

Управління культури
Черкаської обласної державної адміністрації
КЗ «Обласна універсальна наукова бібліотека
імені Тараса Шевченка»
Черкаської обласної ради



**Сучасний інформаційний
сервіс у публічній бібліотеці**

Методичні рекомендації

**Сучасний інформаційний
сервіс у публічній бібліотеці**

Методичні рекомендації

Черкаси – 2012

Сучасний інформаційний сервіс у публічній бібліотеці: методичні рекомендації/ КЗ «ОУНБ ім. Тараса Шевченка»; уклад. Л.С. Шумко. – Черкаси, 2012. - 20 с.

Підготувала:
Редактор:
Відповідальний за випуск:
Комп'ютерний друк:

Л.С. Шумко
Г.С. Круглякова
К.С. Бугаєнко
Л.С. Шумко

Бібліотеки сьогодні мають приділяти першочергову увагу виконанню своєї традиційної функції – інформаційної, відмінною рисою якої є аналіз, оброблення інформації, її оперативне доведення до кожного пересічного громадянина.

Перетворення публічної бібліотеки на інформаційний центр громади, коли, з одного боку, бібліотека формує громадську думку і доводить її до владних органів, а, з іншого, інформує громаду про діяльність місцевої влади, надає інноваційного характеру роботі бібліотек. Адже саме в бібліотеці акумулюється місцева інформація, готуються дайджести, інформаційні досяє, експрес-інформації про рішення місцевої влади, нові соціальні пільги, навчання за кордоном, поради безробітним – тобто те, що найбільше потрібне населенню. Крім того, бібліотеки мають активно співпрацювати з органами влади, соціальними установами, бізнесовими структурами, громадськими організаціями своєї місцевості для того, щоб стати координаційним центром громади, важливим і помітним закладом в інфраструктурі регіону.

Важливою складовою інформаційного сервісу є взаємодія бібліотекаря і громади. Для цього бібліотечні працівники мають аналізувати запити користувачів, розширювати коло послуг, удосконалювати систему довідково-інформаційного обслуговування. Моніторинг читацьких інтересів може бути представлений найрізноманітнішими формами, як от: експрес-опитування «Краща книга року», міні-інтерв'ю «Які періодичні видання потрібні», соціологічна розвідка «Вчителі – читачі бібліотеки», «Читає сім'я», рейтинг популярності книжкових виставок «Думайте самі, міркуйте самі...», стенд-опитування «Я хочу, щоб у бібліотеці було...»

Для представників органів місцевого самоврядування працівники бібліотеки можуть підготувати аналітичні огляди, дайджести, тематичні добірки, де б узагальнювалась не тільки фактографічна інформація щодо життя місцевої спільноти, але й відомості про досвід розв'язання подібних проблем в інших регіонах країни та світу. Інформація може надаватись у режимі «за-

пит-відповідь». Доречно запровадити Дні політичного інформування для спеціалістів, які працюють у відділах культури, гуманітарної політики, службах у справах молоді, сім'ї, спорту; надати інформаційні списки відповідно до загальнодержавних програм, календаря знаменних дат та народних свят.

Інформування про свої права та можливості першочергово потребують люди з обмеженими фізичними можливостями, особи похилого віку, багатодітні сім'ї. Бібліотеки мають тісно співпрацювати із соціальними службами, сприяти в реалізації програм для людей з особливими потребами, за якими працюють ці служби. Бібліотека може підготувати фактографічну інформацію соціального характеру, провести творчі акції, які б мали широкий резонанс серед населення.

Слід розширювати співпрацю із соціальними службами. Доречними будуть заходи для жителів, проведені спільно зі спеціалістами з пенсійного фонду, зокрема дні інформації «Пенсійна реформа», «Твоя податкова декларація», дні спеціаліста «Що нового в пенсійному законодавстві?», виставки «Пенсійна азбука», дайджести «Готуючись до пенсії», «Маєш право знати» і ін.

Радимо проводити зустрічі користувачів бібліотеки із представниками громадських і державних організацій (податкова інспекція, санепідемстанція, екологічна ліга, жіночі організації тощо).

Не менш важливим завданням бібліотек є сприяння реалізації права громадян на одержання повної інформації щодо діяльності органів місцевого самоврядування. Для цього доцільно створити інформаційні зони, куточки: «Влада інформує», «Життя району», «Депутатські будні: досвід, проблеми, пошук», «Відомості міської (районної) ради». Інформаційна зона може мати розділи: «Життя району», «Будь у курсі», «Обрали депутата. Що далі?» тощо. Звичайно, інформація має постійно оновлюватися.

Доцільно організувати інформаційний стенд, на якому були б розміщені поточні та перспективні плани роботи органів місцевого самоврядування, рішення сесій, зборів, стан їх виконання,

перелік керівних структур із зазначенням номерів контактних телефонів, годинами прийому тощо.

