

**Каліберда Н.**

зав. відділу НБУВ,

канд. іст. наук

**Корнілова С.**

мол. наук. співроб. НБУВ

### **ЕФЕКТИВНІСТЬ РОБОТИ ОНЛАЙН-СЕРВІСУ «ВІРТУАЛЬНА ДОВІДКА» НАЦІОНАЛЬНОЇ БІБЛІОТЕКИ УКРАЇНИ ІМЕНІ В. І. ВЕРНАДСЬКОГО**

У статті висвітлено результати дослідження ефективності роботи онлайн-сервісу «Віртуальна довідка» НБУВ. Автори зазначають, що в сучасних бібліотеках найбільшого поширення набувають онлайн-сервіси, які зорієнтовані на забезпечення науково-інформаційного обслуговування індивідуальних і колективних віддалених користувачів шляхом підготовки та представлення інформаційних матеріалів довідкового, тематичного, консультаційного, науково-методичного характеру, релевантних інформаційним потребам і запитам споживачів.

*Ключові слова:* віддалений користувач, форми та методи обслуговування, інформаційні потреби, інформаційні запити, онлайн-сервіс, інтернет-технології, показники ефективності.

The article presents the study results of Vernadsky's National Library of Ukraine "Virtual Reference" online service effectiveness. The authors note that in modern libraries most prevalent online services are focused on providing research and information services for individual and collective distant users through the preparation and presentation of reference, thematic, consultation, research and methodical information materials, relevant to information needs and requests of consumers.

*Keywords:* remote user, forms and methods of service, information needs, information requests, online service, Internet technology, efficiency indicators.

В статье отражены результаты исследования эффективности работы онлайн-сервиса «Виртуальная справка» НБУВ. Авторы отмечают, что в современных библиотеках наибольшее распространение получают онлайн-сервисы, которые ориентированы на обеспечение научно-информационного обслуживания

индивидуальных и коллективных отдаленных пользователей путем подготовки и представления информационных материалов справочного, тематического, консультационного, научно-методического характера, релевантных информационным требованиям и запросам пользователей.

*Ключевые слова:* удаленный пользователь, формы и методы обслуживания, информационные требования, информационные запросы, онлайн-сервис, интернет-технологии, показатели эффективности.

На сучасному етапі функціонування бібліотечно-інформаційної галузі найбільш глобальним чинником, який суттєво впливає на сферу відносин бібліотеки та суспільства, є всеосяжна інформатизація, яка детермінувала діяльність сучасних бібліотек і дала поштовх «системі партнерства», що передбачає спільне вирішення низки проблем. Так, уже сьогодні в Україні, як і в переважній більшості країн світу, суттєвими ознаками розвитку інформаційного суспільства є перерозподіл ресурсів у сфері праці з метою їх оптимізації, поглиблення конкуренції на вітчизняних і світових ринках, що потребує посилення інформованості суб'єктів господарювання та певних заходів з реалізації програм, спрямованих на розширення доступу до інформації для широких верств населення.

**Актуальність теми** нашого дослідження обумовлена тим, що нові технології та глобалізація інформаційної сфери, швидкі зміни у системі освіти, науки, професійної діяльності вимагають від бібліотечно-інформаційних установ оперативного реагування на динаміку інформаційних потреб користувачів через удосконалення форм і методів обслуговування, оперативність у наданні релевантної інформації, «випереджувальне», з огляду на майбутні запити, обслуговування нею, використання можливостей креативних, творчих індустрій.

Творчі індустрії – поняття порівняно нове, але, як зазначають вчені А. Є. Пожидаєв і В. В. Філіпов, вони визнані у багатьох постіндустріальних країнах: США, Великобританії, Німеччині та ін. [1]. Інформаційна діяльність як один зі стратегічних напрямів креативних творчих індустрій тісно пов'язана з економічною цінністю бібліотечної послуги як елемента культури. Тому Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського (НБУВ) зміщує акцент на особистість та індивідуалізацію обслуговування, на надання інформації дистанційно

за допомогою веб-технологій та управління нею на відстані. Такі креативні, творчі індустрії, що зараз практикують бібліотеки, вимагають від бібліотечних працівників активно оволодівати інтернет-технологіями та інтернет-сервісами, уміння концентрувати та виробляти нові знання, систематизувати й організувати їх у доступній для користувача формі, а найголовніше – надавати інформацію, що відповідає запитам конкретного споживача. Зворотний зв'язок із користувачами НБУВ доводить, що в більшості саме такий метод інформування має певний вплив на економічний ефект суб'єктів господарювання. Звичайно, існують інші різноманітні творчі або креативні індустрії, здатні вносити суттєві зміни в економіку та культуру, але в глобальному світі особливо важливою їх складовою залишається інформаційна галузь.

