

УДК 159.9

Г. Э. Турганова

*Байкальский государственный университет,  
г. Иркутск, Российская Федерация*

## ПСИХОСЕМАНТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ СТУДЕНТОВ О БИБЛИОТЕЧНОЙ УСЛУГЕ

**АННОТАЦИЯ.** Статья, посвящена проблеме изучения представлений студентов о «библиотечной услуге» с помощью психосемантического метода. Предметом исследования выступала семантика представлений студентов об услугах библиотеки высшего учебного заведения. В ходе исследования был разработан специализированный семантический дифференциал, на основании которого респонденты оценили понятие «библиотечная услуга». Автором проведен качественный анализ полученных результатов и разработан ряд рекомендаций для внедрения в деятельность библиотеки вуза. Данные, полученные в ходе исследования можно использовать в организационной деятельности вузовской библиотеки при корректировке имеющихся услуг и продуктов, с учетом клиентоориентированности, для повышения спроса на данный вид услуг среди студентов. При этом воздействуя на уровень потребления и лояльность пользователей через формирующееся представление о самой библиотеке, в процессе разработки и внедрения новых библиотечных услуг на базе высшего учебного заведения.

**КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА.** Психосемантический анализ; психосемантика; библиотечная услуга; восприятие информации; специализированный семантический дифференциал.

**ИНФОРМАЦИЯ О СТАТЬЕ.** Дата поступления 13 апреля 2018 г.; дата принятия к печати 7 июня 2018 г.; дата онлайн-размещения 30 июня 2018 г.

G. E. Turganova

*Baikal State University,  
Irkutsk, Russian Federation*

## PSYCHO-SEMANTIC ANALYSIS OF STUDENTS' PERCEPTIONS OF LIBRARY SERVICES

**ABSTRACT.** The article is devoted to the problem of studying students' perceptions of the «library service» using the psychosemantic method. The subject of the study is the semantics of students' perceptions of the university library services. As part of the study, the investigation develops a specialized semantic differential which becomes the basis for the respondents' evaluation of the concept "library service". The author carries out a qualitative analysis of the results gained and develops a number of recommendations for introduction to the university library activity. The data obtained during the investigation can be used in organizational activity of the university library in correcting existing services and products in regard to client-biased work in order to increase the students' demand for this type of service. In his context, there arises an affect of the level of the users' consumption and loyalty through the shaping perception of the library itself in the process of development and introduction of new library services on the basis of the higher educational institution.

**KEYWORDS.** Psychosemantic analysis; psychosemantics; library service; information perception; specialized semantic differential.

**ARTICLE INFO.** Received April 13, 2018; accepted June 7, 2018; available online June 30, 2018.

© Г. Э. Турганова, 2018

# Baikal Research Journal

электронный научный журнал Байкальского государственного университета

В наше время крайне сложно встретить сферу человеческой жизнедеятельности, где информация не играла бы существенной роли. Информация является основным элементом, ресурсом, позволяющим существовать и развиваться как самому обществу с его разнообразными элементами, так и личности как индивидуально – уникальной структуре. Информацию часто называют «кислородом общества». Если кислород не будет поступать, ни одна живая система не выживет, этот закон касается и социальной жизни. Часто говорят, что приток новой информации – органическая потребность человека. Если считать, что каждый человек во всех обстоятельствах своего существования постоянно принимает решения, то можно понять, насколько она ему необходима. Не случайно суть начального этапа регулирования деятельности любых систем – сбор, анализ и переработка информации о ситуации, с которой данная система сталкивается [1, с. 127]. И одним из социальных институтов, который позволяет хранить, распространять, накапливать информацию, участвовать в просвещении, эстетическом и патриотическом воспитании нации является библиотека.

Исследования характеристик библиотечно-информационного обслуживания университетской библиотеки на сегодняшний день представляет собой одно из ведущих направлений библиотечной науки и деятельности. Исследованию деятельности вузовских библиотек посвящены исследования И. П. Бургер [1], Г. А. Бувечич [2], Г. Ю. Кудряшовой [3], Г. Б. Паршуковой [4], А. О. Федорова [5], Е. И. Боброва [6], О. Н. Баева [7], и др.

Особую актуальность данной проблематике придает тот факт, что проблема эффективности библиотечного обслуживания в рамках психосемантического направления изучена не в полном объеме.

Психосемантические исследования являются незаменимым источником информации, позволяющим учесть систему внутренних смыслов, отношений и образов, формирующихся у читателей на протяжении всего процесса потребления библиотечно-информационной услуги.

