

**Учреждение образования
«Витебский государственный университет им. П.М. Машерова»**

Исторический факультет

Кафедра истории Беларуси

Учебно-методические материалы по курсу

Виртуальное справочное обслуживание в библиотеках

Учебная программа для специальности:

1-23 01 11-03 Библиотекведение и библиография (информационное обеспечение) (9 семестр)

Составитель:

Бирюкова С.В., преподаватель

Витебск, 2012 г.

СОДЕРЖАНИЕ:

- I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ.**
- II. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЧАСОВ КУРСА ПО ФОРМАМ И ВИДАМ РАБОТ.**
- III. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО КУРСА.**
- IV. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА.**
- V. ГЛОССАРИЙ.**
- VI. ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ.**
- VII. ВОПРОСЫ К ЗАЧЁТУ.**

Репозиторий ВГУ

I. Организационно-методический раздел

1.1. Назначение дисциплины ее место в системе подготовки специалиста.

Курс «Виртуальное справочное обслуживание в библиотеках» является обязательной учебной дисциплиной в процессе подготовки библиотекарей-библиографов. В связи с внедрением Интернет технологий в библиотеках появился новый вид информационных услуг – «виртуальная справка». Перспективы развития справочно-библиографического обслуживания в библиотеках требует особого внимания к названной форме обслуживания. Целью данной дисциплины является дать необходимые знания о предмете, сформировать целостное представление о справочно-библиографическом обслуживании в виртуальной среде и использовании новых информационных технологий при выполнении библиографических запросов. Изучение технологии виртуального СБО предоставляет возможность расширить представления о СБО в библиотеках и определить практические навыки и умения в процессе подготовки библиотекарей-библиографов. В процессе изучения дисциплины должно сформироваться представление о состоянии виртуального справочного обслуживания в РБ, справочно-библиографическом фонде библиотеки: его составе, функциям и назначении, методике и технологии виртуального библиографического обслуживания, видах библиографических запросов, классификации библиографических пособий, библиографических ресурсах Интернета, технологических аспектах реализации ВСС «Спроси библиографа». Изучение дисциплины позволяет понять развитие ВСО в РБ и за рубежом, теоретические основы отечественного ВСО, онлайн-среду библиотек и ресурсную базу ВСО. Изучение курса «Виртуальное справочное обслуживание в библиотеках» тесно связано с изучением студентами курсов «Введение в специальность», «Обслуживание пользователей библиотек», «Библиографоведение», «Библиотековедение», «Организация и технология библиографической работы».

1.2. Задачи изучения дисциплины:

- а) научить студентов выполнять различные виды библиографических запросов;
- б) познакомить с методикой поиска в каталогах и картотеках библиотеки и использовании справочно-библиографического фонда;

в) рассмотреть технологические процессы справочно-библиографического обслуживания;

г) объяснить алгоритм виртуального справочно-библиографического обслуживания;

д) изучить основные технологические возможности справочно-библиографического обслуживания удалённых пользователей с помощью электронного каталога, баз данных, Интернет-ресурсов.

1.3. Требования к знаниям и умениям обучаемого в результате изучения курса

Студенты должны знать:

1. основные направления виртуального справочного обслуживания в библиотеках;
2. классификацию библиографических ресурсов и библиографической продукции;
3. источники общей, специальной и краеведческой библиографии;
4. функциональное назначение справочно-библиографического аппарата библиотеки, его структуру;
5. состав справочно-библиографического фонда библиотеки;
6. технологию выполнения различных видов библиографических запросов;
7. основные группы пользователей и особенности их информационных потребностей;
8. причины неопределённости библиографических запросов и методику их уточнения.

Студенты должны уметь:

1. выполнять все виды библиографических запросов;
2. использовать различные библиографические ресурсы при выполнении библиографических запросов;
3. осуществлять справочно-библиографическое обслуживание;
4. применять поисковые системы Интернета при удовлетворении библиографических запросов удалённых пользователей.

1.4. Обоснование структуры учебной дисциплины

Объем курса «Виртуальное справочное обслуживание в библиотеках», общим объемом 78 часов, в том числе 48 аудиторных часов на дневном отделении и 12 – на заочном и включает 2 лекционных, 3 лабораторных и 1 семинарское занятие. Данная дисциплина изучается на 5 курсе в течение одного семестра. На лекционные и семинарские занятия вынесены наиболее значимые вопросы, которые предусматривают более детального рассмотрения. Лабораторные занятия позволяют получить необходимые навыки и умения, которые пригодятся при дальнейшей работе специалистов в области библиотечного дела.

