

УДК 025.5+027.081]:001.4

Тетяна Добко,

д-р наук із соціальних комунікацій,

зав. відділу науково-бібліографічної інформації

Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського

ДОВІДКОВО-БІБЛІОГРАФІЧНА ДІЯЛЬНІСТЬ І ДОВІДКОВО-БІБЛІОГРАФІЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ: СПІВВІДНОШЕННЯ ПОНЯТЬ І ТЕРМІНІВ

Розглянуто історичні віхи розвитку понять «довідково-бібліографічна діяльність» і «довідково-бібліографічне обслуговування» у наукових працях і галузевих державних стандартах. Запропоновано послуговуватися терміном «довідково-бібліографічна діяльність», що в комплексі відображає створення довідково-пошукового апарату, бібліографічних продуктів і використання довідково-бібліографічних ресурсів при задоволенні інформаційних запитів користувачів.

Ключові слова: бібліотеки, бібліографознавство, довідково-бібліографічна діяльність, довідково-бібліографічне обслуговування, науково-інформаційна діяльність, довідково-пошуковий апарат, довідково-бібліографічний апарат, користувачі, термінологія.

Поняття «довідково-бібліографічна діяльність» (ДБД) і «довідково-бібліографічне обслуговування» (ДБО) є базовими у сфері бібліографічної діяльності і, водночас, досить дискусійними поняттями в теорії бібліографознавства. Для нас важливо проаналізувати механізми формування довідково-бібліографічної діяльності як окремої сфери науково-інформаційної діяльності в межах розвитку бібліографознавства, бібліотекознавства та соціальних комунікацій, яка, зберігаючи основні засади структурної організації, трансформується в новій суспільній реальності.

Відомо, що елементи довідкового обслуговування мали місце і в ранні часи існування бібліотек, однак усвідомлене виокремлення та оформлення довідково-бібліографічної діяльності як окремої функції у роботі бібліотек починається лише на початку XIX ст. [18]. Історія бібліотечної справи в Україні тісно пов'язана з особливостями суспільно-політичного та економічного розвитку нашої держави.

Перші спроби осмислення наукових засад ДБД у наукових бібліотеках відбулися на початку XX ст. у працях українських вчених І. А. Лінніченка, К. І. Рубинського, С. О. Сірополка, Л. Б. Хавкіної та ін., які аналізували сутність бібліографічної діяльності та її комунікаційне значення в системі бібліотечної діяльності в цілому [20; 24; 25; 26; 29; 30].

У 1920-ті роки небувалого розмаху набув український книжковий рух, активно розвивалася українська наука, визначалися нові завдання в контексті світової книгознавчої і бібліотекознавчої галузей. Відбувалося становлення державної бібліографії, активно досліджувалися і розроблялися її класифікація, формувалися основні види бібліографічних посібників. Вчені наголошували на необхідності навчання читачів користуванню послугами бібліотеки, довідкові функції активно впроваджувалися в діяльність українських бібліотек. Оголошений новою владою курс на культурний і соціально-економічний розвиток потребував використання книжкових багатств, що спонукало утворювати в бібліотеках спеціальні бібліографічні служби.

Незважаючи на складні соціально-політичні умови, належній постановці довідково-бібліографічної роботи, організації довідково-пошукового апарату надавалося великого значення. Пошукові операції при обслуговуванні читачів називали «бібліографічним вишукуванням» або «виявленням літератури» і визначали як «допомогу читачам порадами». В українській науковій лексиці вживали терміни «справки», «довідки», «вказівки» тощо [18, с. 31].

Поступово фахівці починають усвідомлювати бібліографічний характер довідкової роботи. З другої половини 20-х років XX ст. для позначення цього виду діяльності замість «довідкова робота» починають частіше використовувати терміни «довідково-бібліографічна робота», «консультативно-бібліографічна» підкреслюючи бібліографічний характер праці і як результат – бібліографічні продукти.

Від середини 1930-х рр. у діяльності бібліотек пріоритетним стає обслуговування читачів. Бібліографічна і консультаційна діяльність здійснюються під жорстким партійним контролем у напрямках політосвіти і політпропаганди, задоволення потреб науки і культури, соціалістичного виробництва.

