

Тернопільська обласна  
універсальна наукова бібліотека

Науково-методичний відділ

*Професійне досьє  
бібліотекаря*

Інформаційно-методичний  
бюлетень № 4 (39)

Тернопіль  
2011

УДК 021 (477.84)

ББК 78. 342 (4 Укр.Те)

П 84

Підготувала: С. Т. Єрошенкова,  
завідувачка науково-методичного відділу ТОУНБ  
Редактор: Г. Й. Жовтко  
Комп'ютерний набір: С. Т. Єрошенкова, завідувачка  
науково-методичного відділу ТОУНБ  
Комп'ютерна В. І. Раківський, завідувач відділу автоматизації  
верстка: та механізації бібліотечних процесів  
Відповідальний  
за випуск: В. І. Вітенко, директор ТОУНБ

П 84 Професійне досьє бібліотекаря.: інформ.-метод.  
бюл. № 4 (39) / Терноп. обл. універс. наук. б-ка,  
наук.-метод. від. ; підгот. С. Т. Єрошенкова ; ред.  
Г. Й. Жовтко. — Т. : [б. в.], 2011. — 38 с.

Пропонуємо вашій увазі черговий номер бюлетеня «Професійне досьє бібліотекаря». Маємо надію, що його матеріали допоможуть в організації діяльності та управління ЦБС.

Ваші зауваження та пропозиції щодо подальших випусків даного видання просимо надсилати на адресу: науково-методичний відділ, Тернопільська ОУНБ, бульвар Шевченка, 15, м. Тернопіль, 46001; e-mail: [admin@library.te.ua](mailto:admin@library.te.ua); тел.: 52-40-71.

УДК 021 (477.84)

ББК 78. 342 (4 Укр.Те)



**КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ**

**П О С Т А Н О В А**

від 12 грудня 2011 р. № 1271

Київ

**Про затвердження переліку платних послуг,  
які можуть надаватися закладами культури,  
заснованими на державній та комунальній формі власності**

Кабінет Міністрів України п о с т а н о в л я є:

1. Затвердити перелік платних послуг, які можуть надаватися закладами культури, заснованими на державній та комунальній формі власності, що додається.

2. Міністерству культури разом з Міністерством фінансів та Міністерством економічного розвитку і торгівлі затвердити порядок визначення вартості та надання платних послуг, зазначених у затвердженому цією постановою переліку.

3. Визнати такою, що втратила чинність, постанову Кабінету Міністрів України від 5 червня 1997 р. № 534 (534-97-п) «Про затвердження Переліку платних послуг, які можуть надаватися закладами культури і мистецтв, заснованими на державній та комунальній формі власності» (Офіційний вісник України, 1997 р., число 23, с. 95).

Прем'єр-міністр України М.АЗАРОВ  
Інд. 70

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

постановою Кабінету Міністрів України  
від 12 грудня 2011 р. № 1271

**ПЕРЕЛІК**

**платних послуг, які можуть надаватися закладами культури,  
заснованими на державній та комунальній формі власності**

1. Проведення вистав, театральних та музичних постановок, концертів, оперних і балетних спектаклів, інших постановок,

виступи артистичних груп, труп, оркестрів та окремих артистів. Проведення концертів-презентацій, фестивалів, бенефісів, естрадних шоу, циркових вистав, демонстрація відео- і кінофільмів.

2. Навчання у студіях, на курсах, проведення занять у літературно-музичних вітальнях, ігрових кімнатах для дітей та гуртках.

3. Організація діяльності любительських об'єднань та клубів за інтересами (художніх, технічних, природничо-наукових, колекційних, за професіями).

4. Розроблення сценаріїв, постановочна робота і проведення заходів за заявками підприємств, установ та організацій.

5. Проведення спектаклів і концертів художньої самодіяльності.

6. Проведення театралізованих свят, фестивалів, конкурсів, спортивно-розважальних, оздоровчих, обрядових заходів, виставок книг і творів образотворчого мистецтва.

7. Надання послуг з організації та/або проведення культурно-масових заходів, міжнародних симпозіумів, науково-практичних конференцій, семінарів, майстер-класів, концертів, фестивалів, виставок і вистав.

8. Показ слайд-фільмів і кінопрограм.

9. Надання послуг з користування атракціонами, ігровими автоматами (крім тих, що передбачають отримання грошової винагороди), настільними і комп'ютерними іграми, тенісними кортами, більярдами, тирами, дитячими містечками безпеки руху, персональними комп'ютерами, глядацькими залами відеотек.

10. Продаж у неспеціалізованих магазинах (кіосках, лотках) видань про фонди і діяльність бібліотек, музеїв, картинних галерей, виставкових залів, заповідників та інших закладів культури і мистецтва, репродукцій, наборів листівок, афіш, плакатів (у тому числі із зображенням творів мистецтв, пам'яток літератури), а також сувенірних виробів, значків, виробів народних промислів, декоративно-ужиткового мистецтва.

11. Проведення фото-, відео- і кінозйомок окремих експонатів, експозицій, територій та об'єктів музейного типу.

12. Обслуговування екскурсійних груп і окремих відвідувачів на територіях та у приміщеннях музеїв, під час огляду експозицій, виставок.

13. Відвідування заповідників, музеїв та виставок.

14. Додаткові бібліотечні послуги: формування бібліографічних списків для курсових, дипломних та наукових робіт, каталогів для особистих бібліотек і бібліотек підприємств, установ та організацій;

підготовка фактографічних, аналітичних, бібліографічних та інших довідок для фізичних та юридичних осіб;

користування міжбібліотечним абонементом (пересилання документів), електронна доставка документів;

надання послуг з оформлення електронних реєстраційних документів користувачів бібліотек.

15. Проведення наукової та мистецтвознавчої експертизи, у тому числі виїзної, культурних цінностей, які перебувають у приватній власності, придбані у художніх салонах, галереях, і таких, що в установленому порядку ввозяться або вивозяться через державний кордон.

16. Розроблення та оформлення інтер'єрів, дизайнерського оздоблення виставкових стендів.

17. Надання в оренду приміщень театрів, концертних залів, цирків, культурно-освітніх закладів, музеїв і заповідників у разі, коли це не перешкоджає провадженню закладом діяльності у сфері культури.

18. Надання місць для стоянки автомобілів та інших транспортних засобів.

19. Ремонт, налагодження і налагодження музичних інструментів, звуко-, світло- та відеоапаратури.

20. Ремонт і реставрація творів (виробів) образотворчого і декоративно-прикладного мистецтва, друкованих видань, палітурні роботи, атрибуція пам'яток історії та культури, які перебувають в особистих колекціях і збірках.

21. Ремонт і реставрація нерухомих пам'яток культурної спадщини.

22. Виготовлення, ремонт і реалізація майстернями та іншими виробничими підрозділами закладів культури і мистецтв обладнання атракціонів, музичних інструментів, меблів, реквізиту і бутафорії, сценічного обладнання, пошиття театральних, концертних костюмів, взуття, товарів широкого вжитку, квітів і квіткової продукції, гримерні послуги, столярні, слюсарні, будівельні, ремонтно-реставраційні та інші роботи, автотранспортні послуги.

23. Прокат музичних інструментів, культурно-спортивного і туристичного інвентарю, сценічних костюмів, взуття, театрального реквізиту.

24. Фотокопіювання, репродукування, ксерокопіювання, мікрофільмування, мікрокопіювання з книжок, брошур, газет, журналів, музейних експонатів, документів з фондів бібліотек, музеїв.

25. Виготовлення фонограм концертів і спектаклів, копій звукозапису музичних творів з фонотек театрів, музеїв, бібліотек, клубних закладів, парків культури та відпочинку, науково-методичних центрів, надання послуг студій звуко- і відеозапису.

### Аналітичний опис документів: загальні вимоги та специфічні особливості (методичні рекомендації)

Роль інформації в сучасному світі постійно зростає і, як наслідок, весь час збільшується обсяг документально-інформаційного потоку. Однією з найважливіших функцій бібліотек є надання користувачу накопичених відомостей у необхідній кількості та в потрібний час. Це стає можливим завдяки узагальненню, концентрації основних відомостей про документ, тобто його науковій обробці.

Наукова обробка — один із найскладніших процесів у роботі з документами; вона вимагає від фахівця високої професійної підготовки та широкого кругозору.

