**Конспект до лекції № 6 «Бібліографічне обслуговування та його різновиди»**

Розглядаючи структуру практичної бібліографічної діяльності, ми встановили, що її невід'ємною частиною, поряд із бібліографуванням, є бібліографічне обслуговування. Можна сказати, що бібліографічне обслуговування, тобто доведення бібліографічної інформації (БІ) до споживачів — це ніби другий бік бібліографування, тому що без споживання бібліографічної інформації не можна говорити про її існування як інформації.

Водночас, є такі процеси практичної бібліографічної діяльності, котрі спрямовують, передусім, на бібліографічне обслуговування конкретних інформаційних потреб, запитів або інтересів споживачів із використанням вже існуючої БІ чи завдяки її переробці та створенню БІ у нових формах.

Розрізняють такі види бібліографічного обслуговування: довідково-бібліографічне обслуговування (ДБО), бібліографічне інформування споживачів (БІС) і рекомендаційно-бібліографічне обслуговування (РБО).

Розглянемо окремо особливості, структуру та форми кожного з цих видів бібліографічного обслуговування.

**Довідково-бібліографічне обслуговування**

**Довідково-бібліографічне обслуговування (ДБО)** — це бібліографічне обслуговування відповідно до разових інформаційних запитів споживачів інформації, пов'язане з наданням довідок та інших бібліографічних послуг.

**інформаційний запит** — це опосередкований прояв інформаційної потреби, суб'єктивне формулювання інформаційного інтересу. **Разовий інформаційний запит** — це такий запит, з яким споживач звертається до інформаційної установи, розраховуючи на негайну відповідь і не пов'язуючи своє звертання з бібліографічним обслуговуванням у майбутньому.

На разовий інформаційний запит інформаційний працівник (бібліотекар, бібліограф, книгопродавець тощо) дає негайну відповідь у тій формі, яка можлива: підбирає відповідні документи чи шукає інформацію про такі документи і видає її у вигляді бібліографічної інформації.

Інформаційний запит може бути перетворений споживачем у **бібліографічний запит**, тобто в інформаційний запит на бібліографічну інформацію, чи у **фактографічний запит** — вимогу на фактографічну інформацію.

Узагальнену структуру ДБО можна показати схематично. Активною стороною в процесі ДБО є споживач інформації, який звертається до бібліографа із запитом. Відповідь бібліографа може бути надана споживачеві у вигляді довідки, консультації або відмови. Довідки та консультації можуть бути бібліографічні чи фактографічні.

СПОЖИВАЧ ЗАПИТ БІБЛІОГРАФ

ІНФОРМАЦІЇ ВІДПОВІДЬ

Узагальнена структура процесу ДБО

**Бібліографічні довідки** у відповідь на разовий запит споживача містять БІ. **Бібліографічні консультації** містять поради щодо самостійного пошуку БІ споживачем.

**Фактографічні довідки** містять відомості про конкретні факти, події, явища реальної дійсності, дані з різних галузей знань, трактування термінів тощо. Фактографічна довідка може містити також посилання на джерело фактографічної інформації, але тільки після відповідних фактографічних даних. **Фактографічні консультації** містять поради щодо самостійного пошуку фактографічної інформації споживачем.

**Відмова бібліографа** у відповідь на інформаційний запит повинна містити мотивування неможливості видати інформацію, яка була б релевантна запиту.

Найбільшу частину відповідей у процесі ДБО складають бібліографічні довідки, які поділяються на адресні, тематичні та уточнювальні.

**Адресна бібліографічна довідка** встановлює наявність та (або) місцезнаходження документа у певному фонді. Видається вона споживачу у вигляді бібліографічного опису документа, що супроводжується шифром зберігання документа у фонді.

**Тематична бібліографічна довідка** містить бібліографічну інформацію з визначеної теми (як правило, у вигляді бібліографічного списку). Тематична довідка відповідає на питання: "Яка існує література з певної теми?".

**Уточнювальна бібліографічна довідка** — це та, в якій встановлюються та (або) уточнюються елементи бібліографічного опису документа, що були відсутні або перекручені у запиті споживача. Частіше за все читач не знає прізвища автора і тому не може знайти документ (шукає його під назвою, у той час, як у каталозі він відображений під прізвищем автора), або не знає, був документ виданий у вигляді окремого видання чи частини видання (шукає статтю як окреме неперіодичне видання). Тому бібліографу потрібно встановити прізвище автора (у першому випадку) або встановити відомості про документ, в якому опублікована стаття.

Уточнювальна бібліографічна довідка часто виконується в тому випадку, коли відповідь на адресний бібліографічний запит була негативною, і тому виникає потреба встановити точні бібліографічні відомості про документ. І навпаки, у разі позитивної відповіді уточнювальна довідка перетворюється на адресну, тому що треба вказати читачу, чи є потрібний документ у фонді бібліотеки.

Класифікація відповідей у процесі ДБО.

