

Observations and Statistical Analysis of Library Services in Digital Environment

Guldana Ismailova
Kokshetau State University, Kazakhstan
guldana-ismailova@mail.ru

Abstract

Purpose

The purpose of this article is to help develop the knowledge of Kazakh as well as international librarians in terms of library services through the proposed introduction of services observed in UK universities. The aim of this study is to survey the respondents to identify the weaknesses of the services and activities provided by library staff, as well as for comparison of the respondents' opinions and proposal for the introduction of foreign experience for the improvement of activities of University libraries in Kazakhstan.

Method

To identify the problematic aspects of the University library, statistical analysis of the data collected during the survey was used, and it could be one of the ways contributing to the formation of new trends in the development of libraries.

Findings

The article discusses the situation with the identification of strengths and weaknesses in the service activity of the Kokshetau State University Library comparing with positive current situation of the Cardiff University Libraries.

Practical Applications

Described in detailed survey can be done in any library to identify strengths and weaknesses, as well as work out suggestions on troubleshooting and improving library services.

Statement of originality

The usefulness of the article lies in the proposal to include new library services and approaches from the observed positive experience in the UK.

Keywords: Statistical analysis of data, Library resources and services, Respondent

Кокшетауский Государственный Университет имени Ш.Уалиханова

В последнее время возросло использование статистических методов для принятия решений в библиотеках с тех пор, как были разработаны новые технологии, доступные для статистиков, например, применение статистических инструментов в терминах библиотек. Наблюдение и статистический анализ - это методы сбора данных, которые могут способствовать формированию новых тенденций в развитии библиотек.

В настоящее время существуют различные онлайн-платформы для проведения опроса, которые являются инструментом опроса для оценки качества библиотечного обслуживания. Оценка эффективности и ресурсов библиотечных услуг важна для

разработки ориентированной на пользователя среды и результатов. Веб-опросы очевидны по сравнению с традиционными по эффективности и удобству. Важность измерения производительности заключается в том, что он может напрямую влиять на процесс сбора данных. Удовлетворенность библиотечными услугами и ресурсами является основной информацией, необходимой для получения в ходе статистического анализа. Статистический анализ может помочь определить количество посещений библиотеки, является ли это увеличением или уменьшением, в частности, какая кривая имеет тренд. Это также может быть продлено в случае необходимости прогнозировать будущее количество посетителей. Будет интересно увидеть, какая категория читателей имеет тенденцию к росту, чтобы выявить большинство читателей и оценить будущую категорию читателей. Это может быть полезно при определении наименьшего числа посетителей и, следовательно, уделения большего внимания привлечению таких посетителей и поддержанию текущих читателей. Разница в категориях может быть, в основном, в области изучения, поэтому ресурсы в этой конкретной области могут повлиять на такое количество посетителей.

Проведение электронного наблюдения в виде опроса является новизной в сфере библиотечного дела, которая позволяет определить общую картину, а также интерпретировать данные о работе и услугах каждой библиотеки.

Эта статья имеет своей целью помочь развивать знания казахстанских, а также международных библиотекарей в части библиотечных услуг с помощью предложенных к внедрению услуг, наблюдаемых в университетах Великобритании.

Актуальность этой статьи в том, что существует ряд проблем в системе библиотек Казахстана и для выяснения, какие именно проблемы существуют в разрезе каждого университета, необходимо применить ряд методов. Для выявления таковых проблем в этой статье будет применяться статистический анализ данных, собранных во время проведения анкетирования для выявления проблемных сторон университетской библиотеки. Так как для развития чего-либо необходимо, в первую очередь, рассмотреть положение дел и выявить слабые стороны, а затем уже устранить их, так и в этой статье будут рассматриваться два примера. А именно, библиотеки в Казахстане на примере проблем университетской библиотеки КГУ имени Ш.Уалиханова, и второй пример - это положительные стороны библиотек Великобритании на примере Cardiff University.

Во время прохождения обучения по программе магистратуры в Великобритании мною было написано об университетских библиотеках Великобритании в таких городах, как Ньюкасл, Эдинбург, Кардифф и Лондон на моей странице в Facebook. О положительных моментах этих библиотек можно было говорить много, хотелось поделиться с кем-нибудь, но тогда такой возможности не было. Только по приезду в Казахстан, случайно увидев информацию о проведении конференции, я написала организаторам этой конференции, которая намерена развивать университетские библиотеки, используя международный опыт. Будучи гражданином РК, хотела бы принести пользу и поэтому я отправила мои наблюдения и статистический анализ работы библиотек. Надеюсь, это поможет в развитии библиотек в Казахстане.

Данная статья направлена на то, чтобы поделиться увиденным в качестве студента в отношении правил, применяемых в университетских библиотеках Великобритании, и представить аналитику. В статье описано проведение опроса респондентов для выявления слабых сторон услуг и работ, предоставляемых сотрудниками библиотеки, а также для сравнения мнений респондентов и предложения о внедрении зарубежного опыта для усовершенствования деятельности университетских библиотек в Казахстане.

Касательно предложенных для конференции тем, эта статья будет посвящена некоторым из следующих тем с точки зрения использования библиотечных услуг:

- управлению печатными и электронными ресурсами (учетная запись библиотеки и баланс печати)
- открытому доступу и репозиториям (открытый доступ пользователя с любого цифрового устройства, используя учетную запись библиотеки, доступность, заем, копирование, сканирование, каждое действие, регулируемое правилами о цитировании, на которое должна указываться любая используемая информация, ежегодно обновляется и вносятся изменения в правила о цитировании использованной литературы, в связи с этим эти изменения доступны в распечатанном виде на стойке библиотекаря, а также электронно на официальном сайте университета. Репозитории имеют ограничение размера для сохранения на компьютере для каждой учетной записи университета)
- услугам библиотек в цифровой среде (взять на дом, заказать, вернуть, просрочить, а затем оплатить штраф, в случае непредвиденных обстоятельств или задержки в возврате не по вине пользователя существует возможность заполнения апелляционной формы, которая рассматривается, и есть вероятность снятия штрафа по ресурсам, возвращенным не в срок)
- физическому и виртуальному библиотечному пространству для образовательной и научно-исследовательской деятельности (комнаты для групп, оснащенные столом и стульями, компьютером, проектором, доской (маркеры для белой доски можно одолжить у библиотекарей), вентилятором или кондиционером)
- роли библиотек в научных исследованиях и коммуникациях (важность системы поиска по определенной теме, подписка на последние статьи в журналах исследований)
- изучению поведения пользователей (на основе опыта в роли студента и исследователя/ диссертационная полка).

