

Київський університет імені Бориса Грінченка  
Інститут журналістики  
Кафедра бібліотекознавства та інформології

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Проректор з науково-методичної  
та навчальної роботи

  
О.Б. Жильцов  
« 01 » « 09 » 2020 року

## РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕК, АРХІВІВ ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ УСТАНОВ

для студентів *чссл*

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

Київ – 2020

КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ БОРИСА ГРІНЧЕНКА Ідентифікаційний код 02136554	
Начальник відділу моніторингу якості освіти	
Програма № <u>02.54/20</u>	
<i>Жильцов</i> (підпис)	(прізвище, ініціали)
«    »	20 <u>20</u> р.

Київський університет імені Бориса Грінченка  
Інститут журналістики  
Кафедра бібліотекознавства та інформології



«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Проректор з науково-методичної  
та навчальної роботи

О.Б. Жильцов

09

2019 року

## РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕК, АРХІВІВ, ІНФОРМАЦІЙНИХ ЦЕНТРІВ

для студентів

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



Київ – 2019

**Розробник:**

**Терещенко Наталія Миколаївна**, кандидат педагогічних наук, доцент кафедри бібліотекознавства та інформології Інституту журналістики Київського університету імені Бориса Грінченка

**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 29 серпня 2019 року №2

Завідувач кафедри

бібліотекознавства та інформології

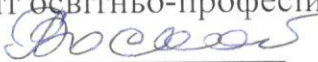


О.В. Воскобойнікова-Гузєва

Робочу програму погоджено з гарантом освітньо-професійної програми «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»

29 серпня 2019 року

Гарант освітньо-професійної програми



О.В. Воскобойнікова-Гузєва

Робочу програму перевірено

12.09.2019 р.

Заступник директора Інституту журналістики з навчальної роботи



О.А. Росінська

Пролонговано:

на 2020/2021 н.р. підпис (ПІБ), «22» 08 2020 р., протокол № 1

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 I</i> .....	8
<i>Змістовий модуль II</i> .....	9
<i>Змістовий модуль III</i> .....	10
<i>Змістовий модуль IV</i> .....	11
6. Контроль навчальних досягнень .....	12
<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> .....	17
<i>6.4. Форми проведення семестрового контролю та критерії оцінювання</i> .....	21
<i>6.5. Орієнтовний перелік питань до екзамену</i> .....	21
<i>6.6. Шкала відповідності оцінок</i> .....	24
7. Навчально-методична карта дисципліни «Інформаційне обслуговування користувачів бібліотек».....	25
8. Рекомендована література	
<i>Законодавчі і нормативно-правові документи</i> .....	27
<i>Базова</i> .....	28
<i>Додаткова</i> .....	28
Інформаційні ресурси.....	32

## 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	5/150	-
Курс	2	-
Семестр	3-4	-
Кількість змістових модулів з розподілом	4	-
Обсяг кредитів	4	-
Обсяг годин, в тому числі:	120	-
Аудиторні	56	-
Модульний контроль	8	-
Семестровий контроль	30	-
Самостійна робота	56	-
Форма семестрового контролю	Екзамен	-

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Мета дисципліни** – формування у студентів системи теоретичних знань та практичних умінь про організацію, різні види, процеси, технологію бібліотечно-інформаційного обслуговування читача (користувача) бібліотеки, архіву, інформаційного центру, а також про специфіку роботи з різними читацькими групами.

### **Завдання дисципліни:**

- розкрити сутність та специфіку обслуговування користувачів в бібліотеках, архівах та інформаційних центрах;
- визначити теоретичні аспекти становлення та концептуальних підходів до інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів;
- ознайомити з законодавчими та нормативно-правовими основами інформаційно-бібліотечного обслуговування;
- вивчити технологію та методи бібліотечного обслуговування основних читацьких груп;
- розкрити специфіку обслуговуванні користувачів архівів;
- обґрунтувати важливість використання сучасних інноваційних технологій при обслуговуванні користувачів бібліотек, архівів, інформаційних центрів;
- розглянути призначення та специфіку роботи Веб-сайтів бібліотек та бібліотечно-інформаційних центрів;

- розкрити важливість інформаційної культури та етики у процесі обслуговування користувачів бібліотек, архівів, інформаційних центрів;
- визначити форми та функції бібліотечного спілкування;
- сформулювати у студентів основні професійні якості бібліотекаря;
- дослідити нові форми організації бібліотечного обслуговування в Україні та за кордоном.

Дисципліна спрямована на формування у студентів таких **фахових (професійних) програмних компетентностей** освітньої програми підготовки бакалаврів спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»:

ЗК-4 Комплексне розв'язання проб-лем. Здатність до пошуку, опрацювання та аналізу інформації з різних джерел, з інформаційних ресурсів, джерел (електронних, письмових, архівних та усних) до виконання конкретних практичних завдань.

ЗК-5 Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

ЗК-6 Здатність працювати в команді. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

ФК-1 Здатність забезпечувати відбір, аналіз, оцінку, систематизацію, моніторинг, організацію, зберігання, розповсюдження та надання в користування інформації та знань у будь-яких форматах. Аналітико-синтетична обробка документів та інформації, готувати відповідні аналітичні огляди, реферати наукових статей і монографій.

ФК-5 Здатність створювати чітку, стислу та точну управлінську документацію відповідно до чинних стандартів.

Знання бібліотечно-інформаційного та архівного законодавства, документів державних органів влади і управління; статутів інформаційних установ різних типів і видів; уміння забезпечувати виконання операцій з перетворення ресурсів у продукцію; можливість на основі стандартних методик скласти статистичні і інформаційні звіти, вести облікову документацію; створювати умови для підвищення культури персоналу установи, його безперервної освіти.

ФК-6 Здатність підтримувати ділову комунікацію з усіма суб'єктами інформаційного ринку, користувачами, партнерами, органами влади та управління, засобами масової інформації.

ФК-7 Здатність впроваджувати інноваційні технології виробництва інформаційних продуктів та послуг, підвищення якості інформаційного обслуговування користувачів бібліотек та архівів.

### **3. Результати навчання за дисципліною**

За результатами вивчення дисципліни студент має отримати такі **програмні результати** освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів за спеціальністю 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа», а саме:

ПРН-3 2 Знання основ правових та етичних відносин, основ психологічних особливостей поведінки людини в єдності її тілесної, духовної та соціальної складових.

ПРН-3 4 Знання щодо психотипів особистості, соціонічних типів; користування різними видами впливів на свідомість; уміння застосовувати технології формування громадської думки, знання професійної термінології.

ПРН-3 5 Знання міждисциплінарних зв'язків, спроможність з'ясувати суть одного й того ж поняття (процесу, явища) з позицій інформаційних, бібліотечних та архівних дисциплін.

ПРН-У 2 Створювати бібліографічні та інформаційні продукти в традиційній та електронній формі.

ПРН-У 4 Здатність застосовувати основи наукової роботи в бібліотечно-інформаційній галузі (підготовка аналітичних довідок, експрес-опитування, анкети).

ПРН-У 17 Організувати масові заходи інформаційного обслуговування, використовувати різні форми бібліотечного спілкування.

