

Харківська обласна універсальна наукова бібліотека

**Довідково-бібліографічне
обслуговування читачів**

(методичні рекомендації)

Харків ХОУНБ 2014

78.5
Д 58

Довідково-бібліографічне обслуговування читачів : метод. реком. / Харків. обл. універс. наук. б-ка ; уклад. Л.О.Сашкова. – Х. : ХОУНБ, 2014. – 23 с.

У виданні розглянуто загальні вимоги до довідково-бібліографічного обслуговування читачів в сучасних умовах.

Видання призначено працівникам публічних бібліотек, які займаються бібліографічною роботою.

Укладач	Л.О.Сашкова
Редактор	О.М.Травіна
Комп'ютерний набір	Л.О.Сашкова
Комп'ютерна верстка	Л.М.Конопля

Зміст

Довідково-бібліографічний апарат бібліотеки	4
Оперативне довідково-бібліографічне обслуговування	8
Електронні інформаційні ресурси Інтернет	15
Планування, облік та аналіз ДБО	17
Список літератури	22

Довідково-бібліографічна діяльність є важливою функцією сучасної бібліотеки, яка тісно пов'язана з обслуговуванням користувачів, створенням довідково-інформаційних ресурсів та довідково-пошукового апарату як засобу організації доступу до них. Довідково-бібліографічне обслуговування (ДБО) є головною ділянкою цієї діяльності. ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения» визначає ДБО як «обслуговування згідно з запитам користувачів інформації, пов'язане з наданням довідок та інших бібліографічних послуг». ДБО передбачає взаємодію двох суб'єктів: користувача, який має інформаційну потребу, і бібліографа. Ця взаємодія базується на основі розвинутої системи бібліотечно-бібліографічної та науково-інформаційної діяльності з використанням фондів, ресурсів, традиційних та сучасних пошукових систем, широкого бібліографічного знання.

Виділяють два основні режими здійснення ДБО – оперативний і продовжений. Оперативне ДБО виконується відразу після отримання запиту в прямому контакті з користувачем. Продовжений режим передбачає виконання трудомістких запитів на замовлення керівних органів, колективів, окремих осіб, відповіді на які оформлюються, як правило, в письмовому вигляді. Надання довідки у письмовій формі підкреслює необхідність збереження створеного за запитом інформаційного продукту, потребує якості послуги.

Довідково-бібліографічний апарат бібліотеки

Якість довідково-бібліографічного обслуговування багато в чому залежить від стану довідково-бібліографічного апарату бібліотеки (ДБА).

ДБА – документальна інформаційно-пошукова система, яка надає можливість багатоаспектного розкриття бібліотечно-інформаційних фондів, використання локальних та віддалених електронних інформаційних ресурсів, допомагає оптимальній

організації, ефективному пошуку і видачі бібліографічної і фактографічної інформації.

Склад сучасного ДБА включає: довідково-бібліографічний фонд (ДБФ), рукописні, друковані, карткові, електронні каталоги, бази даних (бібліографічні, реферативні, фактографічні і повнотекстові).

Як показує досвід, інформаційна повнота та актуалізація ДБА забезпечує задоволення запитів не тільки поширених, але й з нових питань розвитку науки і виробництва.

Розглянемо всі складові сучасного ДБА.

ДБФ – основна частина довідково-бібліографічного апарату бібліотеки. На основі ДБФ здійснюється оперативне задоволення інформаційних запитів читачів універсального характеру, допомога фахівцям різних галузей знань, студентам, учням, котрі щодня звертаються по допомогу з отримання різноманітної бібліографічної інформації про книги, статті, події, факти, необхідні для наукової, практичної роботи і просто для особистих інтересів. До ДБФ відносять три групи документів. Першу групу створюють так звані **документи основоположного характеру**, що включають законодавчі та нормативні документи (Конституція України, законодавчі акти, що приймаються Верховною Радою України, іншими органами представницької влади, розпорядчі документи, що приймаються виконавчими органами влади на всіх рівнях від Кабінету Міністрів до голів місцевої адміністрації та ін.).

Другу групу складають **довідкові видання**: вітчизняні та зарубіжні енциклопедії (універсальні як «Большая советская энциклопедия», «Українська радянська енциклопедія»; галузеві – «Техническая энциклопедия», «Краткая литературная энциклопедия», «Философская энциклопедия», «Медицинская энциклопедия» та інші, різноманітні популярні енциклопедії, адресовані різним групам читачів); довідники, словники різного характеру: галузеві, тематичні, біографічні, географічні, адміністративно-територіального поділу, краєзнавчі та крайнознавчі, статистичні видання тощо, біографії окремих осіб, календарі і хроніки подій.

