

Олена Лопата,

молодший наук. співробітник НБУВ

Електронні ресурси: порядок доступу та їх використання читачами наукової бібліотеки

У статті висвітлюється вплив сучасних інформаційних технологій на практичну діяльність бібліотек. Розкривається процес створення сучасного програмного комплексу, який дає змогу інтенсифікувати обслуговування користувачів на основі мережевих технологій та підвищити якість надання послуг. Наголошується на важливості проведення теоретико-прикладних досліджень з використання маркетингу в бібліотеках та вивчення його впливу на розвиток книгозбірень.

Ключові слова: наукові комунікації, сучасні інформаційні технології, електронний журнал, бібліотечний маркетинг, інформаційні потреби.

The paper studies the impact of modern information technologies on library practice. Creation of a modern software system capable of improving user service on the basis of network technologies is described. The terms of «library marketing» are defined. The dual and mutually compatible approach is characterized as the main principle of library marketing. The stage of implementing marketing into library practice at the Hall (Sectors) of Periodicals the V. Vernadskyi National Library of Ukraine is specialized. The significance of theoretical and applied studies on using marketing at libraries, and their influence on the libraries functioning is emphasized. The responsibility and role of libraries as social institution acquiring and distributing relevant documents to meet users' information needs are defined.

Keywords: scientific communications, modern information technologies, e-journal, library marketing, information needs.

Людство вступило в ХХІ ст. і водночас у нову цивілізаційну епоху, за якою міцно закріпилася назва – епоха інформації й суспільних знань, ера інформатизації. Однією з основних характеристик інформаційного суспільства, на думку вчених, є цільове й високоефективне застосування інформації, особливо її найбільш високоорганізованої форми – наукового знання. Фахівці констатують, що нинішнє покоління є свідком чергової суспільної революції, яка за своєю значущістю не поступається промисловій революції першої половини ХХ ст. Суть процесів, що відбуваються, полягає в тому, що на нинішній стадії технологічного розвитку людства фундаменти більшості видів діяльності становлять об'єднані воедино комп'ютерні та міжкомунікаційні технології. Причому, вже сьогодні можна стверджувати, що рівень інформатизації суспільства визначається не стільки кількістю інформації, скільки рівнем ефективності її використання, що, у свою чергу, зумовлюється якістю управління інформаційними системами.

Важливим джерелом пошуку та налагодження міжнародних контактів, оперативним засобом розповсюдження новітньої суспільної інформації в усій новочасній історії людства є науковий часопис. Саме він є сьогодні досить зручним місцем для опублікування особистих і колегіальних ідей, гіпотез, задумів, для критичного розгляду нових теорій та кон-

цепцій. Саме журнальні видання нині вважаються провідною ланкою у налагодженні наукових комунікацій, у той час як монографії, огляди, реферати, бібліографічні повідомлення, а наразі й сучасні бази даних – відіграють лише допоміжну роль.

Останніми десятиліттями увага фахівців усього світу прикута до унікального явища – нової форми періодичного видання – електронного часопису. Стрімкий розвиток мережевих видань (від 27 назв у 1991 р. до понад 45 тисяч на сьогодні), безумовні переваги електронних публікацій спричинили перехід від журнально-орієнтованої моделі розповсюдження наукової інформації до моделі статейноорієнтованого ресурсу, що забезпечує безкоштовний доступ читачів до якісної, відрецензованої наукової літератури у мережі Інтернет із правом читати, копіювати, поширювати, роздруковувати та посилатися на повнотекстові бази даних. Щоб зробити добір і використання таких ресурсів більш дійовим та результативним, необхідно розуміти, хто ними користується й для чого. Необхідно чітко знати, яку інформацію (за змістом), кому (якій категорії користувачів), коли (до якого часу, на якому етапі роботи) та в якій формі потрібно надати, щоб споживач мав змогу нею найбільш продуктивно скористатися.

Питання підвищення ефективності використання інформаційних ресурсів нерозривно пов'язане з

дослідженням тих можливостей, які надає електронна продукція, а також з більш інтенсивним залученням її потенціалу, з огляду на розширення комп'ютерної мережі та мережі Інтернет.

