

ИТОГОВЫЙ ОТЧЁТ
ИНТЕРНЕТ-ИССЛЕДОВАНИЯ «САЙТ БИБЛИОТЕКИ»
I КВАРТАЛ 2015 г.

Цель исследования – сбор информации о БИБЛИОТЕЧНОМ САЙТЕ в том виде, в каком она отражается в сознании пользователей. Так как эффективность справочно-информационного обслуживания во многом зависит от знания потребностей и запросов потенциальных потребителей.

Задачи:

- Получить сведения о пользователях Интернет-сайта Библиотеки;
- Определить удовлетворённость качеством Библиотечного Сайта;
- Выявить, какие сервисы Библиотечного Сайта наиболее востребованы пользователями;
- Проанализировать мнение читателей о недостатках Библиотечного Сайта.

Метод: Для проведения исследования был использован метод **интернет-анкетирования**. Посетителям сайта была предложена **многоаспектная анкета**, состоящая из вступительных, закрытых и одного открытого вопроса. Респондентам нужно было выбрать ответ из предложенных вариантов, и зафиксировать своё мнение в свободной форме на последний вопрос. Заключительным этапом исследования будет являться – АНАЛИЗ документальных источников, коими являются: ведомость анкетирования, ответы в таблице по форме 1, сводка ответов в виде диаграмм.

Объект исследования: читатели библиотек, посетители интернет-сайта.

Предмет исследования: Сайт Библиотеки.

Сроки проведения: I квартал 2015 года (январь, февраль, март).

Место проведения: интернет-сайт Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованной библиотечной системы» города Вилючинска Камчатского края: www.villib.ru

Социологическое исследование охватило разнообразный спектр проблем, касаемых сайта, и включало ряд вопросов, отражающих общее восприятие читателями библиотечного сайта в целом, отдельных сервисов, платформы, а так же предложений пользователей по его улучшению. Библиотека заинтересована в том, чтобы у неё был красивый, удобный, информативный сайт, чтобы стать ближе потребителю, так как огромное количество людей ищут нужную информацию в сети ИНТЕРНЕТ.

АНАЛИЗ АНКЕТИРОВАНИЯ ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ И ГЛАВНЫЕ ВЫВОДЫ

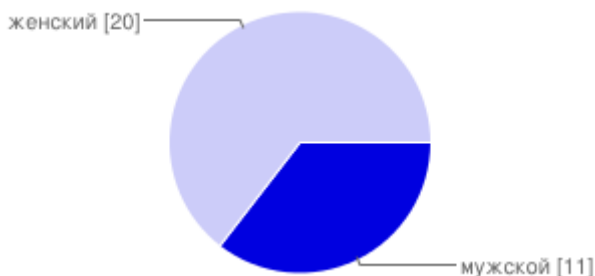
Способ исследования – «интернет-опрос» всё ещё указывает на проблему слабой информированности населения о существовании сайта библиотеки. В анкетировании приняли участие 36 человек...не густо...но есть предположение, что посетителям сайта нужна привычка – регулярно заглядывать в раздел «опросы», дабы «пошевелить извилинами». Хотя результат – лучший, чем в прошлый раз: (IV квартал, 2014 год, анкета «Имидж библиотеки» - ответили на вопросы – 25 человек), лучший, на целых 11 голосов! Это – путь к победе в борьбе за посещаемость САЙТА!

1. Первый блок вопросов – ознакомительный. Такие вопросы необходимы для того, чтобы иметь представление о пользователях Интернет-сайта библиотеки.

Среди опрошенных преобладали в основном, респонденты женского пола, мужчины составили лишь одну треть - (диаграмма 1).

Диаграмма 1.

Укажите, пожалуйста, Ваш пол:

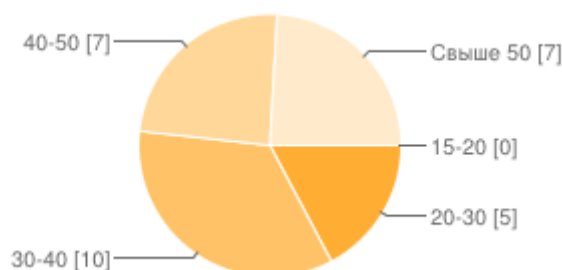


мужской **11** 30.6%

женский **20** 55.6%

2. В исследовании приняли участие люди в большинстве от 30 до 40 лет – около 30%, далее – от 40 до 50 и свыше 50 – в равных частях, по 20% на каждую возрастную категорию, и, совсем немного молодёжи – 19,4% - (диаграмма 2).

