

CZU 027.7(478)

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

STUDYING THE INFORMATION NEEDS OF USERS OF THE SCIENTIFIC LIBRARY OF  
ALECU RUSSO BALTI STATE UNIVERSITY

**Lilia IAVORSCAIA, Galina BELCOVSCAIA**

**Abstract:** *The article presents the results of studying the information needs of users of the Scientific Library of Balti State University. The methodology for studying the information needs of users is described in detail. The analysis showed that users are actively using new information technologies, especially electronic resources. The analysis of opinions and proposals for improving the services of the USARB Scientific Library is carried out.*

**Keywords:** *USARB Scientific library, information needs, method of study*

Потребность – одно из фундаментальных понятий современной науки, включающее совокупность утвердившихся значений в рамках той или иной области. В наиболее общем виде потребность определяется философами как «...нужда или недостаток в чем-либо необходимом для поддержания жизнедеятельности и развития организма, человеческой личности, социальной группы, общества в целом». Так как потребности являются неотъемлемым атрибутом всего живого, то любая наука, изучающая природу, человека и общество, в большей или меньшей степени затрагивает проблематику потребностей, поэтому понятие «потребность» общее для всей совокупности наук и в этом смысле – общенаучно.

Информационная потребность (ИП) – это необходимость своевременного получения релевантной информации в соответствии с характером и целями выполняемой работы. Это одно из центральных понятий информационной науки и практики. Для ее удовлетворения с древности создавались библиотеки и архивы, а в последнее время – сложные информационные центры и системы. Изучение ИП – это один из важнейших этапов, предшествующий всем последующим действиям библиотек и информационных органов по организации информационно-библиотечного обеспечения пользователей. Однако, до сих пор это важное и многоплановое понятие остается недостаточно изученным по существу, хотя ИП и их эффективному удовлетворению было посвящено много специальных исследований, написано большое количество публикаций как в нашей стране, так и за рубежом. Эта тема по прежнему остается актуальной.

Одним из способов выявления информационных потребностей и удовлетворенности пользователей услугами библиотеки является анкетирование.

Анкетирование – наиболее распространенный и отработанный метод, который позволяет охватить достаточно большой круг пользователей.

С помощью системы вопросов, представленных в анкете, можно получить довольно ценную информацию об ИП пользователей. В период с 1 по 31 октября 2019 года в библиотеке БГУ им. А. Руссо проводилось анкетирование, целью которого было изучение информационных потребностей пользователей Научной библиотеки БГУ им. А. Руссо в новых социальных условиях и что надо сделать, чтобы она соответствовала их потребностям.

Целью данного исследования было:

- определить специфику ИП;
- оценить относительную значимость и ценность информации для пользователей;
- библиотеки для информационного обеспечения научных исследований;
- выявить удовлетворенность качеством услуг, оказываемых библиотекой;
- определить место библиотеки в системе источников информации;
- выявить основные требования и трудности, возникающие у пользователей, посещающих библиотеку;
- определить конкретные предложения по улучшению деятельности библиотеки;
- разработать рекомендации по совершенствованию системы информационного обеспечения процессов образования и науки.

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.

Для качественной оценки ресурсов, услуг применена 5-балльная шкала Лайкерта. **Шкала Лайкерта** (шкала суммарных оценок) – психометрическая шкала, которая часто используется в опросниках и анкетных исследованиях (разработана в 1932 году Ренсисом Лайкертом). При работе со шкалой испытуемый оценивает степень своего согласия или несогласия с каждым суждением, от «полностью согласен» до «полностью не согласен». Сумма оценок каждого отдельного суждения позволяет выявить установку испытуемого по какому-либо вопросу. Пункты опросника представляют собой простые утверждения, которые испытуемому нужно оценить, исходя из своего личного представления.

Мы использовали 5 градаций, по которым респонденты оценивали степень своей удовлетворенности:

- полностью удовлетворен;
- удовлетворен;
- частично удовлетворен;
- не удовлетворен;

- абсолютно неудовлетворен.