Бібліотечно-інформаційне обслуговування, як і більшість інших напрямів діяльності книгозбірень, зазнало істотних впливів новітніх технологій. Нині воно інтенсивно видозмінюється на засадах останніх. У книгозбірнях створюються й застосовуються локальні та сітьові електронні ресурси, фонди поповнюються новітніми носіями інформації, відбувається освоєння пропозицій Інтернету, розвиваються мережеві бібліотеки. У зв'язку з цим дедалі частіше виникає полеміка щодо ролі наукової бібліотеки в інформаційному майбутньому. На думку професора Я. Л. Шрайберга, однією з основних тенденцій сучасної бібліотечно-інформаційної інфраструктури є перебудова концепції книгозбірні як системи та суспільного інституту. Учений стверджує, що зміни в бібліотеках пов'язані, головним чином, із двома видами трансформації:

- трансформацією типу й складу фондів;
- трансформацією процесів і технологій обслуговування.

Визначальним компонентом розвитку бібліотечно-інформаційної інфраструктури стає поповнення книгозбірень електронними ресурсами, мережевими технологіями та сітьовими методами доставки документів [15, 1].

Нині більшість книгозбірень застосовує комплексне обслуговування читачів: за допомогою традиційних друкованих та новітніх електронних документів із застосуванням як автоматизованого пошуку, так і карткових каталогів, довідково-пошукового апарата бібліотеки, а також віддалених електронних ресурсів. Важливим критерієм оцінки кожного з перерахованих інформаційних джерел є його необхідність і результативність. Більшість фахівців вважає, що роль бібліотек в інформаційному суспільстві саме і полягає у фільтрації, оцінці, переробці та приведенні в зручний для користувачів стан інформаційних ресурсів, відібраних із різних джерел [7, с. 39]. Книгозбірні усього світу, що перебувають нині на перехідному етапі, поповнюють фонди колекцією друкованих періодичних видань, і водночас організують доступ до їх електронних версій, як і до електронних ресурсів узагалі (е-книг, е-бібліотек, е-журналів, баз даних тощо).

Особливо складним є перехідний період для національних бібліотек, які покликані: забезпечувати науковим інформуванням усю академічну спільноту, налаштовувати відповідний кваліфікований оперативний сервіс доступу до електронних ресурсів для усіх своїх користувачів та надавати максимально не-

обхідну допомогу в пошуку кожному фаховому споживачеві інформації. Провідне місце в цьому процесі належить Національній бібліотеці України імені В. І. Вернадського. Підвищений інтерес громадськості до НБУВ, її високий рейтинг серед бібліотечно-інформаційних закладів України стимулює пошук найефективніших та найбільш гармонійних умов використання традиційних та електронних ресурсів, створення злагодженого, максимально комфортного, стосовно читачів, інформаційного середовища.

У головній книгозбірні України проводиться як традиційне бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів періодичними виданнями, так із використанням мережевих електронних ресурсів, де, поряд із внутрішніми, застосовуються зовнішні інформаційні системи (електронні журнали та бази даних). У Бібліотеці таку роботу забезпечують декілька підрозділів, але основне навантаження лягає на зали періодичних видань відділу обслуговування літературою гуманітарного профілю Інституту бібліотекознавства НБУВ. Сьогодні фонд залів нараховує понад 75 тисяч примірників журнальних видань, що надійшли до Бібліотеки за останні три роки. До структури обслуговування користувачів журнальними виданнями входять два спеціалізованих читальних зали:

- видань України, Росії, Білорусі та інших країн ближнього зарубіжжя;
- іноземних періодичних видань та видань країн Балтії.

Саме тут акумулюються масиви новітніх інформаційних ресурсів, сучасні технології поєднуються з традиційними методами бібліотечної діяльності – упродовж останніх 14 років у залах здійснюються роботи з автоматизації бібліотечно-інформаційних послуг та впроваджується сервісне обслуговування читачів із використанням новітніх інформаційних технологій [3, 4].

У зазначений період назва підрозділу та його структура лишилися незмінними, проте виникли нові напрями функціонування:

по-перше, забезпечення користувачів фондом мережевих документів та базами даних електронної бібліотеки;

по-друге, організація фонду та використання готових документів, баз даних на носіях CD-ROM;

по-третє, впровадження та застосування ресурсів мережі Інтернет для доступу до віддалених інформаційних систем.

по-четверте, формування власних інформаційних баз.

Вироблено механізм обслуговування електронними інформаційними ресурсами в залах періодичних видань, який передбачає:

- попередню та кінцеву реєстрацію користувачів;
- надання електронного доступу в порядку загальної черги;
- встановлення службового пароля для запобігання несанкціонованого користування;
- обмеження терміну тривалості роботи (одного сеансу: як з інформаційними ресурсами Бібліотеки, так із передплаченими онлайнними ресурсами – до 1 год безкоштовно).

