УДК 027.7:025.5:024(477.8)

Зоя Романуха,

аспірантка кафедри бібліотекознавства і бібліографії Рівненською державного гуманітарного університету

ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ВІРТУАЛЬНИХ ДОВІДКОВИХ СЛУЖБ У БІБЛІОТЕКАХ ВИЩИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДІВ 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, вищий навчальний заклад.

Стрімкий розвиток інформаційних технологій впливає на зміст та форми довідково-бібліографічного обслуговування (ДБО), від ефективної організації якого залежить виконання головного завдання бібліотеки вищого навчального закладу (ВНЗ) - інформаційного забезпечення навчального процесу та наукової діяльності.

Важливим напрямом ДБО користувачів бібліотек є відповіді на разові запити, що подаються в електронному вигляді. Остаїшім часом у бібліотеках широкого розповсюдження набуло бібліографічне обслуговування віддалених користувачів. Однією з його форм є ДБО в режимі «віртуальна довідка».

Діяльність віртуальних довідкових служб (ВДС) окремих бібліотек українських ВНЗ досліджено у статтях Л. Трачук [17], Т. Грищенко та

І. Аврамової [8], 3. Ковальової [9] та ін. Перші результати узагальненого дослідження ВДС бібліотек ВНЗ західного регіону України висвітлено в статті 3. Романухи [16].

Мета статті - виявити зміни в організації роботи ВДС бібліотек ВНЗ західного регіону України протягом 2013-2014 pp.

Джерельну базу дослідження склали веб-сайти бібліотек ВНЗ західного регіону України згідно з переліком бібліотек, поданим Науковою бібліотекою Львівського національного університету імені Івана Франка, яка є методичним центром бібліотек ВНЗ III та IV рівнів акредитації захід­

327

ISSN 2224-9516 Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. 1- Вернадського. 2.015. Вип. 42

ного регіону України (Львівської, Волинської, Рівненської, Закарпатської, Чернівецької, Тернопільської, Івано-Франківської областей) [10].

У нашому попередньому дослідженні станом на 1 січня 2013 р. було виявлено лише дев’ять ВДС у ВНЗ західного регіону України [16]. Станом на 10 вересня 2014 року ВДС у різних формах і з різними назвами діють уже у дванадцяти бібліотеках ВНЗ західного регіону України. Це «Віртуальна бібліографічна довідка» бібліотеки Львівського державного університету фізичної культури; «Запитай у бібліотекаря» Наукової бібліотеки Львівського національного університету ветеринарної медицини та біотехнології імені С. 3. Гжицького; «Віртуальна довідка» Науково- технічної бібліотеки Івано-Франківського національного університету нафти і газу, Наукової бібліотеки Прикарпатського національного університету імені В. Стефаника, Наукової бібліотеки Рівненського державного гуманітарного університету, Наукової бібліотеки Чернівець­кого національного університету ім. Ю. Федьковича, бібліотеки Буковин­ського державного медичного університету (м. Чернівці), бібліотеки Буковинського державного фінансово-економічного університету (м. Чернівці), бібліотеки Тернопільського національного економічного університету, бібліотеки Мукачівського державного університету, бібліо­теки Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки; «Електронна довідка» Наукової бібліотеки Тернопільськог о національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка. Отже, на цей час у кожній третій бібліотеці з-поміж тих, які стали об’єктом вивчення (у Львівському зональному методичному об'єднанні зафіксовано 34 бібліо­теки), створено електронну довідкову службу, що свідчить про поступове зростання популярності сервісу.

Дослідження здійснювалося за такими параметрами; за назвою служби, правилами користування, можливостями доступу до ВДС, видами довідок, які вони надають, джерелами інформації, за якими надають відповідь, оформленням відповіді, наявністю архіву виконаних довідок. На сьогодні до перерахованих параметрів можна додати дату виконання довідки (практикують Науково-технічна бібліотека Івано-Франківського національ­ного університету нафти і газу, бібліотека Львівського державного універ­ситету фізичної культури та ін.). Цей параметр поряд із частотою напов­нення архіву виконаних довідок свідчить про популярність або непопу­лярність сервісу серед користувачів.

