

Беліна Л.,  
зав. відділу НБУВ  
Власенко Н.,  
мол. наук. співроб. НБУВ

### РОЗВИТОК ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ НАУКОВОЇ БІБЛІОТЕКИ В УМОВАХ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА

Розглянуто основні зміни у визначенні сутнісних функцій бібліотек та їхньої реалізації в епоху становлення інформаційного суспільства. Проаналізовано нові форми обслуговування та інформаційні послуги, пов'язані з використанням мультимедійних продуктів та інформаційних технологій.

Простежено досягнення НБУВ у сфері бібліотечно-інформаційного обслуговування за останні роки, а також зміни у діяльності відділу обслуговування з використанням баз даних системи автоматизації бібліотек «ІРБІС64». Запропоновано шляхи подальшого розвитку відділу та впровадження нових інформаційних послуг.

*Ключові слова:* бібліотечно-інформаційне обслуговування, інформаційні послуги, функції відділу обслуговування.

The main changes in the definition of the essential functions of libraries and their implementation in the era of the information society are considered. The new forms of services and information services which are relating to the usage of multimedia products and information technologies are analyzed.

The improvement of VNLU in library and information services in recent years, as well as changes in activities of service department using databases of library automation system IRBIS64 are observed. The ways of further development and implementation of new information services are proposed.

*Key words:* library and information services, information services, functions of the service department.

Рассмотрены основные изменения в определении сущностных функций библиотек и их реализации в эпоху становления информационного общества. Проанализированы новые формы обслуживания и информационные услуги, которые связанные с

использованием мультимедийных продуктов и информационных технологий.

Прослежены достижения НБУВ в сфере библиотечно-информационного обслуживания за последние годы, а также изменения в деятельности отдела обслуживания с использованием баз данных системы автоматизации библиотек «ИРБИС64». Предложены пути дальнейшего развития отдела и внедрения новых информационных услуг.

*Ключевые слова:* библиотечно-информационное обслуживание, информационные услуги, функции отдела обслуживания.

Становлення інформаційного суспільства, формування глобального інформаційного простору, трансформації в економічному, політичному та культурному житті зумовлюють зміни у діяльності всіх соціальних інститутів. Розвиток інформаційних технологій у кінці ХХ – на початку ХХІ ст. розширив можливості соціальних комунікацій та стимулював розвиток і модернізацію традиційних форм обслуговування в усіх сферах діяльності. Бібліотека також зазнає змін відповідно до вимог суспільства. Зокрема, змінюється стратегічна місія бібліотек, мета діяльності, що відображається у зміні завдань та функцій бібліотеки як соціального інституту.

У Концепції Державної цільової національно-культурної програми створення єдиної інформаційної бібліотечної системи «Бібліотека–ХХІ» однією з найбільш актуальних проблем визначена проблема ефективності використання та забезпечення доступності документів, які зберігаються у бібліотечних, архівних та музейних фондах. Бібліотеки є одним із важливих соціальних інститутів, що забезпечують зберігання, накопичення та доступ до інформації, і виконують також суспільно-комунікативну функцію як базові елементи культурної, наукової, освітньої та інформаційної інфраструктури.

Сьогодні виникла нагальна потреба зміни традиційної концепції діяльності бібліотек, що ґрунтувалася на домінуванні документальної парадигми. Сучасна бібліотека є системою, що постійно розвивається, змінюється, трансформується з традиційної бібліотеки у науково-інформаційний осередок, у бібліотеку-полімедіа. Бібліотека зараз є активним учасником перетворення суспільства, підготовки кадрів нової генерації.

**Мета дослідження** – розглянути еволюцію бібліотечно-інформаційного обслуговування у зв'язку з переходом від постіндустріального до інформаційного суспільства та виробити шляхи підвищення ефективності обслуговування користувачів у НБУВ.

