



ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ - ОТНОШЕНИЯ К НОВЫМ СЕРВИСАМ БИБЛИОТЕКИ


По материалам исследования

Мац Любовь Викторовна
Никитина Ольга Викторовна
Моисеев Сергей Игоревич



Результаты проекта:



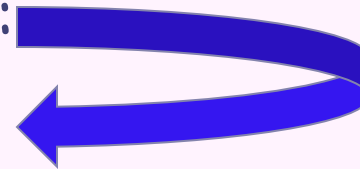
- **Р**азработаны новые технологии оказания услуг;
 - **П**риобретен опыт совместной работы в команде с европейскими партнерами;
 - **И**зучена организация обслуживания в университетских библиотеках Бельгии, Нидерландов, Германии;
 - **П**рошли обучение и тренинги.
- 

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



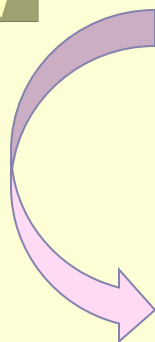
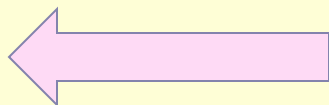
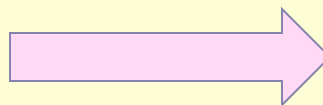
Аспиранты



Преподаватели



Студенты



Э
Т
А
П
Ы

ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ

РАЗРАБОТКА ПЛАНА

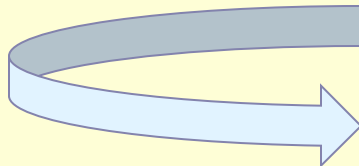
СБОР ДАННЫХ

ОБРАБОТКА ДАННЫХ

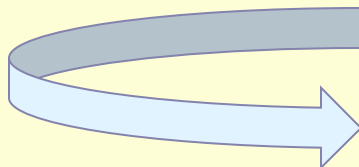
АНАЛИЗ ДАННЫХ

ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ

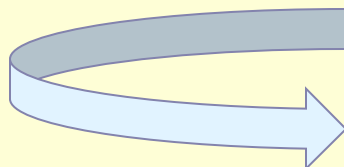
КОНЦЕПЦИЯ



Информационная среда библиотеки динамично развивается



Библиотека должна учитывать интересы пользователей



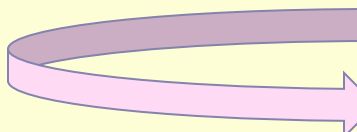
Пользователь должен уметь адаптироваться к новым услугам библиотеки




ЦЕЛЬ



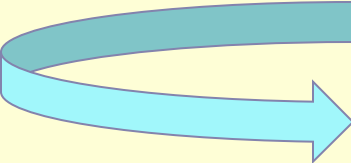
Развитие службы информационно-библиотечного сервиса в соответствии с полученными данными



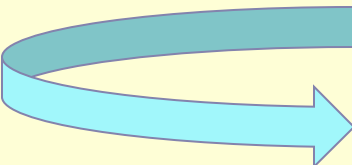
Устранение существующих барьеров в доступе к информации



