

---

---

Исаенко А. А.

**Пользователи электронных  
научно-информационных ресурсов  
Национальной библиотеки Украины  
имени В. И. Вернадского  
(по результатам анкетирования)**

Анализируются результаты исследования информационных потребностей пользователей электронных научно-информационных ресурсов (ЭНИР) НБУВ, проводимого методом анкетирования в 2007 г. По итогам изучения 2184 анкет, собранных в семи читальных залах, предложены рекомендации по улучшению информационного обслуживания пользователей Библиотеки.

За последние 10 лет в разных библиотеках различных регионов Украины проводились исследования, ставящие своей целью изучение информационных потребностей и запросов читателей, результаты которых освещались в профессиональной печати. Кратко охарактеризуем некоторые из них.

В 1998 г. в Ивано-Франковской ОУНБ проводилось анкетирование читателей с целью выявления их информационных потребностей и интересов, а также состояния и дальнейшего усовершенствования обслуживания пользователей [10].

В том же году аналогичное исследование – «Изучение информационных потребностей читателей в условиях внедрения прогрессивных библиотечных технологий» проводилось в Донецкой ОУНБ с использованием методов анкетирования и статистического анализа [8].

В 1999 г. изучалось состояние библиотечно-информационного обслуживания пользователей медицинских библиотек научно-исследовательских институтов Академии медицинских наук Украи-

ны, в котором приняли участие четыре библиотеки [7]. Анализировались годовые информационные и статистические отчёты библиотек, а также данные анкетного опроса и интервьюирования пользователей.

В 2000 г. проведено общегосударственное исследование «Информационные потребности и запросы пользователей УНБ системы Министерства культуры и искусств Украины на документы по технике» [11], в котором приняли участие 12 ОУНБ, представлявших все регионы страны. Исследование базировалось на данных анкетного опроса, сравнительном анализе состояния книгоиздания за последние годы, документообеспечения библиотек и состояния информатизации ОУНБ.

В 2004 г. проводилось другое общегосударственное исследование по изучению степени удовлетворённости читателей украинской книжной продукцией [1]. Участниками исследования стали четыре ОУНБ, центральные городские библиотеки, центральные районные библиотеки и сельские филиалы 18 областей Украины и АР Крым. В ходе исследования производился опрос пользователей библиотек и библиотечных работников, а также анализировались неудовлетворённые читательские требования, тетради и картотеки учёта отказов.

В Национальной библиотеке Украины имени В. И. Вернадского (НБУВ), начиная с 2000 г., в разных читальных залах Института библиотековедения также проводились локальные исследования использования ЭНИР, которые представлены на информационном портале НБУВ ([www.nbuv.gov.ua](http://www.nbuv.gov.ua)), и объём которых на начало 2007 г. составлял 110 GB. В частности, в 2000–2006 гг. проводился мониторинг эффективности использования ЭНИР в читальных залах отдела обслуживания литературой естественного и технического профилей [4–5]; в 2001–2003 гг. проводился мониторинг обслуживания пользователей локальной БД «КАРТ» (аналитическая роспись периодических изданий) в читальных залах обслуживания литературой гуманитарного профиля [13]; в 2004–2005 гг. совершался мониторинг обслуживания пользователей БД периодических изданий в читальном зале периодических изданий [9]; в

2004 и 2006 гг. изучалась эффективность использования читателями ЭНИР в читальных залах обслуживания литературой гуманитарного профиля [6, 12].

В рамках научно-исследовательской темы Института библиотековедения НБУВ «Информационные технологии в системе инновационной деятельности научной библиотеки», в семи читальных залах трёх структурных подразделений Института библиотековедения<sup>1</sup>, где оборудовано 26 автоматизированных рабочих мест для читателей, с 16 марта по 20 апреля 2007 г. изучалось использование читателями ЭНИР, которые размещены на веб-сайте НБУВ, а также подписанных Библиотекой ресурсов.

Подписав на 2007 год иностранные ЭНИР, Библиотека предоставила читателям он-лайн доступ к наиболее авторитетным научным журналам Nature, Science, Cell; информационным продуктам самого большого в мире издательства научной литературы Elsevier, в том числе научной электронной библиотеке на платформе ScienceDirect и самой большой общенаучной реферативной БД Scopus с индексами цитирования публикаций; информационным продуктам на платформе EBSCOhost; информационным продуктам американских научных обществ.

