

**Олена Симоненко,**

канд. політ. наук, ст. наук. співроб.,

Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського,

Україна, Київ

## **ШЛЯХИ ІНТЕЛЕКТУАЛІЗАЦІЇ БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНОМУ ОБСЛУГОВУВАННІ КОРИСТУВАЧІВ**

У статті розглянуто питання інтелектуалізації бібліотечно-інформаційної діяльності в процесі інформаційно-аналітичного обслуговування користувачів. Розглядаються нові підходи до організації інформаційно-бібліотечного середовища, увага приділяється змінам, що відбуваються в організації роботи бібліотек, які зумовлені глобальними процесами інформаційного оновлення.

*Ключові слова:* бібліотека, інтелектуалізація, інформаційно-аналітичне обслуговування, користувач.

Значні зміни, що відбуваються в соціально-економічному й культурному житті України, активне впровадження у всі сфери діяльності інформаційних технологій істотно вплинули на тенденцію розвитку бібліотек. За останнє десятиріччя поруч із традиційними напрямками й формами роботи бібліотеки в практику широко ввійшли новітні інформаційні технології, у бібліотечній практиці посилилася роль інтелектуалізації бібліотечних процесів.

Під інтелектуалізацією бібліотечно-інформаційної діяльності ми розуміємо діяльність, спрямовану на стимулювання поступального розвитку бібліотеки, який здійснюється за рахунок змістового оновлення й модернізації всіх процесів, а також позитивних змін у професійній свідомості персоналу, підвищенні креативного потенціалу співробітників. Інноваційний шлях розвитку бібліотеки – це шлях перетворень, що потребує науково-обґрунтованих підходів до оновлення бібліотечної діяльності, застосування спеціальних інтелектуальних методик їх практичного здійснення.

При достатньому рівні дослідження цієї проблематики шляхи інтелектуалізації бібліотечно-інформаційної діяльності залишаються маловивченими і з наукової точки зору потребують спеціального розгляду. Проблема сутності й різноманітних аспектів інноваційної діяльності

бібліотек знайшла віддзеркалення в публікаціях таких науковців, як Т. Вилегжаніна, Н. Волян, В. Дригайло, Л. Костенко, С. Калашников, Т. Колесникова, М. Слободяник, А. Соляник, А. Чачко та ін.

У працях Н. Автономової, В. Горового, Т. Гранчак, В. Пальчук, Ю. Половинчак, Л. Чуприни та ін. відображені результати практичного досвіду організації інформаційно-аналітичної діяльності у вітчизняних бібліотеках.

Метою статті є визначення шляхів інтелектуалізації бібліотечно-інформаційної діяльності в контексті інформаційно-аналітичного обслуговування користувачів.

Треба підкреслити, що інформатизація бібліотечно-інформаційної діяльності, яка полягає насамперед у збільшенні кількості спожитої, опрацьованої і якісно відтвореної інформації, визначає можливості її інтелектуалізації. Примітно, що безпосередньо термін «інтелектуалізація» є результатом продиктованих вимог нового часу з його технологічними й технічними перетвореннями, оскільки тлумачення відповідного терміна подають лише сучасні словники (в енциклопедії радянських часів тлумачення цього терміна відсутнє). Розглядуваний термін «Великий тлумачний словник сучасної української мови» (2010 р.) трактує як «...проникнення інтелектуалізму в життя людей, насичення його розумовою діяльністю» [1]. Тобто ми можемо абсолютно чітко стверджувати, що відповідна лексема з'явилася з появою відповідної реальії. Саме цим пояснюється відсутність цього терміна в старіших виданнях словників і енциклопедій. Концепція інтелектуалізації праці бере свій початок із вчення про інтелектуалізацію суспільства. У широкому розумінні інтелектуалізацію соціуму В. Врублевський пропонує розглядати як цілеспрямований процес, що має на меті радикальне розширення масштабу покращення використання знань, підвищення творчих можливостей соціальних систем усіх видів і рівнів, створення соціальних та технологічних передумов до кращого використання інтелекту кожної особистості й сукупного інтелекту, а також для насичення всіх сфер суспільного життя, насамперед управління, науки, освіти, медицини, охорони навколишнього середовища, системи штучного інтелекту та підвищення їх віддачі [6].