#### 4. Структура навчальної дисципліни

##### Тематичний план для денної форми навчання у третьому семестрі

№ з/п	Назви змістових модулів і тем	Кількість годин						
		Разом	Аудиторних	Лекцій	Семінарських	Практичних	Самостійна робота	Підсумковий контроль
<b>Змістовий модуль І. ІНФОРМАЦІЙНО-БІБЛІОТЕЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ</b>								
1.1	Становлення інформаційно-бібліотечного обслуговування: зміст, структура, напрями	4	2	2				
1.2	Аналіз концептуальних підходів до інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів: історія і сучасний стан	2	2			2	2	
1.3	Інформаційні продукти та послуги бібліотек в системі обслуговування користувачів	4	2		2		2	
1.4	Законодавчі та нормативно-правові основи інформаційно-бібліотечного обслуговування	8	2			2	2	
1.5	Організація інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів	2	2			2	2	
1.6	Бібліотечно-інформаційне обслуговування окремих груп користувачів	6	2			2	2	
1.7	Вивчення та задоволення інформаційних потреб користувачів у процесі обслуговування	2	2			2	4	
	Модульна контрольна робота	2						2
	<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>30</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>2</b>
	<b>Разом за навчальним планом</b>	<b>30</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>2</b>

## Тематичний план для денної форми навчання у четвертого семестрі

№ з/п	Назви змістових модулів і тем	Кількість годин						
		Разом	Аудиторних	Лекцій	Семинарських	Практичних	Самостійна робота	Підсумковий контроль
<b>Змістовий модуль II.</b>								
<b>ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ АРХІВІВ</b>								
2.1	Специфіка інформаційного обслуговування користувачів архівів	6	2	2				
2.2	Організація користування документами в архіві	2	2		2		2	
2.3	Довідково-інформаційне обслуговування користувачів архіву				2		2	
2.4	Видавання архівних довідок	8	2			2	4	
2.5	Обслуговування користувачів у читальному залі архіву	2	2		2			
2.6	Ознайомлення громадськості з документами архіву	4	2			2	2	
2.7	Інформаційне забезпечення спеціалістів профільною інформацією у системі вибіркового розповсюдження інформації	2	2			2	4	
	Модульна контрольна робота	2						2
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>		<b>30</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>2</b>
<b>Змістовий модуль III.</b>								
<b>СУЧАСНІ АСПЕКТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ ІНФОРМАЦІЙНИХ УСТАНОВ</b>								
3.1	Бібліотечно-інформаційний центр – нова модель бібліотечного обслуговування	8	2	2				
3.2	Інноваційні технології обслуговування користувачів: зміст та призначення	2	2		2		2	
3.3	Діяльність бібліотек з надання доступу до мережових інформаційних ресурсів	6	2			2	4	
3.4	Інтелектуальна власність та авторське право в Інтернеті: відповідальність обслуговуючого персоналу інформаційного центру	2	2		2		2	
3.5	Організація роботи інтернет-центру у бібліотеці	6	2			2	4	
3.6	Веб-сайти бібліотечно-інформаційних центрів як елементи позастанціонарного обслуговування користувачів	2	2			2	2	
3.7	Навчання користувачів роботі з електронними ресурсами бібліотечно-інформаційного центру	2	2			2		
	Модульна контрольна робота	2						2
<b>Разом за змістовим модулем 3</b>		<b>30</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>2</b>



<b>Змістовий модуль IV. ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА БІБЛІОТЕКАРЯ У РОБОТІ З КОРИСТУВАЧАМИ СУЧАСНИХ БІБЛІОТЕК, АРХІВІВ, ІНФОРМАЦІЙНИХ УСТАНОВ</b>								
4.1	Професійна етика бібліотекаря в роботі з користувачами бібліотек	10	2	2				
4.2	Формування професійної етики бібліотекаря в роботі з користувачами бібліотек	2	2		2		2	
4.3	Кодекс етики бібліотекаря					2	2	
4.4	Безпека та ергономіка у обслуговуванні користувачів	4	2			2	4	
4.5	Бібліотекар як суб'єкт формування іміджу бібліотеки	2	2		2			
5.5	Оцінка якості бібліотечно-інформаційних послуг та ефективності бібліотечно-інформаційного обслуговування	4	2			2	4	
5.6	Інноваційні форми організації бібліотечного обслуговування в Україні та за кордоном	6	4			2	2	
	Модульна контрольна робота	2						2
	<b>Разом за змістовим модулем 4</b>	<b>30</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>2</b>
	<b>Екзамен</b>	<b>30</b>						<b>30</b>
	<b>Разом за навчальним планом</b>	<b>150</b>	<b>56</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>56</b>	<b>38</b>

## **5. Програма навчальної дисципліни**

### **Змістовий модуль I. ІНФОРМАЦІЙНО-БІБЛІОТЕЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ**

#### **Лекція 1.1. Становлення інформаційно-бібліотечного обслуговування: зміст, структура, напрями (2 год.)**

Історичний розвиток системи бібліотечного обслуговування як суспільна потреба. Основні концепції бібліотечного обслуговування. Підходи (інформаційний і бібліотечний) до обслуговування користувачів.

Потреби користувачів, які зумовлюють звернення до бібліотеки.

Стаціонарне обслуговування читачів на абонементі та в читальному залі.

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).

**Практичне заняття 1.** Аналіз концептуальних підходів до інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів: історія та сучасний стан (2 год.)

**Семінарське заняття 1.** Інформаційні продукти та послуги бібліотек в системі обслуговування користувачів (2 год.).

**Практичне заняття 2.** Законодавчі та нормативно-правові основи інформаційно-бібліотечного обслуговування (2 год.)

**Практичне заняття 3.** Організація інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів (2 год.).

**Практичне заняття 4.** Бібліотечно-інформаційне обслуговування окремих груп користувачів (2 год.)

**Практичне заняття 5.** Способи вивчення та задоволення інформаційних потреб користувачів у процесі обслуговування (2 год.)

## **Змістовий модуль II.**

### **ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ АРХІВІВ**

#### **Лекція 2.1. Специфіка інформаційного обслуговування користувачів архівів (2 год.)**

Архіви та архівні установи: їх роль та призначення у суспільстві.

Архівні документи та послуги. Інформаційні документи архіву. Інформаційне забезпечення користувачів архіву відповідно до їх запитів. Організація користування документами. Основними формами користування документами архіву. Видавання архівних довідок

Видавання документів у тимчасове користування за межі архіву.

Обслуговування користувачів у читальному залі архіву.

Шляхи ознайомлення громадськості з документами архіву. Специфіка організація виставок архівних документів Зміст та призначення планування екскурсій, лекцій, доповідей в архіві. Пропагування документів архіву в засобах масової інформації. Документальні публікації та їх підготовка архівом

Інформаційна діяльність служби НТІ архіву. Інформаційне забезпечення науково-дослідної та методичної роботи архіву. Інформаційне забезпечення управління службою НТІ. Інформаційне забезпечення практичної діяльності. Абоненти ДІО служби НТІ архіву Основні види ДІО, що здійснює служба НТІ.

Довідково-інформаційне обслуговування користувачів. Вивчення інформаційних потреб та запитів користувачів. Методи виявлення, вивчення та уточнення інформаційних потреб і запитів.

Бібліографічне обслуговування та бібліографічне інформування. Виконання інформаційних запитів. Диференційоване забезпечення керівників науково-технічною інформацією. Інформаційне забезпечення спеціалістів профільною інформацією у системі вибіркового розповсюдження інформації. Організація та проведення днів інформації. Організація тематичних виставок матеріалів ДІФ. Обслуговування по міжбібліотечному абонементу.

**Семінарське заняття 2.** Організація обслуговування користувачів в архіві (2 год.).

**Семінарське заняття 3.** Довідково-інформаційне обслуговування користувачів архіву (2 год.).

**Практичне заняття 6.** Видавання архівних довідок (2 год.).

**Практичне заняття 7.** Обслуговування користувачів у читальному залі архіву (2 год.).

**Семінарське заняття 4.** Інформаційне забезпечення спеціалістів профільною інформацією у системі вибіркового розповсюдження інформації (2 год.).

**Практичне заняття 8.** Ознайомлення громадськості з документами архіву (2 год.).

### **Змістовий модуль III.**

## **СУЧАСНІ АСПЕКТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ ІНФОРМАЦІЙНИХ УСТАНОВ**

### **Лекція 3.1. Бібліотечно-інформаційний центр – нова модель бібліотечного обслуговування (2 год.).**

Трансформація бібліотек у електронні бібліотеки та бібліотечно-інформаційні центри. Електронна бібліотека як нова форма організації бібліотечного обслуговування. Класифікація електронних бібліотек. Типологія електронних бібліотек. Електронна бібліотека як складова дистанційного навчання. Створення проблемно-орієнтованого інформаційного продукту. Бібліотечні корпоративні мережі та їх призначення. Діяльність університетських електронних бібліотек у інформаційному забезпеченні нових форм навчання. Корпоративна взаємодія бібліотек як спосіб удосконалення віддаленого обслуговування користувачів. Досвід роботи публічних бібліотек світу та України з надання доступу користувачам до ресурсів мережі Інтернет. Діяльність бібліотек з надання доступу до мережевих інформаційних ресурсів. Види мережних документів за Т. В. Майстровичем. шляхи та механізм надання доступу до мережевих інформаційних ресурсів. Правила «мережевого етикету» у роботі бібліотекаря.

