

Лекция 6.

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ПРОДУКТЫ И УСЛУГИ

ПЛАН

1. Определение понятий
2. Потребительские свойства информационных продуктов и услуг
3. Классификация информационных продуктов и услуг

Рекомендуемая учебная литература

1. Пилко И.С. Информационные и библиотечные технологии [Текст] : учеб. пособие. – Санкт-Петербург: : Профессия, 2008. – С. 113-128, 198-205.
2. Брежнева В.В., Гиляревский Р.С. Информационное обслуживание [Текст] : учеб. пособие. – Санкт-Петербург : Профессия, 2012. – С. 93-246.
3. Библиотечно-информационное обслуживание [Текст] : учебник / науч. ред. М. Я. Дворкина. – Санкт-Петербург : Профессия, 2016. – С. 124-190.

1. Определение понятий





Информационный продукт –

результат создания или семантической переработки информации в документированной форме, допускающей многократное использование продукта в процессах информационного обслуживания и самообслуживания



СПЕЦИФИЧЕСКИЕ СВОЙСТВА ИНФОРМАЦИОННЫХ ПРОДУКТОВ:

- наличие оригинальной или семантически переработанной информации;
- фиксация на материальном носителе (документированность);
- возможность хранения, многократного и многоаспектного использования;
- отделимость от производителя продукта.



Информационная услуга –

**предоставление пользователю
информационных продуктов
(ранее подготовленной
информации) в соответствии с
поступившим запросом или
выявленной информационной
потребностью**



СПЕЦИФИЧЕСКИЕ СВОЙСТВА ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ:

- неосвязаемость природы отдельных услуг;
- невозможность хранения без дополнительных затрат на фиксацию информации;
- неотделимость некоторых услуг от производителя;
- жесткая зависимость качества от характеристик исходного «сырья»;
- изменчивость качества в зависимости от квалификации исполнителя услуги.

СВОЙСТВА ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ:

- неотделимость от источника предоставления;
- непостоянство качества;
- несохраняемость;
- гибкость, динамичность, возможность подстройки под индивидуальные потребности пользователя;
- независимость ценности (полезности) информации для потребителя от количества затрат на ее производство.
- отложенность во времени полезного результата.
- неосвязаемость, невозможность оценки качества услуги до момента ее приобретения



2. Потребительские свойства информационных продуктов и услуг





***Потребительские
свойства
информационных
продуктов и услуг –
способность удовлетворять
конкретные запросы
пользователей***

Потребительские свойства информации как результата (продукта) информационной деятельности:

- **релевантность** – способность информации соответствовать конкретным запросам потребителя;
- **полнота** – способность исчерпывающе характеризовать отображаемый объект;
- **своевременность** – способность соответствовать нуждам потребителя в нужный момент времени;
- **достоверность** – свойство информации не иметь явных и скрытых ошибок;
- **доступность** – возможность получения информации конкретным пользователем;
- **защищенность** – недопустимость несанкционированного использования или изменения;
- **эргономичность** – удобство формы или объема информации с точки зрения конкретного пользователя.
- **независимость качества** (ценности, полезности) информации **от** ее **количества** и **затрат** на поиск, обработку, предоставление.



Потребительские свойства информационных продуктов и услуг:



- **адресность** информации (ориентация на конкретные категории пользователей и целевые установки);
- **временные затраты** на подготовку и использование информационного сообщения;
- **оперативность** предоставления информации, сроки удовлетворения запроса;
- возможность **многоаспектного поиска** информации;
- **надежность** представленных данных (сроки их актуализации, достоверность источников информации);
- возможность **машинной обработки** и распространения информации;
- **комфортность** предоставления и использования (оптимальный объем информации, четкий шрифт, качественное изображение, дружелюбный интерфейс, детальность пользовательских инструкций);

