

Тетяна Добко,

зав. відділу НБУВ, канд. іст. наук

Довідково-бібліографічне обслуговування в електронному середовищі: віртуальне чи реальне

У статті розкриваються сутність і перспективи розвитку довідково-бібліографічного обслуговування в електронному середовищі, досліджується термінологія, що використовується для позначення сучасної бібліографічної діяльності, показано дедалі зростаючу роль електронних довідкових служб у задоволенні інформаційних потреб віддалених користувачів бібліотек.

К л ю ч о в і с л о в а: електронні бібліографічні ресурси, електронне довідково-бібліографічне обслуговування, інформаційні запити, термінологія бібліографічної діяльності.

An attempt of understanding of development of reference and bibliographic service in electronic medium, question of terminology, essence and perspective of development of electronic reference services for distant users were investigated in the article which is opened for discussion.

К е у в о р д s: electronic bibliographic resources, electronic reference service, information request, terminology of bibliographic activity.

Визначте суть слів і Ви позбавите людство
від половини його непорозумінь.

Рене Декарт

Розвиток нових інформаційних технологій і послуг, їх активне впровадження у бібліотечно-інформаційну сферу, зокрема в довідково-бібліографічне обслуговування (ДБО), призводить до значного розширення терміносистем як бібліотекознавства, так і суміжних галузей.

Наприклад, для позначення сучасної науково-інформаційної діяльності довідково-бібліографічних служб бібліотек на сторінках фахових видань дедалі частіше почали з'являтися терміни: «віртуальна довідкова служба», «віртуальна довідка», «онлайнова довідка», «онлайнне обслуговування» тощо. Набуло поширення і застосування словосполучень «віртуальні» читачі, «віртуальні» користувачі, «віртуальні» відвідувачі тощо.

В англомовній професійній літературі для позначення довідкового обслуговування в електронному середовищі найчастіше вживаються терміни «digital reference», «online service», «virtual reference», а бібліограф електронних довідкових служб отримав назву «online reference librarian» або «online services librarian», «reference and information assistance» (бібліотекар з онлайнного обслуговування, той, хто допомагає у роботі з базами даних).

Джоан Рейтц (Joan M. Reitz) у словнику «Online Dictionary for Library and Information Science» основним визначає термін «digital reference» (цифрова довідка) – довідкові послуги, які запитуються і надаються через Інтернет, як правило, через електронну пошту, миттєві повідомлення («чат»), або заповнення веб-форми, зазвичай, виконуються бібліотекарями з довідкового відділу, іноді учасниками спільної довідкової системи, яку обслуговує більше однієї установи... Синоніми: chat reference, e-reference, online reference, real-time reference, virtual reference (чатові довідка, Е[лектронна]-довідка, онлайнова довідка, довідка в реальному часі, віртуальна довідка) [38, с. 218].

Термін «virtual» дослідниця тлумачить як прикметник, що позначає дії, об'єкти, істоти, місця, які не мають реальної фізичної реальності, тому що вони існують лише в цифровій формі (у кіберпросторі), наприклад, «скринька» електронної пошти або електронний «магазинний кошик» [38, с. 760].

Online services (онлайнне обслуговування) – у бібліотеках вид послуг для користувачів, пов'язаний з вибором і забезпеченням доступу до електронних ресурсів, таких як онлайнні каталоги та

бібліографічні бази даних, включаючи пошук за допомогою бібліотекаря, часто спрямований бібліотекарем з онлайн-ових послуг [38, с. 500].

Відома російська дослідниця О. Д. Жабко, вважаючи «онлайнове» довідково-бібліографічне обслуговування синонімом «віртуального», останнє розглядає як форму «организации онлайн-ового (віртуального) справочно-библиографического обслуговування удаленных пользователей» [13, с. 384–385]. Вона розрізняє бібліографічні віртуальні довідкові служби та інтернет-орієнтовані віртуальні довідкові служби:

«Библиографические виртуальные справочные службы – виртуальные справочные службы, предоставляющие в ответ на запрос пользователей библиографическую, фактографическую информацию и ссылки на размещенные в сети электронные ресурсы.

Интернет-ориентированные виртуальные справочные службы – виртуальные справочные службы, предоставляющие в ответ на запрос пользователей исключительно ссылки на размещенные в сети электронные ресурсы» [13, с. 384].

Л. М. Невдяев в англо-російському тлумачному словнику-довіднику «Телекоммуникационные технологии» подає таке визначення терміна on-line service – «интерактивная [онлайн-овая] служба. Информационная служба, обеспечивающая работу электронной почты, службы новостей и других приложений, ориентированных на диалоговый режим обмена информацией с пользователем (типа «запрос – ответ»)» [16, с. 305].

Е. М. Пройдаков і Л. А. Теплицький в «Англо-українському тлумачному словнику з обчислювальної техніки, Інтернету і програмування» також наводять дефініції термінів з прикметниками online: «online service – онлайн-ова служба, [мережна] оперативна інформаційна служба, компанії, що обслуговують приватні мережі й надають такі послуги, як електронна пошта, форуми, розповсюдження ПЗ, доступ до БД, новин тощо» [20, с. 370].

У «Тлумачному словнику з інформатики» під онлайн-овими технологіями розуміється інтерактивний, діалоговий режим роботи з системою в мережі. «У даному режимі користувач посилає запити системі (комп'ютеру в мережі, серверу, веб-серверу) і по цій лінії отримує назад підготовлену для нього інформацію. Тобто відбувається двосторонній обмін даними між користувачем і відповідним Інтернет-сервісом» [31, с. 453].

На сторінках фахових видань зустрічаємо цілу низку синонімів терміна «віртуальна довідка»:

«електронна довідка», «автоматизована довідка», «цифрова довідка», «онлайн-ова довідка» тощо, які позначають довідково-бібліографічне обслуговування віддалених користувачів, що здійснюється в електронному середовищі. Ці синоніми відрізняються стилістично, оскільки їх використання зумовлюється контекстуальною специфікою. Однак на бібліотечних сайтах України цей вид інформаційних послуг іменують переважно як «віртуальні довідкові служби» або «віртуальні довідки», що є професійним вульгаризмом, дослівним перекладом (транскрибуванням) з англійської мови.

«Віртуальні» довідкові служби, «віртуальні» довідки, «віртуальні» читачі, користувачі... і навіть «віртуальні» бібліографи вже тривалий час присутні на сайтах багатьох бібліотек. Якщо говорити про вітчизняні книгозбірні, то тут можна зустріти такі назви: Бібліографічна довідка; Віртуальна бібліографічна довідка; Віртуальна довідка; Віртуальна довідкова служба; Віртуальний Бібліограф; Віртуальна довідкова служба «Відповідає бібліографу»; Електронна довідка; Задать вопрос библиотекарю on-line; Запитай бібліотекаря; Запитання-відповіді; On-line консультант тощо.

Російські бібліотекарі застосовують ширший спектр назв: Библиограф спешит на помощь; Библиограф on-line; Библиографическая интернет-справка; Библиотечная справка; Виртуальная библиографическая справка; Виртуальная библиотечная справка; Виртуальная служба информации; Виртуальная справка; Виртуальная справочная служба; Виртуальная справочно-библиографическая служба; Виртуальная справочно-информационная служба; Виртуальный библиограф; Вопрос – ответ. Виртуальная справка; Вопрос библиографу; Вопрос библиотекарю; Вопросы и ответы; Вопросы и предложения читателей; Задайте вопрос библиографу; Задайте вопрос библиотекарю; Заказ библиографической справки; Интернет-справка; Информационно-сервисный центр; Онлайн-справка; Скорая библиографическая помощь; Служба виртуального библиографического обслуживания; Служба виртуальной справки; Справка (Справки); Справочная служба; Справочная служба библиотеки; Справочное бюро; Спрашивали – Отвечаем; Спроси библиографа; Спроси Библиотекаря; Спроси свою библиотеку; Спроси специалиста; Электронная справочная служба «Спроси библиографа»; Я ищу... та ін.

