Міністерство освіти і науки України

Київський університет імені Бориса Грінченка

Кафедра реклами та зв'язків з громадськістю

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Проректор з науково-методичної
та навчальної роботи
_____ О. Б. Жильцов
«___» _____ 2016 р.

РОБОЧА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ

напрям підготовки 6.020102 «Книгознавство, бібліотекознавство і бібліографія»

Гуманітарний інститут

КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ БОРИСА ГРІНЧЕНКА
Ідентифікаційний код 02136554
Начальник відділу
моніторингу якості освіти
Програма № 0129
(підпис) (прізвище, ініціали)
«___» _____ 20 16 р.

2015-2016 рік

2

Робоча навчальна програма навчальної дисципліни «Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів» за напрямом підготовки 6.020102 «Книгознавство, бібліотекознавство і бібліографія», галузі знань 0201 «Культура».
2016. – 52 с.

Розробник: Сошинська Вікторія Євгенівна, кандидат наук із соціальних комунікацій, доцент кафедри реклами і зв'язків з громадськістю Гуманітарного інституту Київського університету імені Бориса Грінченка

Робоча навчальна програма затверджена на засіданні кафедри реклами та зв'язків з громадськістю

Протокол від «27» січня 2016 р. № 6

Завідувач кафедри реклами та зв'язків з громадськістю

_____ /Г. В. Горбенко/

Структура програми типова

Години відповідають робочому навчальному плану

Заступник директора з науково-методичної та навчальної роботи

_____ /О. В. Єременко/

©КУБГ, 2016 рік
©Сошинська В. Є., 2016 рік

ЗМІСТ

Пояснювальна записка..…….. 4

Структура програми навчальної дисципліни

І. Опис предмета навчальної дисципліни……..... 6

ІІ. Тематичний план навчальної дисципліни……. 7

ІІІ. Програма

Змістовий модуль 1 ……. 9

Змістовий модуль 2 ……. 11

Змістовий модуль 3 ……. 14

Змістовий модуль 4 ……. 17

IV. Навчально-методична карта дисципліни «Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів»……..…… 20

V. Плани семінарських занять…… 22

VI. Плани практичних занять…….. 24

VII. Завдання для самостійної роботи…… 28

VIII. Індивідуальна робота…….. 34

IX. Система поточного та підсумкового контролю……..... 35

X. Методи навчання……..…... 39

XI. Методичне забезпечення курсу……..... 40

XII. Завдання для модульних контрольних робіт.…… 41

XIII. Теоретичні та практичні питання до екзамену……. 43

XIV. Рекомендована література

Нормативні та офіційні документи…….. 46

Основна……..…… 46

Додаткова……. 47

Інформаційні ресурси……... 49

Методичні рекомендації до підготовки практичного заняття……..…….. 50

Методичні рекомендації до самостійної роботи студентів…….. 51

Пояснювальна записка

Відповідно до Навчального плану Київського університету імені Бориса Грінченка курс «Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів» відноситься до нормативної частини циклу професійної та практичної підготовки за напрямом підготовки 6.020102 «Книгознавство, бібліотекознавство і бібліографія».

Мета дисципліни – формування у студентів системи теоретичних, методичних знань про організацію, різні види, процеси, технологію бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів різних установ у системі документних комунікацій (головним чином бібліотек).

Завдання навчальної дисципліни орієнтовані на набуття студентами системи знань, умінь та досвіду, що включають:

– знання про теоретичні проблеми бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів;

– знання про організацію бібліотечно-інформаційного обслуговування як систему послуг, які забезпечують користувачам доступ до документів та інформації;

– знання та розуміння методики бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів;

– знання, уміння та досвід виконання технологічних процесів кожного виду бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів.

У результаті вивчення курсу студент повинен **знати**:

– понятійно-категоріальний апарат бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів та його нормативне забезпечення;

– основні вітчизняні та зарубіжні дослідження з бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів;

– структуру системи бібліотечно-інформаційного обслуговування, її мету та завдання, принципи діяльності, суб’єкти, об’єкти, засоби і технологію;

– основні наукові принципи та конкретні методи бібліографування документів, анотування та реферування документної інформації, методи систематизації, предметизації та координатного індексування документів;

– характеристику процесів, які відбуваються у інформаційно-комунікаційній діяльності користувачів та розвитку технологій обслуговування;

– методику організації інформаційних масивів документів і представлення їх в автоматизованих інформаційно-пошукових системах;

– технологію пошуку вторинної інформації в автоматизованих інформаційно-пошукових системах, електронних каталогах, базах даних, Internet.

На основі отриманих знань студент повинен **вміти**:

– використовувати спеціальну термінологію в науково-практичній діяльності;

– застосовувати теоретичні знання при проходженні практичних занять та у майбутній професійній діяльності;

– організовувати бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів різних установ;

– аналізувати діяльність користувача по використанню інформаційних ресурсів;

– складати бібліографічний опис на різні види документів, в т. ч. й в машиночитній формі, здійснювати анотування, реферування творів друку;

– розробляти аналітичні інформаційні документи;

– застосовувати методи бібліографування та бібліографічного обслуговування в практичній інформаційно-бібліографічній діяльності;

– здійснювати підготовку інформаційних продуктів та послуг з різних видів інформації у традиційній та електронній формах;

– здійснювати всі види пошуку вторинної інформації в інформаційних системах та мережах.

Курс інтегрується з такими дисциплінами, як «Бібліографознавство», «Документознавство», «Соціальні комунікації», «Бібліографічна діяльність», «Аналітико-синтетична обробка документів», «Стандартизація у видавничій та бібліотечно-бібліографічній сфері», «Автоматизація бібліотечно-бібліографічних процесів», «Комп’ютерно-видавничі технології», «Українська мова (за професійним спрямуванням)».

Теоретичні питання навчальної дисципліни розглядаються на лекціях, поглибленню теоретичних знань сприяють семінарські та практичні заняття. До кожного з двох змістових модулів розроблені тести для модульних контрольних робіт, які дозволять виявити рівень оволодіння студентами теоретичними питаннями та конкретним фактичним матеріалом.

Дисципліна обсягом 180 годин, у тому числі: 28 год. – лекційних, 10 год. – семінарських, 18 год. – практичних занять, 8 год. – модульні контрольні роботи, 80 год. – самостійна робота. Студентам надається список рекомендованої до вивчення літератури та перелік інформаційних ресурсів мережі Інтернет для опрацювання. Викладання дисципліни розраховано на *два* семестри, починається у 6-му семестрі, продовжується у 7-му та завершується *екзаменом.*

Структура програми навчальної дисципліни

І. Опис предмета навчальної дисципліни

Предмет: бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів

Найменування показників	**Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень**	**Характеристика навчальної дисципліни**
Кількість кредитів, відповідних ECTS – 5 Змістових модулів – 4 Обсяг дисципліни (години) – 180 Тижневих годин –2	Галузь знань 0201 «Культура» Напрям підготовки 6.020102 «Книгознавство, бібліотекознавство і бібліографія» Освітньо-кваліфікаційний рівень: «бакалавр»	Нормативна ***Рік підготовки:*** *3-й, 4-й* ***Семестр:*** *6-й, 7-й* **Аудиторні заняття:** 56 год., з них: **лекції** (теоретична підготовка) – 28 год., **семінарські заняття** – 10 год., **практичні заняття** – 18 год. **Модульні контрольні роботи**: 8 год. **Самостійна робота:** 80 год. **Вид контролю:** *екзамен* – 36 год.

ІІ. Тематичний план навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	Разом	**Аудиторних**	**Лекцій**	**Практичних**	**Семінарських**	**Індивідуальна робота Самостійна робота**		**Підсумковий контроль**
Змістовий модуль 1 **Система бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів**								
Тема 1. Загальна характеристика системи бібліотечно-інформаційного обслуговування	10	4	2		2		6	
Тема 2. Компонентна структура системи бібліотечно-інформаційного обслуговування	6	4	2	2			2	
Тема 3. Організація обслуговування	14	4	2		2		10	
Тема 4. Інформаційні потреби користувачів бібліотечних установ	6	4	2	2			2	
Модульна контрольна робота	2							2
Разом за модулем 1	**38**	**16**	**8**	**4**	**4**		**20**	**2**
Змістовий модуль 2 **Бібліографічне обслуговування користувачів**								
Тема 5. Завдання та зміст бібліографічного обслуговування. Характеристика споживачів бібліографічної інформації	14	4	2		2		10	
Тема 6. Інформаційний пошук як основа процесів бібліографічної діяльності	6	4	2	2			2	
Тема 7. Види і форми бібліографічного обслуговування	12	4	2	2			8	
Модульна контрольна робота	2							2
Разом за модулем 2	**34**	**12**	**6**	**4**	**2**		**20**	**2**
Змістовий модуль 3 **Форми і методи задоволення інформаційних потреб користувачів бібліотек в процесі їх обслуговування**								
Тема 8. Сутність інформаційних потреб та запитів	4	4	2		2			
Тема 9. Інформаційні продукти і послуги	14	4	2	2			10	
Тема 10. Класифікації бібліотечних послуг	9	4	2	2			5	
Тема 11. Особливості сервісного підходу до бібліотечно-інформаційного обслуговування	9	4	2	2			5	

Модульна контрольна робота	2							2
Разом за модулем 3	**38**	**16**	**8**	**6**	**2**		**20**	**2**
Змістовий модуль 4 **Нові бібліотечні послуги**								
Тема 12. Діяльність бібліотек з надання доступу до мережевих інформаційних ресурсів	12	4	2		2		8	
Тема 13. Організація роботи інтернет-центру у бібліотеці та бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів	8	4	2	2			4	
Тема 14. Веб-сайти як об’єкти оцінювання у бібліотеці	12	4	2	2			8	
Модульна контрольна робота	2							2
Разом за модулем 4	**34**	**12**	**6**	**4**	**2**		**20**	**2**
Екзамен	**36**							**36**
Разом за навчальним планом	**180**	**56**	**28**	**18**	**10**		**80**	**8/36**

ІІІ. Програма

Змістовий модуль 1

Система бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів

Лекції

Тема 1. Загальна характеристика системи бібліотечно-інформаційного обслуговування (2 год.)

Структура і зміст курсу, його місце в системі бібліотекознавчих дисциплін, міждисциплінарні зв'язки курсу, організація навчального процесу.

Поняття про систему бібліотечно-інформаційного обслуговування (БІО). Характеристика основних компонентів системи БІО: мети, суб'єкта діяльності, об'єкта, предмета, ресурсів, процесів (технологія), умов, результатів діяльності.

Властивості системи БІО: цілісність, відповідність обслуговування потребам користувачів, динамізм, зв'язок із зовнішнім середовищем.

Основні принципи системи БІО: принцип пріоритету читацьких потреб, запитів, прав читача, принципів доступності БІО.

Завдання роботи з читачами в сучасних умовах.

Семінарське заняття 1. Система бібліотечно-інформаційного обслуговування: загальна характеристика (2 год.)

Тема 2. Компонентна структура системи бібліотечно-інформаційного обслуговування (2 год.)

Бібліотечно-інформаційне обслуговування як система забезпечуючого типу, що складається з двох підсистем: 1) підсистема безпосереднього обслуговування читачів (читальний зал, кафедри видачі літератури, пункт прийому запитів, каталоги, фонд відкритого доступу); 2) підсистема забезпечуючого типу (довідково-бібліографічний, методичний відділи, відділ комплектування, диспетчерська служба та ін.).

