

on the analysis of the current state of the direction of the university libraries of Ukraine and CIS countries. We analyzed the theoretical materials on the subject and practical experience. The author emphasized the importance of creating online projects in the exhibition and museum activities of libraries or institutions of higher education, to promote the national cultural heritage of the university.

Today, the libraries should not remain just repositories of old books, they should evolve toward becoming the information centers that offer a variety of resources, including digital ones. The creation of own electronic resources and providing open access to them is one of the priorities of university scientific libraries worldwide. It promotes not only prompt spreading of the information, but also allows it to be popularized quickly, increasing the university's level of influence. Thus, access to electronic information resources is a prerequisite for the proper level of Ukrainian higher education. In addition, the library should fulfill social-communicational and cultural-educational functions.

So there is an innovative model of university libraries which allows one to organize the library production and to introduce an integral resource not only for the exchange of knowledge in the university environment, but also to meet the information needs of a wide range of users to perform thematic scientific researches and popularize sources of information.

Among the examples of such activities one can find the cooperation of library and educational institution's museum, both of which are the structural units of one university and play an important role in preserving historical material sources, their studying and presentation to the public.

A special role in the process of creating own quality academic resource plays scientific communication, integration of historical and library science, collaboration with historians, a comprehensive study of documentary information. However, such research collaboration is not typical for university libraries of Ukraine, there are only a few joint research projects with separate structural departments in their institutions.

An example of such cooperation in Ukraine is a number of noncommercial projects of academic institutions: I. I. Mechnikov National University of Odessa, National University «Ostroh Academy», Sumy State University, V. N. Karazin University of Kharkiv, etc. Interesting projects were implemented in Poland, for example in the Higher School of Economics in Warsaw, as well as in Belarusian Technical University.

Creating a virtual exposition and presentation of documentary resources can significantly change the perception of even a small library and museum project. Interaction of the university subdivisions such as the Department, library and museum, make a platform for interesting joint projects, the development of these subdivisions, and helps university to realize its diverse functions.

Involvement of the web technologies for the presentation in the worldwide network and the combination of components of the museum and library resources is an interesting and modern mean of popularizing the history and activities of the institution of higher education.

ANNA SIDORCZUK
Biblioteka Politechniki Białostockiej
Białystok (Polska)

WIZERUNEK BIBLIOTEKI POLITECHNIKI BIAŁOSTOCKIEJ W OCZACH CZYTELNIKÓW – ANALIZA ANKIET

Badania potrzeb użytkowników i ich zadowolenia z oferowanych przez bibliotekę usług, to coraz częściej stosowana metoda mierzenia jakości i efektywności pracy bibliotek, a zarazem najpopularniejszy kierunek badań bibliotekoznawczych na świecie. Poprzez analizę wyników otrzymujemy informację o tym, w jakim stopniu spełniane są oczekiwania czytelników. Problematyka jakości usług bibliotecznych jest w ostatnich latach bardzo ważna, szczególnie w przypadku bibliotek akademickich, bowiem wiąże się to z konkurencyjnością oferty danej placówki na tle innych. Zapewnienie wysokiej jakości usług jest

важnym elementem strategicznym, marketingowym, a także wizerunkowym. Odbiorca bowiem często uzależnia swoją decyzję o skorzystaniu z danej usługi od opinii innych użytkowników na temat jej jakości.

W artykule przedstawiono pomiar jakości, jaki został przeprowadzony na podstawie badań ankietowych z perspektywy klientów biblioteki. W Bibliotece Politechniki Białostockiej badania zostały przeprowadzone w roku 2012 - tuż przed przenosinami do nowego gmachu zbadano, jak czytelnicy oceniają dotychczasową działalność biblioteki i jakich zmian oczekują w przyszłości. Wyniki miały wpływ na organizację pracy i zasad udostępniania księgozbioru w nowym budynku. Kolejne badanie przeprowadzono na przełomie 2013 - 2014 roku. Miało ono ocenić sensowność wprowadzonych rozwiązań oraz służyło wytyczeniu kierunków dalszego rozwoju placówki. W chwili obecnej – rok 2017 również trwa badanie satysfakcji użytkowników. Przeprowadzone badania miały na celu rozpoznanie zmieniających się oczekiwań i wymagań użytkowników związanych z nowym budynkiem oraz po przeprowadzce, ustalenie w jakim stopniu oferta biblioteki odpowiada oczekiwaniom środowiska akademickiego i czy sposób świadczenia usług jest odpowiedni.

W badaniach posłużono się metodą badań ankietowych, gdyż jest to najczęściej stosowana metoda mierzenia wyników pracy biblioteki. O wypełnienie ankiet zostali poproszeni wszyscy chętni użytkownicy biblioteki – zarówno studenci, jak i pracownicy Politechniki Białostockiej. Rozróznilo też doktorantów oraz osoby spoza uczelni, które coraz częściej zaczęły odwiedzać bibliotekę i korzystać z jej zasobów i usług. Przedmiotem badania były następujące obszary tematyczne: czytelnicy, godziny otwarcia placówki, zasoby biblioteczne, oferowane usługi, personel, infrastruktura placówki.

