

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ  
Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського  
«Харківський авіаційний інститут»

Н. І. Парафійник

## **ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНІ КОМУНІКАЦІЇ**

Частина II

Навчальний посібник

Харків «ХАІ» 2011

УДК 002:004.9  
П18

Рецензенти: д-р філос. наук, проф. І.Д. Загрійчук,  
канд. філос. наук, доц. О.П. Зборовська

**Парафійник, Н.І.**

П18 Документно-інформаційні комунікації [Текст]: навч. посіб. /  
Н.І. Парафійник. – Х. : Нац. аерокосм. ун-т ім. М.Є. Жуковського «Харк.  
авіац. ін-т», 2011. – Ч. II. – 52 с.

Розглянуто інформаційні потреби індивіда, суть закономірності формування й функціонування документних потоків, масивів і фондів; довідково-пошуковий апарат як базу інформаційної діяльності ДІКС; особливості пошуку інформації в інтернеті; діяльність документно-інформаційних інститутів з надання інформаційних продуктів і послуг споживачам, державну інформаційну політику України.

Для студентів денної та заочної форм навчання за спеціальністю «Документознавство та інформаційна діяльність».

Бібліогр.: 20 назв

**УДК 002:004.9**

© Парафійник Н.І., 2011  
© Національний аерокосмічний  
університет ім. М.Є. Жуковського  
«Харківський авіаційний інститут», 2011

# 1. ІНФОРМАЦІЙНІ ПОТРЕБИ

## 1.1. Суть інформаційних потреб

Потреба визначається філософами як брак або нестача чого-небудь необхідного для підтримки життєдіяльності організму, людини, соціальної групи, суспільства в цілому, внутрішній стимул активності. Поняття “інформаційна потреба” – одне з основних понять в інформаційних науках, у тому числі в документо-інформаційних комунікаціях.

Дослідженню інформаційних потреб присвячено праці Д.І. Блюменау, Р.С. Гіляревського, Д.Я. Коготкова, Г.І. Щербицького та ін. Разом з тим, незважаючи на велику кількість публікацій, не існує загальноприйнятого визначення терміна.

Ряд дослідників як основний момент формулювання й розвитку інформаційних потреб розглядають психологічну модель або образ. Так, на думку Д.І. Блюменау, інформаційна потреба є акт усвідомлення недостатності наших знань для добування психологічної моделі об'єкта, моделі, що відображає рівень наших уявлень про певний об'єкт.

Представники діяльного підходу стверджують, що інформаційна потреба – це усвідомлення браку в інформації, яка необхідна для вирішення поставленого завдання за розробленим планом. Інформаційна потреба є внутрішнім станом індивіда, відображає дефіцит наукової інформації, що необхідна йому для діяльності.

С.Д. Коготков, Г.І. Щербицький розглядають діяльність як вихідний пункт реалізації потреби пізнання, а отже, і вихідний пункт потреби в інформації. Інформація необхідна людині для використання в її подальшій діяльності. Задоволення навіть найпростіших потреб як на початкових стадіях розвитку людства, так і в сучасному суспільстві завжди пов'язане з інформацією. Для виконання завдань з досягнення практичних цілей потрібна інформація про зміни в навколишньому середовищі, про умови самих завдань.

Більшість дослідників виникнення інформаційних потреб пов'язує з діяльністю людини. Діяльність є вихідним пунктом виникнення потреб людини взагалі, у тому числі й інформаційних, а вони, в свою чергу, стимулюють діяльність.

Основними елементами діяльності є суб'єкт, предмет, мета, засоби, методи. Через суб'єкта діяльності здійснюється зв'язок усіх елементів. Однак перш ніж здійснити діяльність суб'єкт планує й імітує її у своїй свідомості. Таке усвідомлене керівництво діяльністю можливе тому, що йому передують етап відображення об'єктивних умов цієї діяльності й “будування” її суб'єктивного образу – ідеальної моделі. Модель має інформаційний характер. Вона створюється на базі тих знань, якими володіє людина.

Унаслідок зіставлення образу з наявною інформацією в суб'єкта виникає кілька альтернатив подальшої діяльності:

- наявної інформації достатньо для здійснення діяльності щодо задоволення потреби;
- наявної інформації недостатньо для здійснення діяльності щодо задоволення потреби, і від досягнення мети необхідно відмовитися;
- наявної інформації недостатньо для здійснення діяльності щодо задоволення потреби, і для досягнення мети необхідно продовжити пошук необхідної інформації у навколишньому середовищі.

Брак інформації людина може поповнити декількома шляхами:

- із навколишнього середовища з допомогою безпосереднього спостереження;
- від інших індивідів (близьких, знайомих, колег);
- шляхом звернення до штучно створених інформаційних систем.

При цьому необхідно зазначити, що для одержання потрібної інформації людина може звернутися до свого попереднього досвіду і незалежно від результату не звертатися більше до інших джерел знання або за відсутності позитивного результату поступово починає звертатися до інших джерел або одночасно вести пошук інформації по усіх напрямках.

Найдавнішим способом отримання інформації людиною є безпосереднє спостереження за навколишнім середовищем. Від об'єктів зовнішнього світу людина з допомогою органів почуттів отримує певні сигнали, що в її мозку перетворюються на інформацію. Отриманої таким шляхом інформації може бути достатньо для здійснення діяльності. Якщо інформації недостатньо для діяльності, людина може відмовитися від діяльності або продовжити пошук інформації.

Особисте спілкування, особливо з допомогою усного мовлення, є найдавнішим і найбільш поширеним способом передачі інформації між індивідами. Якщо отриманої під час спілкування інформації буде достатньо, то суб'єкт приступить до здійснення діяльності щодо задоволення потреби.

Задоволення значної частини інформаційних потреб людини в сучасному суспільстві здійснюється з допомогою штучних інформаційних систем. Сучасна людина на відміну від своїх предків, що отримували інформацію в основному безпосередньо з навколишньої дійсності або від своїх родичів, для задоволення своїх інформаційних потреб звертається до різних документо-інформаційних інститутів (бібліотек, архівів, музеїв, інтернету тощо). Якщо пошук інформації в штучних інформаційних системах завершився успішно, то суб'єкт може приступати до реалізації цілей діяльності щодо задоволення потреби. Якщо пошук не дав очікуваних результатів, то це означає, що або у суб'єкта можливості доступу до інформаційних ресурсів є обмеженими, або необхідної інформації взагалі не існує.

Можливості доступу суб'єкта до інформаційних ресурсів можуть бути обмеженими, наприклад, місцем проживання, технічними або фінансовими можливостями. Так, наприклад, відсутність персонального комп'ютера на роботі або вдома ускладнює доступ до інтернет-ресурсів.

Крім того, певна частина інформації (науково-технічна, військова, комерційна та ін.) має конфіденційний характер і доступ до неї є обмеженим для широкого кола читачів, користувачів. У такому випадку суб'єкт змушений або відмовитися від досягнення мети щодо задоволення потреби, або зайнятися створенням необхідної йому інформації. Тільки після отримання необхідної інформації суб'єкт може розпочати діяльність щодо задоволення матеріальних і духовних потреб.

Алгоритм виникнення й функціонування інформаційних потреб можна подати в такий спосіб:

- потреба в матеріальних і духовних цінностях;
- потреба в інформації про предметну область;
- створення пошукового образу потреби й порівняння його з інформацією, що є у пам'яті людини;
- пошук недостатньої інформації у навколишньому середовищі (за необхідності);
- створення інформації (за необхідності);
- аналізування інформації, отриманої з навколишнього й внутрішнього середовищ;
- здійснення діяльності щодо задоволення потреби.

Вирізняють три характерні моменти у структурі інформаційних потреб суб'єкта:

- відчуття браку інформації й намагання поповнити її;
- наявність уяви про те, яка приблизно інформація потрібна; перший момент можна визначити як форму існування потреб, а другим – як їх зміст;
- уява про необхідну інформацію формується на основі тих знань, які є у суб'єкта, тобто на основі його інформаційного потенціалу.

На предметний зміст інформаційних потреб людини перш за все впливає інформаційний потенціал. Існує пряма залежність між багатством інформаційного потенціалу суб'єкта і його спрямованістю на інформацію: чим більш глибоким і ширшим є інформаційний потенціал суб'єкта в певній області, тим точнішими й диференційованішими є його інформаційні потреби. Відсутність у суб'єкта відповідного інформаційного потенціалу призводить до формування невизначених і неадекватних уяв щодо необхідної інформації, яка є перепорою на шляху пошуку інформації.

Процес задоволення інформаційних потреб істотно відрізняється від задоволення інших потреб людини. Під час задоволення об'єкт їх споживання, тобто інформація, не тільки не зникає, а навпаки, на її основі формуються нові інформаційні масиви, призначені для використання.

Інформаційна потреба супроводжує досягнення будь-якої іншої потреби, оскільки досягнення будь-якої мети пов'язане з використанням інформації. Вона пронизує усі сторони людського життя, без її задоволення неможливе існування людини як біологічного організму і повсякденне життя. Інформаційні потреби є

обов'язковим компонентом усіх інших потреб людини і відповідно усіх видів діяльності щодо їх задоволення.

На відміну від деяких матеріальних і духовних потреб інформаційну потребу в певній інформації не можна замінити на іншу, її можна задовольнити або не задовольнити.

## **1.2. Співвідношення інформаційних потреб та інформаційних інтересів і запитів**

Поняття “інформаційні потреби” тісно пов'язане з такими поняттями, як “інформаційний інтерес”, “інформаційний запит”. Інформаційний інтерес, як і інформаційний запит, є вираженням інформаційних потреб, активною формою їх існування.

Інформаційний інтерес виявляється на стадії інформаційно-споживацької діяльності. Ним обумовлена внутрішня структура внутрішньої діяльності людини з формування інформаційних потреб. Характерною рисою інформаційного інтересу є специфічно-вибіркове ставлення до інформації, що надходить, пошук тих каналів, джерел, котрі потенційно здатні задовольнити інформаційні потреби, які виникають у людини. Ця вибірковість є результатом виховання й навчання в тій предметній області, яка викликає інформаційні потреби. При цьому виробничі інформаційні потреби не завжди збігаються з особистими професійними.

Ця розбіжність негативно впливає на ефективність професійної діяльності. Навпаки, збіг виробничих і професійних інформаційних інтересів сприяє підвищенню продуктивності праці.

Інформаційний запит є знанням про незнання тієї необхідної інформації, яка в певний час людині не відома, але потрібна для вирішення проблемної ситуації. Формулюючи запит, людина виходить лише з уявлень про свою інформаційну потребу. Однак запит не може виникнути (бути сформульованим) без уяви про інформацію, що необхідна людині.

Інформаційний запит – це замовлення одиниці інформації, яка розглядається як необхідна. З моменту формулювання інформаційного запиту розпочинається пошук і користувач вперше стикається з інформаційним спеціалістом, контактує з інформаційною системою, джерелом інформації (людиною або документом) безпосередньо або опосередковано. Люди можуть замовити інформацію, яка їм не потрібна. Поняття “використана інформація” не збігається з поняттям “виконане замовлення”.

## **1.3. Види інформаційних потреб**

Одним із складних завдань теорії інформаційних потреб є їх класифікація, тобто розподіл на взаємозв'язані класи відповідно до певного критерію (суттєвої ознаки). Залежно від потреб споживачів інформації, у

свідомості яких ці потреби виникають, їх прийнято поділяти на колективні й індивідуальні.

Під колективом розуміється група людей, яку об'єднано спільністю інформаційних потреб. Група може бути формальною (колективний абонент) або неформальною (постійне або короткочасне громадське або професійне об'єднання). Задоволення колективних інформаційних потреб сприяє успішному виконанню поставлених перед групою завдань.

Індивідуальні інформаційні потреби – це потреби окремого індивіда в інформації, яка є необхідною для здійснення певної діяльності. Колективні інформаційні потреби – це потреби будь-яких груп спеціалістів, що об'єднані спільністю проблем, які вони вирішують, наприклад, співробітники одного підрозділу або члени тимчасового творчого колективу. Зміст цих потреб визначається завданнями підприємства.

Проектні, конструкторські розробки, управлінські й науково-технічні рішення приймають конкретні люди. Інформаційні потреби, що виникають у них, називають індивідуальними. Ці інформаційні потреби завжди залежать від особливостей суб'єкта, тому їх ще називають суб'єктивними. В індивідуальних інформаційних потребах відображаються об'єктивні (завдання, які стоять перед підприємством в цілому) й колективні (завдання підрозділу або творчого колективу в цілому) потреби. На їхній зміст також впливають посадове положення, функціональні обов'язки, психологічні особливості (рівень освіти, вік, досвід попередньої діяльності та ін.).

Індивідуальні інформаційні потреби є найбільш динамічними; процес їх виявлення є завжди складним і має здійснюватися постійно. Важливість вивчення індивідуальних інформаційних потреб є очевидною, тому що тільки це забезпечує надання якісних інформаційних послуг.

Між колективними й індивідуальними інформаційними потребами існують певні відношення. Колективні інформаційні потреби не існують за межами інформаційних потреб індивіда, але вони не є сумою інформаційних потреб. Колективні інформаційні потреби слід розглядати як самостійну цілісність. Вони формуються на підставі загальних цілей і завдань, які виконує певний колектив.

Інформаційні потреби розрізняють за тематикою, видами необхідної інформації (фактографічна, концептуальна, методична й т.ін.), за видами документів (книги, журнали, спеціальні видання, науково-технічна документація і т.д.), за особливостями споживачів інформації (науковці, інженери, підприємці й т.д.). Існує поділ потреб на реальні й потенційні, пасивні й наявні, постійні й тимчасові.

Інформаційні потреби поділяють на професійні й непрофесійні. Професійна діяльність людини викликає професійні інформаційні потреби. Сучасна людина займається не тільки професійною, але й іншими видами діяльності (навчається, виконує громадсько-корисну роботу, має хобі, захоплюється спортом, малюванням і т.ін.). У неї формуються інформаційні потреби, які не пов'язані з її професійною діяльністю.

## 1.4. Структура інформаційних потреб

Найбільш зацікавлені категорії людей в інформації:

- керівники (менеджери) усіх рівнів, які здійснюють керівництво окремим колективом, установою, державою;
- учені (науковці), які здійснюють теоретичне розроблення певних тем, проблем і постійно спілкуються з колегами;
- інженери, які розробляють нову техніку.

Структура інформаційних потреб спеціаліста може бути подана в такому вигляді.

**Потреба в точнішій і ретроспективній інформації.** Потреба в точній інформації обумовлена професією спеціаліста й функціями (обов'язками), які він виконує на виробництві. Вона є відносно стабільною, і запити на цю інформацію називають постійно діючими.

Потреба в ретроспективній інформації виникає тоді, коли необхідно виробити думку щодо певного питання. Для цього слід звернутися до джерел, які видавалися попередніми роками. Запити в ретроспективній інформації є разовими.

