**РЕФЕРАТ**

Випускна робота бакалавра: 82 с., 166 джерел.

Проаналізовано поняття та еволюцію інформаційного обслуговування користувачів інформаційно-документаційних систем. Висвітлено специфіку діяльності та функції наукової бібліотеки закладу вищої освіти. Охарактеризовано видовий склад, особливості надання інформаційної продукції. Досліджено інформаційні потреби здобувачів вищої освіти. Здійснено аналіз стану інформаційного обслуговування здобувачів вищої освіти юридичного факультету НБ СНУ ім. В. Даля та розроблено рекомендації щодо його вдосконалення.

ДОКУМЕНТ, ЕЛЕКТРОННА ДОСТАВКА ДОКУМЕНТІВ, ЗДОБУВАЧІ ВИЩОЇ ОСВІТИ, ІНТЕРНЕТ, ІНФОРМАЦІЯ, ІНФОРМАЦІЙНА ПРОДУКЦІЯ, ІНФОРМАЦІЙНІ ПОТРЕБИ, НАУКОВА БІБЛІОТЕКА, САЙТ, ФОНД БІБЛІОТЕКИ, ЮРИДИЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ.

**ЗМІСТ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ВСТУП** | 5 |
| **Розділ 1. ІСТОРИКО-ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОБЛЕМИ ДОСЛІДЖЕННЯ** |  |
| 1.1. Поняття та еволюція інформаційного обслуговування користувачів інформаційно-документаційних систем | 9 |
| 1.2. Наукова бібліотека закладу вищої освіти: специфіка діяльності, функції  | 22 |
| 1.3. Інформаційна продукція: видовий склад, особливості надання | 29 |
| 1.4. Інформаційні потреби здобувачів вищої освіти | 32 |
| **Розділ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ ЮРИДИЧНОГО ФАКУЛЬТЕТУ НБ СНУ ІМ. В. ДАЛЯ** |  |
| 2.1. Аналіз стану інформаційного обслуговування здобувачів вищої освіти юридичного факультету НБ СНУ ім. В. Даля | 38 |
| 2.2. Рекомендації щодо вдосконалення інформаційного обслуговування здобувачів вищої освіти юридичного факультету НБ СНУ ім. В. Даля | 53 |
| **ВИСНОВКИ** | 61 |
| **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ** | 63 |

**Перелік умовних позначень, символів, одиниць, скорочень і термінів**

|  |  |
| --- | --- |
| БД | База даних |
| ВРІ | Вибіркове розповсюдження інформації |
| ДБА | Довідково-бібліографічний апарат |
| ЕДД | Електронна доставка документів  |
| ІЗ | Інформаційний запит |
| ІО | Інформаційне обслуговування |
| ІП | Інформаційний продукт |
| ІР | Інформаційні ресурси |
| МБА | Міжбібліотечний абонемент |
| MOODLE | Модульне об’єктно-орієнтоване динамічне середовище навчання |
| НБ | Наукова бібліотека |
| СНУ ім. В. ДАЛЯ | Східноукраїнський Національний університет імені Володимира Даля |

**ВСТУП**

У сучасних умовах стрімкого збільшення обсягу інформації, ускладнення інформаційних потреб, інтенсивного розвитку електронних технологій, зростають вимоги до рівня і якості інформаційного обслуговування здобувачів вищої освіти науковими бібліотеками закладів вищої освіти. У зв’язку з цим, проблема оцінки діяльності бібліотек та ефективності інформаційного обслуговування набуває все більшої ваги.

Актуальність теми дослідження зумовлена потребою технічного та змістовного оновлення, підвищення ефективності інформаційного обслуговування користувачів бібліотек закладів вищої освіти, в умовах активного впровадження в бібліотечні процеси сучасних інформаційних технологій.

Питанням інформаційного розвитку бібліотек закладів вищої освіти, розповсюдження новітніх технічних засобів інформації, надання послуг в автоматизованому режимі присвячено праці вітчизняних та зарубіжних бібліотекознавців та практиків бібліотечної справи: О. О. Ісаєнко [66], М. Я. Дворкіної [43,44,45], Л. Оніксимової [117], О. О. Ісаєнко [66], Т. Колесникової [76,77,78,79], O. Лопати [97], І. С. Пілко [123], Г. Шемаєвої [161,162], Є. М. Тодорової [149], К. В Лобузіної [95,96], В. М. Медведєвої [103,104,105] та ін.

Різноманітні аспекти інформаційного обслуговування в бібліотеках досліджували науковці Д. І. Блюменау [19], В. А. Бородіна [23], Н. Ю. Каліберда [68,69], О. Ю. Авраменко [1], В. Варенко [27], П. І. Рогова [133,134], О. Г. Яковенко [166], С. С. Артамонова [4], В. В. Брєжнєва і В. А. Мінкіна [24], Я. О. Хіміч [154].

Вивченню інформаційних запитів і потреб здобувачів вищої освіти бібліотек закладів вищої освіти присвятили свої праці вчені: Г. Богданов [20], Л. Беліна [8], О. О. Ісаєнко [65], О. Лебедюк [90,91], Т. С. Павленко [120], М. Вилегжаніна [33], Л. І. Прокопенко [132] та ін.

Крім вище зазначених, досліджувались праці науковців, в яких було відображено тлумачення термінів і понять, стосовно дослідження кола питань з інформаційного обслуговування здобувачів вищої освіти бібліотек закладів вищої освіти.

Не менш важливим джерелом написання роботи бакалавра стали результати соціологічного опитування, яке у вигляді анкетування було проведено серед здобувачів вищої освіти юридичного факультету СНУ ім В. Даля. На основі отриманих відомостей виявлені проблеми в інформаційному обслуговуванні користувачів НБ СНУ ім. В. Даля і розроблені рекомендації щодо їх подолання. Таким чином, окреслена проблема є актуальною як для теорії, так і для практики, що обумовило вибір теми дослідження.

**Об’єкт дослідження** – інформаційний простір наукової бібліотеки закладу вищої освіти.

**Предмет дослідження** – інформаційне обслуговування здобувачів вищої освіти юридичного факультету НБ СНУ ім. В. Даля.

**Мета –** шляхом вивчення теоретичного матеріалу провести аналіз стану інформаційного обслуговування здобувачів вищої освіти юридичного факультету НБ СНУ ім. В. Даля та надати рекомендації щодо його вдосконалення.

На основі об’єкта, предмета та мети було сформульовано такі **завдання** дослідження:

* проаналізувати поняття та еволюцію інформаційного обслуговування;
* охарактеризувати специфіку діяльності та функції Наукової бібліотеки закладу вищої освіти;
* розглянути видовий склад та особливості надання інформаційної продукції;
* вивчити інформаційні потреби здобувачів вищої освіти закладу вищої освіти;
* здійснити аналіз стану інформаційного обслуговування здобувачів вищої освіти юридичного факультету НБ СНУ ім. В. Даля;
* надати рекомендації щодо вдосконалення інформаційного обслуговування здобувачів вищої освіти юридичного факультету НБ СНУ ім. В. Даля.

Для досягнення дослідницької мети і завдань випускної роботи бакалавра, в якості основних **методів** дослідження використані: метод бібліографічної еврістики – виявлення джерел за темою дослідження; термінологічний аналіз – для розкриття теоретичних основ функціонування бібліотек вищих навчальних закладів; історичний аналіз – для вивчення еволюції поняття «інформаційне обслуговування»; змістовний аналіз документів – для збору даних про стан інформаційного обслуговування в НБ СНУ ім. В. Даля та ін.

**Нормативною базою** випускної роботи бакалавра є Закон України «Про вищу освіту», «Про бібліотеки та бібліотечна справу», «Про інформацію», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про авторське право і суміжні права».

**Апробація результатів дослідження**: основні положення випускної роботи бакалавра було розглянуто на Всеукраїнських науково-практичних конференціях студентів, аспірантів та молодих науковців «Молодь і наука: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку права в Україні» (м. Сєвєродонецьк, 18-19 травня 2017 р.); «Науковий погляд молоді: ключові питання сучасного етапу реформування системи вітчизняного законодавства» (м. Сєвєродонецьк, 7-8 грудня 2017 р); «Молодь і наука: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку права в Україні»(м. Сєвєродонецьк, 16-18 травня 2018 р.)

Випускна робота бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел. Основний текст містить 62 сторінки, бібліографія нараховує 166 джерел.

**Розділ 1. ІСТОРИКО-ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОБЛЕМИ ДОСЛІДЖЕННЯ**

* 1. **Поняття та еволюція інформаційного забезпечення**

Поняття «інформаційне обслуговування» досить широко використовується як в фаховій літературі, так і в практиці бібліотек і інформаційних служб, проте його наповнення і співвідношення з іншими видами обслуговування користувачів не визначені однозначно і є предметом наукового пошуку і обговорення.

У словнику основних термінів з бібліотечно-інформаційної діяльності інформаційне обслуговування (ІО) тлумачиться як «забезпечення споживачів необхідною інформацією, здійснюване інформаційними органами іслужбами шляхом надання інформаційних послуг» [137, с.24].

В нормативних документах інформаційне обслуговування формулюється як «діяльність персоналу бібліотеки, спрямована на задоволення інформаційних потреб користувачів бібліотеки» [50]. На жаль, вказане поняття не знайшло відбиття у законодавчих актах. Його немає навіть у законі України «Про бібліотеки та бібліотечну справу» [124]. Таким чином, не зважаючи на значущість інформаційного обслуговування, на законодачому рівні йому приділено недостатньо уваги.

Надалі доцільно звернутися до історії, адже сутність будь-якого соціального процесу чи явища розкривається через розуміння його історичного розвитку. Вивчення сучасних форм, методів, тенденцій інформаційного обслуговування можливе тільки після здійснення історичного аналізу даного процесу.

У зв’язку із цим необхідно, зокрема, проаналізувати еволюцію взаємодії споживача інформації з інформаційною системою – від порівняно простих до більш складних і досконалих форм обслуговування бібліотечного, бібліотечно-бібліографічного, інформаційного.

Розглядаючи історичний розвиток уявлень про завдання і зміст інформаційного обслуговування варто зазначити, що першою формою взаємодії користувачів інформації з інформаційними установами було обслуговування в режимі «запит-відповідь». У процесі інформаційного обслуговування здійснюється інформаційний пошук – процес відшукання в загальній множині документів тих, що стосуються вказаної в інформаційному запиті теми (предмету) або містять необхідні споживачеві факти, відомості. Інформаційний пошук заснований на використанні пошукових образів цих документів. (пошуковим образом документа слугує складений за чіткими вимогами текст, який виражає головну тему або предмет даного документа).

Традиційний процес пошуку полягає в тому, що споживач формулює свій запит природною мовою, а далі самостійно чи за допомогою працівника бібліотеки перекладає цей запит на мову формалізовану, пошукову. Після цього виконується формальна процедура зіставлення пошукових образів запитів і документів та приймається рішення щодо надання повного документа споживачеві. Для здійснення цієї процедури працівник бібліотеки повинен був мати певне уявлення про тему або предмет пошуку, зважаючи, зокрема, на те, що переклад запиту на пошукову мову часто виконувався саме ним.

Отже, споживач формулював свій запит або висловлював потребу й отримував певне коло документів у відповідь. Традиційна взаємодія споживача із системою розглядалася як реалізація класичного режиму «запит-відповідь», у якому споживач запитував та отримував відповідь, а система іноді допомагала йому сформулювати запит і здійснювала, власне, процедуру пошуку.

Інформування в режимі «запит-відповідь» було орієнтоване на будь-яких споживачів інформації. Основними вимогами, що висувалася до інформаційних служб у режимі «запит-відповідь», були повнота й точність відповіді та оперативність пошуку, котрі перебували у прямій залежності від того, наскільки кваліфіковано був сформульований запит. Правильна й чітка постановка запиту зумовлювала і якість виданої на запит інформації. Але на практиці, підкреслює А. О. Зільберман, «доводиться стикатися з тим, що запити споживачів не завжди є адекватним відбиттям їх справжньої потреби в інформації» [61, с.29–30]. А от, повне взаєморозуміння читача й бібліографа, на думку М. С. Слободяника, «може бути досягнуто тільки в процесі діалогу, в ході якого йде уточнення запиту. Цей діалог, на який впливають психологічні, культурні, а також етичні чинники, загалом виявляється настільки складним і тонким, що деякі автори навіть взагалі відкидають можливість повного розуміння одне одного користувачем та інформатором» [138].

Іншою формою інформаційної взаємодії, що набула значного поширення в практиці інформаційного обслуговування, стала організація виставок та днів інформації.

Відома українська дослідниця Г. М. Швецова-Водка зазначає, що «в певних масштабах демонстрація літератури здійснюється саме на виставках. Співробітники бібліотек та інформаційних центрів організовують виставки нових надходжень (що дає можливість слідкувати за виданням нової літератури) або окремі тематичні виставки (експозиція літератури, яка знайомить з новими досягненнями науки та техніки з окремих питань)» [158, с.162].

Дослідники-бібліотекознавці А. М. Ванєєв, А. С. Карташов та Б. Г. Умнов називають дні інформації «однією з найбільш прогресивних та ефективних форм надання користувачам відомостей про надходження до бібліотек чи інформаційних центрів нових джерел інформації. Дні інформації організовуються у вигляді відкритих оглядів документів: вітчизняних та зарубіжних книг, періодичних видань, спецвидів літератури, авторефератів дисертацій, бібліографічних та інформаційних видань, неопублікованих матеріалів. Усю літературу систематизують за розділами знань або згідно з встановленою класифікацією. Дні інформації організовують періодично та регулярно, література залишається відкритою для перегляду декілька днів» [143].

Слід зазначити, що на фоні зростання інформаційних потоків, ускладнення процесів пошуку тих документів, які є джерелом необхідних даних, такі порівняно прості форми обслуговування, які до того ж не містили якоїсь аналітичної обробки документів, не могли повністю забезпечити задоволення інформаційних потреб споживачів.

Таким чином, ураховуючи недоліки бібліотечного обслуговування (режим «запит-відповідь», виставки), поступово відбувся перехід до обслуговування бібліотечно-бібліографічного, у межах якого цілком зрозумілим та закономірним є застосування нових, більш довершених і, відповідно, складних форм інформаційного обслуговування. До них належать огляди літератури та бюлетені нових надходжень.

Огляд, на думку фахівців, є дієвим методом інформаційного обслуговування. Позитивні якості оглядів полягають у можливості більш повного розкриття змісту тієї літератури, яка становить інтерес для користувачів у зв’язку з їхніми спеціальними запитами. В цілому виділяють три типи оглядів: аналітичні, бібліографічні, реферативні.

В бібліографічному огляді міститься характеристика первинних документів як джерел інформації, які з’явилися в певний проміжок часу або сумісних за визначеними ознаками.

В реферативний огляд включаються об'єднана характеристика питань, які аналізуються в первинних документах, але не мають критичної оцінки інформації, наведеної в даних документах. В аналітичному огляді міститься різносторонній аналіз всього переліку інформації з первинних документів, крім того дається оцінка та умотивовані рекомендації для використання цієї інформації, тому їх часто називають критичними.

«Огляди літератури готуються і як самостійні інформаційні документи, і як доповнення до виставок бібліотеки. Поєднання оглядів та виставок дозволяє краще розкрити зміст документів та надати користувачам більш конкретне уявлення про кожний з них» [61, с.27].

Крім різноманітних оглядів бібліотеки й інформаційні центри видають бюлетені нових надходжень. Вони містять відомості не тільки про книги, а й надають спеціалістам можливість слідкувати за змістом профільних, суміжних і загальних періодичних видань. Більше уваги в бюлетенях приділяється журнальним статтям, бо користувачам складніше слідкувати за ними, ніж за новими книгами.

Усі розглянуті вище форми інформаційного обслуговування, на думку Д. І. Блюменау, належать до довідкового обслуговування. «Метою такого інформування є сприяння вирішенню конкретних завдань, що виникають у процесі творчої або виробничої, наукової діяльності користувачів. І хоча довідкове обслуговування є основною формою інформування та містить досить широкий спектр інформаційних послуг, воно не позбавлене істотних недоліків. Зокрема, особливістю довідкового обслуговування є його досить низька прогнозованість стосовно часу, кількості та характеру виникнення разових запитів» [19, с.119].

Д. І. Блюменау мав на увазі, що напруженість роботи інформаційних центрів неоднакова в різні періоди часу: іноді запитів майже не надходить, а іноді їх кількість перевищує можливості центру для задоволення інформаційних потреб користувачів. Тому установи, що ведуть роботу в режимі «запит-відповідь» стикаються з серйозними проблемами в моменти виникнення надвеликої кількості запитів.

Для попередження та розв’язання таких проблем спеціалістами у сфері інформаційного обслуговування запроваджений новий режим інформування, який був спрямований на передбачення появи неочікуваних запитів. Для задоволення постійно діючих запитів було розроблено систему інформаційного забезпечення науково-дослідних та дослідно-конструкторських робіт. Такий шлях взаємодії інформаційної системи із споживачем вдалося винайти для таких умов споживання інформації, коли певна частина інформаційних потреб залишається відносно незмінними, незважаючи на зростання темпів науково-технічного розвитку, високу динамічність і складність ІП.

«Під інформаційним забезпеченням діяльності розуміють комплексний цілеспрямований процес доведення інформаційних матеріалів, створених у сфері документального, фактографічного та концептографічного обслуговування, до безпосередніх виконавців розробки з урахуванням їх інформаційних потреб та наявних інформаційних ресурсів» [19, с.120].

Фахівці підкреслюють наявність значної кількості різноманітних форм та методів інформаційного забезпечення. Д. І. Блюменау запропонував усі існуючі форми та методи розділити на три види: інформаційне забезпечення НДР і ДКР на підставі окремих заявок; на підставі планів інформаційного забезпечення та системних методів.

Конструкція інформаційного забезпечення на підставі окремих заявок полягає в тому, що користувачі подають до служби інформації заявку на підготовку інформаційних матеріалів, у якій зазначають тему запиту, період, за який має бути підібрано інформацію, форму реалізації: бібліографічна довідка, реферативний або аналітичний огляд тощо. Такий вид інформування має численні недоліки, пов’язані з необізнаністю користувачів щодо специфіки роботи, можливостей та ресурсів інформаційних центрів та бібліотек.