До третьої групи документів відносяться **бібліографічні матеріали** різного цільового та читацького призначення. Перш за все це видання органів державної бібліографії («Літопис книг», «Літопис журнальних статей», «Літопис газетних статей», «Літопис рецензій» та ін., видання Книжкової палати України), бібліографічні посібники (поточні та ретроспективні), призначені широкому колу читачів, що видаються бібліотеками, фонд неопублікованих бібліографічних посібників (ФНБП).

ФНБП – сукупність створених, використаних джерел інформації. Крім копій виконаних довідок до ФНБП органічно входять також оригінали або копії різних бібліографічних покажчиків, тематичних списків, оглядів, які з будь-яких причин залишились неопублікованими або надійшли з інших бібліотек. У практиці роботи бібліотек ФНБП представляє зібрання документів, письмових довідок, виконаних на замовлення організацій, установ. Запити на ті самі теми можуть повторюватися, тому з часом при використанні бібліографічних довідок з архіву рекомендується доповнювати їх новою інформацією.

Важливішою складовою частиною ДБА є **система каталогів і картотек** бібліотеки. Це сукупність планомірно організованих, взаємопов'язаних бібліотечних каталогів та бібліографічних картотек, які доповнюють одне одного, розкривають склад і зміст фондів бібліотеки в різних аспектах. Основну систему каталогів і картотек публічної бібліотеки складають:

алфавітний каталог (АК) – це бібліотечний каталог, в якому відображається весь фонд документів певної бібліотеки. Бібліографічні записи розташовані за алфавітом імен або прізвищ індивідуальних авторів, найменувань колективних авторів або назв творів друку та інших документів.

АК допомагає отримати точні та вичерпні відповіді на такі запитання: чи є в бібліотеці потрібна книга; які твори певного автора є в бібліотеці; які видання певного твору наявні в бібліотеці. За допомогою АК можна визначити вихідні дані книги, ініціали імені та по батькові автора, точну назву твору,

наявність вступної статті, передмови, з'ясувати ціну, тираж тощо;

систематичний каталог (СК) – це бібліотечний каталог, в якому бібліографічні записи розташовують за галузями знань відповідно до бібліотечно-бібліографічної класифікації (ББК). Він розкриває зміст бібліотечного фонду й інформує про те, які видання з тієї чи іншої галузі знань, з того чи іншого питання є в бібліотеці. СК має алфавітно-предметний покажчик (АПП), за допомогою якого бібліотекар та користувач можуть підбирати літературу за певним галузево-тематичним питанням;

алфавітний каталог (картотека) періодичних видань – каталог, який відображає періодичні видання, які отримує і зберігає бібліотека. Бібліографічні записи в ньому розташовані за алфавітом назв періодичних видань;

систематична картотека статей (СКС) – доповнює СК, тому що включає картки на статті і матеріали з періодичних видань, збірників, які отримує бібліотека. Структура картотеки подібна до структури СК. СКС та СК мають єдиний АПП;

краєзнавча картотека (каталог) – це спеціальна картотека, яка відображає документи краєзнавчого змісту, стосовно різних аспектів історії та сучасного життя регіону. Матеріал у картотеці розташовується відповідно до «Схеми краєзнавчого каталогу (картотеки) ЦБС області»;

картотека назв художніх творів – спеціальна картотека, за допомогою якої можна установити прізвище автора того чи іншого твору. На кожній карточці картотеки зазначається назва твору, його жанр, прізвище та ініціали автора, шифр. Картки розставляються за алфавітом назв творів;

тематичні картотеки – один із видів картотек, що відображають видання з найактуальніших тем, які відображені у ряді розділів систематичного каталогу та СКС, але не виділені в самостійні рубрики. Вибір тем визначається злободенністю якого-небудь явища громадського життя, приближенням ювілею

відомої особи, історичної події або для задоволення стійкого інтересу групи читачів.

У зв'язку з впровадженням засобів автоматизації бібліотеки почали створювати **електронні каталоги (ЕК)** – машиночитні бібліотечні каталоги, що працюють в реальному режимі часу та надані у розпорядження читачів. ЕК розміщуються на сайтах бібліотек і доступні через Інтернет.

Бази даних (БД) – важлива і найперспективніша складова інформаційних ресурсів сучасного суспільства. БД – сукупність взаємозв'язаних даних, що відносяться до певної галузі знання (теми, проблеми) і представлених у певному форматі на машинному носії.

