УДК 027.54: 004.42(477)

Надія Каліберда,
канд. іст. наук, зав. відділу Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського

Олександра Ясінська,
мол. науковий співробітник Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського

Олена Півнюк,
провідний бібліотекар Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського

Електронні інформаційні ресурси в системі бібліотечно-інформаційного обслуговування наукової бібліотеки

У статті аналізуються результати дослідження інформаційних потреб користувачів електронних ресурсів Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського, проведеного упродовж 2013–2016 рр. Виокремлені основні категорії користувачів електронних ресурсів, охарактеризовано рівень їх інформаційної культури, зорієнтованість щодо отримання потрібної інформації, окресленні шляхи підвищення ефективності обслуговування користувачів наукової бібліотеки електронними ресурсами.

К л ю ч о в і с л о в а: електронні ресурси, наукові бібліотеки, користувач електронних ресурсів, інформаційна культура користувача, інформаційний запит, інформаційний пошук, джерело інформації, база даних, електронний каталог.

Однією з характерних рис сучасного суспільства є всеосяжна інформатизація, яка стає визначальним чинником розвитку всіх сфер життєдіяльності людей. Суспільні зміни, пов'язані з інформатизацією, економічними та соціально-політичними трансформаціями суттєво впливають на роль, значення бібліотеки як соціального інституту, покликаного сприяти інформатизації суспільства, забезпеченню загальної доступності до знань та інформації, ефективному їх використанню.

Публікації вітчизняних і зарубіжних авторів, рекомендаційні матеріали міжнародних бібліотечних організацій останніх років доводять, що серед пріоритетних стратегій розвитку бібліотек, основних напрямів їх практичної діяльності особлива увага приділяється:

- посиленню ролі бібліотек, інформаційних центрів, закладів освіти та культури в якості порталів для інформаційного доступу (створення національних точок доступу до інформації на безоплатній основі, розроблення та реалізація національних програм з оцифрування, більш активне використання інформаційно-комунікаційних технологій (далі – ІКТ) та продукування на їх основі сучасних послуг);
- розвитку інструментів, засобів і систем інформаційного менеджменту (проведення постійних моніторингів аналізу інформаційних потреб суспільства та планування політики щодо створення інформаційного менеджменту, проведення пілотних проектів, які демонструють ефективність використання ІКТ, інформаційних послуг тощо);
- вдосконаленню ІКТ з метою розвитку освіти, науки, культури, комунікацій (створення всесвітньої системи моніторингу інформаційних потреб і тенденцій з урахуванням зростаючої ролі комп'ютерної освіти і технологій; посилення мережевої взаємодії закладів культури, науки і освіти, сприяння досягненню міжнародного консенсусу з питань забезпечення широкого доступу до знань та створення електронної наукової інформації) [1–2].

Активне використання ІКТ стимулює виробництво інформації в електронному вигляді, появу нових видів електронних ресурсів, формування різних типів електронних документів (мережевих версій друкованих видань, тематичних колекцій веб-ресурсів, бібліографічних та реферативних оглядів, дайджестів тощо), електронних публікацій, що не мають друкованих аналогів, електронної аудіо- та відеоінформації, мультимедійних продуктів, програмних продуктів та ін. Бібліотеки стають не тільки розповсюджувачами вищеозначених готових інформаційних продуктів, а й активними виробниками власних електронних інформаційних ресурсів, формування яких здійснюється

з використанням великої кількості бібліографічних, реферативних, повнотекстових джерел.

Електронні інформаційні ресурси різних видів стають дедалі важливішим елементом системи соціальних комунікацій наукової галузі, вони користуються підвищеним попитом у користувачів бібліотек. Окрім цього, активне їх використання докорінно змінює традиційне уявлення про читацьку діяльність, основною особливістю якої стають нові методи роботи з інформацією, орієнтовані на швидкий перегляд електронних джерел, пошук конкретних фрагментів та повнотекстових документів, пошук специфічної інформації, анотацій, статистичних даних. Доступність електронних документів стимулює підвищення користувацької активності та збільшення обсягів їх використання. Постійно зростаюча їх частка у складі інформаційних ресурсів бібліотеки вимагає збалансованої політики щодо формування ресурсної бази обслуговування з урахуванням інформаційних потреб користувачів та затребуваності ресурсів, представлених в електронній формі.

