

Олена Постельжук,

канд. наук із соц. комунікацій, доц.

Відкритого міжнародного університету розвитку людини «Україна»

«ВІРТУАЛЬНА ДОВІДКОВА СЛУЖБА» ЯК ІНСТРУМЕНТ ЗАДОВОЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОТРЕБ КОРИСТУВАЧІВ

У статті проаналізовано досвід створення віртуальних довідкових служб обласних універсальних наукових бібліотек України. Охарактеризовано шляхи задоволення інформаційних потреб користувачів за допомогою служби «віртуальна довідка».

Ключові слова: віртуальна довідка, віртуальна довідкова служба, веб-сайт, інформаційно-аналітична діяльність бібліотек, обласна універсальна наукова бібліотека.

Інтернет-середовище має вагомий вплив на сучасних користувачів бібліотек, адже значна їх частина надає перевагу «віртуальному» спілкуванню та швидкому доступу до інформації. Інтернет-технології впливають на роботу бібліотек, зокрема на традиційні форми її інформаційної діяльності. Зокрема, традиційне довідково-бібліографічне обслуговування перетворилося в електронному середовищі на «віртуальні довідки» і «віртуальні довідкові служби», які призначені для якісного та швидкого задоволення інформаційних запитів користувачів. Тому одним з найважливіших для користувачів розділів на веб-сайтах бібліотек є розділ «Віртуальна довідкова служба», що передбачає підготовку інформаційно-довідкової продукції і є продуктом інформаційно-аналітичної діяльності бібліотеки.

У науковій літературі, на шпальтах фахових періодичних видань достатньо широко висвітлено теоретико-методологічні аспекти довідково-бібліографічного обслуговування в мережі Інтернет. Значний внесок у дослідження довідково-бібліографічного обслуговування користувачів наукових бібліотек здійснила Т. Добко в ряді наукових праць і особливо в монографії [4]. Вагомі наукові дослідження терміносистеми й особливостей практичної реалізації довідково-бібліографічного обслуговування в інтернет-середовищі у діяльності бібліотек різного рівня здійснили О. Жабко [5], Ю. Нещерет [10], В. Степанов [13], О. Ісаєнко [7],

З. Романуха [11] та ін. Це не вичерпний перелік імен науковців, які в тій чи іншій мірі досліджували питання довідково-бібліографічного обслуговування в бібліотеках за допомогою мережі Інтернет. Висвітлення специфіки організації та методики віртуального довідково-бібліографічного обслуговування в обласних універсальних наукових бібліотеках (далі ОУНБ) України подано в працях Г. Швецової-Водки [17], Л. Трачук [14–15], І. Рибянцевої [12], А. Шалиганової [16] та ін. Проте повного аналізу послуги віртуальної довідкової служби ОУНБ України не проводилося.

Мета статті – проаналізувати особливості функціонування довідково-бібліографічних служб на сайтах ОУНБ як інструменту задоволення інформаційних потреб користувачів засобами інформаційно-аналітичної діяльності.

Результати дослідження ґрунтуються на аналізі змісту веб-сайтів обласних універсальних наукових бібліотек України на предмет здійснення довідково-бібліографічного обслуговування користувачів за допомогою віртуальних довідкових служб.

Як зазначає О. Кушнарєнко, основними організаційними формами довідково-бібліографічного обслуговування в Інтернеті є:

а) онлайн-довідковий «стіл» для задоволення запитів користувачів за допомогою e-mail, телефону, поштового зв'язку, шляхом копіювання документів і довідок;

б) електронна центральна довідково-бібліографічна служба, спрямована на випередження запитів або оперативного характеру, об'єднана єдиною локальною, регіональною, національною чи світовою комп'ютерною мережею з виходом в Інтернет. Кожна з цих форм має власну технологію створення й використання [8].

Спробуємо проаналізувати, які види віртуального довідково-бібліографічного обслуговування (далі ДБО) використовують ОУНБ України на власних веб-сайтах для задоволення інформаційних потреб користувачів.

Згідно з проведеним аналізом станом на 11.02.2015 р. послугу довідково-бібліографічної служби «Віртуальна довідка» надають 23 сайти ОУНБ, що становить 85,8 % бібліотек. Лише працівники Львівської ОУНБ не представили на веб-сайті цю послугу. На сайті Одеської ОУНБ розділ створений, проте не працює.

