

# **Обратная связь как инструмент повышения качества услуг на портале Общедоступных библиотек Санкт- Петербурга**

**Кузнецова Элла Германовна, ЦГПБ им. В. В.  
Маяковского**

**III Всероссийская научно-практическая конференция  
«Методическая служба современной публичной  
библиотеки»**

**14 ноября 2018 г.**

Вам удобно здесь? Что вам нравится, а что нет?



Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по культуре

## «ОХТА-ЛАБ» в Торговом центре «Охта-Молл»



# Портал общедоступных библиотек Санкт-Петербурга



ОБЩЕДОСТУПНЫЕ  
БИБЛИОТЕКИ  
Санкт-Петербурга

 Личный кабинет  Выход

КАТАЛОГ

БИБЛИОТЕКИ

АФИША

НОВОСТИ

ЧИТАТЕЛЯМ

КОЛЛЕГАМ

## ПОИСК ИЗДАНИЙ И ОНЛАЙН ЗАКАЗ УСЛУГ

Введите часть названия, автора, тему, издательство или ISBN

Искать



Электронная копия –  
заказ копии документа / статьи / отрывка из  
книги в удобную вам библиотеку



Бронирование –  
издание не выдаётся другим пользователям в  
течение 5 дней



Доставка –  
заказ книги в удобную вам библиотеку

### Виртуальная справка

Бесплатная справочная служба. Выполняет запросы о наличии изданий и уточнению библиографических данных, тематические и фактографические запросы.

### Электронная библиотека

Корпоративная электронная библиотека общедоступных библиотек Санкт-Петербурга включает коллекции текстовых, нотных и изобразительных материалов с 1782 г.

### Обязательный экземпляр Санкт-Петербурга

Все виды печатных изданий от 250 издательств и издающих организаций Санкт-Петербурга. Официальные документы органов государственной власти Санкт-Петербурга

## ПОСЛЕДНИЕ ПОСТУПЛЕНИЯ



## Петербург: пешком по городу 12+

Автор: Друзь Александр Абрамович



Издательство: АСТ (Москва)

Серия: Пешком по городу

Год издания: 2018

Объем: 253 с.

Язык: русский

Тип издания: Книги

ISBN: 978-5-17-983298-0

Шифр: 5086-6978-4444-8035-3119

[Полное библиографическое описание](#)

Доставка

Бронирование

Копия

### Наличие в библиотеках

#### Выборгский район

- Центральная районная библиотека "В Озерках" (пр. Энгельса, 111/1) **В наличии 1 экз.**
- Центральная детская библиотека им. Н. А. Внукова (пр. Просвещения, 36/141/141) **В наличии 1 экз.**
- Библиотека "СВОя" (ул. Руднева, 25) **В наличии 0 из 1 экз.**
- Библиоцентр детского чтения Выборгского района (Скобелевский пр., 4) **В наличии 1 экз.**
- Библиотека "Удельнинская" (пр. Энгельса, 53) **В наличии 0 из 1 экз.**

#### Калининский район

- Центральная городская публичная библиотека им. В. В. Маяковского. Отдел по работе с юношеством (Гражданский пр., 121/100) **В наличии 1 из 3 экз.**