Зі стрімким зростанням обсягу електронних інформаційних ресурсів, представлених на вебсайтах бібліотек, активним застосуванням ІКТ у бібліотечній діяльності, впровадженням нових форм та методів, зорієнтованих на обслуговування електронною інформацією, актуалізуються питання, пов'язані з вивченням інформаційних потреб користувачів, ефективним використанням ними електронних масивів інформації, особливостями їх поведінки при здійсненні різних видів пошуку, ступенем задоволеності системою електронних бібліотечних послуг [3–9].

Результати систематичних досліджень задоволення інформаційних потреб користувачів, ефективності використання інформаційних ресурсів та послуг дають змогу отримати чітке уявлення про стан та проблеми бібліотечно-інформаційного обслуговування, а також оперативно реагувати на зміни у пріоритетах споживачів інформації, відстежувати доцільність вже існуючих та необхідність упровадження нових організаційних форм на основі програмно-технологічних розробок, створювати релевантні інформаційні ресурси та послуги. Провідне місце у вивченні інформаційних потреб користувачів займають соціологічні та статистичні дослідження, постійний та всебічний аналіз практичної роботи сучасних бібліотек [10–16].

У Національній бібліотеці України імені В. І. Вернадського у рамках виконання відомчої теми Інституту бібліотекознавства «Інформаційно-комунікаційна діяльність наукових бібліотек як фактор розвитку суспільства знань» упродовж 2013–2016 рр. проводилось комплексне дослідження інформаційних потреб користувачів, головною метою якого було вироблення ефективних організаційно-управлінських рішень, спрямованих на оптимізацію сервісної діяльності наукової бібліотеки в умовах необмеженого, вільного доступу до знань та інформації. У контексті вивчення інформаційних потреб користувачів нами здійснювалося локальне дослідження на базі залу електронних ресурсів НБУВ.

Метою статті є представлення результатів дослідження інформаційних потреб користувачів та піднесення ефективності використання електронних джерел інформації у науковій бібліотеці.

Відповідно до завдань, визначених програмою дослідження, було розроблено анкету користувача, яка, крім уточнюючих даних (№ читацького квитка, дати заповнення, теми запиту), містила питання стосовно використання електронних джерел інформації, ступеня задоволеності чи незадоволеності отриманими результатами пошуку тощо. Для визначення електронних джерел інформації, яким користувачі надавали перевагу, пропонувалося 3 варіанти відповіді: «електронні каталоги та БД НБУВ»; «передплачені іноземні науково-інформаційні ресурси»; «ресурси мережі Інтернет». Опція «задоволеність отриманою інформацією» мала три позиції: «так», «ні», «частково». Для з'ясування причин незадоволеності було запропоновано такі варіанти відповіді: «відсутність необхідних документів», «недостатній обсяг інформації», «інші причини». Дані анкетування вносилися до бази даних реєстрації користувачів електронних ресурсів НБУВ (далі БД), яку було розроблено на основі програмного забезпечення САБ ІРБІС-64 фахівцями відділу інформаційно-комунікаційних технологій. Програмно-технологічні можливості БД дали змогу отримувати вихідні форми зі статистичними розподілами записів за значенням конкретного елемента, багатократно звертатися до отриманих даних, порівнювати різні характеристики в хронологічному, тематичному аспектах, відслідковувати зміни у складі користувачів та динаміку розвитку інформаційних потреб різних груп користувачів. За весь час дослідження ми проаналізували понад 30 тис. записів БД.

Отримані результати засвідчують, що основними користувачами електронних ресурсів є спеціалісти

з вищою освітою (48 % від загальної кількості користувачів залу електронних ресурсів). Такі категорії, як кандидати наук, аспіранти та студенти вишів від загальної кількості користувачів становлять 11–13 %. До малочисельних категорій відносяться – доктори наук (2 %), іноземні студенти (менше 1 %), учні шкіл, ліцеїв, гімназій (1 %).

Порівняно з даними попередніх моніторингових досліджень ефективності використання електронного каталогу НБУВ, виконаних у 2000–2002 та 2005–2007 рр. [17, 18], прослідковуються зміни у складі користувачів електронних ресурсів.

Якщо раніше (десять років тому) найбільший інтерес до роботи з електронною інформацією виявляли студенти вишів (28–36 % від усіх користувачів), то нині дана категорія користувачів є менш активною. Це пояснюється тим, що за останні роки відбулося значне зростання обсягів та змістовне оновлення електронної інформації, яка представлена на веб-порталі НБУВ, сайтах інших провідних бібліотек та вищих навчальних закладів. Означенні чинники й створили переваги для її дистанційного використання, на яке більшою мірою націлена саме студентська аудиторія (таблиця).

