

DOI: <https://doi.org/10.15407/np.72.512>

УДК 025.5-024.87:027.54(477)

Олена Яковенко,

<https://orcid.org/0000-0002-7688-6173>

кандидатка історичних наук,

завідувачка відділу теорії та історії бібліотечної справи,

Інститут бібліотекознавства,

Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського (м. Київ, Україна)

просп. Голосіївський, 3, Київ, 03039, Україна

e-mail: yakoog@ukr.net

Леся Туровська,

<https://orcid.org/0000-0002-9750-1794>,

наукова співробітниця,

відділ комплексного бібліотечного обслуговування,

Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського (м. Київ, Україна)

просп. Голосіївський, 3, Київ, 03039, Україна

e-mail: nankeyru@ukr.net

**ОПТИМІЗАЦІЯ СИСТЕМИ ДИСТАНЦІЙНИХ
БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ
НАЦІОНАЛЬНОЇ БІБЛІОТЕКИ УКРАЇНИ
імені В. І. ВЕРНАДСЬКОГО
(за матеріалами маркетингового дослідження)**

Мета статті – висвітлити методичні аспекти, результати проведеного опитування користувачів Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського, спрямованого на вивчення потреб і зацікавленості користувачів електронними інформаційними ресурсами у системі дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування. **Методологічна основа.** Досягнення поставленої мети сприяло використання таких методів: системний підхід, системно-структурний та порівняльний аналіз, синтез, моніторинг, маркетинговий підхід. **Наукова новизна** полягає у розвитку методичних засад щодо вивчення інформаційних потреб віддалених користувачів наукової бібліотеки, аналітичне висвітлення результатів проведеного маркетингового дослідження. **Висновки.** Проведене бібліотечне маркетингове дослідження дало змогу проаналізувати запити користувачів на різні види електронної продукції, узагальнити їхні побажання та зауваження; визначити критерії

задоволеності користувачів дистанційними бібліотечно-інформаційними послугами Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського; співставити пропозиції щодо збалансування інформаційних потреб користувачів із можливостями наукової бібліотеки.

Ключові слова: електронні інформаційні ресурси, бібліотечне маркетингове дослідження, бібліотечні послуги, клієнт-орієнтований підхід, віддалений користувач, дистанційний бібліотечний сервіс, Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського.

Актуальність теми дослідження зумовлена необхідністю отримання об'єктивної, неупередженої оцінки користувачів щодо повноти та якості електронних інформаційних ресурсів (далі ЕІР), продуктів, послуг, онлайн-сервісів наукової бібліотеки у спосіб бібліотечного маркетингового дослідження. У складних специфічних умовах, пов'язаних із негативними тенденціями, спричиненими глобальним поширенням вірусної інфекції Covid-19, повномасштабним військовим вторгненням Російської Федерації на територію України, Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського (далі НБУВ) дедалі більше розвиває дистанційні форми обслуговування користувачів, розвиває власні онлайн-сервіси. Згідно зі стратегічними цілями свого розвитку, спрямованими на науково-інформаційне забезпечення вітчизняної науки, культури, освіти, з урахуванням загальносвітових тенденцій, задекларованих і в офіційних документах ІФЛА та ЮНЕСКО, НБУВ забезпечує дистанційне обслуговування користувачів, зорієнтоване на оперативне задоволення інформаційних запитів універсального характеру [7].

Реалії сьогодення вимагають від НБУВ упровадження нових рішень, зокрема щодо взаємодії з користувачами, систематичного вивчення читачьких пріоритетів, запитів, уподобань, інформаційних потреб, зокрема у спосіб бібліотечних маркетингових досліджень. Стрижневим компонентом бібліотечного маркетингу є клієнт-орієнтовний підхід у системі взаємовідносин між бібліотекою та користувачем з метою створення таких умов, за яких останній з мінімальними витратами часу й максимальними зручностями отримує бібліотечно-інформаційні послуги [13].

Клієнт-орієнтований підхід у системі дистанційного обслуговування передбачає:

- систематичне вивчення колективної та індивідуальної думки користувачів стосовно дистанційних бібліотечно-інформаційних послуг;

- уточнення реальних інформаційних потреб віддалених користувачів;
- визначення мотивів звернення користувачів до ЕІР наукової бібліотеки;
- розроблення заходів з усунення імовірних бар'єрів і перешкод до отримання користувачем необхідної інформації;
- аналізування професійних і соціо-психологічних характеристик віддалених користувачів;
- визначення критеріїв якості й інформаційної повноти дистанційного бібліотечного обслуговування;
- вироблення шляхів удосконалення дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування та окреслення пріоритетів його подальшого розвитку.

Така кореляція між віддаленими користувачами і науковою бібліотекою перетворює останню на зручну, затребувану, доступну, привабливу, комфортну інституцію, відкриту для широкого загалу користувачів. Водночас НБУВ дбає про те, щоб процеси, пов'язані з віртуальною діяльністю, розвивалися, не вступаючи в суперечності з традиційними формами і методами обслуговування, а доповнювали, покращували їх.

Аналіз досліджень і публікацій. Різні аспекти маркетингових досліджень з вивчення ступеню задоволення читачів дистанційними послугами були об'єктом пильної уваги багатьох українських і зарубіжних учених-бібліотекознавців і соціологів, зокрема: І. Бови та Т. Марцун, А. Шелестової, Д. Ренді Гаррісона [2; 17; 18]. Методики, результати досліджень у системі бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів розкриваються у колективних монографіях Інституту бібліотекознавства [6; 12].

Л. Завгородня висвітлила результати вивчення читачів за категоріями та аналіз диференційованого опитування читачької аудиторії [5].

С. Молчанова проаналізувала результати низки соціологічних опитувань, які систематично проводяться в науковій бібліотеці Хмельницького національного університету [11]. Т. Колесникова, спираючись на результати масового соціологічного дослідження серед студентства закладів вищої освіти м. Дніпра, порушує питання, пов'язані з так званим поколінням Google, яке демонструє досить високий рівень комп'ютерної грамотності, натомість низький рівень інформаційної культури [9]. Багато репкомандацій щодо проведення

соціологічних досліджень у бібліотечній галузі надає Житомирська обласна універсальна наукова бібліотека імені Олега Ольжича [1].

Проведення та результати маркетингових досліджень в контексті розвитку системи комплексного бібліотечно-інформаційного обслуговування НБУВ у різні роки у межах реалізації конкретних наукових проєктів розглянуто у публікаціях О. Василенко [4], Т. Коваль [8], К. Лобузін [10], І. Смоляр [14], Л. Туровська [15], О. Яковенко [16].

Аналізування наукових досліджень за означеною тематикою свідчить про те, що фахове вивчення затребуваності дистанційних бібліотечно-інформаційних послуг і сервісів є важливим компонентом сучасної бібліотечної діяльності, що зумовлює уникнення розбіжностей бібліотечного сервісу з реальними користувацькими потребами. З іншого боку, маркетингові дослідження та їхні результати дають змогу оптимізувати набір бібліотечних послуг і сервісів, вивести їх на рівень своєрідного навігатора у безмежному інформаційному просторі.

Мета статті – висвітлити методичні аспекти, результати проведеного опитування користувачів Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського, спрямованого на вивчення потреб і зацікавленості користувачів електронними інформаційними ресурсами у системі дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування.

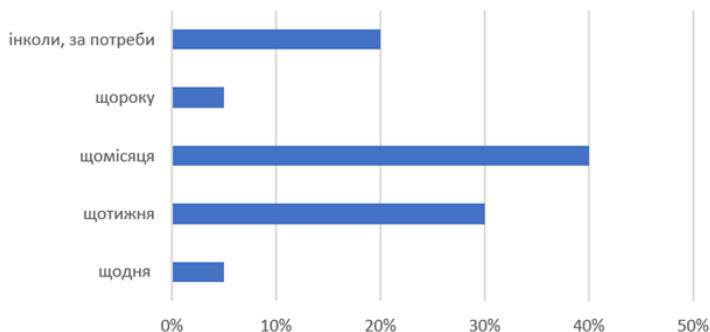
Виклад основного матеріалу. З метою визначення ступеню затребуваності дистанційних бібліотечно-інформаційних послуг, 2024 р. у НБУВ у межах відомчої теми Інституту бібліотекознавства НБУВ «Теоретичні та прикладні аспекти організації діяльності бібліотечно-інформаційного комплексу в сучасних умовах» було проведено бібліотечне маркетингове дослідження, ядром якого стало соціологічне опитування користувачів НБУВ. Анкетування за назвою «Оптимізація системи дистанційних бібліотечно-інформаційних послуг НБУВ» проводилося в двох формах: традиційній та інтерактивній.

