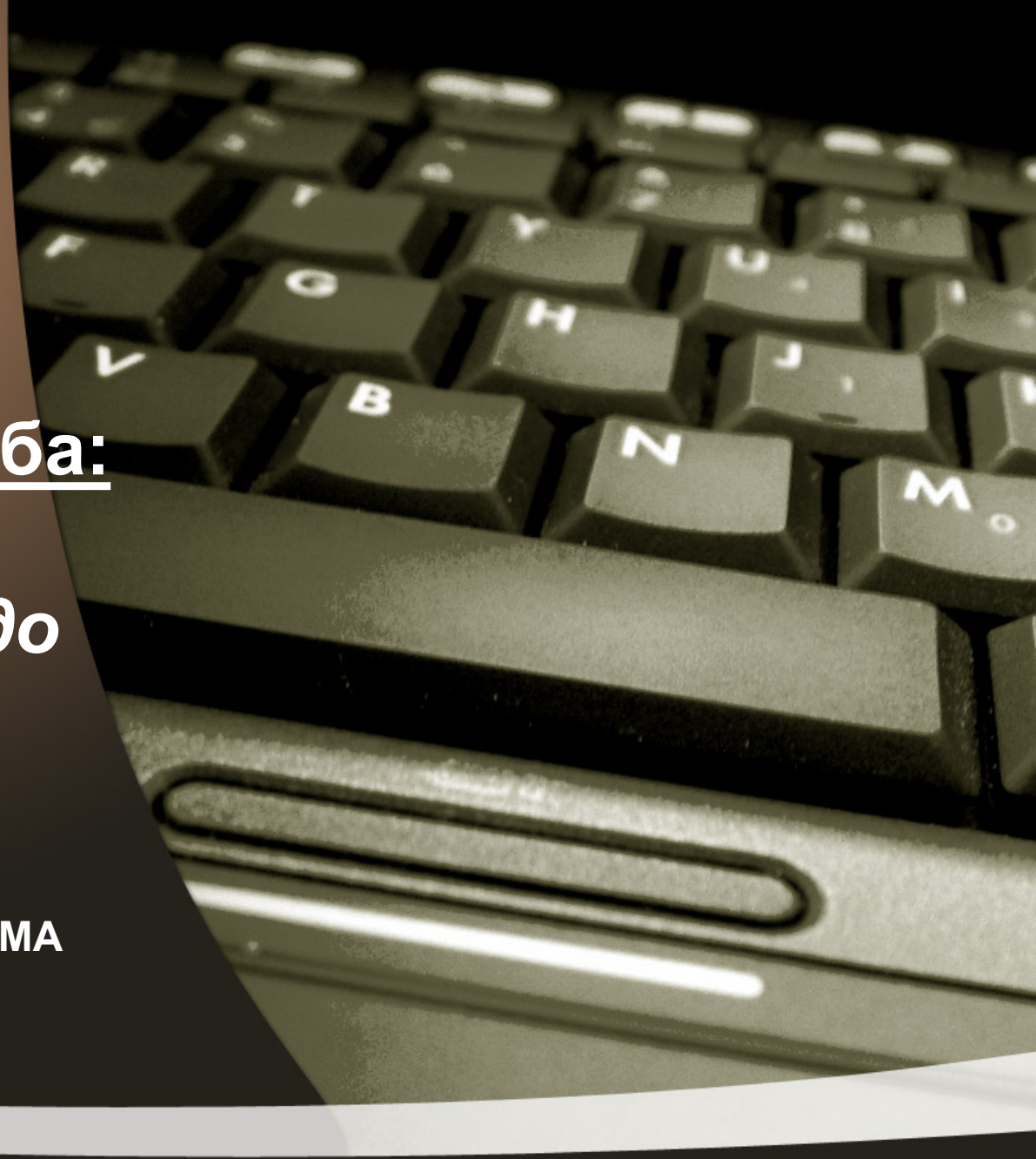
Довідкова служба: *шлях від традиційного до віртуального*



Чуканова Світлана,
провідний бібліотекар НаУКМА
chukanovaso@ukma.kiev.ua

fppt.com

www.library.ukma.kiev.ua

Google

Укр | Eng пошук на сайті

НАУКОВА БІБЛІОТЕКА Національного університету "Києво-Могилянська академія"

Університет - це лише група будинків, зібраних навколо Бібліотеки... (Шелбі Фут)

Головна | Пошук інформації | Послуги та сервіси | Фонди та колекції | Е-ресурси | Новини | Про бібліотеку

Запитати бібліотекаря

Новини бібліотеки

11.10.2012
Презентація книги Елінор Остром "Керування спільним. Еволюція інституцій колективної дії"

10.10.2012
Тренінг "Електронна колекція Наукової бібліотеки НаУКМА : електронні журнали, книги, карти, газети, відео-матеріали, аудіо-книги тощо. Основи інформаційного пошуку"

03.10.2012
Тренінг "Правила визначення кодів Універсальної десяткової класифікації"

03.10.2012
Серія тренінгів для докторантів

03.10.2012

Анкета користувача

Шановні користувачі Наукової бібліотеки НаУКМА!
Ми прагнемо створити сучасну бібліотеку, яка може задовольнити всі Ваші інформаційні потреби. Сподіваємось, Ви зможете допомогти нам, ретельно заповнивши цю анкету, а також дописавши все, що ми не врахували. ДЯКУЄМО!

е-Каталог | Матеріали до курсів | е-Журнали | eKMAIR

Знайти в каталозі видання з фонду бібліотеки

Що шукаємо?

Всі поля

Розширений пошук Пошук

Тестуємо!!!