Класифікація БД здійснюється за багатьма ознаками, найважливішою з яких є характер наданої користувачам інформації. Виділяють БД фактографічні (містять інформацію, що відноситься безпосередньо до предметної області), документальні (повнотекстові, бібліографічні, реферативні).

БД різних типів і призначення застосовуються численними підприємствами та організаціями різних форм власності. Значна частина БД формується в інформаційних установах і бібліотеках з урахуванням інформаційних потреб користувачів. Сьогодні бібліотеки активно пропонують користувачам наявні в них електронні ресурси, що забезпечують можливість багатоаспектного пошуку інформації.

Таким чином, досконале знання довідково-бібліографічного апарату своєї бібліотеки і вміння орієнтуватися в бібліографічних ресурсах інших бібліотек є важливою умовою повноцінного СБО.

Оперативне довідково-бібліографічне обслуговування

Розглянемо методику виконання оперативного ДБО в бібліотеці.

ДБО являє собою сукупність процесів прийому разових запитів і викликаних ними бібліографічного пошуку та видачі користувачам бібліографічної та фактографічної інформації. Бібліографічний запит являє собою звернення користувача до бібліотекаря в усній, письмовій або електронній формі. Класифікація запитів багатоаспектна. За характером необхідної інформації вони поділяються на тематичні, уточнюючі, адресні та фактографічні. Відповіддю на бібліографічний запит є бібліографічна довідка, яка містить бібліографічну інформацію та виконується за допомогою довідково-бібліографічного апарату. Бібліографічні довідки систематизують аналогічно класифікації бібліографічних запитів. Крім довідок, відомі інші види відповідей, зокрема: бібліографічна консультація, переадресування, негативна відповідь, відмова.

Тематична довідка – результат пошуку численності бібліографічних записів за об'єднувальною їх ознакою вмісту, походження, належності документа та ін. («за темою»).

Тематична довідка може містити один запис, якщо інших не виявлено, або документ повністю задовольняє потребу в інформації. Тематичні довідки диференціюють в залежності від цільового та читацького призначення, форми подання інформації, трудомісткості виконання:

- за цільовим призначенням – наукова, професійно-виробнича діяльність, освіта, самоосвіта;
- за змістом – проблемно-тематичні, країнознавчі, краєзнавчі, біобібліографічні, персональні;
- за формою доведення бібліографічної інформації до користувача – письмові та усні;
- по трудомісткості – I, II, III категорії складності.

До I категорії складності відносяться довідки, виконані за запитами користувачів на допомогу самоосвіті, навчанню, дозвіллю. Ці запити не вимагають вичерпної інформації, тривалих пошуків і виконуються шляхом звернень до ДБА і до рекомендаційних покажчиків. Обсяг включених до списку документів не перевищує 30 назв.

До II категорії складності відносяться довідки, виконані у відповідь на запит фахівців з метою вивчення літератури в науковій, виробничій, управлінській, творчій діяльності. Ці довідки містять від 80 до 100 назв, а для їх виконання використовуються науково-допоміжні покажчики.

До III категорії складності відносяться довідки, викликані тією ж метою звернення, що й довідки II категорії складності, але для їх виконання використовуються, поряд з переліченими вище джерелами інформації, національні бібліографії зарубіжних країн, оглядові, реферативні видання, ДБА інших бібліотек, які містять понад 100 назв.

У загальному обсязі виконуваних бібліотеками довідок тематичні довідки займають провідне місце в СБО. Одним з перших технологічних процесів є прийом запиту, що передбачає діалог між користувачем і бібліографом.

Вміле проходження даного етапу зумовлює ступінь релевантності відповіді, позбавляє від витрат зайвого часу на повторні уточнення предмета пошуку і пошукових ознак. Таким чином, бібліографу необхідно отримати від читача найдокладніший набір відомостей для видачі йому відповідної інформації: тему, мету запиту, хронологічні, мовні рамки, види документів.

Формулювання тематичних запитів читачем відбувається на основі його суб'єктивних уявлень про тему, які нерідко не збігаються з її дійсним змістом. Читач схильний до розширеного формулювання теми запиту, нерідко називає її приблизно. У процесі діалогу тема може бути звужена. Так, при надходженні запиту «підібрати літературу про Вітчизняну війну 1812 р.» з'ясувалося, що потрібен матеріал про участь у війні Ізюмського та Охтирського гусарських полків.