Необхідність вивчення та узагальнення вітчизняного і зарубіжного досвіду впровадження новацій у бібліотечно-інформаційну сферу зумовлена тим, що в останнє десятиріччя провідні вітчизняні та зарубіжні бібліотечні установи досить активно використовують нові техніко-технологічні розробки та інноваційні електронні засоби, зорієнтовані на представлення широкого спектра інформаційних послуг як у локальному, так і у віддаленому режимах. В Україні за сприянням Української бібліотечної асоціації активну реалізацію отримали масштабні міжнародні програми «Інтернет для читачів публічних бібліотек LEAP», «Бібліоміст» і проект «Мережа пунктів доступу громадян до офіційної інформації», зорієнтовані на забезпечення вільного доступу до світових електронних ресурсів для максимальної кількості громадян. Про активну участь бібліотечних установ свідчить реалізація наступних проектів: створення інтернет-центрів, мультимедійних клубів, відкритих зон доступу до WI-FI мережі тощо [2]. В останнє десятиріччя у бібліотеках України та країн СНД активного поширення набули локальні та корпоративні проекти зі створення віртуальних довідкових служб на основі сучасних веб-технологій. Порівняно із бібліотеками Європи, США, Канади та інших країн, де впровадження таких сервісів відбулось набагато раніше, вітчизняні провідні бібліотеки та бібліотеки країн СНД за доволі короткий період успішно втілили цей напрям роботи у свою діяльність. Серед найбільш вдало організованих і активно використовуваних сервісів можна назвати: міжнародний проект «Віртуальна довідкова служба універсальних наукових бібліотек» (ВДС КОРУНБ, Росія), Віртуальну довідку Президентської бібліотеки Білорусі, Віртуальну довідкову службу Російської національної бібліотеки, Віртуальну довідкову службу Російської державної бібліотеки, міжнародний проект

«Віртуальна довідково-інформаційна служба публічних бібліотек», Об'єднану довідкову службу бібліотек України, Корпоративну віртуальну довідкову службу бібліотек Харкова та ін. [3–7].

Серед найбільш успішно реалізованих цікавих закордонних проектів останніх років можна назвати: проект Нью-Йоркської Публічної бібліотеки Underground Library, головною метою якого є залучення потенційних читачів до відвідування бібліотечних філіалів через рекламування книжкових фондів, представлених на віртуальній книжковій полиці у вагонах метрополітену; запровадження нових сервісів 3M Cloud Library eBook Lending Service (Абонемент Електронних Книг Хмарної Бібліотеки 3M) у публічних бібліотеках Нью-Йорка та Брукліна; bestseller service в публічних бібліотеках Німеччини, що забезпечують своїх читачів електронними версіями книжок відомого видавництва Penguin і найпопулярніших бестселерів (у жанрах художньої та нехудожньої літератури), музичними CDs і фільмами на DVDs. Найбільш поширеними та затребуваними у бібліотеках всього світу стають послуги, які базуються на інноваційних електронних технологіях: використання в університетських бібліотеках кіосків, що забезпечують оренду ноутбуків для виконання студентами учбових завдань; організація бібліотечного середовища з елементами коворкінгу, а саме створення умов для індивідуальної роботи користувачів з використанням персональних комп'ютерів з офісними програмами та доступом до ресурсів і сервісів Інтернету та зонами high-tech; запровадження технології самообслуговування користувачів з використанням RFID карт; запровадження безкоштовних служб з перекладу «Language Line» та ін. [8].

Варто зазначити, що на сьогодні залишається стійкою загальносвітньою тенденцією до розширення аудиторії віддалених користувачів, яка в кількісному відношенні значно перевищує відвідуваність бібліотеки, зокрема читальних залів, доводить необхідність більш інтенсивного впровадження в їх діяльність нових організаційних форм і технологічних розробок, зорієнтованих на ефективне обслуговування у дистанційному режимі. Цілком прогнозованим є те, що з удосконаленням інтернет-технологій і посиленням кількісного та якісного наповнення бібліотечних сайтів ця аудиторія буде збільшуватись. Уже зараз значну її кількість становлять користувачі, які потребують цілодобового доступу до електронних каталогів бібліотеки та повнотекстової інформації. Проте вони, як і безпосередні відвідувачі читальних залів, також потребують допомоги висококваліфікованих бібліографів при здійсненні пошуку та роботи з

електронною інформацією, що надається бібліотекою. Саме тому в сучасних бібліотеках найбільшого поширення набувають сервіси, зорієнтовані на забезпечення довідково-інформаційного обслуговування індивідуальних і колективних віддалених користувачів шляхом підготовки та представлення інформаційних матеріалів довідкового, тематичного, консультаційного, науково-методичного характеру, релевантних інформаційним потребам і запитам споживачів.

Упровадження інноваційних напрямів роботи, заснованих на нових організаційних формах і технологічних розробках, потребує глибокого наукового аналізу щодо цільового призначення та раціональності нововведень. Саме тому спрямованість бібліотечнознавчих досліджень на вивчення споживчих характеристик наданих послуг, ступеня їх співвідношення з потребами реальних і потенційних користувачів є запорукою для прийняття ефективних та успішних управлінських рішень щодо модернізації бібліотечно-інформаційного обслуговування.