Основні елементи, завдяки яким усі підсистеми об'єднуються в єдину систему бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів: потоки читачів; потоки книг, вимог, довідок; бібліотечні працівники, що розпоряджаються матеріально-технічною базою бібліотеки.

Практичне заняття 1. Організація бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів (2 год.)

Тема 3. Організація обслуговування (2 год.)

Стаціонарне обслуговування читачів на абонементі та в читальному залі.

Диференційоване обслуговування користувачів. Вивчення інтересів та запитів користувачів, формування потреб шляхом довідково-бібліографічної й інформаційної роботи.

Відповідність форм абонементів і видів обслуговування. Форми абонементів: загальний, функціональний, галузевий, груповий абонементи. Техніка обслуговування користувачів на абонементі.

Організація обслуговування читачів у читальному залі, його особливості. Загальні та спеціалізовані (за характером та видом документів, за рівнем читацької підготовки та ін.) читальні зали. Техніка роботи з обслуговування користувачів у читальному залі.

Позастаціонарне обслуговування користувачів через пересувні бібліотеки, бібліотечні пункти, за допомогою бібліобуса, електронних засобів зв’язку. Форми позастаціонарного обслуговування: книгоносництво, бригадний абонемент, заочний бібліотечний абонемент. Техніка позастаціонарного обслуговування користувачів.

Організація обслуговування користувачів за міжбібліотечним абонементом (МБА).

Автоматизація процесів обслуговування. Типові норми часу на основні процеси надання послуг користувачам (обслуговування користувачів).

Семінарське заняття 2. Обслуговування читачів у бібліотеці (2 год.)

Тема 4. Інформаційні потреби користувачів бібліотечних установ (2 год.)

Сутність поняття «потреба». Основні концепції формування інформаційних потреб (ІП), поняття «ІП». Інформаційно-споживча діяльність (ІСД). ІСД-1, ІСД-2, ІСД-3.

Класифікації ІП. Механізм формування ІП. Передумови виникнення бібліографічних потреб. Документно-бібліографічні потреби. Основні суспільні функції бібліографічної інформації.

Інформаційний запит. Вивчення ІП як одне з головних завдань обслуговування в бібліотеці. Методи вивчення ІП користувачів. Документні. Соціологічні. Аналітичні. Їх переваги і недоліки.

Внутрішні протиріччя в системі документних комунікцій – інформаційні бар'єри. Об'єктивні інформаційні бар'єри: просторові, географічні, кількісні, змістові, якісні.

Суб'єктивні інформаційні бар'єри, що залежать від споживача інформації: мовні, психологічні, бар'єри уяви, стратегічно-пошукові, часові, економічні. Суб'єктивні інформаційні бар'єри, що виникають з вини створювачів документів і посередників в системі документних комунікацій: відомчі, режимні, редакційно-видавничі, пов'язані з відсутністю чи недотриманням стандартів на публікації, документно-інформаційні.

Посередники в системі документних комунікацій, бібліографічна інформація як один з них. Каталожний і бібліографічний напрямки розвитку бібліографічної інформації. Основна особливість бібліографічної інформації – організація руху до споживачів не самих документів, а лише відомостей про них.

Практичне заняття 2. Порівняльна характеристика систематичної картотеки статей та систематичного каталогу (2 год.)

Змістовий модуль 2

Бібліографічне обслуговування користувачів

Тема 5. Завдання та зміст бібліографічного обслуговування. Характеристика споживачів бібліографічної інформації (2 год.)

«Базова» діяльність людини як основа виникнення інформаційної потреби та інформаційно-споживчої діяльності. Механізм виникнення інформаційних, документних та бібліографічних потреб. Передумови виникнення бібліографічних потреб: 1) наявність осмисленої інформаційної

потреби; 2) неможливість задовольнити дану потребу без звернення до документів; 3) наявність інформаційних бар'єрів.

Рівні документно-бібліографічних потреб: 1) загальний – основні потреби широкого кола споживачів; 2) частковий – потреби окремих груп споживачів; 3) одиничний – індивідуальні потреби окремого споживача.

Взаємозв'язок документно-бібліографічних потреб та суспільних функцій бібліографічної інформації: потреба у пошуку документів – пошукова функція; потреба в оповіщенні про зміст документів – комунікативна функція; потреба в оцінці документів – оціночна функція.

Характеристика споживачів бібліографічної інформації. Їх склад у бібліотеках різних типів. Головні та допоміжні ознаки класифікації споживачів інформації. Методи вивчення інформаційних потреб, їх загальна характеристика.

Семінарське заняття 3. Споживачі інформації та методика їх інформаційних потреб (2 год.)

Тема 6. Інформаційний пошук як основа процесів бібліографічної діяльності (2 год.)

Інформаційний пошук як засіб задоволення осмисленої інформаційної потреби. Недокументний та документний інформаційний пошук. Небібліографічний та бібліографічний документний пошук.

Мета та види інформаційного пошуку: бібліографічний, документний, фактографічний.

Основні етапи інформаційного пошуку: 1) формулювання інформаційного запиту (завдань пошуку); 2) розроблення робочої програми пошуку; 3) реалізація пошуку; 4) оформлення (використання) результатів пошуку.

Вимоги до інформаційного пошуку: релевантність, повнота, точність.

Практичне заняття 3. Методика здійснення інформаційно-бібліографічного пошуку (2 год.)

Тема 7. Види і форми бібліографічного обслуговування (2 год.)

Бібліографічне обслуговування як процес доведення бібліографічної інформації до споживачів. Види бібліографічного обслуговування: 1) довідково-бібліографічне обслуговування; 2) бібліографічне інформування; 3) рекомендаційно-бібліографічне обслуговування.

Разовий інформаційний запит споживача як основа довідково-бібліографічного обслуговування. Форми відповіді на запит: довідка, відмова, методична консультація.

Види бібліографічних довідок: 1) адресна (встановлення наявності та місцезнаходження документу у фондах бібліотек); 2) уточнювальна (встановлення або уточнення елементів бібліографічного опису документа); 3) тематична (бібліографічна інформація з певної теми, галузі знання); 4) фактографічна (пошук певних фактів, подій, адрес, дат тощо за джерелами інформації). Їх характеристика.

Консультації з методики бібліографічного пошуку, використання довідково-бібліографічного апарату бібліотеки, щодо підбору джерел до тем наукових досліджень, з методики складання списків літератури до наукових праць, систематизації в них документів та бібліографічного опису згідно з чинними державними стандартами.

Бібліографічне інформування як систематичне забезпечення споживачів бібліографічною інформацією, його мета, завдання, види. Вимоги до організації бібліографічного інформування. Види бібліографічного інформування:

1) індивідуальне; 2) групове; 3) масове.

Диференційоване бібліографічне інформування. Склад абонентів у бібліотеках різних типів. Визначення пріоритетних груп у бібліотеках різних типів. Організація картотек абонентів та замовлених ними тем, їх призначення. Джерела виявлення документів відповідно до запитів абонентів. Засоби доведення інформації до абонентів.

Система вибіркового розповсюдження інформації (ВРІ) як найбільш ефективний вид диференційованого бібліографічного інформування, її особливості та можливості організації у бібліотеках. Ручні, механізовані та автоматизовані системи ВРІ. Технологія та методика обслуговування. Зворотній зв'язок у системі ВРІ як умова її ефективності та адаптації до інформаційних потреб абонентів.

Кільцева пошта як різновидність диференційованого інформування колективних (групових) абонентів. Інші форми диференційованого бібліографічного інформування.

Масові (недиференційовані) форми інформування. Бюлетені нових надходжень, основні вимоги до їх складання. Використання періодичного друку, радіо, телебачення для інформування про нові надходження літератури. Умови, що підвищують дійовість інформування через канали.

Комплексні форми бібліографічного інформування – «День інформації», «День спеціаліста (фахівця)», методика підготовки та основні вимоги до їх проведення. Оцінка ефективності масових та комплексних форм інформування.

Рекомендаційно-бібліографічне обслуговування як диференційована реклама і популяризація кращих творів друку. Метод бібліографічного спілкування. Рекламно-інформаційні форми бібліографічного обслуговування.

Типові норми часу на надання довідково-бібліографічних послуг (довідково-інформаційна робота, довідково-бібліографічні послуги, бібліографічне інформування).

Практичне заняття 4. Методика виконання адресних, фактографічних, тематичних запитів (2 год.)

Змістовий модуль 3

Форми і методи задоволення інформаційних потреб користувачів бібліотек в процесі їх обслуговування

Лекції

Тема 8. Сутність інформаційних потреб та запитів (2 год.)

Потреби користувачів, які зумовлюють звернення до бібліотеки: потреби у навчанні, самоосвіті та самовдосконаленні, у спілкуванні, у відпочинку тощо. Найважливіші та похідні потреби – інформаційні. Сутність інформаційних потреб. Потреба в інформації, на основі використання якої можливе формування нового знання.

Структура бібліотечної діяльності користувача: потреби, установки, мотиви, мета, засоби і методи діяльності, результат, контроль та оцінка.

Поняття «інформаційна потреба», його зв’язок з поняттями «інформаційний інтерес», «інформаційний запит».

Інформаційний інтерес на стадії інформаційно-споживчої діяльності, його характерні риси.

Інформаційний запит користувача, його відповідність інформаційній потребі та бібліотечній діяльності користувача.

Семінарське заняття 4. Інформаційні потреби у бібліотечній діяльності користувача (2 год.)

Тема 9. Інформаційні продукти і послуги (2 год.)

Інформаційна діяльність, що характеризується використанням ресурсів, виробничим процесом, випуском продукції та наданням послуг.

Основні властивості інформаційних ресурсів. Створення нової інформації або інформації у новій формі як наслідок поєднання інформаційних ресурсів та інформаційних технологій. Інформаційні продукти і послуги як результат інформаційної діяльності.

Офіційне визначення термінів «інформаційна продукція», «інформаційна послуга» в Законі України «Про інформацію».

Особливості інформації як товару. Інформаційна послуга – отримання і надання в розпорядження користувача інформаційних продуктів.

Види інформаційних послуг: видання інформаційних матеріалів; ретроспективний пошук інформації; проведення маркетингових досліджень; дистанційний доступ до віддалених баз даних; послуги зв’язку.

Практичне заняття 5. Методика організації книжкової виставки у бібліотеці (2 год.)

Тема 10. Класифікації бібліотечних послуг (2 год.)

Бібліотечна послуга як результат бібліотечного обслуговування. Бібліотечна послуга – результат діяльності бібліотеки із задоволення інформаційних, науково-дослідних, освітніх, культурних та інших потреб користувачів бібліотек.

Бібліотечне обслуговування згідно з Законом України «Про бібліотеку і бібліотечну справу».

Класифікація (поділ) бібліотечних послуг на платні і безкоштовні. Нормативно-правові документи, що регламентують надання бібліотекою платних послуг.

Основні види традиційних бібліотечних послуг: послуги, кінцевим результатом яких є видача документів у тимчасове користування; довідково-аналітичні послуги.

Бібліотечно-бібліографічне обслуговування як система взаємопов’язаних між собою бібліотечних послуг: послуги поточного інформування; послуги, пов’язані з розкриттям складу фонду бібліотеки; навчально-консультаційні послуги, що допомагають орієнтуватися в бібліотеці; копіювальні послуги; унікальні, неповторювані послуги.