Довідка

Запитання та відповіді

Запитати бібліотекаря

E-mail Телефон Зустріч

Години роботи

Бакалаврська бібліотека (Бібліотека Антоновичів)
Пн.-Пт. 8.30-20.30
Сб., Нд. 10.00-20.00

Популярні сторінки

110%

EN 17:18 09.10.2012

Довідкова служба має:

- Забезпечити необхідною інформацією користувачів бібліотеки шляхом виконання запитів через Інтернет, в режимі телефонної розмови,безпосередньо при зверненні користувача до бібліотекаря довідки.
- Ознайомити користувачів зі спектром послуг, які надаються бібліотекою.
- Стати надійним помічником користувачів у здійсненні інформаційного пошуку.

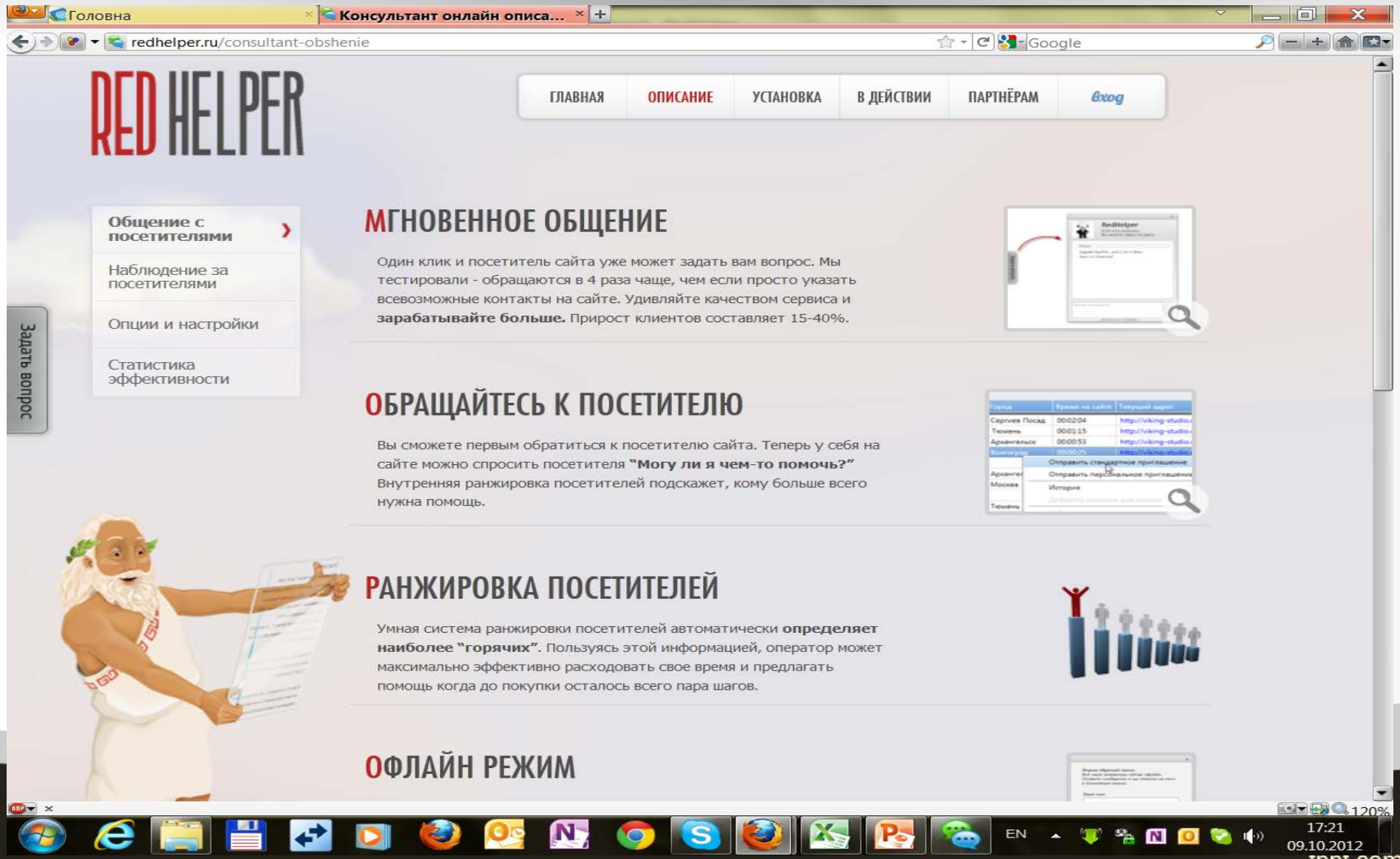
fppt.com

Довідкова служба бібліотеки НаУКМА складається з:

- 1) Провідних фахівців Наукової бібліотеки НаУКМА, які в повній мірі володіють інформацією про всі послуги та сервіси, що надаються бібліотекою.
- 2) Програмного забезпечення RedHelper, JivoSite (тестується), skype, що надає змогу спілкуватись із користувачами в режимі он-лайн.
- ***У своїй роботі фахівці довідкової служби використовують:***
- 1) Інтегровану бібліотечну систему ALEPH 500 для перевірки формулярів користувачів, подовження терміну користування примірниками, виданими на формуляр, реєстрації нових користувачів бібліотеки.
- 2) ЕК Наукової бібліотеки НаУКМА.
- 3) Програмне забезпечення A to Z для перевірки наявності е- журналів
- 4) Усі наявні засоби комунікації : Інтернет, телефон, е-пошту.

