**ДЕПАРТАМЕНТ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ ПО КУЛЬТУРЕ И ТУРИЗМУ**

**ГБУК «СМОЛЕНСКАЯ ОБЛАСТНАЯ УНИВЕРСАЛЬНАЯ**

**НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКАИМ. А. Т. ТВАРДОВСКОГО»**

**УТВЕРЖДАЮ:**

Директор ГБУК «Смоленская областная универсальная научная библиотека им. А.Т. Твардовского»

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** О.Е. Мальцева

« 22 » февраля 2018 г.

***ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ***

**ОБУЧАЮЩИЙ СЕМИНАР**

**УДАЛЕННОЕ БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ:**

**СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ**

СМОЛЕНСК

2018

1. **Цель реализации программы:**

освоение знаний по эффективному библиотечно-информационному обслуживанию удаленных пользователей, правилах их учета, технологии и организации обслуживания в условиях активно развивающейся информационной онлайн-среды*(виртуальная справочная служба, веб-сайты библиотек, электронные (цифровые) библиотеки, электронная доставка документов, межбиблиотечный абонемент, пункты обслуживания и т.д).*

***Задачи курса:***

формирование нового профессионального подхода к качественному информационному обслуживанию населения с учетом трансформаций библиотечных технологий, увеличения возможностей библиотек по обеспечению оперативного доступа удаленных пользователей к различным видам информационных ресурсов.

1. **Требования к результатам обучения**

Реализация программы повышения квалификации направлена на получение компетенций в области библиотечно-информационного обслуживания удаленных пользователей. Программа адресована специалистам, работающим в библиотечно-информационных учреждениях и других организациях по направлениям, связанным с информационно-библиотечной деятельностью.

***Обучающиеся должны овладеть следующими компетенциями:***

* способностью определять наиболее рациональные и эффективные варианты предоставления информации удаленному пользователю;
* готовностью работать с системой хранения информации в различных режимах;
* способностью ориентироваться в автоматизированной системе интернет-статистики и вести учет посещений удаленных пользователей в соответствии с нормативными документами.

***Слушатель должен***

***знать:***

* основные библиотечно-информационные процессы;
* технологию удаленного библиографического информирования и библиотечного обслуживания;
* основы библиотечной статистики по учету показателей работы библиотеки.
* методику и технологию библиографического описания;
* работать с персональным компьютером, съемными носителями и различными программными продуктами.

***уметь:***

* рационально использовать все возможности библиотечно-информационного обслуживания;
* оценивать качество баз данных и сетевых информационных услуг;
* использовать разнообразные информационно-поисковые языки и научные классификации;
* выявлять и группировать документы из большого массива информации;
* осуществлять библиографическое описание документов в традиционном и автоматизированном режиме;
* владеть приемами маркетинговых исследований для целенаправленного изучения потребностей удаленных пользователей;
* вести учет результатов библиотечной деятельности.

***владеть:***

* навыками работы с новыми технологиями;
* стратегией и тактикой интерактивного поиска;
* навыками скимирования (быстрого ознакомления с документом с целью получения представления о его содержании, структуре, поисково-ориентирующих средствах) и сканирования (быстрого просмотра для выявления искомого фрагмента информации по имени, дате, факту, библиографической информации и т.д.).

**3.Содержание программы:**

***3.1 Учебный план программы повышения квалификации* «*Удаленное библиотечно-информационное обслуживание»***

**Категория слушателей –** специалисты библиотечно-информационных учреждений.

**Срок обучения –**16 часов.

**Форма обучения –** очно-заочная.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование разделов** | **Всего**  **часов** | **В том числе:** | | | |
| **лекции** | | **практические** | **СРО** |
| 1. | Технология обслуживания удаленных пользователей библиотек | 8 | 3 | 3 | | 2 |
| 2. | Перспективы развития и проблемы  обслуживания удаленных пользователей. Правила учета | 6 | 2 | 3 | | 1 |
| 3. | Библиотечное обслуживание удаленного пользователя: опыт российских и зарубежных библиотек | 2 | 1 | 1 | |  |
| **Всего часов: 16** | | 16 | 6 | 7 | | 3 |

