

## БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНІ ПРОДУКТИ І ПОСЛУГИ ДЛЯ КОРИСТУВАЧІВ НАУКОВИХ БІБЛІОТЕК

*С.В. Дригайло*

*У статті розкрито бібліотечні й інформаційні продукти і послуги, які надаються користувачам наукових бібліотек, їхній зміст, класифікацію, застосування, тенденції розвитку, вільний доступ до інформації, бібліотечно-інформаційний сервіс на сучасному етапі.*

**Ключові слова:** *бібліотечні продукти і послуги для користувачів наукових бібліотек, їхній зміст, класифікація, застосування, тенденції розвитку, вільний доступ до інформації, бібліотечно-інформаційний сервіс на сучасному етапі.*

## LIBRARY AND INFORMATION PRODUCTS AND SERVICES FOR USERS OF SCIENTIFIC LIBRARIES

*The library and information products and services provided to users of scientific libraries are exposed in the article, their maintenance, classification, application, progress trends, free access to information, library-information service on the modern stage.*

**Keywords:** *library and information products and services provided to users of scientific libraries, their maintenance, classification, progress trends, free access to information, library-information service on the modern stage.*

У сфері послуг підкреслюються об'єктивні закономірності сучасного розвитку світової цивілізації: невиробнича сфера на сучасному етапі розвивається більш високими темпами, ніж виробнича – в Європі 66 % від загального числа зайнятих, у США – 73%, приріст робочих місць 80-90 %.

Надання бібліотечних послуг має за мету безпосереднє задоволення вимог користувачів. Попит читачів у низці чистих суспільних благ сміло можна поставити бібліотечне обслуговування, оскільки кожна людина з допомогою бібліотек отримує неоціненну перевагу безкоштовного користування інформаційними ресурсами найбільшим обсягом .

Бібліотеки є одним із виробників інформаційних продуктів і послуг, основним і історично первісним інститутом, що забезпечує суспільне використання соціально-значущої документної інформації. Стаття 1 Закону України «Про бібліотеки і бібліотечну справу» дає таке визначення бібліотечної послуги: «бібліотечна послуга – результат діяльності бібліотеки із задоволення інформаційних, науково-дослідних, освітніх, культурних та інших потреб користувачів бібліотеки». Таким чином, бібліотечна послуга – це конкретний результат бібліотечного обслуговування (корисний ефект бібліотечної праці), який задовольняє певну потребу користувача бібліотеки. Бібліотечні послуги – це ті послуги, які бібліотека як суспільний інститут надає суспільству, що включає її в свою структуру. Всю різноманітність бібліотечних

послуг можна звести до **двох основних класів**: це, *по-перше*, придбання, обробка і зберігання, *по-друге*, надання документів та інформації. Таким чином, призначення бібліотечного продукту (послуги) – обслуговування професійних і культурних потреб населення, що проживає на певній території, незалежно від занять окремих соціальних груп тими чи іншими сферами людської діяльності. Потреби в бібліотечних продуктах і послугах віддзеркалюються в тих завданнях, які суспільство ставить перед бібліотекою, розглядаючи її як установу, що сприяє соціалізації особи та її адаптації до економічних реалій. Форма надання бібліотечних продуктів і послуг залежить від функцій, які вони виконують на тому чи іншому етапі розвитку бібліотечної діяльності, від рівня розвитку бібліотечних технологій, а також від зміни соціальної ролі читання та інформаційних потреб користувачів. Специфіка бібліотечного продукту (послуги) полягає в тому, що його виробництво здійснюється на базі трансформації виробничих ресурсів у продукцію особливого роду – *інтелектуальну*. Інтелектуальні продукти бібліотечної діяльності відзначаються сукупністю корисних властивостей, не завжди мають товарний характер, *не дають прибутку*. Бібліотечні продукти (послуги), що підлягають обміну на грошові доходи, створюються на основі комерційної діяльності бібліотек. Система бібліотечного обслуговування – невід’ємна частина внутрішнього економічного простору бібліотеки. Її можна також розглядати як інфраструктуру бібліотечного економічного потенціалу. Про інтенсивність бібліотечного обслуговування можна судити за кількома ознаками: числом зареєстрованих користувачів, показником книговидачі, числом відвідувань і видачею електронних видань, яка останнім часом зросла вчетверо [6]. Серед мотивів споживача послуг слід відзначити **для задоволення індивідуальних потреб і для задоволення суспільних потреб**. Ю.М. Столяров визначив стандартний спектр бібліотечних послуг. Це: надання абоненту в користування бібліотечних фондів, довідково-пошукового апарату, бібліотечних приміщень, устаткування і меблів; допомога абоненту в пошуку необхідних відомостей про документи, пошук і доставка необхідних документів, інформування абонентів про пертинентні (що відповідають його потребам) документи і їхня рекомендація; забезпечення спілкування абонентів у галузі джерел документів, що їх цікавлять між собою зі спеціалістами, виховання бібліотечно-бібліографічної грамотності, культури читання [9, 16]. Він також виділяє матеріальні і нематеріальні документні й недокументні, інформаційні, етичні, естетичні, соціальні і економічні послуги. Послуги бібліотечного сервісу, без котрого неможливо реалізувати документні та комунікативні послуги. Детально розроблена класифікація бібліотечних послуг належить М.Я. Дворкіній. Виявлені послуги з видачі (абонування), первинних документів, документно-аналітичних перекладацьких, копіювальні, палітурні послуги, інформування про нові надходження, навчально-консультативні. Відповідно до

