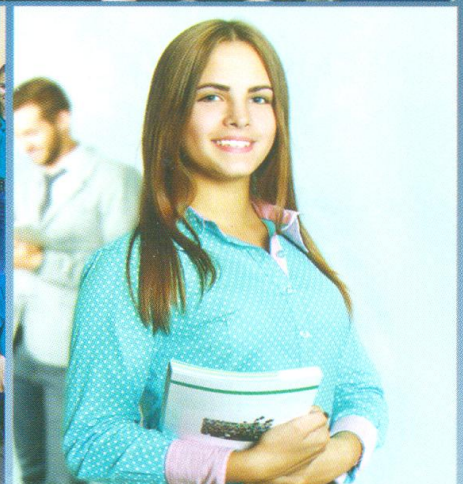


# ВИЩА ШКОЛА



6/2015

УДК 027.7:378



**Тамара  
Грищенко**

*Директор Наукової бібліотеки Харківського національного університету радіоелектроніки*



**Наталія  
Етенко**

*Учений секретар Наукової бібліотеки Харківського національного університету радіоелектроніки*

## ПРИНЦИПИ ІНФОРМАЦІЙНО-БІБЛІОТЕЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СТУДЕНТІВ ВНЗ: ОРІЄНТАЦІЯ НА ВИМОГИ СУЧАСНОСТІ

*У статті висвітлюються актуальні завдання, які стоять перед сучасною бібліотекою та питання забезпечення доступу до інформації студентів вищого навчального закладу на прикладі Наукової бібліотеки Харківського національного університету радіоелектроніки.*

**Ключові слова:** наукова бібліотека, принципи бібліотечного обслуговування, електронні ресурси, бібліотечні послуги, користувач бібліотеки, бібліотечний сервіс.

На сучасному етапі розвитку суспільства вища освіта України активно реформується. Вимоги часу зумовлюють необхідність підвищення якості освіти; приведення її у відповідність до міжнародних стандартів; інтеграцію з європейською освітньою системою. Основні питання у цій царині визначає Закон України “Про вищу освіту”. Імплементация новоприйнятого закону, як наголошують розробники, буде непростю, тому що його ідеї спрямовані на інноваційність та європейську інтеграцію. Багато що буде залежати від осіб, які працюють на місцях у системі вищої освіти. Як зазначив в одному з інтерв’ю міністр освіти і науки України Сергій Квіт, головна мета Міністерства освіти і науки України — виховання вільних, освічених, критично мислячих людей. Ця риса має астати відмітною ознакою українського національного характеру.

У нових умовах формування професійно значущих якостей випускника вищого навчального закладу має орієнтуватися не стільки на обсяг і повно-

ту конкретного знання, скільки на здатність самостійно поповнювати знання, ставити і вирішувати різноманітні задачі, пропонувати альтернативні рішення, виробляти критерії добору найбільш ефективних із них. Досягнення цієї мети значною мірою залежить від рівня інформаційної культури людини.

В Україні не існує єдиної національної бібліотечної моделі. Але сучасна бібліотека може визначатись як інтегративний інститут, який включає інформаційні та культурні компоненти. Місія бібліотек — це перш за все посилення ролі інформації і знань як каталізаторів суспільного розвитку. Вона має кілька аспектів: сприяння розвитку знань шляхом збереження документованих знань як суспільного надбання та забезпечення вільного доступу до інформації.

Університетській бібліотеці належить особливе місце в освітньому просторі. Як структурний підрозділ ВНЗ вона зобов'язана забезпечувати інформацією та відповідними документами навчальний процес. Водночас вона виконує функції спеціальної бібліотеки, обслуговуючи викладацький колектив закладу освіти, і публічної, надаючи студентам, аспірантам і співробітникам позапрограмні матеріали, задовольняючи індивідуальні потреби. При цьому бібліотека вишу має відповідати всім передовим вимогам організації та представлення інформаційно-бібліотечного сервісу.

