

## **Библиотечно — информационное обслуживание: современные тенденции**

Ключевым пунктом международных программ и деклараций ООН, ЮНЕСКО, Совета Европы, международных и профессиональных библиотечных организаций выступает принцип общедоступности информации, реализации прав каждого человека на информацию. Именно гарантия интеллектуальной и информационной свободы личности стала основополагающей идеей во взглядах ученых всего мира, фундаментом для инновационных проектов библиотек. В современных условиях в деятельности библиотек всех видов и типов изменились приоритеты, связанные с доступом к знаниям и расширением номенклатуры библиотечных услуг.

Развитые зарубежные страны уже не одно десятилетие сталкиваются с проблемой информационного взрыва и повышением роли информации во всех сферах жизни современного общества, а также с информационным кризисом, связанным с несовершенной системой поиска и предоставления информационного продукта потребителям.

Развитие автоматизации и внедрение новых информационных технологий способствовали активизации библиотечных исследований, разработок в области усовершенствования и модернизации работы библиотек, которые выступают важным средством в формировании комфортной информационной среды с высокой концентрацией информационного продукта.

До недавнего времени модернизация библиотек концентрировалась, главным образом, вокруг автоматизации внутренних процессов. Сейчас же интегральные решения позволяют охватить все аспекты деятельности библиотеки, что помогает улучшить управление локальными библиотечными фондами, повысить качество обслуживания читателей. К тому же, значение библиотеки теперь определяется не только размером фонда, но и многообразием услуг, которые она может предоставить читателю. Первоочередной задачей библиотек является удовлетворение читательских потребностей, индивидуализация обслуживания.

Переосмысление основ библиотечно-информационного обслуживания базируется на изучении специфики информационных потребностей, степени их удовлетворения, уровня научно-информационной культуры потребителей. Происходит переосмысление функций библиотеки в эпоху информатизации общества и перехода от управления потоками и массивами документов к управлению самой информацией. В связи с этим актуальным является создание индивидуализированных систем обслуживания, которые удовлетворяют каждого потребителя, учитывают общее и индивидуальное в его интересах. Это стало возможным благодаря электронным технологиям, когда читатель может получать информацию, не посещая библиотеку.

Мировая практика показывает, что главной в библиотечной практике становится не политика накопления фондов, а политика приобретения метаинформации, то есть информации об информации, электронной информации.

Библиотеки уделяют все больше внимания приобретению разных средств обеспечения доступа к информации, например баз данных (БД) на компакт-дисках, а также

организации аналитико-синтетической переработки информации и передачи ее на расстояние.

Положительной является и такая новая тенденция в информационном обслуживании потребителей, как переход от формирования БД для широкого круга абонентов к организации специализированных, почти персональных баз данных или информационных систем. Такие БД учитывают разнообразные аспекты информационных потребностей определенного заказчика — от тематики, вида изданий, хронологии, до лингвистических приоритетов, записи и структуры, формата обмена информацией и т.п.

Опыт российских библиотек по созданию проблемно-ориентированных баз данных (ПОБД), показывает, что индивидуализация обслуживания средствами создания БД определенного типа — одно из приоритетных направлений инновационной деятельности библиотек.

Государственная публичная научно-техническая библиотека (ГПНТБ) России — один из крупнейших генераторов баз данных страны, где ПОБД составляют свыше 30 названий. В основе технологии создания БД — экспертный анализ отечественной и иностранной литературы по отдельной тематике, введения и редактирования библиографических описаний с рефератами и ключевыми словами, а также индексирования на основе специально разработанных классификационных систем [24].

Важным направлением дальнейшего развития электронных информационных ресурсов в Центральной библиотеке Пушинского научного центра (ПНЦ) РАН является создание ПОБД по актуальным проблемам, которые исследуются в ПНЦ. В отличие от отраслевых БД, которые отображают информационный поток отрасли, ПОБД создаются с учетом достижений фундаментальных исследований в области естественных наук, представляющих интерес для всех специалистов, содержат особенно ценную информацию, профессионально отфильтрованную. То есть ПОБД имеют большое значение в информационном обеспечении пользователей и выполняют функцию автоматизированных информационно-библиотечных систем по накоплению информации [25].

