

Н. Добря,

зав. сектором отдела технологий электронного научно-информационного обслуживания Национальной библиотеки Украины имени В. И. Вернадского, Украина, г. Киев
dobra@nbuv.gov.ua

Л. Коновал,

науч. сотр. отдела технологий электронного научно-информационного обслуживания Национальной библиотеки Украины имени В. И. Вернадского, Украина, г. Киев
konoval@nbuv.gov.ua

Е. Корнилова,

мл. науч. сотр. отдела технологий электронного научно-информационного обслуживания Национальной библиотеки Украины имени В. И. Вернадского, Украина, г. Киев
kornilova@nbuv.gov.ua

**ОНЛАЙНОВОЕ СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ
ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ
ПОТРЕБНОСТЕЙ УКРАИНСКОЙ НАУКИ И ОБРАЗОВАНИЯ
(НА ПРИМЕРЕ НАЦИОНАЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКИ УКРАИНЫ
ИМЕНИ В. И. ВЕРНАДСКОГО)**

Статья посвящена онлайн-сервисному обслуживанию, осуществляемому специалистами Отдела технологий электронного научно-информационного обслуживания Национальной библиотеки Украины имени В. И. Вернадского. Очерчены направления и формы работы, отмечена эффективность использования новейших технологий.

Ключевые слова: онлайн-сервисное обслуживание, тематический интернет-навигатор, реферативный обзор, информационные потребности, Национальная библиотека Украины имени В. И. Вернадского.

Для стабильного экономического развития образование и наука должны развиваться опережающими темпами, создавая предпосылки и основу для будущего прогресса. Полноценное и оперативное обеспечение общества новейшей научной информацией является необходимым условием инновационного развития Украины, формирования

современного научного мироощущения, активизации евроинтеграционных процессов. Раскрыть интеллектуальный потенциал нации призвана вся система средней и высшей школы.

Сегодня в Украине – одна из лучших систем общего образования, имеется научный потенциал в сфере информатики, есть интересные теоретические разработки мирового уровня. Украина обладает большим культурным наследием и современной самобытной многонациональной культурой, которые открывают большие возможности для заполнения отечественным содержанием предоставляемых населению информационных продуктов и услуг.

Расширение информационного пространства нуждается в том, чтобы как можно больше людей имели высшее образование, получили навыки абстрактно-концептуального мышления и овладели техническими и буквенно-цифровыми приемами работы с информацией. В новых условиях образовательные потребности направлены на усвоение технологий генерирования знаний, методов обработки информации, символическую коммуникацию как влияние знания на само знание.

Внедрение инновационных направлений работы, основывающихся на новых организационных формах и технологических разработках, требует глубокого научного анализа целевого назначения и рациональности нововведений. Именно поэтому направленность библиотечно-ведческих исследований на изучение потребительских характеристик предоставленных услуг, степени их соотношения с потребностями реальных и потенциальных пользователей является залогом принятия эффективных и успешных управленческих решений по модернизации библиотечно-информационного обслуживания.

Цель работы – освещение практики онлайн-сервисного обслуживания для обеспечения информационных потребностей украинской науки и образования специалистами Национальной библиотеки Украины имени В. И. Вернадского (НБУВ).

Во время выполнения плановой научно-исследовательской темы Национальной библиотеки Украины имени В. И. Вернадского «Повышение эффективности информационной деятельности научной библиотеки» осуществлялось исследование, сутью которого было изучение эффективности работы новой онлайн-технологии обслуживания удаленных пользователей, особенностей данной аудитории с точки зрения информационных приоритетов и уровня информационной культуры.

С учетом актуальности темы была определена главная цель исследования, которая состояла в оптимизации обслуживания удаленных пользователей на основе представленных предложений по результатам исследования, коррекции общебиблиотечной стратегии научно-информационного обслуживания, предоставления качественных информационных услуг, формирования релевантных электронных информационных ресурсов и внедрения современных онлайн-сервисов.