Наукова бібліотека Харківського національного університету радіоелектроніки (далі — ХНУРЕ) забезпечує навчальну та наукову діяльність університету, який у своїй структурі має вісім факультетів, 32 кафедри, вісім наукових центрів, 20 наукових лабораторій та 11 наукових підрозділів при науково-дослідній частині, науковий парк “Радіоелектроніка та інформатика”, 16 наукових шкіл, Центри: навчання студентів іноземною мовою (ЦНІМ), технологій дистанційного навчання (ЦТДН), післядипломної освіти (ЦПДО), заочної форми навчання (ЦЗФН), довузівської підготовки (ЦДВП), навчально-консультаційні центри (НКЦ) на базах технікумів і коледжів в інших містах та інші відділи вишу.

Користувачами наукової бібліотеки ХНУРЕ є усі члени університетської спільноти: професорсько-викладацький склад і науковці-дослідники, інженери й інші співробітники університету, докторанти й аспіранти, магістранти та студенти денної і заочної форм навчання, учні НКЦ і ЦДВП, а також студенти інших вишів м. Харкова — учасників проекту “Єдина картка читача”.

Надання бібліотечно-інформаційних послуг, постійне їх удосконалення, забезпечення оперативності та доступності, диференційований підхід у роботі з користувачами, особливості комплектування та використання навчального фонду — це ті фактори, які необхідно враховувати при організації системи обслуговування у бібліотеці.

Інформаційно-бібліотечний сервіс тільки тоді ефективний, коли побудований відповідно до визначених наукових принципів.

Принцип систематичності в інформаційно-бібліотечному обслуговуванні передбачає, що вся бібліотечна робота вибудовується в чітку систему залежно від цілей бібліотеки. Запорука успіху в роботі та ефективності системи — чітке визначення цілей.

Принцип конгруентності бібліотечного обслуговування означає відповідність його основних напрямів, форм, методів, а також технічних засобів потребам користувачів та тим завданням, які стоять перед суспільством.

Принцип диференційованого підходу до обслуговування користувачів бібліотеки на основі їх вивчення передбачає виділення груп читачів, об'єднаних за будь-якими ознаками (статтю, віком, професією, рівнем освіти тощо), інтересами, рівнем підготовки до читання і сприйняття тексту тощо. Диференціація читачів в університетській бібліотеці зумовлена тим, що вона обслуговує різні категорії представників освітнього середовища, які розрізняються за віком, рівнем освіти та знань.

Застосування принципу толерантності означає організацію процесу обслуговування в інтересах особистості, орієнтування на її потреби і запити. Цей принцип передбачає уважне, доброзичливе ставлення до особистості незалежно від національності, віросповідання, соціального статусу, стану здоров'я тощо.

Реалізація принципу діалогічності пов'язана зі створенням у бібліотеці атмосфери доброзичливості, довіри, діалогу між читачем і бібліотекарем.

Дотримуючись принципу плюралізму, бібліотека зобов'язана своїм читачам надати умови вільного доступу до інформації.

Відкритий доступ до фондів бібліотеки, організований грамотно і продумано, створення книжкових виставок, відкритих переглядів, оглядів, складання бібліографічних списків (зокрема віртуальних) — основні методи реалізації принципу наочності.

Комфортність доступу до інформації сьогодні на першому плані. Принцип комфортності передбачає: зручний для користувача час роботи бібліотеки; відповідність нормам читальних залів (освітленість, температурний режим, технічна оснащеність); комфортність умов спілкування з бібліотекарем; оперативність отримання максимально повної інформації. Крім того, сьогодні для молоді, яка віддає перевагу неформальному стилю в роботі, потрібно ще й оснащення бібліотеки ергономічними, зручними меблями та створення зонування для виконання різних завдань.

Ці принципи є основоположними в організації бібліотечного обслуговування студентів ХНУРЕ, що здійснюється у відділі реєстрації користувачів, на чотирьох абонементних, у п'яти традиційних і в електронному читальному залі, в залі каталогів та у відділі спеціальних видів літератури. Обслуговування віддалених користувачів-студентів здійснюється за допомогою веб-сервісу на сайті бібліотеки [www.lib.kture.kharkov.ua](http://www.lib.kture.kharkov.ua).

Студенти — це унікальна категорія, заради якої і було створено світ університетів, якій завдячують своїм існуванням факультети та кафедри. Сучасні студенти виростили у період активного використання віртуального простору, мають специфічні погляди на світ, володіють особливими способами дій, по-іншому сприймають і передають інформацію. Для них є нормою використання мережевих ресурсів у повсякденному житті, вони живуть одночасно “у двох світах” — реальному та віртуальному. Для них мережева комунікація, взаємодія з мультимедійними ресурсами — серед необхідних умов успішного особистісного та професійного розвитку. Безумовно, це покоління справді більш компетентне щодо високотехнологічних

побутових приладів, демонструє досить високий рівень комп'ютерної грамотності, але має низький рівень інформаційної культури і віддає перевагу візуальній інформації порівняно з текстовою.

