

УДК 027.7:025.5:024(477.8)



*Зоя Романуха,  
аспірантка кафедри  
бібліотекознавства і бібліографії Рівненського  
державного гуманітарного університету*

## **Віртуальне довідково-бібліографічне обслуговування у провідних університетських бібліотеках західного регіону України**

*У статті проаналізовані віртуальні довідкові служби, подані на сайтах бібліотек вищих навчальних закладів західного регіону України, висвітлено організацію їхньої роботи.*

**Ключові слова:** довідково-бібліографічне обслуговування, віртуальна довідкова служба, віртуальна довідка, університетська бібліотека, вищий навчальний заклад.

Метою діяльності бібліотек як соціального інституту є забезпечення суспільству можливості вільного і необмеженого доступу до джерел інформації та ефективне використання нагромадженого документного потенціалу. Невід'ємною складовою частиною системи інформаційного сервісу бібліотеки є бібліографічне обслуговування. Удосконалення довідково-бібліографічного обслуговування як його різновиду пов'язане з наданням довідково-інформаційних послуг з використанням комп'ютерних технологій.

Останнім часом у вітчизняних бібліотеках широкого розповсюдження набуло довідково-бібліографічне обслуговування віддалених користувачів. Однією з його форм є надання віртуальних довідок (ВД). Цей сервіс використовують різні типи бібліотек, про що свідчить потік публікацій про діяльність віртуальних довідкових служб (ВДС), що постійно зростає. Функціонування окремих служб віртуальних довідок на сайтах національних, публічних, дитячих, обласних універсальних наукових бібліотек України розглядається в публікаціях Т. Добко [1], Г. Швецової-Водки [2], І. Торліна [3], Л. Варюхіної [4], І. Рибянцевої [5], А. Шалиганової [6], Л. Трачук [7] та ін. Діяльність віртуальних довідкових служб окремих бібліотек вищих навчальних закладів (ВНЗ) досліджено у статтях Л. Трачук [8], Т. Грищенко та І. Аврамової [9].

Однак функціонування ВДС у книгозбірнях вищих навчальних закладів західного регіону України залишилося поза увагою цих науковців. Тому *мета* пропонованої статті — проаналізувати типи ВДС та організацію їх роботи в бібліотеках ВНЗ західного регіону України.

Джерельну базу дослідження становлять веб-сайти бібліотек ВНЗ західного регіону України згідно з переліком, поданим Національною бібліотекою України імені В. І. Вернадського [10] та Науковою бібліотекою Львівського національного університету імені Івана Франка, яка є методичним центром бібліотек ВНЗ III та IV рівнів акредитації західного регіону України (Львівської, Волинської, Рівненської, Закарпатської, Чернівецької, Тернопільської та Івано-Франківської областей) [11].

Серед університетських книгозбірень, які стали об'єктом вивчення, інформацію про власні бібліотечні сайти подали: Наукова бібліотека Львівського національного університету імені Івана Франка, Наукова бібліотека Національного університету "Острозька академія", Наукова бібліотека Тернопільського державного технічного університету імені Івана

Пулюя, Бібліотека Закарпатського державного університету, Бібліотека Буковинського державного медичного університету, Наукова бібліотека Національного лісотехнічного університету України. На загальноуніверситетських сайтах мають свої сторінки книгозбірні: Тернопільського державного медичного університету імені І. Я. Горбачевського, Української академії друкарства, Львівської комерційної академії, Львівського інституту економіки і туризму, Львівського інституту банківської справи Університету банківської справи Національного банку України, Львівського державного університету безпеки життєдіяльності, Дрогобицького державного педагогічного університету імені І. Франка, Волинського національного університету імені Лесі Українки, Луцького національного технічного університету, Рівненського національного університету водного господарства та природокористування, Ужгородського національного університету, Чернівецького національного університету імені Ю. Федьковича, Львівської національної музичної академії імені М. В. Лисенка. Не надійшла вона з бібліотек: Львівського національного аграрного університету, Львівської національної академії мистецтв, Буковинської державної фінансової академії, Мукачівського державного університету, Закарпатського художнього інституту, Львівського національного медичного університету імені Данила Галицького.

