



УДК 024-048.37:004.77



Тетяна Коваль,
кандидат історичних наук,
завідувач відділу НБУВ



Леся Туровська,
молодий науковий співробітник
НБУВ

Інноваційні моделі сучасної бібліотеки у контексті бібліотечно-інформаційного обслуговування

Спираючись на новітній досвід світових бібліотек щодо розробки та впровадження інноваційних моделей бібліотечно-інформаційного розвитку, в статті розглянуто та досліджено форми і методи бібліотечно-інформаційного обслуговування в умовах формування суспільства знань.

Ключові слова: бібліотечно-інформаційне обслуговування, інформаційно-комунікаційна діяльність, інноваційні моделі, віддалений користувач, дистанційне обслуговування, електронні інформаційні ресурси, послуги та продукти.

Під впливом інформатизації суспільства світові бібліотеки зазнають трансформації усталених функцій, кардинально переосмислюють діяльність і перекладають центр тяжіння бібліотечно-інформаційного обслуговування на інформаційно-комунікаційний аспект.

Упродовж останніх десятиріч відбувається модифікація традиційних форм обслуговування; організаційно-технологічне оновлення бібліотечної системи. Завдяки гнучкій сприйнятливості до новітніх технологій, книгозбірні не втрачають власного місця на ринку інформаційних послуг, а виходять на якісно новий етап еволюції. При цьому бібліотечні фахівці активно впроваджують сучасні технічні та програмні засоби, розробляють власні електронні інформаційні ресурси, продукти, послуги, веб-сервіси тощо, забезпечуючи стабільний доступ до них. Сьогодні бібліотеки перетворюються на інформаційні центри традиційних і віртуальних співтовариств, оптимізують спектр послуг, розробляють перспективні концепції розвитку, які вирізняються ступенем досконалості функцій установ, конкретикою бібліотечно-інформаційного обслуговування, механізмами впровадження новітніх сервісів та державними гарантіями їхнього практичного втілення.

Поняття "інформаційно-бібліотечне обслуговування" тлумачать як комплексний напрям діяльності книгозбірень, спрямований на виробництво інформаційно-бібліотечної продукції та надання інформаційно-бібліотечних послуг користувачам з урахуванням їхніх потреб. У бібліотечній практиці використовують два терміни: "інформаційно-бібліотечна діяльність", що охоплює сукупність понять бібліотечної справи і науково-технічної інформації, зокрема "інформаційне обслуговування", "довідково-бібліографічне обслуговування", "бібліотечне обслуговування" [1], та "бібліотечно-інформаційне обслуговування" — діяльність бібліотек із надання користувачам документів, бібліографічної, орієнтовної, фактографічної та іншої інформації відповідно до запитів і потреб, а також надання інших бібліотечно-інформаційних послуг [2].

Інформаційно-бібліотечне обслуговування — відкрита, динамічна система, яка взаємодіє з іншими соціальними системами (освіта, наука, культура тощо) через потреби абонентів. Це одна з основних функцій бібліотеки як від-

критого соціального інституту та головний складник її діяльності. Тож метою пропонованого дослідження є науковий аналіз форм і методів комплексного бібліотечно-інформаційного обслуговування (КБІО) в умовах становлення суспільства знань.

Реалізація зазначеної мети потребує вирішення актуальних завдань, а саме:

- розгляд концептуальних засад КБІО в умовах формування суспільства знань;

- вивчення інформаційних потреб користувачів (статистичне, інтерактивне) для визначення нових форм і методів організації бібліотечно-інформаційних ресурсів і сервісів;

- розробка маркетингових заходів щодо популяризації бібліотечно-інформаційних ресурсів і сервісів у соціальних мережах;

- вироблення науково-методичних рекомендацій щодо оптимізації КБІО;

- розробка комплексу науково-організаційних заходів з поширення та популяризації результатів наукового дослідження.

Розглядаючи концептуальні засади комплексного бібліотечно-інформаційного обслуговування в умовах формування суспільства знань, зарубіжні та вітчизняні вчені-бібліотекознавці пропонують різноманітні системи поглядів, виокремлюючи елементи КБІО та зв'язок між ними [3].

