

У березні-травні наукова бібліотека ХНУ провела опитування «Сайт наукової бібліотеки ХНУ : чи легко знайти інформацію?».

Метою опитування було вивчення рівня зручності, функціональності та ефективності бібліотечного сайту з погляду його користувачів, покращення навігації та підвищення якості надання електронних послуг. Зокрема, опитування стосувалося частоти використання сайту користувачами, його ролі в інформаційному забезпеченні, труднощів з пошуком інформації у БД, визначення найбільш запитуваних сервісів і сервісів, які не користуються попитом, а також пропозицій щодо змін і покращень — для врахування реальних потреб та пріоритетів користувачів. Таким чином, дослідження мало комплексний характер і дозволило отримати як кількісні, так і якісні дані для обґрунтованого прийняття рішень щодо модернізації сайту бібліотеки.

В анкетуванні взяли участь 164 респонденти – студенти, викладачі, аспіранти, працівники університету, зокрема, студенти – 80,5%, викладачі – 7,9%, аспіранти – 1,2% співробітники університету – 10,4%, (Рис.1).

До якої категорії користувачів ви належите?
164 відповіді

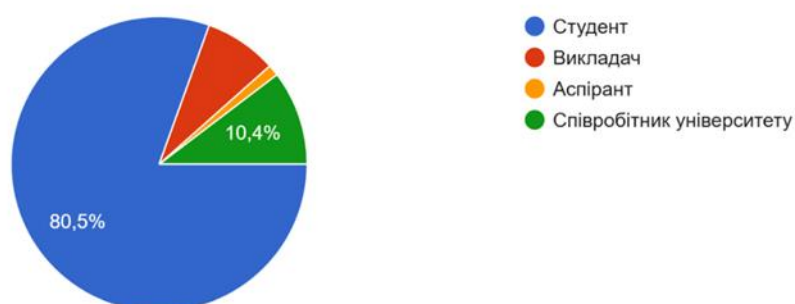


Рис. 1

Основним дослідницьким документом був бланк анкети, який містив 10 питань із запропонованими варіантами відповідей та можливістю коментарів і пропозицій. Анкетування проводилося за допомогою як онлайн-опитування (через сайт бібліотеки), так і опитування під час відвідування студентами книгозбірні (офлайн).

На перше питання «Як часто ви користуєтеся сайтом бібліотеки?» більшість користувачів бібліотеки (65,9 %) дали відповідь «іноді»; 14 % відвідують сайт один раз на місяць; 12,8 % – кілька разів на тиждень і лише 7,3 % відвідують сайт щодня, передусім викладачі і аспіранти (Рис.2).

Як часто ви користуєтеся сайтом бібліотеки?

164 відповіді

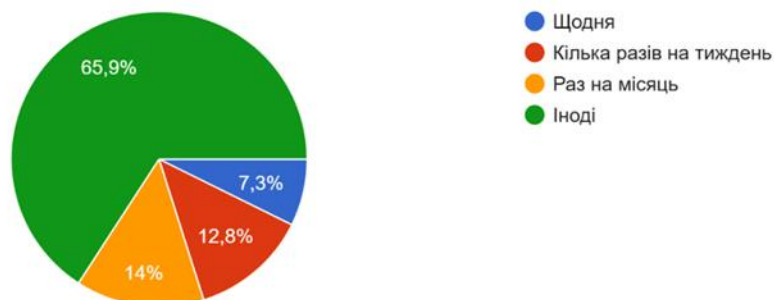


Рис.2

Друге питання стосувалося розділів сайту, які найчастіше використовують респонденти. Тут відповіді розподілилися таким чином: розділ «Читачам» використовують 27,4 %, «Електронні ресурси» - 50,6 %, «Сервіси» - 9,1%, «Науковцям» - 9,8 %, «Про університет» - 29,9 %, «Про бібліотеку» - 9,8 %, інші розділи – 3% опитаних (Рис. 3).