Як з'ясувалось, у різних формах і з різними назвами (станом на 1 січня 2013 р.) ВДС діють у дев'яти бібліотеках вищів західного регіону: "Електронна довідка" Наукової бібліотеки Тернопільського державного педагогічного університету імені В. Гнатюка; "Віртуальна довідка" Науково-технічної бібліотеки Івано-Франківського національного університету нафти і газу, Наукової бібліотеки Тернопільського національного економічного університету, Бібліотеки Буковинської державної фінансової академії; "Запитай бібліотекаря" бібліотеки Національної академії ветеринарної медицини та біотехнології імені С. З. Гжицького; "Віртуальна довідкова служба" Наукової бібліотеки Прикарпатського національного університету імені В. Стефаника; "Питання і відповіді" Наукової бібліотеки Рівненського державного гуманітарного університету і Науково-технічної бібліотеки Національного університету "Львівська політехніка"; "Віртуальна бібліодовідка" Львівського державного університету фізичної культури, тобто лише у кожній четвертій з-поміж тих, які стали об'єктом вивчення, що свідчить про непопулярність сервісу ВДС у фахівців бібліотек вищої школи. Серед

ймовірних причин — переконання бібліотечної адміністрації в тому, що сучасні користувачі мають високу інформаційну культуру і можуть самостійно здійснювати пошук за допомогою інформаційних пошукових систем (Google, Yandex, Rambler, Aport) та отримувати потрібну інформацію з електронних каталогів (ЕК), бібліографічних баз даних (БД), колекцій повнотекстових документів, веббіографічних списків чи покажчиків (гіпертекстових переліків адрес інтернет-ресурсів), а за потреби можуть скористатися віртуальними довідками інших бібліотек. Відсутність власної ВДС можна пояснити також недосконалістю наявної техніки і технології, програмного забезпечення. Ще одна з можливих причин — відсутність кваліфікованих бібліографів, які б здійснювали якісну організацію такого сервісу.

Аналіз діяльності ВДС бібліотек ВНЗ західного регіону здійснювався за такими параметрами: за назвами, правилами користування, можливостями доступу до ВД, видами довідок, які вони надають, джерелами інформації, за якими формується відповідь, її оформленням, наявністю архіву виконаних довідок.

Усі ВДС, діяльність яких було проаналізовано у ході дослідження, різняться *назвами* (див. вище). На нашу думку, серед запропонованих найточніше розкриває зміст цього бібліотечного сервісу така — "Віртуальна довідка". Як зазначено у правилах користування цими послугами на сайтах бібліотек вищих навчальних закладів (Наукової бібліотеки Тернопільського національного економічного університету, Наукової бібліотеки Прикарпатського національного університету імені В. Стефаника, Львівського державного університету фізичної культури), віртуальна довідка — це відповідь на разовий запит віртуального користувача, що містить бібліографічну та (або) фактографічну інформацію і здійснюється в інтерактивному режимі. Назва "Віртуальна довідка" нині популярна як серед бібліографів, так і серед користувачів, її сутність усім зрозуміла. Можна також користуватися й такою — "Запитай бібліотекаря", що має рекламний підтекст. Назва "Віртуальна бібліодовідка" може зацікавити читача своєю загадковістю; а назва "Питання і відповіді" недостатньо конкретна; "Електронна довідка" означає тільки те, що вона подається в електронній формі, але не вказує на обслуговування віддалених користувачів. ВДС вище розробили *правила користування*, де дається перелік кількісних чи якісних обмежень під час пошуку, вказується режим обслуговування, що деякою мірою обмежує користувача в часі отримання довідки і не сприяє популярності сервісу. Зокрема, у Науковій бібліотеці Тернопільського державного педагогічного університету імені В. Гнатюка відповіді на запити виконуються лише у робочі дні з 10-ї до 16-ї години в порядку їхнього отримання протягом трьох—п'яти робочих днів залежно від складності. Від одного користувача приймається один запит, що має містити лише одне запитання (при наявності декількох — бібліограф відповідає на одне за вибором, всі інші ігноруються). Такі ж правила і в Науковій бібліотеці Прикарпатського національного університету імені В. Стефаника. Довідка читача виконується протягом двох діб. Співробітники довідкової служби залишають за собою право визначати фіксовану кількість запитів на добу, а "Віртуальної бібліодовідки" Львівського державного університету фізичної культури зазначають конкретну кількість: 10 довідок на добу.