В інших випадках може виникнути потреба у розширенні теми, особливо коли запит носить вузькотематичний характер і його формулювання немає в класифікаційних схемах ДБА, в т.ч. в алфавітно-предметному покажчику (АПП) до каталогів і картотек, наявних в бібліотеці. Тоді необхідно визначити ширшу галузь, до якої відноситься дана тема. Наприклад, при

уточненні запиту про ставрографію (допоміжна історична дисципліна, що вивчає історію та іконографію Хреста) з'ясувалось, що літературу за даною темою слід виявляти за кількома розділами – історія, релігія, мистецтво.

На основі вивчення теми визначається можливе коло джерел та послідовність їх перегляду. Треба прагнути до визначення мінімальної кількості джерел, в яких було б відображено максимальну кількість публікацій за темою запиту.

При виконанні тематичних довідок звертаються до наступних бібліографічних джерел: фонд неопублікованих бібліографічних посібників; каталоги бібліотеки; картотеки (СКС, краєзнавча, тематичні); поточні, ретроспективні бібліографічні покажчики; реферативні та оглядові видання; прикнижкові і пристатейні списки літератури; бази даних, створені як в самій бібліотеці, так і в інших організаціях, ресурси Інтернету. Відібрані матеріали групують і описують за чинним ДСТУ 7.1:2006 «Бібліографічний запис. Бібліографічний опис. Загальні вимоги та правила складання». Угрупування бібліографічних описів повинне відповідати обсягу виявленої інформації та категорії складності довідки. Якщо виявлено небагато документів, то бібліографічні описи групують за алфавітом. Для об'ємних довідок II і III категорій складності рекомендується застосовувати змістовні угруповання (систематичне, тематичне та предметне). Тематична довідка може бути надана читачу у формі бібліографічного списку, покажчика, картотеки або як усне повідомлення, зокрема в оперативному обслуговуванні.

Адресна бібліографічна довідка виявляє наявність відомостей про місцезнаходження документа.

Існує два види адресного пошуку: пошук документа, що зберігається в бібліотеці, куди надійшов запит, і пошук документа, відсутнього в бібліотеці, яка виконує запит. Перший вид пошуку не вимагає складних розвідок. Потрібний документ шукають по каталогах і картотеках бібліотеки-виконавця. Запити другого типу виконують за зведеними каталогами, що

містять інформацію про наявність видань у відомчій або регіональній системі бібліотек, а також за друкованими й електронними каталогами окремих бібліотек.

Результатом здійснення адресного пошуку має бути повний бібліографічний опис документа із зазначенням шифру зберігання документа в бібліотеці, до якої надійшов запит, бібліографічний опис документа, що дозволяє ідентифікувати його із запитуваним, із зазначенням місцезнаходження документа у фондах іншої бібліотеки.

Виконання адресно-бібліографічних довідок часто ускладнюється тим, що вони є наслідком неточних відомостей про документ. Читач не може знайти потрібну роботу не тому, що її немає, а тому що шукає її по спотвореним відомостям. Тому адресний пошук часто передує уточнюючому.

Уточнююча бібліографічна довідка встановлює або уточнює елементи бібліографічного опису, які відсутні або неточно наведені в запиті користувача.

Типовими бібліографічними помилками у запитах читачів є:

- неточності у поданні прізвища, ініціалів автора (заміна однієї літери на іншу, схожу за написанням, плутання жіночого прізвища з чоловічим і т.п.);
- скорочення й помилки у назвах книг і періодичних видань;
- подання прізвища перекладача або редактора як автора;
- подання назви статті, розділу книги, заголовка тому або випуску багатотомного видання як окремого видання;
- невірне зазначення року видання журналу і продовжуваного видання;
- відсутність в області відповідальності найменування колективу у матеріалах конференцій, симпозіумів тощо;
- наведення опису іноземного видання українською або російською мовою.

Виконання довідок цього типу складається з прийому запиту, алгоритмізації пошуку, пошуку та довідки. На першому етапі бібліографові під час бесіди з читачем необхідно:

з'ясувати елементи бібліографічного опису, які необхідно уточнити; уточнити тематичну або галузеву належність документа; отримати від читача найповніші відомі йому дані про документ; при необхідності з'ясувати додаткові відомості про автора (наприклад, період і фах його діяльності або інші роботи автора, які відомі читачеві), місце видання праць тощо; встановити джерело отримання інформації про даний документ, щоб оцінити ймовірність її достовірності.

Другий етап – алгоритмізація пошуку, полягає у виборі джерел та шляхів пошуку. Слід обрати як вихідні один-два елементи, що характеризують документ (автор, назва, тема, галузь знання, місце видання, видавництва, рік видання, вид видання тощо), які є найперспективнішими для успішного пошуку. В подальшому залежно від того, яку з ознак документа взято за основу пошуку, вирішується питання про першочерговість звернення до тієї чи іншої ланки ДБА. Виконання уточнюючого бібліографічного пошуку вимагає не тільки гарного знання принципів організації ДБА, але й вміння швидко переходити від одного методу до іншого в залежності від того, який з елементів документа є вихідним. Кожна розвідка індивідуальна і може бути виконана різними шляхами, але при всьї її різноманітності існують типові варіанти.

