

УДК 004.77:025.5

Тетяна Добко,

керівник Центру довідково-бібліографічної інформації НБУВ, канд. іст. наук

ВПЛИВ ІНТЕРНЕТУ НА ДОВІДКОВО-БІБЛІОГРАФІЧНУ ДІЯЛЬНІСТЬ: ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД І УКРАЇНЬСЬКА ПЕРСПЕКТИВА

Висвітлюється вплив Інтернету на організацію довідково-бібліографічної діяльності, проаналізовано зарубіжний досвід довідкового забезпечення користувачів в електронному середовищі. Підкреслюється навігаторська функція довідково-бібліографічних служб з організації і використання інформаційних ресурсів, сприяння розвитку самообслуговування користувачів.

Ключові слова: бібліотеки, Інтернет, довідково-бібліографічне обслуговування, довідково-бібліографічна діяльність, Україна.

Факс або Інтернет – ненадійні засоби спілкування.

*Буду користуватися способом надійнішим, себто нагодою:
кораблем, літаком, за допомогою чайки або дельфіна...*

Роман Лубківський

Нині виросло покоління, для якого комп'ютер – звичний побутовий прилад. Мультимедіа в Інтернет, телекомунікації, соціальні мережі, Web 2.0 і багато інших інновацій в інформаційно-комунікаційних технологіях (ІКТ) радикальним чином змінюють способи передавання інформації, спілкування, навчання та обміну знаннями, надають доступ до отримання освіти кожному – незалежно від місця проживання та соціального стану. Інформація стає потужним ресурсом для тих, хто вміє її правильно, швидко і краще за інших використовувати. ООН включила доступ до Інтернету в список базових прав людини. Відсутність доступу до Інтернету визнано порушенням громадянських прав особи, обмеженням доступу до інформації [8]. Разом з тим відбувається невпинний процес створення найефективніших пошукових систем, які б полегшили пошук потрібної інформації як у локальних базах даних та мережах, так і в ресурсах Інтернету.

Провідні зарубіжні бібліотеки вже закріпили свої позиції в галузі інформаційного обслуговування політичних, економічних,

соціокультурних потреб держави та бізнесу як у національному, так і у світовому масштабі завдяки організації знань, впровадженню ефективних програм і пошукових систем у національних і світових інформаційних мережах.

Україна поки ще не завоювала лідерські позиції в цих питаннях. Не дуже міцним є і український сегмент у мережі Інтернет. Бібліотеки України не можуть не брати до уваги нову інформаційну ситуацію, що склалася у світі. На початку XXI ст. в Україні лише 24 з 27 обласних бібліотек мали доступ до Інтернету. Електронні мережі загального доступу почали формуватися переважно в рамках програм надання допомоги, зокрема за програмою Міжнародного фонду «Відродження» «Розвиток регіональних інформаційних порталів та інформаційних центрів на базі публічних бібліотек» [9, с. 25], програм Посольства США в Україні – LEAP, «Вікно в Америку» та ін.

За даними аналізу інтернет-аудиторії України, який проводиться за проектом Opinion Software Media на замовлення Інтернет Асоціації України компанією InMind у березні 2012 р. доступ до Інтернету мало 48 % мешканців України віком 15 років і старші. Користуються Інтернетом: 42 % (16,9 млн) разів на місяць і частіше; 39 % (17,7 млн) разів на тиждень і частіше; 31 % (12,4 млн) щодня або майже щодня [1].

За розрахунками *Internet World Stats* із 45 134 707 населення в Україні 15 300 000 користувачів Інтернету, що становить 33,9 %. Для порівняння, наприклад, у США користуються глобальною мережею 69,6 % населення країни, у Німеччині – 61,3 %, у Великобританії – 50,3 %, Франції – 50,3 %, Польщі (62 %) та в Росії (44 %). Назагал 50,9 % жителів ЄС користуються ресурсами Інтернету [23].

Поступово друковані довідкові видання відступають перед лавиною інформації, що з'являється в електронних формах. І хоча це здається «країною мрій» для користувача, на думку зарубіжних фахівців, насправді це справжнісінькі хащі, у яких складно знайти правильний шлях [16]. Фактично, користувачі частіше звертаються до послуг Google чи Yahoo!, ніж до бібліотечних БД, оскільки їхні пошукові механізми є простішими і легшими в користуванні.