В поле зрения отечественных и зарубежных специалистов вопросы оптимизации обслуживания и доступа к информации с помощью электронных каталогов (ЭК). Совершенствуются структура и формы каталогов, разрабатываются стратегии будущих поколений общедоступных интерактивных документов. Обслуживание электронными каталогами — одна из перспективных услуг, которые предоставляются читателям библиотек. Поэтому актуальным является изучение информационных запросов пользователей ЭК, их информационного поведения во время поиска, трудностей, с которыми они сталкиваются, пожеланий, которые высказываются относительно усовершенствования поисковых возможностей ЭК и расширения спектра услуг.

Крупнейшие библиотеки мира, такие как Британская библиотека, Библиотека Конгресса США, Национальная библиотека Франции, Национальная парламентская библиотека Японии, имея большой опыт использования и организации ЭК, постоянно занимаются его усовершенствованием [2, 3, 4]. Этот вид услуг, предоставляемый пользователям, как в стенах библиотеки, так и за ее пределами, имеет тенденцию постоянного обновления, усовершенствования и внедрения новейших технологий.

Последние пять лет на страницах профессиональных изданий России, Украины, Беларуси появилось немало статей по данной тематике. Активное изучение эффективности

использования ЭК, его поисковых возможностей, с учетом опыта конкретной библиотеки, дает возможность корректировать технологические потоки, избирая наиболее приоритетные направления [6, 12, 15, 18, 19].

В Национальной библиотеке Украины им. В.И. Вернадского в рамках ведомственной темы "Информационные технологии в системе инновационной деятельности научной библиотеки" продолжено исследование эффективности использования ЭК. Осуществляется постоянное наблюдение за техникой работы пользователей ЭК, производится сбор данных о наиболее активных категориях пользователей, анализируются динамика их информационных потребностей и степень удовлетворения, изучается влияние фоновых факторов на тематику информационных запросов. Это дает возможность определить закономерности эволюции читательских потребностей и разработать рекомендации относительно усовершенствования поисковых возможностей ЭК, политику комплектования фондов и расширения спектра услуг. На основе анализа результатов исследования составлены рекомендации для отдела комплектования и центра компьютерных технологий, которые нашли свое воплощение на практике [12].

В контексте современного развития компьютеризации и телекоммуникационной связи одним из наиболее приоритетных видов сервисных услуг остается электронная доставка документов (ЭДД). Сервис с помощью ЭДД позволяет значительно сократить временные рамки получения информации пользователем. И хотя ЭДД является частью традиционной библиотечной технологии, с появлением электронных ресурсов, электронных библиотек этот вид библиотечного сервиса приобретает качественно новое значение. На современном этапе ЭДД — одна из основных составных библиотечного партнерства [1, 2, 4, 7, 26].

Кроме представленных выше инновационных аспектов деятельности библиотек, влияющих на ее содержание, следует отметить, что значительное внимание уделяется инновациям организационно-управленческого типа. Если содержательные инновации нацелены на расширение традиционных библиотечных услуг, то обогащение их организационно-управленческих возможностей — на создание новых библиотечных структур, формирование новой системы управления.

Практика национальных библиотек показывает, что качество обслуживания в значительной мере зависит от нововведений в структуру и организацию пространственной среды библиотек. В читательских зонах разрабатываются разные варианты читательских мест: от бесплатного места со стандартным набором современной техники до платного, которое оборудуется для исследовательской и редакторской работы ученого.

Для большинства национальных библиотек (НБ) характерным является переход к функциональной или комбинированной структуре. В качестве примера может служить опыт Британской библиотеки, где были объединены фонды гуманитарных, естественных и технических наук, что значительно расширило межотраслевое и многоотраслевое их использования. Доступ ко всем фондам ведется через одну автоматизированную кафедру выдачи. Такая тенденция характерна для НБ Франции, Германии и соответствует потребностям современной науки, развитие которой испытывает интеграционные процессы [13, 14, 21].

Опыт работы убеждает в необходимости введения в структуру НБ бизнес-подразделений или центров бизнес-информации, которые, наряду с традиционными (бесплатными), предоставляли бы сервисные (платные) услуги, а также проводили работу с рекламными

агентствами и фирмами, выполняли маркетинговые исследования рынка информационных товаров и услуг.

