

УДК 027.54.081(436):021/64

**Тетяна Арсєнко,**

зав. відділу міжнародної інформації та зарубіжних зв'язків НБУВ

**Микола Воробей,**

наук. співробітник відділу міжнародної інформації

та зарубіжних зв'язків НБУВ

### **БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ В АВСТРІЙСЬКІЙ НАЦІОНАЛЬНІЙ БІБЛІОТЕЦІ**

Висвітлюється досвід бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів в Австрійській національній бібліотеці. Проаналізовано систему ДБО, структуру баз даних, а також співпрацю та кооперацію АНБ з іншими бібліотеками та установами Європи у створенні та використанні електронних баз даних. Описуються заходи, які проводить бібліотека в рамках своєї інформаційної та культурної діяльності.

*Ключові слова:* Австрійська національна бібліотека, бібліотечно-інформаційне обслуговування, Австрійський зведений каталог, бази даних, інформаційний пошук.

Важливим фактором у бібліотечно-інформаційній роботі бібліотек України є вивчення досвіду діяльності зарубіжних бібліотек з питань обслуговування користувачів, співпраці з іншими бібліотеками та установами зі створення електронного каталогу, баз даних, проведення різноманітних культурних та просвітницьких заходів [1].

Цікавим для нашого користувача в даній галузі діяльності може стати досвід Австрійської національної бібліотеки (АНБ), м. Відень, однієї з найстаріших бібліотек Європи та найбільшої бібліотеки Австрії, фонд якої нараховує понад 8 млн од. зб. Час її заснування сягає в XV ст., коли кайзер Фрідріх III (1415–1493) рр. приніс в свою резиденцію Бург у Вінер Нойштадті 110 особливо цінних та унікальних книг, серед них – знамениту Біблію Вацлава. Пізніше фонди бібліотеки примножувалися подарунками кайзера Максиміліана (1459–1519) рр., але ця Кайзерівська бібліотека не розташовувалась в одній будівлі, книги знаходились в декількох місцях: Вінер Нойштадті, Вінер Бурзі та Замку Абрас в Тиролі.

Першим бібліотекарем, який систематизував та каталогізував Кайзерівську бібліотеку, вважається нідерландський вчений Гуго Блортіус

(1533–1608). Він заклав підвалини для організації книжок в систематичному порядку в тогочасній бібліотеці. Завдяки Указу кайзера до бібліотеки почав надходити обов'язковий примірник, що зумовило різке зростання її фондів. Це розпорядження, але в сучаснішій формі, діє і до сьогодні. Кайзерівська бібліотека вперше номінується як Національна Кайзерівська бібліотека Австрії 1806 р., про що пише кустос Пауль Штраттман на початку XIX ст. і саме тоді вперше знаходимо згадку про цю бібліотеку як установу, що зберігає національні пам'ятки писемності та культури [2].

З кінцем монархії 1918 р. закінчується і функціонування бібліотеки як придворної. Після проголошення Австрійської Республіки 1920 р., колишня Імператорська придворна бібліотека отримала назву «Національна бібліотека», а її колекції розмістились у центрі Відня, в приміщеннях палацу Гофбург, історичній резиденції імператорської родини Габсбургів. І лише 1945 р., після 570 років існування, вона остаточно отримує офіційну назву: Австрійська національна бібліотека.

Профіль комплектування АНБ універсальний, проте в її фондах переважає література гуманітарного характеру, особливо яка видається за кордонами Австрії. Згідно з основним завданням як головної бібліотеки країни, що збирає та обробляє літературу про Австрію, АНБ має найповніше зібрання друкованих та електронних інформаційних матеріалів за темою «Austriaca», які надходять до неї як обов'язковий примірник, або у вигляді дарів, шляхом обміну та закупівлі. Завдяки постійному та систематичному збору традиційних друкованих та електронних інформаційних ресурсів АНБ є найбільшою бібліотекою не лише Австрії, а однією з найцінніших універсальних бібліотек Європи і відіграє важливу роль у збереженні пам'яток світової культури. Основні теми та напрями наукових досліджень пов'язані та виходять зі складу цінних та унікальних зібрань бібліотеки, особливо музейних фондів і охоплюють здебільшого духовну та культурну сфери, а також історію науки та бібліотечної справи [3].