Основные **задания исследования** были направлены на:

- изучение и оценку эффективности работы онлайн-сервиса «Виртуальная справка», разработанного и реализованного в НБУВ на платформе АБИС в 2011 г.;
- анализ соответствия онлайн-сервиса основным критериям качества обслуживания, а именно: доступности для всех категорий удаленных пользователей; соответствия требованиям оперативности и обеспечения индивидуализации обслуживания;
- детальный анализ эффективности использования новой технологии обслуживания и соответствия предоставляемых информационно-справочных услуг уровню информационных нужд и запросов;
- обоснование целесообразности и коэффициента полезности внедрения нового направления работы, связанного с организацией доступа к информации и знаниям.

В основе функциональных особенностей сервиса «Виртуальная справка» лежит объединение возможностей программного обеспечения для организации работы библиотечного специалиста с целью выполнения конкретных задач и читательского интерфейса с возможностью задавать вопросы посредством web-формы, а также доступом к Архиву выполненных справок для оперативного получения ответа. В то же время Архив выполненных справок дает возможность поиска не только по адресу электронной почты пользователя (в скрытом виде), но и по категории знаний, ключевым словам, теме запроса. Кроме того, система позволяет сопровождать текстовый ответ визуальным материалом в виде тематически подобранных изображений (изображений сканированных каталожных карточек), активных ссылок на полнотекстовые электронные документы и документы, представленные в сети Интернет [6, 7].

Результаты исследования эффективности работы онлайн-сервиса «Виртуальная справка» НБУВ дают основание утверждать, что на современном этапе он является одной из наиболее действенных форм обслуживания пользователей в онлайн-режиме, позволяющей

осуществлять оперативное обеспечение информационных запросов удаленных пользователей. Основными показателями эффективности его работы выступают востребованность, доступность для всех категорий потребителей информации, независимо от того, являются ли они пользователями НБУВ, оперативность выполнения запросов, тематическая универсальность предоставляемой информации, что подтверждается результатами, полученными во время исследования. Отличительным признаком и характерной чертой работы службы является предоставление информации консультационного и ориентирующего характера не только в виде библиографических подборок и фактографических данных, но и полнотекстовых документов и ссылок на сетевые ресурсы.

Анализ информационных запросов и целей обращения пользователей демонстрирует ситуацию, связанную с изменениями в профессиональной деятельности общества, сосредоточением большого количества трудоспособного населения в гуманитарных отраслях науки и производства, а также то, что информационные потребности и, соответственно, информационные запросы определенных категорий пользователей непосредственно зависят от их профессиональной или общественной деятельности, которая, в свою очередь, определена конкретными целями и заданиями [11, 12].

Изменения, происходящие в общественно-политической жизни, влияют на психологию, мораль, формируют новые социальные ценности, среди которых определяющими являются свобода, культура и ответственность личности.

О значительной популярности и востребованности онлайн-сервиса «Виртуальная справка» среди научного сообщества свидетельствует количество запросов с научно-исследовательской и образовательной целью (67 % и 24 % соответственно) [8].

Библиотека как социальный институт одной из первых реагирует на общественные изменения, поскольку должна удовлетворять информационные потребности и требования общества, а также прогнозировать их развитие. Залогом качественного удовлетворения информационных потребностей пользователей является организация библиотечно-информационного обслуживания с использованием передовых информационно-коммуникационных технологий, современных сервисов обработки и передачи информации.

Другим направлением работы Отдела технологий дистанционного обслуживания НБУВ является издание научных реферативных обзоров

по социально значимым темам, которые выбираются специалистами отдела из перечня тем, разрабатываемых учреждениями Национальной академии наук Украины. Реферативный обзор – это упорядоченный в алфавитной последовательности перечень библиографических описаний изданий по теме. В реферативном обзоре содержится обобщенная информация о состоянии разработки вопроса без предоставления критической оценки. Обзоры размещаются на портале НБУВ в разделе «Научные реферативные обзоры» в двух форматах: каталог и pdf-документ. Каталог формируется на базе АБИС с использованием заимствования из общего каталога НБУВ.