Традиционно исследование читателей в библиотеках строилось на статистических показателях: количество пользователей; число посещений; объем книговыдачи и др. Внутри этих данных исследовались социально-демографические характеристики читателей: пол, возраст, социальное положение, образование, сфера деятельности и т. д., что разрешило применять «принцип дифференцированного подхода к пользователям библиотеки на основе их изучения». Этот принцип заключается в том, что сила воздействия книги растет, если она адресуется не безликому читателю, а конкретному человеку или группе лиц и максимально соответствует его читательской подготовке, потребностям и интересам.

При этом следует учесть, что и сама библиотека как субъект библиотечно-информационной деятельности заинтересована в персонификации своего читателя по определенным признакам, для того, чтобы эффективно выстраивать коммуникации и быть востребованной для своего читателя.

Сложность изучения проблемы исследования состоит в следующем:

1. Проблема многоаспектности библиотечного обслуживания, как вида деятельности. Библиотечное обслуживание, как «окно в библиотеку», охватывает все: систему библиотечных архивов, фонд, компетентность персонала, комфортность условий и многое другое. Все эти факторы в значительной мере влияют на эффективность деятельности и организации услуги.

2. Проблема эффективности и качества библиотечного обслуживания.

Данная проблема связана не только с библиотечной статистикой, но главным образом, с оценкой пользователя. Эффективность деятельности библиотеки измеряется удовлетворенностью библиотечной услугой пользователей. Но как ими

реализуется полученная информация в действительности, неизвестно. Насколько они эффективно использовали информацию, измерить достаточно сложно.

Количественные (статистические) показатели облегчают анализ эффективности библиотечной услуги, так как дают достоверную и объективную информацию о состоянии и изменениях ресурсов. Однако количественный анализ не дает оценки степени удовлетворенности потребителей. Его полезно дополнять социологическими, психологическими исследованиями, дающими более детальную картину удовлетворенности отдельными библиотечными услугами.

Изучение психосемантических представлений студентов понятия «библиотечных услуг» в процессе организационно-управленческой деятельности университетской библиотеки позволяет не только качественно оценить особенности восприятия библиотечно-информационных услуг, но и позволяет реконструировать системы значений, отношений, смыслов самого потребителя данной услуги (студента) при взаимодействии с библиотекой университета.

Цель нашего исследования состояла в изучении и анализе психосемантики представлений о библиотечной услуге среди студентов.

Задачи исследования заключались:

1. В проведении теоретико-методологического анализа подходов по изучаемой проблематике.
2. В составлении семантического дифференциала для качественной оценки понятия «библиотечная услуга».
3. В проведении исследования среди респондентов вуза с последующим анализом полученных данных.

Объект исследования – представления о библиотечных услугах студентами.

Предмет исследования – семантика представлений о библиотечных услугах студентами.

Методологической основой нашей работы выступили работы Г. Г. Журавлева, А. Д. Карнышева, Е. С. Кожевникова, О. Д. Опарина, В. Ф. Петренко, В. П. Серкин, Т. Н. Ставцевой, В. Н. Наумова, Я. Вирлова, О. Н. Сухаревич, Т. А. Тереховой, Т. Г. Бахматова, В. Г. Былкова С. А. Шенина, О. Л. Юшина и других авторов [8; 9; 10; 11; 12; 13; 14; 15; 16; 17; 18; 19; 20; 21; 22; 23].

В выборку испытуемых вошли студенты первого курса университета. Всего в исследовании приняли участие 120 человек, в том числе 20 экспертов, 20 человек участвовали в пилотажном исследовании по формированию специализированного семантического дифференциала (СД), 80 человек составил нормативную выборку.

Для исследования восприятия респондентами понятия об информационно-библиотечных услугах в деятельности библиотеки университета нами был разработан специализированный семантический дифференциал для оценки понятия «библиотечная услуга». Специализированный семантический дифференциал позволил проанализировать, как пишет В. П. Серкин «мысленно представляемую или материально реализованную систему, которая, отображая или воспроизводя объект исследования, способна замещать его у испытуемых так, что ее изучение дает новую информацию об этом объекте» [15, с. 63].

Построенный семантический дифференциал, включающий 40 шкал, был верифицирован.

Математическая обработка полученных данных проводилась с использованием компьютерных программ SPSS 20.0 for Windows.