Сьогодні диктує нові правила здобування освіти. Концепція три “З” (зазубрив — здав — забув) відходить у минуле, бо нинішня лояльна і демократична рейтингова система навчання дає змогу студентам вільно і практично на власний розсуд засвоювати матеріал протягом семестру. Студентам пропонується брати участь в обговоренні теми, посилаючись на літературні джерела, змушуючи їх через читання розширювати діапазон своїх знань. Використання мультимедійних технологій — невід’ємна складова у забезпеченні перспективних напрямів в інформатизації навчального процесу. Сьогодні студенти зацікавлені у швидкому і повному пошуку різних документів, наявних у бібліотеці. Їх інформаційні вимоги різноманітні, але бібліотека повинна бути здатна надати кожному інформацію, якої він потребує і в бажаній для нього формі. Тому в асортименті сервісних послуг наукової бібліотеки ХНУРЕ:

— здійснення “масової видачі” першокурсникам комплектів навчально-методичної літератури, сформованих на основі електронної картотеки книгозабезпеченості дисциплін. Цей захід, який відбувається у серпні протягом трьох днів на восьми пунктах видачі, бібліотека організовує до початку нового навчального року, щоб забезпечити підручниками і методичною літературою навчальний процес з перших днів навчання та уникнути черг серед студентів інших курсів. Причому студенти самостійно обирають зручний для них день та час, реєструючись на сайті бібліотеки;

— можливість отримати навчально-методичну літературу в електронному вигляді. Здійснюється в електронному читальному залі та у великому читальному залі, де організована вільна зона Wi-Fi (під час сесійного періоду заповнення цих залів складає 100 %);

— створення вільного доступу до фондів наукової, навчально-методичної, довідкової, художньої літератури, у т. ч. й іноземними мовами, у читальних залах (великому читальному залі, для наукових робіт, гуманітарної літератури, довідково-бібліографічної інформації). Для того, щоб допомогти читачам орієнтуватися у фонді, ретельно продумана візуальна навігація: інформаційні вказівники, розташування книг за галузями знань. Читач може сам підійти до стелажа, знайти, вибрати і взяти необхідну книгу самостійно або за допомогою чергових консультантів. Так ми поліпшили умови для самостійної роботи студентів — зникла необхідність заповнювати бланки вимог і чекати на виконання замовлення.

Крім того, з початку 2013/14 навч. року бібліотека бере участь у корпоративному проєкті “Єдина картка читача бібліотек ВНЗ Харкова”. Проєкт передбачає доступ до фондів і електронних ресурсів шляхом безкоштовного обслуговування у читальних залах бібліотек харківських вищих навчальних закладів, які приєдналися до проєкту. Сьогодні роздруковано та видано 3 тис. карток читача з унікальним штрих-кодом усім студентам 1-го та 2-го курсів денної та заочної форми навчання і за бажанням студентам інших курсів. На веб-сайті бібліотеки розміщено інформацію про проєкт, адреси веб-сторінок учасників та посилання на їх електронні ката-

логи, на бібліотечних заняттях з основ інформаційної культури розповідаємо про переваги та можливості проекту. Тому наші студенти зацікавилися ресурсами ЦНБ ХНУ ім. В.Н. Каразіна, НТБ НТУ “ХПІ”, НТБ НАУ “ХАІ”, НБ ХНЕУ, а деякі студенти та аспіранти з ХДАК, ХНУ ім. В.Н. Каразіна, ХНМУ, НЮУ ім. Ярослава Мудрого користуються нашою бібліотекою у рамках цього проекту.