Формой изучения было определено анкетирование. В совокупности за 34 рабочих дня на кафедрах в читальных залах было собрано, а непосредственно в отделе библиотековедения обработано 2184 анкеты. Текст анкеты (приложение 1) был размещён на одной стороне листа А5 и содержал: 4 позиции для заполнения

---

<sup>1</sup> В отделе обслуживания читателей литературой гуманитарного профиля – читальные залы обслуживания литературой гуманитарного профиля (общий (ЧЗГП) и зал для научных сотрудников (ЧЗГПН)), читальный зал обслуживания иностранными периодическими изданиями (ЧЗИП); в отделе обслуживания читателей литературой естественного и технического профилей – читальные залы обслуживания литературой естественного и технического профилей (общий (ЧЗЕТП) и зал для научных сотрудников (ЧЗЕТПН)), читальный зал новых поступлений (ЧЗНП); в филиале № 2 – читальный зал филиала № 2 (ЧЗФ2).

библиотекарем (категория и специальность читателя, дата, номер читального зала), 2 открытых вопроса (темы запросов и виды платных услуг, которые хотел бы получать читатель), 4 закрытых вопроса с выбором одного ответа и 3 закрытых вопроса с возможностью выбора нескольких ответов. Инструментом анализа был избран программный продукт Access, на основе которого разработана БД «Анкета-2007» [2].

БД «Анкета-2007» содержала по одному полю ко всем закрытым вопросам, которые предусматривали выбор одного ответа, к позициям, которые заполнялись дежурным библиотекарем, а также отдельное поле для каждого варианта ответа на закрытый вопрос, который предусматривал возможность выбора нескольких ответов, обозначенных в анкете. Помимо этого, БД «Анкета-2007» содержала по три поля для Тем запросов, Отраслей запросов и Платных услуг, но, нужно отметить, во время внесения данных в БД иногда позникала необходимость использования четвёртого и даже пятого поля. А в процессе обработки анкет, как оказалось позже, использование только одного поля для определения отрасли в темах запросов не позволяло с максимальной полнотой отобразить отраслевые предпочтения и приоритеты читателей, поскольку достаточно часто запросы носили межотраслевой, а иногда и многоотраслевой характер. В таком случае выбиралась основная отрасль, а если они были равноценными, выбиралась отрасль, которая соответствовала шифру специальности читателя. Таким образом был утрачен некий массив данных, с помощью которого можно было бы полнее и достовернее проанализировать предметно-отраслевой срез информационных запросов и потребностей пользователей ЭНИР. Последнее поле БД – Корректность заполнения анкеты – заполнялось тогда, когда из анализа ответов на вопросы анкеты делался вывод о некорректности её заполнения: когда сопоставление ответов на некоторые вопросы показывало чёткое несоответствие; когда не на все вопросы были даны ответы (факультативным был вопрос только о платных услугах); когда анкета не была заполнена читателем совсем, то есть он отказался её заполнять. Нужно отметить, что анкета была составле-

на таким образом, что конфиденциальность ответов в значительной степени была обеспечена.

Для индексирования тем запросов вначале была разработана трёхуровневая классификационная схема: по хронологическому признаку запроса, по географическому признаку запроса и двухуровневая предметно-отраслевая таблица. Но при дальнейшем изучении вопроса пришлось отказаться от такого замысла из-за некоторой сложности процедуры определения соответствующих параметров для читателей. К тому же процессы дальнейшей проверки записей дежурными библиотекарями, а потом и внесения данных в БД требовали бы разнообразных уточнений, что оказалось бы абсолютно неосуществимым.

Проанализируем результаты анкетирования и попробуем понять и объяснить те или иные закономерности и несоответствия.

По наблюдениям сотрудников обслуживающих подразделений, около половины пользователей ЭНИР составляют постоянные читатели, которые с разной периодичностью посещают Библиотеку. Поэтому, один и тот же читатель за месяц проведения исследования мог заполнить анкету несколько раз. Неоднократными были случаи отказа читателей заполнять анкету, поскольку, по их словам, они уже это делали. Проверить же данную информацию при отсутствии в Библиотеке автоматизированной формы учёта было невозможно. В таком случае дежурные библиотекари даже не выдавали анкету читателю и последний оставался за пределами исследования.