В АНБ здійснюється низка проектів: видавничі, науково-культурні, суто бібліотечні, наприклад з каталогізації та розвитку і впровадження нових бібліотечних технологій. З 1992 року в бібліотеці почав впроваджуватись електронний каталог, куди крім нових надходжень, за допомогою спеціальної програми, створеною фірмою Gterest GmbH (Німеччина) за період з квітня 2002 по березень 2003 рр. було скановано та повністю здійснено ретроконверсію карткового друкованого каталогу в

повнотекстовий формат, який дає можливість оперативно здійснювати електронний пошук матеріалів при обслуговуванні читачів.

Організація бібліотечно-інформаційного обслуговування АНБ – це один з найважливіших показників якості її діяльності, куди входять: надання загальної інформація про бібліотеку; інформування про правила та принципи користування бібліотекою; платні послуги та тарифи при користуванні інформацією та об'єктами бібліотеки; діяльність Інформаційної служби машинного пошуку та доставки інформації (IVS); використання електронних ресурсів Австрійського зведеного каталогу та баз даних інших країн (наприклад ФРН); організація культурно-просвітницьких заходів та участь в традиційній загальнонаціональній інформаційно-просвітницькій акції «Австрія читає», яка проходить щорічно в жовтні під патронажем президента країни та інших.

Довідково-інформаційне обслуговування користувачів, які збираються вперше відвідати бібліотеку, починається з сайту бібліотеки ([www.onb.ac.at](http://www.onb.ac.at)), де в розділі «Informationen für ErstbenutzerInnen» зібрано спеціальний пакет інформації, що полегшує процес користування бібліотекою. Інколи для користувачів, особливо іноземних, стає проблемою не лише орієнтація в місті, але і в самій бібліотеці, що складається з великого комплексу читальних зал, відділів обслуговування, інформаційних центрів тощо. Тому, в першу чергу, в цьому пакеті представлена основна інформація про бібліотеку: адреса, графік роботи, структура бібліотеки, правила користування бібліотекою, порядок доступу користувачів до фондів, каталогів, читальних зал та системи бібліотечно-інформаційного обслуговування, де можна отримати безкоштовні довідки з питань пошуку потрібної інформації в каталогах, базах даних; кваліфіковані поради спеціалістів, професійних експертів АНБ при пошуку інформації різноманітної тематики, заявки до яких надходять від користувачів також письмово, у вигляді формуляру, по e-mail чи звичайною поштою.

Бібліотекою можуть користуватись усі громадяни країни та іноземці, яким виповнилось 15 років і мають дійсний читачський квиток. Читачський квиток можна замовити і придбати ще перед першим відвідуванням бібліотеки через Online-Ticket-Shop, а коли ж спливає його річний термін користування, читач отримує про це повідомлення на e-mail. На рік читачський квиток коштує 10 євро, а одноразовий на день – 3 євро. Цей квиток дає право користуватись літературою в читальних залах вільного доступу для користування Інтернетом чи W-LANs та замовляти літературу

на абонемент, а громадянам, які постійно проживають в Австрії, право доступу до замовлених баз даних та електронних журналів АНБ. В режимі онлайн можна також зареєструватись на екскурсії до музеїв-глобусів, есперанто, папірусів, а також інших об'єктів бібліотеки, наприклад «Св'яткової зали». 2014 р. музейні комплекси бібліотеки відвідали 268 049 людей, що на 9,39 % більше, ніж попереднього року. Цей значний приріст відвідування зумовлений успішною демонстрацією виставки до сотої річниці від початку Першої світової війни, що демонструвалась протягом 2014 року під назвою «An meine Völker! Der Erste Weltkrieg 1914–1918».

Відвідування комплексу музеїв-глобусів, есперанто, папірусів та «Св'яткової зали» – платно (крім дітей та підлітків до 19 років), а також членів «Товариства друзів Австрійської національної бібліотеки» і триває 90 хв., а окремо кожного з музеїв – 45 хв. Для дорослих вхідний квиток у «Св'яткову залу» коштує 7 євро, а комбінований квиток до комплексу музеїв – 4 євро, пенсіонерам відповідно 4,5 та 3,0 євро. Є також спеціальні тижневі квитки для дорослих, які коштують 13 євро, а для пенсіонерів по 9,50 євро; сім'я з двох дорослих та дитини віком до 19 років заплатить відповідно 22,10 євро.

Користувачі бібліотеки мають можливість замовляти літературу в читальну залу та на абонемент у режимі онлайн прямо з дому, або на місці шляхом заповнення читацької вимоги. Всі читачі бібліотеки без виключення мають право отримувати літературу для користування на абонемент терміном на 1 місяць одночасно не більше, ніж 5 одиниць різних документів, або замовляти через МБА, якщо ці матеріали відсутні в інших бібліотеках м. Відня [4].