Які розділи сайту ви використовуєте найчастіше?

164 відповіді

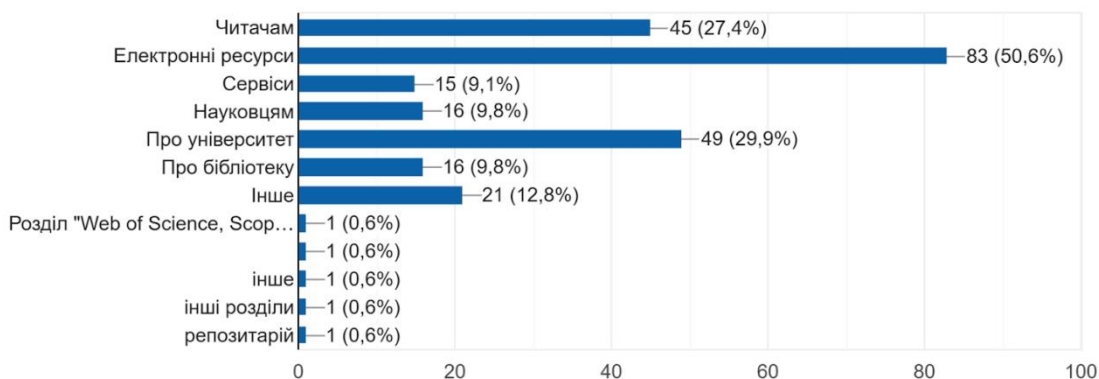


Рис. 3

На питання «Чи виникають у вас труднощі під час пошуку інформації у бібліотечних базах даних?» більшість опитаних (54,9 %) відповіли «ні»; у 37,2 % респондентів труднощі виникали іноді; у 7,9 % труднощі виникають постійно (Рис.4).

Чи виникають у вас труднощі під час пошуку інформації у бібліотечних БД (ЕК (електронний каталог), ЕБ (електронна бібліотека), Репозитарій тощо)?

164 відповіді

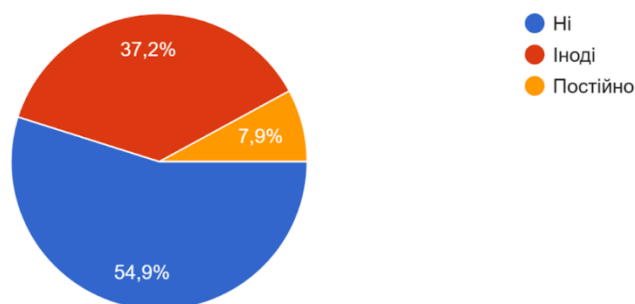


Рис. 4

Незручність та труднощі під час пошуку потрібної інформації на сайті бібліотеки, зокрема, викликають: нестача функціональних можливостей пошуку (у 20,7 % респондентів), незручна структура (у 13,4 %), пошук займає занадто багато часу (у 12,8 % користувачів), складно зрозуміти, де знаходиться інформація (у 29,3 %), не викликає ніяких труднощів і проблем при використанні сайту у 7,2 % респондентів (Рис. 5).

Що саме викликає незручність та труднощі під час пошуку потрібної інформації на сайті бібліотеки?