Как уже говорилось, за пять недель проведения анкетирования в семи читальных залах в совокупности было собрано 2184 анкеты. Вклад ЧЗЕТП составил 825 анкет (38 %), ЧЗГП – 737 анкет (34 %) и ЧЗИП – 292 анкеты (13 %), другие 4 читальных зала вместе собрали 330 анкет (15 %). Как видим, почти три четверти анкет были получены в двух самых больших читальных залах. Также нужно обратить внимание на то, что за первую неделю в общем было собрано 627 анкет (29 %), а с каждой последующей неделей происходило уменьшение количества собираемых анкет. Частичным объяснением этой закономерности стали факты отка-

за повторного заполнения анкет читателями, а также объективные обстоятельства колебаний рабочей нагрузки сотрудников в разных структурных подразделениях, что не давало возможности фиксировать каждого пользователя ЭНИР. Так, в двух наибольших читальных залах (ЧЗГП и ЧЗЕТП) за отдельные дни удавалось собирать по 50 и по 35 анкет соответственно. Наивысшие стабильные показатели сбора анкет на протяжении всего времени проведения исследования продемонстрировал ЧЗЕТП. Если же мы посмотрим на предпочтения разных категорий читателей того или иного читального зала, то убедимся, что ЧЗЕТП и ЧЗЕТПН больше всего пользовались доктора наук (81 % от общего количества читателей данной категории) и кандидаты наук (61 %). Также хотим обратить внимание на соотношение посещения читальных залов читателями разных специальностей. Так, только 76 (10 %) читателей естественно-технических специальностей посетили за данный период ЧЗГП, и в то же время почти половина – 242 (48 %) читателей гуманитарных специальностей посетили ЧЗЕТП. Интересным также является наблюдение о том, что среди 507 читателей-экономистов только 150 (30 %) посетили профильный для них ЧЗГП, а 242 (48 %) – ЧЗЕТП.

Анализ пользователей ЭНИР по категориям (всего в НБУВ существует 12 категорий читателей) показал следующую картину. В анкетировании приняли участие студенты ВУЗов III-IV уровней аккредитации – 759 (35 %), специалисты с высшим образованием – 677 (31 %), аспиранты и соискатели – 359 (16 %), кандидаты наук – 232 (11 %), научные сотрудники без учёной степени и преподаватели ВУЗов – 109 (5 %), доктора наук – 21 (1 %), все остальные категории (ученики лицеев и студенты ВУЗов I-II уровней аккредитации, иностранные студенты, специалисты со средним специальным и средним образованием, иностранцы с учёной степенью и высшим образованием) вместе составили 12 анкет (0,6 %), а также в 15 анкетах (0,7 %) не оказалось записей о категории читателя, что полностью является упущением дежурных библиотечкарей. Ещё две категории читателей – академики и члены-корреспонденты Национальной академии наук (НАН) Украины и

ученики школ – членов Малой академии наук – отсутствовали в анкетах.

По специальностям читателей анкеты распределились таким образом. Наибольшее количество было выявлено читателей с экономическим образованием – 507 (23 %), филологи составили 246 (11 %), юристы – 164 (7,5 %), историки – 160 (7,3 %), физики и математики – 155 (7,1 %), химики – 107 (5 %), биологи – 99 и специалисты сельского хозяйства – 98 (по 4,5 %), специалисты в области культуры, образования и науки – 92 (4,2 %). В общей сложности это три четверти от всех специальностей. Без указания специальностей оказалось 11 анкет (0,5 %), что снова-таки стало недоработкой дежурных библиотекарей.

В четвёртом пункте анкеты (Темы запросов) содержалась просьба к пользователям ЭНИР указывать темы запросов как можно полнее и информативнее, а также был подан пример написания темы запроса. Но, к сожалению, в большинстве случаев данная просьба игнорировалась. Читатели указывали или отрасль знаний (экономика, физика, история), или направление, раздел науки (кредит, материаловедение, история Украины), и значительно реже – конкретные темы запросов (кредитование фермерского хозяйства, защита арматур железобетонных конструкций от коррозии, выдающиеся украинские деятели национально-освободительной борьбы 1917–1921 гг.). Это в значительной степени усложняло процесс определения отрасли запросов. Однако, мы можем говорить об общих тенденциях и приоритетах в информационных потребностях и запросах пользователей ЭНИР.

Продемонстрируем отраслевые предпочтения читателей. В общем из 2184 анкет 57 (2,6 %) оказались без темы запросов. 1496 читателей указали 1 тему запроса, 400 читателей указали 2 темы запросов, а 231 читатель – 3 темы запросов. Таким образом было обработано 2989 тем запросов, из которых вопросов экономики касалось 732 запроса (24 %), филологии – 245 (8,2 %), вопросов культуры, науки, образования – 241 (8,1 %), государства и права – 203 (6,8 %), истории – 186 (6,2 %), физики и математики – 177 (5,9 %), философии и психологии – 168 (5,6 %), энергетики и

радиоэлектроники – 147 (4,9 %), политики и политологии – 123 (4,1 %), химии – 108 (3,6 %), биологии – 101 (3,4 %). В совокупности это 80 % от всех запросов.

