

УДК 027.7:025.5:004.378.12

## КОРПОРАТИВНІ ВІРТУАЛЬНІ ДОВІДКОВІ СЛУЖБИ БІБЛІОТЕК ВИЩИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДІВ УКРАЇНИ

**Зоя РОМАНУХА**

*Рівненський державний гуманітарний університет,  
вул. Толстого, 3, м. Рівне, 33028, Україна, тел. (0362) 22-41-61,  
ел. пошта: romanuhazoya@meta.ua*

Розглянуто та проаналізовано функціонування корпоративних віртуальних довідкових служб бібліотек вищих навчальних закладів України. Висвітлено особливості їх роботи, визначено характерні ознаки, притаманні всім бібліотечним віртуальним довідковим службам. Запропоновано перелік умов, за яких цей вид бібліотечної діяльності успішно розвиватиметься в перспективі.

*Ключові слова:* віртуальна довідкова служба, корпоративна діяльність бібліотек, веб-сайт бібліотеки, бібліотека вищого навчального закладу.

На даний час у багатьох бібліотеках вищих навчальних закладів функціонують окремі віртуальні довідкові служби. Вони діють поодиноці, витрачаючи сили та засоби, замість того, щоб створити об'єднаний ресурс для задоволення зростаючих інформаційних запитів віддалених користувачів – корпоративну віртуальну довідкову службу. Цей сервіс спроможний задовольнити ті потреби, які самостійно бібліотека задовольнити не може, завдяки наявності кваліфікованих спеціалістів і повноті та універсальності сукупних фондів.

Детальний аналіз функціонування корпоративних проєктів бібліотек, частково торкаючись бібліотек вищих навчальних закладів (ВНЗ), здійснила О. Мар'їна<sup>1</sup>. Т. Вилегжаніна<sup>2</sup> серед різних напрямів кооперації бібліотек також згадує про об'єднані віртуальні довідкові служби (ВДС).

Корпоративну діяльність окремих бібліотек досліджували С. І. Барабаш<sup>3</sup>, В. Дубовий і А. Безмошук<sup>4</sup>, Л. І. Шпукал<sup>5</sup>. Однак функціонування корпоративних ВДС у бібліотеках ВНЗ залишилося поза межами цих досліджень. Тому мета нашого дослідження – проаналізувати діяльність корпоративних ВДС та участь в цих проєктах бібліотек ВНЗ України.

---

<sup>1</sup> Мар'їна О. Розвиток корпоративних бібліотечних проєктів в Україні // *Вісник Книжкової палати*. – 2010. – № 1. – С. 22–25.

<sup>2</sup> Вилегжаніна Т. Кооперація бібліотек: проблеми і переваги // *Бібліотечна планета*. – 2006. – № 1. – С. 4–7.

<sup>3</sup> Барабаш С. Практика корпоративних зв'язків університетської бібліотеки: з досвіду роботи Науково-технічної бібліотеки ім. Г. І. Денисенка Національного технічного університету України “Київський політехнічний інститут” // Там само. – 2008. – № 4. – С. 21–22.

<sup>4</sup> Дубовий В., Безмошук А. Вища школа і бібліотека: встановлення корпоративних відносин // Там само. – 2006. – № 2. – С. 26–27.

<sup>5</sup> Шпукал Л. І. Створення корпоративних проєктів бібліотеками України як складова вільного доступу до наукової інформації // *Вісник Одеського національного університету. Серія бібліотекознавство, бібліографознавство, книгознавство*. – Одеса, 2008. – Т. 13, вип. 8. – С. 100–107.

Джерельну базу дослідження склали веб-сайти бібліотек ВНЗ згідно з переліком, поданим Національною бібліотекою України імені В. І. Вернадського<sup>6</sup>, та виявлені в Інтернеті корпоративні ВДС: Всеукраїнський корпоративний проект “Об’єднана віртуальна довідкова служба бібліотек України”<sup>7</sup>, віртуальна довідкова служба найбільших бібліотек Луганська<sup>8</sup>, “Корпоративна віртуальна довідкова служба наукових бібліотек Харкова”<sup>9</sup>.