Концепції інформаційного суспільства, сформовані у вітчизняній та зарубіжній науці, дають змогу розглядати інформаційно-комунікаційну діяльність наукових бібліотек як складник єдиного світового соціокомунікаційного простору. В сучасних бібліотекознавчих дослідженнях дедалі частіше йдеться про системні моделі комплексного бібліотечно-інформаційного обслуговування із залученням у соціально-комунікаційний контекст. Спираючись на діяльнісний підхід, фахівці наголошують на активності користувача в інформаційному процесі та суспільній затребуваності як змісту, так і форми певної комунікації.

Концептуальний аналіз визначеної проблеми доводить, що на сучасному етапі розвитку бібліотечної справи є дві взаємопов'язані моделі бібліотечно-інформаційного обслуговування: традиційна (вертикальна) та інноваційна (горизонтальна).

У вертикальній моделі бібліотечне обслуговування репрезентовано здебільшого як лінійний, переважно односторонній процес у діаді взаємовідносин "бібліотекар—читач" із традиційним обслуговуванням та одноосібним вирішенням питань, які саме послуги потребує споживач.

Горизонтальна модель (що наразі набуває поширення) заснована на гуманістичних принципах та зорієнтована на відкритий, рівноправний характер взаємодії бібліотекаря і читача, з широким наданням останньому (за допомогою новітніх технологій) вільного та безперешкодного доступу до інформації.

Провідною формою горизонтальної моделі є модель "Бібліотека 2.0" як новий напрям організації бібліотечно-інформаційного обслуговування віддалених користувачів в електронному середовищі. Читачі мають можливість долучитися майже до усіх бібліотечних процесів з використанням інтерактивних інформаційних технологій; брати участь у створенні, обговоренні та редагуванні ресурсів [4].

Одна з основних ідей "Бібліотеки 2.0" полягає в тому, що спеціалісти книгозбірні, надаючи послуги абонентам усередині установи, також передбачають вихід за межі читальних залів і приміщень, просуваючи власні бібліотечно-інформаційні ресурси, послуги і продукти у середовищі, де взаємодіють як фактичні, так і потенційні читачі: на сайтах, у блогах, соціальних мережах, усередині бібліотечних співтовариств та інших розгалужених інформаційних каналів зв'язку. Впровадження такої моделі зумовлює максимальне поєднання, з одного боку, бібліотечних зусиль, з іншого — знань, компетенцій і можливостей користувачів; взаємну співпрацю обох сторін та їхню співучасть.

Уперше термін "Бібліотека 2.0" застосував американський науковець М. Кейсі на інтернет-конференції бібліотекарів у жовтні 2005 року (він представляв книгозбірню Saint Joseph County Public Library). Учений запозичив його з наявних та апробованих у світі технологій "Бізнес 2.0" та "Веб 2.0" і висловив припущення, що багато елементів 2.0 доцільно застосувати для трансформації та успішного функціонування сучасних бібліотек. М. Кейсі також довів необхідність адаптації книгозбірень до стратегії постійних соціальних змін [5].

На практиці модель "Бібліотека 2.0" фахівці-бібліотекознавці розглядають у вузькому та широкому розумінні. У вузькому її сутність полягає в активному використанні бібліотечним персоналом інструментів web 2.0 (блоги, вікі, соціальні мережі, віртуальні співтовариства тощо). У широкому — "Бібліотека 2.0" є новою філософією, в якій користувач є рівноправним учасником бібліотечного процесу, а простір книгозбірні стає здебільшого інтерактивним, що відповідає потребам сучасного зовнішнього (віртуального) читачького середовища.

У межах інформаційно-комунікаційної діяльності інноваційна бібліотека є структурно-функціональною моделлю, в якій виняткової важливості набуває системність бібліотечних технологій. Установа стає не тільки сховищем книг, а й самостійним виробником і організатором різноманітних ресурсів, зокрема і власних, задовольняючи потреби і фізичних, і віртуальних користувачів [6]. Потребами фізичних читачів, окрім традиційних форм обслуговування, є забезпечення доступу до бібліотечного електронного каталогу (ЕК), електронної бібліотеки, локальних і мережевих ресурсів (придбаних і власної генерації), електронних резервних колекцій тощо, але, наголосимо, — усередині бібліотеки.