предмета вимог, називають також послуги розповсюдження знань, розкриття й актуалізації документів, організації спілкування, створення бібліотечного комфорту.

Свої інформаційні потреби читач формує у вигляді словесного запиту, який не завжди адекватно передає зміст потреби. Тому вміння уточнити певні читацькі запити є обов'язковим компонентом професійної підготовки бібліотекаря. Предметом бібліотечної послуги можуть бути: документи і їхні копії, бібліографічна інформація (уточнений бібліографічний опис, списки, покажчики літератури); факт чи підборка фактів; тематичні підборки і дайджести (фрагменти текстів різноманітних документів, виявлені і скомпоновані відповідно до змісту і логіки читацького запиту); консультації, що полегшують читачам самостійний пошук інформації, роботу з традиційними й електронними документами і т. ін. Різні інформаційні потреби користувачів бібліотеки задовольняються за допомогою відповідних їм бібліотечних послуг. Тому можна стверджувати, що обслуговування – це система взаємопов'язаних між собою бібліотечних послуг. Також надаються копіювально-розмножувальні, видавничо-поліграфічні послуги, рекламні продукти і послуги, освітні послуги, проведення занять із формування бібліографічної, інформаційної культури, навиків роботи з документами, методикою скорочитання. Відносно новими і перспективними напрямками освітньої діяльності бібліотек стають: організація комп'ютерних класів, навчання основам комп'ютерної грамотності, участь у проектах і програмах дистанційного навчання, безперервної освіти, перекваліфікація кадрів. Упровадження нових інформаційних технологій у бібліотечну практику, активізувало значення освітніх послуг, пов'язаних із навчанням і підвищенням кваліфікації бібліотечних спеціалістів (професійні консультації, курси, семінари, індивідуальне і групове стажування та ін.). Таким чином, традиційно «бібліотечними» можуть бути признані послуги, реалізовані на *базі документних фондів* бібліотек та їхніх об'єднань (бібліотечних мереж і систем). Надання послуг, у свою чергу, потребує створення специфічних бібліотечних (бібліографічних) продуктів: каталогів, картотек, БД, бібліографічних списків, покажчиків літератури, інформаційних бюлетенів і т. ін. Тим самим забезпечується ефективна експлуатація бібліотечних фондів і інформаційних ресурсів. *Багатозначність* понять *бібліотечний продукт, бібліотечна послуга* визначила І.С. Пілко [7, 198-199].

Бібліотека в ринкових умовах переглядає свої пріоритети, міняє соціальні функції [10, 66-75]. Вони зв'язані з переорієнтацією бібліотеки на обслуговування *не на читача взагалі, а на задоволення попиту конкретного* відвідувача, користувача, споживача, або їхньої конкретної групи. Свою діяльність НБУВ будує на розумному співвідношенні *безплатного обслуговування і платних послуг*, використовуючи одночасно традиційні й автоматизовані режими, ретельно вивчаючи бібліотечні і інформаційні запити.