Наймасштабнішим корпоративним проектом ВДС в Україні є “Об’єднана віртуальна довідкова служба бібліотек України”, ініційована Національною бібліотекою України для дітей, яка розробила організаційні та методичні документи щодо впровадження ВДС у бібліотеках-учасниках проекту, зокрема “Положення про об’єднану віртуальну службу” та “Інструкцію для бібліографа-оператора ВДС”. Серед переліку учасників проекту наявні обласні, міські бібліотеки та бібліотеки ВНЗ: Науково-технічна бібліотека Національного авіаційного університету, бібліотека Полтавського університету економіки і торгівлі, Наукова бібліотека Сумського національного аграрного університету, бібліотека Донецького національного медичного університету ім. М. Горького<sup>10</sup>.

Щоби скористатися сервісом, обов’язково потрібно заповнити поля: ім’я, місто, вибрати зі списку тему запиту, а також сформулювати запит. Серед обмежень у роботі сервісу: тематичний пошук здійснюється лише за ресурсами, опублікованими українською або російською мовами.

“Об’єднана віртуальна довідкова служба бібліотек України” пропонує також скористатися розділом “Лінки”. Тут розміщено посилання на інші “Віртуальні довідки”, пошукові сервери, бібліотечні каталоги деяких бібліотек України і Росії. В архіві виконаних довідок можливий пошук за текстом питання, текстом відповіді, темою запиту.

У віртуальну довідкову службу бібліотек Луганська, створену 2007 р., серед інших увійшли бібліотеки Луганського національного аграрного університету та Східноукраїнського національного університету імені В. Даля. Серед бібліотек-учасниць розподілено функції та тематику запитів, закріплено відповідальних операторів з прізвищами, електронними адресами та телефонами. Зазначений термін виконання довідки – одна доба. Для пошуку відповіді на запитання віддаленого користувача оператор використовує довідково-бібліографічний апарат та фонд своєї бібліотеки, ресурси Інтернету, консультації спеціалістів. При формулюванні відповіді на запит віддаленого користувача оператор вказує джерело пошуку та назву бібліотеки-учасниці, яка надала відповідь.

Відповідно до прав та обов’язків бібліотек-учасниць у випадку, якщо оператор бібліотеки-учасниці не має змоги відповісти на питання, що надійшло на його адресу, він терміново повідомляє про це оператора бібліотеки-координатора (Луганської об-

<sup>6</sup> Національні університети України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/portal/libukr.html> (дата звернення: 1.03.2013).

<sup>7</sup> Віртуальна бібліографічна довідка. Об’єднана віртуальна довідкова служба бібліотек України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.chl.kiev.ua/cgi-bin/sp/about.php>

<sup>8</sup> Віртуальна довідкова служба [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.library.lg.ua/ukr/spravka/client>.

<sup>9</sup> Корпоративна віртуальна довідкова служба наукових бібліотек Харкова [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://korolenko.kharkov.com/online/>.

<sup>10</sup> Віртуальна бібліографічна довідка...

ласної універсальної наукової бібліотеки ім. М. Горького). Розподіл запитань між бібліотеками-учасницями виконує бібліотекар-координатор.

Надається відповідь про наявність у фондах бібліотек конкретного видання, законодавчих нормативних актів міністерств та відомств України, Росії, колишнього СРСР; нормативних документів органів влади Луганської області та ін. Існують обмеження: не надаються електронні копії документів, а лише довідка-інформація про їх наявність; кількість джерел за темою – до п'яти.