Таблиця

Склад користувачів електронних ресурсів, %

Рік дослідження	Доктори наук	Кандидати наук	Аспіранти	Наукові співробітники без наукового ступеня	Спеціалісти з вищою освітою	Спеціалісти з середньою освітою	Студенти вишів	Учні шкіл, ліцеїв, гімназій	Іноземні спеціалісти	Іноземні студенти
2003	–	5	21	4	32	1	36	–	1	–
2016	2	11	13	5	48	7	13	1	менше 1	менше 1

Аналіз статистичних даних засвідчує, що користувачі з гуманітарною освітою найчастіше відвідують зал електронних ресурсів (54 %). Здебільшого це спеціалісти з економіки (15 %), юриспруденції (9 %), мовознавства (8 %), педагоги (6 %), історики (5 %). Значно рідше для пошуку інформації до залу електронних ресурсів зверталися політологи (2 %), мистецтвознавці (2 %), військові (менше 1 %). Представники природничих і технічних спеціальностей становили менше половини від усіх відвідувачів – 46 %. В основному, це спеціалісти з фізико-математичних наук (9 %), технічних наук (6 %), інформаційних технологій (6 %), природознавства (4 %), біології (4 %). Найменшій інтерес до роботи з електронними ресурсами виявили спеціалісти з гірничої справи, технології деревообробки, поліграфічної та хімічної галузей (до 1 %) (рис.1).

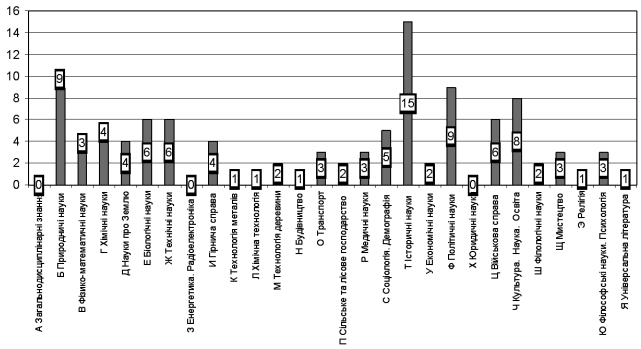

Рис. 1. Користувачі залу електронних ресурсів за спеціальностями

Аналіз інформаційних запитів користувачів засвідчує пріоритетність запитів з гуманітарної тематики, які у кількісному співвідношенні майже втричі перевищують запити з природничо-технічних наук (рис. 2).

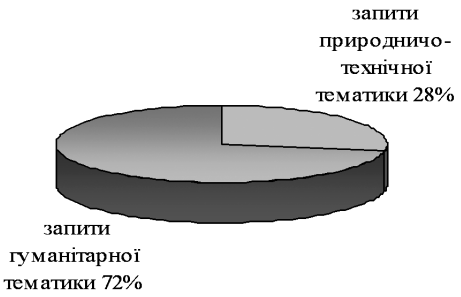

Рис. 2. Запити користувачів відповідно до тематики

Серед запитів гуманітарного профілю превалюють питання економічного характеру – 15 %, політологічного – 10 %, юридичного – 9 %, історичного – 7 % , а також питання, пов'язані з розвитком культури, науки, освіти, філологічних знань. У запитах з природничо-технічної тематики найбільший інтерес користувачі виявили до інформації з фізико-математичних наук та інформаційно-комунікаційних технологій (відповідно, 6 % та 4 % від загальної кількості запитів). Майже не виявляли інтересу до питань з гірничої справи, технології деревообробки та легкої промисловості, воєнної науки (менше 1 % від загальної кількості) (рис. 3).

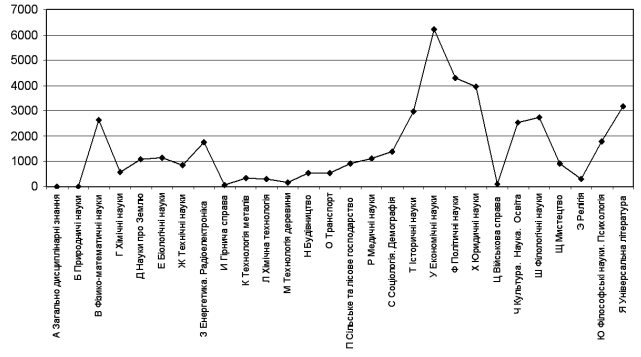

Рис. 3. Запити користувачів залу електронних ресурсів за галузями знання

Варто зазначити, що тематика інформаційних запитів користувачів залу електронних ресурсів цілком відповідає їх фаховій освіті.