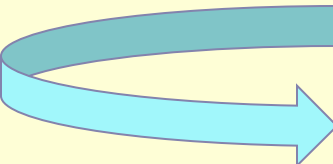
ЗАДАЧИ



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

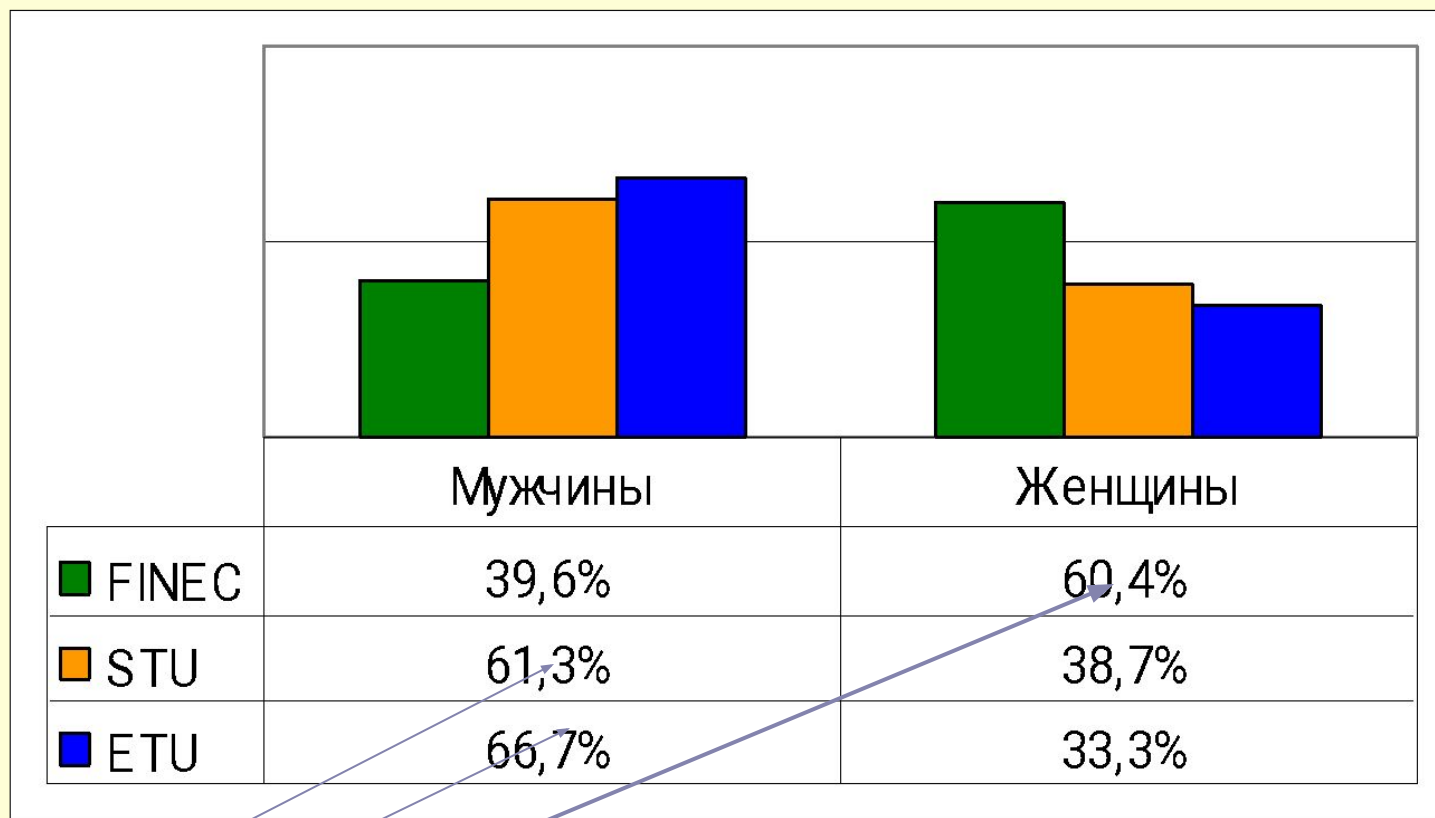
Графическое оформление

Экспертиза

Распределение по полу

А
Н
А
Л
И
З

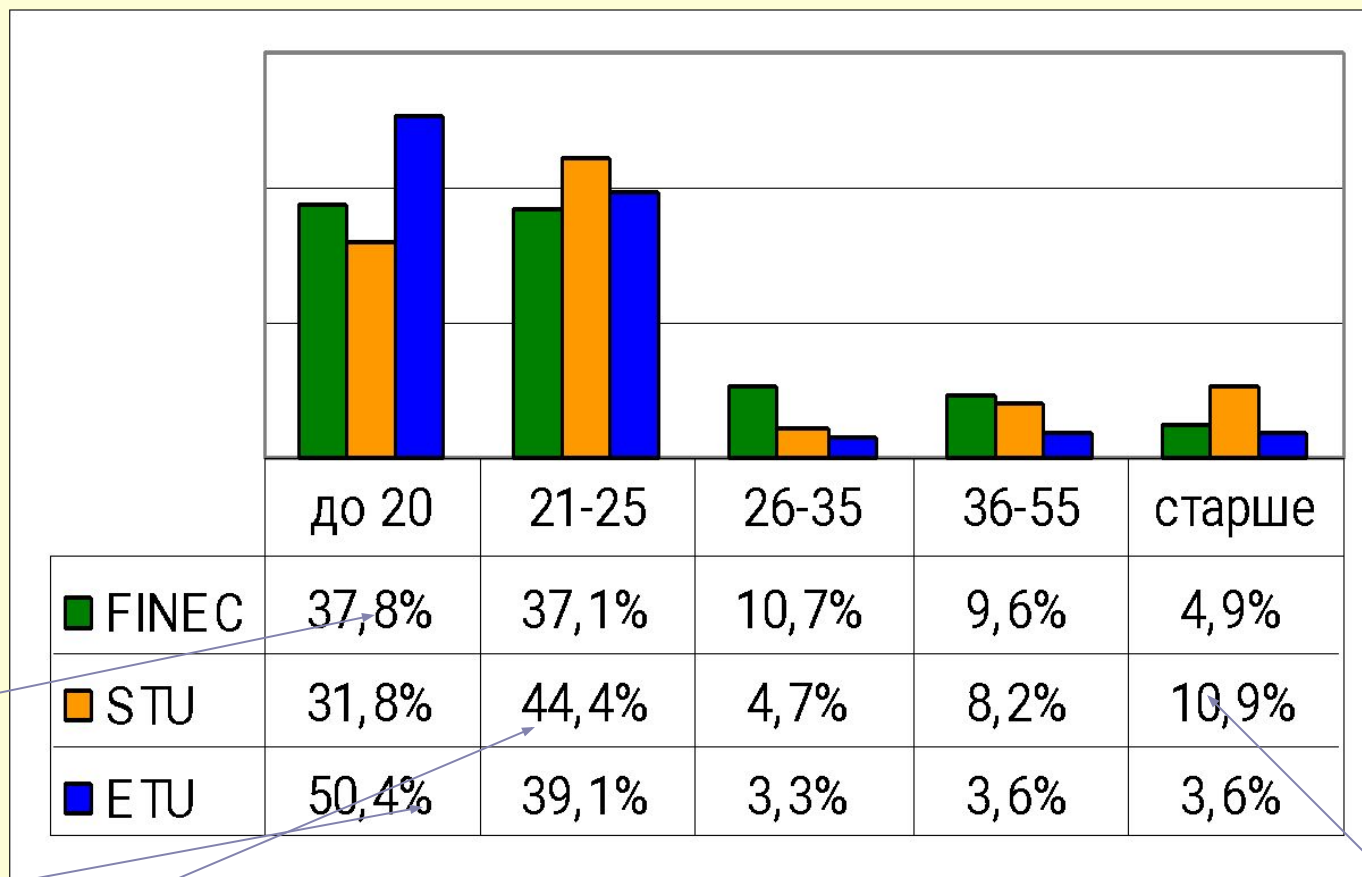
Д
А
Н
Н
Ы
Х



Распределение по возрасту

А
Н
А