Наприклад, якщо відоме прізвище автора, але *невідомо назва*, доцільно звертатися до алфавітного каталогу, картотеки персоналій, бібліографічних посібників, іменних покажчиків – «Ежегодника книги» і «Літописів». Останніми роками дедалі частіше первинним джерелом інформації стають електронний каталог та інші бібліографічні, реферативні, політематичні бази даних.

Пошук на *визначення (уточнення) автора книги*, відомі назва, рік видання, слід розпочинати з електронного або традиційного (систематичного) каталогів; державних бібліографічних покажчиків книг України або зарубіжних країн (відповідні розділи, допоміжні покажчики); політематичних баз даних; поточних та ретроспективних тематичних і галузевих

бібліографічних списків літератури до праць, покажчиків даного автора.

При бібліографічному пошуку з метою *уточнення вихідних даних про статтю* (відомі автор, тема) використовуються: систематична картотека статей; краєзнавча картотека; біобібліографічні та персональні бібліографічні покажчики; тематичні, політематичні бази даних; поточні та ретроспективні тематичні та галузеві бібліографічні покажчики (іменні, предметні покажчики); прикнижкові та пристатейні списки літератури до праць даного автора.

Коли відомі назва статті, джерело й рік публікації і *необхідно встановити автора*, пошук розпочинають з перегляду зазначеного джерела. Далі джерелами пошуку можуть бути: СКС, краєзнавча картотека, поточні покажчики змісту періодичних видань. Бібліографічна діяльність у напрямі створення покажчиків змісту окремих журналів, газет значно активізувалася (наявні покажчики до часописів «Дзвони», «Пам'ятки України», «Український історичний журнал», харківських – «Пламя», «Харьковские губернские ведомости» та ін., які є джерелом оперативного уточнення відомостей про публікації даних видань), тому варто завжди перевіряти наявність ретроспективних покажчиків і використовувати їх в першу чергу.

При *уточненні вихідних даних, назви, року виходу періодичного видання або видання, що продовжується*, використовуються такі складові ДБА: алфавітний каталог періодичних видань і видань, що продовжуються; ретроспективні бібліографічні покажчики, наприклад: «Періодичні видання УРСР, 1917-1960: Газети (Х., 1965); «Періодичні видання УРСР, 1951-1960: Журнали (Х., 1965); «Періодичні видання УРСР: Журнали, 1961-1975» (Х., 1984) та ін.

Значне місце в ДБО бібліотеки займають фактографічні довідки.

Фактографічна довідка – відповідь на разовий запит користувача, що містить фактографічні відомості, конкретну інформацію про події, процеси, явища тощо. При фактографічному пошуку об'єктом є факт, відображений у документі. Із фактографічними запитами користувачі звертаються при підготовці доповідей, рефератів, різноманітних наукових праць. При виконанні фактографічних довідок здебільшого використовуються довідкові видання всіх видів. Для *встановлення значення термінів, абревіатур, їхнього правопису, походження, перекладу іншомовних слів* тощо залучаються словники – тлумачні, орфографічні, термінологічні; для *встановлення дат, біографічних відомостей, різноманітних фактів* – довідково-енциклопедичні видання; для встановлення статистичних відомостей – статистичні довідники, періодичні видання; для *встановлення місцезнаходження географічних об'єктів* – географічні, картографічні видання; для *пошуку цитат, крилатих висловів, встановлення їхніх джерел* – збірники цитат, крилатих висловів, літературні тексти першоджерел, бібліографічні покажчики. Здійснюючи фактографічний пошук, слід звертатися до новітніх джерел. Якщо в довідкових виданнях відсутні запитовані дані, потрібно звертатися безпосередньо до книг, періодичних видань, тематика яких відповідає змісту запиту.

Електронні інформаційні ресурси Інтернету

У сучасних бібліографічних розвідках поряд з традиційним використовується і автоматизований бібліографічний пошук.