Аналіз відвідування сайту Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського (НБУВ) (www.nbuv.gov.ua) показав, що найактивніше користувачі використовують повнотекстові ресурси. До них «звертається 80 % користувачів, яким щодоби надається понад 300 тис. статей (три статті щосекунди)» [5]. До того ж вони потрапляють на сайт через первинне використання пошукової системи Google. Аналіз статистичних

даних використання сайту НБУВ демонструє постійне зростання кількості відвідувачів і відповідно самостійних пошуків у представлених інформаційних ресурсах. «Кількість користувачів порталу зростає експоненційно, збільшуючись на 30–40 % за рік (якщо 15 травня 2004 р. портал відвідали 2,3 тис. користувачів з різними інтернет-адресами, то 15 травня 2011 р. – 48,7 тис., 15 травня 2012 р. – 62,6 тис.) [5].

Нині організація і обслуговування електронного інформаційного середовища стало одним з найприбутковіших бізнесів у світі. В інформаційному глобалізованому світі зростає соціальна роль телекомунікацій та ІКТ, що потребує більшої соціальної відповідальності. Разом з тим зростають вимоги до професійної діяльності бібліотекаря.

Розширення обсягу інформаційних ресурсів (ІР), різноманітність баз даних (БД) посилили значення науки їх використання і роль довідково-бібліографічних служб у задоволенні інформаційних потреб користувачів. Впровадження нових інформаційних технологій внесло суттєві зміни в зміст фондів, формування довідково-пошукового апарату бібліотеки, засоби зв'язку, види доставки документів, технологію інформаційного пошуку. Поява на інформаційному ринку ресурсів на різноманітних носіях інформації, змінене інформаційне середовище надали нову якість інформаційним продуктам і послугам. Однією з вимог до кадрів довідково-бібліографічної сфери стало вміння ефективно застосовувати для пошуку інформації сучасні комп'ютерні технології.

Пошуковик (оператор БД, інформаційний навігатор) повинен володіти аналітичними навичками, творчим мисленням, практичним досвідом роботи, знанням інформаційно-пошукових системи (ІПС), вміти здійснювати за запитом пошук необхідної інформації відповідно до прийнятої в даній ІПС мови за визначеними алгоритмами. Інформаційна послуга почала розглядатися як здійснення певного технологічного процесу науково-інформаційної діяльності й доведення отриманого кінцевого результату до користувача.

Теоретичні дослідження сучасного бібліографознавства та інформатики останніх років та їх практичне втілення стосуються переважно проблем використання новітніх технологій, електронних інформаційних ресурсів (ЕІР), забезпечення доступу до БД, впровадження інтернет/екстранет-технологій, дистанційного довідково-бібліографічного обслуговування (ДБО), удосконалення формування й використання довідково-бібліографічного апарату.

Прикладні проблеми використання ЕІР у довідково-бібліографічному обслуговуванні наукових бібліотек України, впровадження інноваційних

технологій досліджували О. Василенко, І. Давидова, Т. Добко, О. Ісаєнко, Н. Моїсеєнко, Л. Ткачук, С. Третяк, Л. Філіпова, Г. Швецова-Водка та ін. Великий інтерес у фахівців викликало впровадження віддаленого обслуговування користувачів засобами електронної пошти, через сайт бібліотеки тощо, яке знайшло широке висвітлення в численних публікаціях, доповідях на конференціях.

Значний внесок у дослідження ДБО в електронному середовищі належить відомій російській ученій О. Жабко. Низка статей, докторська дисертація і монографія «Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде: теория и практика» (СПб., 2006) всебічно розкривають процеси трансформації ДБО в електронному середовищі. Докладний аналіз цього виду обслуговування дав змогу їй розглянути ДБО як комплексний вид діяльності, що включає, крім традиційного обслуговування в режимі «запит – відповідь», такі напрями, як онлайнвий доступ до БД, формування онлайнного довідково-бібліографічного фонду, обслуговування віддалених користувачів з допомогою ІКТ [4].

Російська дослідниця і відомий бібліограф-практик М. Нещерет на основі порівняльного аналізу формалізованих алгоритмів бібліографічного пошуку розробила технологічну схему процесу, визначила константи бібліографічного пошуку, що лишаються незмінними в будь-якому інформаційному середовищі, зокрема й в електронному [7].

У зарубіжних бібліотеках Європи, США, Канади та інших країн Заходу впровадження засобів комп'ютеризації відбувалося набагато раніше і швидшими темпами. У 70–80-ті роки ХХ ст. у зарубіжних бібліотеках особливе значення надавалося питанням, пов'язаним з дослідженням, оцінкою та стандартами в галузі ДБО. Бібліографи довідкових служб почали розглядатися як викладачі, посередники та рівноправні з користувачами партнери в інформаційному пошуку. У 90-х роках минулого століття в зарубіжних бібліотеках широко впроваджуються мережеві технології обслуговування користувачів.

