

78.58

Б 59

**Бібліографічна довідка:
типи, методика виконання,
облік і аналіз**

Практичні рекомендації

8.58
b 59

Хмельницька обласна
універсальна наукова бібліотека ім. М. Островського

**Бібліографічна довідка:
типи, методика виконання,
облік і аналіз**

Практичні рекомендації

Хмельницька ОУНЕ



1159235

Хмельницький
2005

78.58

Б 25915

Бібліотр. обслуговування
Бібліотр. довідка

Бібліографічна довідка: типи, методика виконання, облік і аналіз: Практ. рек. / Хмельниц. ОУНБ ім. М. Островського. – Хмельницький, 2005. – 32 с.

Укладач: Безвушко Т.Г.

Відповідальна за випуск: Синиця Н.М.



Редагування,
комп'ютерна верстка: Яворська О.Д.

Передмова

Інформаційні ресурси (ІР) і технології відіграють дедалі більшу роль у розвитку сучасних науки, техніки, економіки та культури. Задоволення інформаційних запитів користувачів в умовах значного зростання обсягів інформації потребує оперативності та релевантності бібліографічного пошуку. Важливе місце в інформаційній діяльності бібліотеки посідає довідково-бібліографічне обслуговування.

Довідково-бібліографічне обслуговування (ДБО) – це сукупність процесів прийняття разових запитів, зумовленого ними пошуку та передачі користувачам інформації про документи, а також отримані з джерел інформації різноманітні факти.

Основним змістом ДБО є виконання бібліографічних і фактографічних довідок в усній та письмовій формах, надання бібліографічних та методичних консультацій.

ДБО належить до індивідуальних форм роботи. Воно здійснюється фахівцями бібліотек і підпорядковане завданням задоволення інформаційних потреб користувачів. ДБО в бібліотеці здійснюють практично усі відділи. Цей вид обслуговування базується на використанні довідково-бібліографічного апарату (ДБА) універсального змісту, який повинен відповідати рівню розвитку науки на сучасному етапі і допомагати користувачам у вирішенні спеціальних, міжгалузевих і комплексних проблем. Від стану ДБА та вміння його використовувати залежать оперативність, повнота та точність відповідей на запити користувачів.

В умовах технологічних змін система ДБО інтенсивно розвивається, розширюється сфера інформаційно-бібліографічного пошуку, якісно удосконалюється методика виконання довідок. Це зумовлює зміну характеру традиційної бібліографічної діяльності і змісту професійних функцій бібліотечних фахівців: їм доводиться використовувати нові, ефективніші технології

створення, зберігання та пошуку інформації, орієнтувати користувачів у світових інформаційних ресурсах. Використання електронних інформаційних ресурсів (ЕІР) при задоволенні інформаційних потреб є суттєвим чинником, що визначає сучасні тенденції надання інформаційних послуг.

Характер запитів, з якими повсякденно звертаються читачі до бібліотек, найрізноманітніший. Тематика їх універсальна, охоплює всі галузі науки й техніки, питання суспільно-політичного життя, економіки, права, історії, науки, освіти, культури України та зарубіжних країн, тощо.

Об'єктивні труднощі надання бібліографічних довідок пов'язані з невпинним зростанням обсягів інформації, недосконалістю ДБА, постійною зміною тематики запитів користувачів.

Завдання бібліографа – не просто відшукати чи підібрати потрібну літературу, а, враховуючи запит користувача, скориставшись даною проблемною ситуацією, розкрити перед ним систему бібліотечно-інформаційних засобів навігації, навчити самостійно використовувати ДБА, успішно здійснювати пошук необхідної інформації, підвищити його інформаційну культуру.

Для раціонального та ефективного виконання різних типів бібліографічних і фактографічних довідок бібліограф має володіти методикою бібліографічного пошуку і навичками, що сприяють найповнішому та найоперативнішому задоволенню інформаційних запитів користувачів.

У цьому виданні розглянуто особливості виконання усних та письмових довідок, дана їх загальна характеристика, форма обліку та аналізування проведеної роботи.

Матеріал підготовлений за практичним посібником Т.В. Добко, М.А. Чиж, О.М. Василенко “Бібліографічна довідка в системі довідково-бібліографічного обслуговування” (К., 2004. – 91 с.), виданого Національною бібліотекою України ім. В.І. Вернадського, і розрахований на фахівців бібліотек та студентів спеціальних факультетів і відділень вищих та середніх навчальних закладів України.

Бібліографічна довідка

Консультаційні послуги та типи довідок

Частина бібліографічних запитів, що надходять до довідково-бібліографічної служби, не потребує бібліографічного обслуговування як неодмінної умови доведення бібліографічної інформації до користувача. У такому разі здійснюється індивідуальне бібліографічне консультування.

У процесі довідково-бібліографічного обслуговування читачам надаються консультаційні послуги. Найчастіше консультація має методичний характер. Користувача знайомлять з методикою пошуку інформації за бібліографічними покажчиками, реферативними журналами, літописами друку тощо. Бібліографічна консультація може бути індивідуальною чи груповою, надаватися в усній чи письмовій формах.

Бібліографічні довідки, що надають бібліотеки, за змістом поділяють на *тематичні, адресні, уточнювальні*. Крім того, надаються *фактографічні* довідки.

Довідки можуть виконуватися в *усній та письмовій (документально зафіксованій)* формах (на папері або в електронному вигляді). Електронна інформація може бути представлена у вигляді комп'ютерного файлу на дискетах, компактних дисках або передаватися каналами зв'язку.