Аналізуючи функціональну діяльність будь-якого соціального інституту, треба зважати на два взаємопов'язані аспекти. Перший полягає у тому, що кожний соціальний інститут володіє внутрішньою незмінною сутністю, незалежно від історичного періоду, соціально-демографічної структури суспільства і конкретних поточних завдань, що стоять перед ним. Другим аспектом, на який слід зважати, аналізуючи діяльність соціального інституту, є його мінливість, динамічність внаслідок змін, які відбуваються в суспільстві у процесі історичного розвитку, що знаходить свій відбиток у зміні похідних, допоміжних функцій.

Розглядаючи бібліотеку як соціальний інститут, слід пам'ятати, що основним завданнями її перед суспільством є збирання, зберігання та передавання у часі і просторі досвіду, накопиченого людством і матеріалізованого у документах та інформаційних ресурсах. У зв'язку з цим перед бібліотеками поставлене завдання не протиставляти себе і свої традиції новій добі, а інтегрувати власні досягнення і досвід із сучасними інформаційними технологіями для успішного виконання ними сутнісних соціальних функцій. Питання функцій бібліотеки, їх теоретичного визначення та практичного наповнення набуло значного розвитку у вітчизняному та зарубіжному бібліотекознавстві. Постійними є дискусії щодо виокремлення основних та похідних функцій, їх взаємозв'язку та взаємовпливу. Усі зміни в технологічних процесах та інформаційній діяльності бібліотеки є результатом зміни функцій бібліотеки, їхнього трактування та реалізації.

Системоутворювальною для бібліотеки, на думку Г. Швецової-Водки, є функція термінальної документально-комунікаційної системи (ДКС), яка відповідає за збирання, зберігання документів та організацію їхнього використання. Разом з тим бібліотеку можна кваліфікувати і як генеративну (генерування, створення інформації, що фіксується в документах і потім передається споживачам через каталоги, картотеки, бібліографічні бюлетені і т. д.), і як транзитну ДКС (обслуговування через МБА, ЕДД, електронні колекції тощо) [5].

З розвитком суспільства та інформаційних технологій зазнала змін і модель бібліотеки, представлена М. С. Слободяником: «Системно-комунікаційна модель бібліотеки складається з наступних елементів: інформаційний потенціал – інформаційна діяльність – комунікаційний

процес – управління». Ключовою сутнісною функцією бібліотеки він визначає комунікаційну, а інші сутнісні функції – документальної пам'яті (меморіальна), інформаційна, когнітивна – мають значну комунікативну орієнтацію [4]. Таким чином, поступово відбувається перехід від традиційних завдань (збирання, збереження та надання документів у користування читачам) до нових, пов'язаних із впровадженням інформаційних технологій та розширенням сфери діяльності бібліотеки.

Останнім часом популярності набуває інформаційна функція бібліотеки, яку визначають як похідну соціальну функцію. Виокремлення і посилення інформаційної функції, без сумніву, сприяє модернізації бібліотеки: змінюються форми діяльності бібліотеки, створюється нова модель управління, упроваджуються методи некомерційного маркетингу. Трактування інформаційної функції як однієї із сутнісних розпочалося ще наприкінці ХХ ст., одночасно із виокремленням інформаційної діяльності у пріоритетне завдання бібліотеки. Незважаючи на значний вплив цієї функції, більшість бібліотекознавців визначають її все-таки не як сутнісну, а як похідну соціальну, оскільки віднесення її до сутнісних зумовить зміну статусу бібліотеки та належність до інформаційних соціальних інститутів. Водночас сутнісні функції набувають інформаційного характеру (наприклад, інформаційно-комунікаційна – А. Соколов, інформаційно-документна – М. Слободяник).

У сучасному світі об'єми інформації зростають у геометричній прогресії, тому актуальності набуває інформація про інформацію та шляхи її пошуку. Відбувається тісний зв'язок інформаційної функції з навігаційною (орієнтаційною), яка базується на визначенні оптимальних шляхів пошуку та організації доступу до інформації та реалізується у консультативній роботі.