Інформування на підставі планів інформаційного забезпечення НДДКР виходить з принципово інших поглядів на завдання інформаційних служб. Зокрема з того, що, як показали дослідження, процес інформаційного обслуговування є ефективним лише за умови здійснення його на засадах глибокого інформаційного аналізу теми та тематичного плану творчих робіт. Такий підхід дозволяв створювати умови для перетворення неорганізованого, пасивного процесу інформаційного обслуговування в керований цілеспрямований комплексний процес інформаційного забезпечення. План інформаційного забезпечення являв собою перелік інформаційних операцій, які мають бути виконані на різних етапах розробки із зазначенням термінів та осіб, відповідальних за виконання. Перелік операцій складався з урахуванням реальних інформаційних потреб користувачів. При потребі план можна було коригувати. Інформаційне забезпечення згідно з планами все більше розповсюджувалось при проведенні НДДКР та ставало надійним інструментом в організації цілеспрямованого та ефективного інформаційного обслуговування.

Інформаційне забезпечення на основі «системних методів», вважає Д. І. Блюменау, складають такі напрями, як «метод синтезування ситуацій, метод побудови моделей попиту на інформацію тощо, які об’єднуються в одну групу через застосування системного підходу до аналізу науково-технічних завдань та професійної діяльності спеціалістів і визначення на основі цього необхідної для вирішення зазначених завдань і ухвалення управлінських рішень інформації» [19, с.123-130].

Якщо розглядати конкретні методи інформаційного забезпечення, необхідно звернути увагу на такий ефективний, за визначенням більшості авторів, метод, як вибіркове розповсюдження інформації (ВРІ). Його, як власне і сам термін «ВРІ», було запроваджено службовцем американської фірми IBMН Х.-П. Луном. У 1958 р. він висунув пропозицію щодо використання автоматизованої системи з застосовуванням обчислювальної машини. Дослідник означив цей вид ІО так: «Вибіркове розповсюдження інформації – це така служба у будь-якій організації, яка направляє нові елементи інформації, отримані із будь-якого джерела, в такі місця, де вірогідність їх використання для поточної роботи або зацікавленість у них найбільш значні» [37, с.65].

Як відзначає Р. С. Гіляревський, це «один з найбільш розповсюджених в інформаційній діяльності та історично перший серед видів обслуговування, який став здійснюватися автоматично за допомогою комп’ютерів» [37, с.64].

Режим ВРІ характеризується тим, що за постійними запитами із нових надходжень здійснюється відбір документів з певної тематики, які направляються абонентам у вигляді сигнальної інформації.

Таким чином, ВРІ передбачає постійний зв'язок служби інформації з користувачами й спільне визначення необхідних інформаційних матеріалів і тематичних галузей їхнього пошуку, складання планів інформаційного обслуговування відповідно до основних етапів досліджуваних проблем.

А. О. Зільберман наводить перелік вимог, що висуваються до ВРІ. «Найважливіша з них – повнота інформації, що надходить до абонента. Система повинна охоплювати всі джерела з даної тематики: публікації широкого й обмеженого поширення, звіти науково-дослідних та дослідно-конструкторських робіт, матеріали фірм і патенти. При цьому неприпустимо обмежуватися використанням лише невеликої кількості профільних журналів. Поглиблення диференціації та інтеґрації галузей науки, поява значної кількості міжгалузевих проблем супроводжується збільшенням розсіювання публікацій. Це означає, що в непрофільних журналах збільшується кількість статей, які представляють значний інтерес для фахівців тієї або іншої галузі науки та техніки» [142, с.47].

У кожному конкретному випадку інформаційного забезпечення досліджень і розробок усі документи, що необхідні на різних етапах досліджень, розподіляються на дві групи: документи, з якими працюють самі дослідники та документи, які в інтересах споживачів обробляються інформаційними службами з дотриманням необхідних гарантій повноти й надійності.

Ще одна вимога до ВРІ полягає у безперервності та рівномірності потоку інформації, що надходить до абонентів системи у стислий термін від моменту появи джерела до його надходження до споживача. Оскільки абонент не в змозі повноцінно використовувати інформацію, якщо вона надходить у великій кількості через тривалі проміжки часу, він має отримувати інформацію вчасно. Це, власне, і досягається застосуванням ВРІ.

Не менш важливою є стислість і лаконічність рефератів, що направляються абоненту (повідомлень) і несуть максимум інформації про матеріали, що містяться в першоджерелі (абонент повинен витратити мінімальний час на ознайомлення з інформацією, але зробити висновок про її корисність) та гарантоване забезпечення першоджерелами в короткий термін по рефератах, що одержали оцінку «потрібне першоджерело». Відомо, щоб забезпечити безперервний контроль за роботою всієї системи, внесення необхідних змін й оцінку інформації, потрібно організувати надійний зворотний зв'язок.

«Принциповою особливістю вибіркового розповсюдження інформації є те, що воно здійснюється не спонтанно, а за певними етапами. Їх складають: визначення абонентів і тематики, виявлення запитів, обробка документів, зіставлення запитів з потоком документів та вибір документів, які відповідають запитам, доведення сигнальної інформації до споживача та зворотний зв'язок» [61, с.36-40]. Отже, цей режим стимулює структуризацію, а далі – й технологізацію процесу взаємодії споживача з інформаційною системою.

«Ідея ВРІ втілює в собі система інформаційного забезпечення спеціалістів керівної ланки організацій, яке здійснюється в режимі так званого диференційованого обслуговування керівників. Цей різновид ВРІ орієнтовано на задоволення специфічних потреб керівників, який відзначається особливим характером аналітичних документів, що надаються, широкою варіабельністю строків їх надання та способом оцінювання зворотнього зв'язку» [19, с.134].

Фахівці відзначають більшу ефективність інформаційного забезпечення методами ВРІ порівняно з обслуговуванням у режимі «запит-відповідь». Проте деякі, зокрема Д. І. Блюменау, підкреслюють також наявність певних недоліків ВРІ, а саме: «забезпечення в такому режимі численних мас працівників науки, техніки та виробництва нереально» [19, с.118].

Отже, система комплексного та складного процесу доведення інформації до фахівців формується в умовах постійного збільшення кількості документів, зростання рівня інформаційних потреб споживачів, адже їм за згаданих умов потрібна все більш точна та повна інформація.

Таким чином, «формування системи інформаційного забезпечення втілює перехід від бібліотечно-бібліографічного обслуговування, яке характеризується «пасивною» формою діяльності та активністю користувача, до інформаційного забезпечення, що відзначається активною роботою інформаційних служб» [88, с.23].

Вибіркове розповсюдження інформації, яке здійснюється поетапно та відповідно до визначених вимог, визнавалося найбільш ефективним методом інформаційного забезпечення. Незважаючи на те, що метод ВРІ набув найбільшого поширення у 80–90-х роках минулого століття, він і досі залишається в арсеналі засобів інформаційного забезпечення.

Крім того, як вважають В. В. Брежнєва та В. А. Мінкіна, з боку «методики пошуку ВРІ є більш простим технологічним процесом, ніж обслуговування в режимі «запит-відповідь», та наводять ще низку переваг ВРІ» [24, с.142].

Але, попри порівняно високу ефективність системи ВРІ, слід зазначити наявність у ній і окремих істотних недоліків. Тому в процесі вдосконалення взаємодії інформаційної системи із споживачем цілком природно виникає ситуація діалогу: взаємодії, взаємодоповнення та взаємовдосконалення традиційних та тих, що з’являються, форм і процесів інформаційного обслуговування й інформаційного забезпечення.

Як уже зазначалося, постійне зростання інформаційних потреб користувачів викликало до життя появу нових, більш складних форм надання споживачеві необхідної інформації. Проте, відповідно до сформульованого А. В. Соколовим [140] закону соціальних комунікацій про збереження комунікаційних каналів, з появою більш досконалих методів обслуговування старі не зникали, не втрачали своєї актуальності, а продовжували використовуватися в дещо обмеженому обсязі поряд із новими. Це пояснюється науковцями як неможливість за допомогою лише однієї з форм обслуговування задовольнити весь спектр потреб користувачів.

Так, обслуговування в режимі «запит-відповідь» згодом доповнився виданням бібліографічних бюлетенів та покажчиків. Навіть найбільш ефективна, на думку Д. І. Блюменау, «система інформаційного забезпечення методом вибіркового розповсюдження інформації не виключила режим «запит-відповідь» з діяльності бібліотек та інформаційних центрів. Він підкреслює, що навіть найдосконаліше ВРІ не може забезпечити весь спектр професійних інтересів спеціалістів, завжди є важливі питання та проблеми, які залишаються за межами ВРІ, але знайдуть відображення в бюлетенях інформації» [19, с.119]. Також необхідно враховувати індивідуальні особливості споживачів інформації, адже невідомо, для кого з них яка форма обслуговування може бути більш прийнятною.

Сьогодні доречність та ефективність застосування інформаційних технологій у процесі надання споживачеві необхідної інформації вже не викликає сумнівів. Продовжується комп'ютеризація функцій бібліотек, поширюється тенденція створення електронних каталогів. Бібліотеки постійно займаються їхнім удосконаленням та розширенням, опановують методики впровадження новітніх технологій. Активне дослідження ефективності користування електронним каталогом, його пошукових можливостей, стверджує Н. Ю.  Каліберда, дає змогу «коригувати технологічні потоки, вибираючи найбільш пріоритетні напрями» [68].

Науковець Г. Шемаєва зазначає, що «однією з проблем розвитку електронних каталогів є повнотекстове розширення бібліографічного запису через посилання на повний текст документа. Тобто має бути здійснено формування електронної бібліотеки на основі електронного каталогу» [162, с.31]. Зрозуміло, із принципово новими можливостями для споживачів інформації.

У контексті сучасного розвитку комп'ютерних технологій і телекомунікаційного зв'язку, на думку деяких авторів, одним з найбільш поширених засобів обслуговування може стати електронна доставка документів (ЕДД). «Задоволення інформаційних потреб за допомогою ЕДД дозволяє значно скоротити час отримання користувачем необхідної інформації» [161]. Цьому ж сприяє й тенденція глобалізації у сфері інформаційного забезпечення. Саме в межах цієї тенденції до фахівців наукових бібліотек прийшло розуміння обмеженості можливостей будь-якого окремого фонду. Для подолання цієї обмеженості протягом тривалого часу застосовувався міжбібліотечний абонемент.

Російські дослідниці В. В. Брежнєва та В. А. Мінкіна зазначають, що «традиційно взаємодія будувалася на відомчому рівні, і лише згодом стали зрозумілими переваги міжвідомчої співпраці на реґіональному рівні. Й тоді широкого розповсюдження набуло створення єдиних територіальних довідково-інформаційних фондів. Як навігатори виступали зведені друковані каталоги. Крім цього, видавалися довідники з інформаційних ресурсів реґіону. Та стрімкий розвиток інформаційних технологій наприкінці ХХ сторіччя допоміг зменшити вплив географічних, відомчих та інших бар'єрів, що стояли на шляху забезпечення доступності інформації. Інформаційне обслуговування стало більше орієнтуватися на використання сукупних інформаційних ресурсів суспільства» [24, с.16-17].

Тому сьогодні можна говорити про створення єдиного інформаційного простору, а одним з найбільш актуальних завдань бібліотеки стало забезпечення доступу користувачів до інформації поза межами самої лише бібліотеки та допомога в орієнтації у постійно зростаючих інформаційних ресурсах, розташованих, зокрема, у відомчих базах та банках даних чи глобальній мережі Інтернет.

Сучасні інформаційно-комунікаційні технології дозволяють, як вказують О. Л. Лаврик та Л. Б. Шевченко, «синтезувати функції інформаційного обслуговування та інформаційного забезпечення. Користувач, не заходячи до бібліотеки або інформаційного центру може отримати весь спектр послуг і ресурсів самостійно або оформити замовлення для надання разових або постійних сервісів» [88, с.21].

Нові форми взаємовідносин між читачем/користувачем та бібліотекою/інформаційним центром у сучасному інформаційному середовищі науковці пропонують позначати терміном «інформаційне супроводження», який має наступне значення: це «цілеспрямована та систематична робота зі створення та організації інформаційних ресурсів і/або інформації про них у електронному середовищі та набір сервісів/послуг з їх доведення і доступу, що здійснюється через Інтернет, використання яких можливе як через посередника, так і безпосередньо користувачем» [88, с.22].

Таким чином, «динамічність сучасного світу вимагає задовольнити різноманітні інформаційні запити й опановувати широкий спектр інформаційно-аналітичних, освітніх, редакційно-видавничих послуг, послуг віддаленого доступу та передачі інформації, нові технології обслуговування» [123, с.64].

Отже, використання історичного підходу дозволило розглянути в еволюційному аспекті інформаційне обслуговування як процес задоволення інформаційних потреб користувачів. Пройшовши досить тривалий еволюційний шлях розвитку від бібліотечного через бібліографічне до інформаційного. Історичний розвиток інформаційного обслуговування був обумовлений постійним збільшенням кількості інформації та документів, що її фіксують, та зростанням рівня інформаційних потреб суспільства. Перехід від одного до іншого рівня обслуговування супроводжувався появою нових, складніших форм і методів задоволення інформаційних потреб споживачів. Проте, з появою більш досконалих методів обслуговування старі не зникали, не втрачали своєї актуальності, а продовжували використовуватися поряд із новими.

**1.2. Наукова бібліотека закладу вищої освіти: специфіка діяльності, функції**

У сучасному соціокультурному просторі знання стають найважливішим ресурсом, адже закладають основу для успішної роботи людини, роблячи її такою, що відбулася в обраній професії.

Наукова бібліотека закладу вищої освіти як інформаційна, культурна та освітня установа у підготовці фахівців, що володіють відповідними компетентностями, відіграє особливо важливу роль здійснюючи інформаційне обслуговування здобувачів вищої освіти. Бібліотеки закладів вищої освіти знаходяться у процесі безперервної взаємодії з іншими підрозділами університету, обмінюються з ними інформацією, досліджують потреби користувачів, використовують власні та інші, придбані з досвіду, приклади для задоволення цих потреб, розвивають свої послуги, методи та форми роботи.

На думку О. А. Осипової, «ситуація, пов'язана з реформуванням системи вищої освіти, зміною статусу вузів, введенням нових освітніх стандартів, зачіпаючи всі сторони діяльності будь-якого вузу, звичайно ж, не може не торкатися бібліотечного обслуговування, оскільки будь-яку вузівську бібліотеку правильно розглядати як підсистему вузу, точно визначивши її місце і роль в його освітньому просторі» [119].

Наукова бібліотека закладу вищої освіти завжди була і є важливою його частиною. Вона сприяє науково-дослідній роботі професорів, аспірантів, викладачів, здобувачів вищої освіти і допомагає навчальному процесу. Таким чином, НБ закладу вищої освіти можна визначити як основну кафедру університету, на основі якої будується вся його діяльність, це основа життєдіяльності закладу. Отже, специфіка Наукових бібліотек полягає в тому, що вони діють в структурі вузів і тому повністю залежать від їх особливостей, працюють на виконання поставлених перед ними завдань.

Як зазначає науковець Т. Дубас, «Наукова бібліотека сьогодні – це науково-інформаційний центр, сховище документальної спадщини української нації та інших етносів, які проживають в Україні, центр накопичення, наукової обробки, зберігання та використання наукових та суспільно значущих вітчизняних, зарубіжних видань на всіх носіях інформації» [51. с.77].

Крім того, слід погодитися з думкою генерального секретаря ІФЛА Р. Шимонома: «Хоча значна частина інформації доступна за кожним робочим столом з комп’ютером, підключеним до Інтернету, багато цієї інформації є помилковою та знаходиться у безладді. Є випадки, коли вона просто небезпечна. Значна частина інформації доступна лише за плату. Таким чином, користувачам необхідний доступ до матеріалів за допомогою бібліотек, які мають обізнаний професійний персонал для ефективного пошуку, здатний ідентифікувати автентичні сайти та отримати доступ до платних джерел за допомогою ліцензій на використання» [36, с.68].

За словами науковця І. П. Бургер «Університетська бібліотека – центр забезпечення вільного і необмеженого доступу до інформації та збереження її джерел»; «Бібліотека – це постійно розвивающийся інформаційно-ресурсний центр вузу» [26, с.79-81].

На думку М. Я. Дворкіної, призначенням вузівської бібліотеки, як інформаційного, культурного та освітнього закладу, є «забезпечення права користувача на необмежений доступ до інформації, сприяння його інформаційній грамотності» [43, с.21].

Таким чином, науковці єдині в тому, що призначенням НБ закладів вищої освіти є забезпечення університетської спільноти необмеженим доступом до інформації в будь-який час, у будь-якому місці.

Термінологічний словник бібліотечних термінів дає таке визначення бібліотеки закладу вищої освіти: «Структурний підрозділ вищого навчального закладу, який організовує бібліотечне обслуговування студентів та викладачів» [139, с.22].

Н. І. Апшай визначає бібліотеку закладу вищої освіти «як соціальну інституцію, особливістю якої є взаємозв’язок із системою вищої освіти, а основними типологічними ознаками – безпосередня включеність у структуру і систему комунікацій ВНЗ та проблемна орієнтація ресурсів на задоволення інформаційних потреб студентів» [3, с.6].

Дане визначення виділяє один з головних напрямків діяльності бібліотеки закладу вищої освіти, в якому полягає її основна відмінність від інших бібліотек. Таким напрямком є забезпечення освітнього процесу навчальними та навчально-методичними документами, сприяння культурно-освітній діяльності закладу вищої освіти.

Отже, щоб відповідати сучасним завданням, які стоять перед закладами вищої освіти, НБ активно діють в певному, конкретному інформаційному та соціальному просторі, організаційно перетворюються, вступають в союзи з науковими, освітніми, інформаційними, соціальними та іншими установами і організаціями, що позитивно впливає на їх статус у закладах вищої освіти.

