

Валентина Медведєва,

в. о. наук. співроб. СІАЗ НБУВ, канд. іст. наук

ПЕРСПЕКТИВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ У БІБЛІОТЕКАХ – ІНФОРМАЦІЙНИХ ЦЕНТРАХ

Стаття присвячена розгляду найважливіших завдань бібліотек усіх типів, їх забезпеченню вільного й необмеженого доступу сучасних користувачів до міжнародних і національних інформаційних ресурсів.

Ключові слова: інформаційні центри, електронні технології, бібліотечні заклади, інформаційне забезпечення.

Стрімкий розвиток інформаційних технологій радикально змінив філософію бібліотечної справи в усьому світі. У сучасних умовах одним з найважливіших завдань бібліотек усіх типів є забезпечення вільного й необмеженого доступу до міжнародних і національних інформаційних ресурсів, оскільки вони набувають значення стратегічних, тобто визначають рівень соціально-економічного розвитку країни.

Так, із зростанням запитів на інформацію зростає й потреба в удосконаленні загальносупільних інформаційних центрів, бібліотечних закладів, залучення до роботи в них кваліфікованих інформаційних працівників, посередників між виробниками і користувачами інформації, між наявним у суспільстві інформаційним ресурсом і соціальною структурою, що на ньому базується. Бібліотечні заклади, виконуючи роль основних елементів інфраструктури з управління інфоресурсами суспільства, повинні відповідати таким вимогам сьогодення:

- відпрацьовувати технології, що забезпечать підвищення ефективності використання інформації, у тому числі й шляхом її адаптації до потреб замовника, з урахуванням специфіки його сприймання;

- стати центрами надійного збереження нової електронної і переведеної з інших носіїв у форму електронної інформації, структурованої і надійно керованої;

- перетворитись у центри передового досвіду, наукової думки, просвіти й освіти для категорій громадян, що долучаються до сучасних інформаційних технологій;

- використовуючи свою техніко-технологічну базу, забезпечити можливість керування електронними потоками інформації;
- ефективно працювати в глобальному інформаційному просторі, відбираючи інформацію, необхідну нашому суспільству;
- переведена в електронну форму інформація з фондів бібліотек упроваджуватиметься в активний обіг, створюючи єдині масиви з новою, утверджуючи напрацьовані поколіннями традиції інфотворення;
- розпочати процес входження повноправних суб'єктів на інформаційні ринки, що може мати для них не лише фінансове значення;
- за рахунок планомірного комплектування фондів новою інформацією відновити і зміцнити внутрішні міждисциплінарні зв'язки, що сприятимуть удосконаленню всієї системи інформаційних баз суспільства.

Хоча бібліотечні заклади в Україні, як і в усіх постсоціалістичних країнах, починаючи з найбільших, сьогодні не відповідають сучасним вимогам суспільства, до них, як до інформаційних, науково-інформаційних центрів, однак останні десятиріччя все-таки дали поштовх до їх істотного оновлення.

Таким чином, бібліотечні установи вимушені втягуватися в сучасні інформаційні обміни поступово, і тут перший етап для гібридних бібліотек стає майже обов'язковим. При цьому, за визначенням Я. Л. Шрайберга, особливості таких бібліотек не обмежуватимуться переведенням частини їх фондів в електронну форму.

Проте, за висловлюванням академіка О. С. Онищенка, «сучасна бібліотека не повинна зациклюватись на одному виді інформації – друкованої, книжкової. Оскільки перетвориться в музей. Сьогодні всі бібліотеки мають справу з різними ресурсами – рукописними, друкованими на папері, на електронних носіях. У найближчій перспективі бачаться як досвідчений «посередник» між майже безмежним потоком інформації і користувачем. Особлива роль нині відводиться інформації про інформацію, і роль бібліотекаря в інформаційній революції невпинно зростає» [1].

