

Библиотека Государственного университета управления. Новый формат образовательной среды. Интеллектуальный и проектный центр университета

Область знаний: Сервис-дизайн, Инновации продуктов и услуг, Реклама

Клиент: Библиотека ГУУ

Задача университетской библиотеки успешного вуза - объединение источников научных знаний и создание интеллектуальной среды для студентов и преподавателей. **Разработайте рекомендации по обновлению пространства библиотеки ГУУ, введению новых услуг, а также предложите коммуникационную программу, направленную на позиционирование обновленного имиджа и популяризацию интеллектуального центра.**

Коммуникационная задача: изменить мнение о библиотеке в глазах студентов и преподавателей и представить обновленный формат услуг.

План работы

1. **Исследование и аналитика.** Проведите обзор основных показателей работы библиотеки. Изучите перечень услуг и решений. Определите, какие услуги пользуются большим, а какие меньшим спросом у студентов и преподавателей. Проведите внутренний аудит уровня работы. Составьте и протестируйте различные сценарии поведения посетителя в зависимости от изначальной задачи посещения библиотеки. Оцените успешной выполнения таких сценариев. Оцените впечатления и опыт посетителей в

различных точках контакта в период взаимодействия с сервисом. Результат при необходимости сопроводите фото-материалами. Для получения более детальной информации проведите интервью и/или анкетирование с представителями администрации, студенческой и преподавательской общественности. Результаты сопроводите инфографикой.

2. **Бенчмаркинг.** Изучите успешный опыт работы зарубежных и российских университетских и городских библиотек. Наиболее удачные примеры используйте в отчете.

3. **Разработка рекомендаций.** Предложите рекомендации по улучшению комплекса услуг библиотеки. На основании лучших идей структурируйте предложения по тематическим группам (к примеру: перечень услуг, инфраструктура и навигация, информатизация и т.д.)
4. **Коммуникационная программа.** Разработайте креативную идею и методики активации для презентации обновленного имиджа библиотеки. В основе коммуникационного сообщения должна быть популяризация библиотеки как интеллектуального центра.

На кого ориентирован проект

Целевая аудитория проекта - студенты и преподаватели Государственного университета управления. Данные представители университетского сообщества хотели бы больше времени уделять учебе, преподаванию и научно-исследовательским проектам, поэтому они ищут актуальную информацию в профильной литературе и онлайн-источниках. Возможности библиотеки им недостаточно известны, помимо этого они привыкли считать ее устаревшей. Необходимо изменить их точку зрения и представить обновленный интеллектуальный центр на основе предлагаемых улучшений.

Рекомендации и комментарии

- Можно использовать различные инструменты маркетинговых коммуникаций: реклама, PR, прямой маркетинг и др. Задействуйте различные коммуникационные каналы: офлайн и онлайн
- Проводя бенчмаркинг, постарайтесь лично посетить другие библиотеки. Делайте фотографии и записи.
- Предлагайте конкретные активации и механики и описывайте детали их реализации
- Аналитическую подготовку проведите с использованием исследовательских методик и инструментов. Часть информации представлена на сайте библиотеки. Новую информацию соберите в процессе полевых исследований: анкетирование, интервью, эксперименты, наблюдения и др.
- При подготовке рекламных и других материалов используйте элементы корпоративной идентичности и символики: логотип, цвета и т.д.
- Для подготовки и оформления отчета пользуйтесь специальными сервисами по созданию инфографики, презентаций и креативных материалов

Итог и презентация работы

Презентация (в т.ч. Формате PDF) не более 10 слайдов и/или видео. Также не менее 4 промо материалов в рамках предложенной концепции.