Бібліотека пропонує до послуг користувачів понад 4 тис. баз даних різних виробників з багатьох галузей знання, до яких доступ здійснюється через мережу баз даних – Infosystem (DBIS). Ця Інформаційна система баз даних розроблена в Університетській бібліотеці м. Регенсбург (ФРН) за фінансової підтримки Баварського федерального міністерства науки, дослідження та мистецтва і Німецького товариства досліджень (DFG), і нею на сьогодні користуються 294 бібліотеки. У згаданих базах можна знайти повнотекстову інформацію, посилання на літературу, різноманітні факти, зображення, зміст яких доступний через пошукову функцію. Окремо тут представлена також інформація в PDF-форматі. Ця Інформаційна система баз даних не охоплює електронні журнали, електронні монографії, окремі бібліотечні каталоги. Бази даних в ній систематизовані за алфавітом галузей знань [5].

Більшість баз даних не потребують ліцензій і тому мають вільний доступ для користувачів в Інтернеті, але 150 АНБ – ліцензовані, і ними можуть користуватися тільки читачі з дійсним читацьким квитком, а деяка вибірка інформація надається лише користувачам, які постійно проживають в Австрії і можуть використовувати її в особистих, а не комерційних цілях. Не дозволяється завантажувати з баз даних великі за обсягом файли, а також систематично їх роздруковувати чи зберігати та використовувати на своїх електронних носіях інформації.

Австрійська національна бібліотека має право з дозволу адміністрації надавати в орендне користування іншим суб'єктам свої інформаційні матеріали – книги, плакати, навіть глобуси, що зібрані в найбільшому в Європі Музеї глобусів при АНБ для демонстрування на різноманітних виставках поза межами бібліотеки. Для цього потрібно надіслати письмове замовлення на користування у вигляді договору з адміністрації бібліотеки з зазначенням у ньому потрібного документу чи експонату. Для користувачів ця послуга платна. Заявка повинна надійти не пізніше, ніж за 6 місяців до початку демонстрації виставки, а гарантія та підтвердження оплати здійснюється як мінімум за 4 місяці до початку демонстрації виставки.

Також для різних прийомів, концертів, презентацій адміністрація бібліотеки має право надавати в оренду читальні зали зі старовинним архітектурним оздобленням, де можуть одноразово вміститись близько 900 гостей. Особливою популярністю користується «Святкова зала», оздоблена колонами та унікальними стародруками в старовинних книжкових шафах [6].

У Австрійській національній бібліотеці успішно функціонує також «Інформаційна служба машинного пошуку та доставки інформації» (Informationsvermittlungsstelle, IVS), яка надає сервісні послуги як на місці, так і віддаленим користувачам:

- ❖ проведення консультацій з бібліографічного пошуку інформації як на традиційних карткових, так і електронних носіях;
- ❖ встановлення інших бібліотек з наявними в них бібліографічними даними;
- ❖ надання відповіді на запити тематичного характеру;
- ❖ укладання та надання користувачам як одноразових, так і поточних списків літератури відповідно до профілю дослідження користувачів;
- ❖ здійснення пошуку бібліографічних даних за темами; уточнення адрес

видавництва, інститутів, надання довідок про біографічні дані окремих осіб та фактів як в межах своєї країни, так і для зарубіжних користувачів;

- ❖ постійне здійснення індивідуальної допомоги при користуванні CD ROOM та online-ресурсами;

- ❖ надання консультацій з підвищення кваліфікації в галузі нових електронних медіа в межах м. Відень.

Ці послуги можна отримати безкоштовно. Платними послугами для користувачів АНБ в системі бібліотечно-інформаційного обслуговування є:

- ❖ відбір та систематизація інформації з комерційних баз даних;

- ❖ здійснення поточного вибору актуальної літератури, повнотекстової інформації, або інших фактів з електронної бази даних згідно з профілем запитів користувачів;

- ❖ термінове замовлення необхідної оригінальної літератури електронним шляхом.