Довідково-бібліографічні служби європейських та американських бібліотек мають зазвичай лаконічніші і наочніші назви: AnswerONLine; Ans-

werXpress; AnyQuestions; Ask a Librarian; Ask a question; Ask a UT System Librarian; Ask now!; Ask the Librarians – LIVE; Ask Us Now; AskAway; AskUs Online; AskUs24/7; BiblioteksVagten; Biblioteksvar; Jourhavande bibliotekarie; KnowItNow; LIVE; Live Libraria; LiveHelp; L-net; LRC Live; Online Librarian; Q and A NJ; Q&A Live; Questionpoint 24/7 Reference Service; Virtual Reference Project; Virtual Reference Service та ін.

Можна припустити, що в українську практику термін «віртуальна довідка» прийшов з Росії і США, адже керівні документи ІФЛА іменували її «цифровою довідкою» [23]. Як зазначав ініціатор створення першої російської бібліотечної довідкової служби в електронному середовищі А.О. Пурник: «Виртуальную справочно-информационную службу от других – реальных – информационных служб ЦБС отличает то, что она существует «виртуально», т. е. ее работа связана исключительно с обслуживанием виртуальных (сетевых) пользователей. Тем не менее, было решено вывести в Сеть нашу службу (на тот период скорее – услугу) под названием «Виртуальная справка». Это название прижилось и, по нашим наблюдениям, начинает использоваться специалистами как устойчивое понятие» [21].

Львівський бібліотекар, який дотепер хоче зберегти анонімність, подаючи у своєму блозі список бібліотек України, де функціонують онлайнві довідкові служби, зазначив: «Вже багацько бібліотек України позапустило собі сервіс «Віртуальна довідка». Вирішив зібрати їх всіх на одній сторінці. Раптом хтось з читак не знає як це працює: клікаєте, заповнюєте форму, пишете запитання і навіть якщо воно буде безглуздом – бібліотекарі все рівно будуть паритись як на нього мудро відповісти» [7].

Пояснення, що таке «віртуальна довідка» знаходимо у правилах користування такими послугами на сайтах українських бібліотек:

«Віртуальна довідка – це відповідь на разовий запит віртуального користувача, що містить бібліографічну та (або) фактографічну інформацію і здійснюється в інтерактивному режимі. Віртуальним користувачем вважається особа, яка користується службою «Віртуальна довідка» сайту бібліотеки» (Закарпатська обласна наукова бібліотека. <http://www.biblioteka.uz.ua/poslugi/poslugi.php>).

«Віртуальна довідка – нова спеціальна служба нашої бібліотеки, яка надає відповіді на Ваші запитання у режимі віддаленого доступу (через Інтернет)» (Публічна бібліотека імені Лесі Українки <http://lucl.lucl.kiev.ua/dovidka/index.php>

«Віртуальна довідка – не тільки назва розділу

нашого сайту, але й нова бібліотечна служба для користувачів» (Центральна бібліотека ім. М. Л. Кропивницького ЦБС для дорослих м. Миколаєва <http://www.niklib.com/vinf/about.ua>.)

«Віртуальна довідкова служба (ВДС) – онлайн-ова довідкова служба (віртуальна довідка)..., що виконує разові запити віддалених користувачів, пов'язані з пошуком інформації за різними темами, яка: загальнодоступна і безкоштовна для всіх користувачів; приймає до виконання універсальні за змістом запити; виконує прийняті до роботи запити і надає відповіді, якщо необхідна інформація відсутня; забезпечує конфіденційність інформації про користувача» (Дніпропетровська обласна наукова бібліотека <http://www.libr.dp.ua/virtb.phtml>).

«Віртуальна довідка» – це інформаційна служба, за допомогою якої ти зможеш отримати інформацію про книги, статті, інтернет-ресурси з певної теми» (Хмельницька обласна бібліотека для дітей імені Т. Г. Шевченка <http://www.odk.km.ua/index.php/rules/46>).

«Віртуальна бібліографічна довідка» – це бібліотечна служба, черговий оператор якої допоможе Вам знайти інформацію про книги, статті, Інтернет-ресурси, а також підібрати список літератури за конкретною темою» (Національна бібліотека України для дітей: <http://www.chl.kiev.ua/default.aspx?id=3873>; Вінницька обласна універсальна бібліотека імені Тимірязєва: http://www.library.vn.ua/spravka_rules.php).

«Відповідь на разовий запит віддаленого користувача, що включає бібліографічну й (або) фактографічну інформацію й виконується в інтерактивному режимі, називається віртуальною довідкою» (Наукова бібліотека Херсонського державного аграрного університету <http://www.ksau.kherson.ua/lib-ksau/?link=virthelp>).

«Віртуальна бібліографічна довідка» – це інтерактивна послуга, яка надає відповіді на разові запити дистантних (індивідуальних та колективних) користувачів, пов'язані з пошуком інформації з усіх галузей знань» (Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського: http://irbis-nbuv.gov.ua/info_lib.html).

Отже, як бачимо, «віртуальною довідкою» вважають: «бібліотечну службу», «інформаційну службу», «нову інформаційну службу бібліотеки», «нову спеціальну службу бібліотеки», «сервіс», «інтерактивну послугу», «бібліотечну службу», «онлайн-ову довідкову службу» або «відповідь на разовий запит віддаленого користувача», «відповідь на разовий запит віртуального користувача... в інтерактивному режимі...».

У наведених вище визначеннях підкреслюється новизна цієї послуги для користувачів та її віддалений (дистанційний) характер, робиться наголос на електронних формах роботи. По суті, це є довідкова служба, що надає інформаційні послуги в режимі on-line на базі інформаційних ресурсів власної бібліотеки та Інтернету. Але ж це не довідка як така.

Довідкою є результат діяльності (у даному разі інформаційного пошуку) відповідно до разового запиту користувача. А якщо довідка виконана спеціалістом бібліотеки, то вона не може бути віртуальною, адже створена, виконана реальною фізичною особою, яка робить все це сьогодні звичайно ж із застосуванням електронних технологій пошуку, обробки і доставки документів. Зміст поняття «віртуальний» чітко визначений у фахових виданнях:

«віртуальний (від лат. virtualis – сильний, здібний) – можливий, той, що може або має (повинен) проявитися; в[іртуальн]-і переміщення – можливі елементарні переміщення точок» [26, с.129];

«віртуальний (з лат. virtualis) – 1) можливий, той, що може або повинен проявитися за певних умов; 2) умовний, гаданий (напр. в[іртуальн]-а реальність); 3) створений засобами комп'ютерної графіки» [17, с.122];

«virtual – 1) фактичний; дійсний; 2) можливий, віртуальний; гаданий, передбачуваний; 3) уявний; 4) ефективний» [2, с. 639].

Та й у масовій свідомості слово «віртуальний» сприймається саме як ілюзорний, умовний, уявний, хоча останнім часом під тиском його необґрунтованого вживання для позначення комунікаційних технологій воно набуває нового, безпідставно розширеного, значення.

У чому ж тут ілюзія і віртуальність? Адже на запит відповідає конкретний, як правило, високопрофесійний працівник бібліотеки, на деяких сайтах наводяться його ім'я, прізвище і навіть фото, а назва розділу... «Віртуальний бібліограф». Нам здається, що це не коректно, у першу чергу, стосовно самих фахівців бібліотечно-інформаційної сфери, яких нині досить часто називають: операторами, консультантами, інструкторами, інформаційними посередниками, а також: дослідниками знань, навігаторами знань, інформаційними навігаторами, інтелектуальними навігаторами, менеджерами знань тощо.