Веб-сайт бібліотеки є актуальним інформаційним ресурсом бібліотеки, на якому розміщено відомості про роботу бібліотеки, її інформаційні ресурси та послуги. Сайт має 167 сторінок; щорічна відвідуваність становить 24 310; кількість щорічних переглядів сторінок — 85 656. Через сайт бібліотеки реалізується віртуальний сервіс віддалених користувачів:

— електронним замовленням літератури з можливістю попереднього замовлення студенти скористувалися 533 рази та отримали 1718 прим. навчальних та довідкових видань;

— студентам надається доступ до бази електронних навчально-методичних комплексів (ЕНМК) з усіх дисциплін, що викладаються в університеті (4190 повнотекстових документів);

— віртуальною довідковою службою (ВДС) виконано 78 запитів студентів на різні теми (всього за час існування служби опрацьовано більш ніж 1200 запитів);

— багатоаспектним пошуком в електронному каталозі через пошукову сторінку АІБС “УФД” відвідувачі сайту скористалися 272 948 разів (у минулому році — 251 109);

— завдяки веб-сервісу “Авторизований вхід” студенти мають доступ до особистого електронного формуляру читача та передивляються перелік виданих документів, перевіряють терміни їх повернення, тобто мають можливість самостійно контролювати записи.

Зараз служба технічної підтримки бібліотеки розробляє нову версію сайту з урахуванням сучасних тенденцій у розвитку веб-технологій. При створенні сайту використовується платформа bootstrap з вільним набором інструментів для створення сайтів та веб-додатків з HTML- і CSS-шаблонами оформлення. У січні 2015 року в експлуатацію була введена тестова версія. Вже проведені такі роботи з контентом сайту, спрямовані на поліпшення його вмісту: створення анімованого банера; редагування зовнішнього вигляду посилань для підвищення їх наочності, підвищення читабельності тексту за рахунок зміни розміру, кольору і гарнітури шрифту; корекція тексту окремих сторінок; оптимізація внутрішньої структури для підвищення зручності користування сайтом; прописування внутрішніх посилань на матеріали нашого сайту; оптимізація програмного коду; створення структури ресурсу ЕНМК тощо.

Крім того, інформаційно-бібліотечний сервіс бібліотеки націлений на використання і нових джерел інформації, серед яких — національні та міжнародні інформаційні бази даних, які надають можливість отримання реферативної і повнотекстової інформації в режимі онлайн. Студенти та аспіранти ХНУРЕ окрім доступу до друкованих видань: 645 тис. книжок, 62 тис. періодичних видань та 17,5 тис. неопублікованих документів (з них 10 тис. дипломних атестаційних робіт), — мають доступ як до створених універ-

ситетом та бібліотекою електронних ресурсів, так і до передплачених баз даних.

Електронні ресурси, з якими працює наукова бібліотека ХНУРЕ (рисунки), різноманітні за генерацією та видами доступу, серед них:

— е-видання на лазерних носіях (CD, DVD), у т. ч. підручники та український повномасштабний е-словник — інтегрована лексикографічна система “Словники України”;

— передплачені ВНЗ доступи до БД: повнотекстової колекції е-версій підручників видавництва “Центр учбової літератури”, яка використовується для забезпечення літературою за напрямками: економіка; менеджмент; маркетинг; правова література; гуманітарні науки; природничі, технічні науки (871 видання, у т. ч. підручники з грифом МОН України); е-колекції періодичних видань з комп’ютерних наук Міжнародного інституту інженерів електротехніки й електроніки IEEE COMPUTER SOCIETY (1272 випуски); офіційних матеріалів державного значення правової БД “Ліга: Закон” (більше 750 тис. документів); онлайн-вих періодичних видань з платформи eLIBRARY.RU за напрямками: акустика, радіотехніка, електроніка, дефектоскопія, філософія, дистанційне та віртуальне навчання тощо (14 журналів / 368 випусків); наукометричної бази даних Scopus; журналу “Защита информации. INSIDE”, присвяченого питанням безпеки та захисту інформації (16 номерів);

— завдяки участі університету в корпоративних інформаційних проєктах (“Інформатіо”, ELIBUkr, УРАН), користувачі мали можливість отримувати інформацію з 29 міжнародних БД (WebofScience; JSTOR; SAGE Journals Online; HeinOnline; ProQuest Dissertations and Theses БД ProQuest; EastView Information Services, Inc та ін.), наданих за безкоштовними тріал-періодами (70 тис. е-книг; 800 тис. е-журналів; 10 тис. е-газет).



