



**COLLOQUIA BIBLIOTHECARIORUM  
IN MEMORIAM  
FAINA TLEHUCI,  
ediția a VIII-a, 20 februarie 2020**



# **ИЗУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ БГУ ИМ. А. РУССО**

Iavorscaia Liliana, șef oficiu,  
Belcovscaia Galina, bibliotecar,  
Serviciul Comunicarea colecțiilor. Programe infodocumentare. Marketing

Динамизм преобразований, необходимость адаптации к воздействию быстро меняющейся внешней среды, обостряющаяся конкуренция на рынке образовательных услуг сформировали новую парадигму деятельности библиотек высших учебных заведений.

**Предмет  
работы:**

- *Информационное обеспечение учебного процесса в вузах;*

**Объект:**

- *Библиотека вуза в контексте информационно-образовательной среды;;*

**Цель и  
задачи :**

- *определить специфику ИП;*
- *оценить относительную значимость и ценность информации для пользователей библиотеки для информационного обеспечения научных исследований;*
- *выявить удовлетворенность качеством услуг, оказываемых библиотекой;*

## **Задачи :**

Анкета состояла из 14 вопросов как закрытых (были предложены готовые варианты ответов), так и открытых, где респонденты должны были самостоятельно сформулировать ответы. Все вопросы условно можно разделить на 3 группы:

- ✓ оценка полноты и качества информационных ресурсов;
- ✓ оценка качества услуг библиотеки и комфортности их предоставления;
- ✓ предложения по улучшению информационных ресурсов и услуг, организации обслуживания.

## **Методологическая и научно-теоретическая основы.**

Метод анкетирования использовался с учетом мнения респондентов: преподавателей, магистров, докторантов, студентов старших курсов обучения со всех факультетов университета, для получения более актуальной и правдивой информации, благодаря которой мы исследовали уровень удовлетворенности информационных потребностей пользователей университетской библиотеки БГУ им. Алеку Руссо.

# Информационная деятельность



Веб сайт Научной библиотеки

<http://libruniv.usarb.md/index.php/ro/>



Электронный каталог Научной Библиотеки PRIMO ExLibris

<http://libruniv.usarb.md/>



Институциональный электронный архив ORA USARB

<http://roarmap.eprints.org/999/>

# ДНИ КАФЕДРЫ

5 Дней кафедр для  
каждого факультета  
40 преподавателей

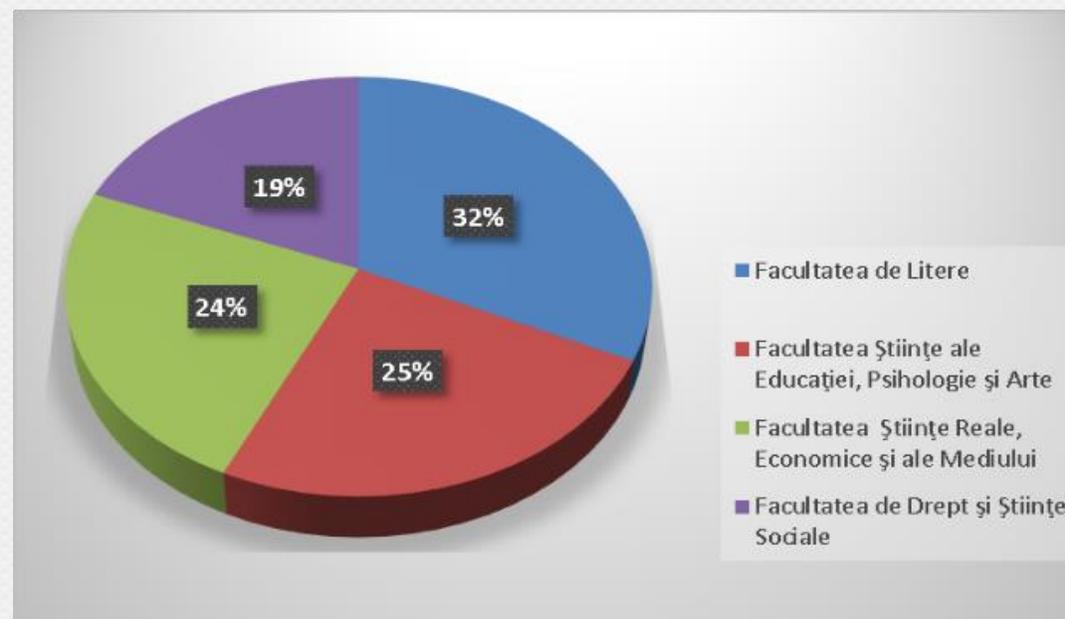
# ПРОПАГАНДА ФОНДОВ

600 информационных  
и тематических  
36 онлайн выставок  
2 031 документ  
39 680 пользователей