У цьому ракурсі термін «обслуговування» як вид діяльності розглядають Л. А. Дубровіна і О. С. Онищенко. Вони наголошують, що в «ідеологічному розрізі поняття «обслуговування» поєднувалося, по-

перше, з поняттям «виховання» як керівництва читацькими запитам широким прошарком населення, по-друге – з допомогою розвитку радянської науки на базі марксистсько-ленінської методології [19]. Таке трактування поняття «обслуговування» поширилося на всю бібліотечно-бібліографічну діяльність, на нашу думку, сприяло перетворенню консультаційної, довідково-бібліографічної роботи на знаряддя обслуговування інтересів партійно-державного апарату, з іншого боку, – підкреслювало значення і складність консультаційної, бібліографічно-пошукової роботи, а також професіоналізм кадрів, які необхідно спеціально готувати для цієї сфери.

Від початку ХХ ст. до початку 40-х років ХХ ст. вивченню довідково-бібліографічної діяльності притаманний здебільшого емпіричний характер. У цей час була накопичена значна кількість спостережень різноманітних ситуацій ДБО в бібліотеках різних типів; узагальнено основні принципи бібліографічного пошуку; поступово сформулювалася класифікація основних елементів, перш за все – видів довідок.

У післявоєнні роки розвиток ДБО в УРСР йшов переважно еволюційним шляхом, воно здійснювалося в наукових, спеціальних, великих масових бібліотеках, бібліотеках вищих навчальних закладів, в яких працювали штатні бібліографи, формувалися спеціальні підрозділи.

У 60-ті роки ХХ ст. відбувається становлення і розвиток державної системи науково-технічної інформації (НТІ), здійснюються реальні заходи щодо координації довідково-бібліографічної діяльності на різних рівнях, налагоджується міжвідомча взаємодія та кооперація.

Стандартизація термінів у бібліотекознавстві та бібліографознавстві СРСР розпочалася з 1969 р. Термінологічні стандарти не просто фіксують терміни і поняття, а й встановлюють норми їх використання, виконують важливу регламентуючу функцію і мають базуватися на визначенні методологічних засад розвитку терміносистеми галузі [28].

ГОСТ 16448-70 «Библиография. Термины и определения» (М., 1970), містив терміни «*справочно-библиографическая работа*» (дovidково-бібліографічна робота) – бібліографічне обслуговування читачів відповідно до запитів, що надійшли; «*библиографическое разыскание*» (бібліографічне розшукування) – встановлення відомостей про твори друку або уточнення цих відомостей у разі, коли дані про нього неповні або викривлені; «*библиографическая справка*» (бібліографічна довідка) – відомості про твори друку [3, с. 3].

Наприкінці 1970-х рр. у вітчизняній спеціальній літературі закріпився термін «дovidково-бібліографічне обслуговування». Він був уведений до ГОСТу 7.0-77 «Библиография. Термины и определения» (М., 1977), який замінив стандарт 16448-70. Визначалося, що довідково-бібліографічне обслуговування – бібліографічне обслуговування відповідно до запитів, що надійшли [4, с. 5].

Пізніше основні елементи ДБО були визначені і стандартизовані в державному стандарті ГОСТ 7.0-84 «Библиографическая деятельность. Термины и определения» (прийнятий замість ГОСТ 7.0-77), який відображав усі складники системи бібліографічної діяльності: об'єкти, процеси, результати і засоби.

У цьому стандарті поновлено термін «*бібліографічна діяльність*» (галузь інформаційної діяльності щодо задоволення потреб у бібліографічній інформації) [6, с. 8], що був замінений у попередньому ГОСТі на «*бібліографічну роботу*» (сукупність процесів з бібліографування і бібліографічного обслуговування) [4, с. 2].

Стандарт упорядкував низку термінів і понять, що належать до комплексу процесів бібліографічного обслуговування, визначивши серед них *дovidково-бібліографічне обслуговування* (ДБО) як бібліографічне обслуговування відповідно до разових запитів споживачів інформації і закріпивши скорочену форму (рос. «*справочно-библиографическое обслуживание*» – СБО) як нормативну [6, с. 17]. За своїм характером ДБО відрізняється від інших видів бібліографічного обслуговування. Його специфічною особливістю є функціонування в режимі «запит – відповідь» і спрямованість на задоволення разових запитів читачів (споживачів інформації) шляхом надання різноманітних довідок і методичних консультацій як в усній, так і письмовій формах. Стандарт упорядковував використання термінів: «*бібліографічний запит*», «*бібліографічна довідка*» і подавав визначення: «*тематична бібліографічна довідка*», «*адресна бібліографічна довідка*», «*уточнювальна бібліографічна довідка*», «*бібліографічна консультація*» [6, с. 18].

