

Муниципальное казённое учреждение культуры  
«Черепановская централизованная библиотечная система»  
Организационно-методический отдел

**Анализ социологического  
онлайн-исследования**

**«УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ  
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ САЙТА МКУК  
«ЧЕРЕПАНОВСКАЯ ЦБС»**

сост. методист  
МКУК «Черпановская ЦБС»  
Т. А. Михейченко

Черепаново-2021

## «Удовлетворенность пользователей сайта МКУК «Черепановская ЦБС»

Одна из основных задач библиотек Черепановского района – создать комфортные условия для своих читателей. С этой же целью работает и официальный сайт МКУК «Черепановская ЦБС» <http://www.chcbs.ru/>.

Специалистами Организационно-методического отдела МКУК «Черепановская ЦБС» было организовано и проведено социологическое исследование «Удовлетворенность пользователей сайта МКУК «Черепановская ЦБС». Методом сбора информации стало анкетирование, разработанное в Google – формах. Такой метод стал часто использоваться специалистами МКУК «Черепановская ЦБС», т.к. он наиболее удобен и прост в распространении анкет и обработке полученных ответов.

Анкета состояла из 12 закрытых вопросов, на которые респонденту были предложены готовые варианты ответов и 2 открытых, на которые нужно было сформулировать ответ самостоятельно и записать его в специально отведенном для этого поле. В данной анкете отсутствовал блок социально-демографических вопросов.

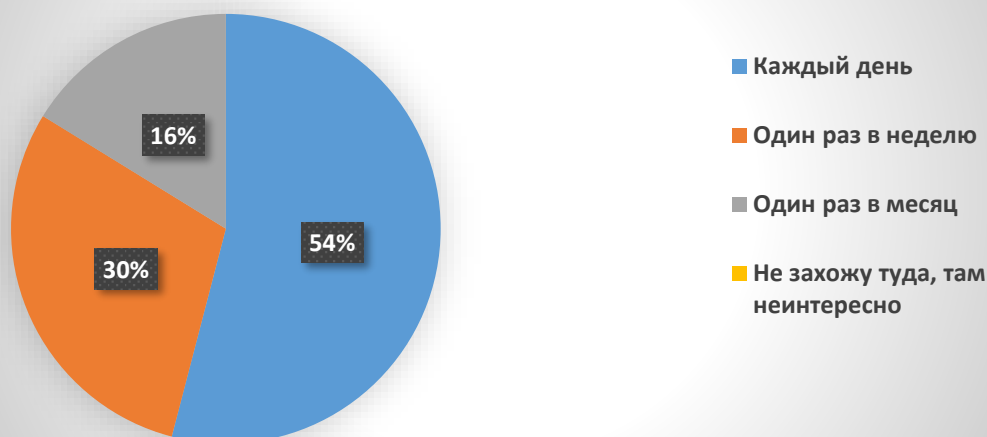
Объект исследования - жители Черепановского района.

Всего приняли участие в анкетировании 37 человек. На первый вопрос «Посещаете ли Вы сайт библиотеки?», все респонденты однозначно ответили «да».



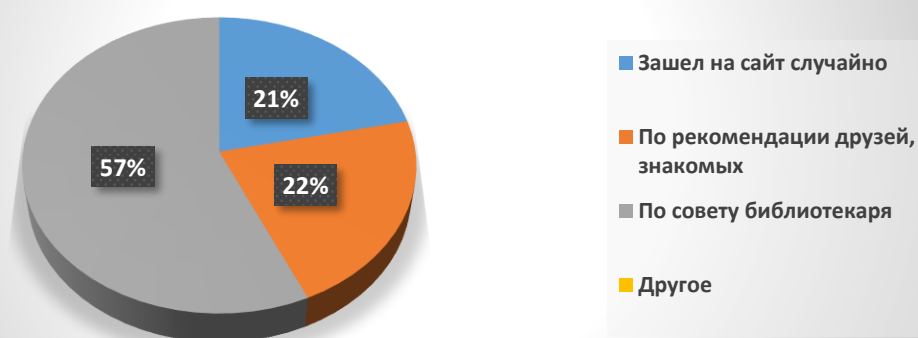
А на вопрос, как часто они посещают сайт, были получены следующие результаты: каждый день сайт посещают 54% респондента, 30% - один раз в неделю и 16%- один раз в месяц. Вариант «Не захожу туда, там неинтересно», не выбрал никто.