У свою чергу, інтелектуальна діяльність притаманна всім бібліотекам, які покликані розуміти поточні та прогнозувати перспективні інформаційні потреби користувачів, створювати й надавати відповідні послуги. Головною в роботі бібліотеки є модернізація змісту її діяльності. Бібліотека нового формату повинна використовувати резерви інтелектуалізації всіх сфер своєї діяльності, враховувати реальність, що змінюється.

Зі свого боку, зміни, що відбуваються в діяльності бібліотечної організації, сприяють набуттю нового статусу щодо обслуговування й конкурентоспроможності. Для забезпечення сталого розвитку інноваційної діяльності кожна бібліотечна установа має визначити для себе конкретні завдання з формування комфортного внутрішнього комунікаційного середовища, основними з яких є: зменшення трудомісткості окремих операцій; комфортність роботи для співробітників і користувачів. Інноваційні зрушення є обов'язковою й невід'ємною частиною бібліотек, які прагнуть шукати, створювати і впроваджувати нововведення у свою діяльність. Організаційні інновації спрямовані на встановлення зовнішніх комунікацій бібліотеки, адаптацію в зовнішньому середовищі, зміну структури бібліотеки. Сьогодні проблеми розвитку бібліотеки оцінюються за такими критеріями: актуальність нововведення; відповідність загальній ідеї розвитку певної бібліотеки; можливість потенційних учасників в освоєнні інноваційних здобутків; фінансові витрати [7].

Водночас розвиток бібліотеки – це проблема відповідності насамперед професійної підготовки у виконуваний роботі бібліотекарів. Та найважливішим завданням і однією з фундаментальних складових впровадження нововведень є виховання в бібліотечних кадрах творчого підходу до своєї праці. Це, у свою чергу, позитивно впливає на трансформаційні процеси в бібліотечній справі. Основний з них – перехід від традиційної до сучасної бібліотеки як динамічного центру інформації. Усе це відкриває перед бібліотеками ХХІ ст. великі можливості. Тому зміни, що відбуваються в організації роботи бібліотек, які зумовлені глобальними процесами інформаційного оновлення, потребують висококваліфікованих фахівців для якісного інформаційно-бібліотечного обслуговування. Бібліотекар продовжує виконувати традиційну роль посередника між інформаційними ресурсами і їхніми споживачами. Та попри всю традиційність щодо відповідної фахової кваліфікації постійно зростають професійні вимоги, зокрема опанування сучасних технологій пошуку, обробки, зберігання, доставки інформації.

Сьогодні в бібліотеках потрібні фахівці високої професійної кваліфікації, здатні до інноваційної творчості. Стрімке входження в бібліотечну практику інформаційних технологій, модернізація структури й змісту діяльності бібліотек потребують регулярного оновлення професійних знань. Як показує досвід, боротьба за якість обслуговування користувачів, удосконалення інформаційно-аналітичної діяльності не завжди приводять до очікуваних результатів. Наразі зросла потреба бібліотек у фахівцях, озброєних не тільки ґрунтовними знаннями, ерудицією і високою

комуникативною культурою, а й таких, що оперативно реагують на зміни, приймають адекватні професійні рішення, прагнуть опанувати нові актуальні знання.

Спрямованість на формування професійного світогляду, розвиток творчого потенціалу, становлення висококваліфікованого фахівця є постійним завданням системи підвищення кваліфікації й безперервної освіти бібліотечних фахівців. Колективи бібліотек складаються з фахівців, які породжують інтелектуальні моделі або вкорінені типи світогляду, що сформувалися в результаті досвіду всього колективу й кожної особистості. Саме ці фахівці зі своїм ставленням і професійними поглядами або формують позитивний імідж бібліотеки й бібліотечної професії, демонструють її активну позицію, прагнення до продуктивної діяльності, або ж уповільнюють і навіть гальмують її розвиток. Тому необхідний постійний особистісний професійний розвиток – самоосвіта, самовдосконалення, усвідомлена потреба у якісних змінах.