Варто зазначити, що віртуальні довідки виконуються в режимі онлайн провідними бібліографами бібліотек. Вважаємо, що надання довідок становить значну частину інформаційно-аналітичної діяльності (далі ІАД)

бібліографів, оскільки інформація відбирається ними не лише з власних бібліотечних фондів і каталогів, а й з мережі Інтернет і каталогів бібліотек, які беруть участь в «Об'єднаній віртуальній довідковій службі».

Кожна довідково-бібліографічна служба перед початком роботи з «Віртуальною довідкою» рекомендує ознайомитися з правилами користування та лімітом запитань. Таким чином надається попередня консультація користувачам, як здійснити швидкий, якісний пошук самостійно. Консультація допомагає користувачам задавати коректні запити та отримувати якомога повніші відповіді, а також уникнути прикрих інцидентів, що можуть бути пов'язані із не ознайомленням про особливості надання довідково-бібліографічної інформації.

Наприклад, Волинська, Житомирська та Луганська ОУНБ на веб-сайтах не виконують запити, що пов'язані з добором літератури для наукових, дипломних, курсових робіт, рефератів. Також не здійснюють пошук самих наукових, дипломних, курсових робіт, рефератів. Не приймаються запити, що потребують глибокого наукового пошуку та підключення додаткових джерел інформації, відсутніх у бібліотеці [2, 6, 9].

Відмова бібліотекарів у складанні зазначених вище тематичних списків літератури ґрунтується на тому, що пошук і підбір літератури – це невід'ємна частина наукової роботи студентів і науковців. Вважається, що бібліотекарі можуть запропонувати лише рекомендаційні списки літератури до конкретної сформульованої теми, а не до повноцінної наукової роботи, адже науковцеві краще знати, яку саме інформацію він шукає. Тим паче, бібліотекар може бути далеко не компетентний у поставлених інформаційних запитах користувачів, а обрати ту літературу, яка є «під рукою» і, на його думку, може відповідати запиту.

Але питання, надавати чи не надавати списки літератури для написання наукових робіт, залишається дискусійним і потребує подальших досліджень, практичних розробок, фінансової підтримки. Ми не підтримуємо рішення бібліотек не надавати списки рекомендованої літератури для написання наукових, дипломних, курсових робіт і рефератів. Адже віртуальними довідками можуть користуватися не лише мешканці міста, що можуть самі прийти в бібліотеку, а й віддалені користувачі з будь-якого куточка України, які або не можуть знайти необхідної літератури у своїх регіональних бібліотеках, або її недостатньо для написання наукової праці. Дуже важливо допомогти читачам подолати ті труднощі, які заважають їм повноцінно виконати наукову роботу чи навчальне завдання.

На нашу думку, найбільша цінність «Віртуальної довідки» – це надання можливості віддаленому користувачеві отримати релевантну відповідь

на запит. Кожна бібліотека може мати у своєму фонді різну літературу (рідкісну, цінну, старі видання чи найновіші), якої немає в іншій книгозбірні такого типу. Тому надання якомога повнішої відповіді на різноманітні запити користувачів (звісно, у зрозумілій, коректній формі подачі) є важливою ділянкою ІАД бібліотек.

Власне діяльність «Віртуальної довідки» побудована у двох варіантах. Перший полягає в тому, що бібліографи просять, перш ніж задавати нове запитання, переглянути архів виконаних довідок. Ми вважаємо створення «Архіву виконаних довідок» доцільним, оскільки це зменшить навантаження на бібліографів і систему, допоможе уникнути непотрібного дублювання. В архіві можна здійснити пошук за текстом питання, текстом відповіді, а також темою запиту.