Складання опису є частиною багатогранного процесу наукової обробки документів. Бібліографічний запис має задовольняти певні взаємопов'язані та взаємозумовлені вимоги. Перш за все це — **точність**, тобто всі бібліографічні відомості в описі мусять точно відповідати даним документа. Вимога **повноти** полягає в тому, що запис повинен мати повний набір бібліографічних даних, що необхідні для характеристики документа та визначення його відмінностей від інших. Найважливішою нормою є **єдність** опису, тобто склад відомостей, форма й послідовність їх наведення мусять бути достатньо стабільними. Лише в такому випадку користувачі зможуть переходити від одного пошукового масиву до іншого й знаходити потрібні документи. Ще одна вимога: опис слід робити максимально **стислим**, адже його розміщують на невеликій площі каталожної картки, бібліографічного списку чи покажчика тощо. Запис у цілому й кожна його частина зокрема повинні бути однозначними та доступними для користувача — у цьому полягає суть норми **зрозумілості й чіткості**.

Відповідність до зазначених вимог забезпечується завдяки дотриманню при складанні бібліографічного опису встановлених правил, які регламентуються державними стандартами та нормами.

Основні документи, які використовуються в бібліографічній роботі:

- Міждержавний стандарт ГОСТ 7.1:2006 «Бібліографічний запис. Бібліографічний опис: Загальні вимоги та правила складання» (ГОСТ 7.1—2003, IDT);
- Міждержавний стандарт ГОСТ 7.80:2007 «Система стандартів з інформації, бібліотечної та видавничої справи. Бібліографічний запис. Заголовок. Загальні вимоги та правила складання» (ГОСТ 7.80—2000, IDT);
- Державний стандарт України ДСТУ 3582—97 «Скорочення слів в українській мові у бібліографічному описі: Інформація та документація: Загальні вимоги та правила»;
- Міждержавний стандарт ГОСТ 7.9—95 «Система стандартів по информации, библиотечному и издательскому делу. Реферат и аннотация: Общие требования».

А також:

- Інструкція до «ІРБІС 64» АРМ «Каталогізатор»;
- Рекомендації щодо аналітичного опису документів (ЦУКК) (знаходяться на сайті Кіровоградської обласної наукової бібліотеки ім. Д. І. Чижевського за адресою: [www.library.kr.ua/cucc/recomsubj.html](http://www.library.kr.ua/cucc/recomsubj.html));
- Кушнарєнко, Н. М. Наукова обробка документів : підручник / Н. М. Кушнарєнко, В. К. Удалова. — 4-те вид., переробл. і доповн. — К. : Знання, 2006. — 334 с.

Об'єктом аналітичного бібліографічного опису є складова частина документа. Це — самостійний твір, частина твору, що має самостійну назву, частина твору, яка не має назви, але виділена для бібліографічної ідентифікації. Документ, що містить складову частину, називається ідентифікуючим.

Аналітичний бібліографічний опис складається з областей та елементів, які наводяться в такій послідовності:

#### **I. Відомості про складову частину документа.**

1. Заголовок складової частини.
2. Основна назва складової частини.
3. Загальне позначення матеріалу.
4. Паралельна назва.
5. Відомості, що відносяться до назви.
6. Відомості про відповідальність.

#### **II. Відомості про ідентифікуючий документ.**

**III. Відомості про місцезнаходження складової частини в документі.**



#### **IV. Область серії.**

#### **V. Область приміток.**

Перш ніж розглядати кожен з перелічених областей, слід наголосити на деяких загальних вимогах щодо складання аналітичного бібліографічного опису.

Потрібно зауважити, що стандарти розрізняють поняття бібліографічний опис та бібліографічний запис. Бібліографічний опис є основною складовою частиною бібліографічного запису, який крім бібліографічного опису може містити заголовок (тобто прізвище автора або назву установи, що виступає автором), класифікаційні індекси, предметні рубрики, анотації тощо.

Мова бібліографічного опису, як правило, відповідає мові вихідних даних документа. Окремі елементи в ньому можуть бути наведені, як зазначено в стандарті, мовою бібліографуючої установи, тобто для нас — українською, наприклад:

**Марчук, И.**

**«Картины мои столько пережили! Они заслужили, чтобы их увидели люди...» [Текст] : Сегодня в Киеве открывается мастерская-музей народного художника Украины Ивана Марчука : [бесіда з худож. І. Марчуком] / вела О. Унгурян // Факты. — 2004. — 29 апр. — С. 10 : фотогр.**

\* \* \*

**Bilici, O.**

**Determinants of Turkey's trade flows: gravity model approach [Text] / O. Bilici, E. Erdil, N. Yetkiner // Актуальні проблеми економіки. — 2011. — № 4. — С. 265—279 : формули, табл. — Бібліогр.: 21 назва.**

Пунктуація в бібліографічному описі виконує дві функції: звичайних граматичних розділових знаків та умовних розділових знаків, або знаків приписаної пунктуації, тобто таких, що мають розпізнавальний характер для областей та елементів бібліографічного опису.

Для більш чіткого розділення областей та елементів, а також для розрізнення приписаної та граматичної пунктуації застосовують пробіли в один друкований знак до та після умовного розділового знака. Виняток становлять крапка та кома — проміжки ставляться тільки після них.

Круглі та квадратні дужки розглядають як єдиний знак, пробіл ставиться перед першою (відкриваючою) дужкою, а наступний — після другої (закриваючої) дужки.

У кінці бібліографічного опису ставиться крапка.

При складанні бібліографічного опису для компактності можна застосовувати скорочення слів та словосполучень, пропуск частини елемента, об'єднання різних записів в один бібліографічний запис тощо. Скорочення повинні здійснюватися відповідно до ДСТУ 3582—97 «Скорочення слів в українській мові у бібліографічному описі».

Головною умовою скорочення слів є однозначність їх розуміння. Не слід їх скорочувати, якщо це може зробити незрозумілим зміст тексту.

Скорочення застосовують у всіх областях аналітичного бібліографічного опису, крім загального позначення матеріалу, основної назви складової частини документа, назви ідентифікуючого документа, якщо вона є тематичною: // *Краєзнавство. Географія. Туризм*; проте скорочується, якщо це типова назва багатотомного чи серійного документа: *Терноп. енциклопед. слов.; Наук. зап.*; назва періодичного видання: *Укр. іст. журн.*

В окремих випадках, наприклад, при записі дуже довгої назви, допускається пропуск окремих слів, фраз, якщо це не спотворює зміст.

#### **Україна. Кабінет Міністрів.**

**Про забезпечення проведення експерименту з призначення пенсій органами Пенсійного фонду [...] [Текст] : постанова Кабінету Міністрів України від 13 груд. 2000 р. № 1828 // Людина і праця. — 2001. — № 1. — С. 26—30.**

\* \* \*

#### **Карпачова, Н.**

**Виступ Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини Ніни Карпачової під час представлення у Верховній Раді України Спеціальної доповіді «Стан дотримання та захисту прав дитини в Україні» [...] [Текст] / Н. Карпачова // Голос України. — 2011. — 1 черв. — С. 6—7.**

З великої літери пишуть перше слово кожної області, а також наступних елементів: загального позначення матеріалу та будь-

яких заголовків у всіх областях опису. Усі інші елементи записують із малої букви.

Зберігають малу та велику літери в офіційних назвах сучасних організацій та власних іменах (пункт 4.11.1 ГОСТу 7.1:2006).

Символи чи інші знаки, які неможливо відтворити доступними засобами (не букви й не цифри), замінюють їх еквівалентами у вигляді букв або слів та беруть у квадратні дужки (пункт 4.11.3 ГОСТу 7.1:2006).

Відомості, які сформульовано на основі аналізу документа, наводяться у квадратних дужках.

**[Барвінський, В.]**

**З епістолярної спадщини [Текст] : [два листи до укр. композитора, педагога, музикознавця Пилипа Козицького, датовані 1945 і 1946 рр.] / [В. Барвінський] ; підгот. Ю. Бентя // Музика. — 2008. — № 5. — С. 27—28.**

Відомості, що викликають сумнів, наводять в описі зі знаком запитання, взятим у квадратні дужки.

**Білицький, Ж. [?]**

**Епіцедіон [Текст] : (уривок) / Ж. Білицький [?] // Корені та парості : Укр. генеалогікон. — К., 2008. — С. 124—130.**

## **I. Відомості про складову частину документа**

### **1. Заголовок складової частини**

Заголовок складається з однаково сформульованої основної частини, яка, за необхідності, доповнюється уточнюючими відомостями — ідентифікуючими ознаками.

