

**Библиотечные и информационные продукты и услуги:
их содержание и использование**

**Library and Information Products and Services:
Maintenance and Use**

**Бібліотечні та інформаційні продукти й послуги:
їх зміст і використання**

*С. В. Дригайло, В. Г. Дригайло
Национальная библиотека Украины им. В.И. Вернадского
Научно-техническая библиотека Национального технического Университета Украины
«Киевский политехнический институт», Киев, Украина*

*Sergey Drigailo and Vasily Drigailo
Vernadsky National Library of Ukraine,
«Kiev Polytechnical Institute» National Technical University of Ukraine.
Library for Science and Technology, Kiev, Ukraine*

*С. В. Дригайло, В. Г. Дригайло
Національна бібліотека України ім. В.І.Вернадського
Научно-технічна бібліотека Національного технічного університету України
«Київський політехнічний інститут», Київ, Україна*

В докладе раскрыто содержание библиотечных и информационных продуктов и услуг и их использование в работе библиотек

In this paper, the authors describe the content of library and information products and services and their application in library processes.

У доповіді розкрито зміст бібліотечних інформаційних продуктів і послуг, їх використання в роботі бібліотек

Библиотечные продукты и услуги

Библиотека является одним из производителей информационных продуктов и услуг, основным и исторически первоначальным информационным институтом, обеспечивающим общественное использование социально значимой документной информации.

Ю. Н. Столяров, связывая с библиотечным обслуживанием реализацию социального предназначения библиотеки, определил стандартный спектр библиотечных услуг». Это: предоставление абоненту в пользование библиотечного фонда, справочно-поискового аппарата, библиотечных помещений, оборудование и мебели; помощь абонементу в разыскании необходимых сведений о документах; поиск и доставка требуемых документов, информирование абонентам о pertinentных (соответствующих его потребности) документах и рекомендация их; обеспечение обобщения абонентов в области интересующих их источников между собой и со специалистами, воспитание библиотечно-библиографической грамотности, культуры чтения [6, с. 16].

Библиотечная услуга – это конкретный результат библиотечного обслуживания (полезный эффект библиотечного труда), удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки.

Пользователь обращается в библиотеку с запросом, по которому он хотел бы:

- получить определенную книгу, журнал, газетную статью, нормативно-правовой документ, видеофильм и т. д.
- литература по интересующей его теме;
- конкретные фактические сведения;
- информацию о мероприятиях б-ки и возможности участия в них;

- консультацию по самостоятельной работе с литературой, поиску документов в СБА, оформлению списков литературы и т. д.

Свою информационную потребность читатель формирует в виде словесного запроса, который не всегда адекватно передает содержание потребности. Поэтому умение уточнить определенные читательские запросы, является обязательным компонентом профессиональной подготовки библиотекаря.

Предметом библиотечной услуги могут быть: документы или их копии; библиографическая информация (уточненное библиографическое описание, списки, указатели литературы); факт или подборка фактов; тематические подборки и дайджесты (фрагменты текстов самых различных документов, выявленные и скомпонованные в соответствии с содержанием и логикой читательского запроса); консультации, облегчающие читателям самостоятельный поиск информации, работу с традиционными и электронными документами и т. д. Разные информационные потребности пользователей библиотеки удовлетворяются с помощью соответствующих или библиотечных услуг. Поэтому можно утверждать, что обслуживание – это система взаимосвязанных между собой библиотечных услуг. Услуга уникальна, неповторима, что объясняется несколькими причинами:

- индивидуальным характером читательских запросов;
- различными возможностями СБА разных библиотек;
- различным профессиональным опытом сотрудников библиотеки, представляющих услугу;
- эвристическим характером сложных библиографических и фактографических запросов, выполнение которых не поддается алгоритмизации. К обязательным бесплатным услугам относятся:
- предоставление информации о наличии в библиотеке конкретного документа;
- предоставление информации о составе библиотечного фонда через систему каталогов и другие формы библиотечной информации;
- консультационная помощь в поиске и выборе источников информации;
- открытые просмотры литературы, тематические выставки в помещении библиотеки;
- предоставление читателей во временное пользование документов из библиотечных фондов, в читальных залах и на абонементе.

Платными становятся главным образом те услуги, которые требуют дополнительных не обеспечиваемых государством материальных затрат, связанных с использованием копировально-множительной техники, компьютерных сетей, связи, обращение к коммерческим базам данных и т. д. С точки зрения режима обслуживания библиотечные услуги могут быть разовые или предоставляемые на постоянной основе (выставки и указатели новых поступлений, ИРИ). С точки зрения основания для предоставления услуги могут являться ответом на конкретные читательские запросы и инициативными подготовляемые персоналом в ходе реализации библиотечной просветительной функции. И наконец, с точки зрения ресурсов, использованных для оказания услуг с привлечением совокупных информационных ресурсов обществ.