Щодо назви сучасних довідкових служб, виділених на сайтах бібліотек в окремому розділі, то було б правильно, на наш погляд, вживати термін «електронна довідкова служба» (онлайн довідкові послуги). Це підкреслює електронний харак-

тер подання запиту на інформацію, використання електронних джерел пошуку і надання відповіді в електронному вигляді каналами зв'язку. Можна користуватися і назвою: «Довідкова (довідково-бібліографічна, довідково-інформаційна) служба», або зовсім просто з рекламним підтекстом «Запитайте бібліографа (бібліотекаря)», адже такі служби пропонують користувачеві варіанти як безпосереднього відвідування бібліотеки, так і віддаленого звернення: телефоном, факсом, звичайною чи електронною поштою, засобами інтернет-технологій (чат, заповнення web-форм, миттєвих повідомлень, онлайн тощо), залежно від технологічних можливостей конкретної бібліотеки та її кадрового забезпечення.

Крім того, такий підхід цілком відповідає міжнародному стандарту ISO 2789:2006 «Information and documentation – International library statistics» («Інформація і документація – Міжнародна бібліотечна статистика»), в якому подано визначення відповідних понять та їх кількісні характеристики, необхідні для статистичних звітів про діяльність бібліотек і оцінки їх ефективності. Згідно з цим нормативним документом, до електронних послуг належать: онлайн каталоги, бібліотечний веб-сайт, електронна колекція, доставка електронних документів за каналами зв'язку, електронна довідкова служба, навчання користувачів електронним послугам, доступ до Інтернету [36, с. 42].

На невідповідність визначення «віртуальний» змісту, що вкладається в такі поняття, як «віртуальна бібліотека», «віртуальна довідкова служба» звертає увагу Ю. М. Столяров. Він зазначає, що «віртуальний» у перекладі з латини означає «кажущийся, мнимый, возможный, предполагаемый, несуществующий, иллюзорный...» [29, с. 17]. Отже віртуальна реальність в принципі неможлива: як тільки вона стає реальною, вона перестає бути віртуальною. На його думку, бібліотекознавці повинні перехворіти словом «віртуальний»: «Виртуальная библиотека ... это выражение метафорическое, нестрогое, условное, есть ему синонимы: «автоматизированная, электронная, компьютерная, онлайн-вая» [29, с. 21]. Вчений прогнозував: «Когда все библиотеки станут электронными, свяжутся между собой автоматизированным способом, уйдет и слово виртуальная, уйдет само собой, потихоньку, без того нахальства, с каким вламывается в современную профессиональную речь» [29, с. 20].

У керівних принципах створення і функціонування віртуальних довідкових служб, підготовлених Спеціальним комітетом з розроблення керівних до-

кументів для цифрових довідкових служб Секції комп'ютерних довідок Американської бібліотечної асоціації і схвалених секцією директорів Асоціації довідкових служб і обслуговування користувачів у червні 2004 р., йдеться: «Віртуальна справка – это справочная служба, функционирующая с помощью электронных технологий, часто в реальном масштабе времени. Клиенты используют компьютеры или другие интернет-технологии для взаимодействия с персоналом службы без физического контакта. При этом часто применяются такие коммуникационные технологии, как чат, видеоконференции, передача голоса по интернет-протоколу (IP), связь через браузер (co-browsing), электронная почта и интернет-пейджинг (instant messaging).

В деятельности виртуальной справочной службы часто используются ресурсы доступные в реальном масштабе времени, однако использование электронных ресурсов при поиске ответа на вопрос пользователя само по себе не является виртуальной справкой.

Запросы виртуальных пользователей часто сопровождаются общением с персоналом по телефону, факсу, межличностной или обычной почте, однако сами по себе эти способы коммуникации не могут рассматриваться как виртуальные» [24, с. 261].

На неправомірність використання терміна «виртуальный» для позначення довідкової роботи вказує американський вчений Ендрю Пейс (А. Расе). Дослідник вважає, що нічого віртуального у такій довідці немає: реальна робота, зроблена реальними людьми, – чому ж тоді віртуальна? Лише тому, що надана за допомогою електронної пошти чи інших сучасних засобів? [37, с. 88].

Ми згодні з Ю. Столяровим і Е. Пейсом, але, на нашу думку, це питання потребує більш ґрунтовного лінгво-соціотермінологічного дослідження.

Його необхідність зумовлена, по-перше, тим, що «виртуальна» термінологія доволі динамічно набуває усталених словникових форм.

В «Англо-українському словнику-довіднику бібліотечно-інформаційної термінології» поруч з перекладами термінів: digital archives – цифровий (електронний) архів; digital collection – зібрання (фонд) електронних (цифрових) матеріалів; digital library – цифрова (електронна) бібліотека; electronic reference collection – електронний довідковий фонд; electronic reference service – довідкове обслуговування електронними засобами; electronic resources – електронні ресурси; electronic text – електронний текст – подаються і їх визначення: virtual library – віртуальна бібліотека; virtual memory –

віртуальна пам'ять; virtual reality – віртуальна реальність [30, с. 109, 120, 310] та ін.

«Українсько-російський поняттєвий словник термінів та аббревіатур у сфері інформатизації» містить тлумачення низки термінів: віртуалізація, віртуальна економіка, віртуальна пам'ять, віртуальна реальність, віртуальне підприємництво, віртуальне співтовариство, віртуальний бізнес, віртуальний канал, віртуальний магазин, віртуальний файл, віртуальні світи, віртуальні технології (англ.: virtual technologies) – сукупність методів і процесів виробництва віртуальної реальності [33, с. 64] та ін.

Солідно представлені визначення термінів прикметниками віртуальна(-ий), електронна(ий), цифрова(-ий) у «Тлумачному словнику з інформатики» [31, с. 291–295, 325–327, 585–587].

На сайті Україномовного інформаційного фонду у реєстрі бази даних (БД) «Словники України» online подані такі терміни з коренем «віртуал»: віртуалізація, віртуалізований, віртуалізувати, віртуаль, віртуальний, віртуальність [27]. Однак, наведено лише словозміну термінів.

О. В. Фокеев у термінологічному словнику «Библиографическая наука и практика» звертає увагу на складнощі, пов'язані з відсутністю зводу термінів, необхідних для функціонування бібліографії в електронному середовищі і подає визначення термінів: «виртуальная база данных», «виртуальная библиография», «виртуальная библиотека», «виртуальная информация», «виртуальная память», «виртуальная реальность», «виртуальный справочно-библиографический аппарат», «электронная библиография» [34, с. 62, 263].

По-друге, у сучасному суспільстві наростає прагнення конституювати «виртуальні» послуги. Наприклад, у Росії Віртуальна довідково-інформаційна служба публічних бібліотек – проект Міністерства культури РФ і Міжрегіональної асоціації ділових бібліотек, була відкрита у жовтні 2003 р. на основі безкоштовної довідково-інформаційної служби «Віртуальна довідка». Протягом 3 років вона розміщувалася на сайті Централізованої бібліотечної системи «Київська» (Москва), а нині є міжнародним проектом, що об'єднує довідкові служби 20 публічних бібліотек Росії, три з України, і одну з Казахстану (розміщується на загальноросійському інформаційно-довідковому порталі (www.library.ru).

Того ж таки 2003 р. Міністерство культури і мистецтв України провело Всеукраїнську науково-практичну конференцію «Електронні ресурси бібліотек», де всебічно розглядалися проблеми автоматизації державних бібліотек, створення, збере-

ження електронних ресурсів, організації електронних каталогів. Висвітлювався також досвід створення на сайтах бібліотек колекцій «електронна» або «віртуальна» бібліотека, організації до них доступу, надання довідкових послуг віддаленим користувачам. А у підсумковому документі Конференції була ухвалена рекомендація «Обласним універсальним науковим бібліотекам ... протягом 2004 р. розпочати обслуговування користувачів через Інтернет, з цією метою відкрити на сайтах бібліотек розділ «віртуальна довідка» [11, с. 135].