Анкета заполнялась респондентами во время посещения библиотеки. В нее были включены вопросы о мотивации обращения в библиотеку и о том, как респондент оценивает ее работу в целом и в частности (фонды, ресурсы, услуги их доступность, современное оборудование, комфорт, компетентность библиотекарей и др.).

Вопросе 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 (Рис. 1)

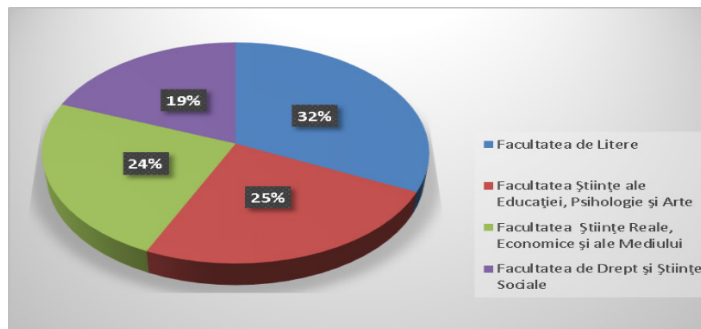


Рисунок 1 Распределение респондентов по категориям

Студенты старших курсов – 67, магистранты – 24, докторанты – 4, преподаватели – 5. Эти категории читателей являются самыми требовательными, т.к. чаще всех посещают библиотеку и обращаются к нашим услугам. Респонденты были из разных факультетов USARB (Рис. 2)

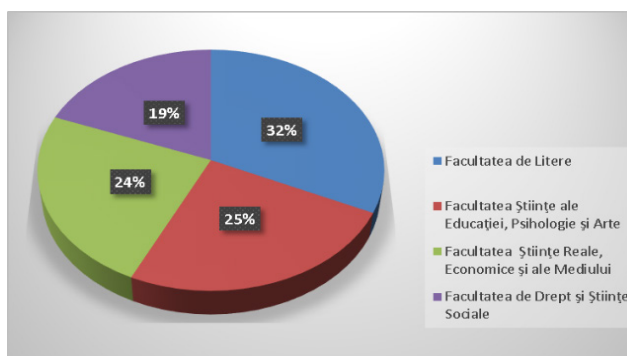


Рисунок 2 Распределение респондентов по факультетам

- Факультет словесности – 32;
- Факультет образования и искусств – 25;
- Факультет точных наук, экономики и окружающей среды – 24;

➤ Факультет права и социальных наук – 19.

Особый интерес для исследователей представляли ответы читателей (Рис. 3), раскрывающие отношение к библиотеке (**Первая ваша ассоциация со словом «Библиотека»?**):

Книга – 60;

Тишина – 1;

Комфорт – 6;

Храм науки и знаний – 32;

Новости – 28;

Событие – 16;

Интернет – 2.

Электронные услуги – 21.

Обучение пользователей – 2.

Скука – 2.

Хранилище книг – 2.

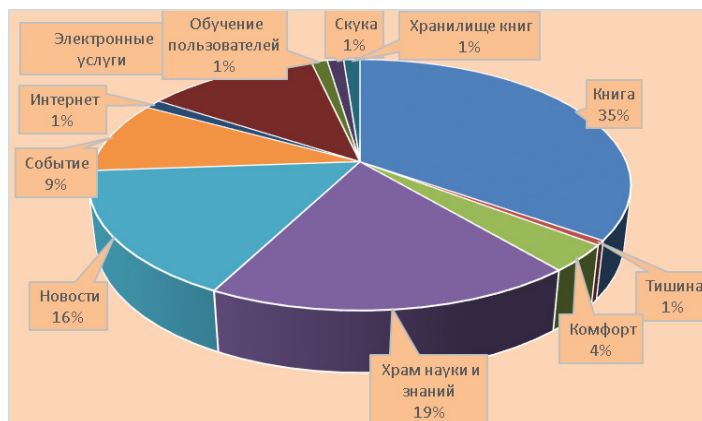


Рисунок 3 Первая ассоциация со словом «библиотека»

Исходя из результатов опроса видно, что книги и чтение – это основное, что привлекает читателя в библиотеку. Тридцать два респондента считают ее храмом науки и знаний, для двадцати одного это возможность поработать с электронными ресурсами, для двоих – это место, где можно получить новые знания, для одного респондента библиотека ассоциируется с тишиной. Был и такой ответ: «Библиотека для меня – хранилище книг».