В обзоры включена отечественная и иностранная литература: печатные издания, хранящиеся в фондах НБУВ (монографии, авторефераты диссертаций, сборники научных трудов, материалы международных конференций, глоссарии, информационно-аналитические материалы, статьи из периодических изданий), информационные ресурсы Интернет. База источников представлена на трех языках: украинском, русском, английском. Кроме общей библиографической информации, содержит сканированные варианты обложек и аннотации. Аннотации заимствуются вместе с библиографическими описаниями из электронного каталога НБУВ (реферативная база данных, база «Научная периодика Украины»). В случае отсутствия аннотации в базах источники просматриваются *de visu* [10].

Библиографические описания выполнены согласно действующим стандартам [1, 4, 5]. На начало 2018 г. на портале НБУВ размещены 11 реферативных обзоров. За время внедрения ресурса к нему обратились более 3 тыс. пользователей, что свидетельствует о его актуальности и социальной востребованности. Перспективой развития этого направления электронного научно-информационного обслуживания является изучение информационных потребностей научной аудитории пользователей и социально значимых тем для формирования плана подготовки реферативных обзоров.

Длительное время специалистами отдела осуществлялось адресное информирование удаленных пользователей о новых поступлениях в фонды НБУВ средствами электронной почты. В перечни рассылки входили высшие учебные заведения Украины, академические учреждения НАН Украины, а также индивидуальные пользователи. Рассылка осуществлялась по следующим научным дисциплинам: Общенаучное и междисциплинарное знание; Естественные науки в целом; Физико-

математические науки; Химические науки; Науки о Земле; Биологические науки; Общие работы по технике; Энергетика. Радиоэлектроника; Горное дело; Технология металлов. Машиностроение. Приборостроение; Химическая технология. Химические и пищевые производства; Технология древесины, легкая промышленность, полиграфия, фотокино-техника; Строительство; Транспорт; Сельское и лесное хозяйство; Медицина. Медицинские науки; Социология. Демография; История. Исторические науки; Экономика. Экономические науки; Политика. Политические науки; Государство и право. Юридические науки; Военная наука. Военное дело; Культура. Наука. Образование; Филологические науки. Художественная литература; Искусство. Искусствоведение; Религия; Философские науки. Психология; Литература универсального содержания. Списки литературы формировались отдельно для каждого пользователя или группы пользователей [9]. С 2017 г. информирование о новых поступлениях в фонды НБУВ осуществляется на специализированной странице «Новые ресурсы, поступления, дары» на сайте библиотеки.

Одним из приоритетных и актуальных направлений онлайн-обслуживания является создание онлайн-ресурсной базы – Тематического интернет-навигатора. На web-сайтах библиотек Украины представлены подобные базы данных под разными названиями: «электронный путеводитель», «путеводитель-навигатор», «интернет-навигатор», «справочник по Интернет-ресурсам», «web-ресурсы», «полезные ссылки» и т. д. Каждая библиотека в соответствии со специализацией и профилем деятельности выбирает для себя форму организации и смыслового наполнения при создании коллекции наиболее значимых web-ресурсов. Ресурсом универсального содержания является Тематический интернет-навигатор НБУВ, формирование которого осуществляется по предметным и тематическим рубрикам на основе программного обеспечения АБИС Отделом технологий электронного научно-информационного обслуживания с 2011 г. [3].

Основным заданием и целью создания аннотированного Тематического интернет-навигатора является оперативная web-навигация удаленных и локальных пользователей НБУВ в массиве электронных внешних сетевых ресурсов путем предоставления на сайте библиотеки тематически сгруппированной информации в виде аннотаций и гиперссылок на наиболее актуальные и информативные ресурсы сети Интернет.