3. Классификация информационных продуктов и услуг



Логические правила классификации

1

Единства основания

- Деление должно производиться по одному признаку

2

Полноты деления

- Суммарный объем членов классификации должен равняться объему делимого класса

3

Непересекаемости деления

- Члены классификации должны взаимно исключать друг друга

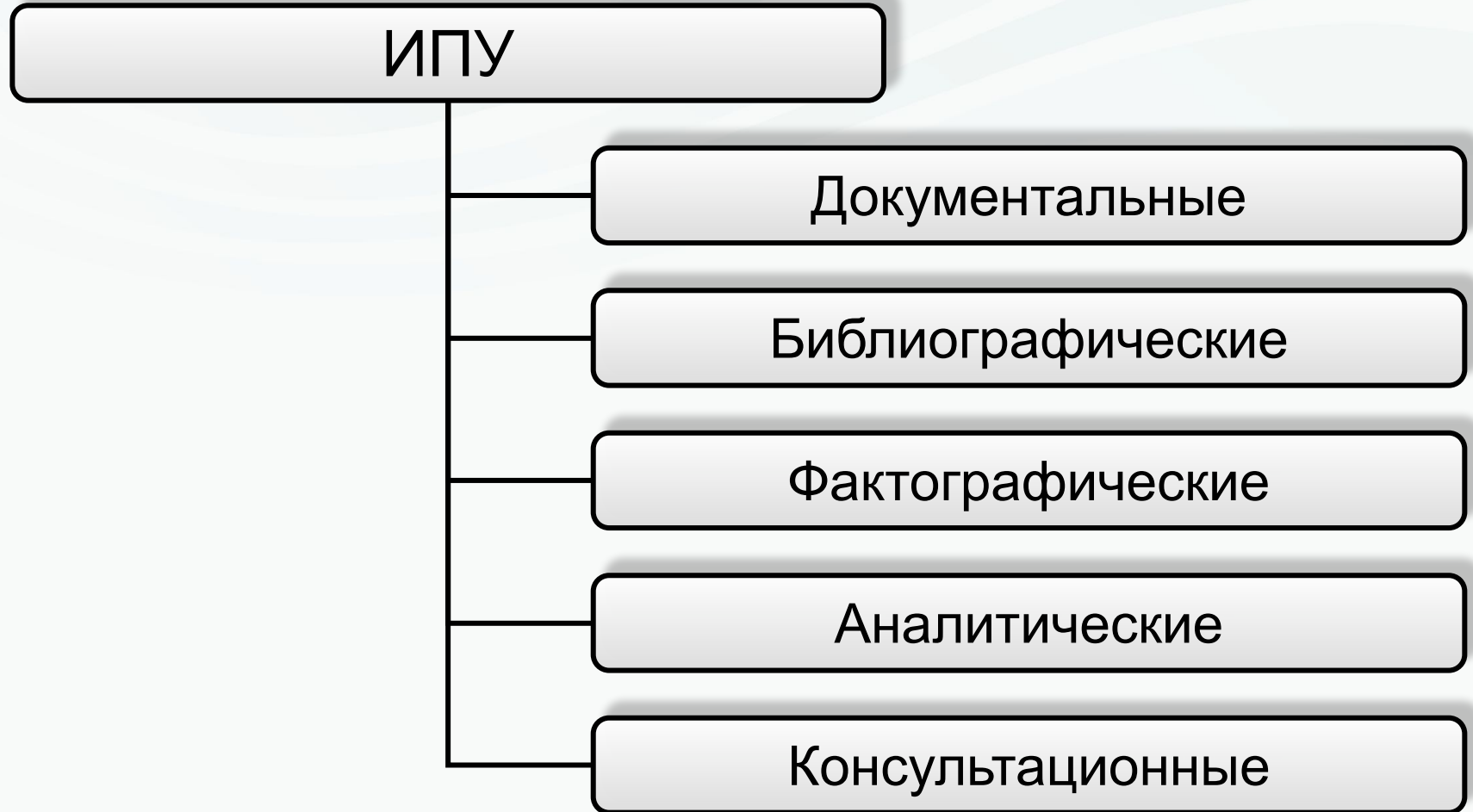
4

Непрерывности деления

- Деление на подклассы должно производиться без скачков

КЛАССИФИКАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ

(признак «характер предоставляемой информации»)



КЛАССИФИКАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ

*(признак «широта распространения
информации»)*



КЛАССИФИКАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ

(признак «целевое назначение и сфера применения»)

