



# ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ - ОТНОШЕНИЯ К НОВЫМ СЕРВИСАМ БИБЛИОТЕКИ

По материалам исследования

Мац Любовь Викторовна  
Никитина Ольга Викторовна  
Моисеев Сергей Игоревич



## Результаты проекта:



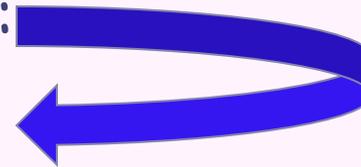
- **Р**азработаны новые технологии оказания услуг;
  - **П**риобретен опыт совместной работы в команде с европейскими партнерами;
  - **И**зучена организация обслуживания в университетских библиотеках Бельгии, Нидерландов, Германии;
  - **П**рошли обучение и тренинги.
- 

## Подготовка исследования

- Как реагирует пользователь на изменения в библиотеках?
- Какова его готовность к использованию новых технологий?
- Насколько быстро идет процесс адаптации?
- Какие барьеры существуют в доступе пользователей к электронной информации?

В конечном итоге главный вопрос:

ЧТО  
ХОЧЕТ  
ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ

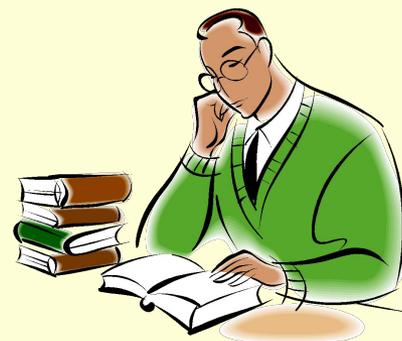


ОБЪЕКТ ИЗУЧЕНИЯ

ФИНЭК; ГТУ; ЭТУ



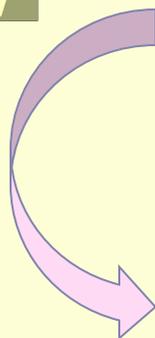
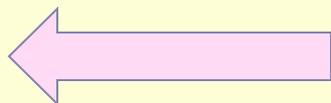
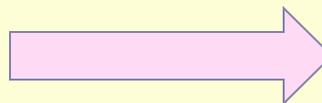
Аспиранты



Преподаватели



Студенты



Э  
Т  
А  
П  
Ы

ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ

РАЗРАБОТКА ПЛАНА

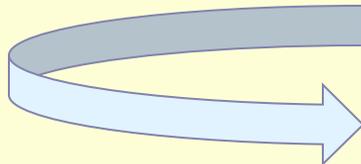
СБОР ДАННЫХ

ОБРАБОТКА ДАННЫХ

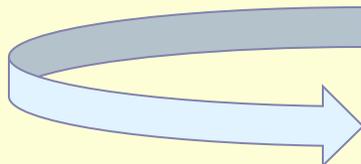
АНАЛИЗ ДАННЫХ

ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ

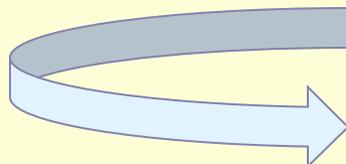
## КОНЦЕПЦИЯ



Информационная среда библиотеки динамично развивается



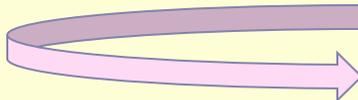
Библиотека должна учитывать интересы пользователей



Пользователь должен уметь адаптироваться к новым услугам библиотеки



## ЦЕЛЬ



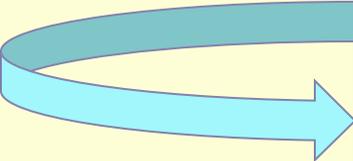
Развитие службы информационно-библиотечного сервиса в соответствии с полученными данными



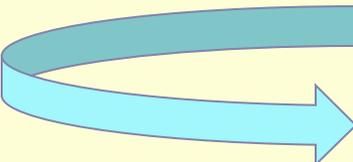
Устранение существующих барьеров в доступе к информации



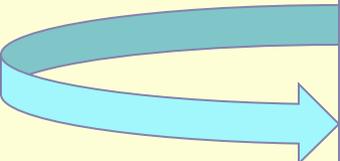
## ЗАДАЧИ



Получение статистических данных  
Характеризующих удовлетворенность  
пользователей  
информационным сервисом библиотеки



Получение конструктивных предложений  
по улучшению качества  
информационно-библиотечного  
обслуживания