1.5. Рекомендации к применению различных видов учебных занятий

При изучении данного курса студенты должны осмыслить основные проблемы данной дисциплины, усвоить базовые понятия, а также весь материал курса. Для достижения этой цели в учебную программу входят лекционные и семинарские занятия, а также самостоятельная работа студентов.

1.6. Методические рекомендации преподавателям заключаются в том, что прежде всего надо осознавать роль и место изучаемой дисциплины в системе подготовки библиотекарей-библиографов. Необходимо сориентировать будущих специалистов на возможность применения получаемых знаний в дальнейшей работе. При рассмотрении предусмотренных в учебном плане тем особое внимание надо обратить на разделы «Технологические процессы справочно-библиографического обслуживания», «Виды библиографических запросов и алгоритм их выполнения». Чтение курса требует постоянного опыта межпредметных и междисциплинарных связей.

1.7. Рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Начальный этап подготовки к семинарскому занятию предусматривает изучение студентом лекции преподавателя, а затем работа с литературой, рекомендованной по теме. Готовясь к семинару, студент должен выделить основные понятия данной темы, разработать вопросы для самоконтроля, вспомнить по мере необходимости предыдущий материал.

При написании реферата студенту необходимо составить план по своей теме и придерживаться его в процессе работы. В конце реферата должны быть сделаны выводы и составлен список использованной литературы. В реферате можно использовать фотографии, иллюстрации, схемы.

1.8. Рекомендации по использованию информационных технологий обучения

Использование компьютерных технологий по курсу предполагает возможность поиска материала в сети интернет и использования информации на съёмных носителях.

2. Общие методические указания студентам

1. «Виртуальное справочное обслуживание в библиотеках» имеет тесные связи с другими библиотечными дисциплинами. Поэтому, следует обратить внимание на вопросы, которые нашли отражение в других источниках.
2. Особую ценность представляет работа с первоисточниками, так как в них содержится авторское изложение материала.
3. Курс данного предмета играет важную роль в подготовке специалистов, так как дает представление, как о теоретических вопросах, так и о практическом применении полученных знаний.
4. Необходимо проявлять себя при проведении практических занятий, так как у преподавателя складывается представление о возможностях студента. Кроме того, выступления на семинарах - эффективное средство для развития способностей к «публичному выступлению», что пригодится в дальнейшей работе.
5. Доклады и выступления на семинарах должны быть ёмкими по содержанию и интересными. Необходимо использовать новейшие данные (этому способствуют статьи из периодических изданий, а также интернет). Приветствуется наглядность и доказательность излагаемого материала. Длительность выступления не должна быть более 10 – 12 минут. Автор доклада должен уметь ответить на вопросы, как преподавателя, так и сокурсников.
6. При изучении дисциплины используется рубежный рейтинговый контроль. Рейтинговая оценка по дисциплине состоит из текущего (тестового) контроля – 40% и заключительного контроля знаний в виде экзамена – 60%.
7. При подготовке к экзамену целесообразно исходить из программы курса, а не из имеющегося конспекта лекций, так как программа экзамена отражает и те вопросы, которые необходимо изучить самостоятельно, дает те формулировки вопросов, которые будут на экзамене.
8. При изучении дисциплины полезно сформировать для себя перечень основных понятий и усвоить их для того, чтобы свободно владеть материалом.

3. Критерии оценок студентов

Оценка «отлично»

Глубокое знание основ теории предмета; владение понятийным аппаратом и основами историографии изучаемого вопроса, наличие элементов сверхпрограммных знаний; умение создавать глубокую содержательную основу ответа на поставленный вопрос; выделять главное и

обобщать сказанное, делая выводы, уверенное использование в случае необходимости исторических и географических карт, владение приемами логического повествования, наличие ясной, образной речи, богатого словарного запаса.

Оценка «хорошо»

Наличие знания программного материала по предмету; уверенное изложение при наличии незначительных неточностей, исправляемых с помощью преподавателя; хорошая ориентация в содержательной основе ответа, владение навыками работы с историческими картами, умение делать выводы и аргументировать их.

Оценка «удовлетворительно»

Знание программного материала в основном (примерно 2/3), неуверенное изложение с допуском существенных неточностей и ошибок, частично исправляемых с помощью преподавателя, недостаточная ориентация в содержательной основе ответа и в понятийном аппарате, слабая аргументация выводов.