Головна умова роботи з електронними інформаційними ресурсами для користувачів – хоча б елементарне володіння навичками поведінки з комп'ютерною технікою. Передбачається самостійне користування читачами бібліотеки електронними виданнями та базами даних, тому в залі постійно чергує консультант, який, при потребі, своєчасно і на належному професійному рівні може надати консультативну допомогу.

Різноманітність електронних документів, що надаються читачам залів періодичних видань, можна зобразити структурно – це фонд документів на оптичних компакт-дисках; фонд мережевих документів електронної бібліотеки; фонд мережевих електронних документів віддаленого доступу; архівний фонд електронних документів. Варто підкреслити, що за своїм змістом, спрямованістю, обсягом, структурою, формою, ступенем науковості й інформативності електронна продукція досить різноманітна. Кожен тип електронного інформаційного ресурсу надає певні можливості, і водночас вимагає розроблення особливих специфічних методів та прийомів поведінки з ними.

Досвід роботи залів періодичних видань НБУВ свідчить, що організація електронного забезпечення в бібліотеці передбачає наявність: навчально-методичного контенту та необхідних дидактичних засобів в електронному вигляді; підготовленого відповідним чином та мотивованого бібліотечно-організаційного та адміністративно-управлінського апарату; програмного інформаційно-освітнього середовища; відповідної матеріально-технічної бази; читацького контингенту; налагодженої системи оцінки відповідності електронного забезпечення інформаційним запитам користувачів. З'ясування потреб різних груп читачів та аналіз ресурсних можливостей є першими кроками в розробленні системи якісного інформаційного обслуговування.

Необхідно зазначити, що з кінця 90-х рр. у залах періодичних видань НБУВ проводяться різні моніторингові та наукометричні дослідження із застосуванням інформаційних ресурсів. Їх результати, розгляд та аналіз читацької поведінки користувачів електронних інформаційних ресурсів довели необ-

хідність: застосування програмно-цільового підходу до виробництва та збуту бібліотечних послуг; проведення прикладних досліджень з вивчення читачьких запитів користувачів електронних ресурсів; організації системи бібліотечно-інформаційних послуг на замовлення споживачів інформації згідно з основними принципами маркетингу.

Узагальнююче визначення поняття «бібліотечно-маркетингу» можна звести до такої дефініції: бібліотечний маркетинг – це динамічна система господарської діяльності, у ході якої бібліотека, з огляду на наявні та можливі потреби, запиту користувачів, пристосовується до цих потреб, запитів і впливає на ринковий попит, орієнтуючи читачів на бібліотечні продукти й послуги, що надаються користувачам. З одного боку, це ретельне й усебічне вивчення потреб, запитів, інтересів читачів, орієнтація на надання послуг відповідно до вимог споживачів інформації, адресність обслуговування; а з другого – активний вплив на використання послуг, на існуючий попит, формування читачьких запитів. Організація і управління бібліотечними послугами також неможливі без вивчення характеру, масштабів читацьких потреб, орієнтації на їх найповніше задоволення.

Виходячи з вищенаведеного, основними складниками маркетингового дослідження визначаємо такі:

- з'ясування потреб;
- аналіз завдань;
- оцінка ресурсів;
- моделювання читацької поведінки;
- передбачення споживчих запитів;
- удосконалення обслуговування.

Першорядними завданнями щодо орієнтації на користувача, з урахуванням зазначеного вище, можна вважати такі:

- вивчення запитів, тобто дослідження інформаційних потреб та встановлення послуг, яким користувачі віддають перевагу;
- формування попиту або його розвиток, при пасивності читачів та епізодичності використання послуг;
- встановлення чисельності і складу груп читачів, яким необхідні дані бібліотечні послуги;
- оцінка якості власної роботи на основі аналізу запитів користувачів та інтенсивності попиту;
- регулювання, а при потребі, швидка зміна номенклатури й змісту послуг.

Практика засвідчує: кількість читачів НБУВ, що звертаються до електронних інформаційних ресурсів, постійно зростає. При цьому збільшується число користувачів, які працюють із пошуковими системами в Бібліотеці і на відстані, адже значна части-

на мережевої інформації доступна в онлайн-режимі та через Інтернет. Враховуючи це, для вдосконалення обслуговування надзвичайно важливо постійно вивчати думку користувачів стосовно електронних ресурсів НБУВ як інформаційної, пошукової системи так і про те, наскільки робота з ними задовольняє читацькі потреби.