А теперь приведём результаты анализа БД «Анкета-2007» по ключевым словам [3]. Выделим несколько блоков. Первый из них – территориально-языковой – сколько раз в темах запросов встречались названия стран и населённых пунктов, включая запросы, которые касаются языка и литературы. Будут приводиться названия территориальных единиц (например, «Украина»), которые охватывают такие слова из запросов как «Украина» и «украинский» во всех падежах, а также слова, в которых содержится корень данной территориальной единицы – «украиноязычный» и другие (например, для США это также будет слово «американский»). Такой же подход будет применяться и к другим блокам. Таким образом, «Украина» встретилась в запросах 431 раз, «Европа, ЕС» – 48, «Великобритания, Англия» и «Россия» – по 29, «Италия» – 16, «Германия» – 15, «США» – 14, «Франция» – 11, «Киев» – 8, «Япония» – 7, «Китай» – 4.

Второй блок – экономический. В нём представлены термины и понятия, которые чаще всего встречались в темах запросов. «Экономика» встретилась 164 раза, «предприятие, организация» – 108, «управление, менеджмент» – 94, «промышленность, АПК» – 75, «финансы» – 48, «инвестиции» и «маркетинг» – по 39, «банк» – 30, «учёт» – 29, «инновации» – 25, «торговля» – 23, «налог», «внешнеэкономический» и «персонал» – по 22, «бизнес» – 21, «реклама» – 20, «бюджет» – 18, «кредит» – 17, «экспорт», «страхование», «аудит» и «план» – по 15, «услуги» – 14, «деньги», «бухгалтерия» и «таможня» – по 9 раз.

Гуманитарный блок выявил следующие предпочтения: «история» – 138 запросов, «политика, политология» – 130, «философия» – 75, «образование, учёба, ВУЗ, Болонский процесс» – 55, «социальный» – 49, «психология» – 47, «международный» – 42, «информационный» – 38, «государственный» – 28, «статистика» – 21, «национальный» – 20, «туризм» – 18, «человек» – 15, «дизайн» и «глобальный» – по 12, «древний» – 11, «иностранный» – 10.



Блок по проблемам права и юридических наук имеет следующий вид: «право» встретилось 120 раз, «закон» – 19, «криминальный» – 17, «гражданский» – 12, «собственность» – 10.

Филологический блок выявил такие приоритеты у пользователей ЭНИР: «язык» встретился 111 раз, «литература» – 38, «лингвистика» – 27, «перевод» – 17, «филология» – 11, «стилистика» – 10, «морфология» и «синтаксис» – по 7.

Блок дисциплин естественного и технического профилей имел такие приоритеты: «физика» – 72 запроса, «химия» – 69, «электронный» – 54, «материаловедение» и «экология» – по 49, «биология» – 46, «сельское хозяйство» – 24, «транспорт» – 23, «нанотехнологии, наноматериалы, наноструктуры» – 23, «математика» – 22, «растение» – 16, «медицина» – 14, «селекция» – 13, «энергетика» – 11.

Мы провели в БД «Анкета-2007» поиск международных учреждений и организаций, а также органов государственной власти. Результат оказался следующим: «ООН» и «НАТО» встретились в запросах по 8 раз, «Президент Украины» и «Верховный Совет Украины» – по 3 раза, «Всемирная торговая организация» – 2 раза.

Хронологические приоритеты в запросах показали следующее. Запросов с хронологическим рубежом сегодняшнего дня (XXI век) установлено 37, за XX век – 51 и за XIX век – 33.

Пятый пункт анкеты ставил целью выявить уровень подготовки пользователей для работы с ЭНИР. Читатели самостоятельно должны были дать оценку уровню собственной подготовки. К сожалению, данный пункт в 171 анкете (8 %) оказался незаполненным. Оценка собственных сил показала следующее. Неудовлетворительный уровень зафиксировано в 49 анкетах (2 %), удовлетворительный – в 361 (17 %), средний – в 949 (43 %) и высокий – в 654 анкетах (30 %). Как видим, три четверти респондентов положительно оценили свои возможности.

Следующий пункт анкеты касался цели запросов. Он предусматривал возможность выбирать от 1 до 5 вариантов ответов одновременно. Незаполненными оказались 49 анкет (2 %). Наи-

большее количество запросов связано с научно-исследовательскими целями, их зафиксировано в 1442 из 2184 анкет (66 %), с учебной целью к ЭНИР обратилось 1111 читателей (51 %), с производственной – 155 (7 %), с познавательной – 419 (19 %) и с развлекательной – 52 читателя (2 %).