На 1999 р. щонайменше 75 зі 122 членів бібліотек ARL (Association of Research Libraries) пропонували цифрові довідкові послуги через електронну пошту або онлайнві форми [20].

В англомовній професійній літературі для позначення довідкового обслуговування в електронному середовищі найчастіше вживаються терміни *digital reference*, *online service*, *virtual reference*, *e-reference*, *electronic reference service*. 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 в роботі з базами даних).

Терміни «віртуальна довідково-інформаційна служба» (virtual reference), «цифрова довідково-інформаційна служба» (digital reference), «електронна довідково-інформаційна служба» (e-reference), «Інтернет – інформаційна служба» (Internet information services), «жива довідково-інформаційна служба» (live reference) і «довідково-інформаційна служба в реальному часі» (real-time reference) переважно використовуються як синоніми, що визначають довідково-інформаційні служби, які тим чи іншим способом використовують комп'ютерні технології. Найбільш поширеними з них є: *digital reference, electronic reference service, e-reference*. Перевагами електронних довідкових служб є: можливість звернутися будь-кому з будь-якої точки, у будь-який час; оперативність отримання кваліфікованої відповіді провідних фахівців бібліотеки.

Проблеми й перспективи довідково-бібліографічної роботи бібліотек неодноразово були предметом розгляду на конференціях і засіданнях Міжнародної федерації бібліотечних асоціацій (ІФЛА). ІФЛА зацікавилася питаннями довідкового обслуговування в електронному середовищі в 1997 р., створивши на конференції у Копенгагені дискусійну групу з довідкової роботи, яка визначила для обговорення міжнародним співтовариством такі проблеми, як організацію, етику, вплив електронних документів, довідкові колекції, безперервну освіту бібліотекарів – працівників довідкових служб. У 1998 р. в Амстердамі відбулося перше офіційне засідання, присвячене організації довідкових служб, у 1999 р. – друге офіційне засідання в Бангкоку, що розглянуло нове визначення довідкової роботи. Третє офіційне засідання дискусійної групи з довідкового обслуговування в Ієрусалімі на тему: «Космічна Одісея: будуючи мости між віртуальними і довідковими службами», зібрало численну аудиторію (150 учасників) [6, с. 5].

У 2002 р. у зв'язку з визнанням важливості цих проблем був створений офіційний Постійний комітет з довідково-інформаційної роботи (Standing Committee on Reference Work, у 2005 р. перейменовано в Постійний комітет з довідкового й інформаційного обслуговування – Standing Committee on Reference and Information Services), було підготовлено й опубліковано керівні принципи з організації цифрових довідкових служб [11].

У рекомендаціях ІФЛА для цифрових довідкових служб звертається увага на необхідність інтеграції нового виду послуг до існуючої в бібліотеці системи обслуговування.

У Стратегічному плані Секції довідкового та інформаційного обслуговування на 2006–2007 рр. зазначалося, що секція має на меті досліджувати кращі зразки практики довідкового й інформаційного обслуговування, їх організаційну структуру й кадрову складову, вивчати вплив електронного середовища на довідкові й інформаційні послуги, просувати довідкове обслуговування, у центрі якого перебуває користувач, встановити стандарти якості довідкового й інформаційного обслуговування, досліджувати традиційні та електронні фонди бібліотек як ресурси для довідкового й інформаційного обслуговування, вивчати інструкції і стандарти щодо їх відповідності етиці довідкового й інформаційного обслуговування, популяризувати доступність постійного бібліотечного довідкового обслуговування для користувачів усього світу тощо [12].

У документі «Керівництво з реалізації та підтримки віртуальних довідкових служб», підготовленому Американською бібліотечною асоціацією (комітетом MARS Digital Reference, введене спеціальним комітетом асоціації RUSA 2004 р. і переглянуте RUSA MARS / RSS Віртуальна довідка Комітету 2009, затверджене RUSA (Reference and User Services Association) у січні 2010 р. та Радою директорів RUSA, у березні 2010 р.) [21] зазначається, що віртуальна довідка – це електронна довідкова служба в реальному часі, де клієнти використовують комп'ютери та інші інтернет-технології для спілкування з персоналом без фізичної присутності [21].

