

Використана література

1. Британський музей. Лондон : альбом. – М. : Изобразит. искусство, 1980. – 256 с. ; илюстр.
2. Винер А.В. Материалы и техника монументально-декоративной живописи: Стенная, плафонная и декоративная живопись / А.В.Винер. – М. : Искусство, 1953. – 755 с. ; илюстр.
3. Власов В.Г. Большой энциклопедический словарь изобразительного искусства. В 8 т. / В.Г. Власов. – СПб. : ЛИТА, 2000.
4. Всеобщая история архитектуры. В 12-ти т. / Под ред. О.Х. Халпахчьяна, Е.Д. Квитницкой, В.В. Павлова, А.М. Прибытковой. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Изд. лит. по строительству, 1970.
5. Всеобщая история искусств. В 6-ти т. / Акад. художеств СССР. Ин-т теории и истории изобразит. искусств; под ред. А.Д. Чегодаева. – М. : Искусство, 1956.
6. Енциклопедія сучасної України. В 5-ти т. // НАН України, Наук. т-во ім. Т. Шевченка, Коорд. бюро енцикл. сучас. України НАН України. – К., 2001.
7. Замкова М.В. Прадо / М.В.Замкова. – М. : Олма-Пресс Образование, 2003. – 128 с. – (Шедевры мировой живописи в вашем доме).
8. Искусство стран и народов мира. Архитектура. Живопись. Скульптура. Графика. Декор. искусство. В 5-ти т. / гл. ред. Б.В. Иогансон. – М. : Сов. энцикл., 1969 – 1981.
9. История искусства зарубежных стран : Средние века и Возрождение : учебник / ин-т живописи, скульптуры и архитектуры им. И.Е. Репина, Акад. художеств СССР ; под ред. Ц.Г. Нессельштраус. – 2-е изд. переработ. и доп. – М. : Изобраз. искусство, 1982. – 664 с. ; илюстр.
10. Історія українського мистецтва. В 6-ти т. / АН УРСР. – К. : Гол. ред. рад. енцикл., 1966-1968.
11. Катерина Білокур = Kateryna Bilokur : фотокнига. – К. : Спалах, 2001. – 127 с.
12. Мелешук І.І. Синтез традиційних та інноваційних форм в пропаганді національної культури та мистецтва. Творча співпраця з митцями Рівненщини / І.І. Мелешук // Регіональна бібліотека в сучасному соціальному контексті : до 60-річчя від дня заснування РДОНБ : зб. ст. і тез доп. наук.-практ. конф. – Рівне : Волинські обереги, 2002. – С. 87-91.
13. Резенталь Ш. Античное и западно-европейское искусство / Ш. Резенталь. – М. ; Л. : Искусство, 1941. – 269 с. ; илюстр.
14. Сисюк О.І. Відділ мистецтв: традиції та творчий пошук // Пріоритети діяльності Рівненської державної обласної бібліотеки : зб. статей з досвіду роботи / О.І.Сисюк / наук. ред. В.П. Ярошук ; ред. Л.Г. Сахнюк. – Рівне Волинські обереги, 2006. – С. 105 – 107.
15. Образотворче мистецтво [Електронний ресурс]. – К., 2002. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM) : зв., кол.

НАУКОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БІБЛІОТЕЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

УДК 024:004(477)

ТЕХНОЛОГІЧНА МОДЕЛЬ ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЧИТАЧІВ СУЧАСНОЇ БІБЛІОТЕКИ

О.О.Ісаєнко

За результатами дослідження, яке проводилося 2006-2007 рр. і охопило 4 національні бібліотеки України, 4 державні бібліотеки України, 3 бібліотеки іноземних держав, що розташовані на території України, та 3 бібліотеки провідних вищих навчальних закладів країни державної та недержавної форми власності, і яке стосувалось інноваційних технологічних складових інформаційного обслуговування, в описовій формі пропонується узагальнена технологічна модель інформаційного обслуговування сучасної бібліотеки.