# ДНИ ФАКУЛЬТЕТОВ



В опросе приняло участие 100 пользователей. Материалы, полученные в результате анкетирования, достаточно репрезентативны как по общему количеству обследований, так и по охвату различных специальностей и научной квалификации были проанализированы и тщательно обработаны. Согласно данным исследования все респонденты были распределены по следующим категориям

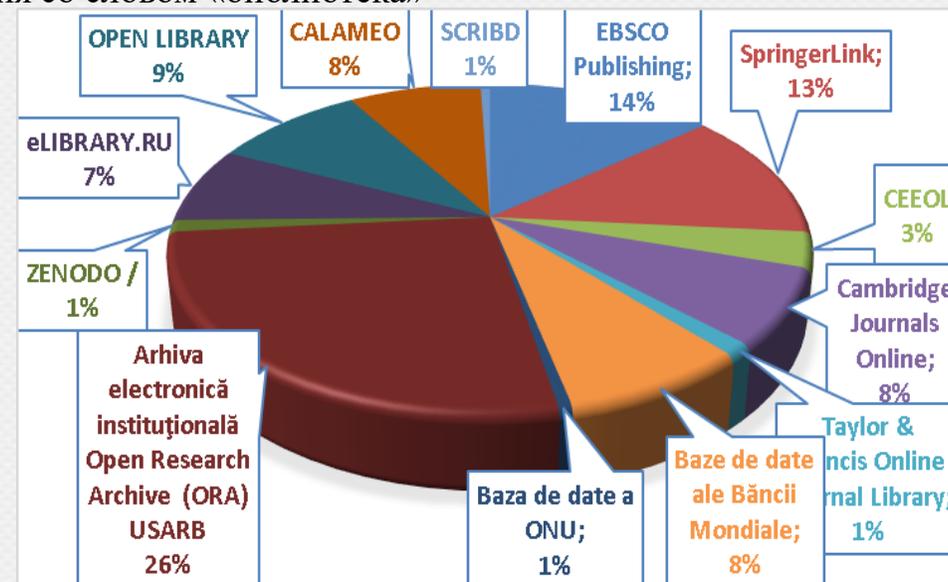




Деятельность библиотеки  
**5 баллов - 73%**  
**4 балла - 27%**



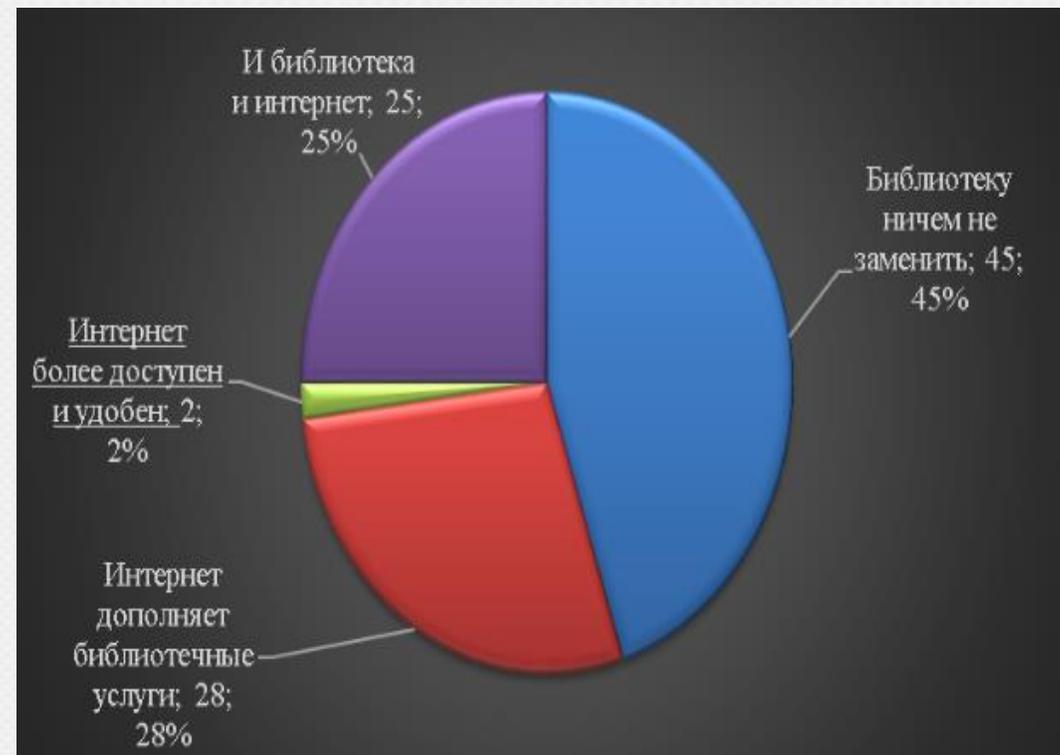
Первая ассоциация со словом «библиотека»