Широке розповсюдження довідкових послуг в електронному середовищі викликало жваву дискусію на сторінках фахових періодичних видань в усьому світі. У них описується досвід окремих бібліотек, регіонів і бібліотечних мереж.

Деякі автори зазначили, що з вибухом популярності мережі Інтернет, розвитком електронних ресурсів і нових технологій, функція довідкових служб бібліотек знизиться, роль консультування бібліотекарями застаріє і в кінцевому підсумку не матиме ніякого значення. Так, К. Евінг (K. Ewing) і Р. Гауптман (R. Hauptman) (1995 р.) закликали до скасування традиційної інформаційно-довідкової служби, обґрунтовуючи це тим, що інформаційні технології значною мірою перетворили роль консультацій бібліотекарів з розумових зусиль до керівних завдань, застосовуючи комп'ютерне обладнання та програмне забезпечення [17].

Інші вчені меншою мірою драматизували ситуацію, стверджуючи, що інформаційно-довідкова служба зазнає змін, що залежність користувачів від інформаційних технологій – це зміна традиційної довідкової служби або загроза для неї. М. Вілсон (M. Wilson) вважав,

що акценти інформаційно-довідкових служб повинні бути спрямовані на регулювання того, що користувачам надається доступ до неосязних сховищ інформації і роль інформаційно-довідкових служб полягає у зверненні більшої уваги на навчання користувачів отримувати доступ та оцінювати довідкові джерела, а також у «невидимій функції» допомагати користувачам формулювати свої інформаційні потреби [33].

Китайський учений Л. Хан (L. Han), і британська дослідниця А. Гулдінг (A. Goulding) розглядають перспективи розвитку інформаційно-довідкових послуг у цифровій бібліотеці [22]. Виходячи з того, що технології автоматизованої цифрової бібліотеки вирішують дедалі більше інформаційних потреб і змінюють режим обслуговування користувачів, автори пропонують трирівневу систему, що підтримує потреби користувачів інформації та обговорюють роль довідкових бібліотекарів на кожному рівні, розглядають цифровий довідковий сервіс, як новий засіб надання послуг. Автори звертають увагу на необхідність систематичного процесу підтримки інформаційних потреб користувачів у цифровій бібліотеці. Ми цілком згодні з їхньою думкою, що користувачі надають перевагу простому й ефективному самообслуговуванню, а особисту допомогу використовують тільки у разі найбільшої потреби. Отже, щоб покращити інформаційні послуги для користувачів, більше уваги повинно бути зосереджено на моделі самообслуговування. Поміж тим, допомога персоналу довідкових служб є невід'ємною частиною системи задоволення інформаційних потреб користувачів у цифровій бібліотеці [22, с. 261]. Автори зробили висновок, що ідеальною моделлю для інформаційного й довідкового обслуговування в цифровій бібліотеці є інтелектуальна цифрова бібліотечна система, у поєднанні з високим рівнем підготовки та ефективною індивідуальною допомогою персоналу [22, с. 261].

Дж. Фріч (J. Fritch) і С. Манденак (S. Mandernack) виклали своє бачення інформаційно-довідкових служб у складному інформаційному середовищі [18]. Звертаючи увагу на певне зниження статистичних даних традиційних довідкових послуг, вони намагалися відповісти на питання, чи є це ознакою того, що роль інформаційно-довідкових служб насправді знижується і чи будуть консультації бібліотекарів та інформаційно-довідкових служб неминуче замінені провідними інформаційними технологіями.

Незважаючи на всеосяжне захоплення та переваги технологій, нове інформаційне середовище, неконтрольоване поширення інформації принесло із собою багато питань та проблем як для людини, так і для суспільства загалом. Величезний обсяг інформації в інтернет-мережі

та легкість доступу до неї призвела до поширення думки (і, можливо, певного переконання), що все, чого потребує людина, можна знайти одним натиском пальця, і що все буде доступним 24 години на добу, сім днів на тиждень. Чи то для школи, кар'єри, чи особистих потреб, технологія стала розглядатися як панацея від багатьох недоліків суспільства. Мережа нібито може надати кращу роботу, підвищити прибуток, зробити здоровішим стиль життя людини, примусити державну владу реагувати на негаразди і, загалом, підвищити особистий та суспільний добробут. Такі уявлення сприяли появі системі цінностей, відповідно до якої спосіб життя людини дедалі більшою мірою став залежати від її власних побажань. Індивідуалізм, врахування потреб окремих споживачів, зручність, самостійність та самодостатність є доміантними рисами загальної культури [18]. Заохочення незалежності, особистого вибору та самореалізації – це, за своєю суттю, не є негативним явищем, однак необхідно враховувати його можливі наслідки. Учені застерігали, що сильна залежність від технологій, використання яких, як правило, є індивідуальною діяльністю, призводить до відчуження людей одне від одного на фізичному, психологічному та емоційному рівнях [18].