Потреби віртуальних читачів — запити, які надійшли і були задоволені на веб-сайті установи в мережі Інтернет. Це організація доступу до ЕК у режимі реального часу (онлайн), інформація про ресурси бібліотеки, база даних

(БД), електронна бібліотека, а також доступ до віртуальних сервісів: електронної доставки документів (ЕДД), віртуальної довідкової служби (ВДС), можливість перегляду електронних бібліотечних виставок (оглядів нової літератури у форматі електронних слайд-презентацій або зображень обкладинок книг з анотаціями) тощо [7; 8].

Питаннями вироблення та впровадження нових форм і методів комплексного бібліотечно-інформаційного обслуговування в умовах формування суспільства знань опікується Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського (НБУВ), яка вже майже 100 років успішно діє на ринку науково-культурно-освітніх послуг.

Згідно зі сформованою 2014 року "Концепцією розвитку Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського на період до 2015 року та подальшу перспективу" роботу НБУВ спрямовано на трансформацію основних засад інформаційно-бібліотечного обслуговування, визначено конкретні завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій обслуговування читачів і користувачів електронних мереж, удосконалення бібліографічного і довідкового забезпечення бібліотечної роботи, формування вітчизняних інформаційних ресурсів, посилення науково-методичної ролі НБУВ. Такі завдання потребують розробки бібліотечної філософії обслуговування, що охоплює концепцію вільного доступу до інформації, впровадження новітніх бібліотечних сервісів, активного входження НБУВ у ринок науково-інформаційних послуг.

В умовах сьогодення фахівці книгозбірні створюють сучасну модель комплексного бібліотечно-інформаційного обслуговування, зорієнтовану на користувачів незалежно від соціального статусу, національної належності, віку, мови, місця проживання тощо. Бібліотека переорієнтує власні пріоритети, змінює соціальні функції в умовах активного розвитку електронного інформаційного бізнесу, переорієнтації на обслуговування не читача загалом, а конкретного відвідувача або певних соціальних груп.

У практичній діяльності спостерігаємо зміну усталеної парадигми бібліотечного сервісу, що базувався на використанні паперових документів, — на парадигму книгозбірні як інформаційної магістралі з наданням доступу і локальним, і віддаленим абонентам до сучасних інформаційних ресурсів, зокрема: електронних каталогів, баз даних власної генерації та запозичених, інтернет-ресурсів, електронних колекцій, тематичних колекцій тощо.

Вироблення та впровадження такої концепції КБЮ, на нашу думку, можливе лише за умов суцільного адаптування наукової бібліотеки до реалій сучасного інформаційного середовища. Магістральним напрямом є інформатизація бібліотечної діяльності, яка найповніше виявляється у застосуванні інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у процесі формування та збереження бібліотечно-інформаційних ресурсів, послуг і продуктів, та забезпечення їх загальнодоступності за допомогою глобальних інформаційних мереж. Кульмінацією такої діяльності є налагодження чіткого процесу комплексного дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування та віртуальна комунікаційна взаємодія наукової бібліотеки з віддаленими користувачами.

Головні напрями КБЮ в умовах формування суспільства знань, запропоновані НБУВ, передбачають (зокрема, вимоги до бібліотечних працівників):

— кардинальну зміну сталих поглядів на форми і методи бібліотечно-інформаційного обслуговування;

— моніторинг та аналіз гнучких змін у потребах сучасних користувачів;

— вміння організувати, запровадити та популяризувати ресурси, послуги і продукти книгозбірні, спрямовані на оптимальне задоволення читачьких потреб;

— довірче ставлення до користувачів, вміння вислухати їхні зауваження та побажання, прагнення залучити аудиторію до участі в бібліотечних процесах;

— здатність і готовність до проведення соціологічних експериментів; уміння самонавчатися, постійно вдосконалювати та впроваджувати нові форми бібліотечно-інформаційного обслуговування, засновані здебільшого на зворотному зв'язку, ніж на усталених уявленнях про читацькі потреби;

— засвоєння нових комп'ютерних технологій, що дає змогу піднести інформаційно-комунікаційну діяльність на вищий щабель.