З цією метою в НБУВ у межах відомчої теми «Підвищення ефективності інформаційної діяльності наукової бібліотеки» здійснювалось дослідження, сутністю якого було вивчення ефективності роботи нової онлайн-технології з обслуговування віддалених користувачів, особливостей цієї аудиторії з точки зору інформаційних пріоритетів і рівня інформаційної культури.

Зважаючи на актуальність теми, було визначено *головну мету* дослідження, яка полягала в оптимізації обслуговування віддалених користувачів на основі представлених пропозицій за результатами дослідження, коригування загальнобібліотечної стратегії науково-інформаційного обслуговування, надання якісних інформаційних послуг, формування релевантних електронних інформаційних ресурсів та впровадження сучасних онлайн-сервісів.

**Завдання дослідження** полягали в детальному аналізі ефективності використання нової технології обслуговування віддалених користувачів, вивченні відповідності представлених довідково-інформаційних послуг рівню інформаційних потреб і запитів, обґрунтуванні доцільності та коефіцієнта корисності впровадження новітніх напрямів роботи, пов'язаних з організацією доступу до інформації та знань згідно з сучасними тенденціями розвитку бібліотечно-інформаційної галузі, рекомендаціями міжнародних бібліотечних організацій та досвідом провідних національних бібліотек світу. Завданням дослідження також була оцінка ефективності роботи онлайн-сервісу «Віртуальна довідка», впровадження та адаптація якого

відбулись у 2011 році на базі програмного забезпечення «ІРБИС64» [9, 10], аналіз його відповідності основним критеріям якості обслуговування, а саме доступності для всіх категорій віддалених користувачів, ступеня оперативності та забезпечення індивідуалізації обслуговування, універсальності за тематикою наданої інформації.

Дослідження показало, що одним із основних показників ефективності роботи онлайн-сервісу «Віртуальна довідка» є статистичні дані щодо загальної кількості виконаних довідок, які демонструють значну зацікавленість користувачів такими послугами, що в свою чергу слугує підтвердженням доцільності та актуальності впровадження організаційних форм обслуговування на основі сучасних інтернет-технологій (рис. 1).

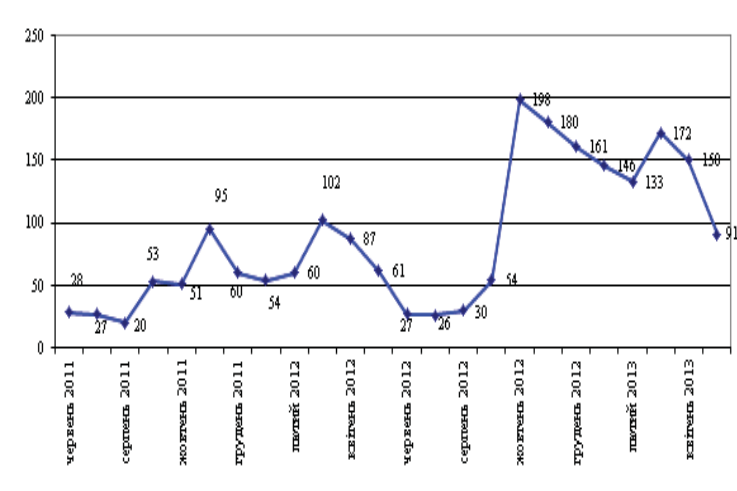


Рис. 1. Кількість довідок, виконаних з червня 2011р. до травня 2013 р. включно

Цей показник коливається залежно від пори року та технічних умов, пов'язаних із доступом до сервісу для віддалених користувачів. Можна відзначити, що в періоди екзаменаційних сесій у вищих навчальних закладах кількість запитів відчутно зростає, а в період літніх канікул та відпусток спадає. Восени та взимку відбувається активізація розміщення запитів від користувачів.

Аналіз статистичних даних демонструє, що із загальної кількості довідок більшість (68 %) припадає на довідки тематичного характеру,

22 % складають адресні довідки, 2 % – уточнювальні, 1 % – фактографічні та 7 % – довідки орієнтуючого характеру (рис. 2). Необхідно зазначити, що різноманітність видового складу довідок, які виконуються за запитами віддалених користувачів, позитивно характеризує роботу онлайн-сервісу та дає можливість значно розширювати межі довідково-інформаційного обслуговування шляхом надання інформації орієнтуючого характеру, а саме консультацій щодо методики та ефективності використання каталогів і баз даних, правил, умов роботи з документами та ресурсами, переадресування запиту в разі неможливості його виконання з об'єктивних причин.