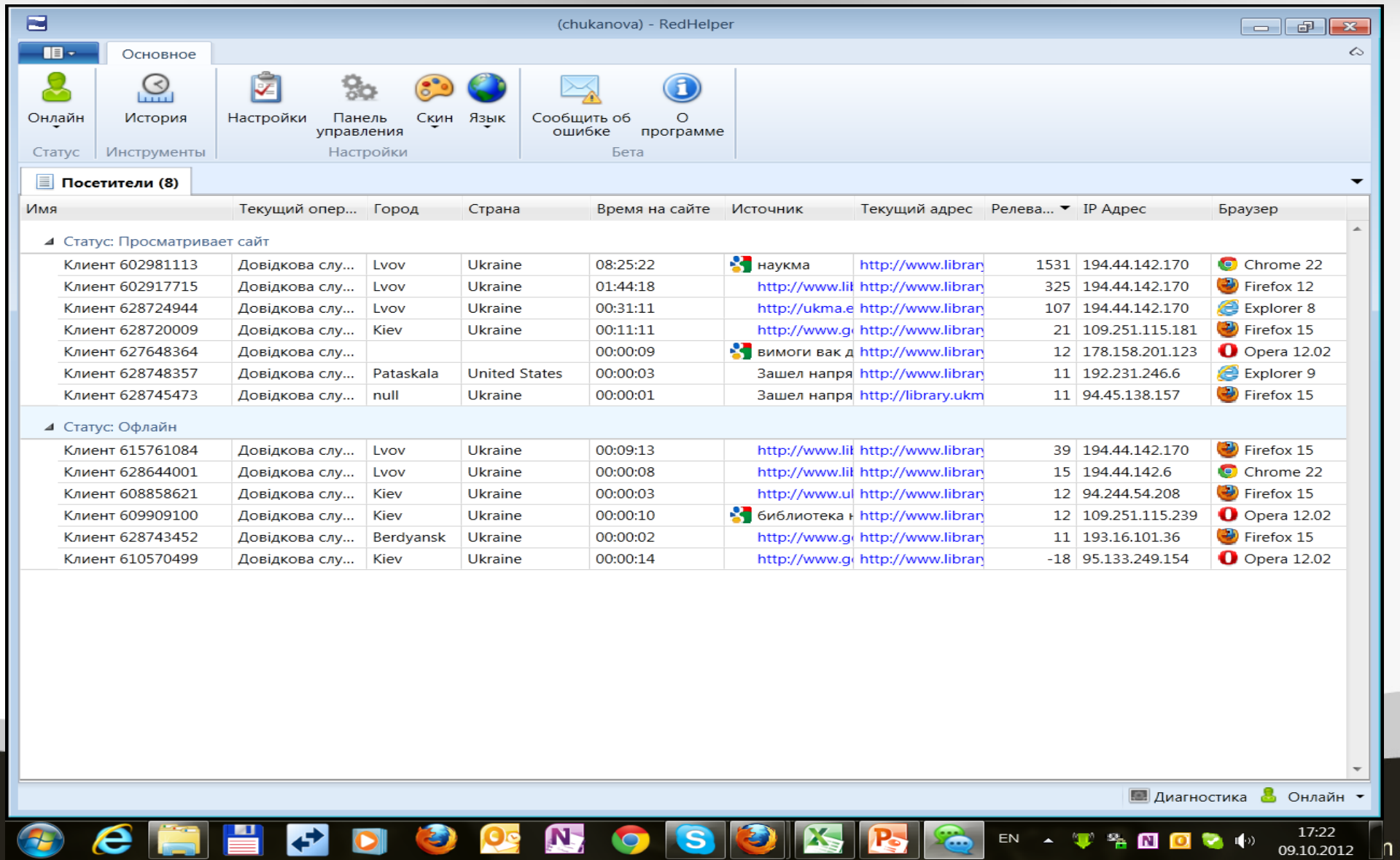
fppt.com

Програма миттєвих повідомлень, Що використовується довідковою службою

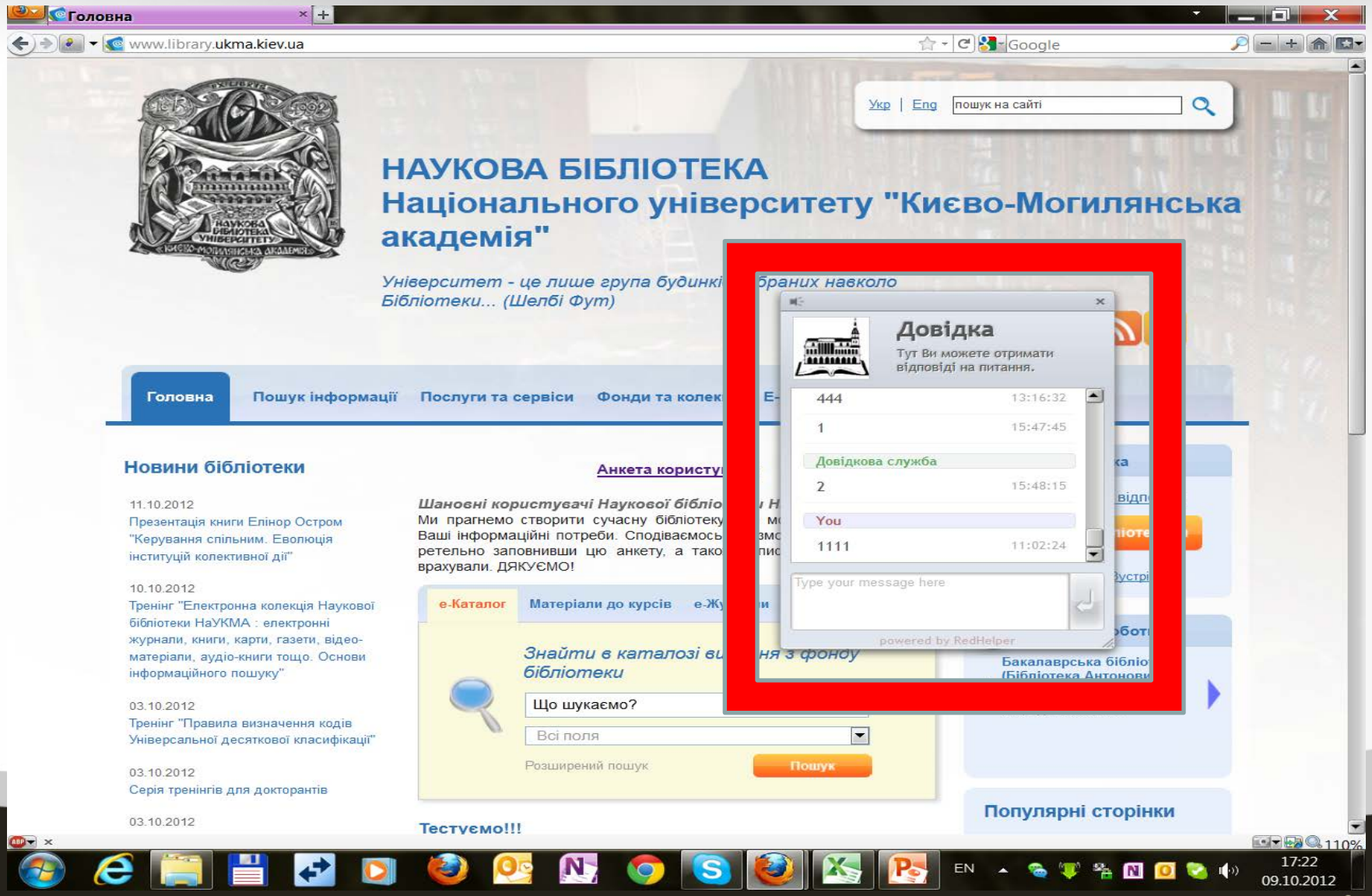