Корисною для населення, представників органів влади буде постійнодіюча інформаційна скринька «Постав запитання – отримай відповідь», за допомогою якої кожен громадянин може звернутися з запитанням до керівника, представника райдержадміністрації.

Бібліотека має бути активним учасником заходів, що їх проводить регіональна влада, наприклад, брати участь у реалізації районної (міської) програми «Людина року в районі», підготувати біобібліографічний довідник «Хто є хто в районі» тощо. Варто подбати про широке розповсюдження інформації щодо проведення громадських слухань, їх тематику та інформаційне забезпечення проблеми, яка розглядатиметься.

Значне місце у діяльності бібліотек з цього напрямку посідає співпраця з навчальними закладами. Бібліотеки інформаційно сприяють забезпеченню навчального процесу, розширюючи коло інтересів учнів. Ця робота має проводитись на основі постійного моніторингу реальних запитів педагогів та учнів, інформування користувачів про сучасні освітні тенденції. Наприклад, бібліотека може організувати комплексні заходи: предметні тижні, дні знань, та ін. Так, тиждень історії України може бути доповнений виставкою-персоналією «Світлі імена України», вечором історичного портрету «Талант служити Україні», вікториною «Чи знаєш ти?» тощо. Предметний тиждень точних наук інформаційно підсилиться книжковою виставкою «Під знаком Нобеля», вікториною «Фізичні явища у народних прикметах», переглядами «Яскраві зірки України у світовій науці», «Про видатних і знаменитих» та ін.

Крім того, бібліотека, як партнер освітнього закладу, може готувати інформаційні списки до педагогічних нарад та засідань щодо нових форм планування роботи, системи перевірки знань, методики викладання конкретних дисциплін, знайомити з кращим досвідом педагогів України та зарубіжжя. Це можуть бути бібліографічні списки, аналітичні довідки, прес-дайджести, те-

матичні папки: «Педагогічні інновації», «Освіта у третьому тисячолітті», «Особливості роботи з обдарованими дітьми» тощо.

Доступність інформації в сучасних умовах багато в чому залежить від стану **довідково-бібліографічного обслуговування (ДБО).**

До сервісних відносяться довідково-інформаційні послуги на основі застосування комп'ютерних технологій. Використання електронних інформаційних ресурсів розширює інформаційну базу для виконання всіх типів бібліографічних довідок: тематичних, фактографічних, адресних, уточнюючих. Впровадження телекомунікаційних засобів зв'язку наблизило бібліотеки до читачів, які знаходяться за її межами. Це дало поштовх для змін у традиційному ДБО через створення віртуальних довідкових служб, орієнтованих на обслуговування віддалених користувачів та надання у відповідь на їх запити готової інформації у вигляді посилань на наявні ресурси Інтернету та у вигляді бібліографічних списків і фактографічних даних. Таким чином у роботі бібліотек виокремився новий напрям діяльності – **вебліографія.**

Вебліографічні посібники, що створюються у бібліотеках, є своєрідним шлюзом достовірної інформації з мережі Інтернет, що забезпечує предметний доступ до неї. Вони можуть існувати в електронній, та у друкованій формі. Створення вебліографічних посібників відбувається упродовж кількох етапів.

На першому етапі здійснюється вибір теми: вона має відповідати інформаційним потребам користувачів бібліотеки і бути якомога конкретнішою. Другий етап – це пошук інформації з вибраної теми в Інтернеті. Третій етап – перегляд результатів пошуку та їх відбір до вебліографічного посібника. Четвертий етап – створення характеристик інтернет-ресурсів, які мають містити назву ресурсу, його веб-адресу, анотацію. Часто на сайтах з'являються або зникають певні документи, тому доцільно, крім загальної характеристики, подати інформацію про розділи, рубрики ресурсу. П'ятий етап – групування інтернет-ресурсів, яке здійснюється відповідно до цільового та читацького призначення вебліографічного посібника й переважно за тематикою.

Бібліотека несе відповідальність за точність наведеної в посібниках інформації, тому обов'язково встановлюються і вказуються терміни перевірки і оновлення інформації в них. Регулярному оновленню підлягають також анотації до інтернет-ресурсів.