Традиційне анкетування, із заповненням паперової анкети користувачами вручну, проходило безпосередньо у читальних залах наукової бібліотеки. Інтерактивна анкета була розроблена за допомогою веб-додатку Google Forms. Координатором дослідницького проєкту став Інститут бібліотекознавства НБУВ, відповідальним за його проведення – відділ комплексного бібліотечного обслуговування. Окрім анкетування, упродовж опитування маркетологи-дослідники об'єднували користувачів під час відвідування ними приміщень бібліотеки

у мобільні фокусні групи і заохочували висловлювати власні побажання та пропозиції щодо оптимізації дистанційних бібліотечно-інформаційних послуг. Такий формат опитування є одним із виправданих соціологічних методів у світі.

Анкетування тривало впродовж трьох календарних місяців (лютий–квітень 2024 р.). Вибіркова сукупність опитаних становила 140 респондентів різних читацьких категорій, віку, статі. Фокус дослідження був обмежений десятьма запитаннями, які передбачали як запропоновані варіанти відповідей, так і можливість викладення власної думки.

На перше запитання анкети **«Як часто ви користуєтеся дистанційними послугами, представленими на вебпорталі НБУВ?»** було отримано такі відповіді: щодня – 5 %; щотижня – 30 %; щомісяця – 40 %; щорічно – 5 %; інколи, за мірою необхідності, тільки під час сесії та за інших потреб – 20 %, що унаочнено у діаграмі 1.



Діаграма 1. Частота використання дистанційних послуг, представлених на вебпорталі НБУВ

Частота звернень користувачів до дистанційних послуг щомісяця та щотижня пояснюється тим, що у зв'язку з активним використанням мережі «Інтернет» процес отримання інформації докорінно змінився, змістив центр тяжіння на віртуальний рівень, сформував особливості, коли бібліотечно-інформаційне обслуговування здебільшого здійснюється не *de visu*, а за допомогою посередників, якими є вебпортали, надаючи нові можливості стосовно забезпечення доступу до бібліотечного фонду [3].

Водночас респонденти звернули увагу на наявність на вебпорталі НБУВ неактивних («мертвих») лінків, зайвих «кліків», деяких занадто тривалих оповіщень (наприклад: «сторінка в розробці»), а також наявність непояснених аббревіатур. Дехто з користувачів скаржився на заплутану навігацію та порушення логіки розміщення розділів.

Серед побажань щодо покращення послуг бібліотеки через вебпортал: збільшити мультимедійний контент (фотографії, відео, аудіо); розробити мобільну версію всіх сторінок вебпорталу у зв'язку з активним розвитком мобільних технологій; адаптувати вебпортал до версії, яка надає доступ до його ресурсів громадянам з інвалідністю; розширити інтеграцію вебпорталу з соціальними медіа; зробити прозорою статистику відвідувань вебпорталу.

На друге запитання анкети *«Які бібліографічні джерела, представлені на вебпорталі НБУВ, привертають вашу особливу увагу?»* було передбачено можливість вибору користувачами одного або кількох із семи варіантів, а саме: електронний каталог НБУВ; реферативна база даних «Україніка наукова»; спеціалізовані бази даних; скановані каталоги (генеральний алфавітний імідж-каталог, імідж-каталог дисертацій, імідж-каталоги історико-культурних фондів спеціалізованих підрозділів НБУВ); електронні бібліотечні виставки; інформаційний портал «Наука України: доступ до знань»; тематичний навігатор електронних ресурсів.

Відповіді респондентів засвідчили, що найзатребуванішою дистанційною послугою серед бібліографічних джерел НБУВ є її електронний каталог (ЕК), рейтинг використання якого становив 95 % від загальної кількості відповідей опитаних користувачів.

Респонденти відзначили основні критерії відповідності ЕК НБУВ їхнім інформаційним запитам, серед яких: раціональне розміщення ЕК і спрощена процедура доступу до нього (можливість переходу зі стартової сторінки вебпорталу); легка навігація; інтуїтивний інтерфейс; логічна система пошуку інформації; достатній рівень гіпертекстової структури; можливість не лише віднайти необхідні ресурси, а й переглянути низку публікацій відповідно до теми інформаційного пошуку.

Електронні бібліотечні виставки (далі ЕБВ) отримали 80 % користувацьких уподобань. Респонденти охарактеризували ЕБВ як послугу, яка значно прискорює пошук необхідної інформації, високо оцінили уніфікований дизайн і зручну навігаційну структуру для перегляду електронних образів документів. Серед висловлених користува-

чами побажань – долучати їх самих до вибору тематики ЕБВ; ширше пропагувати ЕБВ у соціальних мережах. Цікавою стала пропозиція одного з опитаних щодо започаткування докорінно нового формату – «виставка-інтерактивна книжка» з наданням ЕБВ вигляду звичайної паперової книги, розміщенням електронних образів документів на її сторінках. При перегляді такої виставки з'являється можливість перегортати сторінки в різному напрямку, змінювати її масштаб, а якщо вдосконалити цю ідею – запровадити віртуальну книжкову полицю, яка матиме досить презентабельний вигляд на вебпорталі. Ще одне побажання – конвертувати ЕБВ у відеоформат, що дасть змогу розміщувати ці виставки на відеохостингу YouTube, призначеному для зберігання, перегляду, обговорення цифрових відеозаписів.

Серед ключових переваг реферативної база даних (далі РБД) «Україніка наукова» 60 % респондентів відзначили: зручний пошуковий інтерфейс, що уможливить пошук за ключовими словами, авторами, колективними авторами, назвою, роком видання, спеціальністю Атестаційної колегії Міністерства освіти і науки України, установою-видавцем, місцем, видом видання, ISBN / ISSN, персоналією, Рубрикаторм НБУВ (шифрами бібліотечно-бібліографічної класифікації (далі ББК); чітке структурування наукової інформації за Універсальною десятиковою класифікацією (далі УДК), ББК, що дає змогу чітко виокремити необхідну галузь наук; подання наукової інформації в концентрованому вигляді як оперативне інформування про здобутки й поточні наукові розвідки; фахове експертне подання наукової інформації, оперативність інформування. Серед побажань користувачів щодо цього ресурсу – збільшити глибину ретроспекції РБД «Україніка наукова», яка наразі має діапазон від 1992 р. до сьогодення.

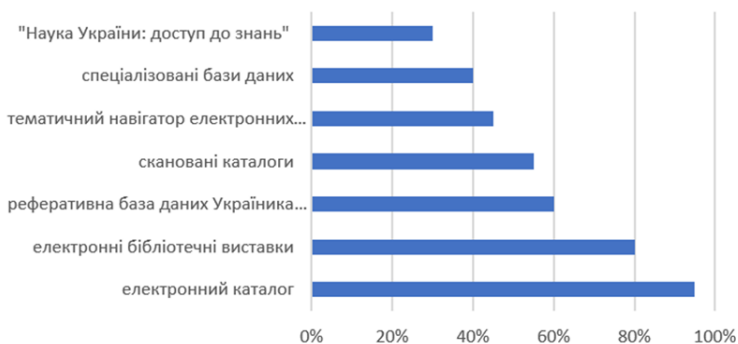
Скановані каталоги НБУВ отримали 55 % користувацьких уподобань. Респонденти зазначили, що імідж-каталоги містять упорядкований масив оцифрованих каталожних бібліографічних карток, розташованих так само, як у каталожних шухлядах – за роздільниками, забезпечують пошук за ключовими словами і назвами роздільників. Серед інших зручностей – можливість здійснювати інформаційний пошук, замовляти документи, не відображені в ЕК.

Тематичний навігатор електронних ресурсів привертає увагу 45 % користувачів. Респонденти відзначили, що за допомогою цього «древа знань», обравши необхідний тематичний розділ, вони мають змогу:

отримати тематичний підбір наукових інтернет-джерел; ознайомитися зі змістом ресурсу; побачити характер його наповнення (бібліографія, реферативна інформація, повні тексти); перейти за гіперпосиланням до необхідної інформації. Вони оцінили навігатор як електронний варіант путівника джерелами наукової інформації.