Зауважимо, що тематично інформаційні запити користувачів охоплювали достатньо широке коло питань з різних галузей знання. Зокрема, запити економічного характеру стосувалися розвитку вільної торгівлі між Україною і ЄС, діяльності фінансових корпорацій, міжнародної економічної безпеки, кредитування аграрного сектора економіки, маркетингу підприємств. Реалії сьогодення вплинули на спектр запитів політико-правової тематики, найчастіше користувачі почали інтересуватися питаннями мовної політики України, інформаційними війнами, східним партнерством, національним рухом, державотворенням. Під час пошуку інформації сучасні користувачі особливу увагу приділяють питанням волонтерського руху, міграції біженців, соціальної самосвідомості, роботі благодійних фондів та ін.

Превалювання запитів гуманітарного профілю відображає загальні тенденції розвитку бібліотечно-інформаційної сфери, які активно проявилися на початку 2000-х рр. Це було пов'язано, насамперед, з поглибленням соціально-економічних перетворень в Україні, переорієнтацією системи вищої освіти на спеціальності гуманітарного профілю та зі зміною в структурі професійної діяльності суспільства. Означена тенденція певною мірою і нині знаходить своє відображення в інформаційних потребах різних категорій користувачів, які пов'язані, перш за все, з їх професійною діяльністю [19, 20].

Майже кожен третій користувач залу електронних ресурсів здійснював бібліографічний та повнотекстовий пошук в електронних каталогах та БД НБУВ (29 %). Варто відзначити помітне зростання інтересу користувачів, особливо аспірантів та наукових співробітників, до електронних повнотекстових та реферативних ресурсів. Майже половина з них паралельно з використанням електронних каталогів здійснювала пошук у повнотекстових та реферативних БД НБУВ. Більшість опитаних користувачів відзначила, що регулярно використовує для пошуку необхідної інформації: БД «Наукова періодика України», де містяться повнотекстові електронні версії наукових фахових видань України; реферативну БД «Україніка наукова»; повнотекстові ресурси «Наукової електронної бібліотеки»; БД «Автореферати дисертацій»; колекції актуальних веб-ресурсів, представлені у «Тематичному Інтернет-навігаторі», де особливою популярністю користуються розділи «Джерела наукової інформації», «Електронні репозиторії».

Що характерно, результативність пошуку інформації в електронних каталогах та БД НБУВ має позитивну динаміку, основний відсоток користувачів задоволений його результатами – 85 %, серед частково задоволених – 10 %, незадоволеними залишилися – 5 %. Основними причинами незадоволення були названі недостатній обсяг знайденої інформації; відсутність у фонді Бібліотеки конкретних документів. Особливо це стосується сучасних зарубіжних монографічних і періодичних видань, а також повнотекстових версій авторефератів дисертацій, захищених в Україні після 2012 р. Більше задоволеними результатами пошуку залишилися користувачі, котрі шукали інформацію з економічної, юридичної та історичної тематики. А ось ступінь задоволеності результатами пошуку природничо-технічної тематики значно менша.

До передплачених іноземних БД Elsevier, Scopus, Ebsco, BioOne, Електронної бібліотеки дисертацій РДБ звернулося 5 % користувачів залу електронних ресурсів. Порівняно з попередніми роками, у 2016 р. кількість звернень до БД Elsevier, Scopus, Ebsco, BioOne була меншою, що пов'язано з недофінансуванням діяльності Бібліотеки в останні роки. Найбільший інтерес ці ресурси викликали у кандидатів наук та наукових співробітники без вченого ступеня (39 %), у аспірантів (31 %). Для студентської аудиторії, яка виявилася малочисельною, ймовірно, існує мовний бар'єр, та й відсутність досвіду роботи з великими масивами наукової інформації справили свій вплив. Основна проблематика запитів концентрувалася навколо розділів – фізико-математичні науки, хімічні науки, технічні науки, інформаційні технології, біологічні науки, медичні науки, металознавство. Порівняно з тематичними запитами користувачів, які здійснювали пошук у електронних каталогах та БД НБУВ, проблематика запитів гуманітарного профілю, навпаки, становила лише 15 % від загальної кількості запитів.

Серед користувачів, які здійснювали пошук інформації в мережі Інтернет з використанням стаціонарних комп'ютерів залу електронних ресурсів, переважали студенти вишів та спеціалісти з вищою освітою (60 % від загальної кількості користувачів залу). Основний відсоток запитів становили питання соціально-економічної, політико-правової та культурологічної тематики. Певна кількість користувачів (8 %) відвідували зал електронних ресурсів винятково з метою отримання

доступу до сервісів мережі Інтернет (особистих поштових скриньок, соціальних мереж Facebook, Ukrainian Scientists Worldwide, ВКонтакте, Twitter та ін.).

