

Оксана Желай,

мол. наук. співроб. СІАЗ НБУВ

ІНФОРМАЦІЙНІ ЗАПИТИ ЯК ОРІЄНТИР УДОСКОНАЛЕННЯ БІБЛІОТЕЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Стаття висвітлює еволюцію інформаційних запитів користувачів бібліотек. Звертається увага на високий рівень затребуваності електронного бібліотечного сервісу читацькою аудиторією.

Ключові слова: інформатизація, інформаційно-бібліотечні запити, електронний сервіс.

Сьогодні рівень забезпечення суспільства інформацією – один з важливих факторів його розвитку. Отримання певної інформації стало глобальним завданням у сфері економіки і політики, науки і культури. З розширенням використання інформаційного ресурсу пов'язаний перехід суспільства в принципово нову фазу свого розвитку – «інформаційне суспільство», в якому уможливується поява принципово нових форм соціальної активності людини і цілих соціальних груп у формі соціально-інформаційних технологій. Інформаційні технології проявляються як засіб вирішення суперечностей між зростаючим обсягом знання і можливостями і масштабами їх соціального використання. Звідси – подвійна роль інформаційних технологій. З одного боку, це засіб перетворення знання на інформаційний ресурс суспільства, а з іншого – це засіб реалізації відповідних соціальних запитів, які формуються під впливом об'єктивних потреб державного будівництва й управління, суспільного самоврядування, культурного розвитку. Одним із важливих процесів на шляху інформатизації є розвиток інформаційного обслуговування – галузі професійної інформаційної діяльності комунікаційних посередників, спрямованої на задоволення інформаційних потреб споживачів інформації [1].

Електронні інформаційні технології, розширюючи можливості доступу до різних типів і видів інформації для комп'ютеризованої частини користувачів, не впливають на розвиток можливостей тієї частини соціуму, що не має комп'ютерів, або не знає, як ними користуватися. У програмі ЮНЕСКО «Інформація для всіх» підкреслюється важливість

адаптації особистості до життя в інформаційному суспільстві [2]. Саме забезпечення доступу дедалі більшої кількості людей до сучасних інформаційних ресурсів є однією з найважливіших ознак переходу до інформаційного суспільства.

У забезпеченні зростаючих інформаційних потреб суспільства значну роль відіграють бібліотечні заклади, у фондах яких зберігаються багатства духовної культури попередніх поколінь і акумулюються останні досягнення НТП. Бібліотеки трансформуються в установи, що покликані забезпечувати рівні можливості для всіх громадян використовувати інформацію. Нині подвоєння знань відбувається кожне десятиліття, а бібліотеки світу вдвічі збільшують свої запаси кожні 14 років, починаючи з другої половини ХХ ст. Кінець ХХ ст. охарактеризувався початком реалізації проєктів створення національних та міжнародних електронних бібліотек. Зокрема, 2006 р. Європейська комісія ухвалила рішення підтримати Європейську електронну бібліотеку з метою надання електронного доступу до європейського історичного надбання. До 2012 р. в електронному доступі будуть 6 млн книжок, документів та інших творів культури. Європейська комісія також підтримує створення європейської мережі центрів оцифрування [3].

Інформаційні ресурси бібліотек, відпрацьована роками структура організації доступу до інформаційних джерел, а також сучасні електронні засоби комунікації спроможні стимулювати вироблення нових знань, надаючи новій генерації вчених і творчих особистостей вагомий інтелектуальні активи для створення економіки знань, що виходять на перший план суспільного життя. Впровадження новітніх технологій у бібліотечну практику розширює можливості бібліотек та зумовлює перегляд концепції обслуговування читачів. Задоволення інформаційних потреб усіх учасників інформаційних відносин у бібліотеці – це істотний фактор підвищення рівня інформатизації суспільства, побудови суспільства знань. Важливою умовою при цьому є вивчення читацької аудиторії та задоволення її інформаційних потреб.

Вивченням «народного читача» займалися ще І. Франко, П. Куліш, біля витоків дослідження читачів стояли бібліотекознавці Д. Балака, Н. Фрідьєва, В. Іванушкін. На сучасному етапі різні аспекти вивчення структури читацького контингенту, його інформаційних запитів, бібліотечного сервісу, що йому надається, висвітлюються в працях Л. Костенка, В. Горюгова, Т. Павлуші, Т. Коваль, О. Лопати.

