

Министерство образования Республики Беларусь
Учреждение образования «Витебский государственный
университет имени П.М. Машерова»
Кафедра истории Беларуси

Л.М. Писаренко

**БИБЛИОТЕЧНО-
ИНФОРМАЦИОННОЕ
ОБСЛУЖИВАНИЕ**

Методические рекомендации

*Витебск
ВГУ имени П.М. Машерова
2017*

УДК [024+025.5](075.8)
ББК 78.377я73+78.376я73
П34

Печатается по решению научно-методического совета учреждения образования «Витебский государственный университет имени П.М. Машерова». Протокол № 3 от 28.02.2017 г.

Автор: старший преподаватель кафедры истории Беларуси ВГУ имени П.М. Машерова **Л.М. Писаренко**

Рецензенты:

заведующий отделом обслуживания научной библиотеки
ВГУ имени П.М. Машерова *Е.А. Корнеева*;
главный библиотекарь сектора социокультурной деятельности
и маркетинга ГУ «Витебская областная библиотека имени В.И. Ленина»
Т.Н. Лузан

Писаренко, Л.М.

П34 Библиотечно-информационное обслуживание : методические рекомендации / Л.М. Писаренко. – Витебск : ВГУ имени П.М. Машерова, 2017. – 50 с.

Методические рекомендации содержат тематический план курса «Библиотечно-информационное обслуживание», тематику и задания для практических и семинарских занятий, вопросы к зачету и экзамену, тестовые задания, список основной и дополнительной литературы.

Предназначены для студентов исторического факультета ВГУ имени П.М. Машерова специальности 1-23 01 11-03 Библиотечно-информационная деятельность (информатизация) дистанционной формы обучения.

УДК [024+025.5](075.8)
ББК 78.377я73+78.376я73

© Писаренко Л.М., 2017
© ВГУ имени П.М. Машерова, 2017

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| Введение | 4 |
| Раздел 1. Организация и технология библиографической работы ... | 6 |
| Тематический план курса | 6 |
| Содержание курса | 8 |
| Задания для практических и семинарских занятий | 12 |
| Тест | 20 |
| Вопросы к экзамену | 25 |
| Литература по курсу | 27 |
| Раздел 2. Обслуживание пользователей библиотек | 28 |
| Тематический план курса | 28 |
| Содержание курса | 30 |
| Задания для практических и семинарских занятий | 34 |
| Тест | 42 |
| Вопросы к экзамену | 47 |
| Литература по курсу | 49 |

ВВЕДЕНИЕ

Становление информационного общества обусловило отведение важной роли библиотеке как социальному институту призванному удовлетворять информационные потребности пользователей.

Библиотечный работник, чтобы соответствовать требованиям времени, должен быть высокопрофессиональным специалистом, обладать целым рядом профессиональных умений и навыков.

Дисциплина «Библиотечно-информационное обслуживание» является одной из специальных дисциплин при подготовке студентов по специальности «Библиотековедение и библиография (по направлениям)», которая входит в обязательный компонент учебного плана. Она состоит из двух разделов: «Организация и технология библиографической работы» и «Обслуживание пользователей библиотек».

Цель изучения дисциплины – дать возможность будущим специалистам получить целостное представление об организации библиографической деятельности в Республике Беларусь, справочно-библиографическом аппарате библиотеки как базы библиотечно-информационного обслуживания, организации, технологии и методике библиографирования документов и библиографического обслуживания. При изучении данной дисциплины много внимания уделяется главному виду деятельности библиотек – обслуживанию читателей, его организации и методике, традиционным и инновационным формам обслуживания в условиях информатизации общества, современным технологиям изучения удовлетворенности и формирования читательских запросов и интересов.

Основные задачи изучения дисциплины:

рассмотреть концепции и принципы библиотечно-информационного обслуживания и его приоритетные направления;

раскрыть организационные особенности осуществления библиотечно-библиографической деятельности различными субъектами системы документных коммуникаций;

рассмотреть состав, особенности формирования и использования справочно-библиографического аппарата как основной базы библиотечно-информационного обслуживания пользователей библиотек;

определить основные исторические периоды изучения запросов и интересов читателей;

раскрыть методы организации и технологии библиотечного обслуживания пользователей в традиционном и автоматизированном режимах.

Данный курс имеет важное значение при подготовке библиотечных специалистов, так как содействует формированию профессиональных умений по современным формам и методам библиотечно-

информационного обслуживания разных категорий пользователей, созданию и использованию библиографических продуктов и услуг.

Программа курса разработана в соответствии с государственным образовательным стандартом по специальности 1-23 01 11 Библиотечно-информационная деятельность (по направлениям) и учебным планом исторического факультета ВГУ имени П.М. Машерова.

В процессе изучения курса студенты сдают по каждому разделу зачет и экзамен, к которому допускаются студенты, которые прослушали курс лекций, успешно работали на практических занятиях, выполнили контрольную работу.

РЕПОЗИТОРИЙ ВГУ

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН КУРСА

| Номер раздела, темы | Название раздела, темы | Количество аудиторных часов | | | | | Количество часов УСР | Форма контроля знаний(текущий / промежуточный) |
|---|--|-----------------------------|-------------------------|--------------------------------|--------------------------------|------|-------------------------|--|
| | | Лекции | Практические занятия | Практические занятия офлайн | Практические занятия онлайн | Иное | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Модуль 1 | | | | | | | | |
| Раздел 1. Организация библиографической деятельности в Республике Беларусь | | | | | | | | |
| 1 | Введение. Предмет и задачи дисциплины, методические основы изучения. Основные центры библиографической деятельности в Республике Беларусь. | 1 | | | | | | |
| 2 | Взаимодействие центров библиографической деятельности в Республике Беларусь. | | | | | | 2 | |
| Раздел 2. Общие вопросы организации библиографической работы в библиотеке | | | | | | | | |
| 3 | Организационно-функциональная структура библиографической службы в библиотеках разных видов. | | | 1 | | | | |
| 4 | Библиографические функции библиографического и неблиографического подразделений библиотеки. | 1 | | | | | | |
| Раздел 3. Справочно-библиографический аппарат библиотеки как база библиотечно-информационного обслуживания | | | | | | | | |
| 5 | Общие вопросы организации справочно-библиографического аппарата библиотеки. | 1 | | | | | | |
| 6 | Система каталогов и картотек библиотеки. | | | 1 | | | 2 | |
| 7 | Справочно- | | | | 1 | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|----------|----------|----------|----------|--|-----------|--|
| | библиографический фонд библиотеки. | | | | | | | |
| 8 | Поисковые системы, справочные и библиографические ресурсы сети Интернет. | | | 1 | | | | |
| Модуль 2 | | | | | | | | |
| Раздел 4. Организация, технология и методика библиографирования документов | | | | | | | | |
| 9 | Организация, технология и методика подготовки библиографического пособия. | | 2 | | | | | |
| 10 | Технология подготовки библиографических пособий с использованием средств автоматизации. | | | | | | | |
| Раздел 5. Организация, технология и методика библиографического обслуживания | | | | | | | | |
| 11 | Задачи и содержание библиографического обслуживания. | 1 | | | | | | |
| 12 | Библиографическое информирование: организация и технология. | | 2 | | | | | |
| 13 | Справочно-библиографическое обслуживание: организация и технология | | 2 | | | | | |
| 14 | Автоматизированные технологии справочно-библиографического обслуживания. | | | 1 | | | | |
| Раздел 6. Формирование библиографической культуры потребителей информации | | | | | | | | |
| 15 | Формирование библиографической культуры потребителей информации: общие вопросы. | | | | | | | |
| 16 | Формы формирования библиографической культуры потребителей информации. | | | 1 | | | 2 | |
| Раздел 7. Управление библиографической деятельностью библиотеки | | | | | | | | |
| 17 | Общие вопросы управления библиографической деятельностью. | | | | | | 2 | |
| 18 | Планирование библиографической работы в библиотеке. | | | 1 | | | | |
| 19 | Учет библиографической работы, отчетность. | | | | | | 2 | |
| Всего | | 4 | 6 | 4 | 3 | | 10 | |

СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

(Составлено на основе действующей учебной программы курса)

1. Организация библиографической деятельности в Республике Беларусь.

Библиографическая деятельность: определение и ее основные направления. Организация, технология и методика библиографической деятельности: определение понятий и их взаимоотношение.

Основные центры библиографической деятельности в Республике Беларусь, особенности их взаимодействия.

Национальная книжная палата как национальный библиографический центр, ее задачи, функции, направления деятельности, система библиографических изданий электронных ресурсов.

Библиотеки в системе библиографической деятельности страны, особенности их функционирования как библиографических центров, дифференциация их функций в зависимости от ведомственной и территориальной принадлежности.

Органы научно-технической информации республиканского, регионального и низового уровней, их задачи, функции по библиографическому обеспечению профессиональных потребностей руководителей, научных работников, специалистов.

Институциональная структура библиографической деятельности в Республике Беларусь. Взаимодействие центров библиографической деятельности в Республике Беларусь.

Особенности деятельности издательств, книготорговых организаций, музеев, средств массовой информации как субъектов библиографической деятельности.

2. Общие вопросы организации библиографической работы в библиотеке.

Организационно-функциональная структура библиографической службы в библиотеках разных типов. Зависимость организационно-функциональной структуры от задач библиотеки, типа, места в сети региона (отрасли), специализации деятельности и содержания библиографических процессов.

Особенности структуры библиографической службы в библиотеках разных типов республики. Организация библиографической деятельности в библиотеках, которые не имеют библиографических подразделений. Библиографические функции библиографических и неблиографических подразделений библиотеки.

3. Справочно-библиографический аппарат библиотеки как база библиотечно-информационного обслуживания.

Общие вопросы организации справочно-библиографического аппарата библиотеки (СБА). Система каталогов и картотек библиотеки.

Особенности ведения каталогов и картотек в традиционной и электронной форме.

Справочно-библиографический фонд (СБФ) библиотеки: определение, функциональное назначение, принципы и источники комплектования. Официальные издания и материалы, полнотекстовые базы данных правовой информации в составе СБФ, их назначение, поисковые возможности, направления использования в деятельности библиотек.

Библиографические издания, неопубликованные библиографические пособия, библиографические базы данных в СБФ библиотеки. Их назначение, комплектование и использование в библиотечно-библиографической деятельности.

Источники общей библиографии в СБФ библиотеки. Библиографический банк данных Национальной книжной палаты (НКП). Система текущих государственных указателей Республики Беларусь.

Источники массовой библиографической информации, их отличие от других источников общей библиографии.