А згодом Міністерство культури вже почало вивчати стан роботи «віртуальних довідкових служб» системи, було складено характеристику кожної такої служби. Тут плідно попрацювала Харківська державна наукова бібліотека, яка провела два загальнодержавних та одне регіональне дослідження. «Мета загальнодержавного дослідження «Віртуальна довідка в бібліотеках України» – визначення умов для створення корпоративної мережі довідково-бібліографічної віртуальної служби України, активізація використання довідково-бібліографічних віртуальних служб (ДВС), створених у бібліотеках України шляхом оптимізації їх діяльності, визначення умов для створення корпоративної ДВС України» [15]. Вивчалися можливості віддаленого довідкового обслуговування за допомогою комп'ютерних технологій, аналізувалися стан роботи створених довідкових служб та аудиторія користувачів за соціально-демографічними характеристиками тощо.

Велика шана усім бібліографам, які у непростих умовах з ентузіазмом опановують нові технології і форми роботи. Однак називати всю цю діяльність «віртуальною» немає підстав. На нашу думку, тут бракує термінологічної акуратності, адекватності, точності. Щоб переконатися у цьому, уважніше розглянемо сутність, особливості, плюси і мінуси різних форм довідково-бібліографічного обслуговування читачів.

Детальний аналіз форм обслуговування через Інтернет здійснено у фахових виданнях, зокрема в статтях Н. Є. Адріанової, І. Ю. Багрової, Є. Д. Жабко, М. Ю. Нецерет, Г. М. Швецової-Водки та ін. З різних аспектів бібліотечно-інформаційного обслуговування в електронному середовищі захистили дисертації О. Д. Жабко, О. О. Ісаєнко, В. М. Медведева, Д. Соловяненко, Трачук Л.Ф. та ін. Видано низку практичних та науково-методичних посібників з пошуку інформації.

Досліджуючи питання комп'ютеризації бібліографічного обслуговування, Л. Ф. Трачук зазначає, що «... в Україні з'явився новий вид електронного ДБО,

що відповідає на запити віддалених користувачів бібліотек – так зване віртуальне ДБО» [32, с. 17].

Аналізуючи діяльність сучасних бібліотечних довідкових служб, більшість фахівців відзначають їх органічний зв'язок з традиційним ДБО за багатьма параметрами. Професор Рівненського державного гуманітарного університету Г. М. Швецова-Водка, розкриваючи алгоритм «віртуального» (електронного) довідково-бібліографічного обслуговування, який складається з шести етапів: приймання запитів, формування пошукового образу запиту, визначення джерел пошуку, пошук інформації, оформлення відповіді, відправлення відповіді, окреслює його особливості при виконанні різних типів довідок за аналогією з моделлю традиційного ДБО [8], хоча при цьому називає адресні, тематичні, фактографічні, уточнювальні запити віддалених користувачів «віртуальними». Спираючись на досвід роботи Рівненської обласної універсальної наукової бібліотеки, вона розглядає технологію виконання «віртуальної довідки», звертає увагу на бібліографічну культуру, необхідність удосконалення цього перспективного виду бібліографічного обслуговування [35].

Доводиться констатувати, що, незважаючи на певний досвід, накопичені архіви електронних довідок, й досі немає чіткого розуміння ефективних шляхів задоволення інформаційних потреб користувачів, немає загальної концепції довідкового обслуговування в електронному середовищі, не існує стратегії його розвитку.

Звичайно, комп'ютерні технології значно розширюють функціональний спектр довідково-бібліографічних служб, істотно впливаючи на якість їхньої роботи. Так, можливість задати питання через сайт – це ще один з сучасних технологічних засобів у репертуарі довідково-бібліографічних послуг. Найбільший ефект задоволення інформаційної потреби спостерігається при комбінованому використанні комунікацій: поєднання спілкування з користувачем телефоном і консультація щодо пошуку інформації комп'ютерними технологіями. При цьому у бібліографа є можливість детальніше уточнити вже використані інформаційні ресурси, рівень інформаційної культури користувача, його комп'ютерне забезпечення.

У нашій практиці довідково-бібліографічної роботи бували такі запити, отримуючи які, ми серйозно задумувалися. Вони здавалися надзвичайно складними, але лише на перший погляд, з огляду на традиційні технології пошуку, велику кількість друкованих джерел, необхідних для перегляду і

відповідно витрат значного часу... Нині ж відповіді на різні питання можна знайти за лічені секунди засобами Google чи іншої пошукової системи, які постійно вдосконалюються. Та й самі споживачі інформаційних послуг стають комп'ютерно грамотними, освіченішими і самостійнішими у пошуку інформації. Вже з'явився вираз «гуглити інформацію» [шукати за допомогою програмних засобів], який проникає і в літературну мову: «Тільки новий Гоголь постміленіумної доби має працювати на комп'ютері, має вміти гуглити інформацію» [10].

Перевагами електронних довідкових служб є: можливість звернутися будь-кому з будь-якої точки, у будь-який час; оперативність отримання кваліфікованої відповіді провідних фахівців бібліотеки. За часом одержання відповіді на запит тут практикується асинхронне та синхронне обслуговування. Ці види обслуговування доповнюють один одного, вони дають змогу бібліографові відповідати одразу, або ж підготувати ґрунтовнішу відповідь за відведений для послуги час. У практиці роботи бібліотек України застосовується переважно асинхронне довідково-бібліографічне обслуговування.

Терміни виконання довідок: від 1 до 20 днів з моменту надходження запиту. Вони відповідають Закону України «Про доступ до публічної інформації», що набув чинності 10 травня 2011 р.: «Стаття 20. Строк розгляду запитів на інформацію. 1. Розпорядник інформації має надати відповідь на запит на інформацію не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту. 4. У разі, якщо запит стосується надання великого обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, розпорядник інформації може продовжити строк розгляду запиту до 20 робочих днів з обґрунтуванням такого продовження» [19, с. 35–36].

Разом з тим, електронні довідкові служби бібліотек головним своїм завданням вважають оперативне надання відповідей на запити віддалених користувачів із забезпеченням надійності та повноти інформації, комплексність обслуговування, що включає надання як бібліографічної, так і повнотекстової інформації, пріоритетне використання електронних ресурсів при задоволенні запитів користувачів.

Якби там не було, але суть послуги не змінилася: функціонування у режимі «запит – відповідь», пряма взаємодія реального читача (віддаленого користувача) і бібліографа, який сьогодні постає в якості оператора, навігатора інформаційних ресурсів.

Як традиційні моделі ДБО, так і довідкові служби, що діють в електронному середовищі, свою роботу вибудовують на таких основних принципах: загальнодоступність та безкоштовність; оперативність виконання запитів; обов'язковість надання відповідей користувачам; гарантування конфіденційності особистої інформації, наданої користувачами; висока якість обслуговування віддалених користувачів; надання об'єктивної та достовірної інформації з посиланнями на авторитетні джерела та дотриманням вимог Кодексу етики бібліотекаря; дотримання положень Закону України «Про авторське право і суміжні права».

Що стосується, наприклад, принципу конфіденційності, то його, на жаль, дотримуються не всі.

На відміну від довідкових служб західних бібліотек, російські, а згодом і українські довідкові служби запровадили в електронному середовищі публічність обслуговування: усі питання і відповіді друкуються тут на відповідній сторінці сайта. Тому «общение в «Виртуальной справке» более напоминает участие в конференции, где всем пользователям Сети видны и вопросы, и ответы, чем общение по электронной почте, результаты которого видны только участникам «разговора» [21].

Але ж конфіденційними є не лише користувачі, які звертаються з запитом, а й самі запити, їх тематика. Тому так чинити, це все одно, що виставляти на загальний огляд приватне листування з читачами. У Кодексі етики бібліотекаря наголошується, що «ми оберігаємо право користувачів бібліотек на таємницю інформації та забезпечуємо конфіденційність бібліотечно-інформаційного обслуговування» [14, с. 49]. Принцип конфіденційності запитів повинен спрацьовувати при спілкуванні користувача і бібліотекаря віч-на-віч, по телефону, звичайною чи електронною поштою, за допомогою SMS-повідомлень, програм обмінів текстовими повідомленнями (ICQ, Skype) тощо. На нашу думку, його слід дотримуватися завжди, і при традиційних формах роботи, зокрема й під час усного спілкування.

