

Надія Фірсова, Яна Хінке, Любош Смутка

### **Складність довідково-інформаційного обслуговування студентів та аспірантів в академічній бібліотеці**

Ефективний розподіл ресурсів має вирішальне значення для академічних бібліотек, які пропонують довідкові консультації та навчання інформаційній грамотності для підтримки успішності студентів. Мета дослідження полягає у вивченні таких факторів, як витрачений час, інтенсивність і варіації використання інформаційних ресурсів у 671 довідковій консультації, наданій студентам бакалаврату та магістратури у Чеській національній технологічній бібліотеці, класифікованій за рівнями складності. Було застосовано методологію кейс-стаді з кількісним аналізом, а також описову статистику та кореляційні тести. Результати свідчать про те, що прості консультації вимагають більш широкого залучення інформаційних ресурсів з акцентом на базовій інформаційній грамотності, тоді як консультації вищого рівня потребують менших ресурсів, однак при їх наданні частіше використовуються повнотекстові бази даних. Показано також, що інформаційні ресурси використовуються послідовно, а моделі використання відображають складність призначень і запитань користувачів. Результати аналізу вказують на наявність значного зв'язку між складністю консультації та часом, витраченим на її надання (коефіцієнт кореляції 0,276), і часом, витраченим на підготовку до консультації (коефіцієнт кореляції 0,262). Результати свідчать про необхідність стратегічного планування людських ресурсів на основі складності послуг з метою підвищення ефективності консультацій, а також більш усвідомленого прийняття рішень щодо використання інформаційних ресурсів у консультаційних послугах.

**Ключові слова:** бібліотека, консультація, інформаційний ресурс, довідкова служба, студент, бібліотекар

**Класифікація JEL:** H41, L32, L86



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.