З метою піднесення рівня сучасного бібліотечно-інформаційного сервісу та виявлення шляхів подальшого вдосконалення інформаційного забезпечення різних категорій споживачів електронної наукової інформації у 2007–2008 рр. проводилося анкетування користувачів мережевих ресурсів залів періодичних видань НБУВ. Було поширено 360 анкет (середня кількість відвідувань у вихідні дні осінне-зимового періоду), після опрацювання яких – 354 визнані придатними для розгляду й узагальнень. Мета дослідження – з'ясувати читацьку оцінку пошукових та інформаційних характеристик електронних ресурсів залів періодичних видань НБУВ.

Для цього потрібно було вирішити такі основні завдання:

- визначити пріоритети споживачів в обранні пошукових джерел;
- отримати дані про зрозумілість і доступність електронних ресурсів для проведення самостійного пошуку;
- з'ясувати головні труднощі в роботі користувачів;
- вивчити думку читачів про особливості пошуку документів;
- одержати основні характеристики постійної аудиторії користувачів електронних ресурсів.

Анкета складалась із запитань, рознесених по кількох блоках:

- відомості про респондента (вік, володіння комп'ютером, знання іноземних мов, частота звернень);
- пошук і джерела інформації (пошук документів на іноземних мовах; пошукові поля, яким надають перевагу користувачі; поля, пошук за якими найбільш успішний; основні інформаційні джерела; показники неефективного пошуку);
- причини неефективного пошуку (труднощі, що виникають у роботі, зрозумілість пошукових систем для читачів, дії користувачів у разі негативного результату пошуку);
- розгляд пропозицій користувачів з вдосконалення пошукової системи НБУВ.

Узагальнення отриманих показників дало змогу зробити низку висновків, які з різним ступенем деталізації, викладено нижче.

Аналіз респондентів за віком показав, що основну (70,8 %) групу користувачів електронних ресур-

сів залів періодичних видань НБУВ становлять молоді люди до 25 років, 19,5 % читачів належать до вікової категорії 25–45 років, 7,0 % – 35–55 років, 2,7 % – більше 55 років. В анкетуванні не взяв участь жоден респондент старший 65 років. Істотних розходжень у володінні респондентами методами та прийомами поведіння з комп'ютерною технікою, залежно від віку, не виявлено.

У результаті анкетування також з'ясувалося, що серед постійних користувачів залів періодичних видань НБУВ практично немає відвідувачів, які б не орієнтувалися в роботі програмно-технічних засобів. Більшість респондентів (60,2 %) володіють ПК досить добре, 38,0 % – як користувач і тільки 1,8 % читачів (за наслідками анкетування) потребували допомоги консультанта.

За результатами опитування, наукові працівники, фахівці досить часто змушені звертатися до чергових бібліотекарів-консультантів. Натомість студенти, маючи значно нижчий рівень бібліографічної обізнаності, розраховують на свою власну орієнтованість у роботі з комп'ютерною технікою.

Більшість респондентів (майже 85,0 %), володіють іноземними мовами, з них 14,0 % – двома. Найбільш часто в анкеті підтверджувалось знання англійської мови (72,5 %), потім німецької (10,9 %) та французької (2,9 %). Інші зарубіжні мови (крім російської) відзначали 13,7 % респондентів. Зовсім не володіють іноземними мовами (крім російської) близько 15,0 % користувачів.

Знання читачами іноземних мов цікавило нас, передусім, у зв'язку з четвертим питанням анкети: «Чи здійснюєте Ви пошук документів на іноземних мовах (крім російської)?». Результати дослідження показали, що з числа респондентів, які володіють іноземними мовами, 79,0 % здійснюють пошук у зарубіжних інформаційних системах. Частина користувачів (21,0 %) взагалі не використовує іноземні мови при роботі з електронними ресурсами. Читачам також було запропоновано висловити свою думку про те, на якій мові їм зручніше вести пошук. Виявилось, що користувачі зацікавлені в електронних журналах та базах даних на українській, російській, англійській мовах практично рівною мірою (відповідно 33,0 %, 31,1 % та 29,2 %). Лише 3,5 % респондентів хотіли б здійснювати тематичний пошук на німецькій мові, 3,1 % – на інших мовах.

Блок питань анкети про можливість й ефективність пошуку складався із трьох позицій: пошукові системи, яким надають перевагу користувачі під час роботи з електронними інформаційними ресурсами; поля, розшук за якими читачі вважають найбільш успішним; як часто пошук виявляється неефективним.

За результатами анкетування, основним мотивом читачьких звернень до електронних ресурсів є необхідність інформаційного пошуку в міжнародній комп'ютерній мережі (Інтернет) – 40,7 %. Активно застосовується і власна інформаційна продукція НБУВ – БД періодичних видань – 28,9 % від загальної кількості читачьких запитів. Чимало респондентів користується такою послугою, як доступ до наукової бібліотеки на платформі Science Direct – 16,5 %. Бази даних EBSCO Publishing становлять 5,7 % від сукупного числа звернень користувачів до мережевих інформаційних ресурсів, реферативна база даних Scopus – 3,0 %, інші електронні продукти – 5,2 %.