Інформаційні послуги здійснюються на основі ДБА бібліотеки, що включає систему каталогів та картотек, довідково-бібліографічний фонд, фонд виконаних довідок, бази даних, ресурси глобальних комп'ютерних мереж, доступні для персоналу довідкових служб та користувачів.

Публічна бібліотека виконує всі типи довідок за всіма галузями знань. Це визначається складом її фондів, структурою та змістом ДБА. Спеціалізовані бібліотеки виконують довідки відповідно до свого профілю. До них, згідно з координацією інформаційно-бібліографічної роботи, направляються вузько-спеціальні запити. Обласні універсальні наукові бібліотеки

виконують запити органів місцевої влади й управління, користувачів регіону, в тому числі запити краєзнавчого характеру.

Усні бібліографічні довідки виконуються при безпосередньому зверненні читача до чергового бібліографа-консультанта чи телефоном. Телефонем до виконання приймаються запити, виконання яких потребує мінімальних витрат часу. Не приймаються запити:

- виконання яких не забезпечене ДБА бібліотеки;
- які потребують перегляду великої кількості джерел та тривалого часу для пошуку;
- на пошук цитат;
- на пошук відповідей на питання вікторин та кросвордів

Бібліотеки виконують письмові бібліографічні довідки на замовлення органів державної та виконавчої влади, керівних органів, співробітників наукових установ та організацій, читачів, абонентів, позаміських кореспондентів, приватних осіб із України та зарубіжних країн. Запити на виконання письмових бібліографічних довідок надходять та відповідно передаються телефоном, факсом, звичайною чи електронною поштою, приймаються при безпосередньому зверненні користувачів до установи.

Тематична бібліографічна довідка

Тематична бібліографічна довідка (ТД) – бібліографічна довідка, яка містить перелік документів, релевантних тематичному запиту. При виконанні письмової бібліографічної довідки – це, як правило, список літератури за темою запиту.

При виконанні усних тематичних довідок бібліограф знайомить користувача зі структурою ДБА, інформує про джерела пошуку, надає допомогу в доборі довідково-бібліографічних джерел, відборі бібліографічних записів з електронного каталогу бібліотеки, збереженні результатів пошуку, формуванні списку літератури, консультує з питань здійснення бібліографічного пошуку тощо. Користувач обирає найзручніший особисто для нього варіант пошуку: за друкованими чи електронними джерелами, якщо інформація в них ідентична (наприклад,

бібліографічні показники та відповідні бази даних (БД) на компакт-дисках чи доступні через Інтернет). Бібліограф має вказати користувачеві всі можливі джерела пошуку необхідної інформації, звернути увагу на особливості різних варіантів її пошуку і відбору, допомогти визначити стратегію та оптимальний шлях пошуку.

Тематичні бібліографічні довідки можна розподілити за такими критеріями:

– за *цільовим призначенням*:

- довідки, що відображають документи, які використовуватимуться в науковій та професійно-виробничій діяльності;

- довідки, які відображають документи, що використовуватимуться в освіті, самоосвіті, вихованні, для задоволення особистих потреб та інтересів;

– за *змістом*:

- проблемно-тематичні;

- країнознавчі;

- краєзнавчі;

- персональні;

- галузеві;

- джерелознавчі;

- політематичні;

– за *мовами*:

- одномовні;

- двомовні;

- полімовні;

– за *складністю виконання*:

- прості;

- складні.

Проста довідка виконується за допомогою алфавітного чи систематичного каталогу, конкретного бібліографічного або довідкового видання, відповідність якого темі запиту можна легко визначити.

Складні довідки, відповідно, можна класифікувати за двома рівнями (1-го та 2-го рівнів складності).

Показниками складності тематичної довідки є:

– кількість і характер використаних джерел інформації;

– способи відбору документів;

- способи бібліографічного групування;
- обсяг наданої бібліографічної інформації.

Як правило, довідки для задоволення інформаційних потреб науково-виробничої сфери є більш складними.

Робота над письмовою довідкою ускладнюється неможливістю оперативного спілкування з користувачем щодо уточнення теми, мети запиту, хронологічних меж пошуку тощо. Тому бібліографові важливо навчитися аналізувати запит, вилучати з нього максимум конкретної інформації, необхідної для задоволення інформаційної потреби.

При безпосередньому спілкуванні з користувачем у читальному залі або телефоном на *першому етапі* виконання тематичної довідки бібліограф з'ясовує тему запиту, ключові слова, хронологічні межі пошуку, мову та види документів. Наступний процес – вивчення теми запиту – проводиться з метою:

- оволодіння суттю проблеми через опрацювання відповідних документів і матеріалів, найновіших наукових, навчальних та довідкових видань, в особливих випадках – звернення за консультаціями до відповідних фахівців;

- виявлення раніше виданих, аналогічних за темою бібліографічних посібників;

- уточнення при краєзнавчому запиті меж території (область у цілому, частина її, район, місто, село, фізико-географічний або економічний об'єкт тощо), при запиті біобібліографічного характеру – з'ясування, наскільки тісно пов'язаний даний діяч із краєм, в якій галузі науки, виробництва чи сфері культури він працював або працює.

На *другому етапі* на основі попередньо з'ясованих умов даного тематичного запиту бібліографом визначаються коло та послідовність перегляду джерел інформації, враховуючи специфічні особливості наявних у бібліотеці та доступних інформаційних ресурсів (ІР).

Коло джерел інформації, які потенційно можуть мати відповідь на запит, визначається шляхом обстеження системи каталогів, картотек та електронних ІР.