Оценка «неудовлетворительно»

- а) отказ отвечать;
- б) наличие поверхностного, не раскрывающего сущности вопроса ответа, незнание нормативного материала и основных понятий;
- в) неумение отвечать на элементарные дополнительные вопросы по изученному курсу.

Критерии оценивания работы студентов по рейтинговой системе

Работа на семинарских занятиях: полный ответ по вопросу – 8 баллов;

неполный ответ – 4 балла;

добавление при обсуждении вопроса – 2 балла.

Другие виды самостоятельной работы студентов: написание реферата – 8 баллов;

опубликование печатной работы по проблемам изучаемого курса – 10 баллов;

II. Распределение часов курса по формам и видам работ

Изучение курса «Виртуальное справочное обслуживание в библиотеках» проходит в режиме модульно-рейтинговой системы. Курс разбит на два модуля. Рассмотрение каждого модуля завершается промежуточной аттестацией, проходящей в форме собеседования, написания реферата и других форм. Составляется рейтинговый лист, при этом учитывается работа студента на семинарах, практических и лабораторных, а так же посещаемость занятий. Итоговая оценка зависит от работы студента в течение семестра.

Технологическая карта учебного курса по курсу «Виртуальное справочное обслуживание в библиотеках»

№ п/п	Тема	В т.ч. аудиторных				Самост. работа студ. час.
		Всего ауд.	Лекций	Лабо рат.	Семи нар	
Модуль 1						
1.	Библиографическое обслуживание в виртуальной среде: современное состояние и перспективы развития.	16	2			14
2.	Технологические процессы справочно-библиографического обслуживания.	12	2			10

3.	Виртуальное библиографическое обслуживание с помощью АБИС и Интернет-ресурсов.	10			2	8
Модуль 2						
4.	Выполнение библиографических запросов с помощью баз данных и сети Интернет.	14		2		12
5.	Выполнение библиографических запросов с помощью фонда справочных и библиографических изданий.	12		2		10
6.	Виды библиографических запросов и алгоритм их выполнения.	14		2		12
ВСЕГО ПО КУРСУ						
		78	4	6	2	66
	Итоговая аттестация					Зачёт

IV. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Андреева, Н. Е. Виртуальное справочное обслуживание читателей / Н. Е. Андреева // Мир библиографии. — 2006. — № 2. — С. 18-20.
1. Гридчина, Ю. В. Новая служба областной библиотеки / Ю. В. Гридчина, А. Д. Афанасова // Мир библиографии. — 2005. — № 5. — С. 39-42.
2. Елицина, Е. Ю. Услуги, реализуемые библиотекой в электронной среде // Библиотековедение. — 2009. — № 1. — С. 39-46.
3. Ермак, Н. В. Мы – состоялись : совет молодых специалистов Научной библиотеки Сибирского ГТУ / Н. В. Ермак // Молодые в библиотечном деле. — 2007. — N 3/4. — С. 3-14.
4. Ерохо, Т. Справочно-библиографическое обслуживание пользователей в виртуальной среде : зарубежный опыт и перспективы развития в НББ / Т. Ерохо // Библиотечный свет. — 2005. — N 4. — С. 10-13.
5. Ефимова Е. А. Грани виртуальности: формы и способы справочно-информационного обслуживания / Е. А. Ефимова // Библиотечное дело. — 2008. — № 6. — С. 28-31.
6. Жабко, Е. Д. Интернет как среда виртуального общения: [Справочное обслуживание удаленных пользователей] // Библиотековедение. — 2003. — N 4. — С. 45-50. — Библиогр. : с.50.
7. Жабко, Е. Д. Кто ищет, тот всегда найдет : новые возможности обслуживания удалённых пользователей / Е.Д. Жабко // Библиотека. — 2004. — № 9. — С. 36-39.
8. Жабко, Е. Д. Онлайновое СБО : особенности развития / Е. Д. Жабко // Библиография. — 2005. — № 3. — С. 3-11.
9. Жабко Е. Д. Поэкспериментируем в chat-режиме / Е. Д. Жабко // Библиотека. — 2002. — № 6. — С. 33 — 35.
10. 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.
11. Кутузова, Е. А. Виртуальное обслуживание в Российской национальной библиотеке : опыт Информационно-сервисного центра // Библиотечное дело. — 2004. — № 5 (17). — С 18-20.
12. Михнова, И. Б. Поручи поиск человеку : виртуальные справ. службы в современных библиотеках / И. Б. Михнова [и др.]. — М. : ФАИР-Пресс, 2005. — 304 с.
13. Моргенштерн, И. Г. Виртуальная справочная служба : итоги и проблемы// Библиография. — 2006. — № 5. — С. 85–88.