Отже, ДБО передбачає наявність конкретних (разових) запитів, з якими в бібліотеку звертаються окремі користувачі або колективні абоненти. Бібліотека зобов'язана задовольнити запит, переадресувати його або відмовити в пошуку відповіді. Тому ДБО зазвичай називають бібліографічним обслуговуванням в режимі «запит – відповідь».

Термін «*дovidково-бібліографічне обслуговування*» має синоніми

«довідково-інформаційне обслуговування», «довідкове обслуговування», що пов'язано з їх використанням у різноманітних сферах, різних інформаційних установах. Терміни «довідково-інформаційне (інформаційно-довідкове) обслуговування» застосовується в зарубіжних бібліотеках, а також у практиці діяльності органів НТІ, технічних бібліотек, патентних відомств, бібліотек вищих навчальних закладів тощо, обумовлюючи видачу за запитом як вторинних документів, так і первинних.

Соціально-політичні, соціально-економічні чинники, перехід до ринкової економіки у кінці 1980-х рр. зумовили значні зміни в організації бібліографічної діяльності, мали якісний вплив на стан та розвиток бібліотечно-інформаційної сфери. Було переглянуто напрями і проблематику наукових досліджень, переосмислено завдання бібліографічної науки і практики, методологічні основи бібліографознавства позбавлено ідеологічних догм, партійного диктату.

З 90-х років ХХ ст. в Україні розпочалася активна робота з розроблення бібліотечного законодавства, власних національних стандартів, гармонізації їх з міжнародними. Водночас, поява на інформаційному ринку ресурсів на електронних носіях, змінене інформаційно-комунікативне середовище надали нову якість інформаційним продуктам і послугам. Однією з вимог до кадрів довідково-бібліографічної сфери стало вміння ефективно застосовувати для пошуку інформації комп'ютерні технології.

У державному стандарті ДСТУ 2392-94 «Інформація і документація. Базові поняття. Терміни і визначення» (Київ, 1994) зазначено, що: «інформаційна діяльність – постійне та систематичне збирання та оброблення записаної інформації з метою її зберігання, пошуку, використання чи пересилання, що виконується якою-небудь особою чи організацією» [9, с. 11].

У стандарті знайшли визначення такі терміни, як «бібліографічний пошук», «інформаційний пошук», «документальний пошук», «довідковий пошук» (дії, методи та процедури для пошуку в інформаційній системі всіх видів послань, що відповідають інформаційному запиту) [9, с. 12]. Знайшли відображення у стандарті й терміни, що характеризують інформаційні потреби і запити, питання відповідності інформації, що є одними з найважливіших критеріїв оцінки якості інформаційних послуг, повноти і точності їх надання.

У міждержавному стандарті ГОСТі 7.73-96 «Поиск и распространение

інформації. Термины и определения» зазначено, що «довідково-інформаційне обслуговування – сукупність процесів забезпечення інформаційних запитів споживачів інформації» [7, с. 308].

Наприкінці 1990-х років на пострадянському просторі у науково-інформаційній та бібліографічній діяльності бібліотек і органів НТІ стали домінуючими електронні технології створення, зберігання, пошуку та поширення інформації. До професійної лексики фахівців бібліотек стали входити терміни, що відображають автоматизований пошук інформації: «електронний спосіб пошуку інформації» [18, с. 53].

Інформаційна послуга стала розглядатися як здійснення певного технологічного процесу науково-інформаційної діяльності й доведення отриманого кінцевого результату до споживачів з метою задоволення їхніх інформаційних потреб. Комплексне визначення «бібліотечної послуги» подає міждержавний стандарт 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения» (замість ГОСТ 7.0-84 і ГОСТ 7.26-80): «конкретний результат бібліотечного обслуговування, що задовольняє певну потребу користувача бібліотеки (видачу й абонування документів, надання інформації про нові надходження, довідки, виставки, консультації і т. ін.)» [8].