Основна частина заголовка може включати прізвище автора, найменування організації (прикладом може слугувати опис законодавчих матеріалів), уніфікований заголовок (Біблія, Калевала), позначення документа (державні стандарти, патенти), географічні назви тощо.

Відомості в заголовку подають, як правило, у називному відмінку. У заголовку наводять ім'я одного автора. При наявності двох або трьох авторів, вказується ім'я першого. Якщо авторів чотири й більше, заголовок не застосовують. Прізвище наводиться на початку заголовка та відокремлюється від імені, імені та по батькові, ініціалів комою. У кінці заголовка ставиться крапка.

У ролі ідентифікуючих ознак у заголовку можуть наводитися дати, спеціальність, титули, сан, номер, назва місцевості тощо. Їх вказують у круглих дужках і з маленької букви. Номери й дати зазначають арабськими цифрами. Різні ідентифікуючі ознаки відокремлюють один від одного крапкою з комою.

**Шептицький, А. (митрополит; 1865—1944).**

**Не убий [Текст] : [послання до мирян митрополита, архієпископа Галицького і Львівського, єпископа Кам'янецького Андрея Шептицького] / митрополит А. Шептицький // Київ. — 2005. — № 6. — С. 138—145. — Зміст: Політичне вбивство ; Убивство дітей ; Самовбивство ; Убивство брата-громадянина.**

Заголовок — елемент факультативний. У пункті 7.1.6 ГОСТу 7.1:2006 зазначається: «При складанні аналітичного бібліографічного запису рішення про використання заголовка запису, як для складової частини, так і для ідентифікуючого документа, приймає бібліографуюча установа».

**Спомин [Текст] : вірш / Д. Павличко // Вибрані твори : в 2 т. / Д. Павличко. — К., 1997. — Т. 1. — С. 12.**

або

**Франко, І.**

**Гомерова «Одіссея» [Текст] / І. Франко // Франко, І. Зібрання творів : у 50 т. / І. Франко. — К., 1980. — Т. 27 : Літературно-критичні статті. — С. 337—340.**

При складанні аналітичного бібліографічного опису ми зазначаємо ім'я автора як у заголовку складової частини документа, так і у відомостях про ідентифікуючий документ. Це потрібно для того, щоб користувачі не робили помилок при перенесенні даних про документ із каталожної картки на вимогу.

## **2. Основна назва складової частини**

Основна назва наводиться в описі в тому ж вигляді, у якому її подано в джерелі інформації: у тій самій послідовності й із тими ж знаками. Вона може містити одне або декілька речень. Якщо основна назва складається з декількох речень і між ними немає розділових знаків, в описі ці речення відокремлюються одне від одного крапкою.

**Домбругова, А.**

**Особливості окремих видів трудових договорів. Договори із молодими спеціалістами і неповнолітніми [Текст] / А. Домбругова // Довідник кадровика. — 2011. — № 5. — С. 3—11.**

При описі фрагмента документа, що не має назви, основну назву можна сформулювати на основі його аналізу й навести у квадратних дужках.

**Жук, Й. Г.**

**[Спогади] [Текст] / Й. Г. Жук // Літопис нескореної України : документи, матеріали, спогади. — Л., 1993. — Кн. 1. — С. 493—504.**

Якщо основна назва містить як граматично невід'ємну частину відомості, які зазвичай виступають самостійними елементами опису, її наводять в описі з цими відомостями й далі не повторюють (пункт 5.2.2.4 ГОСТу 7.1:2006).

**Володимир Литвин: «Україні потрібно чимало зробити для вдосконалення механізмів захисту прав людини» [Текст] : Із доповіді Голови Верховної Ради України В. Литвина на спеціальному засіданні Верховної Ради України [...] // Голос України. — 2010. — 23 жовт. — С. 2—3.**

### **3. Загальне позначення матеріалу**

Загальне позначення матеріалу визначає клас матеріалу, до якого належить об'єкт опису. Це — текст, електронний ресурс, відео- чи звукозапис, карти, кінофільм, ноти, рукопис, комплект тощо. Загальне позначення матеріалу подається безпосередньо після основного заголовка з великої букви у квадратних дужках мовою бібліографуючої установи. Скорочень у даному випадку не застосовують.

**Гірняк, Й.**

**Лебедина пісня Леся Курбаса [Текст] / Й. Гірняк ; публ. Л. Брюховецької // Кіно-Театр. — 2010. — № 3. — С. 29—30 : фотогр.**

\* \* \*

**Іванова, Т.**

**Театр Леся Курбаса [Образотворчий матеріал] : полотно, акрил / Т. Іванова // Київ. — 2010. — № 4/5. — 2 с. обкл.**

\* \* \*

Стенограма засідання Верховної Ради України № 53 від 16 травня 1991 року [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http : // www.rada.gov.ua/zakon/skl2/BUL13/160591\\_53.htm](http://www.rada.gov.ua/zakon/skl2/BUL13/160591_53.htm), вільний. — Заголовок з екрана. — Мова укр.

Загальне позначення матеріалу, описи якого переважають у конкретному інформаційному масиві, можна не наводити (пункт 5.2.3.8 ГОСТу 7.1:2006).

#### 4. Паралельна назва

Паралельна назва — це еквівалент основної назви іншою мовою. До неї застосовуються ті ж правила, що й до основної. Перед паралельною назвою ставиться знак рівності [=].

Висновок щодо Проекту Виборчого кодексу Верховної Ради України [Текст] = Opinion on the Draft Election Code of the Verkhovna Rada of Ukraine : Венеція, 16 груд. 2010 р., Венеція, 17—18 груд. 2010 р. / Європейська комісія «За демократію через право» (Венеціанська комісія) // Вісник Центральної виборчої комісії. — 2011. — № 1. — С. 58—71.

#### 5. Відомості, що відносяться до назви

Ці відомості містять інформацію, що розкриває та пояснює основну назву, у тому числі іншу назву, відомості про вид, жанр та призначення документа, вказівку про те, що документ є перекладом з іншої мови тощо (пункт 5.2.5.1 ГОСТу 7.1:2006).

Перед відомостями, що відносяться до назви, ставиться двокрапка; перед кожними наступними також. Однорідні відомості розділяються комами, якщо в джерелі немає знаків між ними.

Перше слово відомостей, що відносяться до назви, пишеться з малої букви.

Якщо у відомостях, що відносяться до назви, подається інша назва, то її наводять завжди з великої букви і слова в ній не скорочують. Не скорочують також одне слово, яке складає відомості, що відносяться до назви (пункт 5.2.5.7 ГОСТу 7.1:2006).

Лариса Крушельницька: штрихи до наукової біографії [Текст] : (З нагоди 80-річчя від народження) // Записки Наук. т-ва ім. Шевченка. — Л., 2007. — Т. 253 : Праці Археологічної комісії. — С. [5]—14 : фотогр., іл.

\* \* \*

Костенко, Л.

Хай буде сніг, і музика, і вечір [Текст] : [вірші] / Л. Костенко // Слово Просвіти. — 2011. — 6—12 січ. — С. 9. — Зміст: Свят-вечір ; Сніги метуть. У вікнах біле мрево ; Чорнобиль — 2 ; На віях тиші мерехтять сніжинки ; Снігурчик прилетив червоногрудий ; Моя пам'ять плаче над снігами.

\* \* \*

Корнєєв, А.

Історія конституційного упорядкування сучасної української держави [Текст] : До 15-ї річниці прийняття Конституції України / А. Корнєєв, В. Шаповал // Вісник Центральної виборчої комісії. — 2011. — № 1. — С. 4—19. — Бібліогр.: с. 19 (28 назв).

\* \* \*

Ясинчук, Л.

Наша мова житиме, доки нею говоритимемо [Текст] : Українська входить до 20 найпоширеніших мов світу / Л. Ясинчук // Експрес. — 2011. — 17—24 лют. — С. 12.

## 6. Відомості про відповідальність

Ці відомості містять інформацію про окремих осіб та організації, які брали участь у створенні документа, що є об'єктом опису.

Перед першими відомостями про відповідальність ставиться коса риска; наступні групи відомостей відділяються одні від одних крапкою з комою. Однорідні відомості в середині групи відокремлюються комами.