Наприклад, «Віртуальна довідка» Полтавської ОУНБ ім. І. П. Котляревського функціонує за принципом пошукового вікна, куди можна ввести ключові слова, за якими програма здійснює пошук в архіві виконаних запитів і надає відповідь. Пошук в архіві довідок можна здійснювати й вручну, шляхом перегляду масиву запитів, сформованого в хронологічному порядку по місяцях, роках (починаючи з листопада 2009 р.). Крім того, можна задати нове запитання, заповнивши форму для надсилання запитання. Для цього потрібно лише вказати ім'я, електронну пошту та запитання. Інша бібліотека – Запорізька ОУНБ – станом на 11.02.2015 р. вміщувала у власному архіві понад 3863 довідок; цілком можливо, що в такому архіві вже є відповіді на запитання, що цікавлять чергового користувача. Пошук у цьому архіві виконаних довідок можна здійснювати за допомогою таких підрозділів: «Простий пошук», «Розширений пошук», «Пошук за номером запитання», а також переглядаючи тематичні розділи архіву. У підрозділі «Простий пошук» варто ввести лише ключове слово та вибрати тематичний розділ з автоматичного списку. «Розширений пошук» передбачає введення в пошукові віконечка детальнішої інформації, такої, як: запитання, відповідь, ім'я, дата й тематичний розділ. Проте можна не вказувати всі запропоновані пошуковою системою складові, а лише ті, які користувач вважає за необхідне. Наприклад: ключове слово, хронологічне обмеження та тематичний розділ. Так, користувач отримає відповіді на виконані в минулому запити, що містяться в архіві виконаних довідок. У розділі «Пошук за номером запитання» необхідно ввести номер запитання та задати пошук, проте потрібно знати цей номер, адже навмання не вдасться знайти необхідну інформацію.

Другий варіант отримання читачами списків рекомендованої літератури чи довідкової інформації полягає в оформленні нового запитання.

Ця послуга має певні особливості, які притаманні різним бібліотекам. Щоби задати нове запитання, деякі книгозбірні пропонують заповнити форму, у яку необхідно ввести ім'я користувача, адресу e-mail, місто, сформульований запит, галузь знань (розділ, тему) та секретний код, щоб надіслати запит. Вважаємо, що цей перелік містить лише мінімум відомостей, потрібних бібліографу для того, щоб якісно відповісти на запитання.

Формулювання запиту є вкрай важливим, але це не залежить від бібліографа, а читач не завжди може адекватно відобразити власну інформаційну потребу. Тому перелік відомостей, які повинен надати читач, варто було б доповнити визначенням мети запиту та категорії користувача інформації (школяр, студент, аспірант, службовець, підприємець тощо). Відповідні категорії можна передбачити вже у формі подання запиту. Це надасть змогу працівникові бібліотеки якомога повніше й влучніше задовольнити інформаційні потреби абонентів.

Важливі практичні напрацювання в діяльності віртуальних довідкових служб мають Донецька, Кіровоградська та Сумська ОУНБ, оскільки пошук відповіді на поставлене користувачем запитання здійснюється в каталогах бібліотек, які беруть участь у «Об'єднаній віртуальній довідковій службі», і серед ресурсів мережі Інтернет.

Український корпоративний проект «Об'єднана віртуальна довідкова служба» виник у березні 2005 р. на базі «Віртуальної бібліографічної довідки» Національної бібліотеки України для дітей. З березня 2005 р. «Об'єднана віртуальна довідкова служба» стала корпоративним проектом, який за короткий період часу об'єднав кілька бібліотек ЦБС та обласного значення [15, с. 29].

Ця служба дає змогу пришвидшити процес пошуку необхідної інформації за допомогою тематичних розділів, що виділені за галузями знань, пошуковим віконцем для знаходження серед виконаних запитів, а також за підрозділом «Нове запитання». Щоб задати нове запитання, програма просить ознайомитися з «Правилами пошуку». Кількість запитів з тієї чи іншої галузі зазначається в дужках навпроти тематичного розділу. Крім того, читачам надається можливість здійснити пошук у бібліотечних каталогах, на пошукових серверах або звернутися до довідкових служб інших бібліотек. Відповіді на поставлені запитання можна шукати також в «Архіві виконаних довідок» у відповідному розділі. Деякі книгозбірні надсилають повідомлення про відповідь на вказану у формі електронну пошту (таку послугу пропонують своїм користувачам бібліографи Волинської та Луганської ОУНБ). Зазвичай, відповіді на поставлені

запитання виконуються протягом одного-трьох днів, залежно від можливостей бібліотеки.

Варто зазначити, що на сайті Луганської ОУНБ у мирний час активно функціонувала служба «Корпоративна віртуальна довідка». Ця служба є корпоративним проектом за участю найбільших бібліотек Луганська, що функціонує з 2007 р., а саме: Луганська обласна універсальна наукова бібліотека ім. М. Горького (координатор проекту), Луганська обласна бібліотека для юнацтва, Наукова бібліотека Луганського національного аграрного університету та Наукова бібліотека Луганського східноукраїнського національного університету ім. В. Даля.