Первый уровень Тематического интернет-навигатора НБУВ включает коллекции избранных интернет-ресурсов, содержащих популярные пред-

метные рубрики: «Научные учреждения Украины», «Национальные университеты Украины», «Библиотеки Украины», «Национальные библиотеки стран мира», «Источники научной информации», а также ссылки на периодические издания (web-страницы газет, журналов), книжные издательства Украины, справочные издания (словари, энциклопедии, справочники), электронные библиотеки, образовательные ресурсы, ресурсы по искусству, поисковые системы.

Особое внимание уделялось формированию коллекции «Источники научной информации», предполагающей привлечение в научный оборот новых источников информации, содержащих библиографические, полнотекстовые и реферативные базы данных из разных отраслей знаний [2]. В процессе формирования коллекции отбираются источники, содержащие научную информацию открытого доступа по естественным, техническим и гуманитарным наукам (библиографические базы данных, библиографические описания, реферативные обзоры, коллекции полнотекстовых документов, виртуальные выставки), постоянно проверяются в отношении их смыслового наполнения, а также функционирования. Сегодня этот блок содержит более 500 аннотированных гиперссылок, ориентированных на научных работников, аспирантов, преподавателей, библиотечных специалистов.

Основными критериями оценки и отбора ресурсов для формирования раздела «Источники научной информации» являются: смысловое наполнение, точность, качество информации, удобный интерфейс, степень обновления информации (особенно для сайтов государственных учреждений), наличие полнотекстовой, библиографической, реферативной информации и эффективной системы ссылок, рейтинг обращений к ресурсу, наличие аннотаций (реферативной информации). Как отмечает В. И. Попик, формирование тематических коллекций web-ресурсов «Источники научной информации» обеспечивает интегрированный доступ к научным ресурсам отечественным ученым [13]. Создание навигационного инструмента для усовершенствования доступа к внешним информационным источникам значительно расширяет диапазон информационных услуг научной библиотеки. Представленный на web-портале НБУВ научно-информационный ресурс является одним из наиболее запрашиваемых у пользователей (за время функционирования к нему обратились более 5 тыс. лиц, было осуществлено свыше 46 тыс. информационных запросов).

Второй уровень Тематического интернет-навигатора предполагает расширенный поиск по разделам знаний в соответствии с рубрикаторм

НБУВ. Тематический интернет-навигатор обеспечивает широкий охват имеющихся отечественных и зарубежных web-сайтов официального, отраслевого и универсального характеров. На современном этапе данный ресурс состоит из 6 тыс. аннотированных гиперссылок, представленных в 250 рубриках.

Работа с новыми информационными технологиями в процессе создания, хранения и распространения информации, привлечения и использования в библиотечной деятельности информационно-коммуникативных систем требует эффективного менеджмента как современной теории руководства, внедрения в библиотечную практику взвешенных организационно-управленческих решений, направленных на усовершенствование имеющихся компонентов всей системы обслуживания, и прогнозирования приоритетных направлений развития. Исходя из широкого спектра потенциально существующих и реально возможных библиотечных нововведений, наиболее целесообразным является создание сервисно-ориентированных моделей обслуживания, базирующихся на дифференцированном подходе к пользователям в условиях быстрого изменения их ценностных ориентаций и информационных нужд, что требует особой гибкости технологических структур, а также изменений в конфигурации библиотечно-информационных ресурсов [11, 12, 14].

Следующим шагом в развитии онлайн-обслуживания научных и образовательных потребностей является формирование Институтом информационных технологий НБУВ портала «Наука Украины: доступ к знаниям». Цель этого проекта – создание интегрированного информационного пространства украинской науки в цифровом обществе; популяризация, повышение рейтинга и доступности научных достижений ученых Украины, предоставление расширенного доступа к ним за счет использования современных библиотечных и web-технологий.

Список использованных источников

1. Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на русском языке. Общие требования и правила : ГОСТ Р 7.0.12-2011. – [Введен в действие от 2012-09-01] / Федер. агентство по техн. регулированию и метрологии. – М. : Стандартинформ, 2012. – III, 23 с. – (Национальный стандарт Российской Федерации).

