

---

**Бердар Яна Петрівна**, завідувачка сектору Наукової бібліотеки  
ДВНЗ «Ужгородський національний університет»  
ORCID 0000-0002-4741-1638;

**Мателешко Юлія Петрівна**, завідувачка відділу рукописів та стародруків  
Наукової бібліотеки ДВНЗ «Ужгородський національний університет»

УДК 027.7(477.87)+027.081+025.355:004.738.5

**СПЕЦИФІКА ЗАСТОСУВАННЯ ПОСЛУГИ «ВІРТУАЛЬНА  
ДОВІДКА»: НА ПРИКЛАДІ РОБОТИ ВІДДІЛУ РУКОПИСІВ,  
СТАРОДРУКІВ ТА РІДКІСНИХ КНИГ НАУКОВОЇ БІБЛІОТЕКИ  
УЖГОРОДСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ**



**Я. П. Бердар, Ю. П. Мателешко**

Ужгородський національний університет  
Наукова бібліотека

**Анотація:** У статті розкривається сутність довідково-бібліографічного обслуговування в електронному середовищі, показано роль віртуальних довідок у задоволенні інформаційних потреб віддалених користувачів на прикладі роботи відділу рукописів, стародруків та рідкісних книг Наукової бібліотеки Ужгородського національного університету.

**Ключові слова:** Наукова бібліотека Ужгородського національного університету, бібліотечні інновації, електронне довідково-бібліографічне обслуговування, інформаційні запити, віртуальна довідка.

---

Інформаційні технології швидкими темпами увійшли практично у всі сфери людської діяльності, тому використання їх в університетських бібліотеках, які займаються забезпеченням навчального процесу та допомагають викладачам у їх науковій діяльності, не стало винятком. Багато бібліотек намагаються задовольнити запити користувачів, тим паче віддалених, за допомогою сучасних комп'ютерних технологій. Починає активно впроваджуватись такий вид електронного довідково-бібліографічного обслуговування (ДБО), як «віртуальна довідка». Віртуальна довідка вважається онлайн-сервісом для віддаленого користувача, тобто читача, який не знаходиться у бібліотеці, а використовує дану послугу на відстані і має намір одержати певну інформацію, не відходячи від комп'ютера.

Сутність поняття «віртуальна довідка», його форми та види можна розглянути у статтях Г. Швецової-Водки [10], І. Багрової [1], Є. Тодорової [9], Т. Добко [3], С. Романської [7], А. Пурника [5] та ін. Однак питання технології віртуального ДБО в наявних публікаціях розглядалися недостатньо. Їм спеціально присвячена стаття Є. Розумової [6].

Мета даної статті – дослідження сутності та специфіки віртуальних довідок, їх застосування у роботі відділу рукописів, стародруків та рідкісних книг Наукової бібліотеки УжНУ.

Віртуальне довідково-бібліографічне обслуговування – це задоволення разових запитів віддалених користувачів, отриманих та виконаних бібліотечними працівниками завдяки використанню комп'ютерних технологій [9, с. 101]. Використання електронних інформаційних ресурсів у ДБО розширює інформаційну базу для виконання всіх типів довідок, залежно від конкретного запиту та можливостей пошукових систем [2].

Терміни «віртуальна довідка» або «віртуальна довідково-інформаційна служба» (англ.: virtual reference) використовують як синоніми до термінів: «цифрова довідка» (digital reference), «електронна довідка» (e-reference), «довідка в реальному часі» (real-time reference), «Інтернет-інформаційне обслуговування» (Internet information service) [1, с. 42]. Ці терміни означають організацію ДБО користувачів бібліотеки через Інтернет, коли вони мають можливість звернутись в бібліотеку з інформаційним запитом за допомогою мережі і так само через неї отримати відповідь. Завдяки цьому досягається значна економія часу для

---

користувачів, а бібліотеки тим самим підвищують свою популярність і роль в суспільстві як довідково-інформаційних центрів [8, с. 27].

Віртуальні довідкові служби вибудовують свою роботу 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 відповідні джерела та дотриманням вимог Кодексу етики бібліотекаря; дотримання положень Закону України «Про авторське право і суміжні права» [3, с.17].