Усі проаналізовані ВДС різняться назвами (див. вище). На нашу думку,

328

3. Романуха.

Організація роботи віртуальних довідкових службу бібліотеках ВНЗ

серед запропонованих найбільш точно розкриває зміст сервісу, що надається, назва «Віртуальна довідка». Як сказано у правилах користування такими послугами на сайтах бібліотек ВНЗ (бібліотека Східно­європейського національного університету імені Лесі Українки, бібліотека Тернопільського національного економічного університету, бібліотека Львівського державного університету фізичної культури, Наукова бібліотека Чернівецького національного університету імені Ю. Федьковича), «Віртуальна довідка» або «Віртуальна бібліографічна довідка» - це надання інформації за разовими запитами віддалених користувачів.

Назва «Віртуальна довідка» або «Віртуальна бібліографічна довідка» на даний час є найпопулярнішою як серед бібліографів, так і серед користувачів. Можна також користуватися назвою «Запитай бібліотекаря»: ця назва має рекламний підтекст, однак не інформує про бібліографічний характер можливих питань користувачів. Назва «Електронна довідка» означає тільки те, що вона подається в електронній формі, але не вказує на обслуговування віддалених користувачів.

Серед проаналізованих бібліотек ВНЗ власні бібліотечні сайти створили двадцять бібліотек. На загальноуніверситетських сайтах мають свої сторінки тринадцять бібліотек. Не надала інформації про власні ресурси та послуги у віртуальному середовищі одна бібліотека - Закарпатського художнього інституту (м. Ужгород).

Вважаємо, що відсутність «віртуальної довідки» на сайті бібліотеки свідчить перш за все про непопулярність цього сервісу серед працівників бібліотеки, а не у читачів. Причинами відмови від такого сервісу іноді є переконання бібліотечної адміністрації в тому, що сучасні користувачі мають високу інформаційну культуру і можуть самостійно здійснювати пошук інформації шляхом використання інформаційних пошукових систем Інтернету (Google, Yandex, Rambler, Aport та ін.) та електронних бібліографічних ресурсів, представлених різними бібліотеками на своїх сайтах. Відсутність власної ВДС бібліотеки ВНЗ можна пояснити також недосконалістю наявної в бібліотеці техніки і технології, програмного забезпечення. Ще одна з можливих причин - відсутність кваліфікованих бібліографів, які б здійснювали якісну організацію такого сервісу.

Усі подані ВДС бібліотек ВНЗ мають власні правила користування, де подається перелік кількісних чи якісних обмежень при пошуку, вказується режим обслуговування, що деякою мірою обмежує користувача в обсязі

329

ISSN 2224-9516 Наукові прані Національної бібліотеки України імені В- 1. Вернадського. 2015. Вип. 42

очікуваної інформації, терміні га часі отримання довідки. Вважаємо, що такі обмеження не сприяють популярності сервісу.

Зокрема, Наукова бібліотека Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка інформує, що відповіді на запити виконуються в порядку їх отримання протягом 3-5 робочих днів залежно від складності; запити виконуються у робочі дні з 10-ї до 16-ї години; у вихідні та святкові дні запити не приймаються. Від одного користувача приймається один запит, він має містити лише одне питання (при наявності декількох запитань бібліограф відповідає на одне за власним вибором, всі інші ігноруються) [12]. Наукова бібліотека Прикарпатського національного університету імені В. Стефаника попереджає, що приймає від одного читача один запит на день, довідка виконується протягом двох діб; довідкова служба залишає за собою право визначати фіксовану кількість запитів на добу [11].

У «Віртуальній бібліографічній довідці» Львівського державного університету фізичної культури вказано таку фіксовану кількість: 10 довідок на добу. Довідкова служба працює щодня 10.00 до 16.00 окрім суботи, неділі та святкових днів. Запити виконуються за порядком їх отримання протягом однієї доби, але, якщо запит складний і потребує додаткового часу і збільшення джерел пошуку, то користувачу повідомляють про те, що його запит в процесі виконання і за результатами пошуку дається повна відповідь. Тривалість виконання таких запитів - до 3-х днів [4].