Нині можна визначити такі основні електронні інформаційні ресурси (ЕІР) Інтернету, які використовуються у ДБО при багатоаспектному пошуку інформації з усіх галузей знання:

- пошукові засоби Інтернету;
- онлайніві каталоги бібліотек України і зарубіжних країн;

- зведені електронні каталоги бібліотек певних регіонів, країн;
- реферативно-бібліографічні БД;
- проблемно-орієнтовні та галузеві БД власної генерації, які створюються для забезпечення наукових напрямів, задоволення потреб конкретних замовників, певних регіонів, організацій тощо;
- зарубіжні ЕІР провідних світових виробників, доступні через мережу Інтернет за переплатою;
- репозитарії відкритого доступу;
- електронні бібліотеки;
- електронні колекції довідково-бібліографічних ресурсів;
- електронні та відцифровані енциклопедії, словники, довідники, бібліографічні покажчики.

Зупинимось на найбільш поширених ЕІР.

1. *Електронні каталоги бібліотек.* Нині цей вид є найзначнішим при проведенні бібліографічного пошуку. ЕК дозволяє проводити пошук за різними точками доступу – автор, частина заголовка, місце і рік видання, видавництво, виправити помилки в наявному описі, розширити або звужити хронологічні межі. Нині в загальнодержавних бібліотеках України накопичені значні масиви ЕР, які надаються до послуг користувачів. Електронні каталоги ведуться в усіх бібліотеках загальнодержавного рівня, обласних наукових, спеціалізованих наукових, бібліотеках ВНЗ.

2. *Бібліографічні бази даних.* Загальнодержавна реферативна БД «Україніка наукова» є цінним змістовним національним інформаційним ресурсом. БД має вільний доступ на сайті бібліотеки (<http://www.nbuv.gov.ua>) й активно користується попитом, тому що дає змогу отримувати оперативну реферативну інформацію щодо результатів наукової діяльності вітчизняних учених і фахівців. Серед російськомовних інтерес викликає комплекс баз даних Інституту наукової інформації з суспільних наук Російської академії наук (<http://www.inion.ru>), який включає відомості про книги, статті з журналів та збірників, автореферати дисертацій з економіки,

демографії, філософії, соціології, релігієзнавства, історії, археології, проблем держави і права, політології, культури, літературознавства.

3. *Пошукові засоби Інтернету.* За якісними параметрами серед сотень пошукових систем найпопулярнішими є: Google, Rambler, Yandex, Yahoo та ін.

Українські ресурси доцільно шукати на україномовних серверах за допомогою пошукових систем: «Мета», Украинский портал та ін. Каталог українських інтернет-ресурсів знаходиться на сервері інформаційного центру «Електронні вісті».

Кількість пошукових систем невпинно зростає. Кожний новий запит викликає новий пошук, вихідні умови якого визначає користувач, і який відбувається в уже зміненому інформаційному середовищі. Тому важливо знати загальні принципи пошуку інформації в електронному середовищі, володіти прийомами пошуку в мережі Інтернет, мати конкретні знання щодо галузевої джерельної бази ресурсів, відповідно до теми запиту.

4. *Електронні бібліотеки.* Окрему групу ресурсів складають електронні бібліотеки, які інтенсивно формуються і в Україні (ЕБ «Культура України» – інтегрований інформаційний ресурс з єдиною точкою доступу, яка забезпечує безоплатний доступ користувачів до надбань української культури і мистецтва (<http://elib.nplu.org>); «Бібліотека української літератури Ukrlib» (<http://www.ukrlib.com.ua>); електронна бібліотека української літератури (<http://www.utoronto.ca/elul>).

На сьогодні вже сформульовані певні принципи автоматизованого пошуку. Вводячи в коло свого користування ту чи іншу базу, вивчаючи способи формування пошукових виразів, бібліограф поступово розширює коло джерел. Щоб ознайомитися з адресами бібліотек і баз даних можна звернутися на сайти відомих українських бібліотек – Національної парламентської бібліотеки України (НПБУ, www.nplu.org), Харківської державної наукової бібліотеки ім. В. Г. Короленка (ХДНБК, korolenko.kharkov.com),

Харківської обласної універсальної наукової бібліотеки (ХОУНБ, library.kharkov.ua), російських бібліотек, зокрема Російської державної бібліотеки (<http://www.rsl.ru>), Російської національної бібліотеки (<http://www.nlr.ru>).

Планування, облік та аналіз ДБО

Обсяг ДБО представляють у зведенні показників загального плану роботи бібліотеки (ЦБС) загальною недиференційованою сумою довідок. При оптимальному плануванні в річному плані ДБО повинні бути представлені наступні показники: загальна кількість довідок (письмових та усних) і окремо від них консультацій; кількість довідок тематичних, уточнюючих, адресних, фактографічних. Показники визначають, орієнтуючись на підсумки попереднього року. Збільшення або зменшення планованого обсягу ДБО залежить від тенденцій останніх років та аналізу стану ДБО.