Тимошик, М.

«Хай лютий ворог на Голготу жене стократ за Україну...» [Текст] / М. Тимошик // Огієнко, І. (митрополит Іларіон). Рятування України / І. Огієнко (митрополит Іларіон). — К., 2005. — С. 8—66.

\* \* \*

Юхновський, І.

Голодомор — геноцид українського народу [Текст] / І. Юхновський, В. Верстюк // Пам'ять століть. — 2008. — № 5/6. — С. 37—51. — Бібліогр.: 11 назв.

\* \* \*

**Андрєєва, І. Р.**

**Стійкість функціонування суб'єктів малого підприємництва [Текст] / І. Р. Андрєєва, К. В. Павлов, В. І. Ляшенко // Економіка промисловості. — 2009. — № 1. — С. 118—131.**

\* \* \*

**Використання техногенної сировини для виготовлення кераміки [Текст] / І. С. Субота [та ін.] // Будівництво України. — 2008. — № 2. — С. 22—23.**

\* \* \*

**Порівняльна доповідь про виборчі бар'єри та інші особливості виборчих систем, які ставлять перешкоди партіям у доступі до парламенту [Текст] / Європ. комісія «За демократію через право» (Венеціанська комісія) // Вибори та демократія. — 2009. — № 1. — С. 90—101.**

У пункті 7.2.5.2 діючого ГОСТу зазначено: «Якщо відомості про відповідальність складової частини документа співпадають із заголовком бібліографічного запису, то в аналітичному описі їх можна опустити». Тобто цей елемент необов'язковий, але ми в роботі практикуємо його використання.

**Донцов, Д.**

**Українська державна ідея [Текст] / Д. Донцов // Донцов, Д. Історія розвитку української державної ідеї / Д. Донцов. — К., 1991. — Гл. 1. — С. 6—7.**

## **II. Відомості про ідентифікуючий документ**

Ця область зазвичай містить основну назву, відомості про відповідальність, видання, місце та дату видання.

Слова та словосполучення в назві ідентифікуючого документа не скорочуються, якщо назва є тематичною. Допускається скорочення надто довгої назви. При цьому опущена частина назви позначається трьома крапками.

Основну назву ідентифікуючого документа скорочують, якщо це типова назва багатотомного документа, періодичного видання або документа, що продовжує виходити.



**Гайворонська, М.**

**Розробка системи показників бізнес-процесів в страховій компанії [Текст] / М. Гайворонська, А. Беспалова // Наук. записки : зб. наук. праць каф. екон. аналізу Терноп. нац. екон. ун-ту. — Т., 2006. — Вип. 16. — С. 142—143.**

\* \* \*

**Лисогор, В.**

**Завдання мікроекономічного аналізу як складові компоненти автоматизованого контролю і управління підприємством (фірмою) [Текст] / В. Лисогор, Н. Веселовська, В. Роман // Гал. екон. вісник. — 2006. — № 1. — С. 103—109.**

При описі ідентифікуючого документа обов'язково наводяться перші відомості про відповідальність (пункт 7.3.6 ГОСТу 7.1:2006).

### **III. Відомості про місцезнаходження складової частини в документі**

Місцезнаходження складової частини, як правило, позначають наскрізною пагінацією за формою «від і до». Між першою й останньою сторінкою ставиться тире, яке не відокремлюється пробілами. Скорочене позначення слова сторінка [«С.»] наводять мовою вихідних або аналогічних їм відомостей документа чи мовою бібліографуючої установи. Якщо складова частина опублікована на нумерованих сторінках, їх порядкові номери беруть у квадратні дужки.

У ролі фізичної характеристики об'єкта опису може бути вказано відомості про ілюстрації, а саме: фотографії, малюнки, таблиці, графіки, карти тощо. Перед цими відомостями ставиться двокрапка. Кожні наступні відомості відділяються від попередніх комою (пункт 5.6.3 ГОСТу 7.1:2006).

**Гошій, І.**

**Отці-францисканці привезли з Вифлеєму фігуру Ісуса для шопки [Текст] : [побачити це диво можна в церкві Св. Петра, що на вул. В. Великого в Тернополі] / І. Гошій // Нова Тернопільська газета. — 2006. — 11—17 січ. — С. [14] : фотогр.**

\* \* \*

Свинко, Й.

Медобори [Текст] / Й. Свинко // Краєзнавство. Географія. Туризм. — К., 2006. — № 14/15 (квіт.). — С. 26—28 : іл., фотогр. — Темат. вип. : Земля Тернопільська.

#### IV. Область серії

Область серії в аналітичному описі документа може бути опущена, якщо це не ускладнює ідентифікацію документа, у якому розміщена складова частина. Рішення про заповнення цього поля приймає бібліограф. Назва серії береться в круглі дужки.

Якщо об'єкт опису входить у серію з підсерією, то вони відокремлюються крапкою (пункт 5.7.7 ГОСТу 7.1:2006).

При наявності декількох серій кожену з них ставлять у круглі дужки та відокремлюють проміжком, наприклад: *(Б-ка укр. л-ри)* *(Новітня укр. л-ра)*.

Онишко, Л.

Суспільно-політичні погляди Катерини Зарицької [Текст] / Л. Онишко // Онишко, Л. «Нам сонце всміхалось крізь ржавії ґрати...» : Катерина Зарицька в українському національно-визвольному русі / Л. Онишко. — Торонто ; Л., 2007. — Розд. 1. — С. 14—65 : фотогр. — (Літопис УПА. Бібліотека ; т. 8). — Бібліогр. у підрядк. прим.

\* \* \*

Котрий — який — що [Текст] : [вживання займенників] // Учительське слово. — 1938. — Чис. 5 (15 берез.). — С. 31—32. — (Куток укр. літ. мови).

#### V. Область приміток

Ця зона містить додаткову інформацію про документ, яка не увійшла до інших областей. Вона включає відомості про мову тексту, зміст, наявність бібліографії із зазначенням кількості джерел. У примітках також вказуються назва вкладки, якщо матеріал розміщений на вкладці, відомості про продовження й інформація про попередні чи наступні публікації тощо.

Перед кожною приміткою ставиться крапка й тире. Ввідні слова (зміст, бібліографія тощо) відокремлюють від основного

тексту примітки двокрапкою з пробілом; перед двокрапкою його не потрібно.

**Шепель, Є. В.**

Сутність інфляції як системного утворення і основні чинники її виникнення [Текст] / Є. В. Шепель // Актуальні проблеми економіки. — 2011. — № 2. — С. 32—41 : рис., графіки. — Бібліогр. у кінці ст.

\* \* \*

**Бійчук, Г.**

Програма спецкурсу «Українська постмодерна література» [Текст] : 10—11 (11—12) класи / Г. Бійчук // Українська мова і література в школі. — 2006. — № 3. — С. 36—38. — Зміст: Тарас Прохасько. Збірка «Лексикон таємних знань» ; Оксана Забужко. «Польові дослідження з українського сексу». Збірка прози «Сестро, сестро» ; Любов Пономаренко. «Тільки світу: Повісті. Оповідання» ; Молоді прозаїки — лауреати видавництва «Смолоскип». Галина Логінова. «Піщана ріка». Софія Андрухович «Літо Мілени». — Закінч. Початок у № 2.

\* \* \*

**Україна. Закони.**

Про акціонерні товариства [Текст] : Закон України від 17 верес. 2008 р. № 514-VI // Юрид. вісник України. — 2011. — 26 берез. — 1 квіт. — С. 5—24. — Вкладка: Інформ.-правовий банк.

Якщо глава, розділ, інша складова документа не мають самостійної назви та її не виділено в тексті, то відомості про неї можна навести в зоні приміток.

**Бабій, О.**

Повстанці [Текст] : (уривки з поеми) / О. Бабій // Визвольний шлях. — 1983. — Кн. 10. — С. 1218—1225. — Із змісту: Вірли в Карпатах : [Р. Шухевич]. — С. 1221—1224.

\* \* \*

**Ільницький, Р.**

Німецька оцінка українського руху опору під час Другої світової війни / Р. Ільницький // Сучасність. — 1986. — № 7/8. — С. 223—229. — Із змісту: [Про Р. Шухевича]. — С. 228.