Дослідження цієї сфери суспільних потреб показують, що аудиторія споживачів бібліотечних послуг змінюється, трансформуються їхні інформаційні запити, які зумовлюються особистими особливостями

користувачів та рівнем соціально-економічного розвитку країни. Сучасний читач дуже сильно регламентований часом, не завжди може витратити його на присутність у бібліотеці. Він прагне придбати в особисте користування ксерокопії чи електронні копії потрібних матеріалів. Йому важливо отримати потрібну інформацію у формі, зручній для нього. І якщо бібліотека чи інформаційна служба не задовольняють необхідний рівень комфорту, споживачі знаходять альтернативні джерела задоволення інформаційних потреб, показники відвідувань бібліотечного закладу зменшуються. Так, у 2001 р. НБУВ щодня відвідували 1200–1500 науковців, фахівців, аспірантів і студентів, а середньоденна відвідуваність Бібліотеки у 2006 р. становила 900 осіб. Загалом, протягом 2006 р. було зафіксовано 273 058 відвідувань НБУВ, що на 11 тис. менше порівняно з попереднім роком (284 353 відвідування у 2005 р.) [4, с. 7–8], [5, с. 166].

Тому бібліотеки в умовах конкуренції осучаснюють технологічний складник бібліотечного обслуговування. З метою багатоаспектного розкриття бібліотечного фонду та оперативного залучення читачів до його використання в середині 90-х років у Національній бібліотеці України імені В. І. Вернадського було розпочато створення власних електронних інформаційних ресурсів та впровадження відповідних технологій їх подання в системі бібліотечно-інформаційних послуг. Для оцінювання їх якості протягом останнього десятиріччя в бібліотеці проведено цілий ряд наукових досліджень: моніторинг і використання електронного каталогу НБУВ [6]; моніторинг інформаційних потреб користувачів БД періодичних видань електронного каталогу НБУВ [7], визначення оптимальних жанрів обслуговування електронною інформацією різних категорій користувачів, удосконалення методик такого обслуговування.

Результати висвітлюють різномісні зміни інформаційних запитів та структури користувачів бібліотечних послуг. Так, протягом 2000–2006 рр. серед користувачів НБУВ значно знизилась частка фахівців вищої кваліфікації (академіків, докторів та кандидатів наук), тобто тих категорій користувачів, що, власне, здійснюють генерування нових наукових та технічних знань. У 2005 р. частка фахівців вищої кваліфікації була найменшою серед усіх категорій користувачів НБУВ, причому порівняно з 2000 р. вона зменшилася удвічі. Водночас, коли головними споживачами бібліотечних послуг НБУВ стали студенти (36–40 %), треба відзначити також зростання удвічі частки аспірантів [5, с. 168]. У 2007–2008 рр. серед респондентів залів періодичних видань НБУВ основна (70,8 %) група споживачів – молоді люди до 25 років. Серед постійних користувачів практично немає відвідувачів, які не орієнтуються в роботі програмно-технічних засобів [8, с. 26]. Саме студенти та аспіранти, які становлять

важливий соціальний та науковий державний ресурс, найчастіше звертаються до прогресивних бібліотечних технологій. За результатами анкетування читачів був складений рейтинг частоти звернення користувачів до різних видів електронних інформаційних ресурсів НБУВ, який продемонстрував високу активність використання електронних інформаційних ресурсів у системі бібліотечно-інформаційних послуг НБУВ, зокрема, найбільше звернень до електронного каталогу – 83 %, електронного каталогу періодичних видань – 70 %, картотеки журнальних статей залу обслуговування читачів літературою гуманітарного профілю – 46 %. Мотиви споживання змінюються пропорційно до частоти: чим частіше звернення, тим різноманітніший пошуковий репертуар. Усі категорії читачів відзначали позитивні зрушення в бібліотечному обслуговуванні, у тому числі дистантному, зручність у користуванні, значну економію часу та можливість отримання оперативних даних для подальшого замовлення наукових документів та літератури [9, с. 26].

Нині основні користувачі БД ЕК періодичних видань – спеціалісти з вищою освітою. У 2005–2009 рр. читачі цієї категорії становили 37 % від загальної кількості користувачів ЕК НБУВ; 25,2 % – студенти; 17,4 % – доктори та кандидати наук; 14,9 % – аспіранти; 5,5 % – наукові працівники, які не мають ученого ступеня. Перші дві категорії читачів є також найобізнанішими з методами і прийомами пошуку в електронному каталозі та найдосвідченішими в роботі з комп’ютерною технікою. Якщо у 2003–2005 рр. найактивнішими користувачами БД ЕК періодичних видань були аспіранти та студенти, то надалі простежувалось стабільне підвищення інтенсивності використання електронного каталогу фахівцями та читачами з науковим ступенем. У 2009 р. науковці, які мають учений ступінь, та спеціалісти з вищою освітою використовували електронний каталог у 4,4 раза, а аспіранти та студенти у 3,3 раза продуктивніше, ніж науковці, які не мають ученого ступеня [10; с. 37–38]. Очевидно, що сучасні активні користувачі електронних бібліотечних послуг – студенти, аспіранти – це майбутні науковці, управлінці, працівники різних галузей виробництва, які усвідомлюють важливість інформаційного забезпечення та роль і можливості бібліотек у цьому процесі. Тим часом сучасні вимоги на ринку праці щодо постійного підвищення професійного рівня, певна затребуваність наукового потенціалу впливають на зростання показників затребуваності електронних бібліотечних послуг серед фахівців та читачів з науковим ступенем.