Концепція комплексного бібліотечно-інформаційного обслуговування НБУВ — це сукупність заходів з організації, формування, зберігання і трансляції документованого знання та інформації. Зауважимо, що саме бібліотечно-інформаційні потреби визначають напрям процесів, пов'язаних зі створенням, збиранням, зберіганням, поширенням і використанням інформації, забезпечуючи здатність наукової бібліотеки до оптимального задоволення запитів читачів та відповідність тому рівню діяльності, що сформувався у суспільстві, враховуючи інформаційний потенціал його суб'єктів.

Бібліотека по-новому організує процес обслуговування завдяки фіксації власного унікального документованого знання на електронному носії. Нагромаджуючи документовану інформацію, фахівці книгозбірні кодують та систематизують дані для забезпечення результативного пошуку, обертання та подальшого відтворення. Установа розширює спектр створюваних нею видів документів, використовуючи дайджести, реферативні збірники, електронні й мультимедійні видання, веб-сайти та портали.

Бібліотека бере участь у поширенні соціально значущої інформації й знань як у реальному, так і у віртуальному, насамперед мережевому, просторі. Долаючи за допомогою ІКТ фізичні кордони, НБУВ сприяє прискоренню процесу просторового поширення та обертання документованого знання і зростанню числа суб'єктів його освоєння. Це дає змогу установі долучитися до різноманітного інформаційного оточення та організувати взаємодію в ньому, стати інноваційним майданчиком для широкого проведення бібліотечно-інформаційної діяльності.

У структурному відношенні комплексне бібліотечно-інформаційне обслуговування в умовах формування суспільства знань передбачає єдність взаємозалежних компонентів:

- інформаційних ресурсів (ІР);
- бібліотечного персоналу (БП);
- матеріально-технічної бази (МТБ);
- інформаційно-комунікаційних технологій;
- віртуального середовища (web).

КБЮ притаманні такі особливості:

— автоматизація, яка відбувається за мінімальної участі бібліотекаря, охоплюючи пошук в ЕК, як усередині бібліотеки, так і у віддаленому доступі;

— доступ до мережі Інтернет, що перетворює наукову бібліотеку на центр відкритого доступу до інформаційно-комунікаційних технологій;

— широка участь у діяльності соціальних мереж та інтернет-спільнот, які об'єднують людей зі схожими професійними інтересами або діяльністю;

— створення бібліотечних публічних сторінок зі зворотною реакцією у формі коментарів та медіаінформації відвідувачів;

— поєднання традиційних бібліотечних форм роботи із наданням електронних послуг.

У межах КБЮ користувачам пропонують як традиційні бібліотечні послуги, що забезпечують пошук і надання

доступу до суспільно значущої інформації та необхідних знань, так і електронні — у режимі віддаленого доступу (через Інтернет), що реалізують процес віддаленого обслуговування і мережевої взаємодії. Інакше кажучи, КБЮ є *обслуговуванням гібридного типу*, яке поєднує традиційні бібліотечні форми і методи та послуги, організовані за допомогою нових інформаційних технологій.

Спираючись на мету дослідження, автори статті розглянули основні форми і методи комплексного бібліотечно-інформаційного обслуговування на конкретній емпіричній базі — Відділі комплексного бібліотечного обслуговування (далі — ВКБЮ), із залученням його провідних структурних підрозділів: сектору універсального підсобного фонду і каталогів та сектору обслуговування періодичними виданнями. Вони і стали *об'єктом* дослідження. *Предмет* — вироблення основних засад комплексного бібліотечно-інформаційного обслуговування в умовах формування суспільства знань.

