



**Миргородська А. І.**

Дніпропетровський національний університет залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна, Науково-технічна бібліотека

**УДК 027.7:[001:303.4]**



**Петренко О. А.**

Дніпропетровський національний університет залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна, Науково-технічна бібліотека

### **СУЧАСНІ БІБЛІОТЕЧНІ ПОСЛУГИ ДЛЯ НАУКОВЦІВ: ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ СОЦІОЛОГІЧНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ**

*В статті наведено результати анкетування, проведеного під час семінарів Науково-технічною бібліотекою Дніпропетровського національного університету залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна. Опитування проводилося з метою виявлення рівня впровадження цифрових ініціатив наукової комунікації у вищих навчальних закладах України; удосконалення бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів бібліотеки в сучасних умовах.*

*Ключові слова: університетська бібліотека, ДНУЗТ, маркетингові дослідження, послуги бібліотек, анкетування.*

Діяльність бібліотечно-інформаційної галузі в умовах розвитку сучасного суспільства зазнає кардинальних змін. Технологічні інновації дозволяють значно розширити спектр послуг бібліотек: процеси створення, зберігання, доступу та поширення інформації, знань і культурних цінностей. Для цього необхідно розробити нові моделі розвитку бібліотек, визначити їх пріоритети, особливо в умовах обмеженого фінансування.

Тож маркетингові дослідження дозволяють оцінити власні можливості, вивчити та сформулювати потреби читачів, щоб оптимально використати наявні ресурси й визначити перспективні напрямки розвитку. Адаптуючи теорію та методологію класичного маркетингу, бібліотеки можуть успішно здійснювати комунікаційну політику, маркетингове планування й контроль, аналіз ринку бібліотечно-інформаційної продукції і послуг [4].

Під час проведення конференцій і семінарів дуже зручно проводити опитування шляхом анкетування, де респондентами виступають учасники заходу (особливо якщо беруть участь як бібліотекарі, так і користувачі бібліотек) [3]. В 2014-2016 роках маркетингове дослідження було організовано Науково-технічною бібліотекою Дніпропетровського національного університету залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна (далі НТБ ДНУЗТ) у рамках проведення всеукраїнських науково-практичних семінарів із циклу «Цифрові ініціативи наукової комунікації та інфометрична діагностика документального потоку ВНЗ України»: 1) семінар «Репозитарії, електронні журнали, електронні бібліотеки – створення, використання, інтеграція в міжнародний науковий інфопростір» (відбувся 27 листопада 2014 р.); 2) семінар «Інформаційний аналіз та інфометрична діагностика наукового документального потоку ВНЗ України» (відбувся 26 березня 2015 р.); 3) семінар «Ельзевір: пошук аналіз наукових статей, підготовка публікацій в рейтингових журналах, планування науково-дослідницької діяльності» (відбувся 1 квітня 2016 р.).

Опитування проводилося з метою виявлення рівня впровадження ініціатив наукової комунікації у вищих навчальних закладах України; удосконалення бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів бібліотеки в сучасних умовах [5], щоб своєчасно внести необхідні корективи в роботу бібліотеки.

Як вже підкреслювалось вище, методом дослідження було вибрано анкетування. Інструментарій дослідження – анкети, які мали від 10 до 14 питань. Питання пропонувалися як закриті – анкетні питання, на які респонденту пропонувалися готові варіанти відповідей, так і відкриті, де респонденти повинні були сформулювати відповіді самостійно. В якості об'єкту дослідження виступали учасники семінару, гості та слухачі заходу. Анкети заповнювалися безпосередньо під час проведення семінару. Щорічно (2014, 2015, 2016 роки) оброблялось близько 100 анкет. Приємно було відзначити, що значно збільшилась зацікавленість семінарами користувачів бібліотек, а не тільки бібліотекарів. Якщо на перших семінарах в анкетуванні взяли участь майже 100% бібліотекарів, то в 2016 році близько 50% – вчені університетів України (від Львову до Маріуполя). Розподіл респондентів за віком є наступним: молодь до 35 років становила близько 30%, найбільша кількість респондентів віком 41-60 років, що становила понад 50% (табл. 1).

Таблиця 1 – Розподіл респондентів за віком

Вік \ Рік	2014	2015	2016
22-30	19	16	18
31-35	9	7	13
36-40	12	8	19
41-50	30	26	22
51-60	23	24	29
60+	3	0	3
	96	81	104

В опитуванні 2016 року взяли участь науковці, викладачі, практики-бібліотекарі, видавці, представники редакцій різних наукових установ. З них: 67,6 % без вченого ступеня; 27,8 % – є кандидатами наук; 4,6 % – докторами наук, 100% – мають вищу освіту.