Спеціалізовані бази даних (далі БД), розташовані на вебсторінках багатьох структурних підрозділів НБУВ, зацікавили 40 % користувачів, які відзначили особливу корисність цих БД у разі, коли потрібен певний формат або актуальна наукова інформація з визначеної тематики.

Інформаційний портал «Наука України: доступ до знань» отримав 30 % користувацьких уподобань. Портал містить чотири інформаційні блоки, найзатребуванішим з яких, за свідченням респондентів, є «Науковці України», оскільки він дає змогу: знаходити колег, які займаються відповідним напрямом наукових досліджень; добирати списки науковців за місцем роботи, захисту дисертації, установою, відомством, містом; переглядати списки публікацій науковця (автореферати, дисертації, книги, наукові статті); завантажувати повні тексти наукових публікацій; отримувати інформацію щодо інформаційних джерел (довідкових та біографічних); переглядати бібліометричні профілі науковців; користуватися автоматично створеним списком співавторів. Серед побажань користувачів – сформувати єдину базу знань про науку України з метою побудови всебічної картини наукової діяльності, відслідковування динаміки розвитку наукових шкіл і різних напрямів наукових досліджень в Україні.



Діаграма 2. Рейтинг використання джерел вторинної інформації, представлених на вебпорталі НБУВ

Третє запитання анкети *«До яких повнотекстових ресурсів, представлених на вебпорталі НБУВ, ви звертаєтесь найчастіше?»* передбачало вибір однієї або кількох позицій з дев'яти запропонованих варіантів, а саме: наукова електронна бібліотека; цифрова бібліотека історико-культурної спадщини; електронна бібліотека «Україніка»; репозитарій НБУВ; наукова періодика України; електронна колекція газет «Libragia»; електронна колекція карт; автореферати дисертацій; інформаційно-аналітичні видання.

Відповіді респондентів засвідчили, що найзатребуванішим дистанційним джерелом первинної інформації є наукова електронна бібліотека (далі НЕБ) НБУВ, рейтинг якої становив 80 % читацьких уподобань. Користувачам імпонує: наявність єдиного довідкового пошукового апарату (ДПА) до всіх розділів НЕБ; можливість вести пошук видань за ключовими словами, авторами, роками видання, назвами, рубрикатором; пріоритетна тематика накопичення НЕБ (науково-технічна, науково-природнича; інформаційні та комунікаційні технології, енергетика, природокористування, науки про життя, біотехнології; суспільні та гуманітарні науки); широке представництво в НЕБ довідкової інформації з усіх галузей знань; додаткові зручності, зокрема завантаження обкладинок видань, посилання на джерело інформації про електронний документ, автоматичне визначення формату й обсягу файлів електронних документів, іконографічна інтуїтивно зрозуміла візуалізація форматів файлів, можливість за гіпертекстовими посиланнями за розділами знань, ключовими словами, тематичними рубриками відбирати списки необхідних документів; забезпеченість інтерфейсу каталогу НЕБ автоматичним безкоштовним перекладачем вебсторінок на 52 мови світу. Серед побажань користувачів – пришвидшити оцифрування унікального фонду НБУВ.

Електронну повнотекстову колекцію авторефератів дисертацій вподобали 80 % респондентів, які відзначили зручність швидкого ознайомлення з коротким оглядом змісту захищених дисертацій з різних спеціальностей; можливість користуватися функцією розширеного (тематичного) пошуку за ключовими словами або алфавітним покажчиком; доступність завантаження повних текстів авторефератів. Користувачі запропонували розширити ретроспективний діапазон електронної колекції авторефератів дисертацій.

Наукова періодика України – також досить популярний серед користувачів ресурс, про що свідчить 70 % їхніх уподобань. Серед основних переваг його пошукового інтерфейсу респонденти відзначили: повноту представлення (електронний журнал є ідентичним друкованому журналу і містить усе, що є і в друкованому варіанті, зокрема таблиці, графіки, діаграми); оперативність (електронний журнал з'являється одночасно з друкованим або навіть раніше); надійність (безперебійний механізм доступу, стабільний URL); безкоштовний доступ; наявність на головній сторінці вебпорталу пункту меню, який вказує на головну сторінку вебсайту журналів, а на кожній сторінці журналів – посилання на головну сторінку вебпорталу НБУВ (крім обміну відвідувачами, такий підхід ще й підвищує рейтинг обох сторінок); присутність повної інформації про публікацію (журнал, випуск, рік тощо); можливість підібрати всі публікації певного автора, наявні в електронному вигляді; можливість проводити розширений пошук за ключовими словами, назвами публікацій, видань, авторами, ISSN, УДК тощо.

Інформаційно-аналітичні видання Центру досліджень соціальних комунікацій НБУВ отримали 60 % читацьких уподобань. Респонденти відзначили: інтенсивний рівень продукування інформаційно-аналітичних видань, наявність у них соціально значущої інформації, їх активна присутність у соціальних медіа; ініціювання в них розгляду нагальних суспільних питань. Респонденти зауважили, що для вебсайту була б бажана більша інтерактивність, оперативний зв'язок з користувачами, забезпечення достовірною інформацією, а також підвищення рівня підготовки інформаційних аналітиків.

Електронну бібліотекою (далі ЕБ) «Україніка» вподобали 50 % користувачів. Серед її ключових переваг респонденти назвали: надання широкого доступу до документів державно-національного значення; забезпечення єдиної точки входу для пошуку різномірних за видами і тематичною спрямованістю ресурсів ЕБ «Україніка»; можливість ознайомлення з рідкісними бібліотечними й архівними фондами ЕБ в електронному форматі; можливість опрацьовувати на базі ресурсів ЕБ персональні, тематичні, проблемно-орієнтовані електронні колекції. Респонденти підкреслили значення ЕБ «Україніка» для збереження, вивчення історичної та культурної спадщини українського народу. Серед побажань користувачів: поширення української літератури

серед україномовних зарубіжних користувачів, української діаспори; використання соціальних мереж, інших засобів інтерактивного зв'язку з користувачами (блоги, рейтинги, оцінки) для популяризації цього ресурсу.

Цифрова бібліотека історико-культурної спадщини отримала 50 % користувацьких уподобань. Респонденти відзначили її важливість задля збереження та доступу до книжкових пам'яток, які є національним надбанням України. Вони також звернули увагу на зручність спеціалізованого плагіну, адаптованого для перегляду потрібних файлів у PDF-форматі, сумісного з вимогами мобільних гаджетів. Серед пропозицій користувачів – необхідно оновлювати відомості про нові надходження до цифрової бібліотеки; виокремити зручну навігаційну панель пошуку матеріалів за типом ресурсів (книги, газети, журнали, стародруки, рукописи, карти, ноти, зображення); надати доступ до цифрової інформації за предметними рубриками й колекційним принципом (тематичні, персональні, установ, книжкові пам'ятки, видавничі, історичні фонди та зібрання); дати змогу здійснювати сортування результатів пошуку за автором, назвою, датою створення документів; зробити зручнішим перегляд багатотомних, річних комплектів періодичних видань, конвolutів.

Електронну колекцію газет «Libraria» відзначили 30 % користувачів, які звернули увагу на корисність перегляду газет за колекціями, назвами, річними комплектами, окремими випусками, заголовками статей. Вони позитивно оцінили послугу інформування про повноту комплектів газетних видань, історичні зміни назв тієї чи іншої газети, загальноприйняті стандарти її опису. Користувачі висловили побажання щодо прискорення подальшого оцифрування газет як запоруки збереження та розширення доступу до національного історико-культурного надбання; інтеграції колекцій цифрових газет до міжнародних бібліотечних проєктів.

Електронна колекція карт отримала 25 % користувацьких уподобань. Респонденти підкреслили актуальність електронної колекції карт як базового першоджерела унікальної інформації про історичні події, стан довкілля, динаміку природних, соціально-політичних процесів різних держав і територій. Особливо затребуваною серед користувачів, у зв'язку з нинішньою російською агресією проти української держави, стала колекція військово-історичних карт XVII–XVIII ст.,

на яких представлено пересування військ, схеми військових баталій, морських битв, плани фортифікаційних споруд, які можуть стати у пригоді дослідникам при відтворенні хронології та реконструкції тих чи інших військово-історичних подій. Серед побажань користувачів – ширше розповсюджувати інформацію про існування, зміст, наповнення електронного картографічного фонду як унікального бібліотечного інформаційного ресурсу.