Л
И
З

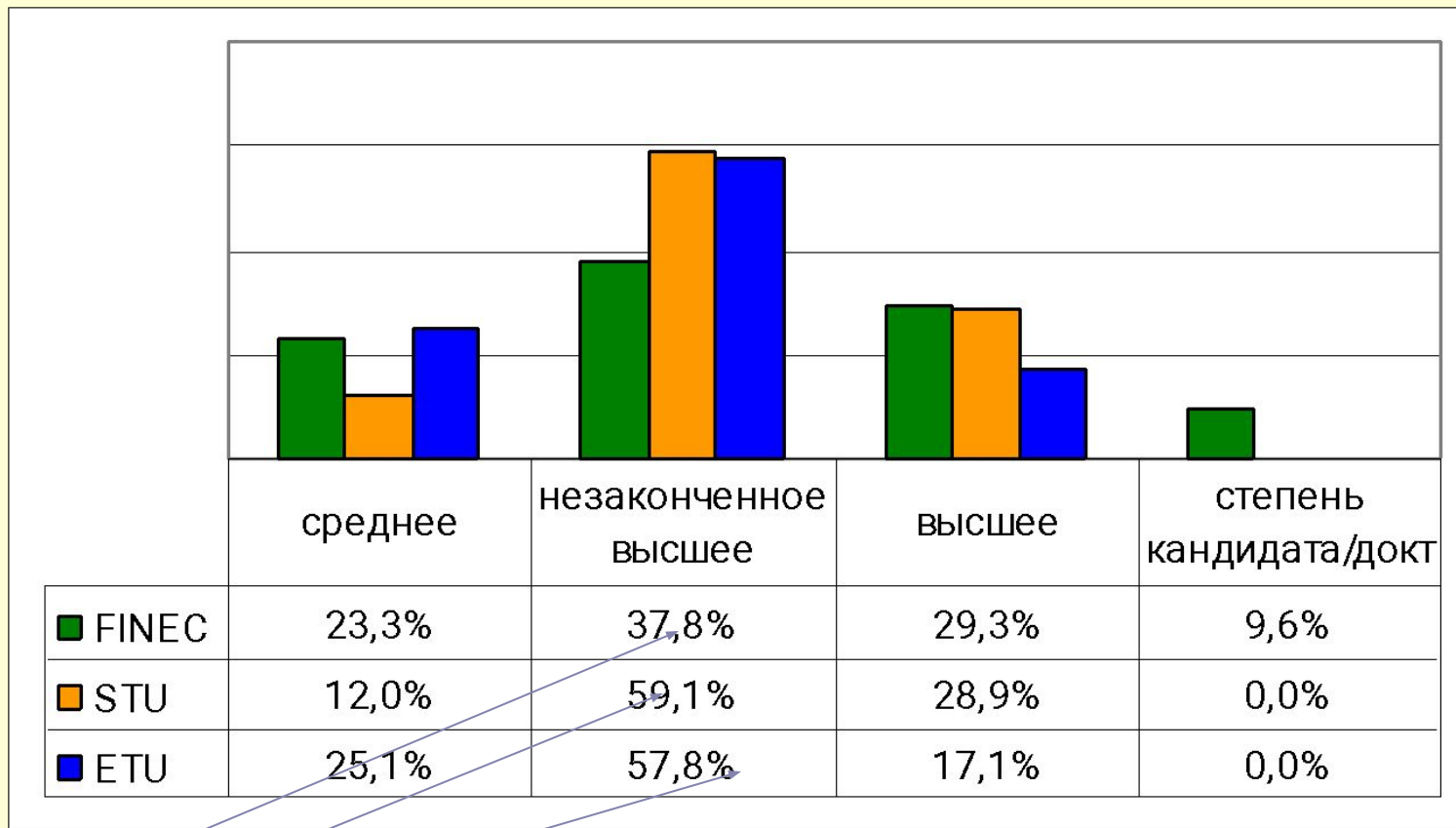
Д
А
Н
Н
Ы
Х



Распределение по образованию

А
Н
А
Л
И
З

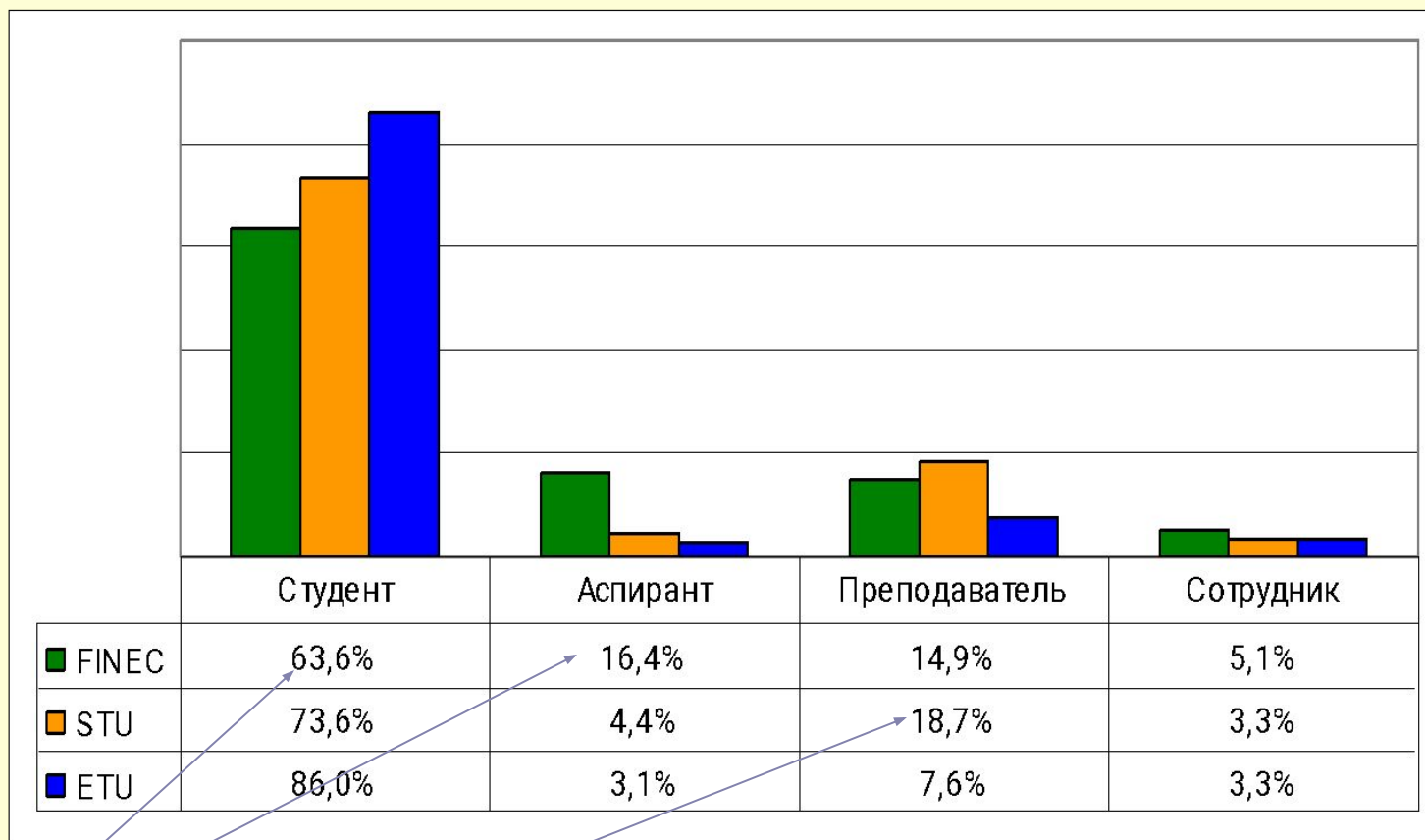
Д
А
Н
Н
Ы
Х



Распределение по категориям

А
Н
А
Л
И
З

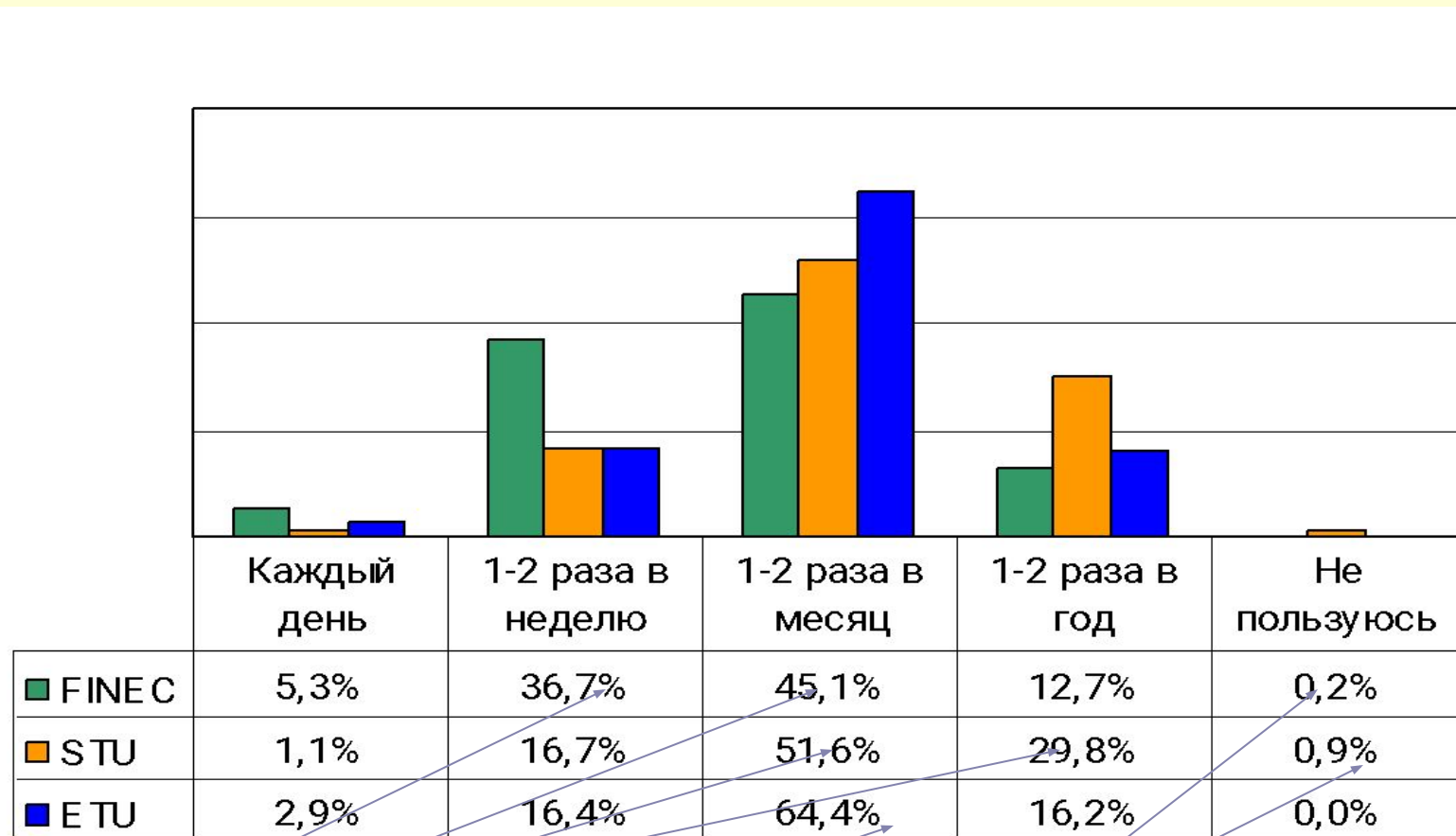
Д
А
Н
Н
Ы
Х



1. Как часто пользователи посещают библиотеку?