Електронними довідковими службами виконуються ті ж типи бібліографічних довідок, що й традиційним ДБО: адресні, фактографічні, тематичні, уточнювальні. Зазвичай до виконання приймаються запити щодо наявності та місцезнаходження конкретних документів у фондах бібліотеки; встановлення певних фактів, подій; уточнювальні довідки (уточнення бібліографічних даних документа); тематичні довідки, що не потребують складного бібліографічного пошуку і можуть бути

виконані на основі використання ресурсів бібліотеки та Інтернету; тематичні довідки краєзнавчого характеру. Орієнтуючі довідки (про порядок та умови бібліотечно-інформаційного обслуговування в бібліотеці, про функції її структурних підрозділів, про заходи, що відбуваються в установі тощо) виконуються як засобами служби, так і виокремлюються в розділ «Питання, які найчастіше задають користувачі».

Разом з тим, існують в бібліотеках й обмеження щодо надання довідок: не розглядаються питання, пов'язані з написанням творів, пошуком готових рефератів, наукових, дипломних, курсових та контрольних робіт; не виконуються довідки, що потребують складного наукового та професійного пошуку і великих витрат часу (складні довідки, за бажанням користувача, можуть виконуватися на платній основі, проте можливості бібліотек обмежені, тому не всі типи довідок приймаються до виконання); не надаються відповіді на запитання комерційного характеру, а також на ті, що суперечать чинному законодавству України та морально-етичним нормам; не розглядаються запити розважального характеру (відповіді на питання вікторин, кросвордів, інтелектуальних ігор); не надаються юридичні, медичні консультації тощо.

Бібліографи довідкових служб, що діють в електронному середовищі, перебувають у вигіднішому становищі порівняно з працівниками традиційних довідкових відділів, адже у разі надходження від користувача більше одного питання протягом доби вони мають право (згідно зі встановленими правилами) надавати відповідь лише на одне з них (за власним вибором). Такі фахівці забезпечені від роздратування, нетерплячості, невдоволення безпосередньо присутніх читачів. Разом з тим вони позбавлені позитивних емоцій, що виникають при живому спілкуванні, вони не відчувають тієї особистої вдячності, що є однією зі складових морального задоволення персоналу від наданої послуги. Як засвідчує практика, успішному пошуку потрібної інформації сприяє саме психологічний контакт бібліографа з користувачем при спілкуванні віч-на-віч. У працівника традиційної служби ДБО є більше можливостей провести з ним інтерв'ю, уточнити його запит, скерувати пошук. Нездарма ж після звернення електронною чи звичайною поштою користувачі нерідко додатково, по телефону, узгоджують зі співробітником довідкової служби бібліотеки стратегію пошуку, хронологію, терміни тощо (при виконанні складних довідок). Все це впливає на визначення першочергових ре-

сурсів пошуку, пріоритетність мов та видів документів, обсяг записів тощо.

Отже, якість обслуговування конкретного користувача, майбутнє «віртуального» сервісу значною мірою залежить від бібліографів, їхньої кваліфікації, бажання допомагати у пошуку інформації.

На жаль, недостатній професійний рівень кадрів, їх старіння, відсутність необхідної системи підготовки фахівців бібліотечно-інформаційної галузі вищої кваліфікації, непрестижність професії бібліотекаря у молодіжному середовищі, що впливає, насамперед, з оцінки вартості цієї праці, – все це ускладнює організацію ефективного сучасного ДБО в бібліотеках України. Зазначимо, що у США до роботи у довідкових службах бібліотек залучаються магістри вищих бібліотечних шкіл, і, враховуючи складність виконання консультаційної бібліографічної роботи, оплата персоналу довідкових служб набагато вища, ніж в інших підрозділах.

Аналізуючи діяльність електронних довідкових служб, слід звернути увагу на такі їх особливості. Коли читач звертається до традиційної довідкової служби бібліотеки, то його вчать шукати інформацію, інформують про систему пошуку в конкретній бібліотеці (алфавітний, систематичний каталог, довідково-бібліографічний фонд, довідкові електронні ресурси тощо), а послуговуючись «віртуальними» довідковими службами, він отримує не рекомендації, не орієнтування (подивіться в електронному каталозі на цьому самому сайті, сформуйте пошуковий припис), а готову відповідь з 5–20 джерел, обраних оператором довідкової служби за власним вибором. Це при тому, що відповідь на простий типовий тематичний запит, зазвичай, виходить за межі наперед заданих правил функціонування служби.

При традиційному обслуговуванні критеріями обмеження пошуку є види документів, мова, хронологія, цільове призначення тощо, але не кількість. Хоча кількість документів обумовлюється (передбачається) характером, глибиною дослідження користувача, його цільовим призначенням: обсяг матеріалу, який необхідно опрацювати, залежить від пізнавального інтересу користувача, від того, що він готує – коротке повідомлення, лекцію, реферат, дипломну роботу чи дисертацію.

Формально на конкретний запит надається конкретна відповідь, проте чи задовольняє ця відповідь користувача, чи вона дає йому можливість на належному рівні підготувати наукове дослідження, чи задовольняє його інформаційні потреби, пов'язані з освітньою, виробничою діяльністю, чи навчає вести подальший самостійний пошук доку-

ментів – все це залишається за межами уваги онлайнової довідкової служби (у даному разі не йдеться про конкретну фактографічну, адресну чи уточнювальну довідку). На нашу думку, формалізовані послуги не сприяють підвищенню інформаційної культури користувачів, а виховують споживацьке ставлення до інформаційного обслуговування. У цій ситуації доцільніше дотримуватися народної мудрості: «не треба давати рибу, краще подарувати вудку і навчити її ловити».

До речі, на сайтах Бібліотеки Конгресу США, Австралійської національної бібліотеки, які одними з перших запровадили службу «Ask a Librarian» («Запитай бібліотекаря»), перш ніж заповнити форму запиту користувачеві обов'язково нагадують про електронні каталоги бібліотеки, доступні на цьому ж сайті, а також пропонується тематична система навігаторів, онлайнів систематичні добірки енциклопедичних, довідкових видань, аналітичних матеріалів для самостійного пошуку.

Така методика роботи цілком виправдовує себе, адже до підрозділів електронних довідкових служб запити надходять, як правило, після невдалої самостійної спроби пошуків користувача. Крім того, трапляються користувачі, котрі хочуть роботу з пошуку необхідної інформації перекласти на плечі бібліотекарів.

Цілком очевидно, що користувач, який звертається за послугами до бібліотеки, часто й сам може знайти потрібну інформацію в електронному середовищі. Тому варто радити користувачам зазначати вже самостійно переглянуті джерела, детальніше обґрунтовувати своє звернення до довідкової служби, мотивуючи чому саме фахівцям бібліотеки потрібно виконувати пошукову роботу.

При задоволенні запитів користувачів сучасні довідкові служби дедалі частіше надають перевагу ресурсам Інтернету: пошуковим системам, онлайн-довідникам, енциклопедіям, електронним каталогам та бібліотекам, сайтам органів державної законодавчої і виконавчої влади, місцевих адміністрацій, наукових установ, університетів, видавництв, музеїв, інформаційних агенцій тощо. При потребі, звичайно ж, залучається і традиційний довідково-бібліографічний апарат бібліотеки: каталоги, картотеки, довідково-бібліографічний фонд.

У відповідях різних бібліотек кількість документних, бібліографічних джерел або відсилок до Інтернет-ресурсів коливається від 5 до 20. Тобто інформація обмежується кількісно, а не змістовно чи якісно.