Статус бібліотек закладу вищої освіти офіційно встановлений і підтверджений в статуті навчального закладу. Метою наявності бібліотеки в структурі вузу є інформаційне забезпечення його навчальної, наукової та виховної діяльності.

Розглядаючи кожний з напрямків, що забезпечують цю мету, зазначимо, що в залежності від них бібліотеки відносяться до різних категорій підрозділів закладу вищої освіти:

1. Виконуючи завдання інформаційного забезпечення навчального процесу, бібліотеки розглядаються як навчально-допоміжні підрозділи.

2. Здійснюючи діяльність з інформаційної підтримки науково- дослідної роботи інститутів, кафедр і лабораторій закладів вищої освіти.

3. Проводячи культурно-просвітницьку роботу, бібліотеки займають певне місце серед підрозділів, що здійснюють виховну і позанавчальну роботу зі здобувачами вищої освіти.

Як відомо, бібліотеки закладів вищої освіти комплектують свій фонд вiдповiдно до профiлю навчального закладу. Основний масив це навчальна література, яка становить близько 78% від загального фонду. На допомогу викладачам і здобувачам вищої освіти створюються фонди наукової та методичної літератури. Частина фонду комплектується довідковою, науково-пізнавальною, художньою літературою, яка теж підбирається на допомогу дисциплін, що вивчаються і з метою розширення світогляду здобувачів вищої освіти.

Крім цього, підтвердженням статусу наукової бібліотеки як навчально-допоміжної структури закладу вищої освіти, є його позанавчальна діяльність. Під керівництвом проректорів з виховної роботи вони виконують виховну функцію, одночасно залишаючись навчально-допоміжною структурою, так як теми виховних годин найчастіше є продовженням навчальних планів і готуються за інформаційної підтримки НБ, та й проводяться, частіше за все, в стінах бібліотеки.

Крім вище викладеного, до особливостей функціонування НБ закладу вищої освіти, слід віднести:

1. Циклічність роботи бібліотеки університету, основою якої є графіки і плани навчально-виховного процесу.

2. Безперервність і ритмічність процесу поповнення документальних фондів бібліотеки, пов'язаних з освітніми вимогами використання в навчальному та науковому процесах закладу вищої освіти новою навчальною та науковою літературою.

3. Наявність прямої залежності змісту документальних ресурсів бібліотек від специфіки навчально-виховного процесу, тематики спеціальностей і дисциплін, що призводить до створення універсальних фондів за рахунок розширення тематики, типів і видів документів, інших носіїв інформації на основі постійної співпраці з професорсько-викладацьким персоналом кафедр і наукових структур закладів вищої освіти.

4. Багатоцільовий склад інформаційних ресурсів бібліотек закладу вищої освіти, який дозволяє їм здійснювати інформаційне забезпечення навчального процесу та виховної роботи здобувачів вищої освіти, інформаційну підтримку наукової роботи у закладі вищої освіти.

5. НБ знайомить користувачів з методикою пошуку інформації, пропонує літературу, яка містить необхідні дані для підготовки і написання курсових і кваліфікаційних робіт.

Важливим є також те, що основними користувачами і читачами бібліотек є здобувачі вищої освіти і викладачі того ж закладу вищої освіти.

Найбільшою цінністю будь-якої, у тому числі і бібліотеки закладу вищого освіти, на думку науковців, є її інформаційні можливості. Як зазначає, Т. Дубас: «Сьогодні задовольнити потребу в інформації більшості населення і насамперед науковців, може тільки бібліотека – найбільше сховище інформаційних носіїв, яка справляє могутній вплив на хід суспільних процесів в інтелектуальному, духовному сенсі. Перед нею поставлено завдання кардинального вдосконалення інформаційного забезпечення сталого розвитку суспільства та державотворчих процесів в Україні, що передбачає, зокрема, досягнення якісно нового рівня обслуговування вчених і спеціалістів на основі традиційних і новітніх інформаційних продуктів та послуг» [51, с.78].

Таким чином, місію бібліотек закладів вищої освіти сьогодні можна сформулювати наступним чином: за допомогою держави і закладу вищої освіти створити необхідні умови для здобувачів вищої освіти для отримання ними якісної, повної оперативної інформації як на традиційних, так і на сучасних носіях інформації. Іншими словами, місія бібліотеки закладу вищої освіти – допомога закладу вищої освіти в організації навчально-виховного процесу та науково-дослідних робіт, у підготовці висококваліфікованих фахівців.

На думку Н. І. Апшай, «нові умови навчання розкривають можливості особистісно-орієнтованого підходу в освіті та вихованні. Важливим результатом опанування особистісно-орієнтованого підходу є формування спеціаліста як особистості, яка здатна до самонавчання впродовж життя. Для цього необхідне оновлення системи навчальних планів і програм та системи контролю, оцінювання і стимулювання нової структури і змісту навчання. Це покладає особливу відповідальність на бібліотеки як сутнісно комунікативні структури і потребує активної результативної підтримки статусу бібліотек ВНЗ з боку держави» [3, с.8].

Розглянемо функції бібліотек закладів вищої освіти детальніше. Насамперед відзначимо, що протягом тривалого історичного розвитку, соціальні функції бібліотек закладів вищої освіти, до яких належить задоволення освітніх запитів, збереження і надання інформації, залишилися незмінними. Проте змінилися акценти, що визначають соціальну роль НБ. Якщо на початковому етапі розвитку бібліотек суспільство ініціювало, головним чином, їх просвітницьку та освітню роль, то на сьогодні суспільством виділяється інформаційна функція, яка на думку зарубіжних і вітчизняних науковців вважається однією з фундаментальних понять бібліотекознавства. Погляд на інформаційну функцію як провідну, отримав широке розповсюдження, однак визначення її сутності досі не знайшло однозначного тлумачення.

Так, на думку А. В. Хорошилова та С. Н. Селеткова: «Інформаційна функція виходить із загального переліку бібліотечних функцій, за яким би критерієм він не будувався. Ця функція від початку властива бібліотеці як соціальному інституту» [156, с.5].

Крім того, вона головна по причетності до інших функцій НБ -– освітньої, виховної та інших. У свою чергу ці функції як вважають вчені [156], надають їй ту чи іншу спрямованість, адже потреба в інформації не може існувати поза певної мети. Ці цілі обумовлюють і склад бібліотечного фонду, і структуру довідково-бібліографічного апарату та форми обслуговування.

Нині інформаційна функція бібліотеки отримала значний розвиток в умовах інформатизації суспільства. Комп'ютеризація бібліотек, впровадження нових інформаційних технологій, вихід в систему Інтернет забезпечують здобувачам вищої освіти доступ до національних і зарубіжних джерел інформації, бібліотеки виконують запити користувачів по різним сферам діяльності, діловим і життєвим ситуаціям на основі наукової та правової баз даних. Виконуючи вказану функцію, НБ видає також здобувачу вищої освіти і інформацію, не пов'язану безпосередньо з документом. Як, наприклад, усні фактографічні довідки, що містять хронологічні, біографічні, статистичні відомості та ін.

Отже, заклад вищої освіти існує як жива соціальна система, до складу якої входить низка підсистем, у тому числі, НБ. Внутрішнє середовище даної освітньої системи становить зовнішнє середовище для розвитку в ній особистості, саме воно називається освітнім середовищем. Таким чином, наукова бібліотека закладу вищої освіти є частиною освітнього середовища і виступає як елемент системи освіти.

Внутрішня структура закладу вищої освіти складається з адміністрації; факультетів, які діляться на кафедри; різні відділи і служби. Однак, НБ у цьому ряду є головним системоутворюючим елементом документних ресурсів вузу. У ній зосереджена значна частина вітчизняних і зарубіжних документних ресурсів за профілем навчання у закладі вищої освіти і організовано цілеспрямоване інформаційне обслуговування здобувачів вищої освіти.

Отже, в сучасних умовах основна місії НБ (задоволення інформаційних потреб здобувачів вищої освіти) актуальна ще в більшій мірі. У нових умовах вона розглядається як «серце» інформаційного співтовариства закладу вищої освіти, що забезпечує доступ до інформаційних ресурсів.

Таким чином, НБ закладів вищої освіти збирають, зберігають, вивчають, науково обробляють і надають здобувачам вищої освіти інформацію, в якій міститься величезний людський досвід, знання, забезпечують соціальну адаптацію особистості, задовольняють потреби здобувачів вищої освіти в саморозвитку, в залученні до суспільних норм буття і культури. Отже, інформаційне обслуговування користувачів є провідною функцією сучасних бібліотек. Як зазначає Н. Ю. Каліберда «головною в бібліотечній практиці стає не політика накопичення фондів, а політика придбання метаінформації, тобто інформації про інформацію, електронної інформації» [13]. В умовах активного впровадження в бібліотечні процеси інформаційних технологій, процес обслуговування користувачів потребує не тільки технічного, а й змістовного оновлення, підвищення ефективності прогресивних видів обслуговування спільноти університету достовірною інформацією в короткі терміни в будь-якому місці.

**1.3. Інформаційна продукція: поняття, видовий склад та особливості надання**

Нині виробництвом інформаційних продуктів і наданням інформаційних послуг зайняті численні організації, комерційні фірми та сервісні служби. З огляду на те, що об’єктом даного дослідження є інформаційне обслуговування здобувачів вищої освіти науковою бібліотекою закладу вищої освіти, видовий склад та особливості надання вказаного виду інформаційної продукції буде розглянуто у вказаному контексті.

Проблема визначення сутності понять «інформаційний продукт» та «інформаційна послуга» знайшла відображення у наукових працях зарубіжних та вітчизняних фахівців минулого і сьогодення. Розглянемо наявні підходи знаних науковців інформаційно-документаційної сфери. Так, авторитетна російська вчена, В. В. Брежнєва пропонує визначати «інформаційну продукцію» як кінцевий результат інформаційно-бібліотечної діяльності, спрямований на задоволення інформаційних потреб користувачів і представлений як у матеріальній, так і не в матеріальній формі» [24]. На її думку «у тому випадку, коли результати інформаційно-бібліотечної діяльності набувають матеріальної, речовинної форми, вживається термін «інформаційний продукт» [24].

На думку А. В. Хорошилова, С. Н. Селеткова «Все різноманіття діяльності бібліотеки по її виконанню можна звести до створення і видачі користувачу одного єдиного виду продукції, а саме такого виду, який називається інформаційним продуктом» [156, с.20].

Н. Автономова зазначає, що «поняття «інформаційний продукт» та «інформаційна послуга» не є тотожними. Одині той же інформаційний продукт може бути основою для реалізації цілої низки інформаційних послуг» [2, с.255]. Отже, є необхідність в поєднанні цих двох видів інформаційного обслуговування.

Таким чином, основний результат діяльності будь-якої бібліотеки, в тому числі і НБ закладу вищої освіти є інформаційний продукт або послуга, які за своїм змістом, формою, якістю та іншими характеристиками повинні відповідати запиту здобувачів вищої світи.

В умовах сьогодення, коли потреби користувачів швидко змінюються, бібліотеки відповідають на них зміною послуг, що надаються, які супроводжується оновленням технології їх виробництва, структури та організації інформаційного обслуговування, зміною всього бібліотечного простору закладів вищої освіти.

На базі проведених досліджень бібліотеки закладів вищої освіти визначають можливі нові послуги, пов'язані з сучасними технічними засобами та інформаційними технологіями. В якості прикладів нових послуг і продуктів В. В. Брежнєва та В. А. Мінкіна зазначають дайджести, бізнес-довідки, прес-кліпінг. За визначенням учених, «дайджест – це фрагменти текстів (цитати, витяги, конспекти), підібрані з певної тематики, яка не забезпечена узагальнюючими публікаціями. Кожний фрагмент, який входить до дайджесту, має містити посилання на документ, тобто необхідно дотримуватися законодавство щодо авторських прав. Бізнес-довідки містять структуровану інформацію про фірму – потенційного ділового партнера, клієнта, інвестора, конкурента та призначені для перевірки надійності підприємства. Такі довідки можуть бути стислими, стандартними або розширеними. Прес-кліпінг, як його визначають автори, це діяльність, результатом якої є тематичний підбір матеріалів та даних, які було виявлено в періодичних виданнях. Різновидом такої продукції В. В. Брежнєва та В. А. Мінкіна називають персональні електронні газети, які містять інформацію, відібрану в реальному часі з численних джерел та надаються користувачеві в електронному вигляді» [24, с.153].

В українському законодавстві ІП визначається як «документована інформація, яка підготовлена та призначена для задоволення інформаційних потреб споживача, а інформаційна послуга – як дії суб’єктів щодо забезпечення споживачів інформаційними продуктами» [128], «інформаційна продукція – матеріалізований результат інформаційної діяльності, призначений для задоволення потреб суб'єктів інформаційних відносин. Інформаційною послугою є діяльність з надання інформаційної продукції споживачам з метою задоволення їхніх потреб» [129], «інформаційний продукт – матеріалізований результат інформаційної діяльності, документований на будь-якому носії або оголошений публічно і призначений для забезпечення інформаційних потреб користувача» [130].

Отже, на законодавчому рівні продукт – це матеріальний об’єкт, а послуга – це дія. Проте на практиці нерідко стає все складніше здійснити таке розмежування. Так, щоб підвищити привабливість послуги виникає необхідність працювати над її матеріальним втіленням, перетворюючи її на фізичний продукт з не обмеженим у часі та просторі доступом. Отже, на думку, І. С. Пілко, «традиційні бібліотечні послуги – виставки, перегляди документів, дні інформації – можуть бути матеріалізовані в бібліотечні продукти – дайджести, тематичні підбірки. Так само, поряд з виставками та ярмарками інноваційних проектів, науково-технічних ідей, набувають поширення їх мультимедійні версії» [123, с.64].

Поряд із тенденцією персоніфікації обслуговування та диверсифікації, спостерігається також процес конвергенції інформаційних послуг і продуктів. Як стверджують І. І. Родіонов та В. А. Цвєткова, термін «конвергенція» прийшов з біології, етнографії, мовознавства та походить від латинського «convergo» – наближуюсь, зближення в бік злиття, стійкої рівноваги та розвитку. Російська дослідниця І. С. Пілко наводить таке визначення: «конвергенція – це стирання межі між інформаційними продуктами та послугами» [123, с.66].

Таким чином, поняття інформаційна продукція, інформаційний продукт та інформаційна послуга визначені недостатньо і часто вживаються як синонімічні. Хоча в літературі проводиться доволі чітка межа між продуктами і послугами, у той же час, на нашу думку, тенденцією інформаційного обслуговування є все більше злиття продуктів і послуг, адже практично завжди набуття продукту супроводжується супровідними послугами. Наприклад, такий інформаційний продукт як підбірка тематичних посилань на Інтернет-ресурси неможлива, якщо комп'ютер користувача не приєднаний до Мережі. У даному випадку продукт можна розглядати як матеріальну оболонку послуги. У той же час результатом надання інформаційної послуги є надання користувачу інформаційного продукту. Так, при виконанні прес-кліпінгу користувачу надається дайджест преси. Результатом пошуку в електронному каталозі є роздруківка відповідних запиту користувача даних і т. д.

**1.4. Інформаційні потреби здобувачів вищої освіти**

Вивчення інформаційних потреб (ІП) здобувачів вищої освіти є передумовою створення ефективного інформаційного обслуговування та надання якісних інформаційних послуг науковими бібліотеками університетів та інших закладів вищої освіти. Сформовані інформаційні потреби є важливим чинником професійного і особистісного розвитку фахівців в умовах інформатизації суспільста, тому особливої ваги набувають дослідження, повязані з виявленням та формуванням інформаційних потреб здобувачів вищої освіти.

Аналіз літературних джерел довів, що інформаційні потреби користувачів різних соціальних верств, у тому числі й молоді, що здобуває освіту різного рівня, активно вивчалися провідними науковцями минулого й сьогодення. Останні наголошують на тому, що інформаційні потреби здобувачів вищої освіти є важливою складовою професійної компетентності майбутніх фахівців, яка визначає їх готовність до самостійного пошуку професійної інформації, що забезпечує процес безперервної освіти упродовж усієї професійної діяльності, а також професійний і особистійний розвиток.

Переважна більшість науковців, зокрема, А. Шелестова [160], Л. І. Прокопенко [132], Н. Каліберда [68], Л. Беліна [8] єдині в тому, що наявність інформаційної потреби необхідно пов'язувати з ситуацією, коли для вирішення будь-яких проблем людині необхідна інформація і вона відчуває такий стан, як потреба в її отриманні.

Слід зазначити, що вчені розглядають ІП по різному. На це вказують різні невідповідні трактування цього поняття.(«інформаційна потреба», «потреба в інформаційних ресурсах», «потреба в документах»), котрі не завжди узгоджуються між собою. У зв'язку з цим важливим є подальше поглиблення теорії ІП, яке повинно сприяти розвитку теорії і практики інформаційної діяльності.

Як відомо, обов'язковим компонентом всіх видів потреб є інформаційні потреби особистості. Жодна потреба не може існувати без зв'язку з інформаційними потребами. Як зазначає, А. В. Соколов: «Осмислення накопиченого емпіричного матеріалу вимагало введення поняття інформаційна потреба, яке визначалося як властивість окремої особи, колективу або будь-якої системи, що відображає необхідність отримання інформації, що відповідає характеру виконуваних дій або роботи» [140]. Вчений поділив ІП на чотири види: «Потреба в поточній і ретроспективної інформації. Фахівцю, щоб зберегтися на рівні останніх досягнень в своїй і суміжних галузях знань, потрібне оперативне поточне інформування» [140]. Отже, цей вид потреб визначається саме професією фахівця в звязку з чим вона відносно стабільна. Таким чином і запити будуть постійно діючі. А от, потреба в ретроспективної інформації утворюється, при потребі виробити обгрунтовану точку зору з даного питання. Тому і запити, які виражають цю потребу, виникають епізодично і називаються разовими.