В результаті дослідження встановлено, що 40% учасників семінару мають досвід у написанні статей, тобто є авторами. З них 11,1 % вже публікувалися в журналах, що індексуються наукометричними БД Scopus та Web of Science: по 1 публікації мають 4 респондента; по 2 публікації – 5 респондентів; по 3 публікації – 1 респондент; 4 публікації – 1 респондент; 5 публікацій – 1 респондент; 8 публікацій – 1 респондент (всього 34 публікації).

Аналіз відповідей на питання анкети щодо наявності сайту та репозитарію в бібліотеці, де працює респондент, дав наступний результат: майже всі бібліотеки в університетах, представники яких були присутні на семінарах, мають свої сайти або сторінку на сайті ВНЗ (97 %), 65 % мають репозитарії.

Далі встановлено, що досвід роботи з міжнародними базами даних науково-технічної інформації покращився. Так, якщо в опитуванні 2014 року досвід мали 58 % від загальної кількості опитуваних, то в 2016 році – вже 74,1 % респондентів, 25,9 % респондентів не мають досвіду роботи. Причому свій рівень обізнаності респонденти оцінили як: професійний користувач – 3,7 %, упевнений користувач – 34,3 %, невпевнений користувач – 38,0 %.

Одним з найпрогресивніших видів послуг наразі є створення ефективного інструменту управління наукою, оцінка продуктивності та результативності діяльності вченого за допомогою наукометричних показників [2]. У зв'язку з цим в анкеті було поставлено питання щодо надання бібліотекою послуг зі створення та підтримки наукових

публікацій, а також покращення бренду вченого. 65,7 % респондентів зазначили, що в бібліотеках їх установ такі послуги надаються.

Найбільш цікаві, різноманітні та непередбачувані відповіді виявилися на відкрите питання про готовність сплачувати за надані послуги. 24,3 % опитуваних зазначили, що згодні платити за допомогу в організації доступу до актуальної інформації, але для цього організаціям необхідно передплатити комерційні бази даних. Слід відмітити, що отримані дані підтверджують результати досліджень, проведених раніше в зарубіжних бібліотеках, майже 90 % опитаних на перше місце, як найбільш важливого джерела інформації, поставили наукові журнали, особливо іноземні [6]. Тобто інформаційна підтримка наукових досліджень є провідним напрямком діяльності бібліотек.

Подальший аналіз анкет учасників семінарів НТБ ДНУЖТ доводить, що 17,7 % респондентів потребують консультацій в інтеграції публікацій до міжнародних баз даних; 10,7 % бажають, щоб їм професійно допомагали в складанні списків пристатейної бібліографії згідно міжнародних стандартів; 10,7 % турбуються про покращення бренду вченого; 7,0 % вважають за необхідне досконало та професійно віднестися до вибору журналу для публікації статті, який індексується у Scopus або Web of Science; 6,1 % цікавляться редагуванням метаданих; 7,0 % моніторять вплив своїх публікацій у міжнародних наукометричних БД; 3,5 % бажають отримати інформацію про рейтинг впливовості журналів, які індексуються у Scopus чи Web of Science; професійно перекласти свою статтю на іноземну мову потрібно 0,9 % опитуваних. У 0,9 % анкетованих немає грошей для платних послуг, а 14,0 % просто не готові сплачувати.

Всі перераховані вище послуги є новими для більшості бібліотек ВНЗ, крім складання та коригування бібліографічних списків. Тому бібліотекарям необхідно освоїти на високому рівні ці види послуг, пов'язаних з міжнародними базами даних, пошуком рейтингових наукових журналів та створенням профілів вчених, щоб якісно і швидко надавати вченим інформацію (особливо якщо мова йде про платні послуги).

Підсумки проведених досліджень дозволили зробити висновки:

- бібліотека ВНЗ повинна постійно проводити моніторинг послуг, аналізувати потреби користувачів, оперативно реагувати на зміни, постійно слідкувати за тим, що потрібно змінити, відмінити, додати або організувати знову;
- необхідно приділяти увагу якості наданих послуг;
- бібліотекарі повинні постійно бути готовими надавати послуги професійно та якісно, здатними створити власний інформаційний продукт;

- послуга не може бути статичною, тому необхідно враховувати зміни потреб користувачів і тенденції в галузі інформаційного обслуговування;
- необхідно створювати позитивний імідж бібліотекаря та підвищувати престижність професії, рекламуючи послуги бібліотеки та демонструючи професіоналізм;
- бажаним є розробка сучасного профілю компетентностей бібліотекаря наукової бібліотеки [1].