Фахівці Наукової бібліотеки Тернопільського державного педагогічного університету імені В. Гнатюка, довідкових служб Тернопільського національного економічного університету, Львівського державного університету фізичної культури попереджають, що відповідь на тематичні запити, виконання яких не потребує складного бібліографічного пошуку, а також фактографічні запити, запити про наявність

у фондах бібліотеки певного видання, законодавчих нормативних актів виконуються упродовж трьох—десяти днів. Спільним для всіх "віртуальних довідок" є фіксована кількість запитів на добу, термін виконання довідок (залежно від складності) від одного до п'яти днів.

Всі дев'ять бібліотек ВНЗ західного регіону, які подали відомості про сервіс "Віртуальна довідка", повідомляють, що бібліотекарі не шукають готових курсових, контрольних, дипломних робіт, не відповідають на запити, що суперечать чинному законодавству та морально-етичним нормам.

Як традиційні моделі ДБО, так і довідкові служби, що діють в онлайн-режимі, свою роботу вибудовують за *принципами загальнодоступності та безоплатності*, оперативності виконання запитів, обов'язковості надання відповіді користувачам, гарантування конфіденційності [12].

Щодо *принципу конфіденційності особистої інформації*, який передбачає право на таємницю інформації про користувачів, котрі звертаються із запитом, тематику запитів і відповідей на них, то його, на жаль, дотримуються не всі. Наприклад, фахівці Наукової бібліотеки Тернопільського державного педагогічного університету імені В. Гнатюка і Наукової бібліотеки Тернопільського національного економічного університету не розголошують не лише відомості про користувачів, які звертаються із запитом, а й самі запити, їхню тематику та відповіді.

Натомість у Науковій бібліотеці Прикарпатського національного університету імені В. Стефаника, Бібліотеці Львівського державного університету фізичної культури, Науково-технічній бібліотеці Івано-Франківського національного університету нафти і газу анонімні та конфіденційні запити не виконують. Можливо, таким чином бібліографи довідкової служби, що діє в електронному режимі, забезпечують себе від запитів розважального характеру чи некоректного змісту.

Щодо *можливостей доступу*, то у більшості ВДС, чия діяльність стала предметом аналізу, обслуговують усіх користувачів, які звертаються до служби, незалежно від віку, рівня освіти, місця проживання, а також від того, чи є вони читачами бібліотеки; потрібно тільки заповнити поля: ім'я, електронна адреса, текст запитання. Лише бібліографи "Віртуальної бібліодовідки" Львівського державного університету фізичної культури вимагають вказати пароль, логін.

Віртуальними довідковими службами виконуються такі ж *туди довідок*, що й у традиційному ДБО: адресні, фактографічні, тематичні, уточнювальні. Часто фактографічні, крім конкретних даних із зазначенням традиційних та електронних джерел інформації, містять посилання на повний текст документа, доступний через Інтернет.