### Шляхи наповнення е-бібліотеки

Для реалізації обслуговування інформаційними ресурсами створено власні бази даних повнотекстових матеріалів. Електронна бібліотека універси-

тету сьогодні налічує 19 411 е-документів. Доступ організовано через пошукову сторінку АІБС “УФД/Бібліотека”, здійснюється у локальній мережі університету та в електронному читальному залі бібліотеки (з огляду на дотримання авторських прав). Планується здійснювати авторизований доступ через веб-сайт.

З 1 лютого по 31 квітня 2014 року на виконання наказу Державної інспекції навчальних закладів України “Про проведення апробації орієнтовних критеріїв оцінювання діяльності ВНЗ” від 22.07.2013 № 01-11/26 та наказів ХНУРЕ для підготовки до перевірки діяльності університету спільно з відділом організації методичної роботи та науково-методичним відділом забезпечення якості ХНУРЕ бібліотека провела значну роботу зі створення ресурсу “Електронний навчально-методичний комплекс” (ЕНМК). Документи до ЕНМК були надані представниками кафедр до бібліотеки в електронному вигляді. До ЕНМК увійшли: робочі програми, навчальні посібники, конспекти лекцій, методичні вказівки до лабораторних, практичних, самостійних робіт, контрольні завдання, екзаменаційні білети до різних дисциплін, що вивчаються в ХНУРЕ. Усі документи систематизовано за назвами кафедр університету, академічними ступенями і дисциплінами. В результаті виконаної роботи вдалося створити потужний повнотекстовий ресурс для навчально-методичного забезпечення дисциплін кафедр ХНУРЕ, що дозволить підвищити ефективність самостійної роботи студентів. Ієрархію доступу до ЕНМК на сайті представлено на зображенні зі скрин-шотами відповідних веб-сторінок на сайті.

Бібліотека вишу завжди виконувала не тільки освітню, але й виховну функцію. Орієнтуючись на неминущі культурні цінності, бібліотека бере участь у формуванні культури і вихованні цивільних якостей особистості, сприяє активному й усвідомленому включенню молоді у життя суспільства. Особливу роль у вихованні та культурно-просвітницькій діяльності студентської молоді ХНУРЕ відіграє літературний клуб “Осяяння”, який поступово набуває статусу загальноміського молодіжного літературного об’єднання. Деякі студенти з ХНФУ, ХДАК, ХНЕУ є його постійними учасниками. Разом з нинішніми студентами відвідують засідання літклубу і випускники ХНУРЕ. Зміцненню авторитету клубу сприяє проведення бібліотекою поетичних конкурсів: “Таємне та дійсне”; конкурс акровіршів “Снігове мереживо”; конкурс читців “Театральний монолог”. Члени літклубу не тільки беруть участь у заходах, які проводяться відділом художньої літератури бібліотеки, а й активно пропонують теми для засідань клубу, конкурсні ідеї, самостійно розробляють сценарії свят (річниці поетів та письменників); засновують традиції (костюмовані вистави, втілення образів своїх улюблених літературних героїв), готують літературно-музичні вечори. Взагалі те, що учасники клубу мають простір для виявлення своїх творчих здібностей та розуміння і підтримку працівників бібліотеки, дають їм можливість повністю розкрити свої особисті таланти. Ці тенденції дуже важливі у роботі з молоддю, тому що відповідають головному принципу просвітницької діяльності бібліотеки — зацікавити і підтримати молодь, розвинути її вміння та таланти, викликати бажання працювати над своїм культурним зростанням та заохочувати нових учасників до творчості.



Т. Грищенко, Н. Етенко. Принципи інформаційно-бібліотечного обслуговування студентів ВНЗ: орієнтація на вимоги сучасності

The screenshot displays the KHNURE Library website interface. At the top, there are navigation links for 'Категорія інформації', 'Електронний каталог (УДБ)', 'Віртуальні дисциплінарні курси', and 'Електронні дисциплінарні документи'. Below this, the main content area is divided into several sections:

- Електронний навчально-методичний комплекс (ЕНМК):** This section lists various digital resources and courses available to students.
- Кафедри:** A list of departments and their respective staff members, including 'Автоматизація проектування обчислювальної техніки (АПОТ)', 'Безпеки інформаційних ресурсів (БІР)', 'Біомедична інженерія (БМІ)', and 'Високошвидкісна інженерія (ВІІ)'. Each department is associated with a 'Маніжер, спеціаліст'.
- Дисциплінарні курси - Автоматизація проектування обчислювальної техніки (АПОТ):** This section provides details about specific courses, including a list of topics and a 'Баланс' table.
- Дисциплінарні курси - Автоматизація проектування обчислювальної техніки (АПОТ):** This section provides details about specific courses, including a list of topics and a 'Баланс' table.