2. *Добра Н. В.* Джерела наукової інформації для забезпечення інтегрованого доступу до зарубіжних і вітчизняних наукових ресурсів / Н. В. Добра // Бібліо-

тека. Наука. Комунікація: формування національного інформаційного простору : матеріали міжнар. наук. конф., 4–6 жовт. 2016 р. – Київ, 2016. – С. 318–321.

3. *Добра Н. В.* Інтернет-навігатор наукових електронних бібліографічних ресурсів / Н. В. Добра // Бібліотека. Наука. Комунікація : матеріали міжнар. наук. конф., 6–8 жовт. 2015 р. – Київ, 2015. – Ч. 2. – С. 11–14.

4. Бібліографічний опис. Скорочення слів і словосполучень українською мовою. Загальні вимоги та правила (ISO 4:1984, NEQ; ISO 832:1994, NEQ) : ДСТУ 3582:2013. – На заміну ДСТУ 3582-97 ; чинний від 2014-01-01. – Київ : Мінекономрозвитку України, 2014. – III, 15 с.

5. Бібліографічний запис. Бібліографічний опис. Загальні вимоги та правила складання (ГОСТ 7.1-2003, IDT) : ДСТУ ГОСТ 7.1:2006. – Офіц. вид., чинний в Україні від 2007-07-01. – Київ : Держспоживстандарт України, 2007. – 46 с.

6. *Ісаєнко О. О.* Комплексне інформаційне обслуговування віддалених користувачів НБУВ: концепція, регламентуюча документація / О. О. Ісаєнко, Н. Ю. Каліберда // Вісн. Книжк. палати. – 2012. – № 11. – С. 16–20.

7. *Каліберда Н. Ю.* Онлайн-сервіс інформаційного сервісу в науковій бібліотеці / Н. Ю. Каліберда, Е. А. Корнилова // Б-ки нац. акад. наук: проблеми функціонування, тенденції розвитку. – Київ, 2016. – Вып. 13. – С. 99–111.

8. *Каліберда Н.* Ефективність роботи онлайн-сервісу «Віртуальна довідка» Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського / Н. Каліберда, Є. Корнилова // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2013. – Вып. 38. – С. 246–263.

9. *Корнилова Е. А.* Адресно-целевое информирование удаленных пользователей: практика и перспективы использования / Е. А. Корнилова // Интернет и информационно-библиотечные ресурсы в науке, образовании, культуре и бизнесе : материалы 9 Междунар. конф., 22–24 апр. 2015 г. – Ташкент, 2015. – С. 104–107.

10. *Корнилова С. О.* Тематичні наукові реферативні огляди: практика формування та перспективи / С. О. Корнилова // Бібліотека. Наука. Комунікація: формування національного інформаційного простору : матеріали міжнар. наук. конф., 4–6 жовт. 2016 р. – Київ, 2016. – С. 315–318.

11. *Лобузина Е. В.* Интернет-комплекс научной библиотеки как средство интеграции информационных ресурсов / Е. В. Лобузина // НТБ. – 2012. – № 12. – С. 20–28.

12. *Лобузина Е. В.* Электронные ресурсы научной библиотеки в современной информационной среде / Е. В. Лобузина // Информационное обеспечение науки. Новые технологии : сб. науч. трудов. – М., 2011. – С. 344–351.

13. Попик В. Формування національного науково-інформаційного простору: інтеграція й кооперація зусиль бібліотек, наукових установ та інформаційних центрів України / В. Попик // Бібл. вісник. – 2015. – № 3. – С. 3–11.

14. Швецова-Водка Г. Н. Технология виртуального справочно-библиографического обслуживания / Г. Н. Швецова-Водка // Культура народов Причерноморья. – 2007. – № 100. – Т. 2. – С. 27–36.

References

1. Bibliograficheskaia zapis. Sokrashcheniie slov i slovosochetanii na russkom yazyke. Obshchiie trebovaniia i pravila [Bibliographic record. Abbreviation of words and phrases in Russian. General requirements and rules]. (2012). *GOST R 7.0.12-2011 from 1st September 2012*. Moscow: Standartinform [in Russian].