У науковому дослідженні Т. Колесникової «Впровадження інноваційної моделі бібліотеки університету як чинник глибокої інтелектуалізації бібліотечної професії» представлено шість інноваційних проєктів. Один з них має назву «Інтелектуалізація бібліотечної професії». Суть його полягає в перспективі реалізації комплексу заходів з підвищення професіоналізму сучасного бібліотечно-інформаційного фахівця, тобто сприйняття бібліотечних функцій як тієї частки, яка є стабільно прогресуючим новатором, удосконалення й навички якого висвітлюються в наукових дослідженнях, конференціях міжнародного рівня та інших різновидах науково-дослідних робіт [4].

Варто зазначити при цьому, що особливість інтелектуалізації в бібліотечній професії полягає в постійному набутті та актуалізації професійних знань, умінь і навичок у процесі навчання, самоосвіти та творчої самореалізації у відповідній сфері. Сучасний фахівець характеризується ефективним інформаційним мисленням і навиками, що дають можливість збільшити кількість спожитої, опрацьованої та якісно відтвореної інформації. Фахівці сучасної бібліотеки стають експертами зі створення й управління інформаційними ресурсами технологічними засобами, формування сприятливого середовища для продукування й ефективного використання знань. Отже, новий тип бібліотечно-інформаційного фахівця – освічена, творча, товариська, креативна особистість, сконцентрована на потребах користувача, яка здатна мислити як учений, бути дослідником-експериментатором, надавати допомогу в процесах обміну знаннями. Саме такий фахівець може реалізувати концепцію

інтелектуалізації бібліотечної професії та забезпечити якісне бібліотечно-інформаційне обслуговування. Різнобічна праця висококваліфікованих фахівців бібліотек сприятиме розширенню меж інтелектуального розвитку користувачів і тим самим впливатиме на формування інтелектуальної еліти.

Якісна професійна діяльність бібліотекаря сприяє кращому ресурсно-інформаційному забезпеченню сучасного суспільства. Оскільки інформація швидко втрачає актуальність, фахівці бібліотечної та інформаційної галузі повинні вміти добирати, аналізувати, систематизувати, упорядковувати, зберігати й надавати інформацію, виступати експертами з багатьох питань, мати високий рівень інформаційної та технічної грамотності, володіти певною мірою педагогічними й психологічними знаннями з метою налагодження комунікаційних зв'язків з користувачами бібліотек. Зокрема, як зазначають О. Онищенко, Л. Дубровіна, В. Горовий, «сучасні бібліотеки поступово стають ефективною ланкою між глобальними масивами електронної інформації і сучасним користувачем, розвивають сутність та методи комунікаційної взаємодії між бібліотеками як акумуляторами знання та суспільством. З урахуванням його запитів вони можуть відшуковувати суспільно значущу інформацію, комплектувати нею свої фонди, готувати її до ефективного використання та успішно задовольняти теперішні запити суспільства актуальною інформацією. Оволодіння інформацією надає бібліотекам можливість ефективно впливати на розвиток суспільства. Таким чином, професіонали – інформаційні працівники – успішно працюють з масивами електронної інформації, а професіонали в економічних структурах, органах державної влади, інтелектуальних сферах – у науці, освіті, культурі мають можливість продуктивно використовувати найновішу інформацію» [3, с. 6].

До того ж розвиток нової сфери інформаційної взаємодії змінив роль бібліотекаря в науковій комунікації установи. Саме тому працівники бібліотек намагаються зайняти провідну позицію із впровадження ідеалів сучасної наукової комунікації в практику. Це передбачає, що сучасний бібліотекар повинен показати на власній практиці, використовуючи те, що пропагує (публікація власних статей у періодичних виданнях відкритого доступу, самоархівування статей, розміщення публікацій на власних веб-сайтах, у блогах, соціальних мережах тощо). І це є ще одним підтвердженням інтелектуалізації бібліотечної професії [7].

Проте імідж бібліотеки залежить не лише від внутрішніх чинників, до яких належить прагнення бібліотечних працівників формувати

в собі нове мислення, інтегрувати знання, впроваджувати нові форми й методи роботи, виходячи з потреб користувачів, активно представляти бібліотеки, їхні ресурси та результати їхньої діяльності на сторінках друкованих і електронних видань. Не менш важливим є комунікативний процес. Уміння спілкуватися є запорукою успішної роботи бібліотек. Мовна культура, ерудиція, високі моральні якості бібліотекарів створюють позитивне враження від бібліотечної сфери в цілому. Бібліотечний працівник – це обличчя відповідної установи, він репрезентує й ознайомлює користувачів з усіма тонкощами бібліотеки не лише як інформаційного центру, а й як складної багатоступеневої системи.