Наразі бібліотечно-інформаційна діяльність ВКБЮ перебуває на стадії переходу від традиційних форм і методів задоволення читацьких потреб від "передавача" (бібліотечного працівника) до "приймача" (користувача) — до віртуального (електронного) інформаційно-комунікаційного бібліотечного обслуговування. Значною мірою цьому сприяла сучасна інформаційна інфраструктура НБУВ, підсилена й удосконалена завдяки власному веб-порталу (www.nbu.gov.ua), за допомогою якого вирішуються численні інформаційні, комунікаційні, освітні, навчальні та ознайомчі завдання щодо обслуговування віддалених користувачів. Функціонування ресурсу забезпечило типовий набір мережевих сервісних служб з реалізацією оптимальної дистанційної взаємодії. Зокрема, портал є інтернет-комунікаційною платформою для популяризації бібліотечно-інформаційних ресурсів, послуг і продуктів, які створюють на базі книжкових, журнальних і картографічних підсобних фондів. Інакше кажучи, це комунікаційний канал, який забезпечує віддаленим користувачам доступ до власних ресурсів та продуктів установи, суттєво підвищуючи оперативність надання бібліотечно-інформаційних сервісних послуг.

На відміну від колишньої системи бібліотечної комунікації у діаді: "бібліотека—користувач", коли процес передачі знань відбувався за допомогою паперових документів (підручників, посібників, монографій, методичних матеріалів тощо), сучасна система бібліотечної комунікації, яку, зокрема, забезпечує ВКБЮ, діє у тріаді: "бібліотека—комп'ютер—користувач" та опосередковується власними електронними ресурсами, послугами та продуктами книгозбірні. Завдяки бібліотечній інтернет-комунікації, організованій в такий спосіб, широке коло віддалених користувачів отримує змогу необмеженого цілодобового та безкоштовного доступу до бібліотечно-інформаційних ресурсів, послуг і продуктів.

Нині ВКБЮ обслуговує понад 100 тис. абонентів на рік, яким для роботи у читальних залах з підсобних фондів видається майже 800 тис. друкованих видань.

Фахівці ВКБЮ формують єдину загальнобібліотечну базу даних відомостей про читачів НБУВ засобами САБ ІРБІС64 (наразі її загальна кількість становить 240 000 осіб) та виготовляють пластикові читацькі квитки за допомогою турбосублімаційних принтерів. При реєстрації абонент отримує пластикову картку зі штрих-кодом, завдяки якій відбувається ідентифікація в БД читачів НБУВ. У їхньому складі виокремлено 11 професійних груп та визначено такі повноваження:

— право користування документами основного та підсобних фондів;

— бронювання замовлених документів на відповідний термін;

— ліміт кількості документів, які можна замовити одноразово на бронеполіці;

— право доступу до інформаційних ресурсів;

— для окремих груп читачів передбачено право користування індивідуальним абонементом, рукописним фондом та ін.

ВКБО забезпечує виконання запитів читачів за допомогою усіх типів носіїв інформації. Це, зокрема:

— бібліотечні фонди (підсобний фонд універсального профілю, фонд періодичних видань, підсобний фонд дисертацій);

— електронні інформаційні ресурси;

— видання на CD-ROM (періодичні видання).

ВКБО здійснює комплексне бібліотечно-інформаційне обслуговування у таких режимах:

— запит—відповідь;

— тематичний добір документів згідно із запитом: пріоритетним, автоматизованим.

Фахівці бібліотеки забезпечують вільний і широкий доступ до наявних ресурсів. У читальних залах обладнано автоматизовані робочі місця (АРМ), а бібліотечно-інформаційне обслуговування складається із трьох етапів: пошук документа (інформації) — оцінка результатів пошуку — отримання документа й інформації.

Механізм електронного обслуговування передбачає попередню реєстрацію користувачів, визначення черговості надання електронних послуг, тривалості сеансів роботи, можливості працювати з інформацією у Microsoft Office, копіювати її на флеш-носії, надсилати електронною поштою тощо. Також забезпечено широкий доступ до електронних версій першоджерел, зокрема Електронної бібліотеки дисертацій РДБ (налічує 365 тис. повних текстів авторефератів і дисертацій), реферативних баз "Україніка наукова", "Наукова періодика України" та ін.

Комплексні наукові дослідження, проведені ВКБО упродовж останніх років ("Читач у системі обслуговування ЕІР наукової бібліотеки"; "Використання інтернет-ресурсів у сфері бібліотечного сервісу" та ін.) свідчать, що застосування електронних технологій не тільки істотно прискорює та підвищує рівень обслуговування, не лише відкриває користувачеві спектр нових, раніше не досяжних можливостей, а й перетворює та видозмінює майже весь комплекс інформаційних послуг, що впливає на подальшу переорієнтацію резервів бібліотеки на застосування у роботі цифрових технологій і засобів та розширення номенклатури мережевих послуг.