Розвиток сучасних бібліотек у напрямку модернізації та автоматизації дозволив значно підвищити ефективність обслуговування користувачів та розширити сферу діяльності бібліотек. Процес обслуговування у цьому контексті охоплює не лише надання читачеві у користування документи з фондів бібліотеки, але й допомогу у наданні доступу до всесвітніх інформаційних ресурсів та створення умов для навчання, наукової роботи, спілкування та дозвілля. Бібліотеки всіх рівнів упевнено рухаються у напрямку збільшення кількості послуг для користувачів, створення якомога комфортніших умов для читачів різного віку та соціального статусу, вступаючи у жорстку конкурентну боротьбу за свого користувача. Надання таких послуг, як користування

електронним каталогом, електронними ресурсами, замовлення документів через Інтернет та електронна доставка документів, ще десять років тому були значним досягненням у бібліотечно-інформаційному обслуговуванні, а сьогодні стали звичайною повсякденною практикою більшості провідних бібліотек України та світу, перейшли з розряду інноваційних до традиційних. Актуальною для бібліотечно-інформаційного обслуговування є потреба упровадження нових видів послуг, які б поєднували сучасні технології з традиційними формами обслуговування.

Новими формами обслуговування та інформаційними послугами, що набувають популярності серед користувачів, є пов'язані з використанням мультимедійних продуктів та інформаційних технологій:

- презентації електронних книг;
- використання сайту бібліотеки у якості віртуального простору для спілкування;
- посилання на огляд нових надходжень;
- організація дискусій для різних читацьких груп на сайті бібліотеки;
- можливість розміщення на сайті замовлення на придбання документа, відсутнього у бібліотеці;
- віртуальна довідкова служба у режимі відкладеного часу та у режимі реального часу (за допомогою чату, ISQ чи Skype);
- мобільний маркетинг;
- інформаційна допомога у пошуку роботи.

Ці форми роботи здебільшого поширені у зарубіжних бібліотеках, а більшість вітчизняних бібліотек перебувають на етапі розробки та впровадження віртуального обслуговування.

Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського теж не стоїть осторонь глобалізаційних змін, що відбуваються у суспільстві загалом і у бібліотекознавстві зокрема. Унаслідок трансформації суспільства, нагальної потреби у входженні до всесвітнього інформаційного простору змінилися завдання та функції НБУВ: для науково-інформаційного забезпечення розвитку науки, суспільства необхідне не лише комплектування фонду документами, що охоплюють усі галузі знань та сфери життя людей, як це було декілька десятиліть тому, але й збирання та архівування ресурсів мережі Інтернет, які мають наукову та суспільну цінність. Завдання збереження документальної спадщини нації теж набуває нових форм практичного втілення, зокрема перед Бібліотекою поставлене завдання переведення

в електронну форму першоджерел української духовності та духовності етносів, що мешкають в Україні.

Одним із пріоритетних завдань НБУВ завжди було задоволення інформаційних потреб усіх категорій користувачів, розвиток системи науково-інформаційного забезпечення інноваційної діяльності та загальноосвітнього процесу. Вирішення цього завдання втілюється у системі інформаційно-бібліотечного обслуговування у відділах бібліотеки. Ця стратегія діяльності отримала практичне наповнення у рамках роботи над темою «Підвищення ефективності інформаційної діяльності наукової бібліотеки» у 2011–2013 рр.

Протягом останніх років у НБУВ було значно удосконалено довідково-пошуковий апарат, зокрема розширено можливості пошуку в електронному каталозі, створено імідж-каталоги спеціалізованих фондів бібліотеки та електронні каталоги і тематично-видові бази даних спеціалізованих підрозділів НБУВ. Також для користувачів запроваджено сервіс «Віртуальна довідка», спрямований на оперативне виконання разових запитів віддалених користувачів. Тематичні електронні виставки дозволяють віддаленим користувачам переглянути нові надходження до підсобних фондів читальних залів з анотаціями до документів і краще пізнати різноманіття та багатство фондів Бібліотеки.