При виконанні бібліографічних довідок широко використовуються інформаційні видання, що містять систематизовані

відомості про документи (опубліковані, неопубліковані) або результати аналізу та узагальнення відомостей, представлених у першоджерелах (неперіодичні, періодичні і продовжувані). Інформаційні видання за характером аналітико-синтетичного перероблення інформації поділяються на:

- *бібліографічні* – інформаційні видання, які містять упорядковану сукупність бібліографічних записів, а саме:

- традиційні каталоги (систематичний, предметний, краєзнавчий, алфавітний, періодичних видань тощо) та/або електронний каталог;

- картотеки (систематичні, краєзнавчі, тематичні та ін.);

- видання національної бібліографії України та зарубіжних країн;

- поточні та ретроспективні науково-допоміжні бібліографічні показники (галузеві, тематичні, країнознавчі, краєзнавчі, біобібліографічні, показники змісту періодичних видань та ін.);

- прикнижкові, пристатейні списки літератури;

- ресурси Інтернету;

- *реферативні* – інформаційні видання, що містять упорядковану сукупність бібліографічних записів із рефератами;

- *оглядові* – інформаційні видання, які містять публікації одного або декількох оглядів, що відображають результати аналізу та узагальнення відомостей з різних джерел, або виклад всебічного аналізу змісту документів, їх аргументованої оцінки та висновків щодо стану досліджуваності проблеми і можливих шляхів її розв'язання;

- *електронні інформаційні ресурси* – електронні, каталоги бібліотек, БД на компактних оптичних дисках, ресурси глобальних комп'ютерних мереж.

За характером обстеження можна виокремити основні та додаткові ІР. Основні (потенційно містять інформацію, релевантну запиту) використовуються в першу чергу; додаткові – якщо знайденої інформації недостатньо.

Першоджерела (книги, газети, журнали тощо) використовуються для виявлення новітніх публікацій з теми, ще не відображених у поточних бібліографічних показниках та базах даних.

При перегляді бібліографічних джерел із систематичним розподілом матеріалу дуже важливо ознайомитися з передмовою і структурою видання, вибрати всі необхідні розділи, відповідні темі або суміжні з нею. Поточні бібліографічні покажчики переглядаються у зворотньо-хронологічному порядку, що дає змогу в першу чергу виявити нові публікації. Переглянуті джерела відображаються у “Списку використаних джерел інформації”.

Головним завданням *третього етапу* виконання тематичної довідки є виявлення найповнішого обсягу релевантних темі запиту документів, здійснення бібліографічного відбору.

Бібліографічний відбір – це відбір документів (бібліографічних записів) у відповідності до визначених критеріїв.

У процесі перегляду джерел інформації та відбору бібліографічних записів слід керуватись якісними, змістовими і формальними критеріями.

Критерії якісного відбору ґрунтуються на принципах науковості і практичної значущості документів.

Критерії змістового і формального відбору залежать від змісту, читацького та цільового призначення довідки і визначаються замовником при поданні запиту.

Критерії змістового відбору застосовуються при відборі документів, релевантних темі запиту. У процесі цього здійснюється:

- відбір документів за змістом згідно із заданим аспектом розгляду теми (теоретичним, історичним, практичним);
- відбір узагальнювальної або близької за змістом літератури для довідок за не розробленими і недостатньо висвітленими темами.

Критерії формального відбору ґрунтуються на обмеженні добору інформації за зовнішніми ознаками, такими як:

- хронологічні – відбір документів у відповідності до обумовлених хронологічних меж запиту;
- мовні – відбір документів у відповідності до визначеної користувачем мови документів;
- територіальні – відбір документів відповідно до місць видання;
- видавничі – відбір документів за видами видань (кни-

ги, статті, автореферати дисертацій тощо) і формою подання документа (друкована, електронна).

При виконанні письмової довідки бібліографами на основі відібраних документів формується робоча алфавітна картотека, яка дає змогу перевірити їх на дублетність. Після цього документи можна розташувати в систематичному, хронологічному, зворотно-хронологічному порядку або залишити алфавітне розташування.

Документи, які включаються до письмової бібліографічної довідки, бажано переглянути *de visu*. Це дає можливість застосувати якісні критерії відбору: уточнити відповідність документів темі запиту, зробити правильний бібліографічний опис, анотацію чи реферат, розкрити зміст видань, уникнути повторення помилок, які могли бути в бібліографічних джерелах. Такий процес перегляду видань передбачає:

- послідовне ознайомлення з титульним аркушем, вихідними даними й анотацією, змістом, передмовою або вступною статтею, примітками і коментарями;

- вивчення тексту видання для визначення його відповідності змісту, читацькому й цільовому призначенню довідки.

Перегляд попередньо відібраного матеріалу слід здійснювати у послідовності розташування розділів довідки, що дає можливість оцінити їх наповнення і ліквідувати прогалини.

Бібліографічний запис включає такі елементи:

- порядковий номер запису;
- бібліографічний опис документа;
- анотацію, реферат (за бажанням користувача);
- шифр документа у фондах бібліотеки;
- місцезнаходження документа у фондах інших бібліотек.

Бібліографічний опис документів здійснюється в процесі перегляду та вивчення документів згідно з чинними державними стандартами: ГОСТ 7.1–84 “Библиографическое описание документов. Общие требования и правила составления” та відповідно із затвердженими до нього змінами; ДСТУ 3582–97 “Скорочення слів в українській мові у бібліографічному описі”; ГОСТ 7. 12–93 “Библиографическая запись. Сокращение слов на русском языке. Общие требования и правила” та ін.

Анотування та реферування документів здійснюється згідно з вимогами ГОСТ 7.9–95 “Реферат и аннотация. Общие требования” після перегляду видань і відображає зв’язок даного джерела з тематикою довідки, розкриває зміст включених документів.