## **Особливості опису деяких видів ідентифікуючих документів**

Якщо складова частина розміщена в томі, випуску багатотомного документа, то області та елементи ідентифікуючого документа подаються в такій послідовності:

- назва ідентифікуючого документа;
- відомості, що відносяться до назви;
- відомості про відповідальність;
- місце видання;
- дата видання;
- позначення тому, випуску, номера та його порядковий номер;
- заголовок тому, випуску, номера (елемент факультативний, тому може бути опущений);
- сторінки, на яких розміщена складова частина.

Якщо том багатотомного видання включає більш дрібні ділення, то їх наводять через кому (пункт 7.5.1.1 ГОСТу 7.1:2006).

Числівники в бібліографічному описі, як правило, наводять у тому вигляді, у якому вони подані в джерелі інформації, тобто римськими чи арабськими цифрами, або в словесній формі з врахуванням деяких нюансів (пункт 4.11.4 ГОСТу 7.1:2006).

Римські цифри та числівники у словесній формі замінюють арабськими цифрами при позначенні кількості актів чи дій сценічних творів, класів або курсів навчальних закладів; номерів туристичних маршрутів; порядкових номерів видання; порядкових номерів музичних творів; року чи дат виходу; поширення документа; номерів (випусків) багатотомного документа, серійного чи іншого видання, що продовжує виходити (пункт 4.11.4.1 ГОСТу 7.1:2006).

**Грушевський, М.**

**Епос і легенда. Твори мішаного характеру [Текст] / М. Грушевський // Грушевський, М. Історія української літератури : в 6 т., 9 кн. / М. Грушевський. — К., 1994. — Т. IV : Усна творчість пізніх княжих і переходових віків XIII — XVII, кн. 1. — С. 177—305.**

Спарений номер тому або випуску наводять через косу риску.

Ольжич, О.

[Поезія] [Текст] / О. Ольжич ; [передм. С. Йовенко] // Вітчизна. — 2004. — № 1/2. — С. 132—141. — Передм.: с. 132—134. — (XX сторіччя української поезії: Антологія «Вітчизни»).

Заголовок тому або випуску наводять в описі після двокрапки.

Іваненко, В. В.

Голодомор 1932—1933 рр. у загальноукраїнському і регіональному вимірах: історичні та методологічні сюжети [Текст] / В. В. Іваненко // Придніпров'я: історико-краєзнавчі дослідження : зб. наук. праць. — Д., 2008. — Вип. 5 : Спец. вип., присвяч. 75-річчю трагедії Голодомору 1932—1933 рр. в Україні. — С. 7—16. — Бібліогр.: 29 назв.

\* \* \*

Бойцун, Л.

Родина Барвінських [Текст] / Л. Бойцун // Ї : незалеж. культурол. часопис. — 2010. — № 63 : Тернопіль. — С. 104—107 : іл.

Якщо складова частина документа розміщена в тому (випуску, номері) багатотомного або серійного видання, то як основну назву ідентифікуючого документа, як правило, наводять назву тому (випуску, номера), у якому розміщена складова частина. Загальна назва багатотомного або серійного видання, позначення та номер тому в цьому випадку вказують в області серії (пункт 7.5.3 ГОСТу 7.1:2006).

Гуржій, О. І.

Україна за гетьманування І. Мазепи та І. Скоропадського [Текст] / О. І. Гуржій // Гуржій, О. І. Гетьманська Україна / О. І. Гуржій, Т. В. Чухліб. — К., 1999. — § 1. — С. 18—45 : іл. — (Україна крізь віки ; Т. 8).

У вищенаведеному прикладі проілюстровано також випадок опису глав, розділів, параграфів та ін. В описі ідентифікуючого документа, як завжди, подають відомості про видання в цілому. Перед сторінками зазначають номер глави, розділу, параграфа тощо, звичайно, якщо вони є.

Якщо складова частина розміщена у двох і більше томах (випусках, номерах) багатотомного чи серійного документа, то відомості про її місце розташування в кожному з томів (випусків,

номерів) відокремлюють крапкою з комою (пункт 7.5.4 ГОСТу 7.1:2006).

**Шатилов, М.**

**Смерть в осінньому Мюнхені [Текст] : [про вбивство С. Бандери] / М. Шатилов // Визвольний шлях. — 1994. — Кн. 1. — С. 56—65 ; Кн. 2. — С. 176—185 ; Кн. 3. — С. 307—315 ; Кн. 4. — С. 427—431.**

## **Особливості опису окремих видів складових частин документа**

### **Бібліографічний опис законодавчих матеріалів**

На офіційні матеріали, опубліковані в періодичних виданнях, збірниках, складають бібліографічні записи, першим елементом яких виступає або заголовок, що містить назву установи, або основна назва.

**Україна. Закони.**

**Про Державний бюджет України на 2009 рік [Текст] : Закон України від 26 груд. 2008 р. № 835-VI // Урядовий кур'єр. — 2008. — 30 груд. — С. 5—13.**

або

**Про Державний бюджет України на 2009 рік [Текст] : Закон України від 26 груд. 2008 р. № 835-VI // Урядовий кур'єр. — 2008. — 30 груд. — С. 5—13.**

\* \* \*

**Верховна Рада України.**

**Про вибори Президента України та народних депутатів України [Текст] : постанова Верховної Ради України від 30 квіт. 2007 р. № 998-V // Офіц. вісник України. — 2007. — № 32. — С. 7—8.**

або

**Про вибори Президента України та народних депутатів України [Текст] : постанова Верховної Ради України від 30 квіт. 2007 р. № 998-V // Офіц. вісник України. — 2007. — № 32. — С. 7—8.**

\* \* \*

**Україна. Президент (2005—2010 ; В. А. Ющенко).**

**Про оголошення в Україні 2008 року Роком пам'яті жертв Голодомору [Текст] : Указ Президента України від 24 листоп.**

2007 р. № 1144/2007 // Урядовий кур'єр. — 2007. — 28 листоп. ; Літ. Україна. — 2007. — 29 листоп. — С. 1 ; Всесвіт. — 2008. — № 1/2. — С. 3.

або

Про оголошення в Україні 2008 року Роком пам'яті жертв Голодомору [Текст] : Указ Президента України від 24 листоп. 2007 р. № 1144/2007 // Урядовий кур'єр. — 2007. — 28 листоп. ; Літ. Україна. — 2007. — 29 листоп. — С. 1 ; Всесвіт. — 2008. — № 1/2. — С. 3.

\* \* \*

Україна. Кабінет Міністрів.

Про заходи щодо упорядкування видачі документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності [Текст] : постанова Кабінету Міністрів України від 21 трав. 2009 р. № 526 // Урядовий кур'єр. — 2009 — 3 черв. — С. 17—19.

або

Про заходи щодо упорядкування видачі документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності [Текст] : постанова Кабінету Міністрів України від 21 трав. 2009 р. № 526 // Урядовий кур'єр. — 2009 — 3 черв. — С. 17—19.

### **Складові частини, опубліковані під загальною назвою**

Об'єктом опису в цьому випадку є група складових частин, опублікована під загальною назвою. Аналітичний бібліографічний опис складають на всю публікацію загалом, загальна назва є її основною назвою, яку можна доповнити відомостями, що відносяться до назви.

Міжнародні виборчі стандарти на національні виборчі системи: взаємозв'язок розвитку [Текст] : [матеріали Міжнар. наук.-практ. конф.] // Вісник Центральної виборчої комісії. — 2011. — № 1. — С. 42—57 : табл., фотогр.

\* \* \*

Україна в системі європейської безпеки: виклики і перспективи [Текст] : [тексти доповідей учасників Міжнар. конф.] // Нац. безпека і оборона. — 2010. — № 4. — С. 9—24.

## Бібліографічний опис рецензій і рефератів

При бібліографічному описі рецензій та рефератів, зазвичай, спершу складають їх аналітичний опис, а відомості про рецензований або реферований твір уміщують у примітках.

**Полковський, В.**

Львів очима канадської студентки [Текст] / В. Полковський // Дзвін. — 2007. — № 2. — С. 148—149. — Рец. на кн.: Качмар, М. Семестр у Львові : Пригоди і враження канадської студентки / М. Качмар. — Едмонтон : Метод. каб. укр. мови Канад. ін-ту укр. студій Альберт. ун-ту, 2003. — 56 с.