Седьмая позиция анкеты предусматривала выявить степень удовлетворения запросов. К сожалению, данный пункт оставили без внимания 118 читателей (6 %). На 100 % удовлетворили свои информационные потребности и запросы 244 читателя (11 %), на 75 % – 832 (38 %), на 50 % – 617 (28 %), на 25 % – 307 (14 %) и совсем не удовлетворили свои запросы 66 читателей (3 %). Как видим, только половина пользователей полностью или почти полностью удовлетворили свои информационные потребности и запросы.

Следующий вопрос ставил целью дать оценку профессионализму и полноте консультаций дежурного библиотекаря, касающихся работы с ЭНИР. Не ответили на этот вопрос 123 читателя (6 %). Как исчерпывающую консультацию дежурного библиотекаря оценили 543 читателя (24 %), полной посчитали консультацию 868 читателей (40 %), удовлетворительной – 324 (15 %), неудовлетворительной – 15 читателей (1 %) и не обращались к дежурному библиотекарю 311 читателей (14 %).

В девятом вопросе мы хотели выяснить, нужна ли помощь консультанта пользователям ЭНИР. В 77 анкетах (4 %) мы не нашли ответа на этот вопрос, 596 респондентам (27 %) помощь консультанта не нужна, 1250 читателям (57 %) иногда нужна такая помощь, 204 читателя (9 %) часто нуждаются в помощи консультанта, а 57 пользователей ЭНИР (3 %) предпочитают получать её всегда.

В связи с изложенными данными в двух предыдущих абзацах напрашивается интересный вывод. На восьмой и девятый вопросы был предложен такой перечень вариантов для ответов, который позволяет сопоставить их и выявить корректность заполнения анкеты читателями. И как мы видим из результатов, выводы достаточно неутешительны. Если читатель, отвечая на восьмой

вопрос («какой Вы считаете консультацию библиотекаря?»), выбирал ответ «д) не обращался», то, отвечая на девятый вопрос («нужна ли была Вам помощь консультанта?») он может выбрать ответы: «а) не нужна», «б) иногда» или «в) часто». Если же в девятом вопросе читатель выбирал ответ «а) не нужна», то в восьмом вопросе у него есть только один вариант – «д) не обращался».

Таким образом количество читателей, которые в восьмом вопросе выбрали ответ «д) не обращался», должно быть большим за количество читателей, которые в девятом вопросе выбрали ответ «а) не нужна», а не наоборот, как мы это видим по результатам анкетирования. К сожалению, такое большое количество неадекватных ответов читателей не позволяет нам проанализировать качество работы и определить уровень профессионализма дежурных библиотекарей в разных читальных залах, хотя этот вопрос нас также интересовал.

В следующих вопросах, как и в шестом, пользователям предлагалось выбирать по несколько вариантов ответов одновременно.

В десятом вопросе мы просили читателей указать, какие электронные ресурсы были использованы ими в процессе удовлетворения своих информационных потребностей и запросов. В 39 анкетах (2 %) мы не нашли ответа на этот вопрос; 1568 респондентов (72 %) указали, что искали необходимую информацию в БД НБУВ; 552 читателя (25 %) указали, что воспользовались подписанными НБУВ ЭНИР – БД всемирно известных центров научной информации; 582 читателя (27 %) указали, что воспользовались информационными ресурсами, которые размещены на веб-сайте НБУВ (это БД партнёров Библиотеки, а также многочисленные ссылки библиотек, научно-информационных учреждений, ВУЗов, институтов НАН Украины и др.); и 1069 читателей (49 %) указали, что воспользовались услугами других веб-сайтов и поисковыми системами Интернет. Можем отметить, что 50 % кандидатов наук воспользовались подписанными НБУВ ЭНИР (это наивысший показатель среди всех категорий читателей).

Последний обязательный вопрос анкеты предусматривал вы-

яснить, каким стал результат использования ЭНИР для пользователей. 76 читателей (3,5 %) не дали ответа на этот вопрос, 829 респондентов (38 %) указали, что, воспользовавшись различными БД НБУВ, заказали документы в фондах Библиотеки, 1095 читателей (50 %) указали, что занимались просмотром текстов, 809 (37 %) – нашли факты или получили ответы на конкретные вопросы, и 936 читателей (43 %) осуществили запись информации, как правило, на флеш-диск.