Упродовж періоду, що досліджувався, 6 % користувачів віддали перевагу комбінованому пошуку інформації в БД НБУВ та ресурсах Інтернет. Вони використовували власні портативні засоби з можливістю підключення до Wi-Fi мережі НБУВ (рис. 4). Серед користувачів даної групи переважали спеціалісти з вищою освітою, студенти, аспіранти, тематика їх пошукових запитів не відрізнялася від загальної картини.

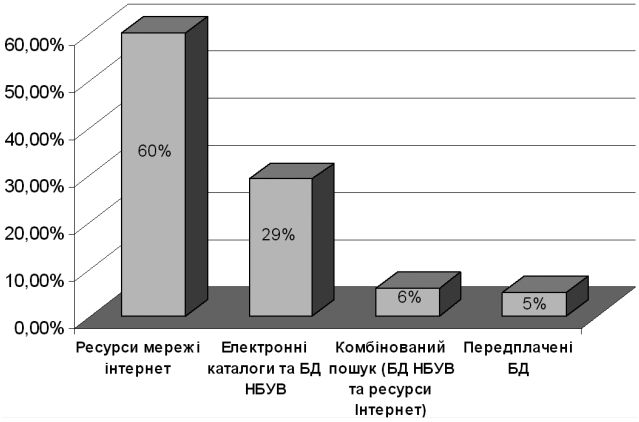

Рис. 4. Джерела отримання інформації

На сьогодні значна кількість наших користувачів має відповідну інформаційну підготовку, яка дає змогу активно використовувати переваги електронного пошуку. Проте, необхідно зазначити, що існують і деякі закономірності використання електронної інформації, що визначаються віком, рівнем освіти та характером запитів користувачів. Наприклад, користувачі старші 45 років є менш адаптивними до сучасного інформаційного середовища і не завжди мають достатньо навичок для самостійної роботи з електронною інформацією. Група користувачів середнього віку (від 25 до 45 років) навпаки, отримавши консультацію, досить успішно освоює і активно використовує методику інформаційного пошуку по електронних каталогах та базах даних Бібліотеки. Користувачі віком від 16 до 25 років найбільш схильні до роботи з електронними ресурсами, хоча абсолютної переваги не віддають жодній з форм надання інформації. Остання вікова група, особливо студенти перших курсів вишів, націлена на отримання готової до використання інформації, тому частіше звертається до ресурсів Інтернет у пошуках готового реферату чи повнотекстового документа, і лише в разі невдачі використовує бази даних та електронні каталоги Бібліотеки. Але не завжди вікові характеристики є тим показником, який створює обмеження для ефективної роботи з електронною інформацією конкретної групи чи користувача. Першочергове значення тут мають не тільки навички користування комп'ютерною технікою та мережевими сервісами, а й знання предмета та сутності питання, за яким здійснюється пошук, уміння чітко формулювати пошукові запити різного ступеня складності, використовувати різні види пошуку, працювати з систематизованою інформацією, представленою в електронних каталогах та БД бібліотеки.

Як свідчать результати дослідження, схильність користувачів, особливо студентів, до отримання фрагментарних знань, орієнтація на отримання «готової інформації», невміння правильно формулювати пошукові запити, поверхові уявлення про предмет дослідження та небажання поглиблювати знання щодо методики роботи з бібліотечними електронними пошуковими системами істотно ускладнюють процес пошуку необхідної інформації і негативно впливають на кінцевий результат. Більше 50 % користувачів залу електронних ресурсів звернулися за консультаційною допомогою до бібліотечних фахівців, в основному це користувачі, які вперше завітали до Бібліотеки. Але треба зазначити, що певна частина користувачів, які вже неодноразово працювали з електронними каталогами та БД, звертаються за повторними консультаціями, мотивуючи це доволі складною структурою веб-порталу та великими обсягами інформації, які представлені на ньому, бажанням поглиблювати свої знання щодо різних методик пошуку інформації.

Цікавими є також дані про те, що, не зважаючи на достатню кількість інформації про ресурси НБУВ на веб-порталі, більше 40 % всіх звернень до електронних БД, інших джерел інформації були ініційовані бібліотечними консультантами. Це підтверджує той факт, що усна реклама залишається достатньо дієвим інструментом, який дає змогу бібліотекарям не тільки інформувати про нові ресурси та послуги, а й, що більш важливо, навчити користувача основам навігації по них.