Указатели библиографических указателей в СБФ библиотеки.

Источники специальной библиографии в СБФ библиотеки. Источники научно-вспомогательной библиографии, их особенности и функциональное назначение.

Источники популярной (рекомендательной) библиографии в СБФ библиотеки. Характеристика основных видов популярных рекомендательных библиографических указателей Республики Беларусь.

Поисковые системы, справочные и библиографические ресурсы Интернета.

4. Организация, технология и методика библиографирования документов.

Библиографирование документов на разных участках библиотечной работы. Составление библиографических пособий разных видов, типов, жанров, форм. Особенности подготовительного этапа создания библиографического пособия: выбор темы пособия, изучение ее библиографического обеспечения, составление плана-проспекта пособия, отбор документов, ведение рабочих картотек.

Аналитический этап подготовки библиографического пособия: основные процессы. Общий библиографический анализ документа: его цель и содержание. Источники и технологии библиографического анализа. Библиографическое описание – основной способ характеристики документов. Аннотирование – один из способов характеристики документа. Виды аннотаций. Особенности методики составления аннотаций разных видов.

Реферат как способ характеристики документа. Методические особенности реферирования. Классификация рефератов. Отличие аннотации от реферата.

Индексирование и предметизация как процессы аналитического этапа.

Составление библиографической записи – конечный итог аналитического этапа библиографирования.

Синтетический этап составления библиографического пособия: цели, основные процессы. Окончательный отбор документов, группировка библиографических записей.

Заключительный этап составления библиографического пособия. Состав справочно-методического аппарата библиографического пособия. Виды вспомогательных указателей и методика их создания.

Цель и особенности подготовки вступления. Требования к оформлению титульного листа, содержания и других элементов пособия. Научное, литературное и библиографическое редактирование пособия.

Особенности подготовки библиографического пособия в автоматизированном режиме.

5. Организация, технология и методика библиографического обслуживания.

Библиографическое обслуживание: определение, виды, содержание и организация.

Библиографическое информирование: организация и технология. Виды библиографического информирования. Массовое библиографическое информирование: определение, сущность, основные формы. Сущность дифференцированного библиографического информирования. Основные формы индивидуального библиографического информирования. Основные формы группового библиографического информирования: тематические списки новых поступлений, кольцевая почта, День специалиста, их целевая направленность, особенности подготовки и проведения.

Использование средств автоматизации в технологии библиографического обслуживания.

6. Справочно-библиографическое обслуживание: организация и технология.

Справочно-библиографическое обслуживание: определение, основные элементы. Разовый запрос и его виды. Ответ на запрос, его виды. Виды справок, сущность методической консультации, виды и причины отказов.

Организация справочно-библиографического обслуживания в библиотеках разных типов. Технология справочно-библиографического

обслуживания: прием запроса, определение источников поиска, поиск библиографической, фактографической информации, оформление справки, регистрация справки в журнале учета, выдача или отправление ее абоненту.

Автоматизированные технологии справочно-библиографического обслуживания. Виртуальная служба справочно-библиографического обслуживания: технология выполнения запросов пользователей.

7. Формирование библиографической культуры потребителей информации.

Библиографическая культура как составная часть информационной культуры. Содержание понятия «библиографическая культура» и «информационная культура». Система формирования библиографической культуры в Республике Беларусь. Роль библиотек в формировании библиографической культуры потребителей информации. Основные формы формирования библиографической культуры потребителей информации: в зависимости от массовости аудитории, места проведения, способа передачи информации и т.д.

8. Управление библиографической деятельностью библиотеки.

Управление библиографической деятельностью: определение и сущность. Организационная структура управления библиографической деятельностью, ее зависимость от типа, организационной структуры библиотеки. Принципы, функции и методы управления. Субъекты и объекты управления библиографической деятельностью в библиотеке.

Методическая поддержка управления библиографической деятельностью. Планирование библиографической работы в библиотеке. Методика расчета основных показателей и трудоемкости отдельных процессов и видов библиографической работы. Виды планов. Структура плана. Обсуждение и утверждение плана как директивного документа.

Учет библиографической работы, отчетность. Виды учета. Формы учета разных направлений библиографической работы. Учет библиографической работы в неблиблиографических подразделениях библиотеки. Нормативные документы, регулирующие учет библиографической работы. Структура и содержание квартального и годового отчета библиографического подразделения библиотеки. Отражение библиографической работы в отчетах неблиблиографических подразделений библиотеки. Анализ показателей отчетности и оценка выполнения плана. Использование итогов отчетности для планирования библиографической работы библиотеки.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие № 1 Создание дайджеста

Цель: освоить методику создания дайджеста.

Задание: составить дайджест по определенной теме.

Методика выполнения: выбрать тему, определить читательское назначение пособия, хронологические и тематические рамки отбора документов, выявить источники по данной теме, ознакомиться с ними, составить дайджест.

Примерная структура дайджеста: титульный лист, оглавление, предисловие, основной текст, список использованной литературы, приложения, словарь основных терминов.

Необходимо помнить, что основная функция дайджеста – донести до читателя только главные идеи и факты, которые содержатся в источнике. Дайджесты могут содержать аналитические обзоры, статистические данные, фрагменты текстов публикаций, официальные и нормативные документы, подобранные по определенной теме и др. Каждый фрагмент, извлеченный из текста, сопровождается ссылкой на описание документа в целом. Отличие дайджестов от указателей состоит в том, что при составлении указателей мы группируем документы, а при составлении дайджестов – фрагменты текстов. Для дайджестов характерны: узость тематики, различие аспектов рассмотрения проблемы, несовпадение точек зрения различных авторов.

Литература:

1. СТБ ГОСТ 7.0–2004. Інфармацыйна-бібліятэчная дзейнасць, бібліяграфія: тэрміны і азначэнні. = Информационно-библиотечная деятельность, библиография: термины и определения. – Минск : Дзяржстандарт, 2004. – 35 с.
2. СТБ 7.60–2005. Выданні. Асноўныя віды. Тэрміны і азначэнні. – Минск : Дзяржстандарт, 2005. – 44 с.
3. Березкина, Н. Ю. Создание и использование электронных информационных ресурсов в библиотеках Беларуси / Н. Ю. Березкина [и др.]; ЦНБ им. Я. Колоса. – Минск : Красико-принт, 2002. – 143 с.
4. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятия / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; СПбГУКИ. – Санкт-Петербург : Профессия, 2004. – 304 с.
5. Гречихин, А. А. Информационные издания: типология и основные особенности подготовки / А. А. Гречихин, И. Г. Здоров. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва, 1988.

6. Зыгмантович, С. В. Подготовка библиографической продукции библиотеками : науч.-практ.пособие / С. В. Зыгмантович. – Минск : Новое знание, 2009. – 229 с.

7. Коготков, Д. Я. Библиографическая деятельность библиотек: организация, управление, технология : учебник / Д. Я. Коготков ; науч. ред. Г. В. Михеева ; под общ.ред. О. П. Коршунова. – Санкт-Петербург : Профессия, 2003. – 304 с.

Практическое занятие № 2 **Подготовка программы Дня информации**

Цель: освоить методику подготовки Дня информации.

Задание: подготовить программу проведения Дня информации

Методика выполнения: изучить литературу по подготовке Дня информации в библиотеке, выбрать тему, определить читательское назначение мероприятия, определить вид и форму мероприятий для включения в программу, составить программу.

Программа Дня информации может включать следующие мероприятия:

выставку-просмотр новой литературы;
устный библиографический обзор изданий, представляющих интерес с профессиональной точки зрения;

беседы и консультации о том, как нужно следить за новыми изданиями и публикациями, правильно осуществлять библиографический поиск необходимой информации, а также о порядке получения изданий по МБА и т. п.;

консультации переводчика, если экспонируется литература на иностранных языках;

сбор заявок на заинтересовавшие читателей материалы и оформление заказов на ксерокопирование с последующей раздачей ксерокопий;

раздачу карт обратной связи для выяснения эффективности данного мероприятия;

продажу литературы по теме мероприятия и др.

Литература:

1. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятия / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; СПбГУКИ. – Санкт-Петербург : Профессия, 2004. – 304 с.

2. Дворкина, М. Я. Информационное обслуживание: Социокультурный подход / М. Я. Дворкина ; Московский гос. ун-т культуры и искусств. – М. : Профиздат, 2001. – 112 с.

3. Коготков, Д. Я. Библиографическая деятельность библиотек: организация, управление, технология : учебник / Д. Я. Коготков ; науч. ред. Г. В. Михеева ; под общ. ред. О. П. Коршунова. – Санкт-Петербург : Профессия, 2003. – 304 с.

4. Михнова, И. Б. Библиотека как информационный центр для населения : проблемы и их решения : практ. пособие / И. Б. Михнова. – Москва : Либерия, 2000. – 128 с.

5. Справочник информационного работника / Ю. В. Бабушкина [и др.] ; [науч. ред. : Р. С. Гиляревский, В. А. Минкина] ; Санкт-Петербургский гос. ун-т культуры и искусств. – Санкт-Петербург : Профессия, 2005. – 551 с.

Практическое занятие №3

Технология справочно-библиографического обслуживания

Цель: приобрести навыки по технологии выполнения библиографических справок : адресных, уточняющих, тематических и фактографических.

Задание: найти информацию по заданному запросу, определить вид выполненной справки.

Методика выполнения: прослушав информацию по технологии выполнения библиографических справок, найти ответ на библиографический запрос с помощью традиционного и электронного СБА и СБФ библиотеки, определить вид выполненной справки.

По каждому виду справок выполнить по три библиографические запроса.

Литература:

1. Зиновьева, Н.Б. Информационная культура личности: введение в курс : учеб. пособие для вузов культуры и искусства / Н.Б. Зиновьева. – Краснодар, 1996. – 136 с.
2. Моргенштерн, И.Г. Справочно-библиографическое обслуживание в библиотеках : науч.-практ. пособие / И. Г. Моргенштерн. – М. : Либерия, 1999. – 80 с.
3. Формирование современной информационно-библиотечной среды : сборник научных трудов / [ред. кол.: Б. С. Елепов (отв. ред.) [и др.]]. – Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2004. – 245 с.
4. Жабко, Е. Д. Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде : теория и практика : монография / Е. Д. Жабко. – Санкт-Петербург : Изд-во РНБ, 2006. – 388 с.
5. Свирюкова, В. Г. Организация и методика справочно-библиографического обслуживания : конспект лекций / В. Г. Свирюкова. – 2-е изд., испр. и доп. – Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2007. – 63 с.