ppt.com

Так виглядає сторінка оператора



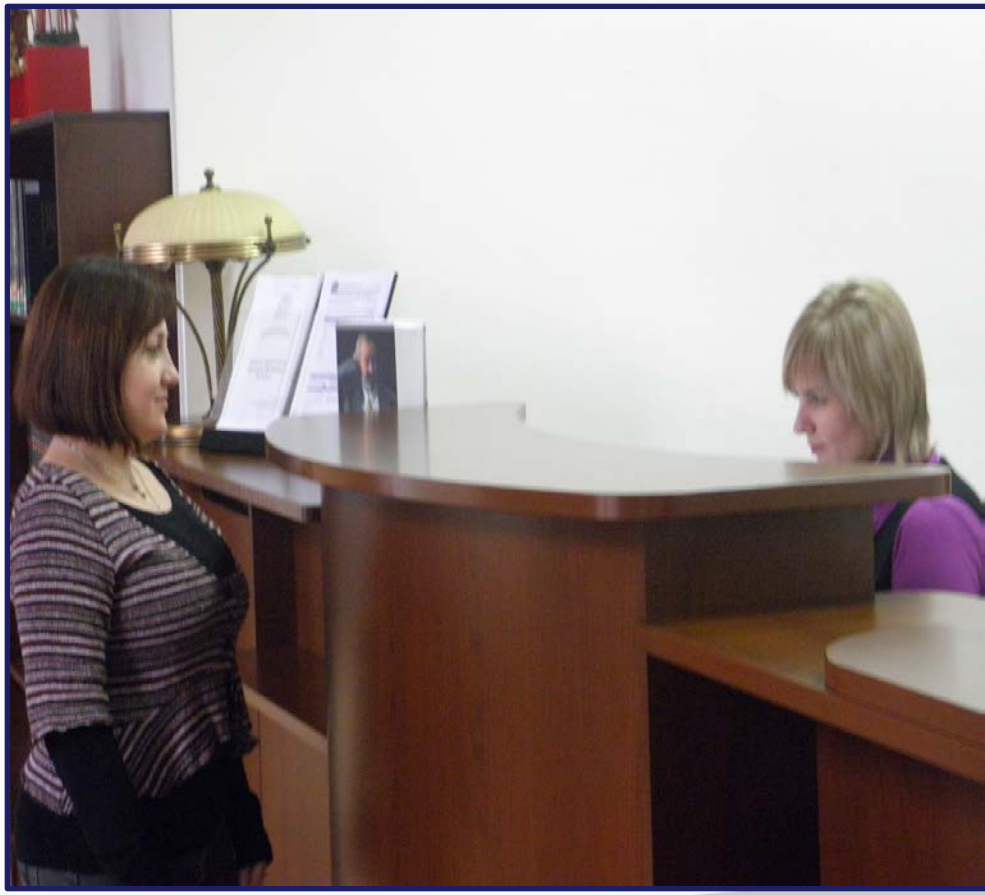
А такий інтерфейс має вікно чату на сайті бібліотеки