Оцінюючи одержані показники, можна зробити висновок, що пріоритетними, на думку користувачів, є поля: «автор», «назва», «ключові слова». Вони ж є полями, пошук за якими найбільш успішний. Значна кількість респондентів (44,7 %) використовує в своїй роботі й версії журнальних видань на носіях CD-ROM. Анкетування виявило, що користувачі мережевих інформаційних ресурсів на практиці застосовують чотири основних типи пошуку:

- за ключовими словами – 38,3 %;
- за окремими словами з назви – 22,9 %;
- за тематичними розділами – 19,1 %;
- за основною назвою журналу, серії і т. п. – 18,6 %.

Пошук «шляхом вибору першої літери з назви видання» реалізується досить рідко – 1,0 %.

Для оцінки результативності пошуку було задано питання: «Як часто пошук виявляється не ефективним?». Структура оцінки респондентами ефективності пошуку виглядає так: 51,0 % користувачів іноді отримує незадовільний результат; 29,0 % читачів відповіли, що пошук часто буває не продуктивним; 12,0 % – у край рідко; 8,0 % – в основному.

У зв'язку з цим, важливо було проаналізувати причини такої неефективності. Для з'ясування мотивів виникнення труднощів у користувачів під час роботи з використанням інформаційних технологій, а також їхніх дій у випадку невдалого пошуку в анкету були включені питання з виявлення типових проблем, що постають перед читачами під час самостійного добору електронної інформаційної продукції. Відповідаючи на запитання «Із чим Ви пов'язуєте труднощі, що виникають під час роботи на комп'ютері?», більшість респондентів вказали «нестабільність роботи пошукової системи» – 20,5 %. На другому місці відповідь «відсутність знань про стратегії пошуку» – 17,0 %. «Складності пошукової системи» відзначили 13,4 % опитаних і стільки ж засвідчили «невміння скласти запит». Лише 8,9 % респондентів стикалися з труднощами через «брак досвіду роботи на ПК». Відповідь «інші», тобто не

позначені в запропонованих варіантах, дали 26,8 % користувачів. Ніхто з респондентів, на жаль, не вказав, які саме складності виникали. Як бачимо, причину неефективності пошуку документів респонденти пов'язують як зі складністю й нестабільністю роботи системи, так і з власними помилками.

Аналіз відповідей на питання: «Які Ваші дії у випадку відсутності позитивного результату при пошуку?» підтвердив, що в більшості випадків читачі традиційно звертаються до карткового каталогу (31,0 %) та чергового консультанта (30,0 %). Тільки 21,1 % користувачів припиняють пошук чи продовжують працювати самостійно. Інші респонденти (17,8 %) відповіли, що повторюють дії в іншій інформаційній системі чи застосовують метод розширеного пошуку.

Переважає більшість користувачів – майже 86,0 % від числа респондентів – задоволена результатами пошуку в електронних науково-інформаційних ресурсах, що надаються НБУВ.

І, звичайно, нас цікавило те, виданням на яких носіях нині віддають перевагу читачі. Результати анкетування засвідчили, що інформаційним запитам читачів, які взяли участь в опитуванні, найповніше відповідають документи на електронних носіях (50,4 % від числа респондентів). Близько 26,5 % читачів, не применшуючи значення електронних ресурсів, на сьогоднішній день, однак, віддають перевагу комплексному обслуговуванню: друківаними періодичними виданнями та їх електронними версіями. Понад 23,0 % респондентів, разом з тими, хто добре орієнтується в електронних ресурсах та вміє з ними працювати, прагне до роботи з паперовими виданнями.

Для поліпшення якості обслуговування читачів потрібно було з'ясувати вплив використання новітніх інформаційних технологій не тільки на книгозбірню, а й на думку її користувачів стосовно того, як вона має розвиватися. Саме тому в анкеті фігурувало питання щодо визначення новітніх читачьких запитів та пропозицій.