У законі України «Про бібліотеки і бібліотечну справу» в статті 5, п. 5.1.23 відзначено, що надання бібліотеками державної та комунальної власності платних послуг з:

- проведення виставок книг;
- складання бібліографічних списків для курсових, дипломних і наукових робіт;
- складання каталогів для приватних бібліотек та бібліотек підприємств, установ, організацій;
- бібліотечно-інформаційного обслуговування підприємств, організацій, установ;
- підготовка фактографічних, тематичних довідок;
- користування міжбібліотечним абонементом (пересилання документів);
- користування нічним абонементом;
- користування створеними іншими суб'єктами господарювання базами даних, право доступу до яких набуто бібліотекою на платній основі;
- оформлення реєстраційних документів користувачів бібліотек;
- ремонт і реставрація документів;
- ретрографічного відтворення документів.

Постановою Кабінету Міністрів України №534 1997 р. було затверджено *«Перелік платних послуг, що можуть надаватися закладами культури і мистецтва, заснованими на державній та комунальній власності»*. Наказом Міністерства культури і мистецтва України, Міністерством фінансів України, Міністерством економіки України від 21. 12. 1999 р. №732/306/152 був затверджений *«Порядок надання платних послуг закладами культури і мистецтва»*. За роки, що минули, у бібліотеках з'явилися нові можливості розширення інформаційних послуг, у користувачів нові потреби і нові вимоги. Лише 2003 р. з'явилася постанова Кабінету міністрів України № 1180 *«Про затвердження переліку платних послуг, які можуть надаватися бюджетними установами»*. Це бібліотеки, які мають статус наукової установи, або є структурними підрозділами наукової установи. Згідно з цією постановою, отримано можливість для введення нових платних послуг, зокрема щодо:

- «організації та проведення наукових семінарів, конференцій, симпозіумів, лекторіїв, виставок;
- послуги із доступу до локальних і корпоративних комп'ютерних мереж, до мережі Інтернет, автоматизованих баз даних та наукових систем через сегменти локальних і корпоративних мереж наукових установ;
- підготовки до роботи з комп'ютерною технікою;

- підготовки бібліографічних, реферативних і аналітичних оглядів, довідок, добірок, каталогів, рекламних матеріалів, тиражування матеріалів бібліотек на носіях інформації;

- видання та розповсюдження наукових, науково-технічних, науково-інформаційних, науково-практичних, науково-популярних видань;

- надання інших послуг з використанням наукового обладнання».

Яскравий приклад – упровадження плати за надання послуг в оформленні реєстраційних документів користувачів бібліотек (пластикові читацькі квитки). До традиційних віддалених користувачів, які користуються бібліотечними документами вдома (абонемент) або в іншій бібліотеці (МБА), додався новий різновид – так званий *віртуальний користувач*: фізично він не знаходиться в зоні обслуговування бібліотеки, а входить до її ресурсів через локальні мережі або Інтернет. Віртуального читача відрізняє велика інформаційна культура і відповідно, зовсім іншого рівня вимоги до бібліотечного обслуговування та репертуару додаткових послуг. Він хоче мати всю необхідну йому інформацію в електронному вигляді і не витратити час на реальне відвідування бібліотеки.

Як відзначає Т.В.Коваль, анкетування в НБУВ визначило ставлення до платних послуг. Пріоритет мають такі послуги: *копіювання документів* – 1344 бали, надання бібліотечно-бібліографічної *інформації на електронних носіях* – 1004 бали, *користування Інтернетом* – 970 балів, *тематичний підбір літератури* – 958 балів. Для з'ясування ставлення читачів до платних послуг проведено колективний тест. У ході опитувань виявилось, що 71 % опитаних ставляться *позитивно*; 15,5 % – *негативно*; 13,5 % не знають про платні форми послуг. Більше схвалюють платні послуги читачі з ученим ступенем, спеціалісти і студенти. Не схвалюють – читачі-пенсіонери [5, 11]. Таким чином, сучасна бібліотека є багатоменклатурною виробничою і сервісною системою, що надає користувачам широкий спектр інформаційних продуктів і послуг (бібліотечних, бібліографічних, копіювально-розмножувальних, рекламних тощо).