fppt.com

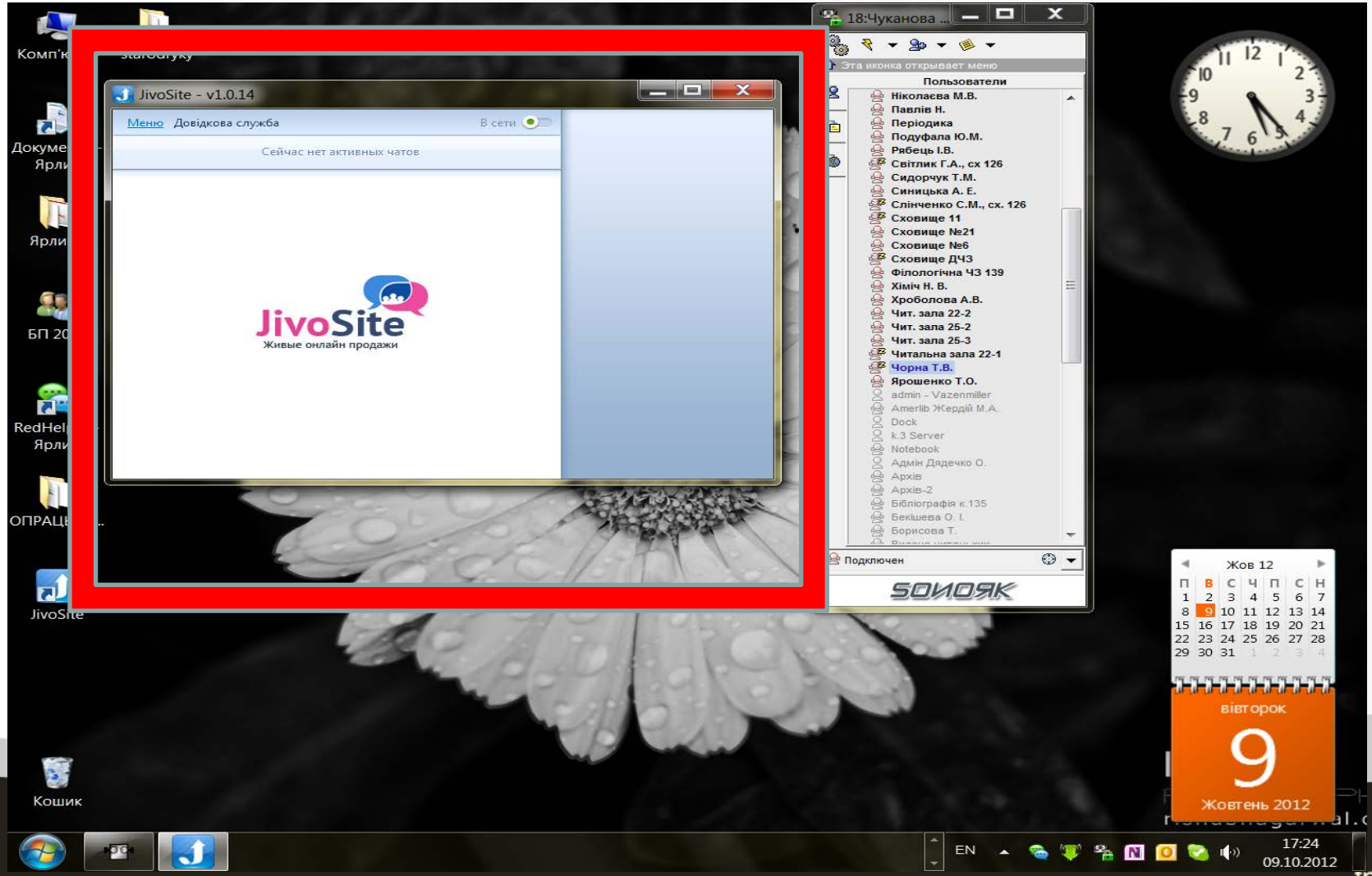
Організація роботи на довідці

- ***Робота на довідці організована в режимі чергування.***
- ***Усі провідні бібліотечні фахівці залучені до роботи на довідці.***
- ***Чергування здійснюється постійним співробітником довідкової служби та двома провідними фахівцями, що чергують на довідці по 3 години кожен.***



fppt.com

Новий чат бібліотеки (тестовий період)



Для швидкої відповіді Довідкова служба використовує шаблони відповідей

Україномовні

- Вас вітає довідкова служба Наукової бібліотеки НаУКМА

Англомовні

- Welcome to the Ask Librarian Reference system of NaUKMA Library

fppt.com

Усі запити реєструються в архіві excell

- *За такою формою:*

Тема запиту	RedHelper	Зустріч	Е-пошта	Телефон	Skype	ВСЬОГО	Студенти	Сторонні користувачі	Аспіранти / здобувачі	Випускники НаУКМА Докторанти	Професори /викладачі	Працівники НаУКМА	Іноземні дослідники	ВСЬОГО

fppt.com

Найчастіше задають питання пов’язані із:

- Порядком запису до бібліотеки
- Процедурою дарування книг до фонду бібліотеки
- Продовженням терміну дії читацького квитка
- Визначенням УДК

fppt.com

Статистика звернень

студенти	аспіранти і здобувачі	докторанти	не представились	працівники НаУКМА	проф.-викладацький склад	іноземні дослідники	випускники	сторонні користувачі

fppt.com

Сервіси, через які було надано відповіді на запитання користувачів

зустріч	Skype	Чат	е-пошта	телефон

fppt.com

Впровадження довідкової служби позитивно впливає на:

- Комунікативну модель «користувач - бібліотекар»
- Підвищення кваліфікації бібліотечних фахівців
- Взаємну співпрацю усіх відділів Наукової бібліотеки

Зарубіжна практика

fppt.com

Ask a Librarian (Library of Congress) - Mozilla Firefox
Файл Правка Вид Журнал Закладки Инструменты Справка
Тестовий доступ д... | Часть 1. | DigiLibraries.com - е... | философский слова... | Online Reference - Li... | Trillian | Ask a Librarian (Li... | meebo.com | темы для ppt - Поис...
www.loc.gov/rr/askalib/
темы для ppt

ASK A LIBRARIAN

- Ask a Librarian Home
- Frequently Asked Questions
- Virtual Reference Shelf
- Reference Correspondence Policy

More Resources

- Copyright Help
- Donations of Library Materials
- Duplication Services
- Guides and Bibliographies
- Research and Reference Services

Ask a Librarian

Print | Subscribe | Share/Save

Select a link below, based on the subject of your question. Some Reading Rooms have an online chat capability, indicated by the CHAT icon.