\* \* \*

**Скуратівський, Л.**

[Рецензія] [Текст] / Л. Скуратівський // Укр. мова і л-ра в школі. — 2000. — № 5. — С. 78—79. — Рец. на кн.: Степанишин, Б. Давня українська література в школі / Б. Степанишин. — К. : Либідь, 2000. — 504 с.

## Бібліографічний опис інтерв'ю

У бібліографічних описах бесід, інтерв'ю заголовком виступає, як правило, прізвище особи, з якою ведеться розмова. Ім'я журналіста, що провів і записав бесіду, зазначають у відомостях про відповідальність. Якщо ж такий матеріал ним підписаний і в тексті переважає його коментар, запис складають під прізвищем журналіста.

**Вольвач, П.**

«Симиренка реабілітували лише після 1956 року» [Текст] : [інтерв'ю з ученим і громад. діячем П. Вольвачем про видат. укр. помолога та вченого-садівника Л. Симиренка] / провела Л. Щекун // Урядовий кур'єр. — 2011. — 11 трав. — С. 27 : фотогр. — (Особистості).

\* \* \*

**Кліщевська, І.**

Ірина Кліщевська: «Драматургом, як і поетом, треба народитися» [Текст] : [інтерв'ю із засл. артисткою України, худож. кер. Київ. академ. театру «Колесо» І. Кліщевською] / розмову вела І. Генцицька-Семенцова // Дніпро. — 2009. — № 3. — С. 154—155 : фотогр.



\* \* \*

**Перегіняк, В.**

**Степан Лесів: «Наше завдання — нести людям правду про Степана Бандеру, про визвольний рух» [Текст] : [інтерв'ю з С. Лесівим — зав. історико-мемор. музею С. Бандери в с. Старому Угринові, що на Калущині] / В. Перегіняк // Шлях перемоги. — 2011. — 17 серп. — С. 4—5 : фотогр.**

Аналітичний бібліографічний опис широко використовується при веденні бібліотечних каталогів, створенні бібліографічних посібників, інформаційних видань. Тож дотримання норм державних стандартів дає можливість адекватно подати документ у бібліографічному записі й створити якісний інформаційний продукт.

*Головний бібліограф  
інформаційно-бібліографічного відділу  
Віра Чупрова*

## Інформаційна діяльність у системі бібліотечного сервісу

Інформаційна діяльність — це сукупність дій, спрямованих на задоволення інформаційних потреб громадян, юридичних осіб і держави. Основним шляхом забезпечення виконання цих вимог є надання доступу до інформаційних ресурсів — наявних запасів інформації, зафіксованої на якому-небудь носії й придатної для її збереження й використання.

Бібліотеки — інформаційний ресурс людства, сконцентрований у слові: статтях, книгах, патентних описах, повідомленнях, результатах дисертаційних досліджень тощо. Діяльність книгозбірень стає важливим чинником розвитку суспільства: ці установи переробляють, вилучають та надають доступ до цілком реального об'єкта — знань у вигляді документованих відомостей.

До основних напрямів інформаційної діяльності бібліотек належать:

- інформаційне обслуговування та консультування;
- вивчення інформаційних потреб користувачів;
- акумуляція та створення інформаційних ресурсів;

У процесі функціонування книгозбірень сформувалося два основні напрями інформаційного обслуговування: довідково-інформаційне обслуговування (ДІО) у режимі «запит-відповідь» та інформування користувачів.

Довідково-інформаційне обслуговування здійснюється відповідно до разових запитів споживачів інформації, які пов'язані з наданням довідок та інших інформаційних послуг. Сутність ДІО полягає в тому, що установа надає послуги споживачам інформації у формі довідок, консультацій чи відмов, відповідаючи на їх разові запити. У бібліотеках для означення цього виду обслуговування вживають термін довідково-бібліографічне обслуговування (ДБО), яке належить до її обов'язкових функцій і слугує для задоволення потреб користувачів на інформацію, консультаційну допомогу в процесі пошуку та відбору джерел інформації, оскільки тривалий час саме бібліографічна інформація в основному видавалася у відповідь на разові запити.

**Довідка** є найбільш поширеною формою відповіді на разовий запит споживача інформації. Вона має в собі відомості, релевантні запиту.

Незважаючи на велику кількість запитів, що надходять від усіляких груп споживачів інформації (від школярів до вчених із різних галузей знань, працівників органів місцевої влади, підприємств, організацій), та їх різноманітний зміст, довідки розподіляють на такі типи: фактографічні та бібліографічні (тематичні, адресні, уточнювальні). Відповідно, поділяють і відповіді на ці запити, які видаються користувачам у вигляді фактографічних, тематичних, уточнювальних та адресних довідок. Проаналізуємо специфіку цих типів довідок.

**Фактографічні довідки** вміщують відомості із сутності питань, тобто фактографічну інформацію. У відповідь на запит фактографічного характеру видають конкретні відомості різного змісту (конкретні дані про факти, осіб тощо). Фактографічні довідки можуть бути доповнені бібліографічною інформацією про документи, звідки взято фактографічну інформацію.

**Бібліографічні довідки** містять бібліографічну інформацію і, як зазначалося вище, поділяються на такі типи:

- **тематичні** — довідки, що мають у своєму складі перелік документів із тем, які релевантні запиту;
- **уточнювальні** — довідки, що пов'язані з уточненням елементів бібліографічного опису, що відсутні або перекручені споживачем інформації в запиті;
- **адресні** — встановлені з бібліографічних джерел відомості про наявність чи точну адресу зберігання документа в конкретному фонді.

**Консультація**, на відміну від довідки, є відповіддю на разовий запит споживача, яка містить поради щодо самостійного пошуку інформації або рекомендацію звернутися в іншу установу (якщо запит неможливо виконати в даній інформаційній організації).

**Відмова** — це відповідь на разовий запит споживача, яка містить мотивацію неможливості видати споживачу інформацію, що релевантна запиту.

Бібліотекарі повинні намагатися уникати відмов у процесі обслуговування користувачів. Дотриманню цієї умови сприятиме вивчення інформаційних потреб користувачів та структурування ресурсів інформаційної установи відповідно до цих потреб.

Перед довідково-інформаційним обслуговуванням споживачів інформації в режимі «запит-відповідь» ставлять такі завдання:

1. досягти оперативності при виконанні запиту;

2. поєднати оперативність із високою якістю виданих довідок. Якість наданих в процесі ДІО оцінюється за такими критеріями:

- повнота наданої інформації;
- достовірність відомостей;
- релевантність (ступінь відповідності наданої інформації запиту);
- пертинентність (відповідність отриманих відомостей інформаційному запиту користувача).

При виконанні будь-якого запиту можна виділити такі етапи:

1. прийом запиту;
2. визначення кола джерел пошуку інформації;
3. пошук необхідної інформації в межах визначених джерел;
4. оформлення довідки;
5. її облік;
6. видача довідки споживачу інформації.

На кожному із цих етапів потрібно дотримуватися певних вимог, які разом формують загальну методику виконання довідок.

На етапі **прийому запиту** інформаційний працівник зобов'язаний уважно з'ясувати формулювання запиту, встановити його зміст та зафіксувати. Інформаційний посередник має бути комунікабельним.

При **визначенні кола джерел пошуку інформації** бібліотекар повинен знати структуру сучасних інформаційних ресурсів та можливості новітніх телекомунікаційних систем і технологій.

Під час **пошуку необхідної інформації в межах визначених джерел** найбільш важливі уважність та використання оптимальних шляхів знаходження відомостей. Крім того, потрібно володіти методикою виявлення інформації як в традиційних, так і в автоматизованих інформаційно-пошукових системах.

**Оформлення довідки** залежить від характеру запиту, але в будь-якому випадку вона повинна містити точний бібліографічний опис документа або документів й інформація, яка видається споживачу, повинна бути достовірною.

Для **обліку довідок** потрібно вести спеціальний журнал або книгу обліку виконаних довідок, де кожна з них необхідно реєструвати.

Книга або журнал обліку виконаних довідок має містити такі відомості:

1. номер за порядком;
2. дата надходження запиту;
3. від кого надійшов;
4. тема й мета запиту;
5. тип довідки;
6. галузь, з якої виконана довідка;
7. джерело виконання;
8. виконавець;
9. причини відмови;
10. запит перенаправлено в іншу інформаційну установу;
11. примітки.

Об'єктами обліку є разові бібліографічні й фактографічні запити та відповіді на них, включаючи відмови й запити, що перенаправлено в інші інформаційні установи.