Існує відносний показник – коефіцієнт ДБО, який встановлюється шляхом ділення кількості довідок за рік на кількість користувачів в ... році. Застосування даного коефіцієнта дозволяє порівнювати підсумки ДБО в однотипних бібліотеках.

Час на виконання довідок визначається типовими нормами на ці процеси.

З метою вдосконалення ДБО необхідно обліковувати та аналізувати виконані довідки.

Основним показником ДБО є кількість виконаних довідок та консультацій. Їх облік є первинною основою планування трудовитрат даного виду бібліографічної діяльності. Відповідно до ДОСТу 7.20-2000 «Бібліотечна статистика» обліку підлягають бібліографічні та фактографічні довідки, а також бібліографічні консультації. Обліковою одиницею є запит (усне або письмове звернення абонента) і відповідь на нього – усна або письмова довідка, що містить відомості про документ з певної теми (тематична), або про один уточнений

бібліографічний запис (уточнююча), або про місцезнаходження конкретного документа (адресно-бібліографічна), або про виявлений факт (фактографічна). Відповідно облік виконаних запитів проваджується шляхом підсумування всіх довідок, які зареєстровані в облікованих формах, прийнятих у бібліотеці. Трапляються випадки, коли задоволення запиту потребує поетапного довідково-бібліографічного пошуку. Тоді його доцільно послідовно фіксувати за наданими в процесі цього типами довідок. Наприклад, читачеві необхідно визначити місцезнаходження книги (адресна довідка), але книгу було знайдено не за автором, а під назвою (уточнююча довідка). У цьому випадку фіксуємо виконання двох довідок: уточнюючої та адресної.

Первинний облік запитів і відповідей оформляється в «Книзі обліку усних бібліографічних довідок», де записуються такі дані: порядковий номер, дата, від кого надійшов запит, тема і мета запиту, тип довідки, індекс ББК, джерело виконання, виконавець, примітки, консультація.

№ п/п	Дата	Кристувач	Тема запиту	Тип довідки	Гаряча збірка	Джерело пошуку	Виконавець	Примітки	Кількість
1	10.02	Вчитель серед. шк.	Інноваційний підхід до навчання (служ.)	Т	74.2 02.4	СКС, СК	Азарова		1
2	15.02	учень	Екологія р. Лопань (реферат)	Т	X 3.2 X 3.4	КК	Лепко		
3	02.03	учень	Що таке «яса» (самоосвіта)	Ф	81.2-4 Укр.	Новий глумачний словник Т.4	Лепко		
4	15.04	Пенс.	Есть ли кн. «Выход из тупика» (особисте)	АУ	5	Інтернет (пошук система Google	Азарова	Мишустин Ю. Н. (автор) В б-ке кн. нет, можно прочитать в Интернете	1

Формулювання теми має бути лаконічним, проте таким, що розкриває суть запиту. Галузь знання позначається класифікаційним індексом за схемою ББК. Використані джерела відображають назви розподілу фонду, довідника, бібліографічного покажчика, бази даних, пошукової системи тощо.

Визначений вид довідки або надана консультація записуються скороченим літерним символом:

А – адресна довідка;

Т – тематична;

У – уточнююча;

Ф – фактографічна;

К – консультація.

У графі «Примітки» фіксують додаткові відомості щодо виконання довідки (переадресування, додаткові пояснення щодо причин незадоволення запиту тощо).

Обов'язковому обліку підлягають і окремо враховуються довідки, виконані в автоматизованому режимі – на основі використання інформаційних ресурсів пошуку, т.зв. електронні довідки.

Основний показник результативності виконання довідок – задоволення або незадоволення інформаційного запиту. Задоволенням запиту у процесі виконання бібліографічної довідки є надання інформації, релевантної запиту користувача, тобто зміст документа, знайденого в результаті інформаційного пошуку, відповідає змісту інформаційного запиту. Частково незадоволений запит – надання інформації, що не повністю відповідає запиту користувача (обмеження видами документів тощо). Незадоволений запит – відповідь на разовий запит, що містить мотивування неможливості надати користувачеві релевантну запиту інформацію або негативний результат, отриманий після використання усіх джерел пошуку, які потенційно могли містити запитувану інформацію.

Допомогу користувачам бібліографи надають також і у вигляді консультацій. Слід розрізняти консультації бібліографічні та небібліографічні. Бібліографічна консультація

– відповідь на запит, що містить поради, рекомендації по методиці бібліографічного пошуку (самостійного використання шляхів і засобів бібліографічного пошуку); використанню ДБА; методиці бібліографування (правилам оформлення бібліографічного списку, складання бібліографічного опису).