А
Н
А
Л
И
З

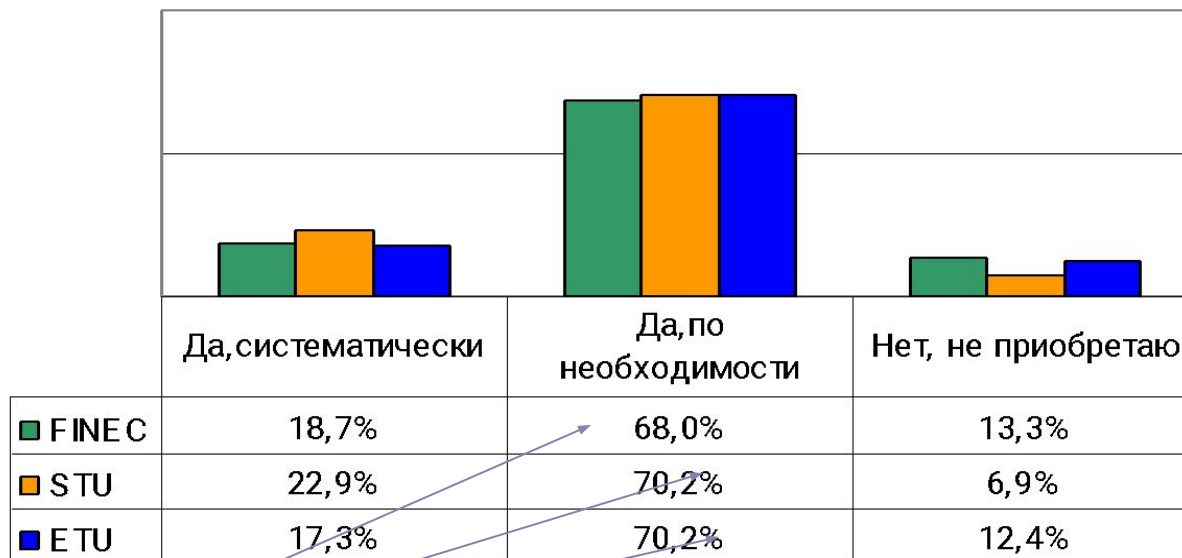
Д
А
Н
Н
Ы
Х



2. Приобретаете ли Вы литературу по специальности?