Для выявления целей посещения (**Какова цель посещения Вами Научной Библиотеки?**) было предложено несколько вариантов (Таблица 1).

**Цели посещения библиотеки**

Цели посещения библиотеки	%	Студенты стационарного отделения	Студенты заочного отделения	Мастерант/Докторант	Преподаватели
получить информацию для образовательной деятельности	64%	28	19	12	5
овладеть навыками работы с электронными ресурсами	18%	9	4	3	2
посетить интересные мероприятия, организованные в библиотеке	13%	6	4	2	1
встречи с интересными людьми, т. п	5%	2	1	1	1
скоротать время					

Основные цели посещения библиотеки это: учеба и научная работа – 64%, овладеть навыками работы с электронными ресурсами – 18%. Из других вариантов отмечено – 13%: посещение занятий, лекций, выставки, просмотр новых поступлений, самообразование, разработка учебных курсов. Для встречи с интересными людьми, библиотеку выбирают 5% пользователей. И студенты, и мастеранты преимущественно обращаются в библиотеку, чтобы получить информацию для образовательной, научной деятельности и взять литературу для освоения учебной программы. Радует, что посещая библиотеку, преследуется определенная цель, а не просто скоротать время.

На вопрос **Оцените важность (значимость) Научной Библиотеки USARB в системе информационного обеспечения процессов образования и науки по пятибалльной шкале?** были даны следующие ответы:

- очень важна – 69;
- важна – 31;
- средняя важность – 0;
- низкая важность – 0.
- не важна – 0.

Для абсолютного большинства пользователей (**100%**) библиотека является важным и очень важным источником информации и знаний в системе информационного обеспечения процессов образования и науки. Важно, чтобы большинство респондентов понимали, что развитие и реформа системы образования влечет за собой повышение роли университетской библиотеки, повышение ее статуса до одной из основных структур, поддерживающих учебный процесс.

Продвижение услуг в библиотеке является важным шагом в маркетинговой деятельности. В следующем вопросе (**Выберите услуги библиотеки, к которым обращаетесь чаще всего**) респондентам предлагалось выбрать услуги которыми пользуются чаще всего и наиболее значимые при обращении к услугам библиотеки (Таблица 2). Абонемент для студентов важное звено в цепи образовательных ресурсов, вполне ожидаемо, что наиболее востребованной услугой среди респондентов. (31%) является выдача документов из библиотечного фонда во временное пользование для дальнейшей работы. Необходимо отметить значимость открытого доступа к фондам и наличие более новой литературы и периодических изданий в читальных залах, это возможность наглядно проконсультировать имеющуюся литературу по изучаемой тематике, респонденты отдают этому критерию 2-е место (29%) после доступа к коллекции абонемента. 16% пользователей отмечают важность культурной деятельности. К сожалению, не многие из отвечавших пользовались современными сервисами библиотеки: виртуальной справочной службой (6%) и электронной доставкой документов (2%).

Таблица 2

### Обращение к библиотечным услугам

Библиотечные услуги	Студенты стационарного отделения	Студенты заочного отделения	Магистранты	Докторанты
абонемент	<b>1 значимость 31%</b>			
	47	30	20	3
работа в читальном зале работа со справочным аппаратом	<b>2 значимость 29%</b>			
	31	46	19	4
дополнительные услуги (ксерокопирование, сканирование, условия для набора текстов)	<b>3 значимость 23%</b>			
	39	42	8	4

электронные услуги культурные мероприятия	4 значимость 17%			
	12	8	6	6

Помимо основных услуг, библиотекой предоставляются дополнительные сервисные услуги такие как ксерокопирование, сканирование, условия для набора текстов. Этой услуге отдали предпочтение 23% респондентов. Таким образом, информационное обслуживание пользователей строится на использовании, как традиционных, так и новейших технологий поиска и предоставления информации.