При анализе корреляционных связей (корреляция Пирсона) по результатам данных по семантическому дифференциалу мы констатировали значимые двухсторонние корреляции на уровне 0,001 по следующим шкалам семантического дифференциала: «структурное» / «хаотичное», испытуемые воспринимают библи-

отечную услугу как структурное явление, данное явление должно контролироваться либо самой личностью, либо библиотекой ( $r = -0,632$ ,  $p = 0,001$ ), при этом чем более структурна библиотечная услуга, тем больший контроль испытывают студенты. Исходя из этого, можно предположить, что студенты воспринимают библиотечные услуги как упорядоченное явление, имеющее определенную структуру, процесс, который контролируется сотрудниками библиотеки и самим высшим учебным заведением. Студенты понимают библиотечные услуги как структурное явление, и оно должно быть наполненным ( $r = 0,544$ ,  $p = 0,001$ ). Можно сделать вывод о том, что чем более высоким уровнем структуры имеет библиотечная услуга, тем больше ощущение наполненности, понимания возникает у пользователя. Так же можно предположить о том, что студенты воспринимают библиотечную деятельность как структуру, имеющую определенные процессы, которая постоянно пополняется новыми сведениями. Также библиотечная услуга понимается студентами как структурное явление с какими-либо возможностями ( $r = 0,571$ ,  $p = 0,001$ ) – чем более она структурна, тем больше этих возможностей. На наш взгляд это объясняется тем, что студент, используя библиотечную услугу, которая структурирована и понятна, имеет возможности за более короткое время получить необходимую информацию и это является ценностью для студента, так как позволяет влиять на результативность обучения в вузе: повышение по рейтингу успеваемости, получение от учебного заведения различных «бонусов» в виде стипендий, скидок за обучение, признания среди преподавателей и других студентов.

Так же были обнаружены тесные корреляционные связи между шкалами «структурное» и «осознанное» ( $r = -0,405$ ,  $p = 0,001$ ). Чем больше библиотечная услуга структурна, тем больше она осознается и понимается. «Структурное» и «открытое» ( $r = 0,397$ ,  $p = 0,001$ ) говорит о том, что респонденты воспринимают библиотечную услугу как явление системное и открытое, доступное для них не только в стенах учебного заведения, но и за его пределами. «Структурное» и «индивидуальное» ( $r = -0,365$ ,  $p = 0,001$ ) означает в понимании студентов, что услуга должна иметь определенную структуру и быть персональной для конкретного пользователя и учитывать его предпочтения.

Исходя из вышесказанного, возможно, рекомендовать библиотеке университета в практической деятельности использовать больше инструментов, имеющих элементы структур, схем, например, карту библиотечных услуг, которая позволит более эффективно использовать библиотечные услуги в вузе, как в навигационном плане, так и в когнитивном (восприятия самой услуги при ее потреблении).

Следующая шкала – «контролируемый» / «бесконтрольный». Респонденты воспринимают библиотечную услугу как контролируемое явление, при этом это явление должно быть формальным ( $r = -0,337$ ,  $p = 0,001$ ). То есть студенты воспринимают услугу как постоянно управляемое и формализованное явление. «Контролируемое» и «наполненное» ( $r = -0,713$ ,  $p = 0,001$ ). Не удивительно, ведь в понимании большинства людей библиотека – это учреждение, наполненное информационными источниками, ресурсами, которым управляют сотрудники библиотеки и высшее учебное заведение. «Контролируемое» и «возможности» ( $r = -0,596$ ,  $p = 0,001$ ). Чем большему контролю подвержена библиотечная услуга в процессе использования самой услуги пользователем, тем больше возможности доступны посетителям. «Контролируемое» и «нужное» ( $r = -0,388$ ,  $p = 0,001$ ). Студент, представляет библиотечную услугу, как нечто управляемое и нужное. Действительно, библиотека – организация, подверженная постоянному контролю со стороны сотрудников и информация, находящаяся в этих заведениях, несомненно, очень нужна и полезна. «Контролируемое» и «креативное» ( $r = -0,403$ ,  $p = 0,001$ ). Несмотря на то, что библиотеку студент воспринимает, как строго