При написании этой статьи были использованы такие методы, как опрос посетителей библиотек КГУ имени Ш.Уалиханова и Кардифф университета, в том числе студенты, выпускники и преподаватели. При составлении опроса были составлены 10 идентичных вопросов на двух языках, на русском и английском языке, с использованием 5 вариантов ответов, что в последующем дает возможность для дальнейшего анализа собранных результатов.

Практическое применение этой статьи в подробно описанном исследовании, опросе, которое может быть проделано в любой библиотеке для выявления слабых сторон, сравнительном анализе, а также внесения пожеланий читателями и устранения проблем.

Оригинальность статьи заключается в предложении новых услуг в работе библиотек и используемых библиотекарями Казахстана, а также в предложении статистических методов исследования качества предоставляемого сервиса и удовлетворения нужд читателей.

Полезность статьи заключается в предложении включить новые библиотечные услуги и подходы из наблюдаемого положительного опыта в Великобритании.

С моей точки зрения, университеты играют важную роль в образовательном процессе. В частности, библиотека является центральной частью используемой информации и местом, где студенты могут учиться без каких-либо препятствий.

Ключевые слова:

Статистический анализ данных, библиотечные ресурсы и услуги, респондент

**Статистический анализ данных пользователей библиотек
КГУ имени Ш.Уалиханова**

Был проведен онлайн-опрос на русском языке по 10 вопросам, в котором были задействованы и студенты, и преподаватели КГУ имени Ш. Уалиханова.

Онлайн-опрос был создан на бесплатной и доступной онлайн-платформе «Survey monkey» и был разослан респондентам через социальные сети. Для получения более достоверной и объективной информации ни одна конкретная группа не была выбрана. Чтобы получить достоверные результаты, опрос не имел каких-либо ограничений по возрасту или полу.

Проведенный опрос может выявить проблемы библиотечной системы в РК. Существует ряд проблем библиотек в РК.

Культурные отличия такие, как авторитет в обществе в РК имеют те люди, которые не тратят много усилий и добиваются каких-то результатов, что закладывает негативное отношение к чтению и обучению. Молодые люди больше тратят времени в соц.сетях, чем за чтением книг. (необходимо провести опрос, составить вопросы онлайн)

№	Вопросы	Варианты ответа
1	Какая причина Вашего посещения университетской библиотеки (в том числе читального зала)?	Использование электронных ресурсов
		Использование коллекций (книги, журналы, газеты, и т.д.)
		Использование рабочего пространства
		Другое (укажите)
2	На сколько хорошо выполняют свою работу, отзывчивы в помощи сотрудники в университетской библиотеке?	Отлично (76-100%)
		Очень хорошо (51-75%)
		Хорошо (26-50%)
		Не так хорошо (1-25%)
		Плохо (0%)
3	На сколько эффективны ресурсы библиотеки по вашей специальности?	Чрезвычайно эффективны
		Очень эффективны

		Эффективны
		Не так эффективны
		Совсем не эффективны
4	На сколько легко зарегистрироваться в университетскую библиотеку?	Чрезвычайно легко
		Очень легко
		Легко
		Не так легко
		Трудно
5	На сколько полезными и хорошими являются услуги в библиотеке?	Отличные
		Очень хорошие
		Хорошие
		Не так хорошие
		Совсем не хорошие
6	На сколько легко получить необходимые вам ресурсы в библиотечной системе?	Чрезвычайно легко
		Очень легко
		Легко
		Не так легко
		Трудно
7	На сколько эффективно используются оборудования и помещения, на сколько часто студенты/преподаватели используют библиотеки?	Чрезвычайно часто (каждый день)
		Очень часто (через день)
		Часто (1-2 раза в неделю)
		Не так часто (1 раз в месяц)
		Редко (1 раз в год и реже)
8	На сколько вы довольны выбором литературы в библиотеке?	Отличный выбор литературы
		Очень хороший выбор литературы
		Хороший выбор литературы
		Не так хороший выбор литературы
		Совсем не хороший выбор литературы
9	На сколько вы довольны правилами и условиями, установленными библиотекой?	Чрезвычайно доволен
		Очень доволен
		Доволен
		Не так доволен
		Совсем не доволен
10	Как вы оцениваете библиотеку, на сколько вероятно, что вы порекомендуете университетскую библиотеку другим?	Скорее всего да
		Очень вероятно
		Вероятно
		Не так вероятно
		Скорее всего нет

Результаты проведенного анкетирования
Вопрос 1

Какая причина Вашего посещения университетской библиотеки (в том числе читального зала)?

Answered: 41 Skipped: 0



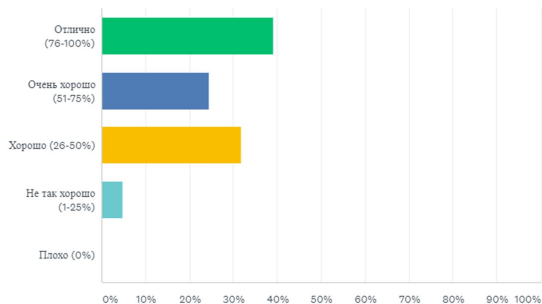
ВАРИАНТЫ ОТВЕТА	ОТВЕТЫ	Количество
использование электронных ресурсов	7,32%	3
использование коллекций (книги, журналы, газеты, и т.д.)	65,85%	27
использование рабочего пространства	21,95%	9
Другое (укажите)	Ответы 4,88%	2
ВСЕГО		41

Согласно полученным данным этот график показывает, что электронные ресурсы практически не используются в библиотеке КГУ имени Ш. Уалиханова. Главная причина посещения университетской библиотеки - это использование книг, журналов, газет и т.д. На втором месте расположены посещения для использования рабочего пространства. Из вышеизложенного можно сделать вывод, что электронная база ресурсов КГУ имени Ш. Уалиханова не достаточно развита, чтобы для этого посещать библиотеку, и является слабым звеном в системе управления библиотеки, что в свою очередь нуждается в улучшении.

Вопрос 2

На сколько хорошо выполняют свою работу, отзывчивы в помощи сотрудники в университетской библиотеке?