Во многих странах информационно-библиотечное обеспечение бизнеса, предпринимательской деятельности решается в общегосударственном масштабе. Так, в Библиотеке Конгресса (США) создан фонд исследований в области бизнеса. Это структурное подразделение финансирует создание на всей территории США различных информационных пособий и предоставление услуг учреждениям, в том числе и библиотекам, помощь предпринимательству и малому бизнесу. В Библиотеке Конгресса в отдельном читальном зале бизнес-информации все источники предоставляются бесплатно [2,13].

В ГПНТБ (Россия) в 1993 г. создан "Кабинет деловой информации" который представляет собой специализированный библиотечный офис для обслуживания бизнесменов, коммерческих фирм, бирж и других деловых структур на платной основе. Кабинет формирует фонды на традиционных и электронных носителях, предоставляет пользователю компьютеры, ксероксы, факсы, средства оперативной связи, формирует базы данных, которые ориентированы на заказчика. Специалисты — систематизаторы разработали классификационную схему для индексирования документов, организации справочно-поискового аппарата.

К инновациям структурно-управленческого типа относится опыт ГПНТБ СО РАН, где организован сектор конъюнктурной информации. Фонд сектора формируется на основе документов по регулированию таможенного дела, нормативных документов по рыночным отношениям, предпринимательской деятельности и т. п.

Свою значимость доказали автономные деловые библиотеки. В Москве, например, такая библиотека создавалась с помощью Комитета по культуре Москвы, Международного банка идей и Фонда XXI столетия (США). Библиотека доступна для всех, а бизнесмены, изобретатели, студенты, которые изучают разные аспекты экономики и бизнеса, имеют приоритеты в обслуживании. Постоянно растёт и круг ее зарубежных пользователей, которых интересуют партнеры по бизнесу, товаропроизводители и т. п.

Изучение опыта маркетинговой деятельности показывает, что маркетинговые отделы, информационные брокерские службы, сектора, кабинеты, центры деловой информации и т. п. появились в структуре не только национальных и крупных государственных, но и публичных библиотек, на которые ЮНЕСКО в "Манифесте публичных библиотек" возложила обязанности по обслуживанию малого бизнеса. В них собираются рекламные, справочные, производственные, официально-документальные и фактографические источники, материалы, максимально приближенные к потребностям конкретной категории пользователей.

Во многих универсальных библиотеках Украины выделяются бизнес-фонды, отделы маркетинга, зоны пресс-информации, подразделения правовой информации, центры отдыха, музеи исторического, этнографического профиля, службы социально-бытового информирования и т. п.

Так, в Днепропетровске ЦНБ на договорной основе обслуживает 30 коммерческих структур: банков, СП, МП, АО и т. п. Издаются бюллетени коммерческой рекламы и информационное издание о купле-продаже товаров "Информброкер", выполняются брокерские операции по продаже деловой литературы и т. п.

Подразделения деловой информации осуществляют информационно-библиографическое сопровождение и поддержку семинаров, совещаний, презентаций; а также предоставляют адресную аналитическую информацию по конкретным проблемам экономики, социальной защиты населения, культуры местным органам власти. Тесное сотрудничество с предпринимателями, юристами, экономистами позволяет выполнять запросы, которые поднимают конкурентоспособность библиотеки на рынке информации [23, 24].

Таким образом, соответственно информационным изменениям в обществе меняется качество обслуживания в библиотеке, возникает необходимость расширения сферы ее влияния. В библиотеки вливаются новые категории пользователей, информационные потребности которых связаны с бизнесом, предпринимательской деятельностью, маркетингом, менеджментом и т. п., что побуждает библиотечные учреждения к поиску новых форм и методов организации обслуживания, внедрения новых видов библиотечных услуг. Оптимальными, на наш взгляд, заслуживающими внимания и внедрения в НБ Украины являются комплексные методы обслуживания. Это, прежде всего, организация специализированных справочно-информационных центров для определенных категорий пользователей; введение услуг, которые дают возможность доступа к внешним базам данных; получения справок в интерактивном режиме; а также — электронная доставка документов; широкое применение техники репрографии; аналитическое информирование.