управляемую организацию, ему хочется, чтобы в библиотеке проводились какие-либо неформальные мероприятия (различные литературные конкурсы, квесты и т. п.), а также, создания зон отдыха, где сам студент сможет проявить свою креативность без контроля со стороны. В данном случае, можно порекомендовать библиотеке создание творческих пространств, креативных зон, наполненных контентом, с возможностью уединения. «Контролируемое» и «открытое» ( $r = -0,555$ ,  $p = 0,001$ ). Респонденты воспринимают библиотечную услугу как управляемое и доступное для всех явление. Шкалы «Контролируемое» и «близкое» ( $r = -0,384$ ,  $p = 0,001$ ). Библиотечная услуга для многих опрошенных понимается как нечто строго управляемое и близкое, так как такие информационно богатые заведения, находящиеся на территории университета, имеют большую ценность для студентов и позволяют с небольшими временными, финансовыми затратами получить результат, данное предположение также подтверждается корреляционными связями по семантической универсалии «контролируемое» и «экономное» ( $r = -0,362$ ,  $p = 0,001$ ). Так как опрос велся среди студентов первого курса, большая часть которых не совмещает учебу и работу, то покупка книги для них является затратным, а библиотека позволяет использовать библиотечную услугу во временное пользование.

Шкалы «наполненное» и «интересное» ( $r = 0,477$ ,  $p = 0,001$ ). Чем больше различных информационных ресурсов находится в библиотеке, тем большее количество посетителей заинтересованы в ее посещении, при этом интерес может формироваться не только качественными количественными показателями библиотечного фонда, но и проведением разнообразных мероприятий на территории вузовской библиотеки. Шкалы «наполненное» и «поднимающее» ( $r = 0,600$ ,  $p = 0,001$ ). Чем больше ресурсов в библиотеке, тем популярнее, важнее она становится для студента и позволяет качественно получить услугу и подняться по рейтингу успеваемости среди других студентов. Шкалы «наполненное» и «наличие гаджетов» ( $r = 0,339$ ,  $p = 0,001$ ). В наше время наполненность библиотеки включает в себя не только бумажные издания, но и электронные ресурсы. Исходя из этого, чем больше в наличии библиотеки и в пользовании студентов гаджетов, тем выше можно считать ее наполненность.

Шкалы «Возможности» / «преграды». «Возможности» и «интерес» ( $r = 0,480$ ,  $p = 0,001$ ). Чем больше возможностей библиотека может дать своему читателю, тем выше у этого читателя интерес в посещении этого заведения. «Возможности» и «выигрышное» ( $r = 0,341$ ,  $p = 0,001$ ). Чем больше возможностей имеет библиотека, чем выигрышнее будет ее посещение, как для студента, так и для ее работника. «Возможности» и «действие» ( $r = 0,337$ ,  $p = 0,001$ ). От качества возможностей зависят дальнейшие действия читателей, например, будут ли они посещать эту организацию снова, или смогут ли они при работе на занятиях, используя результат библиотечной услуги в виде полученной информации и знаний иметь отличный балл по итоговой аттестации.

Исходя из вышеописанного, можно порекомендовать библиотеке вуза (при работе с читателями) использовать персонифицированный подход, например, технологию выявления потребностей с обсуждением возможностей и предполагаемой результативности самого читателя.

Шкалы «интересное» и «поднимающее» ( $r = 0,373$ ,  $p = 0,001$ ). От увеличения уровня интереса к посещению библиотеки для студента и качественной работы в ходе использования библиотечной услуги, будет зависеть результат успеваемости студента, а для работника – увеличение статистики посещений. Шкалы «интересное» и «постижимое» ( $r = 0,359$ ,  $p = 0,001$ ). Чем больший интерес проявляют посетители данного заведения и чаще его посещают, тем понятней и проще ста-

новятся занятия, студент понимает процессы, которые происходят в процессе библиотечного обслуживания, возможно, снижается уровень тревожности и страха при работе с каталогами и библиотечными системами.

Шкалы «прошлое» и «безлюдное» ( $r = 0,447$ ,  $p = 0,001$ ). Студенты воспринимают вузовскую библиотеку как что – то ушедшее в прошлое с отсутствием читателей. Это говорит о том, что при развитии альтернативных источников получения информации многие студенты могут получать любую информацию в системе онлайн режима без непосредственного нахождения в библиотеке, за более короткое время.

Шкалы «безлюдное» и «молчащее» ( $r = 0,541$ ,  $p = 0,001$ ). Библиотека – не место для шума и громких разговоров. И, поэтому, логично, что в понимании библиотечной услуги большинство студентов отметили «молчащее», как характеристику библиотеки, но при этом студенты также выделяют факт снижения читателя в залах библиотеки.