До репозитарію НБУВ «eVerLib» зверталось 20 % користувачів, яким імпонувало, що цей ресурс забезпечує централізоване й довготривале зберігання в електронному вигляді повнотекстових наукових ресурсів; сприяє накопиченню інтелектуальних здобутків колективу НБУВ; зумовлює зростання позитивного іміджу й популяризацію наукових здобутків науковців і спеціалістів НБУВ у спосіб репрезентації їх наукової продукції у глобальній мережі; інтегрує інформаційні ресурси НБУВ у світовий науковий інформаційний простір; упливає на збільшення індексу цитування наукових публікацій співробітників НБУВ шляхом надання вільного доступу до них широкому колу користувачів; створює надійну, доступну систему обліку наукових публікацій.



Діаграма 3. Рейтинг використання джерел первинної інформації, представлених на вебпорталі НБУВ

Вищевикладені результати відповідей опитаних користувачів на друге і третє запитання анкети дають змогу маркетологам-дослідникам дійти висновку, що дистанційні послуги з надання джерел первинної та вторинної інформації на вебпорталі НБУВ отримали досить високу оцінку респондентів, які відзначали основні переваги цих ресурсів –

доступність; оперативність; можливість зіставлення відомостей з різних джерел; наявність даних, які іноді важко отримати самостійно; висока якість, ступінь достовірності, ексклюзивний характер інформації, регулярне її оновлення.

Водночас деякі респонденти стикнулися з певними незручностями під час використання джерел первинної та вторинної інформації, до яких, на їхню думку, належать: інформаційне перевантаження, необхідність переглядати великі інформаційні масиви задля виявлення необхідної інформації, а також її дублювання та тенденція до старіння.

Четверте запитання анкети *«Якими онлайн-сервісами, представленими на вебпорталі НБУВ, ви користуєтесь у своїй роботі?»* передбачало вибір респондентами однієї або кількох позицій з п'яти запропонованих варіантів, а саме: служба адресно-цільового інформування; віртуальна довідкова служба («Запитай бібліотекаря», «Запитай бібліографа»); замовлення документів з фонду НБУВ електронною поштою на абонемент; служба електронної доставки документів; зворотний зв'язок.

За результатами анкетування найзатребуванішим онлайн-сервісом, представленим на вебпорталі НБУВ, є Віртуальна довідкова служба, рейтинг якої сягнув 80 % користувацьких уподобань. Респонденти відмітили якість і оперативність цієї послуги, яка надає інформацію за тематичними запитамі (тематична довідка); встановлює наявність необхідного видання в бібліотечному фонді (адресна довідка); уточнює бібліографічні відомості про документ (уточнювальна довідка); інформує про джерела щодо визначення фактів, відомостей, обставин, подій, осіб, організацій тощо (фактографічна довідка). Серед переваг цього ресурсу користувачі відзначили безкоштовність; застосування при виконанні запиту не тільки інформаційних ресурсів НБУВ, але й мережі «Інтернет»; доступність для всіх без винятку віддалених користувачів, незалежно від того, чи є вони читачами НБУВ; приймання запитів автоматично й цілодобово; невеликий термін очікування кваліфікованої відповіді (до трьох робочих днів, залежно від специфіки або складності запиту); зручна онлайн-форма для формулювання запиту з додатковими полями для його максимально точного визначення; можливість викладення запиту у довільній формі; конфіденційний характер персональної інформації; професіоналізм бібліотекаря-бібліографа; наявність архіву виконаних довідок.

Побажань до розвитку Віртуальної довідкової служби також було чимало, серед них: надання можливості формулювання запиту й отримання відповіді на нього різними мовами світу; отримання відповіді бібліографа на електронну пошту замовника (наразі відповідь можна знайти тільки в архіві виконаних довідок, що уповільнює процес); упровадження послуги присвоєння індексу УДК до наукової статті; організація служби переадресування запиту (за необхідності) у віртуальні довідкові служби інших установ; залучення традиційних довідково-бібліографічних видань тоді, коли запит не може бути виконаний тільки на основі електронної ресурсної бази (через її недостатню хронологічну глибину); запровадження в процес виконання запитів режиму реального часу на основі чат-технологій, відео- і телеконференцій.

Служба адресно-цільового інформування за результатами опитування отримала 70 % уподобань користувачів. Як складник бібліотечно-бібліографічного обслуговування, адресно-цільове інформування поділяється на: індивідуальне (інформування окремого користувача е-поштою відповідно до його інформаційних запитів); групове (інформування групи користувачів, інформаційні потреби яких подібні, е-поштою про нові надходження до бібліотечного фонду), масове (відбувається шляхом видання наукових реферативних оглядів за пріоритетними напрямками наукової діяльності). Респонденти високо оцінили зручність обрання у електронній розсилці такої кількості розділів знань, які їм потрібні. Вони зауважили, що окрім переліку бібліографічних записів, тематичні добірки містять скановані копії обкладинок і змісту видань, які становлять найбільший інтерес. Також їх приваблює можливість замовити сканування змісту необхідних видань. Серед побажань – розсилання матеріалів з використанням RSS-каналів – технології, яка дає змогу передплатникам швидко отримувати інформацію про нові публікації на вебпорталі.

Оцінюючи послугу «Реферативний огляд», респонденти відзначили, що його оприлюднення на вебпорталі НБУВ значно спрощує та прискорює пошук потрібної інформації; чітко орієнтує в інформаційних потоках, акумулюючи масив даних за тематикою з різноманітних джерел в одному місці; допомагає виокремити найважливіші документи, які стосуються певної галузі дослідження; запобігає необхідності самостійного моніторингу чималого масиву інформації з великої кількості БД.

Великі світові БД реферативної інформації здебільшого потребують передплати, а розрізненим джерелам реферативної інформації з інституційних репозитаріїв, вебсайтів журналів, видавництв тощо бракує систематизації та комплексного охоплення проблематики. Істотною перевагою реферативних оглядів, створюваних фахівцями НБУВ, на думку користувачів, є експертне добирання джерел, логічне структурування матеріалу, вільний доступ до інформації, інтегрованість реферативного масиву до комплексу ЕІР наукової бібліотеки.

Служба електронної доставки документів (ЕДД) НБУВ отримала 55 % користувацьких уподобань. Ця служба приймає замовлення на виготовлення копій з документів, наявних у фондах НБУВ, сканує їх або здійснює іншу комп'ютерну обробку документів та надсилає копії замовникам (фізичним і юридичним особам) засобами ЕДД. Серед переваг роботи служби респонденти відзначили нетривалий термін виконання замовлення (від одного до трьох робочих днів); за умови відсутності замовленого документа у фонді НБУВ – його пошук в інших бібліотеках України і світу, пересилання до них на виконання запиту замовника. Побажання користувачів стосувалися збільшення обсягу сканованої копії, яка одноразово виготовляється за замовленням (наразі він не перевищує 25 % від загального обсягу друкованого тексту видання); збільшення повного обсягу сканованих копій невеликих видань і окремих статей, опублікованих у збірниках, періодичних, продовжуваних виданнях (наразі він становить до 20 сторінок).

Можливість замовлення документів з фонду НБУВ електронною поштою на абонемент оцінили 35 % користувачів. Нею користуються колективні абоненти міського міжбібліотечного абонементу (МБА) та персональні абоненти-науковці. Замовлення на отримання документів оформлюється через інтернет за електронною адресою відділу міжбібліотечного абонементу. Послуга доступна лише для зареєстрованих і перереєстрованих у поточному році користувачів МБА. Респонденти позитивно оцінили безкоштовність цієї послуги та швидкий термін виконання (упродовж одного робочого дня).