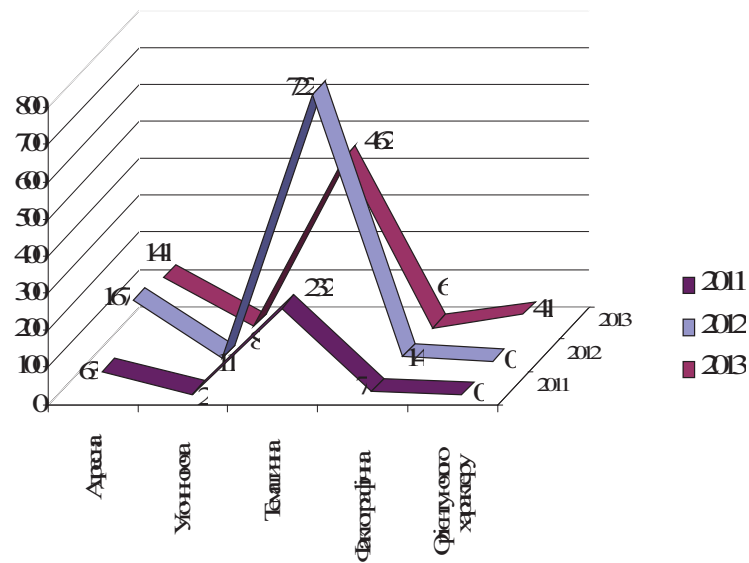


Рис. 2. Розподіл виконаних довідок за типами (червень 2011 – травень 2013 рр.).

Вивчення аудиторії користувачів сервісу «Віртуальна довідка», тематичний аналіз їхніх запитів і мети звернення до відповідного сервісу, який здійснювався шляхом аналізу статистичних даних, засвідчує, що найактивнішими є аспіранти, студенти та спеціалісти з вищою освітою. Основна мета запитів при зверненні – отримання інформації, необхідної для виконання

науково-дослідної (1176 запитів за період з 2011 до 2013 рр.) та навчальної роботи (486 за період з 2011 до 2013 рр.) (табл. 1). Ці показники демонструють зацікавленість відповідних категорій користувачів в отриманні інформації наукового та навчального характеру, пов'язаної з їх професійною діяльністю.

Таблиця 1  
Розподіл пошукових запитів за метою (червень 2011 – травень 2013 рр.)  
Мета запиту

Період	Науково-дослідна	Навчальна	Виробнича	Пізнавальна
06.2011	16	5	2	1
07.2011	24	1	1	1
08.2011	10	5	1	3
09.2011	31	14	1	0
10.2011	27	12	4	1
11.2011	34	39	7	0
12.2011	32	21	1	0
01.2012	25	14	4	4
02.2012	38	19	0	0
03.2012	55	34	0	1
04.2012	54	16	1	3
05.2012	29	9	2	2
06.2012	16	5	0	2
07.2012	17	5	0	1
08.2012	8	8	1	5
09.2012	28	17	3	1
10.2012	113	46	11	8
11.2012	105	39	2	13
12.2012	90	40	7	5
01.2013	98	24	8	3
02.2013	84	22	8	6
03.2013	96	41	9	9
04.2013	97	28	5	11
05.2013	49	22	4	3

Результати аналізу інформаційних запитів користувачів засвідчують, що найбільша їх кількість пов'язана з питаннями гуманітарного профілю. Систематизація статистичних даних відповідно до розділів рубризатора НБУВ щодо тематики інформаційних запитів дає чітке уявлення щодо їх пріоритетів та динаміку. Адже основний відсоток запитів припадає на розділи «Економіка. Економічні науки»,

«Держава і право. Юридичні науки», «Культура. Наука. Освіта», «Філологічні науки. Художня література», «Історія. Історичні науки» (табл. 2).

Таблиця 2

Розподіл запитів користувачів сервісу «Віртуальна довідка» за тематикою

Розділи знань	Загальна кількість	Друга половина 2011 р.		2012 р.		Перша половина 2013 р.	
		абс.	%	абс.	%	абс.	%
Загальнонаукове та міждисциплінарне знання	4	3	0,6	1	0,1	0	0
Природничі науки в цілому. Екологія	20	4	0,7	12	0,9	4	0,6
Фізико-математичні науки. Астрономія	48	9	1,5	36	2,6	3	0,4
Хімічні науки	7	1	0,2	3	0,2	3	0,4
Науки про Землю	35	10	1,6	17	1,3	8	1,2
Біологічні науки	57	7	1,1	40	2,9	10	1,5
Техніка. Технічні науки	14	4	0,7	10	0,7	0	0
Енергетика. Радіоелектроніка. Комп'ютерна техніка	54	19	3,1	27	2	8	1,2
Гірнична справа	4	1	0,2	2	0,2	1	0,1
Технологія металів. Машинобудування. Приладобудування	16	3	0,6	6	0,4	7	1
Хімічна технологія. Хімічні та харчові виробництва	45	18	3	23	1,7	4	0,6
Технологія деревини, легка промисловість, поліграфія, фотокінематика	9	3	0,6	6	0,4	0	0
Будівництво	20	4	0,7	10	0,7	6	0,9
Транспорт	50	8	1,3	29	2,1	13	1,9
Сільське та лісове господарство	41	3	0,6	26	1,9	12	1,8
Медицина. Медичні науки	56	8	1,3	37	2,7	11	1,6
Соціологія. Демографія	56	20	3,4	20	1,5	16	2,4
Історія. Історичні науки	272	74	12,4	156	11,4	42	6,2
Економіка. Економічні науки	478	111	18,6	212	15,5	155	22,8
Політика. Політичні науки	57	16	2,7	32	2,3	9	1,3
Держава і право. Юридичні науки	348	65	10,9	182	13,3	101	14,8
Воєнна наука. Військова справа	12	1	0,2	9	0,7	2	0,3
Культура. Наука. Освіта	481	100	16,8	232	17	149	21,9
Філологічні науки. Художня література	223	40	6,7	119	8,7	64	9,4
Мистецтво. Мистецтвознавство	78	18	3	45	3,3	15	2,2
Релігія	38	10	1,6	15	1,1	13	1,9
Філософські науки. Психологія	107	32	5,3	55	4	20	2,9
Література універсального змісту	13	3	0,6	6	0,4	4	0,6
Усього:	2643	595	100	1368	100	680	100