Вартість послуг залежить від їх складності. В АНБ безкоштовно виконуються лише прості довідки, які не потребують значних витрат часу, не більше півгодини (наприклад, короткі біографічні довідки, довідки про видавництва, доповнення та уточнення бібліографічних відомостей). Платними ж є укладання списків літератури, деталізовані біографічні та бібліографічні запити. Вартість пошуку за запитами: 1 год. – 40 євро, за кожні наступні півгодини – 20 євро, незалежно від того, яким буде результат пошуку. Такі ж розцінки діють, коли співробітники беруть на себе завдання пошуку інформації у БД.

Ця служба (IVS) має угоди на користування базами даних багатьох австрійських та інших європейських міжнародних баз даних, як наприклад АРА (Австрія), DBI, GENIOS та STH (ФРН).

Основою для інформаційного пошуку слугують Австрійська національна бібліографія, електронні та традиційні каталоги, а також загальна і спеціальна бібліографія. Через «Austrian Books Online» та завдяки співпраці між АНБ і Google весь загальний книжковий фонд з XVI до другої половини XIX ст., що пройшов електронне оброблення і не потребує виконання авторського права, тепер доступний в онлайн-режимі. В рамках цього проекту з близько 600 тис. запланованих для оцифрування томів, перші 150 тис. вже оцифровані та виставленні для користування. А електронні портали ANNO (Austrian Newspapers Online; історичні газети та журнали) та ALEX (історичні тексти по праву та законодавству) збільшились до 2 млн оцифрованих сторінок і на сьогодні

вже близько 12 млн сторінок доступні онлайн. Зараз здійснюються проекти з оцифрування цінних раритетів музичного відділу, наприклад, творів з автографами видатних композиторів (вже оцифровано біля 100 тис. сторінок), а також плакатів та історичних листівок, що знаходяться в картографічному відділі. АНБ отримує також фінансову підтримку в здійсненні цих проектів від «Товариства шанувальників АНБ». З жовтня 2012 року в рамках нової Веб 2.0 ініціативи бібліотека виступила з своєю платформою у фейсбуці і це викликало великий інтерес серед користувачів, на сьогодні вона має вже понад 2 тисячі шанувальників.

Крім вищезазначених послуг в АНБ є можливість робити копії потрібних користувачу матеріалів шляхом мікрофільмування, ксерокопіювання, фотографування та перезапису на інші електронні носії, що регулюються авторським правом. 1 сторінка ксерокопіювання формату А4 коштує 10 центів, а формату А3 – 20 центів. При скануванні на спеціальних сканерах, які виконує лише співробітник бібліотеки, 1 сторінка коштує 40 центів. Виготовлення фотографій в лабораторії залежно від формату мають такі розцінки: кольорове фото формату 13x18 см – 5 євро; 15x21 – 10 євро; 21x30 – 18 євро; 30x42 – 22 євро.

2012 р. бібліотека брала участь загалом в 7 спільних проектах з ЄС, в центрі яких – створення загальноєвропейського порталу «Європіана», з яким можна познайомитися за адресою [www.europeana.eu](http://www.europeana.eu) [7]. Про усі проекти, що здійснює та планує АНБ протягом 10 наступних років, можна ознайомитись у брошурі «Vision 2025 – Wissen für die Welt von morgen», яка була представлена громадськості на прес-конференції у вересні 2012 року. Основний лейтмотив перспективи розвитку АНБ – шляхом автоматизації та масового оцифрування власних фондів брати активну участь у створенні майбутнього віртуального електронного суспільства знань [8].

Через пошукову систему Австрійської бібліотечної спілки, так званий «Австрійський зведений каталог», АНБ надає доступ до інформації інших бібліотек Австрії. Ця інформаційно-пошукова система зберігає в собі понад 10 млн назв з більш ніж 80 бібліотек Австрії, в основному представлена інформація про публікації за період з 1980 р., а більш пізніша література в рамках цього проекту охоплена частково. Через цю пошукову систему АНБ має доступ до загального каталогу австрійських журналів та газет, а також мистецької, наукової та культурно-політичної спадщини в Австрії. Враховуючи, що ця інформація в основному з країн німецькомовного

простору, бібліотека має також доступ і до каталогів та багатьох баз даних бібліотек ФРН, що дає можливість ширшого пошуку німецькомовної та інформації іншими мовами через так званий Віртуальний каталог у Карлсруе (Karlsruhe Virtual Catalog, KVK), який нараховує на сьогодні 50 млн назв книг та журналів, а також Базу даних журналів (ZDB) з понад 1,3 млн назв з усього світу.