Практическое занятие онлайн №1

Организационно-функциональная структура библиографической службы библиотек разных типов

Цель: изучить организационно-функциональную структуру библиографической службы библиотек разных типов

Задание: сделать сравнительную характеристику организационно-функциональной структуры библиографической службы областной библиотеки и библиотеки учреждения высшего образования.

Методика выполнения: ознакомиться с источниками из предлагаемого списка литературы по теме, посетить сайты областных библиотек Беларуси (например, Гомельская областная библиотека, Гродненская областная библиотека, Витебская областная библиотека и т.д.) и библиотек учреждений высшего образования Беларуси (например, ФБ БГУ, научная библиотека ВГУ имени П.М.Машерова, библиотека ВГМУ и т.д.), изучить представленную на них информацию о структуре библиографического отдела и выполняемых им функциях, написать сообщение в котором дать сравнительную характеристику организационно-функциональной структуры библиографической службы областной библиотеки и библиотеки учреждения высшего образования.

Литература:

1. Зиновьева, Н. Б. Основы современной библиографии : учебное пособие. – М. :Либерея-Бибинформ, 2007. – 285 с.
2. Зыгмантовіч, С.В. Арганізацыя і тэхналогія бібліяграфічнай дзейнасці : вучэбны дапаможнік / С.В.Зыгмантовіч. – Мн. : БДУ культуры і мастацтваў, 2006. – 325 с.
3. Коготков, Д.Я. Библиографическая деятельность библиотеки : организация, управление, технология : учебник / Д.Я. Коготков. – СПб : Профессия, 2004 – 304 с.
4. Справочник библиографа / науч. ред. А.Н. Ванеев, В.А. Минкина. – СПб : Профессия, 2005. – 591 с.

Практическое занятие онлайн №2

Система каталогов и картотек библиотеки

Цель: изучить состав системы каталогов и картотек публичной библиотеки.

Задание: изучить состав системы каталогов и картотек Центральной библиотеки ЦБС места Вашего проживания.

Методика выполнения: изучить литературу по теме работы, ознакомиться с системой каталогов и картотек Центральной библиотеки ЦБС места Вашего проживания, написать сообщение с краткой характеристикой всех видов каталогов и картотек библиотеки.

Литература:

1. Зиновьева, Н. Б. Основы современной библиографии : учебное пособие. – М. : Либерей-Бибинформ, 2007. – 285 с
2. Зыгмантовіч, С.В. Арганізацыя і тэхналогія бібліяграфічнай дзейнасці : вучэбны дапаможнік / С.В.Зыгмантовіч. – Мн. : БДУ культуры і мастацтваў, 2006. – 325 с.
3. Коготков, Д.Я. Библиографическая деятельность библиотеки : организация, управление, технология : учебник / Д.Я. Коготков. – СПб : Профессия, 2004 – 304 с.
4. Справочник библиографа / науч. ред. А.Н. Ванеев, В.А. Минкина. – СПб : Профессия, 2005. – 591 с.

Практическое занятие онлайн №3

Формы формирования библиографической культуры потребителей информации

Цель: изучить формы формирования библиографической культуры учащихся школ

Задание: разработать план-конспект библиографического урока для учащихся 3-его класса по теме «Почемучкины книжки».

Методика выполнения: изучить литературу по теме работы, разработать план-конспект библиографического урока для учащихся 3-его класса по теме «Почемучкины книжки».

Литература:

1. Зыгмантовіч, С.В. Арганізацыя і тэхналогія бібліяграфічнай дзейнасці : вучэбны дапаможнік / С.В.Зыгмантовіч. – Мн. : БДУ культуры і мастацтваў, 2006. – 325 с.
2. Коготков, Д.Я. Библиографическая деятельность библиотеки : организация, управление, технология : учебник / Д.Я. Коготков. – СПб : Профессия, 2004 – 304 с.
3. Основы информационной культуры 1-9 классы: программа для учреждений, обеспечивающих получение общего среднего образования, с белорусским и русским языком обучения. – Минск : НИО, 2006. – 23 с.

Практическое занятие онлайн №4

Планирование библиографической работы в библиотеке

Цель: освоить методику составления текущих планов

Задание: составить квартальный план библиографической работы публичной библиотеки

Методика выполнения: изучить литературу по теме работы, составить квартальный план библиографической работы публичной

библиотеки, учитывая тип библиотеки, количество сотрудников в отделе, основные задачи и функции отдела.

Литература:

1. Зыгмантовіч, С.В. Арганізацыя і тэхналогія бібліяграфічнай дзейнасці : вучэбны дапаможнік / С.В.Зыгмантовіч. – Мн. : БДУ культуры і мастацтваў, 2006. – 325 с.
2. Зыгмантовіч, С. В. Кіраванне бібліяграфічнай дзейнасцю бібліятэкі : вучэбны дапаможнік / С.В. Зыгмантовіч. – Мн. : БДУ культуры і мастацтваў, 2009. – 123 с.
3. Коготков, Д.Я. Библиографическая деятельность библиотеки : организация, управление, технология : учебник / Д.Я. Коготков. – СПб : Профессия, 2004 – 304 с.
4. Коряковцева, Н. А. Техники информационно-библиотечной работы : учебно-практ. пособие / Н. А. Коряковцева ; предисл. и науч. ред. В.А.Фокеева. – М. : Либерия, 2004. – 136 с.

Практическое занятие онлайн №1

Анализ состава справочно-библиографического фонда библиотеки

Цель занятия: приобретение студентами знаний о структуре документного потока в справочно-библиографическом фонде библиотеки.

Вспомогательные материалы: ГОСТ 7.1 – 2003 Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления, СТБ 7.60–2005 Издания. Основные виды. Термины и определения.

Ход занятия: студентам нужно проанализировать 10 изданий разных типов из справочно-библиографического фонда библиотеки, дать библиографическое описание издания, написать на него аннотацию.

Литература:

1. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления: ГОСТ 7.1-2003 : принят Межгос. Советом по стандартизации, метрологии и сертификации (протокол № 12 от 2 июля 2003 г.) : введ. в действие постановлением Госстандарта Республики Беларусь от 30 апр. 2004 г. № 20. – Изд. офиц. –; Введ. 2004-11-01. – Минск : Госстандарт, 2004.– 48 с.
2. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления : ГОСТ 7.80-2000 : введ. в действие постановлением Гос. ком. РФ по стандартизации и метрологии от 6 окт. 2000 г. № 253-ст с 1 июля 2001 г. – Изд. офиц. – Введ. 2001-07-01. – Минск : Госстандарт, 2000. – 7 с.

3. СТБ 7.60–2005. Выданні. Асноўныя віды. Тэрміны і азначэнні. – Мінск : Дзяржстандарт, 2005. – 44 с

4. Коготков, Д.Я. Библиографическая деятельность библиотеки : организация, управление, технология : учебник / Д.Я. Коготков. – СПб : Профессия, 2004 – 304 с.

Практическое занятие онлайн №2 **Анализ работы виртуальной справочной службы, изучение** **технологии выполнения запросов пользователей**

Цель: изучить представленные на сайтах библиотек виртуальные справочные службы.

Задание: ознакомиться с представленными на сайтах библиотек виртуальными справочными службами, предлагаемым перечнем услуг, сроками исполнения, наличием «Положения о виртуальной справочной службе», архива выполненных справок и т.д. Задать каждой службе выполнение одной и той же справки, проанализировать полученные результаты.

Методика выполнения: ознакомиться с виртуальными справочными службами следующих библиотек: Национальная библиотека Беларуси, Республиканская научно-техническая библиотека Беларуси, Белорусская сельскохозяйственная научная библиотека, Витебская областная библиотека, Центральная Витебская городская библиотека им. М.Горького. Отправить в каждую службу один и тот же запрос. Представить изученный материал в виде таблицы, в которой отразить следующие данные: когда организована ВСС, наличие архива выполненных справок, сроки выполнения справок, наличие регистрации, оперативность выполнения справок, релевантность выполненных справок запросу, полнота выполнения.

Литература:

1. Виртуальное справочное обслуживание в библиотеках [Электронный ресурс] : учеб.-метод. материалы. – Витебск, 2012 . – Режим доступа: www.lib.vsu.by.

2. Жабко, Е. Д. Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде : теория и практика : монография / Е. Д. Жабко ; Российская национальная библиотека. – Санкт-Петербург : Изд-во РНБ, 2006. – 388 с.

3. Поручи поиск человеку. Виртуальные справочные службы в современных библиотеках / И. Б. Михнова [и др.]. – Москва : Фаир-пресс, 2005. – 304 с.

4. Разработка и внедрение виртуальных сервисов : [метод. пособие] / [авт.-сост.: Е. Е. Долгополова [и др.]. – Минск : Нац. б-ка Беларуси, 2010. – 64 с.

5. Руководящие принципы создания и функционирования виртуальных справочных служб [Электронный ресурс] // Информационно-справочный портал «Library.ru». – Режим доступа: <http://www.library.ru/4/theory/drg.php>. – Дата доступа : 15.08.2016.

Практическое занятие онлайн №3 **Анализ электронных информационных ресурсов,** **представленных на сайтах библиотек Беларуси**

Цель: изучить состав электронных информационных ресурсов, представленных на сайтах библиотек Беларуси.

Задание: ознакомиться с электронными информационными ресурсами, представленными на сайтах библиотек Беларуси, проанализировать их согласно прилагаемой таблице.

Методика выполнения: изучить представленные электронные информационные ресурсы на сайтах библиотек Беларуси, в том числе республиканских, областных, центральных библиотек ЦБС, библиотек учреждений высшего образования. Охарактеризовать состав и содержание создаваемых баз данных (библиографических, фактографических, полнотекстовых), периодичность обновления, возможности доступа и использования. Заполнить прилагаемую таблицу, сделать выводы.

Примерный перечень библиотек: НББ, РНТБ, Президентская библиотека Беларуси, Витебская областная библиотека, , Фундаментальная библиотека БГУ, научная библиотека ВГУ имени П.М. Машерова, и др.

Таблица 1 – Анализ состава электронных информационных ресурсов библиотек Беларуси

| Электронные информационные ресурсы (базы данных) | Наименование библиотеки | Точное название и тип электронного информационного ресурса | Всего записей на период просмотра |
|--|-------------------------|--|-----------------------------------|
| Электронные каталоги | | | |
| Краеведческие БД | | | |
| БД статей из период.изданий | | | |
| Отраслевые и тематические БД | | | |
| по экологии | | | |
| по экономике | | | |
| по праву | | | |
| другие БД | | | |

ТЕСТ

(нужно выбрать один правильный ответ из пяти предложенных)

1. Законодательной базой национальной библиографии является:

Закон о государственной системе научно-технической информации;
Закон об издательском деле;
Кодекс о культуре;
Закон об авторском праве и смежных правах;
Закон об обязательном экземпляре документа.