Превалювання довідок гуманітарної тематики відображає загальні тенденції в розвитку бібліотечно-інформаційної сфери, активне виявлення яких розпочалося у першій половині 2000-х років, що було пов'язано з поглибленням соціально-економічних перетворень в Україні, переорієнтацією системи вищої освіти на спеціальності гуманітарного профілю та зі зміною в структурі професійної діяльності суспільства [11, 12]. Дослідження, виконані фахівцями НБУВ з метою вивчення структури читацького складу та палітри інформаційних потреб користувачів електронних ресурсів, підтверджують той факт, що від початку 2000-х років до сьогодні інформаційні потреби споживачів інформації зазнали відчутних змін у зв'язку з детермінацією ціннісних орієнтирів у суспільстві та переходом вищої школи до інтегрованих програм на основі компетентнісного підходу. Вказана тенденція певною мірою і зараз знаходить своє відображення [13–16].

Відповідно до завдань дослідження здійснено вивчення особливостей формулювання пошукових запитів як відображення інформаційної культури користувачів. Слід зазначити, що останнім часом питанням вивчення аудиторії користувачів, зорієнтованої на отримання інформації в електронному режимі, приділяється багато уваги у дослідженнях фахівців бібліотечної галузі всього світу. Важливість та необхідність всебічного вивчення достатньо нової аудиторії споживачів інформації з точки зору ефективності їхньої взаємодії з інформаційно-пошуковою системою бібліотеки в процесі задоволення власних запитів була викликана активним упровадженням у бібліотечне середовище загальнодоступних інтерактивних каталогів, віртуальних довідкових служб, а також подальшим розвитком онлайн-сервісів. Результати таких досліджень дозволяють приймати оперативні організаційно-управлінські рішення, спрямовані на удосконалення наявних компонентів інформаційно-пошукової системи бібліотеки та впровадження нових форм обслуговування, організацію заходів з формування інформаційної культури користувачів [13, 17–20].

Відповідно до результатів аналізу пошукових запитів користувачів, отриманих під час дослідження, можна зазначити, що на сьогодні рівень інформаційної культури користувачів є недостатньо високим, про що свідчать приклади запитів, які надходять до сервісу «Віртуальна довідка». Доволі часто фахівцям, які готують відповіді, доводиться витратити час для усвідомлення сутності некоректного, тематично невизначеного або неточно поставленого запитання, що значно впливає на оперативність роботи бібліотечного персоналу. Це свідчить про необхідність набуття користувачами відповідних навичок

у сфері бібліотечно-інформаційних та інформаційно-комунікативних знань, а також розуміння ними, що від коректності формувань запитів залежать ефективність й оперативність роботи бібліотечних фахівців, і, відповідно, релевантність наданої інформації. У свою чергу це доводить, що робота з формування інформаційної культури відвідувачів бібліотек як складової системи обслуговування та бібліотечного менеджменту залишається актуальною й сьогодні.

Результати, отримані під час дослідження, дозволяють стверджувати, що на сучасному етапі онлайн-сервіс «Віртуальна довідка» НБУВ є однією з найбільш дієвих форм обслуговування користувачів у дистанційному режимі, робота якого спрямована на оперативне задоволення інформаційних запитів віддалених користувачів широкого спектра. Основними показниками ефективності його роботи є затребуваність, доступність для всіх категорій споживачів інформації, незалежно від того, чи є вони користувачами Бібліотеки, оперативність у виконанні запитів, тематична універсальність наданої інформації, що підтверджується результатами, отриманими під час дослідження. Також відмінною ознакою та характерною рисою в роботі служби є зорієнтованість на представлення інформації не тільки у вигляді бібліографічних добірок і фактографічної інформації, а й повнотекстових документів та посилань на мережеві ресурси, надання інформації інформаційно-консультаційного та орієнтуючого характеру.