Answered: 41 Skipped: 0



ВАРИАНТЫ ОТВЕТА	ОТВЕТЫ
Отлично (76-100%)	39,02% 16
Очень хорошо (51-75%)	24,39% 10
Хорошо (26-50%)	31,71% 13
Не так хорошо (1-25%)	4,88% 2
Плохо (0%)	0,00% 0
ВСЕГО	41

Касательно вопроса по обслуживанию, сотрудники выполняют свою работу на отлично, также очень хорошо и хорошо. Но также есть те, которые не довольны работой библиотекарей. Это может означать, что имеется факт неотзывчивости сотрудников или незаинтересованность библиотекарей в помощи студентам, поэтому отношение к студентам должно быть более доброжелательное и ориентированное на студентов, что не всегда является приоритетом сотрудников.

Вопрос 3

На сколько эффективны ресурсы библиотеки по вашей специальности?

Answered: 41 Skipped: 0



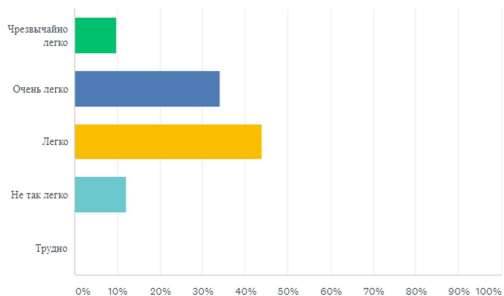
ВАРИАНТЫ ОТВЕТА	ОТВЕТЫ
Чрезвычайно эффективны	2,44% 1
Очень эффективны	26,83% 11
Эффективны	39,02% 16
Не так эффективны	24,39% 10
Совсем не эффективны	7,32% 3
ВСЕГО	41

На вопрос относительно эффективности ресурсов библиотеки по отдельной специальности большинство считают, что ресурсы являются эффективными. Несмотря на это, существует немалая часть респондентов, которые считают, что ресурсы не так эффективны, и около 7% считают, что ресурсы являются совсем не эффективными, что в совокупности составляет большую долю неэффективности закупленной литературы по отдельным специальностям. Здесь возможно существует проблема плохого финансирования библиотечного фонда. Так как библиотечный фонд является одной из основ полученных знаний, этот вопрос нуждается в дальнейшем внимании со стороны финансового отдела в дополнительном финансировании.

Вопрос 4

На сколько легко зарегистрироваться в университетскую библиотеку?

Answered: 41 Skipped: 0



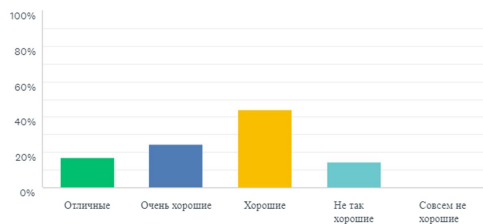
ВАРИАНТЫ ОТВЕТА	ОТВЕТЫ	Количество
▼ Чрезвычайно легко	9,76%	4
▼ Очень легко	34,15%	14
▼ Легко	43,90%	18
▼ Не так легко	12,20%	5
▼ Трудно	0,00%	0
ВСЕГО		41

Вопрос регистрации связан с выяснением, на сколько эффективно организована работа сотрудников и устройства библиотечной системы ведения данных о пользователях. Несмотря на то, что 44% респондентов прошли регистрацию легко, все же 12% столкнулись с трудностями. Это может свидетельствовать о том, что система регистрации не является идеальной и необходимо внести поправки для улучшения работы.

Вопрос 5

На сколько полезными и хорошими являются услуги в библиотеке?

Answered: 41 Skipped: 0



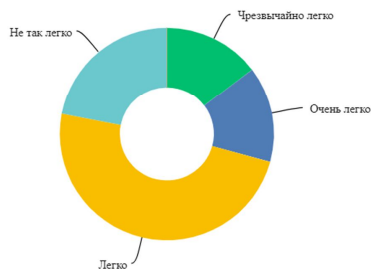
ВАРИАНТЫ ОТВЕТА	ОТВЕТЫ
▼ Отличные	17,07% 7
▼ Очень хорошие	24,39% 10
▼ Хорошие	43,90% 18
▼ Не так хорошие	14,63% 6
▼ Совсем не хорошие	0,00% 0
ВСЕГО	41

В целом о картине представленных услуг в библиотеке можно увидеть, что около 44% респондентов считают полезными и хорошими, следующие 24% находят услуги очень хорошими и 17% отличными. Но все же почти 15% думают, что услуги являются не достаточно хорошими. Возможно эта причина ограниченности услуг библиотеки, что в свою очередь не приносит достаточной полезности.

Вопрос 6

На сколько легко получить необходимые вам ресурсы в библиотечной системе?

Answered: 41 Skipped: 0



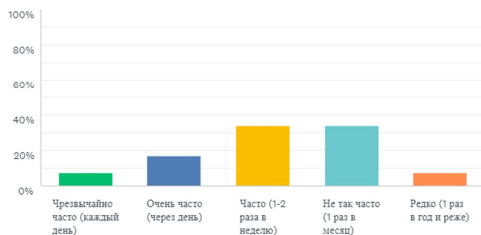
ВАРИАНТЫ ОТВЕТА	ОТВЕТЫ	
▼ Чрезвычайно легко	14,63%	6
▼ Очень легко	14,63%	6
▼ Легко	48,78%	20
▼ Не так легко	21,95%	9
▼ Совсем не легко	0,00%	0
ВСЕГО		41

На вопрос доступности ресурсов большинство респондентов ответило что легко, лишь 5 часть всех респондентов признала трудности в доступе в библиотечной системе. Возможные трудности могут возникать периодически по причине графика работы сотрудников, что не всегда является удобным для студентов и преподавателей, хотя вопрос доступности играет важную роль в системе получения знаний. И поэтому возникает необходимость пересмотреть часы работы и составить более гибкий график работ для достижения более высоких показателей доступности.

Вопрос 7

На сколько эффективно используются оборудования и помещения, на сколько часто студенты/преподаватели используют библиотеки?

Answered: 41 Skipped: 0



ВАРИАНТЫ ОТВЕТА	ОТВЕТЫ
▼ Чрезвычайно часто (каждый день)	7,32% 3
▼ Очень часто (через день)	17,07% 7
▼ Часто (1-2 раза в неделю)	34,15% 14
▼ Не так часто (1 раз в месяц)	34,15% 14
▼ Редко (1 раз в год и реже)	7,32% 3
ВСЕГО	41

Посещают библиотеки каждый день лишь 7%, около 17% бывают в библиотеке через день, и около 34% ходят 1 или 2 раза в неделю. Но все же остальная часть, а это около 34% бывают в библиотеке не так часто и 7% редко. Этому поведению респондентов могут быть разные причины, такие как отсутствие необходимости посещения библиотек в зависимости от загруженности студентов, престижности посещения библиотек среди сверстников, наличие всех необходимых ресурсов, предоставляемых преподавателями, отсутствие заданий, мотивирующих для изучения новых тем и поисков ресурсов в библиотеке. Другая часть причин может быть связана с отсутствием необходимых студентам ресурсов в библиотеке.