Мова і стиль анотації та реферату повинні бути чіткими, зрозумілими і лаконічними, відображати основний зміст чи певні особливості документа, показувати відповідність рекомендованого документа темі довідки.

Анотації допомагають краще зорієнтуватися в рекомендованих джерелах. У тематичних довідках використовуються довідкові, рекомендаційні, загальні, аналітичні та групові анотації.

Довідкові анотації уточнюють і розкривають незрозумілий заголовок документа та повідомляють у довідкових цілях додаткові відомості, переважно фактичні, відсутні в бібліографічному описі.

Загальні анотації характеризують документ у цілому.

Аналітичні анотації характеризують певну частину документа.

Групові анотації містять узагальнюючу характеристику двох чи більше документів, близьких за змістом (або за іншою ознакою). Вони складаються у тому випадку, коли в бібліографічному списку подається кілька праць, присвячених даній темі, і потрібно комплексно розкрити основні ідеї, зміст даних документів.

Рекомендаційні анотації характеризують та оцінюють документ відповідно до рівня підготовки, освіти, віку, інших особливостей користувачів, для яких вони призначені.

У процесі бібліографічного групування здійснюється об’єднання бібліографічних записів у логічну гармонійну систему відповідно до попередньо визначених критеріїв.

Головне завдання групування полягає у формуванні структури основної частини довідки як цілісного бібліографічного списку, що відповідає змісту запиту, цільовому і читацькому призначенню довідки. У тематичних довідках 2-го рівня складності застосовуються змістові способи групування.

Змістове групування складається з двох взаємопов'язаних процесів: роботи зі створення схеми розташування матеріалу і розподілу відібраних бібліографічних записів за розділами та підрозділами.

Змістове групування матеріалу може бути систематичним, тематичним і предметним.

Систематичне групування побудоване за принципом супідрядності розділів і підрозділів із використанням схеми класифікації (переважно ББК, УДК) документів.

Тематичне групування характеризується спрощеною внутрішньою структурою, об'єднанням бібліографічних записів у розділи відповідно до визначених рубрик, які розташовуються у логічній послідовності. У середині розділів і підрозділів матеріал групується за формальною ознакою (переважно в алфавітному або хронологічному, зворотно-хронологічному порядку, за видами видань тощо).

У тематичних довідках 1-го рівня складності у зв'язку з невеликим обсягом інформації застосовуються такі способи бібліографічного групування: формальний (алфавітний, хронологічний, типологічний) і рекомендаційний.

Алфавітне групування – за прізвищами авторів (дає змогу об'єднати роботи одного автора) і назвами документів.

Хронологічне групування — за датами видання або прийняття документа у прямій або зворотній хронології дає змогу простежити розвиток тієї або іншої проблеми, показати історичну послідовність розвитку ідей окремого автора з конкретного питання.

Типологічне групування дає змогу виокремити документи одного виду видання: книги, статті та ін.

Рекомендаційне групування орієнтоване на надання консультаційної допомоги користувачеві та існує в різних варіантах: від загального до конкретного, від простого до найскладнішого.

У персональних довідках матеріал може групуватися за окремими розділами, хронологією, алфавітом назв творів. При цьому, якщо прізвище автора винесено у заголовок, його можна опустити у бібліографічному описі.

Нижче, для прикладу, подаємо можливу послідовність та особливості розміщення документів:

1. Перелік праць особи за алфавітом назв або за хронологією. Праці автора, написані у співавторстві, подаються за алфавітом назв праць; відомості про співавторів наводяться у відомостях про відповідальність у тому ж порядку, як наведено в документі. Прізвище автора, якому присвячено довідку, доцільно виокремити, підкреслити або можна подати тільки його прізвище, зазначивши, що ця праця підготовлена у співавторстві. Наприклад: *Глобалізація і безпека розвитку / О.Г. Білорус, Д.Г. Лук'яненко, О.М. Гончаренко та ін. / НАН України. Ін-т світ. економіки і міжнар. відносин: Київ. нац. екон. ун-т. – К., 2001. – 734 с.*

У разі необхідності зазначаються імена всіх співавторів.

2. Праці, в яких особа є перекладачем, редактором, упорядником, рецензентом.

3. Література про життя і творчість особи.

При описі публікацій, що надруковані в однойменних виданнях, у другому і наступних із розташованих поряд описів статей з одного документа ідентичні відомості про видання замінюються словами “там само”, “там же” (рос.) і зазначаються відповідні сторінки. Якщо ідентична назва документа, можна писати “те саме”, “то же” (рос.).

Редагування письмових тематичних довідок – наукове, літературне та бібліографічне – здійснюється виконавцями та редактором після закінчення основної роботи над довідкою.

Наукове редагування здійснюється з метою:

- встановлення релевантності включених до списку літератури документів темі запиту;
- аналізу схеми розташування матеріалу;
- перевірки відповідності формулювання заголовка довідки та назв її розділів сучасній науковій термінології;
- перевірки відповідності змісту документів назвам розділів і підрозділів, в яких вони вміщені;
- аналізу характеру анотацій та перевірки їх відповідності читацькому і цільовому призначенню довідки;
- перевірки повноти складу довідково-пошукового апарату довідки.

Літературне редагування передбачає усунення стилістичних та орфографічних помилок у тексті, редагування мови і стилю передмови (пояснювальної записки), анотацій, рефератів, формулювання заголовка і назв розділів та підрозділів тощо.

Бібліографічне редагування здійснюється з метою перевірки відповідності бібліографічного опису документа вимогам чинних державних стандартів, перевірки правильності послідовності розташування бібліографічних записів.