Выявление негативного отношения  
пользователей

П  
Л  
А  
Н  
И  
Р  
О  
В  
А  
Н  
И  
Е

Подготовка анкеты

Определение фокусных групп

Определение места и времени

Подготовка штата

Расчет затрат

Реклама

С  
Б  
О  
Р  
  
Д  
А  
Н  
Н  
Ы  
Х

Проведение опросов в группах  
и индивидуально

Анкетирование по электронной  
почте

Анкетирование в on-line

**О  
Б  
Р  
А  
Б  
О  
Т  
К  
А**

**Подсчет результатов**

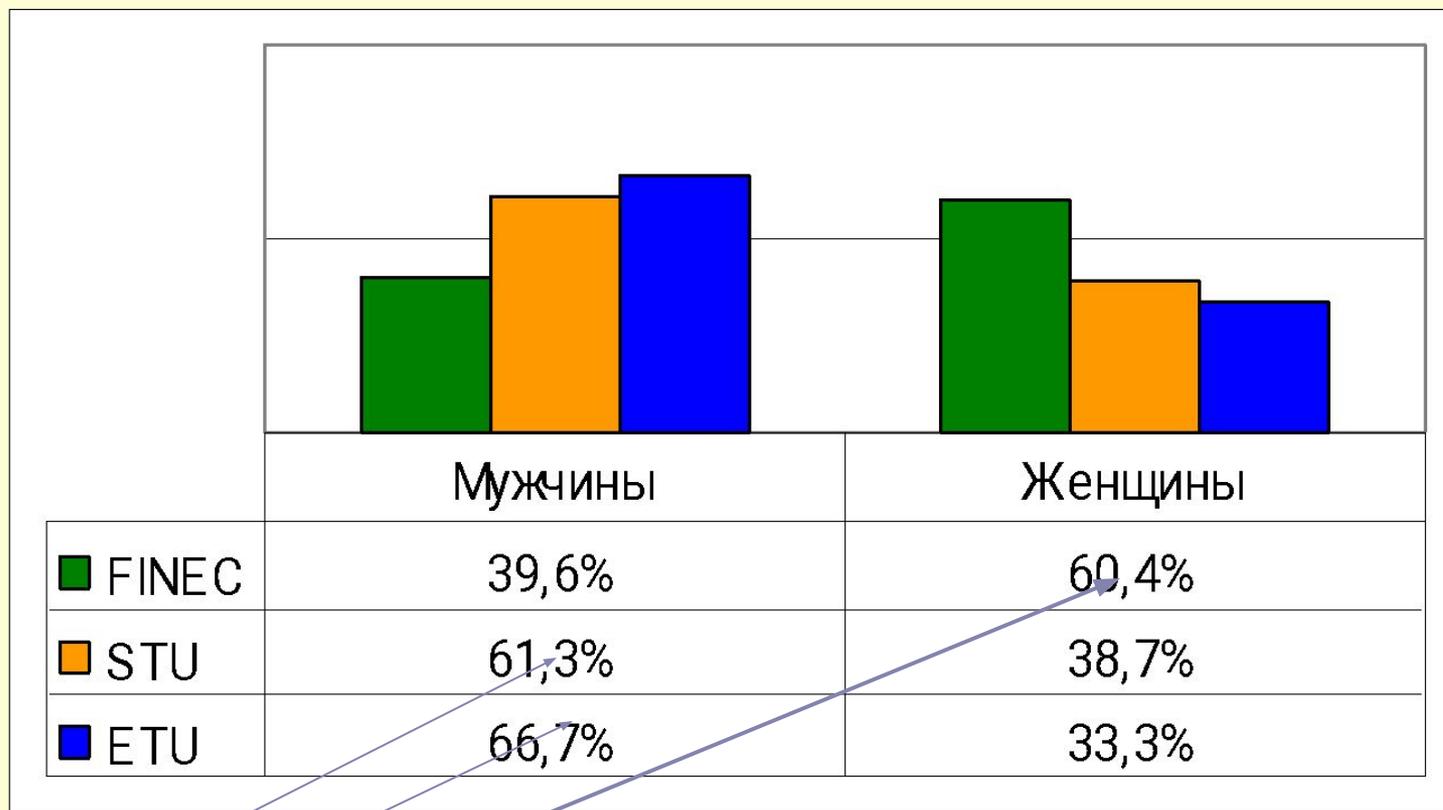