Можна погодитися з їхньою думкою, що високу якість взаємозв'язків з користувачами важко встановити в комп'ютерно-опосередкованому середовищі. У цифровому середовищі набагато складніше читати невербальні сигнали, які дають змогу бібліотекарям бути активнішими, заздалегідь передбачати й встановлювати, що може бути необхідне користувачам, і пропонувати допомогу. З появою нових комунікаційних технологій, які передають наочні та тональні сигнали, побудова взаємовідносин зі споживачами через електронні засоби стає простішою [18].

Автори вважають, що нова довідкова парадигма за своєю сутністю полягає в тому, що технологічно багате інформаційне середовище спрямовується на ретельніше поєднання консервативних та ліберальних філософій консультування. Будучи основною ланкою у сфері розвитку суспільства та культури, бібліотекарі повинні усвідомлювати цінність спільноти та соціальний контекст у наданні інформаційних послуг, що забезпечують весь спектр сучасних потреб користувачів. Довідкові служби, наділені сильною навчальною роллю, повинні стати активнішими в забезпеченні ефективної системи послуг, звертаючи увагу на багатогранні інформаційні запити, з якими сьогодні стикаються бібліотекарі [18].

Зарубіжні фахівці вивчали поточний стан цифрової довідки, здійснивши перевірку загальної цифрової еталонної моделі асинхронної довідки шляхом опитування цифрових довідкових служб [27]. Вони

намагалися з'ясувати, на які питання можна відповісти автоматично, а які потребують людського посередництва, адже коли питання відрізняється від будь-якого раніше поставленого, воно не може бути вирішене за допомогою архіву відповідей.

До того ж, як підтверджує і наша практика, пошук відповіді в банку даних (знань) не завжди є виправданим: якщо вузькофаховий запит – шанс знайти відповідь на нього незначний; якщо ж запит на широку тему, то наявна в 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 [2, с. 19].

Аналіз віртуальної довідкової служби щодо дотримання інструкцій RUSA та керівництва з цифрової довідки IFLA (ІФЛА), Міжнародної федерації бібліотечних асоціацій здійснили П. Шачаф і С. Горовіц (P. Shachaf, S. Horowitz) [29]. Їхнє дослідження оцінює і порівнює рівень дотримання двох складових професійних принципів, які встановлені як стандарти для забезпечення якості обслуговування.

На необхідності врахування керівних принципів IFLA та RUSA (Reference and User Services Association) для оцінки послуг наголошують й К. Шоу (K. Shaw) і А. Спінк (A. Spink), аналізуючи досвід діяльності довідкових служб університетських бібліотек Австралії, порівнюючи різні форми надання довідок в електронному середовищі. На думку авторів, база частих питань є однією з найпрогресивніших та економічно виправданих видів системи віртуальної довідки [30, с. 200].

Учені вважають, що необхідні подальші дослідження для того, щоб розвивати упевненість у цифровій довідковій службі як ефективній і дієвій [18]. Довідкове інтерв'ю зберігає ключову роль у наданні допомоги користувачам і відповіді на ті питання, на які справді потрібно відповісти. На думку провідного американського фахівця В. Катца, ті, хто стверджують, що довідкове інтерв'ю не потрібне, або є відмираючим чи навіть мертвим, очевидно, не знають про стрімкі зміни в галузі інформації, завдяки яким це інтерв'ю сьогодні є важливішим, ніж будь-коли в минулому [25, с. 162].

Дж. Строу (J. Straw) (2000 р.) стверджує, що проведення повного довідкового інтерв'ю в цифровому середовищі набагато складніше, ніж безпосереднього інтерв'ю. Проаналізувавши віртуальні довідкові інтерв'ю, він дійшов висновку, що, незважаючи на швидкість електронних повідомлень по мережі, було б помилкою для бібліотекарів, що надають довідки, робити висновок про те, що електронне спілкування за своєю природою є ефективнішим. Очевидно, що бібліотекарі-диспетчери

повинні розуміти, що багато проблем краще вирішувати під час прямої, безпосередньої зустрічі [31, с. 377].