Оформлення бібліографічної довідки

За структурою тематична довідка (складна) включає: заголовок, підзаголовок, передмову, зміст, основну частину, список використаних джерел інформації, допоміжні покажчики (за необхідності), вихідні відомості.

Заголовок відображає назву і розкриває тему довідки.

Підзаголовок відображає хронологічні межі включеної літератури, види документів тощо.

У *передмові* (пояснювальній записці) вміщується пояснення щодо підготовленої довідки – критеріїв відбору і способів групування матеріалу, методів бібліографічного пошуку, її специфіки тощо.

У *змісті* наводиться перелік заголовків розділів (підрозділів) та інших частин довідки.

Основна частина довідки складається з упорядкованих бібліографічних записів.

Список використаних джерел інформації подається наприкінці бібліографічної довідки або в тексті листа-відповіді, включає перелік видань, каталогів, картотек та БД, на основі яких виконувався інформаційний пошук. При використанні великої кількості джерел пошуку допускається подавати “Список основних використаних джерел”.

Допоміжні покажчики укладаються при виконанні складних бібліографічних довідок, які за обсягом та структурою наближаються до бібліографічних покажчиків і є частиною довідкового апарату бібліографічної довідки, що допомагає орієнтуватися у її змісті та розкриває різні аспекти основного

тексту з посиланням до відповідних бібліографічних записів. Допоміжні покажчики можуть бути іменними, хронологічними, предметними, географічними тощо.

Вихідні відомості – це сукупність даних, що надають інформацію про підготовлену довідку, а саме:

- назва бібліотеки та підрозділу, якими було підготовлено документ;
- прізвища виконавців і редактора;
- дата виконання.

У *додатках* до бібліографічної довідки користувачеві можуть надаватися тексти першоджерел, ксеро-, фотокопії документів, ілюстративний матеріал тощо, кількість та назви яких відповідно фіксуються у супровідних листах.

Адресна бібліографічна довідка

Адресна бібліографічна довідка засвідчує наявність або (вказує) місцезнаходження документа у фондах конкретної бібліотеки, науково-інформаційного закладу.

Починається адресний бібліографічний пошук із каталогів бібліотеки, до якої надійшов запит. У разі відсутності документа у фонді даної бібліотеки основними джерелами пошуку є друковані та електронні каталоги як окремих бібліотек, так і зведені, що містять інформацію про наявність видань у відомчій або регіональній системі 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 його ідентифікувати із запитуваним, із зазначенням місцезнаходження документа у фондах іншої бібліотеки (бібліотек).

Бувають випадки, коли для здійснення адресного пошуку необхідно уточнити невірно наведені або викривлені дані про документ, подані в бібліографічному запиті користувача.

При негативному результаті адресного пошуку після обов'язкового підтвердження бібліографічного опису документа за бібліографічними показниками запит може бути переданий для виконання по міжбібліотечному абонементу в бібліотеку, фонди якої відповідають профілю замовлення.

Уточнювальна бібліографічна довідка

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

Часто запити на уточнення вихідних відомостей про документ з'являються у випадку, коли користувач отримує відмову на видання або самостійно не знаходить його у каталогах бібліотеки. У такому разі бібліографові потрібно допомогти читачеві здійснити уточнювальний бібліографічний пошук, а після отримання результатів (виправлене прізвище автора, уточнена назва періодичного видання тощо) перевірити наявність документа у фондах бібліотеки.

При всій різноманітності уточнювальних бібліографічних запитів найпоширенішими є уточнення:

- автора книги;
- назви документа;
- джерела публікації статті, відбитку;
- даних про періодичне видання або видання, що продовжується;
- вихідних даних (місце видання, рік, обсяг).

Для виконання таких довідок використовуються каталоги бібліотеки, видання національної бібліографії та ретроспективні бібліографічні показники універсального та галузевого змісту.

Типовими бібліографічними помилками у запитах читачів є:

- неточності у поданні прізвища, ініціалів автора;
- скорочення і помилки у назвах книг та періодичних видань (помилки в словах, пропуск слів);
- подання прізвища перекладача або редактора як автора;
- подання назви статті, розділу книги, заголовка тому або випуску багатотомного видання як окремого видання;

– відсутність в області відповідальності найменування колективу у продовжуваному виданні, матеріалах конференцій тощо;

– наведення опису іноземного видання українською або російською мовою.

При виконанні уточнювальної 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;

– 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.

На *другому етапі* з метою забезпечення оперативного пошуку бібліографові необхідно на основі знання довідково-бібліографічних ресурсів бібліотеки:

1. Обрати як вихідні один-два елементи, що характеризують документ (автор, заголовок, тема, галузь знання, місце видання, видавництво, рік видання, мова видання, вид видання тощо), які є найперспективнішими для успішного пошуку. Виявлення пріоритетної ознаки пошуку документа дає можливість визначити коло, характер і послідовність перегляду джерел інформації.

2. Обрати першочергові джерела для пошуку.

3. Визначити логічно обґрунтовану послідовність звернення до бібліографічних джерел.

На *третьому етапі* здійснення пошуку доцільно починати, по можливості, з перевірки джерела, в якому дано посилання на документ. Якщо посилання не дає необхідної бібліографічної інформації, містить помилку, слід продовжити пошук за відповідними бібліотечно-інформаційними ресурсами.

Уточнення публікації про відому особу доцільно розпочинати з каталогу, картотеки персоналій або біобібліографічних

чи галузевих ретроспективних бібліографічних покажчиків. У цьому процесі останніми роками дедалі частіше первинним джерелом інформації стають електронний каталог та інші бібліографічні, реферативні, політематичні БД, що активно створюються і доступні користувачам.