Претендентом на звання найкращого веб-сайту зі створення та функціонування віртуальної довідкової служби вважаємо сайт Херсонської ОУНБ. Перевага їхньої ІАД над іншими бібліотечними веб-сайтами полягає у створенні «Віртуальної довідкової служби» як на основному сайті бібліотеки, так і на суб-сайті інформаційно-бібліографічного відділу, який є частиною бібліотечного порталу Херсонської ОУНБ.

На особливу увагу заслуговує суб-сайт інформаційно-бібліографічного відділу цієї бібліотеки, що є повноцінним і самостійним, адже надає відомості про відділ, презентує власні видання. Створені блоги та інформативні розділи пропонують методичні матеріали, консультації, пов'язані з бібліографічною діяльністю, державні стандарти на бібліографічний опис тощо. Відвідувачі зможуть отримати корисну інформацію щодо складання та оформлення списків літератури до наукових робіт, а карта сайту розкриває все багатство його інформаційного наповнення. У розділі «Наші публікації» можна переглянути повні тексти бібліографічних покажчиків, тематичні списки літератури, статті співробітників відділу в періодиці тощо. Ці відомості можуть стати в нагоді для практикуючих бібліографів, науковців, викладачів, студентів і всіх тих, кому корисна й цікава інформація такого змісту.

Зокрема, блог Л. Віжічаніної «Записки бібліографіні» призначений для всіх тих, хто прагне знайти цікаву і корисну інформацію з літератури та історії, найсвіжіші новини літературного життя з усіх куточків світу. Відвідавши блог, можна знайти цікаві розповіді про проведені працівниками бібліотеки тренінги серед шкіл регіону, що знайомлять з новинками літератури та іншими важливими подіями культурного життя.

Суб-сайт «Віртуальний бібліограф» створений настільки цікаво й всебічно наповнений різноманітною інформацією, що важко відірватися. У ньому вміщено повнотекстові відомості, що зацікавлять бібліотекарів і пересічних користувачів.

Створення та наповнення розділу «Віртуальна довідка» вважаємо різновидом ІАД, оскільки надіслані запитання настільки різноманітні, що потребують індивідуальних підходів до пошуку різноманітної інформації, її узагальнення у вигляді тематичних бібліографічних списків і консультацій, тобто створення нових інформаційних продуктів і надання релевантної відповіді. Відповіді можуть створюватися у формі списку рекомендованої літератури, фактографічної довідки або іншого інформаційно-аналітичного продукту.

Яскравим прикладом є запитання, що надійшло до «Віртуальної довідкової служби» Херсонської ОУНБ із Росії: «Интересует информация, была ли церковь в селе Эмануиловка (Карга), которое в настоящее время называется с. Приморское, Скадовского района, Херсонской области. Интересует информация, к какому приходу относилась, дата основания и кто основал. Когда разрушена, куда переданы метрики, состав прихожан и количество. И если возможно, то ссылки на источники, упоминающие данную церковь. Либо ближайшие церкви к указанному населенному пункту» [1].

Відповідь бібліографів на це запитання містила часткову відмову, оскільки література, у якій можна було б знайти відповідь на поставлене запитання, у бібліотеці відсутня. Проте бібліограф намагався надати всіляку можливу інформацію, яка б служила додатковим поштовхом у дослідженні. Загалом відповідь була сформована у вигляді інформаційно-аналітичного продукту, оскільки містила певні відомості, що були результатом аналітичної обробки масиву інформації, посилання на електронні джерела, де можна знайти часткові відповіді на запитання. Важливим елементом є й надання порад, до яких організацій краще звернутися за допомогою в отриманні повноцінної відповіді.

Аргументуючи інформаційно-аналітичний характер довідково-бібліографічного обслуговування, наведемо свідчення науковців НБУВ: «Під час формування відповіді на віртуальні запити користувачів бібліотекар НБУВ має можливість скористатися електронним каталогом та іншими довідковими базами даних, паралельно поповнюючи інтернет-навігатор найбільш цікавими та цінними веб-ресурсами, які зустрілися йому в процесі пошуку інформації в Інтернеті [3, с. 132]». Це ще раз доводить, що надання відповідей через «віртуальну довідкову службу» є ІАД бібліотекарів, яка потребує глибокого аналітико-синтетичного опрацювання значного масиву інформації (традиційних, електронних та інтернет-ресурсів), перетворення їх у належну форму та, при змозі, наповнення актуальною інформацією з мережі Інтернет.