*Кількість джерел*, що надаються за тематичним запитом у Науковій бібліотеці Тернопільського державного педагогічного університету імені В. Гнатюка, обмежена: не більше десяти, включаючи посилання на ресурси Інтернету; у Науково-технічній бібліотеці Івано-Франківського національного університету нафти і газу — десять—п'ятнадцять джерел. Інші бібліотеки не зазначають обмежень щодо кількості джерел. Наукова бібліотека Рівненського державного гуманітарного університету, Науково-технічна бібліотека Національного університету "Львівська політехніка", Наукова бібліотека національної академії ветеринарної медицини та біотехнології імені С. З. Гжицького не надають інформації про типи довідок, які виконують, і не мають архіву виконаних довідок, що унеможливило їхній аналіз.

*Пошук інформації* операторами віртуальних довідок здійснюється, як правило, за допомогою традиційного довідково-бібліографічного апарату (ДБА), електронного ДБА, ресурсів Інтернету. "Електронна довідка" Наукової бібліотеки Тернопільського державного педагогічного університету

імені В. Гнатюка та "Віртуальна довідка" Наукової бібліотеки Тернопільського національного економічного університету в "Положеннях про віртуальну довідку" інформують, що джерелами виконання запитів є: традиційний ДБА (система каталогів і картотек бібліотеки, довідкові та бібліографічні видання), електронний каталог (ЕК) бібліотеки, ресурси Інтернету, архів виконаних довідок. Всі бібліотеки також пропонують користувачам самостійно здійснювати розширений пошук в ЕК або використовувати для цього традиційний ДБА. Оператори "Віртуальної довідки" Наукової бібліотеки Прикарпатського національного університету імені В. Стефаника повідомляють, що інформація знайдена за власним ЕК та традиційним ДБА, в незначній кількості — серед інтернет-видань з гіпертекстовими посиланнями.

Щодо *оформлення відповідей*, то "Віртуальна довідка" Наукової бібліотеки Прикарпатського національного університету імені В. Стефаника, Наукової бібліотеки Рівненського державного гуманітарного університету, Науково-технічної бібліотеки Івано-Франківського національного університету нафти і газу у відповідях на запити після бібліографічного опису кожного з документів зазначають шифр зберігання документа у фонді бібліотеки, його знаходження та кількість примірників. ВДС Наукових бібліотек Тернопільського державного педагогічного університету імені В. Гнатюка та Львівського державного університету фізичної культури не подають цих відомостей, а ВДС Наукової бібліотеки Тернопільського національного економічного університету надсилає відповіді на електронні адреси користувачів, зберігаючи конфіденційність, тому неможливо переглянути їхнє оформлення.

Віртуальні довідкові служби під час роботи (так само, як і під час традиційного ДБО) часто виконують подібні повторні запити. Тому для зберігання вже виконаної роботи потрібні *електронні архіви виконаних довідок*. Як правило, якщо їх немає, то це свідчить про те, що така довідкова служба лише розпочала роботу і не накопичила архіву. Наявність або відсутність цієї характеристики в сервісі "Віртуальна довідка" вказує також на його популярність або непопулярність серед користувачів.

На сайтах бібліотек готові довідки зберігаються в електронній формі. Наукова бібліотека Тернопільського державного педагогічного університету імені В. Гнатюка групує їх за тематичним рубрикатом, де можливий пошук за автором, роком видання, предметом, інвентарним номером. Але якщо це архів виконаних тематичних довідок, то, на нашу думку, крім пошуку за предметом, жодні інші поля сенсу не мають. Архів віртуальної довідкової служби Наукової бібліотеки Прикарпатського національного університету імені В. Стефаника можна переглядати "вручну", "гортаючи" сторінки ВДС.

Всі ВДС, які аналізувались у ході дослідження, здійснюють обслуговування в асинхронному режимі. Найрозповсюдженішою моделлю є спілкування оператора з віддаленими користувачами за допомогою спеціальних веб-форм та подання відстрочених запитів і відповідей на сайтах бібліотек. Переваги такої моделі — можливість підготовки розгорнутої відповіді, консультацій з колегами, автоматичного створення архіву виконаних довідок, доступного як бібліографу, так і користувачеві; недоліки — отримання відповіді лише через певний час, а для бібліографа — складність уточнення запиту.