Послуга «Зворотний зв'язок», яка дає змогу поставити запитання бібліотечному фахівцю безпосередньо через вебсайт НБУВ, отримала 25 % користувацьких уподобань. Респонденти вважають цю послугу дієвим засобом дистанційного обслуговування, оскільки вона спрямована на надання повної та достовірної інформації, зокрема

консультаційно-методичної, орієнтаційної. Однак вони зауважили, що найбільший ефект зворотнього зв'язку досягається за умов комбінованого спілкування з бібліотекарем: за телефоном (або за допомогою комп'ютерних програм голосового чи відеозв'язку, наприклад Viber, Telegram, Messenger) і онлайн-сервісом, оскільки саме у спосіб вербальної комунікації у віддалених користувачів з'являється можливість детальніше уточнити сутність свого запиту. Деякі респонденти зазначили, що схвалили б появу додаткового сервісу, де з бібліотекарем можна було б поспілкуватися неформально, неофіційно, наприклад на спеціально створеному для цього форумі або у блозі. Це уможливило б, на їхню думку, розуміння потреб, очікувань користувачів від бібліотеки, сприяло б дослідженню інтересів потенційних користувачів.



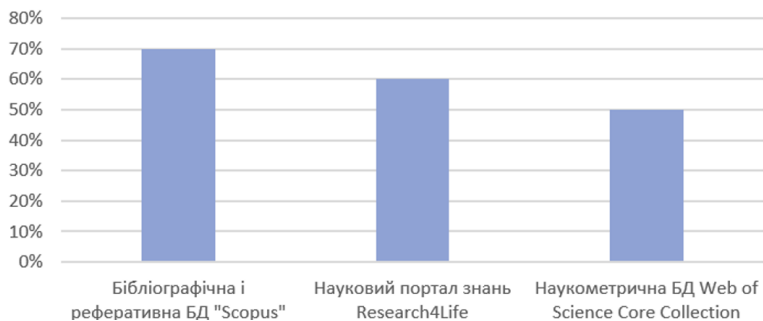
Діаграма 4. Рейтинг використання респондентами онлайн-сервісів, представлених на вебпорталі НБУВ

Оцінюючи онлайн-сервіси НБУВ у цілому, респонденти відзначили їхні основні риси, а саме: загальнодоступність, безкоштовність для всіх користувачів, незалежно від місця проживання, вікового, соціального статусу; універсальність запитів, що приймаються, оперативність їх виконання; професійний, кваліфікований пошук інформації; обов'язковість надання відповідей навіть у разі, коли інформацію не знайдено; висока якість обслуговування; надання об'єктивної та достовірної інформації з посиланнями на авторитетні джерела; лаконічність, ввічливість, культура, взаємоповага спілкування; дотримання положень Закону України «Про авторське право і суміжні права»,

вимог Кодексу етики бібліотекаря, мережевого етикету. Користувачі запропонували здійснення подальшого розвитку, урізноманітнення онлайн-сервісів НБУВ.

П'яте запитання анкети *«Які міжнародні бази даних наукової інформації, представлені на вебпорталі НБУВ, є предметом вашої уваги?»* було спрямовано на вибір респондентами однієї або кількох позицій з трьох запропонованих варіантів, а саме: міжнародний портал знань Research4Life; міжнародна бібліографічна і реферативна БД Scopus; міжнародна реферативна наукометрична БД Web of Science Core Collection.

Респонденти в цілому позитивно сприйняли можливість віддаленого користування передплаченими українською державою міжнародними БД наукової інформації, що відкриває вільний доступ до іноземних інформаційних ресурсів. Вони зазначили, що найзапитуванішою міжнародною БД наукової інформації, представленою на вебпорталі НБУВ, є найбільша у світі бібліографічно-реферативна БД і наукометрична платформа Scopus, рейтинг якої становив 70 %. Науковий портал знань Research4Life отримав 60 % користувацьких уподобань. Респондентам імпонувало, що з 2022 р. Research4Life скасував обов'язкову передплату свого контенту для українських наукових установ з метою підтримання їх дистанційної роботи в умовах війни. Міжнародна реферативна наукометрична БД наукових публікацій та патентів Web of Science Core Collection користувалася меншим попитом респондентів (50 %).



Діаграма 5. Рейтинг використання міжнародних наукових і наукометричних БД, представлених на вебпорталі НБУВ

За результатами дослідження, серед активних користувачів міжнародних наукових і наукометричних БД, представлених на вебпорталі НБУВ, здебільшого аспіранти й докторанти. Студентська молодь зазначила, що у процесі свого навчання не використовує цей ресурс, але надалі планує до нього звертатися, що пов'язано з написанням курсових і дипломних робіт. Деякі респонденти зізналися, що їм складно розібратися з алгоритмом надання дистанційного доступу до міжнародних БД наукової інформації, викладеним на вебпорталі НБУВ. Дехто з користувачів зауважив, що вищезазначені БД мають недостатнє мовне, географічне, тематичне індексування наукової продукції. Серед побажань користувачів – конвергенція міжнародних і національних бібліометричних проєктів у спосіб консолідації бібліометричних даних з усіх наукометричних платформ, які представляють науковий інтерес.

Шосте запитання анкети *«Чи потребується вам фахова консультативно-методична допомога під час пошуку інформації, представленої на вебпорталі НБУВ?»* передбачало вибір одного з трьох запропонованих варіантів, а саме: потребується; не потребується; потребується інколи, за потреби. За результатами опитування 45 % користувачів не потребували професійної онлайн-підтримки від бібліотечних фахівців; 35 % час від часу все ж таки потребували цієї послуги; 20 % респондентів зазначили, що потребують постійної допомоги онлайн-консультанта.

Деякі респонденти зауважили, що часом вони намагалися самостійно знаходити відомості, зважаючи на власні сили, вводили ключові слова або предметні категорії, але отримували багато джерел, які при детальному ознайомленні виявлялися нерелевантними їхнім запитам. Різною мірою пристосовуючись до використання бібліотечних дистанційних послуг, дехто не зміг позбавитися певного психологічного дискомфорту, відчував скутість і розгубленість, спричинену недостатнім уявленням щодо використання відомостей з вебпорталу, володінням методами й прийомами електронного пошуку. Стикаючись із величезними інформаційними масивами, користувачі вбачають в бібліотечних працівниках насамперед експертів з добирання та компетентної класифікації матеріалів, очікують від них фахових рекомендацій. Водночас деякі респонденти (здебільшого, молодь) зауважили, що вони ставляться до інформаційних технологій не як до чогось нового

і революційного, а як до природної та звичайної реальності, тож мають достатній рівень пошукової самостійності щодо власного інформаційного забезпечення.

Слід зазначити, що сама модель інформаційно-пошукової поведінки користувачів постійно змінюється під впливом зовнішніх і внутрішніх факторів. Технологічні перетворення, які відбуваються в інформаційному просторі, зумовлюють необхідність корегування знань користувачів про інформаційні технології та навички дистанційного пошуку. Тож актуальним для бібліотечних фахівців є розроблення індивідуальних і групових онлайн-консультацій, тренінгів, оглядових турів з технології пошуку е-інформації та її оптимального використання.

Сьоме запитання анкети ***«Чи задовольняє вас у цілому якість та інформаційна повнота електронних інформаційних ресурсів, представлених на вебпорталі НБУВ?»*** передбачало вибір респондентами одного з трьох запропонованих варіантів, а саме: задовольняє; не задовольняє; частково задовольняє. На поставлене запитання отримало такі відповіді: 65 % респондентів були повністю задоволені, 25 % – частково задоволені, 10 % опитаних – не задоволені якістю та інформаційною повнотою ЕІР, представлених на вебпорталі НБУВ, що унаочнено в діаграмі 6.



Діаграма 6. Рейтинг якості та інформаційної повноти електронних інформаційних ресурсів, представлених на вебпорталі НБУВ

Респонденти пояснили своє часткове задоволення або незадоволення повнотою ЕІР здебільшого суб'єктивними факторами: недостатньою особистою комп'ютерною підготовкою та браком досвіду використання дистанційних сервісів; дехто скаржився на небезпеку психологічного перевантаження за умов постійного зростання загального обсягу інформації.

Восьме запитання анкети *«Чи відвідуєте ви вебсторінку НБУВ у мережі «Інтернет», де представлено електронні інформаційні ресурси бібліотеки?»* мало на меті проаналізувати ступінь затребуваності представництва НБУВ на платформах інтерактивного простору: у соціальній мережі «Facebook»; відеохостингу «YouTube»; багатоплатформовому месенджері «Telegram». Це запитання передбачало вибір одного з чотирьох запропонованих варіантів: відвідую систематично; відвідую періодично, за наявності корисної інформації; відвідую інколи; не відвідую.

