

**Инновационные формы  
информационно-библиографического обслуживания  
Innovative Forms of Information and Bibliographic Services**

**Інноваційні форми  
інформаційно-бібліографічного обслуговування**

*В. В. Загуменная*

*Государственная академия руководящих кадров культуры и искусств,  
Киев, Украина*

*Vera Zagumennaya*

*The State Academy of Culture and Arts for Top Managers, Kiev, Ukraine*

*В. В. Загуменна*

*Державна академія керівних кадрів культури і мистецтв, Київ, Україна*

В докладе охарактеризованы отдельные формы информационно-библиографического обслуживания, в частности, бизнес-справка, пресс-клиппинг, дайджест, фактографические базы данных и пр.

The paper highlights the special forms of information and bibliographic services; in particular, business references, press clipping, digests, factographic databases, etc.

В доповіді характеризуються окремі форми інформаційно-бібліографічного обслуговування, зокрема, бізнес-довідка, прес-кліпінг, дайджести, фактографічні бази даних тощо.

Перетворення інформації на головний ресурс розвитку постіндустріального суспільства обумовлює швидкі темпи розвитку інформаційного ринку. Успішно функціонувати на ньому зможуть лише ті інформаційні служби і бібліотеки, які зможуть забезпечити конкурентоспроможність продуктів і послуг, що вони пропонують. Від того, наскільки користувачі будуть задоволені інформаційно-бібліографічним обслуговуванням, залежать подальші відносини між інформаційною агенцією і представниками різних цільових груп: чи стане випадковий відвідувач постійним читачем даної бібліотеки або віддасть перевагу альтернативним джерелам задоволення своїх інформаційних потреб; чи буде керівництво підприємства вважати за необхідне інвестування в інформаційну службу або навпаки.

Інформаційно-бібліографічне обслуговування – це вид інформаційного сервісу, що базується: по-перше, на використанні «готової» бібліографічної продукції (поточних і ретроспективних покажчиків літератури, реферативних журналах, бібліографічних і реферативних базах даних, списках літератури до монографій, дисертацій і т. п.); по-друге, на створенні «власної» інформаційної продукції.

В той же час слід зазначити, що одна з тенденцій інформаційно-бібліографічного обслуговування на сучасному етапі – це те, що бібліографічна продукція все частіше є проміжним, а не кінцевим результатом роботи фахівців інформаційної галузі. Це пояснюється підвищенням вимог користувачів до комфортності послуг, що надаються. З метою задоволення потреб користувачів співробітники бібліотек та інформаційних агенцій складають тематичні списки, картотеки, формують відповідні бази даних тощо. Після чого на їх основі створюють тематичні підбірки, дайджести, фактографічні бази даних, аналітичні огляди, досє і т. п.

Друга тенденція пов'язана із широким використанням інформаційних технологій в процесі інформаційно-бібліографічного пошуку. Це дає можливість використовувати сукупний інформаційний продукт суспільства, а результати бібліографічного пошуку надавати користувачам в електронному вигляді. Використання інформаційних технологій також забезпечує багатоаспектність відображення змісту документів; поповнення, актуалізацію індивідуальних баз даних, що формуються за запитами користувачів; надання інформації безпосередньо на робоче місце або за місцем проживання абонента, що обслуговується.

Використання сітьових технологій значно підвищує якість виконання запитів територіально віддалених користувачів, що дозволяє здійснювати обслуговування або через e-mail, або в режимі реального часу на основі chat-технологій.

На сучасному етапі особливого значення набуває фактографічне обслуговування, що передбачає надання фактографічної інформації. Фактографічна продукція стала першим комерційним продуктом, що почали пропонувати на інформаційному ринку. Значно виріс об'єм фактографічних запитів та їх розмаїття. Реакцією суспільства на це є випуск у всьому світі багаточисельних енциклопедій, словників, довідників в традиційному та електронному вигляді, формування фактографічних БД. Одночасно виникають нові організації, що надають фактографічні послуги: телефонні довідкові служби, агенції економічної інформації, редакції засобів масової інформації, агенції новин та ін.

Довідкові видання сьогодні найбільш розповсюджена форма «готової» фактографічної продукції. Часто вони випускаються паралельно на паперовому носії та в електронному вигляді (на CD-ROM, DVD і/або у мережевій версії).

Поряд з іншими набувають поширення *адресно-фірмові довідники* і БД, орієнтовані на надання інформації про конкретні організації та їх продукцію. До найбільш розповсюджених з них можна віднести «Бізнес-карту», «Компас», «Жовті сторінки» та ін. З'являється тенденція підготовки галузевих або тематичних довідників.

Однією з форм інформаційного обслуговування є *бізнес-довідки*, які готують різні інформаційно-аналітичні центри, консалтингові та маркетингові агенції, торгово-промислові палати, асоціації підтримки підприємництва і розвитку бізнесу. Бізнес-довідка подає структуровану інформацію про фірму – потенційного ділового партнера, інвестора, конкурента і призначена для перевірки надійності фірми. Джерелом для підготовки таких довідок є інформаційні ресурси, що створюються агенціями або довідкові видання і БД, які вони залучають, БД державних організацій, що виконують реєстраційні функції, рекламні матеріали фірм; веб-сайти фірм, публікації і виступи в засобах масової інформації або в спеціалізованих виданнях, телефонне опитування.

До інноваційних форм інформаційного обслуговування слід віднести прес-кліпінги, дайджести, фактографічні БД тощо. *Прес-кліпінг* або моніторинг преси подає тематичну підбірку матеріалів, виявлених із періодичних видань. Різновидом такої продукції є персональні електронні газети, що містять інформацію, яка відбирається в реальному часі із багатьох джерел за певною ознакою і надається користувачеві в електронному вигляді. Базою для здійснення прес-кліпінга виступають ресурси Інтернет, електронні архіви періодичних видань і спеціальне програмне забезпечення, що дозволяє проводити швидкий пошук за заданими користувачем параметрами.

Близьким за характером аналізу і поданої інформації є *дайджест*. Це документ, що становить добірку витягів із конкретного тексту, відібраних і згрупованих таким чином, щоб дати загальне уявлення чи добірку найцікавіших матеріалів, передрукованих з інших видань. Дайджест – це вторинний документ «під завдання», під рішення, яке приймає керівник, під потреби педагога, бізнесмена тощо.

Однією з форм інформаційно-бібліографічного обслуговування є *фактографічні БД*. В установах науки і освіти, проектних організаціях, на промислових підприємствах формують персональні БД. Практикується їх створення в великих бібліотеках з орієнтацією на провідних діячів культури, вчених, політиків, керівників підприємств тощо.

Орієнтація в потоці довідкових видань, вміння використовувати фактографічні БД та інші інформаційні ресурси, що містять фактографічні відомості, – обов'язкова вимога до фахівців інформаційної галузі. Одночасно вони мають самостійно формувати фактографічні бази даних і створювати власну фактографічну продукцію.