**Сводка общих данных**

**Графическое оформление**

**Экспертиза**

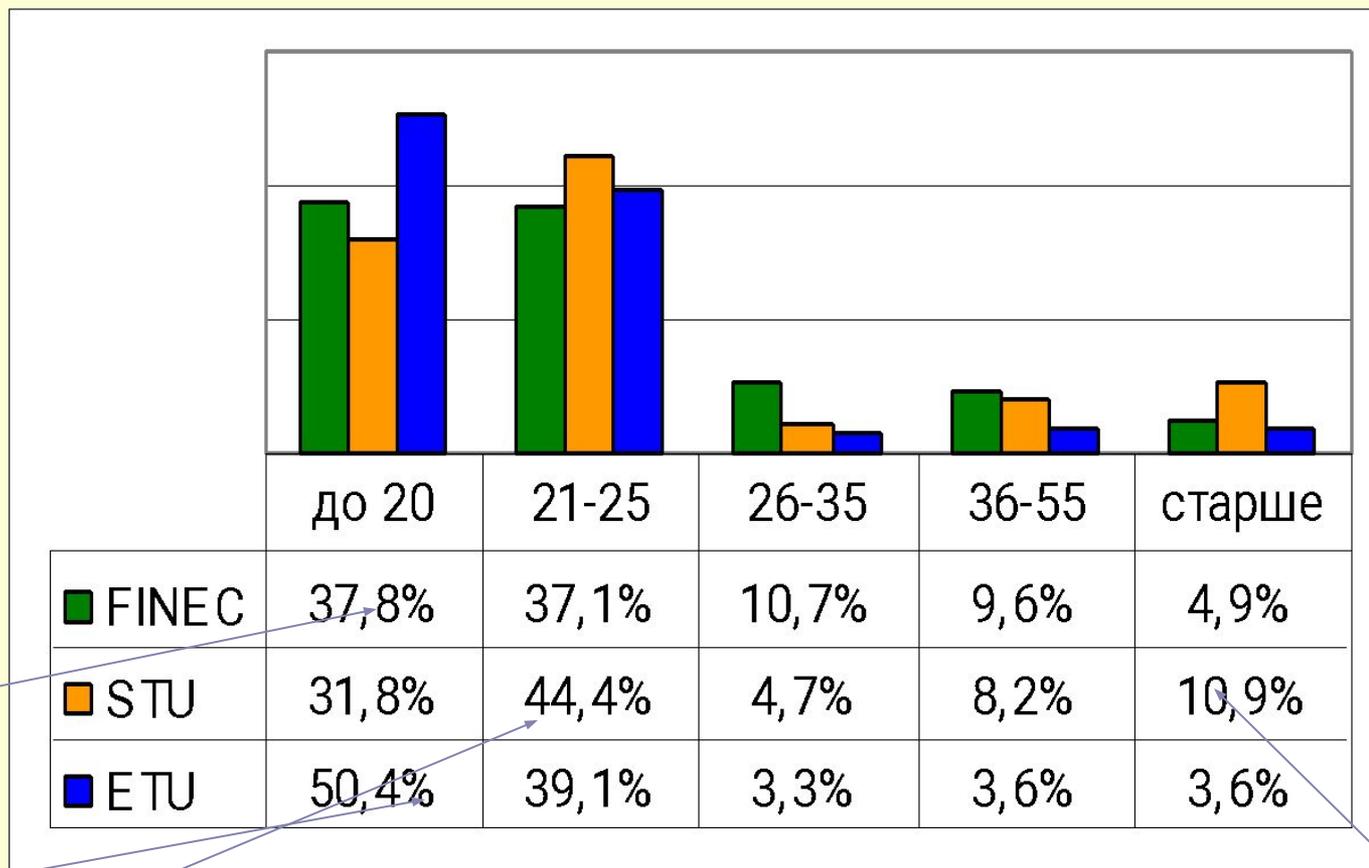
## Распределение по полу

А  
Н  
А  
Л  
И  
З  
  
Д  
А  
Н  
Н  
Ы  
Х



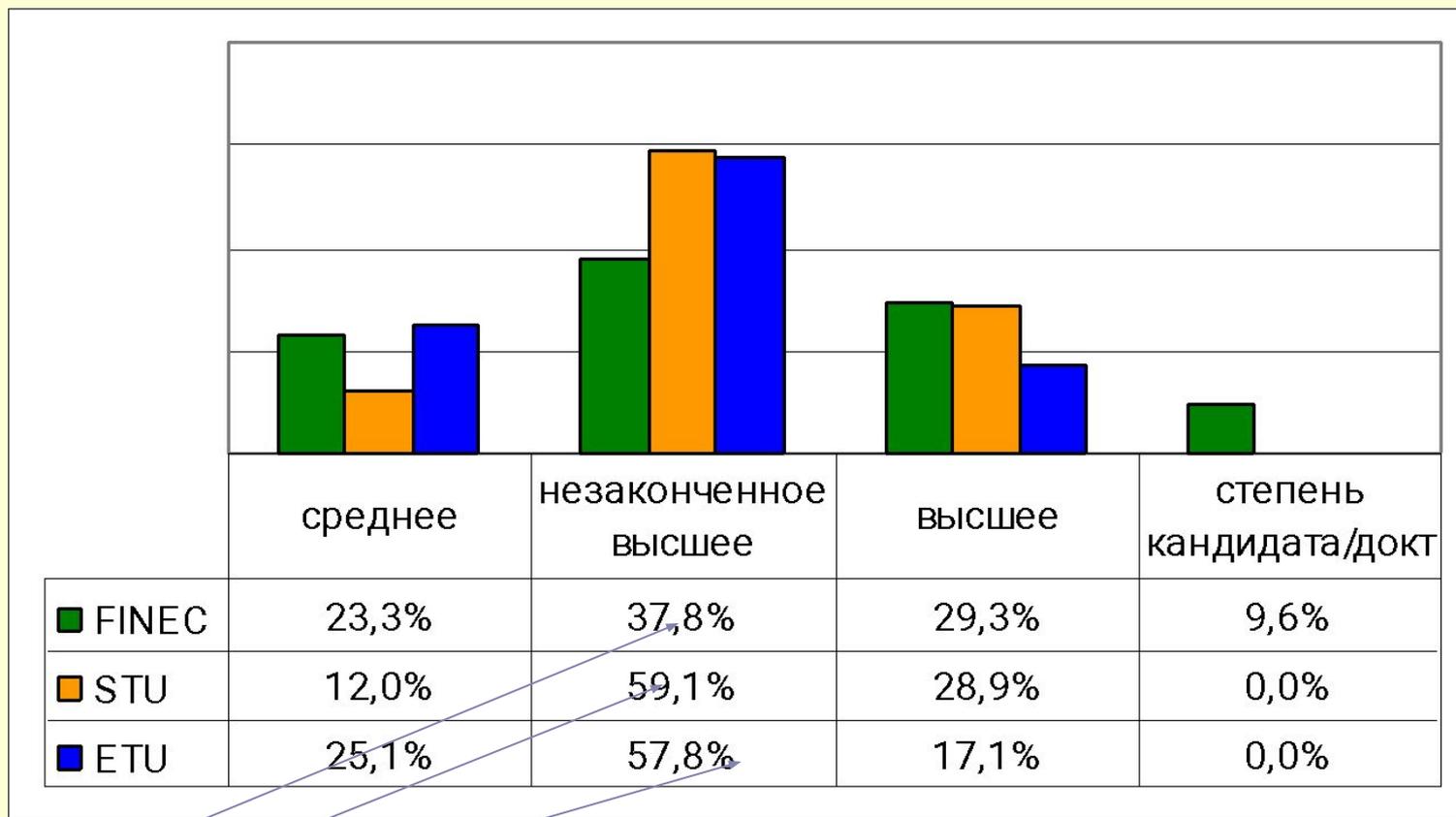
## Распределение по возрасту

А  
Н  
А  
Л  
И  
З  
  
Д  
А  
Н  
Н  
Ы  
Х



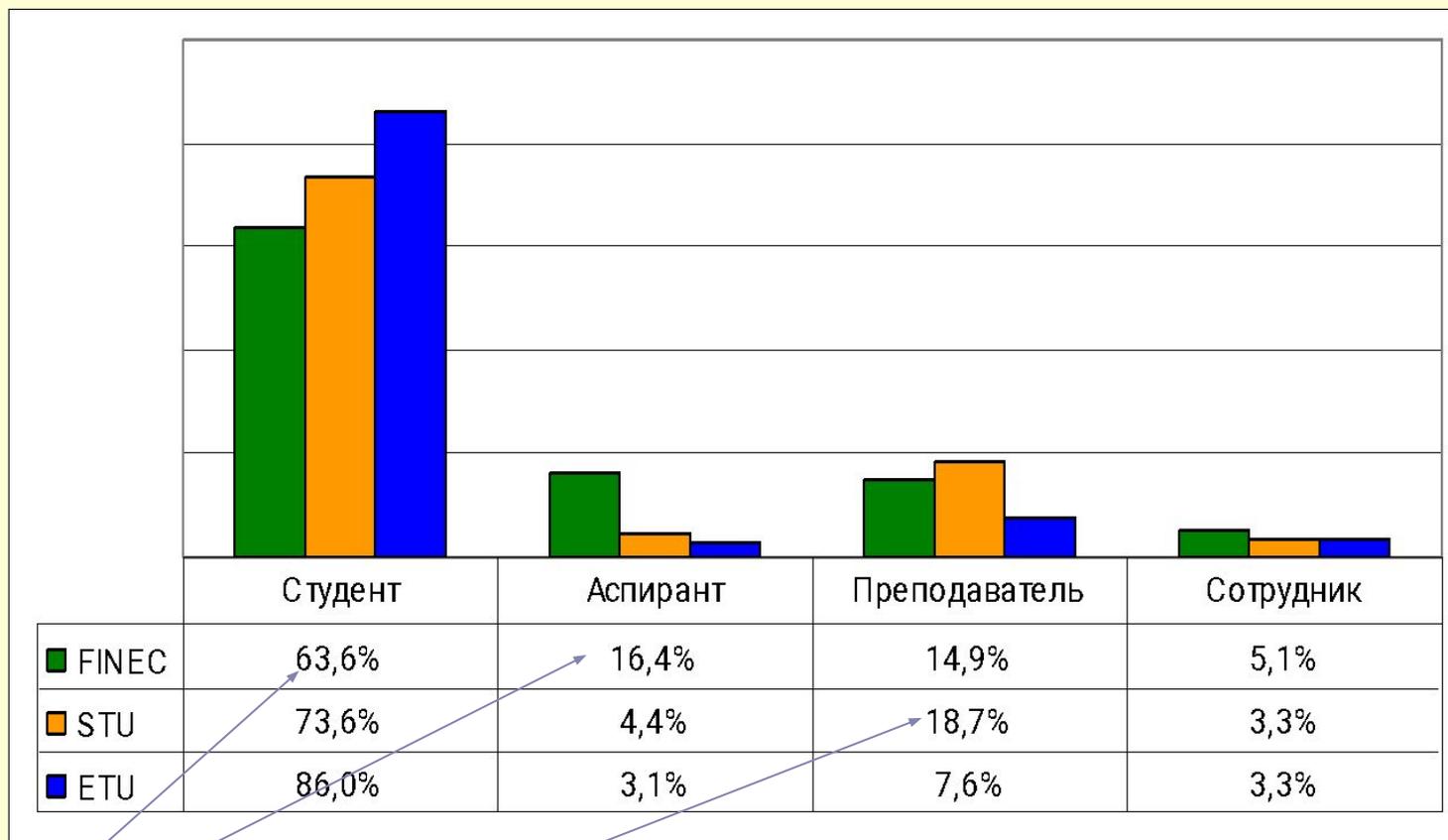
## Распределение по образованию

А  
Н  
А  
Л  
И  
З  
  
Д  
А  
Н  
Н  
Ы  
Х



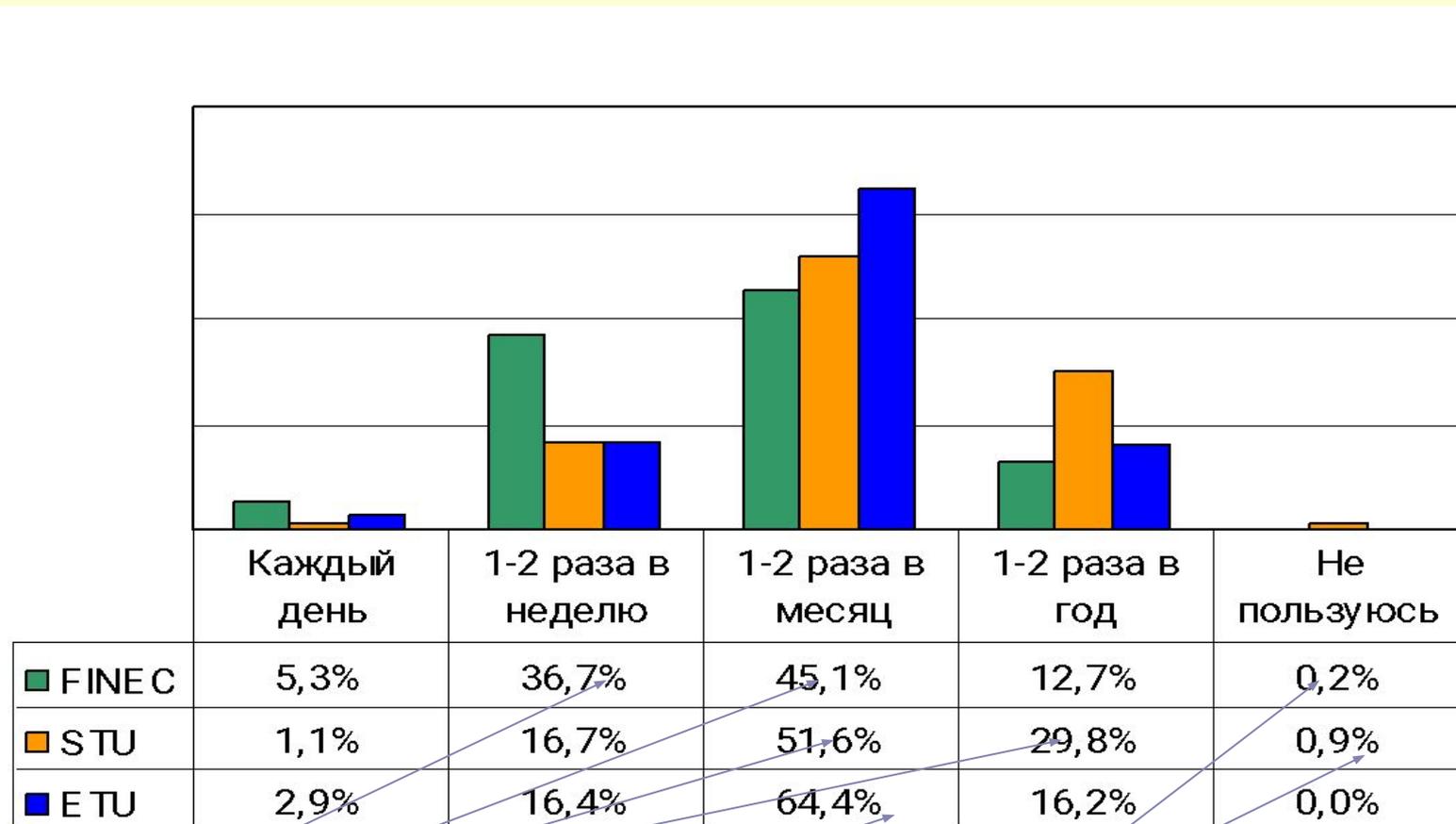
## Распределение по категориям

А  
Н  
А  
Л  
И  
З  
  