## Как часто Вы посещаете сайт?



Следующий вопрос анкеты показал, что ключевыми источниками получения информации о сайте ЦБС стали работники МКУК «Черепановская ЦБС» - 57% из числа анкетированных зашли на сайт по рекомендации библиотекарей, одинаковое количество ответов распределились между респондентами, которые зашли на сайт по совету друзей и теми, кто наткнулись на сайт случайно.

## "Из каких источников Вы узнали о существовании сайта"

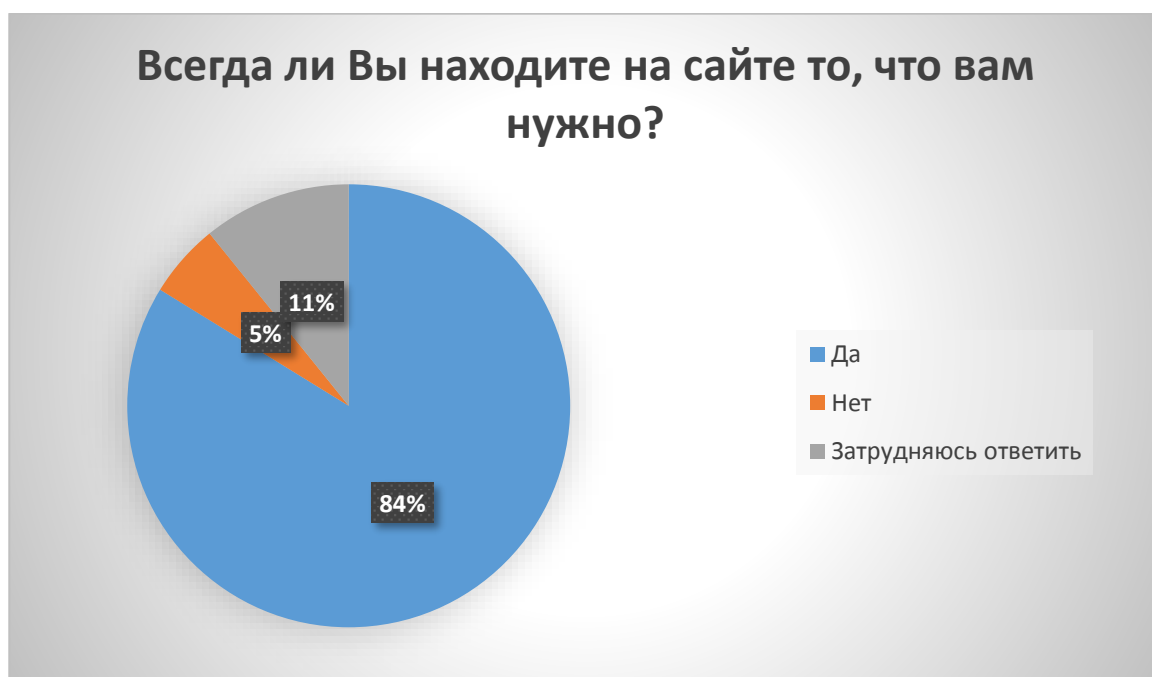


Следующая диаграмма показывает, что основные мотивы посещения сайта МКУК «Черепановская ЦБС» - это обзор новостей и поиск необходимой информации. Никто из респондентов не посещает сайт с целью заказать или

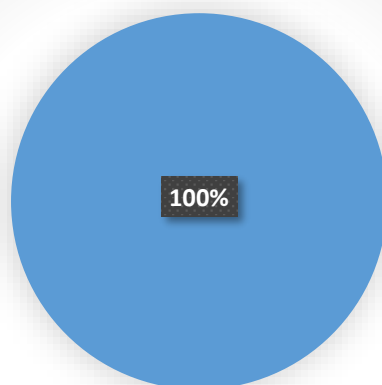
продлить книгу, предпочитая личное посещение библиотеки. 16% прошедших анкетирование, посещают сайт для участия в онлайн-мероприятиях библиотек.