Отже, ідеться не лише про створення електронних версій матеріалів існуючих фондів у бібліотеці, а й про її комплектування новою електронною інформацією, про набуття нею інших властивостей, притаманних сучасному інформаційному центру. Тут бібліотеки входять у більш активну фазу співпраці із замовниками, поступово набувають досвіду в застосуванні нових технологій, оволодінні можливостями сучасного технологічного забезпечення. Вони розпочинають творення власного інформаційно-аналітичного продукту, синтезованого на базі використання наявних інформаційних масивів за принципом «інформація на базі

інформації», набувають функціональних ознак банків інформації системи рознесених, позабібліотечних інформаційних баз. При цьому перехідний до нових технологій, організаційних рішень, зумовлених зростаючими суспільними запитами, період у житті бібліотек, що характеризується змішаною системою підходів, традиційних і нових, до обслуговування користувачів дає підстави називати ці заклади гібридними.

Не викликає сумніву, що стратегічним завдання найближчого майбутнього бібліотек є створення в них електронних відповідників усього книжкового багатства для введення їх на носіях у сучасний інформаційний обіг. І це, у свою чергу, сприятиме процесу утвердження спадкоємності духовної культури, напрацьованими всіма попередніми поколіннями в сучасності. До того ж, нові електронні технології розкриватимуть додаткові можливості для реалізації освітньої, кумулятивної та інших функцій бібліотек [8].

Однак, на сьогодні розгляд функціональних характеристик бібліотечних закладів натикається на певні труднощі. Так, оскільки при застосуванні електронних технологій лише в певних межах, що відбувається в гібридному варіанті бібліотечної діяльності, дослідники з різних позицій оцінюють і прояв традиційних технологій, і нових, на базі яких і формують свої протилежні висновки.

З огляду на це стає очевидним, що лише після утвердження електронних технологій, як технологій звичних, робочих, а не новинок для всіх видів користувачів, після визначення практикою місця традиційних форм бібліотечного обслуговування в розвитку загального інформаційного процесу, зможуть і остаточно встановитися погляди стосовно суспільного призначення оновлених бібліотечних закладів. При цьому «оцифрування документальних фондів бібліотек не значить, що вони перестануть існувати як фізичні одиниці, але створення електронних фондів дасть змогу вирішити численні проблеми, що стоять перед сучасними бібліотеками, такі як розміщення документів, забезпечення їх збереження, організація вільного доступу до них» [11].

Треба зазначити, що електронні технології, прийшовши в бібліотечні заклади – традиційні центри суспільного збереження і використання інформації, – дали відчутний поштовх усім напрямам бібліотечної справи, пов'язаним з удосконаленням обслуговування читачів безпосередньо в бібліотеках. Також електронні засоби зв'язку сприяли розширенню кола користувачів за межами бібліотеки.

Разом з тим помітно змінює акценти в діяльності бібліотечних закладів і посилення попиту на інформацію за межами їх традиційного читацького кола в середовищі бізнесу, владних структур, політики, соціальних структур, що відіграють активну роль у процесі активізації всієї системи в

рамках розвитку громадянського суспільства. Вони дедалі більше набувають ознак загальносуспільних інформаційних центрів широкого призначення. Саме ця категорія працівників сьогодні займається структуруванням сучасних електронних масивів інформації, її відбором і підготовкою у зручній для користувачів формі, що значно підвищує ефективність творчої праці замовників, ефективність використання інформації.

З огляду на це Б. Є. Патон справедливо назвав бібліотеки передовою базовою ланкою інформатизації, підкреслюючи, що «рух в інформаційне суспільство починається від мережі бібліотек, бо вони є володарями всієї досі накопиченої і оприлюдненої інформації» [4], а М. С. Слободяник, визначаючи стратегічні пріоритети розвитку бібліотечної справи в Україні, відокремив такий напрям, як формування в їх структурі центрів інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади і місцевого самоврядування, що дасть змогу повною мірою використовувати інформаційний потенціал бібліотек для прийняття оптимальних та ефективних управлінських рішень на державному рівні [13].

Не викликає сумніву те, що в сучасній управлінській діяльності особливе місце має займати оптимізація її інформаційного забезпечення, оскільки будь-яка керована система не в змозі функціонувати і виробляти відповідні рішення без повної достовірної оперативної, а також прогностичної інформації.

При цьому повинен виявитися потенціал сучасних провідних бібліотечних установ, спроможних, за наявності відповідних інформаційно-аналітичних структур, високопрофесійного кадрового забезпечення та сучасної матеріально-технічної бази надавати необхідну об'єктивну інформацію, що сприяє прийняттю оптимальних управлінських рішень на державному рівні.