Одиницею обліку консультації є проведена консультація за одним із видів бібліографічного пошуку або методична консультація за одним запитом.

До небібліографічних консультацій відносять відповіді на запитання користувачів, пов'язані з режимом роботи бібліотеки та її підрозділів, умовами надання сервісних послуг і т.п. Небібліографічні консультації не підлягають обліку в ДБО.

Запити користувачів та результати їх виконання аналізуються з метою вивчення інформаційних потреб та ступеня їх задоволення. Існує система критеріїв оцінки якості наданих джерел інформації: формулювання теми запиту (чітке, лаконічне), наявність додаткових умов пошуку (хронологія, мови документів тощо); відповідність рекомендованих довідково-бібліографічних джерел запиту (за тематикою, видами документів, хронологією, повнотою та оперативністю наданої інформації); раціональність шляху пошуку при виконанні певної довідки (зайва або недостатня кількість переглянутих джерел, послідовність їх перегляду), відповідно до обумовлених читачем вихідних умов пошуку; визначеність типу довідки та галузі знання; причини негативної відповіді.

Підлягають аналізу як задоволені запити, так і незадоволені, з метою їх зменшення та попередження.

Якісний аналіз передбачає оцінку правильності вибору джерел виконання довідок і вмотивованість відмов або переадресувань запитів в інші бібліотеки. Облік і аналіз довідок дозволяє не тільки охарактеризувати стан ДБО, але і намітити шляхи його вдосконалення.

Список літератури

Добко Т.В. Бібліографічна довідка в системі довідково-бібліографічного обслуговування / Т.В.Добко, М.А.Чиж, О.М.Василенко. – К., 2004. – 90 с.

Добко Т.В. Довідково-бібліографічна діяльність наукових бібліотек Національної академії наук України: становлення та розвиток (XX ст. – перше десятиліття XXI ст.) / Т.Добко. – К., 2013. – 376 с.

Коготков Д.Я. Библиографическая деятельность библиотеки: организация, технология, управление / Д.Я.Коготков. – СПб. : Профессия, 2004. – 304 с.

Организация работы ЦБС: инструкции и учетные формы. – М., 1985. – С. 91-99, 138.

Моргенштерн И. Г. Справочно-библиографическое обслуживание: теория и практика / И. Г. Моргенштерн. – М. : Либерия-Бибинформ, 2011. – 172 с.

Справочник библиографа / науч. ред. А.Н.Ванеев, В.А.Минкина. – СПб. : Профессия, 2002. – 528 с.

Типовые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках. – М., 1991. – С. 28-32.

Авдони́на Н.А. Методическое обеспечение справочно-библиографического обслуживания / Н.А.Авдони́на, Н.С.Масловская // Библиография. – 2012. – № 1. – С. 65-67.

Авдони́на Н. Учет – первичная основа показателей СБО / Н.Авдони́на // Библиотека. – 2012. – № 1. – С. 16-19.

Беркутова Л. Библиографическая работа библиотеки и ее отражение в Интернете [Электронный ресурс] / Л.Беркутова. – Режим доступа: http://www.lib.1september.ru/view_article.php?id=200902316. – Загл. с экрана.

Борзова О. СБО пользователей библиотек: традиции и инновации [Электронный ресурс] / О.Борзова. – Режим доступа: <http://www.tambovlib.ru/?view=conferenc.2012.zonalnye.borzova>. – Загл. с экрана.

Жабко Е. Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде : автореферат дис. [Электронный ресурс] / Е.Жабко. – Режим доступа: <http://www.dissercat.com/content/spravочно-bibliograficheskoe-obluzhivanie-v-elektronnoi-srede>. – Загл. с экрана.

Ибрагимов Р. Интернет в помощь библиотекарю [Электронный ресурс] / Р.Ибрагимов. – Режим доступа: <http://www.uraledu.ru/node/26421>. – Загл. с экрана.

Нещерет М.Ю. Сезам откройся! Школа библиографического поиска / М.Ю.Нещерет // Мир библиографии. – 2012. – № 1. – С. 16-21.

Нохрина В.А. Использование электронных библиотек в справочно-библиографическом обслуживании / В.А.Нохрина, Ю.В.Нохрин // Библиография. – 2008. – № 1. – С. 11-17

Степанов В. Интернет в профессиональной информационной деятельности [Электронный ресурс] / В.Степанов. – Режим доступа: <http://www.hist.msu.ru/Labs/HisLab/Stud/Heuristics/ALFA/>. – Загл. с экрана.