Спільним для всіх «віртуальних довідок» є фіксована кількість запитів на добу і встановлений термін виконання довідок (залежно від складності від 1 до 5 днів).

Всі дванадцять бібліотек ВНЗ західного регіону України, які організували сервіс «віртуальна довідка», повідомляють користувачам, що бібліотекарі не шукають готових курсових, контрольних, дипломних робіт, не відповідають на запити, що суперечать чинному законодавству та морально-етичним нормам, а також пов’язані з наданням інформації розважального характеру (розв’язування кросвордів, участь у іграх, конкурсах, вікторинах). Безумовно, такі обмеження правомірні і необхідні.

Як традиційні моделі ДБО, так і довідкові служби, що діють в онлайновому режимі, свою роботу вибудовують на принципах загальнодоступності і безкоштовності, оперативності виконання запитів, обов’язковості надання відповідей користувачам.

Щодо можливостей доступу, то майже всі проаналізовані ВДС.

330

3. Романуха.

Організація роботи віртуальних довідкових служб у бібліотеках ВНЗ

обслуговують всіх користувачів, які звертаються до служби, незалежно від віку, рівня освіти, місця проживання, а також від того, чи є вони читачами бібліотеки; потрібно лише заповнити поля: ім’я, електронна адреса, текст питання. Лише «віртуальна бібліографічна довідка» Львівського державного університету фізичної культури зазначає, що для користування її послугами потрібно зареєструватися на сай гі і пройти авторизацію.

Віртуальними довідковими службами виконуються такі ж типи довідок, що й в традиційному ДБО: бібліографічні адресні, тематичні, уточшовальні та фактографічні. Часто фактографічні довідки, крім конкретних даних з вказівкою друкованих і електронних джерел інформації, містять посилання на повний текст документа, доступний через Інтернет.

Як правило, бібліотеки обмежуют ь кількість джерел, що надаються за тематичним запитом. Бібліотека Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки інформує, що кількість джерел за тематичним запитом обмежена і складає не більше 8-9 назв; у Науковій бібліотеці Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка, Науковій бібліотеці Чернівецького національного університету імені Ю. Федьковича, Бібліотеці Буковинського державного медичного університету (м. Чернівці) надають не більше 10-ти найменувань, включаючи посилання на ресурси Інтернету; у Науково-технічній бібліотеці Івано-Франківського національного університету нафти і газу-до 10-15 джерел. Інші бібліотеки не зазначають обмежень щодо кількості джерел, що переглядаються, та обсягу довідки.

Пошук інформації операторами віртуальних довідок здійснюється, як правило, за допомогою свого традиційного та електронного довідково- бібліографічного апарату (ДБА), на основі власного фонду, ресурсів Інтернету. «Електронна довідка» Наукової бібліотеки Тернопільського національного педагогічного університе ту імені Володимира Гнатюка та «віртуальна довідка» бібліотеки Тернопільського національного економічного університету у своїх «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, бібліографічні ресурси мережі Інтернет, архів виконаних довідок. Декілька бібліотек (Наукова бібліотека Чернівецького національного університету імені Ю. Федьковича, Наукова бібліотека Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка, Науково-технічна

331

ISSN 2224-9516 Наукові прані Національної бібліотеки України імені В. І. Верпадського. 20і5. Вип. 42

бібліотека Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу) пропонують також користувачам самостійно здійснювати розширений пошук в ЕК або використовувати для пошуку традиційний ДБА бібліотеки. Бібліотека Тернопільського національного економічного університету вказує, що тематичний бібліографічний список виконується лише за електронним каталогом бібліотеки.