Американські вчені М. Оаклеф (M. Oakleaf) та Амі Ван Ской (Amy Van Scoy) досліджують навчальні стратегії цифрової довідки для покращання навчання студентів [26]. На їхню думку, довідкова служба в академічних бібліотеках на основі педагогічної теорії, залучення набору навчальних стратегій може впливати на покращання навчання студентів. Учені розробили перелік навчальних стратегій на основі освітніх теорій. Вони вважають, що бібліотекарі повинні прагнути до розвитку метакогнітивних навичок студентів, а також використовувати активні методи навчання в цифровій системі довідок шляхом залучення користувачів до пошуку інформації. Використання бібліотекарями моделей соціального конструктивізму в процесі навчання сприяють становленню користувачів як членів спільноти інформаційно-освічених людей [26, с. 380–381].

Переваги менеджменту знань для довідкових служб бібліотеки підкреслює й С. Ганді (S. Gandhi) [19]. Системи керування знаннями можуть допомогти бібліотекарям: систематично збирати, систематизувати записи явних і неявних знань бібліотекарів; швидко й ефективно знаходити відповіді на типові запитання або питання, які потребують копії роботи з пошуку інформації; робити точний вибір кращих довідкових матеріалів, відповідаючи на конкретне питання; покращити обмін знаннями; визначати, які питання ставляться найчастіше і формувати відповідні інформаційні ресурси, що містять відповіді на ці питання; удосконалити збір інформації щодо визначення недостатніх ресурсів для задоволення потреб користувачів; поліпшити доступ користувачів до інформації тощо [19, с. 375–376].

Хорватський учений Б. Бозанчіч (B. Bosančić), аналізуючи розвиток онлайн-довідкових баз знань, звертає увагу на певне зниження ентузіазму з боку бібліотечної спільноти і недостатнє використання цього ресурсу користувачами. Причинами цього, на його думку, є складність побудови такої бази знань, яка вимагає вдумливого і системного підходу, визначення схеми метаданих [13, с. 154]. Учений наголошує на необхідності розробки принципів і рекомендацій зі створення онлайн-довідкових баз знань, які економитимуть час бібліотекаря і користувача, сприятимуть навчанню бібліотекарів довідкових служб, підвищуватимуть інформаційну грамотність користувачів [13].

К. Джонсон (C. Johnson) вважає, що взаємодії, які відбуваються щодня між співробітниками й користувачами бібліотеки, забезпечують зв'язок людини, що приводить не тільки до механізму допомоги в отриманні

доступу до корисних інформаційних ресурсів, а й емоційної допомоги, що сприяє формуванню почуття індивідуального добробуту. Ці взаємодії можуть бути важливим джерелом соціального капіталу, що робить позитивний вплив як на окремих осіб, так і на суспільство загалом [24].

Утім, користувачі, як правило, не мають навичок пошуку, великих знань про ресурси (як друковані, так і електронні), чи оціночних навичок, якими володіють бібліотекарі. Ці додатково цінні послуги стали тією сферою професійної експертизи та соціального авторитету бібліотекаря, які уточнювалися й створювалися протягом багатьох років роботи з джерелами інформації [18].

За дослідженням американських фахівців, перспективи щодо розвитку довідкових служб із впровадженням комп'ютерних технологій позитивні, адже бібліотекарі знають, як організована інформація, володіють методикою проведення інформаційного пошуку. За їхніми прогнозами, у подальшому навчання користувачів буде включати вибір баз даних та оформлення результатів. Імовірно, що в практиці ДБО отримає поширення організація роботи з читачем на основі попередньої домовленості, і взаємовідносини набудуть характеру спілкування професіонала й клієнта.

Це підтверджує і дослідження надання довідкових послуг в австралійських наукових бібліотеках Л. Берк (L. Burke). Вона вважає, що у XXI ст. довідкова служба буде, як і раніше, частиною академічної послуги бібліотеки [14].

В Інтернеті представлено багато наукової вільно-доступної інформації, що відкриває перед бібліотеками нові можливості для розширення довідково-бібліографічної роботи. Однак ефективний пошук у глобальній мережі потребує постійного вивчення її ресурсів, можливостей доступу, умов та використання певних БД, досвіду та практичних навичок. К. Расерока зазначала, що інформаційно-комунікаційні технології є лише інструментом, і без людей, які знають, як їх використовувати і застосовувати, інформаційне суспільство залишиться для всіх лише далекою мрією [10, с. 113].