Двенадцатый вопрос нашей анкеты был факультативным. Мы просили читателей определиться по поводу того, какие платные услуги, помимо большого количества существующих бесплатных и платных, они хотели бы получать в НБУВ, а также высказать свои пожелания и рекомендации по обслуживанию в Библиотеке вообще. По этому поводу высказалось 779 респондентов. Из них замечания и пожелания в 34 анкетах касались расширения и улучшения ассортимента в столовой и установления автоматов с чаем и кофе на всех этажах (19 пожеланий), немедленного ремонта в туалетных комнатах и обустройства комфортабельных мест для курения (15 пожеланий), а также продажи пива и слабоалкогольных напитков (6 пожеланий). Вместе с тем, 37 читателей указали в анкетах, что платных услуг вообще не нужно, или что им трудно определиться, или что достаточно тех, которые на данный момент предлагает Библиотека. Таким образом, количество анкет, в которых высказывались пожелания и предложения по поводу библиотечных и библиотечно-информационных услуг составило 708, в том числе 167 читателей высказали по два предложения, а ещё 35 – по три, и общее количество предложений по поводу данных услуг составило 945. Мы сгруппировали и определённым образом систематизировали предложения читателей для лучшего восприятия, результаты чего изложены ниже:

- 161 респондент (21 % от общего количества читателей, которые не проигнорировали данный вопрос) высказался за более активное формирование как библиографических и реферативных, так и полнотекстовых коллекций материалов;
- 159 читателям (20 %) необходимо пользоваться принтером для распечатки списков литературы и найденных материалов;

- 139 читателей (18 %) указали, что им нужны услуги по сканированию (8 из них высказали пожелания цветного сканирования) с распознаванием и соответствующей записью информации на любой носитель;
- 110 читателей (14 %) считают существующую процедуру допуска к диссертационному фонду необоснованно усложнённой и желают свободно пользоваться диссертациями (в том числе российскими (10), стран Европы (3), стран СНГ (2) и США (1)), и преимущество отдаётся электронному виду;
- 91 пользователь (12 %) нуждается в оперативном подборе литературы по определённой теме и поиске фактографической информации;
- 62 читателя (8 %) желают копировать документы (в том числе диссертации, электронных версий которых в НБУВ нет) в электронном виде на собственные удобные им носители информации;
- 57 пользователей (7 %) считают необходимым увеличить количество подписываемых Библиотекой ЭНИР (в том числе расширить количество специальностей, обеспечиваемых научной информацией, и названий научных журналов, а также значительно углубить хронологию ресурсов);
- 48 читателей (6 %) желают иметь возможность самостоятельно записывать информацию на дискету, CD или DVD, а не только на флеш-диск (в начале 2007 года был почти полностью обновлен и значительно расширен компьютерный парк для читателей, и в новых компьютерах есть только USB-разъёмы для флеш-дисков);
- 40 пользователей (5 %) высказали пожелания получать списки новых поступлений по определённой тематике на свою электронную почту, заказывать литературу через Интернет, а также использовать и шире внедрять в практику работы НБУВ дистанционные формы обслуживания;
- 40 респондентов (5 %) высказываются за увеличение количества аппаратов для ксерокопирования (в том числе увеличение точек их дислокации);
- 24 читателя хотят покупать в стенах Библиотеки канцтовары (в том числе флеш-диски, CD, DVD, дискеты);

- 21 читатель заинтересован в услугах МБА (в том числе международного и электронной доставки документов);
- 19 читателей желают пользоваться абонементом (в том числе ночным и под залог);
- 10 пользователей нуждаются в доступе к электронным ресурсам библиотек России, не представленным на веб-сайтах этих библиотек;
- 9 читателей высказались за срочную конверсию карточного каталога НБУВ в электронный и резкое увеличение собственных ЭНИР;
- 4 читателя нуждаются в доступе к патентной информации (в том числе России, Европы и США), не учитывая при этом, что НБУВ не является фондодержателем патентных документов и технической документации.

Последнее поле в нашей БД мы отвели для оценки корректности заполнения анкет читателями. Данное поле предусматривало три варианта обозначения так называемых некондиционных анкет:

1) анкета заполнена некорректно – такой вариант выбирался тогда, когда из сопоставления ответов на определённые вопросы делался вывод об их неуместности или неадекватном восприятии читателем анкеты вообще или отдельных вопросов; в частности, в анкете содержалось две так называемые ловушки, о первой (восьмой и девятый вопросы) говорилось выше, а вторая содержалась в десятом и одиннадцатом вопросах и сводилась к следующему: если читатель, отвечая на одиннадцатый вопрос («каков результат использования электронных ресурсов?») выбирал «а) заказ документов», то, отвечая на десятый вопрос («какие электронные ресурсы Вы использовали в своей работе?») он обязательно должен был выбрать «а) базы данных Библиотеки»;

2) анкета заполнена не полностью – такой вариант выбирался в том случае, если респондент отвечал на 4 (указывая тему запроса) или более вопросов (но не на все вопросы); если же читатель отвечал некорректно и не на все вопросы, такая анкета также попадала в данную категорию;

3) анкета не заполнена совсем – анкеты получали такую маркировку, если читатель отказывался заполнять анкету совсем или если были даны ответы на 3 и меньше вопросов, или на 4, но без указания темы запроса.

