

12. **Власова С. А.** Сайт БЕН РАН в информационном обеспечении науки / С. А. Власова, А. В. Глушановский, Н. Е. Каленов, О. Д. Каллистратова, Т. Н. Соловьева // Науч. сервис в сети Интернет-2004 : тр. конф. - 2004. - С. 12-13.

13. **Власова С. А.** Полнота и качество информационных ресурсов БЕН РАН с точки зрения пользователей / С. А. Власова, А. В. Глушановский, Н. Е. Каленов // Информ. обеспечение науки: новые технологии : сб. науч. тр. / под ред. Н. Е. Каленова. - Москва : БЕН РАН, 2005. - С. 104-113.

14. **Слашева Н. А.** Информационная поддержка научных исследований в Центральной библиотеке Путинского научного центра РАН / Н. А. Слашева, Т. Н. Харьбина, Ю. В. Мохначева // ИРР. - 2006. - № 6(94). - С. 10-11.

15. **Елепов Б. С.** Библиотека в системе научных коммуникаций / Б. С. Елепов, О. Л. Лаврик // Библиосфера. - 2005. - № 1. - С. 5-13.

УДК 026.6

**С. М. Титович, Т. В. Гринкевич, С. В. Кочурова**

### **Мониторинг использования научных электронных ресурсов в информационном обслуживании пользователей**

Анализ оперативности и полноты удовлетворения информационных потребностей пользователей Центра интернет-доступа к научным электронным ресурсам ЦНБ Национальной академии наук Беларуси.

Возрастающие потребности пользователей в информационных услугах должны обеспечиваться не только за счет использования имеющихся у библиотеки информационных ресурсов - необходима также эффективная организация доступа к национальным и мировым информационным ресурсам, в том числе к полнотекстовым базам данных. В этой связи электронные ресурсы приобретают все большее значение для библиотек всех типов, независимо от количественных характеристик фондов и обслуживаемой аудитории.

Одна из основных задач Центральной научной библиотеки им. Якуба Коласа Национальной академии наук Беларуси (ЦНБ НАН Беларуси) как библиотечно-информационного центра - информационное обеспечение фундаментальных и прикладных исследований в соответствии с направлениями научно-исследовательской деятельности учреждений НАН Беларуси и библиотечно-библиографическое обслуживание ученых и специалистов республики.

В ЦНБ НАН Беларуси информационные запросы пользователей удовлетворяются путем предоставления первоисточников (в виде оригиналов или копий), научных электронных ресурсов, библиографических баз данных.

Обслуживание пользователей копиями документов и научными онлайн-ресурсами осуществляется непосредственно в стенах библиотеки (в Центре интернет-доступа к научным электронным ресурсам) и на рабочем месте в режиме удаленного доступа через систему электронной доставки документов (ЭДД).

Центр интернет-доступа к научным электронным ресурсам (далее - Центр), открытый в библиотеке в 2001 г., предоставляет пользователям доступ к широкому перечню научных информационных ресурсов - от библиографических БД до полнотекстовых документов.

Для дальнейшего улучшения обслуживания пользователей в 2008 г. проведено анкетирование, целью которого было изучение мнения пользователей о научных онлайн-ресурсах, предоставляемых в Центре, и активности их использования.

Основные пункты анкеты:

источник получения информации о Центре;

цели посещения Центра;

частота посещения;

электронные ресурсы, соответствующие интересам и запросам пользователей;

достаточность и полнота предоставляемой информации;

удобство предоставления электронных ресурсов на компьютерах Центра;

предложения пользователей.

В ходе анкетирования опрошены 100 респондентов: 55% - научные сотрудники, 20% - аспиранты, 10% - студенты, 15% - преподаватели вузов; их возраст: 40% - 19-25 лет, 25% - 26-35 лет, 5% - 36-50 лет, 30% - больше 50 лет.

При проведении анализа анкет выяснилось, что в первую очередь пользователей интересуют полнотекстовые БД (55%); электронные версии определенных журналов предпочитают 50% респондентов, а патенты - остальные 35%.

20% респондентов осуществляют поиск нужной информации в электронном каталоге ЦНБ НАН Беларуси и параллельно - в информационных ресурсах, предоставляемых в Центре. 40% опрошенных для дальнейшего поиска статей, не найденных в предоставляемых Центром ресурсах, используют Интернет.

В зависимости от оценок пользователей значимость научных ресур-

сов, представленных в Центре, распределилась следующим образом: 85% - платформа ScienceDirect издательства «Elsevier», 55% - платформа SpringerLink издательства «Springer», 50% - журналы American Institute of Physics, 40% - журналы American Physical Society, 40% - электронные версии диссертаций компании ProQuest, 35% - американские, европейские и российские патенты, 35% - платформа EBSCOhost компании EBSCO, 30% - «Wiley-Blackwell Publishing», 20% - журналы Institute of Physics (Великобритания), 10% - журналы The Royal Society.

В результате анкетирования установлено: 65% читателей удовлетворены полнотой предоставляемой информации, 20% - не удовлетворены, 15% - затруднились ответить на поставленный вопрос.