Сьогодні дослідження фіксують серед користувачів тенденцію до зменшення кількості представників інженерно-технічного профілю. Порівняно з 90-ми роками минулого століття серед користувачів НБУВ збільшилася кількість фахівців економічної галузі (22 % замість 19 %),

спеціалістів у галузі права та юриспруденції (15 % замість 10 %), історії (10 % замість 5 %), філологічної галузі (15 % проти 14 %).

Дослідження зафіксували істотне зменшення кількості замовлень на документи фізико-математичної тематики з фондів НБУВ – 1%. Проте за останні роки серед користувачів електронного каталогу періодичних видань істотно (на 6,7 %) збільшився відсоток читачів саме з фізико-математичною освітою (9,9 % від загальної кількості у 2005 р. та 16,6 % – у 2009 р.).

Статистика використання онлайн-научно-інформаційних ресурсів, які були передплачені НБУВ, демонструє те, що науковці природничо-технічного профілю надають перевагу закордонним онлайн-научно-інформаційним ресурсам [10, с. 38], [11, с. 7–17]. Тож практика показує, що нова генерація користувачів активно використовує переваги електронного сервісу. Пріоритетними, на думку читачів, серед послуг з використання інформаційних технологій, є: пошук в електронному каталозі та БД НБУВ – 62 %, пошук в Інтернеті – 54 %, використання принтерів – 42 %, використання пристроїв запису на компакт-диски – 40 %, електронна доставка документів дистантним абонентам – 30 %. Фахівці бібліотеки протягом багатьох років фіксують тенденцію послідовного зростання відвідуваності веб-порталу та окремих його складових. Так, у 2001 р. інтернет-сервером бібліотеки щодня користувались 450–550 користувачів, у 2004 р. середня щодобова кількість відвідувачів сайту НБУВ становила 2,3 тис., у 2006 р. – понад 10 тис. користувачів, у 2010 р. – 40 тис. [12, с. 5–52]. 60% читачів НБУВ відзначають істотне поліпшення обслуговування завдяки комп'ютерним технологіям.

Помітно змінює акценти в діяльності бібліотечних закладів зростання попиту на інформацію за межами традиційного кола користувачів бібліотек у середовищі бізнесу, політики, владних структур. Результати проведених у цьому напрямі досліджень зумовили необхідність структурного вдосконалення НБУВ. Це вдосконалення конкретизувалося у створенні ряду спеціальних підрозділів, орієнтованих на обслуговування певних категорій дистантних користувачів. Серед них – Фонд Президентів України, Національна юридична бібліотека та Служба інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади (СІАЗ).

Якраз СІАЗ була структурою першої хвилі у створенні нового інформаційного середовища разом з розвитком такого самого напрямку діяльності в НПБУ, Миколаївській, Одеській, Дніпропетровській та інших обласних, а також деяких галузевих бібліотечних закладах. Незважаючи на розвиток інформаційної інфраструктури, формування відомчих вузькопрофесійних інформпідрозділів, обсяги запитів на інформаційно-аналітичну

продукцію, підготовлену СІАЗ, не зменшуються. Адже з розбудовою проголошеного країною демократичного напрямку, розвитком державних структур зростають і потреби в інформації. Ефективно забезпечувати цей попит, використовуючи бібліотечні фонди друкованої продукції та ресурси Інтернету, можуть фахівці СІАЗ, які досконало володіють методами моніторингу та аналізу існуючої з відповідних тем інформації. Виробництво власних інформаційно-аналітичних продуктів здійснюється Службою за найбільш запитуваними на сьогодні напрямками. Серед продукції Служби: оперативні інформаційні повідомлення, інформаційні та аналітичні матеріали (огляди аналітичної інформації певної тематики, або огляд масивів інтернет-інформації з використанням аналітичних методик, з авторськими висновками, рекомендаціями для замовника). У процесі підготовки деяких інформаційно-аналітичних продуктів СІАЗ оцифровує інформацію з паперових носіїв фонду (книги, журнали, газети), структуруючи її за певними темами та вводячи в електронний обіг. Інформаційно-аналітична продукція СІАЗ відображається на веб-порталі НБУВ. Це сприяє формуванню великих масивів структурованої, тематичної інформації у складі інформаційних ресурсів бібліотеки та урізноманітнює її електронний сервіс, підвищує рівень задоволення інформаційних запитів різних категорій користувачів бібліотеки.