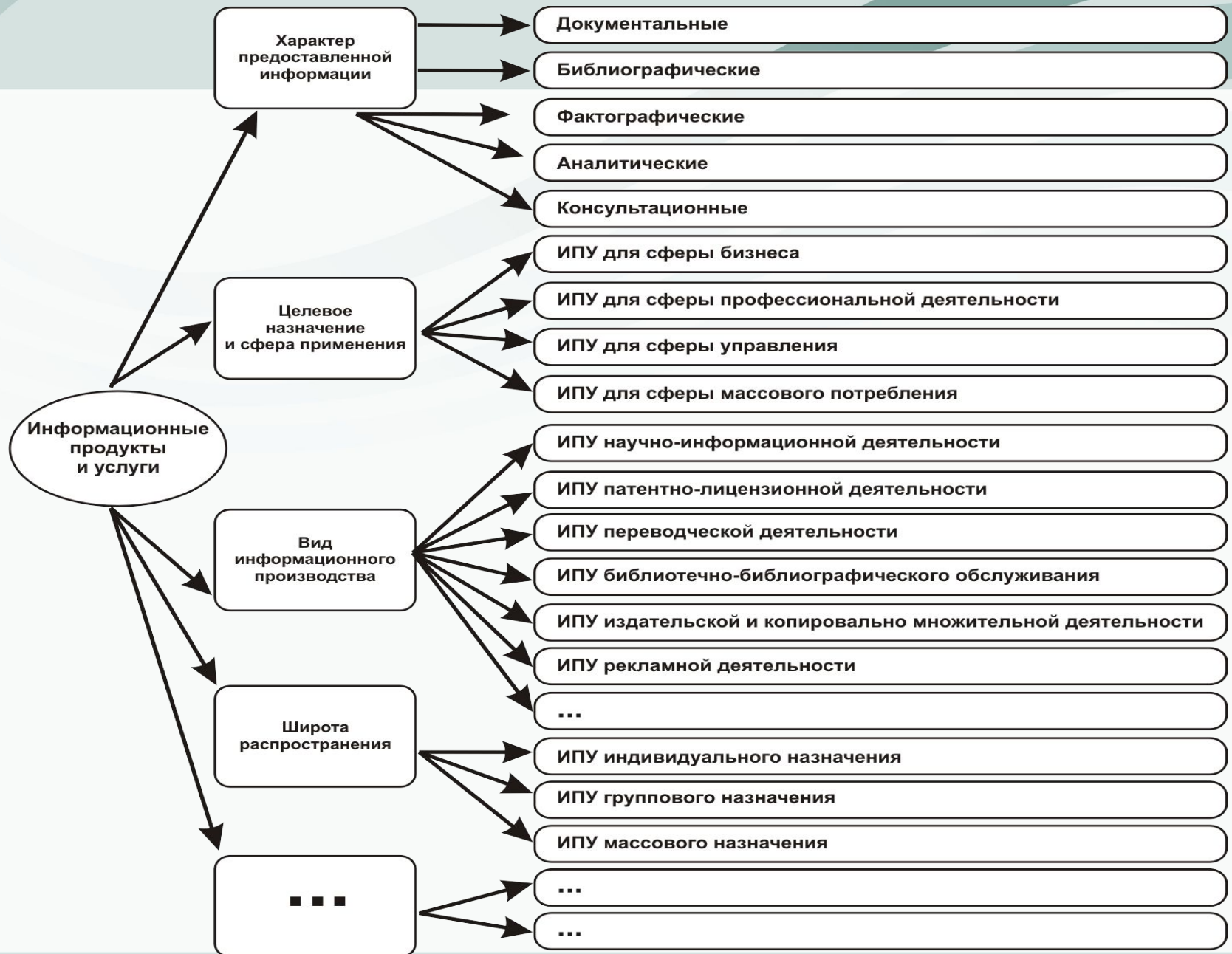


КЛАССИФИКАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ

(признак «способ информационного производства»)



Иерархические классификации ИПУ



Фасетные классификации ИПУ

А Вид обслуживания	А1	документальное
	А2	библиографическое
	А3	фактографическое
	А4	аналитическое
	А5	консультационное
Б Назначение информации	Б1	индивидуальное
	Б2	групповое
	Б3	массовое
В Вид носителя	В1	бумажный
	В2	машиночитаемый
	В3	плёночный
	Вn	
Г Способ производства	Г1	аналитическая деятельность
	Г2	переводческая деятельность
	Г3	патентно-лицензионная деятельность
	Г4	издательская деятельность
	Г5	копировально-множительная деятельность
	Гn	

Дескрипторные классификации ИПУ

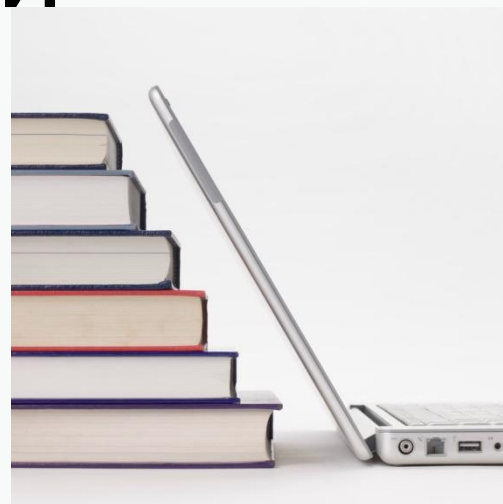
КОНСУЛЬТАЦИИ

**с ОБСЛУЖИВАНИЕ КОНСУЛЬТАЦИОННО-СПРАВОЧНОЕ
РЕКОМЕНДАЦИИ**

**в ОБСЛУЖИВАНИЕ СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ
ОРИЕНТИРОВАНИЕ БИБЛИОТЕЧНОЕ
ПРОПАГАНДА ИНФОРМАЦИОННЫХ ЗНАНИЙ
ПРОПАГАНДА НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ
УСЛУГИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ**