У “Корпоративну віртуальну довідкову службу наукових бібліотек Харкова” серед інших увійшли наукові бібліотеки Харківського національного університету радіоелектроніки та Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Для того, щоби скористатися сервісом, потрібно заповнити обов’язкові поля: ім’я, електронна пошта; запитання, рід діяльності (науковець, фахівець, студент, інше), види документів (автореферати дисертацій, монографії, підручники, статті, інше)<sup>11</sup>. Поля для заповнення дають змогу користувачу обирати потрібні документи, а поле “рід діяльності” допомагає бібліографу-оператору уточнити, яка саме інформація потрібна користувачу, виходячи з його роду діяльності.

Існують обмеження: учасники проекту не відповідають на запитання, надіслані на електронну пошту; протягом доби користувач може надіслати лише один запит. Запити виконуються в порядку їх отримання протягом 1–2 діб. Термін виконання запитів, що потребують додаткових джерел пошуку, складає 3 доби. Також існують обмеження щодо обсягу списків джерел інформації – їх надають у кількості 10–15 назв. Перевага надається авторитетним та актуальним питанням. Якщо користувача цікавлять фонди окремих бібліотек-учасниць корпорації, необхідно сповістити про це службу, і користувач отримає список літератури з шифрами зберігання документів у цій бібліотеці. Також пропонуються платні послуги зі складання тематичних бібліографічних списків до дисертацій, монографій, дипломних та інших наукових і кваліфікаційних робіт, що потребують суцільного перегляду документів, широкого кола джерел інформації за великий проміжок часу. Замовлення слід надсилати на електронну адресу<sup>12</sup>. Шукати готові відповіді можна в архіві виконаних довідок (гортаючи сторінки), або у розділі “шукати відповідь” (за номером, за словами з контексту: “запитання містить...”, “відповідь містить...”).

Для всіх виявлених корпоративних ВДС спільним є те, що всі ці служби:

- не надають відповіді електронною поштою;
- не шукають готових творів, рефератів, курсових та ін.;
- виконують один запит від одного користувача;
- мають обмеження у режимі роботи.

З проаналізованих корпоративних ВДС платні послуги пропонує лише “Корпоративна віртуальна довідкова служба наукових бібліотек Харкова”. Вона здійснює на платній основі послуги зі складання тематичних бібліографічних списків, що потребують суцільного перегляду документів, добору широкого кола джерел та ін.

Лише одна – віртуальна довідкова служба бібліотек Луганська – здійснює обслуговування за тематичним поділом. Зокрема, бібліотека Луганського національного аграрного університету здійснює обслуговування віддалених користувачів за сільськогосподарською та технічною тематикою.

<sup>11</sup> [http://korolenko.kharkov.com/online/index.php?id=2&sub=1#list\\_ans](http://korolenko.kharkov.com/online/index.php?id=2&sub=1#list_ans).

<sup>12</sup> <http://korolenko.kharkov.com/online/index.php?id=3>.

Крім цих ВДС, до корпоративних проектів бібліотек ВНЗ України належить, зокрема, створена у 2004 р. бібліотечна корпорація бібліотек вищів м. Миколаєва. До її складу входять п'ять бібліотек провідних ВНЗ міста (Національний університет кораблебудування імені адмірала Макарова, Миколаївський національний аграрний університет, Миколаївський національний університет імені В. О. Сухомлинського, Чорноморський державний університет імені П. Могили, Миколаївський інститут права Національного університету "Одеська юридична академія"). Мета цього проекту – створення єдиної бази аналітичних описів статей з періодичних видань, раціональне використання внутрішніх ресурсів бібліотек-учасниць, підвищення якості бібліотечно-інформаційного обслуговування та розширення інформаційних можливостей для користувачів. Координатором проекту виступає бібліотека Національного університету кораблебудування імені адмірала Макарова. Саме вона на своєму сайті у розділі "Консорціум" виставляє основні характеристики цього проекту<sup>13</sup>.

