

26. – Режим доступу: <http://eadnurt.diit.edu.ua/jspui/handle/123456789/2416> (дата звернення 30.06.2015).

4. Колесникова Т. О. Цифрові сервіси бібліотек ВНЗ із забезпечення розвитку науки / Т. О. Колесникова // Бібліотеки ВНЗ України у процесі імплементації Закону «Про вищу освіту» та інформатизації суспільства : матер. Всеукр. наук.-практ. конф., Ів.-Франківськ, 16–19 червня 2015 р. – Івано-Франківськ : НТБ ІФНТУНГ, 2015. – С. 147–160. – Режим доступу: <http://eadnurt.diit.edu.ua/jspui/handle/123456789/3907>. (дата звернення 30.06.2015)].

5. Колесникова Т. О. Університетська наука: бібліометричні дослідження [Електронний ресурс] / Т. О. Колесникова, О. В. Матвеева // Сучасні проблеми діяльності бібліотек в умовах інформаційного суспільства : матеріали міжнар. наук.-практ. конференції, 10–11 вересня 2015 р., Львів. – Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2015.

6. Мар'їна О. Контент-стратегія бібліотек у цифровому середовищі / Олена Мар'їна // Бібліотечний вісник. – 2016. – № 4. – С.8–12.

7. Міжнародна наукова конференція «Бібліотека. Наука. Комунікація: формування національного інформаційного простору». – Режим доступу: <http://www.nauka-online.org/content/mizhnarodna-naukova-konferenciya-biblioteka-nauka-komunikaciya-formuvannya-nacionalnogo>

8. Назаровець М. Служба інформаційного моніторингу як структурний підрозділ сучасної академічної бібліотеки / М. Назаровець // Вісник Книжкової палати. – 2016. – № 8. – С. 24–26.

9. Сербін О. Аспекти формування та вдосконалення сучасної бібліотечної освіти / О. Сербін, Т. Ярошенко // Вісник Книжкової палати. – 2016. – № 8. – С. 12–15.

## **СУЧАСНОМУ КОРИСТУВАЧУ – СУЧАСНИЙ РІВЕНЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

*Т. Назаренко*

В 21 столітті людина повинна засвоїти в десятки тисяч разів більший обсяг інформації ніж його предок 300–400 років тому. За останні тридцять років людством вироблено інформації більше, ніж за попередні 5 тисяч років. Сума знань, що накопичувалася людством протягом 16–17 століть, в наш час накопичується за один місяць.

Сьогодні інформаційні технології та комп'ютери увійшли в усі сфери людської діяльності, тому використання таких технологій в бібліотеках не виняток. Все більше бібліотек намагаються задовольнити запити користувачів найкращим чином за допомогою сучасних комп'ютерних технологій, адже вони дозволяють збільшити кількість відвідувань, полегшити працю бібліотекаря. А найголовніше – комп'ютеризація бібліотек відкриває можливості для більш повного задоволення читацьких запитів, зменшує витрату часу на пошук необхідної інформації, робить відкритим доступ практично до будь – якої інформації. Саме тому використання сучасних технологій у роботі бібліотек видається досить актуальним питанням, що потребує всебічного дослідження.

Щоб залишатись цікавими, привабливими і потрібними для користувачів, бібліотеки сьогодні намагаються йти в ногу з часом і, перш за все, не відставати у технічному оснащенні та запровадженні новітніх технологій; розширюють сферу своїх послуг; намагаються бути поміченими, вдаються до найрізноманітніших популяризаторських заходів.

Ідеальна бібліотека – це така бібліотека, де кожен користувач фізично чи віддалено може знайти потрібну інформацію. Бібліотеки можуть конкурувати на інформаційному

ринку, тому що мають компетентних, ерудованих фахівців (а це найголовніше). Автоматизація та впровадження нових інформаційних технологій дозволили бібліотеці розширити сферу послуг. Разом із традиційними бібліотечними послугами, бібліотека має можливість надавати сервісні послуги: відправлення або приймання повідомлень електронною поштою; користування послугами Інтернет; пошук інформації у всесвітній електронній мережі на замовлення; запис інформації на диск; друк на принтері; комп'ютерний переклад тексту; сканування; копіювання.

Унікальність бібліотеки полягає в тому, що вона сполучає в собі риси трьох китів, на яких тримається розвиток суспільства: збереження культурної спадщини (у вигляді кращих зразків літератури), накопичення і розповсюдження знань (у вигляді наукових робіт і актуальної інформації), виконання ролі провідника між інформаційним потоком і суспільством (у вигляді надання вільного доступу до інформації всім громадянам). Це в сукупності призводить до створення нових структурних підрозділів, змін функціональних обов'язків працівників.