У процесі дослідження було також з'ясовано, що основними видами пошуку, які найчастіше застосовують користувачі різних категорій, працюючи з електронними каталогами та БД НБУВ, є розширений та простий пошук. Набагато рідше використовується пошук за словником і майже не застосо-

вується професійний та пошук за Рубрикатором. Це підтверджується результатами соціологічного дослідження, виконаного фахівцями НБУВ у 2010–2012 рр. на базі читальних залів універсального профілю [21]. На пропозиції бібліотекарів вдатися до інших видів пошуку користувачі, як правило, відповідають відмовою, посилаючись на брак часу чи попередні невдалі спроби. Все це говорить про недостатній рівень підготовки користувачів для роботи з бібліотечними електронними пошуковими системами, а отже, є причиною недостатньо ефективного використання ними інформаційного потенціалу Бібліотеки.

Можна з впевненістю констатувати, що активність користувацької аудиторії напряму залежить від кількісного та якісного наповнення вебпорталу. Водночас однією з основних вимог, яку висувають користувачі електронних ресурсів, є оперативність доступу до ресурсів та повнота інформації, що надається бібліотекою. Більшість користувачів важливість цих складових пояснює тим, що застаріла інформація швидко втрачає свою актуальність (особливо це стосується джерел природничо-технічної тематики), а також негативно позначається на ступені задоволеності інформаційним пошуком.

Однією з характерних рис сучасного бібліотечного електронного обслуговування є орієнтованість користувачів, зокрема аспірантів та наукових співробітників, на отримання повнотекстової інформації. Про це свідчить кількість звернень до повнотекстових та реферативних БД, які представлені на веб-порталі НБУВ.

Основна пропозиція, яку висловлювали користувачі і під час використання локальних електронних ресурсів, стосувалася відновлення формування повнотекстової БД «Автореферати дисертацій». Припинення поповнення останньої з 2012 р. викликало і викликає численні нарікання з боку аспірантів та наукових співробітників з вченим ступенем, оскільки даний ресурс залишається найбільш затребуваним для тих категорій користувачів, які виконують наукові дослідження.

Скорочення доступу до тематичних та політематичних іноземних БД негативно вплинуло на відвідуваність залу електронних ресурсів тих категорій користувачів, які займаються природничими та технічними дослідженнями. Упродовж 2014–2016 рр. кількість таких користувачів зменшилася більше ніж на 10 %. Тому питання організації доступу та розширення репертуару іноземних повнотекстових, реферативних БД мають стати пріоритетними у справі задоволення інформаційних потреб науковців.

Ефективне використання та просування електронного інформаційного потенціалу бібліотеки напряму залежить від підготовки користувачів до самостійної роботи з електронними ресурсами та рівня їх інформаційної культури. Хоча більшість користувачів вже володіє навичками роботи з комп'ютерною технікою, електронними каталогами та БД, однак, лише незначна їх частина націлена на глибоке вивчення пошукових можливостей бібліотечної електронної інформаційно-пошукової системи. Для забезпечення більш ефективного використання пошукових можливостей електронних каталогів та БД одним з важливих напрямів розвитку сервісної роботи наукової бібліотеки є розроблення комплексу заходів, спрямованих на підготовку користувачів до самостійної роботи шляхом формування у них навичок правильного формулювання пошукового запиту, умінь вести інформаційний пошук з використанням різних параметрів, орієнтуватися в електронному середовищі бібліотеки для забезпечення ефективного використання усіх її ресурсів.

Окрім того, як засвідчує дослідження, а також практика обслуговування електронними ресурсами, необхідність інформаційного посередництва та допомоги різним категоріям користувачів вимагає постійного підвищення кваліфікаційного рівня бібліотечних працівників, оволодіння необхідними комунікаційними навичками з використанням сучасних технологій, комп'ютерних засобів. У цьому контексті вимогою часу є максимально орієнтовані на сьогодення і майбутнє заходи, програми з безперервної освіти, підвищення професійного рівня кадрів, які орієнтовані на сучасну систему цінностей, нові соціально-психологічні установки, широку компетенцію, освоєння мережевих технологій. Саме це гарантує високі стандарти обслуговування, вмотивовані моделі поведінки бібліотечного спеціаліста в умовах суб'єктивної взаємодії, а як результат – створення комфортного інформаційного середовища.