На порталі Миколаївської обласної бібліотечної асоціації представлено зведений електронний каталог, що дає можливість доступу до фондів бібліотек м. Миколаєва. Електронні каталоги бібліотек вищів представлені каталогом бібліотеки Миколаївського національного університету імені В. О. Сухомлинського<sup>14</sup>. Можна здійснювати самостійний пошук в електронному каталозі за ключовими словами, автором, назвою, роком видання, можна переглянути виставки нових надходжень до окремих бібліотек.

На сайті бібліотеки Вінницького національного медичного університету імені М. І. Пирогова у розділі "Корпоративна діяльність" представлено міжрегіональну корпоративну систему медичних бібліотек<sup>15</sup>. Учасники проекту: бібліотека Вінницького медичного університету імені М. І. Пирогова, Вінницька обласна наукова медична бібліотека, Житомирська обласна наукова медична бібліотека, бібліотека Одеського державного медичного університету, Рівненська обласна наукова медична бібліотека, Чернігівська обласна наукова медична бібліотека. Основними функціями корпоративного об'єднання є реалізація технологій створення електронного інформаційного ресурсу. Серед планованих завдань є створення єдиного каталогу медичної періодики, раціональна передплата видань членами проекту, впровадження служби електронної доставки документів (ЕДД) між членами корпоративної служби.

Корпоративна діяльність бібліотек вищих навчальних закладів III–IV рівнів акредитації детально представлена на сайті Наукової бібліотеки імені М. Максимовича Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Учасники проектів розділені на зони (Донецька, Київська, Львівська, Одеська, Харківська)<sup>16</sup>.

Вважаємо, що бібліотекам, які хочуть брати участь у проекті корпоративних ВДС, потрібно дотримуватися таких основних вимог:

- наявність власного сайту або порталу;
- наявність фондів, що відповідають запитам користувачів;

---

<sup>13</sup> Корпоративні каталоги та обмін даними між членами корпорацій [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://lib.nuos.edu.ua/uk/консорціум>.

<sup>14</sup> Миколаївська обласна бібліотечна асоціація (МОБА). Ресурси бібліотек міста Миколаєва. Зведений електронний каталог [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://e-catalog.mk.ua/>.

<sup>15</sup> Міжрегіональна корпоративна система медичних бібліотек [Електронний каталог]. – Режим доступу: [http://library.vsmu.edu.ua/index.php?option=com\\_content&task=view&id=50&Itemid=113](http://library.vsmu.edu.ua/index.php?option=com_content&task=view&id=50&Itemid=113).

<sup>16</sup> Корпоративна діяльність бібліотек вищих навчальних закладів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.library.univ.kiev.ua/ukr/for\\_lib/corp.php3](http://www.library.univ.kiev.ua/ukr/for_lib/corp.php3).

- якісне програмно-технічне забезпечення;
  - наявність технічної інфраструктури;
  - висока професійна кваліфікація персоналу.
- Також учасники корпоративної ВДС повинні:
- розробити загальну концепцію служби;
  - мати загальні підходи до організації ВДС;
  - досягти взаємної довіри і домовитись про взаємодопомогу;
  - підготувати кваліфікованих спеціалістів-операторів<sup>17</sup>.

Всі вимоги відповідають можливостям будь-якої бібліотеки ВНЗ, але не всі бібліотеки поспішають брати участь у корпоративних проєктах. Поки що не існує жодної окремої корпоративної ВДС бібліотек вишів.

Бібліотека Київського національного університету будівництва і архітектури лише розпочала діяльність зі створення корпоративної мережі будівельних бібліотек “Будівельна книга”. Бібліотека запрошує усіх зацікавлених взяти участь у проєкті. У перспективі планується ухвалити “Положення про корпоративну мережу бібліотек навчальних закладів будівельного напрямку” (проєкт представлено в електронному режимі, з ним можна ознайомитися)<sup>18</sup>.

Отже, бібліотеки ВНЗ України роблять лише перші кроки до кооперативної співпраці.

