

Министерство культуры Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Кемеровский государственный институт культуры»

**ПРИНЯТО:**

Решением Ученого совета Кемеровского  
государственного института культуры

Протокол № 4 от 25.11.2020 г.

**УТВЕРЖДАЮ:**

Ректор Кемеровского государственного  
института культуры  
А. В. Шунков



*А. В. Шунков*  
25.11.2020 г.

Дополнительная профессиональная образовательная программа повышения квалификации  
**«Формы виртуального информационного и библиографического обслуживания  
читателей»**  
Форма обучения  
Очная с применением дистанционных образовательных технологий

г. Кемерово  
2020

**Разработчики программы:**

Тараненко Любовь Геннадьевна, доктор педагогических наук, доцент, зав. кафедрой технологии документальных коммуникаций, член постоянного комитета секции библиотечной профессии, кадров и непрерывного образования Российской библиотечной ассоциации;

Боброва Елена Ивановна, директор Научной библиотеки КемГИК, кандидат педагогических наук;

Дворовенко Ольга Владимировна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры технологии документальных коммуникаций;

Лушпей Анастасия Александровна, старший преподаватель кафедры литературы и русского языка.

Дополнительная профессиональная образовательная программа повышения квалификации рассматривает основные направления информационного и библиографического обслуживания в условиях электронной среды.

Программа содержит учебный план, рабочую программу модулей, требования к оценке качества её освоения.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	4
2. Цель образовательной программы	4
3. Планируемые результаты обучения	4
4. Учебный план	5
5. Календарный учебный график	6
6. Рабочая программа модулей	6
7. Организационно-педагогические условия реализации программы	7
8. Форма аттестации	8
8.1. Промежуточная аттестация	8
8.2. Итоговая аттестация	8
9. Оценочные материалы	8
10. Список литературы	9
10.1. Основная литература	9
10.2. Дополнительная литература	9
10.3. Интернет-ресурсы	9

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Информационное и библиографическое обслуживание – основополагающая деятельность любой библиотеки. Предпочтения современного пользователя детерминируют необходимость осуществления базовых форм библиотечного обслуживания в комфортном для потребителя услуг формате.

Виртуальные способы коммуникации сегодня – неотъемлемая часть взаимодействия библиотеки с пользователем. Виртуальное обслуживание способствует устранению территориальных и временных барьеров доступа к информации, делает библиотечные услуги доступными для всех категорий пользователей, в том числе и для маломобильных групп населения. Изучение форм виртуального информационного и библиографического обслуживания, ассортимента информационных и библиографических продуктов в интернет-представительствах библиотек, технологии их разработки способствует повышению уровня качества библиотечного сервиса, формированию позитивного имиджа библиотеки.

Дополнительная профессиональная образовательная программа повышения квалификации «Формы виртуального информационного и библиографического обслуживания читателей» предназначена для специалистов региональных и муниципальных библиотек, занимающихся обслуживанием пользователей.

Дополнительная профессиональная образовательная программа повышения квалификации рассматривает основные виды информационного и библиографического обслуживания в официальных интернет-представительствах библиотек.

Содержание программы представлено учебным планом, календарным учебным графиком, рабочей программой модулей, планируемыми результатами освоения программы, организационно-педагогическими условиями реализации программы, учебно-методическими материалами, обеспечивающими реализацию программы, и требованиями к уровню её освоения.

## 2. ЦЕЛЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цель освоения образовательной программы – формирование новой профессиональной компетенции по освоению слушателями современных форм информационно-библиографического обслуживания пользователей в официальных интернет-представительствах библиотек.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

В результате освоения программы у слушателя должна быть сформирована компетенция:

- готовность реализовывать основные направления информационного и библиографического обслуживания в условиях электронной среды.

В результате освоения программы слушатель должен

**знать:**

- основные формы информационного обслуживания в интернет-представительстве;
- актуальные формы библиографического обслуживания в Интернете;
- ассортимент цифровых информационных и библиографических продуктов, в т.ч. краеведческих, представляемых библиотеками на страницах официальных интернет-представительств;

**уметь:**

- вести эффективное информационное и библиографическое обслуживание пользователей в виртуальном пространстве;
  - создавать цифровой контент для размещения на страницах интернет-представительств библиотек;
  - работать с инструментами создания цифровой библиографической, в т.ч. краеведческой информации;
  - применять на практике виртуальные сервисы-конструкторы брендбука библиотеки;
- владеть:**
- методикой информационного и библиографического обслуживания в виртуальном пространстве;
  - технологией использования виртуальных сервисов для подготовки цифровых библиографических, в т.ч. краеведческих продуктов.