Ключові слова: дистанційне інформаційне обслуговування, електронні науково-інформаційні ресурси (ЕНІР), веб-сайт бібліотеки, бази даних (БД), довідково-пошуковий апарат (ДПА) бібліотеки.

In 2006-2007 research innovation technological components information service in 4 national libraries of Ukraine, 4 state libraries of Ukraine, 3 libraries foreign countries, which stand on the territory of Ukraine, and 3 university libraries. Author gives describe technological model of information service of modern library.

Світова глобалізація відносин в усіх сферах життєдіяльності, стрімкий розвиток інформаційних технологій, збільшення потоків інформаційних ресурсів, переорієнтація споживачів інформації спонукає консервативний бібліотечний інститут шукати нові моделі, шляхи та напрями своєї подальшої ефективної роботи. Відбувається переосмислення ролі і місця бібліотечно-інформаційної установи в задоволенні інформаційних потреб і запитів нового сучасного користувача. Для досягнення поставлених цілей бібліотека потребує інновацій, у значному удосконаленні та кардинальній заміні існуючих інструментів і механізмів задоволення інформаційних потреб і запитів користувачів, у віднайденні нових форм, видів і методів інформаційного обслуговування, в створенні нових інформаційних продуктів і запропонуванні нових видів інформаційних послуг, а також у формуванні нових видів інформаційних ресурсів. Спробуємо дати відповіді на виклики, що постали перед бібліотечною спільнотою чи, принаймні, вказати можливі шляхи подальшого ефективного розвитку сучасної бібліотечно-інформаційної установи.

Безпосереднє вивчення системи обслуговування та детальний аналіз деяких технологій обслуговування (інструментів, засобів,

ресурсів тощо, а також зручність, послідовність та доцільність виконання тих чи інших дій, які використовуються і здійснюються в процесі виконання конкретної послуги), що проводилося 2006-2007 рр. в 4-х національних, 4-х державних, 3-х бібліотеках іноземних держав, що розташовані на території України, та 3-х бібліотеках провідних вищих навчальних закладів країни державної та недержавної форми власності¹, дало підстави стверджувати про пряму залежність кількісних і якісних характеристик складових компонентів деяких технологій інформаційного обслуговування від архітектурно-композиційної та організаційно-управлінської структури останніх. Результати даного дослідження послугували основою для створення в описовій формі технологічної моделі інформаційного обслуговування сучасної бібліотеки. Охарактеризуємо найважливіші складові, розмежувавши її на модель безпосереднього та дистанційного інформаційного обслуговування.

Модель безпосереднього інформаційного обслуговування сучасної бібліотеки. Для будь-якої великої бібліотеки ідеальним, з точки зору її розміщення, є центральна чи прилеглі до центральної частини міста райони зі зручним транспортним сполученням. Це дозволяє вести роботу з популяризації своєї роботи

¹Національні бібліотеки України: Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського (<http://www.nbuv.gov.ua/>), Національна парламентська бібліотека України (<http://www.nplu.kiev.ua/>, <http://profy.nplu.org/>), Національна наукова медична бібліотека України (<http://www.library.gov.ua/>), Національна бібліотека України для дітей (<http://www.chl.kiev.ua/>);

державні бібліотеки України: Державна науково-технічна бібліотека України (<http://ntbu.ru/>), Державна науково-педагогічна бібліотека України імені В.О. Сухомлинського (<http://www.library.edu-ua.net/>), Державна історична бібліотека України (веб-сайту чи веб-сторінки немає), Державна бібліотека України для юнацтва (<http://www.4uth.gov.ua/>);

бібліотеки іноземних держав: Центр знань та інформації Британської Ради (http://www.britishcouncil.org/uk/ukraine-about_us-where_in_ukraine-kyiv-services.htm), Інформаційний центр та Бібліотека Гете-Інституту (<http://www.goethe.de/ins/ua/kie/wis/bib/ukindex.htm>), Медіатека-Інформаційний центр Французького Культурного Центру (<http://www.ifu.com.ua/?s=3&p>);

бібліотеки ВНЗ: Наукова бібліотека ім. М.Максимовича Київського національного університету імені Тараса Шевченка (<http://lib-gw.univ.kiev.ua/>), Науково-технічна бібліотека ім. Г.І. Денисенка Національного технічного університету України "Київський політехнічний інститут" (<http://library.ntu-kpi.kiev.ua/>), Міжнародний бібліотечно-інформаційний центр ім. Ярослава Мудрого Міжрегіональної Академії управління персоналом (<http://www.iapm.edu.ua/biz/>).