Цей стандарт подає визначення термінів бібліографічної діяльності. У ньому бібліографічний пошук визначається як «інформаційний пошук, що здійснюється на основі бібліографічних даних» [8], що певним чином звужує репертуар ресурсів інформаційного пошуку, який набагато ширший. ДБО визначається як бібліографічне обслуговування відповідно до запитів користувачів, що полягає у наданні довідок та інших бібліографічних послуг [8].

Відома українська вчена Г. М. Швецова-Водка підтримує це визначення, вважаючи, що довідково-бібліографічне обслуговування – це «бібліографічне обслуговування відповідно до разових інформаційних запитів споживачів інформації, пов'язане з наданням довідок та інших бібліографічних послуг» [31, с. 14].

Національний стандарт України «Інформація та документація. Словник термінів» є тотожним перекладом міжнародного стандарту ISO 5127:2001 «Information and documentation – Vocabulary» (Київ, 2010) [10]. У ньому наведено словник термінів, що стосуються діяльності бібліотек, документальних та інформаційних центрів, служб індексування й реферування, архівів, інформаційної науки тощо.

Серед термінів досліджуваної нами сфери – *довідкове обслуговування* – забезпечення інформацією та надання допомоги у відповідь на запити, які видає орган з питань інформації та документування; *довідкове уточнення* – діалог між користувачем інформації і службовим персоналом з питань інформації для встановлення його точних вимог та для формулювання відповідної пошукової стратегії [10, с. 77]; *довідковий стіл* (місце, телефон або електронна пошта, де персонал може надавати інформаційні послуги, щоб забезпечити інформацією чи надати допомогу в певній системі чи базі даних, доступних для користувачів інформації; *консультаційна послуга* – усна чи письмова допомога користувачам інформації, яку надає службовий персонал з питань інформації [10, с. 74–78] та ін.

Інформаційні виклики зумовлюють необхідність подолання суперечностей між постійно зростаючими обсягами науково-інформаційних ресурсів і потребою організації та ефективного задоволення інформаційних запитів користувачів довідково-бібліографічними службами наукових бібліотек. У бібліотеках ДБО базується на використанні довідково-бібліографічного апарату, який має відповідати рівневі розвитку науки на сучасному етапі і допомагати користувачам у вирішенні спеціальних, міжгалузевих і комплексних проблем, у задоволенні їхніх особистих наукових, виробничих, освітніх чи пізнавальних потреб.

Тож у ДСТУ 7448:2013 «Бібліотечно-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять» (Київ, 2014) «*бібліографічну діяльність*» визначено як сферу інформаційної діяльності, яка спрямована на задоволення потреб користувачів у бібліографічній інформації. Водночас бібліографування – вид аналітико-синтетичного опрацювання документа, спрямований на складання його бібліографічного опису [11, с. 23], «*практична бібліографічна діяльність* – інформаційна діяльність, спрямована на забезпечення інформаційних потреб користувачів бібліотеки у бібліографічній інформації [11, с. 21].

Встановлено, що «*довідково-бібліографічне обслуговування*» – бібліографічне обслуговування відповідно до інформаційних запитів користувачів, пов'язане з наданням довідок, а також інших бібліографічних послуг. Визначено й види довідок: тематичні, фактографічні, адресні, уточнювальні, які можна надавати також у дистанційному режимі. Визначення термінів: «*довідково-інформаційне обслуговування* –

інформаційне обслуговування, спрямоване на виконання інформаційних запитів і задоволення інформаційних потреб користувачів»; «*довідково-інформаційне обслуговування в режимі запит – відповідь* – довідково-інформаційне обслуговування за якого на кожний інформаційний запит надають разову відповідь» [11, с. 27,] різняться лише цільовою аудиторією (постійні запити чи разові), адже «*інформаційну потребу*» тут розглядають як запит, «вимогу користувача інформації щодо отримання будь-яких даних, повідомлень, фактів для вирішення питань або проблем, пов'язаних з науковою чи практичною діяльністю» [11, с. 10]. Однак запити не завжди виражають інформаційні потреби користувачів, які є набагато ширшими і не завжди усвідомленими. А. В. Соколов розглядає потреби як функціональну властивість живих систем, доводить, що «інформаційна потреба» є узагальнюючою відносно комунікаційних, мнемічних, пізнавальних, регуляційних, естетичних потреб користувачів, які мають задовольняти бібліотеки, бібліографічні служби, органи НТІ [27]. На його світоглядний погляд «інформаційна потреба – абстрактне поняття, що позначає потребу в інформаційній діяльності, що усуває дисбаланс інформаційної сфери суб'єкта» [27, с. 17].