#### 4. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной образовательной программы повышения квалификации  
«Формы виртуального информационного и библиографического обслуживания читателей»

**Категория слушателей:** библиотекари, занимающиеся обслуживанием пользователей в виртуальном пространстве.

**Объем программы:** 36 часов.

**Форма обучения:** очная с применением дистанционных образовательных технологий.

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего часов	В том числе:		
			Лекции	Видеолекции	Практические занятия
<b>Модуль 1. Информационное и библиографическое обслуживание в интернет-представительствах библиотек</b>		<b>18</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
1.1	Информационное обслуживание в официальных интернет-представительствах библиотек.	6	3	1	2
1.2	Актуальные формы библиографического обслуживания в Интернете	6	3	2	2
1.3	Концепция формирования бренда библиотеки в медиапространстве социальных сетей (брендбуки: создание и реализация).	6	2		4
<b>Модуль 2. Цифровая библиография в официальных интернет-представительствах библиотек</b>		<b>16</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
2.1	Цифровые информационные и библиографические продукты на страницах официальных представительств библиотек	5	3		2
2.2	Цифровые краеведческие библиографические продукты в интернет-представительствах библиотек	9	3	2	6
<b>Итоговая аттестация: зачет</b>		<b>2</b>			

<b>Итого:</b>	<b>36</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>16</b>
---------------	-----------	-----------	----------	-----------

## 5. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Рабочий день занятий 1	Рабочий день занятий 2	Рабочий день занятий 3	Рабочий день занятий 4	Рабочий день занятий 5	Рабочий день занятий 6
2	4	4	4	4	2
Рабочий день занятий 7	Рабочий день занятий 8	Рабочий день занятий 9	Рабочий день занятий 10	Рабочий день занятий 11	Рабочий день занятий 12
2	4	2	2	4	2

## 6. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЕЙ

### **Модуль 1. Информационное и библиографическое обслуживание в интернет-представительствах библиотек**

#### **1.1. Информационное обслуживание в официальных интернет-представительствах библиотек**

Ассортимент информационных сервисов, предоставляемых библиотеками в интернет-пространстве. Формы виртуального информационного обслуживания в официальных интернет-представительствах библиотек (на сайте, в социальных сетях, мессенджерах). Сервисы личного кабинета пользователя. Предоставление доступа к информации: доступ к электронному каталогу, как основному библиографическому ресурсу; обеспечение доступа удаленных пользователей к электронным ресурсам собственной генерации библиотеки (локальные библиографические базы данных, библиографические указатели и списки, фактографические данные); доступ к полным текстам документов, составляющих электронные коллекции библиотеки. Электронная доставка документов. Онлайн заказ книг. Оцифровка.

#### **1.2. Актуальные формы библиографического обслуживания в Интернете**

Справочно-библиографическое обслуживание в виртуальном пространстве. Библиографические справки и консультации. Виртуальные справочные службы библиотек (сетевые формы, чат-справки, сетевой контактный центр, VoIP-видеоконференции). Формы библиографического информирования в интернет-пространстве.

#### **Практическая работа 1.1. Виртуальные справочные службы библиотек**

#### **1.3. Концепция формирования бренда информационно-библиотечного обслуживания библиотек в медиапространстве социальных сетей (брендбуки: создание и реализация)**

Бренд-технологии в современном медиапространстве. Концептуальные подходы к формированию брендбука. Брендбук библиотек: концепция, атрибуты, целевая аудитория, позиционирование.

#### **Практическая работа 1.2 Виртуальные сервисы-конструкторы брендбука**

#### **Вебинар по модулю 1:**

- информационное и библиографическое обслуживание библиотек в виртуальном пространстве;
- формы библиографического обслуживания в интернет-пространстве.