**Потреба у вузько- і широкотематичній інформації.** Спеціалістам необхідна інформація, що стосується виконання певного виробничого завдання, й інформація про дослідження або розробки в цілому. Потреба у вузькотематичній інформації виявляється у запитах виробничого характеру, а потреба в широкотематичній інформації – у запитах ознайомлювального характеру. У повідомленнях, спрямованих на задоволення ознайомлювальних запитів, має бути відповідь на запитання: “Чого досягнуто у цій області?”, “Що робиться?”, у повідомленнях, спрямованих на задоволення виробничих запитів: “Як це зробити?”.

Існують документи, які спрямовано на задоволення переважно ознайомлювальних або виробничих запитів. Енциклопедії, довідники, огляди орієнтовано на запити ознайомлювального характеру; патентні описи, стандарти, технічна документація, науково-технічні звіти спрямовано на задоволення виробничих запитів.

**Потреба в галузевій і міжгалузевій інформації.** Потреба в галузевій інформації виявляється в запитах профільного характеру, а потреба в міжгалузевій інформації – непрофільного характеру.

**Потреба в фактографічній і концептуальній інформації.** У першому випадку – це потреба в фактичних даних про вироби, їхні функції, будову, матеріали, властивості, процеси, події, відкриття. Такі дані отримують із довідників, баз даних, консультацій зі спеціалістами.

Концептографічна інформація – це оцінювання фактичних даних з огляду на їхні істинність, технічно-економічну доцільність і перспективи. Концептографічна інформація особливо потрібна керівникам підприємств для прийняття управлінських рішень. Потреба в фактографічній інформації



виявляється у фактографічних запитах, а потреба в концептуальній інформації – у концептографічних запитах.

Практична цінність структури професійних інформаційних потреб полягає у можливості прогнозувати, яка інформація буде необхідна спеціалісту, що буде вирішувати певне завдання. Відповідно можна розробляти й певні моделі об'єктивних інформаційних потреб. А.В. Соколов пропонує певну формулу для створення моделей:

$$\text{ОП} = \text{СПЗ} - \text{СНЗ},$$

де ОП – об'єктивна інформаційна потреба;

СПЗ – сума потрібних знань;

СНЗ – сума наявних знань.

Якщо ОП більше нуля, то виникає потреба в інформаційному обслуговуванні, якщо ОП дорівнює нулю або є меншим від нього, то інформаційні послуги не потрібні.

СНЗ визначається рівнем компетенції колективу (освіта, кваліфікація, досвід роботи) і опитувань окремих спеціалістів. СПЗ виявляють шляхом оцінювання аналізу планових завдань.

### **1.5. Перешкоди на шляху задоволення інформаційних потреб**

Виділяють такі основні чинники, які заважають людям задовольняти свої інформаційні потреби:

- індивідуальні особливості;
- брак часу;
- обмежений доступ до джерел інформації й інформаційних систем;
- брак ресурсів;
- інформаційне перевантаження.

Психологічні характеристики є основними у визначенні того, чи успішно будуть задоволені потреби. До психологічних чинників, які впливають на процес пошуку інформації, відносять:

- наполегливість;
- ґрунтовність;
- точність;
- мотивація;
- готовність сприйняти інформацію.

Брак часу є тим чинником, котрий зазвичай заважає задовольнити свої інформаційні потреби навіть людям із сильною мотивацією. Якщо користувач не має безпосереднього доступу до інформаційних джерел або систем, тоді також мало ймовірно, що він задовольнить свої інформаційні потреби чи навіть включиться до процесу пошуку інформації.

Інформаційні системи й канали зв'язку є дорогими. Чим складнішими й потужнішими стають інформаційні системи, тим швидше збільшуються їхня вартість і фінансові витрати на утримання й користування ними. Брак коштів може стати також на заваді задоволенню інформаційних потреб.

Більшість людей сьогодні потребують допомоги не в пошуку ще більшої кількості інформації, а в засвоєнні й доборі потрібної інформації.

Вивченню підлягають різні аспекти інформаційних потреб: зміст, динаміка, інтенсивність і т.д., але найбільш важливою характеристикою інформаційних потреб є спрямованість їх на інформацію певної тематики й виду.

## **2. ДОКУМЕНТНІ ПОТОКИ Й МАСИВИ:**

### **СУТЬ І ЗНАЧЕННЯ**

#### **2.1. Суть документних потоків і масивів**

Функціонування документних комуніацій – це постійний рух документів по комунікаційних каналах від комуніканта (створювача документованої інформації) до реципієнта (споживача документованої інформації). Рух документів під час їх виробництва, розповсюдження й використання у суспільстві – це документний потік.

Документний потік – це сукупність розподілених у часі й просторі документів, які рухаються по комунікаційних каналах від створювачів і виробників до користувачів.

Термін “документний потік” мав декілька етапів становлення. На початку ХХ ст., коли основним видом опублікованого документа була книга, у науковий обіг було введено поняття “книжковий потік”. Термін “документний” вперше було застосовано в архівознавстві, і його використовували в межах цієї сфери у вузькому значенні, щодо функціонування лише ділових неопублікованих документів. У 1960-х роках, через бурхливий розвиток інформатики виникли й почали вживатися як синоніми терміни “інформаційний потік”, “документальний потік”, “документально-інформаційний потік”. У 1990-х роках розвиток документознавства як міждисциплінарної узагальнювальної науки та розширення значення поняття “документ” привели до введення в науковий обіг терміна “документний потік” у широкому його значенні.

Документний потік – найрухоміша частина масиву документів, активна частина інформаційних ресурсів суспільства. Потік і масив розрізняли переважно за формою їх існування: потоку властива динаміка, масиву – відносна статика. Фонд – це освоєний масив документів. Його освоєння відбувається з допомогою систематизації, предметизації, анотування, реферування, упорядкування за змістовними або формальними видами розстановок та ін.

Документні потоки, масиви й фонди утворюють документні ресурси – сукупність документів, підготовлених для ефективного їх використання членами суспільства. Документні ресурси забезпечують збір, оброблення, зберігання,

пошук і використання документованої інформації, тому є найважливішим видом ресурсів нарівні з матеріальними й енергетичними.

## 2.2. Ознаки, властивості, параметри і функції документних потоків і масивів

Документні потоки й масиви відокремлюються в самостійні явища системи документних комунікацій завдяки наявності власних ознак і властивостей. Ознаки відображають зовнішні сторони явища, а властивості – внутрішні його особливості й відмінні якості. Оскільки документні потоки й масиви – це складові однієї системи, родотвірним елементом якої є документ, вони крім відмінних мають спільні ознаки й властивості, що відтворюють характерні особливості функціонування документів у суспільстві.

**Спільні ознаки** документних потоків і масивів:

- **множинність документів**, з яких складається ДП і М;
- **доцільність функціонування** ДП і М, спрямованість їх формування на досягнення кінцевої мети, забезпечення функціонування ДП, управління, обмін документованою інформацією, створення оптимальної системи ДР;
- **постійне відтворення** ДП і М під час соціально-комунікативної діяльності.

**Відмітними ознаками** потоку, що відрізняють його від масиву, є:

- **динамічність** як спосіб існування потоку, що постійно переміщує документи від створювачів документованої інформації до її споживачів;
- **невпорядкованість** документів у потоці, який лише переміщує їх по комунікаційних каналах і за станом своєї організації зазвичай не пристосований для безпосереднього використання в ньому інформаційної складової документів споживачами.

Так, зовнішній потік, що містить документи, призначені для використання, але поки їх не оброблено й не відображено в інформаційно-пошукових системах, вони фактично не доступні споживачам.

Документні масиви, навпаки, відносно статичні, більш упорядковані, створюються через добір, оскільки формуються відповідно до конкретного призначення, мають профіль і сукупність специфічних ознак документів, що обмежують формування масиву.

Розрізняють **атрибутивні й прагматичні** властивості документних потоків і масивів. Атрибутивні – це необхідні, суттєві властивості, без яких явище не існує. Прагматичні – це властивості, які виявляються під час використання.

**До атрибутивних властивостей**, що є загальними для ДП і М, належать цілісність, цілеспрямованість, дискретність, континуальність, інформативність.

**Цілісність** забезпечується наявністю внутрішніх зв'язків між документами потоку або масиву. Усі документи взаємопов'язані між собою за будь-якою однією або кількома ознаками: тематикою, мовою видання, місцем походження, цільовим призначенням, формою носія або засобом документування інформації

та ін. Внутрішня єдність елементів системи ДК, коли один документ доповнює інший, забезпечує тривалість функціонування й постійне збільшення значущості ДП і М у суспільстві. Система зберігає свою цілісність, поки є мета її функціонування й елементи, що входять до неї, взаємодоповнюють один одного, тобто цілісність ДП і М як системи забезпечується наявністю тісних взаємозв'язків між створювачами й користувачами документів.

**Цілеспрямованість** системи забезпечується наявністю мети – поки у суспільства буде потреба у комунікації на основі документованої інформації, будуть функціонувати ДП і М.

**Дискретність** (від лат. *discretus* – розділений, переривчастий) виявляється в тому, що ДП і М складаються з окремих самостійних документів, які можуть бути відмежовані один від одного у просторі й часі. Це зумовлено тим, що кожен документ потоку або масиву залишається незмінним за змістом і зберігає й розповсюджує лише певну кількість відомостей про об'єкт. Для доведення до користувачів нової інформації створюються інші документи, що постійно поповнюють документні потоки, а через них – масиви.

Діалектичною протилежністю дискретності є **континуальність** (від лат. *continuum* – безперервний), яка виявляється в постійному продукуванні суспільством нових документів і накопичуванні документованою пам'яттю людства відомостей про його досягнення.

Невід'ємною складовою будь-якого документа є інформація, що має цінність і призначена для зберігання й розповсюдження, тому важливішою властивістю документних потоків і масивів є **інформативність**. Вона виявляється в тому, що ДП і М містять відомості з усіх сфер людської діяльності на всій території планети за всі часи.

Крім загальних атрибутивних властивостей, притаманних і ДП і М, є специфічні атрибутивні властивості, що зумовлюють відмінності між ними. Так, зовнішні ДП – це джерело поповнення й оновлення ДМ, які, у свою чергу, призначені для кумулювання документів, їх упорядкування, розповсюдження й організації користування ними. Тому документні потоки мають такі специфічні атрибутивні властивості:

- транзитивність – проходження через проміжні документні системи;
- нескінченність – постійне продукування суспільством нових документів та їх рух у часі й просторі;
- нестабільність – постійне змінення кількісного обсягу, темпів зростання, типо-видової, жанрової, мовної структури та інших характеристик ДП.

Масиви документів мають протилежні специфічні властивості:

- термінальність – призначеність для відбору й кумулювання профільних видів документів з метою організації їх функціонування в каналах документної комунікації;
- **скінченність** – обмеженість функціональним призначенням та іншими ознаками;
- **стабільність** – пристосованість для введення й виведення окремих видів

документів з метою їх упорядкування й організації розповсюдження.

**Прагматичні властивості** ДП і М – це стохастичність, керованість, відкритість, організованість, синергетичність.

**Стохастичність** (імовірність) формування ДП і М виявляється в тому, що неможливо з абсолютною точністю розрахувати їх поповнення, передбачити ступінь цінності й використання окремих документів. Це зумовлює необхідність широкого впровадження різноманітних методів вивчення ДП і М, прогнозування їх розвитку в суспільстві.

**Керованість** як властивість ДП і М розкривається в двох аспектах: у здатності потоків і масивів бути керованими, у спроможності керувати суспільною діяльністю. Обсяг, склад, структура ДП і М змінюються під впливом навколишнього й внутрішнього середовищ і, в свою чергу, впливають на них через задоволення й формування інформаційних потреб користувачів.

**Відкритість** ДП і М виявляється в їх поступовому розвитку й універсальності відносно інформаційної та матеріальної складової документів, їхніх форм, носіїв і засобів документування. Сьогодні в суспільстві використовують найрізноманітніші види документів: рукописні й електронні, опубліковані й такі, що не публікують, паперові, плівкові та інші, які охоплюють за змістом увесь універсум знань людства.

Системним об'єктам властиві **організованість**, наявність ієрархічної структури, співвідношення окремих елементів, розташованість їх один до одного згідно із заданими параметрами або схемою упорядкування. Наприклад, за рівнями функціонування розрізняють міжнародні, міжгалузеві, міжособистісні ДП, за напрямом – вхідні, вихідні, внутрішні та ін.

**Синергетичність** ДП і М виявляється в тому, що збільшення загальної ефективності системи досягається злагодженим функціонуванням окремих її елементів. Так, сформувати якісний ДМ книжкової крамниці неможливо без систематичного поповнення його новими документами, які постійно виникають у ДП.

Якщо характеристики ДП і М піддаються вимірюванню, то вони набувають статусу параметрів. Основні **параметри** ДП і М:

- **зміст і функціональна належність**, які відповідають цільовому призначенню документів, що складають потік або масив;
- **структура**, що має ознаки, відповідно до яких може здійснюватися класифікація документів та їх індексація, створюватися система довідково-пошукового апарату;
- **режим функціонування**, який визначається змінами, що відбуваються з плином часу в інформаційному навантаженні ДП і М.

До факторів, що характеризують режим руху документів у потоці або масиві, належать: обсяг ДП і М у фізичних величинах (кількість документів або інформації, що в них міститься); пропускна здатність каналів зв'язку, засобів створення й тиражування документів, допустиме навантаження співробітників, що обробляють документи, і попит користувачів на документовану інформацію.

При цьому семантична насиченість ДП і М визначається кількістю назв документів, а фізична насиченість – кількістю їх екземплярів.

### 2.3. Функції документних потоків і масивів

**Функції ДП і М** – це реалізація їхніх властивостей під час функціонування ДК суспільства. Базисною є **інформативна** функція – забезпечення розповсюдження соціальної інформації у суспільстві.

Основною функцією ДМ є **кумулятивна** – забезпечення зосередження документів, їх упорядкування з метою організації розповсюдження й використання членами суспільства.

Перелічені функції зумовлюють суспільну необхідність існування ДП і М, спричинені потребами суспільства, тому належать до **зовнішніх функцій**.

**Внутрішні функції** відображають завдання ДП і М відносно тих підсистем ДК, з якими безпосередньо пов'язані, тобто виробників, розповсюджувачів і користувачів документів. До цих функцій належать:

- **соціально-орієнтувальна** (або соціалізувальна) – забезпечення спадкоємності розвитку суспільства завдяки функціонуванню ДП і М;
- **управлінська** – забезпечення керівництва соціальними процесами через розповсюдження серед членів суспільства документованої інформації;
- **утилітарна** (від лат. utilis – користь) – використання ДП і М під час соціально-комунікативної діяльності.