За результатами опитування 30 % респондентів систематично відвідують вищезазначені вебсторінки, стільки ж (30 %) – періодично, за наявності корисної інформації; 20 % – відвідують інколи (з цікавості, випадково); 20 % – узагалі не відвідують.



Діаграма 7. Рейтинг відвідувань вебсторінок НБУВ у мережі «Інтернет»

Високий рейтинг відвідування вебсторінок НБУВ у соціальних мережах є цілком закономірним. Адже вони зазвичай стають платформою для організації та обговорення бібліотечних проєктів, обміну

думками, висловлення пропозицій та ініціатив, спрямованих на розвиток, оптимізацію бібліотечних послуг. І не випадково дев'яте запитання анкети *«Наскільки актуальна для Вас інформація, представлена на вебсторінках НБУВ у мережі «Інтернет»?»* є доповненням до попереднього восьмого запитання. Користувачі мали зробити вибір одного з трьох запропонованих варіантів, а саме: корисна як фахівцю; цікава для обізнаності, розширення світогляду; малоцікава. Для більшості респондентів (60 %) інформація була корисною; 30 % вважають її цікавою для розширення власного світогляду; 10 % висловили незацікавленість, яку пояснили тим, що соціальні мережі в основному орієнтовані на спілкування, яке для них не є актуальним, ніж на інформування.



Діаграма 8. Рейтинг ступеню актуальності інформації, представленої на сторінках НБУВ у мережі «Інтернет»

Найбільшу зацікавленість респонденти виявили до практики розміщення на вебсторінці НБУВ на «YouTube» буктрейлерів електронних бібліотечних виставок як інноваційної форми бібліотечного рекламування та пропагування бібліотечного фонду, що дають змогу у цікавій та динамічній формі розповісти віддаленим користувачам про різноманітні видання, заохотити їх відвідати бібліотеку.

Також респонденти зазначили, що присутність НБУВ у соціальних мережах уможливорює оперативне інформування про бібліотечні заходи; ознайомлення з новими надходженнями; відстеження всього спектра ЕІР наукової бібліотеки; участь у соціологічних опитуваннях; висловлення своїх думок у спосіб зворотного зв'язку (зокрема через коментарі, уподобання, «лайки», репости, емодікони, хештеги, RSS-

потоки, голосове спілкування). Користувачі запропонували сформувати цілісну систему, розробити регламент (унормування, стандартизацію) представлення НБУВ у соціальних мережах.

Десяте запитання анкети *«Висловіть, будь ласка, свої пропозиції, побажання, зауваження, поради, рекомендації щодо оптимізації дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів НБУВ»* спричинило особливу активність користувачів. Серед їхніх пропозицій та побажань виокремимо такі:

- збільшити рекламну діяльність та PR-технології на вебпорталі, у соціальних мережах щодо ЕІР, продуктів, послуг, онлайн-сервісів НБУВ;

- проводити більше онлайн-заходів НБУВ на платформі ZOOM;
- запровадити на вебпорталі НБУВ послугу «Перевірка на плагіат»;

- удосконалити бібліотечне інформування щодо різноманіття ЕІР;
- робити електронні книжкові дайджести;
- ввести онлайн-послугу щодо визначення індексу УДК;
- запроваджувати нові форми індивідуалізації обслуговування;
- використовувати всі доступні технологічні нововведення;
- проводити постійний моніторинг актуальності бібліотечних сервісів;

- більше враховувати інтереси користувачів з інвалідністю, зокрема запровадити послугу «Наукова цифрова аудіокнига» для незрячих;

- розробити деталізовану інтерактивну екскурсію з віртуальним гідом з метою всебічного ознайомлення з бібліотечними послугами;

- систематично проводити онлайн-анкетування з різних аспектів бібліотечно-інформаційного обслуговування;

- започаткувати сторінку читачьких побажань щодо покращення дистанційних послуг;

- персоналізувати віддалених користувачів через надання їм особистого віртуального простору на вебпорталі НБУВ (кабінети, портфелі, профілі);

- упроваджувати нові клієнт-орієнтовані сервіси;

- розширювати репертуар бібліографічних, реферативних, повнотекстових електронних ресурсів;

- забезпечувати вільний доступ до вітчизняних та іноземних електронних ресурсів наукового призначення;

- прискорити оцифрування бібліотечного фонду, оперативне введення в суспільний обіг насамперед тієї їхньої частини, котра є гостро необхідною для розв'язання актуальних проблем сучасності;

- налагодити координацію діяльності бібліотечних та інших споріднених установ з надання дистанційних послуг;

- урізноманітнити дистанційні методи роботи як найперспективніший напрям розвитку бібліотечної установи;

- удосконалити активні форми обслуговування всіх категорій користувачів;

- посилити представництво наукової бібліотеки в інтернет-середовищі, зокрема у спосіб плідної співпраці у соціальних мережах, блогосфері як випробувальних майданчиків для апробації нових дистанційних продуктів і послуг;

- глибше «вбудовувати» соціальні медіа в бібліотечну комунікацію;

- розробити мобільні додатки НБУВ для оптимізації бібліотечно-інформаційного обслуговування та розширення сфери послуг;

- забезпечувати взаємодію між об'єктами реального і цифрового середовища за допомогою Bluetooth, бездротових технологій, QR-кодування;

- прискорити оцифрування цінних і рідкісних видань, довідково-бібліографічного фонду для оптимізації їх використання;

- чітко визначити політику прав зареєстрованих користувачів переглядати, зберігати інформацію з вебпорталу НБУВ з метою захисту авторських прав;

- активніше пропонувати інформаційні послуги, вести пошук «свого» користувача (індивідуального, групового, корпоративного);

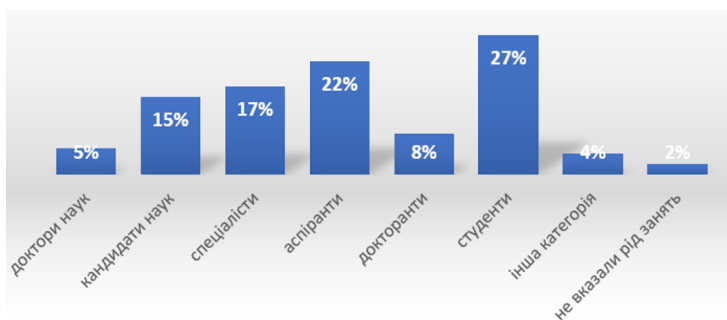
- започаткувати інтелектуальні бібліотечні системи (смарт-сервіси з використанням цифрових технологій штучного інтелекту) для інтерактивної автоматизації бібліотечної діяльності.

Цікавою є точка зору одного з респондентів, який вважає інтернет «звалищем ресурсів», тож висловлює щиру подяку НБУВ за те, що вона впорядковує інформацію, автоматизує її та перетворює на нові знання.

Проведене бібліотечне маркетингове дослідження розкрило низку недоліків, урахування яких сприятиме корегуванню діяльності НБУВ з метою оптимального задоволення інформаційних запитів користувачів і розширення спектра дистанційних послуг. Серед суб'єктивних

недоліків системи дистанційних бібліотечно-інформаційних послуг респонденти визначили: необхідність постійного підключення до мережі «Інтернет»; залежність від якості інтернет-каналу; ймовірність виникнення техніко-технологічних проблем при приєднанні до мережі.

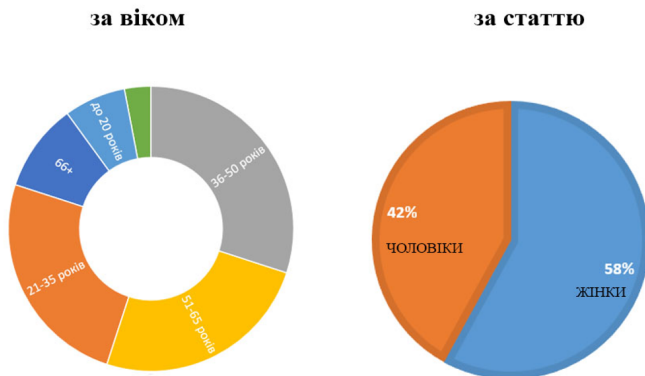
Анкетування виявило недостатню обізнаність користувачів щодо використання міжнародних наукових і наукометричних БД, представлених на вебпорталі НБУВ. Дехто скаржився на особистий відрив від реального життя з причин надмірного захоплення «віртуальним простором», навіть на інтернет-залежність, окремі користувачі відчували на вебпорталі НБУВ «ефект інформаційного шуму», деякі з них зізналися: «Інтуїтивно бачу, що на вебпорталі все є, але знайти нічого не можу». Анкетування завершилося визначенням соціально-демографічних характеристик респондентів. За підсумками опитування найбільшу кількість користувачів, зацікавлених у ЕІР НБУВ, становили студенти (27 %) і аспіранти (22 %).