## **Модуль 2. Цифровая библиография в официальных интернет-представительствах библиотек**

2.1. Цифровые информационные и библиографические продукты на страницах официальных представительств библиотек

Ассортимент цифровых библиографических продуктов библиотек (списки путеводители, указатели, базы данных, веб-библиографические пособия и др.) Веб-библиография. Формы рекомендательной библиографии на страницах официальных представительств библиотек: виртуальные книжные выставки, виртуальные экскурсии, блоги, влоги, подкасты. Привлечение пользователя посредством буктрейлеров, букблогеров, буктьюберов, лонгридов и др.

2.2. Цифровые краеведческие библиографические продукты в интернет-представительствах библиотек

Краеведческие электронные выставки, буктрейлеры, краеведческие мультимедийные викторины, краеведческие интерактивные плакаты, виртуальные краеведческие библиотечные экскурсии. Программное обеспечение для разработки цифровых библиографических, в т.ч. краеведческих продуктов. Общая технология подготовки цифровых библиографических краеведческих информационных продуктов.

Практическая работа 2.1 Ассортимент цифровых библиографических краеведческих продуктов.

### Вебинар по модулю 2:

- сервисы для подготовки библиографического краеведческого продукта в интернет-среде.

## **7. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

*Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих реализацию образовательного процесса:* занятия проводит профессор, доценты, старшие преподаватели, имеющие высшее образование, соответствующее профилю реализуемой программы; специалисты, владеющие практическими навыками и опытом по профилю программы.

*Требования к ресурсному обеспечению программы.*

Здания и сооружения института соответствуют противопожарным нормам и правилам.

Материально-техническая база отвечает требованиям к программно-техническим средствам для проведения занятий с использованием дистанционных образовательных технологий.

Реализация образовательной программы предусматривает использование активных и интерактивных форм проведения занятий. Обучение предусматривает самостоятельную работу слушателей при изучении теоретических материалов, выполнение заданий, вебинары. Применяются следующий вид диагностики знаний и умений слушателей: проверка выполненных практических заданий.

В качестве комплексного методического документа слушателям будут предоставлены *методические рекомендации по подготовке мультимедийных продуктов*, включающие:

- номенклатуру актуальных библиографических, в т.ч. краеведческих продуктов в интернете;
- алгоритм разработки брендбука библиотеки;

- описание технологии подготовки цифровых библиографических краеведческих продуктов.

## **8. ФОРМА АТТЕСТАЦИИ**

### **8.1 ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ**

В ходе освоения образовательной программы слушатели изучают теоретический материал и выполняют комплекс практических заданий в установленной последовательности.

### **8.2 ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ**

К итоговой аттестации допускаются слушатели, в полной мере освоившие учебный план образовательной программы. Итоговая аттестация (зачет) проводится по итогам успешного выполнения практических работ.

## **9. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

В ходе изучения дисциплины слушатели выполняют ряд практических работ. Полный перечень заданий в виде практических заданий (промежуточная и итоговая аттестация) размещен в Среде дистанционного обучения КемГИК (<https://sdo.kemgik.ru/course/view.php?id=215>) в соответствии с модулями образовательной программы.

### **Пример оценки результатов выполнения практической работы**

Тема: Виртуальные справочные службы библиотек

Цель работы: освоение услуги виртуальной справочной службы.

Задачи:

1. Выявить сайты библиотек и других учреждений, представляющих услуги виртуального обслуживания.
2. Освоить технологию предоставления виртуальной справки.
3. Сравнить работу виртуальной справочной службы в разных информационных учреждениях.

### **ЗАДАНИЕ**

Найдите не менее 5 сайтов библиотек, представляющих услуги виртуального обслуживания. Ознакомьтесь с правилами предоставления услуги на сайте. Проведите анализ данной услуги по следующим характеристикам:

- название организации;
- электронный адрес организации;
- основные правила пользования данной услугой;
- поисковые функции;
- вид предоставляемой информации;
- формы оплаты;
- сроки удовлетворения запроса;
- ограничительные признаки (по тематике, по объему, по содержанию и т.д.);
- наличие архива выполненных справок;
- отличительные особенности услуги.

Результаты представьте в файле.

### **Контрольные вопросы:**

1. Какие организации представляют данный вид услуг, наряду с библиотеками?
2. Каковы основные причины недостаточного распространения данной услуги в библиотеках?
3. Какие библиотеки имеют архив выполненных справок?