З приводу подальшого поліпшення роботи НБУВ побажання були висловлені в 86 анкетах, в основному, постійними читачами залів періодичних видань. Найбільша кількість пропозицій стосувалася вдосконалення пошукової системи: розширити можливості пошуку в іноземних інформаційних базах (у т. ч. російських); змінити параметри пошуку (гнучкість); додати рубрики; поліпшити сортування результатів. Значну увагу респонденти приділили проблемі вдосконалення читачького інтерфейса. На їх думку, для більш результативного пошуку й опрацювання інформації необхідно покращити допомогу «HELP» та розширити можливості збережен-

ня результатів. У деяких випадках, читачам під час роботи за персональним комп'ютером потрібний традиційний текстовий редактор Word та послуги з роздрукування. Науковці – користувачі електронних інформаційних ресурсів потребують добору веб-посилань із певної теми та можливостей здійснювати пошук за цитуванням (не тільки на основі платформи Science Direct). Але, насамперед, читачам потрібна допомога висококваліфікованого бібліотекаря-консультанта з пошуку інформації в іноземних базах даних (окрім російських).

Побажання щодо покращення системи обслуговування та розширення номенклатури бібліотечних послуг також були детально розглянуті і проаналізовані. Узагальнюючі читацькі пропозиції наводимо нижче:

- розширення комплектування фондів НБУВ сучасною іноземною літературою, документами на електронних носіях (насамперед періодичними виданнями), усіма вітчизняними журнальними виданнями та виданнями країн ближнього зарубіжжя (передусім російськими);
- переклад іноземних журнальних публікацій;
- комп'ютерний набір та друкування наукових текстів;
- абонементне обслуговування усіх категорій користувачів бібліотеки (у т. ч. на платній основі);

Читачами було внесено чимало побажань щодо покращення умов праці в НБУВ (освітлення, температурний режим та ін.).

Висловлені користувачами НБУВ зауваження та пропозиції, будуть, по можливості, максимально враховані у процесі удосконалення роботи залів періодичних видань, реорганізації системи обслуговування, комплектування фондів. Реалізація багатьох доречних та своєчасних пропозицій читачів великою мірою залежатиме від рівня фінансування НБУВ.

Проведене дослідження підтвердило – порядок забезпечення користувачів електронними журнальними публікаціями та існуюча система бібліотечно-інформаційних послуг НБУВ у цілому відповідають потребам читачів. Напрями розвитку електронних ресурсів, запропоновані користувачами, багато в чому узгоджуються зі шляхами вдосконалення бібліотечно-інформаційних систем, визначеними Національною бібліотекою України. Насамперед, це – збільшення кількості автоматизованих робочих місць; поглиблення хронологічних рамок; розширення пошукових можливостей програмного забезпечення, тобто створення засобів пошуку за такими елементами, як місце видання, відомості про відповідальність, рубрика, установа, ISSN, видавництво, додаток, рік, номери.

Аналіз результатів анкетування дав змогу зробити низку висновків, а також внести пропозиції щодо оптимізації системи інформаційно-бібліотечних послуг:

- сьогодні документне забезпечення перебуває на новому, більш високому, рівні. Крім обслуговування традиційними засобами й організації роботи з внутрішніми інформаційними ресурсами, читачам Бібліотеки надається доступ online та можливість використання зовнішніх інформаційних систем. Важливо, що науковців приваблює оперативність надходження електронних версій журнальних публікацій та можливість аналітичної роботи з текстом;
- частка постійних користувачів електронних ресурсів становить близько чверті від числа відвідувачів. Споживачі інформації, в основному молоді люди (до 25 років), що вміють працювати з комп'ютерною технікою, програмно-технічними засобами та володіють іноземними мовами (переважно англійською);
- для документного обслуговування першорядне значення (серед електронних інформаційних ресурсів) мають повнотекстові бази даних. І хоча бібліографічні і реферативні БД використовуються читачами в значно менших кількостях ніж повнотекстові, для поліпшення обслуговування не варто зневажати ними в якості допоміжного початкового засобу з подальшим розглядом тексту оригіналу;
- видання на компакт-дисках є невід'ємним складником фондів наукових бібліотек;
- основні пошукові поля, яким надають перевагу користувачі під час роботи з електронними науковими ресурсами – ключові слова, автор, заголовки, предметна рубрика. Важливим тут є і рік видання;
- споживачі електронної наукової інформації фактично у рівних пропорціях застосовують публікації на українській, російській та англійській мовах;
- переважна більшість користувачів (майже 80 %) здійснює пошук документів на іноземних мовах (російська як іноземна не враховувалась);
- досить значна кількість читачів (37,0 % від загального числа респондентів) неодноразово виконувала неефективний пошук. Основні труднощі, що постають під час самостійної роботи користувачів з електронними ресурсами, зумовлені браком чіткої інформації про стратегію й механізм пошуку та нестабільністю програмно-технічного забезпечення;
- обсяг електронних ресурсів та їх діапазон – величезні. Завдання бібліотечних працівників – донести інформацію до користувачів. Зусилля