The interface also features a search bar, a 'Популярне' section, and a 'Категорія інформації' dropdown menu. The overall design is functional and user-oriented, providing easy access to digital resources and course materials.

Бібліотекарі постійно перебувають у пошуку нових форм і методів інформаційного обслуговування, і для цього дуже важливо враховувати думки користувачів. Окрім соціологічних досліджень зараз з метою вивчення затребуваності ресурсів і послуг бібліотеки корисними є мобільні опитування через сайт — міні-анкети з одним питанням. Наприклад, у квітні на нашому сайті проводилось опитування щодо того, якими е-сервісами вони користуються, також ми просили висловити свої побажання та зауваження. Були наведені представлені на сайті е-ресурси та віртуальні послуги. Найбільш затребуваними е-сервісами виявилися доступи до електронного каталогу (71,2 % опитаних), до ЕНМК (25,4 %), до е-формуляру (31,4 %), до онлайн-бібліотеки ЦУЛ (20,3 %). Також студенти звернули увагу на флеш-видання на інтернет-платформі ISSUU “Довідник першокурсника” (10,2 %), е-газету “Техноbooka” (11,9 %), онлайн-журнали (13,6 %), слайд-лекції у розділі “Основи інформаційної культури” (5,9 %).

Завдяки проведенню опитувань (анкетувань) студентів ми маємо доповнення до наявної бібліотечної статистики, що дає змогу з’ясувати реальний погляд студентства на сучасну бібліотеку вишу, зокрема про те, що “збіль-

шення ролі електронних документів не змінює кардинально головної функції бібліотек як гарантів загальнодоступної інформації”.

Крім традиційних стратегічних завдань розвитку бібліотек, найпопулярніший варіант розвитку бібліотек у сучасному світі — це концепція “третього місця”. Термін “третє місце” ввів у науковий обіг американський соціолог Рей Ольденбург (1982). Це простір, куди приходять, крім будинку і роботи, для зустрічей та спілкування. Значення для суспільства “третього місця” полягає в тому, що вони є одночасно майданчиком для реалізації особистих інтересів і соціальної взаємодії людей. Тенденції сучасного світу: зміна способу і ритму життя, змішання реального та віртуального просторів, поява нових форматів професійної діяльності, — зробили “третє місце” одним із затребуваних понять. Виконуючи потреби співтовариства в епоху цифрових технологій, надаючи електронні системи доступу до інформаційних ресурсів, бібліотека може і має стати “третьим місцем” в університеті. Ще одна ідея — створення “коворкінгів”. З англійської мови цей термін можна перекласти як “спільна робота”, а по суті, коворкінг — це об’єднання людей, які займаються абсолютно різними проектами, під одним офісним дахом. Реалізація ідеї коворкінгу стосовно бібліотеки може виглядати як створення там “суспільних або індивідуальних робочих кабінетів”, комбінація “тихих” і комунікаційних зон.

Таким чином, бібліотеки вищів у сучасному світі завдяки своїм ресурсним базам, впровадженню технологій та сервісам намагаються відповідати вимогам та викликам часу. Вони постійно трансформуються, удосконалюються та продовжують виконувати як роль виробника ресурсів, так і інформаційного посередника і навігатора в інформаційному просторі. Для орієнтації на вимоги сучасного суспільства серед основних концептуальних завдань розвитку бібліотек можна визначити такі: сприяння освітнім та науковим програмам ВНЗ на основі співпраці з користувачами; створення сприятливих умов для студентів і працівників ВНЗ для навчання та роботи; створення сучасних інформаційних служб для всіх категорій користувачів; інформаційна підтримка освітнього і наукового процесів як через друковану інформацію, так і засновану на нових комп’ютерних та мережних технологіях; регіональна, національна та міжнародна кооперація для збагачення через обмін досвідом і знаннями, механізм спільного використання коштовних, а іноді й унікальних ресурсів.