Комп'ютеризовані бібліотечні процеси мають низку переваг над традиційними:

- при одноразовому опрацюванні документа можливе багаторазове та багатоаспектне його використання, швидкість і зручність пошуку та передачі інформації, економічність;

- для більшості користувачів електронна форма є єдиною можливістю отримати потрібний документ;

- формує новий імідж бібліотеки, яка надає інформацію не лише у друкованому вигляді, але й на нетрадиційних носіях, зростає соціальне значення бібліотечної діяльності;

- підвищує рівень інформаційної культури та комп'ютерної грамотності як користувачів так і бібліотекаря, а це не лише має прикладну користь, але й широке значення, оскільки людина з високим рівнем інформаційної культури легше орієнтується в мінливому світі, не боїться новацій, змін.

Працівники сучасної бібліотеки суміщають у своїй роботі не лише традиційні функції, а й функції консультанта з інформаційного пошуку, мережевого навігатора, інформаційного аналітика, інструктора й організатора знань. Сьогодні бібліотеки мають змогу розкрити все багатство власних фондів, пропонують нові послуги, у них з'являється можливість максимально повно задовольнити запити відвідувачів, такі як: забезпечити доступ користувачів до електронної бази даних безпосередньо у бібліотеці, надати доступ до інформації на новітніх носіях, стати доступними до повнотекстової бази даних, організувати ефективну роботу з дистанційного обслуговування користувачів.

Таким чином, електронні технології дозволяють комплексно підходити до розв'язування інформаційних завдань, а користувач одержує повний комплект різноманітних інформаційних матеріалів. З появою мережі Інтернет та загальною комп'ютеризацією, читачі вже не задовольняються традиційними формами бібліотечного обслуговування. Бібліотечні працівники вимушені переусвідомити та суттєво змінити напрямки своєї роботи. Зупинюсь на деяких формах роботи, без яких не можна уявити собі сучасну бібліотеку.

Важливою складовою сучасної бібліотеки, її іміджу являється веб-сайт. Він є дієвим інструментом інформування користувачів про структуру бібліотеки, її ресурси, здобутки, послуги, котрі вона надає, допомагає знайти інформацію про бібліотечні заходи. Звернувшись до сайту можна скористатися базами даних, відвідати віртуальні виставки та отримати віртуальну довідку.

Одним із сучасних напрямків роботи стало електронно-довідкове обслуговування віддалених користувачів. Віртуальна довідкова служба – це нове технологічне рішення традиційного довідково – бібліографічного обслуговування.

Віртуальна довідкова служба бібліотеки здійснює пошук необхідної інформації в режимі «запит-відповідь». Згідно з правилами віртуально- довідкової служби, бібліотекарі не надають готові реферати, твори, курсові роботи, користувачі отримують посилання на інформацію в мережі Інтернет або на традиційних паперових носіях(книги, підручники чи журнали, газетні статті). Такі запити опрацьовуються протягом однієї доби, а якщо запит складний і потребує додаткового часу і джерел пошуку, то користувач повідомляється про те, що його запит виконується, тривалість такого запиту 3 дні.

Переваги для користувачів – очевидні:

- розширення кордонів інформаційного обслуговування;
- задоволення інформаційних потреб віртуальних користувачів бібліотеки;
- отримання можливості віртуальної консультації;
- проста форма і оперативність довідкового обслуговування.

Досить популярною формою сучасного обслуговування є віртуальна виставка, метою якої є представлення інформації про документ у вигляді бібліографічного опису, анотації та фото обкладинки документа. Однак деякі виставки дають змогу провнести лише мінімальну оцінку документа, крім бібліографічного опису не надають ніякої інформації, не повністю розкривають зміст, бо служать, насамперед, для пробудження інтересу і мимовільної уваги. Якщо віртуальні виставки знаходяться на сайті тривалий час, вони поступово виконують функцію ретроспективних бібліографічних посібників. Бібліотечні віртуальні виставки забезпечують користувачів ілюстрованою бібліографічною інформацією, присвяченою певним темам, особам. Віртуальні виставки можна поділити на такі, що уможливають локальний доступ (у межах бібліотеки) і створюються переважно у вигляді електронних презентацій.

**Віртуальні виставки представлені бібліотекою на сайті ВКІ: «Духовна велич Шевченка», «Край звитяги та слави», «З історії краю», «Феномен дива в українській літературі»(див. на сайті ВКІ).**

Останнім часом набули поширення сучасні методи подачі інформації користувачам – широковідомі інтернет – блоги. Блоги (blog- скорочення від web log, що означає мережевий журнал чи щоденник подій) - це наповнений текстами та мультимедійною інформацією веб-сайт, на якому у зворотньо-хронологічному порядку публікуються короткі записи, котрі називаються постами. Характеристиками блогу є: доступність читання, можливість читачам залишати щодо записів(постів) свої коментарі. Відмінність блогу від звичайного веб - сайту полягає в тому, що він постійно змінюється в часі – читач бачить першим найновіші пости, у той час як зміст змісту більш сталий.