Последние занимают все большее место неизмеримо расширяя возможности библиотеки и повышая их престиж. Однако зачастую именно такие услуги библиотеки вынуждены оказывать на платной основе [5, с. 147–149].

Положение о дополнительных платных услугах библиотеки «Примерный перечень дополнительных платных услуг которые может оказывать библиотека образовательного учреждения без ущерба для своей деятельности» Приложение к письму Минобразования России от 23 января 2002 г. №27-31/11 смотри в книге [4, с. 344–347].

Приводим схемы многозначности понятия «Библиотечный продукт» из книги И. С. Пилко [3, с. 198–199].

Многозначность понятия “библиотечный продукт”



Многозначность понятия “библиотечная услуга”



Таким образом, традиционно «библиотечными» могут быть признаны услуги, реализованные на базе документных фондов библиотек и их объединений (библиотечных сетей и систем). Предоставление услуг, в свою очередь, требует создание специфических библиотечных (библиографических) продуктов: каталогов, картотек, БД, библиографических списков, указателей литературы, информационных бюллетеней и т. п.

Тем самым обеспечивается эффективная эксплуатация библиотечных фондов. Документные услуги – представление первичных и вторичных документов. Библиотека расширяет услуги за счет освоения информационных, образовательных и социально культурных технологий.

Ассортимент информационных продуктов и услуг библиотек. Традиционные библиотечные услуги. Возрос спрос на документы библиотечного уровня. За счет недофинансирования комплектования предоставлением доступа к электронным (локальным и сетевым информационным ресурсам, полнотекстовым документам и БД приобретаемым к создаваемым в библиотеке). В дополнение (и на смену МБА) приходит электронная доставка документов. Современная экономическая ситуация, информатизация общества, активная конкурентная среда вынуждают

библиотеки активно осваивать широкий спектр информационных услуг (за рамками традиционного библиотечного ассортимента), связывать свое назначение с обеспечением доступа пользователей к любой документированной информации, не ограниченной общебиблиотечными фондами. Это способствует интегративным тенденциям развития информационного производства.

Поэтому, характеризуя современную библиотеку, ее специальный статус и востребованность обществом, логично говорить об ассортименте информационных продуктов и услуг библиотеки, а не исключительно о библиотечных продуктах и услугах. Эффект внедрения автоматизированных информационных технологий в библиотечную практику сказался прежде всего на развитии номенклатуры библиографических продуктов и расширении информационной базы библиографических услуг библиотеки. Следовательно, для современных библиографов освоение стратегии поиска в распределенных информационных массивов приобретают такое же значение, как и умение ориентироваться в локальных библиотечных фондах.

Подготовка фактографических продуктов в силу трудоемкости процессов их создания и актуализации имеет ограниченное распространение в библиотеках. Выполнение фактографических услуг в библиотеках (фактографических справок), осуществляемое по индивидуальным запросам, отражает преимущественно массовый потребительский спрос или профиль обслуживания.

Научно-аналитические продукты. (аналитические обзоры и справки, проблемные и итоговые доклады, реферативных переводов, отчетов о проведенных научных исследованиях и т. п.) Несмотря на ограниченную (библиотечную сферу) применения, эти материалы, наряду с публикациями в научных сборниках и в специальной периодике, являются уникальным источником информации, состоянии и перспективах развития библиотечной деятельности, накопленном опыте и его методическом осмыслении. Программа продукта и оригинальное лингвистическое обеспечение ведущие библиотеки России. Копировально-множительные услуги, издательско-полиграфические услуги, рекламные продукты и услуги, образовательные услуги (консультации, оформление библиографических записей, список литературы, проведение занятий по формированию библиографической, информационной культуры, навыков работы с литературой, методикой скорочтения. При библиотеках создаются курсы-школы языков, эстетического развития, проводятся лекции, создаются клубы и объединения по интересам. Относительно новыми и перспективными направлениями образовательной деятельности библиотек становится: организация компьютерных классов, обучение основам компьютерной грамотности, участие в проектах и программах дистанционного обучения, непрерывного образования, переквалификации кадров. Внедрение новых информационных технологий в библиотечную практику, актуализировало значение образовательных услуг, связанных с обучением и повышением квалификации библиотечных специалистов (профессиональные консультации, курсы, семинары, индивидуальная и групповая стажировка и др.). Досуговые услуги для студентов вместе с центром культуры и искусств (фестивали, конкурсы, игровые программы, тематические вечера, игры, викторины, литературно-музыкальные гостиные). Технология социально-досуговой деятельности, требует специальных знаний о ее методах, средствах, ресурсах и результатах; профессиональных умений разработки сценариев, режиссуры, организации действия, учета, мотивов творчества и особенностей зрительного восприятия. Подготовка и предоставление досуговых услуг требует от библиотечного персонала не только признания, но и специальной подготовки.