Укажите, пожалуйста, Ваш возраст:



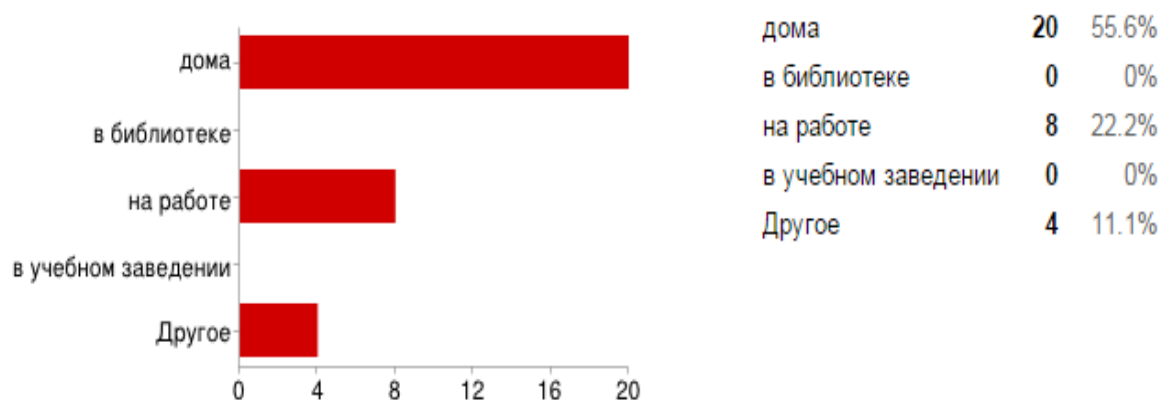
15-20	0	0%
20-30	5	13.9%
30-40	10	27.8%
40-50	7	19.4%
Свыше 50	7	19.4%

Таким образом, анализируя структуру читательской аудитории, мы понимаем, что наиболее активными посетителями сайта являются женщины бальзаковского возраста, и старше.

3. Вопросом «Где вы обычно пользуетесь интернетом?» продолжается исследование. Среди предложенных вариантов ответа, большинство опрошенных пользуются Интернетом дома, и на работе. Совсем немного, 11% - в других местах, но никоим образом – не в библиотеке! Это демонстрирует высокий уровень благосостояния пользователей, которые, в основном, имеют компьютеры дома. А на работе – естественный процесс – «в минутку отдыха, запутаться во всемирной паутине...»! Это важно с точки зрения опыта работы в Сети: если человек имеет возможность постоянно работать в Интернете – дома, то он гораздо увереннее чувствует себя в информационном пространстве, и круг его интересов – значительно шире, чем у человека, который изредка пользуется интернетом (например, у друзей). А для того, чтобы попасть в библиотеку – пожалуйста – САЙТ. (Диаграмма 3.)

Диаграмма 3.

3. Где Вы обычно пользуетесь интернетом?



4. Кстати, для половины респондентов (55%), опыт работы с сайтом библиотеки является положительным! (Диаграмма 4).

Диаграмма 4.

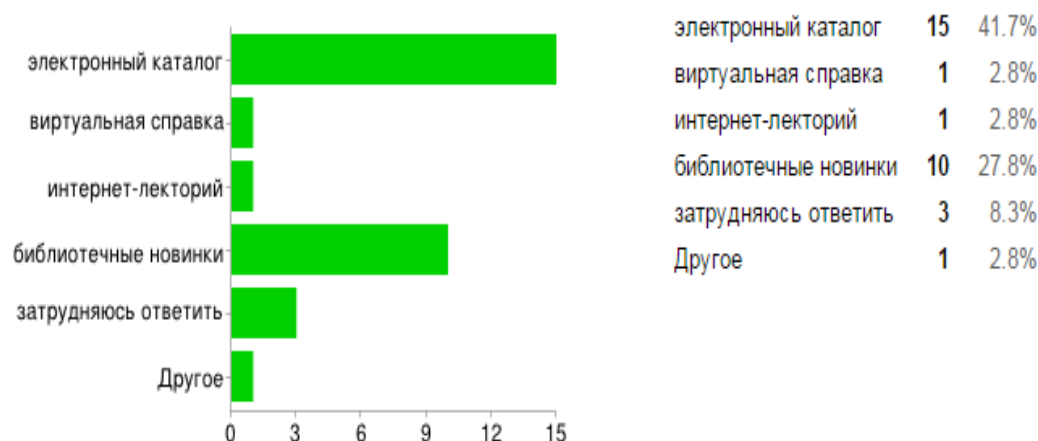
4. Каким является Ваш опыт работы с сайтом библиотеки?



5. А имеющие положительный опыт пользования посетители, наиболее информативными из разделов сайта считают «Электронный каталог»(41%) и «Библиотечные новинки»(27%). «Виртуальная справка» и «Интернет-лекторий» пока остаются незамеченными. (Диаграмма 5).

Диаграмма 5.

5. Какой раздел сайта библиотеки, по вашему мнению, является наиболее информативным?



6. В наиболее подробном раскрытии темы пользователи хотели бы видеть на сайте «Информацию о наличии книг и журналов»(38%) – в большей мере, остальные голоса распределились так: «Литературные новости» – на 2-ом месте, «Анонс мероприятий библиотеки» и «Рейтинги книг» поделили 3-е, на 4-ом – «Викторины и конкурсы». «Творчество читателей» занимает предпоследнее место, «История края» интересует лишь 2% посетителей сайта. И это – результат, это – то, что мы имеем, это – показатель востребованности сервисов, который очень необходим создателям для дальнейшей работы с сайтом. (Диаграмма 6.)

Диаграмма 6.