Пошук на *визначення (уточнення) автора* книги (відомі заголовки, рік видання) доцільно розпочинати з перегляду таких джерел:

- електронний або традиційні (систематичний, предметний) каталоги;
- державні бібліографічні покажчики книг України або зарубіжних країн (відповідні розділи або допоміжні покажчики);
- політематичні БД;
- поточні та ретроспективні тематичні і галузеві бібліографічні списки літератури до праць, покажчики даного автора (відповідні розділи або допоміжні покажчики).

При бібліографічному пошуку на *уточнення назви документа* (відомі автор, вихідні дані) доцільно використовувати:

- алфавітний каталог;
- електронні каталоги найбільших бібліотек світу;
- біобібліографічні та персональні бібліографічні покажчики;
- державні бібліографічні покажчики України або зарубіжних країн (іменні покажчики);
- БД;
- прикнижкові та пристатейні списки літератури до праць даного автора.

При бібліографічному пошуку з *метою уточнення вихідних даних про статтю* (відомі автор, тема) використовуються:

- бібліографічна, реферативна БД відповідного галузевого напрямку;
- систематична картотека статей;
- краєзнавча картотека;
- біобібліографічні та персональні бібліографічні покажчики;

- поточні видання національної бібліографії України і зарубіжних країн (іменні покажчики);
- тематичні, політематичні БД;
- поточні та ретроспективні тематичні та галузеві бібліографічні покажчики (іменні або предметні покажчики);
- прикнижкові та пристатейні списки літератури до праць даного автора.

У випадку, коли відомі заголовки (тема статті), джерело і рік публікації та необхідно встановити автора, пошук доцільно розпочати з перегляду зазначеного джерела. Далі джерелами пошуку можуть бути:

- систематична картотека статей;
- краєзнавча картотека;
- поточні покажчики змісту періодичних видань (національні та зарубіжних країн), ретроспективні тематичні та галузеві бібліографічні покажчики (відповідні розділи або предметні покажчики),
- БД;
- бібліографічні покажчики змісту періодичних видань.

Фактографічна довідка

Фактографічна довідка – це відповідь на разовий запит користувача, що містить фактографічні відомості (хронологічні, біографічні, топографічні, адресні, статистичні), конкретну інформацію про події, процеси, явища тощо.

Фактографічні довідки виходять за межі бібліографічної діяльності, однак у практиці довідково-бібліографічного обслуговування вони посідають важливе місце. Фактографічна довідка крім відповіді за суттю запиту, як правило, містить вказівку на джерело, з якого взяті відомості, або надає для порівняння інформацію з декількох джерел.

При фактографічному пошуку об'єктом є факт, відображений у документі. Фактографічною інформацією є:

- фото-, кінозображення різноманітних явищ матеріального світу;
- хронологічні характеристики явищ, подій;

- техніко-економічні показники, які характеризують параметри техніки, обладнання, предметів, об'єктів тощо;
- креслення, схеми, рисунки, описи процесів та пристроїв;
- географічні атласи, мапи, схеми;
- прізвища та імена людей, назви установ, організацій, фірм, компаній, країн, міст, поселень, рік, озер, морів, океанів, гір, урочищ тощо;
- фізичні, механічні, математичні моделі;
- хімічні, фізичні, математичні та інші формули;
- результати безпосередніх спостережень;
- теоретичні положення, прогнози, гіпотези у виробництві, науці, культурі тощо.

Доволі частими є запити щодо пошуку статистичних відомостей, які характеризують певні досягнення чи стан економічного розвитку окремих країн, галузей виробництва, сфер науки, культури.

При виконанні фактографічних довідок здебільшого використовуються *довідкові видання* – видання, що містять короткі відомості наукового чи прикладного характеру, розміщені у порядку, зручному для їх швидкого пошуку.

Здійснюючи фактографічний пошук, слід звертатися до новітніх джерел.

У залежності від специфіки типових запитів та особливостей предмета пошуку до роботи залучаються такі види видань:

- для встановлення значення термінів, абrevіатур, їхнього правопису, походження, перекладу іншомовних слів тощо – *словники* (тлумачні, термінологічні, скорочень, орфографічні тощо);

- для встановлення дат, біографічних відомостей, різноманітних фактів – *довідково-енциклопедичкі видання*;

- для встановлення місцезнаходження географічних об'єктів – *географічні, картографічні, довідково-енциклопедичні видання*;

- для встановлення статистичних відомостей – *статистичні довідники, періодичні видання*;

– для пошуку цитат, крилатих висловів, встановлення їхніх джерел – *збірники цитат, крилатих висловів, літературні тексти періоджерел.*

Якщо у довідкових виданнях не знаходяться запитувані дані, потрібно продовжувати пошук, звернувшись безпосередньо до первинних документів (книг, періодичних видань тощо, тематика яких відповідає змісту запиту).

Сучасні можливості ДБА бібліотеки дозволяють здійснювати пошук як за друкованими виданнями, так і за їхніми електронними аналогами.

Облік та аналіз інформаційно-бібліографічних послуг

Основною метою обліку наданих інформаційно-бібліографічних послуг є отримання інформації про тематико-видовий склад запитів, їх кількісне та якісне виконання, використання ДБА, категорії користувачів. На основі аналізу виконання бібліографічних довідок здійснюється керівництво розвитком ДБО, вживаються заходи щодо його оптимізації, удосконалення ДБА. Облік є засобом контролю за станом ДБО. Дані обліку відображають реальні потреби в бібліографічному обслуговуванні та наданні фактографічної інформації.