У стандарті детально розкрито зміст поняття «*аналітико-синтетичне опрацювання*» – опрацювання змісту первинних документів і створення на їхній основі вторинних документів: анотацій, бібліографічних описів, класифікаційних систем, бібліотечних каталогів, предметних рубрик, анотацій, рефератів, аналітичних оглядів, пошукових образів документів, пошукових образів запитів, перекладів, витягів [11, с. 23].

Водночас національний стандарт ДСТУ 5034:2008. «Науково-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять» (Київ, 2009) відносить аналітико-синтетичну обробку (опрацювання) до сфери науково-інформаційної діяльності: «*науково-інформаційна діяльність* – це сукупність дій, спрямованих на задоволення потреб громадян, юридичних осіб і держави у науково-технічній інформації, що полягає в її збиранні, аналітико-синтетичній обробці, фіксації, зберіганні, пошуку і поширенні» [12, с. 3]. Визначення ідентичне тлумаченню, поданому у Законі України «Про науково-технічну інформацію» від 25 червня 1993, № 3322-ХІІ [1].

Згаданий ДСТУ чітко підкреслює, що інформаційно-аналітична діяльність – науково-інформаційна діяльність, спрямована на аналітико-синтетичне опрацювання документів [12, с. 7].

Зазвичай підготовка бібліографічних списків за запитом користувачів

у процесі ДБО потребує значної інформаційно-аналітичної, пошукової роботи, опрацювання усієї сукупності джерельної бази, що містить інформацію, релевантну запиту, вимагає глибоких знань інформаційних ресурсів, бібліографічних баз даних. У новому Законі України «Про наукову і науково-технічну діяльність» покажчики, які є основним продуктом наукової діяльності бібліотек, віднесено до наукових видань [2]. У цьому зв'язку і бібліографічні списки є також науковою продукцією, належна підготовка яких потребує відповідної професійної кваліфікації персоналу.

Отже, у наукових бібліотеках ДБД та інформаційно-аналітична діяльність є складовими науково-інформаційної діяльності. Водночас бібліотека є складовою інформаційної інфраструктури суспільства, елементу ринкової економіки, ринку інформаційних продуктів і послуг, ресурсної бази інтелектуалізації та гуманізації суспільного життя [17]. Тому оптимальна організація довідково-бібліографічної служби у бібліотеках має розроблятися з урахуванням специфіки формування нового змісту ДБД, зміни функцій бібліотек у період інформатизації і нових інформаційно-комунікаційних відносин. Це своєю чергою впливає на зміст кваліфікаційних засад професії бібліографа, її поступову трансформацію в інформаційно-комунікаційного спеціаліста.

Варто зазначити, що обслуговування орієнтовано на конкретного користувача, а діяльність – також і на потенційного. Розглядаючи з позицій системно-діяльнісного підходу практичну бібліографічну діяльність бібліотек, складовими якої є «виробнича» і «споживацька», М. Г. Вохришевева відносить ДБО до напряму «споживання бібліографічної інформації». Вчена розглядає ДБО не як процес обслуговування, а як самостійний вид діяльності. Це дає змогу включити в структуру діяльності елементи створення інформації, її перетворення (інтерпретації), що насправді є реальною практикою виконання бібліографічних запитів [14]. Обґрунтований нею бібліографічний метод виступає як система специфічних прийомів, спрямованих на реалізацію суспільної потреби в документально-фіксованому знанні, що виявляється як метод переопрацювання інформаційних ресурсів і методів орієнтації людини у просторі знання та інформації [23, с. 52–66]. Вчена наголошує на міждисциплінарності методології і вважає, що формується нова парадигма суспільствознавства, де розвиток наукових дисциплін залежить не так від своїх прийомів і методів, як від проблематики життя і діяльності людей, яка виходить за межі окремих наукових інтересів [23, с. 66–79]. Адже користувач

хоче отримати знання, необхідні джерела інформації найраціональнішим шляхом.