Отже, наукова бібліотека на прикладі ВКБО перетворюється на центр інтегрованого інформаційно-комунікаційного забезпечення наукового, навчального, виробничого, культурологічного, освітнього та інших суспільних процесів, а її інформаційно-комунікаційні технології стають стратегічним вектором подальшого розвитку.

На цьому шляху фахівці ВКБО:

— розробляють і впроваджують електронну форму реєстрації віддалених користувачів на веб-порталі НБУВ (спільно зі спеціалістами відділу програмно-технологічного забезпечення комп'ютерних мереж);

— удосконалюють комплексне бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів через створення власних інформаційних ресурсів та надання доступу до них;

— популяризують власні електронні інформаційні ресурси, послуги та продукти НБУВ на її веб-порталі;

— досліджують соціально-психологічний портрет віддаленого користувача як споживача електронних інформаційних послуг.

Варто відзначити, що за 2010—2016 рр. на веб-порталі представлено 62 електронні бібліотечні виставки (далі — ЕБВ), організовані на базі книжкових та журнальних видань ВКБО.

ЕБВ — це мультимедійний бібліографічний бібліотечний продукт, завдяки якому в мережі Інтернет репрезентують віртуальні образи спеціально дібраних і систематизованих творів друку. Організація ЕБВ — це складова частина комплексного бібліотечно-інформаційного обслуговування НБУВ з власною просторово-часовою структурою, суб'єктно-об'єктивними відносинами різних рівнів, матеріальним і технологічним ресурсом.

Методологічний супровід організації ЕБВ, які створюють на базі підсобних книжкових та журнальних фондів ВКБО, забезпечують відповідні інструкції:

— Організація електронних бібліотечних книжкових виставок на базі універсального підсобного фонду ВКБО НБУВ: методика підготовки та порядок представлення на сайті НБУВ (затверджена на науково-методичній Раді Інституту бібліотекознавства НБУВ від 23 вересня 2014 року);

— Організація електронних виставок журнальних видань залів періодичних видань (затверджена на науково-методичній Раді Інституту бібліотекознавства НБУВ від 1 жовтня 2014 року).

Наукові дослідження, проведені співробітниками ВКБО щодо організації ЕБВ на базі підсобних бібліотечних фондів, становлять основу низки наукових статей [9; 10; 11; 12; 13].

Для оптимізації ЕБВ ВКБО у віртуальному середовищі, водночас з організацією виставок, проводиться популяризація їхнього контенту із застосуванням різноманітних віртуальних заходів, зокрема соціальних мереж. Приміром, для визначення рівня популярності певного локального електронного бібліотечного продукту з липня 2014 до грудня 2015 рр. на базі популярних соцмереж — Facebook, ВКонтакте, Odnoklassniki.ru і Twitter — проведено маркетингове дослідження під назвою "Популяризація електронних книжкових виставок НБУВ у соціальних мережах". Його результати викладено у відповідній науковій статті [14].

Отже, на базі підсобних бібліотечних фондів ВКБО (з використанням ІКТ) відбувається безперервний процес комплексного бібліотечного обслуговування, структурованого у просторі та часі. Його запорукою в умовах формування суспільства знань слугує єдність кількох взаємопов'язаних компонентів:

— бібліотечно-інформаційний ресурс (актуальний документний підсобний фонд) з чітко налагодженим механізмом комплектування, збереження та з якнайповнішим спектром традиційних сервісних послуг;

— методологічний супровід (нормативно-методичне забезпечення);

— досвідчений бібліотечний персонал (певна кількість бібліотечних фахівців-посередників між наявним бібліотечно-інформаційним ресурсом та користувачем (фізичним і віддаленим);

— сучасна матеріально-технічна та технологічна база для оптимального використання ІКТ;

— програмне забезпечення;

— веб-портал з виходом в Інтернет та доступом до соціальних мереж (бібліотечних співтовариств);

— організація власних електронних бібліотечно-інформаційних ресурсів, послуг та продуктів;

— промоція власних електронних бібліотечно-інформаційних ресурсів, послуг та продуктів на бібліотечному сайті та у соціальних мережах.