Было интересно узнать, что думают респонденты по поводу системы навигации на сайте. На вопрос «Всегда ли Вы находите на сайте то, что Вам нужно?» 84% ответили утвердительно, 11% - затруднились с ответом, а 5% не всегда находят необходимую им информацию. На вопрос «Удобна ли система навигации на сайте?» все ответы были удовлетворительны.



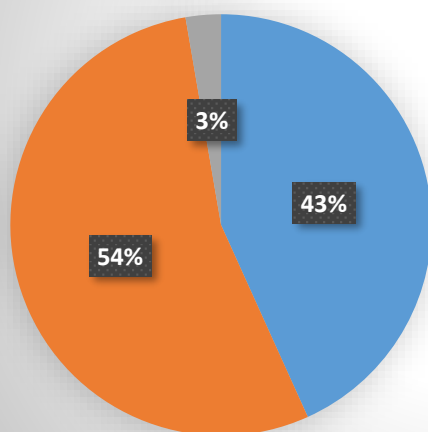
## Удобна ли система навигации на сайте?



■ Да      ■ Нет

На вопрос «Пользовались ли Вы хоть раз формой обратной связи на сайте?» количество ответов «Да» и «Нет» распределилось примерно одинаково. Один из 37 респондентов не смог найти форму обратной связи, что удивительно: на сайте МКУК «Черепановская ЦБС» обратная связь представлена в виде автоматического всплывающего окна в правом нижнем углу страницы.

## Пользовались ли Вы хоть раз формой обратной связи на сайте? (кнопка "ОТПРАВЬТЕ НАМ СООБЩЕНИЕ")

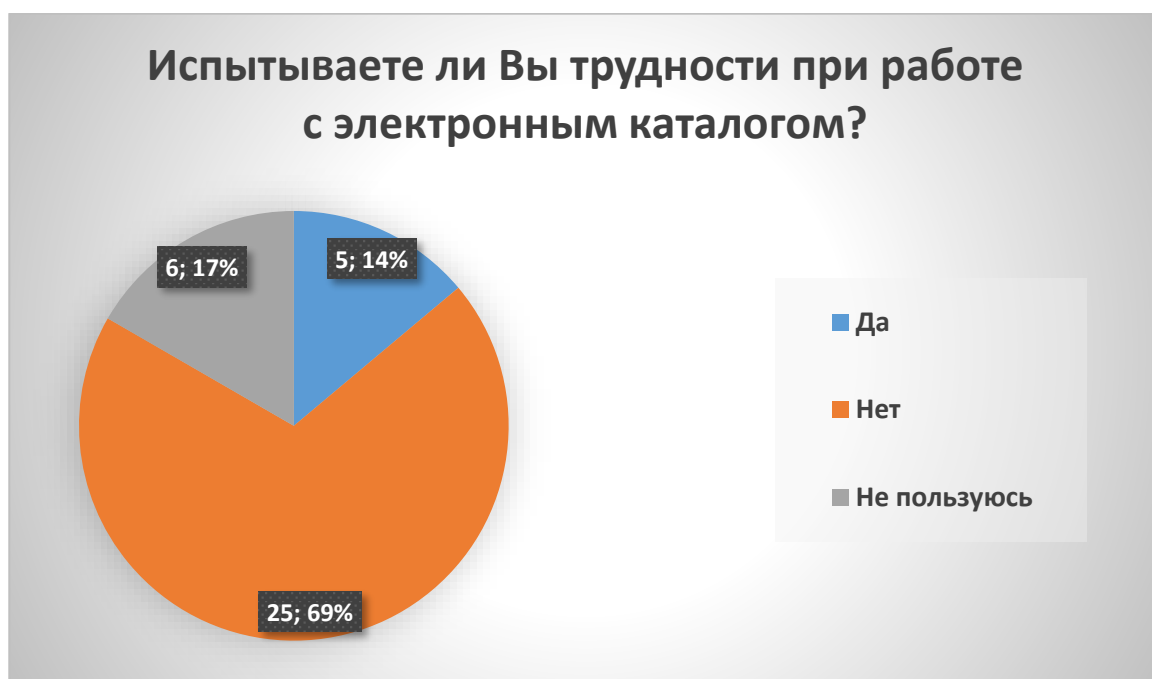


■ Да  
■ Нет  
■ Не нашел(а) кнопки

Следующий вопрос «Есть ли у Вас замечания по поводу организации обратной связи на сайте?» был открытым и предполагал высказать своё мнение по работе функции обратной связи на сайте. На этот вопрос было