співробітників НБУВ мають спрямовуватися на наближення електронних ресурсів до читача. Першим кроком може стати виготовлення буклетів із анотованим переліком пошукових систем, баз даних, які пропонує НБУВ, та короткою інструкцією з використання;

- потрібно диференціювати аудиторію за рівнем бібліографічної та комп'ютерної компетенції й організувати навчання, можливо – на платній основі;
- під час обслуговування електронними і традиційними ресурсами важлива координація: досить часто іноземний журнал, відсутній у фонді на паперовій основі, є в електронних базах даних, але користувач навіть не розраховує його знайти. Тому обслуговування читачів друкованими періодичними виданнями та організація доступу до електронних ресурсів мають розроблятися спільно як елементи єдиного процесу інформаційного забезпечення.

Таким чином, у результаті комплексного аналізу використання електронних інформаційних ресурсів, проведеного в рамках бібліотечного маркетингового дослідження серед користувачів залів періодичних видань НБУВ (2007–2008), була одержана важлива інформація, що визначила основні напрями удосконалення системи інформаційно-бібліотечного обслуговування читачів. Спираючись на результати дослідження, можна констатувати високий рівень заінтересованості читачів в електронних науково-інформаційних ресурсах та їх активне входження в систему обслуговування НБУВ. Чимало користувачів Бібліотеки уже не уявляють сучасну книгозбірню без бібліографічних, реферативних і, особливо, повнотекстових баз даних. Поза усяким сумнівом, електронна копія публікації не може цілковито замінити її друкований варіант. Багато характеристик паперового видання, таких як зручність користування й незалежність від технічних засобів, витончена поліграфія, повноцінний кольоровий друк залишаються перевагами саме друкованих видань. Однак, змістовний аспект книги або періодичного видання може бути істотно розширений і збагачений за рахунок додаткових можливостей електронних версій.

Розвиток інформаційної бази вніс зміни в діяльність сучасної книгозбірні, що цілком закономірно. Важливою її функцією стало вирішення фінансових, організаційних та технологічних питань доступу до віддалених інформаційних ресурсів, в основному, закордонних журнальних публікацій, бібліографічних баз даних. Водночас і бібліотечно-інформаційна робота набула нового змісту. Такі форми обслуговування, як оперативне інформування,

вибірне поширення інформації, ретроспективний пошук та інші, почали виконуватися за допомогою мережових локальних та інтернет-ресурсів, у т. ч. і повнотекстових автентичних баз даних.

Потрібно визнати, що електронні документи, нові інформаційні технології розкривають перед бібліотеками досить гарні перспективи. Проте, й друковані видання, як і раніш, зберігають свою значущість. Практика функціонування залів періодичних видань НБУВ доводить: сьогодні необхідне комплексне обслуговування читачів, гармонійне поєднання традиційних та електронних інформаційних ресурсів у найбільш зручних для читачів пропорціях. Саме це сприятиме найповнішому задоволенню вимог користувачів та формуванню позитивного іміджу Бібліотеки.

Список використаної літератури

1. Земсков, А. И., Шрайберг, Я. А. Электронные библиотеки: учебник для студентов вузов культуры и искусств и др. высших учебных заведений / А. И. Земсков, Я. А. Шрайберг. – М.: Либерия, 2003. – 352 с.
2. Коваль, Т. Читач універсальної бібліотеки в системі бібліотечно-інформаційних послуг / Т. Коваль // Бібліотечний вісник. – 2003. – № 2. – С. 20–23.
3. Лопата, О. М. Новітні технології в процесі обслуговування читачів залу періодичних видань НБУВ (інновації бібліотечного сервісу) / О. М. Лопата // Наук. пр. НБУВ. – К., 2004. – Вип. 12. – С. 79–92.
4. Лопата, О. М. Моніторинг інформаційних потреб користувачів БД періодичних видань електронного каталогу Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського / О. М. Лопата // Наук. пр. НБУВ. – К., 2006. – Вип. 16. – С. 17–26.
5. Котлер, Ф. 300 ключевых вопросов маркетинга. Отвечает Филип Котлер / Ф. Котлер. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2006. – 224 с.
6. Ламбен, Ж.-Ж. Стратегический маркетинг. Пер. с франц. / Ж.-Ж. Ламбен. – СПб.: Наука, 1996.
7. Майстрович, Т. В. Проблемы формирования фонда электронных документов / Т. В. Майстрович // Научные и технические библиотеки. – 2000. – № 10. – С. 37–42.
8. Майстрович, Т. В. Российская Национальная электронная библиотека: задачи и принципы организации / Т. В. Майстрович // Библиотечноеведение. – 2005. – № 3. – С. 44–52.
9. Серова, О. В. Пользователи электронного каталога (итоги исследования РГБ) / Т. В. Серова // Библиотечноеведение. – 2005. – № 3. – С. 44–49.
10. Столяров, Ю. Н., Кушнарченко, Н. Н., Соляник, А. А. Эволюция библиотечного фондоведения / Ю. Н. Столяров, Н. Н. Кушнарченко, А. А. Соляник; под ред. Ю. Н. Столярова. – М.: «Издательство ФАИР», 2007. – 688 с. – (Специальный издательский проект для библиотек).
11. Теплицкая, А. В. Обеспечение читателей электронной информацией / А. В. Теплицкая // Библиография. – 2002. – № 1. – С. 3–8.