Блогер – це людина яка ділиться своїми думками з іншими своєму блозі й регулярно оновлює його. Блоги стали новим інструментом, за допомогою якого можна знайти нового потенційного користувача. Сайт – офіційне джерело бібліотеки, блог – неофіційний майданчик для спілкування з друзями та користувачами. Враховуючи особливу стилістику і місце розміщення блогу, бібліотека стає психологічно ближчою до користувачів.

Позитивний суспільний імідж сучасної бібліотеки забезпечується її належним позиціонуванням у медіапросторі. Актуальним стає як розвиток комунікаційної взаємодії зі ЗМІ, так і самостійне створення бібліотеками цікавих медіаресурсів. Одним з ефективних видів сучасних мульти-медійних продуктів є буктрейлер, пік поширення якого припадає на початок ХХІ ст.

Буктрейлер – це короткий відеоролик за мотивами книги, що є сучасною рекламою книги , її просування заохочення до читання. Основне його завдання – яскраво та образно розповісти про книгу.

Різноманіття буктрейлерів (як за мультимедійним втіленням, так і за концепцією викладення змісту твору) зумовлює необхідність їх систематизації. Існує велика кількість класифікацій буктрейлерів:

- залежно від поставленої мети: бібліотечні та видавничі;
- за жанром: анонс і відгук; за формою виконання: повноцінний відеоролик та слайд-шоу;
- за способом візуального втілення тексту: ігрові, неігрові, анімаційні; за змістом: розповідні, атмосферні, концептуальні;
- за формою: ролик з акторською грою, комп'ютерна графіка або мультиплікація, колаж.

Таким чином, для підвищення комунікаційного впливу буктрейлера на користувача, він має реалізовувати чотири базові функції:

1. інформаційну, комунікативну, естетичну та культурно-просвітницьку;
2. використовувати всі можливості візуальної мови, надаючи перевагу образу перед словом;
3. урахувати інтереси цільової читацької аудиторії;
4. виконуватися в креативній, незвичній для реципієнта формі;
5. не містити спойлерів – передчасно розкритої важливої інформації про сюжет книги, яка може кардинально змінити враження про твір, знищити інтригу;
6. не перевищувати хронометраж у три хвилини. Окрім цього, бібліотекар – автор буктрейлера, має проводити систематичний моніторинг інших роликів на відомих відеохостингах (передусім YouTube) з метою виявлення найцікавіших для користувачів видів цих медіа ресурсів.

Перший наш бук трейлер, змонтований на книгу відомої української поетеси Ліни Костенко «Триста поезій», пропонуємо Вашій увазі.

Буктрейлер «Твій силует у вікні золотому» (див. на сайті ВКІ).

Реалії сучасного життя спонукають бібліотеки до постійного пошуку нових форм і технологій роботи з користувачами, вимагають бути націленими на якісні зміни відповідно їхніх потреб. Ці зміни можливі за рахунок надання актуальних електронно-бібліотечних послуг користувачам, що забезпечать їм можливість легко, швидко та в зручний час отримувати інформацію, знання й ресурси незалежно від місця перебування.

За ідеальних умов бібліотека має бути тим першим місцем, про яке згадає наш користувач для отримання певної інформації.

Сьогодні вже мало просто використовувати запити користувачів, потрібно намагатись їх передбачати і діяти на випередження.

### Література

1. Богун Н. Сучасна бібліотека: нові пріоритети (За матеріалами зарубіжної фахової періодики)/ Н. Богун // Бібліотечна планета. – 2011. – № 1. – С. 25–28.
2. Ярошенко Т. Бібліотека, бібліотекарі та користувачі бібліотек в епоху Веб 2.0: виклики часу / Т. Ярошенко // Бібліотечна планета. – 2011. – № 1. – С. 17–22.
3. Кудря Л. Віртуальна книжкова виставка – нова форма популяризації документів / Л. Кудря // Бібліотечна планета. – 2009. – № 1. – С. 37–39.
4. Ковальчук С. Сучасні форми роботи в бібліотеках (інформація для словника бібліотекаря) / С. Ковальчук // Бібліотечна планета. – 2014. – № 2. – С. 24–26.
5. Павленко Т. Сучасні тенденції розвитку бібліотек вищих навчальних закладів [Електронний ресурс] / Т. Павленко // Режим доступу: [http://repo.knmu.edu.ua/bitstream/123456789/134/6/Тенденции\\_Павленко.pdf](http://repo.knmu.edu.ua/bitstream/123456789/134/6/Тенденции_Павленко.pdf) – Назва з екрану.
6. Ніколаєнко В. І. Використання сучасних інформаційних технологій [Електронний ресурс] / І. В. Ніколаєв // Режим доступу: <http://dspace.kntu.kr.ua/jspui/bitstream/123456789/797/1/36.pdf> – Назва з екрану.