Формування перспективної асортиментної політики бібліотеки потребує вивчення попиту на інформаційні продукти і послуги, знання тенденції розвитку інформаційного сервісу до цілеспрямованої роботи з актуалізації й інформаційної кваліфікації бібліотечного персоналу.

Інформаційний продукт є результатом створення чи семантичної переробки інформації в документованій формі, яка допускає багаторазове використання продукту в процесі задоволення інформаційних потреб. Інформаційна продукція різноманітна за змістом, формою, способом фіксації на різних носіях інформації (паперовому, машиночитному, плівковому тощо); стаття, повнотекстова база даних (БД), компакт-диск, фотодокумент, відеофільм, програмний продукт, рекламні об'яви і т. ін. Аналітичні (довідники, огляди, переклади, тематичні підборки). Вторинну (бібліографічну) інформацію зберігають інформаційні продукти

у формі каталогів, бібліографічних баз даних, покажчиків, списків літератури, окремих бібліографічних записів. *Інформаційна послуга* – надання користувачу раніш підготовленої інформації відповідно до раніше поданих запитів чи виявлених інформаційних потреб. При виробленні інформаційних продуктів увага виконавця зосереджена головним чином на процесах збору і обробки вихідної інформації, організації інформаційних масивів, а також забезпеченні збереження проміжного і кінцевого результатів.

Специфіка кожного окремо взятого інформаційного продукту чи послуги визначається його споживчими властивостями, здатністю задовольняти конкретні запити користувачів. Споживчі властивості інформації можуть змінюватися в часі, але не «зношуватися» і не амортизуватися, а сама інформація не витрачається і не зникає в міру її споживання.

Різноманітність асортименту інформаційних продуктів і послуг актуалізує проблему їхньої класифікації, до розгляду якої ми переходимо. За даними аналізу спеціальної літератури на статус суттєвих основ класифікації ІІІ можуть претендувати: характер інформації, що надається, цільове призначення, сфера її застосування. Спосіб виробництва інформації можна розрізняти:

*за характером на такі види ІІІ:*

- документальні (документи);
- бібліографічні;
- фактографічні;
- аналітичні;
- консультативні;

*за цільовим призначенням і сферою застосування:*

- ІІІ для сфери бізнесу;
- ІІІ для сфери професійної діяльності;
- ІІІ для сфери управління;
- ІІІ для сфери масового споживання;

*за видом інформаційного виробництва:*

- ІІІ науково-інформаційної діяльності;
- ІІІ патентно-ліцензійної діяльності;
- ІІІ перекладацької діяльності;
- ІІІ бібліотечно-бібліографічного обслуговування;
- ІІІ видавничої і копіювально-розмножувальної діяльності;
- ІІІ рекламної діяльності;

*за широтою поширення:*

- ІІІ індивідуального призначення;

- ІІІ групового призначення;
- ІІІ масового призначення.

Існують і інші варіанти багатоаспектної класифікації ІІІ [7, 118-120].

Відстежується тенденція спеціалізації об'єктів даних з окремих галузей і проблем. Поступово пошук інформації у відокремлених БД стає основним видом інформаційних послуг. Серед фірм, які забезпечують доступ у БД, намітилася спеціалізація, в ході якої виділились: інформаційні супермаркети – служби, які надають доступ до великої кількості різноманітних за тематикою БД (Dialog); спеціалізовані служби, орієнтовані на конкретні групи користувачів за професійними і іншими інтересами (LexisNexis); служби бібліотечної орієнтації, що мають доступ до електронних каталогів, відеотекстові служби (Viewtron); служби, що виявляють функції телекомунікативного шлюзу до різних інформаційно-пошукових систем і БД (Easements, Internet). Відмінною рисою ІІІ від аналогічних характеристик матеріальних об'єктів у тому, що багатоаспектність (надлишок) інформації обумовлює можливість її використання в різних галузях людської діяльності, про які творець інформації міг і не здогадуватися [7, 124-126].