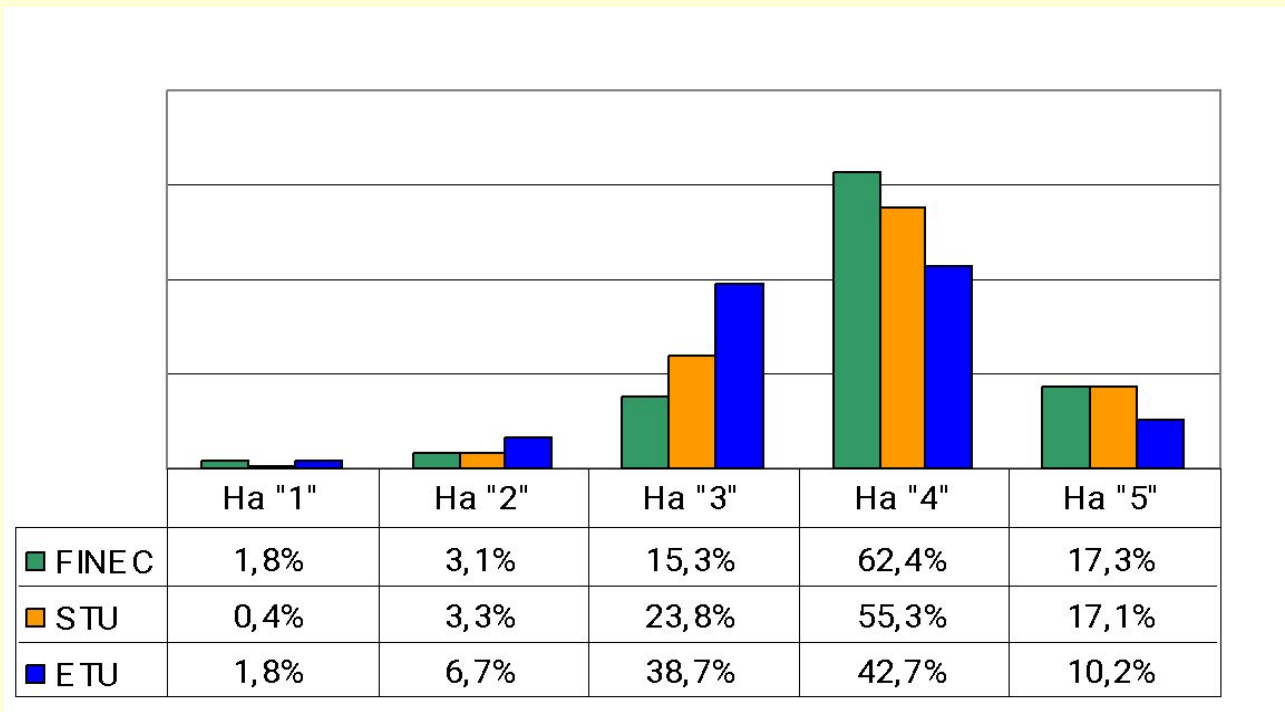
А
Н
А
Л
И
З

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

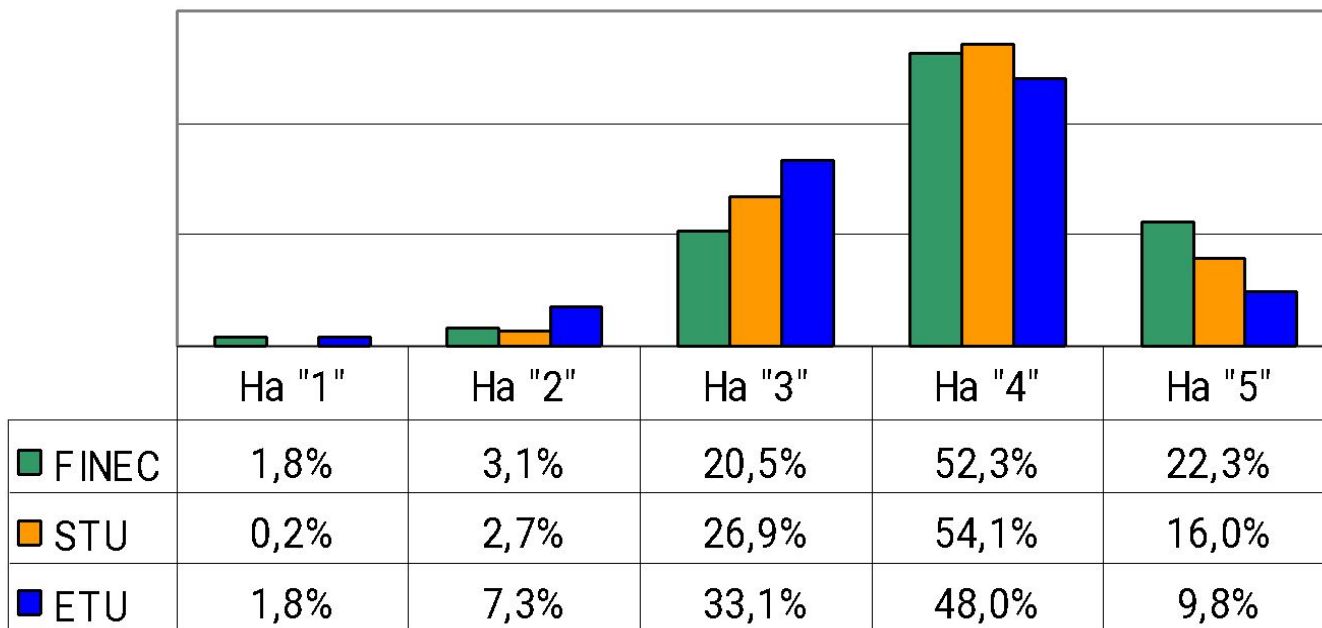


ФИНЭК - 4 и 5; ГТУ, ЭТУ - 4 и 3; Общая - 4 и 3

3. Как вы оцениваете полноту фондов библиотеки? Научная литература

А
Н
А
Л
И
З

Д
А
Н
Н
Ы
Х

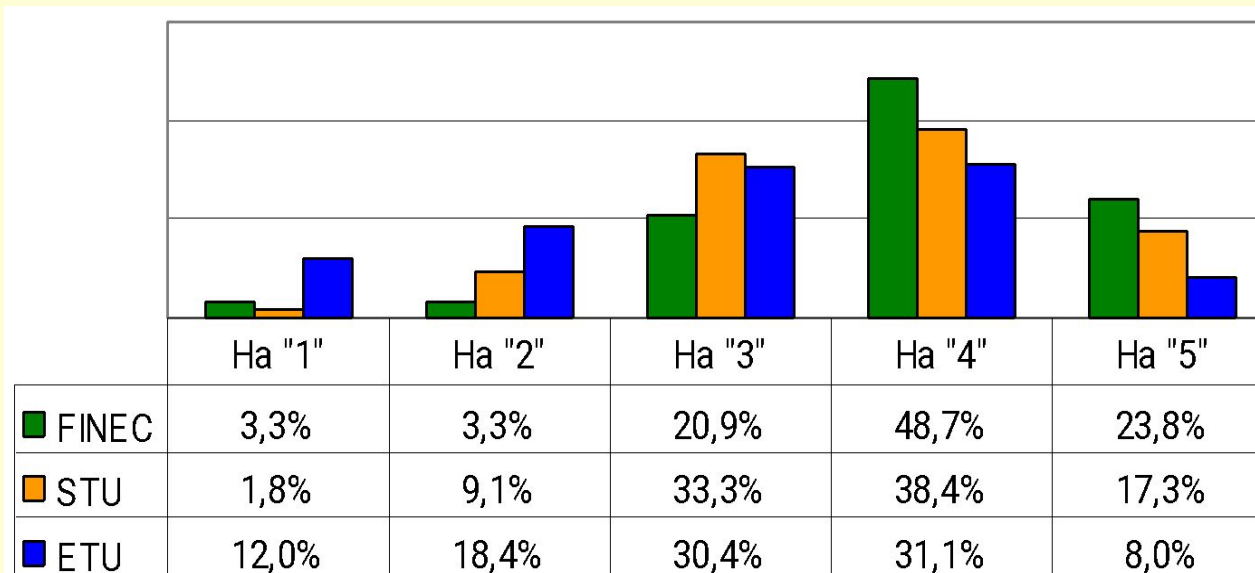


ФИНЭК - 4 и 5; ГТУ, ЭТУ - 4 и 3; Общая - 4 и 3

3. Как вы оцениваете полноту фондов библиотеки? Журналы

А
Н
А
Л
И
З

Д
А
Н
Н
Ы
Х

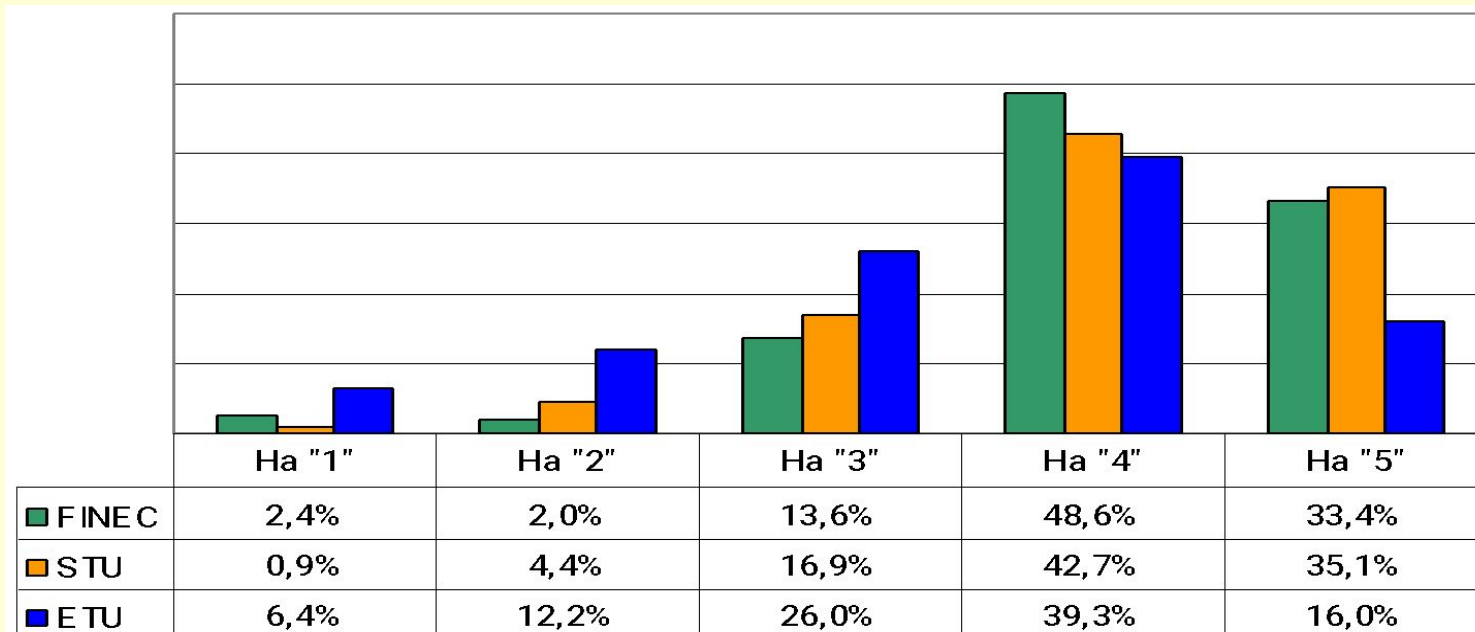


ФИНЭК - 4 и 5; ГТУ, ЭТУ - 4 и 3; Общая - 4 и 3

4. Как Вы оцениваете условия, созданные библиотекой?