2. Dobra, N. V. (2016). Dzherela naukovoi informatsii dlia zabezpechennia intehrovanooho dostupu do zarubiznykh i vitchyznianskykh naukovykh resursiv [Sources of scientific information for providing integrated access to foreign and domestic scientific resources]. Proceedings from The Library. Science. Communication: formation of the national information space <16: *Mizhnarodna naukova konferentsiia (4–6 zhovtnia 2016 roku) – International scientific conference* (pp. 318–321). Kyiv [in Ukrainian].

3. Dobra, N. V. (2015). Internet-navihator naukovykh elektronnykh bibliografichnykh resursiv [Internet navigator of scientific electronic bibliographic resources]. Proceedings from The Library. Science. Communication <15: *Mizhnarodna naukova konferentsiia (6–8 zhovtnia 2015 roku) – International scientific conference* (part 2, pp. 11–14). Kyiv [in Ukrainian].

4. Bibliografichniy opys. Skorochnnia sliv i slovospoluchen ukrainskoiu movoiu. Zahalni vymohy ta pravyla (ISO 4:1984, NEQ; ISO 832:1994, NEQ) [Bibliographic description. Abbreviations of words and phrases in Ukrainian. General requirements and rules (ISO 4: 1984, NEQ; ISO 832: 1994, NEQ)]. (2014). *DSTU 3582:2013 from 1-st January 2014*. Kyiv: Minekonomrozvytku Ukrainy [in Ukrainian].

5. Bibliografichniy zapys. Bibliografichniy opys. Zahalni vymohy ta pravyla skladannia (HOST 7.1-2003, IDT)[Bibliographic record. Bibliographic description. General requirements and rules of assembly (GOST 7.1-2003, IDT)] (2007). *DSTU HOST 7.1:2006 from 1-st July 2007*. Kyiv: Derzhspozhyvstandart Ukrainy [in Ukrainian].

6. Isaienko, O. O., Kaliberda, N. Yu. (2012). Kompleksne informatsiine obsluhovuvannya viddalenykh korystuvachiv NBUV: kontseptsiya, rehlamentuyucha dokumentatsiya [Integrated informational service of remote users of VNLU: concept, regulatory documentation]. *Visnyk Knyzhkovoï palaty – Bulletin Book Chamber*, no. 11, pp. 16–20 [in Ukrainian].

7. Kaliberda, N. Yu., Kornilova, Ye. A. (2016). Onlainovyi informatsionnyi servis v nauchnoi biblioteke [Online Information Service in the Scientific Library]. *Biblioteki natsionalnykh akademii nauk: problemy funktsionirovaniia, tendentsii razvitiya – Libraries of national academies of sciences: problems of functioning, tendencies of development*, issue 16, pp. 99–111. Kiev [in Russian].

8. Kaliberda, N. Yu., Kornilova, Ye. A. (2013). Efektyvnist roboty onlain-servisu «Virtualna dovidka» Natsionalnoi biblioteki Ukrainy imeni V. I. Vernadskoho [Efficiency of the online service «Virtual Reference» of the V. I. Vernadsky National Library of Ukraine]. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteki Ukrainy imeni V. I. Vernadskoho – Transactions of V. I. Vernadsky National Library of Ukraine*, issue 38, 246–263 [in Ukrainian].

9. Kornilova, Ye. A. (2015). Adresno-tselevoie informirovaniie udalennykh polzovatelei: praktika i perspektivy ispolzovaniia [Address-targeted informing of remote users: practice and prospects for use]. Proceedings from The Internet and library information resources in science, education, culture and business <15: 9-ia Mezhdunarodnaia konferentsiia (22–24 aprelia 2015 hoda) – 9th International Conference (pp. 104–107). Tashkent [in Russian].