***Перелік інформаційних продуктів і послуг,  
що надаються бібліотеками і службами інформації***

<b>Асортиментні групи</b>	<b>Види інформаційних продуктів і послуг</b>
1	2
Інформаційні продукти і послуги, що надаються в результаті документального обслуговування	Адресні довідки: надання на тимчасове користування (на абонементі чи в читальній залі) документів із фонду; надання в постійне користування (скачування) документів із повнотекстових БД. Електронна доставка документів. МБА
Інформаційні продукти і послуги, що надаються в результаті бібліографічного обслуговування	Усні довідки: – на уточнення бібліографічного опису; – тематичні; Бібліографічні посібники (покажчики, списки літератури, БД): – тематичні і проблемно-тематичні; – нових надходжень; – бібліографічні, праць, організацій, краєзнавчі тематичні підбірки; – бібліографічні і реферативні огляди; – списки літератури, що цитувалась ВРІ (виборче розповсюдження інформації).
Інформаційні продукти і послуги, що надаються в результаті фактографічного обслуговування	Фактографічні довідки, фактографічні БД, довідники, дос'є (адресно-фірмові, біографічні, цінові бізнес-довідки, прес-кліппінг (дайджести), рухомий рядок, персональні газети).
Комплексні інформаційні заходи	Виставки. Презентації. Ярмарки. Бізнес-семінари. Конференції.

Розширений перелік бібліографічної продукції подано в ГОСТ 7.0 – 99 Інформаційно-бібліотечна діяльність, бібліографія. Терміни і визначення. Розділ 3.3.2. Бібліографічна продукція.

*Серед елементів інформаційних продуктів і послуг на сьогодні важливе місце займає вільний доступ до інформації.* В ст. 34 Конституції України право на інформацію означено так: «Кожен має право вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію усно, письмово або в інший спосіб – на свій вибір». Науковці трактують зміст права на доступ до документів, інформаційних ресурсів та інформаційних систем. У зв'язку з прагненням України увійти до Європейського співтовариства, здійснюються певні кроки щодо гармонізації українського законодавства у сфері інформаційних відносин з вимогами і принципами міжнародного права, зокрема із *Загальною декларацією прав людини, Міжнародним пактом про громадянські і політичні права, Конвенцією про захист прав людини і основоположення свобод* тощо. Позитивним є схвалення *Закону України «Про доступ до інформації»*, затверджений розпорядженням Кабінету міністрів України від 23.07.08 р. № 990-р. *Закон України «Про інформатизацію»* у ст. 9 конкретизує поняття права на інформацію таким чином: «Усі громадяни України, юридичні особи і державні органи *мають право на інформацію*, що передбачає можливість вільного одержання, використання, поширення та зберігання відомостей, необхідних їм для реалізації ними своїх прав, свобод і законних інтересів, здійснення завдань і функцій. *Закон України «Про інформацію»* статтею 10 стверджує, зокрема, що гарантія права на інформацію «забезпечується... вільним доступом до статистичних даних, архівних, бібліотечних і музейних фондів»

*Закон України «Про бібліотеки і бібліотечну справу»* у ст. 1 також «гарантує право на вільний доступ до інформації знань, залучення до цінностей національної та світової культури, науки та освіти, що зберігається в бібліотеках». Згідно зі ст. 28 *Закону України «Про інформацію»*, за режимом доступу інформація поділяється на *відкриту інформацію* та *інформацію з обмеженим доступом*, наприклад, інформація щодо читачів. Крім того, в бібліотеках доступ до документів та надання бібліотечних послуг здійснюється з дотриманням вимог щодо забезпечення, зберігання бібліотечних фондів відповідно до статусу (положень) бібліотек та правил користування бібліотеками. *Вільний доступ до інформації – однозначно інтерпретується всіма учасниками інформаційних відносин як безперешкодний.* Таким чином, з однієї сторони і кожен користувач бібліотеки, як громадянин української держави (як член місцевої громади), вправі розраховувати на безоплатність традиційних бібліотечних послуг. З другої сторони бібліотека, як державний (комунікативний) заклад, що обслуговує громадян



держави (членів місцевої громади), вправі розраховувати на фінансування з відповідного бюджету повним обсягом для повноцінної діяльності з обслуговування громадян (членів місцевої громади).