General Collections

- Business
- Humanities/Social Sciences
- Law (US & Int'l)
- Local History/Genealogy
- Newspapers/Periodicals CHAT
- Science/Technology

International Collections

- African/Middle Eastern
- Asian
- European
- Hispanic
  - English
  - Español
  - Português

Digital Collections

- American Memory Historical Collections CHAT
- Digital Reference Section CHAT
- Resources for Teachers
- World Digital Library

Special Formats and Genre

- American Folklife Center
- Geography & Map
- Manuscript
- Microform
- Motion Picture & Television
- Music & Performing Arts
- Prints & Photographs
- Rare Book & Special Collections
- Recorded Sound
- Veterans History Project

Other Programs and Services

- Access to Collections
- Borrowing Accounts
- Interlibrary Loan
- National Library Service for Blind/Physically Handicapped
- Poetry Office
- Preservation
- THOMAS (Legislation)

Still don't know where to send your question?
Use the General Inquiries Form »

Want to report an error or send a comment to Library staff?
Use the Web Site Comments Form »

пуск | Ask a Libraria... | ABBYY Lingv... | Циркуляція -... | 2 Проводник | 11.docx - Mic... | Довідкова с... | 1930.ppt [Ре... | Skype™ - s.c... | EN | 14:13

Ask a Librarian - Mozilla Firefox

Файл Правка Вид Журнал Закладки Инструменты Справка

Головна | Ask a Librarian

www.library.illinois.edu/askus/

Home Services Get Help About Us search library site Search

UNIVERSITY LIBRARY

UNIVERSITY OF ILLINOIS AT URBANA-CHAMPAIGN

Ask A Librarian Contact Us My Library Account

About Ask A Librarian
Connect by Subjec
Privacy Policy
How Chatting Worl

Library » Ask Us

INSTANT MESSAGE US

Our AIM Buddy name is: **askillinois**

Type your question in the box below. Ask ibrarian questions are answered in real time by librarians with subject expertise i wide range of disciplines.

askillinois

Your Name: aimguest5100904(

Having trouble using this widget? Try this ernate version of the Ask A Librarian to Instant Message us.

n your screen, please e-mail us.

What is Ask a Librarian?

How to IM Us | No IM Software?

Text Us

217-686-4361 (available **same hours** as other Ask a Librarian services.)

You can SMS text the library from any cellphone that supports text messaging. **Standard charges apply**, based on your cell phone plan with your account provider, for both messages you send and receive from us.

CONNECT DIRECTLY WITH A SUBJECT EXPERT

Subject libraries offering their own online reference services.

EMAIL US

Send us your questions. Responses within one business day.

PHONE US

Main Reference: (217) 333-2290

Undergrad: (217) 333-8589

VISIT US

Reference & Information Desk : 200 Main Library
Undergrad : Upper level, Undergraduate Library

For hours, see **Library hours schedule.**

University Library
University of Illinois at Urbana-Champaign
1408 W. Gregory Dr. | Urbana, IL 61801
217-333-2290

For comments on this page contact: **Gateway Conversion**

Last modified by: Robert Slater on 10/27/11

пуск | Ask a Librarian - Mozil... | 1930.ppt [Режим сум... | Microsoft Excel - Кни... | Вхідні - chukanovaso... | RU | 12:55

The Seattle Public Library | Ask A Librarian - Mozilla Firefox
Файл Правка Вид Журнал Закладки Инструменты Справка
Головна
The Seattle Public Library | Ask A Librarian
www.spl.org/using-the-library/get-help/ask-a-librarian
Google

The Seattle Public Library

February 7, 2012

Using the Library

Get Help : Ask A Librarian

SEARCH THE LIBRARY

Catalog | This Site | Articles

Find

Former Catalog

Sign up for your FREE Library card!

Sign up now!

LIBRARY LOCATOR

Select a Branch

Go

Map of Library Locations

Using the Library
Get Started
Explore the Collection
Using the Catalog
Attend Events & Classes
Visit the Library
Get Help
Ask A Librarian
Ask a Librarian Chat Form
Ask a Librarian Email Form
Your Next 5 Books
Homework Help
Literacy & ESL
ADA / Special Services
Help in Other Languages

ASK A LIBRARIAN

How do I Ask a Librarian?

Chat with a librarian
Online help from librarians around the country 24 hours a day, seven days a week, 365 days a year. Librarians at The Seattle Public Library are usually available 9 a.m. to 6 p.m. seven days a week.

Email:
Use the online form to send your questions, comments or suggestions. We will get back to you as soon as possible.

Telephone:
Call the Quick Information Center at 206-386-4636 during the following hours:

- 10 a.m. to 8 p.m. Monday through Thursday
- 10 a.m. to 6 p.m. Friday and Saturday
- Noon to 6 p.m. Sunday

In person:
Visit any of the following Library locations for help during regular Library hours:

- Central Library
- Ballard Branch
- Beacon Hill Branch
- Broadview Branch
- Capitol Hill Branch
- Columbia Branch
- Douglass-Truth Branch
- Green Lake Branch
- Greenwood Branch
- High Point Branch
- Lake City Branch
- Magnolia Branch
- NewHolly Branch
- Northeast Branch
- Northgate Branch
- Queen Anne Branch
- Rainier Beach Branch
- Southwest Branch
- University Branch
- West Seattle Branch

Need help? Ask us!