Діаграма 9. Розподіл респондентів за читацькими категоріями

Розподіл респондентів за віком дав такі результати: до 20 років – 7 %; 21–35 років – 25 %; 36–50 років – 30 %; 51–65 років – 25 %; 66+ – 10 %; не вказали вік – 3 %. Отже, найактивнішими споживачами ЕІР виявилися користувачі середнього віку (36–50 років – 30 %).

Згідно зі статистичними показниками дослідження за статтю переважали жінки (58 %), чоловіків-респондентів було 42 % від загальної кількості опитаних. Цей показник засвідчує загальну тенденцію до превалювання жінок при користуванні бібліотекою.



Діаграма 10. Демографічні показники опитаних користувачів

Висновки. Проведене бібліотечне маркетингове дослідження дало змогу проаналізувати запити користувачів на різні види електронної продукції, узагальнити їхні побажання та зауваження; визначити критерії задоволення користувачів дистанційними бібліотечно-інформаційними послугами НБУВ; співставити пропозиції щодо збалансування інформаційних потреб користувачів із можливостями наукової бібліотеки.

Дослідження засвідчило, що тільки на основі глибокого вивчення ціннісної орієнтації користувачів, їхніх інформаційних запитів і потреб можливий об'єктивний аналіз електронних інформаційних ресурсів, продуктів, послуг, онлайн-сервісів наукової бібліотеки.

Дослідження підтвердило, що дистанційне бібліотечно-інформаційне обслуговування відіграє важливу роль у задоволенні інформаційних потреб користувачів і є перспективним напрямом діяльності наукової бібліотеки. Використання ЕІР підвищує мотивацію користувачів до наукової, освітньої, соціокультурної, професійної та іншої діяльності; інтенсифікує процес отримання інформації та знань; позитивно впливає на розвиток особистості. Усе це формує нову модель бібліотечно-інформаційного обслуговування, яке стає інноваційним, відкритим, конструктивним, гнучким, динамічним, вільним від просторово-часових обмежень, постійно оновлюваним, індивідуалізованим.

Проведене дослідження у цілому стало ефективною соціо-комунікаційною технологією вивчення інформаційних потреб користувачів, визначення рівня їх задоволеності якістю бібліотечних ресурсів і послуг НБУВ. За підсумками опитування користувачів підготовлено пропозиції та рекомендації, спрямовані на оптимізацію обслуговування віддалених користувачів, удосконалення асортименту та якості дистанційних бібліотечних послуг, виявлення резервів і корегування інноваційних орієнтирів розвитку бібліотечного інформаційного сервісу. Серед пріоритетних векторів подальшої діяльності: інтенсивний розвиток інтерактивності бібліотечних сервісів; широке залучення соціальних мереж для активної промоції інформаційних продуктів і послуг; надання користувачам якісної релевантної інформації. Зважаючи на еволюцію запитів користувачів, контент бібліотечного вебпорталу потребує подальшої **медіалізації**, тобто унаочнення, збільшення матеріалів візуального характеру (інфографіки, презентацій, вебінарів, відеолекцій тощо), а також застосування віджетів на противагу статичному текстовому контенту.

Вважаємо, що досвід проведеного в НБУВ маркетингового дослідження буде орієнтиром для інших бібліотек щодо вивчення неформальної думки користувачів і розвитку системи бібліотечно-інформаційного обслуговування.

Список бібліографічних покликань

1. Бібліотека очима користувача: за результатами анкетування ЖОУНБ ім. О. Ольжича. *Соціологічні вивчення в бібліотеках Житомирщини*. Житомир, 2016. Вип. 11. С. 1–27. URL: https://www.lib.zt.ua/sites/default/files/publication/pub_node_111.pdf

2. Бова І. В., Марцун Т. В. Електронні ресурси бібліотеки у сучасній системі обслуговування. *Імперативи розвитку електронних бібліотек*: матеріали міжнар. вебконф. (м. Харків, 27 берез. 2014 р.) / Нац. юрид. ун-т ім. Ярослава Мудрого ; Наук. б-ка Харк. нац. ун-ту ім. В. Н. Каразіна, Центр. наук. б-ка. Харків, 2014. С. 18–21. URL: <https://dspace.nlu.edu.ua/bitstream/123456789/5714/1/Imperatives.pdf>

3. Бондаренко В. Бібліотечне інтернет-обслуговування: стан та перспективи : монографія. Київ, 2016. 278 с.

4. Василенко О. М. Сучасні аспекти обліку і реєстрації віддалених користувачів бібліотек. *Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського*. Київ, 2011. Вип. 29. С. 156–163.

5. Завгородня Л. В. Типологія читача як комунікативно-теоретична проблема. *Актуальні питання масової комунікації*. Київ, 2006. Вип. 7. С. 76–78.
6. *Інформаційно-комунікаційна діяльність наукових бібліотек в умовах розвитку суспільства знань* : монографія / НАН України, Нац. бібліотека України імені В. І. Вернадського. Київ, 2017. 410 с. URL: <http://irbis-nbuv.gov.ua/everlib/item/er-0002187>
7. Каліберда Н. Ю. Дистанційне обслуговування користувачів: пріоритети розвитку. *Бібліотека. Наука. Комунікація: матеріали Міжнар. наук. конф.* (м. Київ, 6–8 жовт. 2015 р.) : у 2-х ч. Ч. 2 / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2015. С. 14–17.
8. Коваль Т. М. Еволюція структури читачького складу наукової бібліотеки (у 90-х роках ХХ ст.) : автореф. дис. ... канд. історичних наук : 07.00.08 / НАН України, Нац. б-ка України імені В. І. Вернадського. Київ, 2005. 19 с.
9. Колесникова Т. О. Сучасна бібліотека взнз очима студентів: за результатами соціологічного дослідження. *Вісник Книжкової палати*. 2009. № 7. С. 26–30.
10. Лобузін К. В. Шляхи інтеграції бібліотечної діяльності до онлайнового середовища. *Вісник Книжкової палати*. 2012. № 7. С. 30–34.
11. Молчанова С. А. Нові потреби користувачів та тенденції сучасного розвитку бібліотек ЗВО : *Університетська бібліотека: історичний досвід та вектори розвитку: наук.-практ. конф.*, присвячена 100-річчю Наукової бібліотеки НфаУ. URL: <https://lib.nuph.edu.ua/library/wp-content/uploads/2021/09/%D0%9C%D0%9E%D0%9B%D0%A7%D0%90%D0%9D%D0%9E%D0%92%D0%90.pdf>
12. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського: бібліотекознавство та бібліотечна діяльність в інноваційному розвитку : монографія / НАН України, Нац. б-ка України імені В. І. Вернадського. Київ, 2005. 507 с. URL: <http://irbis-nbuv.gov.ua/everlib/item/er-0004354>
13. Орієнтація на клієнта – користувача бібліотеки : метод. поради / Хмельниц. обл. універс. наук. б-ка ім. М. Островського. Хмельницький, 2015. 28 с.
14. Смоляр І. Е., Туровська Л. О. Трансформація бібліотечно-інформаційного обслуговування в умовах дистанційного сервісу. *Вісник Книжкової палати*. 2020. № 3. С. 17–20. DOI: 10.36273/2076-9555.2020.3(284).17-20
15. Туровська Л. О. Маркетингові дослідження у сфері бібліотечного сервісу. Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. Київ, 2010. Вип. 28. С. 18–29.
16. Туровська Л. О., Яковенко О. Г. Популяризація електронних книжкових виставок у системі бібліотечних наукових комунікацій (на прикладі вітрин нових надходжень до фонду НБУВ). *Бібліотечний вісник*. 2021. № 3. С. 39–49. DOI: <https://doi.org/10.15407/bv2021.03.039>
17. Шелестова А. М. Онлайн-сервіси як перспективні та альтернативні засоби навчання студентів вишів України. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2018. № 2. С. 23–29.