А
Н
А
Л
И
З

Д
А
Н
Н
Ы
Х

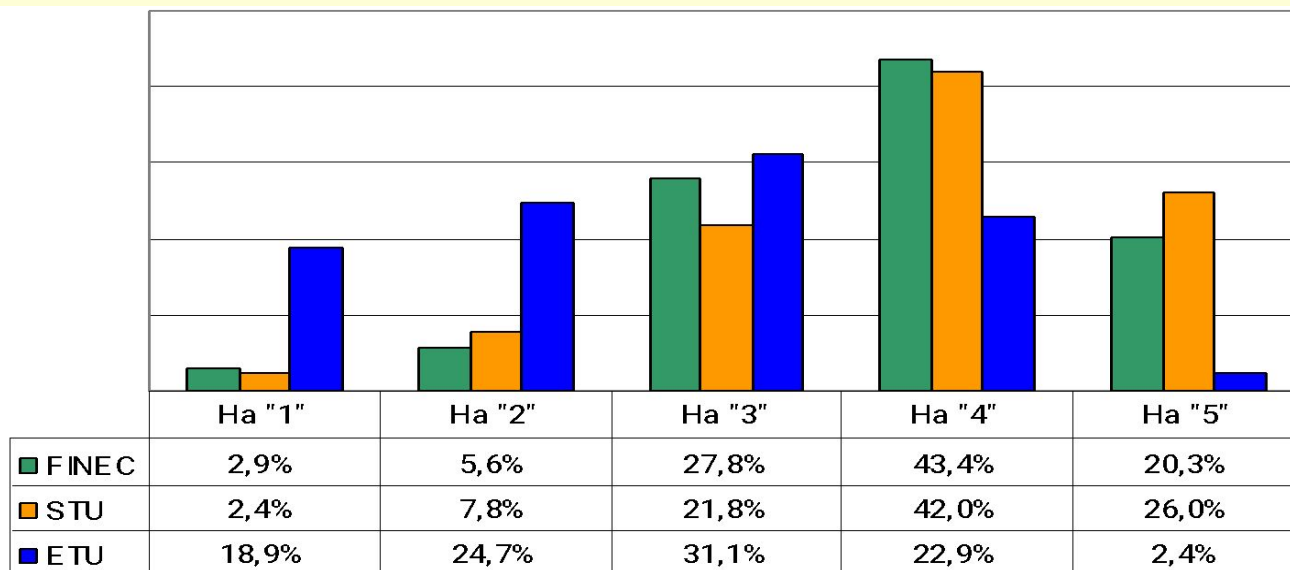


ФИНЭК, ГТУ - 4 и 5; ЭТУ - 4 и 3; Общая - 4 и 5

5. Как Вы оцениваете техническое оснащение библиотеки?

А
Н
А
Л
И
З

Д
А
Н
Н
Ы
Х

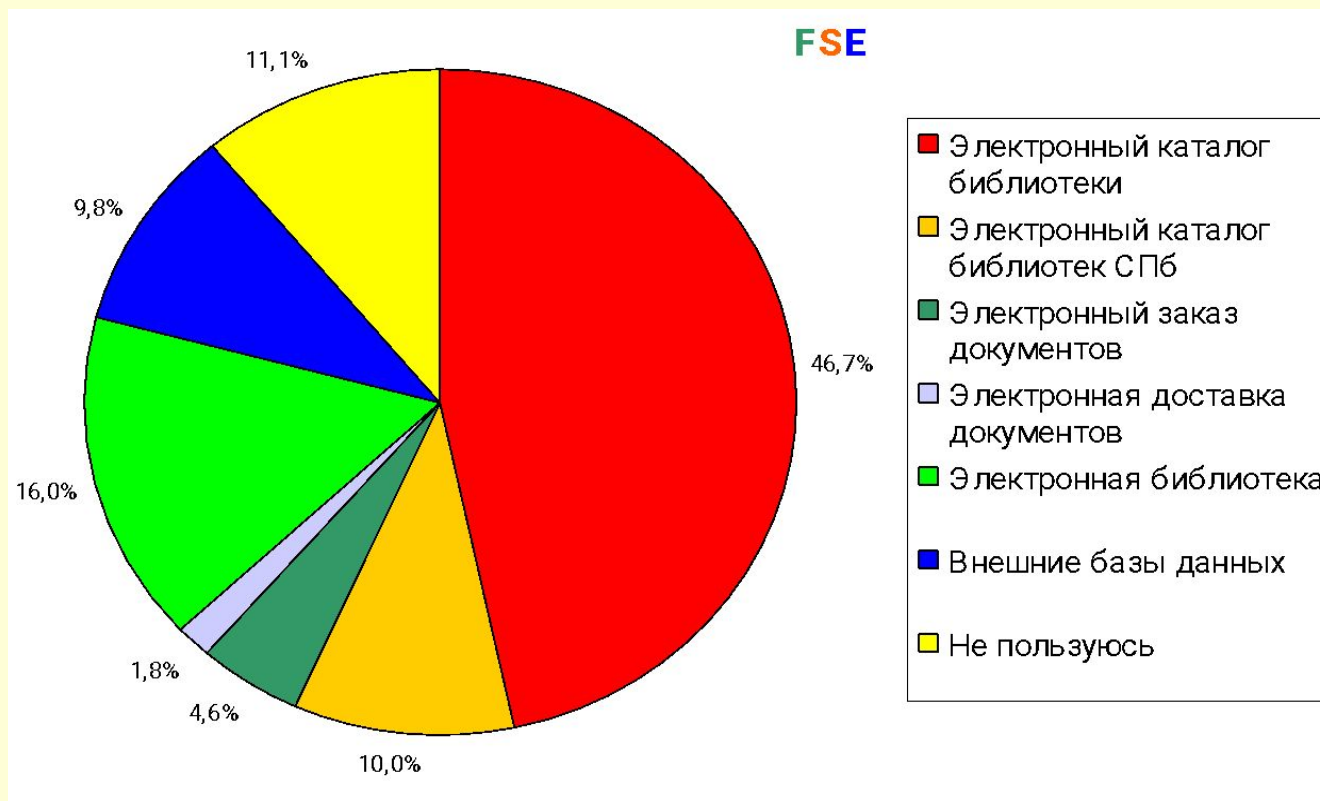


Положительные оценки: ГТУ - 68%; ФИНЭК - 64%;
ЭТУ - 25%
ГТУ - 4 и 5; ФИНЭК - 4 и 3; ЭТУ - 3 и 2;
Общая - 4 и 3

