

Библиотечно-информационное обслуживание : учебник / под ред. М. Я. Дворкиной. - Санкт-Петербург : Профессия, 2016. - 240 с. - (Учебник для бакалавров).

В учебнике освещены теоретико-методологические и организационные аспекты библиотечно-информационного обслуживания. Подробно охарактеризованы виды обслуживания, его нормативная база. Рассмотрены виды библиотечно-информационных услуг, технология их предоставления. Приведены методики оценки качества библиотечно-информационного обслуживания и библиотечно-информационных услуг.

Издание адресовано студентам бакалавриата, обучающимся по направлению подготовки «Библиотечно-информационная деятельность», преподавателям библиотечно-информационных дисциплин. Учебник также может быть использован в системе среднего профессионального библиотечного образования и в системе повышения квалификации и переподготовки кадров для библиотек.

Содержание

Введение.....	7
Глава 1. Теоретико-методологические основы библиотечно-информационного обслуживания.....	13
§ 1. Библиотечно-информационное обслуживание как система доступа к информационным ресурсам и культурным ценностям.....	13
§ 2. Эволюция терминологии и принципы библиотечно-информационного обслуживания.....	20
Глава 2. Библиотекарь и пользователь.....	27
§ 1. Система профессиональных требований к библиотекарю.....	27
§ 2. Пользователи библиотек и их типология	31
§ 3. Диалогика библиотечно-информационного обслуживания.....	37
Глава 3. Виды библиотечно-информационного обслуживания и формы его организации.....	50
§ 1. Характеристика основных видов библиотечно-информационного обслуживания.....	50
§ 2. Формы организации стационарного, внестационарного и дистанционного обслуживания.....	62
Глава 4. Правовое регулирование библиотечно-информационного обслуживания.....	88
§ 1. Основные нормативные правовые акты, определяющие порядок библиотечно-информационного обслуживания.....	88
§ 2. Правовое регулирование правоотношений библиотеки и пользователя.....	93
§ 3. Защита персональных данных пользователей	96
§ 4. Правовое регулирование библиотечно-информа-	

ционного обслуживания пользователей в сфере интеллектуальной собственности.....	100
§ 5. Правовое регулирование библиотечно-информационного обслуживания детей.....	105
§ 6. Правовое регулирование работы библиотек с экстремистскими материалами.....	113
Глава 5. Библиотечно-информационные услуги: понятие и классификация.....	124
§ 1. Понятие о библиотечно-информационной услуге	124
§ 2. Классификация библиотечно-информационных услуг.....	126
Глава 6. Технология предоставления библиотечно-информационных услуг в традиционной и электронной среде.....	137
§ 1. Структура технологического описания библиотечно-информационных услуг.....	137
§ 2. Технология предоставления отдельных библиотечно-информационных услуг.....	148
Глава 7. Оценка качества библиотечно-информационных услуг и эффективности библиотечно-информационного обслуживания.....	191
§ 1. Характеристика базовых понятий.....	191
§ 2. Показатели и методы оценки качества библиотечно-информационных услуг.....	194
§ 3. Методики оценки качества библиотечно-информационных услуг.....	202
§ 4. Оценка эффективности библиотечно-информационного обслуживания.....	214
Заключение.....	222
Приложения.....	224

Приложение 1. Технологическая схема выполнения запроса на предоставление документов из основного фонда библиотеки.....	224
Приложение 2. Блок-схема государственной услуги «Предоставление информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав».....	225
Приложение 3. Оперограмма подготовки электронной библиотечной выставки (фрагмент).....	226
Приложение 4. Модель технологического процесса сбора материала для проведения учебного занятия по основам информационной культуры.....	227
Приложение 5. Операционные нормы времени на процесс подготовки книжной выставки (фрагмент).....	228
Список использованных сокращений.....	230
Предметный указатель.....	232

Содержание

Введение	7
Глава 1. Теоретико-методологические основы библиотечно-информационного обслуживания	13
§ 1. Библиотечно-информационное обслуживание как система доступа к информационным ресурсам и культурным ценностям	13
§ 2. Эволюция терминологии и принципы библиотечно-информационного обслуживания	20
Глава 2. Библиотекарь и пользователь	27
§ 1. Система профессиональных требований к библиотекарю	27
§ 2. Пользователи библиотек и их типология	31
§ 3. Диалогика библиотечно-информационного обслуживания	37
Глава 3. Виды библиотечно-информационного обслуживания и формы его организации	50
§ 1. Характеристика основных видов библиотечно-информационного обслуживания	50
§ 2. Формы организации стационарного, внестационарного и дистанционного обслуживания	62
Глава 4. Правовое регулирование библиотечно-информационного обслуживания	88
§ 1. Основные нормативные правовые акты, определяющие порядок библиотечно-информационного обслуживания	88
§ 2. Правовое регулирование правоотношений библиотеки и пользователя	93
§ 3. Защита персональных данных пользователей	96
§ 4. Правовое регулирование библиотечно-информационного обслуживания пользователей в сфере интеллектуальной собственности	100
§ 5. Правовое регулирование библиотечно-информационного обслуживания детей	105

Глава 5. Библиотечно-информационные услуги: понятие и классификация 124

§ 1. Понятие о библиотечно-информационной услуге 124

§ 2. Классификация библиотечно-информационных услуг 126

Глава 6. Технология предоставления библиотечно-информационных услуг в традиционной и электронной среде 137

§ 1. Структура технологического описания библиотечно-информационных услуг..... 137

§ 2. Технология предоставления отдельных библиотечно-информационных услуг..... 148

Глава 7. Оценка качества библиотечно-информационных услуг и эффективности библиотечно-информационного обслуживания 191

§ 1. Характеристика базовых понятий 191

§ 2. Показатели и методы оценки качества библиотечно-информационных услуг 194

§ 3. Методики оценки качества библиотечно-информационных услуг 202

§ 4. Оценка эффективности библиотечно-информационного обслуживания 214

Заключение 222

Приложения 224

Приложение 1. Технологическая схема выполнения запроса на предоставление документов из основного фонда библиотеки 224

Приложение 2. Блок-схема государственной услуги «Предоставление информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав»225

Приложение 3. Оперограмма подготовки электронной выставки (фрагмент)226

Приложение 4. Модель технологического процесса сбора материала для проведения учебного занятия по основам информационной культуры 227

Приложение 5. Операционные нормы времени на процесс подготовки книжной выставки (фрагмент)228

Список использованных сокращений	230
Предметный указатель	232