Завдання та функції відділу обслуговування основними фондами теж зазнали змін унаслідок зміни підходів до інформаційно-бібліотечного обслуговування та впровадження інформаційних технологій. Традиційно пріоритетною функцією відділу обслуговування наукової бібліотеки визначалася комунікативна [3], оскільки головним результатом діяльності відділу було забезпечення читачів документами із книгосховища. Це відображено у Положенні про ВООФ: на початку 1990-х років основними функціями відділу були якісне обслуговування читачів документами з основного фонду та забезпечення заходів зі збереження документів у процесі обслуговування. Реалізація цих функцій забезпечувалася комплексом взаємопов'язаних технологічних процесів на центральній кафедрі приймання замовлень (ЦКПЗ), диспетчерській кафедрі (ДК), кафедрах видачі документів. Відносини читача та бібліотекаря можна охарактеризувати як «суб'єкт-об'єктні», оскільки читач-суб'єкт раніше сприймав бібліотекаря як об'єкт, діяльність якого визначається запитом читача. Бібліотекар у цьому випадку займав пасивну позицію приймача інформаційного запиту та його виконавця. Такі відносини читача зі співробітником кафедри приймання замовлень докорінно відрізняються від взаємовідносин

читача зі співробітниками інших підрозділів, які здійснюють обслуговування, адже той самий консультант у залі каталогів чи співробітник підсобного фонду має можливість впливати на вибір читача, рекомендувати чи спрямовувати його пошуки, сприймаючи читача як об'єкт.

З упровадженням інформаційних технологій пріоритети у діяльності відділу змістилися з традиційного приймання замовлень та видачі документів (хоча ці завдання залишаються першочерговим) до здійснення пошуку оптимальних шляхів отримання інформації у найкоротший час. За останні роки відбулося розширення галузі бібліотечно-бібліографічного та інформаційного обслуговування, зокрема, централізоване приймання замовлень користувачів почало здійснюватися з використанням нових інформаційних технологій. Галузь інформаційно-консультативного обслуговування читачів включає проведення індивідуальних консультацій з користувачами щодо питань замовлення документів, надання уточнювальних та адресних бібліографічних довідок усно та з використанням електронно-інформаційних ресурсів. Зміни відбулися після створення електронного каталогу та організації автоматизованого робочого місця (АРМ) «Приймання замовлень». На центральній кафедрі приймання замовлень, використовуючи бази даних електронного каталогу САБ «ІРБІС64», співробітник перевіряє наявність примірників документів, які замовляє користувач, у підсобних фондах читальних залів. Якщо документ є у підсобному фонді, замовлення користувача не направляється у книгосховище на виконання, а відразу ж дається відповідь, у який із залів потрібно звернутися користувачеві, де протягом 5–10 хвилин він отримає необхідний документ. Отже, користувач отримує інформацію про документ чи інформаційний ресурс та шляхи його отримання.

Використання ЕК САБ «ІРБІС64» на ЦКПЗ та ДК дозволяє значно підвищити якість обслуговування користувачів, оскільки доступною є не лише інформація про місцезнаходження документів у підсобних фондах читальних залів, а й на якому етапі опрацювання знаходиться документ та коли він буде доступний для користувача. Важливе значення має доступ до імідж-каталогів та електронних каталогів і тематично-видових баз даних спеціалізованих фондів підрозділів, що розміщені у корпусі № 1, оскільки дозволяє оперативно скоординувати роботу із суміжними структурними підрозділами НБУВ для забезпечення виявлення та усунення недоліків, допущених співробітниками у процесі бібліотечно-інформаційного

обслуговування користувачів. Співробітник на ЦКПЗ може відразу перевірити наявність документів у каталогах підрозділів корпусу № 1 та суттєво зекономити час користувача, забезпечуючи отримання ним документних ресурсів.

Як показує досвід, перевірка замовлень з використанням БД САБ «ІРБІС64» та направлення їх до підсобних фондів читальних залів дозволяє співробітникам фонду основного зберігання швидше та оперативніше виконувати замовлення на документи з фонду основного зберігання, зважаючи на зменшення їхньої кількості. Завдяки використанню комп'ютерних технологій на центральній кафедрі приймання замовлень зменшується шлях замовлень користувачів та кількість відповідей «за відділом», а час чекання користувачами замовлених документів суттєво знижується.