«Потреба в вузькотематичній і широкотематичній інформації. Спеціалізація науково-технічної діяльності і диференціація знань призводять до постійного звуження тематичних рамок професійної інформаційної потреби. Однак занадто вузька спеціалізація тягне за собою обмеженість наукового кругозору, втрату орієнтації в науково-технічному прогресі і в кінцевому рахунку – зниження творчого потенціалу фахівця» [140]. Таким чином, дана потреба виражається в запитах виробничого характеру, потреба в широкотематичній інформації – запитах ознайомчого характеру. Третім видом інформаційних потреб науковець визначає: «Потреба в галузевій (спеціалізованої) та міжгалузевої (неспеціалізованої, суміжній) інформації. Посилюється інтеграція знань призводить до того, що більшість найбільш актуальних проблем вирішується шляхом використання не тільки профільної інформації, що не виходить за рамки даної галузі знання, а й значного обсягу суміжній, міжгалузевий інформації з інших галузей знання, іноді, здавалося б, дуже віддалених» [140]. Як зазначає вчений, такі відомості беруться користувачами з ДБА, консультацій з фахівцями. «Копцептографічна інформація – це оцінка фактичних відомостей з точки зору їх істинності і достовірності, техніко-економічної доцільності та перспективності. Особливо потребують подібних концепціях керівники при прийнятті управлінських рішень. Потреба в фактографічної інформації виражається в фактографічних запитах, а в концептографічної – в концептографічних запитах» [140].

Розглянемо як на законодавчому рівні трактується термін «інформаційні потреби». ДСТУ 7448:2013 визначає інформаційну потребу як: «вимогу користувача інформації щодо отримання будь-яких даних, повідомлень, фактів для вирішення питань або проблем, пов’язаних з науковою чи практичною діяльністю» [50].

На законодавчому рівні інформаційні послуги розглядаються як інформаційна або інформаційно-посередницька діяльність, цілеспрямована на задоволення ІЗ і ІП користувачів.

Величезний обсяг інформації, що надходить через різноманітні канали, збагачує знання здобувачів вищої освіти і разом з тим чимала кількість даної інформації через брак часу, а порою і бажання на її уявний переробіток може вести до поверховості в знаннях і мисленні, тому потребує особливої роботи викладачів щодо поглиблення як знань, так і умінь здобувачів вищої освіти в цілому. Здобувачі вищої освіти є соціальною групою, об'єднанням молодих людей, які мають спільні інтереси, своєрідну молодіжну культуру. Володіння різного роду інформацією є одним з факторів успіху, тому більшість здобувачів вищої освіти хотіло б досягти більш високого рівня інформованості. Отже, потреба в інформації є могутнім мотивом і регулятором у навчанні. Здобувачам вищої освіти потрібна як довідкова, так і інша інформація. Також їх цікавлять продукти аналітичної переробки документів з усіх напрямків їх життя і діяльності.

Але, нажаль більшість бібліотек, всупереч зміни попиту, як і раніше орієнтується на надання в основному документних послуг. Таким чином, вони відстають від тенденції переходу від стратегії володіння інформаційними ресурсами до стратегії організації доступу до інформаційних ресурсів як потреб сьогодення «Інформаційні потреби пронизують усі сторони життя, без їх задоволення неможливо існування людини ні як біологічного організму, ні як члена соціуму, неможлива ні його професійна діяльність, ні повсякденне буденне життя, тобто, інформаційні потреби, є обов'язковим компонентом всіх видів потреб людини і, відповідно, всіх видів діяльності з їх задоволення» [29].

Кожен здобувач вищої освіти має власні, чітко виражені інформаційні потреби. А от, індивідуальні інформаційні потреби залежать від інтелектуального потенціалу здобувача вищої освіти, ступеня його зацікавленості в навчальній діяльності, особистих інтересів незадоволення ж інформаційної потреби веде до необізнаності майбутнього фахівця з певних питань одержуваної професії.

Що ж стосується джерел отримання інформації, то, на думку здобувачів вищої освіти, найважливішими для них є Інтернет і бібліотека, далі лекції викладачів, засоби масової інформації і задоволення потреб за допомогою особистої бібліотеки. Студенти відчувають потребу, перш за все в інформації, що містить навчальний матеріал (підручники, навчальні та методичні посібники). На другому місці довідкова література (різні види довідників, словників, енциклопедій), багато хто віддає перевагу електронним документам. Що стосується електронного каталогу, то складнощі виникають при формулюванні тематичного запиту. «Важливим фактором ефективного залучення користувачів до будь-якого виду бібліотечного сервісу є розповсюдження актуальної, повної та мотивуючої інформації про бібліотечну послугу, що рекламується» [1].

Вчені практики, зазначають, що найбільшими проблемами у здобувачів вищої освіти є складання заявки на видання, що має на увазі зчитування інформації з бібліографічного запису, знання відповідних шифрів, а саме це і відсутнє у багатьох користувачів. Більшість здобувачів вищої освіти володіють, сформованими навичками роботи з інформаційно-комп'ютерними технологіями та інтернетом, але основним джерелом інформації, головним чином навчального матеріалу у них залишається бібліотека закладу вищої освіти, де вони навчаються.

Таким чином, кожен здобувач вищої освіти має свої чітко виражені інформаційні потреби. Індивідуальні інформаційні потреби залежать від інтелектуального потенціалу студента університету, ступеня його зацікавленості в навчальній діяльності, залежать від особистих інтересів. Незадоволення інформаційних потреб здобувачів вищої освіти веде до необізнаності майбутнього фахівця з питань одержуваної професії.

Отже, без задоволення інформаційної потреби неможливе отримання нових знань і неможливе формування повноцінної особистості здобувача вищої освіти. Необхідно підкреслити, що їх потреби в отриманні інформації нині значно ширші за ті, що в змозі надати бібліотеки закладів вищої освіти. Важливо акцентувати, що забезпечити сучасні потреби здобувачів вищої освіти НБ закладу вищої освіти зможуть тільки за умови комплексної автоматизації технологічних процесів своєї діяльності: ведення електронних каталогів, обробки нових надходжень, реєстрації читацьких запитів та ін.

Крім того, необхідною умовою організації ефективного інформаційного обслуговування та надання якісних інформаційних послуг науковими бібліотеками закладів вищої освіти є грунтовне та всебічне вивчення інформаційних потреб здобувачів вищої освіти. А основними методами дослідження потреб здобувачів вищої освіти, як і раніше, є анкетування та опитування.

**Розділ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ ЮРИДИЧНОГО ФАКУЛЬТЕТУ НБ СНУ ІМ. В. ДАЛЯ**

**2.1. Аналіз стану інформаційного обслуговування здобувачів вищої освіти юридичного факультету НБ СНУ ім. В. Даля**

Аналіз стану інформаційного обслуговування здобувачів вищої освіти юридичного факультету НБ СНУ ім. В. Даля доцільно розпочати з історичної довідки щодо створення та подальшого розвитку університетської бібліотеки. Слід зазначити, що перший заклад вищої освіти з підготовки кадрів для машинобудівних підприємств на Донбасі було створено в 1920 році 27 березня. Саме ця дата стала початком для діяльності Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. На той час СНУ ім. В. Даля мав два факультети, невеликий штат який складався з 20 викладачів та 132 студентів. Вже тоді керівництво інституту розуміло, що без бібліотеки та повноцінного бібліотечного фонду, не буде належного навчального процесу. І 29 травня 1923 року стало датою народження бібліотеки. Новостворена бібліотека розмістилася в одній кімнаті, яка була місцем і для читальної зали, і для розміщення фонду.

У роки Великої Вітчизняної війни машинобудівний інститут (назва в той час) було евакуйовано до м. Омська, де він продовжив свою діяльність та став основою для створення у Сибіру відомого в наш час Омського державного технічного університету.

Після закінчення війни діяльність інституту відновилася у місті Луганську. З 1945 по 1959 роки заклад освіти функціював у структурі: Харківського механіко-машинобудівного інституту, Московського заочного інституту металопромисловості, Харківського політехнічного інституту ім. В.І. Леніна. В зв’язку з чим, фонд бібліотеки формувався за рахунок надходжень документів з фондів бібліотек зазначених закладів.

У 1960 році освітній заклад отримав самостійність, тобто, був реорганізований і отримав назву «Луганський вечірній машинобудівний інститут». Разом з розвитком інституту удосконалювалася і бібліотека – штат якої налічував на той час вже більше 20 осіб, розпочав свою діяльність МБА, бібліотека отримала нове, окреме приміщення з читальною залою площею 132 м2. Фонд бібліотеки включав більше 43 тисячі екземплярів документів, була ініційована картотека праць вчених інституту. «Протягом 1985–1987 рр. було побудовано окрему будівлю бібліотеки, де розмістилися сім читальних залів, три абонементи, літературна вітальня, двоповерхове книгосховище» [56].

Дата 8 травня 1993 року, стала новим етапом в розвитку та діяльності закладу вищої освіти. Так як, Постановою Кабінету Міністрів України на підґрунті Луганського машинобудівного інституту та декількох вищих навчальних закладів міста Луганська та Луганської області було створено Східноукраїнський державний університет, який у 2000 році отримав статус національного, а у 2001 йому було присвоєно ім’я Володимира Даля а бібліотеці університету 24 вересня 2001 року було надано статус Наукової.

НБ СНУ ім. Володимира Даля у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України «Про освіту», «Про вищу освіту», «Про бібліотеки і бібліотечну справу», «Про авторське право і суміжні права», урядовими документами про бібліотечну справу, наказами та розпорядженнями Міністерства освіти і науки України, статутом університету, наказами та розпорядженнями по університету і Науковій бібліотеці, організаційно-розпорядчою та технологічною документацією Наукової бібліотеки та відділів, правилами внутрішнього трудового розпорядку університету.

Вже майже 45 років НБ СНУ ім. Володимира Даля очолює методичне об'єднання. До функцій НБ СНУ ім. Володимира Даля, як методичного центру, входить координація роботи об’єднання, чітке розмежування (або об'єднання) обов'язків бібліотек, усунення дублювання у роботі бібліотек, організація раціонального розподілу сил, щоб в результаті одержати злагоджену роботу колективів бібліотек, співпрацю, розуміння професіоналів і бажаний результат. Як зазначає О. В. Єпіфанова «Основна мета методичного центру і в минулому, і тепер – допомогти бібліотекам ВНЗ раціональніше, ефективніше організувати свою роботу, впроваджуючи в практику нові бібліотечні технології, узагальнюючи кращий вітчизняний і закордонний досвід» [56].

«З 2002 року НБ СНУ ім. В. Даля почала займатися питаннями перетворення традиційної бібліотеки на гібридну (комбіновану), з формуванням фонду паперових та електронних ресурсів, наданням доступу до цих ресурсів, а також наданням широкого спектру інформаційних послуг всім категоріям користувачів, враховуючи віддалених. В роботу бібліотеки була впроваджена АБІС «УФД/ Бібліотека», частково проводилось автоматизоване обслуговування читачів, майже весь фонд був занесений в електронний каталог, створена електронна бібліотека навчально-методичних матеріалів та інші електронні бази даних» [55].

Динамічний розвиток СНУ ім. В. Даля, в тому числі і НБ, нажаль, був перерваний через збройний конфлікт на території Луганської області. «В жовтні 2014 року згідно з наказом Міністерства освіти і науки Східноукраїнський національного університету імені Володимира Даля був переведений до м. Сєверодонецьк Луганської області та продовжив свою діяльність на базі свого структурного підрозділу Сєверодонецького технологічного інституту» [55].

Але, незважаючи на труднощі, сьогодні СНУ ім. В. Даля один з конкурентоспроможних закладів вищої освіти не тільки в державі, а й в світі.

До структури Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля входить 4 факультети (юридичний факультет, факультет інформаційних технологій та електроніки; факультет гуманітарних наук, психології та педагогіки; факультет інженерії); 3 інститути (навчально-науковий інститут економіки і управління; навчально-науковий інститут міжнародних відносин; навчально-науковий інститут транспорту і логістики), центр підвищення кваліфікації, перепідготовки, удосконалення; Сєверодонецький хіміко-механічний технікум; інститут хімічних технологій (м. Рубіжне); Наукова бібліотека; ресурсний центр зі сталого розвитку.

Базою нашого дослідження є юридичний факультет СНУ ім. В. Даля, історія якого починається з 1979 року з організації секції «Радянське право», яка надалі була реорганізована в міжвузівську кафедру, а в 1989 році у кафедру «Радянське право», яка у подальшому була перейменована в кафедру «Правознавство».

Підготовка фахівців з напряму «Правознавство» у СНУ ім. В. Даля була розпочата у 1992 р. Спочатку підготовка проводилась на базі кафедри правознавства в складі гуманітарного факультету. Юридичний Факультет з 1997 року стає самостійним.

Згідно наказу по університету №11 «Про заходи щодо вдосконалення управління, оптимізації структури університету та зменшення видатків на її утримання» від 26 червня 2012 року юридичний факультет був перетворений на Інститут юриспруденції та міжнародного права. 21 жовтня 2015 року Наказом №160/02 від 21 жовтня 2015 року «Про структурні зміни та заходи щодо вдосконалення управління університетом» Інститут знову було перейменовано в Юридичний факультет».

Станом на 2018 рік до складу юридичного факультету входять 5 кафедр (кафедра філософії, культурології та інформаційної діяльності, кафедра правознавства, кафедра всесвітньої історії та історії України, кафедра конституційного права, кафедра господарського права), перші три з яких є випусковими. На юридичному факультеті навчається 433 здобувачів вищої освіти (ДФН 147 та ЗФН 286 осіб).

«Професія юриста у наш час є однією з найбільш престижних професій, яка охоплює законодавчу і виконавчо-розпорядчу сфери, органи управління всіх рівнів здійснення правосуддя, правоохоронну і нотаріальну, приватну детективну (розшукову) діяльність та ін. Одночасно вона є інформаційно насиченим видом соціальної практики, що пов'язано з активною законотворчою діяльністю, результатом якої є потік законодавчих актів, доволі часто за одними й тими ж питаннями. У стислі терміни один закон змінюється іншим, активно вносяться зміни і доповнення до чинних законів. Новизна нормативних актів, нерідко існуючі в них прогалини, часом і протиріччя між ними, породжують проблеми своєчасного отримання актуальної інформації. Специфіка спеціальності «Право» полягає в обов'язковому зверненні здобувачів вищої освіти в процесі навчання до законів, нормативних актів, наукових та навчальних видань правничої тематики. Отже, суттєво зростає роль наукової бібліотеки у забезпеченні здобувачів вищої освіти юридичного факультету достовірною і своєчасною правовою інформацією» [73].

Наукова бібліотека є одним з провідних структурних підрозділів університету, який забезпечує літературою та інформацією навчально-виховний процес та наукові дослідження, а також центром поширення знань, духовного і інтелектуального спілкування, культури.

Вищий навчальний заклад як засновник бібліотеки фінансує її діяльність і здійснює контроль за цією діяльністю відповідно до чинного законодавства. Організаційна структура НБ складається з керівництва, відділу комплектування і наукової обробки документів, відділу обслуговування користувачів.

Керівництво виконує управління бібліотекою, забезпечує її ефективну діяльність, розробку та виконання планів, що направлені на формування та забезпечення потреб користувачів у бібліотечно-інформаційних послугах.

Відділ комплектування і наукової обробки документів із сектором наукової обробки документів здійснює формування фондів бібліотеки для забезпечення навчальної і наукової діяльності університету на основі загальноприйнятих підходів, відпрацьованих механізмів у бібліотеках закладів вищої освіти, з урахуванням потреб усіх структурних підрозділів закладів вищої освіти. Сектор наукової обробки проводить наукову обробку документів та відображає їх в каталогах бібліотеки.

Відділ обслуговування користувачів (абонемент навчальної літератури, абонемент художньої літератури, читальна зала). Головним напрямком діяльності відділу є робота, спрямована на повне та оперативне задоволення запитів читачів, максимальне розкриття існуючих книжкових фондів та нових надходжень видань за допомогою різноманітних форм і методів роботи, створення комфортних умов роботи здобувачам вищої освіти.

Використовуючи наявні ресурси, впроваджуючи нові форми роботи, НБ вирішує свої головні завдання по формуванню фонду відповідно освітнім програмам, реалізованими в університеті, тематикою науково-дослідних робіт, роблячи заходи щодо збереження бібліотечного фонду при максимальному його розкритті та доступності для всіх категорій користувачів.

На 01.01.2018 Наукова бібліотека Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля:

Загальна площа приміщення НБ 390 кв. м.

Обсяг єдиного бібліотечного фонду – 139594 примірників із них:

* всього користувачів за єдиним обліком – 2627 (у тому числі кількість віддалених користувачів 870);
* кількість обслугованих користувачів – 4025;
* кількість відвідувань – 156870;
* кількість записів в електронному каталозі – 11795 записів;
* парк ЕОМ – 1;
* кількість книговидач – 345109 прим.

Своєю основною діяльністю НБ вважає створення та забезпечення доступності власних інформаційних ресурсів і ресурсів Інтернет-користувачам мережі для ефективного розвитку освітньої та наукової діяльності університету на основі максимально повного задоволення інформаційних потреб здобувачів вищої освіти. Ведеться робота по індексації статей, монографій, навчальних посібників, дисертацій і т.д.

Сьогодні практично вся робота НБ орієнтована на віртуальне середовище. Бібліотека виступає в ролі інформаційного посередника, навігатора, структуруючи Інтернет-ресурси, допомагає користувачеві знаходити якісний, релевантний матеріал, здійснює пошук, відбір та аналітико-синтетичну обробку ресурсів. Інформаційно-комунікаційні технології та сервіси, що впроваджуються в бібліотеці, відкривають нові можливості в інформаційному обслуговуванні користувачів. Як зазначає вчений О. Б. Малиновський «з розвитком інформаційних технологій в бібліотеках виникла потреба забезпечувати віддалене обслуговування своїх користувачів, і тому кількість користувачів, присутніх безпосередньо в бібліотеці вже не є показником кількості користувачів даної бібліотеки, а важливим є наявність та кількість електронних документів» [148]. Колекція електронних документів НБ нараховує 1296 файлів з яких 373 розроблені викладачами СНУ ім. В. Даля та 923 з відкритих джерел.