Веб-сайт бібліотеки як складова частина сучасного іміджу бібліотеки. Вимоги до контенту та дизайну веб-сайту бібліотеки. Мапа сайту. 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.

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. Персонал інтернет-центрів: вимоги, компетенції. Основні принципи раціонального використання персоналу. Надання інформаційно-консультаційних послуг. Довідково-бібліографічне обслуговування он-лайн. Сервісне бібліотечно-інформаційне обслуговування. Правила користування інтернет-центром у бібліотеці. Бібліотечний медіа-центр.

Правова основа електронного бібліотечного обслуговування. 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.

**Семінарське заняття 5.** Інноваційні технології обслуговування користувачів: зміст та призначення (2 год.).

**Практичне заняття 9.** Діяльність бібліотек з надання доступу до мережових інформаційних ресурсів (2 год.).

**Практичне заняття 10.** Організація роботи інтернет-центру у бібліотеці (2 год.).

**Семінарське заняття 6.** Веб-сайти бібліотечно-інформаційних центрів як елементи позастаніонарного обслуговування користувачів (2 год.).

**Практичне заняття 11.** Інтелектуальна власність та авторське право в Інтернеті: відповідальність обслуговуючого персоналу інформаційного центру (2 год.).

**Практичне заняття 12.** Навчання користувачів роботі з електронними ресурсами інформаційного центру (2 год.).

#### **Змістовий модуль IV.**

### **ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА БІБЛІОТЕКАРЯ В РОБОТІ З КОРИСТУВАЧАМИ СУЧАСНИХ БІБЛІОТЕК, АРХІВІВ, ІНФОРМАЦІЙНИХ УСТАНОВ**

#### **Лекція 4.1. Професійна етика бібліотекаря в роботі з користувачами бібліотек (2 год.).**

Користувач бібліотеки як клієнт. Колектив бібліотеки як організатор інфраструктури інформаційно-бібліотечного обслуговування. Сучасні проблеми професійної етики бібліотекаря. Складові та норми етики бібліотекаря. Роль УБА у формуванні та підтримці етики обслуговування

користувачів. Кодекс етики ІФЛА для бібліотекарів та інших інформаційних працівників. Основні морально-етичні норми професійної бібліотечної діяльності.

Професіограма сучасного бібліотекаря. Основні професійні та особистісні якості бібліотекаря відділу обслуговування. Культура поведінки й спілкування з читачами для працівників бібліотек: загальні положення, мова, зовнішній вигляд та манери поведінки. Основні функції, форми та 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

Безпека та ергономіка у обслуговуванні користувачів. Поняття особистої безпеки як одного з показників якості обслуговування. Безпека персоналу та користувачів у бібліотеці. Організація робочого місця користувача як одна з умов якості послуг. Вимоги до робочих місць поділяються на: технологічні, організаційні, фізіологічні. Ергономічні основи безпеки праці. Сутність та напрями ергономіки. Умови функціонального комфорту (ФК) та їх вплив на формування ергономічної культури. Освітлення робочих місць як один із чинників безпеки. Організація освітлення приміщення та робочих місць (працівників, читачів) у бібліотеці. Провітрювання приміщень у бібліотеці. Провітрювання штучне та природне

Естетичні основи безпеки праці. Сигнальні кольори. Знаки безпеки праці. Естетичні фактори та їх вплив на психічний та фізичний стан людини. Колір як важливий чинник у формуванні сприятливого робочого оточення у бібліотеці. Вибір кольорового оформлення приміщень та візуальних матеріалів. Критерії вибору кольорового рішення (приміщення, візуальних матеріалів тощо).

Якість обслуговування як у контексті професійної етики бібліотекаря. Показники ефективності бібліотечного обслуговування. Оцінювання професійної компетентності працівників. Удосконалення показників якості за ІФЛА та ISO.

**Семінарське заняття 7.** Формування професійної етики бібліотекаря в роботі з користувачами бібліотек (2 год.).

**Практичне заняття 13.** Кодекс етики бібліотекаря (2 год.).

**Практичне заняття 14** Безпека та ергономіка у обслуговуванні користувачів (2 год.).

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

**Практичне заняття 15.** Оцінка якості бібліотечно-інформаційних послуг та ефективності бібліотечно-інформаційного обслуговування (2 год.).

**Практичне заняття 16.** Інноваційні форми організації бібліотечного обслуговування в Україні та за кордоном (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		Модуль 4	
		кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів
Відвідування лекцій	4	1	1	1	1	1	1	1	1
Відвідування семінарських занять	1	1	1	3	3	2	2	2	2
Відвідування на практичному занятті	1	5	5	3	3	4	4	4	4
Робота на семінарському занятті	10	1	10	3	30	2	20	2	20
Робота на практичному занятті	10	5	50	3	30	4	40	4	40
Лабораторна робота (в тому числі допуск, виконання, захист)									
Виконання завдань для самостійної роботи	5	6	30	5	25	5	25	6	30
Виконання модульної роботи	25	1	25	1	25	1	25	1	25
Виконання ІНДЗ									
<i>Разом</i>			122		117		117		122
Максимальна кількість балів	<b>478</b>								
Екзамен	<b>40</b>								
Розрахунок коефіцієнта	Розрахунок: $478 : 60 = 8$ Студент набрав: 455 балів Оцінка: $455:8 = 57$ балів + max 40 балів за екзамен								

### 6.2. Завдання для самостійної роботи та критерії її оцінювання

#### Змістовий модуль І. ІНФОРМАЦІЙНО-БІБЛІОТЕЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ

1.1. Здійснити аналіз законодавчих актів та нормативних документів УБА щодо інформаційного обслуговування користувачів бібліотек. Результати представити у формі конспекту основних положень – 2 год.

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

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

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

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

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

1.4. Підготувати рекламний матеріал для оголошення про захід, підготовлений відповідно до завдання 1.3. – 2 год.

## **Змістовий модуль II.**

### **ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ АРХІВІВ**

2.1. Розкрийте основні джерела для наведення архівних довідок з урахування змісту їх запиту: архівні довідки про трудовий стаж; архівні довідки про заробітну плату; архівні довідки про освіту; архівні довідки про майнові права тощо. – 2 год.

Результати подати у таблиці.

Таблиця.

№ з.п.	Зміст запиту на архівну довідку	Основні джерела для наведення архівних довідок
1.		

2.2 Розкрити зміст та призначення архівних копій та витягів з документів. Визначити та охарактеризувати матеріальні носії архівних копій документів. Визначте вимоги та особливості складання (подання) архівних копій та витягів з документів. – 2 год.

2.3 Переглянути інтернет-сайти 3 архівів України та визначити основну номенклатуру їх послуг, яку вони пропонують своїм користувачам. Визначити, чи є серед них послуги унікальні, неповторювані. За результатами зробленого аналізу заповнити таблицю – 4 год.

Таблиця.

№ з.п.	Назва архіву	Електронна адреса (код доступу)	Характеристика ресурсу (короткий опис та коментар: які послуги пропонує, як їх презентує, чи пропонує послуги тощо)

2.4. Розробити план організації та проведення Дня інформації в архівній установі з метою презентації архівних фондів, рідкісних документів тощо. Тематика заходу на вибір студента. У захід з нагоди дня інформації включити: презентацію заходу, тематичну виставку, зустрічі з цікавими людьми тощо. – 4 год.

2.5. Здійснити аналіз проведення архівними установами України заходів з презентації архівних фондів, упродовж 2017-2018 року. Проаналізувати на базі одного з архівів, на вибір студента, проведені заходи за такими параметрами: тематика, типи читачів, спеціалізація, короткий зміст – 2 год.

### **Змістовий модуль III.**

## **СУЧАСНІ АСПЕКТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ ІНФОРМАЦІЙНИХ УСТАНОВ**

3.1. Розглянути Правила користування інтернет-центром у бібліотеці. Визначити особливості та умови користування інтернет-центром. Розкрити нові можливості щодо надання послуг. – 2 год.