Д  
А  
Н  
Н  
Ы  
Х



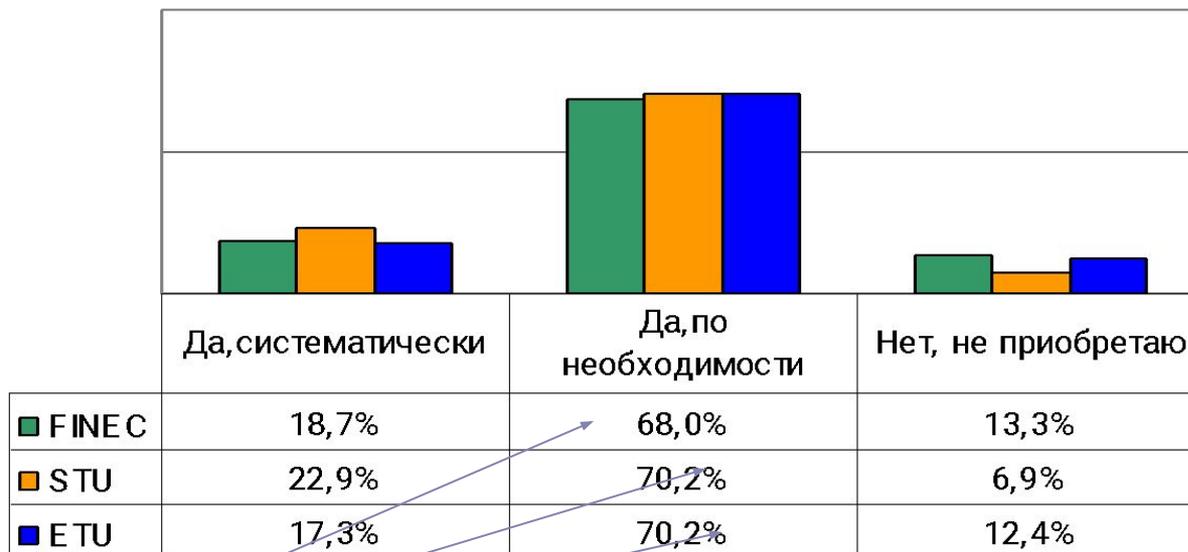
## 1. Как часто пользователи посещают библиотеку?

А  
Н  
А  
Л  
И  
З  
  
Д  
А  
Н  
Н  
Ы  
Х



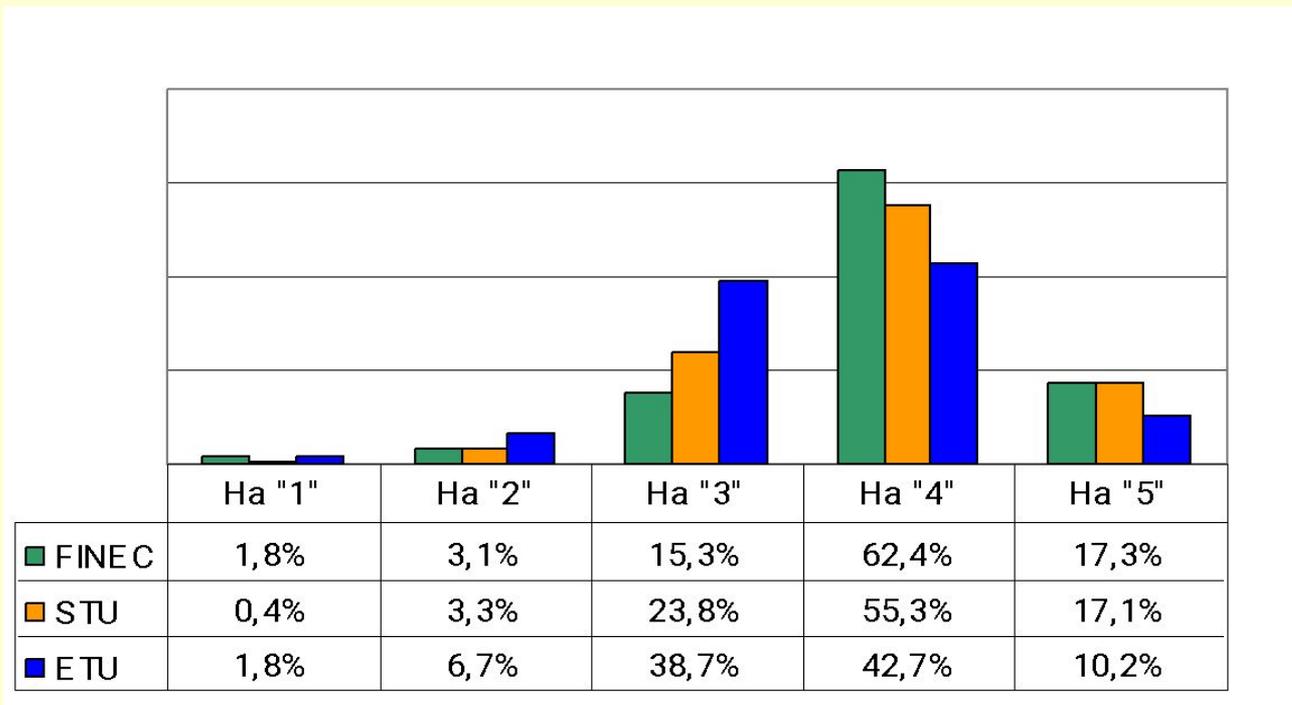
## 2. Приобретаете ли Вы литературу по специальности?

А  
Н  
А  
Л  
И  
З  
  
Д  
А  
Н  
Н  
Ы  
Х



68 - 70% приобретают по необходимости  
Реже - ФИНЭК, ЭТУ. Чаще - ГТУ

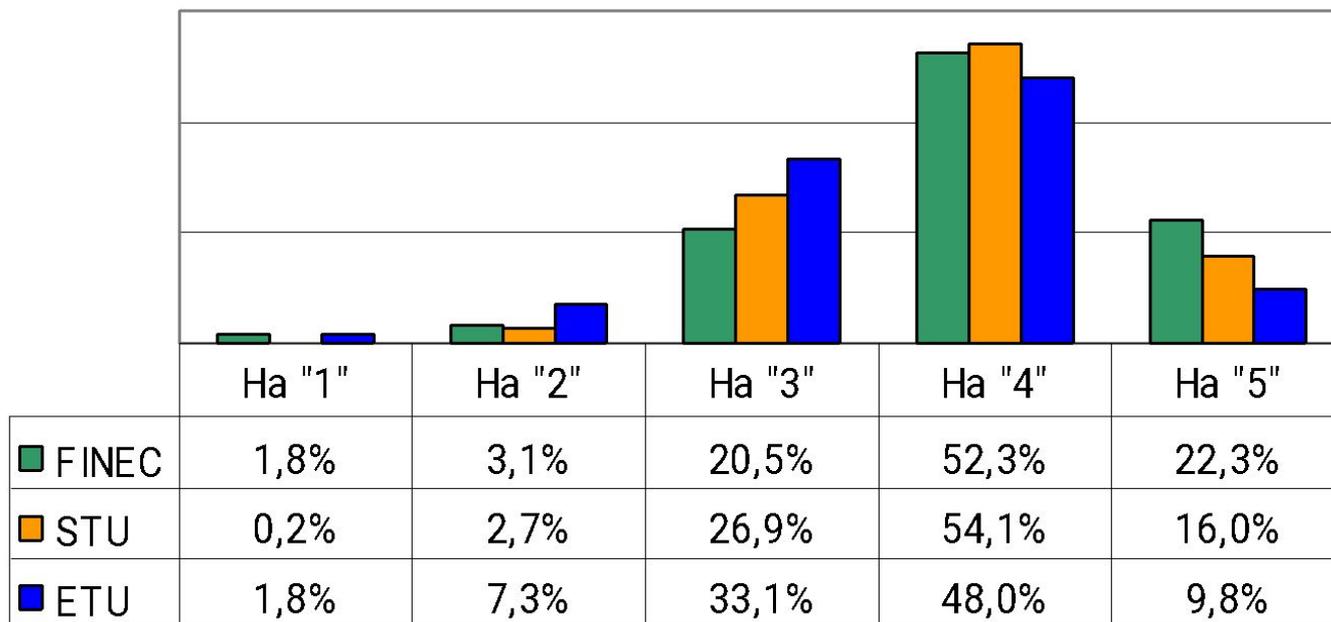
### 3. Как вы оцениваете полноту фондов библиотеки? Учебная литература