Оформлення відповідей у різних бібліотеках має деякі відмінності. Зокрема «Віртуальна довідка» Наукової бібліотеки Прикарпатського національного університету імені В. Стефаника (м. Івано-Франківськ) та Науково-технічної бібліотеки Івано-Франківського національного університету нафти і газу у відповідях на запити після бібліографічного опису кожного з документів вказують шифр зберігання документа у фонді бібліотеки, його місцезнаходження, зазначають кількість екземплярів, що є корисним для користувачів. На відміну від них Наукова бібліотека Тернопільського національного педагогічного університету імені В. Гнатюка та Львівського державного університету фізичної культури у відповідях не подають відомостей про шифр та місцезнаходження документа. Такі обмеження примушують користувачів витрачати зайвий час на пошук відповідних відомостей.

ВДС під час своєї роботи (так само, як і під час традиційного ДІЮ) часто виконують подібні, повторні запити. Тому для зберігання вже виконаної роботи потрібні електронні архіви виконаних довідок. Як правило, якщо немає архіву (фонду) довідок, це свідчить про те, що ця довідкова служба лише розпочала роботу і не накопичила архіву. Вважаємо, що наявність або відсутність цієї характеристики в сервісі «віртуальної довідки» свідчить також про популярність або непопулярність сервісу серед користувачів (популярність забезпечує ріст кількості довідок, що потребує створення їх архіву).

На сайтах чотирьох із проаналізованих бібліотек готові довідки можна знайти в архіві виконаних довідок. Наукова бібліотека Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка пропонує користувачам, перш ніж задати питання, поцікавитись, чи не знаходиться вже готова відповідь в «Архіві виконаних довідок». У цьому архіві можна обрати потрібну тематичну рубрику і здійснити пошук за текстом питання. Архіви віртуальних довідкових служб Бібліотеки Львівського державного університету фізичної культури, Наукової бібліотеки Прикарпатського національного університету імені

332

3. Романуха.

Організація роботи віртуальних довідкових службу бібліотеках ВНЗ

В. Стефаника та Науково-технічної бібліотеки Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу можна переглядати «вручну», «гортаючи» сторінки.

Режим обслуговування у проаналізованих ВДС - асинхронний, тобто довідка надається користувачу через деякий проміжок часу. Найрозповсюдженішою моделлю обслуговування є спілкування оператора з віддаленими користувачами за допомогою спеціальних веб- форм та подання відстрочених відповідей на сайті бібліотеки. Переваги такої моделі обслуговування - у можливості підготовки розгорнутої відповіді, консультування з колегами, автоматичного утворення архіву виконаних довідок, доступного як бібліографу, так і користувачу. Недоліками такого сервісу для користувача є необхідність очікування відповіді, а для бібліографа - складність уточнення запиту без спілкування з користувачем. Щоб усунути останню проблему, варто розробити спеціальну форму для запита користувача, яка має включати ті питання, які конче потрібні для забезпечення оперативної і адекватної відповіді інформаційній потребі користувача.

У проаналізованих ВДС виявлено ще одну модель спілкування оператора з віддаленими користувачами. Зокрема, «Віртуальна довідка» бібліотеки Буковинського державного медичного університету (м. Чернівці) пропонує запити надсилати електронною поштою ([ch.zai@yandex.ua](mailto:ch.zai@yandex.ua); [medlib@bsmu.edu.ua](mailto:medlib@bsmu.edu.ua)). Подібну модель «Віртуальної довідки» використовують також бібліотека Мукачівського державного університету та бібліотека Буковинського державного фінансово- економічного університету (м. Чернівці). Бібліотека Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки пропонує надсилати запити, заповнивши відповідну форму або надіславши запит на електронну скриньку за адресою: [nbv.snu@gmail.com](mailto:nbv.snu@gmail.com) із зазначенням такої інформації: «Ім’я відправника» (вказується ім’я та читацька категорія: викладач, співробітник, аспірант, студент (факультет, сторонній користувач), «E-mail відправника» (зазначається адреса електронної скриньки користувача, на яку буде надіслано відповідь), «Тема листа» (віртуальна довідка), «Текст повідомлення» (зазначається зм іст запиту). Серед зазначених відомостей більшість традиційні, присутні в будь-якій веб-формі віртуальної довідки. На увагу заслуговує вказівка на читацьку категорію. Було б корисно доповнити її зазначенням мети одержання інформації (для чого вона потрібна), адже підготовка реферату чи курсової, дипломної, наукової

333

ISSN 2224-9516 Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. 1. Вернадського 2015. Вип. 42

роботи відрізняються обсягом потрібної інформації та глибиною розроблення теми.