Унікальною частиною системи довідково-інформаційного обслуговування в АНБ є щорічні культурно-просвітницькі акції, які організовує сама бібліотека, або виступає активним співучасником, як наприклад в традиційній жовтневій загальнонаціональній акції «Австрія читає». Зміст і наповнення практичними заняттями, що входять до цієї акції, змінюються щороку. Так, 2014 р. в рамках цієї акції АНБ провела комплекс заходів, пов'язаних з удосконаленням процесу інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів:

- презентація найбільшого в Австрії проекту з електронного оброблення книг «Австрійська книга онлайн», виданих з XVI по XVIII ст. включно;
- ознайомлення користувачів з практикою оброблення та каталогізації книги безпосередньо в бібліотеці;
- базове навчання з основ розвитку шрифту в Новітній час, практична допомога при прочитанні текстів для всіх, хто цікавиться стародруками;
- ознайомлення з тисячолітньою історією папірусів, вивчення історії та культури писання, а також мов в Стародавньому Єгипті;
- ознайомлення відвідувачів з оцифрованими матеріалами з газет та журналів бібліотеки часів Першої світової війни з можливим користування у віддаленому доступі;
- ознайомлення з церковними книгами та іншими першоджерелами бібліотеки, що дають можливість дослідити генеалогію свого роду;
- читання австрійської письменниці Сабіни Грубер розділів свого роману «Репетиція хору».

Цей загальнонаціональний проект за участю довідково-інформаційної служби АНБ є досконалим інструментом інформування про знання, набуття, використання та розповсюдження знання, що може слугувати прикладом відмінного виконання професійного обов'язку сучасним бібліотекарем.

Крім участі в цій загальнонаціональній акції, в бібліотеці організуються свої заходи: «Довга ніч мов» (кінець вересня); «Довга ніч музеїв» (початок жовтня); «День відкритих дверей» та інші. Наприклад, в рамках

щорічної акції «Світ знань» учні шкіл мають можливість ознайомитись із найкращими музейними комплексами в стінах АНБ, наприклад, так звана «Святкова зала», музеї папірусів, глобусів та есперанто. Для учнів гімназій постійно проводяться спеціальні науково-інформаційні та просвітницькі заходи: наприклад, для шкіл з педагогічним ухилом або для дітей з обмеженими фізичними можливостями. Плата для учнів – символічна, за 60 хв. екскурсії – 2 євро, а для вчителів і осіб, які їх супроводжують, особливо з обмеженими фізичними можливостями, безкоштовно.

Зала «Австрійська бібліотека» у Національній бібліотеці України імені В. І. Вернадського при обслуговуванні читачів також успішно використовує інформаційні ресурси Австрійської національної бібліотеки, як в онлайнному режимі через веб-сторінку бібліотеки, так і через МБА Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського, у разі коли в самій залі відсутня потрібна користувачу інформація. Ще 1992 р. через Міністерство закордонних справ Австрії до зали було надіслано мікрофіші карткового каталогу АНБ (808 од.), якими користуються читачі вже понад 20 років. У фонді зали, що на сьогодні нараховує понад 14 тис. од. зберігання, з них – біля 8,5 тис. книг, зібрана значна кількість довідкових видань: енциклопедії, різного роду довідники, словники, наприклад, «Österreichisches biographisches Lexikon 1815–1950» (15 томів), «Kindlers Neues Literatur Lexikon» (21 том), «Österreichisches Personenlexikon der Ersten und Zweiten Republik», різноманітні путівники по видатних історичних місцях та містах Австрії, наприклад, «Autengruber Peter. Lexikon der Wiener Strassennamen: Bedeutung. Herkunft. Frühere Bezeichnungen», «Beyerl Beppo. Wien und Umgebung», «Prock Anton. Reiseführer Tirol», «Sternthal Barbara. Salzburg. Stadt&Land: Kultur, Natur&Freizeit», які користуються великим попитом серед читачів та інших відвідувачів бібліотеки, що вивчають культуру Австрії чи збираються відвідати цю країну [9].

#### Список використаних джерел

1. Добко Т. Довідково-бібліографічна діяльність наукових бібліотек Національної академії наук України: становлення та розвиток (XX ст. – перше десятиліття XXI ст.) / Тетяна Добко ; відп. ред.: О. С. Онищенко ; НАН. України. Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2013. – 376 с.
2. Kammel K. Die Österreichische Nationalbibliothek : Geschichte – Bestände – Aufgaben / Karl Kammel. – Wien : ÖNB, 1979. – 127 s.
3. Die Österreichische Nationalbibliothek / Red. Irina Kubadinow. – München : Prestel, 2004. – 159 S.