14. Моргенштерн, И. Г. Справочно-библиографическое обслуживание в библиотеках : научно - практическое пособие / И. Г. Моргенштерн. — М. : Либерия, 1999. — 79 с.
15. Савельева, Л. Д. Информационно-сервисный центр РНБ: особенности функционирования в традиционной и электронной среде / Л. Д. Савельева // Научные и технические библиотеки. — 2007. — N 2. — С. 34—38.
16. Скоробогатов, В. М. Справочно-библиографическое обслуживание на этапе перестройки : диалог профессионалов - 2 / В. М. Скоробогатов // Научные и технические библиотеки. — 2007. — N 9. — С. 37-44.
17. Справочник библиографа / науч. ред.: А. Н. Ванеев, В. А. Минкина. — СПб. : Профессия, 2002. — 528с. — (Библиотека).
18. Степанов, В. К. Библиографическое обслуживание в эпоху цифровых коммуникаций / В. К. Степанов // Библиография. — 2007. — N 2.
19. Степанов, В. К. Поисковые системы Интернет: эволюция и перспективы // Научные и технические библиотеки. — 1988. — № 2. — С. 89-93.
20. Электронные документы : создание и использование в публичных библиотеках : справочник / науч. ред. Р. С. Гиляревский, Г. Ф. Гордукалова. — СПб.: Профессия, 2007. — 664 с.

Дополнительная литература:

1. Андриянова, О. Информационные поля глубинки / О. Андриянова // Библиополе. — 2008.— №3. — С. 60-63.
2. Жабко, Е. Д. Секция «Электронные ресурсы и информационно-библиотечное обслуживание» / Е. Д. Жабко // Информационный бюллетень Российской библиотечной ассоциации. — 2008. — № 48. — С. 38-39.
3. Жабко, Е. Д. Справочное обслуживание в сетевой среде - от локального обслуживания к национальным корпоративным службам // Библиотечные компьютерные сети: Россия и Запад. — М., 2003. — Вып. 2. — С. 147-158.
4. Захаренкова, Т. А. Создание виртуальной справочно-информационной службы в Государственной научной библиотеке Красноярского края / Т. А. Захаренкова // Новая библиотека. — 2005. — № 6. — С. 39.
5. Монастырёва, В. А. На пути прогресса : Научная библиотека Белгородского государственного университета / В. А. Монастырева // Новая библиотека. — 2005.— № 6. — С. 19-22.

6. Нещеред М. Ю. Виртуальное справочно-информационное обслуживание / М. Ю. Нещеред // Библиотечное дело — XXI век. — 2006. — N 2. — С. 72-85.
7. Разумова, Э. Г. Технологические аспекты реализации онлайн-ового справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей (на примере Виртуальной справочной службы РНБ "Спроси библиографа") / Э. Г. Разумова // Информационный бюллетень Российской библиотечной ассоциации. — 2005. - N 35. — С. 136-137.
8. Розова, Н. М. Традиционный библиографический поиск в библиотеке Российской Академии наук : методическое пособие / Н. М. Розова, Л. М. Герасимова. — СПб.: БАН, 1997. — 113 с.
9. Серова, О. В. Качество услуг в электронной среде и новые сервисы / О. В. Серова // Библиосфера. — 2009. — № 1. — С. 27–32.
10. Хайцева, Л. Б. Электронные ресурсы в информационном обслуживании специалистов библиотечного дела / Л. Б. Хайцева // Библиотечное дело - XXI век. — 2004. — N 2. — С. 86-95.

У. ГЛОССАРИЙ

Асинхронный тип онлайн-ового СБО — обслуживание удалённых пользователей через электронную почту и веб-формы запросов.

Библиографическая виртуальная справочная служба — виртуальная справочная служба, предоставляющая ответ на запрос удалённых пользователей, библиографическую и фактографическую информацию.

Библиографическая справка - это ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и (или) местонахождении документа (адресная справка), о содержании библиографической информации по определенной теме (тематическая справка), об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания (уточняющая справка), ответ на запрос, содержащий фактические сведения (фактографическая справка).