Має рацію О. А. Гречихін, який характеризує «бібліографічне спілкування» як одну з основних бібліографічних категорій, під якими розуміються бібліографічна діяльність, що здійснює передавання, обмін бібліографічної інформації між суб'єктами суспільної діяльності [16].

З позицій системного підходу розглядав бібліографічну діяльність І. Г. Моргенштерн, характеризуючи її суб'єкт, об'єкт, цілі, процеси, засоби і результати. Сукупність підготовки і доведення до споживачів бібліографічної інформації визначені ним як бібліографічна робота, одним з видів котрої є бібліографічне обслуговування, включаючи ДБО [21].

Обґрунтовуючи переваги діяльнісного підходу, Е. К. Беспалова зауважувала, що категорія «діяльність» може розглядатися як універсальне поняття, до якого відноситься пояснення будь-якого явища бібліографічної сфери. Поняття «діяльність» дозволяє ... використовувати в кожному аспекті вивчення бібліографії широкі евристичні можливості цієї категорії. Вони впливають з того, що поняття «діяльність» за своєю природою «системне», тому дослідження бібліографії з позицій даної категорії забезпечує всебічне охоплення бібліографічних явищ в їх цілісності і визначення місця будь-якого елемента в системі» [13, с. 88].

Довідково-бібліографічну діяльність ми розглядаємо як систему в контексті розвитку теорії бібліографознавства і соціальних комунікацій, відповідно до проблем, які стоять нині перед ДБД як галуззю науково-інформаційної практичної діяльності, спрямованої на забезпечення інформаційних запитів і потреб користувачів наукових бібліотек, а також як один з видів наукової комунікації, системи формування, оброблення та передавання документованих знань, а ДБО – як сукупність процесів прийняття та виконання запитів користувачів, здійснення інформаційного пошуку, видачі релевантних бібліографічних, фактографічних, бібліометричних, бібліотечно-інформаційних довідок, реферативно-аналітичних матеріалів чи надання консультацій.

В інфраструктурі наукової комунікації, перевантаженої перевиробництвом інформації, ДБО є відкритою, нелінійною системою, що має багато варіантів взаємообміну інформацією та знаннями між комунікантами – бібліографами (комунікаторами) і користувачами (реципієнтами).

Варто враховувати, що зазнає суттєвих трансформацій довідково-

бібліографічний апарат, постійно вдосконалюються інформаційно-пошукові системи і користувачі надають перевагу простому і ефективному самообслуговуванню довідково-бібліографічними ресурсами, до того ж віддаленого доступу. До послуг користувачів – комплексний інтегрований пошук у бібліографічних, реферативних, повнотекстових базах даних.

Отже, на сьогодні усталилися як загальні дефініції системи ДБД, так і окремих її основних елементів і видів діяльності. Інформаційне обслуговування є галуззю професійної інформаційної діяльності, спрямованої на задоволення різноманітних інформаційних потреб користувачів – як разових, так і в режимі бібліографічного інформування.

Застосування термінів «довідково-бібліографічна діяльність» і «довідково-бібліографічне обслуговування» має широке поле використання і цілком правомірне у практичній бібліотечній діяльності та професійній лексиці.

Однак сучасні уявлення про сутнісні межі бібліографії, осмислення історіографічної спадщини спонукають дотримуватися категорії «довідково-бібліографічна діяльність». Зважаючи на те, що ефективному процесу обслуговування передують формування й використання довідково-бібліографічних ресурсів, на нашу думку, при організації довідково-бібліографічних служб та висвітленні їх роботи доцільніше вживати термін «довідково-бібліографічна діяльність», що виражає в комплексі створення довідково-інформаційної ресурсної бази, надання доступу до електронних ресурсів віддаленого доступу і процеси обслуговування.

