

ОРГАНИЗАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ РАБОТЫ

УДК 002:004

О. Л. Лаврик, Л. Б. Шевченко

Информационное сопровождение как новый этап развития информационной деятельности

Анализируются понятия “информационное обеспечение” и “информационное обслуживание”. Обосновывается необходимость введения понятия “информационное сопровождение”, отражающего качественно новый этап развития информационной деятельности с учетом возможностей современных информационно-коммуникационных технологий для предоставления информации и информационных услуг ученым и специалистам.

Развитие и внедрение современных информационно-телекоммуникационных технологий неизбежно влияют на все аспекты информационной деятельности, в том числе на формы и способы информационного обслуживания и информационного обеспечения. Формируются новые направления информационной работы, которые уже нельзя определить только как информационное обслуживание или информационное обеспечение. Все это требует некоторого переосмысления этих понятий.

Научно-информационная деятельность в своем развитии прошла несколько этапов, которые обозначают как издание, оповещение, обслуживание и обеспечение [1]. В терминологическом словаре по информатике (1975 г.) определения понятия “информационное обеспечение” еще нет, а “информационное обслуживание” определяется как обслужи-

вание потребителя информационным органом [2]. В ГОСТ 7.27-80 уже введены два термина: “справочно-информационное обслуживание” и “информационное обеспечение научно-технических разработок”. Первое определяется как совокупность процессов по удовлетворению информационных запросов потребителей научно-технической информации. Второе — как совокупность процессов по подготовке и представлению специально подготовленной научно-технической информации для решения управленческих и научно-технических задач в соответствии с этапами их выполнения [3]. Для того чтобы проследить, как развивались понятия “информационное обслуживание” и “информационное обеспечение”, был проведен анализ наиболее часто встречающихся их трактовок за 25 лет. Его результаты в хронологическом порядке представлены в таблице.

Развитие понятий “информационное обслуживание” и “информационное обеспечение”

Год	Определения	Комментарии
1974	Под информационным обслуживанием следует понимать эпизодический процесс выдачи информации потребителю в соответствии с его частным запросом [4, с. 81-82]. Информационное обеспечение представляет собой непрерывный технологический процесс подготовки и выдачи информации потребителям в соответствии с их нуждами для поддержания эффективной научно-технической деятельности [4, с. 81-82].	Акцентируется разовый характер запроса Подчеркивается непрерывность подготовки и выдачи информации
1976	Информационное обеспечение — переход от удовлетворения запросов потребителей к удовлетворению потребностей соответствующих исследований, разработок [5].	Основное внимание — на предоставлении информации по теме НИР
1978	Информационное обеспечение — это комплекс методов и средств документального (предоставление первичных документов), фактографического (предоставление фактов и концепций, минуя первичные документы) и концептографического (предоставление развернутой или интерпретированной информации) обслуживания, используемых для удовлетворения информационных потребностей (ИП) в конкретной научно-технической ситуации [6].	Выделяются методы подготовки и виды информационных продуктов. Определение “обеспечения” через “обслуживание”