В последние годы довольно распространённым стало понятие "интеллектуальное библиотечное строение", в которое вкладывается идея отношения к пользователю как к главной фигуре в библиотеке, активизации роли библиотекаря в повышении качества обслуживания, модернизации самой библиотеки на основе внедрения технического интеллекта.

Примером применения новой концепции обслуживания являются Информационный центр имени Жоржа Помпиду в Париже, НБ Германии во Франкфурте, где гибкая система зон обслуживания без стен и перегородок, открытый фонд в читальных залах разрешают осуществлять быстрый доступ к информации [14, 20].

Важными факторами реализации принципа интеллектуальной и информационной свободы являются: организация широкого взаимного использования библиотечных ресурсов, как в отдельном регионе, так и в международном масштабе; внедрение новых информационных технологий, средств автоматизации и телекоммуникации; создание справочно-поискового аппарата на фонды определенной группы или системы библиотек, баз и банков данных с интерактивным доступом; обучение читателей самостоятельной работе на ПЭВМ.

К разряду инновационных в последнее время можно отнести новые ориентиры по координации библиотечной деятельности, направленные на оптимизацию общего использования информационных ресурсов и обслуживания читателей.

Одной из основных идей, которая сейчас активно реализуется во многих странах мира, является идея новой библиотечной кооперации. Осознание необходимости создания единого информационного пространства, которое объединяет мировые интеллектуальные ресурсы, относится еще к середине XIX столетия, откуда берут начало такие виды взаимодействия библиотек как международный абонемент и развитие международного книгообмена. Благодаря высокому уровню оснащения электронными и телекоммуникационными средствами созданы условия для мобильного реагирования библиотек на информационные потребности пользователей, их оперативного удовлетворения на основе свободного доступа к локальным и мировым информационным ресурсам.

Сегодня проблему усовершенствования обслуживания пользователей усилиями только одной библиотеки, даже крупнейшей, решить невозможно, поэтому международное библиотечное сообщество прикладывает немало усилий для развития сотрудничества библиотек на разных уровнях, включая, международный, отраслевой, ведомственный и т. п.

Сотрудничество на международном уровне осуществляется, главным образом, в рамках программ ЮНИСИСТ, НАТИС, УБО, ЮАП. Основной целью каждой из них является организация информационных сетей, полный библиографический учет произведений печати в каждой стране и обеспечение общей доступности изданий для всех и каждого в любой части земного шара.

Опыт крупнейших библиотек мира — Национальной библиотеки Франции, Британской библиотеки, библиотечных объединений США и др. доказывает успешность реализации библиотечных проектов относительно взаимодействия библиотек мира [2, 3, 10].

Особенно остро проблема кооперации и координации стоит не только перед библиотеками развитых стран, но, в первую очередь, в странах с переходной экономикой.

Сейчас активно разрабатываются и внедряются программы по организации взаимного использования информационных ресурсов библиотек в странах СНГ, о чем свидетельствуют публикации в профессиональных изданиях. Активно осуществляется сотрудничество на национальных, отраслевых и ведомственных уровнях, каждая сеть имеет свои особенности, проекты по реализации, задачи, но главное, что основной целью является создание виртуальной глобальной библиотеки, доступной каждому [11, 15, 17, 19, 26, 27].

В основе стратегии развития ведущих библиотек России — РГБ, ГПНТБ, БАН, БЕН РАН и др. значительное место отведено комплексу научных и прикладных исследований и разработок, нацеленных на создание единого информационного пространства.

Так, основная деятельность ГПНТБ относительно расширения доступа к информации нацелена на создание объединенного автоматизированного адресно-справочного и библиографического банка данных зарубежной и отечественной литературы по технике, сельскому хозяйству, медицине [24].

РГБ в период после реконструкции основными задачами в сфере библиотечно-информационного обслуживания считает: обновление национальной системы межбиблиотечного абонементов, открытие центра МБА и электронной доставки документов, активное освоение электронной среды для обеспечения доступа к иностранным источникам информации. Например, в 2002 году в РГБ отдаленный доступ к электронным периодическим изданиям превышал в 10 раз использование приобретенных печатных изданий [1].