ФИНЭК - 4 и 5; ГТУ, ЭТУ - 4 и 3; Общая - 4 и 3

### 3. Как вы оцениваете полноту фондов библиотеки? Научная литература

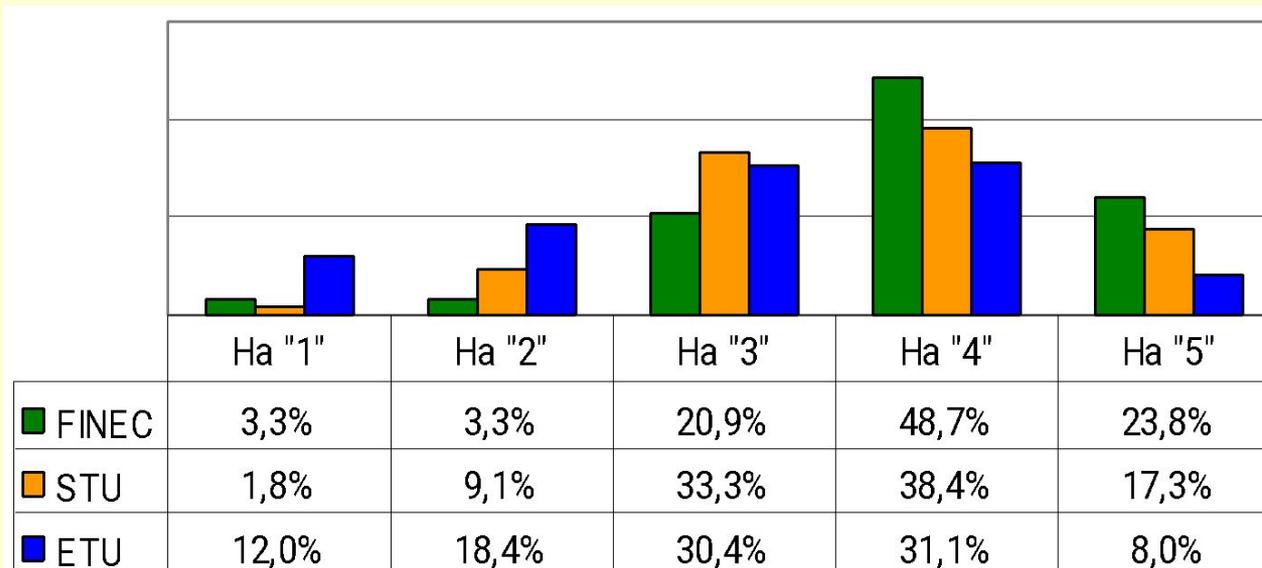
А  
Н  
А  
Л  
И  
З  
  
Д  
А  
Н  
Н  
Ы  
Х



ФИНЭК - 4 и 5; ГТУ, ЭТУ - 4 и 3; Общая - 4 и 3

### 3. Как вы оцениваете полноту фондов библиотеки? Журналы

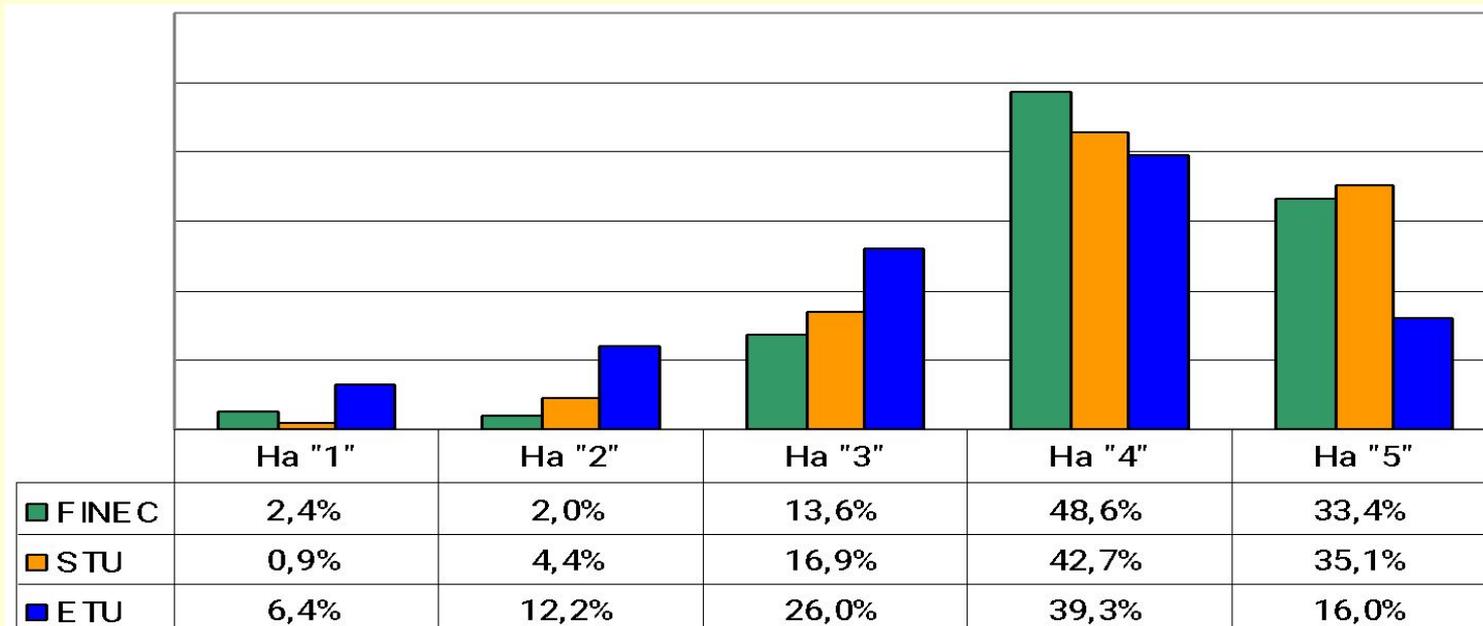
А  
Н  
А  
Л  
И  
З  
  
Д  
А  
Н  
Н  
Ы  
Х



ФИНЭК - 4 и 5; ГТУ, ЭТУ - 4 и 3; Общая - 4 и 3