3.2. Оцінити інтернет-сайт бібліотеки (за вибором студента). Результати представити за наступною схемою – 4 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 та 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 \_\_\_\_\_

3.3. 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 сформував 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)

3.4. 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)

3.5. Визначити планові заходи для організації роботи інтернет-центру у бібліотеці. Визначити головні напрями які потребують фінансування. Розглянути стан фінансової підтримки щодо організація роботи інтернет-центру, а саме:

- вивчити можливості фінансування через державний бюджет, місцеві бюджети, інноваційні фонди.
- визначити можливості фінансування через надання спеціальних платних послуг для підприємств, об'єднань, приватних осіб тощо. – 2 год.

#### **Змістовий модуль IV.**

### **ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА БІБЛІОТЕКАРЯ В РОБОТІ З КОРИСТУВАЧАМИ СУЧАСНИХ БІБЛІОТЕК, АРХІВІВ, ІНФОРМАЦІЙНИХ УСТАНОВ**

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

4.2. Написати есен на тему: «Умови функціонального комфорту та їх вплив на формування ергономічної культури» або «Естетичні фактори та їх вплив на психічний та фізичний стан людини» – 2 год.

4.3. Розглянути роль та призначення кольору у оформленні та дизайні бібліотеки. Охарактеризувати гами гармонуючих та контрастуючих кольорів стосовно основного. Подати у таблиці. – 2 год.

Таблиця.

Основний	Гармонуючий	Контрастуючий

4.4. Обґрунтувати вибір кольорового оформлення приміщень бібліотеки з урахуванням таких критеріїв: розмір приміщення, освітленість, функціональне призначення, кількість осіб що мають у ньому знаходитися (персонал, відвідувачі тощо). Обґрунтувати вибір кольорового оформлення візуальних матеріалів у бібліотеці орієнтуючись на їх зміст та призначення. – 2 год.

4.5. Підготувати комплексний ілюстративно-графічний матеріал на тему: «Конфліктний користувач – етичний бібліотекар». Для підготовки можна використати фрагменти фільмів, документальних стрічок, аудіозаписів тощо – 2 год.

4.5. Визначити ознаки професійної компетентності працівників бібліотеки та критерії для її оцінювання. Оцінити професійну компетентність працівників (3 осіб на вибір студента) бібліотеки Університету. На основі узагальнення їх компетенцій вибрати найбільш значущі. Результати подати у вигляді таблиці. – 4 год.

Таблиця.

Компетенція	Критерії оцінки	Оцінка та її обґрунтування

4.6. Розглянути та охарактеризувати показники ефективності бібліотечного обслуговування: оцінка ресурсів обслуговування, інтенсивність обслуговування, результативність окремих бібліотечних послуг. Результати подати у вигляді таблиці. – 2 год.

Таблиця.

Показники ефективності бібліотечного обслуговування	Характеристика

### 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 І. ІНФОРМАЦІЙНО-БІБЛІОТЕЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ

1. День інформації як комплексна форма бібліографічного інформування.
2. Структура і порядок проведення Дня інформації.
3. Універсальні і тематичні Дні бібліографії.
4. День періодики як огляд цікавих рубрик і публікацій.
5. Ділові зустрічі у бібліотеках: види, мета, етапи підготовки.
6. Бібліотечні конференції як вид масового заходу.
7. Стаціонарне обслуговування читачів на абонементі та в читальному залі.
8. Диференційоване обслуговування користувачів.
9. Відповідність форм абонементів і видів обслуговування.
10. Форми абонементів.
11. Техніка обслуговування користувачів на абонементі.
12. Організація обслуговування читачів у читальному залі.
13. Загальні та спеціалізовані читальні зали.
14. Техніка роботи з обслуговування користувачів у читальному залі.
15. Позастаціонарне обслуговування користувачів.
16. Організація обслуговування користувачів за міжбібліотечним абонементом (МБА).
17. Типові норми часу на основні процеси надання послуг користувачам (обслуговування користувачів).
18. Методи індивідуального бібліотечного обслуговування.
19. Форми диференційованого обслуговування користувачів.
20. Технологія масового і групового бібліотечного обслуговування.
21. Групове і фронтальне масове бібліотечне обслуговування.
22. Технологія підготовки інформаційного забезпечення групових дозвілєво-любительських потреб користувачів бібліотек.
23. Бібліотеки сімейного читання.
24. Бібліотечно-інформаційне обслуговування дітей та юнацтва.
25. Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів з обмеженими можливостями.

## **Змістовий модуль II.**

### **ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ АРХІВІВ**

1. Архівні документи та послуги. Інформаційні документи архіву.
2. Інформаційне забезпечення користувачів архіву відповідно до їх запитам.
3. Основні форми користування документами архіву. Організація користування документами.
4. Зміст та призначення архівних довідок.
5. Вимоги до складання та видавання архівних довідок.
6. Причини складання листів на запит до архівної установи.
7. Основні джерела для наведення архівних довідок.
8. Видавання архівних копій та витягів з документів.
9. Видавання документів у тимчасове користування за межі архіву.
10. Обслуговування користувачів у читальному залі архіву.

11. Шляхи ознайомлення громадськості з документами архіву.
12. Специфіка організація виставок архівних документів.
13. Зміст та призначення планування екскурсій, лекцій, доповідей в архіві.
14. Пропагування документів архіву в засобах масової інформації.
15. Документальні публікації та їх підготовка архівом
16. Інформаційна діяльність служби НТІ архіву.
17. Інформаційне забезпечення науково-дослідної та методичної роботи архіву.
18. Інформаційне забезпечення управління службою НТІ.
19. Інформаційне забезпечення практичної діяльності.
20. Абоненти ДЮ та основні види ДЮ, що здійснює служба НТІ.
21. Довідково-інформаційне обслуговування користувачів.
22. Бібліографічне обслуговування та бібліографічне інформування. Виконання інформаційних запитів.
23. Диференційоване забезпечення керівників науково-технічною інформацією.
24. Інформаційне забезпечення спеціалістів профільною інформацією у системі вибіркового розповсюдження інформації.
25. Організація тематичних виставок матеріалів ДІФ.

### **Змістовий модуль III.**

## **СУЧАСНІ АСПЕКТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ ІНФОРМАЦІЙНИХ УСТАНОВ**

1. Електронна бібліотека як нова форма організації бібліотечного обслуговування.
2. Класифікація електронних бібліотек.
3. Напрями діяльності традиційних бібліотек у мережі Інтернет з використанням бібліотечних сайтів (надання доступу до електронних каталогів, електронних бібліотек, повнотекстових копій, електронних книг тощо).
4. Корпоративна взаємодія бібліотек як спосіб удосконалення віддаленого обслуговування користувачів.
5. Міжнародні бібліотечні проекти з надання доступу до електронних ресурсів.
6. Електронна бібліотека як складова дистанційного навчання.
7. Створення проблемно-орієнтованого інформаційного продукту. Бібліотечні корпоративні мережі та їх призначення.
8. Діяльність бібліотек з надання доступу до мережевих інформаційних ресурсів.
9. Види мережних документів за Т. В. Майстровичем.
10. Веб-сайт бібліотеки як складова частина сучасного іміджу бібліотеки.
11. Надання доступу до електронного каталогу бібліотеки.
12. Технічна підтримка та обслуговування сайту бібліотеки.
13. Правила веб-етики щодо розміщення інформації на веб-сайті бібліотеки.
14. Сучасні підходи та вимоги до контенту та веб-дизайну бібліотечного сайту.