У нинішніх умовах бібліотека надає інформаційні послуги здобувачам вищої освіти і викладачам університету як у традиційній формі, так із застосуванням новітніх технологій:

* «проведення інформаційного пошуку матеріалів на запит студентів та викладачів університету в бібліотеках України та мережі Інтернет (як в друкованій, так і в електронній формі);
* складання рекомендаційних списків додаткової літератури до дисциплін, що викладаються в університеті;
* тематичний пошук і складання бібліографічних покажчиків;
* визначення класифікаційного індексу УДК до наукової роботи ;
* редагування списків літератури до курсових, дипломних проектів та наукових робіт згідно до державних стандартів;
* виконання бібліографічних довідок;
* доступ до повнотекстової бібліотеки навчальної літератури видавництва «Центр учбової літератури»;
* розміщення на сайті наукового надбання університету (наукові видання, матеріали університетських наукових конференцій, семінарів тощо);
* послуги віртуальної довідки;
* послуги міжбібліотечного абонемента (МБА) та електронної доставки документів (ЕДД);
* презентації інформаційних ресурсів, віртуальні виставки;
* методичні консультації з питань проведення інформаційного пошуку в мережі Інтернет, електронних БД і ресурсах бібліотек України та світу, архівах відкритого доступу» [55].

Важлива роль в інформаційному обслуговуванні здобувачів вищої освіти належить сайту НБ. Як зазначає директор бібліотеки: «основним інформаційним провідником є новостворений бібліотечний сайт (http://library.snu.edu.ua), де для користувачів організований доступ до електронних ресурсів бібліотеки власної генерації, придбаних і ресурсів відкритого доступу» [58]. На думку науковця А. Шелестової «Сьогодні інформаційна інфраструктура ВНЗ підсилюється та вдосконалюється за допомогою веб-сайтів, що виконують численні освітні, інформаційні, комунікаційні функції в соціумі. Інтернет-комунікації надають доступ широкому колу користувачів мережі до освітніх продуктів та послуг, серед яких електронна навчальна документація» [160].

НБ, як бібліотека закладу вищої освіти, веде важливу діяльність по «формуванню електронних колекцій навчально-методичної літератури. Повнотекстові варіанти підручників і навчальних посібників, рекомендованих при вивченні дисциплін, надаються в розділі сайту «На допомогу освітньому процесу» Документи згруповані за спеціальностями і дисциплінами» [55]. Крім того, в цьому розділі розміщені конспекти лекцій і методичні матеріали, розроблені викладачами університету, доступ до яких мають тільки зареєстровані користувачі сайту. Даний сервіс дає можливість здобувачам вищої освіти не залежати від графіку роботи НБ, а отримувати матеріали для навчання незалежно від часу та місця знаходження.

Рис. 1 Динаміка відвідувань сайту

Розглянувши динаміку відвідувань сайту Наукової бібліотеки Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля (рис. 1) можна зробити висновок, що сайт НБ користується попитом, є тенденція до збільшення як відвідувань так і переглядів.

Важливим елементом в організації обслуговування віртуальних користувачів бібліотеки виступає процес інформування. Як зазначає, О. В. Єпіфанова «в електронному середовищі ця форма обслуговування визначається як регулярне сповіщення користувачів за допомогою сайту або розсилки на електронну пошту користувачів інформації, оглядів новинок, програм Днів інформації та запланованих заходів, консультативних матеріалів про те, як користуватися тими чи іншими ресурсами бібліотеки, інформаційних бюлетенів тощо» [57]. В НБ дана форма інформування представлена віртуальними виставками, інформаційними листками, стендами,оглядами нової літератури. Для того щоб максимально приблизити ресурси Інтернету користувачам створюються вебліографічні видання «Навігатор інтернет-ресурсів за профілем університету», який є анотованим путівником по сайтах пропонующих електронні книги, публікації з періодичних видань, матеріали конференцій та ін.

Крім того, НБ має сторінки у соціальних мережах «де публікує новини бібліотечного життя, корисні посилання, світлини, анонси, створює в соціальній мережі сторінки конкретних заходів, де можна бачити реальних і потенційних відвідувачів і отримувати зворотну відповідну реакцію від користувачів у вигляді коментарів» [55].

Як зазначає директор бібліотеки «Ми намагаємося, наскільки це можливо, розвиватися, використовувати нові ефективні інформаційні технології при обслуговуванні наших користувачів, при створенні своїх інформаційних ресурсів та організації доступу до них. Ми плануємо і намагаємося втілювати ці плани в життя, допомагаючи розвиватися нашому університету, підвищувати якість і доступність освіти, заснованої на дистанційних, віртуально-тренінгових та інших інноваційних методах» [55].

Таким чином, НБ СНУ ім. В. Даля займає гідне місце в системі навчально-наукових комунікацій, своєчасно реагуючи на зміни зовнішнього середовища, бібліотека не тільки зберігає, але і підвищує свою вагу в інформаційному просторі університету.

Але, нажаль, незважаючи на переорієнтацію НБ до функціювання в сучасних умовах, спостерігається негативна тенденція до скорочення кількості читачів і книговидачі здобувачів вищої освіти юридичного факультету.

Зниження кількості зареєстрованих у НБ СНУ ім. В. Даля здобувачів вищої освіти можна пояснити наступними причинами:

* доволі низьким рівнем технічного оснащення бібліотеки;
* повною відсутністю автоматизації технологічних процесів наукової бібліотеки;
* збільшенням кількості користувачів, що віддають перевагу електронним варіантам документів, у тому числі готовим матеріалам з мережі Інтернет для написання рефератів, курсових і кваліфікаційних робіт;
* наявністю на сайті НБ електронних повнотекстових навчально-методичних матеріалів, створених викладачами, що дає можливість працювати з ними в віртуальному середовищі, не відвідуючи бібліотеку.

Проаналізувавши формуляри здобувачів вищої освіти юридичного факультету було виявлено, що їх інформаційні потреби носять різноманітний характер. Запити більшості здобувачів вищої освіти стосуються навчальних, довідкових і періодичних видань за спеціальністю. Таким чином, найбільш запитуваними є підручники, навчальні посібники, довідники та журнали.

Відомо, що інформаційні послуги повинні надаватися з урахуванням потреб користувачів, що призводить до необхідності їх ретельного дослідження з метою оптимізації процесу інформаційного обслуговування. Без задоволення інформаційної потреби неможливе отримання нових знань, а, отже, під питанням є формування повноцінної особистості здобувачів вищої освіти. Отже, необхідною умовою організації ефективного інформаційного обслуговування та надання якісних інформаційних послуг є ґрунтовне та всебічне вивчення інформаційних потреб здобувачів вищої освіти.

З метою удосконалення процесу інформаційного обслуговування здобувачів вищої освіти було досліджено інформаційні потреби студентів денного відділення спеціальності «Право» юридичного факультету НБ СНУ ім. В. Даля у вигляді анкетування, в якому прийняли участь 24 особи 1 курсу.

Запропонована анкета містила дванадцять запитань, які можна умовно поділити на три блоки. Перший з них передбачав з’ясування проблем, що стосуються відвідування бібліотеки, другий присвячений сервісним особливостям книгозбірні, останній ставив за мету з’ясування інформаційних потреб майбутніх правників.

Було отримано наступні показники на питання «Як часто Ви відвідуєте бібліотеку?»: жоден з опитуваних не зазначив в якості відповідей «практично кожен день» та «кілька разів на тиждень»; лише 11 % (2 особи) вказали, що відвідують книгозбірню декілька разів на місяць. Кілька разів на рік користуються її послугами 58% (14 осіб) і не відвідують взагалі 31% (8 осіб). З тих, хто приходить до НБ СНУ ім. В. Даля найбільш зручним для відвідування часом обрали відповідь «по-різному, коли є час», що свідчить про те, що майбутні правники, на жаль, не є активними користувачами книгозбірні.

Отримані відповіді на другий блок питань щодо комфортності роботи у бібліотеці довели, що студентська молодь досить вимогливо ставиться до технічного оснащення та дизайну приміщення книгозбірні. Так, переважна більшість респондентів (70%) на питання щодо змін у роботі закладу вказали саме на ці пункти анкети. Головною вимогою комфортної роботи опитувані вважають можливість працювати на сучасних комп'ютерах, що мають новітнє програмне забезпечення, а 24% рекомендували підвищити якість інформаційних послуг. Надані відповіді свідчать про нагальну потребу покращення матеріальної бази НБ СНУ ім. В. Даля.

Останній блок питань ставив за мету з’ясування рівня задоволеності інформаційних потреб здобувачів вищої освіти студентів першого курсу денного відділення спеціальності «Право».

Так, відповіді на питання: «Яким виданням Ви надаєте перевагу у процесі навчання?» розподілилися наступним чином: друкованими виданнями користуються близько 42%, тоді як електронними послуговуються 58 % користувачів. Таке співвідношення друкованих та електронних видань свідчить про те, що не зважаючи на розвиток інформаційних технологій і широке розповсюдження мережі Інтернет, книги й досі залишаються важливим джерелом інформації. Цей факт підтверджує бажання 67% респондентів мати можливість користуватися вдома саме друкованою книгою. Проте електронні видання з огляду на їх актуальність, зручність пошуку стають все більш затребуваними користувачами» [72].

Показовими є відповіді респондентів на питання щодо визначення найбільш важливих послуг, що надаються НБ СНУ ім. В. Даля. Серед запропонованих варіантів відповідей: доступ до глобальної мережі в приміщенні бібліотеки, сприятливі умови, уважне ставлення персоналу до читачів, можливість отримання консультації фахівців, інформація про послуги, що надає бібліотека, найбільший процент отримала саме остання позиція – 58 %. Слід зазначити, що інформація про послуги, які надає бібліотека розміщено на її офіційному сайті в однойменному розділі. На жаль, майбутні правники недостатньо обізнані не тільки у цьому, а й в інших сервісах. Ця обставина має враховуватися співробітниками бібліотеки в організації інформаційного обслуговування. З’ясовано, що для ефективної роботи у бібліотеці здобувачам вищої освіти недостає певних знань та умінь, зокрема, працювати з каталогами (на це вказало 24 % респондентів); формулювати інформаційні запити (31 %); працювати з джерелами інформації (25 %). Наведені дані корелюють з відповідями на останнє питання анкети, в яких більшість опитаних (67 %) висловили зацікавленість у проведенні тренінгів і навчальних семінарів з професійного пошуку в електронних інформаційних ресурсах. На жаль, 33% респондентів не зацікавилися даними послугами НБ СНУ ім. В. Даля.

Для нас було важливо зрозуміти, як студенти оцінюють інформаційний потенціал наукової бібліотеки. На питання: «Якої інформації бракує здобувачам вищої освіти?» було отримано відповіді: отримують необхідну інформацію в повному обсязі 35%, в той же час 35% респондентів заявили, що їм недостатньо актуальної інформації з питань права. Брак фактографічної і концептографічної інформації відчувають відповідно 21 % і 16% опитуваних. Вказані показники свідчать про те, що значну частину здобувачів вищої освіти не влаштовує якість інформаційних ресурсів бібліотеки.

«Показовими, на наш погляд, виявилася реакція на питання щодо використання фахових періодичних видань, на яке не було отримано жодної відповіді. Це викликає занепокоєння, адже ці видання містять практичну, наукову та науково-методичну правову інформацію, нормативні акти за предметом регулювання суспільних відносин та практики застосування чинного законодавства і є надзвичайно корисними для майбутніх правників. Можна припустити, що респонденти, на жаль, не тільки не мають уявлення про вказаний вид періодичних видань, але й не використовують його у процесі навчання» [72].

Таким чином, незважаючи на значні досягнення в організації інформаційного обслуговування здобувачів вищої освіти НБ є проблеми, які були виявлені в процесі аналізу стану інформаційного обслуговування здобувачів вищої освіти юридичного факультету, до яких можна віднести:

* відсутність автоматизації основних бібліотечних процесів, без якої неможливо забезпечити вирішення завдань оптимального формування, використання і управління фондами, а також створення користувачам комфортних умов роботи з інформацією;
* незадовільний стан технічного оснащення читальної зали НБ (брак комп’ютерів, що унеможливлює отримання всього комплексу інформаційних послуг).
* замалу увагу, що приділяється вивченню інформаційних потреб читачів;
* недостатньо активну популяризацію інформаційних ресурсів власної генерації.

Слід зазначити, що останні дві проблеми обумовлені відсутністю автоматизації в НБ, що призводить до основних трудовитрат на виконання технологічних операцій, пов'язаних з комплектуванням, організацією і використанням фондів і БД, а на оптимізацію та оновлення інформаційного обслуговування залишається недостатньо робочого часу.

**2.2. Рекомендації щодо вдосконалення інформаційного обслуговування здобувачів вищої освіти юридичного факультету НБ СНУ ім. В. Даля**

Аналіз стану інформаційного обслуговування здобувачів вищої освіти юридичного факультету НБ СНУ ім. В. Даля, який було здійснено у попередньому підрозділі, дав змогу виявити проблеми у процесі надання інформаційних продуктів і послуг і обумовив необхідність розробки рекомендацій, які умовно розділимо на чотири блоки:

1. Повна автоматизація діяльності НБ, яка включає:

* автоматизацію бібліотечно-бібліографічних процесів;
* створення комфортних умов для розширення доступу користувачів до інформаційних ресурсів бібліотеки;
* розширення переліку послуг з використанням ПК, такі як роздруківка інформації на принтерах, сканування документа та ін.

2. Спрямованість інформаційного обслуговування на користувача, що передбачає:

* посилення інформаційної ролі НБ в освітньому просторі СНУ ім. В. Даля;
* всебічне, ретельне вивчення потреб, запитів, інтересів здобувачів вищої освіти юридичного факультету, орієнтація на надання послуг відповідно до цих потреб, адресність надання послуг;
* регулювання, а в разі потреби і швидка зміна, номенклатури та змісту інформаційної продукції;
* активізацію реклами у НБ.

3. Підвищення рівня інформаційної грамотності здобувачів вищої освіти юридичного факультету.

4. Налагодження міжбібліотечних зв’язків з бібліотеками вітчизняних та зарубіжних вищих закладів освіти.

Розглянемо детальніше вище наведені рекомендації, які спрямовані на вдосконалення інформаційного обслуговування здобувачів вищої освіти юридичного факультету НБ СНУ ім. В. Даля.

Перший блок передбачає повну автоматизацію діяльності НБ СНУ ім. В. Даля, яка дозволить працівникам бібліотеки позбутися багатьох рутинних процесів та забезпечить найбільш швидке, повне і якісне інформаційне обслуговування користувачів. Крім того, автоматизація, яка розуміється як застосування програмно-технічних засобів, економіко-математичних методів і систем управління, позитивно позначиться на процесах збору, перетворення, передачі і використання інформації. В результаті чого, як відомо з досвіду роботи бібліотек закладів вищої освіти, підвищиться продуктивність і ефективність праці, поліпшиться якість інформаційної продукції, будуть усунені одноманітні трудомісткі та монотонні операції.

Тобто, як і в інших сферах інформаційної діяльності, бібліотечній практиці притаманні всі основні переваги автоматизації- усунення рутинних ручних операцій, неминучих при обробці інформації:

* істотне прискорення процесів обробки і перетворення даних;
* підвищення точності облікових і звітних даних;
* вивільнення часу працівників для вирішення творчих завдань, що важливо для оптимізації інформаційного обслуговування у НБ СНУ ім. В. Даля.

Не можна не погодиться з думкою М. Я. Дворкіної з приводу автоматизації та механізації бібліотечно-бібліографічних процесів, які «покликані вирішувати такі завдання, як полегшення бібліотечної праці, підвищення його продуктивності, поліпшення обслуговування читачів» [43].

Цілями автоматизації бібліотечно-бібліографічних процесів у науковій бібліотеці СНУ ім. В. Даля також можуть слугувати:

* зменшення трудовитрат на виконання технологічних операцій, пов'язаних з комплектуванням, організацією і використанням фондів і БД;
* підвищення рівня інформаційного обслуговування і інформаційного забезпечення користувачів шляхом розширення складу послуг, що надаються;
* підвищення комфортності роботи користувачів, персоналу бібліотеки тощо.

Таким чином, автоматизація вносить в бібліотечні процеси низку додаткових переваг, зокрема, дозволяє здійснювати багатоаспектний пошук інформації в електронному каталозі чи електронній картотеці, суттєво прискорює внесення записів в інвентарну книгу, сумарну книгу обліку і т. д.

Крім того, впровадження автоматизації дозволить перевести традиційні картотеки бібліотеки в електронну форму і створювати на їх основі проблемно-орієнтовані бази даних. Отже, автоматизація НБ - це не тільки вихід електронного каталогу в мережу Інтернет, але і забезпечення усіх виробничих процесів комп'ютерами і відповідними програмами.

«Орієнтація на користувача», що є головним завданням другого блоку, повинна стати основою стратегії і тактики як процесів комплектування бібліотечного фонду НБ, так і інформаційного обслуговування здобувачів вищої освіти. Перенацілювання інформаційного обслуговування на особистість здобувача вищої освіти в умовах НБ - це задоволення їх інформаційних запитів. Тому необхідно посилити інформаційну роль НБ, активізувати взаємозв'язки навчального процесу, видавництва СНУ ім. В. Даля та інших підрозділів університету з бібліотекою, тобто забезпечити інформаційні зв'язки через НБ, розглядаючи останню як депозитарій електронних версій навчальних, наукових видань та інших матеріалів, підготовлених закладом вищої освіти, що застосовуються в навчальній і науковій діяльності СНУ ім. В. Даля.

Отже, НБ як елемент навчального процесу забезпечить оптимізацію інформаційного обслуговування у тому випадку, якщо бібліотека буде знаходитися на перетині інформаційних потоків, які формуються відповідними структурами, а саме, видавничим центром університету, навчальним відділом, деканатами та іншими підрозділами СНУ ім. В. Даля.