Бібліотечно-інформаційний ресурс слугує основою КБЮ в умовах становлення суспільства знань, його фундаментом у задоволенні потреб користувачів в інформації та

знаннях. Критерії формування визначаються з урахуванням універсальності ресурсу, його пріоритетних функцій, потреб цільових груп. Невід'ємною частиною є пошуковий апарат, реалізований як у формі традиційних каталогів та картотек, так і загальнобібліотечної БД "Електронний каталог", що робить пошук зручним і простим. При цьому підсобні бібліотечні фонди є структурними підрозділами гібридного типу, що поєднують традиційне бібліотечне обслуговування та послуги, організовані за допомогою нових інформаційних технологій, й забезпечують доступ до інформації і знань у друкованій та цифровій формі.

Жодний вид бібліотечної діяльності, навіть електронний, не в змозі обійтися без бібліотечного персоналу, адже саме він проводить формування бібліотечно-інформаційного ресурсу, його структурування, зберігання, використання і надання доступу до нього. Саме від фахівців залежить, чи зможе користувач відшукати потрібну інформацію, а отже, вони володіють спеціальними знаннями, є професіоналами високого рівня у сфері застосування бібліотечних ІКТ.

Матеріально-технічні та технологічні можливості забезпечують доступ до документа, незалежно від його місцезнаходження, уможливають одночасний доступ до віддалених джерел інформації та взаємодію різних комунікаторів у мережевому середовищі. Запорукою цього є відповідність бібліотечного обладнання та програмного забезпечення сучасному рівню розвитку ІКТ.

Комплексне бібліотечно-інформаційне обслуговування, розглянуте на тлі використання бібліотечно-інформаційних ресурсів, послуг та продуктів, які створюють на базі підсобних фондів ВКБО НБУВ, вбачається діяльністю нового типу, що сформувалася внаслідок інформатизації суспільства та безперервного розвитку ІКТ. Головною умовою ефективності КБЮ є, з одного боку, структурована інформація, яку створюють бібліотечні працівники-посередники, з іншого — безперешкодний доступ абонентів до бібліотечного веб-порталу та навички його використання. Комплексне бібліотечно-інформаційне обслуговування — наочний приклад еволюційних змін у тенденціях, формах і засобах бібліотечно-інформаційної діяльності наукової бібліотеки, специфіка якої полягає у високоорганізованому та формалізованому поєднанні нагромадження, опрацювання, зберігання і поширення власних інформаційних ресурсів, послуг і продуктів за допомогою новітніх інформаційно-комунікаційних технологій. Поступове поширення такої діяльності спричиняє появу нових комунікаційних форм, які, відповідно, створюють нове соціокультурне середовище.

На жаль, у практиці роботи ВКБО впровадження сучасних бібліотечно-інформаційних послуг — процес доволі тривалий, який не завжди оперативного супроводжується відповідною матеріально-технічною базою, достатньою програмно-методологічною підтримкою і належним фінансовим забезпеченням. Лише з урахуванням цих факторів у національній бібліотеці реалізуватиметься якісно нова модель бібліотечно-інформаційного обслуговування, що забезпечуватиме оперативність, адекватність та повноту задоволення потреб читачів, поєднання бібліотечного, довідково-бібліографічного та інформаційного сервісу. Прогнозним напрямом вдосконалення цієї роботи є поглиблене вивчення та урізноманітнення засобів і способів комунікаційної та інформаційної взаємодії між віддаленими користувачами НБУВ, а також розроблення рекомендацій щодо її оптимізації.

Подальше вивчення проблем комплексного бібліотечно-інформаційного обслуговування на прикладах діяльності різноманітних підрозділів НБУВ надає широкі можливості для вдосконалення поступального розвитку наукової бібліотеки.