Із проаналізованих ВДС найкомфортнішими для користувачів є «Електронна довідка» Наукової бібліотеки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка, «Віртуальна довідка» Наукової бібліотеки Прикарпатського національного університету імені В. Стефаника та Науково-технічної бібліотеки Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу. Ці довідкові служби містять розгорнуті пояснення правил користування сервісом, інформацію про джерела пошуку, архів виконаних довідок.

Але цього недостатньо для якісного, швидкого пошуку, який можна знайти в бібліотеках інших ВНЗ. Наприклад, бібліотека Харківського національного університету радіоелектроніки для зручності користування всі виконані довідки згрупувала в архіві посторінково по 5 штук. Цей архів забезпечений пошуковою системою з чотирьох позицій: за номером запиту, за автором запиту, за ключовим словом, за датою [13].

На нашу думку, найбільш зручний пошук - за ключовим словом. Він дає можливість читачу знайти потрібну інформацію, не роблячи повторного аналогічного запиту. Але щоби такий пошук був результативним, потрібно створити об’ємний архів і додати тематичний рубрикатор з допоміжним сервісом «пошук за ключовим словом», як це зроблено в службі «Віртуальний бібліограф» Центральної наукової бібліо­теки Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна [18].

Отже, серед недоліків обслуговування в проаналізованих ВДС відзначимо такі: бібліографічні описи документів у тематичних списках літератури подаються без вказівки на місцезнаходження документа і шифру зберігання, що вимагає від користувача додаткових зусиль у пошуку відповідних документів; відсутні бібліографічні описи електронних ресурсів (подається тільки електронна адреса) і читач повинен самостійно здійснити такий опис, але він не завжди має відповідні знання; кількість виконаних запитів в архівах виконаних довідок невелика, що обмежує можливості швидкого пошуку відповіді на типовий запит; автоматизований пошук в архіві виконаних довідок непередбачений.

Для вдосконалення та розвитку сервісу потрібно усунути зазначені недоліки. З метою популяризації виявлених ВДС серед користувачів слід скоротити якісні та кількісні обмеження при пошуку, надалі здійснювати обслуговування безкоштовно та доступно для всіх користувачів. Щоби

334

і. Романуха.

Організація роботи віртуальних довідкових службу бібліотеках ВНЗ

популяризувати «віртуальні довідки» в невеликих бібліотеках ВНЗ, які не можуть створити власний такий сервіс, але хочуть здійснювати ДБО віддалених користувачів, їм слід рекламувати на своїх сайтах ті бібліотеки, на яких функціонує цей сервіс.

Перспективами розвитку ВДС бібліотек ВНЗ західного регіону України є їх корпоративні об’єднання, координація діяльності з організації ВДС. Координаційним центром ВДС бібліотек вузів західного регіону України могла б стат и Наукова бібліотека Львівського національного університету імені Івана Франка, яка вже надає методичну допомогу бібліотекам. Корисним для користувачів могло б бути об’єднання зусиль окремих бібліотек, які мають сервіс «віртуальна довідка» з певних галузей знань: педагогіки, психології (Рівненський державний гуманітарний університет, Тернопільський національний педагог ічний університет імені Володимира Гнаткжа, Прикарпатський національний університет імені В. Стефаника); економіки, технічних наук (Тернопільський національний економічний університет, Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу).

Отже, дванадцять бібліотек ВНЗ західного регіону України, які опанували віртуальне ДБО 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. їх досвід заслуговує на увагу інших бібліотек та обговорення серед фахівців.