164 відповіді

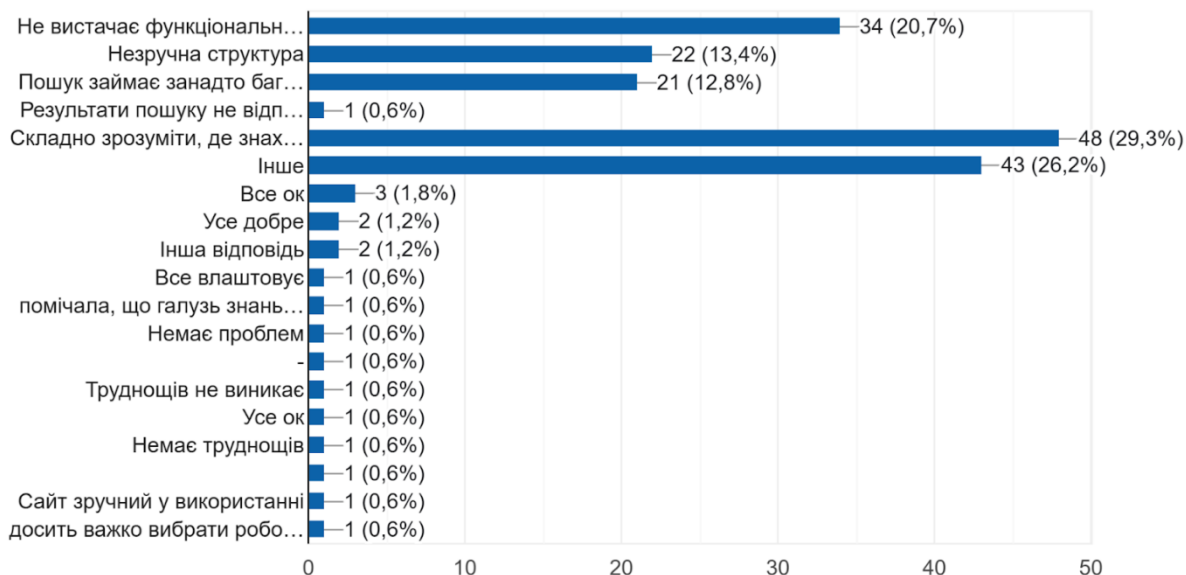


Рис. 5

Допомогою онлайн-консультанта в активному чаті користуються 11,6 % опитаних, 30,5 % не знали про таку можливість, 57,9 % не користуються такою допомогою (Рис. 6).

Чи користуєтеся ви допомогою онлайн-консультанта в активному чаті?

164 відповіді

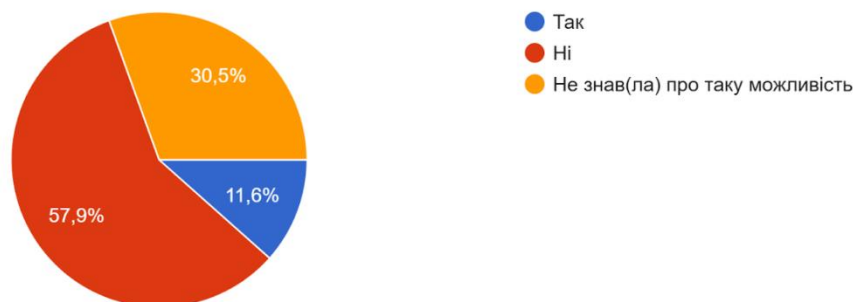


Рис. 6

Відповідаючи на питання «Які сервіси на сайті бібліотеки є для вас найбільш корисними?», респонденти вказали: «Віртуальна довідка» (26,8%), «Радимо почитати» (25,6%), «Формуляр читача» (25%), «УДК» (9,8%), «МБА, ЕДД» (4,9%) (Рис. 7).

Які сервіси на сайті бібліотеки є для вас найбільш корисними?