Важной частью исследования был выбор респондентов источника **(Для получения нужной информации предпочитают)** информационного ресурса, оценки печатного фонда, электронных ресурсов. В основном к книжному фонду обращается большая часть респондентов (Рис. 4)

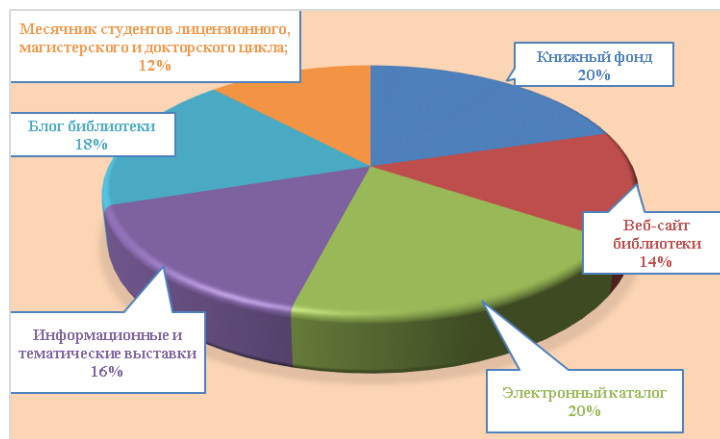


Рисунок 4 Источники информационных ресурсов

Результаты были вполне предсказуемы: современные пользователи одинаково часто обращаются за информацией как к печатным документам (книжный фонд 20%, информационные и тематические выставки 16%, так и к электронным носителям (эл. каталог 20%, блог библиотеки 18%, веб-сайт библиотеки 14%). Наш читатель все чаще и чаще приходит в библиотеку не за конкретным документом, а за информацией. Библиотека становится центром информационных электронных ресурсов, но в тоже время сохраняет за собой традиционные функции по обслуживанию пользователей печатными документами. Оценка ЭК по всем критериям выше, чем оценка веб-сайта библиотеки, что позволяет судить о лучшей подготовленности респондентов к использованию данного ресурса, благодаря преподаванию дисциплины «Основы информационной культуры». Данное анкетирование убедительно показало, что роль электронного каталога в библиотечной практике возросла. ЭК стал наиболее значимым элементом в действующей системе читатель-библиотека. Информационные и тематические выставки так же занимают крепкую позицию в информационном освещении. Немаловажное место в цепочке источников информации, студентами

отводится, организации и проведению Ежемесячного выпуска студентов лицензионного, магистерского и докторского цикла в Научной библиотеке, в рамках которого проводится обучение информационным компетенциям лицензиатов, магистров, докторантов; содействие доступу к локальным, национальным и международным базам данных; обучение пользователей доступу к наиболее представительным порталам знаний.

На просьбу оценить деятельность библиотеки (**Оцените деятельность Научной Библиотеки USARB по пятибалльной шкале?**)

73% респондентов оценили деятельность библиотеки в 5 баллов и 27% отметили 4 балла, тем самым подтвердили, что всегда получают в библиотеке необходимые издания и информацию, и удовлетворяют свои информационные потребности. Исходя из ответов пользователей, можно сделать вывод, что библиотека является важным центром поиска нужной информации и служит источником самообразования.

Одной из главных задач при проведении анализа ИП было выявление информационной значимости информации для пользователей и возникшее в последнее время представление о том, что книги теряют свое значение в качестве источника информации абсолютно неверно. На вопрос **Какие информационно-документальные источники Вы спрашиваете чаще всего?** 43% опрошенных отметили дидактические и методические материалы; 41% – научную литературу; 34% респондентов предпочитают беллетристику, и к электронным и аудио/видео документам обращаются 14%.