АННА СІДОРЧУК

Бібліотека Білостокського технічного університету
м. Білосток (Польща)

ОБРАЗ БІБЛІОТЕКИ БІЛОСТОКСЬКОГО ТЕХНІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ОЧИМА КОРИСТУВАЧІВ – АНАЛІЗ АНКЕТУВАННЯ

Найчастіше використовуваним методом вимірювання якості та ефективності праці бібліотек і найбільш популярним напрямком бібліотекознавчих досліджень, є аналіз потреб користувачів та їхнього задоволення наданими бібліотекою послугами. Результати аналізу віддзеркалюють інформацію про ступінь задоволення потреб користувачів. Протягом останніх років набуває особливого значення проблематика якості бібліотечних послуг, оскільки свідчить про конкурентоспроможність наукової бібліотеки на фоні інших. Забезпечення високої якості послуг є важливим стратегічним питанням, маркетинговим та іміджевим аспектом управлінської діяльності. Отримувач, при виборі послуги, часто приймає рішення, спираючись на відгуки інших користувачів щодо її якості.

У доповіді представлено результати вимірювання якості на основі проведеного серед клієнтів бібліотеки анкетування. У 2012 р., перед переїздом до нової будівлі бібліотеки Білостокського технічного університету, досліджено ступінь задоволення користувачів поточною діяльністю і очікувані ними зміни на майбутнє.

Результати мали вплив на організацію праці і методи обслуговування у новому приміщенні. Наступне дослідження, проведене на зламі 2013–2014 рр., мало на меті оцінити результати впроваджених змін і окреслити напрями подальшого розвитку бібліотеки. Сьогодні, у 2017 р. також здійснюється дослідження ступеня задоволення запитів відвідувачів бібліотеки.

Завданням усіх досліджень було розпізнавання очікувань і вимог користувачів, що змінювалися протягом останніх п'яти років, і були пов'язані з розташуванням бібліотеки у новому будинку. А також визначення на скільки пропозиції послуг бібліотеки відповідають очікуванням університетського середовища і чи створено відповідні умови для їхнього забезпечення.

Дослідження проведено найбільш популярним методом вимірювання результатів праці бібліотеки – методом анкетування. Заповнити анкети запропоновано усім категоріям користувачів. До анкетування запрошено аспірантів, а також сторонніх користувачів, які частіше стали відвідувати бібліотеку і користуватися її ресурсами та послугами. Предметом дослідження були наступні тематичні категорії: читачі, години праці бібліотеки, ресурси, спектр послуг, персонал, інфраструктура бібліотеки.

ANNA SIDORCZUK

Library of Bialystok University of Technology
Bialystok (Poland)

THE IMAGE OF THE LIBRARY OF BIALYSTOK UNIVERSITY OF TECHNOLOGY IN THE EYES OF ITS READERS – ANALYSIS OF QUESTIONNAIRES

Research on users' needs and their satisfaction with the services offered by the library is more often used method of measuring the quality and effectiveness of the work of libraries, and at the same time the most popular direction of library research in the world. By analysing the results, we get information about how readers' expectations are met. The quality of library services is very important in recent years, especially in the case of academic libraries, because it is related to the competitiveness of the offer of that exact institution on the background of others. Ensuring high quality service is an important strategic, marketing and image element. Consumers often make their decision to use the service by depending on the opinions of other users about its quality.

The paper presents the measurement of quality, which was carried out on the basis of surveys from the perspective of library customers. In the Library of the Bialystok University of Technology the research was carried out in 2012 – just before moving to a new building, when library was assessed by readers who need to evaluate the current activity of the library and were asked about changes, what they expect in the future. The results had an impact on the organization of the work and the rules of library access in the new building. Another research was conducted at the turn of 2013 – 2014. Its main task was to evaluate the reasonableness of the implemented solutions and to guide the direction of further development of the library. At present, in 2017 there is also undergoing a user satisfaction survey. The researches were aimed at identifying the changing expectations and requirements of users, which were connected with new building, determining the extent in which the library's offerings match the expectations of the academic community and whether the delivery of services is appropriate.

The method, which have been used there is survey, because it is the most commonly used method of measuring the performance of the library. All interested in it users of the library - both students and employees of Bialystok University of Technology – were asked to complete the questionnaires. There are also PhD students and non-university users, who increasingly began to visit the library and use its resources and services. The scope, which covered the survey was based on following topics: readers, opening hours, library resources, service offerings, staff, facility infrastructure.

ВІРЮТІНА КАТЕРИНА

Харківська державна наукова бібліотека
імені В. Г. Короленко
м. Харків (Україна)

WHITEBOARD-СЕРВІСИ: МОЖЛИВОСТІ ДЛЯ БІБЛІОТЕК

Протягом останніх років зростає інтерес та необхідність впровадження інтернет-технологій у діяльність бібліотек. Використання веб-сервісів в якості комунікаційних платформ для взаємодії та