Список використаної літератури

1. ГОСТ 7.0-99 "Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения" (раздел 3.2.2.). — Режим доступа: http://nauka.kz/upload/files/01_GOST_7.0-99.pdf. — Загл. с экрана.
2. Глоссарий (термины и определения представленные в сводном плане работы РГБ по библиотечно-информационному обслуживанию пользователей на 2011 г. (сост. М. Я. Дворкина, Л. М. Зайцева, М. Ю. Нецерет). — Режим доступа: <http://pl.spb.ru/projects/iso/kachestvo.pdf>. — Загл. с экрана.
3. Коваль Т. М. Концептуальні засади інформаційно-комунікаційної діяльності наукових бібліотек (джерелознавчий аспект) / Т. М. Коваль, Л. О. Туровська // Бібліотечний форум. — 2015. — № 1. — С. 8—11.
4. Антипова В. Б. Концепция Web 2.0 / В. Б. Антипова. — Режим доступа: <http://www.openclass.ru/node/2408>. — Загл. с экрана.
5. Библиотека 2.0. Материал из Википедии — свободной энциклопедии. — Режим доступа: / https://ru.wikipedia.org/wiki/Библиотека_2.0. — Загл. с экрана.
6. Драцкая М. Е. Библиотечно-информационная деятельность: теория и практика / М. Е. Драцкая. — Режим доступа: <http://intranet.gpntb.ru/subscribe/?journal=ntb&year=2013&num=5&art=2>. — Загл. с экрана.
7. Луцко Н. М. Библиотечное обслуживание в электронной среде: теоретико-методологический аспект / Н. М. Луцко. — Режим доступа: www.slideshare.net/nativiaa/ss-35640038. — Загл. с экрана.
8. Лобузина К. В. Технологии организации знаний: монография / К. Лобузина. — Київ, 2012. — 252 с.
9. Гончаренко М. О. Формування універсального підсобного фонду як комунікаційний процес / М. О. Гончаренко // Бібліотека. Наука. Комунікація : матеріали Міжнар. наук. конф. (Київ, 6—9 жовт. 2015 р.) НАНУ, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України, Рада дир. б-к та інформ. центрів-членів МААН. — Київ, 2015. — С. 34—37.
10. Гончаренко М. О. Нові надходження як складова оперативного бібліотечно-інформаційного сервісу / М. О. Гончаренко, Г. В. Степанова // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. — Київ, 2015. — Вип. 42. — С. 189—201.
11. Коваль Т. М. Сучасні тенденції комплексного обслуговування користувачів у контексті інформаційно-комунікаційної діяльності бібліотеки / Т. М. Коваль // Бібліотека. Наука. Комунікація : матеріали Міжнар. наук. конф. (Київ, 6—9 жовт. 2015 р.) НАНУ, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України, Рада дир. б-к та інформ. центрів-членів МААН. — Київ, 2015. — С. 65—68.
12. Смоляр І. Е. Електронна бібліотечна книжкова виставка як комунікаційна модель діяльності наукової бібліотеки / І. Е. Смоляр, Л. О. Туровська // Вісник Книжкової палати. — 2015. — № 3. — С. 19—21.
13. Туровська Л. О. Организация электронных книжных выставок в контексте информационно-коммуникационной деятельности научной библиотеки / Л. О. Туровська // Книга в информационном обществе : материалы 13-й Международной научной конференции по проблемам книговедения. Москва, 28—30 апреля 2014 года / Отв. ред. В. И. Васильев. — Москва : ФГБУ науки НИЦ "Наука" РАН, 2014. — С. 229—230.
14. Коваль Т. М. Популяризація електронних книжкових виставок НБУВ у соціальних мережах / Т. М. Коваль, І. Е. Смоляр, Л. О. Туровська // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. — Київ, 2015. — Вип. 42. — С. 52—61.

Опираясь на современный опыт мировых библиотек в разработке и внедрении инновационных моделей библиотечного развития, в статье рассмотрены и исследованы формы и методы библиотечно-информационного обслуживания в условиях становления общества знаний.

Leaning against modern experience of world libraries in development and introduction of innovative models of library development, in the article considered and investigational forms and methods of library-informative service in the conditions of forming of society of knowledge's.

Надійшла до редакції 24 листопада 2016 року