**Форма итоговой аттестации** –зачет.

***3.2 Учебно-тематический план программы повышения квалификации* «*Удаленное библиотечно-информационное обслуживание»***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование разделов** | **Всего**  **часов** | **В том числе:** | | | |
| **лекции** | | **практические** | **СРО** |
| 1. | **Раздел 1. Технология обслуживания удаленных пользователей библиотек** |  |  |  | |  |
| 1.1 | Формы информационного обслуживания удаленных пользователей | 3 | 1 | 1 | | 1 |
| 1.2 | Технологические аспекты БИО удаленных пользователей библиотек | 2 | 1 | 1 | |  |
| 1.3 | Организация интерактивного поиска информации | 3 | 1 | 1 | | 1 |
| 2. | **Раздел 2. Перспективы развития и проблемы**  **обслуживания удаленных пользователей. Правила учета** |  |  |  | |  |
| 2.1 | Исследования как основа оптимизации обслуживания удаленных пользователей | 3 | 1 | 1 | | 1 |
| 2.2 | Учет удаленных пользователей | 3 | 1 | 1 | | 1 |
| 3. | **Раздел 3. Библиотечное обслуживание удаленного пользователя: опыт российских и зарубежных библиотек** |  |  |  | |  |
| 3.1 | Онлайновые сервисы современных библиотек | 2 | 1 | 1 | |  |
| **Всего:** | | 16 | 6 | 6 | | 4 |

***3.3 Учебная программа повышения квалификации***

**«*Удаленное библиотечно-информационное обслуживание»***

**Раздел 1.Технология обслуживания удаленных пользователей библиотек**

Тема 1.1***Формы информационного обслуживания удаленных пользователей***

Библиотечно-информационное обслуживание удаленных пользователей вне стен библиотеки в электронной среде (электронные каталоги, службы электронной доставки документов, виртуальной справки, виртуальные читальные залы, виртуальные центры правовой информации и т.д.).

**Практическое занятие №1.**Подготовить презентацию об особенностях обслуживания удаленных пользователей сайта библиотеки, МБА, ЭДД, виртуальной справочной службы и других внестационарных форм обслуживания.

**СРО. Задание №1.** Изучить информационное пространство Интернета и привести несколько примеров качественных веб-сайтов, где прослеживаются глубина содержания, продуманная структура, легкость навигации, стабильность информационных ресурсов, оперативность обновления информации, доступность для пользователей и единство дизайна всех разделов.

Тема 1.2***Технологические аспекты БИО удаленных пользователей библиотек***

Технология и организация библиотечно-информационного обслуживания: основные положения и понятия. Основные критерии при выборе информационных режимов обслуживания – качество услуг и экономическая целесообразность.

**Практическое занятие № 2.** Подготовить план технологических операций, связанных с оказанием библиотечно-информационной услуги удаленному пользователю по заданным определенному и неопределенному запросам.

Тема 1.3 ***Организация интерактивного поиска информации***

Общие принципы организации поиска информации в сети Интернет. Гипертекстовые документы, виды файлов. Поисковые системы и правила поиска информации. Специфика, модели, стратегия и тактика интерактивного поиска.

**Практическое занятие № 3.** Проанализировать отличительные черты традиционного и интерактивного поиска (в форме таблицы).

**СРО. Задание №2.** Выполняя запрос, пройти шесть стадий поискового процесса (начало, отбор, исследование, настройка формулировок, сбор информации, окончание поиска и представление результатов). Оформить результаты поиска в виде библиографического списка.

**Раздел 2. Перспективы развития и проблемы обслуживания удаленных пользователей. Правила учета**

Тема 2.1 ***Исследования как основа оптимизации обслуживания удаленных пользователей***

Традиционные исследования поисковых запросов. Статистические исследования.

**Практическое занятие № 4.**Разработать анкету для изучения удаленных пользователей и их запросов.

**СРО. Задание № 3.**Подготовить сообщение на тему «Статистические исследования как основа оптимизации обслуживания пользователей». Привести практические примеры.

Тема 2.2 ***Учет удаленных пользователей***

Пользователи. Термины и определения. Нормативные документы. Учет числа пользователей, посещений, книговыдачи, справок: на внестационарных пунктах обслуживания, по системе межбиблиотечного абонемента (МБА и ММБА), электронной доставки документов (ЭДД), виртуальной справочной службы, удаленных электронных (виртуальных) читальных залах.