Разом з тим іншим напрямом діяльності бібліотек є диференційоване інформаційно-аналітичне забезпечення різних категорій користувачів. Тут інформаційна аналітика відповідних підрозділів бібліотек має виконувати інформаційно-допоміжну функцію, оптимізувати й спрямовувати рух інформаційних потоків, забезпечувати збереженість накопичених інформаційних ресурсів.

Таким чином, цілком логічним є твердження В. М. Горового про те, що «сучасний розвиток функції обслуговування всіх категорій користувачів з удосконаленням традиційних форм роботи розвивається до адаптації потрібної замовникам інформації в найбільш прийнятному вигляді, що дедалі частіше набуває ознак власного бібліотечного інформаційно-аналітичного продукту, створеного на базі структуризації великих обсягів інформації» [2, с. 11].

Дивлячись на сучасну наукову бібліотеку, фахівці переконують, що реальний успіх в інформаційній галузі на цьому етапі пов'язаний не стільки з новітніми технологіями, скільки зі змістовим наповненням інформаційних продуктів, що створюються й надаються споживачу. Тому нова модель інформаційної діяльності полягає не в наданні доступу до так званої «сирої інформації» у вигляді БД, електронних видань, списків веб-сайтів тощо, розроблених самостійно чи іншими організаціями, а у створенні власних інформаційних продуктів і послуг. До наукових бібліотек звертаються не стільки за первинними документами, скільки за інформацією з високим рівнем науково-аналітичної обробки [15, с. 169].

У зв'язку із зростанням попиту на електронну інформацію та стрімкі і всеохоплюючі соціально-економічні перетворення наукові бібліотеки мають бути готовими застосовувати інноваційні підходи до обслуговування своїх користувачів, запропонувати їм нові форми і види інформаційних продуктів і послуг, а також інноваційні моделі системи обслуговування загалом.

Тут, за прогнозами авторитетних фахівців, у недалекому майбутньому домінуватимуть документальні потоки на електронних носіях, які стануть основою для створення на основі чи в межах великих бібліотечних центрів, які виконуватимуть функції збору, реєстрації та глибокої аналітико-синтетичної переробки електронних науково-інформаційних ресурсів з формуванням широкого спектру взаємопов'язаних науково-інформаційних продуктів чотирьох рівнів.

На першому рівні результатом такої роботи стане формування галузевих, тематичних, видових та універсальних проблемно орієнтованих бібліографічних БД.

Наступною сходинкою роботи центрів передбачається відокремлення з бібліографічних БД записів про наукові публікації, їх доповнення реферативною інформацією і формування відповідних реферативних БД, на основі яких створюватимуться аналітичні огляди, що в свою чергу становитимуть джерельну базу для підготовки прогностичних матеріалів [6, с. 35].

Найінноваційнішими, найдинамічнішими, найкреативнішими, з точки зору впровадження навчальних, ігрових, просвітницьких масових, групових та індивідуальних форм і видів інформаційного обслуговування (ІО) в межах інформаційно-комунікативної діяльності є дитячі та юнацькі бібліотеки. Саме ці установи повною мірою здатні забезпечити позитивне й ефективне емоційно-комунікативне середовище читача і бібліотекаря, виявляти і розвивати літературні та творчі інтереси і здібності користувачів, формувати естетичний смак особистості тощо. Дитячі та юнацькі

бібліотеки повинні поступово перетворюватися на інформаційно-освітні і дозвіллеві центри сучасного рівня розвитку, центри розвитку інтелектуальних і творчих здібностей дітей і підлітків. Адже, впливаючи на розвиток юного читача, дитячі бібліотеки повинні підготувати дитину до адаптації в сучасних соціально-економічних умовах, створити середовище для формування її духовного світу, розвитку творчої особистості, самовираження та самореалізації [9].

Треба зазначити, що важливе місце в цьому процесі посідає планування читацьких, навчальних і дозвіллевих зон, створення відповідної атмосфери.

Очевидно, що однією з тенденцій інформаційно-комунікативної діяльності є орієнтування на особистість, індивідуалізація підходів і прийомів задоволення навчальних, психологічних, дозвіллевих та культурних потреб читача [12], що виражається в тому, що «особливого значення набувають індивідуалізовані форми роботи» [14, с. 6].