і залучення до власних фондів користувачів з усього міста. Також бажане розміщення самої бібліотеки в єдиній окремій будівлі, спроектованій саме для конкретної бібліотеки, яка має певну кількість та типо-видове розмаїття фонду, визначені функції і завдання, свій контингент читачів тощо. Наявність філій в інших частинах міста чи навіть корпусах або книгосховищах поблизу головної будівлі значно ускладнює як користування бібліотекою читачами, так і роботу співробітникам установи. Якщо ж уникнути цього не вдалося, потрібно сконцентрувати в головному корпусі фонди і відповідні читальні зали з тими масивами документів, які є найзапитуванишими, а також ті, які мають перехресне коло інтересів у читачів. У філіях та окремих книгосховищах варто об'єднати фонди за типо-видовими та мовними ознаками. Що ж стосується власних баз даних (БД) та інших електронних науково-інформаційних ресурсів (ЕНІР), то останні мають бути доступні в усіх корпусах бібліотеки.

Для зручності користування бібліотекою читачі повинні мати різноманітні візуальні підказки, які розміщені у зручних місцях і дають повну і зрозумілу інформацію про те, який читальний зал де знаходиться, який має фонд, які послуги надає тощо. Біля входу до бібліотеки на видному місці має бути розміщений не схематичний (евакуація при пожежі), а повномасштабний зрозумілий план розташування всіх внутрішніх приміщень. Також при записі читача до бібліотеки останньому в обов'язковому порядку повинна видаватися брошура "Пам'ятка читачу" з історичною довідкою про бібліотеку, всією контактною інформацією, структурою та короткими анотаціями до всіх обслуговуючих підрозділів про обсяг і наповнення їхніх фондів та форми і види задоволення інформаційних потреб і запитів.

Надзвичайно важливим є планування бібліотечного приміщення – внутрішньої архітектурно-композиційної структури, виокремлення чи навпаки – об'єднання службової та читачької зон, розробка та функціонування технологій замовлення, пошуку та видачі документів читачам з різних фондосховищ,

умови і зручність надання довідково-консультаційних послуг та роботи з БД та іншими ЕНІР тощо. Також важливою є робота з розробки та дизайну читачьких зон та кафедр замовлення і видачі документів.

Для оперативного задоволення інформаційних запитів читачів на документи необхідне раціональне розмежування всього документного фонду бібліотеки на основний та підсобний фонди, фонд відкритого доступу та фонд абонементу, а також повинна проводитися постійна робота над тим, щоб зберігати необхідний баланс між швидкістю видачі документів читачу, ефективним використанням кожної з частин фонду, завантаженістю читальних залів, обслуговуючих підрозділів, задіяних в обслуговуванні співробітників та технічних пристроїв, а також підтримувати високий рівень загального задоволення інформаційних запитів і потреб читачів.

Розмежування книжкового фонду бібліотеки на основний, який, як правило, знаходиться на інших, порівняно з читальними залами і кафедрами видачі літератури, поверхах, і доступ до якого здійснюється за допомогою підйомників, конвеєрів і ліфтів, та підсобний (єдиний чи який розкиданий по спеціалізованим читальним залам) має, з точки зору якості відображення у довідково-пошуковому апараті (ДПА) та відповідної зручності і швидкості пошуку необхідних документів читачем з наступною їхньою видачею бібліотекарем, надзвичайно важливе значення. Адже для читача має велике значення – отримати необхідний документ, витративши на його пошук, замовлення і отримання 5 хвилин чи 1 годину. Потрібно зазначити, що між єдиним підсобним фондом і фондами спеціалізованих читальних залів є суттєва різниця, адже різними є їхні принципи функціонування та технології комплектування.