Відповідно до постійно здійснюваних досліджень працівників Служби, у процесі розвитку її діяльності урізноманітнювалась інформаційно-аналітична продукція, відбувалось удосконалення жанрів та форм подачі інформації, способів її передачі: у друкованому вигляді, за допомогою Інтернету, на електронну поштову скриньку. Зокрема, каналами електронної пошти налагоджено регулярне забезпечення обласних, міських, районних рад та держадміністрацій суспільно значущою інформацією, яка містить огляди ЗМІ, аналітичні висновки, відображає актуальні події в житті України та навколо неї, надає оціночні та прогностичні матеріали, а також довідкову інформацію, орієнтовану на управлінські структури.

Тож дослідження інформаційно-бібліотечних запитів та практика їх виконання ілюструють високий рівень затребуваності та ефективність новітніх електронних технологій у бібліотечному сервісі. Нова генерація користувачів бібліотек активно використовує переваги віртуальних бібліотечних послуг: пошук в електронних каталогах, онлайн-доступ до баз даних, віртуальне довідково-бібліографічне обслуговування, віртуальні виставки тощо. Ефективне обслуговування сучасних користувачів бібліотеки зумовлюється необхідністю постійного вивчення їх запитів, уважним відстежуванням процесу швидкоплинного перебігу

науково-технічних здобутків, методик удосконалення інформаційної діяльності. У сучасних умовах для бібліотечних працівників цей напрям роботи набуває особливої актуальності, потребує системного підходу і високої кваліфікації інформаційних працівників.

Список використаних джерел

1. Короткий термінологічний словник із бібліографознавства та соціальної інформатики / Г. М. Швецова-Водка, Г. В. Сілкова, Л. О. Черепуха [та ін.]. – К., 1998. – С. 32.

2. Програма ЮНЕСКО: Інформація для всіх [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ifap.ru/ofdocs/unesco/program/htm>. – Загл. с екрана.

3. European Commission steps up efforts to put Europe's memory into «European Digital Library» [Electronic resource]. – Mode of access: <http://www.europa.eu.int/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/06/253&type=HTML&aged=0&language=EN&guilanguage=en> (Accessed: 2009. – Feb. 12). – Title from the screen.

4. Internet-вузол Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського (2001 р.) / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського / уклад.: Л. Й. Костенко, А. О. Чекмарьов. – К., 2001. – 150 с.

5. *Жилянська О.* Користувачі науково-технічних послуг Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського: структурні зрушення / *О. Жилянська, М. Гербут* // Вісн. Львів. ун-ту. – 2008. – Вип. 39. – С. 165–169. – (Серія «Економіка»).

6. *Каліберда Н.* Моніторинг і використання електронного каталогу НБУВ / *Н. Каліберда* // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – К. : НБУВ, 2002. – Вип. 8. – С. 510.

7. *Лопата О.* Моніторинг інформаційних потреб користувачів БД періодичних видань електронного каталогу Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського / *О. Лопата* // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – К., 2006. – Вип. 16. – С. 17–26.

8. *Лопата О.* Електронні журнали в сучасній системі бібліотечно-інформаційних послуг / *О. Лопата* // Вісн. Кн. палати. – 2009. – № 10. – С. 25–28.

9. *Коваль Т.* Електронні інформаційні ресурси у системі бібліотечно-інформаційних послуг НБУВ (на прикладі обслуговування в залах гуманітарного профілю) / *Т. Коваль, І. Смоляр, Л. Туровська* // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – К., 2006. – Вип. 16. – С. 26–40.

10. *Лопата О.* Практика використання електронних інформаційних ресурсів читачами сучасної наукової бібліотеки / О. Лопата // Вісн. Кн. палати. – № 5. – 2010. – С. 35–38.

11. *Беліна Л.* Інформаційні запити читачів наукової бібліотеки: основні пріоритети та шляхи їх дослідження / Л. Беліна, Ю. Голубев, Л. Коновал // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – К., 2010. – Вип. 28. – С. 5–17.

12. *Чекмарьов А.* Електронне середовище бібліотечної галузі: нові ресурси та можливості / А. Чекмарьов, Д. Соловяненко // Бібл. вісн. – 2010. – № 6. – С. 51–54.