«Віртуальна довідка» як один із видів бібліотечних послуг для задоволення інформаційних запитів віддалених користувачів знайшла своє застосування у роботі відділу рукописів, стародруків та рідкісних книг Наукової бібліотеки УжНУ. Це спеціалізований відділ у структурі вузівської бібліотеки, який займається збереженням рукописних та друкованих книжкових пам'яток XV–XIX ст., здійснює дослідження в галузі історії книги та книговидання, історії бібліотечної справи та книжкового пам'яткознавства, обслуговує користувачів фондом рукописів, стародруків та рідкісних видань, а також відповідними інформаційними джерелами та довідковою літературою, надає консультації, довідки, методичні поради за профілем роботи. Враховуючи специфіку фонду відділу, закономірно, що користувачами відділу є спеціалісти вузького профілю, найчастіше дослідники стародавньої та середньовічної історії, історії книги та книгодрукування, працівники відділів рукописів та стародруків інших бібліотек України та закордону тощо. Для дослідників з інших міст України та іноземних науковців можливість одержання необхідної інформації через Інтернет має значні переваги: економить час, кошти на відрядження, дає змогу дистанційно одержати інформацію про наявність видання, яке цікавить дослідника, у фондах бібліотеки та ін.

Існують три види бібліотечного довідково-бібліографічного обслуговування користувачів через Інтернет:

- а) через електронну пошту;
- б) консультація в режимі чат;
- в) організація служби «Віртуальна довідка» за спеціальною програмою [10, с. 49].

---

За допомогою електронної пошти, адреса якої розміщена на сайті бібліотеки, користувач може надіслати запит у будь-який час і з будь-якого місця на Землі, якщо має комп'ютер та доступ до мережі Інтернет. Користувач надсилає свій запит електронною поштою на сайт бібліотеки і через кілька днів так само електронною поштою отримує відповідь. Бібліотека гарантує користувачеві швидку відповідь і кваліфіковану допомогу спеціаліста в пошуку інформації. У роботі відділу рукописів та стародруків Наукової бібліотеки найчастіше застосовується саме цей вид бібліотечного довідково-бібліографічного обслуговування віддалених користувачів.

Терміни виконання довідок складають 3–5 робочих днів із часу надходження запиту. Запити виконуються за порядком їх надходження. Кожен запит має містити лише одне питання. Уточнюючі, адресні, фактографічні запити виконуються протягом одного робочого дня. Тематичні запити виконуються протягом трьох робочих днів. Відповідь надсилається на вказану електронну пошту. Для швидкого та якісного виконання довідки треба чітко формулювати запити. Замовлення приймаються і виконуються безкоштовно [4].

Відділ рукописів, стародруків та рідкісних книг Наукової бібліотеки завдяки можливості надавати довідки та консультації дистанційно через мережу Інтернет не лише збільшив кількість віддалених користувачів бібліотеки, задовольнив інформаційні запити дослідників з різних куточків України, зарубіжних країн, але і налагодив комунікацію із колегами з інших бібліотек України (Наукова бібліотека ім. М. Максимовича Київського національного університету ім. Тараса Шевченка, Наукова бібліотека Львівського національного університету ім. І. Франка), які займаються вивченням книжкових пам'яток.

За період 2015–2020 рр. послугою «віртуальна довідка» Наукової бібліотеки скористалися науковці з Німеччини (Ульріх Шеффер, що є бібліографічним радником Німецького товариства Яна Амоса Коменського), Росії (А. А. Костін, завідувач відділу бібліографії та джерелознавства Інституту російської літератури (Пушкінський Дім) РАН), Італії (Добош Ондраш, студент Папського Східного Інституту), Литви (Денис Кравчук, науковець з Інституту литовської мови) тощо. Запити були різноманітні: видання творів Яна Амоса Коменського у фондах бібліотеки УжНУ (від Ульріха Шеффера), наявність в бібліотеці УжНУ першого видання праці М. Ломоносова «Риторика» 1748 р. (від А.

---

Костіна), рукописні служебники, що зберігаються у відділі (від Добоша О.) та ін. Тобто, завдяки послугі «віртуальна довідка» фонд рукописів і стародруків, який досить слабо вивчений та ще не представлений у повному обсязі в електронному каталозі, став доступніший для іноземних науковців та науковців з різних куточків України. Тому переваги впровадження такої бібліотечної послуги, як «віртуальна довідка» у роботу спеціалізованих відділів, та й бібліотеки загалом, є незаперечними.

Отже, аналіз функціонування послуги «віртуальна довідка» у відділі рукописів, стародруків та рідкісних книг дає підстави стверджувати, що цей вид бібліотечних послуг може незабаром стати одним із найперспективніших. Віртуальна довідка дає змогу розширювати обслуговування за рахунок віддалених користувачів, що є дуже важливим для спеціалізованих відділів, які обслуговують лише певні категорії дослідників. Вона дозволяє значно скоротити час самостійного пошуку читача та дає можливість одержати кваліфіковану відповідь провідних спеціалістів бібліотеки. Крім того, реалізація такого типу запитів дозволяє бібліотекарям удосконалити навички пошуку інформації з використанням електронних ресурсів бібліотеки.