Функцією єдиного підсобного фонду є постійний моніторинг, вивчення і відбір з основного фонду документів, які користуються попитом у читачів, і на пошук і видачу яких витрачаються значно більше часу, а також значно більші матеріальні та людські ресурси (порівняно з видачею з підсобного фонду), а також повернення до основного фонду доку-

ментів, що перестали користуватися попитом або взагалі не виправдали очікування стосовно попиту на них. Найбільш ефективним інструментом виявлення таких документів є тотальне (у межах усього основного та єдиного підсобного фондів) використання листків використання документів з бажаним веденням службової БД, яка б, відповідно до заданих параметрів запитів, надавала інформацію зі статистики використання документів. Звісно, весь єдиний підсобний фонд має бути введений до читацької БД, яка б відображала склад фонду в режимі он-лайн, і доступ до якої мали б читачі, окрім інших місць, в обов'язковому порядку безпосередньо біля кафедри єдиного підсобного фонду.

Функціонування фондів спеціалізованих читальних залів має зовсім іншу природу. Ці фонди, як правило, мають вузький профіль комплектування, який обмежується мовою, предметом чи тематикою видань, видом документів, історичною чи культурною цінністю тощо. Фонди таких залів поповнюються постійно, а списання чи передача непрофільних (помилково направлених або попередньо недостатньо вивчених) документів до основного чи іншого фондів відбувається час від часу. При організації і діяльності таких залів керуються історичною, культурною чи науковою цінністю документів; актуальністю та високим попитом на документи певної тематики з боку значної частини користувачів; специфікою виготовлення, оформлення, обліку, наукового опрацювання, зберігання, збереження, обслуговування тощо документів; а також суспільною необхідністю та політичною волею. Фонди таких залів є стабільними і за тією чи іншою ознакою однотипними. Слабким місцем таких фондів виступають критерії, за якими документи відбирають до тих чи інших фондів. Приміром, стародруковане видання довідкового типу кін. XIX ст., присвячене європейським скрипалям з окремими аркушами рукописів нот, може зберігатись як у відділі стародруків, як і у відділі рукописів, як у музичному, так і в довідковому відділі. По-перше, такі критерії повинні бути універсальними і застосовувати-

ся до всіх спеціалізованих читальних залів, і по-друге, самі критерії, а також паспорт залу (хронологічні межі, мова, тематика та види документів тощо) повинні бути доступні користувачам, щоб останні могли розуміти логіку формування цих фондів із метою доцільності звертання до них.

Якщо в бібліотеці є зона, в якій читачі мають доступ до відкритого фонду, то вона має бути компактною і профільною, об'єднана зі службовою зоною і загалом мати таке розміщення, щоб черговий бібліотекар-консультант міг бачити кожного читача, який перебуває в ній. Це необхідно для оперативного надання консультацій, а також для фізичного збереження самого фонду.

Індикатором якості ДПА, а отже – ефективності документного обслуговування, є адекватне відображення фонду бібліотеки в її карткових каталогах і картотеках, а також в різноманітних БД. Обов'язковою умовою є зазначення в каталогах та БД місцезнаходження того чи іншого документа: фонд основного зберігання, підсобний фонд основного чи одного зі спеціалізованих читальних залів, депозитарне книгосховище, філія тощо. Якщо документ з тієї чи іншої причини змінює своє місцезнаходження – автоматично повинні вноситися відповідні записи в усі каталоги і картотеки, в т. ч. і в електронному каталозі (ЕК). Звісно, така робота потребує наявності достатньої кількості кваліфікованого персоналу, злагоженої роботи відповідних структурних підрозділів і, звісно ж, добре відпрацьованої даної технології.