Заслуговує на увагу ще один момент. Як відомо, в навчальних програмах відображена інформація щодо основної та додаткової літератури з кожної дисципліни, що вивчається. Тому співробітники бібліотеки повинні виявляти ті видання, що відсутні у фонді, і намагатися за можливості здійснювати доукомплектування останнього як друкованими, так і електронними джерелами. Отже, йдеться про відповідність колекцій НБ потребам освітніх програм спеціальностей факультету. Ця задача може бути вирішена шляхом аналізу змісту курсів дисциплін у складі освітніх програм та аналізу доступності рекомендованих у них основних джерел шляхом узагальнення попиту користувачів на наявні і, що особливо важливо, відсутні в НБ документи та інші інформаційні джерела.

Застосування автоматизованих методів бібліографічного пошуку внесе зміни не тільки в організацію системи інформаційного обслуговування, але і в його зміст. У сфері інтересів здобувачів вищої освіти вже не просто документи, в яких, ймовірно, вони зможуть знайти необхідну їм інформацію, а сама інформація. Таким чином, проходячи проміжну стадію бібліографічного пошуку, бібліограф максимально наблизить інформацію до користувача. Як зазначає науковець, М. М. Чурсін, «навчальний заклад має надати вичерпну вихідну інформацію, джерело за відповідною темою: неприпустимо змушувати учня або студента витрачати час на пошук інформації (крім спеціальних занять з інформаційного пошуку), коли від нього вимагається певна пізнавальна діяльність» [157].

У цьому процесі важлива роль належить НБ, так як все частіше споживач хоче отримувати інформацію в адаптованому до його потреб вигляді при написанні курсової роботи, дипломної роботи або для здачі іспитів, заліків і т. Таким чином, здійснюється вихід на особистість здобувача віщої освіти щодо задоволення його потреб, тобто розширюються кордони і одночасно підвищується рівень послуг, що надаються. Так наприклад, з урахуванням того, що всі студенти юридичного факультету мають корпоративну електронну скриньку, доцільно активізувати їх інформування щодо нових видань, що отримує НБ як у друкованому, так і в електронному форматі, а також знайомити з посиланнями на цінні ІР інших фондоутримувачів і т.д.

Для виявлення рівня інформаційного обслуговування спеціальностей факультету доцільно регулярно проводити опитування, які мають включати відомості стосовно того, наскільки якісно виконуються запити, чи влаштовують користувачів умови, режим роботи бібліотеки, ставлення співробітників бібліотеки, склад фонду та т.д. В результаті проведення дослідження за отриманими статистичними даними, одержуються важливі для НБ пропозиції щодо покращення якості пропонованих послуг, виявляються існуючі бар'єри у доступі користувачів до інформації.

Виявлений в ході анкетування факт дефіциту інформації про послуги бібліотеки вимагає активізації рекламної діяльності, що включає підготовку інформаційних листків і рекламних буклетів, проведення днів інформації, днів кафедр, розміщення даних в університетській газеті, на сайті бібліотеки, індивідуальних та групових консультацій бібліографів тощо. Реклама всього комплексу послуг дозволить сформувати дійсно сучасний імідж НБ.

Передостанній блок передбачає підвищення інформаційної грамотності здобувачів вищої освіти, що включає комплекс заходів.

Доречним виглядає думка М. М. Чурсіна про те, що «Інформаційна грамотність повинна розумітися як вміння майбутнього фахівця ідентифікувати вид необхідної інформації, зробити її пошук, у тому числі автоматизований, здійснити її відбір і аналіз та ефективно використовувати у професійній діяльності» [157]. На жаль, анкетування довело, що рівень володіння навичками пошуку інформаційних джерел у здобувачів вищої освіти є не надто високим. Невміння працювати з інформаційними потоками, інформаційними бібліотечними ресурсами, швидше за все не дозволить здобувачам вищої освіти комфортно почувати себе в сучасному інформаційному просторі. Ця обставина негативно позначиться як на самостійній роботі здобувачів вищої освіти, так і на результатах їх академічної мобільності.

Внаслідок різниці у рівні підготовки користувачів слід констатувати необхідність проведення фахівцями НБ індивідуальних консультацій з усіма, хто відчуває труднощі в пошуку і застосуванні необхідної інформації. Важливо навчити здобувачів вищої освіти вільно орієнтуватися в інформаційному потоці, грамотно формулювати свої потреби у відборі, оцінці і переробці інформації, грамотно використовувати різні інформаційні ресурси.

Отже, НБ потрібно регулярно проводити бібліотечно-бібліографічні заняття зі здобувачами вищої освіти, на яких особливу увагу приділяти навчанню здобувачів вищої освіти за такими напрямами: навички використання ДБА (система каталогів і картотек, ЕБД); принципи пошуку та відбору літератури для наукових робіт; бібліографічний опис документів для списку використаних джерел; основні принципи пошуку інформації в системі Інтернет та інші.

Таким чином, важливо, щоб користувачі мали уявлення про систему каталогів, картотек і бібліографічних покажчиків як на традиційних, так і на електронних носіях, вільно орієнтувалися в них, а також опанували навички пошуку інформації в Інтернеті.

Четвертий блок завдань включає рекомендації щодо налагодження міжбібліотечних зв’язків з бібліотеками вітчизняних і зарубіжних закладів вищої освіти. Як зазначає І. О. Беззуб, «Нині рівень бібліотечного сервісу вийшов за рамки окремої бібліотеки. Необхідність економії фінансових і технічних засобів, обміну інформацією підштовхує бібліотеки до координації і кооперування діяльності. Координація і кооперація – не модний експеримент, а необхідний засіб існування бібліотек. Звідси, головною метою для інформаційно-бібліотечних закладів є формування єдиного інформаційного простору на основі об’єднання і взаємовикористання ресурсів та інтеграція в регіональний, національний, європейський та світовий простір» [6]. Таким чином, входження НБ у цей простір принесе їй взаємне збагачення через обмін досвідом і знаннями, механізмами спільного використання дорогих і унікальних ресурсів (наприклад, об'єднаних ЄК, ЄДД та ін. як України, так і зарубіжжя).

Крім того, координація комплектування фондів бібліотек об’єднання є запорукою повного охоплення джерел з певних тем, типів і видів видань, що використовуються в процессі навчання здобувачами вищої освіти. А отже, з′явиться можливість оперативного обслуговування по лінії МБА та орієнтації користувачів на спеціалізовані інформаційні ресурси, які знаходяться в одному місці. Таким чином, з′явиться можливість заощаджувати кошти на придбання літератури, уникати дублювання видань, які користуються низьким попитом, зросте повнота і оперативність задоволення читацьких запитів.

Як зазначає, А. А. Трофименко «Залучаючи в корпорацію все більше і більше бібліотек і збільшуючи за рахунок цього обсяг бібліотечно-інформаційних послуг, на який будуть розподілятися витрати з формування інформаційних ресурсів, об'єднання зможе постійно нарощувати щорічний обсяг нових творів, що включаються до повнотекстової бази даних всіх бібліотек-філій. Кооперація бібліотек в умовах файлової технології дозволяє вирішити проблему ефективності бібліотечної діяльності. Вона вирівнює собівартість послуги і асортимент надаваних користувачам джерел у файловій формі у всіх бібліотек-учасниць об'єднання, незалежно від розмірів обслуговуваних ними спільнот. Крім того, вона дозволяє розширити асортимент до рівня, який не могла б собі дозволити навіть найбільша бібліотека-учасниця» [150].

Таким чином, у сучасних умовах розвитку бібліотечної галузі, що характеризується значним скороченням її бюджетного фінансування, найбільш ефективним способом вирішення проблем є кооперація бібліотек. Наявність у НБ СНУ ім. В. Даля тісних зв’язківі з іншими інформаційними установами дає підстави для ефективної взаємодії в процесі інформаційної діяльності.

Входження НБ в єдине освітньо-інформаційне середовище бібліотек закладів вищої освіти буде чинником, який сприятиме оптимізації інформаційного обслуговування здобувачів вищої освіти юридичного факультету.

Отже, повнота бібліотечного фонду є важливим показником діяльності бібліотеки, проте в умовах сьогодення якість інформаційного обслуговування визначається не стільки обсягом фонду, скільки наявністю розвиненого бібліотечного сервісу. Здобувачі вищої освіти повинні мати можливість обирати вид документа - електронний, книжковий, а також можливість доступу до фонду в режимі 24/365, різні види додаткового сервісу: робоче місце за комп'ютером, ксерокс, принтер, сканер та ін. Читальна зала НБ, крім зон підключення ноутбуків, повинна бути оснащена сучасною технікою з новітнім програмним забезпеченням та виходом в Інтернет. Крім цього вся робота НБ повинна бути спрямована на випередження потреб, пропонуючи нові електронні сервіси, виходячи з інформаційних потреб здобувачів вищої освіти юридичного факультету.

Таким чином, запропоновані рекомендації дадуть змогу покращити стан інформаційного обслуговування здобувачів вищої освіти юридичного факультету НБ СНУ ім. В. Даля, поступово вийти на рівень інформаційного сервісу.

**ВИСНОВКИ**

Бібліотеки закладів вищої освіти багатьох країн світу, включаючи Україну, увійшли в новий історичний етап свого розвитку. В умовах стрімких змін в інформаційній сфері здійснюється широка комп'ютеризація бібліотечних процесів на основі впровадження нових інформаційних технологій. Відбуваються зміни не тільки в формах надання інформації, але й доступу до неї; трансформуються структура і багато традиційних засобів роботи бібліотеки; виникають нові форми інформаційного обслуговування, а також нові вимоги до нього. Таким чином, роль бібліотек в інформаційному обслуговуванні здобувачів вищої освіти постійно зростає. У той же час, характер вимог, що пред'являються нині до інформаційної діяльності бібліотек закладів вищої освіти, зумовлюють необхідність вдосконалення інформаційного обслуговування, від ефективної організації якого залежить успішне виконання головного завдання бібліотеки закладу вищої освіти –сприяти інформаційно-документному забезпеченню навчального процесу і наукових досліджень.

Аналіз наукових досліджень і публікацій вітчизняних та зарубіжних вчених свідчить про зацікавленість науковців проблемою вдосконалення інформаційного обслуговування здобувачів вищої освіти закладів вищої освіти.

У ході проведеного аналізу понять та еволюції інформаційного обслуговування користувачів інформаційно-документаційних систем було визначено низку основних понять, що надалі використовувалися в роботі бакалавра. Відзначено, що на законодавчому рівні немає визначення поняттю «інформаційне обслуговування», воно затверджене тільки на нормативному рівні.

Розглянувши історичний розвиток уявлень про завдання і зміст інформаційного обслуговування дійшли висновків, що сьогодні існують різні підходи та розбіжності думок щодо визначення основних понять цієї сфери практичної діяльності. Але, вчені єдині в тому, що історичний розвиток інформаційного обслуговування був обумовлений постійним збільшенням кількості інформації та документів, що її фіксують, та зростанням рівня інформаційних потреб суспільства. Перехід від одного до іншого рівня обслуговування супроводжувався появою нових, складніших форм і методів задоволення інформаційних потреб споживачів. Однак, з появою більш досконалих форм інформаційного обслуговування старі не зникають, а продовжують використовуватися поряд із новими. Таким чином, доведено що бібліотеки закладів вищої освіти не зможуть рухатися вперед на шляху оновлення інформаційного обслуговування, не враховуючи при цьому досвід накопичений в минулому.

Наявність більш-менш подібних поглядів різних дослідників на специфіку діяльності, функції Наукових бібліотек закладів вищої освіти надала можливість виявити, що інформаційне обслуговування в бібліотеках закладів вищої освіти визначається рядом специфічних особливостей.

Аналіз проблем інформаційного обслуговування НБ СНУ ім. В. Даля (відсутність автоматизації основних бібліотечних процесів; незадовільний стан технічного оснащення читальної зали НБ; замала увага, що приділяється вивченню інформаційних потреб читачів; недостатньо активна популяризація інформаційних ресурсів власної генерації; недостатній рівень інформаційної грамотності студентів), дав змогу визначити і обґрунтувати конкретні рекомендації для їх усунення.

Результати дослідження дозволяють стверджувати, що мета випускної роботи бакалавра досягнута, завдання виконано.