Корреляционные связи между шкалами «нужное» и «наличие интернета» ( $r = 0,474$ ,  $p = 0,001$ ). Для современных студентов библиотечная услуга является нужной в совокупности с наличием интернета для более быстрого и качественного поиска данных. Шкалы «нужное» и «открытое» ( $r = 0,373$ ,  $p = 0,001$ ). Чтобы стать нужной для пользователей, библиотека должна быть открытой. Корреляционные связи между универсалиями «нужное» и «желающее» ( $r = 0,395$ ,  $p = 0,001$ ) свидетельствуют о том, чтобы студенты использовали более эффективно библиотечные услуги, эти услуги должны быть желаемыми. Для этого необходимо пополнять печатный ассортимент, обновлять базы данных, а также проводить различные мероприятия, чтобы привлечь посетителей, так же возможно создание электронной базы, позволяющей фиксировать предпочтения читателей, их направленность, с учетом анализа используемых услуг. Корреляционные связи между шкалами «нужное» и «постоянное» ( $r = 0,340$ ,  $p = 0,001$ ) свидетельствуют о том, что студенты понимают, что библиотека как организационная структура необходима в высшем учебном заведении и самому студенту для эффективного обучения.

Для того, чтобы воспользоваться электронными ресурсами нужны гаджеты (шкалы «наличие гаджетов» и «наличие интернета» ( $r = 0,552$ ,  $p = 0,001$ )), поэтому, в понимании студентами библиотечной услуги, эти два условия являются сопутствующими друг другу. По мнению студентов, чем больше в пользовании библиотеки компьютеров и разнообразных гаджетов, тем более современной, инновационной можно ее считать, тем более желанной воспринимается библиотека студентом (шкалы «наличие гаджетов» и «инновационный» ( $r = 0,552$ ,  $p = 0,001$ )); «наличие гаджетов» и «желающее» ( $r = 0,344$ ,  $p = 0,001$ ).

Наличие скоростного интернета в библиотеке воспринимается студентами как инновационный показатель для библиотеки (шкалы «наличие интернета» и «инновационный» ( $r = 0,429$ ,  $p = 0,001$ )), при этом библиотечная услуга воспринимается как открытое явление, так как открывает доступ к неограниченному объему информации (шкалы «наличие интернета» и «открытое» ( $r = 0,344$ ,  $p = 0,001$ )).

Корреляционные связи между шкалами «традиционное» и «пассивное» ( $r = 0,425$ ,  $p = 0,001$ ), свидетельствуют о том, что в понимании студентов университета традиционные библиотечные услуги «стоят на месте» и не развиваются, при этом для того, чтобы изменить данную ситуацию библиотеке необходимо быть активной и использовать нетрадиционные, креативные методы в своей деятельности (шкалы «креативное» и «активное» ( $r = -0,616$ ,  $p = 0,001$ )).

Шкалы «приятное» и «постоянное» ( $r = 0,411$ ,  $p = 0,001$ ). Чем больше студенту приятно использовать услугу конкретного отдела библиотеки, тем продолжительней он будет ею пользоваться. Шкалы «приятное» и «прогрессивное»

( $r = -0,486$ ,  $p = 0,001$ ). Чем прогрессивнее деятельность библиотеки, тем более высокий уровень в потребности использовать услуги. Шкалы «приятное» и «новое» ( $r = 0,524$ ,  $p = 0,001$ ). Чем более высокий уровень оснащенности и чем более эффективно продуман стилевое решение интерьера библиотеки, тем приятнее посетителю пользоваться библиотекой. Шкалы «приятное» и «экономное» ( $r = 0,492$ ,  $p = 0,001$ ). Чем экономичнее по затратам ресурсов для пользователя посещение данной организации, тем приятнее ощущения от ее посещения.

При анализе корреляционных связей по шкалам «новое» и «полезное» ( $r = 0,378$ ,  $p = 0,001$ ), «новое» и «яркое» ( $r = -0,368$ ,  $p = 0,001$ ) можно сделать вывод о том, что чем более актуальна информация в библиотеке, тем более полезнее она является для пользователя, а чем более актуальной является предоставляемая информация, тем ярче у студентов впечатления о библиотеке в целом. В данном случае, библиотеке можно порекомендовать использовать сотрудничество с преподавателями вуза, с возможностью проводить открытые занятия со студентами в залах библиотеки, используя интерактивные формы обучения и возможности библиотеки. В ходе этого процесса можно влиять на формирование образа сопричастности библиотеки вуза к эффективности обучения студента (шкалы «создающее» и «полезное» ( $r = 0,453$ ,  $p = 0,001$ )), более гибко влиять на формирование образа близости и полезности для студента (шкалы «близкое» и «полезное» ( $r = 0,377$ ,  $p = 0,001$ )) и воздействовать на процесс формирования образа экономии (шкалы «близкое» и «экономное» ( $r = 0,362$ ,  $p = 0,001$ )).