Год	Определения	Комментарии
1978	Или: Под информационным обеспечением в целом понимают комплексный целенаправленный процесс доведения информационных материалов, созданных в сфере документального, фактографического и концептографического обслуживания, до непосредственных исполнителей разработки с учетом информационных потребностей и имеющихся информационных ресурсов (методов, средств и т. д.) [6].	
1979	Информационное обслуживание – процесс выдачи сведений потребителю в соответствии с его частным запросом [1] Информационное обеспечение представляет собой организованный непрерывный технологический процесс подготовки и выдачи информации потребителям в соответствии с их нуждами для поддержания эффективной научно-технической деятельности [1].	Точка зрения автора на понятия “информационное обслуживание” и “информационное обеспечение” не изменилась (ср. с 1974 г.)
1980	Информационное обеспечение – совокупность процессов по подготовке и представлению специально подготовленной научно-технической информации для решения управленческих и научно-технических задач в соответствии с этапами их выполнения [3]	Выдвижение на первый план подготовки специальной информации для определенных целей
1985	Информационное обеспечение — это научно-информационная деятельность (НИД), включающая совокупность информационных процессов, направленных на выполнение обеспечивающих функций НИД и соединенных в единую логически последовательную целенаправленную систему [7]	Акцент на системные действия
1986	Информационное обеспечение — совокупность процессов по подготовке и доведению до потребителей информации для решения управленческих и научно-технических задач в соответствии с этапами их выполнения [8].	Ударение на специализацию информационного обеспечения в зависимости от этапов
1987	Информационное обеспечение — это качественно новая форма информационного обслуживания [9]. Сущность информационного обеспечения состоит в другой интерпретации процесса информационного обслуживания, в значительно лучшей его организации [9].	Основное внимание на том, что информационное обслуживание и информационное обеспечение – это различные уровни предоставления информации
1995	Информационно-библиографическое обеспечение – совокупность информационно-библиографических ресурсов и услуг для удовлетворения долговременных потребностей в информации [10]. Информационное обеспечение – совокупность процессов по подготовке и доведению до потребителей информации для решения управленческих, научно-технических, исследовательских и производственных задач в соответствии с этапами их выполнения [10].	Различие информационно-библиографического обеспечения и информационного обеспечения. В первом случае выделены ресурсы, долговременный характер информационных потребностей, во втором – цель информационной работы
1999	Информационное обслуживание трактуется как “обеспечение потребителей необходимой информацией путем предоставления информационных услуг” [11]. Информационное обеспечение – совокупность информационных ресурсов и услуг, предоставляемых для решения управленческих и научно-технических задач в соответствии с этапами их выполнения [11].	По сравнению с ГОСТом 1980 г. “специально подготовленная информация” заменена на “информационные ресурсы”
2001	Информационное обеспечение – совокупность процессов по подготовке и предоставлению специально подготовленной информации для решения управленческих, научных, технических, производственных, коммерческих и других задач в соответствии с этапами их решения [12] Информационное обеспечение рассматривается как индивидуальное непрерывное сопровождение и поддержка “решения задач пользователя” комплексом информационных услуг и продукции, обеспечивающим успешное решение этих задач [12].	Снято ограничение на понимание информационного обеспечения только для научно-технической составляющей, как и на состав задач, на которые оно распространяется, но в целом данное определение аналогично ГОСТу 1980 г. Автор использует понятие “информационное сопровождение” как синоним “информационного обеспечения”

Как видим, в содержание понятия “информационное обслуживание” в основном вкладывается идея предоставления информации или информационных услуг. В содержании же понятия “информационное обеспечение” преимущественно присутствуют подготовка специальной информации или ресурсов и цели их использования. Заметим также, что в большинстве случаев, когда говорят об информационном обеспечении, то имеют в виду информационное обеспечение научных исследований, НИОКР, выполняемое информационными центрами, библиотеками при НИИ и т. п. А термин “информационное обслуживание” чаще всего встречается в контексте работы крупных библиотек.

Несколько иной подход к различению понятий “информационное обслуживание” и “информационное обеспечение” предлагает Р. С. Гиляревский в работе “Основы информатики” [13]. С позиций коммуникационного процесса “читатель/пользователь” — “библиотека/информационный центр” он предложил разделять виды информационного обслуживания по различным признакам, в том числе по тому, от кого исходит инициатива при обслуживании — от информационной службы или от потребителя. Схематично это представлено на рис. 1.

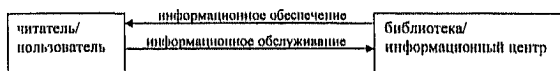


Рис. 1. Отношения между “читателем/пользователем” и “библиотекой/информационным центром” в процессе предоставления информации

Действительно, информационное обслуживание — это “пассивная” форма деятельности библиотек, работа ведется в основном в режиме “запрос-ответ”; здесь более активен пользователь. Информационное обеспечение — это этап информационной деятельности, связанный с удовлетворением не разовых, а постоянно действующих информационных потребностей в научно-технической информации. Здесь уже происходит активная работа информационных служб, которые изучают информационные потребности, анализируют планы научно-технических разработок, изучают тенденции развития различных научных направлений, готовят специальные информационные продукты и т. д.