### 2.4. Основи структурування документних потоків і масивів

Структура (від лат. structura – будова, розташування) – сукупність стійких зв'язків об'єкта, що забезпечують його цілісність, збереження основних властивостей. Структурування – це визначення внутрішньої будови об'єкта вивчення, установлення зв'язків і співвідношень між його складовими.

Основи структурування ДП і М – це базисні положення раціонального впорядкування документів у потоках і масивах, що сприяє створенню оптимальних моделей їх функціонування. Активне збільшення нових видів документів і розширення їх списку потребують різних підходів до будування систем упорядкування ДП і М, оскільки у єдиній сукупності ними складно керувати.

Структурувати ДП і М можна за різними ознаками: змістовними й формальними. До **змістовних** належать ті ознаки структурування, що відображають семантичні й тематико-типологічні особливості ДП і М.

**Семантична структура** ДП і М відображає смислові зв'язки між документами, кількісну розповсюдженість документів однієї тематики. Семантична структура ДП і М виявляє себе через посилення на попередні роботи в текстах документів, пристатейні й прикнижкові списки літератури та ін. Так, у разі одночасного цитування двох наукових публікацій у третій між двома першими мають існувати відношення інтелектуальної взаємодії, або когнітивні

зв'язки. Вивчення семантичної структури ДП і М сприяє визначенню міждисциплінарних зв'язків, тенденцій розвитку комунікативних процесів у науці, фактів зародження нових дослідних напрямів.

**Тематична структура** – це відносна поширеність документів певної тематики у ДП і М. Моделлю тематичної структури ДП і М можуть бути класифікаційні схеми: Універсальна десяткова класифікація, Бібліотечно-бібліографічна класифікація, Міжнародна класифікація винаходів та ін.

Семантичну й тематичну структури ДП і М не можна ототожнювати: перша означає зв'язок не лише за тематикою, але й за іншими змістовними зв'язками – за методами дослідження, термінологією, фактичним матеріалом. Семантична структура ДП і М постійно змінюється, оскільки кожний новий документ змінює змістовні зв'язки між попередніми документами та їх значущість для користувача, а тематична структура ДП і М є відносно стабільною.

**Типологічна структура** ДП і М – це розповсюдженість і кількісне співвідношення документів певних типів або жанрів. При динамічному моніторингу за розвитком типологічної структури ДП і М є можливість визначити актуальні проблеми або тенденції функціонування конкретних сфер і галузей. Наприклад, різке зменшення у потоці кількості наукових видань свідчить про нестабільність і кризовий стан розвитку науки.

Інші ознаки структурування ДП і М належать до **формальних** і відображають видові, мовні, географічні, видавничі характеристики документів, технологічні особливості носіїв інформації та її документування.

**Видова структура** – це співвідношення у ДП і М документів різних видів.

**Мовна структура** ДП і М – це співвідношення кількості документів, опублікованих певними мовами.

**Географічна структура** ДП і М – це розподіл документів за місцем видання. Наприклад, географічна структура вітчизняного ДП політичної тематики представлена містами України. Майже 90 % становлять документи, які видано в Києві (70,9 %), Львові (11 %) і Харкові (4,8 %).

**Видавнича структура** ДП і М – це кількісне співвідношення документів за ознакою належності до видавничих установ, якими є державні й приватні видавництва, органи державної влади й управління, вищі навчальні заклади, науково-дослідні установи та ін. Уміння орієнтуватися в сукупності видавничих установ і їхній продукції дає можливість правильно, оперативно, повно комплектувати документні фонди, розшукувати потрібні користувачам нові видання.

Серед державних видавництв України найбільш потужними є видавництва "Освіта", "Основа", "Наукова думка".

**Авторська структура** ДП і М – це співвідношення документів за ознакою наукових колективів або індивідуальних авторів. Залежно від основного профілю розробок первинні наукові колективи (кафедри, лабораторії, відділи, інститути та ін.) поділяються на дві групи: перша – профільні колективи, тобто такі, чия діяльність повністю укладається в межі комплексної наукової проблеми; друга –

непрофільні, які крім певної проблеми проводять свої основні дослідження й розробки за іншими напрямками. Вивчення організаційно-фірмової та авторської структури є результативним, тому що дає можливість визначити коло наукових шкіл і їхніх лідерів, перелік авторів, яких найчастіше цитують, та ін.

**Хронологічна структура** ДП і М – це співвідношення документів за роком видання. Її вивчення є результативним при встановленні рівня й швидкості оновлення або старіння документів у документних системах.

ДП і М можна структурувати за будь-якими формальними ознаками документних класифікацій, визначаючи співвідношення документів, що різняться знаковою природою інформації, способом документування, матеріальною конструкцією документів, призначеністю для сприйняття інформації користувачем та ін. Так, останнім часом у ДП і М збільшується питома вага електронних документів, що свідчить про активне впровадження новітніх інформаційних технологій у сферу документних комунікацій. У документалістиці поширено інші ознаки структурування ДП.

стеження за змінами структури ДП і М дає можливість прогнозувати закономірності розвитку документних комунікацій суспільства, здійснювати науково обґрунтоване управління документними системами.

### **3. ДОКУМЕНТНІ ФОНДИ**

#### **3.1. Суть, властивості і функції документних фондів**

Документний фонд – це сукупність документів, які в силу суспільної значущості, зберігаються й використовуються у бібліотеках, архівах, музеях, інформаційних центрах і т.д. Залежно від установи, яка зберігає документи і організовує їх використання, розрізняють документний фонд бібліотек, архівів, музеїв і т.д. У сукупності вони складають документний фонд країни.

Фонд – це освоєний і упорядкований масив документів. Його освоєння відбувається з допомогою систематизації, предметизації, анотування, реферування. Упорядкування здійснюється за змістовими або формальними видами розстановки. Документний фонд є цілісним утворенням.

Властивості документних фондів:

- інформаційна щільність (компактність);
- системність;
- внутрішня динамічність;
- надійність.

Перша властивість документного фонду – інформаційна щільність виявляється в тому, що будь-який документний фонд містить не всі існуючі у світі документи. Кожен інформаційний заклад має свою модель фонду, яка визначається його профілем. Відповідно до профілю складаються два варіанти повноти документного фонду.



**Документна повнота фонду.** Фонд містить усі документи, які було випущено на певній території (для національних, краєзнавчих фондів бібліотек).

**Інформаційна повнота.** До фонду зі світового інформаційного потоку належать ті документи, які мають оригінальну інформацію. Разом із національними документами вони підсумовують усю профільну інформацію, і користувач отримує у фонді вичерпну інформацію відповідно до інформаційної потреби.

Властивість повноти, концентрації інформації отримує свій розвиток не тільки в складі, але й у структурі документного фонду. Ядро фонду – найбільш концентрована його частина, до неї включають документи, які несуть узагальнену, найбільш повну інформацію. Для сфери є властивими менша концентрація інформації, яка є більш розсіяною частиною фонду, і динаміка. Процес інформаційного ущільнення сприяє переведенню окремих документів зі сфери до основи фонду.

Наступна властивість фонду – його системний характер. Документний фонд – систематизована сукупність документів, тобто така, що об'єднує не всі документи, а лише ті, які мають схожу інформацію, пов'язані між собою єдністю тематики, доповнюють один одного і розкривають тему або проблему всесторонньо, у всіх її проявах. Цілісність документного фонду, наприклад музею, архіву, обумовлена єдністю походження, тісними історичними й логічними зв'язками між документами.

Системність фонду виявляється не тільки у складі, але й в організації. Усі документи розташовано за певною системою (схемою) класифікації. Така система організації дає можливість оперативно й точно вести пошук документів, завдяки чому документний фонд перетворюється на інформаційно-пошукову систему.

**Внутрішня динаміка розвитку фонду і його функціонування.** Фонд – це зібрання різних документів, які часто відображають суперечливі погляди стосовно однієї проблеми.

**Висока надійність для користувача.** Компактна концентрація профільної інформації, яку подано в систематизованому вигляді, дає користувачеві впевненість в отриманні необхідної інформації в повному обсязі.

Фонд складається з двох груп документів:

- документи, що мають фактографічну, концептуальну інформацію; ця частина фонду має назву “фонд первинної інформації”;
- документи, які мають бібліографічну інформацію про всі документи, що є в країні або у світі взагалі; ця частина фонду має назву “фонд вторинної інформації”.

Надійність документного фонду виявляється в тому, що в ньому є документи, які дають суттєву інформацію з теми, проблеми, інформацію про документи відповідного профілю, особливо такі, яких немає у цьому фонді. Процес отримання документів, яких немає у фонді, сьогодні здійснюється

шляхом використання електронних систем, що дають можливість отримати необхідні дані з інших фондів країни або з-за кордону.

**Функції документних фондів:**

- інформаційна;
- пізнавальна.

**Процес організації фонду.** Комплектування – відбір і поповнення фонду необхідними документами, звільнення від документів, що втратили свою цінність. Облік – контроль документів, які є в наявності у фонді, – має дві сторони: поповнення новими документами і видалення тих, що підлягають утилізації. Обробка – оформлення відповідних карток, які забезпечують їх зберігання, пошук і використання. Розміщення – упорядкування документів відповідно до їх класифікації. Зберігання – створення відповідних умов у спеціальних приміщеннях, реставрація документів. Звірення – контроль за збереженням фонду, його обліком, формами надання користувачам.

Виникнення кожного документного фонду обумовлене потребами суспільства, різноманіття яких привело до диференціації і спеціалізації фондів. Документи кожного виду фонду усередині групуються окремо у підфонди.

### **3.2. Особливості формування фондів різних інститутів ДІКС**

**Бібліотечний фонд.** Головною підсистемою документного фонду країни є бібліотечний фонд (БФ) – систематизоване зібрання творів друкарства й інших документів, які підібрано й організовано відповідно до завдань бібліотеки й потреб читачів.

До основних переваг, як дають можливість уважати бібліотеку головною ланкою документної комунікації, відносять: повноту фондів, різноманітність типів і видів документів, що зберігаються в них, надання населенню не тільки первинних, але й вторинних документів, загальнодоступність, безкоштовність користування документами в бібліотеці.

На відміну від архівів і музеїв у фондах бібліотек зібрано опубліковані й неопубліковані документи, що мають широке соціальне призначення. Вони різноманітні за змістом, знаковою системою запису й відтворення інформації, матеріальною основою. Бібліотеки мають можливість придбати до свого фонду необхідну кількість екземплярів конкретної назви або видання, мають великі документні фонди, які здатні задовольнити попит на інформацію з усіх сфер людської діяльності.

Перевага бібліотек перед архівами й музеями полягає у загальнодоступності документів для широкого кола користувачів, способі їх використання. Найменш доступним є архів, який забезпечує обмежене використання архівних документів, що зберігаються в єдиному екземплярі. Музей організовує широкий доступ відвідувачів до рідкісних документів, але обмежує їх безпосереднє отримання. Видача документів додому в музеях і архівах взагалі є неможливою.

Бібліотечні фонди різноманітні за своїм складом і структурою. Усі документи, які включено до складу БФ, можна поділити за різними ознаками: змістом, способом виготовлення, періодичністю й т.ін.

За складом це можуть бути твори друку, які видано шляхом друкування або тиснення. За своєю матеріальною конструкцією твори друку поділяються на книжкові, журнальні, газетні, карткові видання; за знаковою формою – текстові, нотні, картографічні, образотворчі видання (естаMPI, художні репродукції, плакати, альбоми, листівки); за періодичністю видання – книги, брошури, серії, газети, журнали.

Серед неперіодичних видань вирізняють багатотомні й однотомні, зібрання творів, збірки, вибрані твори, труди, записки – видання, які видаються в міру накопичення матеріалу, без чіткої періодичності.

Твори друку поділяють за цільовим використанням і характером інформації, наприклад: наукові, офіційні, нормативні.

Крім творів друку у бібліотеці можуть бути й інші документи, наприклад, рукописні, історичні документи, архіви політичних діячів, письменників, учених, композиторів. Деякі бібліотеки мають спеціальні книги для сліпих (надруковані шрифтом Брайля).

За змістом БФ поділяють на універсальні й спеціальні. Універсальні фонди – це фонди, у яких представлено літературу з усіх галузей, усіх типів (офіційні, наукові, науково-популярні, навчальні, довідкові) і видів документів (видання, кіно-фотодокументи, неопубліковані документи) на різних носіях.

Спеціалізований фонд – це фонд, у якому переважають документи певного змісту (фонди медичних бібліотек, сільського господарства, Академії мистецтв, музичних закладів, фонди бібліотек для сліпих, дитячі).

Фонди залежно від завдання бібліотеки, їх обсягу поділяють на такі:

- фонд бібліотеки;
- фонд філіалів, якщо вони є у бібліотеки;
- пересувний фонд.

Існує поділ фонду за мовою, змістом (книги з філософії, техніки та інших галузей знання); видами видань (книги, журнали, газети, рукописи).

Документи кожного виду всередині фонду групуються окремо у підфонди, які утворюють структуру фонду. Чим крупніша бібліотека, тим складніша структура її БФ.

У бібліотечному фонді вирізняють такі підфонди.

**Підфонд кінодокументів** – частина БФ, яка складається з документів, що містять звукову, образну інформацію, відтворення якої можливе з допомогою спеціальних технічних засобів.

**Підфонд дисертацій** – частина БФ, що складається з дисертацій на здобуття наукового ступеня кандидата або доктора наук, а також авторефератів дисертацій. У великих бібліотеках його може бути виділено у самостійний фонд, як, наприклад, у Національній бібліотеці України.

**Підфонд депонованих рукописів** – зібрання відповідним чином оформлених рукописів, цілком закінчених статей або інших документів.

**Підфонд картографічних видань** – частина БФ, що складається з документів, які містять умовне, загальне зображення поверхні землі й інших небесних світил, а також просторове розміщення різних об'єктів і явищ (атласи, мапи, плани, креслення, глобуси й т.ін.).

**Підфонд нормативних і технічних документів** – частина БФ, що складається з нормативних документів зі стандартизації, техніко-економічних нормативів, патентних документів, типових проектів, креслень, звітів про НДР та інших наукових видань.

**Підфонд нотних видань** – частина БФ, що складається з нот, які видано у вигляді журналів, книг і т.ін.

**Підфонд рідкісних книг** – частина БФ, що складається з особливо цінних, рідкісних видань.

**Підфонд рукописів** – частина БФ, що складається з рукописних книг, колекцій автографів та інших рукописних (машинних) документів.

**Підфонд мікрокопій** – частина БФ, що складається зі зменшених у кілька разів друкованих і рукописних текстів, ілюстрацій, креслень, нот і т.ін.