Із ВДС вищих навчальних закладів західного регіону України найкомфортнішою для користувачів є "Електронна довідка" Наукової бібліотеки Тернопільського державного педагогічного університету імені В. Гнатюка, яка містить розгорнуті пояснення правил користування сервісом, інформацію про джерела пошуку, має вільний доступ, архів виконаних довідок, пошук у якому здійснюється за тематичними рубриками. Але цього недостатньо для якісного,

швидкого пошуку. На нашу думку, потрібно застосовувати досвід бібліотеки Харківського національного університету радіоелектроніки, у якій для зручності користування всі виконані довідки згруповано в архіві посторінково по десять шток. До того ж він забезпечений пошуковою системою за чотирма позиціями: номером запиту, автором запиту, ключовим словом, датою [13]. Як показує здійснений аналіз, назручніший пошук — за ключовим словом. Він дає можливість читачу знайти потрібну інформацію, не роблячи повторного аналогічного запиту. Але щоб такий пошук був результативним, потрібно створити великий за обсягом архів й оформити його у вигляді тематичного рубрикатора з допоміжним сервісом "пошук" за ключовим словом, як це зроблено у службі "Віртуальний бібліограф" Центральної наукової бібліотеки Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна [14], досвід якої стане корисним і для західноукраїнських книгозбірень.

Серед недоліків ВДС бібліотек вищих навчальних закладів цього краю відзначимо такі: бібліографічні описи документів у тематичних списках літератури подаються без шифрів зберігання і вказівки на знаходження документа; відсутні бібліографічні описи електронних ресурсів (наявна тільки електронна адреса); кількість виконаних запитів в архівах невелика, автоматизований пошук не передбачений.

Для подальшого удосконалення та розвитку цього бібліотечного сервісу в ході аналізу потрібно усунути недоліки, а для популяризації виявлених віртуальних довідкових служб серед користувачів слід скоротити якісні та кількісні обмеження під час пошуку, надалі здійснювати обслуговування безоплатно, забезпечивши доступ до них усіх бажаючих. Невеликим бібліотекам вищих навчальних закладів, які не можуть надати такі послуги, але прагнуть здійснювати віртуальне ДБО віддалених користувачів, слід рекламувати на своїх сайтах сайти тих книгозбірень, на яких функціонує цей сервіс.

Перспективами розвитку ВДС бібліотек вищих західного регіону є їхні корпоративні об'єднання, узгодження діяльності з організаціями ВДС. Координаційним центром ВДС бібліотек ВНЗ західного регіону України могла б стати Наукова бібліотека Львівського національного університету імені Івана Франка, яка вже надає методичну допомогу цим книгозбірням. Свої зусилля могли б поєднати й окремі бібліотеки, які мають сервіс "Віртуальна довідка" з певних галузей: педагогіки, психології (Рівненський державний гуманітарний університет, Тернопільський державний педагогічний університет імені В. Гнатюка, Прикарпатський національний університет імені В. Стефаника); економіки, технічних наук (Тернопільський національний економічний університет, Національний університет "Львівська політехніка", Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу).

Отже, дев'ять бібліотек ВНЗ західного регіону, які опанували віртуальне довідково-бібліографічне обслуговування і таким чином розширили свою читацьку аудиторію, тепер можуть надавати віддаленим користувачам потрібну їм інформацію, допомагати орієнтуватися в інформаційних продуктах за допомогою професійних бібліографів-консультантів. Досвід цих книгозбірень заслуговує на увагу інших бібліотек та обговорення серед фахівців.