Отже, довідково-бібліографічна діяльність як галузь науково-інформаційної діяльності спрямована на створення інформаційних продуктів і надання довідково-бібліографічних послуг внутрішнім і зовнішнім користувачам бібліотеки відповідно до їхніх разових запитів або у випереджувальному режимі шляхом формування довідково-пошукового апарату, здійснення навігації, організації доступу до інформаційних ресурсів. Довідково-бібліографічна діяльність складає систему, що об'єднує суб'єкти і об'єкти, технологічні процеси, засоби і результати. Такий підхід дає змогу організувати і досліджувати не лише процес задоволення конкретних специфічних інформаційних потреб користувачів і розповсюдження бібліографічної інформації, а й процес створення і використання довідково-бібліографічних ресурсів як інструменту бібліографічного інформування, пошуку, довідково-інформаційного обслуговування і самообслуговування користувачів.

Список використаних джерел

1. Про науково-технічну інформацію : Закон України від 25 черв. 1993 р., № 3322-ХІІ // Відом. Верхов. Ради України. – 1993. – № 33. – Ст. 345. – С. 843–851.
2. Про наукову і науково-технічну діяльність : Закон України від 26 листоп. 2015 р. № 848-VIII // Офіц. вісн. України. – 2016. – № 2. – Ст. 40. – С. 19–86 ; Відом. Верх. Ради України. – 2016. – № 3. – Ст. 25. – С. 5–74.
3. ГОСТ 16448-70. Библиография. Термины и определения : [Введ. с 01.07.1971]. – Изд. офиц. – М. : Гос. Ком. стандартов Совета Министров СССР, 1970. – 12 с.
4. ГОСТ 7.0-77. Библиография. Термины и определения. – Введ. 1977-07-01. – М. : Изд-во стандартов, 1977. – 24 с.
5. ГОСТ 7.26-80. Библиотечное дело. Основные термины и определения // Стандарты по библиотечному делу и библиографии. – М., 1985. – С. 125–137.
6. ГОСТ 7.0-84. Библиографическая деятельность. Основные термины и определения // Стандарты по библиотечному делу и библиографии. – М., 1985. – С. 5–28.
7. ГОСТ 7.73-96. Поиск и распространение информации. Термины и определения // Стандарты по библиотечно-информационной деятельности. – СПб., 2003. – С. 307–317.
8. ГОСТ 7.0-99. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения. – Взамен ГОСТ 7.0-84 ; введ. 2000-07-01. – Минск : Межгос. совет по стандартизации, метрологии и сертификации, 1999. – 23 с.
9. ДСТУ 2392-94. Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення. – Чинний від 01.01.95. – Київ : Держстандарт України, 1994. – 53 с.
10. ДСТУ ISO 5127:2007. Інформація та документація. Словник термінів (ISO 5127:2001, IDT). – Чинний від 2009-10-01. – Київ : Держспоживстандарт України, 2010. – V, 237 с. – (Національний стандарт України).
11. ДСТУ 7448:2013. Бібліотечно-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять. – Чинний від 2014-07-01. – Київ : Мінекономрозвитку України, 2014. – III, 41 с. – (Інформація та документація) (Національний стандарт України).
12. ДСТУ 5034:2008. Інформація і документація. Науково-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять. – Вид. офиц. – Чинний від 2009-01-01. – Київ : Держспоживстандарт України, 2009. – III, 38 с. – (Національний стандарт України).
13. Беспалова Э. К. Библиография как деятельность / Э. К. Беспалова // Избранное: (ст. за 20 лет). – М., 1994. – Т. 1. – С. 87–98.
14. Вохрышева М. Г. Библиографическая деятельность : структура и эффективность / М. Г. Вохрышева. – М. : Кн. палата, 1989. – 199 с.
15. Вохрышева М. Г. Структура библиографической практической деятельности / М. Г. Вохрышева // Совет. библиогр. – 1986. – № 5. – С. 50–58.

16. *Гречихин А. А.* Общая библиография / А. А. Гречихин ; Моск. гос. ун-т печати. – М. : МГУП, 2000. – 587 с.

17. *Давидова І. О.* Інноваційна політика бібліотек України: зміст та стратегії розвитку в інформаційному суспільстві : автореф. дис. ... д-ра наук з соц. комунікацій : 27.00.03 / І. О. Давидова ; Харк. держ. акад. культури. – Харків, 2008. – 51 с.