15. Новітні форми роботи бібліотекарів і засоби зворотного зв'язку: віртуальна довідка, on-line консультації, електронна доставка документів, гостьова книга, форум, чат.
16. Віртуальні виставки.
17. Лічильники відвідувань сайту та окремих його сторінок і розділів.
18. Організація роботи інтернет-центру у бібліотеці та обслуговування користувачів: технічне та програмне забезпечення Інтернет-центру, правил користування, послуги центру, організація вільного доступу до Інтернету.
19. Персонал інтернет-центрів: вимоги, компетенції
20. Досвід роботи публічних бібліотек світу та України з надання доступу користувачам до ресурсів мережі Інтернет.
21. Довідково-бібліографічне обслуговування он-лайн (електронна пошта, доступ до комерційних баз даних, проведення відео конференцій тощо).
22. Планування робіт, вивчення можливостей їх фінансування через державний бюджет, місцеві бюджети, інноваційні фонди.
23. Законодавство України з питань авторського права та інтелектуальної власності.
24. Специфіка проблем інтелектуальної власності і авторського права у сфері електронних публікацій і телекомунікаційних каналів розповсюдження інформації. Об'єкти авторського права в Інтернеті.
25. Документи ІФЛА (Маніфест про Інтернет), УБА («Доступ до Інтернету як бібліотечна послуга»), ІФЛА та МАК (спільна заява), проекту PULMAN (Ойрашський маніфест).

#### **Змістовий модуль IV.**

### **ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА БІБЛІОТЕКАРЯ В РОБОТІ З КОРИСТУВАЧАМИ СУЧАСНИХ БІБЛІОТЕК, АРХІВІВ, ІНФОРМАЦІЙНИХ УСТАНОВ**

1. Користувач бібліотеки як клієнт
2. Бібліотекар як суб'єкт формування іміджу бібліотеки
3. Сутність клієнтоорієнтованого підходу у бібліотечній діяльності.
4. Етичні засади бібліотечної етики: нормативні, рекомендаційні, наукові документи.
5. Бібліотекар як суб'єкт формування іміджу бібліотеки. Професіограма бібліотекаря.
6. Складові і норми етики бібліотекаря.
7. Функції, форми і види бібліотечного спілкування при інформаційному обслуговуванні.
8. Бібліотекар і конфлікт: вирішення конфліктних ситуацій етичними прийомами
9. Сучасна проблема професійної етики бібліотекаря.
10. Кодекс етики ІФЛА для бібліотекарів та інших інформаційних працівників.
11. Професіограма сучасного бібліотекаря.
12. Складові і норми етики бібліотекаря.

13. Культура поведінки й спілкування з читачами для працівників бібліотек.
14. Основні функції, форми і види бібліотечного спілкування.
15. Бар'єри інформаційного обслуговування: соціально-психологічний підхід.
16. Групи «важких (проблемних) користувачів».
17. Рекомендації для уникнення конфліктів з відвідувачами бібліотеки.
18. Залежність іміджу бібліотеки від поведінкової складової працівників.
19. Показники ефективності інформаційно-бібліотечного обслуговування.
20. Методи оцінки якості бібліотечно-інформаційних послуг.
21. Показники якості бібліотечного обслуговування ІФЛА та ISO
22. Удосконалення показників бібліотечного обслуговування за ІФЛА та ISO.
23. ISO 2789 «Інформація і документація. Міжнародна бібліотечна статистика».
24. ISO 11620 «Інформація і документація. Показники ефективності роботи бібліотек».
25. Оцінка інформаційного обслуговування бібліотеки (на конкретному прикладі).

#### **6.4. Форми проведення семестрового контролю та критерії оцінювання.**

Форма проведення: *письмова*

Екзамен складається за білетами які містять: 1 теоретичне питання, 1 практичне завдання та тестове завдання. Максимальна кількість балів: 40 балів.

*Критерії оцінювання:*

Правильна відповідь на теоретичне питання – максимально 15 балів.

Правильне виконання практичного завдання – максимально 15 балів.

Виконання тестового завдання — максимально 10 балів. Завдання з однією правильною відповіддю — 1 бал.

#### **6.5. Орієнтовний перелік питань до екзамену.**

1. Історичний розвиток системи бібліотечного обслуговування як суспільна потреба.
2. Основні концепції бібліотечного обслуговування.
3. Підходи (інформаційний і бібліотечний) до обслуговування користувачів.
4. Потреби користувачів, які зумовлюють звернення до бібліотеки.
5. Вивчення інформаційних потреб та запитів користувачів.
6. Стаціонарне обслуговування читачів на абонементі та в читальному залі.
7. Абонемент як основний підрозділ обслуговування користувачів.
8. Форми абонементів: загальний, функціональний, галузевий, груповий абонементи.
9. Техніка обслуговування користувачів на абонементі.
10. Організація обслуговування читачів у читальному залі, його особливості.
11. Загальні та спеціалізовані читальні зали (за характером та видом

- документів, за рівнем читацької підготовки та ін.).
12. Позастаціонарне обслуговування користувачів через пересувні бібліотеки, бібліотечні пункти, за допомогою бібліобуса, електронних засобів зв'язку.
  13. Форми позастаціонарного обслуговування
  14. Техніка позастаціонарного обслуговування користувачів.
  15. Бібліотеки сімейного читання.
  16. Бібліотечно-інформаційне обслуговування дітей та юнацтва.
  17. Особливості інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів з обмеженими фізичними можливостями.
  18. Індивідуальне інформаційне бібліотечне обслуговування: етапи, прийоми, методи.
  19. Форми диференційованого обслуговування користувачів.
  20. Групове, масове і фронтальне інформаційне обслуговування користувачів бібліотек.
  21. Організація обслуговування користувачів за міжбібліотечним абонементом (МБА).
  22. Технологія підготовки інформаційного забезпечення групових дозвілєсвольобительських потреб користувачів бібліотек.
  23. Типові норми часу на основні процеси надання послуг користувачам (обслуговування користувачів).
  24. День спеціаліста як комплексний захід і форма бібліографічного інформування. Обслуговування користувачів у Дні інформації, бібліографії, періодики.
  25. Український та закордонний досвід інформаційного обслуговування різних груп користувачів.
  26. Архівні документи та послуги. Інформаційні документи архіву.
  27. Інформаційне забезпечення користувачів архіву відповідно до їх запитам.
  28. Основні форми користування документами архіву. Організація користування документами.
  29. Зміст та призначення архівних довідок. Вимоги до складання та видавання архівних довідок.
  30. Видавання архівних копій та витягів з документів.
  31. Видавання документів у тимчасове користування за межі архіву.
  32. Обслуговування користувачів у читальному залі архіву.
  33. Шляхи ознайомлення громадськості з документами архіву.
  34. Специфіка організація виставок архівних документів.
  35. Зміст та призначення планування екскурсій, лекцій, доповідей в архіві.
  36. Пропагування документів архіву в засобах масової інформації.
  37. Документальні публікації та їх підготовка архівом
  38. Інформаційна діяльність служби НТІ архіву, її призначення.
  39. Абоненти ДІО та основні види ДІО, що здійснює служба НТІ.
  40. Довідково-інформаційне обслуговування користувачів.
  41. Бібліографічне обслуговування та бібліографічне інформування. Виконання інформаційних запитів.
  42. Диференційоване забезпечення керівників науково-технічною інформацією.