Також слід сказати і про підвищення кваліфікації обслуговуючого персоналу. Кожний консультант або черговий бібліотекар-бібліограф повинен володіти інформацією про всі напрями і форми роботи бібліотеки, мати загальні відомості про роботу будь-якого структурного підрозділу бібліотеки і в разі звернення до нього читача надати точну і релевантну відповідь. Для зручності такі консультанти повинні носити бейджики певного кольору, а читач знатиме, що це співробітник, який обов'язково допоможе йому.

Для сучасної бібліотеки стало необхідністю формування власних БД, у т. ч. ЕК нових надходжень. За наявності великої кількості різноманітних БД постає питання про зручність їхнього використання, логіки наповнення та орієнтування в них користувача. В анотації до кожної БД необхідно вказувати початок введення записів, кількість записів на даний момент, дату останнього введення, хронологічні межі документів, типо-видове та мовне наповнення та інші специфічні характеристики, щоб користувач розумів, що він може знайти в цій БД і чи взагалі варто до неї звертатися.

За останні роки значно зросла роль БД, як власного виробництва, так і передплатених, переважно іноземних, інформаційних ресурсів, в задоволенні інформаційних потреб і запитів користувачів бібліотек. Відтак повноцінне консультування, а також оперативне фахове виконання різних видів пошуку бібліотекарем-консультантом вже стало невід'ємною складовою роботи не лише відділів довідково-бібліографічного обслуговування (ДБО), а й різних читальних залів. Така робота потребує знання не лише типо-видового та змістового наповнення БД, її структури, особливостей та специфіки програмного забезпечення і технічних можливостей, а й основ педагогіки та психології, щоб, з урахуванням емоційно-психологічних, вікових, соціально-культурних та освітньо-фахових характеристик користувачів, максимально повно і на належному рівні задовольнити інформаційні потреби і запити останніх. Це, в свою чергу, потребує систематичного підвищення кваліфікації в різних галузях науки і практики. Окрім того, зараз вже багато бібліотек пропонують своїм користувачам передплатені іноземні ресурси. Тож потрібні і відповідні фахівці ще й зі знанням іноземних мов. Консультування і виконання інформаційних запитів за допомогою власних БД та інших ресурсів повинно стати пріоритетним напрямом довідково-консультативної роботи обслуговуючих підрозділів бібліотеки. За даних обставин необхідна масова перекваліфікація бібліотечного персоналу. Популяризація таких послуг не лише підвищить зацікав-

леність до них користувачів, а й може скласти цілком пристойну додаткову статтю доходу бібліотеки.

Масова робота сучасної бібліотеки є традиційно багатогранною і різноманітною, пріоритетним напрямком якої повинна стати активна співпраця з іншими інституціями (загальноосвітні, музичні та художні школи, виші, наукові установи, музеї, театри, клуби, гуртки, книжкові крамниці, спілки поетів і письменників, управління у справах сім'ї та молоді, медико-реабілітаційні установи, центри соціальної допомоги, служби соціально-психологічної адаптації тощо), з метою значного розширення своїх соціальних функцій і формування у свідомості та світосприйнятті сучасного користувача бібліотеки як бібліотечно-інформаційного, культурно-мистецького, навчально-освітнього соціального центру, в якому кожний зможе знайти потрібну йому інформацію або отримати ту чи іншу послугу. Форми співпраці між різними установами можуть бути найрізноманітнішими. Головними завданнями бібліотеки є бібліотечно-інформаційне забезпечення різноманітних заходів, популяризація власних продуктів, послуг і можливостей, утвердження неминучості змін, які потребують активного втручання бібліотечного інституту в суспільні процеси.