Почти все участники анкетирования (более 70%) отметили, что они активно пользуются доступом к научным документам, дидактическим материалам и художественной литературой в соответствии с программой и выбрали в качестве основного источника информации. Сегодня научная книга несет в себе большую информационную ценность. По полученным данным монографии и сборники статей прочно занимают второе место, это отметили около 47% респондентов, на третьей позиции находятся труды конференций и совещаний – 28%. Обращение к разного вида энциклопедиям, справочникам и словарям позволяет удовлетворить запросы фактографического характера. Этому виду информационно-документального источника отдали предпочтение 18% опрошенных. Стоит обратить внимание на рост интереса студентов музыкальных специальностей на выбор ресурсов в электронной форме. 26% респондентов предпочитают их использование в повседневной работе. Эти данные еще раз подтверждают информационную и образовательную роль библиотеки, и обязывают библиотекарей обеспечить своих пользователей литературой по всем дисциплинам, преподаваемых в университете. Распределение ответов превышает 100%, т.к. респонденты отмечали не одну, а несколько позиций.

Все группы пользователей отметили наличие доступа к электронным ресурсам. Использование в работе этих информационных продуктов позволяет более полно и релевантно удовлетворять запросы пользователей, так как комплектование разными базами данных осуществляется



с ориентацией на потребителя. Огромное значение имеет поиск нужной информации в кратчайшие сроки. Оптимальным решением данной проблемы является использование электронных источников для поиска материалов для написания рефератов, курсовых проектов, дипломных и научных работ. Одним из самых важных электронных ресурсов являются электронные библиотеки – библиотеки без стен. Объединение традиционной библиотеки с новыми информационными технологиями позволило вывести библиотечно-информационную деятельность на новый уровень. Электронные научные библиотеки позволяют сделать более эффективным процесс поиска информации и обеспечить высокий уровень образования и научно-исследовательской работы. Поэтому с помощью следующего вопроса (**Какими электронными ресурсами, имеющимися в библиотеке, Вы пользуетесь?**) мы хотели выяснить к каким электронным информационным источникам чаще всего обращаются наши пользователи.

Как видно (Рис. 5), ответы распределились следующим образом:

**Базы данных**

- EBSCO Publishing – 24;
- SpringerLink – 22;
- CEEOL – 6;
- Cambridge Journals Online – 8;
- Taylor & Francis Online Journal Library – 2;
- Baze de date ale Băncii Mondiale – 14;
- Baza de date a ONU – 1;

**Открытые библиотечные репозитории**

- Arhiva electronică instituțională ORA USARB – 46;
- ZENODO – 2;
- eLIBRARY.ru – 13;
- OPEN LIBRARY – 16;
- CALAMEO – 14;
- SCRIBD – 1;