Загалом служба «Віртуальна довідка» на сайтах обласних універсальних наукових бібліотек представлена доволі добре, адже відповіді є релевантними запитам користувачів і надаються швидко.

Література

1. Віртуальна довідка [Електронний ресурс] // Офіційний сайт Херсонської ОУНБ ім. О. Гончара. – Текст. дані. – Режим доступу: <http://www.lib.kherson.ua/vss.htm>. – Дата доступу: 11.02.2015. – Назва з екрана.

2. Волинська обласна універсальна наукова бібліотека ім. О. Пчілки [Електронний ресурс] : [веб-сайт]. – Режим доступу: <http://ounb.lutsk.ua>. – Дата доступу: 11.02.2015. – Назва з екрана.

3. Електронні інформаційні ресурси бібліотек у піднесенні інтелектуального і духовного потенціалу українського суспільства / О. С. Онищенко, Л. А. Дубровіна, В. М. Горовий [та ін.] ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ : НБУВ, 2011. – 248 с.

4. *Добко Т. В.* Довідково-бібліографічна діяльність наукових бібліотек Національної академії наук України : становлення та розвиток (XX ст. – перше десятиліття XXI ст.) / Т. В. Добко ; відп. ред. О. С. Онищенко ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ : НБУВ, 2013. – 374 с.

5. *Жабко Е. Д.* Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде: теория и практика : монография / Е. Д. Жабко ; Рос. нац. б-ка. – Санкт-Петербург, 2006. – 387 с.

6. Житомирська обласна універсальна наукова бібліотека ім. Олега Ольжича [Електронний ресурс] : [веб-сайт]. – Режим доступу: <http://www.lib.zt.ua>. – Дата доступу: 11.02.2015. – Назва з екрана.

7. *Ісаєнко О. О.* Інноваційні бібліотечні технології інформаційного обслуговування : монографія / О. О. Ісаєнко ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ : НБУВ, 2011. – 157 с.

8. *Кушнарєнко О. Н.* Веб-сайт библиотеки как средство оптимизации справочно-библиографического обслуживания [Электронный ресурс] / О. Н. Кушнарєнко. – Текст. данные. – Режим доступа: http://libconfs.narod.ru/2002/7/s/s7_p4.htm. – Дата доступа: 11.02.2015. – Загл. с экрана.

9. Луганська державна обласна універсальна наукова бібліотека ім. О. М. Горького [Електронний ресурс] : [веб-сайт]. – Режим доступу: www.library.lg.ua. – Дата доступу: 11.02.2015. – Назва з екрана.

10. *Нещєрет М. Ю.* Виртуальная справочная служба Российской

государственной библиотеки: предварительные итоги работы / М. Нещерет // Библиотекосведение. – 2010. – № 1. – С. 45–48.

11. *Романуха З.* Віртуальне довідково-бібліографічне обслуговування у провідних університетських бібліотеках західного регіону України / Зоя Романуха // Вісн. Книжк. палати. – 2013. – № 7. – С. 30–32.

12. *Рыбьянцева И. П.* Особенности работы виртуальной справочной службы Луганской областной универсальной научной библиотеки им. А. М. Горького [Электронный ресурс] / И. П. Рыбьянцева. – Текст. данные. – Режим доступа: www.library.ru/help/theory/rybyanceva_sudak05.php. – Дата доступа: 11.02.2015. – Загл. с экрана.

13. *Степанов В. К.* Библиографическое обслуживание в эпоху цифровых коммуникаций / В. К. Степанов // Библиография. – 2007. – № 2. – С. 22–41.

14. *Трачук Л.* Віртуальне довідково-бібліографічне обслуговування в українських бібліотеках / Людмила Трачук // Вісн. Книжк. палати. – 2006. – № 8. – С. 16–18.

15. *Трачук Л.* Довідково-бібліографічне обслуговування віддалених користувачів: досвід українських бібліотек / Людмила Трачук // Звітна наук. конф. викладачів, аспірантів, співроб. і студ. РДГУ, 20–22 квіт. 2006 р. Секція «Актуал. пробл. бібліотекоснавства і бібліогр.» / Рівнен. держ. гуманіт. ун-т. – Рівне : РДГУ, 2006. – С. 28–33.

16. *Шалиганова А.* Віртуальна довідкова служба в публічних бібліотеках України: напрями розвитку / А. Шалиганова // Бібл. форум України. – 2006. – № 2. – С. 16–18.