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

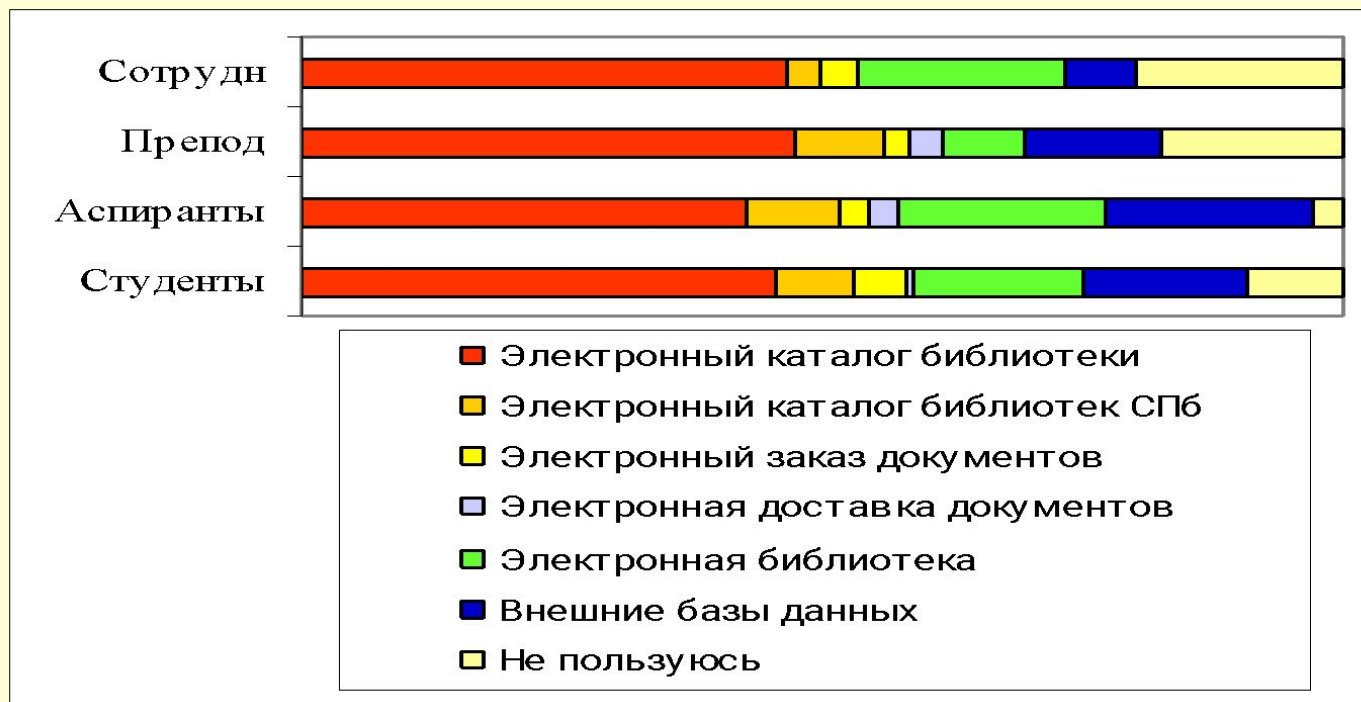


Рейтинг предпочтений по категориям пользователей

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

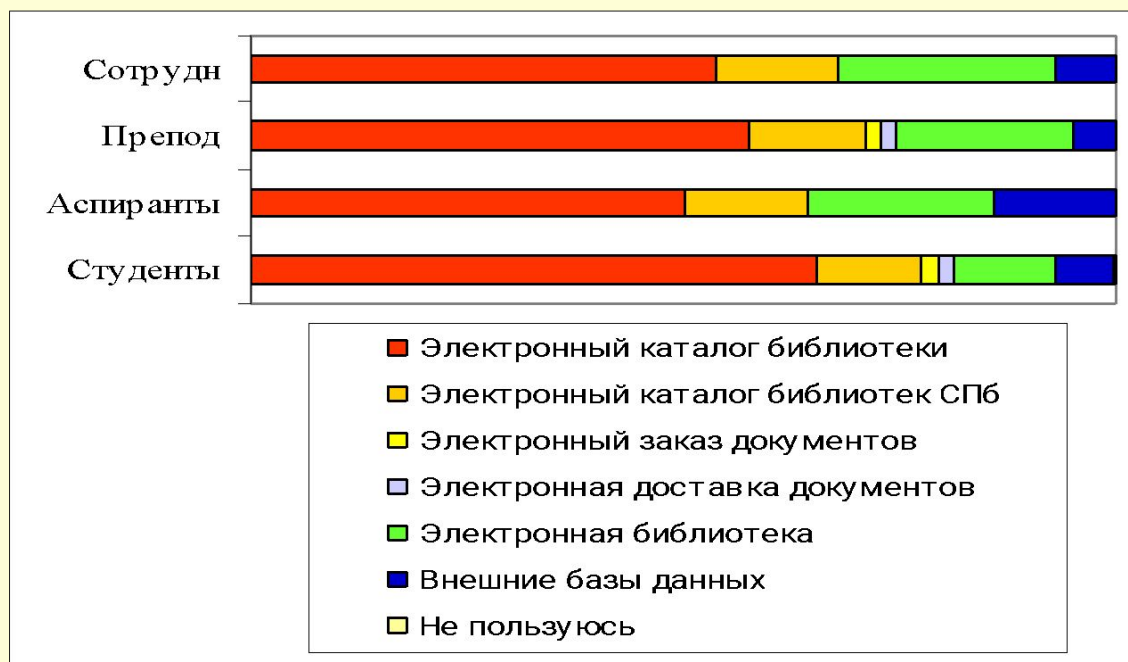
Д
А
Н
Н
Ы
Х



Рейтинг предпочтений по категориям пользователей ЭТУ

А
Н
А
Л
И
З

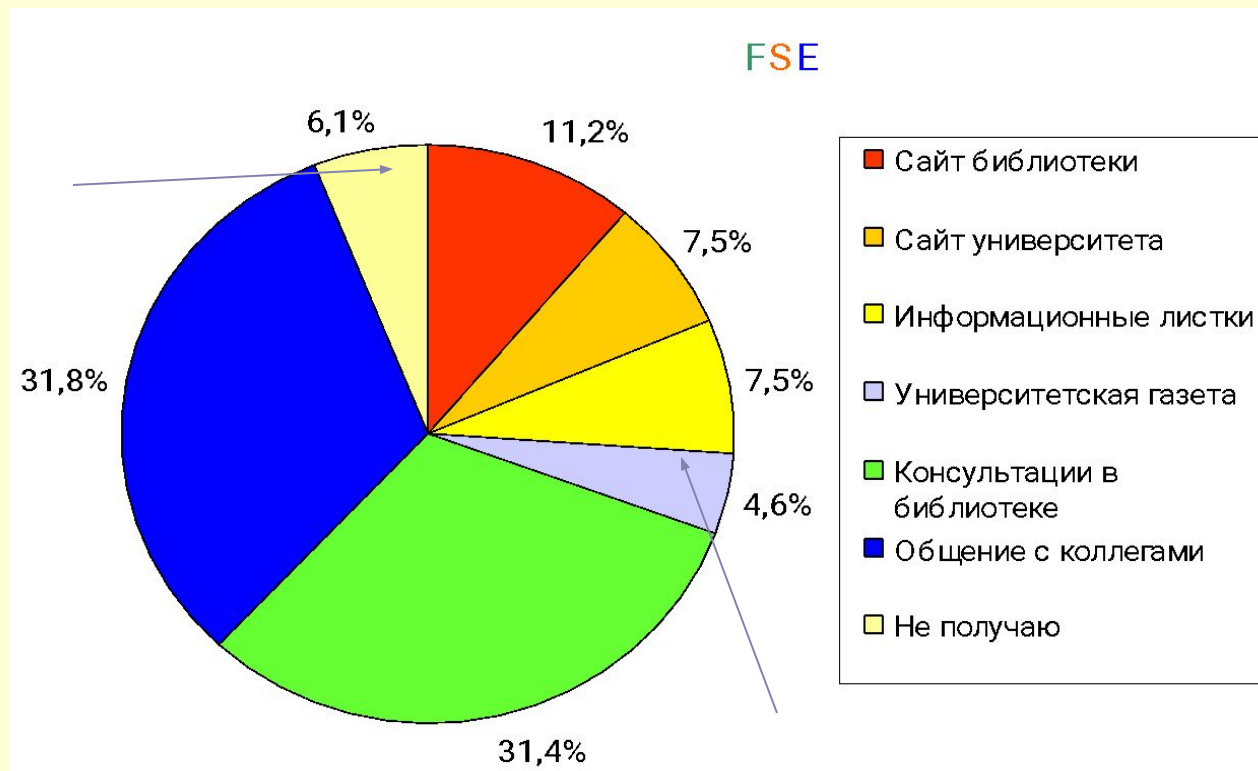
Д
А
Н
Н
Ы
Х



7. Где Вы получаете информацию об услугах библиотеки?