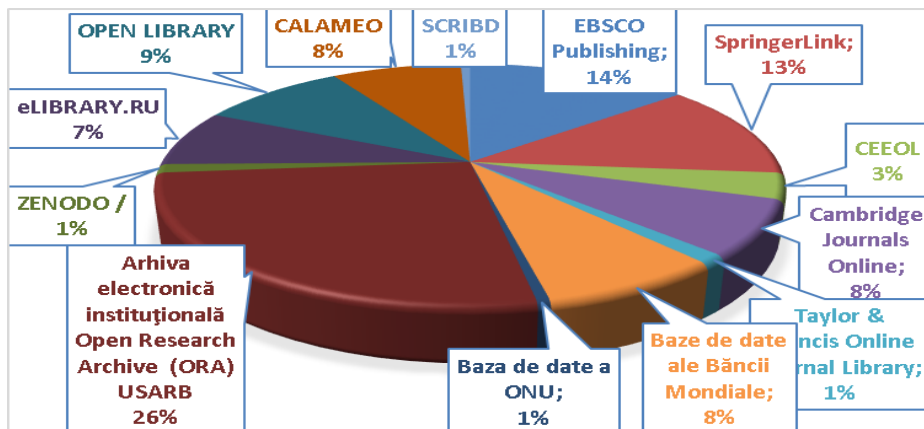


Рисунок 5 Электронные информационные источники

Сегодня библиотеки могут дать не только доступ к книге, они развиваются, чтобы отвечать современным потребностям читателя. Ответы респондентов говорят о том, что сегодня они хотят и готовы работать с электронными ресурсами библиотеки. Мы заметили, что пользователи отдают предпочтение Электронному репозиторию, что является хорошим показателем, и мы надеемся, что необходимость доступа к нему в дальнейшем возрастет и так же возрастет доступ к другим электронным ресурсам. Чуть ниже показатели в использовании Баз данных, этот процент можно объяснить характером специализированной информации, адресованной специалистам в определенных областях.

Электронные информационные ресурсы часто используются респондентами, что говорит о хорошей информированности и опыте пользователей.

Прежде чем перейти к анализу следующего вопроса хочется отметить, что библиотека – это место, где предоставляется доступ к информации, как в традиционной печатной форме так и в электронном виде. Внедряя информационные технологии, мы стремимся учитывать интересы читателя, мотивы и причины, формирующие его отношение к услугам и возможностям библиотеки.

Для определения степени удовлетворенности студентов существующими ресурсами библиотеки был подготовлен следующий вопрос: **Насколько вы удовлетворены разнообразием информационных ресурсов (печатных и электронных), предлагаемых Научной Библиотекой USARB?** (оцените по 5-ти бальной шкале).

Ответы на этот вопрос показали, что большинство (89%) респондентов удовлетворены разнообразием информационных ресурсов на 5 баллов, и лишь 11 % респондентов оценили степень удовлетворенности на 4 балла. Исходя из этих результатов мы наблюдаем, что все категории пользователей нашей библиотеки активно пользуются как печатными, так и электронными носителями информации и степень их удовлетворенности достаточно высока.

Поинтересовавшись у респондентов **Из каких каналов Вы узнаете о мероприятиях проводимых Научной Библиотекой (презентации выставок: тематических, новых поступлений, online, презентации книг, «Дни открытых дверей», Неделя Открытого Доступа к Информации и т.д.)?** нами был сделан вывод, что важную роль в продвижении продукции и услуг библиотеки играет правильный выбор каналов распространения информации (Таблица 3). Целевой канал распространения информации – это 50 % успеха любой рекламы. Среди источников информации о мероприятиях, проводимых Научной Библиотекой на первое место выходит WEB-сайт библиотеки: 63% пользователей отметили его значимость, далее – практически на равных, студенты получают информацию через преподавателей (54%) и библиотекарей (55% опрошенных). Информацией, полученной из социальных сетей пользуются 7% респондентов, от друзей и знакомых – 16%, информацию с информационных стендов библиотеки и рекламных материалов используют 10% респондентов; дополнительно отмечено получение информации по электронной почте (2%).

**Каналы распространения информации**

Каналы распространения информации	Студенты стационарного отделения	Студенты заочного отделения	Мастеранты	Докторанты, преподаватели	%
WEB-сайт библиотеки	18	28	19	4	63%
от библиотекаря	18	28	9	6	55%
от преподавателя	30	14	17	5	54%
от друзей и однокурсников	19	14	5	3	16%
из объявлений и рекламных буклетов библиотеки	6	7	8	4	10%
из социальных сетей	6	5	4	1	7%

Распределение ответов превышает 100%, т.к. респонденты отмечали не одну, а несколько позиций. Проведя анализ исследования можно констатировать смещение доверия от источников печатной рекламной информации (объявлений и буклетов) к личной рекомендации.

В ответе на следующий вопрос ***Есть ли будущее у библиотек, или их заменит Интернет?*** мы предложили поразмышлять на тему будущего библиотек. Библиотека будущего – это реальное и виртуальное пространство, обеспечивающее беспрепятственный доступ к информации. При этом реальное пространство библиотеки это место, где человеку приятно находиться, место для самообразования, место для встреч и досуга. Библиотека как виртуальное пространство – это своего рода уникальный информационный центр, предоставляющий пользователю необходимые базы данных и медиа-продукты. В отношении будущего библиотек ответы наших респондентов распределились следующим образом (Рис. 6): *Библиотеку ничем не заменить* – 45; *Интернет дополняет библиотечные услуги* – 28; *Интернет более доступен и удобен* – 2; *И библиотека и Интернет* – 25.