Аналіз інформаційних запитів і мети звернення користувачів засвідчив загальнодержавну ситуацію, пов'язану зі змінами у професійній діяльності суспільства, зосередженням більшої кількості населення в гуманітарних сферах науки та виробництва, а також те, що інформаційні потреби та, відповідно, інформаційні запити певних категорій користувачів безпосередньо залежать від їхньої професійної або громадської діяльності, яка, у свою чергу, визначена конкретними цілями та завданнями.

Вивчення аудиторії віддалених користувачів з точки зору особливостей формування пошукових запитів дає змогу зазначити, що ефективність використання інформаційних ресурсів і нового онлайн-сервісу Бібліотеки залежить від інформаційної культури конкретної особистості. Останнім часом поряд із позитивними тенденціями, пов'язаними зі збільшенням аудиторії користувачів електронного інформаційного простору, в суспільстві відчувається негативний вплив комп'ютеризації на менталітет особистості. У нашій практиці ми спостерігаємо схильність користувачів, особливо студентів,

до отримання фрагментарних знань, орієнтування на отримання «готової інформації», невміння правильно формулювати пошукові запити, предмет, тему, сутність питання, що ускладнює роботу бібліотечних фахівців. Варто зазначити, що відповідно до особливостей онлайн-обслуговування, а саме відсутності прямого спілкування з користувачем, у фахівців іноді також виникають труднощі, пов'язані з некоректним формулюванням надісланого запиту. В цьому контексті пріоритетним та актуальним напрямом роботи Бібліотеки залишається питання організації заходів, основним призначенням яких є формування в користувачів навичок у сфері бібліотечно-інформаційних та інформаційно-комунікативних знань, уміння використовувати можливості інформаційного простору в своїй професійній діяльності.

Інформаційна підготовка особистості традиційно залишається прерогативою бібліотечно-інформаційних установ і вищих навчальних закладів. Доволі значний період часу в основі заходів, які здійснювались установами освіти та бібліотеками у напрямі формування інформаційної культури особистості, переважали ті, що були спрямовані на поверхнєве ознайомлення з основами бібліотечно-бібліографічних знань, подолання комп'ютерної безграмотності, оволодіння методикою роботи з довідково-пошуковим апаратом тощо. Однак на сьогодні найбільш актуальним є питання визначення нових критеріїв і принципів у формуванні інформаційної культури, які базуються на інтегративному підході, що надасть можливість сформувати єдину стратегію й тактику з орієнтацією на взаємодію освітніх і бібліотечно-інформаційних установ, де кожен відповідно до своєї специфіки та пріоритетів має стати учасником інформаційної освіти. Таким чином, реалізація загальної мети – формування інформаційної культури особистості – відкриває перспективи активної взаємодії та отримання якісного кінцевого результату.

Підсумовуючі вищесказане, варто зазначити, що проведення наукового дослідження, спрямованого на вивчення ефективності роботи нової онлайн-технології з обслуговування віддалених користувачів, особливостей цієї аудиторії з точки зору інформаційних пріоритетів і рівня інформаційної культури, дало можливість визначити позитивні та негативні сторони у роботі онлайн-сервісу «Віртуальна довідка». До позитивних факторів слід віднести збільшення аудиторії віддалених користувачів, предметність і конкретизацію роботи з користувачем щодо надання інформації довідкового, тематичного, консультативного та орієнтуючого характеру, забезпечення повноти й оперативності у задоволенні особистісних інформаційних потреб.

Умовно негативним, але досить важливим фактором, що суттєво впливає на ефективність роботи онлайн-технологій з обслуговування віддалених користувачів, є її залежність від стабільності роботи автоматизованої бібліотечно-інформаційної системи.

Подальше дослідження форм і методів обслуговування віддалених користувачів у контексті міждисциплінарних досліджень допоможе бібліотекознавству як науці у вивченні нової формації користувачів, їхньої мережевої діяльності та еволюції потреб. До того ж вивчення віддаленого користувача як соціально значущої категорії набуває найбільшої ефективності при використанні методів соціології, організаційної діагностики, маркетингових досліджень, різної статистики, що дозволить оперативно реагувати на зміни у пріоритетах споживачів інформації, відстежувати доцільність наявних і спонукати до впровадження нових організаційних форм і розробок, які формують технологію віддаленого обслуговування.

Робота з новими інформаційними технологіями у процесах створення, збереження та розповсюдження інформації, залучення та використання в бібліотечній діяльності інформаційно-комунікативних систем вимагає від керівництва бібліотечної установи ефективного бібліотечного менеджменту як сучасної теорії управління, впровадження в бібліотечну практику виважених організаційно-управлінських рішень, спрямованих на удосконалення наявних компонентів системи обслуговування та прогнозування пріоритетних напрямів розвитку всієї установи. Виходячи із широкого спектра потенційно існуючих та реально можливих бібліотечних нововведень, найбільш доцільним є зорієнтованість на створення сервісно-орієнтованих моделей обслуговування, які ґрунтуються на диференційованому підході до користувачів в умовах швидкої зміни їх ціннісних орієнтацій та інформаційних потреб, що вимагає особливої гнучкості технологічних структур, а також зміни у конфігурації бібліотечно-інформаційних ресурсів.