Обобщая результаты анкетирования, необходимо отметить: пользователи наиболее активно обращаются именно к полнотекстовым электронным ресурсам, проявляют большой интерес к русскоязычным журналам; заинтересованы в расширении глубины архива предоставляемых электронных версий журналов, в электронных ресурсах по медицинской тематике, общественным наукам и технике, в доступе к базам данных PubMed, BioMed Central, Ingenta, Medline.

Исходя из итогов анкетирования можно сделать вывод о необходимости постоянного расширения перечня полнотекстовых научных электронных ресурсов, приобретаемых ЦНБ НАН Беларуси, и его дополнения путем предоставления ресурсов Интернета свободного доступа.

Несмотря на то, что в Центре работают пользователи, владеющие навыками поиска информации в Интернете, при работе с электронными ресурсами они систематически обращаются за консультацией к сотруднику Центра (70%).

К современным технологиям, внедряемым в практику работы библиотеки, относится электронная доставка документов. Служба ЭДД дает возможность сотруднику библиотеки оперативно предоставлять информацию удаленному пользователю. Система виртуального заказа, учета и доставки документов из фондов библиотеки позволяет ЦНБ НАН Беларуси эффективно решать задачу обеспечения различных отраслей науки информацией, оперативно и качественно обслуживать пользователей электронными публикациями, одновременно создавая архив электронных копий документов. Дальнейшее использование материалов этого архива обеспечивает сохранность наиболее ценных изданий из фондов ЦНБ НАН Беларуси, значительно сокращает трудоемкость обслуживания, позволяет более оперативно удовлетворять запросы пользователей.

Для изучения спроса пользователей службы ЭДД на имеющиеся в

ЦНБ НАН Беларуси научные информационные ресурсы проанализированы выполненные заказы, а также отказы за 2008 г. В ходе анализа следовало выявить наиболее спрашиваемые англоязычные научные журналы; издательства, материалы которых пользуются повышенным спросом; глубину хронологического охвата электронных периодических изданий в лицензионных базах данных; тематику запросов.

По БД ЭДД проведена сортировка выполненных заказов по следующим критериям: максимальное количество статей, которые заказывались из конкретных журналов; принадлежность журналов к определенным издательствам.

По международной библиографической БД зарубежной периодики «*Ulrich's Periodicals Directory*» определена предметно-тематическая область выбранных источников. В итоге анализа выяснена степень популярности журналов конкретных издательств.

При анализе запросов пользователей, на которые в 2008 г. даны отказы, установлено следующее:

отсутствие документов за 1962-1999 гг. связано с ограниченным онлайн-доступом к архивам таких издательств, как «*Elsevier*», «*Taylor & Francis Inc.*», «*Springer*», и отсутствием в фондах библиотеки изданий запрашиваемой тематики за этот период на традиционных носителях;

отказы на документы, опубликованные начиная с 2004 г., приходится на издания, к издательствам которых ЦНБ НАН Беларуси не имеет онлайн-доступа («*John Wiley & Sons Inc.*», «*Nature Publishing Group*», «*Oxford University Press*»);

«*Elsevier*», «*Taylor & Francis Inc.*», «*Springer*», «*John Wiley & Sons Inc.*» составляют основной блок издательств, на журналы которых приходится наибольшее число отказов (наблюдается увеличение отказов на издания, к которым ранее не было обращений);

почти 80% отказов даны на такие журналы, как «*Methods in Enzymology*», «*Biochemical Pharmacology*», «*International Journal of Antimicrobial Agents*», «*Clinics in Liver Disease*», «*Surface and Coatings Technology*», «*Journal of Photochemistry and Photobiology B: Biology*», «*Journal of Applied Polymer Science*», «*Journal of Polymer Science. Part A Polymer Chemistry, Nature*»;

около 40% запросов, на которые даны отказы, относятся к биомедицине, материаловедению и нанотехнологии, - это новые направления научных исследований в НАН Беларуси.

В исследуемый период наметилась тенденция роста запросов на статьи, опубликованные в 1960-1991 гг. В фондах библиотеки - большой ре-

пертуар изданий на традиционных носителях за те годы. Благодаря этому запрашиваемые по ЭДД документы были оцифрованы путем сканирования, что позволило значительно сократить количество отказов.

По ряду объективных причин ЦНБ НАН Беларуси не в состоянии комплектовать фонды с необходимой полнотой, поэтому идет постоянный поиск альтернативных путей удовлетворения запросов пользователей. Библиотека сотрудничает со службами доставки документов крупных библиотечных сетей Европы и информационных фирм. Участвуя в проектах таких служб доставки документов, как SUBITO и SWETS, ЦНБ НАН Беларуси могла выполнять запросы пользователей на документы, отсутствующие в библиотеке.

Проанализировав работу Центра интернет-доступа к электронным научным ресурсам и службы ЭДД по предоставлению научной информации пользователям, можно сказать, что фонды ЦНБ НАН Беларуси в значительной мере соответствуют тематике действующих государственных программ фундаментальных и прикладных научных исследований в области естественных, технических, гуманитарных и социальных наук.