Аналіз якості виконання запитів «віртуальної»

довідкової служби Хмельницького національного університету засвідчив, що переважна більшість довідок виконані добре, позитивні відповіді даються на майже 80% запитань. «Разом з тим виявляються запити, що були виконані, але мають недостатньо конкретну, недостатньо повну інформацію. Серед них виділяються проблемні теми, з яких не вистачає літератури» [6].

Останнім часом «віртуальними» стали називати також типи бібліографічних довідок, які представлені на сайтах бібліотек, хоча вони відповідають державним стандартам і усталеним традиціям. Упродовж тривалого часу бібліотеки виконують ці довідки, користуючись електронними ресурсами, електронною поштою. Вони є письмові або документально-фіксовані, у даному випадку зафіксовані на жорсткому диску комп'ютера бібліографа і передаються каналами зв'язку користувачеві, який може з екрана свого комп'ютера зчитати цю інформацію, записати на інший носій або роздрукувати. Віртуальними певною мірою можна розглядати готові довідки, представлені у «базах знань» (архівах довідок), хоча вони реально підготовлені на запит реального користувача, і лише зберігаються в електронній формі, відповідно до дати створення чи за тематичним рубрикатором.

Доволі різноманітний пошук у «базах знань». Він можливий за датою, номером питання, ключовими словами (або словами з тексту питання), темою шляхом заповнення відповідного поля пошукової форми, електронною адресою користувача тощо.

Досвід засвідчує, що порада фахівців «віртуальних» довідкових служб користувачеві перед відправленням свого запиту пошукати відповідь у банку даних (знань) не завжди є доречною: якщо вузькофаховий запит – шанс знайти відповідь на нього незначний, а користувач витрачає багато часу на послідовний перегляд купи тематичних файлів; якщо ж запит на широку тему, то наявна у БД відповідь обмежена кількісно і на даний час морально застаріла, адже постійно з'являються нові публікації, та й пошук здійснюється в уже зміненому інформаційному середовищі. Одна з важливих умов традиційного ДБО – при використанні довідки з архіву виконаних довідок, доповнювати список літератури новою інформацією тут, зазвичай, ігнорується. Хоча аналіз представлених масивів відповідей на сайтах бібліотек засвідчує певне наближення до традиційної моделі обслуговування користувачів у режимі «запит – відповідь». Варто відзначити зростання професійної кваліфікації бібліографів з пошуку інформації в електронному

середовищі. Але, якщо говорити про культуру обслуговування і певний «сервіс», то замість писати користувачеві відповідь за запит: шукайте відповіді у базі знань, до прикладу, за № № 20, 245, 347 (не називаємо конкретних сайтів з огляду на типовість), слід узагальнити наявні відповіді і подати користувачеві вже систематизовану інформацію, доповнивши її новими документами з теми запиту.

З іншого боку, неефективно і нераціонально утримувати службу чи підтримувати базу даних (відібраних колись, кимось, з якоюсь метою), яка, по суті, є фрагментами повніших баз, того ж електронного каталогу. Хоча ці своєрідні «хроніки», «історії пошуку» можуть широко використовуватися як навчальний матеріал бібліотечними фахівцями, слугувати банками даних вивчення інформаційних потреб користувачів, які зверталися до послуг бібліотеки. Ці Архіви довідок (банки знань), створені довідковими службами, швидше є банками ідей, а найціннішими є, звичайно, новітні ідеї.

До особливостей обслуговування в режимі «запит – відповідь» належать, як відомо, індивідуальність та ексклюзивність послуги, прагнення максимально задовольняти інформаційні потреби окремо взятого науковця, фахівця, студента. Орієнтування ж на пошук відповідей лише у базах відповідей призводить до зниження якості довідкових послуг, до формування усереднених інформаційних потреб. Іншими словами, спілкування лише через так звані «віртуальні» довідкові служби не сприяє піднесенню рівня суспільної культури, адже воно великою мірою її формалізує.

Недарма ж у керівних принципах ІФЛА з цифрової довідки звертається увага на необхідність інтеграції нового виду послуг у традиційні для бібліотек системи обслуговування. Наголошується на необхідності підтверджувати користувачеві отримання запиту, відповідати на питання якомога швидше, дотримуватися конфіденційності щодо запитів, користувачів, працювати змістовно, розвивати інформаційну грамотність користувачів, повідомляти як знайдена інформація. Необхідно дотримуватися об'єктивності, давати чіткі відповіді, вказувати де знаходиться інформація, зазначати використані для пошуку джерела, виконавців [23].

Вітчизняні книгозбірні, їх довідкові служби, діючи в умовах електронного середовища, також особливу увагу приділяють оформленню довідки, вихованню і підвищенню інформаційної культури користувачів. Наприклад, у науковій бібліотеці Хмельницького національного університету «при виконанні довідки користувачам надається або

список документів, або джерела пошуку інформації, або список документів і джерела пошуку в одній відповіді. Все залежить від ступеня складності запитання, обсягу знайденої інформації» [6].

У Національній бібліотеці України імені В. І. Вернадського розвиток довідково-бібліографічного обслуговування відбувається відповідно до статусу, місії Бібліотеки, завдань, системи науково-інформаційної діяльності, комплексної координації, кооперації і взаємодії підрозділів спеціалізованого бібліотечно-інформаційного обслуговування, диференційованого підходу до задоволення запитів користувачів. Довідково-інформаційна діяльність тут спрямована на максимальне задоволення запитів користувачів в усній та письмовій (документально зафіксованій) формах, розширення репертуару і користувацької аудиторії послуг на основі нових технологічних рішень і технічних можливостей, гармонійного використання для задоволення універсальних запитів як ресурсів власного інформаційного потенціалу, так і мережевих ресурсів. Цілком логічним є пріоритетність задоволення запитів наукового, виробничого і освітнього характеру, які не можуть бути виконані користувачем на базі доступних йому ресурсів місцевих, регіональних бібліотек та інформаційних центрів.

Доволі оптимальною у цьому зв'язку є система ДБО Бібліотеки Конгресу США. Через розділ «Ask a Librarian» пропонується обрати відповідний спеціалізований підрозділ, до якого після заповнення web-форми встановленого зразка адресується запит.

Важливим орієнтиром є модель ДБО Російської державної бібліотеки, представлена на сайті бібліотеки у розділі «Віртуальна довідкова служба». Вона має такі складові: 1. Прості відповіді на ваші запитання – включає добірку питань-відповідей типу: Як записатися до бібліотеки? Де шукати потрібну книгу? Хто може допомогти підібрати літературу для реферата або наукової роботи? 2. Консультація бібліографа – тут досвідчені фахівці допомагають підібрати літературу, підкажуть, якими довідковими ресурсами можна скористатися самостійно. Запити приймаються цілодобово, без обмежень, але на пошук необхідної інформації може витратитися 2–3 робочих дні. 3. Чат з бібліотекарем – у режимі реального часу є можливість задавати питання про роботу бібліотеки і відразу отримувати відповідь. 4. База знань – тут зібрано найцікавіші з виконаних бібліографічних довідок – списки літератури з певної теми, фактографічні та біографічні довідки. 5. Трудомістки бібліогра-

фічні довідки, підготовка тематичних списків літератури, встановлення місцезнаходження документа (понад три назви) виконуються відділом ДБО на платній основі.

Отже, бібліотечна довідкова служба, аби максимально задовольняти інформаційні запити сучасних користувачів, повинна постійно вдосконалювати свою роботу. Бібліотекам усіх рівнів, починаючи з дитячих та шкільних, необхідно виховувати інформаційну культуру персоналу та користувачів, розвивати навігаторську, прогностично-аналітичну функції, організовувати інформаційну діяльність та ДБО в упереджувальному режимі.

Бібліографи Корпоративної віртуальної довідкової служби універсальних наукових бібліотек (Росія) відкрили блог «Библиограф+» (<http://konunb.blogspot.com/>), де у коментарях можна висловлювати свої думки, оцінки, вносити пропозиції, висловлювати побажання щодо покращання діяльності служби. Недарма цю службу, координатором якої є Російська національна бібліотека (Сант-Петербург), вирізняє висока інформаційна культура, дотримання вимог чинних стандартів бібліографічного опису, зокрема й електронних ресурсів.

