

## БІБЛІОТЕЧНІ СЕРВІСИ ЯК НЕОБХІДНИЙ КОМПОНЕНТ СУЧАСНОЇ БІБЛІОТЕКИ

Образ сучасної бібліотеки формується завдяки її переоснащення за рахунок інформаційно-комунікаційних технологій, підключення до всесвітньої інформаційної мережі, включення в інформаційний ринок. Бібліотека набула рис медіаструктури в єдиній комунікаційній сфері суспільства [1].

Результатом діяльності бібліотеки є бібліотечно-інформаційні послуги, завдяки яким здійснюється задоволення інформаційних потреб користувачів. Всі види бібліотечних послуг можна об'єднати в три групи: документні, комунікативні та бібліотечного сервісу. Читач бібліотеки має справу з такими послугами, як надання видань, видача видань по межбібліотечному абонементу, підготовка різного роду бібліографічних довідок, оглядів літератури, користування довідковим апаратом, виставки, відвідування культурно-масових заходів та ін.

Для того щоб оптимально змоделювати бібліотечно-інформаційні послуги та здійснювати інтерактивні комунікації необхідно постійно проводити моніторинг бібліотечного ринку. Тільки з його допомогою можна визначити ситуаційну кон'юнктуру, з'ясувати, які необхідні послуги, з якими властивостями, в якому обсязі і якій якості. Це дозволить орієнтувати бібліотеку на повноцінне задоволення індивідуальних побажань користувача.

Одним з важливих компонентів сучасної бібліотеки, її привабливості, виступає сервісна складова роботи. Сервісна система являє собою своєрідний синтез культурно-освітніх та інформаційних потреб користувачів і ресурсного потенціалу бібліотеки, навичок і компетентності персоналу.

Головна мета усіх новацій, які впроваджують у бібліотеці, – це ефективне, якісне та комфортне обслуговування користувачів. Обслуговування читачів за допомогою інформаційних технологій суттєво відрізняється від традиційного: користувачу стають доступні світові інформаційні ресурси, створюються індивідуальні умови використання інформації, кожен реальний читач бажає стати віртуальним, характерною особливістю якого є висока інформаційна культура. Ми розуміємо, що сьогодні центр уваги переноситься з кількісних показників на якісні як головні критерії оцінювання роботи бібліотеки: це й етика взаємовідносин бібліотекаря й читача, високий професіоналізм бібліотекаря, повнота й оперативність задоволення

читацьких запитів, розширення додаткових бібліотечних послуг з метою забезпечення комфортного обслуговування [2].

Виходячи з можливостей кожної конкретної бібліотеки, сервісна практика орієнтована на потреби і запити певних груп споживачів. В якості основних базових критеріїв бібліотечно-інформаційного сервісу, можна виділити наступні: 1) ситуаційну корисність для споживача; 2) комфортність, зручність отримання послуги; 3) адресність, індивідуалізація послуги, аж до персоніфікації; 4) стабільність, постійний характер обслуговування; 5) особливий рівень якості; 6) оперативність надання послуги; 7) гнучкість і пристосовність відповідно до динаміки споживчого попиту; 8) вичерпну повноту рекламної інформації; 9) об'єктивну соціальну і економічну вигоду бібліотеки.

Аналізуючи діяльність сучасної бібліотеки можна відзначити багаторівневість організаційного устрою її організації, багатofункціональність підрозділів, технологічні перетворення, професійну різноманітність кадрового складу бібліотечних колективів. Також збільшення активності бібліотек в соціальних мережах дає позитивні результати для пропаганди бібліотек як культурно-інформаційних центрів. Соціальні мережі можуть розглядатися як ще одна можливість здійснення бібліотечно-інформаційного обслуговування. По-перше, як простір для традиційних бібліотечних послуг та, по-друге, як інструмент для створення нових форм взаємодії з користувачами.

Правильний вибір напрямів поліпшення обслуговування в умовах конкурентного економічного середовища дасть можливість бібліотекам брати участь у формуванні цивілізованого ринку профільних послуг і зацікавленого клієнтурного ринку, успішно функціонувати на них (наприклад, в якості медіотека, комп'ютерної віртуальної бібліотеки) і одночасно виконувати соціально обумовлену інформаційно-освітню функцію.

### **Список джерел інформації**

1. Колеснікова Т. А. Комунікаційні моделі діяльності бібліотек ВНЗ в умовах інформатизації : автореф. дис. ... канд. наук із соц. комунікацій. – Х. : ХДАК, 2012. – 22 с.
2. Бабічева О. Г. Інноваційні методи обслуговування читачів у бібліотеках вищих навчальних закладів Харківського зонального методичного об'єднання / О. Г. Бабічева, О. К. Журавльова // Вісник Одеського національного університету. – 2014. – Т. 19, вип. 1 (11) : Бібліотекознавство, бібліографознавство, книгознавство. – С. 79–92.