Отже, традиційна комунікативна функція, що виконує відділ обслуговування, вступає в тісний зв'язок з інформаційною та навігаційною функціями, оскільки співробітник ЦКПЗ спрямовує пошуки користувача та надає адресні бібліографічні довідки. Також зі зміною завдань, які стоять перед співробітниками, змінюється і парадигма спілкування з «суб'єкт/читач – об'єкт/бібліотекар» на «суб'єкт/читач – суб'єкт/бібліотекар», адже і читач, і бібліотекар займають повноправні активні позиції, які викликані діяльністю користувача.

Розробка нових форм обслуговування та впровадження нових інформаційних послуг можлива після дослідження інформаційних потреб користувачів та детального аналізу масиву замовлень, на які є підвищений попит. Співробітники відділу обслуговування основними фондами систематично здійснюють моніторинг інформаційних запитів читачів Бібліотеки з метою розробки подальших заходів удосконалення обслуговування.

Зокрема, у 2012 році під час моніторингу було опрацьовано 119 652 замовлення, отриманих від читачів НБУВ на центральній кафедрі приймання замовлень. Метою моніторингу було дослідження інформаційних запитів користувачів за хронологічними параметрами. Усі замовлення умовно розподілялися на три групи:

- замовлення на документи, видані до 1930 р.;
- замовлення на документи, видані у 1930–1995 рр.;
- замовлення на документи, видані після 1995 р.

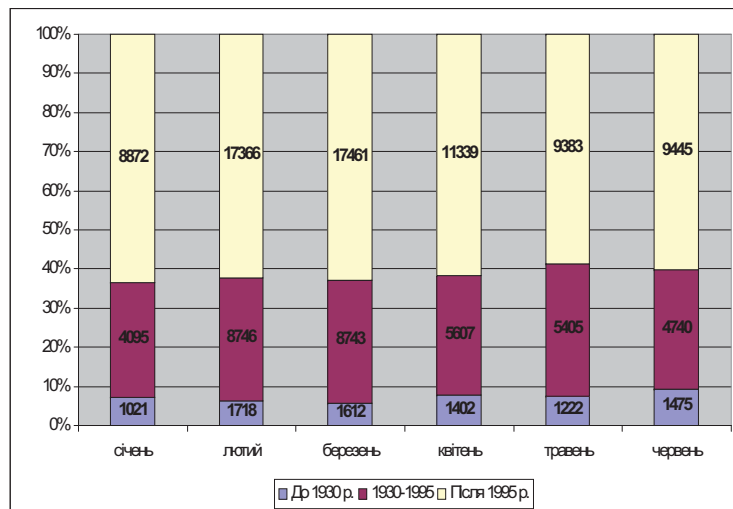


Рис. Результати моніторингу записів користувачів за хронологічними параметрами

Дослідження інформаційних запитів користувачів показало, що найбільшим попитом користуються документи, видані після 1995 р. (рисунок). Вони становлять у середньому 60 % усіх замовлень користувачів. Надалі цей відсоток буде лише збільшуватися, оскільки більшість користувачів цікавляться новими виданнями. Ці документи здебільшого представлені у ЕК, отже, необхідним етапом розвитку обслуговування є впровадження системи дистанційного замовлення, а також таких форм роботи з практики Веб 2.0 та Бібліотека 2.0, створення користувачами власних списків літератури, написання відгуків про документи та їх пропагування у соціальних мережах.

Також доволі показовим маємо той факт, що стабільно високим є попит на документи, видані до 1930 р. У тематичному плані переважають документи на історичну, філологічну та правознавчу тематику. Майже всі ці документи становлять виняткову наукову та культурну цінність і тому потребують особливих умов їхнього обліку, зберігання та обслуговування ними. Необхідно розробити комплекс заходів та механізм їхнього впровадження для підвищення зберігання

та ефективності обслуговування документами, виданими до 1930 р. Ми пропонуємо вжити такі заходи:

- здійснити захисне маркування на всіх документах, виданих до 1930 р.;
- ввести систему обліку, зберігання та взаєморозрахунку під час обслуговування цими документами аналогічно до обслуговування видань з колекційного фонду;
- дозволити лише цифрове копіювання цих документів.