Основні положення випускної роботи бакалавра та окремі результати дослідження знайшли відображення у трьох публікаціях.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Авраменко О. Ю. Сучасні тенденції обслуговування користувачів (з досвіду роботи електронної читальної зали наукової бібліотеки Криворізького педагогічного інституту) / О. Ю. Авраменко, Л. В. Титаренко // Бібліотека як інформаційно-культурний осередок навчального закладу : матер. IV Міської наук.-практ. конф., м. Кривий Ріг, Наукова бібліотека КПІ ДВНЗ «КНУ», 30 вересня 2015 року. – Режим доступу: http://kdpu-library.ucoz.ru/news/avramenko\_o\_ju\_titarenko\_l\_v/1-0-10
2. Автономова Н. Інформаційні продукти та послуги як результат виробничої діяльності бібліотек / Н. Автономова // Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. – К., 2009. – Вип. 25. – С. 253-260.
3. Апшай Н. І. Стратегічні орієнтири розвитку бібліотек вищих навчальних закладів в умовах реформування освіти в Україні: Автореф. дис... канд. пед. наук: 07.00.08 / Н. І. Апшай; Харк. держ. акад. культури. – Х., 2005. – 21 с.
4. Артамонова С. С. Нове і традиційне (Бібліотечно-інформаційне обслуговування в ДНАББ) / С. С. Артамонова, Н. Данилова // Бібл. вісн. – 1999. – № 3. – С. 25-27.
5. Барилко Л. Бібліотека як суб’єкт ринкових відносин / Л. Барилко // Вісн. Кн. палати. – 2003. – № 12. – С. 27 - 28.
6. Беззуб І. Кооперація - універсальний механізм співпраці бібліотек ВНЗ / І. Беззуб // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2013. – Вип. 36. – С. 524-539.
7. Беліна Л. Інновації бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів у зарубіжному бібліотекознавстві [Електронний ресурс] / Л. Беліна, Л. Коновал // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. – 2011. – Вип. 31. – С. 7-13. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/npnbuimviv\_2011\_31\_1.
8. Беліна Л. Інформаційні запити читачів наукової бібліотеки: основні пріоритети та шляхи їх дослідження [Електронний ресурс] / Л. Беліна, Ю. Голубєв, Л. Коновал // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського . - 2010. - Вип. 28. - С. 7-17. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/npnbuimviv\_2010\_28\_1.pdf
9. Бєлінська В. М. Філософські та історичні аспекти бібліотечної діяльності // Бібліотека вищого навчального закладу – ресурсний, інформаційно-аналітичний центр в епоху електронних комунікацій: матеріали регіональної науково-практичної конференції / В. М. Бєлінська, Н. В. Мороз. – Чернігів: Наукова бібліотека ЧДІЕУ, 2013. – С.4-8.
10. Бєлоус І. О.Основні засади інноваційного розвитку бібліотеки університету / І. О. Бєлоус // Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства : матеріали наук.-практ. конф., 12 листоп. 2009 р., Львів / Нац. ун-т «Львів. політехніка», Наук.-техн. б-ка. – Львів: Вид-во Нац. ун-ту «Львів. політехніка», 2009. – С. 5-12.
11. Библиографическая деятельность. Основные термины и определения: ГОСТ 7.0–84. – Изд. офиц. – Введен 1986–01–01. – М. : Изд-во стандартов, 1985. – 24 с.
12. Библиотека в социуме: предназначение и функции [Електронний ресурс] / Р. С. Мотульский. – Электрон. дані. (1 файл). – Режим доступу: http://motulski.iatp.by/articles/st\_bibl\_soc.htm
13. Калиберда Н. Ю. Библиотечно-информационное обслуживание: современные тенденции [Електронний ресурс] / Н. Ю. Калиберда // Библиотеки национальных академий наук: проблемы функционирования, тенденции развития. – 2005. – вып. 3. – С. 153-163. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bnan\_2005\_3\_18.
14. Бібліотека вищого навчального закладу – ресурсний, інформаційно-аналітичний центр в епоху електронних комунікацій:матеріали регіональної науково-практичної конференції / В. М. Бєлінська, Н. В. Мороз. – Чернігів: Наукова бібліотека ЧДІЕУ, 2013. – 52 с.
15. Бібліотека вищого навчального закладу в епоху електронних комунікацій : матеріали регіон. міжвуз. наук.-практ. конф., 1 груд. 2010 р., Чернігів / В. М. Бєлінська, Н. В. Мороз; Черніг. держ. ін-т економіки і упр. –Чернігів, 2010. – 92 c.
16. Бібліотека ВНЗ та її роль в забезпеченні навчального та наукового процесів за оцінкою викладачів: результати соціолог. дослідж. / підгот. Л. В. Цок. – Івано-Франківськ: НТБ ІФНТУНГ, 2013. – 12 с.
17. Білоус В. Інноваційний клімат – обов’язкова умова розвитку бібліотеки вищого навчального закладу / В. Білоус // Бібліотечний форум України. 2015. – № 1. – С. 32-34.
18. Білоцерківська Н. Г. Реформування вищої освіти в Україні:правові аспекти [Електронний ресурс] / Н. Г. Білоцерківська // Форум права. – 2014. – № 4. – С. 13-17. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/FP\_index.htm\_2014\_4\_4.pdf
19. Блюменау Д. И. Информация и информационный сервис / Д. И. Блюменау. – Л.: Наука, 1989. – 192 с.
20. Богданов Г. Соціологія вивчення інформаційних потреб читачів (Україна-Німеччина) / Г. Богданов // Вісник Кн. палати. – 2005. – № 12. – С. 24-30.
21. Богданов Г. Фактори впливу на якість задоволення інформаційних потреб студентів / Г. Богданов // Вісник Кн. палати. – 2004. – № 12. – С. 18-23.
22. Боєва А. Р. Наукова бібліотека університету: погляд крізь призму світового рейтингу Webometrics / А. Р. Боєва // Вісн. Одес. нац. ун-ту. – 2013. – 18, вип. 2. – С. 119-127.
23. Бородина В. А. Библиотечное обслуживание: учеб.-метод. пособие / В. А. Бородина. – М. : Либерея-Бибинформ, 2006. – 165 с.
24. Брежнева В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий / В. В. Брежнева, В. А. Минкина; СПбГУКИ. – СПб.: Профессия, 2004. – 304 с.
25. Брежнева В. В. От библиотечно-библиографического обслуживания к информационному сервису / В. В. Брежнева // Науч.-техн. информация. – 2003. – № 6. – С. 18 – 23.
26. Бургер И. П. Организационная структура вузовской библиотеки в условиях формирования информационного общества: Автореф. дис... канд. пед. наук: 05.25.03 / И. П. Бургер, Южно-Уральский гос. ун-тет. – Н., 2001. – 21 с.
27. Варенко В. М. Методичний аспект створення інформаційно-аналітичних документів: аналіз, технології, проблеми / В. Варенко // Вісник Кн. палати. – 2015. – № 3. – С. 46-48.
28. Варенко В. М. Інформаційно-аналітична діяльність: Навч. посіб. / В. М. Варенко. – К.: Університет «Україна», 2014. – 417 с.
29. Вербова В. Вибіркове розповсюдження інформації: теорія та досвід впровадження в ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського / В. Вербова // Вісник Кн. палати. – 2015. – № 7. – С. 24-27.
30. Вершиніна Л. П. Удосконалення діяльності вузівських бібліотек на основі процесного підходу / Л. П. Вершиніна //Наук. і техн. б-ки. – 2007. – № 4. – С. 56-64.
31. Вітушко А. Теоретичні основи формування моделі аналітика в адаптивній інформаційно-пошуковій системі / А. Вітушко // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2011. – Вип. 30. – С. 200-210.
32. Вивчення інформаційних потреб користувачів та рівня їх задоволення: аналітична записка за підсумками обласного соціологічного дослідження 2013 року / Сумська обл. універс. наук. б-ка; уклад. Т. М. Грищенко. – Суми, 2013. – 9 с.
33. Вилегжаніна М. Задоволення інформаційних потреб користувачів у правовій інформації [Електронний ресурс] / М. Вилегжаніна // Бібліотечна планета. - 2009. - № 4. - С. 18-21. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bp\_2009\_4\_6
34. Волохин О. М. Мобильные технологии современной библиотеки: новый сервис, практический опыт, перспективы / О. М. Волохин // Науч. и техн. б-ки. – 2006. – № 1. – С. 79-87.
35. Воскобойнікова-Гузєва О. B. Стратегії розвитку бібліотечно-інформаційної сфери України: генезис, концепції, модернізація : монографія / О. B. Воскобойнікова-Гузєва; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадсько го; наук. ред. Г. І. Ковальчук. – К.: Академперіодика, 2014. – 362 с.
36. Всемирный саммит по информационному обществу: сб. материалов [Електронний ресурс]. – М.: МОО ВПП ЮНЕСКО «Информация для всех», 2007. – 85 с.–Режим доступу:ifap.ru›library/book193.pdf
37. Гиляревский Р. С. Основы информатики: Курс лекцій / Р. С. Гиляревский. – М.:Изд-во «Экзамен», 2003. – 320 с.
38. Головаха С. Наукова бібліотека в соціальних мережах / С. Головаха // Бібліотечний вісник. – 2012. – № 3. – С. 29-32.
39. Голубенко Н. Б. Информационные технологии в библиотечном деле / Н. Б. Голубенко. – Ростов н/Д : Феникс, 2012. – 282 с.
40. Гриценко Н. Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачіву ЦНСГБ УААН / Н. Гриценко // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2003. – Вип. 11. – С. 583-585.
41. Грищенко Т. Наукова бібліотека в інформаційно-освітньому просторі вищого навчального закладу. Аспекти інтегральної взаємодії / Т. Грищенко, Н. Етенко // Вища шк.. – 2011. – № 1. – С. 59-66.
42. Гутник Л. М. Специфічні особливості бібліотечно-інформаційного обслуговування у відділі образотворчих мистецтв НБУВ / Л. М. Гутник, Г. М. Юхимець // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського: зб. наук. пр. – Київ, 2002. – Вип. 9. – С. 237-249.
43. Дворкина М. Я. Библиотечное обслуживание: новая реальность: лекции / М. Я. Дворкина. – М. : Изд-во МГУКИ, 2003. – 48 с.
44. Дворкина М. Я. Библиотечное обслуживание: теоретический аспект: монография / М. Я. Дворкина. – М.: Изд-во МГИК, 1993. – 248 с.
45. Дворкина М. Я. Информационное обслуживание: социокультурный подход: монографія / М. Я. Дворкина; МГУКИ. – М.: Профиздат, 2001. – 112 с.
46. Добко Т. В. Бібліографічна довідка в системі довідково- бібліографічного обслуговування / Т. В. Добко, М. А. Чиж, О. М. Василенко. – К., 2004. – 90 с.
47. Донець В. Використання електронних баз даних у сучасній бібліотеці вищого навчального закладу / В. Донець // Бібл. вісн. – 2013. – №3. – С.36-38.
48. Доценко О. Ф. Библиотека и образование: векторы взаимодействия / О. Ф. Доценко // Научные и технические библиотеки. – 2012. – № 4. – С.18-21.
49. Дронова Н. А. Обслуговування майбутніх бакалаврів та спеціалістів вузівських бібліотек / Н. А. Дронова // Наук. і техн. б-ки. – 2006. – № 4. – С.42 – 47.
50. ДСТУ 7448:2013 Інформація і документація. Бібліотечно-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять [Електронний ресурс]. – Чинний від 01.07.2014. – К. : Держстандарт України, 2014. – 46 с. – Режим доступу: http://dbn.at.ua/load/normativy/dstu/dstu\_2392\_94/5–1–0–1166
51. Дубас Т. Інформаційний ринок і видавнича діяльність наукових бібліотек / Т. Дубас // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. – К., 2009. – Вип. 25. – С. 76-86.
52. Дубко Т. Довідково-бібліографічне обслуговування в електронному середовищі: віртуальне чи реальне / Т. Дубко // Бібліотечний вісник. –2011. – № 4. – С. 11-23.
53. Елисина Е. Ю. Электронные услуги библиотек / Е. Ю. Елисина. – СПб.: Профессия, 2012. – 304 с.
54. Єпіфанова О. В. Використання Іnternet-ресурсів у підготовці майбутніх юристів та їх подальшій професійній діяльності [Електронний ресурс] / О. В. Єпіфанова, В. В. Савельєва // Науковий погляд молоді: ключові питання сучасного етапу реформування системи вітчизняного законодавства : матерiали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів, молодих вчених, викладачів (Луганськ. 10-11 грудня 2014 р.). – Луганськ, Східноукраїнський нацiональний унiверситет iменi Володимира Даля – 2014. – С. 4-10. – Режим доступу: http://librarysnu.at.ua/Sbornik\_11.12.2014
55. Єпіфанова О. В. Інтеграція процеса обслуговування користувачів у віртуальне середовище. З досвіду роботи бібліотеки тимчасово переміщеного ВНЗ СНУ ім. В. Даля / О. В. Єпіфанова, В. В. Савельєва // Візія бібліотеки ВНЗ в контексті розвитку сучасних соціокомунікативних технологій: матеріали всеукр. наук.-практ. конф., 27–28 квіт. 2017 р. – Миколаїв : НУК, 2017. – C. 29 - 34.
56. Єпіфанова О. В.Наукова бібліотека Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля: від минулого до майбутнього / О. В. Єпіфанова, В. В. Савельєва // Бібліотечний форум України. – 2013. – №2. – С. 32-34.
57. Епифанова О. В. Применение информационных технологий в работе научной библиотеки ВНУ им. В. Даля для эффективного информационного обеспечения образовательного и научного процессов в университете: [Електронний ресурс] / О. В. Епифанова, В. В. Савельева // Динамика систем, механизмов и машин : материалы IX Международной научно-технической конференции (Омск. 24-28 ноября 2014 г.) : в 5 кн. – Омск. – 2014. – Книга V. – С. 34-37. – Режим доступа: http://dinamika.omgtu.ru/images/stories/content2/dinamika\_tom5.pdf.
58. Єпіфанова О. В. Сайт бібліотеки – сучасний інформаційний ресурс університету [Електронний ресурс] / О. В. Єпіфанова, В. Р. Попова // Соціально-психологічний та філософський підхід до проблем сучасного суспільства: матеріали наук. конф., 8 лют.-1 берез. 2016 р., м. Сєвєродонецьк. – Сєвєродонецьк: вид-во СНУ ім. В. Даля, 2016. – С. 24 - 27. – Режим доступа: <http://dspace.snu.edu.ua:8080/jspui/handle/123456789/556>
59. Жабко Е. Д. Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде: теория и практика / Е. Д. Жабко; Российская национальная библиотека. – СПб., 2006. – 388 с.
60. Журавська К. О. Актуальність створення електронних бібліотек вищих медичних навчальних закладів України [Електронний ресурс] / К. О. Журавська // [Інформ. технології і засоби навчання](http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis64r_81/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=REF&P21DBN=REF&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=TJ=&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%86%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D1%96%20%D1%82%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%97%20%D1%96%20%D0%B7%D0%B0%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B8%20%D0%BD%D0%B0%D0%B2%D1%87%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F). – 2015. – № 3. – С. 124-135.– Режим доступу:[http://journal.iitta.gov.ua/index.php/itlt/article/view/](http://journal.iitta.gov.ua/index.php/itlt/article/view/1250)
61. Зильберман А. О. Информационное обслуживание в высшем учебном заведении: Метод. пособие / А. О. Зильберман. – М.: Изд-во Московского ун-та, 1980. – 84 с.
62. Іваницька Т. Інформаційний простір бібліотеки: нові технології – нові можливості / Т. Іваницька, Н. Фадєєва // Вища шк. – 2011. – № 4. – С. 113-122.
63. Інформаційні ресурси. Словник законодавчої та стандартизованої термінології / НАПН України, ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського ; уклад.: П. І. Рогова, Я. О. Чепуренко, С. М. Зозуля, І. Г. Лобановська. − Київ : Нілан-ЛТД, 2012. – 283 с.
64. Информационное обслуживание в библиотеках: электронные библиографические ресурсы: науч.-метод. пособие / Н. В. Абакшева; науч. ред. Е. Д. Жабко; Российская национальная библиотека, Российская библиотечная ассоциация. – СПб., 2009. – 200 с.
65. Ісаєнко О. О. Дослідження інформаційних потреб і запитів користувачів електронних науково-інформаційних ресурсів Національної бібліотеки України імені В. Вернадського / О. О. Ісаєнко // Вісник Кн. палати. – 2007. – № 8. – С. 22-25.
66. Ісаєнко О. Типо-видова структура інформаційного обслуговування сучасної бібліотеки / О. Ісаєнко // Вісн. Кн. палати. – 2008. – № 12. – С. 17-19.
67. Казанцева В. П. Информационная культура личности и образовательный процесс университета / В. П. Казанцева // Научные и технические библиотеки. – 2009. – № 5. – С. 62-65.
68. Каліберда Н. Бібліотечно-інформаційне обслуговування в умовах розвитку електронного середовища: за матеріалами міжнар. наук. конф. «Інтранет/екстранет-ресурси в наукових бібліотеках», 9–10 жовт. 2007 р., м. Київ / Н. Каліберда, А. Бровкін // Бібл. вісн. – 2007. – № 6. – С. 20-23.
69. Каліберда Н. Висвітлення теоретичних і організаційних основ бібліотечного обслуговування читачів у дослідженнях науковців Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського / Н. Каліберда // Бібл. вісн. – 2010. – № 3. – С. 58-68.
70. Каменская М. А. Эволюция информационно-библиотечного обслуживания: вопросы терминологии / М. А. Каменская // НТИ Сер. 1. Орг. и методика информ. работы. –2016. – № 8. – С.24–33.
71. Клименко Н. С. Деякі аспекти інформаційного обслуговування користувачів бібліотеки ВНЗ / Н. С. Клименко // Науковий погляд молоді: ключові питання сучасного етапу реформування системи вітчизняного законодавства: Матерiали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та молодих науковців. м. Сєвєродонецьк, 7-8 грудня 2017 р. / За ред. проф. Розовського Б. Г. – Сєвєродонецьк: вид-во Східноукр. нац. ун-та iм. В. Даля. 2017. – С.209-210.
72. Клименко Н. С.Інформаційне обслуговування здобувачів вищої освіти юридичного факультету НБ СНУ ім. В. Даля / Н. С. Клименко // Молодь і наука: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку права в Україні: Матерiали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та молодих науковців. м. Сєвєродонецьк, 16-18 травня 2018 р. / За ред. проф. Розовського Б.Г. – Сєвєродонецьк: вид-во Східноукр. нац. ун-та iм. В. Даля, 2018. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://pravo-snu.com.ua/наукові-конференції/
73. Клименко Н. С. Формування електронних ресурсів Наукової бібліотеки Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля: правовий аспект / Н. С. Клименко // Молодь і наука: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку права в Україні : матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та молодих науковців; м. Сєвєродонецьк, 18-19 травня 2017 р. / За ред. проф. Розовського Б. Г. – Сєвєродонецьк: вид-во СНУ iм. В. Даля, 2017. – С.185-188.
74. Коваленко С. Г. Зведена база даних дисертацій – складова інтегрованого галузевого інформаційного ресурсу / С. Г. Коваленко // [Інформ. технології і засоби навчання](http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis64r_81/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=REF&P21DBN=REF&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=TJ=&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%86%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D1%96%20%D1%82%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%97%20%D1%96%20%D0%B7%D0%B0%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B8%20%D0%BD%D0%B0%D0%B2%D1%87%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F). – 2013. – № 6. – С. 257-267. – Режим доступу: http: //journal.iitta.gov.ua/index.php/itlt/article/view/923/713
75. Колесникова Т. Впровадження інноваційної моделі бібліотеки університету як чинник глибокої інтелектуалізації бібліотечної професії / Т. Колесникова // Вісник Кн. палати. –2012. – № 11. – С. 21-22.
76. Колесникова Т. Бібліотека ВНЗ: відповідальність за поширення результатів наукових досліджень [Електронний ресурс] / Т. Колесникова // Вища школа. – 2014. – № 4. – С. 7-26. – Режим доступу: http://eadnurt.diit.edu.ua/jspui/handle/123456789/2416.
77. Колесникова Т. О. Бібліотека ВНЗ: відповідальність за поширення результатів наукових досліджень / Т. О. Колесникова // Вища школа. – 2014. – № 4. – С. 7-26.
78. Колесникова Т. О. Університетська наука: бібліометричні дослідження / Т. О. Колесникова, О. В. Матвєєва // Сучасні проблеми діяльності бібліотек в умовах інформаційного суспільства: матеріали міжнар. наук.- практ. конф., 10–11 вересня 2015 р., Львів. – Львів: Вид-во Львівської політехніки, 2015.
79. Колесникова Т. О. Цифрові сервіси бібліотек ВНЗ із забезпечення розвитку науки [Електронний ресурс] / Т. О. Колесникова // Бібліотеки ВНЗ України у процесі імплементації Закону «Про вищу освіту» та інформатизації суспільства: матеріали Всеукр. наук.-практ. конф., Івано-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
80. Конституція України [Електронний ресурс]: прийнята на п’ятій сесії Верховної Ради України 28.06.1996 р.: закон № 254к/96-ВР. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр
81. Коржик Н. А. Електронний абонемент як засіб бібліотечного обслуговування [Електронний ресурс] / Н. А. Коржик. – Режим доступу: URL :http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc\_gum/vkhdak/2010\_30/V30-2-11.pdf.
82. Кормилець Ю. В. Власні інформаційно-бібліографічні ресурси бібліотек вищих навчальних закладів як важливий компонент освітнього простору / Ю. В. Кормилець // Вісник ЛНУ імені Тараса Шевченка. – 2010. – № 17 (204), ч. I. – С.237 – 242.
83. Костирко Т. М. Моніторинг інформаційного забезпечення користувачів Наукової бібліотеки Національного Університету кораблебудування імені адмірала Макарова / Т. М. Костирко, О. В. Бєлодєд // Вісн. Одес. нац. ун-ту. – 2015. –Вип. 1. – С. 143-153.
84. Костогриз С. Інформаційне освітнє середовище університету та його формування / С. Костогриз, Г. Красильникова // Нова пед. думка. – 2012. – № 1. – С.7-13.
85. [Кочуєва З. А.](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis64r_81/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=REF&P21DBN=REF&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A=&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%9A%D0%BE%D1%87%D1%83%D1%94%D0%B2%D0%B0%20%D0%97$) Методи і моделі інтелектуальної обробки інформаційних об'єктів у сучасних бібліотечних системах: автореф. дис. канд. техн. наук: 05.13.06 / З. А. Кочуєва; Нац. техн. ун-т «Харків. політехн. ін-т». – Харків, 2014. – 20 c.
86. Кулага І. Формування єдиного відкритого освітнього простору як провідна тенденція розвитку сучасної системи освіти / І. Кулага // Університетська освіта / Інститут вищої освіти ДВНЗ «Київський нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана». – 2012. – № 2. – С.66-68.
87. Кунанець Н. Е. Інформаційно-бібліотечне обслуговування користувачів з особливими потребами: історія та сучасність: монографія / Н. Е. Кунанець; Нац. ун-т «Львів. політехніка». – Львів: Гал. вид. спілка, 2013. – 439 с.
88. Лаврик О. Л. Информационное сопровождение как новый этап информационной деятельности / О. Л. Лаврик, Л. Б. Шевченко // Науч.-техн. Информация: Сер.1. – 2006. – № 9. – С. 19 – 22.
89. Лебедюк О. О. Бібліотека ВНЗ як інформаційна модель та інформаційна система / О. О. Лебедюк // Науково-дослідна діяльність спеціальних бібліотек України – важлива складова розвитку сучасного бібліотекознавства: матеріали всеукр. наук.- практ. семінару, листопад 2009 р. / Держ. наук.-пед. бібліотека України ім. В. О. Сухомлинського; редкол.: Ю. І. Артемов, Н. Д. Грудініна, Н. С. Плужнікова. – Київ, 2009. – С.191-201.
90. Лебедюк О. О. Бібліотека ВНЗ як центр довідково-інформаційного обслуговування студентів / О. Лебедюк // Вісник Кн. палати. – 2008. – № 11. – С. 15-17.
91. Лебедюк О. О. Вплив інформаційних потреб користувачів на модель обслуговування в бібліотеці вищого навчального закладу / О. Лебедюк // Вісник Львівського ун-ту. Сер. Книгозн. бібліот. та інф. технол. – 2012. – Вип. 7. – С.291-296.
92. Лебедюк О. О. Довідково-бібліографічне забезпечення науково-дослідницької роботи студентів вищого педагогічного закладу / О. О. Лебедюк // Вісн. Харк. держ. акад. культури: зб. наук. пр. – 2006. – Вип. 18. – С.181-186.
93. Левченко О. В. Інститутська бібліотека: головний напрямок / О. В. Левченко // Світ бібліогр. – 2007. – № 4. – С.56 – 64.
94. Лобузін І. В. Створення бази даних цифрового фонду бібліотеки: основні проблеми та технологічні рішення / І. В. Лобузін // Науково-технічна інформація (НТІ). – 2013. – № 1. – С.62-67.
95. Лобузіна К. В. Технології організації знаннєвих ресурсів у бібліотечно-інформаційній діяльності: монографія / К. Лобузіна; відп. ред. О. С. Онищенко ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – К., 2012. – 252 с.
96. Лобузіна К. Шляхи інтеграції бібліотечної діяльності до онлайнового середовища / К. Лобузіна // Вісник Кн. палати. – 2012. – № 7. – С.30-34.
97. Лопата О. Практика використання електронних інформаційних ресурсів читачами сучасної наукової бібліотеки / О. Лопата // Вісник Кн. палати. – 2010. – № 4. – С. 25-29.
98. Люцко Н. М. Библиотечное обслуживание в электронной среде: теоретико-методологический аспект [Электронный ресурс] / Н. М. Люцко. – Режим доступа: <https://www.slideshare.net/nativiaa/ss-35640038>
99. Малиновський О. Б. Мультимедійні бібліотечні інформаційні ресурси для осіб з особливими потребами: Дисертація…канд.. наук із соц. комунік: 27.00.03 / О. Б. Малиновський; Нац. унів-тет «Львівська політехніка». – К., 2016. – 200 с.
100. Мар'їна О. Контент-стратегія бібліотек у цифровому середовищі / О. Мар’їна // Бібліотечний вісник. – 2016. – № 4. – С. 8-12.
101. Мар'їна О. Моделювання поведінки користувачів елекгронних бібліотек: із досвіду реалізації зарубіжних проектів / О. Мар'їна // Вісник Кн. палати. – 2015. – № 2. – С.19-21.
102. Маркова Є. Ф. Роль університетської бібліотеки як інформаційного ресурсу в забезпеченні навчального процессу / Є. Ф. Маркова // Унів. кн. – 2008. – № 1. – С. 60-61.
103. Медведєва В. М. Інноваційні технології – майбутнє бібліотеки / В. М. Медведєва // Вісник Кн. палати. – 2015. – № 8. – С.28-32.
104. Медведєва В. М. Роль бібліотек як універсальних інформаційних центрів у процесі демократизації / В. М. Медведєва // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – К., 2009. – Вип. 23. – С.129-135.