Библиографический поиск — поиск документа по совокупности или отдельным элементам библиографического описания.

Библиографическое интервью — диалогическое общение между библиографом и пользователем, целью которого является уточнение запроса пользователя.

Веб-форма запроса — электронная форма в виде набора полей, заполнив которые удалённый пользователь передаёт библиографу информацию, необходимую для выполнения запроса.

Вендор — поставщик информационных систем и баз данных.

Виртуальная справочная служба — форма организации онлайн-обслуживания удалённых пользователей.

Гипертекст — принцип организации информационно-поисковых массивов, при котором отдельные информационные элементы связаны между собой ассоциативными отношениями.

Интерактивный диалог — взаимодействие пользователя с информационно-поисковой системой в форме диалога при обеспечении возможности выбора режима работы, содержания и различных вариантов вывода информации.

Интернет-ориентированные виртуальные справочные службы — виртуальные справочные службы, предоставляющие в ответ на запрос пользователей исключительно ссылки на размещённые в сети электронные ресурсы.

Информационная культура — способность пользователя самостоятельно искать, использовать и применять в научно-образовательных целях информацию, извлекаемую из различных источников.

Информационный доступ — система средств предоставления пользователям всех видов информации независимо от формы и места хранения.

Конечный пользователь — пользователь, самостоятельно взаимодействующий с информационно-поисковой системой или осуществляющий поиск в БД.

Онлайновая среда — совокупность информационных массивов, размещённых на серверах крупных организаций, генераторов и агрегаторов БД, доступных для удалённых пользователей, как бесплатно, так и на коммерческой основе.

Онлайновое интервью — текстовое диалогическое общение между библиографом и удалённым пользователем, целью которого является уточнение запроса пользователя.

Онлайновый ресурс — ресурс, доступ к которому осуществляется в режиме реального времени посредством компьютера, подключенного к сети обмена данными.

Онлайновое (виртуальное) справочно-библиографическое обслуживание — обслуживание в режиме «запрос-ответ» в сети Интернет.

Онлайновый справочно-библиографический фонд — является составной частью традиционного СБФ и представляет собой особую группу электронных удалённых источников информации, собранных и систематизированных в зависимости от потребностей пользователей.

Поисковая стратегия — последовательность действий, производимых с целью нахождения требуемой информации.

Портал — веб-узел, предназначенный для предоставления интегрированной информации и представляющий собой «единую точку доступа» ко всем необходимым ресурсам, содержащий ссылки на другие веб-узлы, содержание которых отвечает интересам посетителя портала.

Простые онлайн-справки — ответ на запрос пользователя, при котором выдаётся библиографический список, полученный в результате автоматизированного поиска в электронном каталоге и базах данных.

Ресурсная база обслуживания — совокупность всех типов и видов ресурсов, используемых библиографами при выполнении запросов пользователей.

Сетевая среда библиотек — один из сегментов единого информационного пространства, в котором все многочисленные информационные взаимодействия осуществляются на основе использования телекоммуникационных средств связи.

Сетевое профессиональное сообщество — совокупность территориально разобщённых физических лиц и организаций, объединённых в целях осуществления совместной профессиональной деятельности и взаимодействующих посредством телекоммуникационных технологий.

Синхронный тип онлайн-СБО — обслуживание удалённых пользователей в режиме реального времени на основе чат-технологий, а также видео и телеконференций.

Сложные онлайн-справки — это справки, при выполнении которых библиограф производит качественный отбор и группировку материала, получаемого в результате автоматизированного поиска; корректирует

библиографическое описание в соответствии с ГОСТом; использует традиционный справочно-библиографический аппарат, составляет библиографический список литературы.

Смайлография — операционно-знаковая система отражения эмоций человека.

Справочная экспертная система — автоматизированная система, позволяющая пользователям в автономном режиме (без помощи библиотечного персонала) решать те информационные проблемы, для решения которых обычно привлекаются профессиональные библиографы.

Справочная транзакция — завершённое информационное взаимодействие, в процессе которого персоналом передаются знания, рекомендации, объяснения пользователю или производится обучение по использованию источников информации.

Технология виртуальной справочной службы - совокупность процессов приема, обработки, хранения разовых запросов с последующей подготовкой и выдачей пользователям библиографической, фактографической, полнотекстовой информации.