17. *Швецова-Водка Г. Н.* Технология виртуального справочно-библиографического обслуживания [Электронный ресурс] / Г. Н. Швецова-Водка. – Текст. данные. – Режим доступа: http://www.nbu.gov.ua/Articles/KultNar/knp100/pdf/100_t2/knp100_t2_27-36.pdf. – Дата доступа: 11.02.2015. – Загл. с экрана.

References

1. Virtualna dovidka [Virtual Reference]. Ofitsiyni sait Khersonskoi OUNB imeni O. Honchara. Retrieved from <http://www.lib.kherson.ua/vss.htm> [in Ukrainian].

2. Volynska oblasna universalna naukova biblioteka imeni O. Pchilky [Volyn regional universal scientific Library of the name of O. Pchilka]. ounb.lutsk.ua. Retrieved from <http://ounb.lutsk.ua> [in Ukrainian].

3. Onyshchenko, O. S., Dubrovina, L. A., Horovyi, V. M. et al. (2011).

Elektronni informatsiini resursy bibliotek u pidnesenni intelektualnoho i dukhovnoho potentsialu ukrainskoho suspilstva [Electronic informative resources of libraries in presentation of intellectual and spiritual potential of Ukrainian society]. Kyiv: NAN Ukraine, Nats. b-ka Ukrainy im. V. I. Vernadskoho [in Ukrainian].

4. Dobko, T. V. (2013). Dovidkovo-bibliohrafichna diialnist naukovykh bibliotek Natsionalnoi akademii nauk Ukrainy : stanovlennia ta rozvytok (XX st. – pershe desiatyllittia XXI st.) [Reference activity of scientific libraries of the National Academy of Sciences of Ukraine: formation and development (XX century – the first decade of the XXI century)] O. S. Onyshchenko (Ed.). Kyiv: NAN Ukraine, Nats. b-ka Ukrainy im. V. I. Vernadskoho [in Ukrainian].

5. Zhabko, E. D. (2006). Spravochno-bibliograficheskoe obsluzhivanie v elektronnoj srede: teorija i praktika [Reference and bibliographic services in the electronic environment: theory and practice]. St. Petersburg: Ros. nac. b-ka. [in Russian].

6. Zhytomyrska oblasna universalna naukova biblioteka imeni Oleha Olzhycha [Zhytomyr regional universal scientific library of the name of Oleha Olzhycha]. lib.zt.ua. Retrieved from <http://www.lib.zt.ua> [in Ukrainian].

7. Isaienko, O. O. (2011). Innovatsiini bibliotechni tekhnolohii informatsiinoho obsluhovuvannia [Innovative technology library information service]. Kyiv: NAN Ukraine, Nats. b-ka Ukrainy im. V. I. Vernadskoho [in Ukrainian].

8. Kushnarenko, O. N. Veb-sajt biblioteki kak sredstvo optimizatsii spravochno-bibliograficheskogo obsluzhivaniia [Library web site as mean of optimization of certificate-bibliographic service]. libconfs.narod.ru. Retrieved from http://libconfs.narod.ru/2002/7/s/s7_p4.htm [in Russian].

9. Luhanska derzhavna oblasna universalna naukova biblioteka imeni O. M. Horkoho [Luhansk state regional universal scientific library of the name of O. Gorki]. library.lg.ua. Retrieved from www.library.lg.ua [in Ukrainian].

10. Neshheret, M. (2010). Virtual'naja spravochnaja sluzhba Rossijskoj gosudarstvennoj biblioteki: predvaritel'nye itogi raboty [Virtual Reference Service of the Russian State Library: preliminary results]. *Bibliotekovedenie – Librarianship*, 1, 45–48 [in Russian].

11. Romanukha, Z. (2013). Virtualne dovidkovo-bibliohrafichne obsluhovuvannia u providnykh universytetskykh bibliotekakh zakhidnoho rehionu Ukrainy [Virtual Reference Services in major university libraries in Western Ukraine]. *Visnyk Knyzhkovej palaty – Announcer of the Book Chamber*, 7, 30–32 [in Ukrainian].

12. Rybjanceva, I. P. Osobennosti raboty virtual'noj spravochnoj sluzhby Luganskoj oblastnoj universal'noj nauchnoj biblioteki im. A. M. Gor'kogo

[Features of work of virtual reference service of Luhansk regional universal scientific library the name of A. M. Gorki]. library.ru. Retrieved from www.library.ru/help/theory/rybyanceva_sudak05.php [in Russian].