Схожої точки зору в баченні сервісної діяльності бібліотеки дотримується й І. О. Давидова, яка відзначає, що «головним напрямом у розвитку інформаційних продуктів і послуг стає їхня персоналізація, тобто спрямованість на максимальне охоплення і задоволення інформаційних потреб кожного індивіда... Повинен здійснюватися перехід від задоволення інформаційних потреб користувача до вирішення для нього конкретних ділових завдань» [3, с. 170].

Такий самий висновок робить й інша дослідниця – Н. Ю. Каліберда, говорячи про те, що «важливим чинником реалізації стратегії доступу до знань сучасні українські і зарубіжні бібліотекознавці визначають зміну філософії обслуговування, посилення акцентів на його індивідуалізації» [5].

З огляду на це можна стверджувати, що досвід бібліотечного обслуговування користувачів і серед них насамперед управлінських структур, політичних організацій, науки, бізнесу демонструє також об'єктивну необхідність об'єднання бібліотечних закладів у суспільні інформаційні центри, спеціальні і загального призначення, сполучені засобами сучасного зв'язку і пошуковими системами з потужним інформаційним ресурсом.

Автори аналітичного огляду праць відзначають, що світовий досвід вважає саме інноваційні інформаційні технології (ІТ) основою для модернізації та якісного оновлення ІО користувачів бібліотек. Об'єднання ж бібліотек у консорціуми необхідне для ефективнішого впровадження цих технологій і є логічним доповненням першої тенденції. При цьому головним завданням різноманітних бібліотечних об'єднань є інтеграція інформаційних ресурсів і створення єдиного інформаційного простору регіону, країни, а також міжнародні проекти [7, с. 224].

Таким чином, бібліотечні об'єднання створюють новий вид інформаційного обслуговування – корпоративний сервіс для читача, головною перевагою якого є доступ останнього до об'єднаних інформаційних ресурсів. Також проекти, які спрямовані на розвиток корпоративних бібліотечних систем, дають змогу реалізувати стрижневий принцип, напрацьований міжнародним бібліотечним співтовариством, – доступ до фондів та інформації замість володіння. Упровадження і широке застосування інформаційних технологій у практику роботи бібліотек дає можливість віднаходити нові моделі й механізми для якіснішого, повнішого та швидшого інформаційного обслуговування користувачів, пропонуючи останнім в одному місці доступ до інформаційних ресурсів міста, регіону, країни чи всього світу.

Нині, із зростаючою складністю завдань, що постають перед Україною в сучасному глобалізованому світі, з актуалізацією необхідності інформатизації суспільства, на якій базуються можливості інноваційного розвитку, наявна мережа бібліотек залишається тим резервом, модернізація якого, виведення на рівень задоволення сучасних запитів інформаційного обслуговування може не лише повернути належне культурно-освітнє значення бібліотек. Вони можуть стати ефективним суспільним інструментом задоволення необхідними інформаційними ресурсами всіх категорій вітчизняних користувачів. Для цього потрібне вирішення таких завдань:

- упровадження електронних інформаційних технологій у сучасну бібліотечну діяльність, активне включення бібліотек у мережу сучасних соціальних інформаційних комунікацій;

- упровадження дистантних методів роботи як найбільш перспективного напряму розвитку бібліотечних установ у майбутньому, урізноманітнення, удосконалення активних форм інформаційно-аналітичного обслуговування всіх категорій користувачів, активізація бібліотек як сучасних інформаційних центрів, утвердження на інформаційних ринках у сприятливий для цього час, у період їхнього становлення;

- проведення роботи з оцифрування фондів бібліотек, оперативного введення в суспільний обіг насамперед тієї їх частини, що є гостро необхідною для вирішення актуальних проблем суспільного розвитку, вітчизняного наукового поступу, формування національних духовно-ціннісних орієнтирів, патріотичного виховання нових поколінь українців;

- вироблення стратегічних підходів, налагодження ефективного процесу відбору в інтересах вітчизняного користувача якісної інформації з інформаційних масивів глобального інформаційного простору, комплектація ними наявної системи інформаційних баз і підготовка для ефективного використання українськими користувачами;