Бібліотечний фонд є у будь-якій іншій документній системі (архіві, музею). Водночас у бібліотеці може бути музей книги, архів, інформаційний центр. Різниця між ними полягає в тому, що ДФ підпорядковується завданням тієї установи, у якій він функціонує. Наприклад, книга існує насамперед для читання, але поміщена до музейного фонду, вона стає експонатом, який призначено не для читання, а для споглядання. На відміну від бібліотечної музейну книгу не видають додому, безпосередній доступ до неї є обмеженим.

**Музейний фонд** – це впорядкований масив документів, які зберігаються у закладах, що здійснюють збір, зберігання, дослідження й експозицію документів наукового або культурного змісту. За призначенням вирізняють такі види музеїв: природничих наук, історичні, краєзнавчі, літературно-меморіальні, видатних діячів культури і мистецтва та ін.; за формою власності: державні, шкільні, приватні. Усі колекції музеїв поєднує Національний музейний фонд України. Його діяльність визначена Законом про Музейну справу в Україні.

У фондах музеїв України зберігаються документи двояких видів: створені природою і створені людьми. Відповідно до призначення музейні фонди поділяють на фонд музейних предметів і науково-допоміжний фонд. Фонд музейних предметів поділяється на основний і обмінний. Музейні предмети, що є основою зібрання й на підставі яких здійснюється уся діяльність музею, складають основний фонд. Обмінний фонд містить ті предмети, що не належать до основного фонду і які можна передати іншим музеям. У деяких музеях є непрофільні матеріали, які їм не потрібні, а також трапляються повністю ідентичні предмети – дублети.

Відповідно до існуючих нормативів за наявності у музеї декількох дублікатів предметів п'ять із них включають до основного фонду, а решту – до

обмінного. Обмінний фонд складається з фонду непрофільних предметів і фонду зайвих дуплетів.

Основний фонд складається з колекційного й дублетного фондів. До колекційного фонду належать усі музейні предмети, які існують у музеї в єдиному екземплярі, а також один найкращий екземпляр із тих, що є в декількох.

Певні особливості мають фонди музеїв природничих наук. Через індивідуальності об'єктів природи в них немає обмінного й дублетного фондів. Ці фонди поділяють на науковий і експозиційний фонди.

Предмети, які включено до музейного фонду, розрізняються за фізичними властивостями й способами фіксації інформації.

Виділяють шість типів музейних предметів:

- речові – музейні предмети, які являють собою певні речі, що створені людьми (знаряддя праці, зброя, прикраси й т.ін.);
- образні – музейні предмети, які фіксують інформацію з допомогою зорового образу (предмети живопису, графіка, скульптура, плани, мапи, схеми й т.ін.);
- письмові – музейні предмети, що містять інформацію, яку зафіксовано з допомогою знаків письма – букв, цифр та інших символів;
- фонетичні – музейні предмети, на яких з допомогою технічних пристроїв зафіксовано інформацію у вигляді звуків людської мови, музики, шумів і т.ін. (грамплатівки, магнітні стрічки, диски);
- фотодокументи – музейні предмети, що містять інформацію у вигляді зображення, отриманого з допомогою фотоапаратури (фотографії, негативи на склі, плівці, діапозитиви й т.ін.);
- кінодокументи – музейні предмети, які містять інформацію у вигляді динамічного зображення й відтворюють її з допомогою технічних пристроїв.

Співвідношення тих або інших предметів у фондах залежить від типу музею. У музеях науки й техніки домінують речові джерела – машини, механізми, а в літературних – письмові.

Колекції **письмових джерел** поділяють на такі види: рукописні й друковані, такі, що належать закладам, і особисті матеріали, періодичні й неперіодичні видання, книги, листівки, газети, бланки. У музеях історичного типу їх групують за тематичною ознакою й галузевим принципом. В останньому використовують належність документів до сфер суспільного життя (внутрішня й зовнішня політика, народне господарство й т.ін.). Книга й інші письмові документи можуть бути і як речові предмети.

Фотоджерела класифікують за технікою виготовлення – негативи, позитиви; за тематичним принципом – фотопортрет, сюжетні фотографії, видові фотографії. У музеєзнавців немає однотайності в належності фотодокументів до певного типу музейних джерел. Одні відносять їх до самостійного фонду, інші – до образного, треті – до документного й об'єднують їх з письмовими джерелами. Для того щоб музеї успішно виконували свої завдання, їхні фонди мають

відповідати профілю музею, бути науково організованими, систематично й цілеспрямовано поповнюватися.

**Архівний фонд** – сукупність документів, що утворилася під час діяльності установи, організації, підприємства, суспільства або окремої сім'ї та підлягає збереженню. Архівні фонди складаються в основному з текстових документів, що мають ретроспективну інформацію, історично й логічно зв'язані між собою. В Україні розвинуто широку мережу державних, відомчих, спеціалізованих архівів. Документи незалежно від їхнього виду, місця створення й форми власності на них, що зберігаються в різних архівах на території України, складають Національний архівний фонд.

Отже, документний фонд – це систематизована сукупність документів, які дібрано інформаційними закладами відповідно до їх профілю й цільових завдань, певним чином організовано відповідно до завдання тимчасового, довгострокового або довічного зберігання й використання.

## **4. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ**

### **4.1. Суть, склад і властивості інформаційних ресурсів**

Інформаційні ресурси (ІР) – це наявні запаси інформації, яку зафіксовано на якому-небудь носії і яка є придатною для зберігання й використання. Інформаційні ресурси є продуктом інтелектуальної діяльності суспільства й розглядаються сьогодні як стратегічний ресурс розвитку будь-якої країни, що за своїм значенням не поступається іншим – фінансовим, матеріально-технічним, енергетичним.

Існує вузьке й широке розуміння терміну “інформаційні ресурси”. У вузькому значенні під інформаційними ресурсами розуміють тільки мережні зв'язки, які є доступними через комп'ютер, у широкому розумінні – будь-яка зафіксована на традиційних або електронних носіях інформація, що є придатною для зберігання й розповсюдження.

Отже, ІР – це окремі документи й окремі масиви документів в інформаційних системах (бібліотеках, архівах, фондах, базах даних та ін.).

До складу інформаційних ресурсів належать:

- документи, які створено раніше й створюють сьогодні, первинні документи на будь-яких носіях (книга, періодичне видання, нотне, образотворче видання, депонований рукопис і т.ін.);
- бібліографічна продукція, яку створено раніше й створюють сьогодні (бібліографічні списки, показники баз даних (БД), довідково-пошуковий апарат (ДПА) бібліотек, інформаційних центрів, архівів і т.ін.);
- фактографічні й повнотекстові БД;
- фонди опублікованих і неопублікованих первинних документів, які збираються бібліотеками, центрами інформації, архівами й іншими закладами;

- оглядово-аналітична продукція (аналітичні огляди, прогнози, рейтинги й т.ін.);
- послуги, які пропонуються на інформаційному ринку;
- комп'ютерні мережні зв'язки;
- програмне забезпечення для створення інформаційних систем і розвитку телекомунікаційних мереж;
- інститути (редакції, видавництва, бібліотеки, інформаційні центри, книгарні й т.ін.), які забезпечують створення інформаційної продукції, накопичення й використання ІР.

Залежно від масштабів формування й використання розрізняють сукупні світові, національні, регіональні й локальні ресурси або ресурси окремого підприємства. З використанням інформаційних технологій такий поділ стає умовним, оскільки ІР будь-якого підприємства складають як документи, створені на самому підприємстві, так і зовнішня інформація, яку взято із сукупних ресурсів суспільства. Одночасно локальні ресурси, якщо вони становлять інтерес за межами певного підприємства і до них забезпечено доступ, перетворюються на компонент регіональних, національних, світових ІР. Ці процеси не відбуваються автоматично, а передбачають сумісність інформаційних систем, створених на різних рівнях і в різних країнах.

#### **4.2. Властивості документних ресурсів**

Інформаційні ресурси мають такі властивості:

- невичерпність, невитрачання, які забезпечують можливість багаторазового й багатоцільового їх використання, невідчуження під час обміну або використання;
- постійне збільшення обсягів інформації;
- змінення складу як реакція на змінення інформаційних потреб суспільства й обумовлений цим динамізм продукції і послуг на інформаційному ринку;
- складність виявлення активної й пасивної частин ресурсів через різні темпи старіння інформації; відсутність прямого зв'язку між часом створення інформації та її цінністю (старіння інформації обумовлене не часом, а появою нового знання, яке заперечує або уточнює попереднє);
- нерозривна єдність елементів, які складають сукупні ІР суспільства, неможливість і недоцільність використання тільки їхньої частини (регіону, однієї країни).

Інформаційні ресурси докорінно змінюють процеси формування й використання ІР, надають такі можливості:

- компактне зберігання великих обсягів інформації;
- оперативний пошук;
- доступ до віддалених ресурсів;

- фіксування на одному носії різної за характером інформації;
- об'єднання бібліографічних і повнотекстових БД;
- виникнення БД, які містять як бібліографічну, так і фактографічну інформацію.

З метою забезпечення сумісності роботи різних підрозділів Державної системи науково-технічної інформації України їхня інформаційна продукція й послуги мають відповідати стандартам в області інформації й документації і вимогам нормативно-методичних документів. Їхня діяльність регулюється нормативно-правовими актами України.

## **5. ІНФОРМАЦІЙНО-ПОШУКОВІ СИСТЕМИ**

### **5.1. Співвідношення понять “довідково-бібліографічний апарат”**

#### **і “довідково-пошуковий апарат”**

Довідково-бібліографічний апарат (ДБА) – це ключ до фондів документів, який розкриває його склад і зміст в різних аспектах. Однак призначення ДБА цим не обмежується, окремі його частини є ключем до джерел світових інформаційних ресурсів незалежно від місця їх зберігання.

Протягом тривалого періоду ДБА визначався як сукупність частин, які до нього входять, – довідкові й бібліографічні видання, бібліотечні каталоги й картки (ДСТУ з бібліотечної справи). У ДСТУ з науково-інформаційної діяльності міститься термін “Довідково-пошуковий апарат” (ДПА). Стандартизація цих термінів і широке використання дає можливість уточнити їхній зміст і функціональне призначення.

У визначенні термінів існує багато як спільного, так і відмінного. Спільне полягає в тому, що в обох випадках складовою їх частиною є вторинні документи, оскільки бібліотечні каталоги, картки й бібліографічні видання складають упорядкований масив вторинних документів. Різниця полягає, по-перше, у відсутності довідкових видань у ДПА, по-друге, у їх функціональному призначенні. Для ДПА властивою є одна функція – пошукова. ДПА призначено для пошуку науково-технічної інформації. Укладачі стандарту з бібліотечної справи не включили цю функції у визначення ДБА. Призначення ДБА – пропаганда друкованих творів і цілеспрямоване керівництво читанням.

Дискусії з визначення й уточнення змісту понять привели до визнання як ДБА, так і ДПА складовими більш широкого поняття – інформаційно-пошукової системи (ІПС).

ІПС призначено для інформаційного пошуку, і вона являє собою сукупність інформаційно-пошукового масиву, інформаційно-пошукової мови, правил її використання, критерію видачі й технічних засобів.

Усі п'ять елементів має й ДБА, а саме:



- **інформаційно-пошуковим масивом** є всі складові ДБА, довідкові й бібліографічні видання, бібліотечні каталоги й картки;
- **інформаційно-пошукову мову (ІПМ)** в бібліотечній технології наведено набором як ієрархічних мов (ББК, УДК), так і іншими лексичними одиницями (мова бібліографічного опису);
- **правила використання** є до всіх ІПМ, особливо наглядно їх наведено в схемах – алгоритмах пошуку інформації в каталогах, бібліотечних покажчиках і довідкових виданнях;
- **критерії видачі інформації** мають місце під час пошуку як бібліографічної, так і фактографічної інформації;
- **технічні засоби** в багатьох випадках наведено каталожними шафами й книжковими полицями. Останіми роками виникають електронні картки й каталоги.

Визначення ІПС можна застосовувати як до ДБА, так і до ДПА. Запровадження терміну ДПА було направлено на розмежування двох галузей діяльності – бібліотечної і науково-інформаційної. Раніше бібліотеки в нашій країні розглядалися як ідеологічні заклади, поняття ДБА підкреслювало їхню ідеологічну спрямованість.

Сьогодні відбувається зближення бібліотечної справи й науково-технічної діяльності. У зарубіжних країнах ці області діяльності вже давно інтегрувалися. Тому в одній термінологічній системі для позначення одних і тих самих понять мають використовуватися одні й ті самі терміни. У нашій країні ДБА є аналогічним ДПА, тому що вони виконують одну й ту ж функцію, а саме пошук інформації не тільки науково-технічної, але й будь-якої, що є в документах.

## 5.2. Значення каталогів

Важливою складовою ІПС є каталоги. Каталог – це перелік творів друку й інших документів, наявних у фондах бібліотеки, архіву, музею або іншого закладу ДІКС, який складено в певному порядку. На кожен документ оформляється картка, у якій роблять записи, що дають змогу згорнути інформацію, яка в самому документі подається набагато ширше й повніше. Такі записи є результатом наукового оброблення документів. Перш ніж включити нові надходження до фонду, вони проходять технічне й наукове оброблення. Роботи щодо наукового оброблення документів для відображення їх в каталогах, організації та ведення каталогів називають процесами каталогізації, або просто каталогізацією.

Записи розташовують у каталозі в певному порядку і завдяки цьому розкривають зміст фонду. Таким чином, каталог – це перш за все засіб повідомлення про склад і зміст фонду. Користувачі звертаються до нього, щоб одержати інформацію про види документів, які зберігаються у фонді певного закладу (наприклад, бібліотеки або архіву).

Існують певні вимоги до складання каталогів:

- науковість;
- доступність;
- відповідність змісту й побудови каталогів потребам користувачів;
- повнота й багатоаспектність відтворення фонду;
- оперативність у користуванні.

У вимогах науковості передбачається, що каталоги створюються на основі найновіших досягнень теорії і практики каталогізації, у яких правильно й багатогранно відображаються документи, а також пропагуються прогресивні наукові теорії, досягнення передової суспільної думки, прогресивне мистецтво.

Вимога доступності означає можливість зручного розташування каталогів для користування ними, а також зрозумілість їх побудови й структури для користувачів незалежно від їхнього освітнього рівня.

З вимогою доступності тісно пов'язана вимога відповідності змісту й побудови каталогів інтересам і потребам користувачів. Каталоги мають задовольняти вимогам повноти й багатоаспектності відтворення фонду, щоб давати відповідь на якомога більше звернень, а також вимогам оперативності, тобто щоб каталог дав змогу при мінімальних витратах часу включити до нього відомості про фонд закладу й здійснити з його допомогою пошук.