164 відповіді

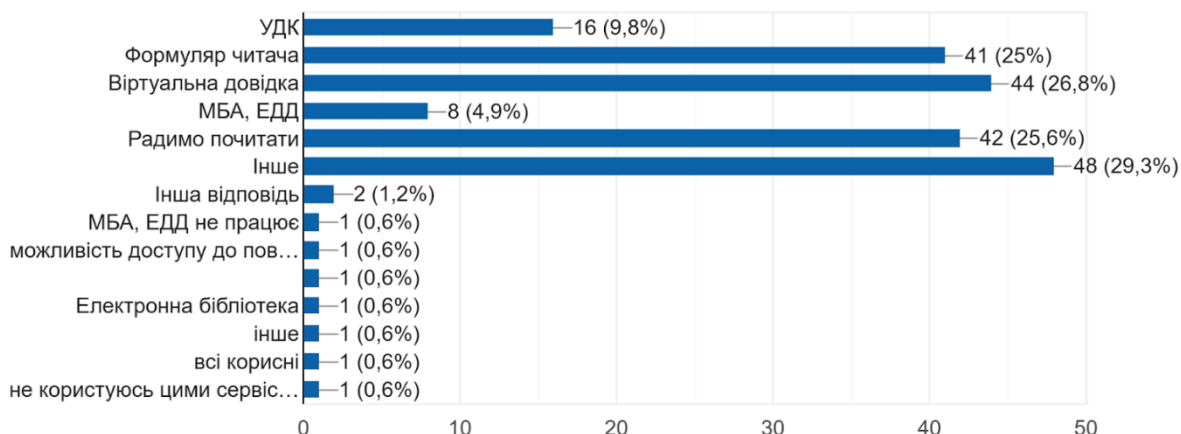


Рис. 7

Серед критеріїв якості, яким відповідає, на думку респондентів, сайт книгозбірні, – зрозуміла навігація (39,6%), адаптивний дизайн (22,6%), швидке завантаження сторінок (35,4%), актуальність (40,9%), контрастність і читабельність (30,5%), зворотний зв'язок (16,5%), контроль прав доступу користувачів до бібліотечних ресурсів (22%) (Рис. 8).

Яким із зазначених критеріїв якості відповідає, на вашу думку, сайт бібліотеки ХНУ?

164 відповіді

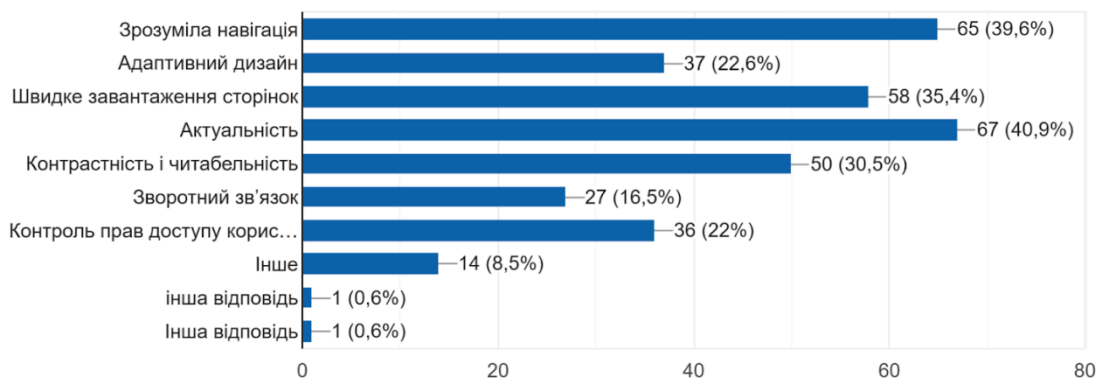


Рис. 8

Користувачі оцінили зручність сайту за 5-бальною шкалою: оцінку «5» поставили 26,2%, оцінку «4» – 51,8%, оцінку «3» – 18,9%, оцінку «2» – 1,2 % респондентів (Рис. 9).

Як би ви оцінили зручність сайту за 5-бальною шкалою?