Резюмируя можно сделать вывод о том, что в целом студенты воспринимают библиотечную услугу неразрывно от деятельности библиотеки как системное, четко структурированное явление, которое при правильном использовании может быть очень полезным и может привести в результате к различным выгодам прямого и косвенного характера, как для конкретных отделов библиотеки, высшего учебного заведения и самого студента. При этом, чем больше в библиотеке новой, а самое главное актуальной информации, тем она более полезна для студента и воспринимается как «яркое» явление, при этом библиотека становится ближе для студента и полезнее. При осознании полезности библиотечной услуги, студент идентифицирует ее как экономное явление, что в свою очередь, наделяет такими понятиями как «приятное» и «постоянное». При этом библиотечная услуга воспринимается через наличие интернета и разнообразных гаджетов, что проявляется в восприятии студента инновационной характеристикой, которая открыта и не имеет границ, имеет динамику и конкретные действия и выигрышна для студента.

### Список использованной литературы

1. Бургер И. П. Организационная структура вузовской библиотеки в условиях формирования информационного общества : автореф. дис. ...канд. пед. наук : 05.25.03 / И. П. Бургер. – Новосибирск, 2001. – 20 с.
2. Бувевич Г. А. Библиотеки высших учебных заведений в системе информационно-образовательного пространства крупного провинциального города (по материалам г. Барнаул) : дис. ... канд. пед. наук : 05.25.03 / Г. А. Бувевич. – Новосибирск, 2003. – 230 с.
3. Кудряшова Г. Ю. Эволюция миссии вузовских библиотек : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 05.25.03 / Г. Ю. Кудряшова. – СПб., 2003. – 21 с.
4. Паршукова Г. Б. Информационно-библиографическое обеспечение научной деятельности в условиях высшего учебного заведения как фактор повышения качества образования : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 05.25.03 / Г. Б. Паршукова. – Новосибирск, 1998. – 21 с.
5. Федоров А. О. Создание прототипа электронной библиотеки вуза культуры и искусств : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 05.25.03 / А. О. Федоров. – Казань, 2004. – 19 с.

6. Боброва Е. И. Информационно-коммуникационные технологии в деятельности библиотеки вуза : монография / Е. И. Боброва. – Кемерово : КемГУКИ, 2010. – 156 с.
7. Баева О. Н. Экспертный опрос и наблюдение как методы разведочного исследования рынка услуг муниципальных библиотек / О. Н. Баева, Д. И. Хлебович // Маркетинг услуг. – 2005. – № 3. – С. 70–82.
8. Журавлева Г. Г. Коллектив библиотеки: социально-психологическая самооаттестация / Г. Г. Журавлева, Т. А. Петрова // Университетская книга. – 2001. – № 2. – С. 46–52.
9. Карнышев А. Д. Социальная и экономическая психология / А. Д. Карнышев. – Иркутск : Из-во БГУЭП, 2011. – 484 с.
10. Кожевникова Е. С. Социально-психологические последствия информатизации библиотек / Е. С. Кожевникова // Научные и технические библиотеки. – 2003. – № 5. – С. 42–46.
11. Опарина О. Д. Социокультурная динамика университетской библиотеки / О. Д. Опарина ; науч. ред. О. Н. Богатырева. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2010. – 180 с.
12. Петренко В. Ф. Многомерное сознание: Психосемантическая парадигма / В. Ф. Петренко. – М. : Новый хронограф, 2010. – 440 с.
13. Петренко В. Ф. Основы психосемантики / В. Ф. Петренко. – 2-е изд., доп. – СПб. : Питер, 2005. – 480 с.
14. Серкин В. П. Деятельностная теория сознания (сознание как атрибут системы деятельностей субъекта) / В. П. Серкин // Психология. Журнал Высшей школы экономики. – 2015. – Т. 12, № 2. – С. 93–111.
15. Серкин В. П. Методы психосемантики : учеб. пособие / В. П. Серкин. – М. : Аспект-Пресс, 2004. – 207 с.
16. Серкин В. П. Специализированные семантические дифференциалы для оценки работы, профессии и профессионала / В. П. Серкин // Ученые записки кафедры психологии Северо-Восточного государственного университета. – 2007. – № 3. – С. 104–117.
17. Справочник библиотекаря / науч. ред. А. Н. Ванеев, В. А. Минкина. – СПб : Профессия, 2005. – 496 с.
18. Сухаревич О. Н. Библиотечное дело / О. Н. Сухаревич. – СПб. : Питер, 2010. – 320 с.
19. Терехова Т. А. Экспериментальная психология: теория и практика : учеб. пособие / Т. А. Терехова, И. В. Пахно, У. Н. Бажина. – Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2010. – 222 с.
20. Бахматова Т. Г. Качество современного высшего образования как основа качества жизни / Т. Г. Бахматова, Т. В. Вырупаева // Уровень жизни и социальная поддержка населения : материалы круглого стола, Иркутск, 28 февр. 2006 г. – Иркутск, 2006. – С. 71–76.
21. Былков В. Г. Высшие учебные заведения на рынке образовательных услуг / В. Г. Былков, А. С. Менг // Проблемы и перспективы развития экономики труда и управления персоналом : сб. науч. тр. / под ред. М. А. Винокурова [и др.]. – Иркутск, 2004. – С. 25–28.
22. Шенина С. А. Внедрение новых технологий в обслуживание читателей: проблемы и преимущества / С. А. Шенина // Научные и технические библиотеки. – 2000. – № 2. – С. 75–80.
23. Юшина О. Л. Информационно-психологическая безопасность: библиотековедческий аспект (по материалам зарубежной литературы) / О. Л. Юшина // Научные и технические библиотеки. – 2003. – № 11. – С. 32–45.