Перспектива розвитку довідково-бібліографічних служб – в їх об'єднанні, координації їхньої діяльності, а також у взаємодії бібліотек певних відомчих систем, регіонів, насамперед щодо формування зведеного довідково-пошукового апарату, довідково-бібліографічних фондів, узгодженої передплати доступу до зарубіжних реферативних, бібліографічно-повнотекстових БД, орієнтації на комплексне та оперативне обслуговування користувачів.

Така служба має здійснювати переважно консультативну діяльність: орієнтувати у ресурсах свого регіону, навчати здійснювати самостійний пошук, спрямовувати користувачів на опанування джерелознавчими знаннями щодо основних ретроспективних та поточних реферативно-бібліографічних ресурсів пошуку з теми свого наукового дослідження чи профілю діяльності. У цьому контексті створення зведених каталогів бібліотек регіону, області, країни набуває особливої актуальності. У Росії, наприклад, Центр Либнет об'єднав бібліотеки для участі у Зведеному каталозі бібліотек Росії. Національний авторитетний файл предметних рубрик, за структурою виконаний у вигляді тезауруса, є продуктом Либнет і доступний бібліотекам-учасникам [25, с. 39].

Якщо говорити про Україну, то тут позитивним прикладом є функціонування «Корпоративної віртуальної довідки бібліотек м. Луганська», «Корпо-

ративної віртуальної довідкової служби наукових бібліотек Харкова»; створення спільними зусиллями Харківської державної наукової бібліотеки ім. В. Г. Короленка, Наукового інформаційного центру Асоціації сучасних інформаційно-бібліотечних технологій та бібліотеки Національного університету радіоелектроніки зведеного каталогу періодичних видань у бібліотеках Харкова. Діяльність цих інституцій спрямована, насамперед, на задоволення інформаційних потреб населення регіону.

Об'єднана довідкова служба бібліотек України «Віртуальна бібліографічна довідка» – онлайнова довідкова служба добровільного об'єднання бібліотек України, започаткована Національною бібліотекою України для дітей, виконує запити віддалених користувачів щодо пошуку політематичної бібліографічної інформації. Дана служба керується у своїй роботі такими принципами: загальнодоступність і безкоштовність для всіх користувачів незалежно від місця проживання, вікового та соціального статусу; універсальність запитів, що приймаються до виконання; оперативність виконання запитів; обов'язковість надання відповідей навіть у випадку, коли інформація не знайдена; відповідність мови відповіді мові запиту; лаконічність і ввічливість у спілкуванні з віддаленими користувачами.

Високо оцінюючи розвиток співпраці українських бібліотек різних відомств і рівнів, разом з тим звертаємо увагу на те, що у виконаних ними довідках, підготовлених тематичних списках літератури трапляються незазначення місцезнаходження документа, шифру зберігання, а також має місце відсутність бібліографічного опису електронних ресурсів. Такі довідки не відповідають стандартам якості послуги, а отже потребують від користувача, як правило, подальшого самостійного пошуку або звернення з новим (вже адресним) запитом.

З вищевикладеного можна зробити висновок, що онлайнове чи офлайнове довідкове обслуговування є логічним продовженням традиційного ДБО. Поява нових видів інформаційних послуг не спричиняє відмирання раніше існуючих, а доповнює їх, спонукає до часткового перерозподілу аудиторії користувачів.

Кожного дня Інтернет збагачується новими довідковими, енциклопедичними, бібліографічними виданнями, що надаються у вільний доступ. Питання зниження змістового наповнення традиційних друкованих енциклопедичних видань і появи конкуруючої довідкової інформації в Інтернеті, яка впливає на зміст формування довідково-бібліографічних фондів, постійно перебувають у полі зору фахівців [25].

Сьогодні кожна бібліотека створює веббібліографічні посібники, свої списки сайтів, навігаторів Інтернет-ресурсів, переліки електронних документів віддаленого доступу, «корисних посилань» тощо як загального характеру, так і за профілем наукової установи. Вони пропонуються до послуг користувачам на сайтах бібліотек. Як правило, це якісно відібрана і перевірена інформація, вибірково анотована, що допомагає в оперативному обслуговуванні користувачів. На нашу думку, доцільно було б створити спільними зусиллями інтегрований структурований ресурс відомостей про електронні довідники, бібліографічні покажчики, енциклопедії, який би постійно оновлювався. Його можна було б розмістити на сайті НБУВ та бібліотек-учасниць проекту. Але тут потрібна загальна заінтересованість бібліотечної спільноти України. Тоді функціонування «віртуальних» довідкових служб стане реальною допомогою користувачам у пошуку необхідної інформації.

В умовах сьогодення електронні довідкові служби повинні надавати доволі широкий спектр послуг, а саме:

- виконання довідок щодо наявності видань та уточнення вихідних відомостей документів, що зберігаються у фондах конкретної бібліотеки;
- професійний тематичний пошук документів;
- пошук фактографічної інформації;
- навігація сайтом бібліотеки;
- навігація у ресурсах Інтернету;
- формування електронних колекцій довідково-бібліографічних видань, доступних он-лайн;
- рекомендація електронних джерел (сайтів бібліотек, електронних каталогів, бібліографічних, реферативних, проблемно-тематичних БД науково-інформаційних установ, відповідно до запиту користувача).

На наше переконання, важливим є оцифрування цінних і рідкісних видань довідково-бібліографічних фондів бібліотек, яке надає набагато ширші можливості віддаленим користувачам скористатися унікальними ресурсами.

Якість роботи електронних довідкових служб й надалі буде тісно пов'язана з дотриманням, вироблених ще системою традиційного ДБО і перевірених часом, принципів – доступність, оперативність; професійний, кваліфікований пошук інформації; орієнтування користувача у світових інформаційних ресурсах; релевантність, повнота, об'єктивність та достовірність інформації; висока загальнолюдська і бібліографічна культура обслуговування; взаємна повага.

І нарешті, щоб послуги реальних бібліотек у системі електронних комунікацій користувалися попитом, вони повинні постійно удосконалюватись, тобто бути конкурентоспроможними, адже прогрес інформаційних технологій неупинний.