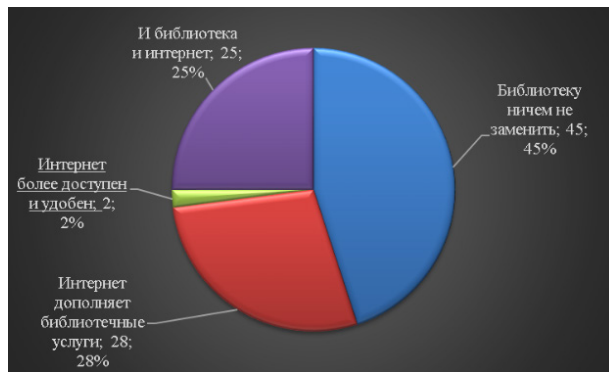


Рисунок 6 Есть ли будущее у библиотек

Из результатов опроса видно, что наши читатели являются преданными библиотеке, хотя и книга и Интернет являются информационными источниками. И нам, библиотекарям, очень приятно, что для наших пользователей библиотека стоит в приоритете и является одним из главных источников информации, не смотря на плюсы Интернета. Хотелось, чтобы именно библиотека стала гармоничным местом или точкой пересечения реального и виртуального.

На следующий вопрос анкеты **В поиске нужной информации Вы обращаетесь за помощью к библиотекарю?** большинство респондентов подчеркнули важную роль библиотекаря в руководстве и консультировании пользователей. Общение с библиотекарем, как посредником между информацией и потребностью пользователя, является важным. Как видно мнения (Рис. 7) разделились примерно пополам.



Рисунок 7 Обращение 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. Пользователи подчеркнули, что сотрудники библиотеки обладают профессиональными компетенциями и коммуникационными навыками в эффективной работе.

Вузовская библиотека – важное звено информационного обеспечения учебного и научного процесса в вузе. Без современной вузовской библиотеки нет и не может быть современного образовательного, научного, педагогического процесса, так как научная библиотека – это «лицо» каждого высшего учебного заведения. Поинтересовавшись у респондентов **Что надо изменить, по Вашему мнению, чтобы библиотека стала более современной?** мы получили следующие результаты: 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. (Рис. 8)



Рисунок 8 Что надо изменить, чтобы библиотека стала более современной

Анализируя ответы, мы выяснили что читатели отдали приоритет наличию в библиотеках современного технического оборудования, их привлекает все новое и современное. Для большинства пользователей библиотека играет важную роль и как источник информации, и как центр общения. Библиотека должна постоянно развиваться и совершенствоваться. Пользователю нужна современная технически оснащенная библиотека, в которой должны оставаться в наличие и книжные фонды и электронные издания, внимательный и квалифицированный персонал, много различной техники для удобства читателя, комфортная и модная мебель.

Исследование позволило получить видение пользователей в дальнейшем развитии библиотеки. Их предложения помогут нам сформировать образ, который студенты имеют о библиотеке: В ответ на вопрос анкеты «**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 периоди-

ческими 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.). Поступили предложения по развитию электронных ресурсов библиотеки («автоматизация книговыдачи в библиотеке, больше лит. в электр. виде»; «простота поиска литературы в электронном каталоге»; «доступ к ресурсам с домашнего компьютера»; «доступ к БД библиотеки через Интернет для иногородних»; „*optimizarea și sistematizarea datelor colectate în format electronic*” и др.). Некоторые респонденты хотели бы изменения рабочего графика, улучшения технической оснащенности копировальной техникой во всех читальных залах, и, конечно же, *Wi-Fi*. Многие респонденты хотят полной бесплатности услуг. Предложены варианты улучшения комфортности: «установить сканеры в чит. залы», «установить кофе-машины, лифт, медиааппаратуру», «выделить зал для досуга» и др. Отрадно, что респонденты также отмечают, что «комфорта в залах более чем достаточно, работать удобно и спокойно», «все удовлетворяет» и желают библиотеке «поддерживать такие условия».