Модель дистанційного інформаційного обслуговування сучасної бібліотеки. Функціонування сучасної бібліотеки вже не уявляється без існування її веб-сайту, який може бути простим онлайн-довідником, або стати ефективним інтерактивним інструментом із надання інформаційних послуг користувачам з різних міст і країн. Це залежить від технічних можливостей бібліотеки, кваліфікації технічного персоналу та фахового світосприйняття середньої і вищої керівних ланок установи. Вимоги, які висуваються до будь-якого веб-сайту, – це швидке завантаження (наявність складного графічного та аудіовізуального матеріалів значно гальмують цей процес), якомога частіше оновлення інформації (у тому числі доопрацювання чи зміна структури і форми подання матеріалу на самому веб-сайті), постійний технічний супровід, вибір надійного Інтернет-провайдера, зручна

навігація, легкість сприйняття інформації, її структурованість. Наповнення веб-сайту має бути інформативним, цікавим і зрозумілим основному контингенту користувачів. На веб-сайті мають бути вміщені умови запису до бібліотеки, правила та розклад роботи, особливості обслуговування у різних читальних залах (надання листа клопотання, обмеження за віковим чи фаховим цензом тощо), викладена повна структура бібліотеки разом з керівниками і контактною інформацією (телефони, електронна пошта (ЕП)), анотаціями і фотографіями, завданнями і функціями відділів, коротко розкриті фонди, представлені інформаційні можливості та послуги відділів і читальних залів, наведений загальний перелік послуг, що пропонує бібліотека, в т. ч. перелік платних послуг. Також необхідно вести рубрики, в яких представляти нові надходження до бібліотеки, повідомляти про новини та заходи, які проводить бібліотека чи в яких вона бере безпосередню участь, готувати і постійно оновлювати тематичні списки літератури з актуальних питань сьогодення за напрямом основної діяльності або, якщо на це достатньо інформаційних, технічних та людських ресурсів, формувати проблемно-тематичні БД тощо. Надзвичайно важливим для користувачів є наявність впорядкованої довідкової інформації про центральні та місцеві органи влади, органи місцевого самоврядування, соціальні служби та відділи, медичні та судові установи, навчальні та наукові заклади тощо. Також у бібліотеці необхідне розмежування Інтернет та Інтранет середовища, які мають різні інформаційні можливості, і за допомогою яких заохочують читача приходити до бібліотеки для отримання повнішої і змістовнішої інформації та надають довідкові, консультативні, бібліотечно-бібліографічні та інформаційні послуги, або навпаки – надають поверхову оперативну інформацію через веб-сайт з метою невідволікання співробітників на чисельні дріб'язкові та елементарні речі.

Функціонування власного веб-сайту розкриває перед сучасною бібліотекою широкі можливості з популяризації своїх фондів, БД, інформаційних продуктів, залучення до своїх

лав користувачів з інших міст і навіть країн, надання інформаційних послуг в дистанційному режимі, он-лайнове проведення методичних нарад для бібліотек мережі, Інтернет-конференцій тощо.

Послуга з виконання віртуальної довідки та сервіс ІСQ-консультант є абсолютно доступними для реалізації будь-якою сучасною бібліотекою, проте чомусь і досі не є поширеним явищем. Дані послуги мають спільне завдання – оперативно надати повну інформацію довідкового змісту на он-лайнвий (інтерактивний) запит користувача. Сервіс ІСQ-консультант надає можливість спілкуватися в режимі реального часу одночасно з необмеженою кількістю користувачів; оперативно давати відповіді на питання; прийом запитів може відбуватися цілодобово; безособистісна та неконтактна форма діалогу читача і ІСQ-консультанта гарантує їхнє неупереджене ставлення один до одного. Реалізація даного сервісу може мати різні форми та ставити перед собою різні завдання. Для запобігання непорозумінь, до користувача має бути доведена вичерпна інформація про можливості даного сервісу. Послуга з виконання віртуальної довідки має значно ширші можливості, а також за своєю суттю є аналогічною до адресних, уточнюючих, тематичних, персональних, фактографічних довідок, які традиційно виконуються в стінах бібліотеки. Знову ж таки, для однозначного сприйняття користувачами можливостей даної послуги, потрібно чітко зазначити, які запити можливі для виконання. Звісно, саме виконання має бути оперативне. Архів виконаних довідок повинен бути систематизований, а також в ньому має проводитися багатоаспектний пошук, в т. ч. й за текстами відповідей.