2. В процесс библиографирования не входит:

систематизация;
составление библиографических справок;
аннотирование;
индексирование;
реферирование.

3. В состав справочно-библиографического фонда библиотеки не входит:

учебники и учебные пособия;
источники общей библиографии;
правовые базы данных;
справочные издания;
источники научно-вспомогательной библиографии.

4. Вторичный документ, результат аналитико-синтетической переработки информации, представляющий собой краткое изложение содержания первичного документа называется:

предисловие;
консультация;
реферат;
аннотация;
обзор.

5. Заключительный этап составления библиографического пособия включает:

аннотирование отобранных документов;
отбор выявленных документов;
изучение отобранных документов;
группировку библиографических записей;
составление вспомогательных указателей.

6. Вид библиографии, обеспечивающий подготовку и функционирование универсальной библиографической информации обо всех документах, созданных на территории страны в процессе ее исторического развития:

- национальная библиография;
- международная библиография;
- территориальная библиография;
- республиканская библиография;
- страноведческая библиография.

7. Реферативные издания и обзорные издания – это виды информационных изданий, выпускаемых органами:

- государственной библиографии
- научно-вспомогательной библиографии;
- рекомендательной библиографии;
- краеведческой библиографии;
- литературной библиографии.

8. Ядро библиографической части справочно-библиографического фонда составляют:

- справочные издания
- текущие источники общей библиографии;
- энциклопедические издания;
- официальные документы;
- учебные издания;

9. Центром рекомендательной библиографии в Беларуси является:

- Национальная библиотека Беларуси;
- Национальная Книжная палат;
- Центральная научная библиотека НАН Беларуси;
- Президентская библиотека;
- Республиканская научно-техническая библиотека.

10. Не подлежат исключению из справочно-библиографического фонда:

- энциклопедии;
- учебные пособия;
- диссертации;
- рекомендательные библиографические пособия;
- летописи газетных статей.

11. К текущим государственным библиографическим пособиям не относится:

- «Летопись авторефератов диссертаций» ;
- «Книжная летопись»;
- «Летопись рецензий»;
- «Летопись журнальных статей»;
- «Каталог подписных изданий».

12. Отрасль научной и практической деятельности, в задачи которой входят информация о произведениях печати и их активная пропаганда:

- Библиотечноеведение;
- Библиография;
- Информатика;
- Библиографоведение;
- Документоведение.

13. Часть СБА, которая содержит оригиналы или копии выполненных в процессе справочно-библиографического обслуживания письменных справок, а также библиографические пособия и полученные в качестве обмена из других библиотек аналогичные материалы:

- фонд неопубликованных библиографических пособий;
- справочно-библиографический фонд;
- систематический каталог;
- систематическая картотека статей;
- тематико-типологическая картотека.

14. Небиблиографическими подразделениями библиотеки являются:

- информационно-библиографический отдел;
- научно-библиографический отдел;
- отдел комплектования;
- справочно-информационный отдел;
- справочный отдел;
- отдел информационно-библиографического обслуживания.

15. В журнале учета выполненных справок отсутствует следующий тип справки:

- библиотечная;
- тематическая;
- фактографическая;
- уточняющая;
- адресная.

16. К основным типам ретроспективных указателей национальной библиографии относятся:

летопись рецензий;
книжная летопись;
реферативный журнал;
летопись журнальных статей;
библиографический репертуар.

17. К "малым формам" библиографических пособий относятся:

библиографическая энциклопедия;
план чтения;
библиографический обзор;
беседа о книгах;
эссе;
реферат.

18. Библиографический указатель "Беларусь у сусветным друку" выпускает:

Национальная библиотека Беларуси;
Президентская библиотека Беларуси;
Национальная книжная палата;
Республиканская научно-техническая библиотека;
Фундаментальная библиотека БГУ.

19. Группировка библиографических записей при составлении библиографического пособия осуществляется на этапе:

синтетическом;
заключительном;
аналитическом;
подготовительном;
предварительном.

20. Библиографический указатель, предназначенный для информирования обо всех видах печатных изданий и публикаций про Беларусь и белорусов на белорусском языке белорусских авторов, опубликованных в печати зарубежных стран:

«Книжная летопись»;
«Книги Беларуси» ;
«Беларусь во всемирной печати»;
«Летопись белорусской печати»;
«Ежегодник книги Беларуси».

21. К профессиональным библиотечным изданиям, издаваемым в Республике Беларусь относится:

Библиотекарь;
Библиографоведение;
Молодые в библиотечном деле;
Библиотечный мир;
Научные и технические библиотеки.

22. Алфавитно-предметный указатель (АПУ) представляет собой:

библиотечный каталог, в котором библиографические записи располагаются по отраслям знаний в соответствии с определенной системой библиотечно-библиографической классификации;

вспомогательный аппарат, представляющий собой алфавитный перечень предметных рубрик, раскрывающий содержание отраженных в СК документов с указанием соответствующих классификационных индексов;

библиотечный каталог, в котором библиографические записи располагаются в алфавитном порядке фамилий индивидуальных авторов, наименований коллективных авторов или заглавий документов;

вспомогательный аппарат, представляющий собой систематизированные классификационные индексы с отсылками к рубрикам каталога;

библиотечный каталог, в котором в порядке алфавита размещены библиографические записи на справочные издания.

23. Комплексное мероприятие, предусматривающее информацию о новой литературе, поступившей в библиотеку за определенный период:

День специалиста;
День информации;
День читателя;
избирательное распространение информации;

24. Среди источников для подготовки бизнес-справки отсутствует следующий вид:

справочные издания;
справочные базы данных;
публикации в СМИ;
рекламные материалы фирм;
художественная литература.

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Задачи и основные направления библиографической деятельности библиотек
2. Организация библиографической деятельности в Республике Беларусь
3. Национальная книжная палата как библиографический центр
4. Организационно-функциональная структура библиографической службы библиотек разных типов
5. Взаимодействие центров библиографической деятельности в Республике Беларусь
6. Библиотеки как библиографические центры
7. Корпоративные проекты взаимодействия библиотек в области библиографической деятельности
8. Основные функции библиографических подразделений библиотеки
9. Библиографические процессы в неблиблиографических подразделениях библиотеки
10. Справочно-библиографический аппарат библиотеки: определение, функции, значение, структура, принципы и особенности формирования и организации.
11. Система каталогов и картотек библиотеки: характеристика
12. Справочно-библиографический фонд библиотеки: структура, принципы формирования
13. Официальные издания, материалы и базы данных правовой информации в справочно-библиографическом фонде библиотеки
14. Справочные издания и фактографические базы данных в справочно-библиографическом фонде библиотеки
15. Поисковые системы в Интернет, их использование в библиографической работе
16. Источники общей библиографии, их особенности и функциональное назначение
17. Характеристика государственного библиографического указателя “Летапіс друку Беларусі”.
18. Источники общей ретроспективной информации в справочно-библиографическом фонде библиотеки
19. Источники массовой библиографической информации в справочно-библиографическом фонде библиотеки
20. Источники научно-вспомогательной библиографии в справочно-библиографическом фонде библиотеки
21. Источники рекомендательной библиографии в справочно-библиографическом фонде библиотеки

22. Характеристика бюллетеня «Новыя кнігі: па старонках беларускага друку», основные направления его использования
23. Картотеки библиотеки: состав и методические особенности их ведения в традиционном и автоматизированном режиме.
24. Подготовка библиографического пособия: основные этапы создания
25. Подготовка плана-проспекта библиографического указателя
26. Технологическая характеристика аналитического этапа составления библиографического пособия
27. Аннотирование и реферирование документов при подготовке библиографических указателей
28. Группировка библиографических записей как процесс синтетического этапа составления библиографического пособия
29. Технологическая характеристика заключительного этапа составления библиографического указателя
30. Библиографическое обслуживание: виды, формы, организация
31. Бюллетени новых поступлений: методика подготовки и использования
32. Формы индивидуального библиографического информирования
33. День информации, как форма массового библиографического информирования
34. Технология справочно-библиографического обслуживания
35. Технология дифференцированного библиографического информирования
36. Формирование библиографической культуры пользователей как приоритетное направление в работе библиотек
37. Массовое библиографическое информирование: основные формы
38. Формы группового библиографического информирования
39. День специалиста как форма группового библиографического информирования
40. Методические особенности выполнения тематических справок
41. Виртуальное справочно-библиографическое обслуживание: технология функционирования
42. Групповые и индивидуальные формы формирования библиографической культуры пользователей
43. Методические особенности выполнения уточняющих, адресных и фактографических справок.
44. Справочно-библиографическое обслуживание: определение и основные элементы
45. Виды библиографических пособий
46. Технология подготовки библиографического обзора

ЛИТЕРАТУРА ПО КУРСУ

Основная

1. Зыгмантовіч, С. В. Арганізацыя і тэхналогія бібліяграфічнай дзейнасці : вучэбны дапаможнік / С. В. Зыгмантовіч. – Мн. : БДУ культуры і мастацтваў, 2006. – 325 с.
2. Зыгмантовіч, С. В. Кіраванне бібліяграфічнай дзейнасцю бібліятэкі : вучэбны дапаможнік / С. В. Зыгмантовіч. – Мн. : БДУ культуры і мастацтваў, 2009. – 123 с.
3. Зыгмантович, С. В. Подготовка библиографической продукции библиотеками : науч.-практ. пособие / С. В. Зыгмантович. – Минск : Новое знание, 2009. – 229 с.
4. Коготков, Д. Я. Библиографическая деятельность библиотеки : организация, управление, технология : учебник / Д. Я. Коготков. – СПб : Профессия, 2004 – 304 с.
5. Моргенштерн, И. Г. Справочно-библиографическое обслуживание : теория и практика : пособие для специалистов / И. Г. Моргенштерн, Г. А. Губанова; [сост. и науч. ред. Г. А. Губанова]. – М. : Либерей-Бибинформ, 2011. – 176 с.