#### **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.

Результаты этой работы позволили:

- 1) выявить особенности ИП пользователей;
- 2) проанализировать заинтересованность пользователей в различных видах информации;
- 3) выявить основные каналы получения информации;
- 4) определить роль библиотекаря как информационного посредника.

Университетская научная библиотека, поддерживающая учебные процессы и исследования, имеет особенно важную роль в удовлетворении информационных потребностей и информационной культуре. Всесторонний анализ информационных потребностей пользователей университетской библиотеки позволил выявить следующее:

1. Главной особенностью информационных потребностей пользователей являются высокие требования к оперативности и полноте предоставляемой информации.
2. Участники анкетирования активно используют новые информа-

ционные технологии, особенно электронные ресурсы (журналы, книги, базы данных и т.д.) и понимают перспективы их дальнейшего использования, поскольку они помогают выбору научной стратегии поиска и получения информации. Поэтому необходимо дальнейшее расширение репертуара периодических изданий, как в печатном, так и в электронном виде. Необходимо расширение доступа к основным иностранным и отечественным электронным ресурсам, как полнотекстовым, так и к реферативным.

3. При внедрении новых информационных технологий необходима организация повышения информационной культуры пользователей.
4. Без использования в библиотеке новых технологий не может идти речь об оперативном, полном и качественном удовлетворении информационных потребностей пользователей. Библиотека должна постоянно развиваться и совершенствоваться. Пользователю нужны современные технически оснащенные библиотеки.

В результате проведенного анкетирования были выявлены проблемы, волнующие читателей, их интересы, информационные потребности. Много из того, что отметили респонденты, будет предложено руководству в виде предложений для улучшения деятельности библиотеки.

#### **Список литературы:**

1. TOMESCU, Silvia. Serviciile electronice din bibliotecile universitare și susținerea studiului și cercetării. In: *Biblioteca*. 2008, nr. 8-9, pp. 251-254. ISSN 1220-3386.
2. ȚURCAN, Nelly, CHERADI, Natalia. Biblioteca Universității și studenții : Interacțiunea și perfecționarea serviciilor. In: *Marketing și biblioteca universitară*. Chișinău: CE USM, 2003, pp. 55-144. ISBN 9975-9604-2-1.
3. *Библиотечный фонд в терминах и определениях* : науч.-практ. пособие. Сост. Н. З. СТАРОДУБОВА, Е. И. ПАТНИКОВА [online] [citat 12.09.19]. Disponibil: [https://www.rsl.ru/datadocs/doc\\_7252ca.pdf](https://www.rsl.ru/datadocs/doc_7252ca.pdf)
4. БЛЮМЕНАУ, Д. Н. К уточнению исходных понятий теории информационных потребностей. В: *Науч. и техн. информ.* Сер. 2. 1986, nr. 2, pp. 7-12.
5. ЗДРАВОМЫСЛОВ, А. Г. *Потребности. Интересы. Ценности*. Москва: Политиздат, 1986. 221 р.
6. КУДЕЯРОВА, А., СЛАЩЕВА, Н., МОХНАЧЕВА, Ю. Нужно пользователю, необходимо нам. In: *Библиотека*. 2005, nr. 8, pp. 36-37. ISSN 0869-4915.
7. ШКАЛА Лайкерта. В: Википедия: Свободная энциклопедия [online]. Disponibil: <https://ru.wikipedia.org/>. [accesat 14.10.19]
8. ЮХНОВЕЦ, Т. С. Информационные ресурсы библиотек в системе удовлетворения информационных потребностей студентов вуза (по материалам социологического исследования. In: *Научные и технические библиотеки*. 2012, nr. 4, pp. 12-17. ISSN 1027-3689.