За результатами дослідження бібліотекам можна надати наступні рекомендації:

- постійно підвищувати свій професійний і компетентний рівень, приймаючи участь в семінарах, конференціях, вебінарах та інших сучасних курсах підвищення кваліфікації;
- розробити перелік платних послуг відповідно до побажань респондентів;
- розробити прейскурант цін на платні послуги.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Колесникова, Т. О. Професійні компетентності зарубіжних університетських бібліотекарів [Електронний ресурс] / Т. О. Колесникова // Бібліотеки і суспільство: рух у часі та просторі : матеріали II наук.-практ. інтернет-конф., 24-31 жовт. 2016 р. / Харків. нац. мед. ун-т, Наук. б-ка. – Електрон. текст. дані. – Харків, 2016. – Режим доступу: <http://libr.knmu.edu.ua/index.php/biblioteka-i-suspilstvo?layout>.
2. Колесникова, Т. О. Сервісні служби сучасної університетської бібліотеки: обслуговування науковців / Т. О. Колесникова // Безпекове інноваційне суспільство: взаємодія у сфері правової освіти та правового виховання : міжнар. інтернет-конф., 25 трав. 2016 р. / Нац. юрид. ун-т ім. Ярослава Мудрого. – Харків, 2016. – Режим доступу: <http://eadnurt.diit.edu.ua/jspui/handle>.
3. Костирко, Т. М. Моніторинг інформаційного забезпечення користувачів Наукової бібліотеки Національного університету кораблебудування імені адмірала Макарова / Т. М. Костирко, О. В. Белодед // Вісник ОНУ. Бібліотекознавство, бібліографознавство, книгознавство. – 2015. – Т. 20, вип. 1. – С. 143–153. – Режим доступу: <http://vislib.onu.edu.ua/article/view/50640/46592>.
4. Кузоро, К. А. Менеджмент и маркетинг библиотечно-информационной деятельности: опыт исследования в отечественном библиотековедении // Вестник Томского государственного университета. Культурология и искусствоведение. – 2011. – № 2. – С. 70–80.

5. Петренко, О. А. Користувач та бібліотека: аналіз анкетування в ДНУЗТ / О. А. Петренко, Т. В. Болвановська // Библиотека высшей школы на новом этапе развития социальных коммуникаций : материалы междунар. науч.-практ. конф., 24–25 окт. 2013 г. / М-во образования и науки Украины, Днепропетр. нац. ун-т ж.-д. трансп. им. акад. В. Лазаряна. – Днепропетровск, 2013. – С. 158–168. – Режим доступа: <http://eadnurt.diit.edu.ua/jspui/handle/123456789/1796>.
6. Слащева, Н. А. Информационная поддержка научных исследований в Центральной библиотеке Пущинского научного центра РАН / Н. А. Слащева, Т. Н. Харыбина, Ю. В. Мохначева // Информационные ресурсы России. – 2006. – №. 6. – С. 10–11.

### **Миргородская А. И.**

Днепропетровский национальный университет железнодорожного транспорта имени академика В. Лазаряна, Научно-техническая библиотека

### **Петренко Е. А.**

Днепропетровский национальный университет железнодорожного транспорта имени академика В. Лазаряна, Научно-техническая библиотека

## **СОВРЕМЕННЫЕ БИБЛИОТЕЧНЫЕ УСЛУГИ ДЛЯ УЧЕНЫХ: ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ**

*В статье приведены результаты анкетирования, проведенного во время семинаров Научно-технической библиотекой Днепропетровского национального университета железнодорожного транспорта имени академика В. Лазаряна. Опрос проводился с целью выявления уровня внедрения цифровых инициатив научной коммуникации в высших учебных заведениях Украины; совершенствования библиотечно-информационного обслуживания пользователей библиотеки в современных условиях.*

*Ключевые слова: университетская библиотека, ДНУЖТ, маркетинговые исследования, услуги библиотек, анкетирование.*

**Myrhorodska A. I.**

Dnipropetrovsk National University of Railway Transport named after Academician  
V. Lazaryan, Scientific and Technical Library

**Petrenko O. A.**

Dnipropetrovsk National University of Railway Transport named after Academician  
V. Lazaryan, Scientific and Technical Library

**CONTEMPORARY LIBRARY SERVICES FOR SCIENTISTS: ACCORDING TO  
SOCIOLOGICAL RESEARCH**

*The article presents the results of a questionnaire conducted during the seminar by Scientific and Technical Library of Dnipropetrovsk National University of Railway Transport named after Academician V. Lazaryan. The survey was conducted in order to identify the level of implementation of the digital initiatives of scientific communication in higher educational institutions of Ukraine; improvement of library and information services for library users in contemporary conditions.*

*Keywords: university library, DNURT, market research, library services, survey.*