Багатоаспектна класифікація інформаційних продуктів та послуг: за характером; за цільовим призначенням і сферою застосування; за видом інформаційного виробництва; за широтою поширення.

Інноваційні послуги, що базуються на використанні новітніх інформаційних технологій та бібліотечних електронних ресурсах, «прибібліотечні» послуги.

Практичне заняття 6. Підготовка і проведення бібліографічного огляду літератури (2 год.)

Тема 11. Особливості сервісного підходу до бібліотечно-інформаційного обслуговування (2 год.)

Поняття «сервіс», «сервісна діяльність». Об'єкт, предмет, мета сервісної діяльності.

Класифікація потреб: за джерелами задоволення; за частотою виникнення; за сезонністю виникнення.

Визначення понять «споживач послуги», «виконавець послуги», «корисний ефект від послуги», «результат послуги». Ідеальна й реальна послуги у сервісній діяльності. Залежність характеру взаємодії споживача і сервісної організації від форми надання послуг. Безпосередня та опосередкована взаємодії споживача й виконавця.

Етапи обслуговування. Прояви сервісності у бібліотечному обслуговуванні. Сервісна діяльність орієнтована на задоволення потреб користувача. Оцінка користувачем якості послуг, визначення ефективності обслуговування.

Орієнтація сучасного бібліотечного обслуговування на інтереси і потреби користувачів, створення нових бібліотечних сервісів.

Практичне заняття 7. Підготовка допису у засоби масової інформації про проведений масовий захід (2 год.)

Змістовий модуль 4

Нові бібліотечні послуги

Тема 12. Діяльність бібліотек з надання доступу до мережевих інформаційних ресурсів (2 год.)

Маніфест Міжнародної федерації бібліотечних асоціацій та установ (ІФЛА) про Інтернет (2002 р., 2014 р.).

Рекомендації Української бібліотечної асоціації (УБА) «Доступ до Інтернету як бібліотечна послуга» (2001 р.). Відповідність організації користування читачами ресурсами Інтернету місії, завданням, та функціям бібліотеки.

Проект LEAP для публічних бібліотек України. Функції управління, що визначають мету, завдання, шляхи реалізації та можливості Центру публічного доступу до ресурсів Інтернет: прогнозування, планування, регулювання, координація, контроль. Підтримка бібліотек органами місцевої ради для організації діяльності інтернет-центрів, залучення додаткових коштів.

Програма «Бібліоміст», співпраця бібліотек з місцевими громадами та підтримка інноваційної проектної діяльності книгозбірень.

Організація інтернет-центрів або зон доступу до мережі. Місце інтернет-центрів в організаційно-функціональній структурі бібліотеки.

Семінарське заняття 5. Інтелектуальна свобода – сутність бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів (2 год.)

Тема 13. Організація роботи інтернет-центру у бібліотеці та бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів (2 год.)

Реалізація проектів створення інтернет-центрів, його довготривала мета, розробка нової концепції діяльності бібліотек; залучення нових партнерів та сторонніх фахівців для адміністрування проекту; вдосконалення системи автоматизації бібліотеки.

Підвищення професійного рівня працівників бібліотеки внаслідок проектної діяльності, створення сприятливих умов для впровадження передового вітчизняного та зарубіжного бібліотечного досвіду.

Залучення нових читачів до безкоштовного використання ресурсів Інтернету, підготовка вебліографічних списків, інформаційна підтримка працівників галузей освіти, науки, культури, підприємництва та бізнесу.

Формування позитивного іміджу бібліотеки, як публічного центру доступу до інформації, використання засобів реклами.

Персонал інтернет-центрів. Основні принципи раціонального використання персоналу.

Обслуговування читачів з використанням ресурсів інтернет-центру як стандартна бібліотечна послуга. Розширення номенклатури послуг. Комплекс навчальних послуг користувача.

Досвід організації комп'ютеризованих місць до Інтернету в бібліотеках інших країн, що застосовують інноваційні технології відповідно до головної мети діяльності – забезпечення вільного доступу до інформації.

Практичне заняття 8. Ознайомлення з формами масової роботи бібліотеки (2 год.)

Тема 14. Веб-сайти як об'єкти оцінювання у бібліотеці (2 год.)

Інтернет як канал масової інформації. Інтернет як інформаційний простір та інформаційний ресурс для користувачів у бібліотеках.

Класифікація інтернет-сайтів (розроблена фірмою «Євровеб» за метою, витратами, терміном розробки): візитки, промо-акції, електронні магазини, інформаційні сайти, корпоративне представництво, портал, система управління підприємством.

Типологія інтернет-сайтів А. Калмикова, Л. Коханової за змістовим наповненням: інформаційні, тематичні, корпоративні, комерційні, бонусні.

Типологія інтернет-сайтів М. Омеліна за принципом взаємодії з аудиторією: сайти з переважною інформативністю, сайти з переважною інтерактивністю.

Поділ інтернет-сайтів О. О. Коцарєвим: інтернет-ЗМІ, корпоративні сайти (призначені для інформування), персональні сайти, рекламні сайти, інтернет-магазини, довідкові сайти, інтернет-збірні, сайти-твори, інтернет-спільноти, портали.

Критерії оцінювання веб-сайтів користувачами. Залежність критеріїв якості сайту від його функціонального призначення. Актуальність традиційного бібліотечного підходу до оцінки інформаційного сайту при роботі з інформацією на веб-сайтах.

Критерії оцінки сайтів, розроблені Британською Радою для оцінки бібліотечних сайтів.

Критерії «комфортність», «навігація», «дизайн», «контент», «безпека», інші технічні фактори, інші маркетингові фактори, матеріал, що використовується на законних підставах, гарантії, легітимізація.

Практичне заняття 9. Створення програми та сценарію масового заходу (2 год.)

IV. Навчально-методична карта дисципліни

«Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів»

Разом: ***180 год.,*** лекції – *28 год.,* семінарські заняття – *10 год.,* практичні заняття – *18 год.,*
самостійна робота – 80 год., модульний контроль – 8 год., семестровий контроль – 36 год.

Модуль	***Змістовий модуль 1***			
Назва модуля	***Система бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів***			
Кількість балів за модуль	108 б.			
Лекції	Відвідування – 4 б.			
Теми лекцій	*Тема 1.* Загальна характеристика системи бібліотечно-інформаційного обслуговування (1 б.)	*Тема 2.* Компонентна структура системи бібліотечно-інформаційного обслуговування (1 б.)	*Тема 3*. Організація обслуговування (1 б.)	*Тема 4*. Інформаційні потреби користувачів бібліотечних установ (1 б.)
Теми семінарських/практичних занять	*Семінарське заняття 1.* Система бібліотечно-інформаційного обслуговування: загальна характеристика – 1+10 б.	*Практичне заняття 1.* Організація бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів – 1+10 б.	*Семінарське заняття 2.* Обслуговування читачів у бібліотеці – 1+10 б.	*Практичне заняття 2.* Порівняльна характеристика СКС та систематичного каталогу – 1+10 б.
Самостійна робота (СР)	5х7=35 б.			
Види поточного контролю	Модульна контрольна робота 1 – 25 б.			
Модуль	***Змістовий модуль 2***			
Назва модуля	**Бібліографічне обслуговування користувачів**			
Кількість балів за модуль	126 б.			
Лекції	Відвідування – 3 б.			
Теми лекцій	*Тема 5.* Завдання та зміст бібліографічного обслуговування. Характеристика споживачів бібліографічної інформації (1 б.)	*Тема 6.* Інформаційний пошук як основа процесів бібліографічної діяльності (1 б.)		*Тема 7.* Види і форми бібліографічного обслуговування (1 б.)
Теми семінарських/практичних занять	*Семінарське заняття 3.* Споживачі інформації та методика їх інформаційних потреб – 1+10 б.	*Практичне заняття 3*. Методика здійснення інформаційно-бібліографічного пошуку – 1+10 б.		*Практичне заняття 4.* Методика виконання адресних, фактографічних, тематичних запитів – 1+10 б.
Самостійна робота (СР)	5х7=35 б.			
ІНДЗ	30 б.			
Види поточного контролю	Модульна контрольна робота 2 – 25 б.			
Модуль	***Змістовий модуль 3***			

Назва модуля	**Форми і методи задоволення інформаційних потреб користувачів бібліотек в процесі їх обслуговування**			
Кількість балів за модуль	113 б.			
Лекції	Відвідування – 4 б.			
Теми лекцій	*Тема 8*. Сутність інформаційних потреб та запитів (1 б.)	*Тема 9.* Інформаційні продукти і послуги (1 б.)	*Тема 10*. Класифікації бібліотечних послуг (1 б.)	*Тема 11*. Особливості сервісного підходу до бібліотечно-інформаційного обслуговування (1 б.)
Теми семінарських/практичних занять	*Семінарське заняття 4.* Інформаційні потреби у бібліотечній діяльності користувача – 1+10 б.	*Практичне заняття 5*. Методика організації книжкової виставки у бібліотеці – 1+10 б.	*Практичне заняття 6.* Підготовка і проведення бібліографічного огляду літератури – 1+10 б.	*Практичне заняття 7.* Підготовка допису у засоби масової інформації про проведений масовий захід – 1+10 б.
Самостійна робота (СР)	5х8=40 б.			
Види поточного контролю	Модульна контрольна робота 1 – 25 б.			
Модуль	***Змістовий модуль 4***			
Назва модуля	**Нові бібліотечні послуги**			
Кількість балів за модуль	91 б.			
Лекції	Відвідування – 3 б.			
Теми лекцій	*Тема 12.* Діяльність бібліотек з надання доступу до мережевих інформаційних ресурсів (1 б.)	*Тема 13.* Організація роботи інтернет-центру у бібліотеці та бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів (1 б.)		*Тема 14.* Веб-сайти як об’єкти оцінювання у бібліотеці (1 б.)
Теми семінарських/практичних занять	*Семінарське заняття 5.* Інтелектуальна свобода – сутність бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів – 1+10 б.	*Практичне заняття 8*. Ознайомлення з формами масової роботи бібліотеки – 1+10 б.		*Практичне заняття 9.* Створення програми та сценарію масового заходу – 1+10 б.
Самостійна робота (СР)	5х6=30 б.			
Види поточного контролю	Модульна контрольна робота 2 – 25 б.			
Види семестрового контролю	Екзамен – 40 б.			

V. Плани семінарських занять

Змістовий модуль 1

Система бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів

Семінарське заняття 1. Система бібліотечно-інформаційного обслуговування: загальна характеристика (2 год.)

1. Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів у системі «бібліотека».
2. Погляди бібліотекознавців на бібліотечне обслуговування (Ю. М. Столяров, М. С. Слободяник, Н. І. Тюліна та ін.).
3. Суспільні потреби у бібліотечному обслуговуванні. Мета бібліотечно-інформаційного обслуговування.
4. Структура і якість системи бібліотечно-інформаційного обслуговування. Способи її адаптації до середовища.

Базова література: 2, 8, 9, 10, 13, 14, 15
Додаткова література: 40, 43
Інформаційні ресурси: 3, 4, 5

Семінарське заняття 2. Обслуговування читачів у бібліотеці (2 год.)

1. Порядок обслуговування користувачів у бібліотеках. Права і обов’язки читачів. Законодавче регламентування.
2. Організація і техніка роботи абонементу.
3. Організація і техніка роботи читального залу. Обслуговування по МБА.
4. Позастаціонарне обслуговування.
5. Довідково-бібліографічне обслуговування.
6. Інформаційно-бібліографічне обслуговування. Використання рекомендаційних бібліографічних посібників. Пропаганда бібліотечно-бібліографічних знань.

Базова література: 2, 5, 6, 8, 9, 11, 17
Додаткова література: 19, 21, 26, 35, 38
Інформаційні ресурси: 1, 3, 4

Змістовий модуль 2

Бібліографічне обслуговування користувачів

Семінарське заняття 3. Споживачі інформації та методика їх інформаційних потреб (2 год.)

1. Співвідношення понять «інформаційна потреба», «інформаційний інтерес», «інформаційний запит».
2. Класифікація споживачів інформації як дискусійна проблема бібліографознавства.
3. Фактори впливу на формування інформаційних потреб.
4. Методи вивчення інформаційних потреб.

Базова література: 4, 5, 10, 17
Додаткова література: 35, 38, 40, 43
Інформаційні ресурси: 3, 4

Змістовий модуль 3

Форми і методи задоволення інформаційних потреб користувачів бібліотек в процесі їх обслуговування

Семінарське заняття 4. Інформаційні потреби у бібліотечній діяльності користувача (2 год.)

1. Співвідношення термінів «інформаційний продукт», «товар», «послуга».
2. Сутність суспільних (об’єктивних), колективних і індивідуальних інформаційних потреб.
3. Особливості інформаційних потреб різних категорій фахівців залежно від професії, функціональних і посадових обов’язків, сфери науково-виробничої діяльності.
4. Характеристика поняття «інформаційний запит».
5. Характеристика видів запитів.
6. Сутність бібліотечної послуги як кінцевого продукту сервісного обслуговування.
7. Бібліотекознавчі підходи до класифікації бібліотечних послуг.

8. Організація бібліотечного сервісу на основі нових комп'ютерних технологій, нові види послуг бібліотек.

Базова література: 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 16, 18
Додаткова література: 24, 25, 35, 36, 38, 39
Інформаційні ресурси: 5, 6

Змістовий модуль 4

Нові бібліотечні послуги

Семінарське заняття 5. Інтелектуальна свобода – сутність бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів (2 год.)

1. Маніфест ІФЛА про Інтернет.
2. Основні положення рекомендацій УБА «Доступ до Інтернету як бібліотечна послуга».
3. Свобода висловлення в Інтернеті у спільній заяві ІФЛА та МАК.
4. Основні положення і рекомендації проекту PULMAN (Ойрашський маніфест).
5. Декларація ІФЛА з питань бібліотек, інформаційних послуг та інтелектуальної свободи.

Базова література: 2, 4, 11, 16, 18
Додаткова література: 24, 25, 35, 36
Інформаційні ресурси: 3, 4, 5, 6

VI. Плани практичних занять

Змістовий модуль 1

Система бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів

Практичне заняття 1. Організація бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів (2 год.)

Навчальна мета: закріпити знання про основні принципи та напрями організації інформаційного обслуговування у бібліотеках. В результаті її проведення студенти повинні дістати чітке уявлення про функції довідково-бібліографічного відділу, розподіл обов'язків бібліографів, координацію бібліографічної роботи довідково-бібліографічного відділу з іншими відділами

бібліотеки.

Зміст заняття: практична робота проходить у формі ділової гри. Група студентів уявляє себе колективом довідково-бібліографічного відділу бібліотеки, перед якими стоїть завдання організувати свою роботу. Як це зробити? З чого почати? Відповіді на ці питання потрібно буде дати в процесі виконання практичної роботи.

Базова література: 2, 4, 6, 8, 10, 12, 18
Додаткова література: 23, 38, 39,40
Інформаційні ресурси: 3, 4, 5

Практичне заняття 2. Порівняльна характеристика систематичної картотеки статей та систематичного каталогу (2 год.)

Навчальна мета: оволодіти методикою ведення та редагування систематичної картотеки статей (СКС).

Зміст заняття: практична робота проводиться на базі бібліографічного відділу бібліотеки. Після ознайомлення з загальною структурою СКС та систематичного каталогу кожний студент повинен:

1) письмово здійснити порівняльну характеристику одного із розділів СКС та систематичного каталогу за запропонованою викладачем схемою. При аналізі увага звертається на позитивні і негативні моменти ведення картотеки;

2) опрацювати (зробити бібліографічний опис, в разі необхідності написати анотацію, зашифрувати) дві статті для включення в СКС.

Базова література: 4, 6, 7, 17
Додаткова література: 23, 29, 30, 32, 35, 38
Інформаційні ресурси: 3, 4, 5

Змістовий модуль 2

Бібліографічне обслуговування користувачів

Практичне заняття 3. Методика здійснення інформаційно-бібліографічного пошуку (2 год.)

Навчальна мета: підготовка до виконання тематичної контрольної роботи (ІНДЗ), набуття студентами навичок виконання інформаційного пошуку.

Зміст заняття: пошук фактографічної інформації за джерелами державної бібліографічної реєстрації творів друку та довідковими виданнями, а також відбір документів для відповіді на тематичний запит споживача. Кожному студенту пропонується один із варіантів завдання.

Базова література: 3, 4, 6, 7, 9, 12, 17
Додаткова література: 23, 27, 29, 30, 34, 38, 40
Інформаційні ресурси: 2, 3, 4, 5

Практичне заняття 4. Методика виконання адресних, фактографічних, тематичних запитів (2 год.)

Навчальна мета: у результаті проведення практичної роботи студент повинен оволодіти методикою виконання різноманітних адресних, фактографічних і тематичних довідок за допомогою різних частин довідково-бібліографічного фонду.

Зміст заняття: кожний студент одержує індивідуальне завдання – картку з переліком умовних запитів на адресну, фактографічну чи тематичну інформацію.

Використовуючи різноманітні довідкові та бібліографічні видання, підібрані викладачем для проведення практичної роботи, студент повинен знайти правильну відповідь на вказані питання і вказати джерела пошуку інформації.

Базова література: 3, 4, 6, 7, 9, 12, 17
Додаткова література: 23, 27, 29, 30, 34, 38, 40
Інформаційні ресурси: 2, 3, 4, 5

Змістовий модуль 3

Форми і методи задоволення інформаційних потреб користувачів бібліотек в процесі їх обслуговування

Практичне заняття 5. Методика організації книжкової виставки у бібліотеці (2 год.)

Завдання:

1. Вивчити методику організації книжкової виставки.

2. Ознайомитись з організацією книжкових виставок у конкретній бібліотеці.

3. Вивчити одну виставку за схемою:

– тема виставки;

– цільове призначення;

– читацьке призначення;

– урахування психологічних факторів сприйняття: цілісності, вибірковості, порядок передачі документів, групування документів, використання кольору в оформленні, використання прийомів концентрування уваги глядачів, інтерес до виставки; додаткова інформація про виставку (оголошення, відсилка, реклама).

Базова література: 6, 7, 8, 9, 10, 12
Додаткова література: 26, 27, 29, 31, 34, 38, 40
Інформаційні ресурси: 3, 4, 5

Практичне заняття 6. Підготовка і проведення бібліографічного огляду літератури (2 год.)

Завдання:

1. Вивчити види бібліографічних оглядів літератури і методику їх підготовки та проведення.

2. Визначити вид, тему цільове і читацьке призначення бібліографічного огляду літератури, підготувати текст бібліографічного огляду літератури.

Базова література: 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
Додаткова література: 23, 24, 25, 27, 29, 30, 32, 34, 38, 40
Інформаційні ресурси: 3, 4, 5

Практичне заняття 7. Підготовка допису у засоби масової інформації про проведений масовий захід (2 год.)

Завдання:

1. Підготувати допис у ЗМІ про проведений масовий захід, підготувати прес-реліз.

Базова література: 6, 7, 8, 9, 10, 12, 16, 18

Додаткова література: 24, 27, 29, 38, 39, 41
Інформаційні ресурси: 3, 4, 5

Змістовий модуль 4

Нові бібліотечні послуги

Практичне заняття 8. Ознайомлення з формами масової роботи бібліотеки (2 год.)

Завдання:

1. Студенту взяти участь або бути глядачем одного або двох масових заходів у публічних бібліотеках.

2. Студенту взяти участь в аналізі масового заходу. Обґрунтувати вимоги до проведення масового заходу на основі теоретичних знань методики.

3. Вивчити роботу Клубу за інтересами у бібліотеці.

Базова література: 6, 7, 8, 9, 10, 12, 16, 18
Додаткова література: 24, 27, 29, 38, 39, 41
Інформаційні ресурси: 3, 4, 5

Практичне заняття 9. Створення програми та сценарію масового заходу (2 год.)

Завдання:

1. Ознайомитись з сценаріями масових заходів публічних бібліотек.

2. Групі студентів обговорити сценарій масового заходу, обираючи довільну форму проведення, читацьку групу і тематику популяризації літератури.

Базова література: 6, 7, 8, 9, 10, 12, 16, 18
Додаткова література: 24, 27, 29, 38, 39, 41
Інформаційні ресурси: 3, 4, 5

VII. Завдання для самостійної роботи

Змістовий модуль 1

Система бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів (20 год.)

1. Ознайомитися із загальними положеннями Закону України «Про бібліотеки і бібліотечну справу». Зробити конспект Ст. 1, Розділу VII (Ст. 21, Ст. 22, Ст. 23) – 2 год.

2. Виявити та ознайомитися із соціологічними дослідженнями діяльності користувачів, що були проведені впродовж 1995–2014 рр., письмово охарактеризувати та порівняти їх результати – 4 год.

3. Зробити конспект 1.1. Система «документ-споживач» як джерело виникнення бібліографічної інформації *за навчальним посібником: Швецова-Водка Г. М. Вступ до бібліографознавства. – Київ : Кондор, 2004. – С. 12–15. –* 2 год.

4. Ознайомитися з Типовими правилами користування бібліотеками в Україні (із змінами і доповненнями) та зробити їх короткий конспект – 2 год.

5. Вивчити та описати організаційну структуру обслуговування публічної бібліотеки (за вибором студента) – 4 год.

6. Описати техніку роботи структурних підрозділів публічної бібліотеки (за вибором студента) із бібліотечно-інформаційного обслуговування – 4 год.

7. Зробити конспект 1.3. Документально-бібліографічні потреби як причина виникнення основних суспільних функцій БІ *за навчальним посібником: Швецова-Водка Г. М. Вступ до бібліографознавства. – Київ : Кондор, 2004. – С. 19–23. –* 2 год.

Змістовий модуль 2

Бібліографічне обслуговування користувачів (20 год.)

1. Ознайомитися з Типовими нормами часу на основні процеси бібліотечної роботи та зробити конспект норм надання послуг користувачам (4) – обслуговування користувачів (4.1) – 2 год.

2. Ознайомитися з Типовими нормами часу на основні процеси бібліотечної роботи та зробити конспект норм надання послуг користувачам (4) – підготовка до видачі документів (4.2), обслуговування віддалених користувачів (4.3) – 2 год.

3. Ознайомитися з типовими нормами часу на основні процеси бібліотечної роботи та зробити конспект норм надання довідково-бібліографічних послуг (5) – довідково-інформаційна робота (5.1), довідково-бібліографічні послуги (5.2), бібліографічне інформування (5.3) – 4 год.

4. Зробити конспект теми 7. Бібліографічне обслуговування: його види *за навчальним посібником: Швецова-Водка Г. М. Вступ до бібліографознавства. – Київ : Кондор, 2004. – С. 156–164. –* 2 год.

5. Вивчити та описати Правила користування публічною бібліотекою (за вибором студента), прослідкувати та описати «шлях користувача» до отримання документа – 4 год.

6. На основі вивчення документації та власних спостережень, теоретичних знань створити характеристику користувачів бібліотечно-

інформаційного обслуговування користувачів публічної бібліотеки (за вибором студента) – 4 год.

7. Зробити конспект 3.4. Бібліографічний пошук як вихідна основа всіх бібліографічних процесів *за навчальним посібником: Швецова-Водка Г. М. Вступ до бібліографознавства. – Київ : Кондор, 2004. – С. 64–69.* – 2 год.

Змістовий модуль 3

Форми і методи задоволення інформаційних потреб користувачів бібліотек в процесі їх обслуговування (20 год.)

1. Розробити асортимент послуг бібліотеки відповідно до інформаційних потреб користувачів. Переглянути інтернет-сайти 5–10 бібліотек України та визначити основну номенклатуру інформаційно-бібліотечних послуг, яку вони пропонують своїм користувачам. Визначити, чи є серед них послуги унікальні, неповторювані. За результатами зробленого аналізу заповнити таблицю «Класифікація інформаційних продуктів, послуг бібліотек з переорієнтацією на сервісність обслуговування» – 10 год.

№ п.п.	Назва бібліотеки	Електронна адреса (код доступу)	Характеристика ресурсу (короткий опис та коментар: які послуги пропонує, як їх презентує, чи пропонує послуги, які не пропонують інші бібліотеки? ...)

2. Використовуючи результати завдання 1, сформулювати перелік нових видів послуг, які надають бібліотеки на основі використання комп'ютерних технологій. Результати представити в таблиці «Характеристика інтернет-ресурсів з проблеми «інформаційні продукти та послуги бібліотек» – 5 год.

№ п.п	Назва сайту, назва ресурсу (заголовок з екрану)	Електронна адреса (код доступу)	Рік створення	Характеристика ресурсу (короткий опис та коментар)

3. Оцінити інтернет-сайт бібліотеки (за вибором студента) – 5 год.

Результати представити за наступною схемою:

Оцінка сайту _____ (назва сайту)

Адреса сайту _____ (www. …)

Масштаб сайту:

Ширина _____ (наскільки широко інформація на сайті охоплює заявлену тематику)

Глибина _____ (наскільки глибоко сайт заглиблюється у предметну область)

Час _____ (інформацію за які часові межі містить сайт)

Зміст сайту:

Точність _____
Авторитетність _____
Сучасність _____
Унікальність _____
Лінки _____
Якість написаного _____
Графіка, дизайн, мультимедіа _____
Мета сайту:
Мета існування ресурсу _____
Чи чітко це вказано або видно? _____
Чи виконує ресурс завдання, про яке заявлено? _____
На яку аудиторію розрахований ресурс? _____
Чи відповідає рівень інформації потенційним користувачам? _____
Огляди _____
Здатність працювати:
Зручність і ефективність у використанні _____
Можливість через лінки дістатися до оригінальних сайтів _____
(до яких саме)
Зручність і дружність до користувача _____
Пошук _____
Інтерактивність та якість зв'язку _____
Інше _____

Змістовий модуль 4

Нові бібліотечні послуги (20 год.)

1. Представити організаційну структуру бібліотеки (вказати структурні підрозділи), зобразити їх у вигляді схеми. Окремо виділити функціональні відділи обслуговування користувачів (наприклад, сектор абонементу, сектор читального залу і т. д.). Структурувати інформацію та описати, які відділи займаються документальним, довідковим та інформаційним обслуговуванням – 4 год.

2. Проаналізувати звіти роботи бібліотеки, в т. ч. відділів обслуговування за 2011–2015 рр. (результати для наочності можна представити у вигляді таблиці), зокрема:

– скільки одиниць зберігання налічує бібліотека;

– загальна кількість читачів, окремо їх розподіл за відділами обслуговування бібліотеки;

– показники відвідування, в т.ч. безпосередньо відділів обслуговування, вирахувати середнє відвідування – 4 год.

3. Представити *традиційні* інформаційні послуги, що надаються користувачам у конкретній бібліотеці (наприклад, видача документів, надання бібліографічної інформації, нові види послуг, пов'язані з повнотекстовим пошуком та доступом до електронних ресурсів і т. п.) та *комплексні*

інформаційні послуги (наприклад, книжкові виставки, презентації, дні інформації, конференції і т. п.) – 4 год.

4. Вивчити та описати Правила користування мережею Інтернет. Правила користування читальним залом електронних документів бібліотеки (за наявності), шлях електронного документу до користувача – 4 год.

5. Вивчити та описати впровадження автоматизованого обслуговування користувачів у всіх підрозділах бібліотеки, чи ведуть електронний формуляр, як ведеться облік задоволення інформаційних запитів. Обслуговування користувачів в електронному середовищі, багатоаспектний та швидкий пошук, розробка навігаторів по інтернет-ресурсам – 4 год.

Карту самостійної роботи, де визначено форми академічного контролю, успішність (бали) і термін виконання самостійної роботи студентами, подано у вигляді табл. 7.1.

Таблиця 7.1

Карта самостійної роботи студента

Змістовий модуль та теми курсу	Академічний контроль	Бали	Термін виконання (тижні)
Змістовий модуль 1 **Система бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів**			
1. Ознайомитися із загальними положеннями Закону України «Про бібліотеки і бібліотечну справу». Зробити конспект Ст. 1, Розділу VII (Ст. 21, Ст. 22, Ст. 23) – 2 год.	Практичні заняття, семінарські заняття, модульний контроль	5	
2. Виявити та ознайомитися із соціологічними дослідженнями діяльності користувачів, що були проведені впродовж 1995–2014 рр., письмово охарактеризувати та порівняти їх результати – 4 год.		5	
3. Зробити конспект 1.1. Система «документ-споживач» як джерело виникнення бібліографічної інформації *за навчальним посібником: Швецова-Водка Г. М. Вступ до бібліографознавства. – Київ : Кондор, 2004. – С. 12–15.* – 2 год.		5	
4. Ознайомитися з Типовими правилами користування бібліотеками в Україні (із змінами і доповненнями) та зробити їх короткий конспект – 2 год.		5	
5. Вивчити та описати організаційну структуру обслуговування публічної бібліотеки (за вибором студента) – 4 год.		5	
6. Описати техніку роботи структурних підрозділів публічної бібліотеки (за вибором студента) із бібліотечно-інформаційного обслуговування – 4 год.		5	
7. Зробити конспект 1.3. Документально-бібліографічні потреби як причина виникнення основних суспільних функцій БІ *за навчальним посібником: Швецова-Водка Г. М. Вступ до бібліографознавства. – Київ : Кондор, 2004. – С. 19–23.* – 2 год.		5	

Змістовий модуль 2 **Бібліографічне обслуговування користувачів**			
1. Ознайомитися з Типовими нормами часу на основні процеси бібліотечної роботи та зробити конспект норм надання послуг користувачам (4) – обслуговування користувачів (4.1) – 2 год. 2. Ознайомитися з Типовими нормами часу на основні процеси бібліотечної роботи та зробити конспект норм надання послуг користувачам (4) – підготовка до видачі документів (4.2), обслуговування віддалених користувачів (4.3) – 2 год. 3. Ознайомитися з типовими нормами часу на основні процеси бібліотечної роботи та зробити конспект норм надання довідково-бібліографічних послуг (5) – довідково-інформаційна робота (5.1), довідково-бібліографічні послуги (5.2), бібліографічне інформування (5.3) – 4 год. 4. Зробити конспект теми 7. Бібліографічне обслуговування: його види *за навчальним посібником: Швецова-Водка Г. М. Вступ до бібліографознавства. – Київ : Кондор, 2004. – С. 156–164.* – 2 год. 5. Вивчити та описати Правила користування публічною бібліотекою (за вибором студента), прослідкувати та описати «шлях користувача» до отримання документа – 4 год. 6. На основі вивчення документації та власних спостережень, теоретичних знань створити характеристику користувачів бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів публічної бібліотеки (за вибором студента) – 4 год. 7. Зробити конспект 3.4. Бібліографічний пошук як вихідна основа всіх бібліографічних процесів *за навчальним посібником: Швецова-Водка Г. М. Вступ до бібліографознавства. – Київ : Кондор, 2004. – С. 64–69.* – 2 год.	Практичні заняття, семінарські заняття, ІНДЗ, модульний контроль	5 5 5 5 5 5 5	
Змістовий модуль 3 **Форми і методи задоволення інформаційних потреб користувачів бібліотек в процесі їх обслуговування**			
1. Розробити асортимент послуг бібліотеки відповідно до інформаційних потреб користувачів. За результатами зробленого аналізу заповнити таблицю «Класифікація інформаційних продуктів, послуг бібліотек з переорієнтацією на сервісність обслуговування» – 10 год. 2. Сформулювати перелік нових видів послуг, які надають бібліотеки на основі використання комп'ютерних технологій. Результати представити в таблиці «Характеристика інтернет-ресурсів з проблеми «інформаційні продукти та послуги бібліотек» – 5 год. 3. Оцінити інтернет-сайт бібліотеки (за вибором студента) – 5 год.	Практичні заняття, семінарські заняття, модульний контроль	5x2=10 5x2=10 5x4=20	
Змістовий модуль 4 **Нові бібліотечні послуги**			
1. Представити організаційну структуру бібліотеки (вказати структурні підрозділи), зобразити їх у вигляді схеми. Структурувати інформацію та описати, які відділи займаються документальним, довідковим та	Практичні заняття, семінарські заняття,	5	

інформаційним обслуговуванням – 4 год. 2. Проаналізувати звіти роботи бібліотеки, в т. ч. відділів обслуговування за 2011–2015 рр. – 4 год. 3. Представити *традиційні* інформаційні послуги, що надаються користувачам у конкретній бібліотеці та *комплексні* інформаційні послуги – 4 год. 4. Вивчити та описати Правила користування мережею Інтернет. Правила користування читальним залом електронних документів бібліотеки, шлях електронного документу до користувача – 4 год. 5. Вивчити та описати впровадження автоматизованого обслуговування користувачів у всіх підрозділах бібліотеки. Обслуговування користувачів в електронному середовищі, багатоаспектний та швидкий пошук, розробка навігаторів по інтернет-ресурсам – 4 год.	модульний контроль	5 5x2=10 5 5	
Разом: 80 год.	**140 балів**		

VIII. Індивідуальна робота

Тематика і зміст індивідуальних завдань з навчальної дисципліни пов’язані з самостійною роботою студентів та орієнтовані на поглиблене вивчення теоретичного матеріалу, закріплення здобутих знань, формування практичних умінь і досвіду роботи з інформаційного-бібліографічного пошуку.

Індивідуальні завдання з дисципліни також можуть бути пов’язані з науково-дослідною роботою студентів та з подальшим використанням отриманих результатів у курсових роботах.

Тематична контрольна робота (ТКР):
«Методика здійснення інформаційно-бібліографічного пошуку»

Для контролю знань студентів передбачено виконання *тематичної контрольної роботи (ТКР)* до теми 6: «Інформаційний пошук як основа процесів бібліографічної діяльності».

Мета: набуття студентами навичок виконання інформаційного пошуку.

Завдання: виконати варіант, що передбачає пошук фактографічної інформації за джерелами державної бібліографічної реєстрації творів друку та довідковими виданнями, відбір документів для відповіді на тематичний запит споживача. Пропонується *20 варіантів* завдань.

Критерії оцінювання ІНДЗ

№ з/п	Критерії оцінювання роботи	Максимальна кількість балів
1	Складання повного бібліографічного опису на джерела, що розшукуються	5
2	Критичний аналіз результатів інформаційного пошуку, їх виклад у логічній послідовності	5
3	Релевантність, повнота і точність виконання інформаційного пошуку (п. 1, п. 2) ТРК	10
4	Кількість підібраних джерел до п. 3 ТРК (не менше 5)	5
5	Дотримання вимог щодо технічного оформлення структурних елементів роботи (результати пошуку подаються у таблиці)	5
	Разом	**30**

Оцінка з індивідуальної роботи є обов'язковим балом, який враховується при підсумковому оцінюванні досягнень студентів із навчальної дисципліни «Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів». Студент може набрати максимальну кількість балів за ІНДЗ – 30 балів.

IX. Система поточного та підсумкового контролю

Навчальні досягнення студентів із дисципліни «Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів» оцінюються за модульно-рейтинговою системою, в основу якої покладено принцип покрокової звітності, обов'язковості модульного контролю, накопичувальної системи оцінювання рівня знань, умінь та навичок; розширення кількості підсумкових балів до 100.

Контроль успішності студентів з урахуванням поточного і підсумкового оцінювання здійснюється відповідно до навчально-методичної карти (п. IV), де зазначено види й терміни контролю. Систему рейтингових балів для різних видів контролю та порядок переведення рейтингових показників успішності подано у табл. 9.1, табл. 9.2.

Таблиця 9.1

Розрахунок рейтингових балів за видами поточного (модульного) контролю

№ з/п	Вид діяльності	Кількість балів за одиницю	Кількість одиниць до розрахунку	Всього
1	Відвідування лекцій	1	14	**14**
2	Відвідування	1	14	**14**

	практичних/семінарських занять			
3	Виконання завдання для самостійної роботи (домашнього завдання)	5	28	**140**
4	Робота на практичному/семінарському занятті	10	14	**140**
5	Модульна контрольна робота	25	4	**100**
6	ІНДЗ	30	1	**30**
Максимальна кількість балів - 438				

Розрахунок: 438:60=7,3

Студент набрав: 380 балів

Оцінка: 380:7,3= 52 (бали за семестр), додається екзамен (max. 40 балів)

Методи контролю

Перевірка й оцінювання знань студентів здійснюється методами контролю та самоконтролю за ефективністю навчально-пізнавальної діяльності (методи усного, письмового, практичного контролю та методи самоконтролю). Об’єктами контролю є систематичність, активність і результативність роботи студента впродовж семестру над вивченням програмного матеріалу дисципліни в межах аудиторних занять, а також виконання завдань для самостійного опрацювання.

Поточний контроль здійснюється під час проведення семінарських та практичних занять, він має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи.

Оцінювання самостійної роботи й активності на практичних заняттях здійснюється за такими критеріями:

1) розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються;

2) ступінь засвоєння фактичного матеріалу, який вивчається;

3) ознайомлення з базовою та додатковою рекомендованою літературою;

4) уміння поєднати теорію з практикою при розгляді конкретних ситуацій, розв’язанні завдань, винесених для самостійного опрацювання, і завдань, винесених на розгляд в аудиторії;

5) логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і під час виступів в аудиторії, уміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки.

Модульний контроль є результатом вивчення кожного модуля, який містить підсумок усіх форм поточного контролю та виконання модульної контрольної роботи. Тестові завдання для проміжного контролю знань студентів охоплюють теми, які вивчаються в межах окремих модулів. Формат тестових завдань передбачає завдання закритої форми із запропонованими відповідями; різного рівня складності (перший – потрібно вибрати один з варіантів відповідей, другий – потрібно вибрати правильний або найповніший варіант відповіді).

Кожний модуль включає бали за поточну роботу студента на семінарських та практичних заняттях, виконання самостійної роботи, модульну контрольну роботу.

Виконання модульних контрольних робіт (тестів) здійснюється з використанням роздрукованих завдань.

Модульний контроль знань студентів здійснюється після завершення вивчення навчального матеріалу модуля.

Кількість балів за роботу з теоретичним матеріалом, на семінарських та практичних заняттях, під час виконання самостійної роботи залежить від дотримання таких вимог:

- ✓ вчасність виконання навчальних завдань;
- ✓ повний обсяг їх виконання;
- ✓ якість виконання навчальних завдань;
- ✓ самостійність виконання;
- ✓ творчий підхід у виконанні завдань;
- ✓ ініціативність у навчальній діяльності.

Підсумковий контроль знань передбачений у формі екзамену, проводиться з метою оцінювання результатів навчання після закінчення вивчення дисципліни (7-й семестр) за результатами двох семестрів.

Таблиця 9.2

Порядок переведення рейтингових показників успішності

Рейтингова оцінка	Оцінка за стобальною шкалою	Значення оцінки
A	**90-100 балів**	Відмінно — відмінний рівень знань (умінь) у межах обов'язкового матеріалу з, можливими, незначними недоліками
B	**82-89 балів**	Дуже добре — достатньо високий рівень знань (умінь) у межах обов'язкового матеріалу без суттєвих грубих помилок
C	**75-81 балів**	Добре — в цілому добрий рівень знань (умінь) з незначною кількістю помилок
D	**69-74 балів**	Задовільно — посередній рівень знань (умінь) із значною кількістю недоліків, достатній для подальшого навчання або професійної діяльності
E	**60-68 балів**	Достатньо — мінімально можливий допустимий рівень знань (умінь)
FX	**35-59 балів**	Незадовільно з можливістю повторного складання — незадовільний рівень знань, з можливістю повторного перескладання за умови належного самостійного доопрацювання
F	**1-34 балів**	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням курсу — досить низький рівень знань (умінь), що вимагає повторного вивчення дисципліни

A (90–100) – відмінно – студент виявляє особливі творчі здібності, демонструє глибокі знання навчального матеріалу, що міститься в основних і додаткових рекомендованих джерелах; уміння аналізувати явища, які вивчаються, у їхньому взаємозв'язку та розвитку, чітко й лаконічно, логічно та послідовно відповідати на поставлені запитання; демонструє вміння застосовувати теоретичні положення під час виконання практичних завдань; переконливо аргументує відповіді.

B (82–89) – дуже добре – студент демонструє міцні ґрунтовні знання навчального матеріалу; вільно володіє вивченим обсягом матеріалу, застосовує

його на практиці; вільно виконує практичні та творчі завдання; самостійно виправляє допущені помилки, кількість яких незначна.

C (75–81) – добре – студент має міцні знання навчального матеріалу; уміє зіставляти, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача; у цілому самостійно застосовувати їх на практиці; виправляти допущені помилки, серед яких є суттєві, добирати аргументи на підтвердження своїх думок.

D (69–74) – задовільно – студент відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання та розуміння основних положень, але його знання мають загальний характер; має труднощі з наведенням прикладів при поясненні явищ і закономірностей; з допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, виправляти помилки, серед яких значна кількість суттєвих.

E (60–68) – достатньо – студент володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні; його знання мають фрагментарний характер, має труднощі з наведенням прикладів при поясненні явищ і закономірностей; допускає суттєві помилки.

FX (35–59) – незадовільно з можливістю повторного складання – студент володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу; не володіє термінологією, оскільки понятійний апарат не сформований; не вміє застосовувати теоретичні положення під час виконання практичних завдань; допускає значні помилки.

F (1–34) – незадовільно з обов'язковим повторним вивченням курсу – студент володіє матеріалом на рівні елементарного розпізнання та відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів; повністю не знає матеріал, не працював в аудиторії з викладачем або самостійно.

X. Методи навчання

Основними організаційними формами навчального процесу з дисципліни «Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів» є лекції, семінарські, практичні, самостійна робота студентів, заходи з контролю знань студентів.

Для активізації процесу навчання при викладенні змісту дисципліни використовуються різноманітні методи навчання, а саме: методи стимулювання та мотивації навчально-пізнавальної діяльності; методи організації й здійснення навчально-пізнавальної діяльності; методи навчання за джерелом знань (словесні, наочні, практичні).

Зокрема, студенти отримують необхідні з курсу відомості на *проблемних лекціях,* спрямованих на розвиток логічного мислення студентів. Під час таких форм роботи ознайомлення з темою відбувається шляхом акцентування лектором уваги на проблемних питаннях; увага студентів концентрується на матеріалі, що не знайшов відображення в підручниках; розглядаються різні концептуальні підходи до проблеми.

Робота в малих групах дає змогу структурувати практичні заняття за формою й змістом, створює можливості колективного вирішення проблем, забезпечує формування особистісних якостей і досвіду соціального спілкування.

Кейс-метод – метод аналізу конкретних ситуацій – дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності спеціаліста та передбачає розгляд виробничих, управлінських та інших ситуацій, складних конфліктних випадків у процесі опанування навчального матеріалу.

Презентації використовують для демонстрації аудиторії результатів роботи малих груп, звітів про виконання самостійної роботи тощо.

Банк візуального супроводження сприяє активізації творчого сприйняття змісту дисципліни за допомогою наочності. Лекції, семінарські та практичні заняття забезпечуються відповідними мультимедійними презентаціями; забезпечується доступ студентів до комп’ютерної техніки та Інтернету.

XI. Методичне забезпечення курсу

- ✓ опорні конспекти лекцій; електронні варіанти підручників, навчальних посібників;
- ✓ робоча навчальна програма;

- ✓ засоби підсумкового контролю (комплект завдань для модульних контрольних робіт, питання до екзамену);
- ✓ тести;
- ✓ завдання для ректорського контролю знань студентів (ККР).

XII. Завдання для модульних контрольних робіт

Змістовий модуль 1
Система бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів

1. Поняття про систему БІО.
2. Характеристика основних компонентів системи БІО: мети, суб'єкта діяльності, об'єкта, предмета, ресурсів, процесів (технологія), умов, результатів діяльності.
3. Властивості системи БІО.
4. Основні принципи системи БІО.
5. Підсистема безпосереднього обслуговування читачів.
6. Підсистема забезпечуючого типу.
7. Організація бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів.
8. Стаціонарне обслуговування читачів на абонементі та в читальному залі.
9. Диференційоване обслуговування користувачів.
10. Вивчення інтересів та запитів користувачів.
11. Форми абонементів.
12. Техніка обслуговування користувачів на абонементі.
13. Організація обслуговування читачів у читальному залі.
14. Загальні та спеціалізовані читальні зали.
15. Техніка роботи з обслуговування користувачів у читальному залі.
16. Позастаціонарне обслуговування користувачів.
17. Форми позастаціонарного обслуговування.
18. Техніка позастаціонарного обслуговування користувачів.
19. Організація обслуговування користувачів за МБА.
20. Інформаційні бар'єри.

Змістовий модуль 2
Бібліографічне обслуговування користувачів

1. Завдання та зміст бібліографічного обслуговування.
2. Механізм виникнення інформаційних, документних та бібліографічних потреб.
3. Рівні документно-бібліографічних потреб.
4. Взаємозв'язок документно-бібліографічних потреб та суспільних функцій бібліографічної інформації.
5. Характеристика споживачів бібліографічної інформації.