получено 22 ответа, при чем все из них- положительные, всех респондентов устраивает обратная связь с сайтом, нет никаких замечаний.

Интересно было узнать, пользуются ли пользователи библиотек электронным каталогом. Результаты показали, что большинство респондентов обращаются к данному информационному ресурсу. Но все же достаточно много людей, которые не используют каталог OPAC-Global, что огорчает, так как каталог сформирован уже давно и на достаточно хорошем уровне.



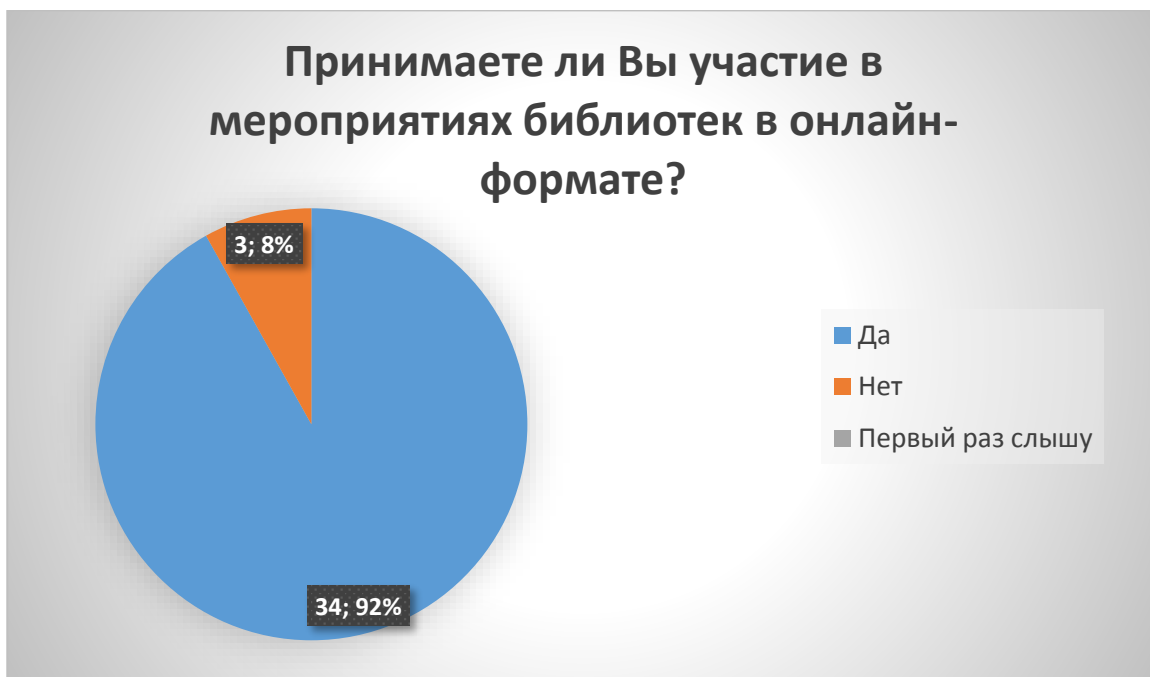
Предыдущий график показал, что основное количество респондентов не испытывает трудностей при работе с электронным каталогом – 67%, почти

поровну распределились те, у кого возникают трудности при работе с каталогом (5 человек) и те, кто им просто не пользуется.