#### Список використаних джерел:

1. Грищенко Т. Наукова бібліотека в інформаційно-освітньому просторі вищого навчального закладу. Аспекти інтегральної взаємодії / Тамара Грищенко, Наталія Етенко // Вища школа. — 2011. — № 1. — С. 59—66.
2. Журавльова І. Бібліотеки вищів Харківського зонального методичного об’єднання: нова якість роботи / І.К. Журавлева // Бібліотечний вісник. — 2013. — № 3 (215). — С. 3—8.
3. Звіт наукової бібліотеки ХНУРЕ за 2014 рік та план на 2015 рік / Наукова б-ка ХНУРЕ. — Харків, 2015. — 55 с.
4. Концепція розвитку бібліотечної справи України [Ел. ресурс] : проект: розроблено Секцією директорів ОУНБ Української бібліотечної асоціації (05.12.2012). — Режим доступу: <http://ula.org.ua/ua/news/2182-konceptiya-rozvitku-bibliotechnoyi-spravi-ukrayini-proekt>.

5. *Малинин И.* Библио-коворкинг: библиопокалипсис или необходимость? [Эл. ресурс] / И. Малинин. — Режим доступа: [http://lib-rarium.blogspot.com/2013/08/blog-post\\_1.html](http://lib-rarium.blogspot.com/2013/08/blog-post_1.html).

6. Про вищу освіту : Закон України від 01.07.2014 №1556-VII // Урядовий кур'єр. — 2014. — № 146. — С. 7—18.

7. *Скороход О.* Інтерв'ю міністра освіти і науки України Сергія Квіта порталу “Цензор.НЕТ” (26.03.2015) [Ел. ресурс] / О. Скороход. — Режим доступу <http://ru.osvita.ua/vnz/46584/>.

8. Справочник библиотекаря / науч. ред. А.Н. Ванеев. — 4-е изд., перераб. и доп. — СПб. : Профессия, 2010. — 640 с. — (“Библиотека”).

9. *Таран О.М.* Віртуальні складові реального літературного клубу / О.М. Таран, М.В. Москальова // Шлях бібліотеки в онлайнне інформаційне суспільство : матеріали наук.-практ. семінару. 24 квітня 2014 р. / редкол. : Л.Д. Льовшина [та ін.]. — Харків : ХДУХТ, 2014. — 80 с.

10. *Цимбалюк С.Я.* Бібліотека як “третє місце” [Ел. ресурс] / С.Я. Цимбалюк, М.І. Кочур // Семінар-нарада директорів бібліотек ВНЗ III—IV рівнів акредитації Київського та Харківського зональних методичних об'єднань “Парадигма розвитку бібліотек в умовах інформаційного суспільства” (22—25 вересня 2014 р., м. Харків). — Режим доступу: <http://dspace.univer.kharkov.ua/handle/123456789/10128>.

11. *Шемаева А.В.* Процессы интеграции вуза и библиотеки: создание электронных учебно-методических комплексов / А.В. Шемаева, Т.Б. Грищенко // Сучасна бібліотека у науково-освітньому просторі ВНЗ: інформаційні ресурси, технології, проекти: матеріали Всеукраїнської наук.-практ. конф. 21—23 жовтня 2014 р. Полтава / Полтав. нац. техн. ун-т імені Юрія Кондратюка ; Науково-технічна бібліотека ПолтНТУ ; Центр. наук. б-ка Харків. нац. ун-ту імені В.Н. Каразіна ; Центр краєзнавства ім. акад. П.Т. Тронька Харків. нац. ун-ту імені В.Н. Каразіна. — Полтава : ПолтНТУ, 2014. — С. 92—95.

Надійшла до редакції 03.04.2015

**Gryshchenko Tamara, Etenko Nataliia.** *Customer Service Principles and Practices for Academic Libraries. Contemporary Views*

*This article presents the actual problems of modern libraries, including providing access to information at Academic libraries, based on the experience of the Scientific Library of KhNURE.*

**Тамара Грищенко, Наталія Етенко.** *Принципы информационно-библиотечного обслуживания студентов вузов: ориентирование на требования современности*

*В статье освещаются актуальные задачи, стоящие перед современной библиотекой, и вопросы обеспечения доступа к информации студентов высшего учебного заведения на примере научной библиотеки Харьковского национального университета радиоэлектроники.*