Вопрос 8

На сколько вы довольны выбором литературы в библиотеке?

Answered: 41 Skipped: 0



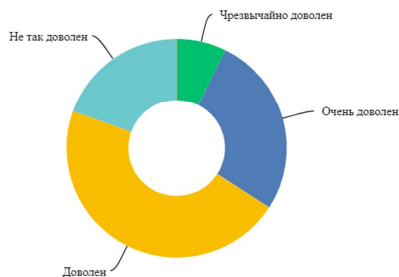
ВАРИАНТЫ ОТВЕТА	ОТВЕТЫ
▼ Отличный выбор литературы	17,07% 7
▼ Очень хороший выбор литературы	17,07% 7
▼ Хороший выбор литературы	34,15% 14
▼ Не так хороший выбор литературы	26,83% 11
▼ Совсем не хороший выбор литературы	4,88% 2
ВСЕГО	41

Количество респондентов, считающих выбор литературы в библиотеке хорошим, больше, чем тех, кто считают выбор не достаточно хорошим, но третья часть респондентов не довольны литературой. Полученные результаты являются доказательством несоответствия требований читателей ресурсам библиотек и спискам существующей литературы. Этот вопрос раскрывает проблему неправильного составления списков закупок литературы и пересмотра приоритетов и ориентированности на нужды читателей, в том числе педагогов и студентов.

Вопрос 9

На сколько вы довольны с правилами и условиями установленными библиотекой?

Answered: 41 Skipped: 0



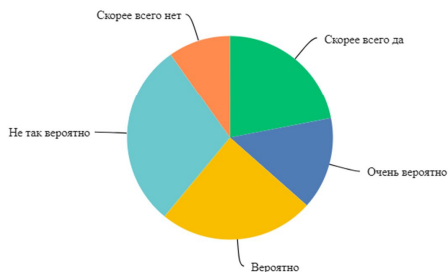
ВАРИАНТЫ ОТВЕТА	ОТВЕТЫ
▼ Чрезвычайно доволен	7,32% 3
▼ Очень доволен	26,83% 11
▼ Доволен	46,34% 19
▼ Не так доволен	19,51% 8
▼ Совсем не доволен	0,00% 0
ВСЕГО	41

46% респондентов являются довольными установленной политикой, проводимой сотрудниками библиотеки, хотя почти 20% ответило на этот вопрос «недостаточно доволен», что, возможно, показывает желание внести изменения в регулирование вопроса о правилах и условиях пребывания и использования ресурсов библиотек. Этот вопрос может отражать проблемы со штрафами за просроченные книги, а также количеством книг, разрешенных для выноса за пределы библиотеки, и невозможности бронирования заранее литературы, которая является дефицитной либо находится в повышенном спросе.

Вопрос 10

Как вы оцениваете библиотеку, на сколько вероятно что вы порекомендуете университетскую библиотеку другим?

Answered: 41 Skipped: 0



ВАРИАНТЫ ОТВЕТА	ОТВЕТЫ	
▼ Скорее всего да	21,95%	9
▼ Очень вероятно	14,63%	6
▼ Вероятно	24,39%	10
▼ Не так вероятно	29,27%	12
▼ Скорее всего нет	9,76%	4
ВСЕГО		41

На последний вопрос мнения респондентов распределились в пользу того что 29% читателей не так вероятно и почти 10% не порекомендуют университетскую библиотеку другим. Возможно, данный ответ связан с неудовлетворенностью библиотекой в целом, что также подтверждается наличием респондентов, которые скорее всего не порекомендуют библиотеку вовсе. Большая часть все же, а это немного больше половины голосов респондентов распределилось между вероятно, очень вероятно, и скорее всего да на вопрос о вероятности порекомендовать университетскую библиотеку.

Сравнение Кардиффа (Великобритания) и КГУ имени Ш. Уалиханова (Казахстан)

Университет	Кардифф	КГУ
Показатель места в мире (рейтинг ВУЗа) за 2018 год	A world top 100 university (Cardiff University website 2017)	Нет в списке
Финансирование библиотек	Ежегодно тратятся деньги на подписки электронных журналов, газет, доступ к	По некоторым специальностям имеются только книги 2010 года, что показывает плохую обновляемость литературы

	книгам, закупаются новые книги и оборудование	
Режим работы библиотек	Круглосуточно 24/7 во время сессий	С 9 до 18 во все время

С таблицы вышеупомянутой можно наблюдать зависимость финансирования в показателях рейтинга ВУЗа. Таким образом, можно сделать вывод о том, что финансирование библиотек является одной из важнейших составляющих качества ВУЗа.

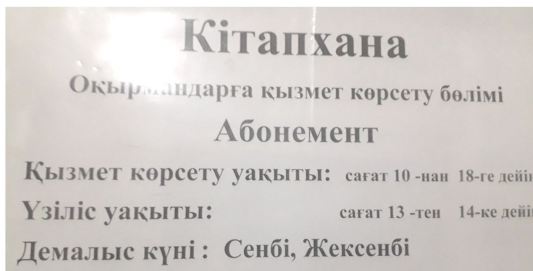


График работы библиотеки КГУ имени Ш.Уалиханова

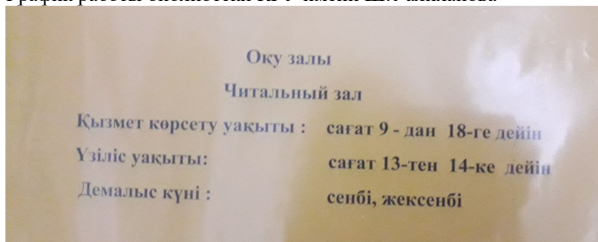


График работы читального зала КГУ имени Ш.Уалиханова



Фото библиотеки работающей 24/7 ASL Cardiff University

При проведении исследования были опрошены 2 группы респондентов и получены результаты переменных порядкового вида.