Таким образом, современная библиотека является многономенклатурной производственной и сервисной системой, представляющей своим пользователям широкий спектр информационных продуктов и услуг (информационных продуктов и услуг (библиотечных, библиографических, фактографических, копировально-множительных, рекламных и др.).

Формирование перспективной ассортиментной политики библиотеки требует изучения спроса на информационные продукты и услуги, знания тенденций развития информационного сервиса к целенаправленной работе по актуализации и информационной квалификации библиотечного персонала. [2 с. 198–204].

Информационные продукты и услуги

Информационный продукт есть результат создания или семантической переработки информации в документированной форме, допускающей многократное использование продукта в процессе удовлетворения информационных потребностей.

Информационная продукция разнообразна по содержанию, форме, способам фиксации на различных носителях информации (бумажном, машиночитаемом, пленочном и др.) статья, полнотекстовая база данных (БД), компакт-диск, фотодокумент, видеofilm, программный продукт, рекламные объявления и др. Аналитические (справочники, обзоры, переводы, тематические подборки). Вторичную (библиографическую) информацию содержат информационные продукты в форме каталогов, библиографических баз данных, указателей, списков литературы, отдельных библиографических записей.

Информационная услуга – предоставление пользователю информационных продуктов (ранее подготовленной информации) в соответствии с ранее поступившим запросом или выявленной информационной потребностью.

При производстве информационных продуктов внимание исполнителя сосредоточено главным образом на процессах сбора и обработки исходной информации, организации информационных массивов, а также обеспечения сохранности промежуточных и конечного результатов.

Потребительские свойства информационных продуктов и услуг. Специфика каждого отдельно взятого информационного продукта или услуги определяется его потребительскими свойствами. Потребительские свойства информационных продуктов и услуг – это способность удовлетворять конкретные запросы пользователей. Потребительские свойства информации могут изменяться во времени, но не «изнашиваются» и не амортизируются, а сама информация не расходуется и не исчезает по мере ее потребления. Номенклатура эксплуатационных свойств документа определена ГОСТ 7. 48-2002 «Консервация документов. Основные термины и определения». Таким образом, при моделировании потребительских свойств информационных продуктов должны быть учтены потребительские свойства информации и документов [3, с. 116].

Классификация информационных продуктов и услуг. Разнообразие ассортимента НПУ актуализирует проблему их классификации, к рассмотрению которой мы переходим. По данным частного анализа специальной литературы на статус существенных оснований классификации ИПУ могут претендовать: характер представляемой информации, целевое назначение, сфера ее применения, способ производства информации можно различать:

Следующие виды НПУ:

- документальные (документы);
- библиографические;
- фактографические;
- аналитические;
- консультативные [2, с. 118].

Помещаем схему «Иерархические классификации информационных продуктов и услуг» из книги И. С. Пилко [2, с. 44–45].

Иерархическая классификация информационных продуктов и услуг



Фасетный метод позволяет определить видовую принадлежность конкретного продукта, услуги по любому количеству признаков, существенных для конкретной ситуации (исследовательской, учебной, производственной, сервисной).

Основу другого варианта многоаспектной классификации ИПУ, разработанной В. В. Брежневой и В. А. Минкиной [1, с. 78-82] составляют следующие фасеты:

- характер предоставляемых сведений;
- ресурсная база;
- особенности поиска информации и критерии ее отбора;
- основания для осуществления обслуживания;
- место и способ представления информации.

Фасетный метод может быть положен в основу многоаспектной характеристики реального ассортимента ИПУ (конкретно информационной службы или сектора информационного рынка).

Различные варианты и формы предоставления научно обоснованных классификаций ИПУ (в виде иерархического ряда, матрицы, дескрипторной статьи) могут быть востребованы в ходе проведения библиотечных исследований для анализа практической деятельности, организации профессионального обучения и повышения квалификации библиотечного персонала в процессе разработки словарей предметных рубрик, рекламных проспектов и буклетов информационных продуктов и услуг библиотек.

Тенденции развития ассортимента информационных продуктов и услуг. Наблюдается тенденция специализации объектов данных по отдельным отраслям и проблемам. Постепенно поиск информации в удаленных БД становится основным видом информационных услуг. Среди фирм, обеспечивающих (1, с. 124). доступ в БД, наметилась специализация в ходе которой выделились: «Информационные супермаркеты – службы предоставляющие доступ к большому количеству разнообразных по тематике БД (DIALOG); специализированные службы, ориентированные на конкретные группы пользователей по профессиональным и иным интересам (LEXIS, NEXIS); службы библиотечной ориентации, имеющие доступ к электронным каталогам, видеотекстовые службы (Viewtron); службы выявляющие функции телекоммуникационного шлюза к разным информационно-поисковым системам и БД (Easement, Internet).