13. Stepanov, V. K. (2007). Bibliograficheskoe obsluzhivanie v jepohu cifrovyyh kommunikacij [Bibliographic service in the era of digital communications]. *Bibliografija – Bibliography*, 2, 22–41 [in Russian].

14. Trachuk, L. (2006). Virtualne dovidkovo-bibliohrafichne obsluhovuvannia v ukrainskykh bibliotekakh [Virtual Reference Services in Ukrainian libraries]. *Visnyk Knyzhkovoï palaty – Announcer of the Book Chamber*, 8, 16–18 [in Ukrainian].

15. Trachuk, L. (2006). Dovidkovo-bibliohrafichne obsluhovuvannia viddalenykh korystuvachiv: dosvid ukrainskykh bibliotek [Bibliographical reference service of remote users: experience of the Ukrainian libraries]. Proceedings from Zvitna nauk. konf. vykladachiv, aspirantiv, spivrob. i stud. RDHU, 20–22 kvit. 2006 r. Sektsiia «Aktual. probl. bibliotekoznavstva i bibliohr.» – Account scientific conference of teachers, post-graduate students, workers and students of Rivne state humanitarian university (Ukraine, Rivne, April 20–22, 2006). (pp. 28–33). Rivne : Rivnen. derzh. humanit. un-t [in Ukrainian].

16. Shalyhanova, A. (2006). Virtualna dovidkova sluzhba v publichnykh bibliotekakh Ukrainy: napriamy rozvytku [Virtual reference service of public libraries in Ukraine: development trends]. *Bibliotechnyi forum Ukraine – Library Forum of Ukraine*, 2, 16–18 [in Ukrainian].

17. Shvecova-Vodka, G. N. Tehnologija virtual'nogo spravochno-bibliograficheskogo obsluzhivaniia [Technology of virtual bibliographical reference service]. nbuv.gov.ua. Retrieved from http://www.nbuv.gov.ua/Articles/KultNar/knp100/pdf/100_t2/knp100_t2_27-36.pdf [in Russian].

Стаття надійшла до редакції 17.02.2015.

Olena Postelzhuk

Open International University of Human Development «Ukraine»

Virtual Reference Services as a Tool to Satisfy the Information Needs of Users

In the article experience of creation and feature of functioning of bibliographic reference services on the web sites of regional universal scientific libraries of Ukraine as a tool to meet the information needs of users by information analytical activity are analysed. Research is executed by the analysis of the content of web sites of libraries for the purpose implementation Reference Services users by means of virtual reference services.

Problem areas in satisfaction of information needs of users by means of «virtual reference service» are described. Illegality of limitations in relation to the reception of queries of users, which touch scientific and educational activity, is determined. The value of archive of the made reference on the initial stage of information retrieval is found out. The list of information, which a reader must give at registration of query, is offered. Experience of the «Corporate virtual certificate» and some libraries, that can instance high-quality organization of virtual certificate service, is reflected.

Keywords: virtual reference, virtual reference service, web site, information-analytical activity of libraries, regional universal scientific library.

Елена Постельжук

Открытый международный университет развития человека «Украина»

Виртуальная справочная служба как инструмент для удовлетворения информационных потребностей пользователей

В статье проанализирован опыт создания и особенности функционирования справочно-библиографических служб на сайтах областных универсальных научных библиотек Украины как инструмента удовлетворения информационных потребностей пользователей средствами информационно-аналитической деятельности. Исследование выполнено путем анализа содержания веб-сайтов библиотек на предмет осуществления справочно-библиографического обслуживания пользователей с помощью виртуальных справочных служб.

Охарактеризованы проблемные участки в удовлетворении информационных потребностей пользователей с помощью «виртуальной справочной службы». Указано на неправомерность ограничений приема запросов пользователей, касающихся научной и учебной деятельности. Выяснено значение архива выполненных справок на первоначальном этапе поиска информации. Предложен перечень сведений, которые должен предоставить читатель при оформлении запроса. Отражен опыт «Корпоративной виртуальной справки» и отдельных библиотек, который может быть образцом качественной организации виртуальной справочной службы.

Ключевые слова: виртуальная справка, виртуальная справочная служба, веб-сайт, информационно-аналитическая деятельность библиотек, областная универсальная научная библиотека.