Список використаних джерел

1. Бібліотека Буковинського державного медичного університету (м. Чернівці). Віртуальна довідка [Електронний ресурс]. - Режим доступу : <http://medlib.bsmu.eciu.ua/osnovni-poslugi/virtualna-dovidka> (дата звернення:
2. . - Назва з екрана.
3. Бібліотека Буковинського державного фінансово-економічного університету (м. Чернівці). Віртуальна довідка [Електронний ресурс]. - Режим доступу : <http://www.bsfa.edu.ua/bibliotekal/virtualna_dovidka/> (дата звернення;
4. . - Назва з екрана.
5. Бібліотека Закарпатського художнього інституту (м. Ужгород) [Електронний ресурс]. - Режим досту пу : <http://www.artedu.uz.ua/> (дата звернення:
6. . - Назва з екрана.
7. Бібліотека Львівського державного університету фізичної культури. Віртуальна бібліографічна довідка [Електронний ресурс]. - Режим доступу :

335

ISSN 2224-9516 Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. 2015. Вип. 42

<http://3w.ldufk.edu.ua/index.php?option=com_content&view=category&> layout=biog&id=32&Itemid=54 (дата звернення: 10.09.2014). - Назва з екрана.

1. Бібліотека Мукачівського державного університету. Віртуальна довідка [Електронний ресурс]. - Режим доступу : <http://msu.edu.ua/library/pytannya-i-> vidpovidi/(датазвернення: 12.09.2014). -Назваз екрана.
2. Бібліотека Східноєвропейського національного університету ім. Лесі Українки. Віртуальна довідка [Електронний ресурс]. — Режим доступу : http:// library.lutsk.ua/index/0-3 (датазвернення: 10.09.2014). -Назваз екрана.
3. Бібліотека Тернопільського національного економічного університету. Віртуальна довідка [Електронний ресурс]. - Режим доступу : http:// Iibrary.tneu.edu.ua/index.php/servisy/virtualna-dovidka (дата звернення: 10.09.2014).

* Назва з екрана.

1. Грищенко Т. Виртуальная справочная служба библиотеки: содержательные и организационные аспекты функционирования / Т. Грищенко, И. Аврамова // Бібліотечний форум України. - 2009. - № 3. - С. 25-27.
2. Ковальова 3. Віртуальна служба бібліотеки вищого навчального закладу

* нова форма довідково-бібліографічного обслуговування / 3. Ковальова // Матеріали міжнар. наук.-пракг. конф. «Бібліотека вищої школи на новому етані розвитку соціальних комунікацій», Дніпропетровськ, 24-25 жовт. 20)3 р. - Дніпропетровськ : Дніпропетр. нац. ун-т залізнич. транспорту, 2013. -С. 58—61.

1. Наукова бібліотека Львівського національного університету імені Івана Франка. - Режим доступу: <http://library.lnu.edu.ua/bibl/index.php> (дата звернення: 10.09.14). - Назва з екрана.
2. Наукова бібліотека Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника. Віртуальна довідка [Електронний ресурс]. - Режим дост упу : <http://lib.pu.if.ua/dovidka.php> (дата звернення: 12.09.2014). - Назва з екрана.
3. Наукова бібліотека Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка. Електронна довідка [Електронний ресурс]. - Режим доступу : <http://www.library.tnpu.edu.ua/index.php7opti-> on=com\_content&view=article&id=51&Itemid=56 (дата звернення: 12.09.2014). - Назва з екрана.
4. Наукова бібліотека Харківського національного університету радіо­електроніки. Віртуальна довідкова служба [Електронний ресурс]. - Режим доступу : <http://booksearch.kture.kharkov.ua/>! ibrary/index.php?page=22&ses=&login= (дата звернення: 10.09.14). - Назва з екрана.
5. Наукова бібліотека Чернівецького національного університету ім. Ю. Федьковича. Віртуальна довідка [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://libraiy.chnu.edu.ua/index.php?page=/ua/06virt\_ ref (дата звернення: 10.09.2014).

* Назва з екрана.

1. Науково-технічнабібліогека Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу. Віртуальна довідка [Електронний ресурс]. - Режим

336

3. Романуха.

Організація роботи віртуальних довідкових службу бібліотеках ВНЗ

доступу : <http://library.nung.edu.ua/guestbook> (дата звернення: 10.09.2014). - Назва з екрана.