43. Інформаційне забезпечення спеціалістів профільною інформацією у системі вибіркового розповсюдження інформації.
44. Організація тематичних виставок матеріалів ДІФ.
45. Електронна бібліотека як нова форма організації бібліотечного обслуговування.
46. Класифікація електронних бібліотек.
47. Напрями діяльності традиційних бібліотек у мережі Інтернет з використанням бібліотечних сайтів (надання доступу до електронних каталогів, електронних бібліотек, повнотекстових копій, електронних книг тощо).
48. Корпоративна взаємодія бібліотек як спосіб удосконалення віддаленого обслуговування користувачів.
49. Міжнародні бібліотечні проекти з надання доступу до електронних ресурсів.
50. Електронна бібліотека як складова дистанційного навчання.
51. Створення проблемно-орієнтованого інформаційного продукту. Бібліотечні корпоративні мережі та їх призначення.
52. Діяльність бібліотек з надання доступу до мережевих інформаційних ресурсів.
53. Види мережних документів за Т. В. Майстровичем.
54. Веб-сайт бібліотеки як складова частина сучасного іміджу бібліотеки.
55. Надання доступу до електронного каталогу бібліотеки.
56. Технічна підтримка та обслуговування сайту бібліотеки.
57. Правила веб-етики щодо розміщення інформації на веб-сайті бібліотеки.
58. Сучасні підходи та вимоги до контенту та веб-дизайну бібліотечного сайту.
59. Новітні форми роботи бібліотекарів і засоби зворотного зв'язку: віртуальна довідка, on-line консультації, електронна доставка документів, гостьова книга, форум, чат.
60. Віртуальні виставки.
61. Лічильники відвідувань сайту та окремих його сторінок і розділів.
62. Організація роботи інтернет-центру у бібліотеці та обслуговування користувачів: технічне та програмне забезпечення Інтернет-центру, правил користування, послуги центру, організація вільного доступу до Інтернету.
63. Персонал інтернет-центрів: вимоги, компетенції
64. Досвід роботи публічних бібліотек світу та України з надання доступу користувачам до ресурсів мережі Інтернет.
65. Довідково-бібліографічне обслуговування он-лайн (електронна пошта, доступ до комерційних баз даних, проведення відео конференцій тощо).
66. Планування робіт, вивчення можливостей їх фінансування через державний бюджет, місцеві бюджети, інноваційні фонди.
67. Законодавство України з питань авторського права та інтелектуальної власності.
68. Специфіка проблем інтелектуальної власності і авторського права у сфері електронних публікацій і телекомунікаційних каналів розповсюдження інформації. Об'єкти авторського права в Інтернеті.



69. Документи ІФЛА (Маніфест про Інтернет), УБА («Доступ до Інтернету як бібліотечна послуга»), ІФЛА та МАК (спільна заява), проекту PULMAN (Ойрашський маніфест).
70. Роль УБА у формуванні та підтримці етики обслуговування користувачів.
71. Сутність клієнтоорієнтованого підходу у бібліотечній діяльності.
72. Етичні засади бібліотечної етики: нормативні, рекомендаційні, наукові документи.
73. Бібліотекар як суб'єкт формування іміджу бібліотеки. Професіограма бібліотекаря.
74. Складові і норми етики бібліотекаря.
75. Функції, форми і види бібліотечного спілкування при інформаційному обслуговуванні.
76. Сучасна проблема професійної етики бібліотекаря.
77. Кодекс етики ІФЛА для бібліотекарів та інших інформаційних працівників.
78. Професіограма сучасного бібліотекаря.
79. Складові і норми етики бібліотекаря.
80. Культура поведінки й спілкування з читачами для працівників бібліотек.
81. Основні функції, форми і види бібліотечного спілкування.
82. Бар'єри інформаційного обслуговування: соціально-психологічний підхід.
83. Рекомендації для уникнення конфліктів з відвідувачами бібліотеки.
84. Залежність іміджу бібліотеки від поведінкової складової працівників.
85. Показники ефективності інформаційно-бібліотечного обслуговування.
86. Методи оцінки якості бібліотечно-інформаційних послуг.
87. Показники якості бібліотечного обслуговування ІФЛА та ISO
88. Удосконалення показників бібліотечного обслуговування за ІФЛА та ISO.
89. ISO 2789 «Інформація і документація. Міжнародна бібліотечна статистика».
90. ISO 11620 «Інформація і документація. Показники ефективності роботи бібліотек».

## 6.6. Шкала відповідності оцінок

Оцінка	Оцінка за шкалою ECTS	Кількість балів
Відмінно	<b>A</b>	100-90
Дуже добре	<b>B</b>	82-89
Добре	<b>C</b>	75-81
Задовільно	<b>D</b>	69-74
Достатньо	<b>E</b>	75-81
Незадовільно	<b>FX/F</b>	0-59

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

**Разом:** 150 год., з них: лекційних – 8 год, семінарських занять – 16 год, практичних занять – 32 год., семестровий контроль – 8 год., самостійна робота – 56 год, екзамен

**ІІІ семестр:** лекційних – 2 год, семінарських занять – 2 год, практичних занять – 10 год., семестровий контроль – 2 год., самостійна робота – 14 год.

**ІV семестр:** лекційних – 6 год, семінарських занять – 14 год, практичних занять – 22 год., семестровий контроль – 6 год., самостійна робота – 42 год.

Тиждень	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X
<b>Модулі</b>	Змістовий модуль I					Змістовий модуль II				
Назва модуля	ІНФОРМАЦІЙНО-БІБЛІОТЕЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ					ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ АРХІВІВ				
Кількість балів за модуль	122 б.					117 б.				
Лекції	відвідування - 1 б.					відвідування - 2 б.				
Теми лекцій	Інформаційно-бібліотечного обслуговування: зміст, структура, напрями – 1 б.					Специфіка інформаційного обслуговування користувачів архівів – 1 б.				
Теми семінарських занять	Інформаційні продукти та послуги бібліотек в системі обслуговування користувачів 1+10 б.					Організація обслуговування користувачів в архіві –1+ 10	Довідково-інформаційне обслуговування користувачів архіву –1+ 10 б.	Інформаційне забезпечення спеціалістів профільною інформацією у системі вибіркового розповсюдження інформації – 1+10 б.		
Теми практичних занять	Аналіз концептуальних підходів до становлення інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів: історія і сучасний стан – 1+10 б.	Законодавчі та нормативно-правові основи інформаційно-бібліотечного обслуговування – 1+10б.	Організація інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів – 1+10 б.	Бібліотечно-інформаційне обслуговування окремих груп користувачів -1+10б.	Вивчення та задоволення інформаційних потреб користувачів у процесі обслуговування – 1+10б.	Видавання архівних довідок – 1+10 б.	Обслуговування користувачів у читальному залі архіву – 1+10б.	Ознайомлення громадськості з документами архіву – 1+10б.		
Самостійна робота	6x5=30 б.					5x5=25 б.				
Види поточного контролю	Модульна контрольна робота 1 – 25 б.					Модульна контрольна робота 2 – 25 б.				

Тиждень	XI	XII	XIII	XIV	XV	XVI	XVII	XVIII	XIX	XX
Модулі	Змістовий модуль III					Змістовий модуль III				
Назва модуля	СУЧАСНІ АСПЕКТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ ІНФОРМАЦІЙНИХ УСТАНОВ					ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА БІБЛІОТЕКАРЯ В РОБОТІ З КОРИСТУВАЧАМИ СУЧАСНИХ БІБЛІОТЕК, АРХІВІВ, ІНФОРМАЦІЙНИХ УСТАНОВ				
Кількість балів за модуль	117 б.					122 б.				
Лекції	відвідування - 2 б.					відвідування - 2 б.				
Теми лекцій	Бібліотечно-інформаційний центр – нова модель бібліотечного обслуговування – 1 б.					Професійна етика бібліотекаря в роботі з користувачами бібліотек – 1 б.				
Теми семінарських занять	Інноваційні технології обслуговування користувачів: зміст та призначення – 1+10 б.		Веб-сайти бібліотечно-інформаційних центрів як елементи позастанціонарного обслуговування користувачів – 1+10 б.			Формування професійної етики бібліотекаря в роботі з користувачами бібліотек – 1+10 б.		Бібліотекар як суб'єкт формування іміджу бібліотеки – 1+10 б.		
Теми практичних занять	Діяльність бібліотек з надання доступу до мережевих інформаційних ресурсів – 1+10б.	Організація роботи інтернет-центру у бібліотеці – 1+10б.	Інтелектуальна власність та авторське право в Інтернеті: відповідальність обслуговуючого персоналу інформаційного центру – 1+10б.	Навчання користувачів роботі з електронними ресурсами бібліотечно-інформаційного центру – 1+10б.		Кодекс етики бібліотекаря – 1+10б.	Безпека та ергономіка у обслуговуванні користувачів – 1+10б.	Оцінка якості бібліотечно-інформаційних послуг та ефективності бібліотечно-інформаційного обслуговування . - 1+10 б.	Нові форми організації бібліотечного обслуговування в Україні та за кордоном – 1+10 б.	
Самостійна робота	5x5=25 б.					6x5=30 б.				
Види поточного контролю	Модульна контрольна робота 3 – 25 б.					Модульна контрольна робота 4 – 25 б.				
Підсумковий контроль	Екзамен 40 балів					Підсумковий контроль				