Очевидно поэтому А. В. Блек [14] предлагал ввести понятие разных уровней информационного обеспечения: первый — высший, который предусматривает использование потребителем наиболее трудоемких для информационных органов, но и более эффективных и удобных форм информационного обеспечения (тематическое информирование, выпуск тематических указателей, создание информационно-поисковых систем и т. д.); и второй уровень, к которому он относил обычное библиотечно-библиографическое обслуживание, комплектование фонда или организацию соответствующих ресурсов и т. д. Этот же подход видим и у Г. И. Гольдгамера [9].

Два уровня информационного обеспечения получили развитие в доэлектронную эпоху и сохраняли свое значение и в период создания автоматизированных информационно-поисковых систем. Современные информационно-коммуникационные технологии предоставляют библиотекам и

информационным службам новые возможности для поиска, создания информационных материалов, их систематизации и организации, доведения их до потребителей. Появляется возможность построения качественно иных систем создания и распространения информации. А пользователь получает принципиально иные возможности для получения и/или доступа к информации.

Практика показывает, что современные информационно-коммуникационные технологии позволяют совместить упомянутые выше два уровня путем целенаправленного создания специальных систем в электронной среде: формирование ресурсной базы и предоставление на ее основе требуемой информации в соответствии с информационными потребностями и задачами НИР. При этом пользователь и сам может выбрать для себя ресурсы и услуги.

Иллюстрацией этому служат следующие информационные технологии и новые продукты: доступ к электронным каталогам библиотек и возможность поиска как в локальном, так и удаленном режимах; доступ к различным базам данных как собственной генерации, так и приобретенным; доступ к полнотекстовым материалам, архивам, электронным библиотекам через сайт традиционной библиотеки; тематическое обслуживание с помощью БД; избирательное распространение информации с использованием различных БД; автоматизированный межбиблиотечный абонемент; сигнальное информирование о новых поступлениях через сайт библиотеки; сигнальное информирование об оглавлениях научных журналов путем создания ссылок на сайты издательств и/или информационных фирм; информирование о различных научных мероприятиях через сайт библиотеки или по электронной почте; тематическое информирование с помощью отраслевых интернет-указателей; электронная доставка документов (ЭДД); создание навигаторов по интернет-ресурсам; организация интерактивного обслуживания через сайт библиотеки и т. д.

Если суммировать все новые возможности, которые дают современные информационно-коммуникационные технологии, то можно увидеть, что они позволяют синтезировать функции информационного обслуживания и информационного обеспечения. Теперь пользователь, не приходя в библиотеку, может получить почти весь спектр услуг и ресурсов библиотеки или информационного центра сам или оформить заказ на предоставление разовых или постоянных информационных сервисов.

Используя подход, предложенный Р. С. Гиляревским, можно изобразить современные формирующиеся отношения между читателем/пользователем и библиотекой/информационным центром следующим образом (рис. 2):

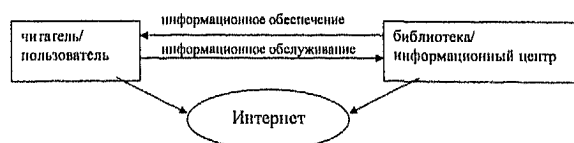


Рис. 2. Отношения между читателем/пользователем и библиотекой/информационным центром на современном этапе

Таким образом можно отметить, что библиотеки и информационные службы начали формировать новое направление информационной деятельности по подготовке и предоставлению информационных ресурсов и услуг, возможности которого, с одной стороны, немного шире того, что включалось в понятия “информационное обслуживание” и “информационное обеспечение”, с другой — практически объединяет их, делает неразрывно связанными. Более того, сюда в явном виде включается и библиотечное обслуживание (в смысле предоставление полных текстов). Примерами такого “объединения” могут служить: целенаправленный отбор и систематизация и/или специальная подготовка ресурсов из всего разнообразия документального и информационного потока и информирование о нем пользователей (как при информационном обеспечении) и в то же время — возможность самостоятельного использования этого ресурса читателем (поиск по ресурсу по разовому запросу — как при информационном обслуживании). Или: самостоятельный поиск по специально образованному ресурсу (информационное обслуживание) и возможность получения (заказа) первоисточника (библиотечное обслуживание). Поэтому мы полагаем, что термин “информационное обеспечение” (как общепризнанный термин более высокого порядка) уже не охватывает все возможные аспекты взаимоотношений между пользователем (читателем) и библиотекой (информационным центром). Возникает необходимость в новом понятии, которое бы охватывало новые формы взаимоотношений между библиотекой и читателем, связанных с предоставлением необходимой информации. Поэтому мы предлагаем ввести понятие “информационное сопровождение” (ИС), охватывающее новые формирующиеся отношения между читателем/пользователем и библиотекой/информационным центром в современной информационной среде. Т. е. по нашему мнению, необходимо выделить информационное сопровождение как новый этап в развитии информационной деятельности.