Источники информационных ресурсов

## Есть ли будущее у библиотек, или их заменит Интернет?

- ✓ Библиотеку ничем не заменить – 45;
- ✓ Интернет дополняет библиотечные услуги – 28;
- ✓ Интернет более доступен и удобен – 2;
- ✓ И библиотека и Интернет – 25.



## В поиске нужной информации Вы обращаетесь за помощью к библиотекарю?

- ✓ за квалифицированной помощью сотрудников библиотеки при поиске необходимой информации обращаются 56% респондентов;
- ✓ иногда обращаются за помощью 42% респондентов.
- ✓ и только два респондента не нуждаются ни в чьей помощи, предпочитая самостоятельный поиск документов.



# Что надо изменить, по Вашему мнению, чтобы библиотека стала более современной?

- ✓ за замену технического оборудования проголосовали 31 респондент;
- ✓ 46 пользователей хотели бы изменить дизайн помещения;
- ✓ скорректировать уровень продвижения мероприятий пожелали 31 человек;
- ✓ усовершенствовать услуги – 16;
- ✓ за обновляемость коллекции библиотеки высказались 26 анкетированных
- ✓ и лишь четыре человека остались недовольны качеством обслуживания.



# Что бы вы предложили для улучшения качества услуг и использования информационно-документальных ресурсов, предлагаемых библиотекой?

Поступило более 60 предложений. Наибольшая часть из них касается полноты и содержания фондов («больше словарей и энциклопедий, современной художественной литературы»; «освещать инновационные направления в области бухгалтерского учета и туризма»; «чаще пополнять фонд научно-познавательной литературой и свежими периодическими изданиями»; „Mai multă literatură nouă accesibilă în sala de împrumut la domiciliu”; „De modificat colecția bibliotecii” и др.). Волнует респондентов и организация обслуживания («более долгий срок использования книг»; «быстрое обслуживание, оперативность оформления документов»; «все услуги в одном месте»; „Biblioteca să dispună de o sală unde studenții să poată audia în limba străină și să comunice” и др.).



# ВЫВОДЫ

Каждый пользователь имеет право на собственное мнение, право на доступ ко всем видам знаний, к творческой и интеллектуальной деятельности. Библиотека и библиотекари поддерживают и продвигают принципы интеллектуальной свободы и предлагают неограниченный доступ к информации.

Итак, обобщая все результаты, мы выяснили, что наибольшее внимание респонденты уделили содержанию и удобству использования информационных ресурсов, организации комфортных условий пользования библиотекой, следовательно, они являются основным приоритетом развития библиотеки.

**главной особенностью информационных потребностей пользователей являются высокие требования к оперативности и полноте предоставляемой информации;**

**при внедрении новых информационных технологий необходима организация повышения информационной культуры пользователей;**

**без использования в библиотеке новых технологий не может идти речь об оперативном, полном и качественном удовлетворении информационных потребностей пользователей;**

# РЕКОМЕНДАЦИИ

Развить роль библиотеки вуза в удовлетворении информационных потребностей и информационной культуре;

Библиотека должна быть клиентоориентирована, именно поэтому постоянно нужно отслеживать уровень удовлетворенности студентов работой библиотеки посредством регулярного анкетирования;

Использовать в библиотеке новейшие технологии для полного и качественного удовлетворении информационных потребностей пользователей;

Усилить роль библиотек университетов в развитии информационной среды кампусов и определить приоритеты во внедрении технологических инноваций;

Поднять уровень кооперации между библиотеками, развить партнерские отношения как главное условие их успешной работы и совместного использования ресурсов;

Сегодня очень важно не отстать от времени, влиться в быстро меняющуюся информационную инфраструктуру, перейти на современный уровень обслуживания и кардинально изменить взгляд и подход к использованию автоматизации, новых информационных технологий, которые все шире внедряются в сферу библиотечной деятельности, обеспечивая принципиально новый уровень получения информации, ее распространения и использования.