## 8. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Законодавча:

1. Закон України «Про авторське право і суміжні права»; Закон України «Про ефективне управління майновими правами правовласників у сфері авторського права і (або) суміжних прав»: чинне законодавство із змінами та допов. станом на 26 липня 2018 року. - К. : Алерта, 2018. - 84 с.
2. Закон України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» : ВР N 3815 від 24.12.93 //Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1994. - № 15. - ст.86.; зі змінами N5068-VI від 05.07.2012. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.osgrm.ua/posibnyky-video/zakony-pro-arhivny/zakon-ukrayiny-pro-natsionalnij-arhivnyj-fond-ta-arhivni-ustanovy-vid-24-12-93/>
3. Закон України «Про бібліотеки і бібліотечну справу»: № 33/95-ВР від 27.01.95; 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>.
4. Закон України «Про доступ до публічної інформації»: від 13.01.2011, чинний від 09.05.2011 року // Відомості Верховної Ради України, 2011. - № 32. - ст. 314.
5. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22 травня 2003 року № 851-IV (зі змінами та доповненнями)// Вісник Державного комітету архівів України. – 2003. – Вип. 2(14). – С. 15-22.
6. Закон України «Про електронний цифровий підпис» від 22 травня 2003 року № 852-IV України (зі змінами та доповненнями)// Вісник Державного комітету архівів України. – 2003. – Вип. 2(14). –С. 23-32.
7. Закон України «Про інформацію»: N 2658-XII від 02.10.92// 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. Закон України «Про Національну програму інформатизації» // Відомості Верховної Ради України. – 1998. - № 27-28. – Ст. 181.
9. Законом України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства на 2007-2015 рр.», - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://oblosvita.com/normatyvna\\_baza/material/innovacii/1466-zakon-ukrayini-pro-osnovni-zasadi-rozvitku-informacijnogo-suspilstva-v-ukrayini-na-2007-2015-roki.html](http://oblosvita.com/normatyvna_baza/material/innovacii/1466-zakon-ukrayini-pro-osnovni-zasadi-rozvitku-informacijnogo-suspilstva-v-ukrayini-na-2007-2015-roki.html)
10. Накази Держкомархіву України «Про надсилання обов'язкових безоплатних примірників друкованих видань, що виходять під грифом архівних установ» : від 5 черв. 2001 р. № 52 // Вісн. Держкомархіву України. – 2001. – Вип. 2/3. – С. 69.
11. Наказ Державного комітету архівів України «Про затвердження Правил роботи архівних підрозділів органів державної влади, місцевого

самоврядування, підприємств, установ і організацій» : № 16 від 16.03.2001, зареєстровано в Міністерстві юстиції України 8 травня 2001 р. за № 407/5598. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0407-01>

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

**Базова:**

13. 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.
14. Інформаційно-комунікаційна діяльність наукових бібліотек в умовах розвитку суспільства знань : монографія / Василенко О. М., Добко Т. В., Зайченко Н. Я., Каліберда Н. Ю., Кириленко О. Г., Клименко О. З., Коваль Т. М., Литвинова Л. А., Лобузін К. В., Самохіна Н. Ф.; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2017. – 410 с.
15. 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.
16. Шаравара Т. О. Інформаційний пошук і робота з бібліотечними ресурсами: навч. посіб. - Київ : Ліра-К, 2017. - 256 с.
17. Служби науково-технічної інформації державних архівних установ України : інформаційна, організаційна та науково-методична діяльність : метод. рекомендації / Держ. архів. служба України, УНДІАСД ; уклад.: С. С. Артамонова, А. А. Майстренко, Л. П. Одинока, Р. В. Романовський. – К., 2012. – 34 с. – Режим доступу: <http://undiasd.archives.gov.ua/doc/mr-SNTI.pdf>
18. Шемаєва Г. В. Електронні ресурси бібліотек України в системі наукових комунікацій : монографія / Г. В. Шамаєва ; Харківська держ. академія культури. – Харків : ХДАК, 2008. – 289 с.

**Додаткова:**

19. Андреев Д.Я. Використання електронних бібліотек як одного з елементів інтерактивного комп'ютерного навчання. [Електронний ресурс]/ Національний педагогічний університет імені М.П. Драгоманова Кафедра інформаційних систем і технологій, 2014. – Режим доступу : <http://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/123456789/5898/1/Using%20digital%20libraries.pdf>
20. Библиотечно-информационное обслуживание : учеб. / Ю. Ф. Андреева, О. Ф. Бойкова, В. А. Бородин и др.; под науч. ред. М. Я. Дворкиной. – Москва : Полио, 2016. – 240 с.
21. Бібліотечне спілкування як чинник якості обслуговування : методичні рекомендації [Електронний ресурс] / Комун. закл. «ОУНБ ім. Тараса

- Шевченка» Черкас. обл. ради; уклад. Л. С. Шумко. – Черкаси, 2013. – 20 с. - Режим доступу : <http://library.ck.ua/files/14.05.2013/1.pdf>
22. Білик О, Інтерактивне обслуговування корситувачів публічних бібліотек України - шлях до самообслуговування [Електронний ресурс] // Бібліотечна планета. – 2016. – №1. – С.30-36. - Режим доступу : <https://nmo.lib.kherson.ua/interaktivne-obslugovuvannya-korsituvachiv-publichnih-bibliotek-ukraini---shlyah-do-samoobslugovuvannya.htm>
  23. Богун Н. Корпоративна культура в бібліотеці / Н. Богун // Бібл. планета. – 2013. – № 1. – С. 11-13.
  24. Бодяк О. Формування бібліотечно-інформаційних ресурсів Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського: сучасний стан та перспективи розвитку / О. Бодяк // Наук. пр. Нац. б-ки Укаїни ім. В. І. Вернадського. - Київ, 2013. - Вип. 38. - С. 74-87.
  25. Борик С. М. Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів: вивчення інформаційних потреб // Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства, 2013. – С499-509. Режим доступу: <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/21388/1/51-499-509.pdf>
  26. Гуренко О. І. Дейзі-бібліотека як засіб навчання дітей з вадами зору в інклюзивному навчальному закладі [Електронний ресурс] / О. І. Гуренко, Т. О. Чумак // Актуальні проблеми педагогіки, психології та професійної освіти. – 2017. – № 1. – С. 64–69. – Режим доступу: <http://journals.urau.ua/apppfo/article/viewFile/95084/91004>.
  27. Іваницька Т. Інформаційний простір бібліотеки: нові технології – нові можливості / Т. Іваницька, Н. Фадєєва // Вища шк. – 2011. – № 4. – С. 113–122.
  28. 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.
  29. 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.
  30. Інформаційно-бібліографічна робота публічної бібліотеки : метод. реком. / Харків. обл. універс. наук. б-ка ; уклад. Л.О.Сашкова. – Харків : ХОУНБ, 2015. – 21 с.
  31. 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.
  32. 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.
  33. Кунанець Н. Е. Інформаційно-бібліотечне обслуговування користувачів з особливими потребами: історія та сучасність: моногр. / Н. Е. Кунанець ; Нац. ун-т «Львів. політехніка». – Львів : Гал. вид. спілка, 2013. – 439 с.