Отримані результати дослідження дали змогу сформулювати пріоритетні завдання щодо підвищення ефективності обслуговування електронними ресурсами користувачів наукової бібліотеки:

- відновлення формування повнотекстової БД «Автореферати дисертацій», що передбачає вирішення організаційно-управлінських та методичних питань, у тому числі на нормативно-правовому рівні;

- забезпечення систематичного доступу до іноземних БД Elsevier, Scopus, Ebsco, BioOne, що вимагає поліпшення фінансування бібліотеки, зокрема передплати цих інформаційних ресурсів;
- розширення репертуару повнотекстових документів в електронній бібліотеці НБУВ, насамперед з природничих та технічних наук;
- підвищення інформаційної культури користувачів шляхом проведення комплексних заходів безпосередньо в бібліотеці, а також представлення інтерактивних інструктивно-методичних матеріалів на веб-порталі НБУВ;
- упровадження систематичного інформування користувачів про нові ресурси та послуги, що потребує сучасних науково-методичних розробок.

На завершення зазначимо, що проведення систематичних досліджень, спрямованих на вивчення динаміки інформаційних потреб користувачів та ефективності використання ресурсів є необхідним компонентом системи менеджменту якості, яка, спираючись на отримані результати та відповідні рекомендації, дає змогу оперативно реагувати на зміни у пріоритетах споживачів інформації, справляти вплив на формування ресурсної бази, знаходити шляхи підвищення попиту на інформаційні ресурси та послуги, відстежувати доцільність вже наявних і необхідність упровадження нових форм обслуговування, а також здійснювати прогнозування пріоритетних напрямів розвитку бібліотечно-інформаційного обслуговування.

Список використаних джерел

1. *Калиберда Н. Ю.* Тенденции и приоритеты современного информационного обслуживания / Н. Ю. Калиберда // Интернет и информационно-библиотечные ресурсы в науке, образовании, культуре и бизнесе : материалы IX Междунар. конф., 22–24 апр. 2015 г. – Ташкент, 2015. – С. 97–100.

2. Стратегический план ИФЛА на 2016–2021 гг. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : URL : http://www.ifla.org/files/assets/hq/gb/strategic-plan/2016–202-ru.pdf. – Название с экрана.

3. *Беліна Л. М.* Інформаційні запити читачів наукової бібліотеки : основні пріоритети та шляхи їх дослідження / Л. М. Беліна, Ю. В. Голубєв, Л. В. Коновал // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2010. – Вип. 28. – С. 7–17.

4. *Каліберда Н. Ю.* Інноваційні аспекти обслуговування читачів / Н. Ю. Каліберда // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2004. – Вип. 12. – С. 143–155.

5. *Дрешер Ю. Н.* Изучение информационных потребностей и информационного поведения специалистов в структуре деятельности по обеспечению комфортной информационной среды [Электронный ресурс] / Ю. Н. Дрешер, Т. А. Атланова. – Режим доступа : URL : http://intranet.gpntb.ru/subscribe/?journal=ntb&year=2005 & num=11&art=1. – Название с экрана.

6. *Ісаєнко О. О.* Дослідження інформаційних потреб і запитів користувачів електронних науково-інформаційних ресурсів Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського / О. О. Ісаєнко // Вісн. Кн. палати. – 2007. – № 8. – С. 22–25.

7. *Ісаєнко О. О.* Вивчення пріоритетів користувачів електронних науково-інформаційних ресурсів НБУВ : результати експрес-дослідження / О. О. Ісаєнко // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2008. – Вип. 20. – С. 100–111.

8. *Дрозд О. М.* Электронный каталог: главное звено в информационной системе библиотеки [Электронный ресурс] / О. М. Дрозд // Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса : материалы 14 междунар. конф. «Крым 2007». – Судак, 2007. – Режим доступа : URL : http://192.168.4.10/articles/crimea/2007/proceeding.html. – Название с экрана.

9. *Щедрина М. А.* Социологический анализ как элемент системы мониторинга информационного поведения пользователей / М. А. Щедрина, Н. В. Коксина // Науч. и техн. библиотеки. – 2007. – № 8. – С. 32–38.

10. *Іваненко С.* Організація обслуговування користувачів Національної бібліотеки Білорусі електронними інформаційними ресурсами / С. Іващенко // Бібл. вісник. – 2008. – № 2. – С. 27–29.

11. *Каліберда Н.* Ефективність роботи онлайн-сервісу «Віртуальна довідка» Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського / Н. Каліберда, Є. Корнілова // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2013. – Вип. 38. – С. 246–263.