Медведєва В. М. Сучасна бібліотека: новий спосіб діяльності / В. М. Медведєва // Бібл. вісник. – № 6. – 2008. – С.46-50.

Медведь М. Бібліотека Закарпатського державного університету–нове покоління вузівських бібліотек / М. Медведь // Вища шк.– 2008. – № 7. – С.55-59.

1. Мелентьева Ю. П. Библиотечное обслуживание: учеб. для вузов / Ю. П. Мелентьева. – М.: ФАИР, 2006. – 252 с.
2. Мелентьева Ю. П. Чтение, читатель, библиотека в изменяющемся мире / Ю. П. Мелентьева. – М.: Наука, 2007. –355 с.
3. Мелентьева Ю. П. Публичные центры правовой информации: новые возможности библиотечного обслуживания: учеб. пособие / Ю. П. Мелентьева; Московский гос. ун-т культуры и искусства. Библиотечно-информационный ин-т. – М.: "Гранд". Фаир-Пресс, 2004. – 87 с.
4. Мовчан И. Н. Структура и содержание информационной деятельности студентов вуза / И. Н. Мовчан // Информатика и образование. – 2009. – № 7. – С.116-118.
5. Мотенкова Е. Л. Использование ЭВМ и оргтехники для обслуживания читателей / Е. Л. Мотенкова // Проблемы обслуживания читателей: Конференция АН СССР. – М., 1987. – С. 80-87.
6. Нефедова О. М. Навчання користувачів у вузівській бібліотеці / О. М. Нефедова // Бібл. справа. – 2004. – № 8. – С. 58-63.
7. Ніколаєнко Н. Роль бібліотеки у формуванні науково-освітнього інформаційного простору ВНЗ / Н. Ніколаєнко // Вища школа. – 2013. – № 5. – С. 48-59.
8. Новий тлумачний словник української мови: В 3-х т. Т. 1./ за ред.В. В. Яременко. – К.: АКОНІТ, 1993. – 926 с.
9. [Олексюк О. Р.](http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis64r_81/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=REF&P21DBN=REF&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A=&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%9E%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%8E%D0%BA%20%D0%9E$) Інтеграція інституційного репозитарію в інформаційно-освітнє середовище ВНЗ / О. Р. Олексюк, В. П. Олексюк // Інформ. технології і засоби навчання:. – 2014. – № 6. – С. 220-232. – Режим доступу: http://journal.iitta.gov.ua/index.php/itlt/article/view/1164
10. [Олексюк В. П.](http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis64r_81/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=REF&P21DBN=REF&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A=&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%9E%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%8E%D0%BA%20%D0%92$) Інституційний репозитарій: можливості застосування у навчальному процесі [Електронний ресурс] / В. П. Олексюк, О. Р. Олексюк. // Інформ. технології і засоби навчання. – 2012. –№ 6. – Режим доступу: http://journal.iitta.gov.ua/index.php/itlt/article/view/755/578
11. Ониксимова Л. Т. Современные тенденции в области информационного обеспечения научных работников и студентов Украинской академии банковского дела НТБ / Л. Т. Ониксимова // Сучасна бібліотека: філософія, інновації, якість роботи: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., Харків, 23–26 квіт. 2013 р. – Х. : ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2014. – С.160–166.
12. Орєхова В. В. Роль бібліотеки у формуванні інноваційної культури студентської молоді / В. В. Орєхова // Сучасна бібліотека: філософія, інновації, якість роботи: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., Харків, 23–26 квіт. 2013 р. – Х.: ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2014. – С.167–173.
13. Осипова Е. А. Библиотека университета – новая парадигма информационно-библиотечного обслуживания пользователей / Е. А. Осипова // Научная библиотека в системе университета. Томск, 2011. С. 32-39.: Режим доступу: http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Repository/vtls:000481717
14. Павленко Т. С. Вивчення інформаційних потреб освітян як чинник удосконалення формування фонду Державної науково-педагогічної бібліотеки України ім. В. О. Сухомлинського / Т. С. Павленко // Педагогіка і психологія. Вісник АПН України. – 2010. – № 4. – С.143-147.
15. Пасмор Н. П. Веб-сайт та соціальні мережі як засіб інтернет-представництва університетської бібліотеки / Н. П. Пасмор, Н. М. Фролова // Короленківські читання 2015. Бібліотеки, архіви, музеї: інноваційні моделі розвитку : матеріали ХVІІІ Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Харків, 8 жовт. 2015 р.) У 2 ч. Ч. 1 / Харків. держ. наук. б-ка ім. В. Г. Короленка, Харків. держ. акад. культури, Харків. обл. від-ня (філія) ВГО «Укр. бібл. асоц.». – Харків, 2016. – С. 85–94.
16. Пашин А. И. Библиотека как социальнокультурный институт общества / А. И. Пашин // Библиотека как социальнокультурная система: вопросы управления. – М., 2005. – С.15–18.
17. Пилко И. С. Новый ассортимент информационных продуктов и услуг / И. С. Пилко // Информационные ресурсы России. – 2001. – № 2. – С.64 – 67.
18. [Порхун О.](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis64r_81/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=REF&P21DBN=REF&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A=&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%9F%D0%BE%D1%80%D1%85%D1%83%D0%BD%20%D0%9E$)  Пошукові системи та засоби обробки інформації в підготовці інформаційно-аналітичних продуктів наукових бібліотек/ О. Порхун // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. –2008. – Вип. 21. – С.176-188.
19. Про авторське право і суміжні права: Закон України № 1651-VIII від 05.10.2016 // Відомості Верховної Ради. – 2016 – № 6
20. Про бібліотеки і бібліотечну справу: Закон України від 01.07.2014 // Відомості Верховної Ради . – 2016 . – № 10
21. Про електронні документи та електронний документообіг [Електронний ресурс] : Закон України від 22.05.2003 № 851-IV : із змінами. – Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 36. – Ст. 275. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/851–15.
22. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах Закон України № 1170-VII ( 1170-18 ) від 27.03.2014 // Відомості Верховної Ради . – 2014 . – № 22
23. Про інформацію : Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-ХІІ в ред. від 13.01.2011 р. № 2938-VІ // Офіційний вісник України. – 2011. – № 10
24. Про науково-технічну інформацію : Закон України № 3322-XII від 25.06.1993 // Відомості Верховної Ради. - 1993 . - № 33
25. Про схвалення Стратегії розвитку бібліотечної справи на період до 2025 року «Якісні зміни бібліотек для забезпечення сталого розвитку України» [Електронний ресурс]: розпорядження Кабінету Міністрів України від 23 березня 2016 р. № 219-р. – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/219-2016-р
26. Прокопенко Л. І. Інформаційні потреби користувачів обласних універсальних наукових бібліотек України: монографія / Л. І. Прокопенко; КНУ культури і мистецтв. – Київ : Ліра-К, 2016. – 220 с.
27. Рогова П. І. Дослідження інформаційних ресурсів на відповідність потребам користувачів у контексті перетворень бібліотечного середовища / П. Рогова, Ю. Артемов // Вісник Кн. палати. – 2015. – № 2. – С.22-24.
28. Рогова П. І. Бібліотечно-інформаційне обслуговування освітян спеціалізованими фондами педагогічних бібліотек. Історичні тенденції та перспективи / П. І. Рогова // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2002. – Вип. 9. – С.25-38.
29. Свергунова Н. М. Фантазії на тему «Ідеальна бібліотека вузу» / Н. М. Свергунова // Біб. справа– 2007. – № 1. – С.17-19.
30. Серова О. В. Качество услуг в электронной среде и новые сервисы / О. В. Серова // Библиосфера. – 2009. – № 1. – С.27-32.
31. Скаченко О. О. Трансформація інноваційно-методичної діяльності бібліотеки університету / О. О. Скаченко // Вісник Одеського національного університету. Серія : Бібліотекознавство, бібліографознавство, книгознавство. – 2015. – Т. 20, Вип. 1. – С. 154-161. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vonu\_bbk\_2015\_20\_1\_12.
32. Слободяник М. С. Hаукова бібліотека: еволюція структури і функцій / М. С. Слободяник. – Київ : «Бібліотечний вісник», 1995. – 267 с.
33. Словник основних термінів з бібліотечно-інформаційної діяльності / уклад. М. В. Безрука. – Івано-Франківськ: НТБ ІФНТУНГ, 2013. – 48 с.
34. Соколов А. В. Общая теория социальных коммуникаций: Учеб. пособие / А. В. Соколов. – СПб.: Изд-во Михайлова В. А., 2002. – 461 с.
35. Соловяненко Д. Бібліотека 2.0: концепція бібліотеки другого покоління / Д. Соловяненко // Бібл. вісн. – 2007. – № 5. – С.10-20.
36. Соляник А. А. Документні потоки та масиви : навч. посіб. /А. А. Соляник; Харк. держ. акад. культури. – X. : ХДАК, 2000.– 112 с.
37. Справочник библиографа / науч. ред. А. Н. Ванеев, В. А. Минкина. – 3-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Профессия, 2006. – 592 с.
38. Справочно-библиографическое обслуживание: традиции и новации: сб. науч. тр. / сост. Н. А. Сидоренко, Н. В. Бекжанова; отв. ред. В. П. Леонов; Библиотека РАН. – СПб. : БАН, 2007. – 287 с.
39. Столяров Ю. Н. О системных функциях библиотеки и их наименовании. Постановочная статья / Ю. Н. Столяров // Науч. и техн. б-ки, 2015. – № 6. – С.31-44.
40. Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства: матеріали п'ятої міжнар. наук.-практ. конф., 11-12 верес., 2013 р., Львів / ред.: О. В. Шишка, Н. Е. Кунанець, Д. О. Тарасов; Нац. ун-т «Львів. Політехніка». – Л.: Вид-во Львів. політехніки, 2013. – 619 c.
41. Ткачук Л. Віртуальне довідково-бібліографічне обслуговування в українських бібліотеках / Л. Ткачук // Вісн. Кн. палати. – 2006. –№ 8. – С.16-18.
42. Тлюстен Ф. К. Библиотека вуза как общедоступный центр правовой и социально значимой информации / Ф. К. Тлюстен. / Науч. и техн. б-ки. – 2012. –№ 7. – С.28-32.
43. Тодорова Є. М. Проблеми впровадження віртуальних бібліотечно-бібліографічних послуг у бібліотеках м. Харків [ Електронний ресурс ] / Є. М. Тодорова, О. М. Шапар. – Режим доступу : URL : http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc\_gum/vkhdak/2012\_35/35-2-05.pdf.
44. Трофименко А. А. Кооперация как способ повышения эффективности библиотечной деятельности: Автореф. дис... канд. пед. наук: 05.25.03 [ Електронний ресурс ] / А. А. Трофименко. – Краснодар, 2005: – Режим доступу: disserCat http://www.dissercat.com/search?keys
45. Туровська Л. О. Особливості бібліотечно-інформаційного обслуговування читачів-гуманітаріїв / Л. О. Туровська // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського: зб. наук. пр. – Київ, 2002. – Вип. 9. – С.129-136.
46. Університетська бібліотека: нова сфера інформаційної взаємодії: монографія / за ред. В. О. Ільганаєвої, Т. О. Колесникової; Дніпропетр. нац. ун-т залізн. трансп. ім. акад. В. Лазаряна. – Дніпропетровськ, 2016. – 205 с.
47. Хемчян І. Освітянські бібліотеки України в соціальних мережах / І. Хемчян, Н. Соколовська // Вісник Кн. палати. – 2015. – № 8. – С.39-43.
48. Хіміч Я. О. Інноваційні зміни в бібліотеці на основі проектного, кадрового менеджменту та ініціативної діяльності бібліотек: посіб. для бібліотекарів за програмою підвищ. кваліфікації / Я. О. Хіміч; УБА, НАКККіМ, Центр безперерв. інформ.-бібл. освіти, Голов. тренінг. центр для бібліотекарів. – Київ: Самміт-книга, 2012. – 88 с.
49. Хлань В. Формування моделі користувача в інтелектуальній інформаційній системі / В. Хлань, А. Вітушко // Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. – 2009. – Вип. 25. – С.161-172.
50. Хорошилов А. В. Мировой рынок информационных услуг / А. В. Хорошилов, С. Н. Селетков // Мировые информационные ресурсы. – СПб., 2004. – С.10-43.
51. Чурсин Н. Н. Информационная культура в образовательной деятельности высшей школы. Вопросы методологии / Н. Н. Чурсин // Науч.-техн. информ. Сер 1. – 2003. - № 4. – С.1-14.
52. Швецова-Водка Г. М. Вступ до бібліографознавства: навч. посіб. для студентів напряму 6.020102 «Книгознавство, бібліотекознавство і бібліогр.» / Г. М. Швецова-Водка; Рівнен. держ. гуманітар. ун-т. — 3-тє вид., випр. та допов. – Рівне, 2011. — 231 с.
53. Шевченко І. О. Нова бібліотечна послуга: використання інформаційних технологій та Інтернету в бібліотеці: посіб. для бібліотекарів за програмою підвищ. кваліфікації / І. О. Шевченко; УБА, НАКККіМ, Центр безперерв. інформ.-бібл. освіти, Голов. тренінг. центр для бібліотекарів. – Київ : Самміт-книга, 2012. – 76 с.
54. Шелестова А. Інформаційні потреби окремих груп користувачів як основа формування ефективного контенту веб-сайту ВНЗ / А. Шелестова // Вісник Кн. палати. – 2014. – № 11. – С.32-35.
55. Шемаєва Г. Електронні ресурси бібліотек України в інформаційному забезпеченні науки: стан та перспективи розвитку / Г. Шемаєва // Вісн. Кн. палати. – 2006. – № 8. – С.29-32.
56. Шемаєва Г. Концептуальні підходи до створення системи інформаційно-бібліотечного обслуговування галузі / Г. Шемаєва // Вісн. Кн. палати. – 1999. – № 3. – С.17-19.
57. Шкира О. Університетська бібліотека як інтелектуальне перехрестя студентів, науковців, освітян та бібліотекарів регіону / О. Шкира // Бібл. вісн.– 2007. – № 3. – С.28-30.
58. Юхименко Ю. Формування електронної документно-інформаційної бази вищого закладу освіти – важливий чинник його розвитку / Ю. Юхименко // Бібліотечний вісник. – 2009. – № 6. – С.43-47.
59. Юхновец Т. С. Информационные ресурсы библиотек в системе удовлетворения информационных потребностей студентов вуза (по материалам социологического исследования) / Т. С. Юхновец // Научные и технические библиотеки. – 2012. – № 4. – С.12-17.
60. Яковенко О. Підвищення інформаційної культури користувачів у процессі їх інформаційного обслуговування / О. Яковенко // Наук. пр. нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2003. – Вип. 11. – С.36-44.