Дополнительная

1. Березкина, Н. Ю. Создание и использование электронных информационных ресурсов в библиотеках Беларуси / Н. Ю. Березкина, Л. А. Авгуль, Б. Б. Невский. – Мн. : Красико-Принт, 2002. – 144 с.
2. Коряковцева, Н. А. Техники информационно-библиотечной работы : учебно-практ. пособие / Н. А. Коряковцева ; предисл. и науч. ред. В. А. Фокеева. – М. : Либерей, 2004. – 136с.
3. Концепция информационного взаимодействия библиотек Беларуси : разработана в рамках программы развития единой компьютерной сети Республики Беларусь (НИКС РБ) и утверждена на засед. Респуб. Библиотечного совета при Мин-ве культуры 03.03.2000 г. / Бел. библиот. ассоциация. – Мн. : Красико-Принт, 2001. – 47 с.
4. Романенко, В. Н. Сетевой информационный поиск: практ. пособие / В. Н. Романенко, Г. В. Никитина; Российская академия естественных наук. Северо-Западное отделение образования и развития науки. – СПб. : Профессия, 2003. – 288 с.
5. Справочник библиографа / науч. ред. А. Н. Ванеев, В. А. Минкина. – СПб : Профессия, 2005. – 591 с.
6. Справочник информационного работника / Ю. В. Бабушкина [и др.]; [науч. ред.: Р. С. Гиляревский, В. А. Минкина]; Санкт-Петербургский гос. ун-т культуры и искусств. – СПб. : Профессия, 2005. – 551 с.

РАЗДЕЛ 2. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕК ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН КУРСА

| Номер раздела, темы | Название раздела, темы | Количество аудиторных часов | | | | | Количество часов УСР | Форма контроля знаний (текущий/ промежуточный) |
|--|---|-----------------------------|----------------------|-----------------------------|-----------------------------|------|-------------------------|---|
| | | Лекции | Практические занятия | Практические занятия офлайн | Практические занятия онлайн | Иное | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Модуль 1 | | | | | | | | |
| 1 | Введение. Предмет и задачи дисциплины, методические основы изучения. | 0,5 | | | | | | |
| Раздел 1. Сущность обслуживания пользователей библиотек | | | | | | | | |
| 2 | Социальная роль, цели и задачи обслуживания пользователей библиотек. | 1,5 | | | | | | |
| 3 | Концепции и принципы обслуживания пользователей библиотек. | | | | | | | |
| 4 | Книга и чтение как фактор социализации личности. Роль библиотеки в процессе социализации. | | | | | | | |
| 5 | Приоритетные направления обслуживания пользователей библиотек в Республики Беларусь и за границей. Библиотеки и самообразовательное чтение. | | | | | | | |
| Раздел 2. Пользователь и библиотекарь в процессе обслуживания: аспекты взаимодействия | | | | | | | | |
| 6 | История изучения читателя и чтения. | 1 | | | | | | |
| 7 | Изучение пользователей в Республике Беларусь. | | | | | | | |
| 8 | Методика изучения пользователей в условиях библиотеки. | | | 2 | | | | |
| 9 | Библиотекарь-специалист по обслуживанию пользователей. | | | | | | | |
| 10 | Библиотечное общение в процессе обслуживания. | | | | | | 4 | |
| Модуль 2 | | | | | | | | |
| Раздел 3. Система, структура и технология обслуживания пользователей библиотек | | | | | | | | |
| 11 | Система и структура обслуживания пользователей библиотек. | 1 | | | 2 | | | |
| 12 | Ресурсы и технологии обслуживания | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|--|---|--|
| | пользователей библиотек. | | | | | | | |
| 13 | Библиотечно-информационные услуги: особенности, классификация, инновационное развитие. | | 2 | | | | | |
| Раздел 4. Формы и методы обслуживания пользователей | | | | | | | | |
| 14 | Индивидуальное обслуживание пользователей библиотек. | | | 2 | | | | |
| 15 | Групповое и фронтальное обслуживание пользователей библиотек. | 1 | 2 | 4 | | | | |
| 16 | Особенности библиотечного обслуживания детей, подростков, юношества. | | | | 2 | | 4 | |
| 17 | Обслуживание социально-незащищенных пользователей библиотек. | 1 | | | 2 | | | |
| 18 | Эффективность обслуживания пользователей. | | 2 | | | | | |

СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

1. Введение. Предмет и задачи дисциплины, методические основы изучения.

«Библиотечно-информационное обслуживание: обслуживание пользователей библиотек» как одна из важнейших учебных дисциплин в процессе подготовки специалистов с высшим образованием. Понятия: «обслуживание пользователей», «библиотечное обслуживание», «библиотечно-информационное обслуживание». Исторические, теоретические, методические, технологические и организационные аспекты обслуживания пользователей библиотек и информационных центров как предмет изучения. Состояние обслуживания пользователей с учетом трансформаций, которые происходят в стране и мире. Методические особенности изучения дисциплины.

2. Социальная роль, цели и задачи обслуживания пользователей библиотек.

Цели и задачи обслуживания пользователей на разных этапах развития общества. Обусловленность идеологическими, политическими, социокультурными теориями и концепциями. Понятие «Миссия библиотеки» ее стратегическая цель. Задачи обслуживания пользователей библиотек. Трактование задач библиотечного обслуживания российскими авторами: В.А. Бородиной, Ю.П. Мелентьевой, М.Я. Дворкиной и др.

Определение задач обслуживания в работах белорусских ученых: С.А. Павловой, Л.А. Демешки, Л.Г. Кирухиной.

Социальные, психолого-педагогические функции обслуживания пользователей и их реализация в условиях библиотек разных типов.

3. Концепции и принципы обслуживания пользователей библиотек.

Основные концепции библиотечного обслуживания. Сущность и пути развития концепций чтения, их влияние на характер и содержание обслуживания пользователей библиотек. Зависимость принципов обслуживания от принятой на современном этапе концепции обслуживания. Толкование принципов обслуживания российскими и белорусскими авторами.

Принципы конгруэнтности, толерантности, приоритетов интересов пользователей, диалогичности, индивидуализации и специализации обслуживания.

4. Книга и чтение как фактор социализации личности. Роль библиотеки в процессе социализации.

Обслуживание пользователей как социокультурный процесс. Социализация личности как способ вхождения в среду, адаптации в

обществе. Книга и чтение в процессе социализации. Место и роль библиотеки среди общественных институтов, оказывающих влияние на социализацию личности.

5. Приоритетные направления обслуживания пользователей библиотек в Республики Беларусь и за границей. Библиотеки и самообразовательное чтение.

Определение приоритетов и социально обоснованных направлений обслуживания пользователей в документах международных профессиональных объединений. Соответствие международным стандартам и нормам обслуживания пользователей в белорусских библиотеках. Обслуживание пользователей как средство повышения информационно-правовой культуры населения.

Тема 6. История изучения читателя и чтения.

Пользователь библиотеки как равноправный участник процесса обслуживания.

Исследования чтения в Российской империи. Изучение чтения после Октябрьской революции. Исследования российских библиотек в конце XX начале XXI века. Международные исследования чтения.

Типология читателей как результат библиотечных исследований.

7. Изучение пользователей в Республике Беларусь.

Изучение пользователей на Беларуси в рамках общесоюзных исследований. Проведение самостоятельных социологических исследований библиотеками Беларуси изучения чтения в конце 1990 гг. Проведение исследований чтения в Беларуси на современном этапе.

8. Методика изучения пользователей в условиях библиотеки.

Программа социологического исследования как основной методический документ изучения пользователей библиотек. Создание инструментария исследования. Анализ документов, наблюдение и опрос как основные методы сбора первичной информации о чтении. Структура анкеты и правила ее составления. Проведение пилотажного исследования. Количественный анализ результатов исследования. Оформление итогов исследования и отчетность. Рекомендации по итогам исследования и их внедрение в практику обслуживания.

9. Библиотекарь-специалист по обслуживанию пользователей.

Библиотекарь как непосредственный участник процесса обслуживания пользователей. Положение библиотекаря в обществе. Профессиональные и личностные требования к библиотекарю отдела обслуживания. Библиотечная профессионалогия. Кодекс профессиональной

этики. Процессы глобализации и формирование нового профессионального мышления библиотекаря.

10. Библиотечное общение в процессе обслуживания.

Подходы к определению «библиотечное общение» в современном библиотековедении. Специфика библиотечного общения. Коммуникативная природа чтения и роль общения в ее организации. Виды и формы библиотечного общения, его социально-психологические особенности. Непосредственное и опосредованное библиотечное общение. Субъект-субъектное и субъект-объектное общение между библиотекарем и читателем. Роль взаимного восприятия в библиотечном общении.

11. Система и структура обслуживания пользователей библиотек.

Сущность понятия «Система библиотечного обслуживания», элементы системы. Организационно-функциональная система библиотечного обслуживания. Задачи функциональных подразделений обеспечивающих обслуживание пользователей. Нормативные документы, регулирующие деятельность отдела обслуживания.

Взаимодействие функциональных подразделений обслуживания и электронная среда.

12. Ресурсы и технологии обслуживания пользователей библиотек.

Ресурсы библиотечного обслуживания: информационные, интеллектуальные, материально-технические и их характеристика.

Читательский запрос как элемент библиотечного обслуживания. Читательский запрос и библиотечная услуга. Отказы и их предупреждение.

Технология библиотечного обслуживания. Типы технологий библиотечного обслуживания. Особенности технологических процессов в автоматизированном рабочем месте. Учетно-технологическая документация обслуживания.

13. Библиотечно-информационные услуги: особенности, классификация, инновационное развитие.

Библиотечная услуга как результат, основной продукт процесса библиотечного обслуживания. Разработка теоретико-методических подходов к библиотечным услугам белорусскими учеными: А.Я. Долгополовой, Л.А. Демешко, С.А. Павловой. Вклад в разработку теории библиотечной услуги российскими учеными: А.С. Азурхановым, С.А. Басовым, М.Я. Дворкиной и др.

14. Индивидуальное обслуживание пользователей библиотек.

Задачи индивидуального обслуживания. Технология библиотечного обслуживания в ручном и автоматизированном режиме. Формы адресного распространения информации с помощью компьютерных технологий. Беседа и консультация как основные формы индивидуальной работы с читателем. Изучение и анализ библиотечного обслуживания.

15. Групповое и фронтальное обслуживание пользователей библиотек.

Определение термина «групповое и фронтальное обслуживание». Понятия «форма» и «метод» обслуживания. Первично-документный уровень группового и фронтального обслуживания.

Формы вторично-документного уровня группового и фронтального обслуживания.

Коммуникативный уровень. Традиционные и инновационные формы устного информирования пользователей. Любительские объединения читателей при библиотеках. Комплексные формы обслуживания. Методика разработки, этапы подготовки и проведения мероприятий

16. Особенности библиотечного обслуживания детей, подростков, юношества.