**Практическое занятие № 5.** Заполнение формы федерального статистического наблюдения № 6-НК (Разделы 2,3,4,5).

**СРО. Задание № 4.**Изучение ГОСТа Р7.0.20-2014; указаний по заполнению формы федерального статистического наблюдения № 6-НК.

**Раздел 3. Библиотечное обслуживание удаленного пользователя: опыт российских и зарубежных библиотек**

Тема 3.1 ***Онлайновые сервисы современных библиотек***

Онлайновые сервисы крупнейших российских и зарубежных библиотек, а также библиотечных ассоциаций.

**Практическое занятие № 6.** Подготовить сообщение «Облачные технологии в библиотеках российских регионов. Достоинства и недостатки»

**Перечень практических занятий:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **темы** | **Наименование практического занятия** | **Количество часов** |
| **1.1** | **Практическое занятие № 1.** Подготовить презентацию об особенностях обслуживания удаленных пользователей сайта библиотеки, МБА, ЭДД, виртуальной справочной службы и других внестационарных форм обслуживания. | **1** |
| **1.2** | **Практическое занятие № 2.** Подготовить план технологических операций, связанных с оказанием библиотечно-информационной услуги удаленному пользователю по заданным определенному и неопределенному запросам. | **1** |
| **1.3** | **Практическое занятие № 3.** Проанализировать отличительные черты традиционного и интерактивного поиска (в форме таблицы). | **1** |
| **2.1** | **Практическое занятие № 4.** Разработать анкету для изучения удаленных пользователей и их запросов. | **1** |
| **2.2** | **Практическое занятие № 5.** Заполнение формы федерального статистического наблюдения № 6-НК (Разделы 2,3,4,5). | **1** |
| **3.1** | **Практическое занятие № 6.** Подготовить сообщение «Облачные технологии в библиотеках российских регионов. Достоинства и недостатки». | **1** |
| **Всего:** | | **6** |

**Перечень заданий для самостоятельной работы обучающихся:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **темы** | **Наименование задания** | **Количество часов** |
| **1.1** | **Задание №1.** Изучить информационное пространство Интернета и привести несколько примеров качественных веб-сайтов, где прослеживаются глубина содержания, продуманная структура, легкость навигации, стабильность информационных ресурсов, оперативность обновления информации, доступность для пользователей и единство дизайна всех разделов. | **1** |
| **1.3** | **Задание № 2.** Выполняя запрос, пройти шесть стадий поискового процесса (начало, отбор, исследование, настройка формулировок, сбор информации, окончание поиска и представление результатов). Оформить результаты поиска в виде библиографического списка. | **1** |
| **2.1** | **Задание № 3.** Подготовить сообщение на тему «Статистические исследования как основа оптимизации обслуживания пользователей». Привести практические примеры. | **1** |
| **2.2** | **Задание № 4.** Изучение ГОСТа Р 7.0.20-2014; указаний по заполнению формы федерального статистического наблюдения № 6-НК. | **1** |
| **Всего:** | | **4** |

**4.Материально-технические условия реализации программы**

Учебный кабинет с автоматизированными рабочими местами. Экран и видеопроектор. Доступ к сети Интернет.