Формирование онлайн-справочно-библиографического фонда — идентификация, анализ, отбор, обеспечение физического и интеллектуального доступа к справочным онлайн-ресурсам.

Чат — программное обеспечение, позволяющее разделённым пространством и временем пользователем осуществлять текстовое взаимодействие в режиме реального времени.

Электронная почта — программное обеспечение, использование которого позволяет территориально разобщённым пользователям отсылать и получать

VI. ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ.

Виртуальное справочно-библиографическое обслуживание с помощью АБИС и Интернет-ресурсов.

1. Применение средств автоматизации в СБО обслуживании библиотек.
2. Обслуживание удалённых пользователей с помощью Интернет-ресурсов.

3. Электронный каталог как основное средство при ВСО.
4. Автоматизированные базы данных: направления формирования и использования при ВСО.
5. Поисковые возможности электронных библиотек.
6. Использование сетевых документов локального и удаленного доступа при выполнении библиографических запросов.

Литература:

1. Жабко, Е. Д. Интернет как среда виртуального общения: [Справочное обслуживание удаленных пользователей] // Библиотековедение. — 2003. — № 4. — С. 45-50. — Библиогр. : с.50.
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. Моргенштерн, И. Г. Справочно-библиографическое обслуживание в библиотеках : научно - практическое пособие / И. Г. Моргенштерн. — М. : Либерия, 1999. — 79 с.
4. Серова, О. В. Качество услуг в электронной среде и новые сервисы / О. В. Серова // Библиосфера. — 2009. — № 1. — С. 27–32.
5. Справочник библиографа / науч. ред.: А. Н. Ванеев, В. А. Минкина. — СПб. : Профессия, 2002. — 528с. — (Библиотека).
6. Степанов, В. К. Поисковые системы Интернет: эволюция и перспективы // Научные и технические библиотеки. — 1988. — № 2. — С. 89-93.
7. Электронные документы : создание и использование в публичных библиотеках : справочник / науч. ред. Р. С. Гиляревский, Г. Ф. Гордукалова. — СПб.: Профессия, 2007. — 664 с.

УШ. ВОПРОСЫ К ЗАЧЁТУ

1. Развитие ВСО в Республике Беларусь.
2. Развитие ВСО в зарубежных библиотеках.
3. ВСО в контексте коммуникационных теорий.
4. ВСО и библиотечное пространство.
5. Теоретические основы отечественного СБО.
6. Электронный каталог как основное средство библиографического доступа.
7. Онлайн-среда библиотек: этапы и особенности формирования.
8. Онлайн-доступ к внешним базам данных как вид ВСО.

9. Ресурсная база ВСО локальных пользователей в электронной среде: проблемы формирования.
10. Среда электронных библиотек и ВСО.
11. Коммуникационная составляющая информационного общества как основа создания новых форм обслуживания пользователей.
12. Удалённые пользователи в Интернете как приоритетная аудитория обслуживания в библиотеках.
13. Интернет как виртуальная социальная реальность.
14. Определение «онлайнового СБО», его виды и особенности реализации в библиотеках.
15. Асинхронные формы онлайнового СБО.
16. Синхронные формы онлайнового СБО.
17. Автоматизированные базы данных: направления формирования и использования.
18. Виртуальные справочные службы как форма организации онлайнового СБО.
19. Корпоративный подход в организации онлайнового СБО.
20. Основные проекты корпоративных онлайн-служб.
21. Основные положения о виртуальной справочной службе.
22. Правила пользования виртуальной справочной службой.
23. Технология обслуживания удалённых пользователей.
24. Ответы на запросы пользователей. Виды библиографических справок.
25. Алгоритм выполнения виртуального адресного библиографического запроса.
26. Алгоритм выполнения виртуального тематического библиографического запроса.
27. Алгоритм выполнения виртуального уточняющего библиографического запроса.
28. Алгоритм выполнения виртуального фактографического библиографического запроса.
29. Алгоритм выполнения виртуального полнотекстового библиографического запроса.
30. Специалист по справочно-библиографическому обслуживанию: будущее профессии в электронной среде.
31. Обучение пользователей в справочно-библиографическом обслуживании в библиотеках.
32. Методика поиска в каталогах и картотеках библиотеки.
33. Справочно-библиографический фонд библиотеки: состав, функции, назначение.

34.Классификация библиографических пособий.

35.Виртуальное библиографическое обслуживание с помощью АБИС и Интернет-ресурсов.

Репозиторий ВГУ