Сьогодні бібліотеки – це не тільки центри збереження й поширення інформації, а й осередки, які спроможні задовольнити комунікаційні потреби відвідувачів. Книгозбірням потрібен ще й фахівець, який володіє високим рівнем культури спілкування. Поступово формуються ціннісні орієнтири й норми поведінки в межах бібліотеки, яка по-новому організовує свій комунікаційний простір [5]. В умовах широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій і вільного доступу до потоків інформації зростає особиста відповідальність індивідуума, яка нерозривно пов'язана з поняттям свободи.

У цьому контексті слід зазначити, що, намагаючись покращити імідж бібліотечного працівника й підвищити престиж бібліотечного фаху, керівництво зарубіжних бібліотек вдається до таких заходів, як зміна назв бібліотечних посад і функцій бібліотечного працівника. Для підвищення свого суспільного статусу сучасні бібліотекарі повинні проявляти себе як фахівці в галузі інформації, у сфері культури, як інформаційні архітектори. Для професійного розвитку бібліотечних працівників можна використати запропоновану концепцію П. Сенге, директора Центру організаційного навчання в школі менеджменту MIT Sloan при Массачусетському технологічному інституті [8]. Згідно з нею керівництво бібліотек повинно сприяти професійному розвитку працівників, використовуючи модель, що складається з п'яти елементів (дисциплін):

1. Системне мислення.
2. Майстерність самовдосконалення. Заохочення працівників до навчання, особистого розвитку.
3. Інтелектуальні моделі.
4. Створення спільного бачення.
5. Навчання в команді.

Водночас варто зауважити, що наскільки інформаційний простір бібліотеки відповідає запитам користувачів, настільки успішною є робота

закладу. Саме від чіткої структури інформаційного простору бібліотеки залежить створення необхідного для бібліотеки набору інструментів, використання яких забезпечує кожному користувачеві оперативний доступ до матеріалів і документів бібліотечного фонду, а бібліотекарям – реалізацію нових форм роботи з користувачами. Надійність процесу обслуговування в бібліотеці визначається не кількістю послуг, що надаються, а тим, наскільки повно і якісно вони задовольняють інформаційні потреби. В останні роки модернізація змісту діяльності бібліотек виявляється в комунікаційній системі бібліотеки у вигляді аналітичних форм комунікаційної діяльності, виробництві аналітичних продуктів і послуг. Таким чином, невід’ємною складовою системи інформаційно-комунікаційного сервісу бібліотеки є інформаційно-аналітичне обслуговування.

Створення в бібліотеках принципово нових видів інформаційних ресурсів, організація доступу до віддалених і локальних джерел інформації стали найважливішим завданням інформаційно-аналітичного забезпечення користувачів.

У свою чергу, перетворившись у ХХ ст. на професійну, інформаційно-аналітична діяльність нині впливає практично на всі сфери суспільного життя. У багатьох країнах виникають інтелектуальні корпорації, «фабрики думки», інформаційно-аналітичні відділи й служби в державних органах, компаніях, банках, політичних партіях. Бурхливо розвиваються ринки аналітичної інформації, інтелектуального продукту, методичного й програмного забезпечення його отримання. Тобто інформаційно-аналітична діяльність невід’ємно пов’язана з процесом інтелектуалізації суспільного життя. Нині інформаційно-аналітична діяльність – це особлива сфера людської діяльності, покликана забезпечити інформаційні потреби суспільства за допомогою аналітичних технологій через перероблення вихідної інформації й здобуття якісно нових знань. Інформаційна аналітика виконує насамперед завдання якісно змістового перетворення інформації, функціонально перетинаючись у цьому аспекті з науковою й управлінською діяльністю.

Аналізуючи взаємовідносини інформаційної аналітики з бібліотекознавством, треба зауважити, що останнє тісно поєднує в собі як науковий, так і управлінський компоненти. Крім того, саме бібліотечно-інформаційна сфера значною мірою сприяла становленню інформаційної аналітики, еволюції її методів і принципів організації діяльності. Перші держави і відповідний управлінський апарат зумовили виникнення

певних категорій осіб, для яких переробка знань стала однією з найважливіших складових їхньої професійної діяльності.