Ці заходи допоможуть зберегти та передати наступним поколінням культурне та наукове надбання української нації.

Таким чином, перспективи розвитку відділу обслуговування основними фондами нерозривно пов'язані з використанням інформаційних технологій та САБ «ІРБІС64». Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів має розширитися за рахунок введення системи дистанційного замовлення, продовження терміну користування літературою за допомогою Інтернету, а також налагодження зворотнього зв'язку з користувачами за допомогою електронної пошти, sms-листування та спеціальних мобільних додатків і програм (*mobile apps*). Остання послуга є популярною в інших бібліотеках та дуже корисною для сповіщення користувачів про надходження документів на номер користувача чи, навпаки, про затримку виконання замовлення та її причини. Зворотній зв'язок може бути використаний і для повідомлення користувачів про закінчення терміну користування документами з пропозицією вибору подальшої дії: продовження терміну чи повернення документів до фонду основного зберігання. Ці інформаційні послуги є необхідними не лише для сучасного користувача, якого важко уявити без гаджетів, але й для маркетингової комунікації бібліотеки, яка спрямована на інформування, переконання, нагадування споживачам про свої послуги і свою діяльність.

**Висновки.** Виконання бібліотекою своєї ролі як соціального інституту в сучасному інформаційному суспільстві залежить від вміння здійснювати комплексний аналіз наукового, технічного, економічного та культурного життя суспільства, а також бібліотечно-інформаційне забезпечення всіх сфер діяльності.

Обслуговування користувачів бібліотеки має бути орієнтоване на вивчення їхніх інформаційних потреб, їх задоволення та перспективне

прогнозування. Наукова бібліотека повинна постійно вивчати попит на свої інформаційні послуги та розширювати їхній спектр з урахуванням сучасних інформаційних технологій. Така стратегія діяльності у сфері обслуговування користувачів забезпечить бібліотеці гідне місце серед інших соціальних та комерційних інститутів, що забезпечують користувача найціннішим товаром у сучасному світі – інформацією.

#### Список використаних джерел

1. Ванеев А. Н. Библиотека как социальный институт и проблемы ее комплексного изучения [Электронный ресурс] / А. Н. Ванеев // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета культуры и искусств. – 2003. – № 1. – С. 44–51. – Режим доступа : <http://elibrary.ru/download/97025124.pdf>. – Загл. с экрана.
2. Концепція Державної цільової національно-культурної програми створення єдиної інформаційної бібліотечної системи «Бібліотека–XXI». – Режим доступу <http://zakon.rada.gov.ua/laws/shau/1579-2009.p>.
3. Слободяник М. Наукова бібліотека: еволюція структури і функцій / М. Слободяник. – К., 1995. – 266, [2] с.
4. Слободяник М. С. Базова модель бібліотеки як соціально-комунікаційної інституції / М. С. Слободяник // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2009. – № 4. – С. 5–6.
5. Швецова-Водка Г. Бібліотека як документальна комунікаційна система / Галина Швецова-Водка // Бібл. вісн. – 2011. – № 6. – С. 3–7.

#### **Беліна Л., Власенко Н. Розвиток обслуговування користувачів наукової бібліотеки в умовах інформаційного суспільства.**

*Ключові слова:* бібліотечно-інформаційне обслуговування, інформаційні послуги, функції відділу обслуговування.

Актуальною для бібліотечно-інформаційного обслуговування є потреба впровадження нових видів послуг, які б поєднували сучасні технології з традиційними формами обслуговування.

Новими формами обслуговування та інформаційними послугами, що набирають популярність серед користувачів, є такі: використання сайту бібліотеки як віртуального простору для спілкування; посилання на огляд нових надходжень; можливість розміщення на сайті замовлення на придбання документа, відсутнього у бібліотеці; віртуальна довідкова служба у режимі відкладеного часу і у режимі реального часу (за допомогою чату, ISQ чи Skype); мобільний маркетинг; інформаційна допомога в пошуку роботи.