Отже, Інтернет, та й електронні технології загалом, впливають на довідково-бібліографічну діяльність у двох основних площинах: розширюючи ресурсну базу для обслуговування користувачів і надаючи можливість користувачам самостійно використовувати ЕІР, вільно представлені в глобальній мережі, і забезпечуючи розвиток нових форм обслуговування віддалених користувачів засобами ІКТ. Крім того, спостерігається тенденція інтеграції ДБО і бібліо-

течно-інформаційного обслуговування, коли за запитом користувача надається в більшості випадків вже не просто бібліографічний опис документа, а його повний текст.

Інтернет став не лише додатковим каналом інформації, а для багатьох й основним. У наукових бібліотеках України спостерігається тенденція, що читачі нині не просто приходять у бібліотеку, вони сюди приходять за тим, чого немає в Інтернеті.

Ми вважаємо, що бібліотекарі довідкових служб повинні зберегти і навіть розширити свою роль як керівників розвитку суспільних знань в інтернет-середовищі. На нашу думку, місія фахівців довідково-бібліографічних служб полягає в тому, що вони повинні взяти на себе навігаторську функцію з організації інформаційних ресурсів, систематизації, структурування інформації, навчання користувачів інформаційному пошуку й оформленню його результатів. Бібліотеки України повинні працювати не лише над розробкою і формуванням нових бібліографічних, метабібліографічних, аналітичних продуктів, що орієнтують і розкривають ресурси локальних і глобальної мереж, а й більше уваги надавати узгодженості, формуванню інтегрованого довідково-пошукового апарату, розвитку співпраці з координації передплати, доступу та взамовикористання бібліографічно-реферативних і повнотекстових ресурсів.

З упровадженням комп'ютерних технологій в усі сфери життя в довідково-бібліографічній діяльності відбуваються стрімкі якісні зміни, що потребує глибокого комплексного дослідження й осмислення процесів перетворення цього простого на перший погляд виду роботи в дієвий інструмент розвитку інформаційного суспільства і наукового прогресу.

Список використаних джерел

1. Аналіз інтернет-аудиторії України [Електронний ресурс] / Інтернет-асоціація України : веб-сайт. – Електрон. дані та прогр. – К., 2012. – Режим доступу: <http://www.inau.org.ua/252.3286.0.0.1.0.phtml>. – Назва з екрана.
2. *Добко Т.* Довідково-бібліографічне обслуговування в електронному середовищі: віртуальне чи реальне / Тетяна Добко // Бібл. вісн. – 2011. – № 4. – С. 11–23.
3. *Добко Т.* Довідково-бібліографічне обслуговування в електронну еру: розвиток навігаторської функції / Добко Тетяна // Бібл. вісн. – 2003. – № 1. – С. 2–8.

4. *Жабко Е. Д.* Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде: теория и практика : монография / Е. Д. Жабко ; Рос. нац. б-ка. – СПб., 2006. – 387 с.
5. Загальна статистика порталу Бібліотеки [Електронний ресурс] // Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського / О. Жабін, Л. Костенко, Д. Соловяненко : веб-сайт. – Електрон. дані та прогр. – К., 2011. – Режим доступу : <http://www.nbuv.gov.ua/library/webstat.html>. – Назва з екрана.
6. Краткий обзор последних номеров «Журнала ИФЛА» // Новости Рос. комитета ИФЛА. – 2002. – № 32. – С. 2–8.
7. *Нещерет М. Ю.* Библиографический поиск: эволюция и современность / М. Ю. Нещерет. – СПб. : Профессия, 2010. – 240 с.
8. ООН визнала відключення від Інтернету порушенням прав людини [Електронний ресурс] / ТСН. – Режим доступу: <http://tsn.ua/svit/oon-viznala-vidklyuchennya-vid-internetu-porushennyam-prav-lyudin-i.html>. – Назва з екрана.
9. Оцінка електронної готовності України: Підготовлено у рамках проекту Уряду України / ПРООН – «Інноваційний трамплін: ІКТ задля добробуту України» / ПРООН в Україні; Держ. комітет зв'язку та інформатизації України. – К., 2002. – 88 с.: іл., табл.
10. Расерока К. Информационные потребности в рамках закона : интервью с К. Расерока, Президентом ИФЛА // Всемирный саммит по информационному обществу. – СПб., 2004. – С. 113–116.
11. 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.
12. Секция по справочному и информационному обслуживанию = Reference and Information Services Section. [ИФЛА] Стратегический план на 2006–2007 годы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.rba.ru/ifla/sec/4_36.html. – Загл. с экрана.
13. *Bosančić B.* A Blueprint for Building Online Reference Knowledge Bases / Boris Bosančić // Reference & User Services Quarterly. – 2010. – Vol. 50, N. 2. – P. 152–161.
14. *Burke L.* Models of reference services in Australian academic libraries / Liz Burke // Journal of Librarianship & Information Science. – 2008. – Vol. 40, Is. 4. – P. 269–286.
15. *Butcher K.* Reflections on academic librarianship / K. Butcher // Journal of Academic Librarianship. – 1999. – Vol. 25, N 5. – P. 350–353.