164 відповіді

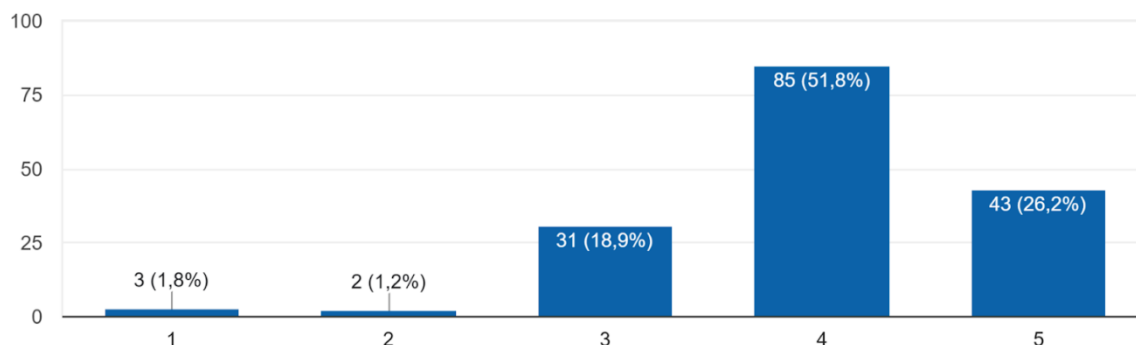


Рис. 9

Бібліотечні фахівці поцікавилися думкою користувачів, що потрібно, на їхню думку, змінити, щоб зробити сайт зручнішим? Зокрема, 17,7 % вважають, що потрібно змінити структуру сайту, 31,7% – покращити інтерфейс, 15,2 % – покращити інформаційне наповнення, 1,2% – змінити дизайн, 0,6% – рубрики "Видання викладачів", "Публікації викладачів", "Праці викладачів" об'єднати в один розділ "Праці науковців ХНУ" (Рис. 10).

Що, на вашу думку, потрібно змінити, щоб зробити сайт зручнішим?

164 відповіді

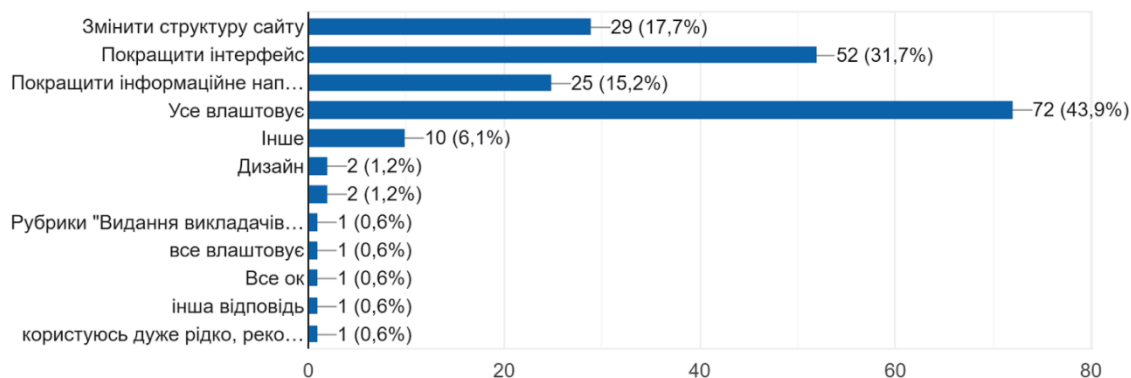


Рис. 10

ВИСНОВКИ

1. Опитування показало, що 65,9 % опитаних користуються сайтом епізодично, несистематично використовують електронні ресурси бібліотеки; 14 % відвідують сайт один раз на місяць; лише 7,3 % користувачів заходять на сайт щодня, причому це переважно викладачі й аспіранти, які активно займаються науковою діяльністю. Загалом, усього 20,1% аудиторії використовують сайт бібліотеки регулярно (кілька разів на тиждень або щодня), що свідчить про недостатню залученість користувачів до онлайн-ресурсів бібліотеки.

2. Найбільш затребуваний розділ — «Електронні ресурси» — підтверджує важливість доступу до цифрових матеріалів, найменш затребуваний — «Сервіси» — свідчить про недостатню обізнаність користувачів про доступні функції. Понад 80 % опитаних не користуються сервісом «Онлайн-консультант», і третина з них не знає, що така опція існує. Іншими словами, хоча користувачі шукають та використовують електронні ресурси бібліотеки, вони не уявляють або не відчують цінності розділу «Сервіси», зокрема такого сервісу, як «Онлайн-консультант». Попри це такий сервіс, як «Віртуальна довідка» свідчить про потребу в швидкій та дистанційній допомозі, цінуються серед користувачів також сервіси «Радимо почитати», «Формуляр читача». Натомість «УДК» є менш популярним серед студентів, проте він більш важливий для тих, хто займається науковою діяльністю: це викладачі, аспіранти, дослідники, які самі приходять, телефонують, надсилають запити, зокрема й через вайбер. Загалом сайт бібліотеки має цінні сервіси, але частина з них мало використовується через недостатню інформованість.