– об'єднання українських інформаційних ресурсів у загальнонаціональний банк даних, організація діяльності на цій основі Національної електронної бібліотеки України «Бібліотека-XXI», налагодження ефективної координації діяльності бібліотечних установ, а в подальшому інформаційних, науково-інформаційних, культурно-інформаційних та інших центрів у роботі щодо задоволення суспільних запитів на інформацію, у реалізації без зайвого дубляжу процесу оцифрування фондів, збагачення їх новими інформаційними ресурсами, освоєння ефективних форм інформаційно-аналітичної діяльності, організація дієвого використання національних інформаційних ресурсів в умовах впливів глобального інформаційного простору;

– професійне вдосконалення бібліотечних працівників, організація підготовки спеціалістів, необхідних для забезпечення вимог сучасних інформаційних процесів.

Треба підкреслити, що істотні зміни в діяльності бібліотек під впливом зростаючих суспільних запитів на основі впровадження електронних інформаційних технологій зумовлюють необхідність уточнення змісту сучасної інформаційно-аналітичної діяльності. У зв'язку із зростанням акцентів у діяльності бібліотек, пов'язаних насамперед з дистанційним обслуговуванням системи суспільних інститутів, соціальних структур суспільства, ефективність їх діяльності дедалі більшою мірою буде залежати від впровадження активних форм роботи, пов'язаних з відбором необхідної для замовника інформації, підготовки її для використання в найбільш зручній для нього формі, здійсненням змістовного аналізу, окресленням перспектив розвитку теми тощо.

Практика показує, що найбільш ефективними для вирішення такого комплексу завдань є інформаційно-аналітичні форми роботи. Їх продуктивність підвищується з оперативною доставкою, швидким реагуванням на корекцію змісту замовлення. Таким чином забезпечується успішна співпраця із замовником з огляду на кінцевий результат співробітництва.

Такий підхід сприяє підвищенню рівня одного з найважливіших для сучасного суспільства показників – ефективного використання інформаційних ресурсів, що в кінцевому підсумку є показником ефективності розвитку суспільства.

Для забезпечення ефективного обслуговування корпоративних, найбільш суспільно значущих категорій користувачів сучасної бібліотеки потрібним є не лише постійний соціологічний моніторинг, виявлення тенденцій відповідних змін у запитах користувачів і вироблення у зв'язку з цим дієвих методик обслуговування. «Суть успішної стратегії, – стверджує всесвітньо відомий бізнес-стратег Кенічі Омає, – це дати корис-

тувачам те, що вони в дійсності хочуть, причому кращим чином, ніж це роблять конкуренти. Отже, перш за все, вам потрібно дізнатися, чого ж у дійсності хочуть ваші користувачі» [10, с. 75–79].

Підхід до нового якісного етапу організації бібліотечної діяльності, пов'язаного з упровадженням активних форм роботи (що характеризуються активізацією бібліотечних працівників у використанні інформаційних ресурсів, здійснення ними аналізу масивів інформації, підготовку і первинне впорядкування її згідно з тематичними замовленнями, виробництво власних інформаційно-аналітичних продуктів і т. ін.) в умовах входження в інформаційний етап розвитку суспільства зумовлює необхідність переосмислення частини усталених методичних підходів до організації цього виду діяльності в бібліотеках, введення в неї як важливого елемента вивчення потреб сучасних користувачів.

Отже, досліджуючи процес утвердження нових ринкових форм господарювання, автор доходить висновку, що вони стають визначальними в процесі вдосконалення інформаційних обмінів у структурі інформаційних баз сучасного суспільства. Також вони є спонукальним чинником до виробництва нової, суспільно значущої інформації.

Також варто зазначити, що для активної участі в інформаційному ринку потрібне невпинне збагачення базових ресурсів інформації. Серед них зростаючою має стати роль системи загальносуспільних інформаційних баз – бібліотечних закладів, обов'язково пов'язаних у своїй діяльності системою різноманітних спеціальних комунікацій із суспільними інститутами, корпоративними користувачами, масою абонентів в Україні і за кордоном.

Нові вимоги до професійної діяльності бібліотечних працівників пов'язані насамперед з якісними змінами в технологіях бібліотечної справи, що зумовлені впровадженням електронних інформаційних технологій, комп'ютеризацією, а також урізноманітненням категорій користувачів, новими їх запитам до бібліотечного обслуговування. У зв'язку з цим обов'язковим для сучасного бібліотечного працівника є оволодіння комп'ютерною технікою та сучасними технологіями роботи з інформацією, орієнтація в сучасній джерельній базі бібліотечного комплектування, видах інформаційних ресурсів.