18. Garrison D. R. *E-Learning in the 21st Century : A Framework for Research and Practice*. London : Routledge / Taylor & Francis. 2011. 183 p.

References

1. (2016). Biblioteka ochyma korystuvacha: za rezultatamy anketuvannia ZhOUNB im. O. Olzhycha [The library through the eyes of the user: according to the results of the questionnaire]. *Sotsiologichni Vychennia V Bibliotekakh Zhytomyrshchyny*, 11, 1-27. Retrieved from https://www.lib.zt.ua/sites/default/files/publication/pub_node_111.pdf [In Ukrainian].
2. Bova, I. V., & Martsun, T. V. (2014, March 27). Elektronni resursy biblioteky u suchasni systemi obsluhovuvannia [Electronic library resources in a modern service system]. In *Imperatives of the development of electronic libraries. Proceedings of the International Web Conference* (pp. 18-21). Kharkiv, Ukraine. Retrieved from <https://dspace.nlu.edu.ua/bitstream/123456789/5714/1/Imperatives.pdf> [In Ukrainian].
3. Bondarenko, V. (2016). Bibliotekne internet-obsluhovuvannia: stan ta perspektyvy [Library Internet service: status and prospects]. Kyiv, Ukraine. [In Ukrainian].
4. Vasylenko, O. M. (2011). Suchasni aspekty obliku i reiestratsii viddalenykh korystuvachiv bibliotek [Modern aspects of accounting and registration of remote library users]. *Naukovi Pratsi Natsionalnoi biblioteky Ukrainy Imeni V. I. Vernadskoho*, 29, 156-163. [In Ukrainian].
5. Zavhorodnia, L. V. (2006). Typolohiia chytacha yak komunikativno-teoretychna problema [Typology of the reader as a communicative and theoretical problem.]. *Aktualni Pytannia Masovoi Komunikatsii*, 7, 76-78. [In Ukrainian].
6. (2017). Informatsiino-komunikatsiina diialnist naukovykh bibliotek v umovakh rozvytku suspilstva znan [Information and communication activities of scientific libraries in the context of the development of the knowledge society]. Retrieved from <http://irbis-nbuv.gov.ua/everlib/item/er-0002187> [In Ukrainian].
7. Kaliberda, N. Yu. (2015, October 6–8). Dystantsiine obsluhovuvannia korystuvachiv: priorytety rozvytku [Remote user service: development priorities]. In *Library. Science. Communication. Proceedings of the International Scientific Conference* (Ch. 2, pp. 14-17), V. I. Vernadskyi National Library of Ukraine. Kyiv, Ukraine. [In Ukrainian].
8. Koval, T. M. (2005). Evoliutsiia struktury chytatskoho skladu naukovoï biblioteky (u 90-kh rokakh XX st.) [The evolution of the structure of the readership of the scientific library (in the 90s of the XX century)]. (Extended abstract of PhD dissertation). I. Vernadskyi National Library of Ukraine. Kyiv, Ukraine. [In Ukrainian].
9. Kolesnykova, T. O. (2009). Suchasna biblioteka vnz ochyma studentiv: za rezultatamy sotsiologichnoho doslidzhennia [Modern university library through

the eyes of students: according to the results of a sociological study]. *Visnyk Knyzhkovoi Palaty*, 7, 26-30. [In Ukrainian].

10. Lobuzina, K. V. (2012). Shliakhy intehtratsii bibliotechnoi diialnosti do onlainovoho seredovyshcha [Ways of integrating library activities into the online environment.]. *Visnyk Knyzhkovoi Palaty*, 7, 30-34. [In Ukrainian].

11. Molchanova, S. A. Novi potreby korystuvachiv ta tendentsii suchasnoho rozvytku bibliotek ZVO [New needs of users and trends in the modern development of libraries of higher education institutions]. In *University library: historical experience and vectors of development. Proceedings of the Scientific and Practical Conference dedicated to the 100th anniversary of the Scientific Library of NfaU*. Retrieved from <https://lib.nuph.edu.ua/library/wp-content/uploads/2021/09/%D0%9C%D0%9E%D0%9B%D0%A7%D0%90%D0%9D%D0%9E%D0%92%D0%90.pdf> [In Ukrainian].

12. (2005). Natsionalna biblioteka Ukrainy imeni V. I. Vernadskoho: bibliotekoznavstvo ta bibliotechna diialnist v innovatsiinomu rozvytku [V. I. Vernadskyi National Library of Ukraine: library science and library activity in innovative development]. Kyiv, Ukraine. Retrieved from <http://irbis-nbuv.gov.ua/everlib/item/er-0004354>. [In Ukrainian].

13. (2015). Oriientatsiia na kliienta – korystuvacha biblioteki: metodychni porady [Orientation at the client – library user: methodical advice]. Khmelnytskyi, Ukraine. [In Ukrainian].

14. Smoliar, I. E., & Turovska, L. O. (2020). Transformatsiia bibliotechno-informatsiinoho obsluhovuvannia v umovakh dystantsiinoho servisu [Transformation of library and information services in remote service conditions]. *Visnyk Knyzhkovoi Palaty*, 3, 17-20. DOI: 10.36273/2076-9555.2020.3(284).17-20 [In Ukrainian].

15. Turovska, L. O. (2010). Marketynhovi doslidzhennia u sferi bibliotechnoho servisu [Marketing research in the field of library services.]. *Naukovi Pratsi Natsionalnoi Biblioteki Ukrainy imeni V. I. Vernadskoho*, 28, 18-29. [In Ukrainian].

16. Turovska, L. O., & Yakovenko, O. H. (2021). Populiaryzatsiia elektronnykh knyzhkovykh vystavok u systemi bibliotechnykh naukovykh komunikatsii (na prykladi vitryn novykh nadkhodzen do fondu NBUV) [Popularization of electronic book exhibitions in the system of library scientific communications (on the example of showcases of new arrivals to the VNBU fund)]. *Bibliotechnyi Visnyk*, 3, 39-49. DOI: <https://doi.org/10.15407/bv2021.03.039> [In Ukrainian].

17. Shelestova, A. M. (2018). Onlain-servisy yak perspektyvni ta alternatyvni zasoby navchannia studentiv vyshiv Ukrainy. *Library Science. Record Studies. Informology*, 2, 23-29. [In Ukrainian].

18. Garrison, D. R. (2011). *E-Learning in the 21st Century: A Framework for Research and Practice*. London: Routledge / Taylor & Francis. [In English].

Olena Yakovenko,

<https://orcid.org/0000-0002-7688-6173>,

Candidate of Historical Sciences,

Head of the Department of Theory and History of Library Science,

Institute of Library Science,

V. I. Vernadskyi National Library of Ukraine (Kyiv, Ukraine)

3, Holosiivskyi Avenue, Kyiv, 03039, Ukraine

e-mail: yakoog@ukr.net

Lesia Turovska,

<https://orcid.org/0000-0002-0750-1794>,

Researcher,

Department of Complex Library Service,

V. I. Vernadskyi National Library of Ukraine (Kyiv, Ukraine)

3, Holosiivskyi Avenue, Kyiv, 03039, Ukraine

e-mail: nankepy@ukr.net

**OPTIMIZATION OF THE REMOTE SYSTEM
LIBRARY AND INFORMATION SERVICES
OF V. I. VERNADSKYI NATIONAL LIBRARY OF UKRAINE
(based on marketing research)**

The purpose of the article is to highlight methodological aspects, the results of a survey of users of the V. I. Vernadskyi National Library of Ukraine (VNLU), aimed at studying the needs and interest of users in electronic information resources of the remote library and information service system. **Methodological basis of the research:** system approach, system-structural and comparative analysis, synthesis, monitoring, marketing approach. **The scientific novelty** consists in the development of methodological principles for studying the information needs of remote users of the scientific library, analytical coverage of the results of the conducted marketing research. **Conclusions.** The conducted library marketing research made it possible to analyze user requests for various types of electronic products, to summarize their wishes and comments; to determine the criteria of user satisfaction with remote library and information services of the VNLU; compare proposals for balancing the information needs of users with the capabilities of the scientific library.

Keywords: electronic information resources, library marketing research, library services, client-oriented approach, remote user, remote library service, V. I. Vernadskyi National Library of Ukraine.

Стаття надійшла до редакції 04.07.2024 р.