У ст. 11 Закону України «Про бібліотеки і бібліотечну справу», бібліотеку визнано «складовою частиною інформаційної системи держави», що надає користувачам доступ до інформації, в т. ч. до створених самою бібліотекою унікальних інформаційних ресурсів, та постійно працює над розширенням асортименту своїх послуг. Проте державні гарантії рівних прав доступу громадян до інформації зведені нині лише до фінансування частини традиційних бібліотечних послуг, а фінансове забезпечення процесів створення бібліотеками нових ресурсів та впровадження нових послуг для надання доступу до них користувачам, далеко відстає від реалій і потреб сьогодення. Сучасного користувача бібліотеки цікавлять:

- електронні каталоги бібліотечних ресурсів, причому бажано у вигляді зведеного електронного каталогу;

- електронні бібліотеки, в тому числі створені шляхом оцифрування найбільш запитуваних бібліотечних документів та унікальних книжкових пам'яток, які зберігаються в бібліотечних фондах;

- повнотекстові бази даних;

- електронна доставка документів, тобто можливість замовити сканування та отримати на свою електронну пошту копію бібліотечних документів;

- віртуальні довідки та консультації, віртуальні виставки;

- можливість замовити необхідні документи електронною поштою, або телефоном і отримати повідомлення про виконання замовлення [4, 42-57].

У даний час виробництвом інформаційних продуктів і наданням інформаційних послуг зайняті численні установи, організації, комерційні фірми і сервісна служба різної галузевої належності і відомчої підпорядкованості. На інформаційному ринку зафіксовано переважно розвиток фактографічних і повнотекстових БД. Розвиваються мережеві технології. В секторі масової споживчої інформації все більше розповсюдження набувають мультимедійні і гіпертекстові інформаційні продукти на CD ROM, DVD (довідкові, навчальні, ігрові, розважальні електронні видання). Поряд із ростом ресурсів на послуги електронного зв'язку, зберігають своє значення традиційні замовлення і надання первинних документів та їхніх копій. Особливого значення набуває консультативна і методична допомога користувачам, підвищення їхньої кваліфікації в плані володіння традиційними і новими інформаційними технологіями.

Сучасний бібліотечно-інформаційний *сервіс* ставить на перше місце *користувача*, як центральну фігуру, навколо якої концентрується вся увага. Це – вияв і максимально повне та швидке задоволення його потреб і активізація ролі бібліотечного або і інформаційного

працівника як посередника між користувачем і інформацією; впровадження сучасних технологій як більш оперативного та повного задоволення запитів на документ і інформацію про нього та впровадження нових форм обслуговування, що сприяє розширенню діапазону послуг, що традиційно надають інформаційні та бібліотечні служби. Формування та функціонування інформаційного ринку впливає на роботу бібліотеки. Вона переглядає свої пріоритети, змінює соціальні функції у ринкових умовах, вони пов'язані з переорієнтацією бібліотеки на обслуговування не читача взагалі, а на задоволення попиту конкретного відвідувача, користувача, споживача або їхньої конкретної групи. Орієнтація бібліотек на ринок передбачає врахування таких питань:

- перенесення фокусу діяльності безпосередньо на користувача;
- визначення особливих конкурентноздатних переваг конкретної бібліотеки;
- виявлення та вивчення основних груп користувачів;
- визначення та розвиток ринку послуг, застосування маркетингу;
- підвищення якості бібліотечно-інформаційних послуг, які надає бібліотека;
- постійний моніторинг, оцінка та удосконалення всіх видів діяльності бібліотеки.

Бібліотеки сьогодні розглядаються як установи, покликані забезпечувати рівні можливості для всіх громадян використовувати інформацію. Розширюючи свої функції, бібліотека все більше запроваджує нові засоби надання доступу до інформації, застосовуючи для цього сучасну електронну техніку та засоби комунікації. Впровадження нової техніки в бібліотечну практику обумовлює перегляд концепції обслуговування користувачів, розширює можливості бібліотеки. Поряд із обслуговуванням своїми фондами вона забезпечує доступ до зовнішніх інформаційних ресурсів. Просування бібліотечного сервісу до користувача є ринково-комунікаційна діяльність бібліотеки, котра спрямована на залучення до бібліотеки потенційних споживачів місцевих органів влади і управління, а також формування позитивного іміджу бібліотеки, забезпечення *доступності до послуг*, що надаються. Однією з *основних форм* просування бібліотечного сервісу до користувача є *реклама*. Реклама дає можливість залучення широкої аудиторії потенційних спонсорів, ділових партнерів, користувачів, стимулювання в населення зацікавленості до бібліотеки і її послуг, сприяння росту реалізації послуг, що надаються, формуванню нових потреб і утвердження в користувачів необхідності у бібліотечних послугах; закріплення в пам'яті користувачів інформації про бібліотечний сервіс і створення мотивації для його використання.