## 4. Как Вы оцениваете условия, созданные библиотекой?

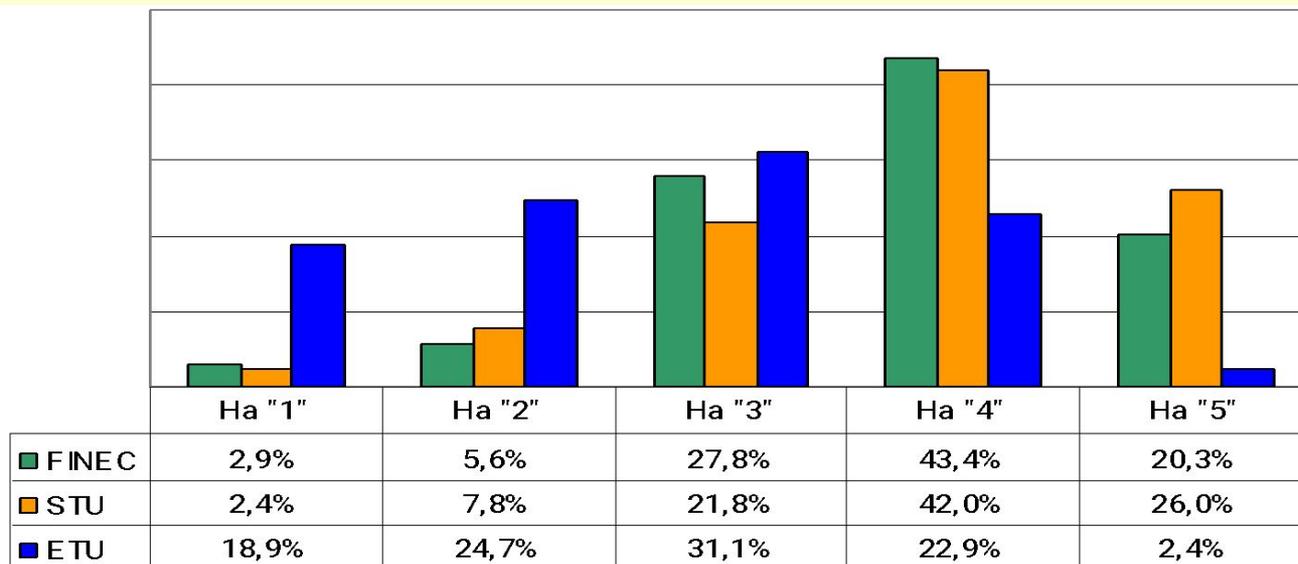
А  
Н  
А  
Л  
И  
З  
  
Д  
А  
Н  
Н  
Ы  
Х



ФИНЭК, ГТУ - 4 и 5; ЭТУ - 4 и 3; Общая - 4 и 5

## 5. Как Вы оцениваете техническое оснащение библиотеки?

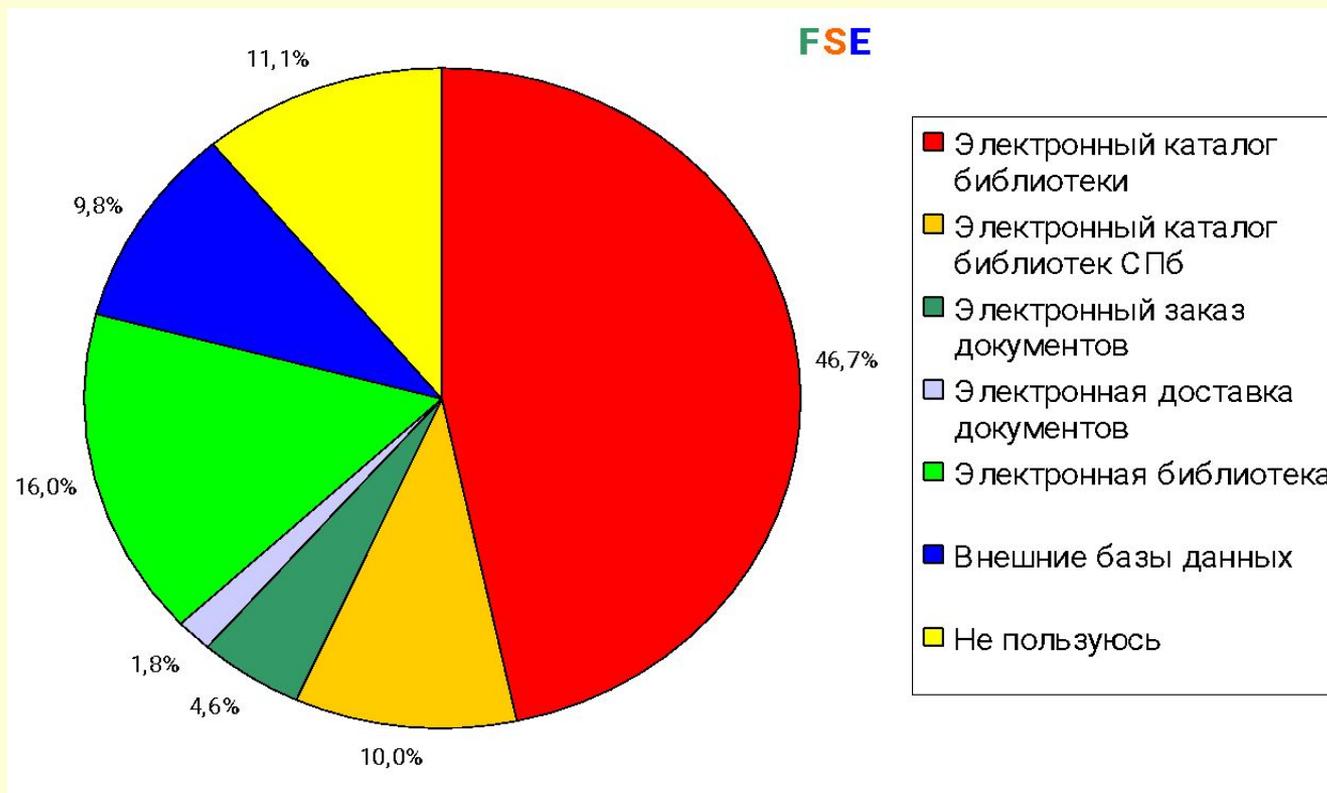
А  
Н  
А  
Л  
И  
З  
  
Д  
А  
Н  
Н  
Ы  
Х

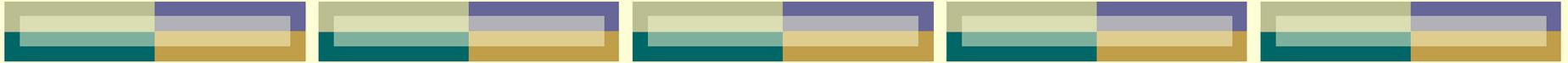


Положительные оценки: ГТУ - 68%; ФИНЭК - 64%;  
ЭТУ - 25%  
ГТУ - 4 и 5; ФИНЭК - 4 и 3; ЭТУ - 3 и 2;  
Общая - 4 и 3