Слід зазначити, що саме бібліотечні теорія й практика мають пріоритет у систематичній організації інформації та знань. Саме в стародавніх бібліотеках почали створювати спеціальні «фонди зафіксованих знань», розробляти прийоми полегшення доступу до фондів у формі класифікацій, каталогів, бібліографічних покажчиків, рефератів та інших пошукових посібників, описувати зміст бібліотечних фондів відповідно до ретельно розроблених моделей структури і взаємозв'язків між галузями знань та дисциплінами. Аналітична робота при цьому є необхідною складовою цих напрямів бібліотечної діяльності [2].

Тож очевидно, що сучасна бібліотека не лише може, а й повинна здійснювати інформаційно-аналітичну діяльність. Це зумовлюється тим, що бібліотеки є інтелектуальними центрами цивілізації, які набули значного досвіду пошуку й систематизації інформації та її аналізу. Тобто інформаційно-аналітична діяльність сприяє підвищенню інтелектуального потенціалу бібліотечної професії.

Можна виділити такі основоположні напрями посилення інтелектуалізації бібліотечно-інформаційної діяльності:

- організаційні (спрямовані на встановлення внутрішніх і зовнішніх комунікацій бібліотеки, формування бібліотечної політики, зміни в структурі бібліотеки, формування простору генерування нових знань і обміну наявними знаннями);

- продуктні (орієнтовані на розширення асортименту сервісних послуг, впровадження принципово нових послуг для користувачів, створення інформаційно-аналітичних продуктів);

- методико-технологічні (пов'язані з розробленням і використанням нових інтелектуальних методик роботи бібліотеки, бібліотечних послуг, техніки й технологій);

- управлінські (спрямовані на неперервний професійний розвиток співробітників бібліотеки, у тому числі формування інформаційної культури та реалізацію творчого потенціалу кожного).

Отже, побудована (але й надалі еволюціонуюча) інноваційна модель бібліотеки відзначається, по-перше, процесами інфраструктурного зближення з науковою діяльністю; по-друге, посиленням тих аспектів функціонування, які дають змогу розглядати бібліотеку як серцевину інформаційної інтелектуальної діяльності закладу, як активного учасника процесів наукової комунікації; по-третє, реалізацією концепції глибокої інтелектуалізації бібліотечної професії. На нашу думку, саме така



модель бібліотеки здатна здійснити її еволюційний перехід від діяльності з формування, збереження, опису, структурування документальної інформації й доступу до неї на рівень усвідомлення себе як соціального інституту, відповідального за створення умов для відбору та ґрунтового аналізу потоків знань користувачем.

### Список використаних джерел

1. Великий тлумачний словник сучасної української мови / [уклад. В. Т. Бусел]. – Київ ; Ірпінь : ВТФ «Перун», 2002. – 1440 с.
2. *Гранчак Т.* Бібліотека в інформаційному супроводі управління суспільними процесами: політико-комунікаційний аспект : монографія / Т. Гранчак ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2014. – 184 с.
3. Електронні інформаційні ресурси бібліотек у піднесенні інтелектуального і духовного потенціалу українського суспільства / [О. С. Онищенко, Л. А. Дубровіна, В. М. Горовий та ін.] ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2011. – 232 с.
4. *Колесникова Т. О.* Впровадження інноваційної моделі бібліотеки університету як чинник глибокої інтелектуалізації бібліотечної професії / Т. О. Колесникова // Вісн. Книжк. палати. – 2013. – № 1. – С. 19–24.
5. *Пашкова В.* Міжнародний кодекс етики / В. Пашкова // Бібл. планета. – 2012. – № 3. – С. 8–9.
6. *Ракова Л. Н.* Інтелектуалізація праці та тенденції її розвитку в Україні / Л. Н. Ракова, К. В. Карпенко // Вісн. Східноукр. нац. ун-ту. – 2012. – № 1 (172). – С. 206–211.
7. *Соколов А. В.* Библиотечный авангард информационного общества / А. В. Соколов // Науч. и техн. б-ки. – 2012. – № 2. – С. 51–60.
8. Burkhardt A. In the spirit of Benjamin Franklin: 13 virtues of the next-gen librarian / A. Burkhardt, C. R. Johnson, C. Tomlinson // College & Research Libraries News. – 2011. – Vol. 72, № 8. – P. 450–467.