**н КОНСУЛЬТАЦИИ БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ МЕТОДИЧЕСКИЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ
КОНСУЛЬТАЦИИ УЧЕБНЫЕ**

4. Тенденции развития ассортимента информационных продуктов и услуг библиотеки



Альтернативные парадигмы развития библиотек:

- 1) ресурсно-ориентированная;**
- 2) сервисно-ориентированная
(ориентированная на
результат)**

Ресурсно-ориентированная парадигма

БИБЛИОТЕКА – ХРАНИЛИЩЕ ИНФОРМАЦИИ



Сервисная парадигма



Информационные институты общества призваны обеспечивать эффективное использование накопленных документных ресурсов путем предоставления потребителям разнообразного ассортимента информационных продуктов и услуг в оптимальные для пользователей сроки и желаемого качества



АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ ПРОГНОЗЫ РАЗВИТИЯ СЕРВИСА БИБЛИОТЕК

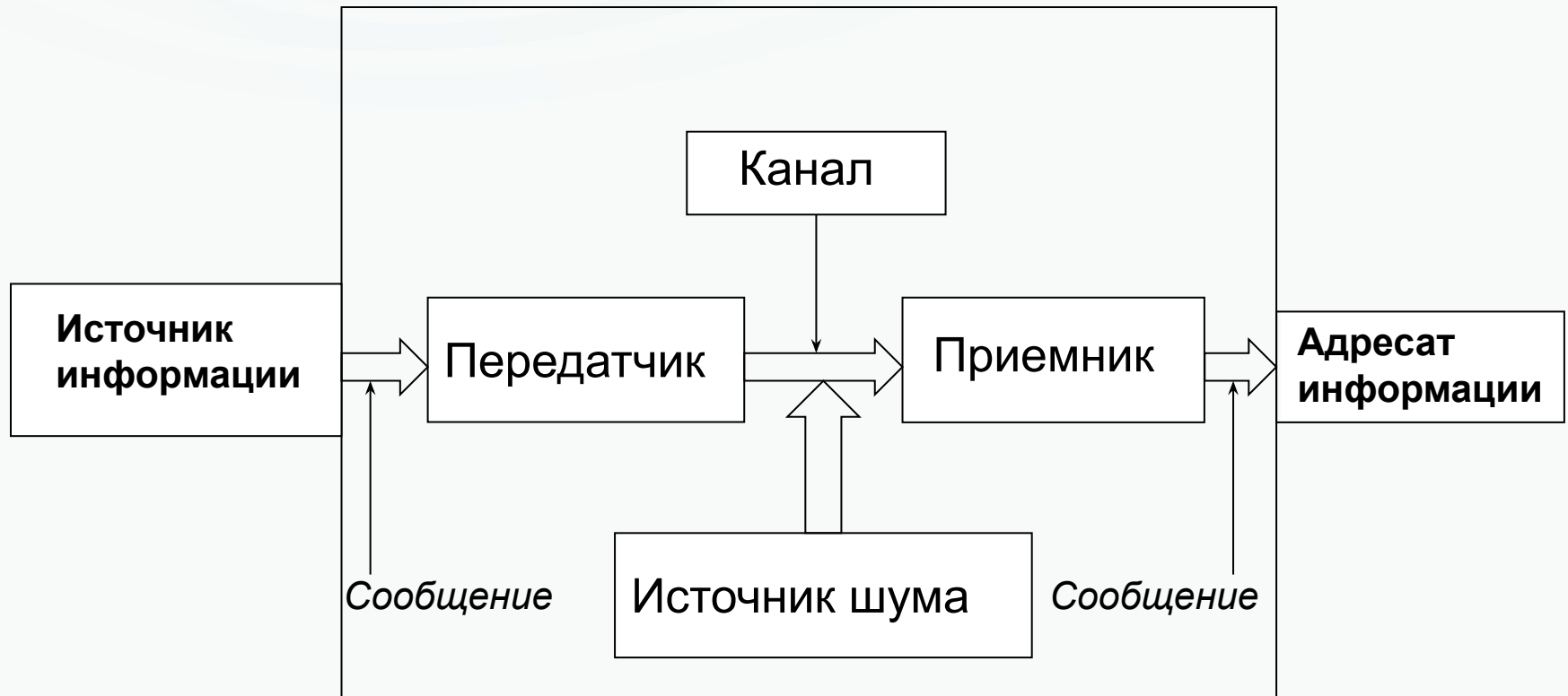
ПРИОРИТЕТНОЕ РАЗВИТИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БИБЛИОТЕК