### Література:

1. Багрова И. Ю. Виртуальное справочно-информационное обслуживание. (По материалам англоязычной печати 2000–2004 гг.). *Библиотекосведение*. 2005. № 6. С. 42–49. URL: <http://www.library.ru/help/theory/bagrova.php>
2. Віртуальне довідково-бібліографічне обслуговування. *Вікіпедія*. Веб.сайт. URL: [https://uk.wikipedia.org/wiki/Віртуальне\\_довідково-бібліографічне\\_обслуговування](https://uk.wikipedia.org/wiki/Віртуальне_довідково-бібліографічне_обслуговування) (дата звернення: 08.05.2020)
3. Добко Т. Довідково-бібліографічне обслуговування в електронному середовищі: віртуальне чи реальне. *Бібліотечний вісник*. 2011. № 4. С. 11–23. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/bv\\_2011\\_4\\_2](http://nbuv.gov.ua/UJRN/bv_2011_4_2)
4. Наукова бібліотека УжНУ. URL: <http://www.lib.uzhnu.edu.ua/node/49/show>
5. Пурник А. А. Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек: первые результаты и перспективы развития. URL: [http://www.library.ru/4/theory/purnik\\_sudak.php](http://www.library.ru/4/theory/purnik_sudak.php)

---

6. Разумова Э. Г. Технологические аспекты реализации онлайн-справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей (на примере Виртуальной справочной службы РНБ «Спроси библиографа»). *Информационный бюллетень РБА*. 2005. № 35. С. 136–137. URL: <http://vss.nlr.ru/razumova.php>

7. Романська С. Й. Віртуальна довідка – як одна з форм обслуговування віддалених користувачів. *Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства* : матеріали п'ятої міжнар. наук.-практ. конф., 11–12 верес. 2013 р. Львів, 2013. С. 204–212.

8. Технология виртуального справочно-библиографического обслуживания / Г. Н. Швецова-Водка. *Культура народов Причерноморья*. 2007. № 100. Т. 2. С. 27–36. URL: <http://dspace.nbuv.gov.ua/handle/123456789/6895>

9. Тодорова Є. М. Мережево-віртуальні послуги бібліотек як складова інформаційно-бібліотечного сервісу. *Інформаційно-бібліотечний сервіс і користувач: новий формат взаємодії* : матеріали всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. (до 50-річчя заснування Харківського державного університету харчування та торгівлі), 23–31 жовт. 2017 р. / редкол. : О. І. Черевко (та ін.). Харків : ХДУХТ, 2017. С. 99–106. URL: <http://elib.hduht.edu.ua/jspui/handle/123456789/2136>

10. Швецова-Водка Г. М. Віртуальна довідка – новий вид інформаційних послуг бібліотеки. *Бібліотеки Рівненщини: інновації, досвід роботи* : зб. ст. ; Рівнен. облдержадмін., Обл. упр. культури, Рівнен. держ. обл. б-ка. Рівне, 2004. С. 48–59. URL: <https://elib.nlu.org.ua/view.html?id=3152>

---

**СПЕЦИФИКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГИ «ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА»: НА ПРИМЕРЕ РАБОТЫ ОТДЕЛА РУКОПИСЕЙ, СТАРОПЕЧАТНЫХ И РЕДКИХ КНИГ НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ УЖГОРОДСКОГО НАЦИОНАЛЬНОГО УНИВЕРСИТЕТА**

**Я. П. Бердар, Ю. П. Мателешко**

Ужгородский национальный университет  
Научная библиотека

**Аннотация:** В статье раскрывается сущность справочно-библиографического обслуживания в электронной среде, показана роль виртуальных справок в удовлетворении информационных потребностей удаленных пользователей на примере работы отдела рукописей, старопечатных и редких книг Научной библиотеки Ужгородского национального университета.

**Ключевые слова:** Научная библиотека Ужгородского национального университета, библиотечные инновации, электронное справочно-библиографическое обслуживание, информационные запросы, виртуальная справка.

**SPECIFICS OF APPLICATION OF THE VIRTUAL REFERENCE: ON THE EXAMPLE OF WORK OF THE DEPARTMENT OF MANUSCRIPTS, OLD PRINT AND RARE BOOKS OF THE SCIENTIFIC LIBRARY OF UZHGOROD NATIONAL UNIVERSITY**

**Y. Berdar, Y. Mateleshko**

Uzhhorod National University  
Scientific Library

**Abstract:** The article reveals the essence of reference and bibliographic services in the electronic environment, shows the role of virtual reference services in meeting the information needs of remote users on the example of the department of manuscripts, old print and rare books of the Scientific Library of Uzhhorod National University.

**Keywords:** *Scientific Library of Uzhhorod National University, library innovations, electronic reference and bibliographic service, information requests, virtual reference.*