4. Существует ли в Вашей библиотеки данная услуга? Поделитесь о достоинствах и недостатках данного сервиса.

## 10. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

### 10.1 Основная литература

1. Библиотечно-информационное обслуживание : учебник / науч. ред. М. Я. Дворкина. – Санкт-Петербург: Профессия, 2016. – 240 с.
2. Краеведческая деятельность библиотек в электронной среде: состояние и перспективы развития [Текст]: монография / Л. Г. Тараненко; науч. ред. И. С. Пилко. – Кемерово: Кемеров. гос. ин-т культуры, 2018. – 288 с.
3. Савкина, С. В. Электронные выставки библиотек: технология подготовки и оценки качества: учеб.-практ. пособие / С. В. Савкина. – Москва: ООО ИЦС «Литера», 2016. – 120 с. – (Серия: «Современная библиотека»).

### 10.2 Дополнительная литература

4. Володенков, С. В. Техника работы в социальных сетях и с ресурсами Интернета: учебно-методическое пособие / С. В. Володенков, А. Е. Щегловитов, А. Л. Демчук; Фонд «Единство во имя России». – Москва: Известия, 2016. – 83 с.
5. Дворовенко, О. В. Библиотеки в системе виртуального маркетинга / О. В. Дворовенко // Анализ информации в библиотеке: ресурсы, технологии, проекты: материалы всероссийской конференции «Информационно-аналитические проекты библиотек: вызовы XXI века» (Санкт-Петербург, 16–18 сентября 2015 г.). – 2015. – Том 211. – С. 66–70. – URL: <http://www.spbgik.ru/upload/file/publishing/trudy/211.pdf> (дата обращения 18.11.2020).
6. Концепция модернизации муниципальных библиотек Российской Федерации на основе Модельного стандарта деятельности общедоступной библиотеки [в рамках реализации Национального проекта «Культура»] // Министерство культуры РФ: офиц. сайт. – URL: <https://www.mkrf.ru/upload/iblock/207/20738827427afc674756765c729efbed.pdf> (дата обращения 18.11.2020).
7. Пильгун, М. А. Подготовка текста для социальных сетей : учеб. пособие / М. А. Пильгун ; Рос. гос. социал. ун-т. – Москва : Изд-во Рос. гос. соц. ун-та, 2012. – 89 с.
8. Рекомендации для учреждений культуры по работе в социальных сетях // Министерство культуры Российской Федерации. – URL: [https://vk.com/wall-56049514\\_5606](https://vk.com/wall-56049514_5606) (дата обращения 18.11.2020).
9. Руководство по краеведческой деятельности общедоступных (публичных) библиотек РФ: принято на Всерос. библ. конгрессе XXIII ежегод. конф. РБА (г. Владимир, 17 мая 2018 г.) / Рос. нац. б-ка. – URL: [http://www.rba.ru/content/about/doc/ruk\\_kraev\\_pub.pdf](http://www.rba.ru/content/about/doc/ruk_kraev_pub.pdf) (дата обращения 18.11.2020).

### 10.3 Интернет-ресурсы

1. Информационно-справочный портал «Library.ru» : электрон. информ. портал. – URL: <http://www.library.ru/> (дата обращения 18.11.2020).
2. Путеводитель по информационно-библиотечным Интернет-ресурсам на сайте ГПНТБ СО РАН: электрон. информ. портал. – URL: [http://www.spsl.nsc.ru/win/navgtr\\_2010.htm](http://www.spsl.nsc.ru/win/navgtr_2010.htm) (дата обращения 18.11.2020).
3. Российская библиотечная ассоциация (РБА): электрон. информ. портал. – URL: <http://www.rba.ru/> (дата обращения 18.11.2020).
4. Российская государственная библиотека : электрон. информ. портал. – URL: <http://www.rsl.ru/> (дата обращения 18.11.2020).

5. Российская национальная библиотека: электрон. информ. портал. – URL : <http://www.nlr.ru> (дата обращения 18.11.2020).
6. Культура РФ : электрон. информ. портал. – URL: <https://www.culture.ru/> (дата обращения 18.11.2020).
7. Сайты региональных библиотек России.
8. Сайты муниципальных библиотек России.