12. *Бєлоус І. О.* Соціологічні дослідження бібліотеки – важлива складова моніторингу інформаційних потреб користувачів [Електронний ресурс] / І. О. Бєлоус. – Режим доступу : URL : http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/21326/1/ 17–176–182.pdf . – Назва з екрана.

13. *Борик С. М.* Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів: вивчення інформаційних потреб [Електронний ресурс] / С. М. Борик. – Режим доступу : URL : http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/21388/1/51-499-509.pdf. – Назва з екрана.

14. *Ониксимова Л. Т.* Електронні інформаційні ресурси і послуги наукової бібліотеки УАБС НБУ: проблеми становлення і розвитку [Електронний ресурс] / Л. Т. Ониксимова. – Режим доступу : URL : http://www.informatio.org.ua/DOCUMENTS/i2005/reports/Oniksimova.pdf. – Назва з екрана.

15. *Лазаренко М. П.* Мониторинг удовлетворения пользователей качеством услуг в ЦНБ НАН Беларуси / М. П. Лазаренко, И. В. Юрик // Библиотеки нац. акад.

наук : проблемы функционирования, тенденции развития : науч.-практ. сб. – 2014. – № 12. – С. 251–260.

16. *Коновал Л. В.* Функціональні можливості САБ «ІРБІС64» у дослідженні інформаційних потреб користувачів бібліотеки / Л. В. Коновал // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2013. – Вип. 38. – С. 264–279.

17. *Каліберда Н. Ю.* Моніторинг ефективності використання електронного каталогу Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського / Н. Ю. Каліберда // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2002. – Вип. 8. – С. 88–96.

18. *Каліберда Н. Ю.* Користувач електронного каталогу як об'єкт бібліотекознавчого дослідження / Н. Ю. Каліберда // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2008. – Вип. 20. – С. 91–100.

19. *Сокурянская Л. Г.* Высшее образование как модель социокультурной трансформации: институциональный аспект анализа / Л. Г. Сокурянская // Проблеми розвитку соціол. теорії. Трансформація соц. ін-тів та інституціон. структури суспільства. – Київ, 2003. – С. 404–409.

20. *Коваль Т. М.* Український читач на тлі суспільних перетворень / Т. М. Коваль // Вісн. Книжк. палати. – 2003. – № 2. – С. 28–34.

21. *Коваль Т. М.* Удосконалення комплексного бібліотечного обслуговування користувачів НБУВ засобами АБІС «ІРБІС64» / Т. М. Коваль, Л. О. Туровська // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2013. – Вип. 38. – С. 227–245.

Стаття надійшла до редакції 25.11.2016 р.

UDC 027.54: 004.42(477)

Nadiia Kaliberda,
PhD, Head of department, Vernadsky National Library of Ukraine

Oleksandra Yasinska,
junior researcher, Vernadsky National Library of Ukraine

Olena Pivniuk,
leading librarian, Vernadsky National Library of Ukraine

ELECTRONIK INFORMATIONAL RESOURSES IN THE SYSTEM OF LIBRERIAN AND INFORMATIONAL SERVICE OF SCIENTIFIC LIBRARY

In the article the results of investigations about informational needs of electronic users of electronic recourses of Vernadsky National Library of Ukraine, that had been made during 2013–2016 years. The main categories of users of electronic recourses were detached, the level of their informational culture and orientation about getting useful information was characterized, the ways of increasing of service efficiency of electronic library users were specified

K e y w o r d s: electronic recourses, scientific libraries, the user of electronic recourses, informational culture of user, informational request, the source of information, database, electronic catalogue.

УДК 027.54: 004.42(477)

Надежда Калиберда,
канд. ист. наук, зав. отделом Национальной библиотеки Украины имени В. И. Вернадского

Александра Ясинская,
младш. науч. сотрудник Национальной библиотеки Украины имени В. И. Вернадского

Елена Пивнюк,
ведущ. библиотекарь Национальной библиотеки Украины имени В. И. Вернадского

ЭЛЕКТРОННЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ В СИСТЕМЕ БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ

В статье анализируются результаты исследования информационных потребностей пользователей электронных ресурсов Национальной библиотеки Украины имени В. И. Вернадского, проведенного в течение 2013–2016 гг. Выделены основные категории пользователей электронных ресурсов, охарактеризованы уровень их информационной культуры, ориентированность на получение нужной информации, определены пути повышения эффективности обслуживания пользователей научной библиотеки электронными ресурсами.

К л ю ч е в ы е с л о в а: электронные ресурсы, научные библиотеки, пользователь электронных ресурсов, информационная культура пользователя, информационный запрос, информационный поиск, источник информации, база данных, электронный каталог.