Результаты такого анализа поразили большим количеством некондиционных анкет. Так, анкет, не заполненных совсем, оказалось 31 (1,4 %); заполненных не полностью – 345 (16 %); заполненных некорректно – 401 (18 %). Таким образом, общее количество некондиционных анкет – 777, что составило более третьей части (36 %) от всех обработанных анкет. Таким образом, мы должны учитывать значительную возможность погрешности полученных результатов.

Следует сказать, что определённым недостатком проведённого нами исследования стало отсутствие обратной связи с пользователем, то есть возможности уточнить ответы на вопросы, а также поставить дополнительные вопросы с целью чёткого и однозначного понимания и восприятия заполненной анкеты. Данное обстоятельство частично можно объяснить количественно большим потоком пользователей.

Подытоживая приведённые результаты исследования, можем констатировать высокий уровень интереса пользователей НБУВ к ЭНИР. Многие читатели уже просто не представляют современную библиотеку без библиографических, реферативных и особенно полнотекстовых БД.

В процессе проведения анкетирования был получен достаточный статистический материал для предметного и многоаспектного анализа тематики информационных потребностей и запросов пользователей ЭНИР Библиотеки. Это может послужить основанием для более широкого представления тех или иных ЭНИР в Интранет/Экстранет пространстве НБУВ, более полного освещения конкретных тем, предметов или вопросов в справочно-библиографических и информационно-аналитических продуктах Библиотеки, большей глубины комплектования определённых отраслей или научных направлений исследований и т. д.

Что касается удовлетворения библиотечно-информационных

потребностей и запросов читателей, то здесь можем выделить три главных направления, на которые Библиотека должна обратить особое внимание [2]:

– значительное увеличение и активная пропаганда ЭНИР, представленных в Интернете, а также в Интранет/Экстранет-пространстве Библиотеки, просмотр в удобной для читателя форме и копирование различных видов документов или их частей в электронном виде на нужный и удобный для пользователя носитель информации;

– дальнейшее упрощение условий доступа всем категориям читателей к диссертационному фонду и принятие решения о направлении электронных версий диссертаций, защищённых в Украине, в НБУВ с целью формирования и использования полнотекстовой БД диссертаций;

– комплексное внедрение и эффективное использование дистанционных услуг информационного обслуживания пользователей НБУВ как одного из стратегических направлений работы Библиотеки:

- ❖ заказ документов и продление срока их использования через Интернет;

- ❖ информирование пользователей по электронной почте о новых поступлениях по определённой тематике или отрасли;

- ❖ выполнение всех видов справок в дистанционном режиме;

- ❖ электронная доставка документов или их частей, что предполагает создание удобного механизма финансовых взаиморасчётов;

- ❖ установление двусторонней связи с пользователями путём организации службы виртуальной справки или такого сервиса как ICQ-консультант, создания библиотечного форума, систематического проведения Интернет-конференций и т. д.