## 6. Пользуетесь ли Вы названными услугами?

А  
Н  
А  
Л  
И  
З  
  
Д  
А  
Н  
Н  
Ы  
Х





## 6. Общий рейтинг услуг

А  
Н  
А  
Л  
И  
З  
  
Д  
А  
Н  
Н  
Ы  
Х

1.Электронный каталог библиотеки

2.Электронная библиотека

3.Не пользуюсь

4.Корпоративный каталог

5.Внешние базы данных

6.Электронный заказ

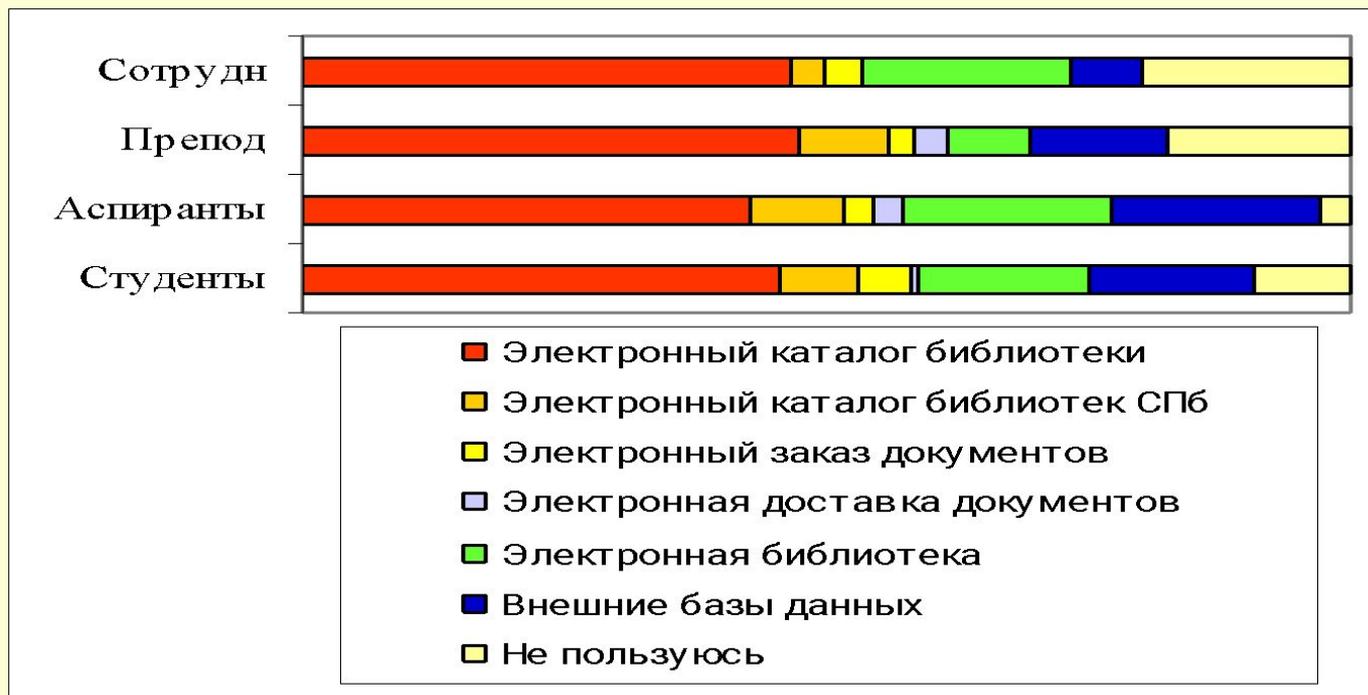
7.Электронная доставка документов



# Рейтинг предпочтений по категориям пользователей

## ФИНЭК

А  
Н  
А  
Л  
И  
З  
  
Д  
А  
Н  
Н  
Ы  
Х



# Рейтинг предпочтений по категориям пользователей

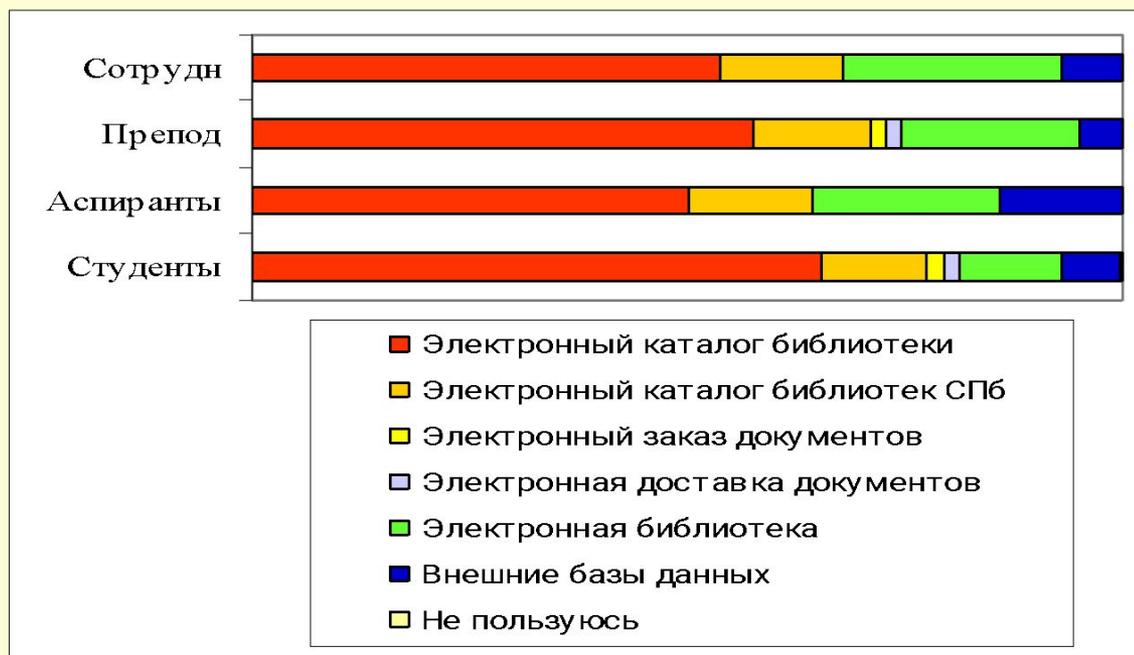
ГТУ

А  
Н  
А  
Л  
И  
З  
  
Д  
А  
Н  
Н  
Ы  
Х



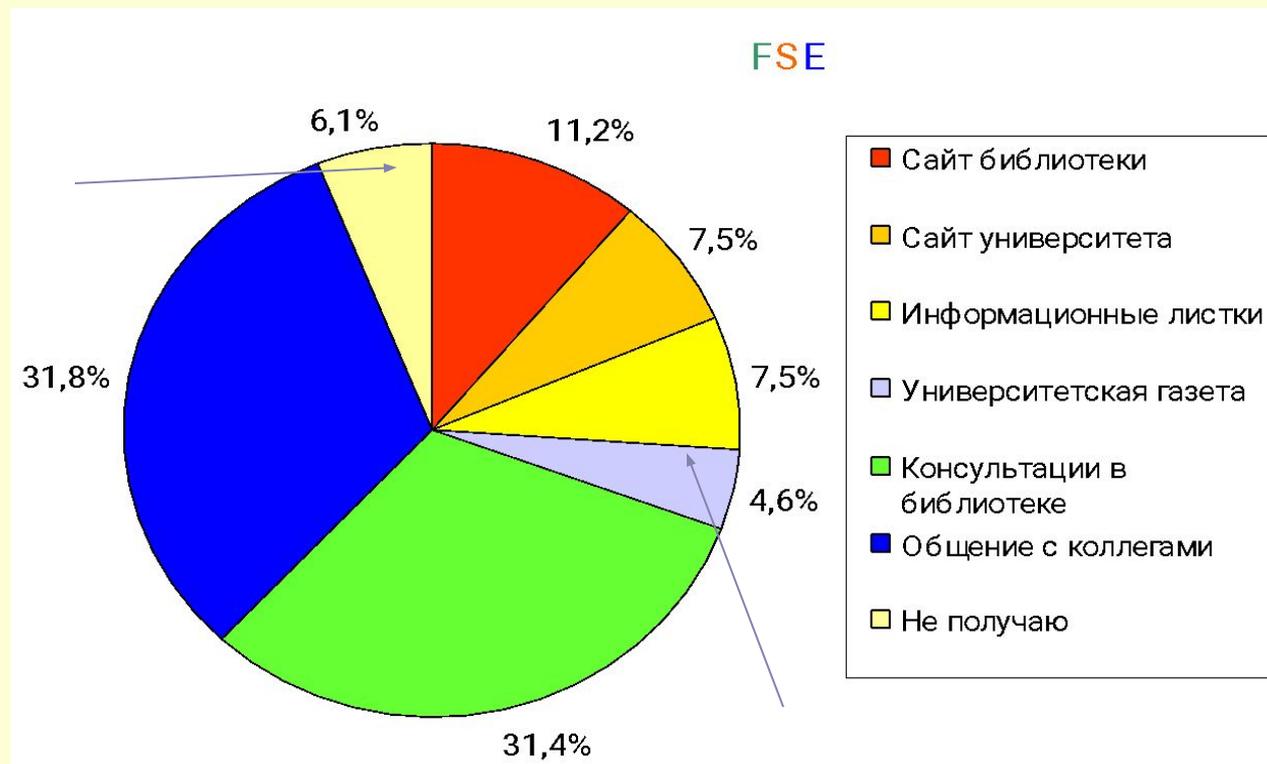
# Рейтинг предпочтений по категориям пользователей ЭТУ

А  
Н  
А  
Л  
И  
З  
  
Д  
А  
Н  
Н  
Ы  
Х



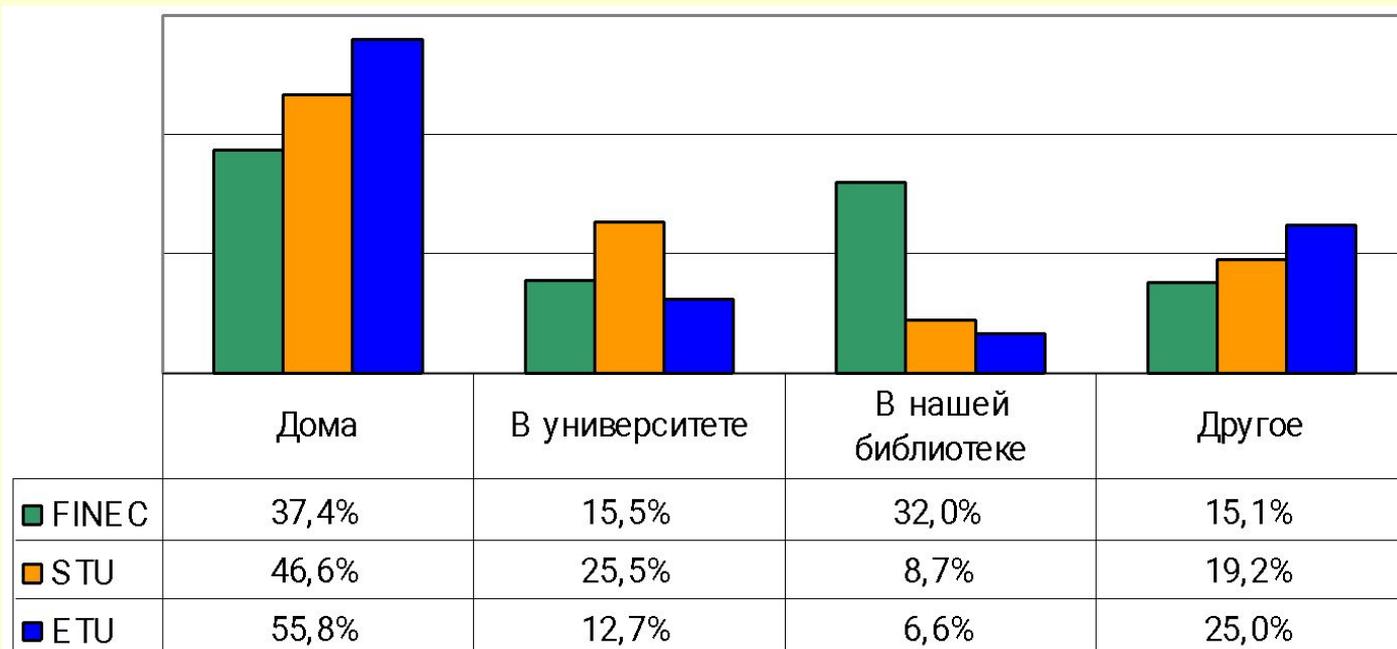
## 7. Где Вы получаете информацию об услугах библиотеки?