А
Н
А
Л
И
З

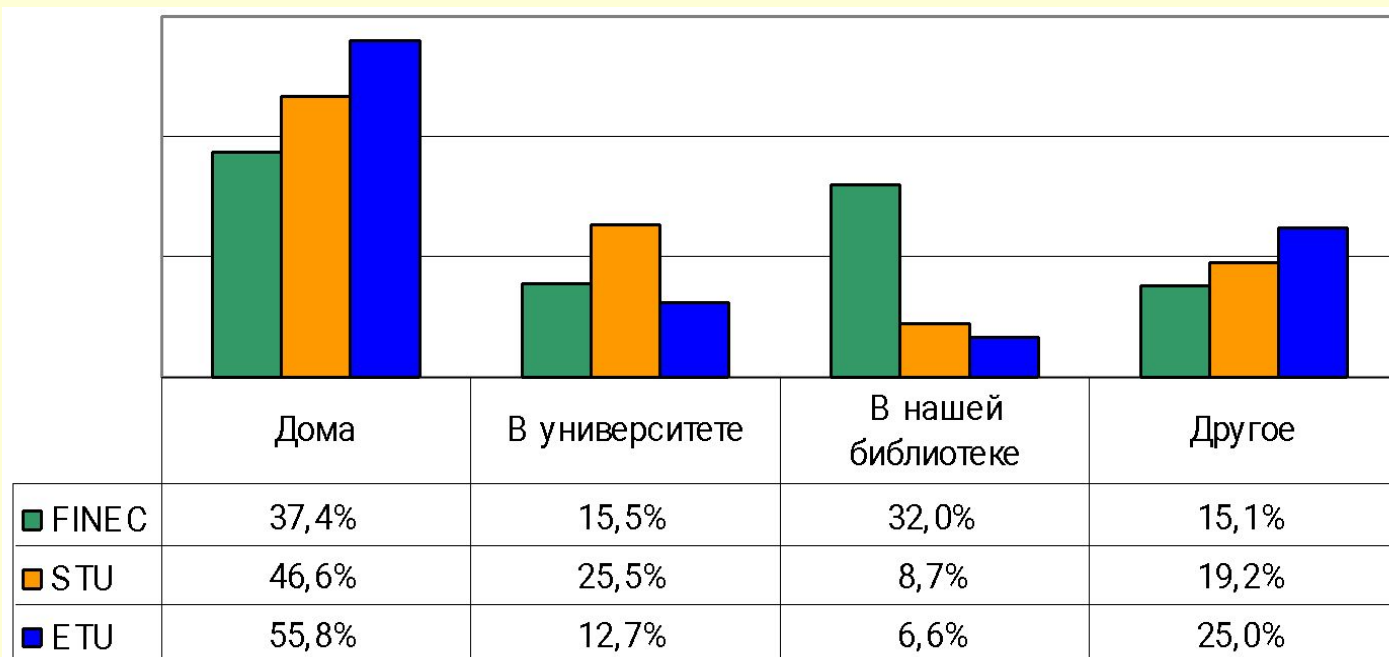
Д
А
Н
Н
Ы
Х



8. Где Вы имеете доступ в Интернет?

А
Н
А
Л
И
З

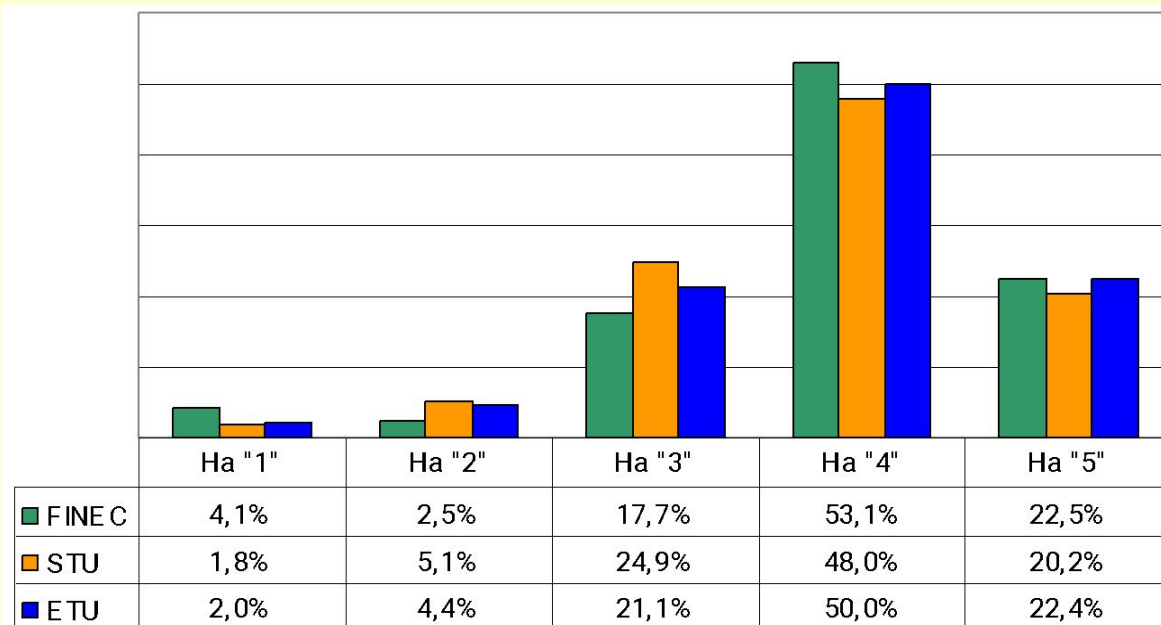
Д
А
Н
Н
Ы
Х



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

А
Н
А
Л
И
З

Д
А
Н
Н
Ы
Х

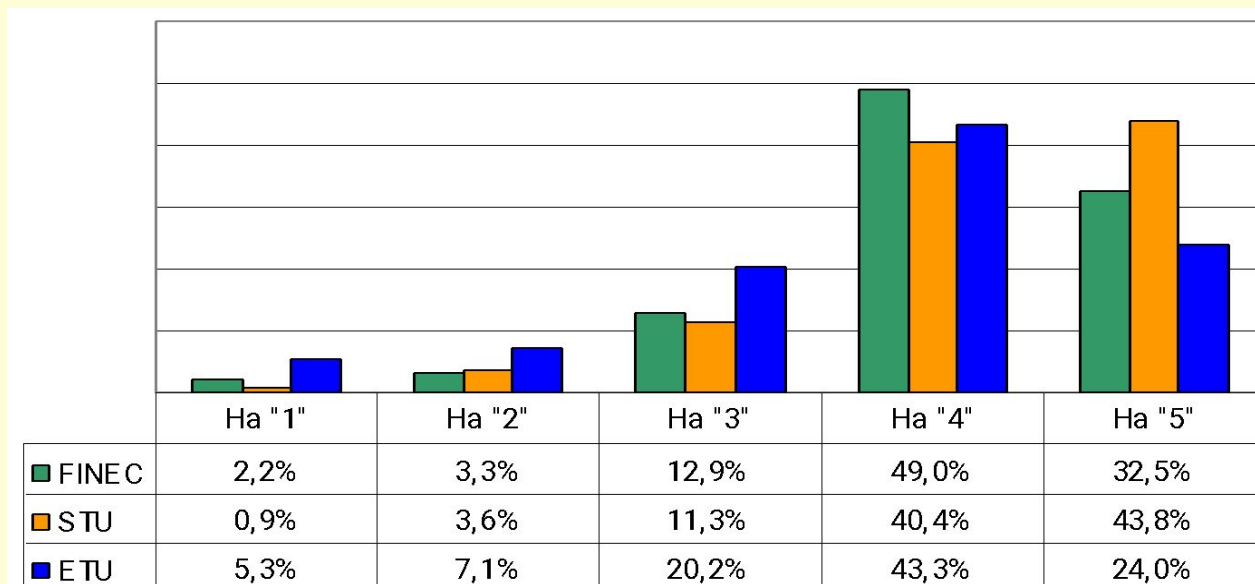


ФИНЭК, ЭТУ - 4 и 5; ГТУ - 4 и 3; Общая - 4 и 5

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.