### References

1. Busel, V. (Eds.). (2002). Velykyi tлумachnyi slovnyk suchasnoi ukrainskoi movy [Great explanatory dictionary of modern Ukrainian language]. Kyiv; Irpin: VTF «Perun» [in Ukrainian].
2. Hrachak, T. (2014). Biblioteka v informatsiinomu suprovodi upravlinnia suspilnymy protsesamy: polityko-komunikatsiinyi aspekt [Library

in information support of management of public processes: politica land communication aspect]. NAN Ukrainy, Natsionalna biblioteka Ukrainy im. V. I. Vernadskoho. Kyiv [in Ukrainian].

3. Onyshchenko, O. S., Dubrovina, L. A., Horovyi, V. M. et al. (2011). Elektronni informatsiini resursy bibliotek u pidnesenni intelektualnoho i dukhovnoho potentsialu ukrainskoho suspilstva [Electronic information resources of libraries in raising the intellectual and spiritual potential of Ukrainian society]. NAN Ukrainy, Natsionalna biblioteka Ukrainy im. V. I. Vernadskoho. Kyiv [in Ukrainian].

4. Kolesnykova, T. (2013). Vprovadzhenia innovatsiinoi modeli biblioteki universytetu yak chynnyk hlybokoi intelektualizatsii [Implementation of the Innovation Model of the University Library as a Factor for In-depth Intellectualization of the Library Profession]. *Visnyk Knyzhkovoї palaty – Bulletin of the Book Chamber*, no. 1, pp. 19–24 [in Ukrainian].

5. Pashkova, V. (2012). Mizhnarodnyi kodeks etyky [International Code of Ethics]. *Bibliotekna planeta – Library Planet*, no. 3, pp. 8–9 [in Ukrainian].

6. Rakova, L., Karpenko, K. (2012). Intelektualizatsiia pratsi ta tendentsii yii rozvytku v Ukraini [Intellectualization of labor and trends of its development in Ukraine]. *Visnyk Skhidnoukrainskoho natsionalnoho universytetu – Bulletin of the East Ukrainian National University*, no. 1 (172), pp. 206–211 [in Ukrainian].

7. Sokolov, A. (2012). Biblioteknyi avangard informatsionnogo obshchestva [Library vanguard of the information society]. *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki – Scientific and Technical Libraries*, no. 2, pp. 51–60 [in Russian].

8. Burkhardt, A., Johnson, C. R., Tomlinson C. (2011). In the spirit of Benjamin Franklin: 13 virtues of the next-gen librarian. *College & Research Libraries News*, Vol. 72, no. 8, pp. 450–467 [in English].

Стаття надійшла до редакції 07.06.2018.

### **Olena Symonenko,**

Cand. Sci. (Political), Senior Research Associate,  
V. I. Vernadsky National Library of Ukraine,  
Ukraine, Kyiv

### **Ways of Intellectualization of Library Activity on Information and Analytical Service to Users**

The article considers the most important theoretical and practical issues of library and information activity. The main emphasis is on developing new means of intellectualizing library and information activities. New approaches to the organization of the information and library environment are considered, and attention is also paid to the

changes that take place in the organization of the work of libraries, conditioned by the global processes of information renewal. The innovative model of the library is capable of implementing its evolutionary transition from forming, preservation, description, structuring of documentary information and providing an access to it for readers to the new level of awareness of library as a social institute responsible for selection and analysis of knowledge flows around the user.

At the same time, several information space of library corresponds to users' needs, and it could be served as a marker of success of institution work. It is precisely from the clear structure of the information space of the library that the creation of a set of tools necessary for the library depends. This set is called to provide each user with prompt access to materials and documents of the library fund, and to make easy for librarians to implement new forms of users' service. The reliability of the service process in the library is determined not by the number of services but by degree they meet users' information needs. In recent years, the modernization of the content of libraries has been gained the form of analytical kinds of communication activity, creating of analytical products and services.

Therefore whatever the purpose of innovation activity is it should be aimed at the final result – an improving of users' service.

*Keywords:* library, intellectualization, information-analytical service, user.