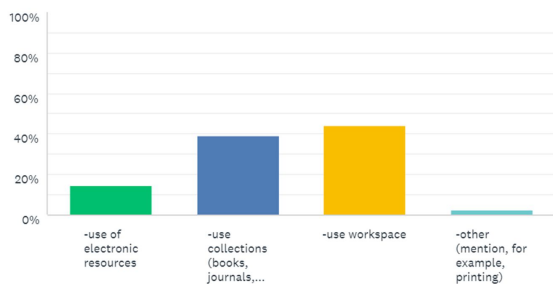
Статистический анализ данных пользователей библиотек университета Кардиффа

Данные полученные в ходе опроса:

Assessment of Cardiff University libraries

What is the reason for visiting the university library?

Answered: 41 Skipped: 0

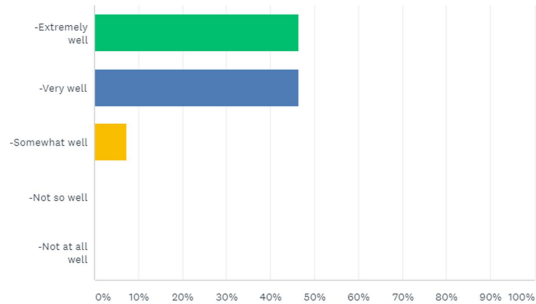


ВАРИАНТЫ ОТВЕТА	ОТВЕТЫ
-use of electronic resources	14,63% 6
-use collections (books, journals, newspapers, etc.)	39,02% 16
-use workspace	43,90% 18
-other (mention, for example, printing)	2,44%
ВСЕГО	41

В отличие от предыдущего ответа на вопрос 1, респонденты университета в Великобритании посещают библиотеку по 4 причинам, но больше всего по причине использования помещений, что может включать в себя использование компьютеров, помещений. Второй основной причиной является использование литературы, и третья причина, а это почти 15% является использование электронных ресурсов.

How helpful and how well do the librarians do their job at the university libraries?

Answered: 41 Skipped: 0

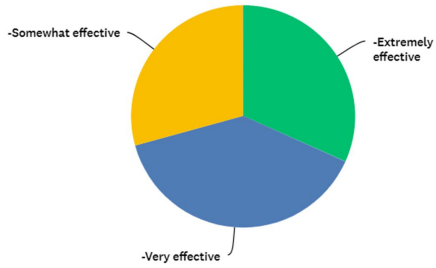


ВАРИАНТЫ ОТВЕТА	ОТВЕТЫ	
▼ -Extremely well	46,34%	19
▼ -Very well	46,34%	19
▼ -Somewhat well	7,32%	3
▼ -Not so well	0,00%	0
▼ -Not at all well	0,00%	0
ВСЕГО		41

Показателем успешной работы библиотекарей университета Кардиффа является отсутствие недовольных посетителей библиотек.

How effective is the library resources at your major?

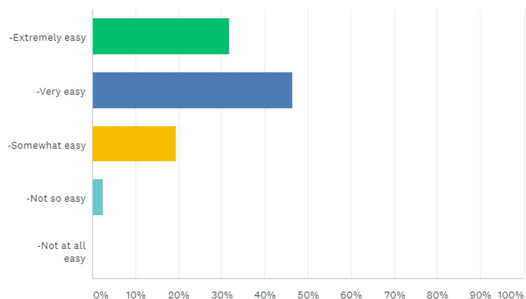
Answered: 41 Skipped: 0



ВАРИАНТЫ ОТВЕТА	ОТВЕТЫ	
▼ -Extremely effective	31,71%	13
▼ -Very effective	39,02%	16
▼ -Somewhat effective	29,27%	12
▼ -Not so effective	0,00%	0
▼ -Not at all effective	0,00%	0
ВСЕГО		41

How easy is it to register for university library?

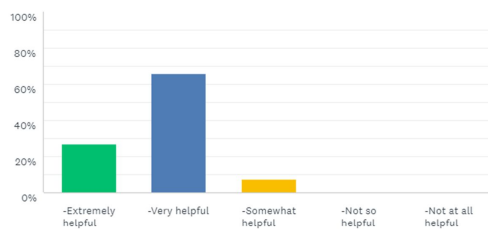
Answered: 41 Skipped: 0



ВАРИАНТЫ ОТВЕТА	ОТВЕТЫ	
▼ -Extremely easy	31,71%	13
▼ -Very easy	46,34%	19
▼ -Somewhat easy	19,51%	8
▼ -Not so easy	2,44%	1
▼ -Not at all easy	0,00%	0
ВСЕГО		41

How useful are the services provided by the library?

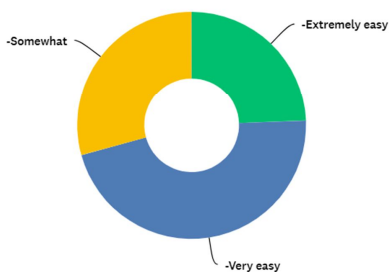
Answered: 41 Skipped: 0



ВАРИАНТЫ ОТВЕТА	ОТВЕТЫ	
▼ -Extremely helpful	26,83%	11
▼ -Very helpful	65,85%	27
▼ -Somewhat helpful	7,32%	3
▼ -Not so helpful	0,00%	0
▼ -Not at all helpful	0,00%	0
ВСЕГО		41

How easy is it to obtain the resources you need from the university library system?

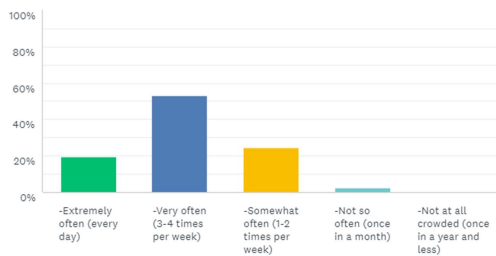
Answered: 41 Skipped: 0



ВАРИАНТЫ ОТВЕТА	ОТВЕТЫ	
▼ -Extremely easy	24,39%	10
▼ -Very easy	46,34%	19
▼ -Somewhat	29,27%	12
▼ -Not so easy	0,00%	0
▼ -Not at all easy	0,00%	0
ВСЕГО		41

How often students/teachers use the library?