34. Майстренко А. А. Наукове дослідження «Служби науково-технічної інформації державних архівних установ України: інформаційна, організаційна та науково-методична діяльність» : хід, результати, висновки / А. А. Майстренко, Р. В. Романовський // *Архіви України*. – 2012. – № 3. – С. 25–34
35. 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.
36. Матяш І.Б. Архівознавство : методологічні засади та історія розвитку : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / І.Б. Матяш, НАН України. Ін-т укр. археографії та джерелознавства ім. М.С. Грушевського. – Київ : ВД «КМА», 2012. – 515 с.
37. Мелентьева Ю. П. Библиотечное обслуживание : учеб. для вузов / Ю. П. Мелентьева. – Москва : ФАИР, 2006. – 252 с.
38. Миколенко Р. Сучасні критерії оцінювання діяльності бібліотек / Р. Миколенко // *Бібліотечна планета*. – 2010. – № 4. – С. 17–20.
39. Миськевич Т. Інформаційна соціалізація користувачів з особливими потребами в сучасній бібліотеці (вітчизняний досвід) [Електронний ресурс] / Т. Миськевич // *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського : зб. наук. пр. / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України*. – Київ, 2018. – Вип. 49. – С. 155–166. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://nbuviar.gov.ua/images/naukprazi/49.pdf>.
40. Миськевич Т. Сучасна бібліотека як мультисервісний заклад / Т. Миськевич // *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського : зб. наук. пр. / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України*. – Київ, 2016. – Вип. 43. – С. 57-69.
41. Мосюндзь К. Інтерактивні книжки як інноваційний спосіб подання інформації / Катерина Мосюндзь // *Український інформаційний простір*. – 2014. – Ч. 3. – С. 272–276.
42. Ніколаєв В. І., Криворучко Н.В. Використання сучасних інформаційних технологій у роботі бібліотек // *Економічні науки*, 2015 - вип.27. – С294-300. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://economics.kntu.kr.ua/pdf/27/36.pdf>
43. Орієнтація на клієнта – користувача бібліотеки: методичні поради / Упр. культури, національностей, релігій та туризму Хмельниц. облдержадмін.; ХОУНБ ім. М. Островського. – Хмельницький, 2015. – 28 с.
44. Палеха Ю.І., Іванова І.О., Черепуха Л.О. Бібліотечне фондознавство : навч. посіб. /Ю.І. Палеха, І.О. Іванова, Л.О. Черепуха ; за заг. ред. проф. Ю.І. Палехи ; М-во освіти і науки України – Київ : Видавництво Ліра-К, 2018. – 275 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://lira-k.com.ua/preview/12460.pdf>
45. 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.
46. 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 : НПУ, 2004. – С. 41–43.
  47. Петрицька В. Комфортність обслуговування очима користувачів / Валентина Петрицька // Бібл. форум України. – 2010. – № 1. – С. 32–36
  48. Положення про службу науково-технічної інформації Центрального державного науково-технічного архіву України / ЦДНТА України ; уклад. А. О. Алексеєнко. – Харків, 2010. – 5 с
  49. 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.
  50. Ржеуський А. Використання хмарних технологій у бібліотеках / Антоній Ржеуський // Бібл. вісник. – 2016. – № 4. – С. 13–15.
  51. Ржеуський А. Інноваційні підходи до бібліотечного обслуговування користувачів електронними книгами [Електронний ресурс]// Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія/А. Ржеуський, Н. Кунанець, О.Лозицький, В.Пасічник, 2018, - №1 – Режим доступу : <http://journals.urau.ua/bdi/article/view/150431>
  52. 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.
  53. Соловяненко Д. Бібліотека 2.0: концепція бібліотеки другого покоління / Денис Соловяненко // Бібл. вісн. – 2007. – № 5. – С. 10–20.
  54. Терещенко Н. М. Структура та послуги університетських електронних бібліотек: огляд на базі університетських бібліотек Італії / Н.М. Терещенко // Бібліотечний форум України. – 2003. - № 1. – С. 41-43.
  55. Технологічні аспекти обслуговування користувачів : метод. рек. [Електронний ресурс] / М-во культури України, Нац. парлам. б-ка України ; укладач Л. В. Лагута. – Київ, 2015. – 36 с. Режим доступу : [http://www.ounb.km.ua/biblio/actual\\_tech\\_aspect.pdf](http://www.ounb.km.ua/biblio/actual_tech_aspect.pdf)
  56. 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.
  57. 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.
  58. 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.
59. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування / В. М. Шеломенцев. – 2-ге вид. – Київ : Лібра, 2003. – 415 с.
60. Шемаєва Г. В. Електронні ресурси бібліотек України в системі наукових комунікацій : моногр. / Г. В. Шемаєва ; Харківська держ. академія культури. – Харків : ХДАК, 2008. – 289 с.

## ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

№ з/п	Адреса веб-сайту	Назва веб-сайту
1	<a href="http://mincult.kmu.gov.ua/mincult/uk/index">http://mincult.kmu.gov.ua/mincult/uk/index</a>	Міністерство культури України
2	<a href="http://www.irbis-nbuv.gov.ua">http://www.irbis-nbuv.gov.ua</a>	Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського : електронні інформаційні ресурси НБУВ
3	<a href="http://www.nplu.org/">http://www.nplu.org/</a>	Національна бібліотека України імені Я. Мудрого
4	<a href="http://library.kubg.edu.ua">http://library.kubg.edu.ua</a>	Бібліотека Київського університету імені Бориса Грінченка
5	<a href="http://www.ula.org.ua/ua/">http://www.ula.org.ua/ua/</a>	Українська бібліотечна асоціація
6	<a href="http://journals.uran.ua/bv">http://journals.uran.ua/bv</a>	Журнал «Бібліотечний вісник»
7	<a href="http://profy.nplu.org/articles.php?lng=uk&amp;pg=5907">http://profy.nplu.org/articles.php?lng=uk&amp;pg=5907</a>	Журнал «Бібліотечна планета»
8	<a href="http://www.library.pl.ua/nashi_vidannja/insh_i_vidannja/etika_bibliotekarja/">http://www.library.pl.ua/nashi_vidannja/insh_i_vidannja/etika_bibliotekarja/</a>	Етико-моральний аспект культури бібліотечного обслуговування
9	<a href="http://sasl.at.ua/index/0-54">http://sasl.at.ua/index/0-54</a>	Індивідуальне обслуговування читачів: імідж та етика професійної поведінки бібліотекаря
10	<a href="http://ula.org.ua/fileadmin/uba_documents/others_documents/doc_for_ubadoc/Code_of_Professional_Ethics_2013_Edited_Nov26.pdf">http://ula.org.ua/fileadmin/uba_documents/others_documents/doc_for_ubadoc/Code_of_Professional_Ethics_2013_Edited_Nov26.pdf</a>	Кодекс етики бібліотекаря
11	<a href="http://zounb.zp.ua/node/458">http://zounb.zp.ua/node/458</a>	Конфлікти в бібліотеці: знайти і подолати
12	<a href="http://dlib.eastview.com/browse/doc/21833665">http://dlib.eastview.com/browse/doc/21833665</a>	Конфлікти та їхнє розв'язання в процесі бібліотечної взаємодії
13	<a href="http://profy.4uth.gov.ua/uspisnij-dosvid/reader-andlibrarian/communication-without-conflict">http://profy.4uth.gov.ua/uspisnij-dosvid/reader-andlibrarian/communication-without-conflict</a>	Секрети безконфліктного спілкування у бібліотеці
14	<a href="http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/16559/1/53-513-522.pdf">http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/16559/1/53-513-522.pdf</a>	Кравченко О. М. Етичний аспект культури бібліотечного обслуговування / О. М. Кравченко, О. М. Грамм
15	<a href="http://library.zntu.edu.ua/for_librarian/crim_2012/kiselyova.pdf">http://library.zntu.edu.ua/for_librarian/crim_2012/kiselyova.pdf</a>	Кисельова О. І. Етична складова професійної діяльності бібліотекаря
16	<a href="http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/13103/1/10_Сучасні%20критерії%20та%20показники%20оцінювання%20якості%20роб">http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/13103/1/10_Сучасні%20критерії%20та%20показники%20оцінювання%20якості%20роб</a>	Солоіденко Г. І. Сучасні критерії та показники оцінювання якості роботи бібліотеки

	оти%20бібліотеки.pdf	
17	<a href="http://www.archives.gov.ua/Law-base/Regulations/4_M-2004.pdf">http://www.archives.gov.ua/Law-base/Regulations/4_M-2004.pdf</a>	Методичні рекомендації по виконанню запитів соціально-правового характеру
18	<a href="http://if.archives.gov.ua/pdf/metod_mzs_albom.doc">if.archives.gov.ua/pdf/metod_mzs_albom.doc</a>	Архівна довідка - Державний архів Івано-Франківської області
19	<a href="http://lib.khnu.km.ua/about_library/naukova_robota/2016/dyh_inn.htm">http://lib.khnu.km.ua/about_library/naukova_robota/2016/dyh_inn.htm</a>	Диха С. В. Інноваційні форми роботи з читачами в бібліотеках світу