Читательское развитие личности ребенка. Психофизиологические особенности детей-дошкольников, младших школьников, подростков, юношества в контексте их читательского развития.

Формы и методы обслуживания детского читателя. Основные направления в работе с детьми: в помощь учебному процессу, профилактика девиантного поведения, связь со школой, родителями и общественными организациями.

17. Обслуживание социально-незащищенных пользователей и пользователей с психическими и физическими особенностями.

Обслуживание социально незащищенных пользователей и пользователей с физическими и психическими особенностями развития как приоритетное направление библиотечно-информационной деятельности. Цели, задачи и принципы обслуживания данных групп пользователей в библиотеках разных типов. Группы пользователей, специфика их обслуживания.

18. Эффективность обслуживания пользователей

Характеристика системы оценки библиотечного обслуживания. Содержание термина «эффективность библиотечного обслуживания». Социальный, экономический, сервисный аспект эффективности. Качество как компонент эффективности библиотечного обслуживания. Критерии и показатели эффективности документных услуг.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие №1

Библиотечно-информационные услуги: особенности, классификация, инновационное развитие

1. Библиотечная услуга как результат, основной продукт процесса библиотечного обслуживания.
2. Разработка теоретико-методических подходов к библиотечным услугам белорусскими учеными: А.Я. Долгополовой, Л.А. Демешко, С.А. Павловой.
3. Вклад в разработку теории библиотечной услуги российскими учеными: А.С. Азурхановой, С.А. Басова, М.Я. Дворкиной и др.
4. Разработка классификации библиотечно-информационных услуг.
5. Инновационный подход к развитию библиотечно-информационных услуг.

Литература:

1. Библиотечное обслуживание : теория и методика : учебник / А. Я. Айзенберг [и др.] ; под ред. А. Я. Айзенберга. – Москва : Изд-во МГУК, 1996. – 199 с.
2. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учебно-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина. – Санкт-Петербург : Профессия, 2004. – 304 с.
3. Дворкина, М. Я. Библиотечное обслуживание: новая реальность : Лекции / М. Я. Дворкина; МГУ культуры и искусств. – М. : Изд-во МГУКИ; Профиздат, 2001. – 48с.
4. Ивлиева, Т. Н. Книги...напрокат? : что такое "библиотечная услуга" и "библиотечное обслуживание" / Т. Н. Ивлева, Е. В. Смолина // Библиотечное дело. – 2005. – N 6. – С. 18–20.
5. Ивлиева, Т. Н. Методологическое значение понятий "библиотечная услуга" и "библиотечное обслуживание" / Т. Н. Ивлиева, Е. В. Смолина // Библиотечное дело. – XXI век. – 2006. – N 2. – С. 56–72

Практическое занятие №2

Групповое и фронтальное обслуживание пользователей библиотек

1. Сущность понятия «групповое и фронтальное обслуживание».
2. Формы первично-документного уровня группового и фронтального обслуживания.
3. Формы вторично-документного уровня группового и фронтального обслуживания.

4. Формы коммуникативного уровня группового и фронтального обслуживания.

5. Методика разработки, этапы подготовки и проведения мероприятий

Литература:

1. Библиотечное обслуживание : теория и методика : учебник / А. Я. Айзенберг [и др.] ; под ред. А. Я. Айзенберга. – Москва : Изд-во МГУК, 1996. – 199 с.

2. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание : учебно-методическое пособие / В. А. Бородина. – Москва : Либерия, 2004. – 168 с.

3. Дзямешка, Л. А. Абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэк : вучэб. дапам. для студэнтаў спецыяльнасці “Бібліятэказнаўства і бібліяграфія” / Л. А. Дзямешка, С. А. Паўлава. – Мінск : Бел. дзярж. ун-т культуры і мастацтваў, 2007. – 114 с.

4. Жаркова, Л. С. Методика организации работы библиотеки в сфере социально-культурной деятельности : [научно-практическое пособие] / Л. С. Жаркова. – Москва : Литера, 2009. – 110 с.

5. Збаровская, Н. В. Обучающие игры в библиотеке: технология игрового имитационного моделирования / Н. В. Збаровская. – Санкт – Петербург : Профессия, 2002. – 94 с.

6. Збаровская, Н. В. Выставочная деятельность публичных библиотек / Н. В. Збаровская. – Санкт-Петербург : Профессия, 2004. – 224 с.

7. Олзоева, Г. К. Массовая работа библиотек : учебно-методическое пособие / Г. К. Олзоева. – Москва : Либерия-Бибинформ, 2006. – 120 с.

Практическое занятие №3

Эффективность обслуживания пользователей библиотек

1. Характеристика системы оценки библиотечного обслуживания.
2. Содержания термина «эффективность библиотечного обслуживания». Социальный, экономический, сервисный аспект эффективности. Качество как компонент эффективности библиотечного обслуживания.

3. Критерии и показатели эффективности документных услуг.

4. Критерии и показатели эффективности коммуникативных библиотечных услуг.

5. Содержание и характеристика сервисных услуг, критерии их эффективности.

Литература:

1. Арзуханов, А. С. Эффективность обслуживания в научно-технической библиотеке : методическое пособие / А. С. Арзуханов. – Москва : Либерия-Бибинформ, 2007. – 144 с.

2. Ахмадова, Ю. А. Система менеджмента качества библиотеки : учебно-практическое пособие / Ю. А. Ахмадова. – Санкт-Петербург : Профессия, 2007. – 264 с.

3. Дворкина, М. Я. Эффективность и качество работы с читателями : лекция / М. Я. Дворкина. – Москва : МГИК , 1988. – 32 с.

4. Полл, Р. Измерение качества работы :Междунар. руководство по измерению эффективности работы университетских и других научных библиотек / Р. Полл, П. Бокхорст; пер. с англ. Соколова Н. В.; ред. Устинов О. Ю. – М. : Логос, 2002. – 152 с.

5. Столяров, Ю. Н. Критерий оценки библиотечного обслуживания : учеб. пособие / Ю. Н. Столяров. – Москва : МГУК, 1982. – 79 с.

Практическое занятие онлайн №1

Методы изучения пользователей в условиях библиотеки

Цель: формирование умений и навыков по изучению читателей путем анкетирования.

Содержание задания:

1. Ответить на следующие вопросы в письменном виде:

Что оказало на вас влияние при выборе профессии библиотекаря?

Как изменилось Ваше отношение к выбранной профессии после второго курса обучения в университете?

а) профессия стала нравиться еще больше

в) наступило разочарование в выбранной профессии

д) другое _____

Где бы вы хотели работать после окончания университета?

2. Проанализировать ответы на данные вопросы группы трем экспертам, определить недостатки предложенной анкеты, сделать выводы.

3. Составить анкету с целью выявления факторов влияющих на выбор профессии.

Выбрать при составлении анкеты наиболее удачные приемы задания вопросов в соответствии с преследуемой целью (Табл. 2).

Таблица 2 – Виды вопросов

| Закрытые вопросы | |
|---|------------------------------------|
| Сущность приема | Название приема |
| Вопросы, которые предоставляют возможность выбора из двух вариантов ответов | Альтернативные вопросы |
| Вопросы которые предоставляют возможность выбора трех и более вариантов ответов | Вопросы с избранными ответами |
| Вопросы с предложением показать степень согласия или несогласия с сущностью заявленного события | Вопросы со шкалой Лайкерта |
| Шкала с ранжированием по степени значимости: от совсем незначительной до очень значительной | Шкала значимости |
| Открытые вопросы | |
| Вопрос, на который респондент может дать множество ответов | Вопросы без определенной структуры |

| | |
|--|-----------------------------|
| Респонденту предлагается закончить имеющееся высказывание | Окончание предложения |
| Респонденту исследователь предлагает заданное слово и просит дать в ответ первое придуманное слово-ассоциацию | Подбор словесных ассоциаций |
| Респонденту предлагается закончить начатый рассказ | Окончание рассказа |
| Респонденту предлагается рисунок с двумя персонажами, один из которых высказывает мысль, заключенную в овал, необходимо придумать ответное высказывание второго персонажа и записать его в пустой овал | Окончание рисунка |

Литература:

1. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание : учебно-методическое пособие / В. А. Бородина. – Москва : Либерия, 2004. – 168 с.
2. Дзямешка, Л. А. Абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэк : вучэб. дапам. для студэнтаў спецыяльнасці “бібліятэказнаўства і бібліяграфія” / Л. А. Дзямешка, С. А. Паўлава. – Мінск : Бел. дзярж. ун-т культуры і мастацтваў, 2007. – 114 с.
3. Бібліятэчнае абслугоўванне : вучэб. дапам. Ч. 1 / Л. А. Дзямешка [і інш.]. – Мінск : Выд-ва Мінскага ін-та культуры, 1993. – 69 с.
4. Клімянкова Н. У. Сацыялогія чытання на Беларусі : гісторыя і сучаснасць / Н. У. Клімянкова // Веснік Віцебскага дзяржаўнага ўніверсітэта імя П. М. Машэрава. – 2008. –N 3 (49). – С. 149–153.
5. Крейденко, Н. С. Библиотечные исследования. Научные основы : учеб. пособие / Н. С. Крейденко. – Москва : Русская школьная библиотека, 2007. – 351 с.
6. Мелентьева, Ю. П. Библиотечное обслуживание: учебник для студ. высш. учеб. заведений. – Москва : ФАИР, 2006. – 256 с.

Практическое занятие онлайн № 2

Разработка плана книжной выставки на заданную тему

Цель: формирование умений и навыков подготовки экспозиции книжной выставки

Содержание задания:

Выбрать тему, определить читательское назначение, определить временные и пространственные границы темы, составить план-схему выставки с указанием подразделов, подобрать необходимую литературу (5-6 источников для каждого раздела), составить библиографические записи на отобранные документы, оформить в виде модели плана-проекта выставки.

Литература:

1. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание : учебно-методическое пособие / В. А. Бородина. – Москва : Либерия, 2004.
2. Збаровская, Н. В. Выставочная деятельность публичных библиотек : пособие / Н. В. Збаровская. – Санкт-Петербург : Профессия, 2004. – 224 с.

3. Золотухина, Н. Е. Книжная выставка "Честь мундира" : массовая работа библиотек / Н. Е. Золотухина // Новая библиотека. – 2007. – № 2. – С. 39–40.
4. Зыков О. Выставочная работа публичных библиотек : опыт практического пособия. – Ленинград, 1990. – 53 с.
5. Мужикова, Е. Выставка – всегда интересно : синтез творчества и практической деятельности / авт. выставки Г. Муравьева // Библиополе. – 2008. – № 1. – С. 40–42.