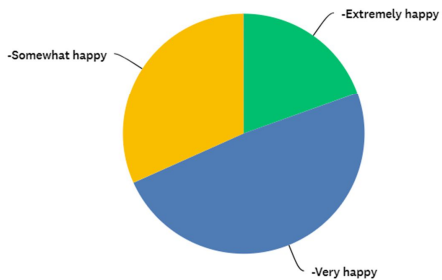
Answered: 41 Skipped: 0



ВАРИАНТЫ ОТВЕТА	ОТВЕТЫ	
▼ -Extremely often (every day)	19,51%	8
▼ -Very often (3-4 times per week)	53,66%	22
▼ -Somewhat often (1-2 times per week)	24,39%	10
▼ -Not so often (once in a month)	2,44%	1
▼ -Not at all crowded (once in a year and less)	0,00%	0
ВСЕГО		41

How happy are you with the choice of university-sponsored literature at this university library?

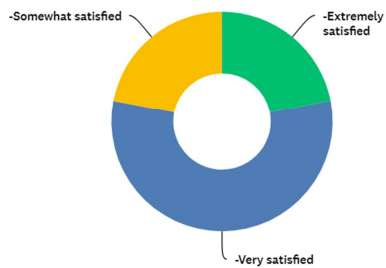
Answered: 41 Skipped: 0



ВАРИАНТЫ ОТВЕТА	ОТВЕТЫ	
▼ -Extremely happy	19,51%	8
▼ -Very happy	48,78%	20
▼ -Somewhat happy	31,71%	13
▼ -Not so happy	0,00%	0
▼ -Not at all happy	0,00%	0
ВСЕГО		41

How satisfied are you with the policies that this university library sets?

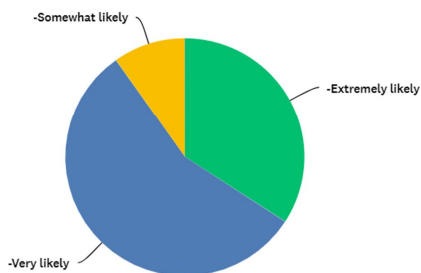
Answered: 41 Skipped: 0



ВАРИАНТЫ ОТВЕТА	ОТВЕТЫ	
▼ -Extremely satisfied	21,95%	9
▼ -Very satisfied	56,10%	23
▼ -Somewhat satisfied	21,95%	9
▼ -Not so satisfied	0,00%	0
▼ -Not at all satisfied	0,00%	0
ВСЕГО		41

How likely are you to recommend this university library to others?

Answered: 41 Skipped: 0



ВАРИАНТЫ ОТВЕТА	ОТВЕТЫ	
▼ -Extremely likely	34,15%	14
▼ -Very likely	56,10%	23
▼ -Somewhat likely	9,76%	4
▼ -Not so likely	0,00%	0
▼ -Not at all likely	0,00%	0
ВСЕГО		41

После проведенного сравнительного анализа, можно выделить то что применяемые правила в регулировании работ библиотек в университете Кардифа имеет положительный эффект на качество предлагаемых работ и услуг, подтвержденное более положительными отзывами респондентов. Таким образом существует целесообразность применения опыта библиотек университета Кардифа.

Британские университеты уделяют значительное внимание библиотекам, их развитию, использованию новых технологий, удобству обучения студентов, поэтому можно легко найти оборудованные зоны для кофе / чая и закусок, а также автоматы с едой.



Компьютеры и кофейня при университете Cardiff University



Черные мусорные урны для обычного мусора ASL 2nd floor at Cardiff University



Мусорные урны зеленого цвета для recycle

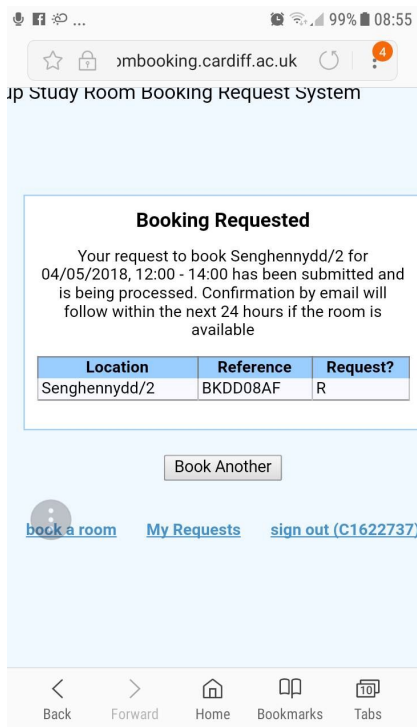
Так как много времени мною было проведено в библиотеках Великобритании, было сделано не мало наблюдений, как все работает и что является полезным и имеет смысл поделиться. Например, в Лондоне в библиотеке есть буклеты, которые можно бесплатно читать и брать на дом. Эти краткие аннотации содержат информацию о библиотеке, а также упоминают правила посещения общих читальных залов. Первое правило - зарегистрироваться, что необходимо для получения библиотечной карточки и получения любой информации из библиотеки. Регистрация может быть сделана с использованием нескольких документов, таких как паспорт, водительские права, выписка из банка, квитанции, где есть информация о текущем адресе. Кроме того, внутри библиотек и кафе есть бесплатный WiFi.

Каждая университетская библиотека имеет много собственных правил. К примеру, в Cardiff University, допустимое количество книг, которые можно одолжить для чтения дома для студентов, составляет 10 книг, для магистрантов - 15, а для докторантов - 30. Другое преимущество в университете Кардиффа состоит в том, что библиотеки работают 24/7 полный рабочий день в период сессии, где можно заметить знак, который выглядит как световой. Этот знак указывает на зону молчания, где шуметь и говорить запрещено.



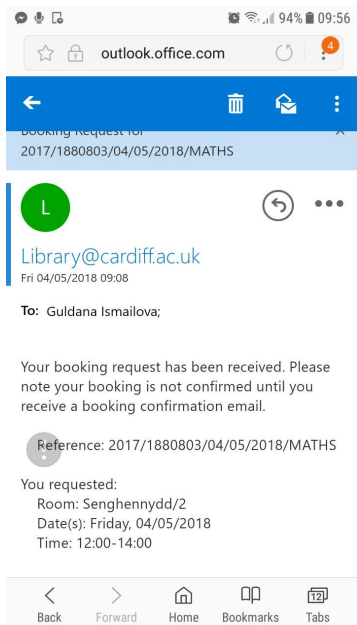
Знак светофора на стене в библиотеке Cardiff University Math Department

В случае, если вы замечаете, что кто-то нарушает правила, на этом знаке указан номер телефона, по которому можно позвонить, чтобы оставить жалобу на студентов, нарушающих правила поведения в библиотеке, когда рабочая смена библиотекарей закончилась. А во время смены библиотекарей, если кто-то будет говорить громко в библиотеке, библиотекари сами подходят и сделают замечание нарушителям.



