

УДК 025.5:004.738.5:004.65]:930.251(477)

Добра Надія Володимирівна,

ORCID <https://orcid.org/0000-0001-5684-5350>,

молодша наукова співробітниця,

відділ технологій електронного науково-інформаційного обслуговування,

Інститут інформаційних технологій,

Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського,

Київ, Україна

e-mail: dobra@nbuv.gov.ua

Ясінська Олександра Андріївна,

ORCID <https://orcid.org/0000-0003-0809-2483>,

молодша наукова співробітниця,

відділ технологій електронного науково-інформаційного обслуговування,

Інститут інформаційних технологій,

Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського,

Київ, Україна

e-mail: yasinska@nbuv.gov.ua

ДОВІДКОВІ СЕРВІСИ ЯК СКЛАДОВА БІБЛІОТЕЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Розглянуто питання довідкових сервісів у складі інформаційних ресурсів бібліотек. Охарактеризовано тенденції поведінки в електронному інформаційному просторі з метою поліпшення пошуку для користувачів. Висвітлено основні положення роботи сервісу «Віртуальна довідка».

Ключові слова: електронний інформаційний простір, сервіс, користувач, «Віртуальна довідка».

Наукова робота сучасних дослідників передбачає взаємозв'язок процесів отримання, зберігання, швидкого та ефективного пошуку наукової інформації. Упродовж останніх років спостерігається загальносвітова тенденція щодо збільшення відвідуваності бібліотеки, але саме віддаленими користувачами. Під час воєнного стану в Україні їх кількість значно перевищує відвідуваність читальних залів бібліотеки. У цих умовах слід зазначити більш інтенсивне використання довідкових сервісів, зорієнтованих на ефективне обслуговування у дистанційному режимі.

Можна виділити такі тенденції поведінки в електронному інформаційному просторі:

- користувач погано розуміє свої інформаційні потреби, тому йому важко організувати пошук інформації;

- користувач не може сформулювати потрібні ефективні ключові слова, а використовує загальні фрази, що не звужують пошук;

- користувач не розуміє сутності та можливостей Інтернету, тому ефективність пошуку низька;

- користувачі не використовують бібліотечні ресурси і не вважають їх інформативними (або не знають про них), а тому користуються лише пошуковими системами Інтернету.

При цьому рівень наукової інформації, яку надають різні сторонні ресурси, не завжди якісний. Отримавши довгий список результатів пошуку, користувачу важко оцінити їх надійність і наукову доцільність. Пошук інформації здійснюється по горизонталі: користувач переглядає пару сторінок наукового сайту, не читаючи всього повідомлення, а з деяких фраз, речень намагається отримати потрібну інформацію.

У сучасних складних умовах особливо актуальними стають електронні сервіси бібліотек. Широко вживаним сервісом у довідковому обслуговуванні є «Віртуальні довідки».

Сервіс «Віртуальна довідка» можна охарактеризувати як онлайн-послугу, спрямовану на швидке виконання запитів віддалених користувачів різного інформаційного, більшою мірою бібліографічного, спрямування.

Дуже багато українських бібліотек мають власні «Віртуальні довідки». Це покращує і пришвидшує пошук інформації, сприяє розвитку і популярності сервісів обслуговування. Окрім власних довідкових служб є і «Об'єднана довідкова служба бібліотек України», що почала свою роботу у 2004 році і працює донині.

У даному напрямі для забезпечення довідково-інформаційних потреб відвідувачів активно використовуються такі послуги:

онлайн-сервіс «Віртуальна довідка» Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського (НБУВ) як найбільш дієва форма обслуговування користувачів на сучасному етапі;

інформаційний сервіс «Зворотній зв'язок» (надання консультативної допомоги через корпоративну пошту);

надання консультаційної допомоги за телефоном.

Упродовж більше 10 років роботи сервісу «Віртуальна довідка» Національної бібліотеки імені В. І. Вернадського робить свій внесок у розвиток інформаційної грамотності користувачів бібліотеки. За цей час були відпрацьовані певні правила під час взаємодії консультанта з віддаленим користувачем, що сприяють підвищенню рівня доступу до інформаційних ресурсів НБУВ. Завдяки професіоналізму консультантів сервісу, користувачі отримують у відповідь не тільки бібліографічну інформацію, а і суттєву консультаційну допомогу, рекомендації з усіх галузей знань, разом з тим підвищуючи інформаційну грамотність віддалених користувачів.

Слід зазначити, що вивчення аудиторії сервісу «Віртуальної довідки» почалося з перших етапів її роботи. На основі аналізу тем запитів користувачів, що надходять до сервісу, результати досліджень яких були висвітлені у статтях Н. Ю. Каліберди, Є. О. Корнілової, видно, що рівень інформаційної культури користувачів є недостатньо високим. Іноді невміння точно сформулювати запит, сутність питання призводить до ускладнення роботи бібліотечних фахівців, робить їх відповідь не точною. Це підтверджує необхідність набуття користувачами відповідних навичок роботи з різними джерелами інформації.

Ефективність використання інформаційних ресурсів бібліотеки залежить від вміння самостійно здійснювати пошук. В цьому контексті, перш ніж поставити запитання до сервісу «Віртуальної довідки», читачу пропонується самостійно здійснити пошук необхідної інформації на вебпорталі НБУВ, використовуючи Каталоги, Реферативну базу даних, Електронний фонд або Тематичні зібрання, Архів виконаних довідок, Книжкові виставки, Тематичний інтернет-навігатор тощо.

Отже, головне на сьогодні створювати орієнтири в інформаційному просторі для користувачів електронних мереж, допомагати швидко орієнтуватися у ресурсах, послугах та сервісах бібліотеки. Вирішення цих завдань має стати результатом досвіду та практичних напрацювань бібліотечних фахівців. Завдяки професіоналізму консультантів сервісу, користувачі оперативно отримують у відповідь не тільки довідково-бібліографічну інформацію, а і суттєву консультаційну допомогу, рекомендації з усіх галузей знання, разом з тим підвищуючи інформаційну грамотність віддалених користувачів.

UDC 025.5:004.738.5:004.65]:930.251(477)

Nadiia Dobra,

ORCID <https://orcid.org/0000-0001-5684-5350>,

Junior Researcher,

Department of Technologies of Electronic Scientific and Information Service,

V. I. Vernadskyi National Library of Ukraine,

Kyiv, Ukraine

e-mail: dobra@nbuv.gov.ua

Olexandra Yasynska,

ORCID <https://orcid.org/0000-0003-0809-2483>,

Junior Researcher,

Department of Technologies of Electronic Scientific and Information Service,

V. I. Vernadskyi National Library of Ukraine,

Kyiv, Ukraine

REFERENCE SERVICES AS A COMPONENT OF LIBRARY SERVICES

The author considers the issue of reference services, as part of information resources of libraries. She characterises behavioral trends in the electronic information space in order to improve the search process for users. She highlights the framework of the «Virtual Help» service.

Keywords: electronic information space, service, user, «Virtual help».