1. Романуха 3. Віртуальне довідково-бібліографічне обслуговування у провідних університетських бібліотеках західною регіону України / 3. Романуха // Вісн. Кн. палати. - 2013. ~№ 7. -С. 30-32.
2. ТрачукЛ. Електронні бібліографічні ресурси на сайтах бібліотек вищих навчальних закладів України /11. Трачук // Вісн. Львів, ун-ту. Серія : Книгозн., бібліотекознавство та інформ. технології. -2009. - Вип. 4. - С. 153-156.
3. Центральна наукова бібліотека Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Віртуальний бібліограф [Електронний ресурс]. - Режим доступу : [http://library.univer.kharkov.ua/VS/(датазвернення](http://library.univer.kharkov.ua/VS/(%d0%b4%d0%b0%d1%82%d0%b0%d0%b7%d0%b2%d0%b5%d1%80%d0%bd%d0%b5%d0%bd%d0%bd%d1%8f) : 10.09.14).-Назваз екрана.

Стаття наді йшла до редакції 14.05.2015 р.

UDC 027.7:025.5:024(477.8)

Zoia Romanukha,

Ph. D., student

Organization of work of virtual reference services in the libraries of higher

educational establishments of western region of Ukraine

In the article the changes in organization of work of virtual certificate services (VRS) of libraries of higher educational establishments of western region of Ukraine in 2013-2014 are analysed. A research object is web sites of libraries of institutes of western region of Ukraine according to the list of libraries of the Lvov methodical association, presented by the Scientific library of the Lvov national university of the name oflvan Franco. A research method is an analysis of maintenance of web sites, comparison and generalization of information finded out.

Research was carried out on such parameters: the name of service, rules of the use, possibilities of access to VRS, types of the given answers, information generators, used for an answer, registration of answer, presence of archive of the executed answers.

It is set that on the state on September, 10, 2014 VRS operated in twelve libraries of institutes of western region of Ukraine. Libraries, capturing virtual bibliographic reference service, extended the reader audience and now can give necessary information to the remote users, to help to be oriented in informative foods by means of professional bibliographers-consultants. Perspective for development of VRS of libraries of institutes of western region of Ukraine are their corporate associations and co-ordination of activity on organization of VRS.

Keywords: bibliographic reference service, library of higher educational establishment, Lvov methodical association of libraries of higher educational establishments, virtual reference service.

337

ISSN 2224-9516 Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. J. Вернадского. 20)5. Вил 42

УДК 027.7:025.5:024(477.8)

Зоя Романуха,

аспирантка кафедры библиотековедения и библиографии

Ровенского государственного гуманитарного университета

Организация работы виртуальных справочных служб в библиотеках высших учебных заведений западного региона Укранны

В статье проанализированы изменения в организации работы виртуальных справочных служб (ВСС) библиотек вузов западного региона Украины в 2013- 2014 гг. Объект исследования - всб-сайты библиотек вузов западного региона Украины согласно перечню библиотек Львовского методического объединения, поданому Научной библиотекой Львовского национального университета имени Ивана Франко. Метод исследования - анализ содержания веб-сайтов, сравнение и обобщение выявленой информации.

Исследование осуществлялось по таким параметрам: название службы, правила пользования, возможности доступа к ВСС, виды предоставляемых справок, источники информации, используемые для ответа, оформление ответа, наличие архива выполненных справок.

Установлено, что по состоянию па 10 сентября 2014 года ВСС действуют в двенадцати библиотеках вузов западного региона Украины. Библиотеки, овладевшие виртуальным справочно-библиографическим обслуживанием, расширили свою читательскую аудиторию и теперь могут предоставлять отдаленным пользователям нужную им информацию, помогать ориентироваться в информационных продуктах с помощью профессиональных библиографов- консультантов. Перспективными для развития ВСС библиотек вузов западного региона Украины являются их корпоративные объединения, координация деятельности но организации ВСС.

Ключевые слова: справочно-библиографическое обслуживание, библиотека высшего учебного заведения, Львовское методическое объединение вузовских библиотек III—IV уровней аккредитации, виртуальная справочная служба.