БИБЛИОТЕКА – КАНАЛ МЕЖЛИЧНОСТНОЙ КОММУНИКАЦИИ

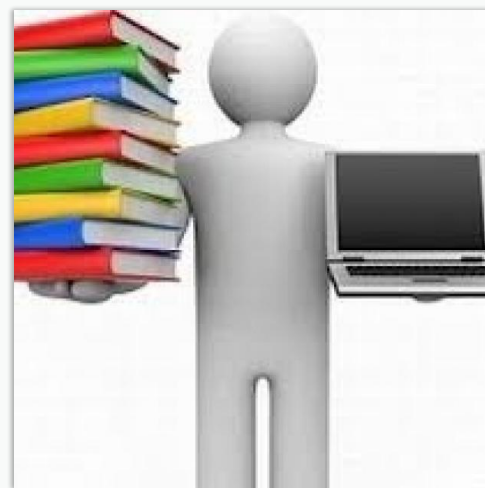


БИБЛИОТЕКА – ЦЕНТРАЛЬНОЕ ЗВЕНО В СИСТЕМЕ ДОКУМЕНТАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ



Информационное обслуживание (информационный сервис) –

удовлетворение информационных запросов/потребностей пользователей путем обращения в информационные учреждения/службы, библиотеки, архивы, музеи и другие информационные структуры.



Информационная потребность – **объективная необходимость в информации**, обусловленная характером и содержанием решаемых пользователем задач (учебных, профессиональных, научных, социальных, бытовых)

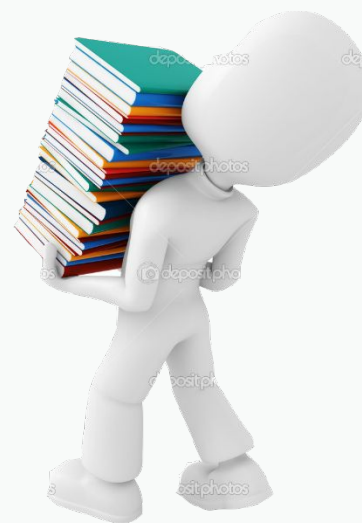
Информационный запрос – субъективное выражение пользователем его **информационной потребности**.



Релевантность и пертинентность

Релевантность и пертинентность

Библиотечный сервис –
удовлетворение **информационных,**
образовательных и **культурных**
запросов / потребностей пользователей
в библиотеке



Типовые библиотечные процессы:



формирование фонда



каталогизация



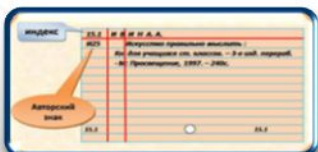
библиографирование



информационный поиск



библиотечное обслуживание



библиографическое обслуживание

се
рв
ис

Перспективные виды услуг библиотеки:

- ✓ *информационные,*
- ✓ *образовательные,*
- ✓ *коммуникационные,*
- ✓ *социально-культурные (досуговые),*
- ✓ *социально-реабилитационные,*
- ✓ *социально-правовые,*
- ✓ *...*



Базовый (отраслевой) перечень услуг и работ в сфере "Культура, кинематография, архивное дело, туризм" (<http://bus.gov.ru>)

u/pub/services?name

[Поиск информации
об учреждениях](#)

[Результаты
независимой оценки](#)

[Базовые
\(отраслевые\) перечни](#)





ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ
для размещения информации
о государственных (муниципальных)
учреждениях

Выберите ваш регион

Санкт-Петербург ▼

 Оставить отзыв

 Личный кабинет

 Мой профиль

Базовые (отраслевые) перечни государственных и муниципальных услуг и работ

Все услуги и работы



Лесное и водное хозяйство

Культура, кинематография, архивное дело

Здравоохранение

Сельское хозяйство, ветеринария и рыболовство

Транспорт и дорожное хозяйство

Государственные (муниципальные) услуги в МФЦ

Образование и наука

Физическая культура и спорт

Библиотеки

Найти

Виды услуг , рекомендуемых базовым отраслевым перечнем

библиотекам

- библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки;
- предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав;
- методическое обеспечение в области библиотечного дела;

учреждениям культуры

- *организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества;*
- *организация и проведение культурно-массовых мероприятий;*
- *создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок;*
- *публичный показ музейных предметов, музейных коллекций ...*

**Благодарю
за внимание!**