Your Question/Message

Send

Chat Available

View this page in:

- 中文
- Tiếng Việt
- Русский

пуск
The Seattle Public Lib...
1930.ppt [Режим сум...
Microsoft Excel - Кни...
Вхідні - chukanovaso...
RU
12:57

Ask a Librarian News and Information: Florida's Virtual Reference Service - Mozilla Firefox
Файл Правка Вид Журнал Закладки Инструменты Справка
Головна
Ask a Librarian News and Information: Fl...
info.askalibrarian.org/index.php
Google

ASK a Librarian

Chat live, one-on-one, with a librarian.

Ask a Librarian: Florida's Virtual Reference Service News and Information

About Ask a Librarian
Use Ask a Librarian Now
Schools
Participating Libraries
Statistics
Reasons to Join
Librarian Toolbox
Exemplary Transcripts
Marketing
Home

Chat, Text, Email Statistics – January 2012

Mon, 06 Feb 2012

The following statistics are now available for the month of January 2012: AaL Summary Report Chat by Entry Point Email by Entry Point Text by Entry Point Zip Codes by County

Ask a Librarian Mobile Chat

Mon, 06 Feb 2012

Do you hate coming to a website that doesn't have a mobile friendly interface? We certainly do! When you try to type on the small screen, does it become difficult to type because the keyboard hides the rest of the ... **Continue reading →**

Texting Enhancement

Wed, 01 Feb 2012

When responding to text messages in the Agent Console, you no longer have to use an exclamation point (!) in front of your response. Just another exciting enhancement to make your job easier!

Ask a Librarian RSS

©2003-2011 askalibrarian.org

пуск
Ask a Librarian News ...
1930.ppt [Режим сум...
Microsoft Excel - Кни...
Вхідні - chukanovaso...
EN
13:05

Ask a Librarian | University of Texas at Austin Libraries - Mozilla Firefox
Файл Правка Вид Журнал Закладки Инструменты Справка
Головна | Ask a Librarian | University of Texas at A... | meebo.com | John Owen-Jones
www.lib.utexas.edu/services/reference/index.html
Google

Ask a Librarian

- Email Us
- Chat (IM) with Us

(EID required for off-campus users)

- Call or Visit Us
- Make an Appointment

Ask a Librarian FAQ

Research by Subject
Resources for research arranged by subject

Contact a Subject Specialist
Subject librarians listed by subject area

Reference Sites
Recommended web sites arranged by subject

Online Tutorials
Tutorials about the library catalog, information literacy and more.

Spotlight

GROVE music

Grove Dictionary of Music and Musicians Online

An enhanced electronic version of the print Grove Dictionary of Music and Musicians providing the most comprehensive and up-to-date resource on all aspects of music. Includes regular online updates of the complete text of the print edition with links to thousands of images, digital sound files and other related web sites.

- Databases and Indexes to Articles
- Full Text Resources
- Related Resources:
  - Music Index
  - Musical America
  - RILM Abstracts of Music Literature

пуск | Ask a Librarian | Univ... | 85% из 2 файлов — ... | 1930.ppt [Режим сум... | Microsoft Excel - Кни... | Документ1 - Microso... | EN 15:52

Information Technology Services - UT EID Logon - Mozilla Firefox

Файл Правка Вид Журнал Закладки Инструменты Справка

Головна | Information Technology Services - UT EI... | meebo.com | John Owen-Jones

(6) utexas.edu https://utdirect.utexas.edu

Google

THE UNIVERSITY OF TEXAS AT AUSTIN

WHAT STARTS HERE CHANGES THE WORLD

UT EID

You are entering a Secure Service - please log in!

UT EID:

Password:

I forgot my UT EID or password.

I need a UT EID.

Help

Log In

Unauthorized use of UT Austin computer and networking resources is prohibited. If you log in, you acknowledge your awareness of and concurrence with the UT Austin Acceptable Use Policy. The university will prosecute violators to the full extent of the law. The university is not responsible for services provided by third parties authorized to use the university's authentication service.

Last Modified July 11, 2009

Copyright © 1997-06 Information Technology Services

The University of Texas at Austin | Privacy | Accessibility | Honor Code

Ask a Librarian - Services - UCI Libraries - Mozilla Firefox
Файл Правка Вид Журнал Закладки Инструменты Справка
Головна | Ask a Librarian - Services - UCI Libraries | Patron | meebo.com
www.lib.uci.edu/services/ask/ask-
Ask a Librarian - Services - UCI Libraries
Google

Services

- Course Reserves
- Borrow
- Interlibrary Loan
- Computing
- Printing & Copying
- For Users with Disabilities
- Scholarly Communication and Management Program
- Digital Scholarship Service

Quick Links

- Hours
- Connect from off-campus
- Course Reserves
- Borrowing
- Interlibrary Loan
- My ANTPAC

- Langson Library
- Ayala Science Library
- Grunigen Medical Library
- Libraries Gateway Study Center
- Law Library

- Supporters & Friends

Ask a Librarian (Reference Services)

Need help finding information? Can't figure out how to begin your research? Ask a Librarian! Virtually any question, always expert answers!

Call or Drop by for reference help

- Ayala Science Library Reference. 949-824-4976 By appointment only · Map
- Langson Library Reference. 949-824-4976 Hours · Map
- Grunigen Medical Library Reference. 714-456-5583 Hours · Map
- Special Collections and Archives Reference. 949-824-3947 Hours · Map

Chat

- Available round-the-clock! Real-time, chat reference service is provided by reference staff from various academic libraries. UC Irvine librarians will follow up with additional information if needed.