Упровадження *комп'ютерних технологій*, телекомунікаційного доступу електронних носіїв, призвело до кардинальних змін в обслуговуванні документами та інформацією про них користувачів, мало вплив на форми та якість обслуговування. Пріоритетним напрямком у національних бібліотеках економічно розвинутих країн є створення *цифрової (електронної)*

*бібліотеки* для використання електронних технологій у комплектуванні, зберіганні та виданні документів у цифровій формі. Метою цифрової бібліотеки є забезпечення дистанційного доступу до фондів єдиної бібліотеки та БД бібліотек інших країн. Цифрова бібліотека – це система інформаційних послуг, у межах якої всі інформаційні ресурси існують в електронній формі, придатній для обробки на комп'ютері, а функції отримання, збереження доступу інформації здійснюється шляхом застосування цифрових технологій. Серед переваг цифрової бібліотеки є:

- зменшення обсягів інформації, що зберігається;
- нижчий рівень зношуваності матеріалів;
- здатність одночасно надавати кільком користувачам одну й ту саму інформацію;
- можливість доступу до матеріалів з дому, офісу або інших місць поза межами бібліотеки і т. ін. [2, 38-45].

Як відзначив В.М. Горовий [3, 3-6], необхідність змін – у відносинах бібліотекар–користувач, продиктованих специфікою сучасності, що потребує не стільки створення умов для поліпшення доступу до фондів, скільки вдосконалення методики надання *інформаційних послуг*.

Бібліотека як центр користування друкованою інформацією, не витісняється електронними технологіями, а в поєднанні з ними, акумульованою інформацією та іншими носіями, забезпечує ефективне використання інформаційних фондів. Цей досвід також свідчить про необхідність розвитку в бібліотечних закладах обумовленої потребами замовників роботи з підготовки власної інформаційної продукції, налагодження попередньої обробки великих масивів інформації, необхідних для використання різноманітним суспільним інститутом, розвитку інших активних форм співробітництва з користувачами. Все це сприяє зростанню суспільної уваги і, головне, зростаючої затребуваності бібліотечних закладів у сучасних умовах.

### ***Використана література***

1. Брежнева В.В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий / А.В. Брежнева, В.А. Минкина. – 2-е изд., перераб. – СПб. : Профессия, 2008. – 304 с.
2. Глобіна Т. Розвиток інформаційно-бібліотечного сервісу на сучасному етапі / Т. Глобіна, І. Гордієнко // Наукові праці НБУВ, вип.9, 2002. – С.38-45.
3. Горовий В.М. Соціальні інформаційні бази в умовах прискорення глобальних перетворень / В.М. Горовий // Бібліотечний вісник, 2006. – №3. – С.3-6.
4. Кириченко Г. Вільний доступ до інформації та платні послуги в бібліотеках сучасний читач і бібліотека : збірник матеріалів круглого столу 15-18 вересня 2008 р., м. Сімферополь / Г. Кириченко. – К., 2008. – С.42-47.
5. Коваль Т.М. Еволюція читацького складу наукової бібліотеки (у 90-х роках ХХ ст.) : автореферат дис. канд. іст. наук: 7.00.08 / Т.В. Коваль. – К. : НБУВ, 2009. – 20 с.
6. Кожевникова Л.А. Экономические ресурсы научных библиотек / Л.А. Кожевникова. – М. : Либерия, 2006. – С.113-117.
7. Пилко И.С. Информационные и библиотечные технологии : учеб. пособ. / И.С. Пилко. – СПб. : Профессия, 2006. – 342 с.
8. Пилко И.С. Технологические процессы в библиотечной работе : учеб.-метод. пособ. / И.С. Пилко. – М. : Либерия, 2005. – 176 с.

9. Столяров Ю.Н. Критерий оценки библиотечного обслуживания : учеб. пособ. / Ю.Н. Столяров. – М., 1992. – 147 с.
10. Слободяник М.С. Библиотека, документ, комунікації : вибрані праці / М.С. Слободяник. – К. : Ліра, 2010. – 308 с.