#### Кировский район

# Заказ издания



Личный кабинет Выход

КАТАЛОГ

БИБЛИОТЕКИ

АФИША

НОВОСТИ

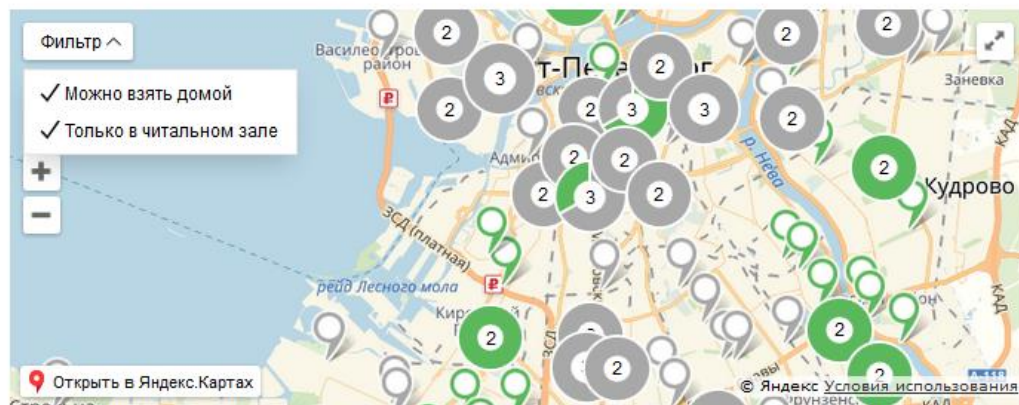
ЧИТАТЕЛЯМ

КОЛЛЕГАМ

## КАТАЛОГ

### Заказ доставки издания

Друзь, Александр Абрамович. Петербург: пешком по городу [Текст] / Александр Друзь, 2018. – 253, [1] с.



Библиотека \*

Комментарий к заказу

#### Информация по услуге:

- Работать с документом можно **только** в выбранной библиотеке.
- Можно заказать **не более 2** изданий в день.
- Срок выполнения заказа — **10 дней**.
- Срок пользования от 10 до 30 дней.

Возможен отказ в выдаче, если издание:

- утрачено
- выдано
- не передается в другие библиотеки (редкие издания)

# Заказ копии статьи



## Заказ копии

"Повесть временных лет": к 900-летию создания [Текст] : сборник научных статей : [по материалам международной научной конференции (13-14 декабря 2013 г.) / С.-Петерб. гос. ун-т, Ин-т истории, Каф. ист. регионоведения], 2018. – 303 с. (Введено оглавление)

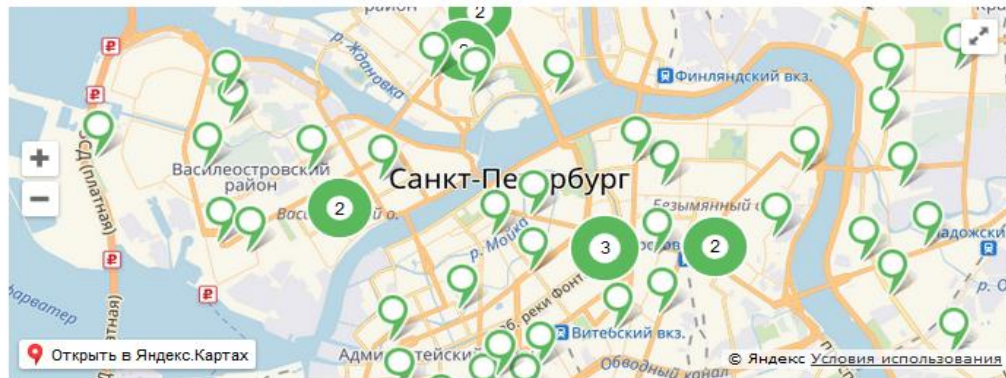
### Фрагмент для копирования \*

Страницы для копирования или оглавление

Комментарий к заказу

### Способ получения

В личном кабинете на портале (платно)  В библиотеке




Выберите библиотеку для работы с электронной копией \*

### Информация по услуге:

- Вы можете заказать копии фрагмента издания (статьи, главы, раздела) в удобную для вас библиотеку, если это издание в ней отсутствует.
- Необходимо указывать номера страниц или название раздела.
- Вы можете бесплатно заказать оглавление издания для ознакомления с содержанием.
- Бесплатно с электронной копией можно работать в выбранной библиотеке.
- Можно получить распечатку копии за плату. Стоимость устанавливает библиотека, выдающая копию.
- Срок выполнения — до 5-ти дней.