12. *Хахалева, Н. И.* Аспект гибридности в формировании системы фондов библиотеки [Текст] / Н. И. Хахалева // Научные и технические библиотеки. – 2004. – № 2. – С. 41–47.

13. *Хахалева, Н. И.* Формирование библиотечного фонда в электронной среде / Н. И. Хахалева // Библиотечное ведение. – 2006. – № 3. – С. 38–41.

14. *Шабурова, Н. Н.* Анализ использования полнотекстовых баз данных в информационно-библиотечном обслуживании научных исследований / Н. Н. Шабурова // Библиосфера. – 2006. – № 2. – С. 7–12.

15. *Шрайберг, Я. Л.* Библиотеки, компьютерные технологии и информационное общество: год прошедший и год грядущий (Пленарный доклад) / Я. Л. Шрайберг // Научные и технические библиотеки. – 2003. – № 1. – С. 29–59.

16. *Ярошенко, Т.* Електронні журнали: нові можливості для бібліотек України / Т. Ярошенко // Бібліотечний форум України. – 2004. – № 2 (4). – С. 15–18.

17. *Ярошенко, Т.* На шляху до інформаційного суспільства: електронні ресурси для науки та освіти України / Т. Ярошенко // Бібліотека і книга у контексті часу: збірник наукових статей. – К., 2006. – С. 273–283.

Додаток

АНКЕТА

Шановні читачі! Для підвищення якості й оперативності задоволення інформаційних потреб читачів у залах періодичних видань НБУВ впроваджується обслуговування користувачів електронними інформаційними ресурсами. З метою покращення бібліотечного сервісу та вдосконалення обслуговування користувачів електронними інформаційними продуктами просимо Вас відповісти на такі питання:

1. Ваш вік:

- до 25 років;
- 25–35 років;
- 35–55 років;
- більше 55 років.

2. Наскільки добре Ви володієте ПК:

- володію досить добре;
- як користувач;
- необхідна допомога консультантів;
- не маю навичок роботи з комп'ютером.

3. Якими іноземними мовами (крім російської) Ви володієте:

- англійською;
- німецькою;
- французькою;
- іншими.

4. Чи здійснюєте Ви пошук документів на іноземних мовах (крім російської):

- так;
- ні.

5. Пошук на якій мові Ви здійснюєте:

- українській;
- англійській;
- російській;
- німецькій;
- іншими.

6. В своїй роботі Ви використовуєте:

- Science Direct;
- БД періодичних видань НБУВ;
- Ebsco;
- Internet;
- Scopus;
- Інше.

7. Якому типу пошуку Ви надасте перевагу в своїй роботі:

- за основною назвою журналу, серії і т.п.;
- за окремими словами з назви;
- за ключовими словами;
- за тематичними розділами;
- шляхом вибору першої літери з назви видання.

8. Як часто пошук виявляється не ефективним:

- вкрай рідко;
- часто;
- іноді;
- в основному.

9. Чи використовуєте Ви в своїй роботі видання на носіях CD-ROM:

- так;
- ні.

10. Виданням на яких носіях Ви віддасте перевагу в своїй роботі:

- паперових;
- електронних;
- байдуже.

11. З чим Ви пов'яжете труднощі, що виникають під час роботи на комп'ютері:

- брак досвіду роботи на ПК;
- складності пошукової системи;
- відсутність знань про стратегію пошуку;
- нестабільність роботи пошукової системи;
- невміння скласти запит;
- інше.

12. Які Ваші дії у випадку відсутності позитивного результату під час пошуку:

- звертаюсь до чергового консультанта;
- звертаюсь до карткового каталогу;
- припиняю пошук;
- інше.

13. Чи задоволені Ви результатами пошуку:

- так
- ні

14. Ваші побажання та пропозиції: