

Київський університет імені Бориса Грінченка
Інститут журналістики
Кафедра бібліотекознавства та інформології

«ЗАТВЕРДЖУЮ»



Проректор з науково-методичної
та навчальної роботи

О.Б. Жильцов
О.Б. Жильцов

09 2018 року

РОБОЧА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕК

для студентів
спеціальності 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
освітнього рівня першого (бакалаврського)
освітньої програми 029.00.02 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»

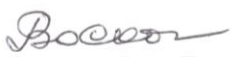
Київ – 2018

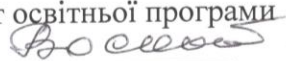
КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ БОРИСА ГРІНЧЕНКА Ідентифікаційний код 02136554 Начальник відділу моніторингу якості освіти	
Програма № <u>0328/18</u>	
<i>Жильцов</i> (підпис)	(прізвище, ініціали)
« » » 20 <u>18</u> р.	

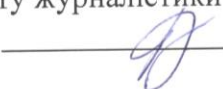
Розробники: *Сошинська Вікторія Євгенівна*, кандидат наук із соціальних комунікацій, доцент кафедри бібліотекознавства та інформології Інституту журналістики Київського університету імені Бориса Грінченка, *Свердлик Зорiana Михайлівна*, кандидат історичних наук

Викладач:

Терещенко Наталія Михайлівна, доцент кафедри бібліотекознавства та інформології Інституту журналістики Київського університету імені Бориса Грінченка

Робочу програму розглянуто і затверджено на засіданні кафедри бібліотекознавства та інформології
Протокол від 30 серпня 2018 року №1
Завідувач кафедри бібліотекознавства та інформології  О.В. Воскобойнікова-Гузєва

Робочу програму погоджено з гарантом освітньої програми 029.00.02 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»
30 серпня 2018 року
Гарант освітньої програми  О.В. Воскобойнікова-Гузєва

Робочу програму перевірено
04.09.2018 р.
Заступник директора Інституту журналістики з навчальної роботи  О.А. Росінська

Пролонговано:

на 20__/20__ н.р. підпис (ПІБ), «__»__20__ р., протокол № ____ на
20__/20__ н.р. підпис (ПІБ), «__»__20__ р., протокол № ____
на 20__/20__ н.р. підпис (ПІБ), «__»__20__ р., протокол № ____
на 20__/20__ н.р. підпис (ПІБ), «__»__20__ р., протокол № ____

ЗМІСТ

1. Опис предмета навчальної дисципліни.....	4
2. Мета та завдання навчальної дисципліни.....	4
3. Результати навчання за дисципліною.....	5
4. Структура навчальної дисципліни.....	6
5. Програма навчальної дисципліни	
<i>Змістовий модуль III</i>	7
<i>Змістовий модуль IV</i>	9
<i>Змістовий модуль V</i>	11
6. Контроль навчальних досягнень	13
<i>6.1. Система оцінювання навчальних досягнень студентів</i>	13
<i>6.2. Завдання для самостійної роботи та критерії оцінювання</i>	13
<i>6.3. Форми проведення модульного контролю та критерії оцінювання</i>	19
<i>6.4. Форми проведення семестрового контролю та критерії оцінювання</i>	19
<i>6.5. Орієнтовний перелік питань до екзамену</i>	19
<i>6.6. Шкала відповідності оцінок</i>	22
7. Навчально-методична карта дисципліни «Інформаційне обслуговування користувачів бібліотек».....	23
8. Рекомендована література	
<i>Законодавчі і нормативно-правові документи</i>	24
<i>Базова</i>	24
<i>Додаткова</i>	25
Інформаційні ресурси.....	29

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни за формами навчання	
	денна	заочна
Вид дисципліни	обов'язкова	-
Мова викладання, навчання та оцінювання	українська	-
Загальний обсяг кредитів/годин	4/120	-
Курс	3	-
Семестр	5	-
Кількість змістових модулів з розподілом	3	-
Обсяг кредитів	4	-
Обсяг годин, в тому числі:	120	-
Аудиторні	42	-
Модульний контроль	6	-
Семестровий контроль	30	-
Самостійна робота	42	-
Форма семестрового контролю	Екзамен	-

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета дисципліни – формування у студентів системи теоретичних, методичних знань про організацію, різні види, процеси, технологію бібліотечно-інформаційного обслуговування як індивідуального читача (користувача) бібліотеки, так і різних читацьких груп і контингентів.

Завдання дисципліни:

- визначити теоретичні проблеми інформаційного обслуговування користувачів бібліотек;
- вивчити організацію бібліотечно-інформаційного обслуговування як систему послуг, які забезпечують користувачам доступ до документів та інформації;
- надати знання та розуміння методики інформаційного обслуговування користувачів бібліотек;
- сформувати вміння виконання технологічних процесів кожного виду інформаційного обслуговування користувачів бібліотек;
- обґрунтувати важливість використання сучасних інноваційних технологій при бібліотечному обслуговуванні;
- розкрити стан бібліотечного обслуговування з урахуванням трансформацій, що відбулися в соціальній сфері нашої країни, і пов'язаних з ними професійних змін: новими умовами функціонування бібліотек, новим ставленням до особистості і її інформаційних потреб, визнанням вільного доступу до інформації як базової цінності демократичного суспільства і т.д.;

- з'ясувати важливість інформаційної культури при бібліотечному обслуговуванні;
- сформулювати у студентів основні професійні якості бібліотекаря;
- визначити форми і функції бібліотечного спілкування;
- вивчити технологію і методи бібліотечного обслуговування основних читацьких груп;
- дослідити нові форми організації бібліотечного обслуговування в Україні та за кордоном;
- з'ясувати роль інформаційно-бібліотечного обслуговування в розвитку електронного урядування.

Дисципліна спрямована на формування таких **фахових (професійних) програмних компетентностей**:

- використовувати спеціальну термінологію з інформаційно-бібліотечного обслуговування в науково-практичній діяльності;
- застосовувати теоретичні знання при проходженні практичних занять та у майбутній професійній діяльності;
- застосовувати сучасну законодавчу базу бібліотечного обслуговування;
- користуватися різними методами бібліотечного обслуговування основних читацьких груп;
- працювати в команді;
- пошук, оброблення та аналіз інформації з різних джерел з метою задоволення запитів користувачів.

3. Результати навчання за дисципліною

Програмні результати навчання:

Знання основ правових та етичних відносин і основами психологічних особливостей поведінки.

Знання міждисциплінарних зв'язків, спроможність з'ясувати суть одного й того ж поняття (процесу, явища) з позицій інформаційних, бібліотечних та архівних дисциплін.

Створювати бібліографічні та інформаційні продукти в традиційній та електронній формі.

Здатність застосовувати основи наукової роботи в бібліотечно-інформаційній галузі (підготовка аналітичних довідок, експрес-опитування, анкети).

Організовувати масові заходи інформаційного обслуговування, використовувати різні форми бібліотечного спілкування.

4. Структура навчальної дисципліни

Тематичний план для денної форми навчання

№ з/п	Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
		Разом	Аудиторних	Лекцій	Семінарських	Самостійна робота	Підсумковий контроль
Змістовий модуль III. ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕК НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ							
3.1	Професійна етика бібліотекаря в роботі з користувачами бібліотек	6	2	2		4	
3.2	Бібліотекар як суб'єкт формування іміджу бібліотеки	2	2		2		
3.3	Інформаційно-бібліотечне обслуговування: зміст, структура, напрями	8	2	2		6	
3.4	Обслуговування читачів у бібліотеці: нові підходи і традиційні способи	2	2		2		
3.5	Технологія інформаційного обслуговування користувачів: індивідуальний, груповий та масовий аспекти	4	2	2		2	
3.6	Особлива методика бібліотечно-інформаційного обслуговування	2	2	2			
3.7	Бібліотечно-інформаційне обслуговування окремих груп користувачів	4	2		2	2	
	Модульна контрольна робота	2					2
	Разом за змістовим модулем 3	30	14	8	6	14	2
Змістовий модуль IV. НОВІ БІБЛІОТЕЧНІ ПОСЛУГИ: ТЕХНОЛОГІЇ ВЕБ 2.0 В ІНФОРМАЦІЙНОМУ ОБСЛУГОВУВАННІ КОРИСТУВАЧІВ							
4.1	Комплексні інформаційні заходи бібліотек як елемент інформаційного обслуговування користувачів	8	2	2		6	
4.2	Комплексні інформаційні заходи бібліотек	2	2		2		
4.3	Діяльність бібліотек з надання доступу до мережових інформаційних ресурсів	6	2	2		4	
4.4	Інтелектуальна власність та авторське право в Інтернеті: відповідальність бібліотеки і бібліотекаря	2	2		2		
4.5	Веб-сайт бібліотеки в інформаційному обслуговуванні користувачів: призначення, вимоги, можливості	6	2	2		4	

4.6	Веб-сайти бібліотек як елементи позастанціонарного бібліотечного обслуговування	2	2		2		
4.7	Дистанційне інформаційно-бібліотечне обслуговування: від МБА до електронних бібліотек	2	2		2		
	Модульна контрольна робота	2					2
	Разом за змістовим модулем 4	30	14	6	8	14	2
Змістовий модуль V. ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ І ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕК: СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ							
5.1	Участь бібліотечних закладів України в інформаційному процесі електронного урядування	10	2	2		8	
5.2	Розвиток електронного урядування як частина інформаційно-бібліотечного обслуговування	2	2		2		
5.3	Мережа пунктів доступу громадян до офіційної інформації у бібліотеках як спосіб інформаційного обслуговування і складова частина електронного урядування	4	2	2		2	
5.4	Організація Пунктів доступу громадян до офіційної інформації у бібліотеках України	2	2		2		
5.5	Методика навчання користувачів роботі з електронними ресурсами бібліотеки	4	2	2		2	
5.6	Оцінка якості бібліотечно-інформаційних послуг і ефективності бібліотечно-інформаційного обслуговування	6	4	2	2	2	
	Модульна контрольна робота	2					2
	Разом за змістовим модулем 5	30	14	8	6	14	2
	Екзамен	30					30
	Разом за навчальним планом	120	42	22	20	42	36

5. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль III ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕК НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ

Лекція 3.1. Професійна етика бібліотекаря в роботі з користувачами бібліотек (2 год.)

Користувач бібліотеки як клієнт. Сучасна проблема професійної етики бібліотекаря. Кодекс етики ІФЛА для бібліотекарів та інших інформаційних працівників.

Професіограма сучасного бібліотекаря. Основні професійні і особистісні якості бібліотекаря відділу обслуговування. Колектив бібліотеки як організатор інфраструктури інформаційно-бібліотечного обслуговування.

Складові і норми етики бібліотекаря. Культура поведінки й спілкування з читачами для працівників бібліотек: загальні положення, мова, зовнішній вигляд і манери поведінки. Основні функції, форми і види бібліотечного спілкування. Бар'єри інформаційного обслуговування: соціально-психологічний підхід.

Конфліктні ситуації в роботі бібліотекаря. Групи «важких (проблемних) користувачів». Рекомендації для уникнення конфліктів з відвідувачами бібліотеки.

Залежність іміджу бібліотеки від поведінкової складової працівників.

Семінарське заняття 8. Бібліотекар як суб'єкт формування іміджу бібліотеки (2 год.).

**Лекція 3.2. Інформаційно-бібліотечне обслуговування:
зміст, структура, напрями (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: книгоношництво, бригадний абонемент, заочний бібліотечний абонемент. Техніка позастаціонарного обслуговування користувачів.

Організація обслуговування користувачів за міжбібліотечним абонементом (МБА).

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

Семінарське заняття 9. Обслуговування читачів у бібліотеці: нові підходи і традиційні способи (2 год.)

**Лекція 3.3. Технологія інформаційного обслуговування користувачів:
індивідуальний, груповий та масовий аспекти (2 год.)**

Значення і завдання індивідуального бібліотечного обслуговування. Основні сучасні концепції.

Методи індивідуального бібліотечного обслуговування. Індивідуальна бесіда. Метод складання індивідуального планового читання. Метод індивідуального інформування. Форми диференційованого обслуговування користувачів: вибіркове поширення інформації (ВПІ), диференційоване обслуговування керівників (ДОК) і оперативне сигнальне інформування (ОСІ).

Технологія масового і групового бібліотечного обслуговування. Масове бібліотечне обслуговування – засіб розширення впливу бібліотеки і зміцнення її зв'язків з партнерськими організаціями. Досвід бібліотечного масового обслуговування за кордоном.

Групове і фронтальне масове бібліотечне обслуговування. Групове клієнторієнтоване бібліотечне обслуговування. Технологія підготовки

інформаційного забезпечення групових дозвіллево-любительських потреб користувачів бібліотек.

Лекція 3.4. Особлива методика бібліотечно-інформаційного обслуговування (2 год.)

Бібліотеки сімейного читання. Поняття про окрему методику бібліотечно-інформаційного обслуговування. Створення бібліотек сімейного читання на основі психолого-педагогічних закономірностей пізнання сім'ї. Бібліотеки сімейного читання на базі дитячих і дорослих бібліотек. Специфічні форми організації роботи бібліотек сімейного читання.

Бібліотечно-інформаційне обслуговування дітей та юнацтва. Завдання бібліотечно-інформаційного обслуговування дітей, підлітків, юнацтва. Вікові особливості. Завдання індивідуального і масового обслуговування користувачів різних вікових груп.

Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів з обмеженими можливостями. Роль бібліотек в соціальній реабілітації та соціальної інтеграції інвалідів. Бібліотечно-інформаційне обслуговування як фактор часткової компенсації дефектів. Організація обслуговування інвалідів: специфіка, форми, методи.

Зарубіжний досвід інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів різних категорій.

Семінарське заняття 10. Бібліотечно-інформаційне обслуговування окремих груп користувачів (2 год.)

Змістовий модуль IV.

НОВІ БІБЛІОТЕЧНІ ПОСЛУГИ: ТЕХНОЛОГІЇ ВЕБ 2.0 В ІНФОРМАЦІЙНОМУ ОБСЛУГОВУВАННІ КОРИСТУВАЧІВ

Лекція 4.1. Комплексні інформаційні заходи бібліотек як елемент інформаційного обслуговування користувачів (2 год.)

День спеціаліста як комплексний захід, форма бібліографічного інформування. Структура програми Дня спеціаліста. Учасники Дня спеціаліста.

Планування програми Дня спеціаліста. Планування та підготовка до Дня спеціаліста. Проведення Дня спеціаліста. Облік та аналіз проведення Дня спеціаліста.

День інформації як комплексна форма бібліографічного інформування. Структура і порядок проведення Дня інформації.

День бібліографії. Роль бібліографів у проведенні Дня бібліографії. Універсальні Дні бібліографії. Наочні форми роботи з підвищення інформаційно-бібліографічної культури читачів. Тематичні Дні бібліографії.

День періодики як огляд цікавих рубрик і публікацій. Ділові зустрічі у бібліотеках: види, мета, етапи підготовки. Конференції як вид масового заходу.

Семінарське заняття 11. Комплексні інформаційні заходи бібліотек (2 год.).

Лекція 4.2. Діяльність бібліотек з надання доступу до мережевих інформаційних ресурсів (2 год.)

Історія виникнення та еволюція розвитку інтернет-доступу як бібліотечної послуги. Документи, що регламентують діяльність бібліотек з надання доступу

до мережевих інформаційних ресурсів. 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.

Досвід роботи публічних бібліотек світу та України з надання доступу користувачам до ресурсів мережі Інтернет. Правова основа електронного бібліотечного обслуговування.

Організація роботи інтернет-центру у бібліотеці. Практичні питання системної адміністрації інтернет-центру бібліотеки. Надання бездротового доступу до Інтернет по технології Wi-Fi. Умови підтримання мережі у робочому стані. Модернізація та доцільне використання. Інтернет-місце користувача публічної бібліотеки.

Довідково-бібліографічне обслуговування он-лайн, за допомогою електронної пошти, надання доступу читачам до комерційних баз даних, проведення відео конференцій, організація чатів тощо. Сервісне бібліотечно-інформаційне обслуговування.

Організаційні та методичні підходи до надання інформаційно-консультаційних послуг. Організація спеціалізованих служб у бібліотеках як нових структурних підрозділів. Персонал інтернет-центрів. Основні принципи раціонального використання персоналу.

Планування робіт, вивчення можливостей їх фінансування через державний бюджет, місцеві бюджети, інноваційні фонди. Надання спеціальних послуг за рахунок оплати підприємствами, об'єднаннями, приватними особами.

Правила користування інтернет-центром у бібліотеці. Бібліотечний медіа-центр. Підходи до планування діяльності бібліотеки за умови існування інтернет-центру.

Семінарське заняття 12. Інтелектуальна власність та авторське право в Інтернеті: відповідальність бібліотеки і бібліотекаря (2 год.)

Лекція 4.3. Веб-сайт бібліотеки в інформаційному обслуговуванні користувачів: призначення, вимоги, можливості (2 год.)

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. Коцаревим: 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.

Веб-сайт бібліотеки як складова частина сучасного іміджу бібліотеки. Вимоги до контенту та дизайну веб-сайту бібліотеки. Мапа сайту. Правові та технічні аспекти розміщення на сайті видань бібліотеки, краєзнавчих ресурсів, повних текстів книг. Надання доступу до електронного каталогу бібліотеки.

Новітні форми роботи бібліотекарів за допомогою веб-сайту: віртуальна довідка, консультації бібліотекаря у режимі on-line, електронна доставка документів. Організація зворотного зв'язку з читачами: гостьова книга, форум, чат. Віртуальні виставки. Лічильники відвідувань сайту та окремих його сторінок і розділів.

Технології створення власного сайту. Поняття хостингу та безкоштовний хостинг. Реєстрація сайту. Обслуговування сайту.

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

Електронна бібліотека як нова форма організації бібліотечного обслуговування. Класифікація електронних бібліотек: за способом створення, за складом документів, за цільовим призначенням. Типологія електронних бібліотек.

Правила «мережевого етикету» у роботі бібліотекаря.

Семінарське заняття 13. Веб-сайти бібліотек як елементи позастанціонарного бібліотечного обслуговування (2 год.)

Семінарське заняття 14. Дистанційне інформаційно-бібліотечне обслуговування: від МБА до електронних бібліотек (2 год.)

Змістовий модуль V.

ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ І ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕК: СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ

Лекція 5.1. Участь бібліотечних закладів України в інформаційному процесі електронного урядування (2 год.)

Е-урядування як засіб комунікативного зв'язку між владою і суспільством. Залучення бібліотек до розвитку електронного урядування. Програми сприяння Парламенту України (ПСП II).

Задоволення потреб громадян через участь бібліотек у інформаційному процесі електронного урядування. Підвищення комп'ютерної грамотності населення. Надання доступу до інформації та послуг органів державної влади онлайн.

Українська бібліотечна асоціація – провідна бібліотечна установа з розвитку е-урядування. Проекти і програми УБА з розвитку е-урядування: «Бібліоміст», «Публічні бібліотеки – мости до електронного урядування»,

проекти «Бібліотеки і виборчий процес: навчаємо бібліотекарів і виборців конституційних прав», «Бібліотека – громада: відкритий простір», «Активні громадяни», «Містки громадської активності».

Впровадження електронного урядування в освітній і навчальний процес як один із напрямів діяльності УБА.

Семінарське заняття 15. Розвиток електронного урядування як частина інформаційно-бібліотечного обслуговування (2 год.)

Лекція 5.2. Мережа пунктів доступу громадян до офіційної інформації у бібліотеках як спосіб інформаційного обслуговування і складова частина електронного урядування (2 год.)

Організація доступу до інформації органів державної влади України в бібліотеках. Взаємодія бібліотек та органів влади.

Мережа пунктів доступу громадян: сучасний стан. Вимоги до Пунктів доступу у бібліотеці. Переваги участі для бібліотек у програмах е-урядування.

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

Семінарське заняття 16. Організація Пунктів доступу громадян до офіційної інформації у бібліотеках України (2 год.)

Лекція 5.3. Методика навчання користувачів роботі з електронними ресурсами бібліотеки (2 год.)

Соціологічні дослідження проблем готовності користувачів бібліотеки до роботи з електронними ресурсами. Підходи до формування контингенту користувачів, що можуть проходити навчання.

Підходи до організації навчання (індивідуальне, групове). Види індивідуальних та групових занять. Використання індивідуальних методів навчання (консультації, інструктажі, бесіди-настанови). Основні принципи групового навчання (лекції, семінари, практикуми-тренінги, конкурси-заліки).

Наочність у навчанні (друковані матеріали, інформація на дошці, путівники, плакати, мультимедіа, мережа).

Розробка змісту навчання користувачів бібліотеки. Диференційований підхід до формування груп користувачів за рівнем знань (початковий, середній, достатній, високий). Підходи до організації навчання користувачів з особливими потребами.

Дистанційне навчання. Принципи єдності теоретичних і практичних занять, підтримання зацікавленості, орієнтації на базовий рівень знань, формування практичних умінь і навичок.

Менеджер навчальних програм у бібліотеці. Функції, планування діяльності, облік та звітність.

Лекція 5.4. Оцінка якості бібліотечно-інформаційних послуг і ефективності бібліотечно-інформаційного обслуговування (2 год.)

Показники ефективності бібліотечно-інформаційного обслуговування: оцінка ресурсів обслуговування, інтенсивність обслуговування, результативність окремих бібліотечних послуг.

Методи оцінки якості бібліотечно-інформаційних послуг: програмно-цільовий; експертний; управлінський; природний (Б. П. Лінч).

Методики оцінювання якості бібліотечно-інформаційних послуг. Удосконалення показників за ІФЛА та ISO.

Оцінка ефективності бібліотечно-інформаційного обслуговування. ISO 2789 «Інформація і документація. Міжнародна бібліотечна статистика». ISO 11620 «Інформація і документація. Показники ефективності роботи бібліотек».

Семінарське заняття 17. Оцінка якості бібліотечно-інформаційних послуг і ефективності бібліотечно-інформаційного обслуговування (2 год.)

6. Контроль навчальних досягнень

6.1. Система оцінювання навчальних досягнень студентів

Вид діяльності студента	Максимальна к-сть балів за одиницю	Модуль 1		Модуль 2		Модуль 3	
		кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів
Відвідування лекцій	1	4	4	3	3	4	4
Відвідування семінарських занять	1	3	3	4	4	3	3
Відвідування на практичному занятті	1						
Робота на семінарському занятті	10	3	30	4	40	3	30
Робота на практичному занятті	10						
Лабораторна робота (в тому числі допук, виконання, захист)							
Виконання завдань для самостійної роботи	5	7	35	4	20	6	30
Виконання модульної роботи	25	1	25	1	25	1	25
Виконання ІНДЗ							
<i>Разом</i>			97		92		92
Максимальна кількість балів	281						
Екзамен	40						
Розрахунок коефіцієнта	Розрахунок: $281:60=4,7$ Студент набрав: 220 балів Оцінка: $220:4,7 = 47$ балів + max 40 балів за екзамен						

6.2. Завдання для самостійної роботи та критерії її оцінювання

Змістовий модуль III

ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕК НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ (14 год.)

3.1. На підставі нормативної, рекомендаційної літератури розробити Кодекс етики працівника бібліотекаря відповідного профілю (за вибором студента) – 2 год.

3.2. Підготувати комплексний ілюстративно-графічний матеріал на тему: «Конфліктний користувач – етичний бібліотекар». Для підготовки використати

фрагменти фільмів, документальних стрічок, аудіозаписів тощо – 2 год.

3.3. Ознайомитися з Типовими нормами часу на основні процеси бібліотечної роботи та зробити конспект норм:

3.3.1. Надання послуг користувачам (4) – обслуговування користувачів (4.1) – 2 год.

3.3.2. Надання послуг користувачам (4) – підготовка до видачі документів (4.2), обслуговування віддалених користувачів (4.3) – 2 год.

3.3.3. Надання довідково-бібліографічних послуг (5) – довідково-інформаційна робота (5.1), довідково-бібліографічні послуги (5.2), бібліографічне інформування (5.3) – 2 год.

3.4. Здійснити аналіз проведення бібліотеками України комплексних масових/групових заходів упродовж 2016-2017 року (три бібліотеки на вибір студента) за такими параметрами: тематика, типи читачів, спеціалізація, короткий зміст – 2 год.

3.5. Підготувати презентацію на тему: «Зарубіжний досвід інформаційно-бібліотечного обслуговування сімей / дітей і юнацтва / користувачів з обмеженими фізичними можливостями» (на вибір студента) – 2 год.

Змістовий модуль IV

НОВІ БІБЛІОТЕЧНІ ПОСЛУГИ: ТЕХНОЛОГІЇ ВЕБ 2.0 В ІНФОРМАЦІЙНОМУ ОБСЛУГОВУВАННІ КОРИСТУВАЧІВ

(14 год.)

4.1. Розробити план організації і сценарій інформаційного заходу для проведення в університетській бібліотеці, обираючи довільну тематику популяризації літератури (студентам дозволяється об'єднуватися в групи): тематичної виставки; бібліографічного огляду; Дня інформації; Дня спеціаліста; літературного вечора; клубу за інтересами – 4 год.

4.2. Підготувати рекламний матеріал для оголошення про захід, підготовлений відповідно до завдання 4.1. – 2 год.

4.3. Оцінити інтернет-сайт бібліотеки (за вибором студента). Результати представити за наступною схемою – 2 год.:

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 _____

4.4. Здійснити оцінку рівня обслуговування у віддаленому режимі 3-5 бібліотек (на вибір студента). Для цього скористатись меню сайту бібліотеки «Запитай у бібліотекаря» (чи інше формулювання). Студент самостійно обирає тематику запиту. За результатами виконання завдання сформувавати звіт у формі таблиці – 4 год.

Назва бібліотеки; назва відділу, який здійснює дистанційне обслуговування	Назва меню сайту для інтерактивного зв'язку	Тематика звернення (детальний опис або повністю переданий зміст повідомлення, яке відправлялося)	Загальна оцінка зворотного зв'язку (оперативність надання відповіді, змістовність, повнота, релевантність, дотримання норм етики)

4.5. Переглянути інтернет-сайти 5 бібліотек України та сформулювати перелік нових видів послуг, які надають бібліотеки на основі використання комп'ютерних технологій. Результати представити в таблиці «Характеристика інтернет-ресурсів, продуктів та послуг бібліотек» – 2 год.

Назва сайту (ресурсу)	Електронна адреса (шлях доступу)	Рік створення	Характеристика ресурсу (короткий опис та коментар)

Змістовий модуль V.

ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ І ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕК: СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ (14 год.)

5.1. Підготувати презентацію на тему: «Проекти УБА з розвитку електронного урядування в Україні» – 2 год.

5.2. На основі інформації з офіційного сайту УБА:

5.2.1. Створити «Карту сучасних бібліотек України» (бібліотеки, які долучилися до програми «Бібліоміст») – 2 год.

5.2.2. Підготувати огляд найбільш «сучасних бібліотек» в кожному регіоні – 4 год.

5.3. 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 роботу Пункту доступу громадян до інформації органів влади – 2 год.

5.4. Підготувати веббібліографічний список на одну з тем: «Інформаційне обслуговування користувачів бібліотек: український та зарубіжний досвід», «Інформаційне обслуговування людей з особливими потребами», «Специфіка роботи з дитячою читацькою аудиторією», «Поради шкільному бібліотекарю», «Рекламні матеріали бібліотеки як спосіб популяризації бібліотечних послуг», «Електронне урядування і бібліотеки» – 2 год.

5.5. Використовуючи конкретні методи оцінки якості бібліотечно-інформаційних послуг, провести оцінювання якості послуг однієї з бібліотек, в якій Ви обслуговувалися – 2 год.

6.3. Форми проведення модульного контролю та критерії оцінювання

Модульна контрольна робота проводиться після вивчення певного змістового модуля. Оцінюється за виконання завдань у формі, зазначеній викладачем у робочій програмі. Кількість модульних контрольних робіт з навчальної дисципліни – 4, виконання кожної роботи є обов'язковим.

ЗАВДАННЯ ДО МОДУЛЬНИХ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ.

Змістовий модуль III

ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕК НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ

1. Користувач бібліотеки як клієнт.
2. Сучасна проблема професійної етики бібліотекаря.
3. Кодекс етики ІФЛА для бібліотекарів та інших інформаційних працівників.
4. Професіограма сучасного бібліотекаря.
5. Складові і норми етики бібліотекаря.
6. Культура поведінки й спілкування з читачами для працівників бібліотек.
7. Основні функції, форми і види бібліотечного спілкування.
8. Бар'єри інформаційного обслуговування: соціально-психологічний підхід.
9. Групи «важких (проблемних) користувачів».

10. Рекомендації для уникнення конфліктів з відвідувачами бібліотеки.
11. Залежність іміджу бібліотеки від поведінкової складової працівників.
12. Стаціонарне обслуговування читачів на абонементі та в читальному залі.
13. Диференційоване обслуговування користувачів.
14. Відповідність форм абонементів і видів обслуговування.
15. Форми абонементів.
16. Техніка обслуговування користувачів на абонементі.
17. Організація обслуговування читачів у читальному залі.
18. Загальні та спеціалізовані читальні зали.
19. Техніка роботи з обслуговування користувачів у читальному залі.
20. Позастаціонарне обслуговування користувачів.
21. Організація обслуговування користувачів за міжбібліотечним абонементом (МБА).
22. Типові норми часу на основні процеси надання послуг користувачам (обслуговування користувачів).
23. Методи індивідуального бібліотечного обслуговування.
24. Форми диференційованого обслуговування користувачів.
25. Технологія масового і групового бібліотечного обслуговування.
26. Групове і фронтальне масове бібліотечне обслуговування.
27. Технологія підготовки інформаційного забезпечення групових дозвілево-любительських потреб користувачів бібліотек.
28. Бібліотеки сімейного читання.
29. Бібліотечно-інформаційне обслуговування дітей та юнацтва.
30. Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів з обмеженими можливостями.

Змістовий модуль IV

НОВІ БІБЛІОТЕЧНІ ПОСЛУГИ: ТЕХНОЛОГІЇ ВЕБ 2.0 В ІНФОРМАЦІЙНОМУ ОБСЛУГОВУВАННІ КОРИСТУВАЧІВ

1. День спеціаліста як комплексний захід, форма бібліографічного інформування.
2. Планування, підготовка і проведення Дня спеціаліста.
3. Облік та аналіз проведення масового заходу в бібліотеці.
4. День інформації як комплексна форма бібліографічного інформування.
5. Структура і порядок проведення Дня інформації.
6. Універсальні і тематичні Дні бібліографії.
7. День періодики як огляд цікавих рубрик і публікацій.
8. Ділові зустрічі у бібліотеках: види, мета, етапи підготовки.
9. Бібліотечні конференції як вид масового заходу.
10. Регламентация діяльності бібліотек з надання доступу до мережевих інформаційних ресурсів.
11. Маніфест Міжнародної федерації бібліотечних асоціацій та установ (ІФЛА) про Інтернет.
12. Рекомендації Української бібліотечної асоціації «Доступ до Інтернету»

як бібліотечна послуга».

13. Проект LEAP для публічних бібліотек України.
14. Досвід роботи публічних бібліотек світу та України з надання доступу користувачам до ресурсів мережі Інтернет.
15. Правова основа електронного бібліотечного обслуговування.
16. Правила «мережевого етикету» у роботі бібліотекаря.
17. Організація роботи інтернет-центру у бібліотеці.
18. Довідково-бібліографічне обслуговування он-лайн.
19. Сервісне бібліотечно-інформаційне обслуговування.
20. Персонал інтернет-центрів.
21. Правила користування інтернет-центром у бібліотеці.
22. Підходи до планування діяльності бібліотеки за умови існування інтернет-центру.
23. Класифікація інтернет-сайтів фірми «Євровеб».
24. Критерії оцінювання веб-сайтів користувачами.
25. Веб-сайт бібліотеки як складова частина сучасного іміджу бібліотеки.
26. Вимоги до контенту та дизайну веб-сайту бібліотеки.
27. Новітні форми роботи бібліотекарів за допомогою веб-сайту.
28. Організація зворотного зв'язку з читачами.
29. Електронна бібліотека як нова форма організації бібліотечного обслуговування.
30. Класифікація електронних бібліотек.

Змістовий модуль V

ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ І ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕК: СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ

1. Е-урядування як засіб комунікативного зв'язку між владою і суспільством.
2. Залучення бібліотек до розвитку електронного урядування.
3. Програми сприяння Парламенту України (ПСП II).
4. Задоволення потреб громадян через участь бібліотек у інформаційному процесі електронного урядування.
5. Підвищення комп'ютерної грамотності населення бібліотеками.
6. Надання доступу до інформації та послуг органів державної влади онлайн у бібліотеках.
7. Проекти і програми УБА з розвитку е-урядування.
8. Впровадження електронного урядування в освітній і навчальний процес як один із напрямів діяльності УБА.
9. Організація доступу до інформації органів державної влади України в бібліотеках.
10. Взаємодія бібліотек та органів влади.
11. Мережа пунктів доступу громадян.
12. Вимоги до Пунктів доступу у бібліотеці.
13. Переваги участі для бібліотек у програмах е-урядування.

14. Інформаційна підтримка працівників галузей освіти, науки, культури, підприємництва та бізнесу.

15. Соціологічні дослідження проблем готовності користувачів бібліотеки до роботи з електронними ресурсами.

16. Підходи до формування контингенту користувачів Пунктів допуску.

17. Підходи до організації навчання користувачів.

18. Види індивідуальних та групових занять.

19. Основні принципи групового навчання.

20. Застосування наочних матеріалів у навчанні населення.

21. Розробка змісту навчання користувачів бібліотеки.

22. Диференційований підхід до формування груп користувачів за рівнем знань.

23. Менеджер навчальних програм у бібліотеці.

24. Функції, планування діяльності, облік та звітність.

25. Показники ефективності бібліотечного обслуговування.

26. Методи оцінки якості бібліотечно-інформаційних послуг.

27. Удосконалення показників бібліотечного обслуговування за ІФЛА та ISO.

28. ISO 2789 «Інформація і документація. Міжнародна бібліотечна статистика».

29. ISO 11620 «Інформація і документація. Показники ефективності роботи бібліотек».

30. Оцінка інформаційного обслуговування бібліотеки (на конкретному прикладі).

6.4. Форми проведення семестрового контролю та критерії оцінювання.

Форма проведення: письмова. Екзамен у формі письмового тестування з практичним завданням. Максимальна кількість балів: 40 балів. Критерії оцінювання: тестування — 20 балів. Завдання з однією правильною відповіддю — 1 бал (усього 20 балів). Практичне завдання — 20 балів. Правильна відповідь на питання — 10 балів (усього 20 балів).

6.5. Орієнтовний перелік питань до екзамену.

1. Теоретичні та законодавчі основи інформаційного обслуговування користувачів бібліотек.
2. Кодекс етики ІФЛА для бібліотекарів та інших інформаційних працівників.
3. Концепція якісних змін бібліотек задля забезпечення сталого розвитку України (до 2025 року).
4. Нормативно-правове забезпечення бібліотечного обслуговування (ЮНЕСКО, ІФЛА, ALA, УБА).
5. Основні концепції інформаційного обслуговування користувачів бібліотек.
6. Інформаційне обслуговування користувачів бібліотек як соціальний процес.
7. Завдання інформаційного обслуговування користувачів бібліотек.
8. Модернізація форм і методів інформаційного обслуговування користувачів бібліотек.

9. Компонентна структура системи інформаційного обслуговування користувачів бібліотек.
10. Інформаційне середовище бібліотеки: структура, концепції.
11. Еволюція уявлень про завдання та зміст інформаційного обслуговування.
12. Процес організації обслуговування користувачів бібліотек.
13. Характеристика інформаційних продуктів та послуг бібліотеки.
14. Структура споживацьких вимог до інформації.
15. Інформаційні потреби та їх вплив на інформаційний пошук.
16. Інформаційна потреба та інформаційний запит з точки зору інформаційного обслуговування
17. Методика пошуку інформації та її основні етапи.
18. Інтелектуальна карта інформаційних потреб користувачів бібліотек
19. Вивчення користувачів як основний етап в організації інформаційного обслуговування.
20. Опитування як метод вивчення читацької аудиторії.
21. Користувач бібліотеки як клієнт.
22. Складові і норми етики бібліотекаря.
23. Основні функції, форми і види бібліотечного спілкування.
24. Бар'єри інформаційного обслуговування: соціально-психологічний підхід.
25. Групи «важких (проблемних) користувачів».
26. Рекомендації для уникнення конфліктів з відвідувачами бібліотеки.
27. Залежність іміджу бібліотеки від поведінкової складової працівників.
28. Стаціонарне обслуговування читачів на абонементі та в читальному залі.
29. Диференційоване обслуговування користувачів.
30. Відповідність форм абонементів і видів обслуговування.
31. Техніка обслуговування користувачів на абонементі.
32. Організація обслуговування читачів у читальному залі.
33. Загальні та спеціалізовані читальні зали.
34. Техніка роботи з обслуговування користувачів у читальному залі.
35. Позастаціонарне обслуговування користувачів.
36. Організація обслуговування користувачів за міжбібліотечним абонементом (МБА).
37. Типові норми часу на основні процеси надання послуг користувачам (обслуговування користувачів).
38. Методи індивідуального бібліотечного обслуговування.
39. Форми диференційованого обслуговування користувачів.
40. Технологія масового і групового бібліотечного обслуговування.
41. Групове і фронтальне масове бібліотечне обслуговування.
42. Технологія підготовки інформаційного забезпечення групових дозвіллеволубительських потреб користувачів бібліотек.
43. Бібліотеки сімейного читання.
44. Бібліотечно-інформаційне обслуговування дітей та юнацтва.
45. Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів з обмеженими можливостями.
46. День спеціаліста як комплексний захід, форма бібліографічного

- інформування.
47. Облік та аналіз проведення масового заходу в бібліотеці.
 48. День інформації як комплексна форма бібліографічного інформування.
 49. Структура і порядок проведення Дня інформації.
 50. Універсальні і тематичні Дні бібліографії.
 51. День періодики як огляд цікавих рубрик і публікацій.
 52. Бібліотечні конференції як вид масового заходу.
 53. Регламентація діяльності бібліотек з надання доступу до мережевих інформаційних ресурсів.
 54. Маніфест Міжнародної федерації бібліотечних асоціацій та установ (ІФЛА) про Інтернет.
 55. Рекомендації Української бібліотечної асоціації «Доступ до Інтернету як бібліотечна послуга».
 56. Проект LEAP для публічних бібліотек України.
 57. Досвід роботи публічних бібліотек світу та України з надання доступу користувачам до ресурсів мережі Інтернет.
 58. Правова основа електронного бібліотечного обслуговування.
 59. Правила «мережевого етикету» у роботі бібліотекаря.
 60. Організація роботи інтернет-центру у бібліотеці.
 61. Довідково-бібліографічне обслуговування он-лайн.
 62. Сервісне бібліотечно-інформаційне обслуговування.
 63. Персонал інтернет-центрів.
 64. Правила користування інтернет-центром у бібліотеці.
 65. Підходи до планування діяльності бібліотеки за умови існування інтернет-центру.
 66. Критерії оцінювання веб-сайтів користувачами.
 67. Веб-сайт бібліотеки як складова частина сучасного іміджу бібліотеки.
 68. Вимоги до контенту та дизайну веб-сайту бібліотеки.
 69. Новітні форми роботи бібліотекарів за допомогою веб-сайту.
 70. Організація зворотного зв'язку з читачами.
 71. Електронна бібліотека як нова форма організації бібліотечного обслуговування.
 72. Класифікація електронних бібліотек.
 73. Е-урядування як засіб комунікативного зв'язку між владою і суспільством.
 74. Залучення бібліотек до розвитку електронного урядування.
 75. Задоволення потреб громадян через участь бібліотек у інформаційному процесі електронного урядування.
 76. Підвищення комп'ютерної грамотності населення бібліотеками.
 77. Надання доступу до інформації та послуг органів державної влади онлайн у бібліотеках.
 78. Проекти і програми УБА з розвитку е-урядування.
 79. Організація доступу до інформації органів державної влади України в бібліотеках.
 80. Мережа пунктів доступу громадян.
 81. Вимоги до Пунктів доступу у бібліотеці.

82. Переваги участі для бібліотек у програмах е-урядування.
83. Інформаційна підтримка працівників галузей освіти, науки, культури, підприємництва та бізнесу.
84. Соціологічні дослідження проблем готовності користувачів бібліотеки до роботи з електронними ресурсами.
85. Підходи до формування контингенту користувачів Пунктів допуску.
86. Підходи до організації навчання користувачів.
87. Функції, планування діяльності, облік та звітність.
88. Показники ефективності бібліотечного обслуговування.
89. Методи оцінки якості бібліотечно-інформаційних послуг.
90. ISO 2789 «Інформація і документація. Міжнародна бібліотечна статистика». ISO 11620 «Інформація і документація. Показники ефективності роботи бібліотек».

6.6. Шкала відповідності оцінок

Оцінка	Кількість балів
Відмінно	100-90
Дуже добре	82-89
Добре	75-81
Задовільно	69-74
Достатньо	60-68
Незадовільно	0-59

7. Навчально-методична карта дисципліни «Інформаційне обслуговування користувачів бібліотек»

Разом: 120 год., лекції – 22 год., семінарські заняття – 20 год., самостійна робота – 42 год., мк – 6 год., семестровий контроль – 30 год. екзамен

Тиждень	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
Модулі	Змістовий модуль III				Змістовий модуль IV				Змістовий модуль V			
Назва модуля	ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕК НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ				НОВІ БІБЛІОТЕЧНІ ПОСЛУГИ: ТЕХНОЛОГІЇ ВЕБ 2.0 В ІНФОРМАЦІЙНОМУ ОБСЛУГОВУВАННІ КОРИСТУВАЧІВ				ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ І ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕК: СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ			
Кількість балів за модуль	97 балів				92 балів				92 балів			
Лекції	відвідування - 4 б.				відвідування - 3 б.				відвідування - 4 б.			
Теми лекцій	Професійна етика бібліотекаря в роботі з користувачами бібліотек – 1б.	Інформаційно-бібліотечне обслуговування: зміст, структура, напрями – 1б.	Технологія інформаційного обслуговування користувачів: індивідуальний, груповий та масовий аспекти – 1б.	Особлива методика бібліотечно-інформаційного обслуговування – 1б.	Комплексні інформаційні заходи бібліотек як елемент інформаційного обслуговування користувачів – 1б.	Діяльність бібліотек з надання доступу до мережевих інформаційних ресурсів – 1б.	Веб-сайт бібліотеки в інформаційному обслуговуванні користувачів: призначення, вимоги, можливість – 1б.	Участь бібліотечних закладів України в інформаційному процесі електронного урядування – 1б.	Мережа пунктів доступу громадян до офіційної інформації у бібліотеках як способ обслуговування інформаційного обслуговування і складова частина електронного урядування – 1б.	Методика навчання користувачів роботи з електронними ресурсами бібліотеки – 1б.	Оцінка якості бібліотечно-інформаційних послуг і ефективності бібліотечно-інформаційного обслуговування – 1б.	
Теми семінарських занять	Бібліотекар як суб'єкт формування іміджу бібліотеки – 1+10б.	Обслуговування читачів у бібліотеці: нові підходи і традиційні способи – 1+10б.	Бібліотечно-інформаційне обслуговування окремих груп користувачів – 1+10б.	Комплексні інформаційні заходи бібліотек – 1+10б.	Інтелектуальна власність та авторське право в Інтернеті: відповідальність бібліотеки і бібліотекаря – 1+10б.	Веб-сайти бібліотек як елементи позастанціонарного бібліотечного обслуговування – 1+10б.	Дистанційне інформаційно-бібліотечне обслуговування: від МБА до електронних бібліотек – 1+10б.	Розвиток електронного урядування як частина інформаційно-бібліотечного обслуговування – 1+10б.	Організація Пунктів доступу громадян до офіційної інформації у бібліотеках України – 1+10б.	Оцінка якості бібліотечно-інформаційних послуг і ефективності бібліотечно-інформаційного обслуговування – 1+10б.		
Самостійна робота	5x7=35 б.				5x4=20 б.				5x6=30 б.			
Види поточного контролю	Модульна контрольна робота 1 – 25 б.				Модульна контрольна робота 2 – 25 б.				Модульна контрольна робота 3 – 25 б.			
Підсумковий контроль	Екзамен 40 балів											

8. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Законодавчі і нормативно-правові документи

1. Библиографическая деятельность. Основные термины и определения : 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).

2. Бібліотечно-інформаційна діяльність. Терміни та визначення : (ДСТУ 7448:2013). – Вид. офиц. – Чинний від 2014–07–01. – Київ : Мінекономрозвитку України, 2014. – III, 41 с. – (Інформація та документація) (Національний стандарт України).

3. Про авторське право і суміжні права : Закон України 23 груд.1993 р. № 3792-ХІІ // Відом. Верхов. Ради України. – 1993. – №75. – Ст. 54; В ред. Закону № 1977-VIII від 23.03.2017 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/T379200.html.

4. Про бібліотеки і бібліотечну справу : Закон України від 27 січ. 1995 р. №32/95-ВР // Відом. Верхов. Ради України. – 1995. – №7. – Ст. 45; В ред. Закону №16-19 від 01.01.2015 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/32/95-%D0%B2%D1%80>.

5. Програма сприяння Парламенту України (ПСП II) [Електронний ресурс] // USAID від американського народу. – Режим доступу : <http://www.pdp.org.ua/about>.

6. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011р. / Відомості Верховної Ради України. – 2011. – № 32. – Ст. 314. 3.1.4.

7. Про інформацію : Закон України від 2 жовт. 1992 р. № 2657-ХІІ // Відом. Верхов. Ради України. – 1992. – №48. – Ст. 650; В ред. Закону №317-19 від 21.05.2015 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.

8. Про схвалення плану дій з впровадження в Україні Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» [Електронний ресурс] : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 05.04.2012 № 220-р. // База даних «Законодавство України» / ВР України. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/220-2012-p>.

Базова

9. Бондаренко В. Бібліотечне інтернет-обслуговування: стан та перспективи : [монографія] / Вікторія Бондаренко ; наук. ред. Т. Гранчак ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2016. – 276 с.

10. Бородин В. А. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие / В. А. Бородин. – Москва : Либерей-Библинформ, 2006. – 165 с. : ил. – (Серия «Библиотекарь и время. XXI век» ; вып. 7).

11. Брежнева В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; СПбГУКИ. – Санкт-Петербург : Профессия, 2004. – 304 с. – (Библиотека).

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

13. Дворкина М. Я. Библиотечное обслуживание: теоретический аспект : монография / М. Я. Дворкина. – Москва : Профиздат, 2001. – 248 с.

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

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

Додаткова

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

17. Баркова О. В. Напрями розвитку технологій формування інформаційних ресурсів електронних бібліотек в Україні / О. В. Баркова // Міжнар. конф. «Електронні зображення та візуальні мистецтва»: зб. пр. першої укр. конф. сер. EVA, 22-24 трав. 2002 р., Київ. – Київ, 2002. – С. 115–124.

18. Библиотечно-информационное обслуживание : учебник / Ю. Ф. Андреева, О. Ф. Бойкова, В. А. Бородин и др.; под науч. ред. М. Я. Дворкиной. – Москва : Полио, 2016. – 240 с.

19. Білик О. Бібліотеки та питання професіоналізації кадрів / О. Білик // Бібл. планета. – 2011. – № 2. – С. 26-29.

20. Богун Н. Корпоративна культура в бібліотеці / Н. Богун // Бібл. планета. – 2013. – № 1. – С. 11-13.

21. Бондаренко В. І. Дистантне інформаційно-бібліотечне обслуговування: від МБА до електронних бібліотек / В. І. Бондаренко // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. – 01/2010. – Вип. 26. – С. 150–163.

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

23. Влада – бібліотека – громада: приєднуємося до електронного урядування : практ. посіб. для бібліотек з надання послуг електронного урядування / Центральна бібліотека ім. М. Л. Кропивницького ЦБС для дорослих м. Миколаєва; уклад. Г. М. Гич, Т. О. Михайловська, О. М. Некипелова, А. Є. Цуканова. – Миколаїв : ФОП Швець В. Д., 2013. – 120 с.

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

25. Гутник Л. М. Специфічні особливості бібліотечно-інформаційного обслуговування у відділі образотворчих мистецтв НБУВ / Л. М. Гутник, Г. М. Юхимець // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського : зб. наук. пр. – Київ, 2002. – Вип. 9. – С. 237–249.

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

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

28. Досвід роботи бібліотек-учасниць Мережі пунктів доступу громадян до офіційної інформації (за матеріалами оцінки ефективності діяльності Мережі ПДГ) / Українська бібліотечна асоціація; Програма сприяння Парламенту П. – Київ, 2015. – 195 с.

29. Езова С. А. Библиотекарь и читатель : типы поведения : науч.-метод. пособие / С. А. Езова. – Москва : Либерия-Бибинформ, 2009. – 112 с.

30. Езова С. А. Культура общения библиотекарей : учебно-методическое пособие / С. А. Езова ; ред. О. Р. Бородин. – Москва : Либерия, 2004. – 143 с.

31. Жарков А. Д. Технология культурно-досуговой деятельности библиотеки : учеб.-метод. пособие / А. Д. Жарков. – Москва : Либерия-Бибинформ, 2008. – 240 с.

32. Іваницька Т. Інформаційний простір бібліотеки: нові технології – нові можливості / Т. Іваницька, Н. Фадєєва // Вища шк. – 2011. – № 4. – С. 113–122.

33. Іванова Н. Сучасні бібліотечні установи в процесі поширення правових знань / Н. Іванова // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2010. – Вип. 26. – С. 81–87.

34. Інтелектуальна власність та її захист: нормат.-правове регулювання : зб. документів / О. М. Роїна (упоряд.) – 3-тє вид., перероб. та доп. – Київ : КНТ, 2006. – 479 с.

35. Інформаційно-бібліографічна робота публічної бібліотеки : метод. реком. / Харків. обл. універс. наук. б-ка ; уклад. Л.О.Сашкова. – Харків : ХОУНБ, 2015. – 21 с.

36. Каліберда Н. Бібліотечно-інформаційне обслуговування в умовах розвитку електронного середовища : [за матеріалами міжнар. наук. конф. «Інтранет/екстранет-ресурси в наукових бібліотеках», 9–10 жовт. 2007 р., м. Київ] / Н. Каліберда, А. Бровкін // Бібл. вісн. – 2007. – № 6. – С. 20–23.

37. Каліберда Н. Висвітлення теоретичних і організаційних основ бібліотечного обслуговування читачів у дослідженнях науковців Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського / Н. Каліберда // Бібл. вісн. 2010. – № 3. – С. 58–68.

38. Копанєва В. О. Бібліотека та мережева інформація / В. О. Копанєва // Вісник книжкової палати. – 2007. – № 2. – С. 31–36.

39. Копанєва В. О. Інтернет-ресурси як джерело формування бібліотечних фондів / В. О. Копанєва // Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: Проблеми науки, освіти, практики : зб. матеріалів міжнар. наук.-практич. конф., Київ, 17-18 травня 2005 р. – Київ, 2005. – Ч. 1. – С. 161–164.

40. Костенко Л. Й. Нові інформаційні технології електронних бібліотек / Л. Й. Костенко // Бібл. вісн. – 2005. – № 6. – С. 25–28.

41. Костенко Л. Й. Розвиток інформаційних технологій та Інтернет у бібліотеках / Л. Й. Костенко // Бібл. вісн. – 2002. – № 1. – С. 16–18.

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

43. МакМенеми Д. Предоставление электронных услуг: руководство для публичных библиотек и центров обучения / Дэвид МакМенеми, Алан Поултер ; пер. с англ. Е. М. Зайцевой, К. Ю. Волковой ; под. ред. Я. Л. Шрайберга. – Москва : Омега-Л, 2016. – 248 с.

44. Миколенко Р. Сучасні критерії оцінювання діяльності бібліотек / Р. Миколенко // Бібліотечна планета. – 2010. – № 4. – С. 17–20.

45. Орієнтація на клієнта – користувача бібліотеки: методичні поради / Упр. культури, національностей, релігій та туризму Хмельниц. облдержадмін.; ХОУНБ ім. М. Островського. – Хмельницький, 2015. – 28 с.

46. Оцінка ефективності діяльності Мережі пунктів доступу громадян до офіційної інформації в бібліотеках : матер. дослідження / авт.-уклад. О. Бруй, О. Бояринова, Я. Сошинська ; Укр. бібл. асоц. ; Прогр. сприяння Парламенту П. – Електрон. вид. – Київ : УБА, 2012. – 89 с.

47. Пальчук В. Бібліотека в забезпеченні розвитку електронних інформаційних комунікацій між суб'єктами електронного урядування / В. Пальчук // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В.І. Вернадського. – Київ, 2015. – Вип. 41. – С. 80–99.

48. Пальчук В. Роль публічних бібліотек у розвитку електронного урядування / В. Пальчук // Бібліотечний вісник. – 2015. – № 3. – С. 22–27.

49. Пастухов О. М. Авторське право в Інтернеті : навч. посібник / О. М. Пастухов; Академія правових наук України; Науково-дослідний ін-т інтелектуальної власності / О. А. Підпригора (відп.ред.). – Київ : Школа, 2004. – 143 с.

50. Пастухов О. М. Авторське право у сфері функціонування всесвітньої інформаційної мережі Інтернет : автореф. дис. канд. юрид. наук : 12.00.03 / О. М. Пастухов; НАН України; Інститут держави і права ім. В.М.Корецького. – Київ, 2002. – 18 с.

51. Пашкова В. С. Маніфест ІФЛА про Інтернет / В. С. Пашкова // Публічна бібліотека: місія: (З досвіду різних країн. Погляд методиста) / Уклад.: Цуріна І., Гудимова Н.; пер. з англ. В. С. Пашкової. – Київ : НПБУ, 2004. – С. 41–43.

52. Пашкова В. С. Нова бібліотечна послуга: надання читачам доступу до Інтернету / В. С. Пашкова // Професійний бібліотечний рух: назустріч змінам бібл.-інформ. середовища: зб. ст. наук.-практ. конф. – Київ, 2001. – С. 64–68.

53. Пашкова В. С. Роль публічних бібліотек у розвитку електронної Європи: проект PULMAN і Ойраський маніфест / В. С. Пашкова // Бібл. планета. – 2003. – № 3. – С. 18–19.

54. Пашкова В. С. Спільна заява Міжнародної федерації бібліотечних асоціацій та установ (ІФЛА) і Міжнародної асоціації видавців (МАВ) про

свободу висловлення в INTERNET / Пер. з англ. В. С. Пашкової // Вісн. Книжк. палати. – 2004. – № 4. – С. 17.

55. Пестрецова О. Доступ громадян до офіційної інформації у діяльності сучасних бібліотек / О. Пестрецова // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В.І. Вернадського. – Київ, 2015. – Вип. 41. – С. 180–188.

56. Пол Р. Измерение качества деятельности библиотек / Розвита Пол, Питер те Бокхорст ; пер. с англ. и науч. ред. Г. А. Кисловской ; Рос. гос. б-ка. – 2-е изд., перераб. – Москва : Пашков дом, 2008. – 316 с.

57. Публічна бібліотека: Веб-сайт: десять років до успіху / Національна парламентська бібліотека України / І. Цуріна (підгот.), А. Абдуллаєва (пер.з англ.), Н. Цуріна (підгот.). – Київ, 2004. – 31 с.

58. Рогова П. І. Бібліотечно-інформаційне обслуговування освітян спеціалізованими фондами педагогічних бібліотек. Історичні тенденції та перспективи / П. І. Рогова // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2002. – Вип. 9. – С. 25–38.

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

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

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

62. Соловяненко Д. В. Веб-технології другого покоління в українському сегменті мережі Інтернет / Д. В. Соловяненко // Вісн. Кн. палати. – 2007. – № 10. – С. 38–42.

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

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

65. 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.

66. Центри публічного доступу до Internet у бібліотеках : навчальні матеріали / Укладачі: В. К. Скарнь, І. О. Шевченко. – Київ, 2005. – 75 с. – (Сер.: Безперервна освіта бібліотекарів України; Вип. 18-19).

67. 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.

68. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування / В. М. Шеломенцев. – 2-ге вид. – Київ : Лібра, 2003. – 415 с.

69. Шемаєва Г. В. Електронні ресурси бібліотек України в системі наукових комунікацій : монографія / Г. В. Шемаєва ; Харківська держ. академія культури. – Харків : ХДАК, 2008. – 289 с.

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

71. Щербан Р. Реалізуємо право на доступ до електронного уряду: [надання доступу громадянам до офіційної інформації з використанням можливостей Інтернет-технологій] / Р. Щербан // Бібліотечний форум України. – 2011. – № 02. – С. 9–12.

72. Юрченко О. В. Морально-етичні норми спілкування шкільного бібліотекаря з читачем / О. В. Юрченко // Шкільна бібліотека. – 2002. – № 2. – С. 35–38.

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

№ з/п	Адреса веб-сайту	Назва веб-сайту
1	http://mincult.kmu.gov.ua/mincult/uk/index	Міністерство культури України
2	http://www.irbis-nbuv.gov.ua	Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського : електронні інформаційні ресурси НБУВ
3	http://www.nplu.org/	Національна бібліотека України імені Я. Мудрого
4	http://library.kubg.edu.ua	Бібліотека Київського університету імені Бориса Грінченка
5	http://www.ula.org.ua/ua/	Українська бібліотечна асоціація
6	http://journals.uran.ua/bv	Журнал «Бібліотечний вісник»
7	http://profy.nplu.org/articles.php?lng=uk&pg=5907	Журнал «Бібліотечна планета»
8	http://govinfolibrary.wordpress.com/2013/03/07/бібліотека-та-громадські-установи-до/	Блог Української бібліотечної асоціації «Доступ громадян до офіційної інформації: роль бібліотек»
9	http://www.library.pl.ua/nashi_vidannja/inshi_vidannja/etika_bibliotekarja/	Етико-моральний аспект культури бібліотечного обслуговування
10	http://sas1.at.ua/index/0-54	Індивідуальне обслуговування читачів: імідж та етика професійної поведінки бібліотекаря
11	http://ula.org.ua/fileadmin/uba_documents/others_documents/doc_for_ubadoc/Code_of_Professional_Ethics_2013_Edited_Nov26.pdf	Кодекс етики бібліотекаря
12	http://zounb.zp.ua/node/458	Конфлікти в бібліотеці: знайти і подолати

13	http://dlib.eastview.com/browse/doc/21833665	Конфлікти та їхнє розв'язання в процесі бібліотечної взаємодії
14	http://profy.4uth.gov.ua/uspisnij-dosvid/reader-andlibrarian/communication-without-conflict	Секрети безконфліктного спілкування у бібліотеці
15	http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/16559/1/53-513-522.pdf	Кравченко О. М. Етичний аспект культури бібліотечного обслуговування / О. М. Кравченко, О. М. Грамм
16	http://library.zntu.edu.ua/for_librarian/crim_2012/kiselyova.pdf	Кисельова О. І. Етична складова професійної діяльності бібліотекаря
17	http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/13103/1/10_Сучасні%20критерії%20та%20показники%20оцінювання%20якості%20роботи%20бібліотек%20и.pdf	Солоіденко Г. І. Сучасні критерії та показники оцінювання якості роботи бібліотеки