Відповіді у процесі ДБО

1. Довідки 2. Консультації 3. Відмови

Бібліографічні Фактографічні

Бібліографічні Фактографічні

Адресні Тематичні Уточнювальні

Довідки у процесі ДБО можуть бути **усними** чи **письмовими**. Методика виконання бібліографічного пошуку докладніше вивчатиметься в інших бібліографічних курсах, присвячених безпосередньо організації та методиці практичної бібліографічної роботи. Той напрям бібліографознавства, що вивчає методику бібліографічного пошуку, одержав назву "бібліографічна евристика" — від грецького вислову "еврика!", що означає "я знайшов!".

**Бібліографічне інформування споживачів**

**Бібліографічне інформування споживачів (БІС)** — це систематичне забезпечення споживачів бібліографічною інформацією відповідно до їхніх довготривалих або постійнодіючих запитів та (або) без запитів, згідно із інформаційними потребами споживачів.

Як бачимо, перша відміна БІС від ДБО полягає у тому, що воно розраховане не на разові, а на довготривалі або постійнодіючі інформаційні запити споживачів. Для того, щоб виявити такі запити, бібліограф проводить спеціальну роботу: визначає категорії споживачів, яким потрібне бібліографічне інформування, проводить з ними співбесіди чи анкетування, щоб визначити довготривалі чи постійнодіючі запити. Але в деяких випадках бібліотекар-бібліограф організовує бібліографічне інформування споживачів без попереднього вивчення їхніх інформаційних запитів, орієнтуючись на існування відомих інформаційних потреб у всіх абонентів бібліотеки чи в певних груп споживачів інформації.

Друга відмінна риса цього виду бібліографічного обслуговування — це активна роль бібліографа (чи бібліотекаря, інформаційного працівника), який виступає з ініціативою надання бібліографічної інформації споживачеві.

Узагальнену структуру процесу БІС можна уявити за допомогою рис.

БІ

БІБЛІОГРАФ СПОЖИВАЧ

ІНФОРМАЦІЇ

ЗВОРОТНИЙ

ЗВ'ЯЗОК

Зворотний зв'язок від споживача інформації до бібліографа має інформувати про релевантність або пертинентність БІ. Це допоможе бібліографу врахувати особливості інформаційного запиту чи потреби споживача у наступних заходах БІС. На схемі 7.3 зворотний зв'язок показаний пунктиром, тому що не завжди споживач інформує бібліографа про свою оцінку наданої інформації.

БІС має виконуватися з певною періодичністю (один раз на тиждень, на два тижні, на місяць чи на квартал) та оперативністю (щоб знайомити споживачів із новою інформацією).

Розрізняють такі **види БІС**:

1) **індивідуальне** — бібліографічне інформування певного споживача інформації, яке здійснюється з врахуванням його індивідуальних інформаційних потреб;

2) **групове** — бібліографічне інформування групи споживачів інформації, що об'єднуються завдяки подібності їхніх інформаційних потреб;

3) **масове** — бібліографічне інформування широкого кола споживачів інформації за темами, що мають суспільну значущість.

Перший та другій види бібліографічного інформування споживачів інколи з'єднують і називають **диференційованим** БІС. Тоді третій вид називають **недиференційованим** БІС.

Існують різні методи виконання БІС. Найбільш характерним методом диференційованого БІС є так звана "система вибіркового розповсюдження інформації" (система ВРІ). Вона може здійснюватися ручним, механізованим або автоматизованим способом. На сучасному етапі розвитку електронних засобів інформування найефективнішою є автоматизована система ВРІ, яка здійснюється за допомогою комп'ютерів.

Система ВРІ передбачає попереднє вивчення та введення в систему відомостей про довгочасні запити споживачів. Відомості про документи вводяться по надходженні останніх. Після порівняння пошукових образів запитів споживачів із пошуковими образами документів система видає бібліографічну інформацію про документи, що відповідають запиту. Споживачі зобов'язуються повідомляти бібліографа про свою оцінку наданої інформації.

Систему ВРІ використовують, головним чином, як метод індивідуального БІС, але вона може бути також методом інформування групи споживачів інформації.

Методами групового БІС можуть бути й різні форми та жанри бібліографічних посібників, якщо вони створюються з урахуванням постійнодіючих запитів або потреб певних груп споживачів інформації: бібліографічні бюлетені (покажчики або списки), бібліографічні картотеки, усні бібліографічні огляди.

Методи БІС тісно пов'язані з методами бібліотечного обслуговування користувачів бібліотеки шляхом експонування самих документів: виставками, відкритими переглядами.

Комплексною формою диференційованого БІС є "День спеціаліста", у якому використовують різні названі методи.

Формами організації групового БІС можуть бути також: виділення інформаторів, які знайомляться з БІ та передають її своїй групі; виділення референтів, які більш глибоко вивчають не тільки БІ, але й самі документи, та визначають, яку саме інформацію можна використати у виробничій діяльності.

Масове, або недиференційоване, БІС виконується також різними способами. Деякі з них збігаються зі способами диференційованого БІС, але відрізняються більш широким читацьким призначенням, тобто певною невизначеністю кола споживачів. Методами масового БІС можуть бути бібліографічні бюлетені, списки, покажчики, якщо вони розраховані на всіх читачів, без яких-небудь обмежувань. Наприклад, універсальні бюлетені нових надходжень у бібліотеку.