Аналізуючи діяльність бібліотек ВНЗ України, прослідковуємо такі тенденції:

- бібліотеки найчастіше об’єднуються за регіональною ознакою;
- адміністрація бібліотек розуміє, що без кооперації, об’єднання зусиль неможливо створити об’єднаний ресурс для задоволення зростаючих інформаційних запитів віддалених користувачів, але окремих ВДС бібліотек ВНЗ поки що не створено; найактивнішими у корпоративній діяльності поки що є бібліотеки Східної та Південної України.

Перспективними напрямами у корпоративній діяльності, зокрема зі створення об’єднаних ВДС, залишається створення корпоративних ВДС за тематичною або регіональною ознакою. Необхідність таких проєктів очевидна, тому що на сьогодні бібліотеки ВНЗ, навіть за наявності власних ВДС, не можуть самостійно задовольняти зростаючі інформаційні потреби віддалених користувачів.

Вважаємо, що ВДС окремих бібліотек повинні функціонувати, але для якіснішого та повнішого обслуговування користувачів, а саме виконання тематичних запитів, бібліотеки ВНЗ повинні об’єднуватися в корпоративні ВДС. Учасники цих проєктів мають здійснювати віртуальне ДБО за тематичними напрямами, як це зробили учасники корпоративної віртуальної довідкової служби бібліотек Луганська.

Важливою вимогою для повного, якісного і швидкого виконання запитів віддалених користувачів, а також для вдалого функціонування інформаційного сервісу, є якісна підготовка кваліфікованих спеціалістів. На цю вимогу практики повинні зреагувати ВНЗ, що готують бібліотекарів-бібліографів. Крім того, бібліотекам, майбутнім учасникам проєктів, потрібно організовувати навчальні семінари, тренінги та інші форми навчання бібліографів-операторів.

<sup>17</sup> Див.: Віртуальна довідкова служба в публічних бібліотеках України: напрями розвитку [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://korolenko.kharkov.com/kr\\_virt1.htm](http://korolenko.kharkov.com/kr_virt1.htm).

<sup>18</sup> Проєкт створення Корпоративної Мережі бібліотек будівельного напрямку [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://library.knuba.edu.ua/node/120>.

## **CORPORATE VIRTUAL REFERENCE SERVICES OF THE LIBRARIES OF UKRAINE'S HIGHER EDUCATIONAL INSTITUTIONS**

**Zoya ROMANUKHA**

*Rivne State Humanitarian University,  
3, Tolstoy Str., Rivne, 33028, Ukraine, tel. (0362) 22-41-61,  
e-mail: romanuhazoya@meta.ua*

The article analyses the functioning of corporate virtual reference services of the libraries belonging to Ukrainian Institutions of Higher Education. The peculiarity of their work is reviewed and unique characteristics that are natural for all library virtual reference services are defined. List of conditions which can help this type of library activity develop successfully in the long view is suggested.

*Key words:* virtual reference services, libraries' corporate activity, library's website, library of higher educational institution.

## **КОРПОРАТИВНЫЕ ВИРТУАЛЬНЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СЛУЖБЫ БИБЛИОТЕК ВЫСШИХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЙ УКРАИНЫ**

**Зоя РОМАНУХА**

*Ровенский государственный гуманитарный университет,  
ул. Толстого, 3, г. Ровно, 33028, Украина, тел. (0362) 22-41-61,  
эл. почта: romanuhazoya@meta.ua*

Рассмотрено и проанализировано функционирование корпоративных виртуальных справочных служб библиотек высших учебных заведений Украины. Описаны особенности их работы, определены характерные черты, присущие всем библиотечным виртуальным справочным службам. Предложена группа условий, при реализации которых этот вид библиотечной деятельности будет успешно развиваться в перспективе.

*Ключевые слова:* виртуальная справочная служба, корпоративная деятельность библиотек, веб-сайт библиотеки, библиотека высшего учебного заведения.

Стаття надійшла до редколегії 22.03.2013

Прийнята до друку 3.12.2014