## Литература

1. *Богуш Т.* Незадоволений читацький попит, зафіксований у бібліотеках України в 2004 році [Текст] / Т. Богуш, О. Мастіпан // Соціологічні дослідження в бібліотеках : інформ.-аналіт. бюл. / М-во культури і мистецтв України, Нац. парламент. б-ка України. – К., 2005. – Вип. 31. – С. 24–31.
2. *Ісаєнко О.* Вивчення пріоритетів користувачів електронних науково-інформаційних ресурсів НБУВ : результати експрес-дослідження [Текст] / О. Ісаєнко // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2008. – Вип. 20. – С. 110–120.
3. *Ісаєнко О.* Дослідження інформаційних потреб і запитів користувачів електронних науково-інформаційних ресурсів Національної бібліотеки України імені В. Вернадського [Текст] / О. Ісаєнко // Вісн. Кн. палати. – 2007. – № 8. – С. 22–25.
4. *Каліберда Н.* Моніторинг ефективності використання електронного каталогу Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського [Текст] / Н. Каліберда // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – К., 2002. – Вип. 8. – С. 88–96.
5. *Каліберда Н. Ю.* Електронний каталог: вивчення ефективності використання [Текст] / Н. Ю. Каліберда // Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: проблеми науки, освіти, практики : матеріали IV Міжнар. наук.-практичн. конф., Київ, 21–23 трав. 2007 р. – К., 2007. – С. 176–178.
6. *Коваль Т.* Електронні інформаційні ресурси у системі бібліотечно-інформаційних послуг НБУВ (на прикладі обслуговування у залах гуманітарного профілю) [Текст] / Т. Коваль, І. Смоляр, Л. Туровська // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – К., 2006. – Вип. 16. – С. 26–42.
7. *Козлюк Н. І.* Анкетування як засіб аналізу [Текст] / Н. І. Козлюк // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – К., 2000. – Вип. 5. – С. 398–402.
8. *Ладвинська А.* Інформаційні потреби читачів в умовах впровадження прогресивних бібліотечних технологій: За результатами вивчення в Донецькій ОУНБ [Текст] / А. Ладвинська // Соціологічні дослідження в бібліотеках : інформ.-аналіт. бюл. / М-во культури і мистецтв України, Нац. парламент. б-ка України. – К., 1999. – Вип. 24. – С. 3–10.
9. *Лопата О.* Моніторинг інформаційних потреб користувачів БД періодичних видань електронного каталогу Національної бібліотеки України

імені В. І. Вернадського [Текст] / О. Лопата // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – К., 2006. – Вип. 16. – С. 17–26.

10. *Мотчук Н.* Сучасний читач: його потреби та стан їх задоволення: За підсумками опитування користувачів Івано-Франківської ОУНБ [Текст] / Н. Мотчук // Соціологічні дослідження в бібліотеках : інформ.-аналіт. бюл. / М-во культури і мистецтв України, Нац. парламент. б-ка України. – К., 1999. – Вип. 23. – С. 20–22.

11. *Потреби і запити користувачів УНБ України на документально-інформаційні ресурси з техніки та ступінь їх задоволення : за матеріалами загальнодерж. дослідж.* [Текст] / авт.-уклад. Г. М. Єрофеева ; Харк. держ. наук. б-ка ім. В. Г. Короленка. – Х., 2001. – 44 с.

12. *Туровська Л.* Використання електронного каталогу в залах гуманітарного профілю як напрям інформаційно-аналітичної діяльності НБУВ [Текст] / Л. Туровська, І. Смоляр // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – К., 2005. – Вип. 14. – С. 119–132.

13. *Туровська Л.* Локальні БД в контексті інноваційної діяльності НБУВ [Текст] / Л. Туровська // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – К., 2004. – Вип. 12. – С. 209–218.

Грчки језик

**Уважаеми читаоци! Библиотека проводи истраживање ефикасности коришћења електронских ресурса. Молимо Вас, попуни анкету. Истраживање резултата анкетирања ће омогућити даље боље квалитетно и потпуније задовољити Ваше информационе захтеве и потребе.**

- 1) категорија ч.: \_\_, специјалност ч.: \_\_, 2) датум: \_\_\_\_\_, 3) ч.з.: \_\_\_\_  
 4) теме захтева (наводи теме Ваших захтева колико је могуће потпуније, на пример – «Развој транспортне инфраструктуре у Кијевау 1990-е г.г.):

5) како Вас оцењујете свој ниво припреме за рад са електронским ресурсима?

- а) незадовољан; б) задовољан; в) просечан; г) висок.

6) какава је циљна степен задовољства Ваших захтева? 8) како Вас оцењујете консултацију библиотекарја?

- а) научно-истраживачка; а) 100%; а) исцрпљујућа;  
 б) образовна; б) 75%; б) потпуна;  
 в) производствена; в) 50%; в) задовољна;  
 г) познаваачка; г) 25%; г) незадовољна;  
 д) забавна. д) 0%. д) не обраћају се.

9) да ли Вам је потребна помоћ консултанта?

- а) не; б) понекад; в) често; г) увек.

10) које електронске ресурсе Вас користили у свом раду?

- а) базе података читалнице;  
 б) базе података Библиотеке;  
 в) потписане Библиотеком базе података;  
 г) информационе ресурсе веб-сајта Библиотеке;  
 д) други веб-сајтови, тражачки системи Интернет, Е-mail.

значак “ “  
 означава  
 могућност  
 избора  
 неколико  
 одговора

11) какав је резултат коришћења електронских ресурса?

- а) наручи докумената;  
 б) прегледају текстове;  
 в) налаже фактове или одговоре на конкретна питања;  
 г) записују информације на дискету или флаш-диск, преносе по Е-mail.

12) које врсте платних услуга Вас би требало давати Библиотека?