Примером взаимодействия библиотек на межведомственном уровне служит опыт кооперации вузовских библиотек Санкт-Петербурга под руководством Научной библиотеки Санкт-Петербургского государственного университета (НБ СПбГУ). В основе взаимодействия библиотек — сотрудничество, консультации и общее планирование стратегии развития. Основные задачи: упрощение и расширение доступа к информационным ресурсам, накопленным в библиотеках вузов, обеспечение доступа к мировым информационным ресурсам, создание менее сложной и дешевой технологии обработки и управления информационными ресурсами. С 1997 года под руководством НБ

СПбГУ реализуется проект "Распределенная каталогизация статей из периодических изданий". В нем принимают участие шесть библиотек вузов и две публичные библиотеки. Сводный электронный каталог уже насчитывает 11 тыс. записей. Перспективное направление развития — создание "Виртуальной библиотеки" [17].

В Украине действуют единые отраслевые справочно-информационные фонды по сельскому хозяйству и медицине. В них входят специализированные библиотеки и отраслевые органы научной информации.

Реализация в НБУВ таких корпоративных проектов, как: "Национальная электронная библиотека Украины", "Система электронных изданий "Библиотека — обществу", "Национальный формат представления библиографических данных", "Интернет-портал социогуманитарных наук" и др. направлены на усиление межбиблиотечного взаимодействия для улучшения информационного обеспечения пользователей библиотек и общества в целом и, безусловно, несет в себе инновационные элементы.

Анализ новейших тенденций в развитии информационно-библиотечного обслуживания национальных библиотек мира показывает, что динамизм социально-экономической жизни, информатизация общества, возрастание научного и культурного уровня людей, информационных потребностей обуславливают необходимость трансформации работы библиотек. Однако внедрение инновационного опыта должно проходить с учётом национальных традиций, а также готовности библиотекарей и общества к коренным изменениям.

Творческое восприятие опыта совершенствования библиотечно-информационного обслуживания, накопленного мировым библиотечным сообществом — неотъемлемое условие успешной реализации инновационных проектов и библиотечных программ, взаимообогащения культур.

### *Литература*

1. *Александрова Т. Л.* Российская государственная библиотека в юбилейном году // Библиотековедение. — 2003. — № 1. — С. 29-31.
2. *Багрова И. Ю.* Библиотеке Конгресса — 200 лет: (По материалам американской печати 1996—1999 годов) // Библиотековедение. — 2002. — № 2. — С. 93-104.
3. *Багрова И. Ю.* Стратегический менеджмент: опыт национальных библиотек Европы. Международный семинар в РГБ // Библиотековедение. — 2003. — № 5. — С. 84-89.
4. *Березина Н. Е.* Британская библиотека — читателям // Библиотековедение. — 2002. — № 2. — С. 88-94.
5. Библиотека в эпоху перемен [Электронный ресурс]: философско-культурологические и информационные аспекты: Информ. сб. — Вып. 2 (26): Библиотека в контексте административных реформ. — М.: РГБ, 2005. — Режим доступа: <http://www.Library.ru/1/kb/books/adm.reform/>. — Загл. с экрана.
6. *Гальцева Т. Е.* Изучение запросов пользователей автоматизированной информационно-поисковой системы // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества: Материалы 3-й междунар. конф. "Крым—96". — Судак, 1-9 июня, 1996 г. — Т. 2. — С. 293-295.
7. *Гринкевич Т. В.* Электронная служба доставки документов Subito // Наука и инновации. — 2004. — № 10. — С. 68-69.
8. *Дворкина М. Я.* Библиотечное обслуживание: новая реальность. — Г., 2002. — 43 с.