Як методи масового БІС використовують також бібліографічні картотеки; виставки-перегляди; усні бібліографічні огляди; плакати, що містять БІ; бібліографічні повідомлення в засобах масової інформації (газетах, журналах, на телебаченні, радіо).

Комплексною формою масового БІС є "День інформації", на який запрошують будь-яких відвідувачів бібліотеки. На ньому використовують різні методи БІС: виставки-перегляди, бібліографічні огляди тощо.

Різновидом "Дня інформації", розрахованим на широке коло спеціалістів певного виробництва, є відносно нова форма БІС: "Ярмарок ідей". Бібліотека або науково-інформаційний центр готує інформацію про нові публікації з певної проблеми, а також про неопубліковані документи, які є в різних фірмах та установах, і виступає посередником у налагодженні стосунків споживачів інформації з цими установами.

**Рекомендаційно-бібліографічне обслуговування**

**Рекомендаційно-бібліографічне обслуговування (РБО)** — це процес використання засобів і методів рекомендаційної бібліографії у роботі з читачами в бібліотеці, спрямований на задоволення їхніх інформаційних інтересів.

РБО як вид бібліографічного обслуговування виділяється за іншими ознаками, ніж два попередні види. Головне для РБО — те, що цей вид бібліографічного обслуговування являє собою підсистему рекомендаційної бібліографії, пов'язану з використанням рекомендаційної бібліографічної інформації (РБ1) у вигляді рекомендаційних бібліографічних посібників. По-друге, РБО здійснюється з урахуванням існуючих інформаційних інтересів читачів, а не тільки їх запитів. По-третє, виявити та задовольнити інформаційні інтереси читачів спроможний тільки бібліотекар, який постійно їх обслуговує, вміє спілкуватися з ними, виявляє зацікавленість особистими поглядами та справами читачів, допомагає їм у підборі потрібних документів.

Отже, головною активною діючою стороною в процесі РБО є бібліотекар відділу обслуговування читачів. Роль бібліографа тут полягає у попередньому створенні рекомендаційних бібліографічних посібників, які можуть бути використані бібліотекарем і самим читачем.

Узагальнену структуру процесу РБО можна уявити за допомогою рис.

РБІ

БІБЛІОТЕКАР ЧИТАЧ

ІНФОРМАЦІЯ ПРО

ІНТЕРЕСИ

Бібліотекар надає читачеві РБІ у вигляді рекомендаційних бібліографічних посібників або в недокументальній формі під час усного спілкування з читачем. Велике значення при цьому має вміння бібліотекаря спілкуватися, знання психологічних особливостей читачів. Метою будь-якого спілкування є обмін інформацією, тобто не тільки передавання, але й одержання певної інформації. В бібліографічному спілкуванні бібліотекар одержує інформацію про інтереси читачів, про їх ставлення до запропонованої БІ. Він повинен швидко і правильно відреагувати на неї. Треба пам'ятати, що головна мета бібліотекаря у цьому випадку — допомога читачеві зорієнтуватися у невідомих йому джерелах інформації, а не нав'язування власної чи чиєї-небудь думки. Особистість бібліотекаря при цьому, безумовно, впливає на читача, але цей вплив має бути ненав'язливим, поважливим до особистості читача.

Діалог бібліотекаря і читача потребує творчого підходу. Він не може бути повністю спланований та підготовлений заздалегідь. Діалоги з різними читачами не дублюють один одного. Але бібліотекар повинен готуватися до нього, щоб мати змогу у процесі спілкування відповісти читачу на будь-яке запитання, що стосується РБІ.

Бібліотекар повинен також мати певні знання у галузі психології, вміти вести бесіду. Але головне — це ставлення бібліотекаря до читача, бажання надати йому допомогу та повага до нього.

РБО передбачає підготовку бібліотекарів до використання РБП та методів рекомендаційної бібліографії, яка полягає, головним чином, у вивченні бібліотекарями наявних РБП. Існують спеціальні методи вивчення (аналізу) РБП, які ґрунтуються на з'ясуванні всіх аспектів методики бібліографування, що були застосовані при створенні РБП бібліографом. У результаті аналізу РБП бібліотекар створює план використання РБП у своїй роботі.

Одним із допоміжних засобів РБО є картотека рекомендаційних бібліографічних посібників, спрямована на їх подальше використання у роботі з читачами.

Існують різні форми та методи використання РБП в роботі бібліотеки, а також форми пропаганди РБП серед читачів (наприклад, "День бібліографії"), методи вивчення ефективності РБП.

Найближча мета РБО: допомогти вихованню у читачів культури читання, тобто вміння орієнтуватися в літературі за допомогою РБП та самостійно вибирати літературу, яка відповідає інтересам читачів. Кінцева мета РБО — забезпечення можливостей постійного духовного самовдосконалення особистості читача через вплив на структуру та активність його читання.