Послуги з електронної доставки документів, в т. ч. зі здійсненням сканування, а також вибіркоче розповсюдження інформації та інформування про нові надходження і бібліотечно-інформаційні новини виконуються за допомогою ЕП або спеціалізованих програм. Дані сервіси також є цілком доступними до виконання сучасною бібліотекою. Однак ці послуги здебільшого вже є платними, а тому їхнє впровадження має бути не

лише обґрунтованим і витребуваним, а й цікавим і привабливим (як в інформаційному, так і в ціновому аспектах) для певних категорій, груп чи навіть окремих користувачів. Саме така вибірковість і гнучкість з боку бібліотеки відіграють вирішальну роль в успішності запропонованих послуг. У даному випадку існування шаблонів у підходах, прейскурантів цін тощо не повинно обмежувати уяву користувача і бібліотекаря.

Он-лайнове або інтерактивне замовлення (резервування) літератури на даному етапі для сучасної бібліотеки є логічним кроком уперед з точки зору розвитку процесів автоматизації і комп'ютеризації, а також розвитку он-лайнних або інтерактивних бібліотечних інформаційних технологій. Звісно, користувач може замовити лише ті документи, які представлені в ЕК бібліотеки, проте, з огляду на те, що багато ЕК бібліотек вже мають хронологічну глибину понад 10 років, дана обставина вже не є серйозною перешкодою для запровадження такої послуги. Але для того, щоб дана послуга була ефективною, необхідно встановити певні обмеження і застереження: даною послугою можуть користуватися постійні читачі та ті, хто зарекомендував себе з позитивного боку, або читачі певних категорій; встановити обмеження в кількості документів, які замовляються читачем за один раз або, якщо це абонемент, не повернуті ним до бібліотеки; встановити чіткі і зрозумілі правила надання даної послуги, за порушення яких читач тимчасово або назавжди позбавляється права користуватися такою послугою. В ідеальному варіанті вище перераховані обмеження і застереження повинні контролюватися автоматично програмним забезпеченням. Також бажано, щоб сам ЕК містив інформацію в режимі реального часу про статус документа (чи видається, якщо це на абонемент, чи є на місці, якщо немає на місці – коли його мають здати і чи є на нього черга), а користувач мав можливість зарезервувати

документ.

Започаткування повноцінного функціонування бібліотечного форуму, а також проведення Інтернет-семінарів, конференцій та інших заходів може дозволити собі лише велика бібліотека. В даному випадку варто говорити не стільки про технічну підтримку таких проєктів, як про якісне різноманітне і цікаве їхнє наповнення. Адже зрозуміло, що популярність бібліотечних форумів мабуть ніколи не зможе зрівнятися з аналогічними розважальними та комерційними Інтернет-проєктами. Більше того, повноцінна діяльність великої кількості бібліотечних форумів також неможлива. А відтак, доцільно організувати такі форуми у кількох провідних бібліотеках у різних регіонах країни, а учасниками і співорганізаторами зможуть виступати багато бібліотек та інших інституцій. Різноманітному наповненню таких форумів потрібно приділяти багато уваги, адже ефективність проведених в їхніх межах заходів (семінари, конференції, методичні та організаційно-управлінські наради, обговорення актуальних питань бібліотечно-інформаційного законодавства тощо), при добре організованій роботі, зможе у багато разів перевищувати аналогічні заходи, що проводяться бібліотеками традиційним способом фізичного зібрання учасників.

Отже, підсумовуючи викладене, можемо говорити про необхідність кропіткої системної роботи в різних напрямках бібліотечно-інформаційної діяльності для досягнення позитивного результату. Керівництво та персонал сучасної бібліотеки повинні усвідомити неминучість змін та постійно працювати над вдосконаленням існуючої системи інформаційного обслуговування, приймати нестандартні рішення, віднаходити нові та запроваджувати у практику роботи перевірені часом форми, методи і моделі задоволення інформаційних потреб та запитів користувачів.