6. Інформаційний пошук як основа процесів бібліографічної діяльності.
7. Недокументний та документний інформаційний пошук. Небібліографічний та бібліографічний документний пошук.
8. Мета та види інформаційного пошуку.
9. Основні етапи інформаційного пошуку. Вимоги до інформаційного пошуку.
10. Види бібліографічного обслуговування.
11. Разовий інформаційний запит споживача.
12. Види бібліографічних довідок.
13. Методична консультація.
14. Бібліографічне інформування як систематичне забезпечення споживачів бібліографічною інформацією.
15. Види бібліографічного інформування.
16. Диференційоване бібліографічне інформування.
17. Масові (недиференційовані) форми інформування.
18. Комплексні форми бібліографічного інформування.
19. Рекомендаційно-бібліографічне обслуговування.
20. Рекламно-інформаційні форми бібліографічного обслуговування.

Змістовий модуль 3

Форми і методи задоволення інформаційних потреб користувачів бібліотек в процесі їх обслуговування

1. Сутність інформаційних потреб. Класифікація потреб.
2. Структура бібліотечної діяльності користувача.
3. Поняття «інформаційна потреба», його зв’язок з поняттями «інформаційний інтерес», «інформаційний запит».
4. Інформаційні потреби у бібліотечній діяльності користувача.
5. Основні властивості інформаційних ресурсів.
6. Інформаційні продукти і послуги як результат інформаційної діяльності.
7. Особливості інформації як товару.
8. Види інформаційних послуг.
9. Бібліотечна послуга як результат бібліотечного обслуговування.
10. Бібліотечне обслуговування згідно з Законом України «Про бібліотеку і бібліотечну справу».
11. Класифікація (поділ) бібліотечних послуг на платні і безкоштовні.
12. Нормативно-правові документи, що регламентують надання бібліотекою платних послуг.
13. Основні види традиційних бібліотечних послуг.
14. Бібліотечно-бібліографічне обслуговування як система взаємопов’язаних між собою бібліотечних послуг.
15. Багатоаспектна класифікація інформаційних продуктів та послуг.
16. Інноваційні послуги.
17. Об’єкт, предмет, мета сервісної діяльності.

18. Прояви сервісності у бібліотечному обслуговуванні.
19. Методика організації книжкової виставки у бібліотеці.
20. Підготовка і проведення бібліографічного огляду літератури.

Змістовий модуль 4

Нові бібліотечні послуги

1. Маніфест ІФЛА про Інтернет (2002 р., 2014 р.).
2. Рекомендації УБА «Доступ до Інтернету як бібліотечна послуга» (2001 р.).
3. Ойрашський маніфест.
4. Проект LEAP для публічних бібліотек України.
5. Програма «Бібліоміст».
6. Місце інтернет-центрів в організаційно-функціональній структурі бібліотеки.
7. Інтелектуальна свобода – сутність бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів.
8. Підвищення професійного рівня працівників бібліотеки внаслідок проектної діяльності.
9. Підготовка вебліографічних списків.
10. Формування позитивного іміджу бібліотеки.
11. Основні принципи раціонального використання персоналу.
12. Обслуговування читачів з використанням ресурсів інтернет-центру як стандартна бібліотечна послуга.
13. Комплекс навчальних послуг користувача.
14. Ознайомлення з формами масової роботи бібліотеки.
15. Створення програми та сценарію масового заходу.
16. Веб-сайти як об’єкти оцінювання у бібліотеці.
17. Класифікація інтернет-сайтів.
18. Типологія інтернет-сайтів А. Калмикова, Л. Коханової, М. Омеліна, О. О. Коцарєва.
19. Критерії оцінювання веб-сайтів користувачами.
20. Критерії оцінки сайтів, розроблені Британською Радою для оцінки бібліотечних сайтів.

XIII. Теоретичні та практичні питання до екзамену

1. Законодавче регулювання бібліотечно-інформаційної діяльності.
2. Поняття про систему бібліотечно-інформаційного обслуговування (БІО).
3. Структура системи БІО, її мета, принципи, суб’єкти, об’єкти, предмет, засоби, технологія.
4. Властивості системи БІО.
5. Поняття «інформаційно-комунікативна діяльність» користувача бібліотеки.
6. Історичний соціологічний портрет користувача бібліотеки.

7. Методи вивчення читачів та читання у бібліотеках. Соціологічні центри України.
8. Характеристика користувачів бібліотечно-інформаційних систем.
9. Сучасний стан соціологічних досліджень в бібліотеках України.
10. Поняття про потреби в читанні, мотиви читання, читацькі інтереси.
11. Класифікація читацьких інтересів.
12. Типологія читачів та читацьких груп: історія, сучасні концепції.
13. Культура читання, як критерій загальної класифікації читачів.
14. Робота бібліотек по формуванню культури читання різних груп читачів.
15. Комунікативні правила спілкування бібліотекаря з читачем. Стилі спілкування. Характеристика «психологічних бар'єрів» та шляхи їх подолання.
16. Модель технології БІО. Особливості моделі в умовах автоматизації.
17. Технологія індивідуального обслуговування користувачів.
18. Інноваційні послуги в БІО. БІО в мережі Інтернет.
19. Особливості технології бібліотечного обслуговування в різних структурних підрозділах бібліотеки.
20. Обслуговування по МБА у бібліотеці.
21. Методика підготовки і проведення читацької конференції.
22. Комплексні методи масової роботи у бібліотеці.
23. Специфіка масової роботи з користувачами бібліотеки.
24. Методика та особливості організації обслуговування дітей та юнацтва.
25. Обґрунтування вибору форм і методів масової роботи бібліотеки.
26. Усні методи масової роботи бібліотеки. Методика їх організації.
27. Наочна популяризація книги, інформації.
28. Комплексні форми популяризації документів та інформації.
29. Організація роботи читацьких об'єднань.
30. Поняття про бібліотечні послуги, їх класифікація.
31. Розширення номенклатури бібліотечних послуг (з досвіду роботи вітчизняних та зарубіжних бібліотек).
32. Платні послуги у бібліотеці, методика їх організації та досвід використання.
33. Поняття про маркетинговий підхід в організації управління БІО в бібліотеці.
34. Інформаційний маркетинг, використання системи його засобів.
35. Теоретичні підходи та концепції створення позитивного іміджу БІО.
36. Створення сприятливого середовища у бібліотеці.
37. PR як система популяризації бібліотек та їх послуг.
38. Методика та організація популяризації інформаційних ресурсів бібліотеки.
39. Наочні форми інформування та рекомендації літератури, специфіка їх організації та демонстрації.

40. Книжкова виставка як вид наочного інформування.
41. Нові технології в бібліотечно-інформаційному обслуговуванні користувачів бібліотек.
42. Перспективи розвитку бібліотек в умовах розповсюдження автоматизованих технологій та їх використання в обслуговуванні читачів.
43. Професійні інформаційні потреби, шляхи їх виявлення та задоволення.
44. Методика вивчення інформаційних потреб читачів бібліотек.
45. Порівняльний аналіз функцій бібліотекаря і інформаційного спеціаліста в системі інформаційного сервісу.
46. Доступ до ресурсів Інтернет як інформаційний сервіс.
47. Сучасні технології в інформаційному сервісі.
48. Еволюція інформаційного середовища та технологій інформаційного сервісу.
49. Рекомендаційно-інформаційні форми інформування про літературу в бібліотеці, особливості їх проведення.
50. Позитивно-ілюстративні форми популяризації літератури в бібліотеці: їх особливості, специфіка проведення.
51. Заповнити формуляр користувача бібліотеки.
52. Заповнити бланк-замовлення по МБА.
53. Заповнити «Щоденник роботи ЦБС».
54. Заповнити «вимогу на документ».
55. Визначити формулу питомої ваги відмовлень у дослідженні.
56. Скласти структурний план організації усного журналу.
57. Скласти структурний план організації літературного вечора.
58. Скласти структурний план організації читацько-глядацької конференції.
59. Скласти технологічну карту процесу поповнення книжкової виставки.
60. Скласти технологічну карту процесу рекомендації книги на абонементі.
61. Скласти технологічну карту запису користувача у бібліотеку.
62. Скласти структурний план організації презентації книги.
63. Основні положення Типових правил користування бібліотеками в Україні.
64. Провести бесіду під час запису користувача до бібліотеки.
65. Провести бесіду-рекомендацію книги.
66. Провести консультацію читачеві про користування систематичною картотекою статей.
67. Провести бесіду роз’яснення, як скористатися послугою «нічний абонемент».
68. Провести консультацію читачеві про користування довідковим апаратом бібліотеки.

69. Ознайомити користувача з інтернет-продуктами та Е-послугами бібліотеки.

70. Ознайомити користувача з веб-сайтом бібліотеки як засобом рекламування її діяльності та послуг.

XIV. Рекомендована література

Нормативні та офіційні документи

1. 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.

2. Про бібліотеки і бібліотечну справу [Електронний ресурс] : Закон України від 27.01.1995 р. № 32/95-ВР. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/32/95-вр.

3. Библиографическая деятельность. Основные термины и определения [Текст] : ГОСТ 7.0–84. – Изд. офиц. – Введен 1986–01–01. – М. : Изд-во стандартов, 1985. – 24 с. – (Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу).

4. Бібліотечно-інформаційна діяльність. Терміни та визначення [Текст] : (ДСТУ 7448:2013). – Вид. офіц. – Чинний від 2014–07–01. – Київ : Мінекономрозвитку України, 2014. – ІІІ, 41 с. – (Інформація та документація) (Національний стандарт України).

Основна

5. Бібліотекознавство: теорія, історія, організація діяльності бібліотек [Текст] : підручник / В. О. Ільганаєва, Г. Д. Ковальчук, Т. П. Самійленко та ін. ; за ред. М. С. Слободяника, В. О. Ільганаєвої. – Харків : Основа, 1993. – 176 с.

6. Бородина В. А. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие / В. А. Бородина. – М. : Либерея-Бибинформ, 2006. – 165 с. : ил. – (Серия «Библиотекарь и время. XXI век» ; вып. 7).

7. 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. – (Библиотека).

8. Дворкина М. Я. Библиотечное обслуживание: новая реальность [Текст] : лекции / М. Я. Дворкина. – М. : Изд-во МГУКИ, 2000. – 48 с. – (Современная библиотека ; вып. 2).

9. Дворкина М. Я. Библиотечное обслуживание: теоретический аспект [Текст] : монография / М. Я. Дворкина. – М. : Изд-во МГИК, 1993. – 248 с.

10. Дворкина М. Я. Информационное обслуживание: социокультурный подход [Текст] / М. Я. Дворкина ; МГУКИ. – М. : Профиздат, 2001. – 111 с. – (Современная библиотека ; вып. 11).

11. Ісаєнко О. О. Інноваційні бібліотечні технології інформаційного обслуговування [Текст] : [монографія] / Олександр Ісаєнко ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ : НБУ ім. В. І. Вернадського, 2011. – 157 с.

12. Мелентьева Ю. П. Библиотечное обслуживание : учеб. для вузов / Ю. П. Мелентьева. – М. : ФАИР, 2006. – 252 с.

13. Слободяник М. С. Наукова бібліотека: еволюція структури і функцій [Текст] : монографія / М. С. Слободяник ; НАН України, ЦНБ ім. В. Вернадського. – Київ : Бібл. вісн., 1995. – 268 с.

14. Столяров Ю. Н. Библиотека: структурно-функциональный поход [Текст] / Ю. Н. Столяров. – М. : Книга, 1981. – 255 с.

15. Тюлина Н. И. Национальная библиотека: опыт типологического анализа [Текст] / Н. И. Тюлина ; науч. ред. Н. С. Карташов. – М. : Кн. палата, 1988.