**5. Учебно-методическое обеспечение программы**

***Основная литература:***

1. Виды информационно-библиографического обслуживания и их реализация с помощью Интернет [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://textarchive.ru/c-1430995-pall.html>[10.09.2018].
2. Галеева, И. С. Путеводитель библиографа по Интернету / учеб.-практ. пособие / И. С. Галеева. – С.Пб. : Профессия, 2013. – 240 с.
3. Гендина, Н.И. Официальный веб-сайт: проблемы отражения в открытом информационном пространстве основных функций библиотеки как социального института / Н.И. Гендина, Н.И. Колкова, О.И. Алдохина // Науч. итехн. б-ки. – 2010. – № 2. – С. 33–37.
4. ГОСТ Р 7.0.20-2014. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления. – Введ. 2014–10–21. – М. :Стандартинформ, 2014. – 37 с. – (Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу).
5. Громова, Е.В. Инновационный подход к организации информационно-справочного обслуживания в современных условиях (на примере вузовской библиотеки) // Современные научные исследования и инновации, 2014. – № 8. – Ч. 1 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://web.snauka.ru/issues/2014/08/36851> [4.09.2018].
6. Зусьман, О. М. Документальный поток как основа библиографической деятельности / О. М. Зусьман, В. А. Минкина // Справочник библиографа. – СПб., 2003. – С. 28–59.
7. Моргерштерн, И. Г. Виды библиографических запросов // Справочник библиографа. – СПб., 2003. – С. 478–479.
8. Об утверждении статистического инструментария для организации Министерством культуры Российской Федерации федерального статистического наблюдения за деятельностью организаций культуры [Электронный ресурс]: Приказ Росстата от 7 дек. 2016 г. № 764. – Режим доступа: <http://www.mkstat.ru/forms/> [24.08.2018].
9. Разумова, Э. Г. Технологические аспекты реализации онлайнового справочно-библиографического обслуживания удалённых пользователей (на примере Виртуальной справочной службы РНБ «Спроси библиографа») / Э. Г. Разумова // Информационный бюллетень РБА. – 2005. – № 35. – С. 136, 137.

***Дополнительная литература:***

1. Бавин, С. П. Реалии виртуальной реальности / С. П. Бавин // Мир библиографии. – 2009. – № 3. – С. 11-18.  
   Берестова, Т. Ф. Информационное пространство библиотеки : научно-методическое пособие / Т. Ф. Берестова. – М.: Либерея-Бибинформ, 2007. – 240 с.
2. Виртуальное справочное обслуживание удалённых пользователей: реалии и перспективы: материалы межрегиональной видеоконференции, Волгоград, 24 ноября 2016 года / Волгогр. ОУНБ им. М. Горького, ИБО; [сост. М.М. Самко; ред. и отв. за вып. О. А. Лященко]. – Волгоград, 2016. – 28 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.vounb.volgograd.ru/for_download/El_library/vounb/2015_virtualnoe_spravochnoe_obsluzhivanie_materialyi_vebinara.pdf>[10.09.2018].
3. Грибков, Д. Н. Виртуальное обслуживание как средство совершенствования библиотечного обслуживания // Науч. итехн. б-ки. – 2011. – № 12. – С. 41–44.
4. Жабко, Е. Д. Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде: теория и практика: монография / Е. Д. Жабко. – СПб.: РНБ, 2006. – 388 с.
5. Свирюкова, В. Г. Инновации в организации справочно-библиографического обслуживания / В.Г. Свирюкова // Материалы XII сессии Конференции некоммерческого библиотечного партнерства «Кузбасские библиотеки», Кемерово, ноябрь 2015 г. // Библиотечный портал Кемеровской области [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://lib42.ru/storage/documents/page/312/14473048658173.pdf>[4.09.2018].

**6.Оценка качества освоения программы**

**Итоговой формой контроля** является зачет

**Вопросы зачета:**

1. Виды информационно-библиографического обслуживания.
2. Вне стационарные формы библиотечно–информационного обслуживания.
3. Библиотечно-информационное обслуживание удаленных пользователей в электронной среде.
4. Технология и организация библиотечно-информационного обслуживания удаленных пользователей.
5. Основные критерии при выборе информационных режимов обслуживания.
6. Современные варианты и режимы дистанционного предоставления библиотечных услуг.
7. Общие принципы организации поиска информации в сети Интернет.
8. Релевантность, пертинентность и ранжирование документов.
9. Гипертекстовые документы, виды файлов.
10. Поисковые системы и правила поиска информации.
11. Формы запросов.
12. Отличительные черты традиционного и интерактивного поиска.
13. Специфика, модели, стратегия и тактика интерактивного поиска.
14. Библиографическое описание, определение, виды, назначение.
15. Основные этапы составления библиографического описания.
16. Традиционные исследования поисковых запросов.
17. Статистические исследования.
18. Учет удаленных пользователей (числа пользователей, посещений, книговыдачи, справок).
19. Онлайновые сервисы крупнейших библиотек мира, а также библиотечных ассоциаций.

**Составитель программы:**

Прасова Н. В. – заведующая консультационно-методическим отделом ГБУК «Смоленская областная универсальная научная библиотека им. А.Т. Твардовского»