А  
Н  
А  
Л  
И  
З  
  
Д  
А  
Н  
Н  
Ы  
Х



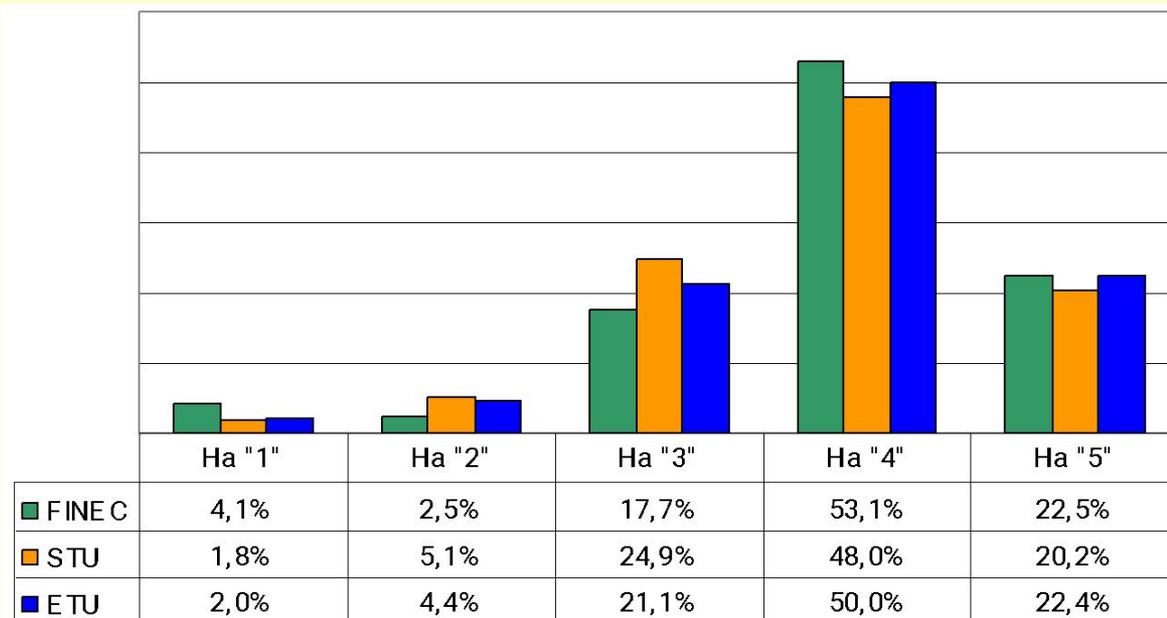
## 8. Где Вы имеете доступ в Интернет?

А  
Н  
А  
Л  
И  
З  
  
Д  
А  
Н  
Н  
Ы  
Х



## 9. Как Вы оцениваете качество поиска информации в электронном каталоге библиотеки?

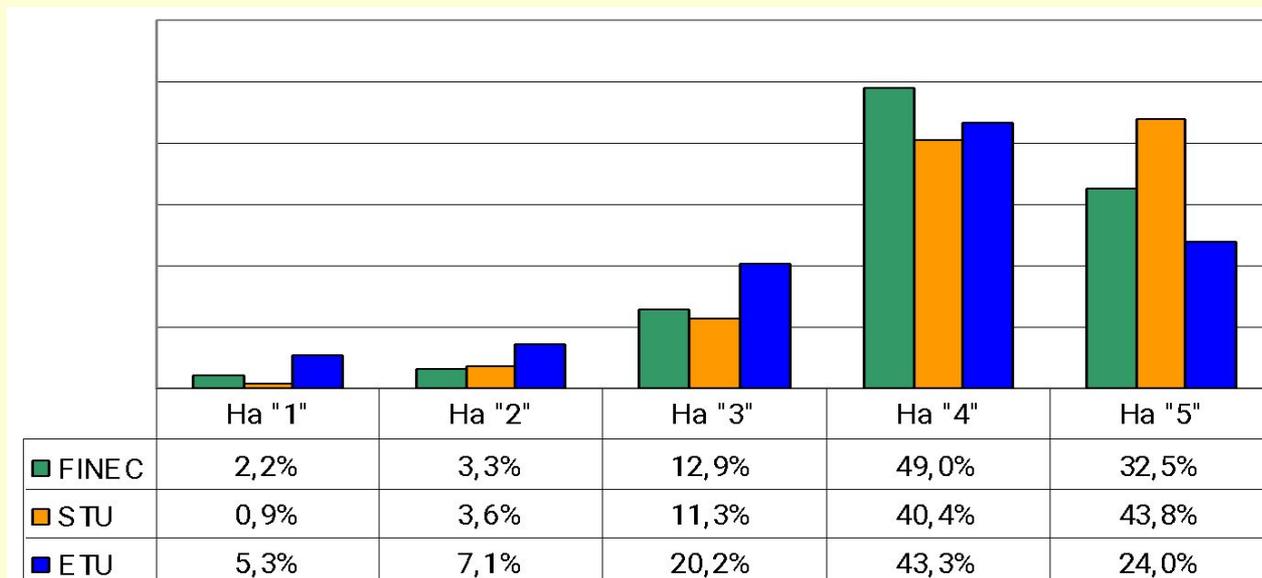
А  
Н  
А  
Л  
И  
З  
  
Д  
А  
Н  
Н  
Ы  
Х



ФИНЭК, ЭТУ - 4 и 5; ГТУ - 4 и 3; Общая - 4 и 5

## 9. Как Вы оцениваете качество обслуживания в библиотеке?

А  
Н  
А  
Л  
И  
З  
  
Д  
А  
Н  
Н  
Ы  
Х



ФИНЭК, ЭТУ - 4 и 5; ГТУ - 5 и 4 ; Общая - 4 и 5  
Комментарии: 42% - ФИНЭК; 12,2% - ГТУ;  
27,4% - ЭТУ

10.Что бы Вы сделали для улучшения инф ормационно-библиотечного обслуживания?

Важно не количество фонда , а развитая служба сервиса

Пользователь должен иметь возможность выбора

Необходима связь с преподавателями

Большее распространение электронных журналов и книг

Увеличение финансирования на комплектование

10.Что бы Вы сделали для улучшения инф ормационно-библиотечного обслуживания?

Больше новых компьютеров

Больше компьютеров с Интернет

Больше сканеров, принтеров

Запись на CD, накопители

Точки для ноутбуков

10.Что бы Вы сделали для улучшения инф ормационно-библиотечного обслуживания?

Р  
Е  
З  
Ю  
М  
Е

Рейтинг услуг растет

Необходимость развития служб ЭЗ и ЭДД

Недостаток финансирования

Доступ к полнотекстовым ресурсам

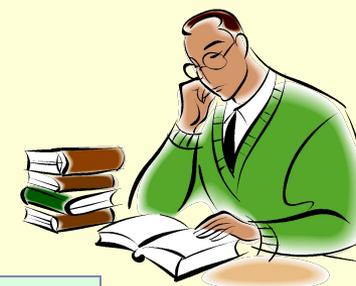
Недостаток рекламы

Э  
У

## БАРЬЕРЫ В ДОСТУПЕ к Электронной Информации

- Недостаток финансирования
- Недостаток взаимодействия
  - Плохая реклама
- Неумение организовать услуги
- Отсутствие системы продвижения услуг
- Недостаток квалификации штата
- Недостаточное знание иностранных языков
- Отсутствие необходимых навыков поиска
  - другое

# Пожелания преподавателей



Иметь все ЭР  
библиотеки из дома

Иметь ПК дома

Получать  
информацию  
по E-mail

Помощь  
библиотекаря

ЭЗ, ЭДД и ЭМБА

Доступ к  
коллекциям  
журналов

# Пожелания аспирантов



Изменить режим  
работы

Иметь ПК дома

Получать  
информацию  
по E-mail

Интернет вне дома

ЭЗ, ЭДД и ЭМБА

Доступ к ЭИ без  
ограничений

# Пожелания студентов

Больше компьютеров, сканеров, ксероксов

Иметь ПК дома

Пользоваться E-mail

Интернет вне дома

АИБС для учебы

Доступ к ЭИ без ограничений



## ПРИНЯТЫЕ РЕШЕНИЯ:

- Информировать ректораты вузов о результатах исследования;
- Подготовить справку и передать ее в ЦБИК при Министерстве образования и науки;
- А также в Комитет по науке и высшей школе Администрации Санкт-Петербурга;
- Опубликовать материалы в университетских газетах, на сайтах университетов и в профессиональной печати.