### References

1. Burger I. P. *Organizatsionnaya struktura vuzovskoi biblioteki v usloviyakh formirovaniya informatsionnogo obshchestva. Avtoref. Kand. Diss.* [Organizational structure of university library in terms of developing the information-oriented society. Cand. Diss. Thesis]. Novosibirsk, 2001. 20 p.
2. Buevich G. A. *Biblioteki vysshikh uchebnykh zavedenii v sisteme informatsionno-obrazovatel'nogo prostranstva krupnogo provintsial'nogo goroda (po materialam g. Barnaula). Kand. Diss.* [University libraries in the system of information and educational space of a major provincial town (using the material of Barnaul). Cand. Diss.]. Novosibirsk, 2003. 230 p.
3. Kudryashova G. Yu. *Evolutsiya missii vuzovskikh bibliotek. Avtoref. Kand. Diss.* [Evolution of university library mission. Cand. Diss. Thesis]. Saint Petersburg, 2003. 21 p.
4. Parshukova G. B. *Informatsionno-bibliograficheskoe obespechenie nauchnoi deyatel'nosti v usloviyakh vysshego uchebnogo zavedeniya kak fak-tor povysheniya kachestva obrazovaniya. Avtoref. Kand. Diss.* [Information and bibliographical provision of scientific activity in terms



of university as a factor of increasing education quality. Cand. Diss. Thesis]. Novosibirsk, 1998. 21 p.

5. Fedorov A. O. *Sozdanie prototipa elektronnoi biblioteki vuza kul'tury i iskusstv. Avtoref. Kand. Diss.* [Creating a prototype of electronic library in the university of culture and arts. Cand. Diss. Thesis]. Kazan', 2004. 19 p.

6. Bobrova E. I. *Informatsionno-kommunikatsionnye tekhnologii v deyatel'nosti biblioteki vuza* [Information and communication technologies in library activity]. Kemerovo State Institute of Culture Publ., 2010. 156 p.

7. Baeva O. N., Khlebovich D. I. Expert poll and observance as methods of exploratory investigation of municipal library service market. *Marketing uslug = Services Marketing*, 2005, no. 3, pp. 70–82. (In Russian).

8. Zhuravleva G. G., Petrova T. A. Collective of library: socio-psychological self-evaluation. *Universitetskaya kniga = Universital.* – 2001, no. 2, pp. 46–52. (In Russian).

9. Karnyshev A. D. *Sotsial'naya i ekonomicheskaya psikhologiya* [Social and economic psychology]. Irkutsk, Baikal State University of Economics and Law Publ., 2011. 484 p.

10. Kozhevnikova E. S. Socio-psychological consequences of library informatization. *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki = Scientific and technical libraries*, 2003, no. 5, pp. 42–46. (In Russian).