Окрім того, оскільки значна частина спеціалістів у галузі бібліотечної справи отримала свою професійну підготовку ще в рамках традиційних спеціалізацій, важливим для вдосконалення сучасної бібліотечної справи є також організація ефективної перепідготовки цих категорій спеціалістів з урахуванням нових завдань і в подальшому безперервно удосконалювати свої знання.

Таким чином, з еволюцією нашого суспільства до рівня інформаційного значення сучасних бібліотечних закладів як інформаційних центрів зростатиме.

Також нині видозмінюється, набуває нового значення характерних рис та особливостей уся робота з бібліотечного обслуговування сучасних користувачів. У зв'язку з цим посилюється роль бібліотек як сучасних інформаційних центрів – важливих елементів соціальної структури в розвитку суспільства.

Список використаних джерел

1. Библиотеки в меняющемся мире: интервью акад. А. С. Онищенко ; записала Л. Таран // Зеркало недели. – 2001. – № 44. – С. 17.
2. *Горовий В. М.* Процес вдосконалення бібліотечного обслуговування користувачів у контексті впровадження електронних технологій / В. Горовий // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – К., 2002. – Вип. 8. – С. 7–13.
3. Давидова І. О. Інформаційний ринок: організація, маркетинг, управління : навч. посіб. / І. О. Давидова. – Х. : ХДАК. – 2001. – 136 с.
4. З виступу Президента НАН України, академіка НАН України Б. С. Патона на засіданні Президії НАН України при обговоренні питання «Про стан та завдання розвитку в НАН України бібліотечно-інформаційної справи» // Бібл. вісн. – 2002. – № 5. – С. 8.
5. *Калиберда Н. Ю.* Библиотечно-информационное обслуживание: современные тенденции / Н. Ю. Калиберда // Библиотеки национальных академий наук: проблемы функционирования, тенденции развития : науч.-практ. и теорет. сб. – К., 2005. – Вып. 3. – С. 153–163.
6. *Костенко Л. Й.* Бібліотека інформаційного суспільства / Л. Костенко, М. Сорока // Бібл. вісн. – 2002. – № 3. – С. 33–38.
7. *Красильникова И. Ю.* Развитие МБА в современных условиях (региональный аспект) / И. Ю. Красильникова, Д. М. Цукерблат // Библиотеки национальных академий наук: проблемы функционирования, тенденции развития : науч.-практ. и теорет. сб. – К., 2003. – Вып. 2. – С. 218–230.
8. *Мошковська Н. І.* Міський МБА в системі забезпечення інформаційних запитів читачів-науковців / Н. І. Мошковська // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – К., 2002. – Вип. 9. – С. 552–557.
9. *Новікова Н. О.* Культурно-просвітня діяльність бібліотек для дітей: інновації, дослідження / Н. О. Новікова // Бібл. вісн. – 2004. – № 1. – С. 10–14.
10. *Омае К.* Мышление стратега: искусство бизнеса по-японски / К. Омае ; пер. с англ. – 2-е изд. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2008. – С. 215.

11. От традиционной библиотеки к электронной: шаги реализации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://sivurova.Narod.ru/art 5.htm>. – Загл. с экрана.

12. Семилет Н. Наши приоритеты / Н. Семилет, Г. Гречко // Библиогр. – 1998. – № 6. – С. 42–50.

13. Слободяник М. С. Стратегічні пріоритети розвитку бібліотечної справи в Україні / М. С. Слободяник // Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: проблеми науки, освіти, практики : матеріали V Міжнар. наук.-практ. конф., Київ, 20–22 трав. 2008 р. – К., 2008. – С. 5–6.

14. Словник основних легалізованих термінів з інформаційного законодавства України / уклад. А. М. Селіванов ; АПрН України, НДІ приватного права і підприємництва. – К., 1998. – 36 с.

15. Сошинська Я. Інноваційні підходи до обслуговування споживачів економічної інформації / Я. Сошинська // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – К., 2004. – Вип. 12. – С. 164–172.