Schedule an appointment - Research Consultation Service (RCS)

- UC Irvine students, faculty and staff may schedule a 30 minute consultation with a reference librarian to focus on your research needs.

Email

- Email a librarian! A response is guaranteed within 24 hours Monday through Friday (excluding holidays and the Winter Administrative Recess). Please check the UCI Libraries hours calendar for holidays and recesses. Hours
- Service guidelines · Privacy statement

Ask a Librarian Privacy Statement

◀ Back Top of Page ▲

пуск | Ask a Librarian - Servi... | 1930.ppt [Режим сум... | Microsoft Excel - Кни... | Документ1 - Microso...

Patron - Mozilla Firefox
Файл Правка Вид Журнал Закладки Инструменты Справка
Головна | Ask a Librarian - Services - UCI Libraries | Patron | meebo.com
www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.home.TFSRedirect?virtcategory=11
Patron
Google

ASK a LIBRARIAN

University of California Libraries

~ 24/7 real-time research help ~

Ask A UC Librarian is part of a cooperative service. A librarian from another library may answer your question.
Your own librarians will follow up as needed.

Chat with the librarian in the window on the side of the screen.

FAQ | **Privacy** | **UC Library Homepages**

Who will I be chatting with?
How do I access online resources when I am not on campus?
Who may use this service?
Why is my name and email address requested?
What kinds of questions do you answer?
How do I prevent disconnects and crashes while using the service?

- **Who will I be chatting with?**

  You may be chatting with a librarian from a UC campus library, or from a library participating in the national 24/7 Reference Cooperative. We can answer most questions, and if not, we will refer you to specialists on your own campus.

- **How do I access online resources when I am not on campus?**

  Methods to access licensed electronic journals and databases from off campus vary from campus to campus. Most UC campuses use either a proxy server or virtual private network or both. To see what your campus recommends, please click on your campus link

  Berkeley Davis Irvine Los Angeles Merced Riverside
  San Diego San Francisco Santa Barbara Santa Cruz

- **Who may use this service?**

  This service is intended primarily for current UC students, faculty, and staff. Anyone may use the service, but we can provide only limited assistance to those outside the campus community.

- **Why is my name and email address requested?**

  We ask for a name so we know how to address you. You may use any name you wish. We ask for an email address in case we need to send follow-up information and to send the chat transcript to you if you request it. We may also contact you later requesting feedback on the service you received.

- **What kinds of questions do you answer?**

  You can ask us any research or library related question. For more in-depth questions we may follow up with you through email or refer you to your own campus library for more specialized assistance.

ASK a LIBRARIAN

Please enter the following and click the "Connect" button.

Name

Email Address

Confirm Email Address

Please select:
Select One

Your Question:

What is your Internet Connection?
Select One

Are you using a software firewall? (ex: Norton Internet Security)
Select One

Connect Exit

пуск | Patron - Mozilla Firefox | 1930.ppt [Режим сум... | Microsoft Excel - Кни... | Документ1 - Microso... | 16:30

Ask a Librarian - Mozilla Firefox
Файл Правка Вид Журнал Закладки Инструменты Справка
Ask a Librarian
meebo.com
ohiou.edu https://www.library.ohiou.edu/ask/skype.html
Google

Ask a Librarian
Online Chat
Phone
E-Mail
Text Messaging
Start Your Research Here
How do I...?
FAQs

Skype a Librarian

You can now ask us a question via Skype, the free internet calling service. You can call, videocall, or message us for free using your Skype account - just add **ohiolibref**, our Skype ID, to your contact list to begin. This service is open whenever the Learning Commons is - 24/5 M-F and long weekend hours.

Skype ID: ohiolibref

Hours: All Hours that the Learning Commons is Open!!!

New to Skype? Download a free account to begin.

OHIO University Libraries
Athens, OH 45701-2978
Phone: (740) 593-2699

Last updated: September 26, 2011
This page (https://www.library.ohiou.edu/ask/skype.html) is maintained by Chad Boeninger and Tim Smith.
Please use our Feedback Form for your questions, comments, and suggestions.

OHIO University © 2009 All Rights Reserved

AskColorado - Welcome! - Mozilla Firefox

Файл Правка Вид Журнал Закладки Инструменты Справка

Семінар Української Бібліотечної Асоціа... | AskColorado - Welcome! | Prior Health Sciences Library. PHSL mean...

www.askcolorado.org

PHSL

Got Questions?

AskColorado

Powered by Colorado's Libraries

Home | First Time Users | Having Trouble? | About Us | Your Privacy | For Libraries | Support | Ask a Question

Welcome to AskColorado

An online information service provided by Colorado libraries.

- For all Colorado students and residents
- Ask your questions anytime - 24 hours a day, 7 days a week except holidays
- Receive expert assistance from a qualified information professional...a librarian!
- Get help researching facts and information

AskColorado is a human-powered search engine.

ado.org

r / Privacy

AskColorado (TM) is funded through a combination of local contributions from **Colorado libraries** and federal funds provided by the **Colorado State Library** under the Library Services and Technology Act (LSTA).

AskColorado - Ask your Question - Mozilla Firefox

www.askcolorado.org/general/patronentry_general.html

Ask Colorado

For all Colorado students and residents as well as people from other states or countries asking questions about Colorado.

Please complete the form below then click "Chat Now."

All fields are required unless otherwise noted.

About You

Where do you live?

Choose from List

Select your Colorado county, "Other U.S. State" or "Outside U.S."

Email:

(Not required, but helpful for follow-ups and referrals.)

First name:

Your Question:

Level of information you're looking for:

Select

Your question:

Дякую За увагу!!!

Чуканова Світлана,

куратор довідкової служби НБ НаУКМА

chukanovaso@ukma.kiev.ua