4. «Schatzhäuser Österreichs»: Die Österreichische Nationalbibliothek / Zsg. Isabella Ackerl ; Bundeskanzleramt, Bundespressdienst. – Wien, 1995. – 112 s.

5. DatenbankInfosystemm (DBIS). Österreichische Nationalbibliothek [Electronic resource]. Mode of access : [http://www.onb.ac.at/kataloge/externe\\_datenbanken.htm](http://www.onb.ac.at/kataloge/externe_datenbanken.htm). – Title from the screen.

6. Kataloge der Österreichischen Nationalbibliothek [Electronic resource]. – Mode of access : <http://www.onb.ac.at/kataloge/index.htm#a10687>. – Title from the screen .

7. Europeana : think culture [Electronic resource]. – Mode of access : <http://www.europeana.eu>. – Title from the screen.

8. *Pfiffner Martin, Stadelmann Peter*. Wissen wirksam machen : Wie Kopfarbeiter produktiv machen. – Fr. / Main ; N.–Y : Campus Verlag, 2012. – 325 s.

9. Австрійська бібліотека [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.nbuv.gov.ua/node/238/>. – Назва з екрана.

Стаття надійшла до редакції 14.05.2015 р.

UDC 027.54.081(436):021.64

**Tetiana Arseienko,**

Head of International information and cooperation department,  
Verndsky National Library of Ukraine

**Mykola Vorobei,**

Researcher of International information and cooperation department, VNLU

#### **Library and informational service at the Austrian National Library**

The Austrian National Library (ANL) in Vienna is one of the oldest libraries in Europe and of the largest library in Austria: its fund is about 8 millions items. Experience of the Austrian National Library in its professional activity is highly appreciated within world information and library community.

The article covers the problem of library and information service at the Austrian National Library and its basic components:

- ❖ general information about the library;
- ❖ rules and principles of Data bases usage;
- ❖ conditions for rent of informational materials and objects of ANL by outsiders;
- ❖ payment services and taxes for them;
- ❖ activities of information service of machine searching and delivery of information (AVS);
- ❖ usage of Austrian Joint Catalogue resources (ÖVK).

Special attention was paid to variety of informational, educational and cultural events which are constantly taking place in the ANL in order to attract more users, readers, visitors and guests of the library into participation in All-national traditional actions «Austria is reading» (end of each October) and library events «Long night of

different languages» (end of each September), «Long night of museums» (start of each October), «Day of open doors» etc.

Austrian National Library questions and problems of cooperation with European libraries and research institutions in usage of domestic and foreign Data bases were under consideration.

*Keywords:* Austrian National Library, library and informational services, Austrian Joint Catalogue, domestic and foreign D-bases, informational search.

УДК 027.54.081(436):021.64

**Татьяна Арсеенко,**

зав. отделом международной информации и зарубежных связей НБУВ

**Николай Воробей,**

научный сотрудник отдела международной информации и зарубежных связей НБУВ

#### **Библиотечно-информационное обслуживание в Австрийской национальной библиотеке**

Австрийская национальная библиотека (АНБ) (г. Вена) является одной из старейших библиотек Европы и крупнейшей библиотекой Австрии, фонд которой составляет свыше 8 млн ед. хранения и поэтому опыт ее деятельности заслуживает на внимание исследователей библиотечного дела.

В статье рассматриваются вопросы библиотечно-информационного обслуживания пользователей в Австрийской национальной библиотеке (АНБ) и его основные составляющие: общая информация о библиотеке, правила принципы пользования базами данных, условия аренды другим субъектом информационных материалов и объектов АНБ, платные услуги и тарифы на них, деятельность информационной службы машинного поиска и доставки информации (IVS), использование ресурсов Австрийского сводного каталога (ÖVK), проведение различных информационно-просветительских и культурных мероприятий с целью привлечения читателей в библиотеку в рамках общенациональной традиционной акции «Австрия читает» (конец октября) и внутрибиблиотечных мероприятий: «Долгая ночь языков» (конец сентября); «Долгая ночь музеев» (начало октября); «День открытых дверей».

Показано сотрудничество и кооперацию АНБ с другими библиотеками и научными учреждениями Европы в использовании национальных и зарубежных баз данных научной информации.

*Ключевые слова:* Австрийская национальная библиотека, библиотечно-информационное обслуживание, Австрийский сводный каталог, базы данных, информационный поиск.