Для підвищення якості ДІО користувачів у режимі «запит-відповідь» необхідно здійснювати його систематичний аналіз за обліковими документами. Це дозволить розробити шляхи вдосконалення цього виду інформаційного обслуговування.

ДІО нині знаходиться на новому етапі розвитку, пов'язаному з організацією надання довідково-інформаційних послуг на основі широкого застосування комп'ютерних технологій для створення та використання пошукового апарату бібліотеки. Включення електронних інформаційних ресурсів у процес ДІО розширює інформаційну базу для виконання всіх типів довідок.

Сьогодні реформується діяльність довідково-інформаційних служб на основі організації забезпечення інформаційних запитів користувачів в електронному середовищі. Удосконалення ДІО, досягнення якісно нового рівня задоволення потреб споживачів вимагає упровадження нових технологій на всіх напрямках даного виду інформаційного обслуговування, кооперації та тісної співпраці інформаційних установ України щодо формування національного довідково-інформаційного ресурсу, постійного моніторингу потреб користувачів та використання інформаційних ресурсів.

На відміну від ДІО, **інформування** споживачів — це систематичне забезпечення їх інформацією відповідно до постійно діючих, довготривалих запитів та без них. Даний вид

інформаційного обслуговування базується на вивченні потреб споживачів та виявленні вимог щодо надання відомостей. Інформування споживачів відрізняється від ДІО забезпеченням користувачів інформацією та активною роллю інформаційного посередника у виявленні запитів споживачів інформації. Крім того, даний вид інформаційного обслуговування передбачає зворотній зв'язок із користувачем.

Основними завданнями інформування споживачів є такі:

1. привернути увагу споживачів до нових актуальних документів;
2. розкрити фонд інформаційної установи й підвищити його обертаність;
3. ознайомити споживачів інформації з документами, які є поза фондом бібліотеки з тих питань, що їх цікавлять.

У діяльності бібліотек сформувалися два основні види інформування користувачів:

1. масове інформування споживачів, суть якого полягає в систематичному забезпеченні інформацією широкого кола споживачів, що здійснюється без запитів;
2. диференційоване інформування, що є систематичним забезпеченням інформацією окремих споживачів чи груп споживачів інформації відповідно до їх постійно діючих та довготривалих запитів.

Результати вивчення потреб та інформаційних запитів окремих споживачів інформації та їх груп узагальнюються й обговорюються. Розробляються рекомендації щодо вдосконалення диференційованого інформування споживачів та конкретні заходи в даному напрямку.

У межах диференційованого інформування споживачів виділяють групове та індивідуальне. Групове інформування орієнтоване на задоволення інформаційних потреб окремих груп користувачів, які маю спільні інтереси й потреби в інформації, індивідуальне — спрямоване на задоволення інформаційних потреб окремих осіб.

Диференційоване інформування споживачів є більш ефективним, ніж масове, але воно потребує значних затрат праці. Тому виділяються пріоритетні групи споживачів, які отримують інформацію в такому режимі, зокрема соціально-незахищені верстви населення, учні та студенти, спеціалісти різних галузей тощо.

Пріоритетність обслуговування розуміється досить широко та не регламентує чітко коло осіб, на яких вона розповсюджується.

Основними принципами пріоритетного обслуговування є:

- оперативність;
- першочерговість у забезпеченні інформацією;
- максимально повне й цілеспрямоване задоволення інформаційних потреб;
- широта використання джерел інформації;
- належність у наданні відомостей;
- залучення найбільш кваліфікованих кадрів.

Для ефективного функціонування системи інформування споживачів у бібліотеках створюють допоміжний апарат: картотеки або бази даних абонентів інформування й тем наданих їм відомостей, здійснюють різні форми роботи з надання інформації.

Масове інформування споживачів є одним із засобів реклами книгозбірні, адже завдяки йому користувачі отримують відомості про надходження документів у фонд.

До основних форм масового інформуванням споживачів належать:

**1. Бюлетені (списки) нових надходжень** — поточні бібліографічні посібники, які систематично інформують про новинки, які поповнили конкретні документні фонди. До них включають відомості про всі матеріали, що надійшли у фонд певної установи за певний період часу. Усі відомості групують за галузями знань у систематичній послідовності. Основними способами бібліографічної характеристики є описи документів, короткі довідкові анотації. Бібліографічний запис включає шифр зберігання конкретних матеріалів у фонді певної установи. Останнім часом інформаційні установи представляють бюлетені нових надходжень у мережі інтернет на своїх сайтах.

**2. Картотеки нових надходжень** — це поточні бібліографічні посібники універсального змісту, реалізовані в картковій формі, які інформують про поточні поповнення документами фонду певної установи. Матеріал групують у систематичній або алфавітній послідовності. Основна мета — відокремити інформацію про нові надходження від іншого масиву інформації.

**3. Виставки-перегляди нових надходжень** шляхом наочної демонстрації забезпечують інформування користувачів про поточні поповнення документами фонду однієї або групи установ. Матеріал

перегляду групують за галузями знань. Виставки бувають постійними або тимчасовими. Найбільш ефективними є ті, що супроводжуються оглядом представлених документів. Інформаційні установи можуть проводити виїзні виставки-перегляди на певних підприємствах.

**4. Бібліографічний огляд нових надходжень** — це посібник чи усне повідомлення, зроблене у вигляді зв'язної розповіді з короткими характеристиками змісту документів, які надійшли у фонд певної інформаційної установи за якийсь поточний проміжок часу.

**5. День інформації** — це комплексний захід, який забезпечує користувачів відомостями про поточні надходження в інформаційну установу за певний період (місяць, квартал тощо). Він може включати виставку-перегляд документів, бібліографічний огляд, консультації, лекції з різних питань діяльності інформаційної установи, надання можливостей вільного доступу до її ресурсів. Програма дня інформації має бути різноманітною, розроблятися заздалегідь і здійснюватися з певною періодичністю. Необхідно рекламувати проведення даних заходів через пресу, радіо, телебачення, інтернет.

При організації всіх зазначених форм інформування споживачів враховують інформаційні потреби потенційних груп користувачів.

Найбільше специфіка інформаційних потреб споживачів враховується при організації групового та індивідуального інформування.

Основними формами диференційованого інформування споживачів є вибіркоче розповсюдження інформації, диференційоване й тематичне забезпечення керівників.

**Вибіркове розповсюдження інформації** — вид поточного оповіщення, при якому враховуються індивідуальні особливості та інформаційні потреби осіб або організацій, для котрих призначені ці відомості, а також постійно діючі інформаційні запити з обов'язковим зворотним зв'язком від споживачів для їх корекції.

**Диференційоване забезпечення керівників** — надання їм спеціально підготовленої науково-технічною інформації, яка призначена для вирішення завдань управління. У його рамках проводиться тематичне забезпечення керівників.

Таким чином слід зазначити, що інформаційне обслуговування — це напрямок діяльності, спрямований на задоволення



різноманітних інформаційних потреб споживачів. На відміну від інших процесів інформаційної роботи, воно пов'язане з доведенням відомостей до споживачів. Необхідність споживача в інформації активно виявляється в інтересі до неї та суб'єктивно формулюється в інформаційному запиті, який умовно окреслює інформаційні потреби.

Аналіз основних видів інформаційного обслуговування дозволяє зробити висновок про те, що й ДІО споживачів у режимі «запит-відповідь», й інформування споживачів базується на вивчені потреб користувачів інформаційної установи. Без постійного їх моніторингу неможливе досягнення якісного нового рівня функціонування системи інформаційного обслуговування.

Для досліджень інформаційних потреб використовують різносторонні методики, серед яких найпоширенішими є:

- аналіз масивів даних;
- вивчення інформаційних запитів;
- метод підрахунку бібліографічних посилань;
- опитування (анкетування, інтерв'ю, бесіда);
- спостереження.

**Аналіз масиву даних**, наприклад, на основі картотек абонентів, що заповнюються при записі в бібліотеку та під час перереєстрації читачів, дає приблизне уявлення про категорію споживачів, їх інформаційні потреби, які потрібно вивчити.

**Аналіз інформаційних запитів** дозволяє виявити частоту звернень споживачів інформації до різних публікацій, їх тематику та хронологічні межі використаних джерел.