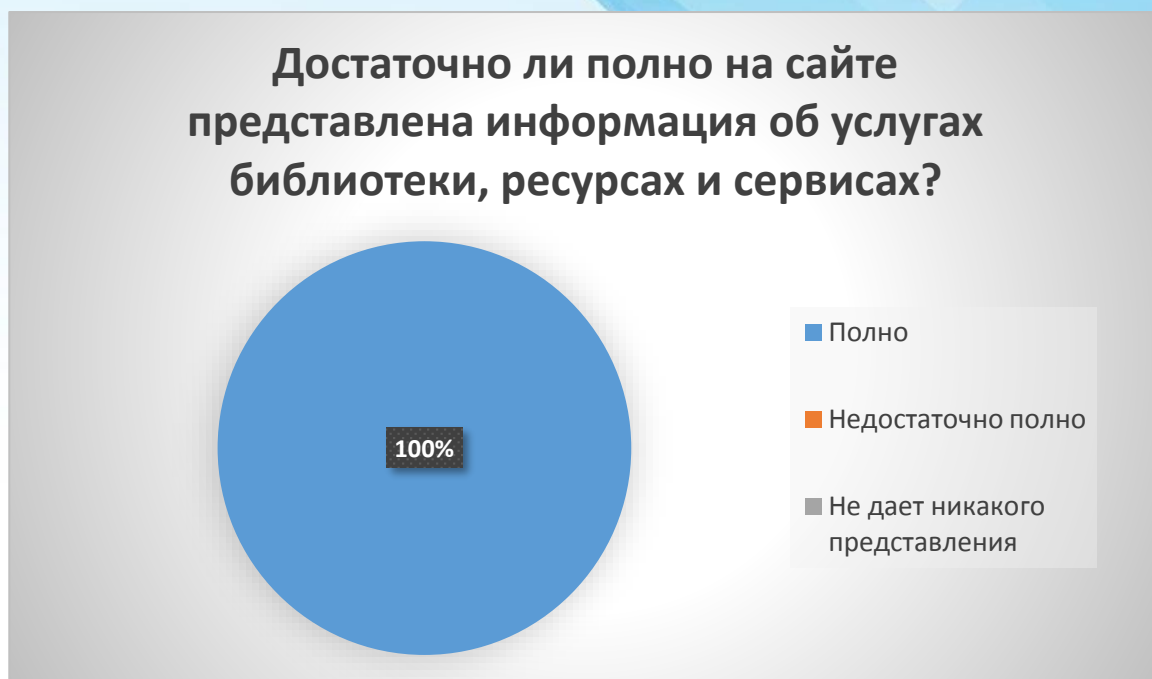
Так какие же трудности испытывают люди при работе данным электронным ресурсом? Большинству респондентов (69%) мешает недостаток знаний и опыта самостоятельной работы с каталогом и один анкетированный отметил, что на сайте нужно разместить инструкцию по работе с каталогом.



На сайте МКУК «Черепановская ЦБС» предлагаются разнообразные формы мероприятий в режиме онлайн: мастер-классы, тесты, викторины, литературные задачки, головоломки и т.д. Интересно было узнать, принимают ли в них участие наши респонденты.



МКУК «Черепановская ЦБС» размещает всю необходимую информацию на сайте, руководствуясь приказом Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277. Следующим вопросом анкеты предполагалось выяснить, отражена ли интересующая нас информация и на сколько полно эта информация отражена на сайте.



Последний вопрос онлайн-анкеты также был открытым, предполагал высказывания респондентов по поводу улучшения функциональности сайта. К сожалению, ответы оказались поверхностными, размытыми и непригодными для анализа (это часто является недостатком открытых вопросов). Всего 6 человек из 37 написали, что их в работе сайта всё устраивает, остальные – от ответа воздержались.

**Вывод:**

Основная цель официального сайта МКУК «Черепановская ЦБС» - взаимодействие с пользователями социальных сетей. Подобные исследования позволяют изучать предпочтения пользователей, выявлять и устранять технические ошибки, определять направления в продвижении цифровой связи. Проведённое исследование показало, что сайт МКУК «Черепановская ЦБС» востребован, это доказывает и возрастающая статистика посещений сайта. Мероприятия в онлайн- формате, проводимые библиотекарями, привлекают пользователя. Но главное, можно сделать вывод, что пользователи библиотек достаточно высоко оценивают качество работы официального сайта МКУК «Черепановская ЦБС».