# Модуль администрирования заказов

## Администрирование заказов



Услуга      Статус      Библиотека      Номер      Номер в МБА      За период

\_\_\_\_\_      \_\_\_\_\_      Все библиотеки      \_\_\_\_\_      \_\_\_\_\_      дд.мм.гггг      дд.мм.гггг

Пользователь      Издание

От читателей — 4    От библиотек — 7      ФИО, адрес электронной почты или код      Название или автор         

Страница 2 из 49 -    20 Результатов на странице -    Показывается результатов: 21 - 40 из 968.      ← В начало    Предыдущая    Следующая    В конец →

Номер	Дата создания	Услуга	Библиотека	Пользователь	Издание	Статус
14682	12 ноября 2018 10:13	Доставка	Центральная районная библиотека им. С. С. Гейченко (ЦБС Петродворцового района)	Луговская Ирина	Клесов, Анатолий Алексеевич. Происхождение славян [Текст] : ДНК-генеалогия против "норманнской теории" / Анатолий Клесов, 2017. - 509, [2] с.	<input type="button" value="Выполняется"/>
14681	12 ноября 2018 10:12	Доставка	Центральная городская публичная библиотека им. В. В. Маяковского (фонд на русском языке) (ЦГПБ им. В. В. Маяковского)	Луговская Ирина	Клесов, Анатолий Алексеевич. Арийские народы на просторах Евразии [Текст] / Анатолий Клесов, Константин Пензев, 2015. - 351 с.	<input type="button" value="Выполняется"/> <input type="button" value="Отказ"/>
14672	11 ноября 2018 23:54	Доставка	Центральная районная библиотека им. М. Е. Салтыкова-Щедрина (ЦБС Приморского района)	Смирнов Александр	Днепров А. П. Глиняный бог [Текст] : Повести и рассказы / А. П. Днепров, 2003	<input type="button" value="Выполняется"/>
14638	11 ноября 2018 13:58	Копия (платно)	Центральная библиотека им. М. Ю. Лермонтова (МЦБС им. М. Ю. Лермонтова)	Габрашитова Ирина	Мазин, Александр Леонидович. Экономика труда [Текст] : учебное пособие для студентов вузов, обуч. по спец. 080104 "Экономика труда" / Александр Мазин ; [гл. ред. к.ю.н. Н. Д. Эриашвили; ред. Л. А. Емельянова], 2008. - 575, [1] с. (Введено оглавление)	<input type="button" value="Выполняется"/> <input type="button" value="Новый"/>
14635	11 ноября	Доставка	Центральная районная библиотека (ЦБС	чанцева елена	Литтл, Бентли. Окраина [Текст] / Бентли Литтл ; [пер. с англ. А. С.	<input type="button" value="Выполняется"/>

# Методы оценки качества

Количественные	Качественные
Анализ показателей, которые определяются на основе данных статистического учета объемов услуг	Оценка результатов предоставления услуги, а также самого процесса ее оказания
Формализованы и структурированы	Рассматривают не формализованные, субъективные аспекты
Позволяют оценить эффективность работы	Позволяют оценить отношение к продукту/услуге; выявить степень удовлетворенности существующими продуктами/услугами и результатом их выполнения



# Обратная связь «пользователь-оператор»

"Повесть временных лет": к 900-летию создания

Услуга: Копия (платно)

Библиотека: Центральная городская публичная библиотека им. В. В. Маяковского (фонд на русском языке) (наб. р. Фонтанки, 44)

Страницы для копирования: Кривошеев Ю. В. Из истории крещения Руси: принцесса Анна / Кривошеев Ю. В. — 44-60

Стоимость: Не установлена

## Ход исполнения

ЛИ

**Ильина Лидия**

5 мин. назад

Добрый день! Я не поняла, а как я копию получу? Вы ее на почту пришлете?

КЭ

**Элла Кузнецова**

2 мин. назад

Здравствуйте, Лидия! После оценки количества страниц будет установлена стоимость копии. У вас в личном кабинете откроется возможность произвести платеж. Статья сканируется и передается вам после оплаты заказа – в личном же кабинете, на странице этого заказа появится ссылка на скачивание файла.