В группу потребительский свойств могут быть включены следующие характеристики информационных продуктов и услуг:

- адресность информации;
- оперативность представляемой информации;
- временные затраты на подготовку и исследование информационного сообщения;
- возможность многоаспектного поиска информации;
- надежность представленных данных;
- многоаспектность охвата темы, проблемы в пределах основной и сложных областей;
- знания и практическая деятельность;
- возможность машинной обработки и распространения информации;
- доступность;
- защищенность от несанкционированного доступа и воздействия;
- условия хранения и актуализации;
- эстетичность, современный дизайн, фирменный стиль и др.

Ее отличительные черты от аналогичных характеристик материальных объектов:

- ценность информации индивидуализирован.
- качество и количество информации не убывает по мере ее потребления;
- многоаспектность (избыточность) информации обуславливает возможность ее использования в различных областях человеческой деятельности о которых создатель информации мог и не подозревать. [3, с. 40–41].

**Перечень информационных продуктов и услуг,
предоставляемых библиотеками и службами информации**

Ассортиментные группы	Виды информационных продуктов и услуг
Информационные продукты и услуги, предоставляемые в результате документального обслуживания	Адресные справки Предоставление по временное пользование (на абонементе или в читальном зале документов из фонда) Предоставление в постоянное пользование (скачивание) документов из полнотекстовых БД Электронная доставка документов; МБА
Информационные продукты и услуги, предоставляемые в результате библиографического обслуживания	Устные справки; – на уточнение библиографического описания; – тематические. Библиографические пособия (указатели, списки литературы; БД); – тематические и проблемно-тематические; – новых поступлений; – библиографические, трудов, организаций страноведческие, краеведческие Тематические подборки Библиографические и реферативные обзоры Списки цитируемой литературы ИРИ (Избиральное распространение информации)
Информационные продукты и услуги, предоставляемые в результате фактографического обслуживания	Фактографические справки Фактографические БД, справочники, досье, (адресно-фирменные, биографические, ценовые) Бизнес-справки Пресс-клиппинг (дайджесты: новостные ленты (бегущая строка); персональные газеты)
Комплексные информационные мероприятия	Выставки Презентации Ярмарки Бизнес-семинары Конференции Круглые столы Дни информации

Расширенный перечень библиографической продукции см. в ГОСТе 7.0-99 Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения. Раздел 3.3.2. Библиографическая продукция. [1, с. 295-296].

Сегодня производством информационных продуктов и предоставлением информационных услуг заняты многочисленные учреждения, организации, коммерческие фирмы и сервисная служба различной отраслевой принадлежности и ведомственной подчиненности.

В настоящее время на российском информационном рынке зафиксировано преимущественно развитие фактографических и полнотекстовых БД. Получают свое развитие сетевые технологии. В секторе массовой потребительской информации все большее распространение получают мультимедийные и гипертекстовые информационные продукты на CD-ROM, DVD (справочные, обучающие, игровые, развлекательные, электронные издания). Является перспективной тенденцией в России. Наряду с ростом спроса на удаленный доступ к информационным ресурсам на услуги электронной связи, сохраняют свое значение традиционные – заказ и предоставления первичных документов и их копий. Особое значение приобретает консультационная и методическая помощь пользователям, повышение их квалификации в плане владения традиционными и новыми информационными технологиями.

Литература

1. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий [текст] / А. В. Брежнева, В. А. Минкина – 2е изд. перераб. – СПб.: Профессия, 2008. – 304 с.
2. Пилко, И. С. Информационные и библиотечные технологии [текст]: учебное пособие / И. С. Пилко. – СПб.: Профессия, 2006. – 342 с.
3. Пилко, И. С. Технологические процессы в библиотечной работе [текст]: учебно-методическое пособие / И. С. Пилко – М.: Либерия, 2005. – 176 с.
4. Савельева, Н. Ю. – Настольная книга библиотекаря [текст] / Н. Ю. Савельева – 3-е изд. Ростов-на-Дону: Феникс. 2007, – 380 с. (профессиональное мастерство)
5. Справочник библиотекаря. [текст] науч. ред. А. Н. Ванеев, В. А. Минкиной. – СПб: изд-во «Профессия», – 2000. – 432 с. – (серия «Библиотека»).
6. Столяров, Ю. Н. Критерий оценки библиотечного обслуживания [текст]: учеб. пособие / Ю. Н. Столяров. – М., 1982. – 147 с.