#### Список використаної літератури

1. Добко Т. Довідково-бібліографічне обслуговування в електронному середовищі: віртуальне чи реальне / Т. Добко // Бібліотечний вісник. — 2011. — № 4. — С. 11—24.
2. Швецова-Водка Г. М. Віртуальна довідка — новий вид інформаційних послуг бібліотеки / Г. М. Швецова-Водка // Бібліотеки Рівненщини: інновації, досвід роботи : зб. ст. / Рівнен. обл. держ. адміністрація. Обл. упр. культури, Рівнен. держ. обл. б-ка. — Рівне, 2004. — С. 48—59.

3. *Торлин И.* Виртуальная библиографическая справка — информационная "скорая помощь" удаленным пользователям библиотек / И. Торлин // *Бібліотечний форум України.* — 2005. — № 4. — С. 34—38.
4. *Варюхина Л. Н.* Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек: первые результаты совместной работы российских и украинских специалистов / Варюхина Л. Н. — Режим доступа: [www.library.ru/help/theory/varjuhina\\_sudak05.php](http://www.library.ru/help/theory/varjuhina_sudak05.php) (дата обращения: 15.01.13). — Загл. с экрана.
5. *Рыбянцева И. П.* Особенности работы виртуальной справочной службы Луганской областной универсальной научной библиотеки им. А. М. Горького / Рыбянцева И. П. — Режим доступа: [www.library.ru/help/theory/rybyanceva\\_sudak05.php](http://www.library.ru/help/theory/rybyanceva_sudak05.php) (дата обращения: 15.01.13). — Загл. с экрана.
6. *Шалиганова А.* Виртуальна довідкова служба в публічних бібліотеках України: напрями розвитку / А. Шалиганова // *Бібліотечний форум України.* — 2006. — № 2. — С. 16—18.
7. *Трачук Л.* Виртуальне довідково-бібліографічне обслуговування в українських бібліотеках / Людмила Трачук // *Вісник Книжкової палати.* — 2006. — № 8. — С. 16—18.
8. *Трачук Л.* Електронні бібліографічні ресурси на сайтах бібліотек вищих навчальних закладів України / Л. Трачук // *Вісник Львівського університету. Серія: Книгознавство, бібліотекознавство та інформаційні технології.* — 2009. — Вип. 4. — С. 153—156.
9. *Грищенко Т.* Виртуальная справочная служба библиотеки: содержание и организационные аспекты функционирования / Т. Грищенко, И. Аврамова // *Бібліотечний форум України.* — 2009. — № 3. — С. 25—27.
10. *Бібліотеки та інформаційні центри України.* — Режим доступа: <http://www.nbuv.gov.ua/portal/libukr.html> (дата звернення: 10.12.12). — Назва з екрана.
11. *Наукова бібліотека Львівського національного університету імені Івана Франка.* — Режим доступа: <http://library.lnu.edu.ua/bibl/index.php> (дата звернення: 10.12.12). — Назва з екрана.
12. *Кодекс етики бібліотекаря : затв. конф. Укр. бібл. асоціації 30 трав. 1996 р. // Українська бібліотечна асоціація : документи і матеріали / уклад.: В. С. Пашкова, Т. В. Добко, В. Г. Дригайло. — 5-те вид., допов. і переробл. — К., 2010. — С. 48—49.*
13. *Національні університети України.* — Режим доступа: [www.kture.kharkov.ua](http://www.kture.kharkov.ua) (дата звернення: 22.12.12). — Назва з екрана.
14. *Національні університети України.* — Режим доступа: [www.univer.kharkov.ua](http://www.univer.kharkov.ua). (дата звернення: 22.12.12). — Назва з екрана.

*В статтю проаналізовані віртуальні справочні служби, представлені на сайтах бібліотек вищих навчальних закладів західного регіону України, зображена організація їх роботи.*

*The paper analyzes the virtual reference services provided on the site of University Libraries of Western Ukraine, describes the organization of their work.*

Надійшла в редакцію 1 лютого 2013 року