#### Список використаних джерел

1. *Пожидаев А. Е.* Стратегия развития культурных индустрий, как одно из направлений государственной инвестиционной политики Украины / А. Е. Пожидаев, В. В. Филиппов // Вісн. Київ. ін-ту бізнесу та технологій. – 2013. – № 1. – С. 39–42.

2. Програми, проекти Української бібліотечної асоціації [Електронний ресурс]. – Режим доступу : URL : <http://ula.org.ua/index.php?id=38> . – Назва з екрана.

3. Виртуальная справочная служба Корпорации универсальных научных библиотек [Электронный ресурс]. – Режим доступа : URL : [http://korunb.nlr.ru/query\\_form.php](http://korunb.nlr.ru/query_form.php) . – Загл. с экрана.

4. Виртуальная справка Президентской библиотеки Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа : URL : <http://edd.preslib.org.by/faq/> . – Загл. с экрана.

5. Виртуальная справочная служба «Спроси библиографа» Российской национальной библиотеки [Электронный ресурс]. – Режим доступа : URL : [http://www.vss.nlr.ru/query\\_form.php](http://www.vss.nlr.ru/query_form.php) . – Загл. с экрана.

6. Виртуальная справочная служба Российской государственной библиотеки «Спроси библиотекаря» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : URL : <http://www.rsl.ru/ru/vs/> . – Загл. с экрана.

7. 1-я виртуальная справка [Электронный ресурс]. – Режим доступа : URL : <http://www.library.ru/help/> . – Загл. с экрана.

8. Библиотеки и молодежь. Зарубежный опыт [Электронный ресурс]. – Режим доступа : URL : <http://blog.rgub.ru/libex/> . – Загл. с экрана.

9. *Лобузін К. В.* Технології організаційних знанневих ресурсів у бібліотечно-інформаційній діяльності / К. В. Лобузін. – К., 2012. – 252 с.

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

11. *Коваль Т. М.* Український читач на тлі суспільних перетворень / Т. М. Коваль // Вісн. Кн. палати. – 2003. – № 2. – С. 28–34.

12. *Рохлин Н. Г.* Квалификационные характеристики должностей предприятий и хозяйственных обществ : науч.-практ. рекомендации : [учеб. пособие] / Н. Г. Рохлин ; Харьк. ин-т управления. – Х. : КОНСУМ, 1998. – 176 с.

13. *Каліберда Н. Ю.* Користувач електронного каталогу як об'єкт бібліотекознавчого дослідження / Н. Ю. Каліберда // Наук. пр. Нац. б-ки України імені В. І. Вернадського. – К., 2008. – Вип. 20. – С. 91–100.

14. *Коваль Т. М.* Еволюція структури читацького складу наукової бібліотеки (у 90-х роках ХХ ст.) : автореф. дис. канд. іст. наук :

07.00.08/Коваль Тетяна Миколаївна ; Нац. б-ка України ім. В.І.Вернадського НАН України. – К., 2005. – 19 с.

15. Сокурская Л. Г. Высшее образование как модель социокультурной трансформации: институциональный аспект анализа / Л. Г. Сокурская // Пробл. розвитку соціол. теорії. Трансформація соц. ін-тів та інституціон. структури суспільства. – К. : Ін-т соціології НАН України, 2003. – С. 404–409.

16. Зимняя И. А. Ключевые компетенции – новая парадигма результата образования / И. А. Зимняя // Высш. образование сегодня. – 2003. – № 5. – С. 34–42.

17. Жабко Е. Д. Онлайнное справочно-библиографическое обслуживание: особенности развития / Е. Д. Жабко // Библиография. – 2005. – № 3. – С. 3–11.

18. Дрешер Ю. Н. Изучение информационных потребностей и информационного поведения специалистов в структуре деятельности по обеспечению комфортной информационной среды [Электронный ресурс] / Ю. Н. Дрешер, Т. А. Атанова. – Режим доступа : URL : <http://intranet.gpntb.ru/subscribe/?journal=ntb&year=2005&num=11&art=>. – Загл. с экрана.

19. Брежнева В. В. От библиотечно-библиографического обслуживания к информационному сервису / В. В. Брежнева // Науч.-техн. информация. Сер. 1. – 2003. – № 6. – С. 12–18.

**Каліберда Н., Корнілова Є. Ефективність роботи онлайн-сервісу «Віртуальна довідка» Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського.**

*Ключові слова:* віддалений користувач, форми та методи обслуговування, інформаційні потреби, інформаційні запити, онлайн-сервіс, інтернет-технології, показники ефективності.

У статті висвітлено результати дослідження ефективності роботи онлайн-сервісу «Віртуальна довідка» НБУВ.

У вступній частині статті представлено актуальність, головну мету та завдання дослідження.