Каталоги виконують кілька важливих функцій: допомагають встановлювати наявність у фонді та здійснювати пошук необхідних документів, одержувати інформацію про види документів, що зберігаються у фонді (хронологічний період, галузі знань, мова видання тощо). Велике значення мають каталоги й у внутрішній роботі закладу, у якому зберігаються документи. Каталоги використовують під час комплектування фонду, оскільки з їх допомогою можна навести довідку про наявні у фонді документи. Без каталогів не обійтися при обробленні нових надходжень і вилученні застарілих документів. Тільки за умови наявності добре організованих каталогів у цих закладах може вестися наукова робота, наприклад довідково-бібліографічна та інформаційно-бібліографічна.

### **5.3. Форми каталогів**

Каталоги можуть бути реалізовані в різній формі: картковій, книжних видань, на мікроносіях, машиночитальній. Найбільш поширеними є каталоги, у яких записи документів подано на окремих картках, а картки розставлено в каталожних скриньках.

Каталоги, які реалізовано в картковій формі, мають досить просте технічне забезпечення. Перш за все це – носії інформації, тобто картки, на яких розміщено записи. Картки для каталогів і картотек мають стандартний розмір 125 × 75 мм, унизу – отвір для стержня. Напис на картці може бути надрукованим або написаним від руки. На картках централізованої каталогізації текст друкується в друкарні.

Картки розставляють у каталожних скриньках, які поміщено в каталожні шафи. У кожній скринці розміщено від 800 до 1000 карток. Щоб картки не випадали зі скриньок і зберігали потрібний порядок та користувачі не мали змоги їх виймати й переставляти, їх закріплюють на стержні. На лицьовому боці кожної скриньки є спеціальна рамка, куди вставляють паперову етикетку. На етикетці наводять зміст скриньки і її порядковий номер.

Для полегшення орієнтації в каталогах групи карток відокремлюють одна від одної спеціальними каталожними роздільниками з картону або пластмаси. Роздільники зверху мають виступ висотою 1,5 см, який знаходиться всередині або збоку, має більшу або меншу ширину. На виступі записують відомості, що стосуються тієї групи карток, яку відокремлює роздільник.

Невеликі за обсягом каталоги зручно розміщувати, використовуючи плоскі картотеки, що мають назву кардексів. У них картки розташовують так, щоб вони не закривали одна одну (сходінками). Шафа кардекса вміщує близько 3000 карток, а одна скринька – 700–1000. Існують також механізовані кардекси, які мають назву “робот-кардекси”. У них скриньки рухаються автоматично, шляхом натискання відповідних кнопок.

Зручність карткових каталогів полягає в тому, що до них легко вносити зміни й доповнення – включати картки із записами на нові надходження до фонду, вилучати картки на документи, що вибули з фонду, вносити змінення в словесні формулювання поділів тощо. Таким чином, картковий каталог завжди відображає реальний склад фонду, але має й істотні недоліки: він існує в одному примірнику, має великий обсяг і тому іноді потребує значних площ для розміщення, пошук з його допомогою часто відбирає багато часу.

Каталоги у вигляді книжкового видання мають ті переваги, що їхній тираж залежить від потреби закладу, їх можна використовувати поза межами закладу, вони займають мало місця, є зручними у використанні. Проте зміст каталогів у вигляді книг швидко застаріває, а видання таких каталогів коштує дорого. Доки готується й друкується такий каталог, фонд уже змінився – надійшли нові документи, деякі видання вибули з фонду.

У закладах, де особливо актуальною є проблема економії площ, створювалися каталоги на мікроносіях. Для цього звичайний каталог переводиться на мікрофільм.

У зв'язку з провадженням засобів автоматизації бібліотеки, музеї, архіви, а також інші заклади ДІКС створюють електронні каталоги. Вони відрізняються великою швидкістю здійснення пошуку, багатоаспектністю пошуку, тобто можливістю здійснювати пошук за будь-якою ознакою (автор, галузь знання, час видання, ключове слово тощо). Електронними каталогами можуть користуватися одночасно багато користувачів залежно від кількості відеотерміналів.

Зазвичай такі каталоги містять дані про документ у цілому (наприклад, про книги, періодичні видання, рукописи, комп'ютерні файли).

Поки що створення таких каталогів, введення до них інформації, сам пошук є занадто затратними, тому не всі заклади мають можливість дозволити собі

перевести увесь фонд в електронні каталоги. Проте кількість електронних каталогів постійно розширюється.

Так, провідні бібліотеки світу й України мають електронні каталоги, хоча вони не відображають усю повноту їхніх фондів. Зрозуміло, що електронна форма не потребує організації від бібліотек двох каталогів – алфавітного й систематичного. Бібліотеки передають свої електронні каталоги до інтернету. Можна очікувати, що скоро в інтернеті будуть каталоги всіх без винятку провідних бібліотек світу.

До складу віртуального ДБА відносять не тільки електронні каталоги бібліотек України, але й доступні через інтернет електронні каталоги зарубіжних бібліотек.

Найбільш фундаментальний електронний каталог має Бібліотека Конгресу США ([www.loc.gov](http://www.loc.gov)), яка надає доступ до даних більш ніж 12 мільйонів екземплярів зберігання, у її фондах є й російськомовні матеріали. Форма запиту містить різні пошукові ознаки й комбінації (колективний автор, заголовок, предметний і географічний рубрикатор, класифікаційний індекс). Також великі електронні каталоги мають провідні бібліотеки США (Каліфорнійського університету ([www.melvy1.ucop.edu](http://www.melvy1.ucop.edu)), університетів Карнегі-Мелон ([webcat.library.cmu.edu](http://webcat.library.cmu.edu)) й Еморі ([www.library.emory.edu](http://www.library.emory.edu))).

Із каталогів європейських країн виділяють каталог Британської бібліотеки ([www.opac97.bl.uk](http://www.opac97.bl.uk)), зведений каталог університетів Англії та Ірландії COPAC ([copac.ac.uk](http://copac.ac.uk)), зведені каталоги національних бібліотек Швейцарії LIBRIS ([www.libris.kb.se](http://www.libris.kb.se)), Норвегії BIBSYS ([wgate.bidsys.no](http://wgate.bidsys.no)), Іспанії ARIADNA ([www.bne.es](http://www.bne.es)). Із бібліотек Австралії заслуговує на увагу Каталог Національної бібліотеки Австралії ([ilms.nla.gov.au/webpac](http://ilms.nla.gov.au/webpac)) і зведений каталог університетів бібліотек Австралії UNILINC ([graeae.unilinc.edu.au](http://graeae.unilinc.edu.au)).

З допомогою електронних каталогів користувачі можуть отримати довідки про наявність книги в тій або іншій бібліотеці, скласти бібліографічний список з певної теми, уточнити бібліографічний опис. Доступ до ресурсів інтернету здійснюється з будь-якої точки планети і не залежить від кордонів.

Слід пам'ятати, що закордонні каталоги можуть бути не завжди доступними через різницю в часі (особливо США й Австралії). Багато які з них вимикаються на ніч за місцевим часом для поповнення інформаційного масиву. Доступ до більшості з них здійснюється з допомогою web-інтерфейсу, що дає можливість користувачеві формулювати запит як за звичайним зверненням до електронної бази даних, використовуючи розгорнуту систему меню для звуження пошуку за різними параметрами (мова документа, дата опублікування, вид документа тощо).

#### **5.4. Види бібліотечних каталогів**

Користувачі звертаються до каталогів з різними за характером запитамі. Тому в бібліотеках створюються різні каталоги. Каталоги можна класифікувати

за такими ознаками: структура, цільове призначення, обсяг фонду, види документів, що в них відображено.

За структурою, тобто за способами групування бібліографічних записів, існує кілька видів каталогів, а найбільш поширеними є три:

- алфавітний,
- систематизований,
- предметний.

В алфавітному каталозі записи розташовуються в алфавітному порядку прізвищ і назв творів, незважаючи на тематику видань, їхнє призначення – встановити наявність у фонді конкретного документа, наявність і склад творів того чи іншого автора.

Алфавітний каталог є обов'язковим для всіх бібліотек, оскільки це – основний елемент їхнього довідково-бібліографічного апарату. Основні запитання, з якими звертаються до нього: чи є в бібліотеці певний документ та які твори певного автора є в її фондах. Наявність у каталозі додаткових записів дає змогу здійснювати пошук за другорядними ознаками – за прізвищем другого, третього автора, редактора, укладача тощо. Виконання каталогом інформаційної функції полегшується тим, що він найповніше відображає фонд, адже тут може бути наведено всі наявні перевидання тощо. З допомогою алфавітного каталога можна навести різноманітні довідки, наприклад, коли і де було видано книги, хто написав передмову або проілюстрував художній твір, скільки примірників книги є наявними в бібліотеці. Залежно від типу, виду бібліотеки, складу її фондів, складу читачів організують один або кілька алфавітних каталогів.

Як головний довідково-пошуковий апарат бібліотеки основний алфавітний каталог має зв'язки з іншими каталогами, фондом бібліотеки, обліковими документами. Зв'язки з систематичним і предметним каталогами визначаються шляхом наведення класифікаційних індексів і предметних рубрик на картках алфавітного каталога, а з каталогами й картками на окремі фонди – шляхом посилянь. У верхньому лівому кутку картки каталога проставляється шифр зберігання документа й таким чином здійснюється зв'язок з книжковими полицями, де розставлено фонд. Інвентарні номери книг на звороті карток алфавітного каталога пов'язують його з обліковими документами.

Крім безпосереднього обслуговування читачів каталог використовується у внутрішній роботі бібліотеки. З його допомогою здійснюється комплектування, виявляється наявність у бібліотеці книги й кількість примірників. Важливе значення має цей каталог для перевірки фонду, вилучення застарілої літератури. Він використовується при обробленні нових надходжень, щоб запобігти різниці в складанні бібліографічних описів, систематизації і предметизації однакових або схожих за оформленням і змістом документів.

Без цього каталога неможливо обійтися у довідково-бібліографічній та інформаційній роботі бібліотеки при складанні різноманітних довідок, оглядів, списків літератури, бібліографічних покажчиків. Готуючи масові заходи, бібліотечні працівники звертаються до алфавітного каталога.

Алфавітний каталог має просту структуру, згідно з алфавітом. Фонди бібліотек можуть включати видання різними мовами. У більшості бібліотек України склалася практика створювати окремі каталоги на видання іноземними мовами, а на літературу, видану українською й російською мовами, організувати єдиний алфавітний каталог. Бібліографічні записи в ньому розставляються за зведеним російсько-українським алфавітом: А Б В Г Д Е Є Ж З И І Й К Л М Н О П Р С Т У Ф Х Ц Ч Ш Щ Ъ Ы Ь Э Ю Я. Створення єдиного каталога пояснюється близькістю російської й української мов, наявністю єдиної графіки, близьким алфавітом, великої кількості літератури, виданої російською мовою, в бібліотеках України.

У фондах бібліотек є багато творів певних авторів, виданих і українською, і російською мовами. І хоча часто по-різному пишуться прізвища авторів, по-різному звучать назви творів, зібрати їх доцільно в одному місці. У більшості бібліотек записи творів одного автора, виданих українською й російською мовами, розмішуються окремими рядами. При цьому спочатку ставлять картки на оригінальні видання. Наприклад, розмішуючи картки на твори М. Стельмаха, спочатку ставлять картки на його твори українською мовою, а потім переклад російською, а картки на твори С. Залигіна навпаки: спочатку ті, що видано російською мовою, а потім – українською.

Картки із записами творів письменників зарубіжних країн, перекладені на українську й російську мови, розміщують так: спочатку ставлять записи цих творів українською мовою, а вже потім – російською.

Розмішуючи бібліографічні записи в каталозі, слід дотримуватися певних правил щодо назви, повторення видання, року видання. Серед книг, що містяться у фонді бібліотеки, можуть бути різні видання одного твору, перевидання. Картки на такі твори можна розмістити в прямому хронологічному порядку, але зручніше для користувача зворотньо-хронологічне розміщення таких карток, тоді вони скоріше знаходять найновіші видання. Саме останній метод найчастіше використовують у бібліотеках.

Якість алфавітного каталога, ефективність його використання значною мірою залежить від оформлення, яке поділяється на внутрішнє й зовнішнє. Внутрішнє здійснюється з допомогою каталожних роздільників (буквених, складових, словесних).

До зовнішнього оформлення каталога відносять етикетки й нумерацію на каталожних скриньках, інформаційні тексти. Етикетки на каталожних скриньках полегшують пошук інформації в каталозі, на них відображають склад скриньки за формулою “від – до”, тобто на кожній етикетці записують два елементи – букви й склади, слова, що відповідають першій і останній картці в цій скриньці. Коли в скриньці вміщено картки на одну літеру, достатньо вказати її. На етикетці наводять порядковий номер скриньки. На каталожну шафу ставлять напис з назвою каталога.

У систематичному каталозі записи розташовуються залежно від змісту документів за галузями знань, а в межах кожної галузі – у послідовності від більш

загально до конкретного. Унаслідок цього поруч розташовуються записи видань з однієї галузі знання, одного питання. Завдяки цьому систематичний каталог дає змогу задовольнити запити на книги з тієї чи іншої галузі знання.

Систематичний каталог розкриває зміст бібліотечного фонду й інформує про те, які видання з тієї чи іншої галузі знання, з того чи іншого питання є в бібліотеці.

Специфіка систематичного каталога полягає в тому, що картки у його розділах розташовано в логічному порядку від більш загальних до конкретних питань. У кожному розділі відбивається історія, теорія й передова практика кожної галузі знань. У відділах суспільно-політичної й гуманітарної тематики, а також деяких природничих наук на першому місці розташовують законодавчі документи, а при використанні зворотно-хронологічної розстановки карток – найновіші видання.

Процес організації систематичного каталога розпочинається з формування його розділів. Практично це означає групування в одному місці карток, що мають один і той самий каталожний індекс, що має збігатися з індексом розділу каталога, де вміщується ця картка. Якщо у бібліотеці одна й та сама книга є у різних виданнях, до систематичного каталога включається картка із записом останнього найновішого з них. Про наявність у бібліотеці інших перевидань цього документу свідчить відповідна довідка.

Формування розділів передбачає також їхню деталізацію, тому що наявність у розділі понад 40 карток утруднює пошук потрібної інформації. Усі розділи в систематичному каталозі розташовано відповідно до таблиць ББК.

Предметний каталог своєю структурою нагадує енциклопедичний словник. У ньому бібліографічні записи групуються за алфавітом назв предметів, про які йдеться в творах друку. Завдяки цьому в одному місці каталогу розташовуються відомості про книги, у яких розглядається один предмет, але з погляду різних галузей знань. Наприклад, у книгах про нафту може бути наведено її властивості, які зазвичай належать до хімії; в інших розповідається про переробку нафти – вони належать до хімічної технології; про родовища нафти й розвідку – це проблеми геології; про видобування нафти – це гірнича справа. Тому в систематичному каталозі всі видання розташовано в різних місцях – відповідно до галузей знань, а предметному каталозі – поруч, оскільки предмет усіх цих книг один – нафта.