Практическое занятие офлайн № 3 **Разработка сценария массового мероприятия**

Цель: приобрести навыки разработки программы сценария массового мероприятия, учитывая его содержательное наполнение и целевую направленность.

Задание: разработать сценарий мероприятия по экологическому воспитанию пользователей библиотек.

Методика выполнения: изучить рекомендованную литературу, образцы программ сценариев массовых мероприятий. Продумать тему мероприятия, целевое назначение, форму его проведения, возможное содержательное наполнение. Разработать и представить сценарий мероприятия.

Литература:

1. Библиотечное обслуживание : теория и методика / под ред. А. Я. Айзенберга. – Москва : Изд-во МГУК, 1996.
2. Мелентьева, Ю. П. Библиотечное обслуживание: учебник для студ. высш. учеб. заведений. – Москва : ФАИР, 2006. – 256 с.
3. Матюхина, И. Протяни руку дружбы природе : познават.-игровые приемы привлечения детей к чтению / И. Матюхина // Библиотека. – 2012. – № 12. – С. 66–68.
4. Олзоева, Г. К. Массовая работа библиотек : учебно-методическое пособие / Г. К. Олзоева. – Москва : Либерия-Бибинформ, 2006. – 120 с.
5. Олихвер, Л. Человек – он ведь тоже природа... Так давайте природу беречь! : из опыта работы Солигорской районной детской библиотеки по экологическому просвещению и воспитанию детей и подростков / Л. Олихвер // Библиотэчны свет. – 2012. – № 5. – С. 16–17
6. Сухотина, Е. А. Библиотеки и экологическое просвещение в интересах устойчивого развития : [учебно-практическое пособие] / Е. А. Сухотина. – М. : Литера, 2010. – 231 с.

Практическое занятие офлайн № 4

Разработка беседы по рекомендации произведения художественной литературы

Цель занятия: закрепить теоретические знания о проведении индивидуальной беседы как формы работы через практическое усвоение методики проведения.

Задачи:

раскрыть методику организации индивидуальной беседы рекомендательного характера, роль факторов, которые могут влиять на ее течение;

научить студентов анализировать и проблемно излагать содержание рекомендуемого произведения;

научить студентов публично излагать свои мысли;

научить студентов оценивать эффективность и качество индивидуальной беседы.

Ход занятия:

Руководителем деловой игры является преподаватель. Он организует ход игры. Студенческая группа делится на следующие подгруппы: библиотекарь, оппонент, пользователь, эксперт.

Ролевые функции участников игры.

Ведущий. Помогает подобрать произведение для подготовки индивидуальной беседы. Отвечает за процесс деловой игры, активизирует общение студентов, создает дискуссионную ситуацию.

Библиотекарь. Проводит беседу.

Оппонент. Оценивает ход индивидуальной беседы, ее основную идею, художественную ценность, психолого-педагогические умения участников.

Пользователь. Является участником индивидуальной беседы.

Эксперт. Оценивает работу каждого участника игры, высказывает свое мнение и аргументирует его.

Литература:

1. Библиотечное обслуживание : теория и методика : учебник / под ред. А. Я. Айзенберга. – Москва : МГУК, 1996. – 98 с.
2. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание : учебно-метод. пособие / В. А. Бородина. – Москва : Либерейя, 2004. – 166 с.
3. Збаровская, Н. В. Деловые игры для занятий библиотечных специалистов : сборник метод. материалов / Н. В. Збаровская. – Москва : Либерейя-Бибинформ, 2005. – 120 с.
4. Езова, С. А. Библиотечное общение как феномен исследования : монография / С. А. Езова. – Москва : Либерейя-Бибинформ, 2007. – 159 с.

5. Мелентьева, Ю. П. Библиотечное обслуживание : учебник для студ. высш. учеб.заведений / Ю.П. Мелентьева. – Москва : ФАИР, 2006. – 256 с.

Практическое занятие онлайн № 1

Система и структура обслуживания пользователей библиотек

1. Организационно-функциональная структура библиотечного обслуживания.
2. Обслуживание пользователей библиотек через межбиблиотечный абонемент (МБА) и электронную доставку документов (ЭДД).
3. Роль новых подразделений библиотеки (медиатеки, правовые центры и т.д.) в библиотечном обслуживании.
4. Электронная среда и библиотечное обслуживание.

Литература:

1. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание : учебно-метод. пособие / В. А. Бородина. – Москва : Либерей, 2004. – 166 с.
2. Видинева, Т. От красных кибиток до библиобусов и Интернета / Т. Видинева, Н. Наранова // Библиотека. – 2008. – № 5. – С. 59–63
3. Дворкина, М. Я. Библиотечное обслуживание: новая реальность : Лекции / М. Я. Дворкина; МГУ культуры и искусств. – М. : Изд-во МГУКИ; Профиздат, 2001. – 48 с.
4. Лисицына, Г. С. Современные технологии в обслуживании пользователей библиотек: МБА и служба доставки документов / Г. С. Лисицына // Научные и технические библиотеки. – 2005. – № 6. – С.98–100
5. Мелентьева, Ю. П. Публичные центры правовой информации: новые возможности библиотечного обслуживания / Ю. П. Мелентьева. – Москва : ФАИР-ПРЕСС, 2004. – 87 с.

Практическое занятие онлайн № 2

Обслуживание социально незащищенных пользователей и пользователей с психическими и физическими особенностями развития

1. Обслуживание социально незащищенных пользователей и пользователей с физическими особенностями развития как приоритетное направление библиотечно-информационной деятельности.
2. Работа с читателями с ограниченными физическими возможностями (инвалиды по зрению (слепые, слабовидящие) и слуху (глухие, слабослышащие)).
3. Библиотечное обслуживание пожилых людей.

4. Особенности библиотечного обслуживания в пенитенциарных учреждениях (колонии, тюрьмы, лечебно-исправительные учреждения и др.).

Литература:

1. Аминова, А. Р. Чтение незрячих пользователей с использованием информационных технологий в современных условиях / А. Р. Аминова // Библиотекосведение. – 2011. – № 3. – С. 48–52.
2. Диянская, Г. П. На путях к милосердию : реком. по обслуживанию читателей с ограниченными возможностями пользования библиотекой / Г. П. Диянская, А. Е. Шапошников. – Москва, 1993. – 28 с.
3. Ивашкин, С. Н. Библиотеки пенитенциарных учреждений : монография / С. Н. Ивашкин ; отв. ред .сер. О. Р. Бородин. – Москва : Либерей-Бибинформ, 2008. – 94 с.
4. Кашкаров, А. П. Библиотека как центр культурной жизни. Особенности библиотечного обслуживания в спецучреждениях / А. Кашкаров // Библиотечное Дело. – 2010. – № 15. – С. 13–15.
5. Коновалова, М. П. Инвалид – общество – библиотека : учебно-методическое пособие / М. П. Коновалова. – Москва : Либерей-Бибинформ, 2006. – 136 с.
6. Марусич, Ж. В. Библиотечное обслуживание инвалидов по зрению средствами новых информационных технологий / Ж. В. Марусич. – Москва : Либерей, 2004. – 95 с.

Практическое занятие онлайн № 3

Особенности библиотечного обслуживания детей, подростков и юношества

1. Психофизиологические особенности детей-дошкольников, подростков, юношества в контексте их читательского развития.
2. Система и структура обслуживания в детской библиотеке.
3. Формы и методы индивидуального, группового и фронтального обслуживания детей.
4. Совместная работа детской библиотеки с детским садом, школой, родителями детей, общественными организациями и правоохранительными органами.

Литература:

1. Андарало, М. Структура и динамика детского чтения в Беларуси / М. Андарало // Бібліятэчны свет. – 1998. – № 3. – С. 16–18.
2. Библиотека и юный читатель : практ. пособие / сост. : Ю. В. Просалкова, Х. Д. Хамракулова. – Москва : Книжная палата, 1987. – 255 с.

3. Библиотечное обслуживание детей и юношества: американский опыт / Российская гос. библиотека ; пер. с англ. Р. З. Пановой, В. П. Чудиновой. – Москва : Пашков дом, 2004. – 254 с.
4. Голубева, Н. Л. Детская библиотека. Современные проблемы развития: научно-методическое пособие / Н. Л. Голубева. – Москва : Литера, 2009. – 158 с.
5. Гриценко, З. А. Ты детям сказку расскажи... : методика приобщения детей к чтению / З. А. Гриценко. – Москва : Линка-Пресс, 2003. – 174 с.
6. Гурович, Л. М. Ребёнок и книга : пособие для воспитателя детского сада / Л. М. Гурович, Л. Б. Береговая, В. И. Логинова. – СПб. : Детство-Пресс, 1999. – 32 с.
7. Елисеева, М. Б. Книга в восприятии ребёнка от рождения до 7 лет: метод. пособие / М. Б. Елисеева. – Москва : Сфера, 2008. – 64 с.
8. Кабачек, О. Л. Изучение читательских особенностей детей и подростков / О. Л. Кабачек. – Москва : РГДБ, 1991. – 48 с.
9. Клімковіч, І. Карлсан, які жыве ў Мінску / І. Клімковіч // Маладосць. – 2009. – № 3. – С. 121–125.
10. Современное состояние и тенденции развития детского чтения в Республике Беларусь: по результатам республиканского исследования / [сост.: М. Г. Пшибытко, О. В. Гаврилович; ред.: Л. Г. Кирюхина [и др.]] ; Нац. б-ка Беларуси. – Минск : Нац. б-ка Беларуси, 2011. – 155 с.

ТЕСТ

(нужно выбрать один правильный ответ из пяти предложенных)

1. Основная цель обслуживания – это....

наиболее полное удовлетворение и развитие потребностей пользователей библиотеки;
выдача документов из фонда библиотеки;
сохранность библиотечного фонда;
воспитательное воздействие на читателя;
изучение читателя.

2. В задачи библиотечного обслуживания не входит:

идейно-нравственное воспитание личности;
снижение барьеров (физических, интеллектуальных, технических, организационных, межличностных, финансовых) доступности получения пользователем необходимой ему информации и библиотечных услуг;
постоянное изучение читательских и информационных интересов, запросов и потребностей пользователей с целью наиболее полного их удовлетворения;

содействие формированию культуры чтения и информационной культуры пользователей;
продвижение чтения в нечитающие слои общества.

3. Критерием библиотечного обслуживания является:

объем библиотечных услуг, предоставленных населению за определенный период времени;

полнота удовлетворения общественных потребностей (групповых, индивидуальных) в библиотечных услугах;

количество обслуженных читателей;

отношение объем фонда библиотеки к пользователям;

отсутствие жалоб со стороны пользователей.