В основній частині викладено інформацію про результати проведеного дослідження. Вказується, що одним із основних показників ефективності роботи онлайн-сервісу «Віртуальна довідка» є статистичні дані щодо загальної кількості виконаних довідок, які демонструють значну зацікавленість користувачів такими послугами, що в свою чергу

слугує підтвердженням доцільності та актуальності впровадження організаційних форм обслуговування на основі сучасних інтернет-технологій. Обґрунтовано, що згідно з отриманими результатами різноманітність видового складу довідок, які виконуються за запитами віддалених користувачів, позитивно характеризує роботу онлайн-сервісу та дає можливість значно розширювати межі довідково-інформаційного обслуговування шляхом надання матеріалів орієнтуючого характеру щодо методики та ефективності використання каталогів і баз даних, правил, умов роботи з документами та ресурсами. Наводяться результати дослідження аудиторії користувачів сервісу «Віртуальна довідка», тематичний аналіз їхніх запитів і мети звернення до відповідного сервісу. Зазначається, що відповідно до результатів вивчення інформаційної культури користувачів, яка на сьогодні є недостатньо високою, пріоритетним та актуальним напрямом роботи Бібліотеки залишається питання організації заходів, основним призначенням яких є формування в користувачів навичок у сфері бібліотечно-інформаційних та інформаційно-комунікативних знань, уміння використовувати можливості інформаційного простору в своїй професійній діяльності.

У висновках зазначено, що подальше вивчення віддаленого користувача як соціально значущої категорії дозволить оперативно реагувати на зміни у пріоритетах споживачів інформації, відстежувати доцільність вже впроваджених і спонукати до введення нових організаційних форм і розробок, які формують технологію дистанційного обслуговування.

**Kaliberda N., Kornilova E. The effectiveness of online service «Virtual Reference» of V. Vernadsky National Library of Ukraine.**

*Keywords:* remote user, forms and methods of service, information needs, information requests, online service, Internet technology, efficiency indicators.

The article presents results of research on the effectiveness of the online service «Virtual Reference» of V. Vernadsky National Library of Ukraine (VNLU).

In the introductory part the article presents the relevance, main purpose and tasks of the research.

The main part provides information about the results of the research. It specifies one of the key performance indicators of the online service «Virtual Reference» – executed references statistics that shows



great interest of users in this kind of service, which confirms the usefulness and relevance of the modern online organizational forms. It is proved that according to the variety of species composition positively characterizes the work of the online service and allows significantly expand the boundaries of services. The results are provided of service users research – a thematic analysis of their needs and goals. It is noted that the results of research, according to users information culture, priority and actual direction of the VNLU remains a question of skill-perfecting activities for users.

The conclusions indicates that a socially meaningful category of the online users remains a foundation to fast respond to priorities change and forms and meanings for the service organization of remote service.

**Калиберда Н., Корнилова Е. Эффективность работы онлайн-сервиса «Виртуальная справка» Национальной библиотеки Украины имени В. И. Вернадского.**

*Ключевые слова:* удаленный пользователь, формы и методы обслуживания, информация, информационные требования, информационные запросы, онлайн-сервис, интернет-технологии, показатели эффективности.

В статье отражены результаты исследования эффективности работы онлайн-сервиса «Виртуальная справка» НБУВ.

Во вступительной части статьи представлены актуальность, главная цель и задания исследования.

В основной части излагается информация о результатах проведенного исследования. Указывается, что одним из основных показателей эффективности работы онлайн-сервиса «Виртуальная справка» являются статистические данные об общем количестве выполненных справок, которые демонстрируют значительную заинтересованность пользователей услугами такого рода, что в свою очередь служит подтверждением целесообразности и актуальности внедрения организационных форм обслуживания на основе современных интернет-технологий. Обосновывается, что согласно с полученными результатами, разнообразие видового состава справок, которые выполняются по запросам отдаленных пользователей, позитивно характеризует работу онлайн-сервиса и дает возможность значительно расширять границы справочно-информационного обслуживания путем предоставления материалов ориентирующего характера о методике и эффективности использования каталогов и баз

данных, правил, условий работы с документами и ресурсами. Приводятся результаты исследования аудитории пользователей сервиса «Виртуальная справка», тематический анализ их запросов и цели обращения в соответствующий сервис. Отмечается, что соответственно результатам изучения информационной культуры пользователей, которая на сегодня является недостаточно высокой, приоритетным и актуальным направлением работы Библиотеки остается вопрос организации мероприятий, основным назначением которых является формирование у пользователей навыков в сфере библиотечно-информационных и информационно-коммуникативных знаний, умения использовать возможности информационного пространства в своей профессиональной деятельности.

В выводах указано, что дальнейшее изучение отдаленного пользователя как социально-значимой категории позволит оперативно реагировать на изменения в приоритетах пользователей информации, отслеживать целесообразность имеющихся и побудить к внедрению новых организационных форм и разработок, которые формируют технологию дистанционного обслуживания.