Виконані за запитамі користувачів довідки та консультації фіксуються у “Книзі обліку довідок”. Облік наданих інформаційних послуг доцільно вести в усіх підрозділах бібліотеки за єдиною методикою. Це дозволить адекватно зіставляти статистичні дані. Показники задоволених і незадоволених запитів дають змогу проаналізувати використання ДБА та його можливості, професійний рівень бібліографів, які здійснювали бібліографічний пошук.

Результати розподілу наданих довідок за галузями знань та джерелами виконання аналізуються в комплексі з іншими статистичними показниками роботи бібліотеки чи підрозділу.

Книга обліку довідок надає можливість проаналізувати частоту звернень до різних частин ДБА, зробити висновки про їхню надійність з точки зору повноти відображення бібліогра-

фічної інформації, трудомісткості пошуку. Це також дозволяє здійснювати необхідні заходи щодо удосконалення ДБА, доукомплектування ДБФ відсутніми виданнями.

Організація системи обліку має здійснюватися за умови єдиного підходу до визначення тематико-видової характеристики довідок та консультацій, точності записів про отримані запити та результати їх задоволення.

Облік здійснюється згідно з діючими державними стандартами. За *одиницю обліку виконаної довідки* незалежно від позитивного чи негативного результату пошуку вважається:

- підбір джерел інформації за однією темою запиту;
- уточнення бібліографічного опису одного документа;
- виявлення однієї фактичної відомості;
- перевірка наявності у фондах бібліотеки (бібліотек)

одного видання.

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

При *оперативному обслуговуванні* у “Книзі обліку усних довідок” записуються такі дані:

- дата;
- порядковий номер;
- номер читацького квитка;
- зміст запиту;
- індекс ББК (УДК);
- використані джерела інформації;
- вид довідки;
- негативна відповідь;
- виконавець;
- інші відомості (примітки).

Зміст запиту відображає його тему. Формулювання його має бути лаконічним, проте таким, що розкриває суть запиту; крім цього, доцільно конкретизувати особливі вимоги (щодо видів документів, ступеня повноти, хронології пошуку тощо).

Галузь знання позначається відповідним класифікаційним індексом за схемою, прийнятою в даній установі (ББК або УДК). У випадку, коли запит користувача стосується кількох галузей знань або знаходиться на їхніх межах, наводяться основний та додатковий індекси.

Використані джерела відображають назви довідника, бібліографічного покажчика, розподілу фонду за схемою класифікації бібліотеки, БД тощо. Інформаційні джерела, за якими виконувалася довідка, записуються у загальноприйнятій (погодженій у підрозділі) скороченій формі. Якщо при виконанні переглядалася велика кількість довідково-бібліографічних видань, то можна записати основні джерела пошуку з позначкою “та ін.” чи подати назви в узагальненому вигляді. Визначений вид довідки або надана консультація записуються скороченим літерним символом:

- А – адресна довідка;
- Т – тематична;
- У – уточнювальна;
- Ф – фактографічна;
- К – консультація.

Основний показник результативності виконання довідок – задоволення або незадоволення (часткове або повне) інформаційного запиту. *Задоволенням запиту* у процесі виконання бібліографічної довідки є надання інформації, релевантної запиту користувача. *Частково незадоволений запит* – це надання інформації, що не повністю відповідає запиту користувача (обмеження видами документів тощо). *Незадоволений запит* – це 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. Реєструючи незадоволені запити користувачів, необхідно вказати джерела ДБА, які використовувалися для пошуку відповіді, та зазначити причину неможливості задоволення запиту. *Негативний результат* необхідно зафіксувати за допомогою індексу, який вказує на його причину:

- наведені неповні вихідні дані;
- відсутність у ДБФ відповідних документів;

- незабезпеченість ДБА бібліотеки;
- вузькоспеціальні запити, які потребують використання ДБА інших інформаційних установ.

У випадку, коли незадоволення запиту користувача визначилося після залучення усіх можливих інформаційних ресурсів бібліотеки, бібліографічна довідка вважається виконаною, але з негативним результатом, і відповідно заноситься до книги обліку.

Результати аналізу незадоволених запитів дають можливість:

- виявити прогалини у формуванні ДБА бібліотеки;
- визначити напрями удосконалення ДБА;
- врахувати цю проблему в системі підвищення кваліфікації бібліографів;
- визначити нові інформаційні потреби користувачів.

У графі “Примітки” фіксують додаткові відомості щодо виконання даної довідки (залучення довідково-бібліографічних фондів або працівників інших підрозділів, перенаправлення, додаткові пояснення щодо причин незадоволення запиту тощо).

Особливості обліку письмових довідок

Запити на виконання письмових бібліографічних довідок можуть надходити телефоном, факсом, звичайною чи електронною поштою, або при безпосередньому зверненні користувача до бібліотеки. Отримані запити передаються до підрозділу-виконавця. Довідки реєструються в “Книзі обліку письмових бібліографічних довідок”, де фіксуються такі основні відомості:

- поточний номер довідки;
- дата надходження і виконання;
- адресат (прізвище замовника або назва установи, від якої надійшов запит, адресні відомості);
- зміст (тема) запиту;
- мета запиту;
- тип довідки;
- галузь знання;
- хронологічні рамки;
- кількість назв документів, включених до списку;

- термін виконання;
- прізвища виконавців, редакторів;
- інші дані (примітки).

Термін виконання письмової бібліографічної довідки відлічується з дня надходження запиту до підрозділу і не повинен перевищувати одного місяця; за запитами органів державної та виконавчої влади – в узгодженні із замовниками терміни.

У разі перенаправлення письмового запиту до іншого підрозділу або бібліотеки робиться відповідний запис у книзі обліку довідок. Кореспонденту з іншого міста у встановлені терміни надсилається лист з обґрунтуванням неможливості задоволення даного запиту та/або повідомляється, куди перенаправлено запит.