ЛИ

**Ильина Лидия**

1 мин. назад

Ясно, буду ждать. А как быстро она будет готова?

КЭ

**Элла Кузнецова**

23 сек. назад

В течении суток после оплаты обычно успеваем сделать.

ЛИ

**Ильина Лидия**

Только что

Ну это мне подходит ))))

# Обратная связь «оператор-пользователь»

Ход исполнения заказа

Служебная информация

История платежей

ЭК

**Кузнецова Элла**

8 ноября 2018 11:02

Заказ выполняется.

ЭК

**Кузнецова Элла**

8 ноября 2018 11:03

Добрый день. Уточните пожалуйста, что именно вы хотите не получить в виде копии? Какой именно фрагмент - глава, раздел, страницы и т. п.? Если имеется в виду издание целиком, то это уже не фрагмент, и копирование в этом случае невозможно (запрещено законодательством по охране авторских прав).

ЛВ

**Высокинский Лев**

8 ноября 2018 21:50

Любую главу из книги

ЛВ

**Высокинский Лев**

10 ноября 2018 11:35

Подскажите, когда будет выполнен заказ

ЭК

**Кузнецова Элла**

19 ч. назад

Лев Александрович, добрый день. Заказы выполняются по рабочим, в понедельник вы получите оценку стоимости копии (если издание в наличии, т. е. есть на полке). После оплаты нужно отсканировать страницы, так что ориентировочное время выполнения - понедельник/вторник.

# Положительная обратная связь



**Абулгасанова Ирина**

31 октября 2018 20:06

Спасибо огромное, Элла. С Вами приятно иметь дело. Всем Вам благ и Вашему коллективу



**Кузнецова Элла**

3 мин. назад

Большое спасибо за такую оценку ))) Мы работаем для Вас. Хотелось бы отметить, что наш коллектив - сотрудники всех районных и городских библиотек Петербурга, чей фонд теперь к Вашим услугам.

# Обратная связь «оператор-оператор»

ЭК

**Кузнецова Элла**

11 ноября 2018 13:29

Заказ выполняется.

ЭК

**Кузнецова Элла**

12 ноября 2018 12:52

Заказ не может быть выполнен.

К сожалению, журнал этого года упакован перед переездом.

ЕБ

**Беляева Екатерина**

3 ч. назад

Заказ передан в библиотеку: Центральная районная библиотека им. М. Шолохова (ЦБС Кировского района)

ТП

**Пашнова Татьяна**

1 ч. назад

Заказ выполняется.

ТП

**Пашнова Татьяна**

1 ч. назад

Добрый день. А у Вас нет полнотекстовых баз данных. Может там есть такая статья.

ЕБ

**Беляева Екатерина**

50 мин. назад

Добрый! Искала в архиве на сайте журнала, на [elibrary.ru](http://elibrary.ru), в подписке EastView - нигде нет.

# Консультирование в ходе выполнения заказа



Order-13222-result-10.pdf

569,4 KB



Order-13222-result-11.pdf

686,9 KB

ЭК

**Кузнецова Элла**

16 октября 2018 14:24

Добрый день, Татьяна Николаевна! Большое спасибо за оперативно выполненный заказ! Хотелось бы обратить внимание на некоторые нюансы: некоторые из страниц были слишком "обрезаны", видимо, не поместились в область сканирования. Когда принимаете от коллег "работу", пожалуйста, обращайтесь внимание на качество сканов. И еще, две страницы были прикреплены по два раза. Удалить их у меня, возможности, увы, нет.

# Спасибо за внимание!

Элла Германовна Кузнецова

Центральная городская публичная библиотека им. В. В. Маяковского

[e.kuznecova@cgpб.ru](mailto:e.kuznecova@cgpб.ru)

Тел.: 8(812)336-65-99