10. Kornilova, Ye. O. (2016). Tematychni naukovi referatyvni ohliady: praktyka formuvannia ta perspektyvy [Thematic scientific abstracts: the practice of formation and prospects]. Proceedings from The Library. Science. Communication: formation of the national information space <16: Mizhnarodna naukova konferentsiia (4–6 zhovtnia 2016 roku) – International scientific conference (pp. 315–318). Kyiv [in Ukrainian].

11. Lobuzina, Ye. V. (2012). Internet-kompleks nauchnoi biblioteki kak sredstvo integratsii informatsionnykh resursov [Internet complex of a scientific library as a means of integrating information resources]. *Nauchnyie i tekhnicheskiie biblioteki – Scientific and technical libraries*, no. 12, pp. 20–28 [in Russian].

12. Lobuzina, Ye. V. (2011). Elektronnyie resursy nauchnoi biblioteki v sovremennoi informatsionnoi srede [Electronic resources of the scientific library in the modern information environment]. *Informatsionnoie obespecheniie nauki. Novyie tekhnologii – Information support of science. New technologies*, pp. 344–351. Moscow [in Russian].

13. Popyk, V. (2015). Formuvannia natsionalnogo naukovo-informatsiynoho prostoru: intehratsiia i kooperatsiia zusyl bibliotek, naukovykh ustanov ta informatsiinykh tsentriv Ukrainy [Formation of the national scientific and information space: integration and cooperation of the efforts of libraries, scientific institutions and information centers of Ukraine]. *Bibliotechnyi visnyk – Library Bulletin*, no. 3, pp. 3–11 [in Ukrainian].

14. Shvetsova-Vodka, G. N. (2007). Tekhnologiia virtualnogo spravochno-bibliograficheskogo obsluzhivaniia [Virtual Bibliographic Services Technology]. *Kultura*

narodov Prichernomoria – Culture of the Black Sea Peoples, no. 100, Vol. 2, pp. 27–36 [in Russian].

Статья поступила в редакцию 08.10.2108.

Н. Добра,

зав. сектором відділу технологій електронного науково-інформаційного обслуговування Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського, Україна, м. Київ

Л. Коновал,

наук. співроб. відділу технологій електронного науково-інформаційного обслуговування Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського, Україна, м. Київ

Є. Корнілова,

мол. наук. співроб. відділу технологій електронного науково-інформаційного обслуговування Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського, Україна, м. Київ

**ОНЛАЙНОВЕ СЕРВІСНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ
ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОТРЕБ
УКРАЇНСЬКОЇ НАУКИ Й ОСВІТИ
(НА ПРИКЛАДІ НАЦІОНАЛЬНОЇ
БІБЛІОТЕКИ УКРАЇНИ ІМЕНІ В. І. ВЕРНАДСЬКОГО)**

Стаття присвячена онлайн-сервісному обслуговуванню, що здійснюється фахівцями Відділу технологій електронного науково-інформаційного обслуговування Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. Окреслено напрями та форми роботи, вказано на ефективність використання новітніх технологій.

Ключові слова: онлайн-сервісне обслуговування, тематичний інтернет-навігатор, реферативний огляд, інформаційні потреби, Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського.

N. Dobra,

head of the distance user service sector of the Department of electronic science and information services technologies of Vernadsky National Library of Ukraine

L. Konoval,

research fellow of the Department of electronic science and information services technologies of Vernadsky National Library of Ukraine

Ie. Kornilova,

junior research fellow of the Department of electronic science and information services technologies of

Vernadsky National Library of Ukraine,

Ukraine, Kyiv

ONLINE SUPPORT FOR ENSURING INFORMATION NEEDS OF UKRAINIAN SCIENCE AND EDUCATION (ON EXAMPLE OF V. I. VERNADSKY NATIONAL LIBRARY OF UKRAINE)

The article deals with the online service, carried out by specialists of the Department of electronic science and information services technologies Vernadsky National library of Ukraine. Directions and forms of work are described, efficiency of using the latest technologies is stressed.

Keywords: online service, thematic internet navigator, abstract survey, information needs, Vernadsky National Library of Ukraine.