16. *Cassell K.* The future of reference / K. Cassell, U. Hiremath // *Public Libraries*. – 2007. – Vol. 46, N 1. – P. 10–12.

17. *Ewing K.* Is traditional reference service obsolete? / K. Ewing, R. Hauptman // *Journal of Academic Librarianship*. – 1995. – Vol. 21, N 1. – P. 3–6.

18. *Fritch J. W.* The emerging reference paradigm: a vision of reference services in a complex information environment [Electronic resource] / John W. Fritch, Scott B. Mandernack // *Library Trends*. – 2001. – Mode of access: http://findarticles.com/p/articles/mi_m1387/is_2_50/ai_83342859/pg_3/?tag=content;coll. – Title from the screen.

19. *Gandhi S.* Knowledge Management and Reference Services / Smiti Gandhi // *The Journal of Academic Librarianship*. – 2004. – Vol. 30, N 5. – P. 368–381.

20. *Goetsch L.* SPEC kit 251: Electronic reference service executive summary [Electronic resource] / L. Goetsch, L. Sowers, C. Todd ; American Library Association. October 1999. – Mode of access: http://www.arl.org/spec/251_sum.html. – Title from the screen.

21. Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services : Approved by the RUSA Standards and Guidelines Committee, January 2010, Approved by the RUSA Board of Directors, March 2010 / Reference and User Services Association. American Library Association [Electronic resource]. – Mode of access: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines>. – Title from the screen.

22. *Han Lifeng.* Information and reference services in the digital library / Lifeng Han, Anne Goulding // *Information Services & Use*. – 2003. – 23. – P. 251–262.

23. Internet World Stats [Electronic resource]. – Mode of access: <http://www.internetworldstats.com/stats4.htm#europe>. – Title from the screen.

24. *Johnson C. A.* How do public libraries create social capital? An analysis of interactions between library staff and patrons / Catherine A. Johnson // *Library & Information Science*. – 2010. – Res. 34. – P. 52–62.

25. *Katz W. A.* The reference interview // Katz W. A. Introduction to reference work. – 7 th ed. – New York : McGraw-Hill, 1997. – Vol. 2. Reference services and reference processes. – P. 153–177.

26. *Oakleaf M.* Instructional Strategies for Digital Reference: Methods to Facilitate Student Learning / Megan Oakleaf, Amy VanScoy // *Reference & User Services Quarterly*. – 2010. – Vol. 49, N 4. – P. 380–390.

27. *Pomerantz J.* The current state of digital reference: validation of a general digital reference model through a survey of digital reference services / Jeffrey Pomerantz, Scott Nicholson, Yvonne Belanger, R. David Lankes // *Information Processing and Management*. – 2004. – Vol. 40. – P. 347–363.

28. Reference and information services : an introduction / ed. Richard E. Bopp, Linda C. Smith. – 4 th ed. – Santa Barbara, Calif. : Libraries Unlimited, 2011. – XXIII, 743 p.

29. *Shachaf P.* Virtual reference service evaluation: adherence to RUSA behavioral guidelines and IFLA digital reference guidelines / Pnina Shachaf, Sarah M. Horowitz // *Library & Information Science*. – 2008. – Res. 30. – P. 122–137.

30. *Shaw K.* University library virtual reference services : best practices and continuous improvement / Kate Shaw, Amanda H. Spink // *Australian Academic & Research Libraries*. – 2009. – Vol. 40, N 3. – P. 192–205.

31. *Straw J. E.* A virtual understanding: The reference interview and question negotiation in the digital age / Joseph E. Straw // *Reference and User Services Quarterly*. – 2000. – Vol. 39, N 4. – P. 376–379.

32. *The Virtual Reference Experience: Integrating Theory into Practice* / R. David Lankes, Joseph Janes, Linda C. Smith, and Christina M. Finneran, editors. – New York, NY: Neal-Schuman Publishers, 2004. – 289 p.

33. *Wilson M. C.* Evolution or entropy: changing reference/user culture and the future of reference librarians / M. C. Wilson // *Reference and User Services Quarterly*. – 2000. – Vol. 39, N 4. – P. 387–390.