9. *Есаков В. А.* Проблемы и перспективы развития культуры в мегаполисе // *Культура: управление, экономика, право.* — 2004. — № 4. — С. 17-20.
10. *Ивина Н. Ф.* Библиографическое сотрудничество национальных библиотек в Европе // *Проблемы национальных библиотек и региональных библиотечных центров.* — СПб., 1997. — Вып. 4. — С. 210-218.
11. *Казанцев С. А.* Новые международные проекты Российской государственной библиотеки // *Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества: Материалы 10—й междунар. конф. "Крым—2003".* — Судак, 5-7 июня, 2003. — Т. 1. — 2003. — С. 96-97.
12. *Каліберда Н.Ю.* Моніторинг ефективності використання електронного каталогу Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського // *Наукові праці НБУВ.* — К., 2002. — Вип. 8. — С. 88-96.
13. *Каліберда Н. Ю.* Організаційні структури обслуговування в національних бібліотеках (Огляд) // *Бібл. вісн.* — 1998. — № 2. — С. 13-18.
14. *Кулиш О. Н.* Современные библиотечные технологии в обслуживании и новые здания библиотек // *Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества: Материалы 5—й междунар. конф. "Крым—98".* — Судак, 6—14 июня, 1998. — Т. 1. — С. 96-99.
15. *Левченко И. Г., Самохвалова О. Ю.* Инновационная деятельность библиотеки Университета: некоторые аспекты и проблемы // *Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества: Материалы 8—й междунар. конф. "Крым—2001".* — Судак, 9—17 июня, 2001. — Т. 2. — С. 985-987.
16. *Ленг Брайен* Будущее библиотек // *Научн. и техн. библиотеки.* — 1998. — № 4. — С. 27-37.
17. *Лигун Т. А.* "Чтоб не пропасть по одиночке ...": Стратегия поведения вузовских библиотек Санкт-Петербурга в современном информационном пространстве // *Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества: Материалы 7—й междунар. конф. "Крым—2000".* — Судак, 3—11 июня, 2000. — Т. 2. — С. 424-427.
18. *Масхулия Т. Л., Селиванова Ю. Г.* Электронный каталог Российской национальной библиотеки: новые проблемы и новые решения // *Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества: Материалы 10—й междунар. конф. "Крым—2003".* — Судак, 5—7 июня, 2003. — Т. 1. — С. 189.
19. *Мотульський Р. С.* Национальная библиотека Беларуси: новый этап развития // *Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества: Материалы 10—й междунар. конф. "Крым—2003".* — Судак, 5—7 июня, 2003. — Т. 1. — С. 77-79.
20. *Недашковская Т. А.* Библиотечная стажировка в Париже [Электронный ресурс] // *Библиотеки за рубежом.* — 1996. — № 3. — Режим доступа: <http://www.libfl.ru/win/nzb96.3.html>. — Загл. с экрана.
21. *Недашковская Т. А.* Организация библиотечного обслуживания в новом комплексе национальной библиотеки Франции // *Библиотеки за рубежом.* — 2000. — С. 4-14.
22. *Осипова И. П.* Библиотеки в помощь экономическим преобразованиям // *Мир библиотек сегодня.* — Г., 1995. — Вып. 3. — С. 10-17.
23. *Полякова И. А.* Библиотеки Украины на пути создания системы деловой и коммерческой информации // *Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества: Материалы 5—й междунар. конф. "Крым—98".* — Судак, 6—14 июня, 1998. — Т. 1. — С. 318-321.
24. *Сергеева Е.* Возможности ГПНТБ по информационному обеспечению науки как центра ON-LINE и CD-ROM обслуживания [Электронный ресурс] //



- Информационное обеспечение науки. Новые технологии. — Режим доступа: <http://grnb.ru>. — Загл. с экрана.
25. *Харыбина Т.Н.* Роль электронных ресурсов в современной научной библиотеке: вот накопления — к развитию и эффективному использованию / Т. Н. Харыбина, Н. А. Слащева, С. С. Захарова // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества: Материалы 10—й междунар. конф. "Крым—2003".— Судак, 5—7 июня, 2003. — Т. 1. — С. 273-275.
  26. *Федоров В. В.* Консолидация библиотек — путь в новое тысячелетие // Научн. и техн. б-ки. — 2000. — № 1. — С. 36—43.
  27. *Фирсов В.* Формирование государственной политики в области обеспечения доступности информации. Сравнительный анализ России и зарубежных стран // Информ. бюл. РБА. — 2003. — № 24. — С. 97-99.
  28. *Шенина С. А.* Внедрение новых технологий в обслуживание читателей: проблемы и преимущества // Научн. и техн. б-ки. — 2000. — № 2. — С. 75-80.