**Метод підрахунку бібліографічних посилань** базується на визначенні кількості посилань у друкованих працях, вивченні бібліографії, що дає можливість встановити коло використаних різними групами споживачів джерел інформації, їх «вік». Він має перевагу перед методом аналізу інформаційних запитів, оскільки відображає дійсні факти та документальні джерела, виокремлені з видання, що цитується. Але слід підкреслити, що такий метод потребує від дослідників відповідної кваліфікації та часових затрат. Крім того, його практично неможливо проектувати на видання ЗМІ, за винятком наукових видань, де, як правило, представлено бібліографію.

**Опитування (анкетування, бесіда).** *Анкетування* — найбільш розповсюджений та опрацьований метод, який дозволяє охопити

досить велике коло користувачів. За допомогою системи питань можна отримати доволі цінну інформацію про їх потреби. Анкетування дозволяє зібрати великий обсяг відомостей у відносно короткий термін, провести вибіркове обстеження, а його результати придатні для статистичного опрацювання. **Бесіда** — це вільний обмін думками, який може бути суттєвим доповненням до вивчення інформаційних потреб користувачів. Вона не має значної ефективності при дослідженні вимог споживачів, однак їй слід надати перевагу в певних випадках, оскільки розмова дає можливість визначити інформаційні потреби з двох точок зору:

- спеціаліста, який знає особливості своєї галузі та її проблеми;
- інформаційного працівника, котрому відомо, якими джерелами інформації володіє інформаційна система.

**Спостереження** — метод збору даних про досліджуваний об'єкт шляхом безпосереднього прийняття та реєстрації всіх фактів, які його стосуються. Позитивною стороною цієї методики є фіксація деталей, які не зазначаються в ході дослідження при анкетному опитуванні, а негативним є обмеження в масштабі та часі, недостатність отриманих даних для вирішення питань без застосування інших прийомів тощо.

Важливим напрямком інформаційної діяльності є акумуляція (накопичення) та створення інформаційних ресурсів, серед яких сьогодні надзвичайна роль належить електронним (базам даних, веб-сайтам, порталам), що дозволяють якнайповніше розкрити фонди бібліотек, надати доступ до них віддаленим категоріям користувачів.

Необхідним інструментарієм інформаційного комплексу книгозбірні є веб-сайт, за допомогою якого популяризуються її ресурси в мережі інтернет, віддалені користувачі мають доступ до електронних каталогів, повнотекстових баз даних, неопублікованих документів. До переваг також належать інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, зручна навігація, а пошуковий модуль дає можливість оперативно здійснювати пошук інформації як на сайті, так і в бібліотеках регіону.

*Завідувачка відділу інформації  
Олена Проців*

## **Десять принципів бібліотечного обслуговування**

Американська бібліотечна асоціація (ALA) у рамках діючих із 1983 року онлайн-навчальних курсів підготувала рекомендаційний перелік десяти основних правил поведінки бібліотекаря, якими він повинен керуватися в роботі.

### **1. Вітати кожного користувача.**

Кожний окремий користувач заслуговує того, щоб на нього звернули увагу, ще краще, якщо з ним привітаються й посміються. Бібліотекареві необхідно представитися, тим самим показавши, що він готовий допомогти розв'язати ті або інші проблеми, дати відповідь на запитання. Потрібно з особливою увагою ставитися до користувача, який прийшов у книгозбірню з поганим настроєм, оскільки вітання завжди є свідченням того, що його візит значимий. Іноді відвідувач навіть не знає куди й до кого звертатися та, не ставлячи запитань, просто ходить бібліотекою. З такими людьми потрібно якнайшвидше встановити дружній контакт, що створить атмосферу доброзичливості.

### **2. Розбиратися в невербальних ознаках поведінки.**

Часто відвідувач підходить до бібліотекаря з опущеним підборіддям або похмурим виразом обличчя. Така мова тіла сигналізує про можливий конфлікт, тому працівникові важливо знайти правильний тон для спілкування. Обеззбройте користувача привітним ставленням і попередьте тим самим суперечку. Необхідно також знати, що ваша власна згорблена постать або схрещені на грудях руки свідчать про небажання надати допомогу людині.

### **3. Слухати.**

Часто бути почутим — це все, що потрібно відвідувачеві. Уміння слухати дозволить бібліотекареві обійтися без запитання «Чим я можу Вам допомогти?».

### **4. Не уникати уточнень.**

Повторний виклад проблеми або роз'яснення користувача дозволяє бібліотекареві не тільки переконатися в правильному розумінні проблеми, але й швидше знайти шляхи її розв'язання. Дозволяйте відвідувачеві ставити запитання й після уточнень.

### **5. Емпатувати.**

Емпатія (від грец. *empathia* — співпереживання) — розуміння емоційних станів іншої людини, здатність реагувати на

переживання інших. Якщо бібліотекар у процесі спілкування з користувачем не може або не хоче сприймати його позицію, необхідно навчитися ставити себе на місце цієї людини. У такому випадку слова «Мені шкода, але це неможливо» звучатимуть цілком щиро.

#### **6. Знаходити альтернативи слову «Ні».**

Якщо бібліотекар не може сам розв'язати проблему користувача, необхідно знайти кого-небудь, хто в силі це зробити. Наприклад, можна сказати: «Дозвольте мені порадитися з колегами».

#### **7. Уникати оцінок.**

Не важливо, як одягнений користувач або який матеріал він прагне одержати. Бібліотекар не повинен критикувати зовнішній вигляд чи інтереси відвідувача.

#### **8. Допомога повинна бути швидкою.**

Останнім часом у бібліотеках з'явилося багато користувачів, які здійснюють свої запити телефоном. Для того, щоб одержати відповідь на те або інше запитання, часто доводиться переадресувувати дзвінок у другий або навіть кілька відділів. Теперішній бібліотекар повинен добре знати інформаційні ресурси максимальної кількості підрозділів книгозбірні, щоб мати змогу надати користувачеві якомога більше потрібної інформації й не відсилати його до своїх колег.

#### **9. Керуватися своїми інстинктами.**

Якщо в бібліотекаря з'явилося відчуття небезпеки, не треба чекати, поки щось трапитися. Потрібно викликати начальство, охорону або телефонувати в міліцію.

#### **10. Дякувати користувачам за відвідування бібліотеки.**

Слова подяки, сказані на прощання користувачеві, запам'ятаються йому найбільше. Проінформуйте його також про нові бібліотечні програми й ресурси, щоб людині захотілося прийти знову.

*За матеріалами сайту «Бібліотеки і молодь: зарубіжний досвід» підготувала завідувачка відділу інформації Олена Проців*

## ЗМІСТ

<b>Про затвердження переліку платних послуг, які можуть надаватися закладами культури, заснованими на державній та комунальній формі власності: постанова Кабінету Міністрів України від 12 грудня 2011 р. № 1271 .....</b>	<b>3</b>
<b>Чупрова В. Аналітичний опис документів: загальні вимоги та специфічні особливості (методичні рекомендації) .....</b>	<b>7</b>
<b>Проців О. Інформаційна діяльність у системі бібліотечного сервісу .....</b>	<b>26</b>
<b>Проців О. Десять принципів бібліотечного обслуговування (за матеріалами сайту «Бібліотеки і молодь: зарубіжний досвід») .....</b>	<b>35</b>

## *Професійне досьє бібліотекаря*

Інформаційно-методичний  
бюлетень № 4 (39)

Підготувала: С. Т. Єрошенкова, завідувачка  
науково-методичного відділу ТОУНБ

Редактор: Г. Й. Жовтко

Комп'ютерний набір: С. Т. Єрошенкова, завідувачка  
науково-методичного відділу ТОУНБ

Комп'ютерна верстка: В. І. Раківський, завідувач відділу  
автоматизації та механізації  
бібліотечних процесів ТОУНБ

Відповідальний за випуск: В. І. Вітенко, директор ТОУНБ

Підписано до друку 28.12.2011. Формат 60x84/16. Папір офсетний. Гарнітура Schoolbook.  
Друк офсетний. 2,33 ум. др. арк., 2,33 ум. фарб. відб., 1,51 обл.-вид. арк.

Наклад 35 примірників

Тернопільська обласна універсальна наукова бібліотека,  
б-р Т. Шевченка, 15, м. Тернопіль, 46001.  
Тел. (0352) 52-52-64. [www.library.te.ua](http://www.library.te.ua)