18. *Добко Т.* Довідково-бібліографічна діяльність наукових бібліотек Національної академії наук України : становлення та розвиток (XX ст. – перше десятиліття XXI ст.) / Тетяна Добко ; відп. ред. О. С. Онищенко ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2013. – 376 с.

19. *Дубровіна Л. А.* Історія Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. 1918–1941 / Л. А. Дубровіна, О. С. Онищенко ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ : НБУВ, 1998. – 337с.

20. *Линниченко І. А.* Задачи библиографии / И. А. Линниченко // Изв. Одес. библиогр. о-ва при имп. Новорос. ун-те. – Одесса, 1913. – Т. 1 : 1911–1912, вып. 1. – С. 10–18.

21. *Моргенштерн И. Г.* Справочно-библиографическое обслуживание в библиотеках : науч.-практ. пособие / И. Г. Моргенштерн. – М. : Либерия, 1999. – 80 с.

22. Применение стандартизированной библиографической терминологии : метод. рекомендации по внедрению ГОСТа 7.0-84 «Библиографическая деятельность. Основные термины и определения» / ГБЛ. – М., 1986. – 36 с.

23. Российское библиотековедение : итоги и перспективы : сб. науч. ст. / сост. и предисл. Т. Ф. Лиховид ; науч. ред. Т. Ф. Лиховид. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2006. – 688 с.

24. *Рубинській К. І.* Культурная роль библиотеки и задачи библиотековедения : [публич. лекція, читанная в актовом зале Харьк. ун-та 22-го нояб. 1909 г.] / К. И. Рубинский. – Харьков : Тип. и Литорграфия М. Зильбербергъ и С-въ, 1910. – 32 с.

25. *Сірополко С.* Народні бібліотеки : організація та техніка бібліотечного діла / С. Сірополко. – Кам'янець-Подільський: Накладом Вид. Від. Поділ. Губерніал. Народньої Управи, 1919. – 24 с.

26. *Сірополко С.* Справочная библиотека отдела народного образования / С. Сірополко // Народное образование в земствах: основы организации и практика дела : сборник. – М., 1914. – С. 136–141.

27. *Соколов А. В.* Что есть информационная потребность? // Труды Санкт-Петербург. гос. ун-та культуры и искусств. – 2013. – Т. 197. – С. 7–18.

28. *Солоїденко Г. І.* Українська бібліотечна термінологія: становлення та основні етапи розвитку : монографія / Галина Іванівна Солоїденко ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2010. – 204 с.

29. *Хавкіна Л. Б.* Библиотека и книга / Л. Б. Хавкина. – СПб. : Рос. нац. б-ка, 2011. – 152 с. – (Серия «Библиотековедение: изучая прошлое – создаем будущее» ; вып. 1).

30. *Хавкіна Л. Б.* Библиотеки : их организация и техника / Л. Б. Хавкина. – 2-е изд. – СПб. : Суворин, 1904. – 76 с.

31. *Швецова-Водка Г. М.* Вступ до бібліографознавства : навч. посіб. для студентів напрямку 6.020102 «Книгознавство, бібліотекознавство і бібліогр.» / Г. М. Швецова-Водка ; Рівнен. держ. гуманіт. ун-т. – 3-те вид., випр. та допов. – Рівне, 2011. – 231 с.

32. *Шкаріна В.* Концепція ДБА бібліотеки / В. Шкаріна // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2007. – Вип. 18. – С. 198–209.

33. *Шкаріна В.* Теоретичні аспекти дослідження ДБА бібліотеки / В. Шкаріна // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2007. – № 2. – С. 34–43.

Стаття надійшла до редакції 16.02.2017 р.

Tetiana Dobko,

Doctor of social communications, head of department,
department of scientific and bibliographic information,
Vernadsky National Library of Ukraine

Relationship of concepts and terms «reference and bibliographic activities» and «reference and bibliographic services»

Historical evolution of the concept «reference and bibliographic work» as well as «reference and bibliographic services» found in scientific works and state industry standards has been analyzed. It is recommended to use the term «reference and bibliographic activities» that includes reference and search aids, bibliographic products as well as usage of reference and bibliographic resources to meet user's information requests.

Keywords: libraries, library and information science, information and reference work, information and reference services, reference-searching aids, reference-bibliographical aids, users, terminology.