

Рівненський державний гуманітарний університет
факультет менеджменту, економіки і природничо-технологічної освіти
кафедра документальних комунікацій та менеджменту

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
за спеціальністю 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»
ОП «Документознавство та інформаційна діяльність» галузі знань 02 Культура і
мистецтво

на тему:

**РЕАЛІЗАЦІЯ ДОВІДКОВО-ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ КОРИСТУВАЧАМ У
СУЧАСНОМУ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНОМУ СЕРЕДОВИЩІ**

Виконала:

*здобувачка першого рівня вищої освіти,
денної форми навчання*

Сич Олеся Василівна

Науковий керівник:

*ст. викл. кафедри документальних
комунікацій та менеджменту*

Бабенко Жанна Валентинівна

Рецензент:

*ст. викл. кафедри документальних
комунікацій та менеджменту*

Костенко Марина Степанівна

Рівне – 2026

Анотація

У кваліфікаційній роботі розкриваються особливості реалізації довідково-інформаційних послуг користувачам у цифровому середовищі. Подається характеристика довідково-інформаційних послуг як результату довідково-інформаційного обслуговування споживачів у режимі «запит-відповідь». Аналізуються основні види довідково-інформаційних послуг. Подається характеристика сучасних організаційних форм функціонування системи довідково-інформаційних послуг. Здійснюється обґрунтування визначального впливу інформаційно-комунікаційного середовища на трансформацію традиційних підходів до реалізації довідково-інформаційних послуг. Визначаються головні вектори трансформації довідково-інформаційного обслуговування споживачів у режимі «запит-відповідь».

Прикладна частина кваліфікаційної роботи являє собою виклад результатів аналізу діяльності «Об'єднаної довідкової служби бібліотек України» (на базі Національної бібліотеки України для дітей). Проаналізовані організаційні засади функціонування «Віртуальної бібліографічної довідки» Національної бібліотеки України для дітей, розкриваються особливості галузево-тематичної та типологічної структури виконаних цією службою довідок. У висновках подаються чіткі рекомендації щодо підвищення ефективності функціонування Об'єднаної довідкової служби бібліотек України.

Структура кваліфікаційної роботи включає вступ, два розділи з підрозділами, висновки, список використаної літератури, що містить 57 джерел, та 6 додатків.

Ключові слова: довідково-інформаційні послуги, довідково-інформаційне обслуговування споживачів у режимі «запит-відповідь», разові інформаційні запити, тематичні довідки, фактографічні довідки, уточнювальні довідки, адресні довідки, довідки комплексного характеру, віртуальні довідкові служби, Об'єднана довідкова служба бібліотек України, Національна бібліотека України для дітей.

ЗМІСТ

Вступ.....	5
Розділ 1. Теоретичні та організаційні засади розвитку системи довідково-інформаційних послуг у сучасному інформаційно-комунікаційному середовищі.....	9
1.1. Довідково-інформаційні послуги як результат довідково-інформаційного обслуговування споживачів у режимі «запит-відповідь».....	9
1.2. Сучасні форми та інструменти реалізації довідково-інформаційних послуг користувачам.....	15
Розділ 2. Сучасний стан та перспективи розвитку «Об'єднаної довідкової служби бібліотек України».....	22
2.1. «Об'єднана довідкова служба бібліотек України» як корпоративний проєкт для реалізації довідково-інформаційних послуг користувачам.....	22
2.2. Характеристика структури довідково-інформаційних послуг «Об'єднаної довідкової служби бібліотек України».....	28
Висновки.....	35
Список використаних джерел.....	40
Додаток А. Віртуальні довідкові служби бібліотечних установ України.....	47
Додаток Б. Бібліотеки вищих навчальних закладів, в яких функціонують віртуальні довідкові служби.....	48
Додаток В. Інформація про сервіс «Віртуальна бібліографічна довідка» на сайті Об'єднаної довідкової служби бібліотек України.....	55
Додаток Г. Вебформа «Віртуальної бібліографічної довідки» на сайті Об'єднаної довідкової служби бібліотек України.....	57
Додаток Д. Вебформа розширеного пошуку «Віртуальної бібліографічної довідки» на сайті Об'єднаної довідкової служби бібліотек України.....	58
Додаток Е. Правила «віртуальної бібліографічної довідки» на сайті Об'єднаної довідкової служби бібліотек України.....	59