3. Більше половини опитаних користувачів (54,9%) успішно орієнтуються в бібліотечних базах даних, проте 37,2 % мають труднощі при користуванні ними, що свідчить

про потребу в періодичній допомозі або кращій навігації. Критична група користувачів (7,9 %), у якої труднощі виникають постійно, потребує особливої підтримки або навчання. Загалом, майже у 45 % опитаних (сукупно) виникали труднощі хоча б час від часу — це сигнал, що потрібне додаткове інформування або покращення інтерфейсу.

4. Користувачі високо цінують актуальність, простоту навігації і технічну якість сайту. На думку респондентів, сайт книгозбірні відповідає таким критеріям якості, як: **актуальність інформації**, що свідчить про позитивне сприйняття користувачами оновленого контенту; **зрозуміла навігація та швидке завантаження сторінок**, що важливо для збереження уваги користувачів; **контрастність, зручність для читання**, що говорить про простий і візуально зручний дизайн сайту; **адаптивність**, що свідчить про зручність користування сайтом на смартфоні; **контроль доступу до ресурсів** — користувачі цінують безпеку та персоналізований доступ, проте такий критерій, як **зворотний зв'язок** найменше відзначений респондентами (16,5%).

5. Загальне сприйняття сайту є позитивним — 78 % користувачів поставили оцінку «4» або «5». Водночас майже кожен п'ятий (18,9 %) поставив «3» — це сигнал, що певні аспекти викликають труднощі. Низький відсоток оцінок «2» (1,2%) свідчить, що критичних проблем нема, але дрібні незручності можуть накопичуватися.

РЕКОМЕНДАЦІЇ

Користувачі не вимагають повного перезапуску сайту, але чітко вказують, де саме виникає дискомфорт. Основне — зробити роботу з сайтом інтуїтивною, сучасною і логічною. Невеликі покровкові зміни вже дадуть відчутний ефект.

1. Підвищити поінформованість про ресурси сайту

1.1. Проводити систематичні інформаційні кампанії (через соціальні мережі, email-розсилки тощо) щодо переваг використання сайту.

1.2. Підвищити обізнаність про корисні, але мало запитувані сервіси за допомогою соціальних мереж, сайтів бібліотеки та університету, інформаційних стендів тощо. Зокрема, на сайті бібліотеки, у соцмережі, у бібліотеці (офлайн) поширити інформацію про функціонування онлайн-консультанта, до прикладу, «☞ «Онлайн-консультант допоможе знайти джерело, пояснить, як працює база даних, або зорієнтує у сервісах бібліотеки. Відповідь — за 5 хвилин!»».

1.3. Запровадити розділ «Часті питання» або створити архів найчастіших запитань щодо пошуку інформації.

2. Покращити роботу з окремими групами користувачів

2.1. Для студентів — організувати мінітренінги, гейміфіковані заходи або воркшопи з використанням бібліотечних онлайн-ресурсів.

2.2. Для викладачів і аспірантів — персоналізовані консультації з пошуку джерел, аналітики цитувань тощо.

3. Сприяти розвитку інформаційної грамотності

3.1. Розробити короткі відеоінструкції/відеоуроки за допомогою платформи «Ютуб», до прикладу: «Пошук в електронному каталозі»; «Як знайти повнотекстову статтю» тощо.

4. Упорядкувати навігацію між розділами

4.1. Оптимізувати навігацію між рубриками.

4.2. Об'єднати дублюючі розділи.