Із впровадженням інформаційних технологій пріоритети у діяльності відділу обслуговування змістилися з традиційного приймання замовлень та видачі документів (хоча ці завдання залишаються першочерговим) до здійснення пошуку оптимальних шляхів отримання інформації у найкоротший час. САБ «ІРБІС64» дозволяє значно підвищити якість обслуговування користувачів, оскільки співробітник спрямовує пошуки користувача та надає адресні бібліографічні довідки.

Надалі бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів має розширитися за рахунок уведення системи дистанційного замовлення, продовження терміну користування літературою за допомогою Інтернету, а також налагодження зворотнього зв'язку з користувачами за допомогою електронної пошти, sms-листування та спеціальних мобільних додатків та програм (mobile apps).

Наукова бібліотека повинна постійно вивчати попит на свої інформаційні послуги та розширювати їх спектр з урахуванням сучасних інформаційних технологій. Така стратегія діяльності у сфері обслуговування користувачів забезпечить бібліотеці гідне місце серед інших соціальних та комерційних інститутів, які забезпечують користувача найціннішим товаром у сучасному світі – інформацією.

#### **Belina L., Vlasenko N. The development of library services for users of research library under conditions of information society.**

*Key words:* library and information services, information services, functions of the service department.

The need of the introduction of new services that combine modern technology with traditional forms of service is actual for library and information services.

The new forms of library and information services, which are gaining popularity among users, are such as: usage of the library website as a virtual space for communication, link to review of new receipts,

possibility of placing online orders purchase document that is not in the library, virtual reference service in mode deferred time and in real time (through chat, ISQ or Skype); mobile marketing, informational assistance in finding employment.

With the introduction of information technology the priorities of the service department has shifted from the traditional acceptance of orders and delivery of documents (although these problems are a priority) to implement the search for optimal ways of receiving information in the shortest time. LAS «IRBIS64» can significantly improve the quality of library service as an librarian directs the search of the user and provides targeted bibliographic references.

The future of library and information services for users is to expand through the introduction of remote reservation, elongation of the use of literature through the Internet, as well as setting up user feedback via email, SMS-messaging and special mobile apps.

Research Library should constantly examine the demand for their information services and expand their range based on modern information technology. This strategy of activity in the field of customer service will provide a worthy place for library among other social and commercial institutions that provide the user the most valuable commodity in today's world – information.

**Белина Л., Власенко Н. Развитие обслуживания пользователей научной библиотеки в условиях информационного общества.**

Актуальной для библиотечно-информационного обслуживания является потребность внедрения новых видов услуг, объединяющих современные технологии с традиционными формами обслуживания.

Новыми формами обслуживания и информационными услугами, набирающими популярность среди пользователей, являются: использование сайта библиотеки в качестве виртуального пространства для общения; ссылка на обзор новых поступлений, возможность размещения на сайте заказа на приобретение документа, отсутствующего в библиотеке; виртуальная справочная служба в режиме отложенного времени и в режиме реального времени (с помощью

чата, ISQ или Skype); мобильный маркетинг; информационная помощь в поиске работы.

С внедрением информационных технологий приоритеты в деятельности отдела обслуживания сместились с традиционного приема заказов и выдачи документов (хотя эти задачи остаются первоочередными) к осуществлению поиска оптимальных путей получения информации в кратчайшие сроки. САБ «ИРБИС64» позволяет значительно повысить качество обслуживания пользователей, поскольку сотрудник направляет поиски пользователя и предоставляет адресные библиографические справки.

В дальнейшем библиотечно-информационное обслуживание пользователей должно расширяться за счет введения системы дистанционного заказа, продления срока пользования литературой с помощью Интернета, а также налаживание обратной связи с пользователями по электронной почте, sms-переписке и специальных мобильных приложений и программ (mobile apps).

Научная библиотека должна постоянно изучать спрос на свои информационные услуги и расширять их спектр с учетом современных информационных технологий. Такая стратегия деятельности в сфере обслуживания пользователей обеспечит библиотеке достойное место среди других социальных и коммерческих институтов, обеспечивающих пользователя наиболее ценным товаром в современном мире – информацией.