У предметному й систематичному каталогах комплекси літератури створюють, виходячи з її змісту, тому ці каталоги вважаються реальними. До реальних належать також інші каталоги, наприклад регіональний, у якому відображено літературу залежно від регіону, про який йдеться. Різновидом такого каталогу є краєзнавчий каталог. У ньому зібрано відомості про твори краєзнавчого змісту, у яких розглядаються окремих район, область, місто, інший географічний регіон, де розташовано бібліотеку.

На відміну від реальних каталогів в каталогах, які будують за формальними ознаками, головними є зовнішні характеристики документів, наприклад, в

алфавітному – прізвище авторів і назва творів, в хронологічному – роки видання документів, в географічному – місце видання, в нумераційному – номери документів.

Бібліотечні каталоги залежно від призначення можуть поділятися на читацькі (для користування читачів) і службові (для службового користування). Такий розподіл пов'язаний зі зручністю використання каталогів. Існують каталоги, які виконують суто службові функції, наприклад, в ЦБС може бути обліковий каталог, головне завдання якого – здійснення обліку бібліотечного фонду. У наукових бібліотеках зберігаються морально застарілі видання, що рідко запитують, усі вони відображаються саме в службових каталогах. Поділ каталогів на читацькі й службові є умовним, оскільки, якщо це необхідно, і працівники бібліотеки користуються читацькими каталогами, і читачі мають змогу використовувати службові.

За обсягом відображеного фонду бібліотеки каталоги поділяються на генеральні (охоплюють увесь фонд), відділів (абонементів, читального залу тощо) і філіалів. Каталоги, що відображають увесь фонд ЦБС, мають назву центральних. На їхніх картках роблять спеціальні позначки – сігли, які допомагають установити, у центральній бібліотеці чи в її філіалах знаходиться певний документ. Зведені каталоги дають відомості про склад фондів не однієї, а кількох самостійних бібліотек.

Читачі зазвичай звертаються до певних видів документів, тому в бібліотеках складаються каталоги книжкових видань, каталоги періодичних видань, каталоги, які вміщують відомості про географічні карти, нотні видання, матеріали звукозапису й т.ін., тобто створюються каталоги за видами відображених у них документів.

Слід мати на увазі, що в одному каталозі поєднуються різні ознаки. Наприклад, зведений алфавітний каталог періодичних видань у ЦБС можна класифікувати за трьома ознаками: обсяг фонду (зведений), структура (алфавітний), види документів (періодичні).

## **5.5. Пошукові системи в мережі інтернет**

Сплеск інтересу до глобальної інформаційної мережі інтернет спостерігається зараз повсюдно. Основне завдання інтернету – надання необхідної інформації. Найкраще шукати в мережі необхідну інформацію з допомогою пошукових систем, які зазвичай складаються з трьох компонентів:

- агент (або павук, кроулер), що переміщується по мережі й збирає інформацію;
- база даних, що містить всю інформацію, яка збирається павуками;
- пошуковий механізм, який люди використовують як інтерфейс для взаємодії з базою даних.

В інтернеті існують різноманітні системи пошуку інформації.



**AltaVista.** Найбільш цікава можливість AltaVista – розширений пошук за ключовими словами, при цьому вона має досить великий фразеологічний словник.

**Lycos.** Як і більшість систем, має можливість застосовувати простий запит і більш витончений метод пошуку. У простому запиті як пошуковий критерій вводиться пропозиція звичайною мовою, після чого Lycos робить нормалізацію запиту, вилучаючи з нього так звані stop-слова, і тільки після цього розпочинає його виконання.

**Yahoo.** Ця система виникла в мережі однією з перших і сьогодні співробітничав з багатьма виробниками засобів інформаційного пошуку, а на різних її серверах використовується різне програмне забезпечення. Мова Yahoo є досить простою: усі слова слід вводити через пробіл, вони з'єднуються зв'язкою "and" або "or".

**OpenText.** Інформаційна система OpenText – найкомерціалізованіший інформаційний продукт в інтернеті. Усі описи схожі більше на рекламу, ніж на інформаційний посібник з роботи.

**Infoseek.** Система Infoseek має досить розвинену інформаційно-пошукову мову, що дає можливість не просто визначати, які терміни мають бути в документах, але й деякою мірою оцінювати їх. Досягається це з допомогою спеціальних знаків: "+" – термін, що обов'язково має бути в документі, і "-" – термін, якого не має бути у документі.

**WAIS.** Є однією з найбільш витончених пошукових систем інтернет, дає можливість звужувати терміни запиту й документа та здійснювати корекцію запиту щодо релевантності.

**Rambler.** Ця пошукова система містить інформацію про більш ніж 12 мільйонів документів, розташованих на серверах Росії й країн СНД.

Запит може складатися з одного або декількох слів, розділених пробілами. Можуть бути використані як російські, так і англійські слова й словосполучення.

Слова запиту можуть бути з'єднані логічними зв'язками "and", "or". Rambler уміє шукати слова в усіх формах (наприклад, амінокислота, амінокислоти, амінокислотою і т.д.), для такого пошуку перед словом потрібно поставити службовий символ "#". Службовий символ "@" перед словом дає можливість знаходити не тільки саме це слово, але й однокорінні слова. За замовчуванням система шукає слова запиту так, як їх увели.

**Yandex.** Незалежно від того, у якій формі ввели слово в запиті, пошук ураховує усі його форми за правилами російської мови. Наприклад, якщо задано запит "іти", то внаслідок пошуку будуть знайдені посилання на документи, що містять слова "іти", "іде", "ішов", "ішла" і т.д.

**Aport.** Запит являє собою просто одне слово або кілька слів.

Отже, з розвитком інтернету виникла можливість швидкого й зручного пошуку необхідної документальної інформації.

## **6. ІНФОРМАЦІЙНІ ПРОДУКТИ І ПОСЛУГИ**

### **6.1. Види й особливості інформаційних продуктів**

Основним результатом діяльності інформаційних інститутів (служб) є інформаційна продукція. Під інформаційною продукцією розуміють результат інформаційної діяльності, призначений для задоволення інформаційних потреб окремих споживачів, державних органів, закладів, організацій.

Інформаційна продукція – це документи, інформаційні масиви, бази даних та інформаційні послуги, які є результатом функціонування інформаційних систем. Вона містить інформаційний продукт або інформаційний товар. Прикладом можуть бути дайджести, аналітичні огляди, звіти про патентні дослідження. Інформаційний продукт – це інформація, яку підготовлено до користування відповідно до потреб користувачів і призначено для задоволення їхніх інформаційних потреб.

Отже, сукупність даних, сформованих їхніми виробниками для подальшого поширення, являє собою інформаційний продукт, або продукт інформаційної діяльності, що може існувати як у матеріальній (речовинній), так і в нематеріальній формі. Таким чином, інформаційний продукт відображає інформаційну модель виробника, у якій втілено, в першу чергу, його власні уявлення про предметну область. Інформаційні ресурси є базою для створення інформаційних продуктів.

Основні особливості інформаційного продукту, що кардинально відрізняють його від інших товарів:

- інформація не зникає під час споживання, а може бути використана багаторазово; інформаційний продукт зберігає інформацію, що міститься в ньому, незалежно від того, скільки разів її було використано;
- інформаційний продукт згодом піддається своєрідному "моральному зносу"; хоча інформація і не зношується при вживанні, але вона може втрачати свою цінність відповідно до того, як надане нею знання перестає бути актуальним, тобто відбувається старіння інформації;
- для різних споживачів інформаційних товарів і послуг є зручними різні способи надання інформації, адже споживання інформаційного продукту потребує зусиль; у цьому виявляється властивість адресності інформації;
- виробництво інформації, на відміну від виробництва матеріальних товарів, потребує значних витрат на етапі створення, тиражування (копіювання) того чи іншого інформаційного продукту й обходиться зазвичай набагато дешевше за його виробництво. Ці властивості інформаційного продукту – труднощі виробництва й відносна простота тиражування – створюють, зокрема, чимало проблем, які пов'язані з визначенням прав власності в межах сфери інформаційної діяльності.

З допомогою інформаційних продуктів споживач має можливість задовольняти інформаційну потребу в знаннях для здійснення своєї діяльності.

До інформаційної продукції крім продуктів належать і інформаційні послуги – надання інформації певного виду користувачам відповідно до їх запитів. Наприклад, усні довідки, консультації, пошук в інтернеті та ін.

Слід зазначити, що відмінність товару (продукту) від послуги не завжди є очевидною. Послуга й товар – не антиподи, вони є різними сторонами єдиного цілого. Розвиток індустрії сервісу привів до того, що поняття товару розширилося, сьогодні він розглядається як сукупність матеріального продукту й сервісного обслуговування, яке має інтегральний характер і здійснюється протягом усього процесу споживання товару. У реальній дійсності завжди купівля товару супроводжується певними послугами і майже кожне надання послуг супроводжується певним товаром. Так, при замовленні маркетингових послуг користувач отримує звіт про маркетингові дослідження, при виконанні прес-кліпінга – дайджест преси. Результатом пошуку в інтернеті є роздруковані дані відповідних запитів, яку можна копіювати на дискету.

## **6.2. Виробники інформаційної продукції**

Інформаційні продукти й послуги є результатом діяльності документно-інформаційних інститутів суспільства. Споживачем інформації є людина або колектив, що користується різними джерелами інформації з будь-якою метою (науковою, виробничою, творчою, навчальною та ін.).

Виробників інформаційної продукції й послуг відповідно до основного виду діяльності можна об'єднати у такі групи:

- документно-інформаційні інститути (центри), що створюють первинні документи, інформаційну продукцію, якої раніше не було в інформаційному потоці (вузи, НДІ, видавництва, фірми-розробники програмного забезпечення, студії Web-дизайну та ін.);
- документно-інформаційні інститути (центри), що накопичують інформаційні ресурси, є генераторами баз даних (НДІ різного рівня, інтернет та ін.);
- документно-інформаційні інститути (центри), які зберігають інформаційні ресурси (бібліотеки, музеї, архіви та ін.);
- документно-інформаційні інститути (центри), що здійснюють аналітичне оброблення інформації (інформаційно-аналітичні центри, маркетингові агенції).

У реальному житті важко виділити основний напрямок діяльності інституту, тимчасом як вони дуже часто працюють у декількох напрямках. Так, наприклад, центри інформації зберігають інформаційні ресурси, надають доступ до них і здійснюють на їх базі підготовку нової інформаційної продукції.

За формою власності виробників інформаційної продукції поділяють на державні й приватні. За сферою впливу організації можуть бути:

- представниками міжнародних корпорацій;
- державного рівня;

- регіонального рівня;
- службами інформації низового рівня.

Частина документно-інформаційних інститутів надає універсальні послуги, а інша частина – послуги в певній сфері (наприклад, в галузі науково-технічної, медичної або правової інформації). Частина підготовлених різними організаціями інформаційних продуктів є доступною через інтернет. Документно-інформаційні інститути публікують повні тексти статей зі ЗМІ, огляди, інформацію про книги, довідники та ін.

### 6.3. Структура споживацьких вимог до інформації

Незалежно від того, набули результати інформаційної діяльності матеріальної форми чи ні, сервісною діяльністю стає тільки тоді, коли вона є затребуваною, тобто її результати використовуються споживачем. Це потрібно для того, щоб розрізнити внутрішню роботу, процес підготовки інформаційної продукції (інколи досить складний, кропіткий і трудомісткий) і кінцевий результат – передання користувачу інформаційної продукції. Один і той самий продукт може бути як проміжним, так і кінцевим результатом. Наприклад, якщо користувача цікавить нова література з певного питання, то список літератури є інформаційним продуктом. Якщо користувачу важливо дізнатися про тенденції розвитку певної галузі, то кінцевим результатом є аналітичний огляд, складовою частиною якого є список літератури.

Інформацію потрібно надавати користувачеві в потрібному йому вигляді. На практиці дуже часто виникає ситуація, коли на конкретний фактографічний запит (наприклад, адреса підприємства, яка виготовляє бетон) користувач отримує відповідь, що не є готовою для використання, а відсилає до джерела – подивитися в довіднику.

Тенденцією сервісного обслуговування є недопустимість відмови користувачу в наданні послуги. У разі відсутності потрібної книги в загальному фонді бібліотеки надається довідка з інформацією, у якому фонді є потрібна книга, або переадресація до альтернативного джерела інформації.

Конкурентоспроможність організації повністю залежить від того, чи відповідає підготовлена продукція запитам споживача. Виходячи з постулату сервісної діяльності про комплексне оцінювання якості послуг, які надаються користувачеві (з урахуванням психологічного, естетичного, етичного й організаційно-технологічного аспектів), в структурі споживацьких вимог до інформаційної продукції розрізняють декілька блоків:

- вимоги до інформації (як до вихідного ресурсу, сировини);
- вимоги до устаткування, технології;
- вимоги до виробника;
- вимоги до умов надання послуг.

**Вимоги до інформації.** Інформація, знання є вихідним матеріалом, ресурсом, сировиною, від якості якої значною мірою залежить якість готової

продукції. Властивості, які є характерними для інформації, впливають і на торговий продукт. Користувач ставить до інформації різні вимоги, інколи навіть суперечливі, наприклад:

- повнота і достатність – повнота в кожному окремому випадку визначається з урахуванням хронологічних, мовних, географічних, видових та інших меж відбору;
- достовірність, тобто впевненість у тому, що використані джерела є надійними, перевіреними, пройшли якісний відбір;
- точність, тобто відповідність інформаційним потребам; актуальність (оперативність, новизна).

**Вимоги до обладнання й технологій.** В інформаційній сфері ці вимоги виявляються подвійно. По-перше, відповідно до інформаційних технологій користувач виявляє наявність у виробника доступу до сукупних інформаційних ресурсів, сучасного програмного забезпечення й багато іншого. Звертаючись до послуг служби інформації, він цікавиться наявністю ксерокса, сканера, комп'ютера з виходом до інтернету та іншого обладнання.

По-друге, ці вимоги застосовуються також відповідно до технологій перероблення вихідної інформації. Усе частіше користувачам потрібні не тексти першоджерел, а результати їх перероблення у вигляді бібліографічної, фактографічної, аналітичної інформації.

**Вимоги до виробника** пов'язані з тим, що вся сфера сервісу є висококонтактним середовищем, де якість обслуговування визначається діловими й особистісними характеристиками виробника послуг. Користувач послуг спостерігає за тим, як виконується його послуга. Виробник надає послугі певну матеріальність. Якщо користувач бачить, що виробник послуги поводить себе впевнено, професійно, прислуховується до зауважень користувача, використовує сучасне обладнання, у нього виникає впевненість у тому, що послугу буде надано якісно. Якщо користувачу не подобається якість послуги, він може вибрати іншого постачальника інформації.