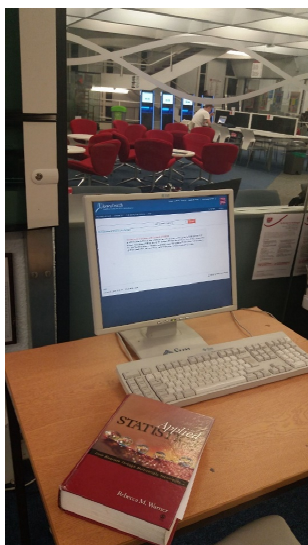
Для тех случаев, когда вам нужно что-то обсудить, в библиотеках есть специальная комната для групп, где есть доска, стол со стульями, компьютер и проектор.

Комнаты для группы студентов можно забронировать заранее на сайте университета. Для бронирования этих комнат для групп в библиотеке студенту просто необходимо воспользоваться онлайн-сервисом бронирования. Вы можете выбрать удобное место, дату, пригодность комнаты для того, сколько студентов и время использования, например, на 1 час или 2 часа. Когда комната забронирована, вы получите сообщения на электронную почту университета. Когда студент прибывает в библиотеку, нужно только показать бронирование и попросить других студентов покинуть комнату, если они сидят там без бронирования. Это очень удобно, когда все комнаты забронированы во время сессии и когда есть много групповых заданий.



На задней или передней обложке книги размещен код, с помощью которого вы можете найти книгу в библиотеке. Используется электронный поиск на сайте библиотеки, а также код, название библиотеки, так как в одном университете есть много библиотек, появляются временные рамки для заимствования.

Внутри книги приклеен код, с помощью которого книга может быть отсканирована для возврата. Кроме того, принтер и сканер также подключены к личной учетной записи студента в библиотеке. Используя эту учетную запись, студент может распечатывать, сканировать и помещать деньги на эту учетную запись, чтобы распечатать. Отсканированные документы автоматически отправляются на электронную почту при использовании идентификационной карты студента.



Отдел заказанных книг и компьютер открытый для поиска литературы (Art and Social Science Library at Cardiff University)

Здесь, в библиотеках, есть станция поиска с компьютером для электронного поиска, а также зона заказанных книг. Существует услуга, с помощью которой студент может заказать книгу или другой предмет в электронном виде из любой библиотеки и забрать его там, где это удобно студенту в такой зоне заказанных книг. Когда книга будет готова к приему, студент получит сообщение о том, что книга находится на полке и может быть заимствована.

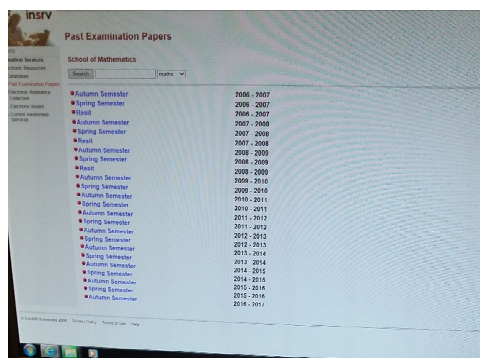
Библиотеки Университета Кардиффа обычно высылают выписку с учетной записи библиотеки на электронную почту, в которой содержится сводная информация о текущем состоянии учетной записи библиотеки каждого студента (включая список предметов, взятых в аренду, с названием книги, срок заимствования, и сумма штрафа, если применимо). Каждый университет имеет свои особые правила, например, в Университете Кардиффа все кредиты на предметы для всех пользователей Университета Кардиффа будут автоматически продлены, если они не были запрошены другим студентом.

Если у книги, которую вы ищете в базе данных, есть только один или два экземпляра на полке библиотеки, вы можете использовать очень удобный сервис, который заключается в том, чтобы заказать книгу для вас. Эта услуга также удобна в том случае, если вы живете далеко от той библиотеки, где находится книга. В этом случае вы просто заказываете книгу с помощью этой услуги и выбираете ближайшую к вам библиотеку. После выполнения заказа заказанная книга будет перенесена в выбранную вами библиотеку для доставки.

Специальная полка заказанной книги отсортирована по фамилии пользователей. Когда книга придет в ближайшую выбранную вами библиотеку, пользователь получит по электронной почте уведомление о том, что запрашиваемый элемент библиотеки готов для сбора. Это письмо содержит сообщение о названии запрашиваемого предмета/либо книге, его авторе, дате, когда запрошенные предметы, а также о месте, в котором эти предметы можно забрать, и времени, когда предметы будут храниться у пользователя.



Полка с диссертациями магистрантов и докторантов предыдущих лет Касательно электронных ресурсов, доступных в режиме онлайн в Университете Кардиффа, доступны не только диссертации студентов, но и листы вопросов на экзамены прошлых лет.



Предыдущие экзаменационные вопросы




У входа в библиотеку размещены различные рекламные объявления и полезная информация о волонтерских мероприятиях, мероприятиях в университете и деятельности действующих студенческих клубов. Также с левой стороны находится таблица книг, которые больше не нужны для библиотеки, и поэтому они были представлены на столе при входе, где можно бесплатно взять книгу по желанию. Такая благотворительная акция библиотеки осуществляется по определенным направлениям, таким как юриспруденция, социальная работа. В числе таких книг мои друзья заметили книгу по статистике и дали мне. Кстати, эта книга была очень полезна для меня, и в последующем я порекомендовала эту книгу своим одногруппникам.




Это пример печатной машины, которая имеет Wi-Fi-соединение, и, следовательно, она доступна для печати с компьютеров внутри библиотеки, а также с других компьютеров или даже из дома. После отправки на печать, документ распечатывается в порядке очереди на принтере, а затем можно просто забрать распечатанные документы с принтера. Для этого вам просто нужно зайти в веб-печать и выбрать нужное местоположение принтера, которым

может быть любая библиотека. Также есть возможность выбрать необходимое количество для печати, цвет.