Заметим, что словосочетание “информационное сопровождение” достаточно часто используется в публикациях по вопросам организации информационной работы, но четкого его определения пока нет, рамки его весьма размыты. Например, автор работы [15] пишет о том, что обеспечение специалистов только информационными ресурсами уже недостаточно для качественной информационной поддержки науки. Для качественного информационного сопровождения необходима “рационально подобранная совокупность методов, ресурсов и программно-технических средств”. Т. е. здесь понятие ИС шире понятия “информационное обеспечение”. Терминологический словарь по библиотечному делу (1995 г.) дает следующее определение понятия “информационное сопровождение”: информационное сопровождение НИР и ОКР — это разновидность (форма) информационного обслуживания, основанная на информационном обеспечении НИР и ОКР от получения задания до внедрения научных результатов в производство. Доминирующим признаком является предоставление пользователям документов или сведений, отобранных по тематическим признакам [10]. Т. е. здесь акцент термина “сопровождение” делается на последовательную информационную работу на всех этапах

НИР, что фактически синонимично информационному обеспечению. И в этой трактовке понятие “информационное обслуживание” шире, чем понятие “информационное сопровождение”. Как упоминалось выше, информационное обслуживание является подсистемой информационного обеспечения.

Анализ контекстного использования словосочетания “информационное сопровождение” в работах ряда авторов [16–20] показал, что его используют не как термин, а в основном как синоним либо информационного обслуживания, либо информационного обеспечения, т. е. авторы придают ему различный смысл. Хотя необходимо отметить, что во всех случаях это словосочетание используется в контексте с различными электронными ресурсами.

Поэтому мы предлагаем использовать словосочетание “информационное сопровождение” как термин, который имеет следующее значение: ИС — это целенаправленная и систематическая работа по созданию и организации информационных ресурсов и/или информации о них в электронной среде и набор сервисов/услуг по их доведению и доступу, осуществляемых через Интернет, использование которых возможно как через посредника, так и напрямую самим пользователем.

Информационное сопровождение — это следующий этап развития научно-информационной деятельности, новый вид коммуникационной деятельности. Но, ссылаясь на один из законов социальных коммуникаций о сохранении коммуникационных каналов, сформулированных А. В. Соколовым [21] (согласно которому с появлением новых видов коммуникационной деятельности прежние не утрачивают своего значения, а сохраняются в сфере коммуникации, решая более ограниченные задачи), можно уверенно сказать, что информационное обслуживание и информационное обеспечение сохраняют свое значение. И любая библиотека или информационная служба будет строить системы информационного обслуживания, обеспечения или сопровождения в зависимости от поставленных задач и своих технических и телекоммуникационных возможностей.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Звежинский С. М. Этапы становления информационной деятельности // НТИ. Сер. 1. — 1979. — № 9. — С. 1–8.
2. Терминологический словарь по информатике. — М., 1975. — 752 с.
3. ГОСТ 7.27-80. Научно-информационная деятельность. Основные термины и определения. — М., 1983. — 13 с.
4. Звежинский С. М. Научная организация информационной деятельности. — Львов, 1974. — 116 с.
5. Хлебников Р. А. О логике развития информационной активности ОНТИ // НТИ. Сер. 1. — 1976. — № 11. — С. 3–7.
6. Блюменау Д. И. Библиотечно-информационное обеспечение научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ: Учеб. пособие. — Л., 1978. — 73 с.
7. Илюшкин С. И. Некоторые аспекты понятий “информационное обеспечение” и “информационное обслуживание” // НТИ. Сер. 1. — 1985. — № 4. — С. 1–4.
8. Библиотечное дело: терминолог. слов. — М., 1986. — 224 с.
9. Гольдгаммер Г. И. Научно-информационная деятельность: практика и проблемы. — М., 1987. — 280 с.