**Вимоги до умов надання послуги** містять: час, місце, наявність додаткових послуг, спосіб доставки, режим обслуговування, актуальність даних. Цей блок даних є дуже динамічним. Вимоги користувачів до умов надання послуг посилюють вимоги до послуг, що їм надаються, відповідно до виникнення нових інформаційних технологій, зростання конкуренції на інформаційному ринку, накопичення досвіду користування. Часто користувачі не бажають чекати замовлену літературу, а хочуть отримати матеріали у вигляді ксерокопії або електронних копій. Їм важливо мати доступ до інформації в тому місці, у той час і в тому вигляді, які є зручними для них. Якщо постачальник не надав їм такої послуги, вони шукають йому альтернативу.

У комплексі ці вимоги (основні цінності покупців, як їх називають у маркетингу) становлять споживацькі властивості інформаційних продуктів і послуг. Користувачі нечасто задають форму надання даних (наприклад, мало

коли ставиться вимога підготувати тематичний підбір, а не дайджест) – їм необхідне знання, а як буде “оформлено” потрібне замовлення – залежить від виробника, їхнього досвіду, професіоналізму й маркетингової інтуїції. Вимоги користувачів можна задовольнити шляхом правильного вибору технології підготовки інформаційної продукції. Для того щоб надати якісні послуги, службам інформації необхідно знати основні параметри й характеристики майбутньої продукції.

Користувач, коли звертається за інформаційною послугою, знає, яка інформація й для чого йому потрібна (текст першоджерела, дані про документ, конкретні факти, результати аналітичного перероблення інформації, консультація щодо самостійного пошуку інформації).

#### **6.4. Характеристика послуг інформаційного обслуговування**

Характеристику інформаційної продукції можна здійснити за деякими аспектами. Основним аспектом є **характер даних** для досягнення певних цілей щодо надання:

- повного тексту документа (документне обслуговування);
- бібліографічної інформації (бібліографічне обслуговування);
- фактографічної інформації (фактографічне обслуговування);
- аналітичної інформації (надання результатів інформаційного дослідження);
- консультацій щодо самостійного пошуку інформації (консультативне обслуговування).

Аспект **“Ресурсна база”** дає можливість використовувати послуги:

- фонду й ДПА (довідково-пошукового апарату) закладу, який надає послугу (особовий фонд);
- фондів і ДПА деяких закладів, яких залучено до підготування інформаційної продукції;
- сукупних інформаційних ресурсів регіону й країни;
- сукупних світових інформаційних ресурсів;
- спеціалістів-експертів, яких залучено до створення інформаційної продукції.

Аспект **“Особливості пошуку інформації і критерії її відбору”** містить такі методичні прийоми:

- пошук і відбір відповідно до тематики й хронологічних меж, які задає користувач;
- пошук з розширенням меж, які задає користувач, з використанням родових і асоціативних зв'язків;
- якісний відбір інформації з використанням для цього даних про попереднє значення документів (наявність списків провідних авторів і авторських колективів, організацій, країн, періодичних видань, найбільш актуальних напрямів розробки).

Аспект “**Підстави для надання послуг**” містить:

- індивідуальні запити користувачів;
- запити, які повторюються (запити аналогічного або близького змісту, від різних користувачів, що дають змогу тиражувати продукцію, багатократно використовувати її для обслуговування користувачів);
- типові запити або меню (користувач вибирає послуги із запропонованого асортименту);
- обслуговування за ініціативою закладу, який надає послугу.

Характеристика регулярності надання інформаційної продукції розглядається в аспекті “**Режим обслуговування**”, який може бути:

- разовим (режим “запит – відповідь”);
- довгочасним (передача інформації в міру її надходження);
- поточним (обслуговування з певною періодичністю).

Аспект “**Умови доступу**” містить:

- обслуговування в режимі off-line;
- обслуговування в режимі on-line (реального часу);
- обслуговування в chat-режимі (діалоговий режим, обслуговування в режимі реального часу з наданням можливості спілкування з інформаційними працівниками).

Аспект “**Місце і спосіб надання інформації**” характеризує комфортність надання обслуговування. Обслуговування може здійснюватися в інформаційних закладах (бібліотеках, архівах тощо), а також на робочому місці користувача. Інформація надається під час особистого спілкування телефоном, з допомогою факсу, з використанням електронних засобів зв’язку. Як носіям інформації деякі абонементи надають перевагу традиційній паперовій формі, а деякі – виключно електронній, а “хорошим тоном” є видача готової продукції в друкованому вигляді з наданням електронного носія (дискети, CD, DVD).

Велике значення для підвищення комфортності обслуговування має надання додаткових послуг – виготовлення ксерокопій, сканування тексту, виконання перекладів тощо.

### **6.5. Інформаційні продукти і послуги, які надаються різними службами інформації**

Інформаційні продукти й послуги, які надаються під час документного обслуговування:

- адресні довідки;
- книги й інші документи, що видаються в читальному залі або на абонементі в тимчасове користування;
- документи повнотекстових баз даних (БД);
- електронна доставка документів, МБА.

Інформаційні продукти й послуги, які надаються під час бібліографічного обслуговування:

- усні довідки:
  - на уточнення бібліографічного опису;
  - тематичні;
- бібліографічні посібники (списки літератури, покажчики, БД):
  - тематичні й проблемно-тематичні;
  - щодо нових надходжень;
  - бібліографічні;
  - краєзнавчі, країнознавчі;
- списки літератури, яка цитується.

Інформаційні продукти й послуги, що надаються під час фактографічного обслуговування:

- фактографічні довідки;
- фактографічні БД, довідники, досье (адресно-фірмові, бібліографічні, цінові);
- бізнес-довідки;
- прес-кліпінги (дайджести, персональні газети, рядок з новинами (рядок, що біжить)).

Комплексні інформаційні заходи:

- виставки, презентації, бізнес-семінари, конференції, круглі столи, Дні інформації, Дні спеціаліста;
- професійні клуби, клуби за інтересами.

Інформаційні продукти й послуги, які надаються за результатами інформаційних досліджень:

- тематичні аналітичні огляди;
- звіти про результати бібліографічних досліджень (рубрикатори перспективних напрямів, атласи напрямів наукових досліджень);
- звіти про маркетингові дослідження;
- звіти про патентні дослідження.

**Консультативні послуги:**

- навчання користувачів, консультації з пошуку в інтернеті, в ДПА;
- підготування інформаційної продукції, яка полегшує доступ до інформації в мережі інтернет, фондів ДПА (покажчики, плакати).

**Сервісні послуги:**

- ксерокопіювання й сканування документів;
- приймання замовлень за телефоном, через електронну пошту.

Для підвищення якості надання інформаційних послуг важливо аналізувати запити на інформаційну продукцію, звернення за консультаціями, вдосконалювати традиційні й електронні каталоги, постійно розширювати кількість послуг, які пропонуються.



## 6.6. Інформаційні послуги інтернету

З появою комп'ютерів істотно збільшуються обсяги збережених баз даних і відповідно розширюється коло інформаційних послуг.

З позиції використання баз даних для систематизації інформаційних продуктів і послуг їх можна поділити на бібліографічні й небібліографічні.

Бібліографічні бази даних містять вторинну інформацію про документи, у тому числі реферати й анотації.

Небібліографічні бази даних мають безліч видів:

- довідкова, що містить інформацію про різні об'єкти і явища, наприклад адреси, розклади руху, номери телефонів і т.д.;

- повний текст, що містить первинну інформацію, наприклад статті, журнали, брошури і т.д.;

- числова, що містить кількісні характеристики й параметри об'єктів і явищ, наприклад хімічні й фізичні дані, статистика;

- текстово-числова, яка містить опис об'єктів і їхні характеристики, наприклад з промислової продукції, щодо фірм, країн і т.ін.;

- фінансова, що містить фінансову інформацію, яку надано банками, біржами, фірмами й ін.;

- юридична, що містить правові документи з галузей, регіонів, країн.

Для того щоб база даних могла стати основою інформаційної послуги, необхідне виконання двох умов:

- дані повинні складати деяке єдине ціле, тобто їх має бути відібрано на основі стабільного класифікаційного критерію;

- має бути організовано доступ певної кількості користувачів до відповідних інформаційних продуктів.

Доступ до банку даних здійснюється з терміналу користувача, яким може бути яке-небудь спеціальне устаткування, але найчастіше персональний комп'ютер або інтелектуальні термінали, що дають можливість користувачу робити післясеансове оброблення знайденої інформації.

Інтерактивні послуги (одержання інформації з бази даних з допомогою спеціальних програмних засобів у режимі реального часу) можуть надаватися в локальному й віддаленому режимах. У першому випадку користувач працює з терміналом, прямо підключеним до сервера (наприклад, читачі бібліотеки, що здійснюють пошук у базі, розташованій на обчислювальному центрі бібліотеки, з терміналів, розташованих по всьому приміщенню бібліотеки). При віддаленому режимі, навпаки, припускається, що база даних може фізично знаходитися як завгодно далеко від користувача, так що для їх з'єднання необхідними є спеціальні мережі ЕОМ.

Дистанційний доступ до віддалених баз даних будується в комп'ютерній мережі в діалоговому режимі. Популярність послуг дистанційного доступу до баз даних збільшується великими темпами й випереджає усі види інших послуг завдяки такому:

- усе більше користувачів, що оволоділи інформаційною технологією роботи в комунікаційному середовищі комп'ютерних мереж;
- висока оперативність надання послуг;
- можливість відмови від власних інформаційних систем.

Традиційно основними користувачами послуг дистанційного доступу до баз даних є організації. Однак за останні роки намітилася тенденція до істотного збільшення кількості індивідуальних користувачів.

В основному ці послуги надаються спеціальними організаціями, які мають назву обчислювальних центрів колективного користування, що обладнані потужними ЕОМ.

Послуги дистанційного доступу до баз даних можна класифікувати таким чином:

- безпосередній доступ до баз даних може бути організований з локального місця користувача тільки за умови його навченості роботі в комунікаційному середовищі. У протилежному разі слід скористатися послугами, які надаються спеціальними організаціями;

- непрямий доступ містить організацію навчання користувачів, випуск бюлетеня новин, організацію довідкової служби, організацію зустрічей з користувачем для з'ясування питань, що його цікавлять, розсилання запитальників користувачам;

- розроблення й супроводження інформаційних систем і технологій – обстеження організації з метою виявлення інформаційних потоків, розроблення концептуальних інформаційних моделей, структури програмного комплексу, створення й супроводження баз даних;

- консультування щодо різних аспектів інформаційної індустрії – яку здобувати інформаційну техніку, яке програмне забезпечення необхідне для реалізації професійної діяльності, чи потрібна інформаційна система і яка, на базі якої інформаційної технології краще організувати свою діяльність і т.д.;

- підготовка джерел інформації – створення баз даних із заданої теми, області, явища і т.ін.

## **6.7. Проблема соціальної відповідальності за надану інформацію**

Соціальна відповідальність за інформацію, яка надається з боку створювачів, розповсюджувачів і користувачів, має свою специфіку.

Соціальна відповідальність – елемент взаємодії між індивідами, індивідом і колективом, індивідом і суспільством, між організаціями і т.ін. Залежно від форми, у якій виявляються об'єктивні відносини, і норм, що їх регулюють, розрізняють відповідальність юридичну, економічну, моральну, політичну. У більш широкому значенні соціальна відповідальність виконує функції певного очікування оточуючого соціального середовища від осіб, суспільних організацій, з одного боку, і усвідомлення ними своєї відповідальності перед суспільством, колективом, індивідом – з іншого. Соціальна відповідальність виникає на основі соціальних норм і реалізується як через форми соціального контролю (суспільна

думка, закон), так і через усвідомлення своєї суспільної ролі відповідальними суб'єктами.

Важливо розрізняти сфери й форми індивідуальної й колективної відповідальності. З цього погляду відповідальність розглядається як якість особистості, як внутрішня її властивість. Це – розуміння відповідальності, усвідомлення її перед собою, перед іншими людьми, перед суспільством. Індивід формує позицію позитивну або негативну щодо ставлення до того, у чому він бере участь.

Відповідальність має складну структуру і містить:

- розуміння свого місця в системі суспільних відносин;
- усвідомлення необхідності виконувати норми, які встановлено в суспільстві;
- оцінювання своїх вчинків з точки зору їх наслідків для суспільства, для інших людей, для себе;
- готовність отримати санкції у випадку допущених порушень.

Відповідальність поділяють на офіційну (юридичну) і неофіційну (моральну).

Юридична відповідальність за розповсюдження недостовірної інформації може бути цивільною, дисциплінарною, адміністративною, матеріальною, карною.

Цивільна (цивільно-правова) відповідальність у праві визначається як виникнення неvigідних майнових наслідків, допущення неправомірної поведінки (заподіяння шкоди іншій особі). Найбільш розповсюджені форми цивільної відповідальності – виплата збитку й неустойки.

Дисциплінарна відповідальність – форма впливу на порушників шляхом накладення на них дисциплінарного стягнення: догани, звільнення з роботи.

Адміністративна відповідальність полягає у застосуванні уповноваженими органами й посадовими особами адміністративних стягнень (штраф, конфіскація речей, виправні роботи) стосовно особи, яка здійснила правопорушення.

Матеріальна відповідальність полягає у поверненні працівником організації збитку (що вимірюється у грошовій формі), який він заподіяв цій організації.

Карна відповідальність здійснюється відповідно до карного кодексу. Міра покарання визначається судом.

Неформальна або моральна відповідальність виявляється через неформальні санкції організації або колективу у вигляді суспільного осудження на зборах, особистої бесіди та ін.

## 7. ДЕРЖАВНА ІНФОРМАЦІЙНА ПОЛІТИКА УКРАЇНИ І ШЛЯХИ ЇЇ ВДОСКОНАЛЕННЯ

### 7.1. Суть державної інформаційної політики

Будь-яка держава має законодавчі акти, які формують її інформаційну політику, тобто регулюють циркулювання інформації в її інформаційному просторі. Інформаційна політика – це діяльність держави, яка регулює одержання, використання, розповсюдження й зберігання інформації.

В Україні законодавчі акти щодо інформаційної політики затверджує Верховна Рада. Проекти законів готують Комітет Верховної Ради з питань інформації та свободи слова й Комітет Верховної Ради з питань культури й духовності. Реалізують (виконують) це законодавство органи виконавчої влади.

Інформаційну політику України регулюють такі законодавчі акти:

- Конституція України;
- закони України (на цей час їх понад десяти);
- Цивільний, Кримінальний кодекси та Кодекс України про адміністративні правопорушення;
- рішення Конституційного Суду України;
- декрети й постанови Кабінету Міністрів, що не суперечать чинним законам України;
- міжнародні договори й угоди, які ратифіковано Україною;
- принципи й норми міжнародного права.