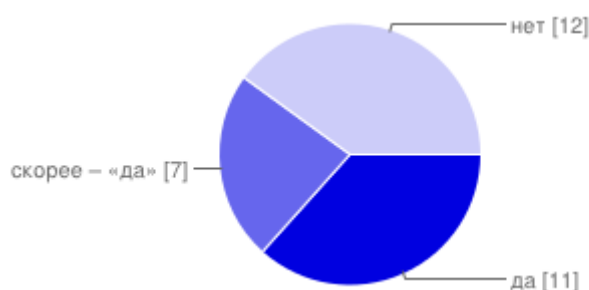
6. Что бы вы хотели видеть на сайте в более подробном раскрытии темы?



7. По степени удовлетворённости качеством информационных услуг, предоставляемых сайтом, ответы респондентов можно разделить на 3 группы. «Да, удовлетворены» - 30,6%; «скорее «да», чем «нет»» - 19,4%, и, совсем неудовлетворённых, – 33,3%. Разброс голосов невелик. Это говорит о том, что «сколько людей, столько и мнений», и о том, что сразу всем угодить невозможно, поэтому - такой результат – это – очень хороший результат. (Диаграмма 7).

Диаграмма 7.

7. Удовлетворены ли вы качеством информационных услуг, предоставляемых сайтом ?

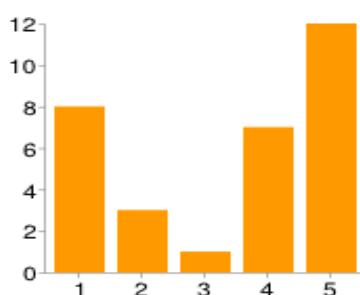


да	11	30.6%
скорее – «да», чем «нет»	7	19.4%
нет	12	33.3%

8. Работу сайта библиотеки пользователи оценили по-разному: на «отлично» и «хорошо» - 33,3% и 19,4%. На один балл – 22,2%, на «двочку» - 8,3%, и тройку поставил – ОДИН человек! Этот результат вторит предыдущему, и ещё раз подтверждает мысль о множестве мнений. Главное, что они есть, а это значит, что сайт – РАБОТАЕТ! (Диаграмма 8)

Диаграмма 8.

8. Оцените работу сайта нашей библиотеки по 5-балльной шкале



1	8	22.2%
2	3	8.3%
3	1	2.8%
4	7	19.4%
5	12	33.3%

9. Теперь – о недостатках. Так звучит вопрос. Но, правильнее сказать – «о ругани, похвале, и предложениях». Итак, внимание! Сначала – *Ругательства:*

- ✓ - отвратительное качество организации сайта;
- ✓ - сайт ни о чём...;
- ✓ - сайт, вроде бы – библиотечный, а рассказывает о каких-то мероприятиях...**(некомпетентное мнение, примеч. библ.);**
- ✓ - плохая навигация, запутанная: такое ощущение, что информацию размещают ради размещения...;
- ✓ - много информации, не связанной с библиотекой... **(некомпетентное мнение, примеч. библ.);**
- ✓ - невозможно найти сразу то, что нужно!.. продление книг где?????..**(Очень грозно! Даже страшно!.. примеч. библ.)**
- ✓ - много ненужной информации;
- ✓ - мало информации о книгах;
- ✓ - вся информация, что есть – бесполезна!
- ✓ - некоторая информация передерживается на сайте, т.е. становится устаревшей...

Похвала: т.е., когда всё очень нравится:

- Всё – супер! Молодцы! Так держать!
- Всё хорошо!
- Всё очень нравится!
- Недостатков – не вижу...;

Ну и на конец, - предложения:

- Электронный каталог хорошо бы так же в меню для читателей...;
- Дизайн сайта – usoz... совет: переходите на Joomla!
- Навигация по сайту: посетителю надо знать, в каком разделе он находится, нужен возврат в предыдущий уровень. Карта сайта не мешает!..;
- Нужно поработать над главной страницей сайта, сделать её узнаваемой, непохожей и в то же время – говорящей, что это МБУК ЦБС города Вилючинска;

- Если это – библиотечный сайт, то он должен давать информацию о книгах, журналах, о книжных новинках...(**мнение человека, плохо знающего сайт...** примеч. библ.);

В любом случае – скажем «спасибо» каждому мнению, совету и предложению.

Исходя из результатов опроса, можно сделать вывод, что библиотека с помощью своего сайта имеет высокие шансы занять свою нишу в интернете, предложив своим виртуальным посетителям не только необходимую им информацию в кратчайшие сроки и различными способами, но и помощь в её поиске. Таким образом, правильно организовав свой сайт, библиотека, *с точки зрения пользователей*, становится более доступной и привлекательной; *с точки зрения самой библиотеки* – помогает посетителям ориентироваться в огромном потоке информации, а так же привлекает новых пользователей, предпочитающих работать с современными информационными технологиями. Тем самым, библиотека решает свои традиционные задачи, НО на самом Современном, более Эффективном, отвечающем требованиям времени, Уровне.

Отчёт подготовила
Библиотекарь 2 категории
Комарова А.