16. 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.

17. Швецова-Водка Г. М. Вступ до бібліографознавства [Текст] : навч. посіб. / Г. М. Швецова-Водка. – Київ : Кондор, 2008. – 218 с.

18. 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.

Додаткова

19. Артамонова С. Нове і традиційне (Бібліотечно-інформаційне обслуговування в ДНАББ) [Текст] / С. Артамонова, Н. Данилова // Бібл. вісн. – 1999. – № 3. – С. 25–27.

20. Васильченко С. Бібліотечно-інформаційне обслуговування людей з обмеженими можливостями [Текст] / С. Васильченко, Н. Солонська, О. Воскобойнікова-Гузєва // Бібл. вісн. – 2002. – № 1. – С. 37–41.

21. Гриценко Н. Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів у ЦНСГБ УААН [Текст] / Н. Гриценко // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2003. – Вип. 11. – С. 583–585.

22. Гутник Л. М. Специфічні особливості бібліотечно-інформаційного обслуговування у відділі образотворчих мистецтв НБУВ [Текст] / 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.

23. Добко Т. В. Бібліографічна довідка в системі довідково-бібліографічного обслуговування : практ. посіб. / Добко Т. В., Чиж М. А., Василенко О. В. ; НАН України, Нац. б-ка ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2004. – 91 с.

24. Іваницька Т. Інформаційний простір бібліотеки: нові технології – нові можливості [Текст] / Т. Іваницька, Н. Фадєєва // Вища шк. – 2011. – № 4. – С. 113–122. – Бібліогр.: 8 назв.

25. Каліберда Н. Бібліотечно-інформаційне обслуговування в умовах розвитку електронного середовища [Текст] : [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.

26. Каліберда Н. Висвітлення теоретичних і організаційних основ бібліотечного обслуговування читачів у дослідженнях науковців Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського [Текст] / Н. Каліберда // Бібл. вісн. – 2010. – № 3. – С. 58–68. – Бібліогр.: 41 назв.

27. Книговедение [Текст] : энцикл. слов. / редкол.: М. Сикорский (гл. ред.) и др. – М. : Сов. энцикл., 1982. – 664 с. : ил. – Указ.: с. 634–661.

28. Книгознавство, бібліотекознавство, бібліографія : зб. тест. завдань для комплекс. перевірки знань студентів [Текст] / Р. Крохмальний, Н. Демчук, О. Хамула [та ін.]. – Львів : ЛНУ ім. Івана Франка, 2013. – 280 с.

29. Книгознавство [Текст] : термінол. слов. : ред.-вид. справа, журналістика, поліграфія, вид. бізнес, інформ.-бібл. діяльність : навч. вид. / за заг. ред. В. О. Жадька. – Київ : Експрес-Поліграф, 2012. – 304 с.

30. Короткий термінологічний словник із бібліографознавства та соціальної інформатики [Текст] / [Г. М. Швецова-Водка (кер.), Г. В. Сілкова, Л. О. Черепуха та ін.] ; наук. ред. і авт. вступ. ст. Г. М. Швецова-Водка. – Київ : Кн. палата України, 1998. – 116 с.

31. Кунанець Н. Е. Інформаційно-бібліотечне обслуговування користувачів з особливими потребами: історія та сучасність [Текст] : монографія / Н. Е. Кунанець ; Нац. ун-т «Львів. політехніка». – Львів : Гал. вид. спілка, 2013. – 439 с. : рис., табл.

32. Методичні рекомендації щодо підготовки та редагування бібліографічних посібників у виданнях [Текст] / [уклад.: П. М. Сенько, О. М. Устіннікова] ; Держ. наук. установа «Кн. палата України ім. Івана Федорова». – Вид. 5-те, без змін. – Київ : Кн. палата України, 2013. – 67 с.

33. Рогова П. І. Бібліотечно-інформаційне обслуговування освітян спеціалізованими фондами педагогічних бібліотек. Історичні тенденції та перспективи [Текст] / П. І. Рогова // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2002. – Вип. 9. – С. 25–38. – Бібліогр.: 10 назв.

34. Словник книгознавчих термінів [Текст] / [В. Я. Буран, В. М. Медведєва, Г. І. Ковальчук, М. І. Сенченко]. – Київ : Аратта, 2003. – 160 с.

35. Соколова І. Відпрацювання технології бібліотечно-інформаційного обслуговування дистанційних замовників в умовах розвитку електронного середовища сучасних бібліотек [Текст] / І. Соколова // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського : зб. наук. пр. – Київ, 2008. – Вип. 21. – С. 218–226.

36. Соловяненко Д. Бібліотека 2.0: концепція бібліотеки другого покоління / Денис Соловяненко // Бібл. вісн. – 2007. – № 5. – С. 10–20.

37. Соляник А. А. Документні потоки та масиви [Текст] : навч. посіб. / А. А. Соляник ; Харк. держ. акад. культури. – Харків : ХДАК, 2000. – 112 с.

38. Справочник библиографа [Текст] / науч. ред. А. Н. Ванеев, В. А. Минкина. – СПб. : Профессия, 2002. – 528 с. – (Библиотека).

39. Суслова И. М. Практический маркетинг в библиотеках : учеб.-метод. пособие / И. М. Суслова. – М. : Либерея-Бибинформ, 2005. – 143 с. – (Серия «Библиотекарь и время. XXI век»).

40. Терминологический словарь по библиотечному делу и смежным отраслям знания [Текст] / сост.: З. Г. Высоцкая (отв. ред.), В. А. Врубель, А. Б. Маслов, Л. К. Розеншильд ; РАН, Б-ка по естеств. наукам. – М., 1995. – 268 с.

41. Туровська Л. Маркетинговий підхід як чинник оптимізації бібліотечно-інформаційного обслуговування [Текст] / Л. Туровська // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського : зб. наук. пр. – Київ, 2011. – Вип. 29. – С. 135–146.

42. Туровська Л. О. Особливості бібліотечно-інформаційного обслуговування читачів-гуманітаріїв [Текст] / Л. О. Туровська // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського : зб. наук. пр. – Київ, 2002. – Вип. 9. – С. 129–136.

43. Шемаєва Г. Концептуальні підходи до створення системи інформаційно-бібліотечного обслуговування галузі [Текст] / Г. Шемаєва // Вісн. Кн. палати. – 1999. – № 3. – С. 17–19.

Інформаційні ресурси

1. Міністерство культури України [Електронний ресурс] : офіц. веб-сайт. – Режим доступу: http://mincult.kmu.gov.ua/mincult/uk/index.

2. Державна наукова установа «Книжкова палата України імені Івана Федорова» [Електронний ресурс] : [офіц. сайт]. – Режим доступу: http://www.ukrbook.net.

3. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського : електронні інформаційні ресурси НБУВ [Електронний ресурс] : [офіц. сайт]. – Режим доступу: http://www.irbis-nbuv.gov.ua.

4. Національна парламентська бібліотека України [Електронний ресурс] : [офіц. сайт]. – Режим доступу: http:// http://www.nplu.org.

5. Бібліотека Київського університету імені Бориса Грінченка [Електронний ресурс] : [офіц. сайт]. – Режим доступу: http://library.kubg.edu.ua.

6. Українська бібліотечна асоціація [Електронний ресурс] : [офіц. сайт]. – Режим доступу: http://www.ula.org.ua/ua/.

Методичні рекомендації

Основним методичним документом, що визначає мету, завдання, зміст і технологію навчання з кредитного модуля даної навчальної дисципліни, є

робоча програма, яка розробляється щорічно. При її розробці слід враховувати досвід та сучасні зміни у міжнародному та українському інформаційному просторі.

Оскільки предмету даної навчальної дисципліни притаманна значна динаміка та мінливість, варто здійснювати постійний моніторинг змін в технології бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів, та відповідно до цього актуалізувати тематику лекційних, семінарських та практичних занять, завдань для самостійної і науково-дослідної роботи студентів, список рекомендованої літератури.

Значну увагу на практичних заняттях варто приділяти практиці бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів. Рекомендується проводити практичні заняття із використанням традиційних та електронних ресурсів провідних інформаційних установ та бібліотек, відслідковувати поточні оновлення спеціалізованих інформаційних ресурсів мережі Інтернет.

Методичні рекомендації до підготовки практичного заняття

Практичне заняття як одна з організаційних форм навчальних аудиторних занять, спрямоване на поглиблене вивчення програмного матеріалу та контроль рівня його засвоєння шляхом безпосередньої співпраці навчальної групи та викладача в процесі розгляду окремих теоретичних положень навчальної дисципліни та формує вміння й навички їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання студентами відповідних завдань.

Систематична підготовка до практичного заняття з дисципліни привчає до самостійної роботи з матеріалом, науковою, навчальною, навчально-методичною літературою, періодичними та довідковими виданнями, інформаційними ресурсами мережі Інтернет. Практичні заняття проводяться в аудиторіях або на базі інформаційних установ (бібліотек). Під час занять створюються умови для контрольної перевірки знань, умінь і навичок студентів, здійснюється постановка загальної проблеми викладачем та її обговорення, виконання індивідуальних завдань, їх перевірка та оцінювання.

Для якісного виконання практичного завдання необхідно вдумливо конспектувати, вдаючись до різних форм запису. Доцільно підготувати власні спостереження та висновки, обґрунтувавши їх теоретичними положеннями та рекомендаціями.

Практичні заняття не лише базуються на матеріалі, який міститься в лекційному курсі, але й підсумовують результати самостійної роботи з рекомендованою літературою.

Під час проведення практичного заняття навчальна група за необхідності може ділитися на підгрупи.

Методичні рекомендації до самостійної роботи студентів

Самостійна робота студентів – один з основних засобів оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від аудиторних навчальних занять. Упровадження в практику навчальної програми різноманітних форм самостійної роботи активно сприяє модернізації навчального процесу шляхом подолання протиріч між трансляцією знань і їх засвоєнням у взаємозв’язку теорії та практики.

Головною метою самостійної роботи є закріплення, розширення та поглиблення набутих у процесі аудиторної роботи знань, умінь і навичок, а також самостійне вивчення та засвоєння нового матеріалу під керівництвом викладача, але без його безпосередньої участі.

Питання, що виникають у студентів стосовно виконання запланованих завдань, вирішуються на консультаціях, які проводять згідно з графіками, затвердженими кафедрою.

Самостійна робота студентів передбачена до кожної теми курсу, зміст якої полягає в таких положеннях:

– самостійне вивчення теоретичних і науково-практичних тем;

– самостійна робота з джерелами та літературою з метою кращого засвоєння програмного матеріалу після відвідування лекцій;

– підготовка наукових повідомлень;

– підготовка тематичної контрольної роботи за визначеною тематикою;

– представлення результатів виконання тематичної контрольної роботи.

Для систематизації отриманих знань з дисципліни до кожної наступної теми слід ретельно готуватись: систематично опрацьовувати матеріал попередньої лекції, рекомендовану літературу, повторювати пройдений матеріал, на який лектор посилається при викладанні нового. Якщо з певних причин лекція пропущена, її необхідно законспектувати й опрацювати самостійно, незрозумілі питання з’ясувати на консультації.

Основні види самостійної роботи студентів з дисципліни: вивчення лекційного матеріалу, опрацювання рекомендованої літератури, самоконтроль рівня засвоєння програмного матеріалу, виконання тематичної контрольної роботи.