Довідки друкуються у двох примірниках. Один примірник, підписаний завідувачем відділу та виконавцями, передається або надсилається разом із листом, відповідно надрукованим на офіційному бланку бібліотеки, відділу. Другий примірник тематичної довідки передається до Архіву неопублікованих бібліографічних посібників разом із заповненим бланком супровідного листа про виконання письмової довідки. Письмові довідки зберігаються в папках у хронологічному порядку, в межах року – за порядковими номерами. Фонд бібліографічних довідок відображається у систематичній картотеці, на картках якої зазначаються:

- тема;
- кількість назв;
- рік виконання;
- порядковий номер довідки;
- прізвища виконавців, замовник.

Аналіз якості надання довідково-інформаційних послуг

Запити користувачів та результати їх виконання аналізуються з метою вивчення інформаційних потреб та ступеня їх задоволення. Аналіз якості задоволення разових інформаційних запитів здійснюється висококваліфікованим фахівцем або керівником підрозділу на основі “Книги обліку усних бібліографічних довідок” за допомогою системи критеріїв оцінки наданих джерел інформації. Зокрема:

- аналізується формулювання теми запиту (лаконічне, чітке), наявність додаткових умов пошуку (хронологія, мови документів тощо);

- перевіряється відповідність рекомендованих довідково-бібліографічних джерел запиту (за тематикою, видами документів, повнотою та оперативністю наданої інформації, хронологією);

- моделюється визначення раціонального шляху пошуку при виконанні певної довідки (зайва або недостатня кількість переглянутих джерел, послідовність їх перегляду), відповідно до обумовлених читачем вихідних умов пошуку;

- перевіряється визначення типу довідки та галузі знання;

- вивчаються причини негативної відповіді.

Аналізу виконання підлягають як задоволені запити, так і незадоволені або частково незадоволені, з метою їх зменшення та попередження.

Термінологічний словник

Адресний бібліографічний пошук – пошук даних щодо наявності або місцезнаходження документа в певному фонді.

Анотація – коротка характеристика документа, його частини або групи документів з точки зору призначення, змісту, форми, інших особливостей.

Бібліографічна довідка – відповідь на разовий запит, що містить бібліографічну інформацію, релевантну запиту.

Бібліографічна консультація – відповідь на разовий запит, що містить поради щодо самостійного використання шляхів, засобів і методів бібліографічного пошуку.

Бібліографічний запит – звернення користувача до довідкової служби в усній, письмовій чи електронній формі, яке відображає потребу в бібліографічній інформації.

Бібліографічний пошук – пошук бібліографічної інформації або пошук документів за джерелами бібліографічної інформації згідно із запитом користувача.

Бібліографічні видання – інформаційні видання, які містять упорядковану сукупність бібліографічних запитів.

Вторинний документ – це документ, що є результатом аналітико-синтетичної та іншої переробки первинних документів.

Документ – матеріальна форма одержання, зберігання, використання і поширення інформації шляхом фіксації її на папері, кіно-, відео-, фотоплівці або іншому носії.

Інформаційна діяльність – сукупність дій, спрямованих на задоволення інформаційних потреб громадян, юридичних осіб і держави.

Інформаційна послуга – здійснення інформаційної діяльності з доведення інформаційної продукції до споживачів з метою задоволення їхніх інформаційних потреб.

Інформаційна продукція – матеріалізований результат інформаційної діяльності, призначений для задоволення інформаційних потреб користувачів.

Інформаційний пошук – пошук інформації, яка відповідає інформаційному запиту.

Інформаційні ресурси – сукупність документів в інформаційних системах (бібліотеках, архівах, базах даних тощо).

Користувач бібліотеки – фізична чи юридична особа, яка звертається до послуг бібліотеки.

Оглядові видання – інформаційні видання, які містять публікації одного або декількох оглядів, що відображають результати аналізу та узагальнення відомостей з різних джерел.

Письмова довідка – бібліографічна довідка, яка підготовлена за запитом користувача в документально зафіксованій формі (друкованій, електронній тощо).

Разовий запит – одноразове звернення користувача щодо одержання інформації до підрозділу, що здійснює довідково-бібліографічне обслуговування.

Реферат – стислий виклад змісту документа, що містить основні фактичні відомості та висновки.

Реферативні видання – інформаційні видання, які містять упорядковану сукупність бібліографічних записів, включаючи реферат.

Тематичний бібліографічний пошук – пошук бібліографічної інформації згідно з визначеною користувачем темою.

Уточнювальний бібліографічний пошук – пошук відсутніх або неточно наведених елементів бібліографічного опису документів.

Усна довідка – бібліографічна довідка, надана користувачеві в усній формі.


Фактографічний запит – звернення щодо одержання конкретних фактичних відомостей різного характеру.

Зміст

Передмова	3
Бібліографічна довідка	5
Консультаційні послуги та типи довідок	5
Тематична бібліографічна довідка	6
Оформлення бібліографічної довідки	15
Адресна бібліографічна довідка	16
Уточнювальна бібліографічна довідка	17
Фактографічна довідка	20
Облік та аналіз інформаційно-бібліографічних послуг	22
<i>Особливості обліку письмових довідок</i>	25
Аналіз якості надання довідково-інформаційних послуг	27
Термінологічний словник	28

Для нотаток

Підписано до друку 28.11. 2005 р. Формат А3.
Папір офсетний. Гарнітура Times New Roman.
Друк різнографією. Тираж 1000пр.



Віддруковано ПП Заколотним М.І., тел. (0382) 76-21-23,
з готового оригінала-макета