Information Services

Information
Inspiration
Innovation

[INSRV Home](#) [Libraries](#) [I.T.](#) [Electronic Resources](#) [Graphics and Media](#) [Education and Training](#)

myPrint

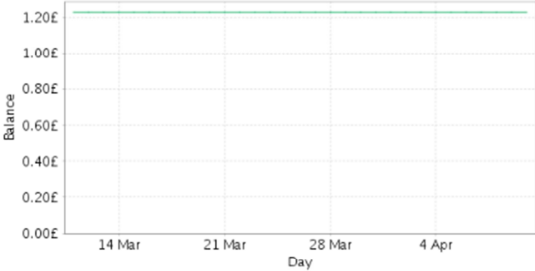
- Summary**
- Transaction History
- Recent Print Jobs
- Jobs Pending Release
- Web Print
- Add Credit
- Help
- Log Out

Summary

Username	c1622737 (Guldana Ismailova)
Balance	£1.23
Total print jobs	222
Total pages	996




Activity

Balance history for c1622737



The graph displays a horizontal line at the 1.20€ mark on the y-axis, which represents the balance. The x-axis shows dates from 14 Mar to 4 Apr. The y-axis is labeled 'Balance' and ranges from 0.00€ to 1.20€ in increments of 0.20€. The x-axis is labeled 'Day' and has markers for 14 Mar, 21 Mar, 28 Mar, and 4 Apr.

Environmental Impact

	0.8% of a tree
	2.7 kg of CO2
	171.1 hours running a 60W light bulb

Web Print

WebPrint allows you to print a document from your laptop or home computer by uploading the document to WebPrint and collecting from a printer at any library on the Heath and Cathays campuses plus the following sites:

- Archie Cochrane Library, Llandough
- Julian Hodge Study Zone
- Postgraduate Study Zone, Students' Union (3rd floor)
- The Lounge, Students' Union (room 3.30)

After being processed by the WebPrint system the print job will be held in a queue until you login to a printer to collect it. If it is not collected within **3 hours**, the job will be deleted and you will not be charged. To upload a document for printing, click **Submit a Job** below.

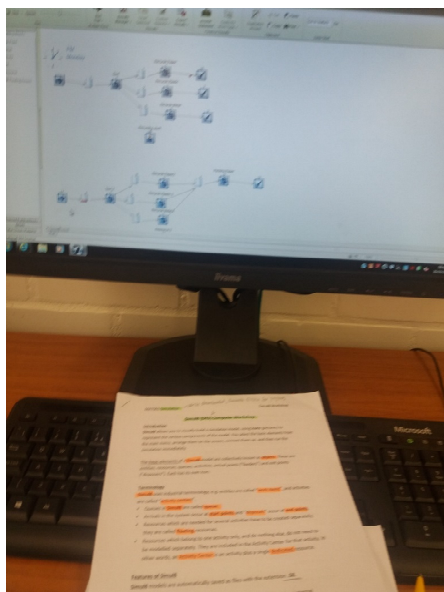
Please note that at busy times there may be a delay in processing WebPrint jobs. The fastest service is always available by printing from any Library PC directly to the FOLLOW-ME printer.

[Submit a Job »](#)

Submit Time	Printer	Document Name	Pages	Cost	Status
<i>No active jobs</i>					

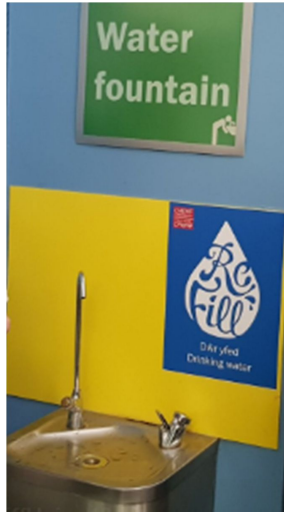
Web printing at Cardiff University

Объем печати постоянно записывается и отображается в личной записи студента. Таким образом, это позволяет контролировать количество затраченных для печати энергии и материальных ресурсов. В дополнение ко всему, влияние на окружающую среду также рассчитывается и имеет процентное отношение доли дерева, которая использовалась для печати ваших документов.



На разных факультетах на компьютеры были загружены специальные программы, используемые студентами в этой конкретной области. А также существует онлайн-доступ с каждого компьютера к веб-сайту, на котором есть разные приложения, необходимые в разных образовательных программах и откуда можно загрузить на рабочий компьютер или на свой ноутбук.

В библиотеках представлены полки с учебными материалами по нескольким языкам в формате аудио и видео материалов для развития многоязычного образования.



Водяной кулер с холодной водой

В дополнение к доступным возможностям библиотек, есть комнаты, отведенные специально для молитв, что является удобным для студентов верующих, и является показателем толерантности.

Существуют также туалеты для мужского пола, женского пола, гендерно-нейтральные туалеты и для людей с ограниченными возможностями.

Во время обучения по программе магистратуры в Университете Кардиффа я заказывала книгу с другого ВУЗа Великобритании, который находился в городе Ридинг. Это был целый раздел из книги, который был сканирован и послан электронно на почту библиотекарей в Кардиффе, которые в последующем распечатали мне экземпляр и объяснили правила пользования этой книгой, что нельзя ее распространять и копировать.

Рекомендации и решения проблем

Мои рекомендации состоят в том, чтобы раскрыть лучшие стороны нынешней библиотечной системы Казахстана. Для этого необходимо провести опрос и создать определенные вопросы, такие как вопросы, составленные в этом опросе. Эти вопросы помогут выявить сильные стороны библиотеки, а также они позволяют подойти к более эффективному принятию решений при выявлении слабых сторон библиотеки.

Необходимо внедрить обратную связь не только в виде книг-заметок и пожеланий, а также в электронном виде можно запустить программу для оценки каждой категории в библиотеках, начиная от работы персонала и наличия библиотечного фонда, с возможностью внести свои предложения по вопросам закупки необходимой востребованной у преподавателей, ученых и исследователей литературы. Такую обратную

связь также можно запустить в социальных сетях и тем самым возможно будет подписаться на страницу и следить за обновляемой литературой.

Следующей идеей может быть анкетирование посетителей библиотек в виде вопросников, для обновления литературы, которая устарела.

Для более эффективного использования ресурсов существует необходимость создания единой базы библиотек РК.

Также внедрение большого количества электронных ресурсов в базы библиотек может повлиять на повышение культуры чтения.

В заключение, удобным и полезным является создание электронного портала при университетской библиотеке, связующее данные о студенте для авторизации, поиска литературы, а также использования услуг брони книг и регистрации.

Список использованной литературы

A world top 100 university. (2019). Cardiff University. Retrieved from

<https://www.cardiff.ac.uk/news/view/889832-a-world-top-100-university>

КГУ им. Ш. Уалиханова = [Sh. Ualikhanov Kokshetau State University]. (2019). Kgu.kz. Retrieved from <http://kgu.kz/en/glavnaa>