11. Oparina O. D. ; Bogatyreva O. N. (ed.). *Sotsiokul'turnaya dinamika universitetskoj biblioteki* [Socio-cultural dynamics of university library]. Ekaterinburg, Ural University named after the first President of Russia B. N. Yeltsin Publ., 2010. 180 p.

12. Petrenko V. F. *Mnogomernoe soznanie: Psikhosemanticheskaya paradigma* [Multidimensional consciousness: psychosenmantic paradigm]. Moscow, Novyi khronograf Publ., 2010. 440 p.

13. Petrenko V. F. *Osnovy psikhosemantiki* [Basics of Psychosemantics]. 2<sup>nd</sup> ed. Saint Petersburg, Piter Publ, 2005. 480 p.

14. Serkin V. P. Pragmatist theory of consciousness (consciousness as an attribute of subject's system of activities). *Psikhologiya. Zhurnal Vysshei shkoly ekonomiki = Psychology. Journal of the Higher School of Economics*, 2015, vol. 12, no. 2, pp. 93–111. (In Russian).

15. Serkin V. P. *Metody psikhosemantiki* [Methods of psychosemantics]. Moscow, Aspekt-Press Publ., 2004. 207 p.

16. Serkin V. P. Specialized semantic differentials for assessing work, profession and professional. *Uchenye zapiski kafedry psikhologii Severo-Vostochnogo gosudarstvennogo universiteta = Uchenye zapiski kafedry psikhologii Severo-Vostochnogo gosudarstvennogo universiteta*, 2007, no. 3, pp. 104–117. (In Russian).

17. Vaneev A. N., Minkina V. A. (eds). *Spravochnik bibliotekarya* [Librarian's Reference Book]. Saint Petersburg, Professiya Publ., 2005. 496 p.

18. Sukharevich O. N. *Bibliotechnoe delo* [Library Science]. Saint Petersburg, Piter Publ., 2010. 320 p.

19. Terekhova T. A., Pakhno I. V., Bazhina U. N. *Eksperimental'naya psikhologiya: teoriya i praktika* [Experimental psychology: theory and practice]. Irkutsk, Baikal State University of Economics and Law Publ., 2010. 222 p.

20. Bakhmatova T. G., Vyrupaeva T. V. Quality of modern university education as a basis of quality of life. *Uroven' zhizni i sotsial'naya podderzhka naseleniya : materialy kruglogo stola, 28 fevralya 2006 g.* [Living standard and social support: Materials of Round Table, February 28, 2006]. Irkutsk, Baikal State University of Economics and Law Publ., 2006, pp. 71–76. (In Russian).

21. Bylkov V. G., Meng A. S. ; Vinokurov M. A., Bylkov V. G., Ozernikova T. G. (eds). Higher educational institutions in the market of educational services. *Problemy i perspektivy razvitiya ekonomiki truda i upravleniya personalom.* [Problems and aspects of developing labor economy and personnel management]. Irkutsk, 2004. pp. 25–28. (In Russian).

22. Shenina S. A. Introduction of new technologies in servicing readers: problems and advantages. *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki = Scientific and technical libraries*, 2000, no. 2, pp. 75–80. (In Russian).

23. Yushina O. L. Information and psychological security: library science aspect (following foreign literature). *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki = Scientific and technical libraries*, 2003, no. 11, pp. 32–45. (In Russian).

### Информация об авторе

*Турганова Гульнара Эрмамаевна* – старший преподаватель, кафедра социологии и психологии, Байкальский государственный университет, 664003, г. Иркутск, ул. Ленина, 11, e-mail:turganova07@ya.ru.

### Author

*Gulnara E. Turganova* – Senior Lecturer, Chair of Sociology and Psychology, Baikal State University, 11 Lenin St., 664003, Irkutsk, e-mail: turganova07@ya.ru.

### Для цитирования

Турганова Г. Э. Психосемантический анализ представлений студентов о библиотечной услуге / Г. Э. Турганова // *Baikal Research Journal*. – 2018. – Т. 9, № 2. – DOI: [10.17150/2411-6262.2018.9\(2\).14](https://doi.org/10.17150/2411-6262.2018.9(2).14).

### For Citation

Turganova G. E. Psycho-Semantic Analysis of Students' Perceptions of Library Services. *Baikal Research Journal*, 2018, vol. 9, no. 2. DOI: [10.17150/2411-6262.2018.9\(2\).14](https://doi.org/10.17150/2411-6262.2018.9(2).14). (In Russian).