4. Специально оборудованное помещение, предназначенное для обслуживания читателей произведениями печати и другими документами в его пределах:

читальный зал;

библиобус;

сайт библиотеки;

абонемент;

библиотечный пункт.

5. Библиотечный документ установленного образца, предназначенный для индивидуального учета читателей и выданной им литературы:

читательский формуляр;

индивидуальный билет;

читательский билет;

бланк пользователя;

регистрационная карточка.

6. К учетно-технологическим документам отдела обслуживания не относится:

формуляр читателя;

регистрационная карточка читателя;

медицинская карта читателя;

листок читательского требования;

дневник работы.

7. Формуляр читателя не предназначен для:

учета посещений пользователя;

контроля за возвратом документов;

записи взятых документов;

учета количества читателей;
предоставления информации о читателе заинтересованным лицам.

8. В классификации фиксируемых в библиотеке причин отказов отсутствует:

утерян;
нет в библиотеке (отсутствует в фонде библиотеки);
нет на месте;
дефектный экземпляр;
документ выдан;

9. Впервые «Кодекс библиотечной этики» был принят:

в США;
в Германии;
в Франции;
в Польше;
в России.

10. Белорусская библиотечная ассоциация была создана:

в 1992 г.;
в 1998 г.;
в 2000 г.;
в 2010 г.;
в 2015 г.

11. Впервые открытый доступ к фонду библиотеки появился:

в США;
в Германии;
в Италии;
во Франции;
России.

12. В «Дневнике работы библиотеки» не ведется:

учет индивидуального информирования;
учет массовой работы;
учет читателей;
учет посещений;
учет книговыдачи.

13. Форма обслуживания, основанная на взаимном использовании библиотечных фондов, называется:

межбиблиотечный абонемент;
заочный абонемент;

функциональный абонемент;
индивидуальный абонемент;
бригадный абонемент.

14. Срок пользования периодическими изданиями, полученными по МБА, составляет:

15 дней;
30 дней;
20 дней;
10 дней;
5 дней.

15. Срок пользования книгами, полученными по МБА, составляет:

15 дней;
30 дней;
10 дней;
5 дней;
20 дней.

16. Какой из принципов библиотечного обслуживания означает соответствие библиотечного обслуживания тем задачам, которые ставит перед собой общество?

принцип когруэнтности;
принцип толерантности;
принцип диалогичности;
принцип индивидуализации;
принцип специализации.

17. Система знаний, умений, навыков, необходимых читателю для работы с книгой в библиотеке:

культура чтения;
библиотечная культура;
библиографическая культура;
литературная культура;
методика чтения.

18. «Пусковым механизмом» библиотечного обслуживания является:

читательский запрос;
документ;
информационный продукт;
материально-техническая база;
персонал.

19. К устным формам информации комплексного характера не относятся:

библиотечные вечера;
литературные гостиные;
литературные игры;
объединения по интересам;
книжные выставки.

20. В группу показателей оценки эффективности библиотечного обслуживания не входит показатель:

отдельных библиотечных услуг;
ресурсов обслуживания;
интенсивности пользования системой библиотечного обслуживания;
наличие виртуальных сервисов;
культуры обслуживания.

21. При индивидуальном обслуживании не применяется следующая форма работы:

консультация;
беседа;
план чтения;
обзор;
диспут.

22. Внестационарное библиотечное обслуживание не осуществляется через

книгоношество;
библиобус;
читальный зал;
библиотечный пункт;
заочный абонемент.

23. Какая концепция библиотечного обслуживания ставила своей целью формирование «всесторонне развитой» личности:

идеологическая;
информационная;
социализирующая;
просветительская;
педагогическая.

24. Индивидуальное библиотечное обслуживание – это
деятельность библиотеки, направленная на удовлетворение различных потребностей каждого отдельного пользователя в информации средствами библиотечных услуг и доступа к документам в соответствии с читательскими требованиями;
обслуживание отдельных организаций по договорам;
деятельность библиотеки, направленная на удовлетворение потребностей отдельных групп читателей;
деятельность библиотеки по предоставлению разовых услуг;
деятельность библиотеки по организации мероприятий по книгам отдельных авторов.

25. В библиотеке основными документами для исследования читателей являются:

читательские формуляры;
дневник работы библиотеки;
книга отзывов и предложений;
отчет о работе библиотеки за год;
инвентарная книга.

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Сущность библиотечного обслуживания и его основные задачи.
2. Основные теоретические концепции библиотечного обслуживания.
3. Функции библиотечного обслуживания.
4. Принципы библиотечного обслуживания.
5. Характеристика организационно-функциональной структуры библиотечного обслуживания.
6. Организация библиотечного обслуживания на абонементе.
7. Организация библиотечного обслуживания в читальном зале.
8. Организация внестационарного библиотечного обслуживания.
9. Межбиблиотечный абонемент (МБА).
10. Характеристика технологического процесса по электронной доставке документов (ЭДД).
11. Охарактеризовать работу публичных центров правовой информации.
12. Электронная среда и библиотечное обслуживание.
13. Информационный запрос, его характеристика.
14. Информационные услуги и продукты: классификация и характеристика.
15. Платные услуги в библиотеке.

16. Учетно-технологическая документация отдела обслуживания и ее характеристика.
17. Профессиональные и личностные качества библиотекаря отдела обслуживания.
18. Библиотекарь и пользователь: взаимоотношения в процессе обслуживания.
19. Этика библиотечного обслуживания
20. Конфликты в библиотеке: их предупреждение и разрешение.
21. Типология читателей.
22. Библиотека и самообразовательное чтение.
23. Направления социологических исследований в библиотеках Беларуси.
24. Социологические исследования чтения за рубежом.
25. Современные технологии продвижения чтения в нечитающую среду.
26. Изучение читателей в библиотеке: формы и методы.
27. Формы и методы индивидуального обслуживания.
28. Роль библиотеки в формировании информационной культуры личности.
29. Работа библиотеки по организации досуга читателей.
30. Формы и методы группового обслуживания пользователей.
31. Формы и методы фронтального обслуживания пользователей.
32. Критерии и показатели эффективности библиотечного обслуживания.
33. Характеристика исследований по психологии чтения.
34. Инновации и традиции в обслуживании пользователей библиотек.
35. Автоматизация процессов библиотечного обслуживания.
36. Комплексные формы обслуживания и их характеристика.
37. Использование методов библиотерапии в процессе обслуживания пользователей
38. Библиотечное обслуживание пользователей с особыми потребностями (инвалиды, пожилые люди).
39. Выставочная деятельность библиотек.
40. Особенности обслуживания детей и подростков.
41. Работа библиотеки по формированию здорового образа жизни.
42. Работа библиотеки по духовно-нравственному воспитанию.
43. Работа библиотеки по эстетическому воспитанию.
44. Работа библиотеки по экологическому воспитанию.

ЛИТЕРАТУРА ПО КУРСУ

Основная

1. Библиотечное обслуживание : теория и методика : учебник / под ред. А. Я. Айзенберга. – Москва : изд-во МГУК, 1996. – 98 с.
2. Дзямешка, Л. А. Абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэк : вучэб. дапам. для студэнтаў спецыяльнасці “Бібліятэказнаўства і бібліяграфія” / Л. А. Дзямешка, С. А. Паўлава. – Мінск : Бел. дзярж. ун-т культуры і мастацтваў, 2007. – 114 с.
3. Мелентьева, Ю. П. Библиотечное обслуживание : учебник для студ. высш. учеб. заведений. – Москва : ФАИР, 2006. – 256 с.

Дополнительная

1. СТБ 7.20 – 2000. Бібліятэчная статыстыка : асноўныя палажэнні. – Мінск : Дзяржстандарт, 2000. – 11 с.
2. СТБ 7.31 – 2000. Міжбібліятэчны абанемент : асноўныя палажэнні. – Мінск : Дзяржстандарт, 2000. – 6 с.
3. Алтухова, Г. А. Профессиональная этика библиотекаря / Г. А. Алтухова. – Москва : ИПО Профиздат, 2001. – 112 с.
4. Библиотечное дело : терминологический словарь / сост.: И. М. Сулова, Л. Н. Уланова. – 2-е изд., перераб. – Москва : Либерия, 1986. – 224 с.
5. Бойкова, О. Ф. Библиотечная практика и авторское право: научно-практ. пособие / О. Ф. Бойкова. – Москва : Либерия, 2004. – 116 с.
6. Ванеев, А. Н. Конфликты в библиотеке : их предупреждение и разрешение / А. Н. Ванеев. – Санкт-Петербург : Профессия, 2002. – 128 с.
7. Васильев, И. Г. Социологические исследования в библиотеках: практ. пособие / И. Г. Васильев, М. Е. Илле, Д. К. Равинский. – Санкт - Петербург : Профессия, 2002. – 176 с.
8. Галимова, Е. Я. Библиотечный сервис : учебно-метод. пособие / Е. Я. Галимова. – Москва : Либерия-Бибинформ, 2006. – 144 с.
9. Дворкина, М. Я. Эффективность и качество работы с читателями : лекция. – Москва : МГИК, 1988. – 32 с.
10. Езова, С. А. Библиотечное общение как феномен исследования : монография / С. А. Езова. – Москва : Либерия-Бибинформ, 2007. – 159 с.
11. Збаровская, Н. В. Выставочная деятельность публичных библиотек / Н. В. Збаровская. – Санкт-Петербург : Профессия, 2004. – 224 с.
12. Олзоева, Г. К. Массовая работа библиотек : учебно-методическое пособие / Г. К. Олзоева. – Москва : Либерия-Бибинформ, 2006. – 120 с.

Учебное издание

ПИСАРЕНКО Людмила Михайловна

БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Методические рекомендации

Технический редактор

Г.В. Разбоева

Компьютерный дизайн

Е.А. Барышева

Подписано в печать 2017. Формат 60x84¹/₁₆. Бумага офсетная.

Усл. печ. л. 2,91. Уч.-изд. л. 2,03. Тираж экз. Заказ .

Издатель и полиграфическое исполнение – учреждение образования
«Витебский государственный университет имени П.М. Машерова».

Свидетельство о государственной регистрации в качестве издателя,
изготовителя, распространителя печатных изданий

№ 1/255 от 31.03.2014 г.

Отпечатано на ризографе учреждения образования

«Витебский государственный университет имени П.М. Машерова».

210038, г. Витебск, Московский проспект, 33.