Список використаних джерел

1. *Адрианова Н. Е.* Асинхронное и синхронное справочно-библиографическое обслуживание в Интернет / Н. Е. Адрианова // Библиография. – 2005. – № 4. – С. 78–81.
2. *Англо-український словник: Близько 120000 слів: у 2 т. / склав М. І. Балла.* – К. : Освіта, 1996. – Т. 2. – 712 с.
3. *Андреева Н. Е.* Виртуальное справочное обслуживание читателей / Н. Е. Андреева // Мир библиографии. – 2006. – № 2. – С. 18–20.
4. *Багрова И. Ю.* Виртуальное справочно-информационное обслуживание (По материалам англоязычной печати 2000–2004 гг.) / И. Ю. Багрова // Библиотековедение. – 2005. – № 6. – С. 42–48.
5. *Библиотековедение, библиографоведение и информатика : терминолог. путеводитель / науч. ред. М. Г. Вахрышева.* – М. : Либерей-Биинформ, 2007. – 103 с. – (Серия «Библиотекарь и время; вып. 61).
6. *Бичко О. М.* Виртуальне довідково-бібліографічне обслуговування користувачів НБ ХНУ: здобутки та перспективи [Електронний ресурс] http://library.tup.km.ua/about_library/naukova_robota/2008/bych_vir.html. – Назва з екрана.
7. *Віртуальні довідкові служби бібліотек України // Пан Бібліотекар : бібл. блог [Електронний ресурс].* – Режим доступу: http://panbibliotekar.blogspot.com/2010/11/blog-post_19.html. – Назва з екрана.
8. *Добко Т. В.* Бібліографічна довідка в системі довідково-бібліографічного обслуговування : практич. посіб. / Т. В. Добко, М. А. Чиж, О. М. Василенко; НАН України, Нац. б-ка України ім. В.І. Вернадського. – К., 2004. – 90 с.
9. *Добко Т.* Довідково-бібліографічне обслуговування в електронну еру: розвиток навігаторської функції / Тетяна Добко // Бібл. вісн. – 2003. – № 1. – С. 2–8.
10. *Дроздовський Д.* «Записки українського самашедшого як рятівний електрошок» / Дмитро Дроздовський // Дзеркало тижня. – 2010. – 25 груд. – С. 12.
11. *Електронні ресурси бібліотек: За підсумками Всеукр. наук.-практич. конф. директорів держ. та обл. універс. наук. б-к, 14–17 жовт. 2003 р.* / Кіровоград. обл. управління культури обл. держ. адміністрації; Кіровоград. обл. універс. наук. б-ка ім. Д. І. Чижевського / ред. рада: О. М. Гарашенко та ін. – Кіровоград, 2003. – 144 с.
12. *Жабко Е. Д.* Онлайнное СБО: особенности развития / Е. Д. Жабко // Библиография. – 2005. – № 3. – С. 3–11.
13. *Жабко Е. Д.* Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде: теория и практика : монография / Е. Д. Жабко ; Рос. нац. б-ка. – СПб, 2006. – 387 с.
14. *Кодекс етики бібліотекаря : затв. конф. Укр. бібл. асоціації 30 трав. 1996 р.* // Українська бібліотечна асоціація: документи і матеріали. – 5-те вид, доп. і перероб. / уклад.: В. С. Пашкова, Т. В. Добко, В. Г. Дригайло. – К., 2010. – С. 48–49.

15. НДР обласних бібліотек України в 2005 році : [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://profy.nplu.org/articles.php?lng=uk&pg=72>. – Назва з екрана.
16. Невдяев Л. М. Телекоммуникационные технологии: англо-русский толковый словарь-справочник / Л. М. Невдяев ; под ред. Ю. М. Горностаева. – М. : МЦНТИ, 2002. – X., 568 с. : рис., табл. – (Серия изданий «Связь и бизнес»).
17. Новий словник іншомовних слів: близько 40 000 слів і словосполучень / Л. І. Шевченко, О. І. Ніка, О. І. Хом'як, А. А. Дем'янюк ; за ред. Л. І. Шевченко. – К. : Арії, 2008. – 672 с.
18. Поручи поиск человеку: виртуальные справочные службы в современных библиотеках / И. Б. Михнова, А. А. Пурник, А. В. Пурник, М. М. Самохин. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2005. – 304 с.
19. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13 січ. 2011 р., № 2939-VI // Офіц. вісн. України. – 2011. – № 10. – Ст. 446. – С. 29–37.
20. Пройдаков Е. М. Англо-український тлумачний словник з обчислювальної техніки, інтернету і програмування: [понад 14 тис. терм.] / Е. М. Пройдаков, Л. А. Теплицький. – 2-ге вид, доп. і доопрац. [укр. ред.]. – К. : СофтПрес, 2007. – 823 с.
21. Пурник А. А. Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек: первые результаты и перспективы развития / А. А. Пурник [Электронный ресурс] // Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса: 11-я Междунар. конф. «Крым-2004»: тр. конф. – М., 2004. – Режим доступа: <http://www.nbu.gov.ua/articles/crimea/2004/doc/282.pdf> – Загл. с экрана.
22. Пурник А. А. Виртуальное справочно-информационное обслуживание: перспективы корпоративного взаимодействия / А. А. Пурник // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества: 10-я юбил. междунар. конф. «Крым-2003»: тр. конф. – М., 2003. – Т. 2. – С. 630–631.
23. Руководящие принципы ИФЛА по цифровой справке = IFLA Digital Reference Guidelines // Поручи поиск человеку: виртуальные справочные службы в современных библиотеках / И. Б. Михнова, А. А. Пурник, А. В. Пурник, М. М. Самохин. – М., 2005. – С. 243–259; То же: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.rsl.ru/upload/files/folder_466/IFLA_spravka.doc. – Загл. с экрана.
24. Руководящие принципы создания и функционирования виртуальных справочных служб = Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services / MARS Digital Reference Guidelines Ad Hoc Committee = Специальный Комитет по разработке руководящих документов для цифровых справочных служб Секции компьютерных справок [Американская библиотечная ассоциация] / пер. с англ. А. В. Пурника // Поручи поиск человеку: виртуальные справочные службы в современных библиотеках / И. Б. Михнова, А. А. Пурник, А. В. Пурник, М. М. Самохин. – М., 2005. – С. 260–271; То же: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.library.ru/4/theory/drg.php> – Загл. с экрана. – Режим доступа к оригиналу: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines.cfm>
25. Скоробогатов В. М. Справочно-библиографическое обслуживание на этапе перестройки. Диалог профессионалов – 2 / В. М. Скоробогатов, Э. Р. Сукиасян // Науч. и техн. б-ки. – 2007. – № 9. – С. 37–44.
26. Словник іншомовних слів / за ред. О. С. Мельничука. – К. : Голов. ред. укр. рад. енцикл. АН УРСР, 1975. – 774 с.
27. «Словники України» on-line [Електронний ресурс] / НАН України, Україномов. інформ. фонд. – Режим доступу: <http://lcorp.ulif.org.ua/dictua/?class=view>. – Назва з екрана.
28. Степанов В. К. Виртуальный справочно-библиографический аппарат в библиотеках России / В. К. Степанов // Науч. и техн. б-ки. – 1996. – № 11. – С. 15–20.
29. Столяров Ю. Н. Критика термина «виртуальная библиотека» // Науч. и техн. б-ки. – 1997. – № 8. – С. 15–20.
30. Стрішенець Н. Англо-український словник-довідник бібліотечно-інформаційної термінології / Надія Стрішенець ; Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – К., 2004. – 329 с.
31. Тлумачний словник з інформатики / Г. Г. Півняк [та ін.] ; за заг. ред. акад. НАН України Г. Г. Півняка ; Нац. гірн. ун-т. – 2-ге вид., переробл. і допов. – Д. : Нац. гірн. ун-т, 2010. – 605 с.
32. Трачук Л. Ф. Комп'ютеризація бібліографічної діяльності бібліотек в Україні (1991–2009 рр.) : основні напрями розвитку бібліографування та бібліографічного обслуговування: автореф. дис. ... канд. іст. наук : 27.00.03 / Трачук Людмила Федорівна; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – К., 2010. – 20 с.
33. Українсько-російський поняттєвий словник термінів та абрєвіатур у сфері інформатизації / НАН України, Ін-т економіки пром-сті, Донецький ун-т економіки та права. – Донецьк : ІЕП НАН України, 2006. – 466 с.
34. Фокеев В. А. Библиографическая наука и практика: терминолог. слов. / В. А. Фокеев. – СПб : Профессия, 2008. – 270 с.
35. Швецова-Водка Г. Н. Технология виртуального справочно-библиографического обслуживания [Электронный ресурс] // Культура народов Причерноморья № 100, Т. 2. – С. 27–36. Режим доступа: http://www.nbu.gov.ua/Articles/KultNarknpl00/pdf/100t2/knpl00t2_27-36.pdf. – Назва з екрана.
36. ISO 2789:2006. Information and documentation – International library statistics: International Standart = Information et documentation – Statistiques internationales de bibliothèques. – 4 ed. 2006-09-15 / ISO. – Geneva, 2006. – V, 61 p.
37. Pace A. Technically speaking: what's in a name? / Andrew K. Pace // American Libraries. – 2005. – Vol. 36, №6. – P. 88–89.
38. Reitz J. M. Dictionary for Library and Information Science / by Joan M. Reitz. – Westport, Con.; L. : Libraries Unlimited, 2004. – X, 788 p.