Основні принципи інформаційної політики України викладено в Законі про інформацію.

Згідно з цим законом суб'єктами інформаційної політики є:

- громадяни України, інших держав, особи без громадянства;
- юридичні особи України та інших держав;
- українська держава та інші держави;
- міжнародні організації.

До об'єктів інформаційних відношень належить оприлюднена документована й недokumentована інформація.

Головними напрямками й способами здійснення державної інформаційної політики згідно із Законом України про інформацію є:

- забезпечення доступу громадянам до інформації;
- створення національних систем і мереж інформації;
- зміцнення матеріально-технічних, фінансових, організаційних, правових і наукових основ інформаційної діяльності;
- забезпечення ефективного використання інформації;
- сприяння постійному оновленню, збагаченню й зберіганню національних інформаційних ресурсів;
- створення загальної системи охорони інформації;

– сприяння міжнародному співробітництву в галузі інформації і гарантування інформаційного суверенітету України.

До головних напрямків здійснення сучасної державної інформаційної політики слід віднести:

- забезпечення свободи слова;
- забезпечення й сприяння вільному доступу до суспільнозначущої інформації;
- збереження суспільної моралі, захист честі й гідності особистості;
- сприяння конкуренції у сфері засобів масової інформації та ІКТ (зокрема з допомогою регулювання концентрації засобів масової інформації; державної підтримки ЗМІ тощо);
- залучення інвестицій у розвиток ІКТ та їх пільгове оподаткування;
- сприяння відкритості й прозорості органів державної влади й місцевого самоврядування (зокрема, розроблення й впровадження електронного уряду);
- захист культурної і мовної самобутності; відображення культурної спадщини в цифровому форматі;
- захист інтересів найбільш вразливих громадян (неповнолітніх, непрацездатних, національних меншин) в інформаційній сфері;
- боротьба з неналежним використанням сучасних інформаційних технологій;
- забезпечення інформаційної безпеки;
- захист персональних даних;
- охорона недоторканності приватного життя;
- формування позитивного іміджу держави й державних органів;
- створення розвиненої інформаційної інфраструктури та новітніх засобів зв'язку для збирання, зберігання, використання й поширення інформації;
- забезпечення всебічної підтримки й захисту вітчизняного виробника інформаційного продукту, сприяння розробленню і впровадженню новітніх інформаційних технологій;
- інтеграція України в міжнародний інформаційний простір, сприяння створенню конкурентоспроможної інформаційної продукції.

На визначення основних напрямів державної інформаційної політики впливають сучасні умови суспільного розвитку, а саме формування інформаційного суспільства, яке сприяє поширенню процесів глобалізації, усуненню комунікаційних бар'єрів як на міжнародному рівні, так і на рівні окремих громадян.

## **7.2. Органи керування інформаційним простором**

В Україні інформаційним простором керують органи законодавчої, виконавчої, судової влади та громадські організації.

1. Органи законодавчої влади:

— Комітет Верховної Ради з питань інформації та свободи слова;

— Комітет Верховної Ради з питань культури й духовності (частково).

2. Органи виконавчої влади:

а) центральні органи:

— Державний комітет телебачення і радіомовлення України (Держтелерадіо);

— Національна рада України з питань телебачення і радіомовлення – позавідомчий контролювальний державний орган;

— Головне управління з питань радіочастот при Кабінеті Міністрів України;

— Державний департамент інтелектуальної власності Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України;

— Міністерство культури України (частково);

б) регіональні органи:

— обласні відділи Держтелерадіо;

— обласні відділи культури (частково).

3. Органи судової влади:

— суди першої інстанції;

— суди другої інстанції (апеляційні суди);

— Верховний Суд України.

Дорадчі функції при органах державної влади виконують громадські організації. В Україні до них належать:

— Національна спілка журналістів України;

— творчі спілки письменників, театральних діячів тощо.

До громадських організацій, що впливають на уряди країн, належать також міжнародні організації працівників ЗМІ (журналістів), наприклад така міжнародна організація, як “Репортери без кордонів”.

Серед центральних органів державної виконавчої влади, які покликані здійснювати державну інформаційну політику, можна вирізнити Державний комітет телебачення і радіомовлення України, Державний комітет зв'язку та інформатизації України, Національну раду України з питань телебачення та радіомовлення. Окрім того, важливе значення для формування й здійснення державної інформаційної політики мають консультативно-дорадчі органи: Ради з питань інформаційної політики при Президентові України й Міжвідомчої комісії з питань інформаційної політики та інформаційної безпеки при Раді національної безпеки й оборони України, а також таких надзвичайно важливих утворень, як Комітет Верховної Ради України з питань свободи слова та інформації і Головне управління інформаційної політики Адміністрації Президента України.

**Державний комітет телебачення і радіомовлення України** (<http://www.sciptrb.gov.ua/>) є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується й координується Кабінетом Міністрів України. У своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України та відповідними Положеннями.

Основними завданнями комітету є:

- участь у формуванні й забезпечення реалізації державної політики в інформаційній і видавничій сферах, державної мовної політики;
- міжгалузєва координація й функціональне регулювання з питань діяльності інформаційної й видавничої сфер, реалізації державної мовної політики;
- здійснення управління в інформаційній і видавничій сферах;
- сприяння реалізації конституційного права на свободу слова, забезпечення розвитку інформаційної сфери, розширення національного інформаційного простору.

**Державний комітет зв'язку та інформатизації України** має важливе значення для здійснення державної політики в галузі інформації. Він є центральним органом виконавчої влади, забезпечує проведення державної політики в галузі зв'язку, розподілу й використання радіочастотного ресурсу та у сфері інформатизації, несе відповідальність за їх стан і розвиток. У своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів. Сьогодні відбувається реорганізація Державного комітету зв'язку та інформатизації України.

**Національна рада України з питань телебачення і радіомовлення** (<http://www.nradatvr.kiev.ua/>) є конституційним, постійно діючим позавідомчим державним органом, підзвітним Верховній Раді України та Президентові України. Національна рада створюється з метою забезпечення свободи слова й масової інформації, прав і законних інтересів споживачів (телеглядачів і радіослухачів), виробників і розповсюджувачів масової звукової, візуальної, аудіовізуальної інформації і даних, розроблення й здійснення державної політики ліцензування телерадіомовлення, раціонального використання природно обмеженого радіочастотного ресурсу держави, реалізації та контролю за додержанням законодавства України у сфері телебачення й радіомовлення. Національна рада діє в інтересах суспільства і є самостійною в межах повноважень, визначених Конституцією України та законами України.

Отже, державну інформаційну політику розробляють і здійснюють органи державної влади загальної компетенції, а також відповідні органи спеціальної компетенції. Усі громадяни України, юридичні особи й державні органи мають право на інформацію, що передбачає можливість вільного одержання, використання, поширення й зберігання відомостей, необхідних для реалізації ними своїх прав, свобод і законних інтересів, здійснення завдань і функцій. Реалізація права на інформацію громадянами, юридичними особами й державою не має порушувати громадські, політичні, економічні, соціальні, духовні, екологічні та інші права, свободи й законні інтереси інших громадян, права й інтереси юридичних осіб. Кожному громадянину забезпечується вільний доступ до інформації, яка стосується його особисто, крім випадків, передбачених законами України.

Слід зазначити, що на сьогодні в державній інформаційній політиці ще залишаються невирішені питання: узгодженість окремих норм законодавства, що регулюють інформаційну сферу; розроблення законів щодо нових засобів масової інформації та захисту прав особистості при використанні ІКТ; недостатня інформаційна присутність України за кордоном; розроблення й реалізація державних програм, які стосуються формування інформаційного суспільства в країні.

Упровадження сучасних інформаційних технологій у різні сфери життя суспільства й держави супроводжується зміненням форм інформаційних відносин між державою і суспільством, виробником і споживачем інформації. Розвиток державної інформаційної інфраструктури надасть можливість більш повно задовольняти інформаційні потреби українських споживачів.



## БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК

1. Блюменау, Д.И. Информация и информационный сервис [Текст] : учеб. пособие / Д.И. Блюменау. – Л. : Наука, 1989. – 192 с.
2. Брежнева, В.В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий [Текст] : практ. пособие / В.В. Брежнева, В.Н. Романенко, Г.В. Никитина. – СПб. : Профессия, 2004. – 303 с.
3. Вайдахер, Ф. Загальна музеологія [Текст] : навч. посіб. / Ф. Вайдахер. – Л. : Афіша, 2005. – 625 с.
4. Вуль, В.А. Электронные издания [Текст] : учеб. пособие / В.А. Вуль. – М. ; СПб. : Петербургский институт печати, 2001. – 307 с.
5. Горовий, В.М. Особливості розвитку соціальних інформаційних баз сучасного українського суспільства [Текст] : моногр. / В.М. Горовий. – К. : НБУВ, 2005. – 299 с.
6. Горовий, В.М. Соціальні комунікації, їх наповнення і ресурс [Текст] : моногр. / В.М. Горовий. – К. : НБУВ, 2010. – 356 с.
7. Демидова, С.Е. Предметные указатели к документам [Текст] : учеб.- метод. пособие / С.Е. Демидова. – М. : Профиздат, 2002. – 192 с.
8. Ніколас, Д. Оцінка інформаційних потреб: методи і технології [Текст] : / Д. Ніколас. – К. : Брит. Рада, 1996. – 76 с.
9. Коготков, Д.Я. Библиографическая деятельность библиотеки: организация, управление, технологии [Текст] : учебник / Д.Я. Коготков. – СПб. : Профессия, 2005. – 304 с.
10. Матвієнко, О.В. Представлення інформації в автоматизованих документно-інформаційних системах [Текст] : моногр. / О.В. Матвієнко. – К. : Знання, 2001. – 234 с.
11. Партико, З.В. Теорія масової інформації та комунікації [Текст] : навч. посіб. / З.В. Партико. – Л. : Афіша, 2008. – 292 с.
12. Почепцов, Г.Г. Інформаційна політика [Текст] : навч. посіб. / Г.Г. Почепцов, С.А. Чукут. – К. : Знання, 2006. – 663 с.
13. Дригайло, В.Г. Провідні бібліотеки України [Текст] : довід. / В.Г. Дригайло, Є.М. Шмельов. – К. : Шмельов, 2006. – 152 с.
14. Романенко, В.Н. Сетевой информационный поиск [Текст] : практ. пособие / В.Н. Романенко, Г.Н. Никитина. – СПб. : Профессия, 2002. – 285 с.
15. Рынок информационных услуг и продуктов [Текст] : учеб. пособие / И.И. Родионов, Р.С. Гиляревский, В.А. Цветкова, Г.З. Залаев. – М. : Профиздат, 2002. – 367 с.
16. Соляник, А.А. Документні потоки та масиви [Текст] : навч. посіб. / А.А. Соляник. – Х. : ХДАК, 2000. – 111 с.
17. Соколов, А.В. Общая теория социальной коммуникации [Текст] : учеб. пособие / А.В. Соколов. – Л. : ЛГИК, 1988. – 85 с.

18. Соколов, А.В. Информационный подход к документальной коммуникации [Текст] : учеб. пособие / А.В. Соколов. – Л. : Изд-во Михайлова, 2002. – 495 с.
19. Справочник информационного работника [Текст] : справочник / под науч. ред. Р.С. Гиляревского, В.А. Минкиной. – СПб. : Профессия, 2005. – 552 с.
20. Щербицкий, Т.И. Информация и познавательные потребности [Текст] : учеб. пособие / Т.И. Щербицкий. – Минск : Вышэйш. шк., 1983. – 325 с.

## ЗМІСТ

1. ІНФОРМАЦІЙНІ ПОТРЕБИ.....	3
1.1. Суть інформаційних потреб.....	3
1.2. Співвідношення інформаційних потреб та інформаційних інтересів і запитів.....	6
1.3. Види інформаційних потреб.....	6
1.4. Структура інформаційних потреб.....	8
1.5. Перешкоди на шляху задоволення інформаційних потреб.....	9
2. ДОКУМЕНТНІ ПОТОКИ Й МАСИВИ: СУТЬ І ЗНАЧЕННЯ.....	10
2.1. Суть документних потоків і масивів.....	10
2.2. Ознаки, властивості, параметри і функції документних потоків і масивів.....	11
2.3. Функції документних потоків і масивів.....	14
2.4. Основи структурування документних потоків і масивів.....	14
3. ДОКУМЕНТНІ ФОНДИ.....	16
3.1. Суть, властивості і функції документних фондів.....	16
3.2. Особливості формування фондів різних інститутів ДІКС.....	18
4. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ.....	22
4.1. Суть, склад і властивості інформаційних ресурсів.....	22
4.2. Властивості документних ресурсів.....	23
5. ІНФОРМАЦІЙНО-ПОШУКОВІ СИСТЕМИ.....	24
5.1. Співвідношення понять “довідково-бібліографічний апарат” і “довідково-пошуковий апарат”.....	24
5.2. Значення каталогів.....	25
5.3. Форми каталогів.....	26
5.4. Види бібліотечних каталогів.....	28
5.5. Пошукові системи в мережі інтернет.....	32
6. ІНФОРМАЦІЙНІ ПРОДУКТИ І ПОСЛУГИ.....	34
6.1. Види й особливості інформаційних продуктів.....	34
6.2. Виробники інформаційної продукції.....	35
6.3. Структура споживацьких вимог до інформації.....	36
6.4. Характеристика послуг інформаційного обслуговування.....	38
6.5. Інформаційні продукти і послуги, які надаються різними службами інформації.....	39
6.6. Інформаційні послуги інтернету.....	41
6.7. Проблема соціальної відповідальності за надану інформацію.....	42
7. ДЕРЖАВНА ІНФОРМАЦІЙНА ПОЛІТИКА УКРАЇНИ І ШЛЯХИ ЇЇ ВДОСКОНАЛЕННЯ.....	44
7.1. Суть державної інформаційної політики.....	44
7.2. Органи керування інформаційним простором.....	45
БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК.....	49

Навчальне видання

**Парафійник Надія Іванівна**

**ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНІ КОМУНІКАЦІЇ**

Частина II

Редактор О.Ф. Серьожкіна

Зв. план, 2011

Підписано до друку 07.11.2011

Формат 60x84 1/16. Папір офс. № 2. Офс. друк

Ум. друк. арк. 2,8. Обл.-вид. арк. 3,25. Наклад 100 пр.

Замовлення 305. Ціна вільна

---

Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського

«Харківський авіаційний інститут»

61070, Харків-70, вул. Чкалова, 17

<http://www.khai.edu>

Видавничий центр «ХАІ»

61070, Харків-70, вул. Чкалова, 17

[izdat@khai.edu](mailto:izdat@khai.edu)

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до Державного реєстру видавців і розповсюджувачів видавничої продукції сер. ДК № 391 від 30.03.2001 р.