Окремим бібліотекам важко самостійно підтримувати вебліографічні посібники в актуальному режимі, тому останнім часом вони об'єднуються для вирішення таких завдань. Наприклад, Національна бібліотека України для дітей стала засновником корпоративного проекту зі створення рекомендаційного вебліографічного посібника «Кращі інтернет-ресурси від Української асоціації працівників бібліотек для дітей». У проекті беруть участь 10 бібліотек України. Кожна з них формує списки (з 2-3 тем) значущої інформації українського і російського сегментів Інтернету, адресованої дітям і організаторам дитячого читання. Вебліографічний посібник відображає 24 теми з різних галузей знань. В окремий блок згруповані ресурси, адресовані педагогам і батькам. Критерії відбору інформації такі: інтернет-ресурси мають містити достовірну інформацію, викладену у доступній для дитячої аудиторії формі, кожен розділ може містити не більше 20 найцікавіших матеріалів. В анотації до кожного ресурсу розкривається зміст, вікова належність, мова. Іноді на сайті бібліотеки вказують інформацію про відповідальних за складання вебліографічного посібника. Списки переглядаються щоквартально, при необхідності вносяться відповідні зміни і доповнення. Загальну редакцію здійснює Національна бібліотека України для дітей.

Коло результатів вебліографічної діяльності постійно розширюється. Крім вебліографічних посібників можна використати такі форми роботи, як вебліографічні огляди, вебліографічні уроки, адресовані безпосередньо користувачам Інтернету.

Загалом, вебліографічні посібники – важливий довідково-бібліографічний ресурс для бібліотекарів та користувачів. З одного боку вони є частиною довідково-бібліографічного апарату бібліотеки і відіграють значну роль в електронному довідково-

бібліографічному обслуговуванні, з другого – сприяють підвищенню інформаційної культури і самообслуговуванню користувачів Інтернету.

Нині інформаційне обслуговування має здійснюватися у двох основних режимах: поточне інформування і довідкове обслуговування – режим «запит-відповідь». Поточне інформування дозволяє користувачеві бути в курсі змін у законодавстві, економіці, культурному житті, задовольняти свої професійні й особисті потреби. Таке інформування здійснюється за допомогою таких форм інформаційної роботи, як списки та виставки нових надходжень, дні інформації, дні спеціаліста, бібліографічні огляди літератури, надання регулярної інформації індивідуальним або колективним користувачам за заявленими темами.

Довідкове обслуговування в режимі «запит-відповідь» передбачає вирішення конкретного професійного завдання або особисту проблему шляхом підготовки окремих бібліографічних довідок, фактографічної або текстової інформації з використанням ксерокопій із різних документних джерел, що накопичуються в теках за окремими темами. Найбільш цікаві довідки доцільно зберігати в архіві виконаних довідок.

Варто нагадати, що інформаційний сервіс сучасної публічної бібліотеки включає в себе традиційні види інформування: масове, колективне (групове) та індивідуальне.

Масове інформування ведеться за допомогою різноманітних форм як у самій бібліотеці, так і за її межами та включає: випуск інформаційних бюлетенів, організацію виставок-переглядів, здійснення оглядів літератури, проведення днів інформації, підготовку інформаційних матеріалів для місцевої преси, теле- та радіопередач. Крім того, до найпопулярніших форм масового інформування належать: перегляди літератури, бесіди-консультації, Дні нової книги, Дні періодики, Дні цікавого журналу, інформаційні години, бібліодайджести, списки нових надходжень тощо.

Все більшої популярності набувають шорт-листи, що виникли як відповідь на запити читачів, котрі цікавляться сучасною

українською літературою. Це короткі рекламні проспекти з відомостями про автора, його твори та наявність їх в окремих бібліотеках ЦБС.

Варто використовувати листки-звернення до читачів з інформацією про нові надходження літератури, розмістивши їх у відповідному розділі книжкового фонду на абонементі, читальній залі. Дієвими можуть стати такі масові форми інформування, як куточок правової освіти «Знання законів – знання прав», тематичні дні інформації «Людина в ХХІ столітті – глобалізація і соціальна доля», «Українська жінка на фоні століття», до Дня інвалідів «Повір у себе», для старшокласників – «Не забувай: ти є дитина землі, що зветься Україна», «Генії епохи Відродження», бібліографічна гра «Як знайти...», виставки одного документа «Знайомтесь: новий закон», «Увага! Нова постанова», презентація однієї рубрики журналів «Соціальний захист», «Початкова школа», «Дошкільне виховання» та ін. Можна розробити єдину систему інформаційного навчання користувачів – бібліотечних уроків, створивши «Школу бібліографічної культури», «Школу інформаційного пошуку».

Колективне (групове) інформування розраховане на окрему групу читачів. Це, здебільшого, популяризація галузевої літератури, задоволення професійних потреб користувачів-спеціалістів. Головним чином - це місцеве керівництво, працівники освіти, культури, спеціалісти народного господарства.

Колективне (групове) інформування включає підготовку і розповсюдження тематичних списків літератури, проведення Днів спеціаліста, Днів корисних порад, експрес-інформації та ін.

Індивідуальне інформування здійснюється для користувачів, які потребують регулярного повідомлення про нову літературу за визначеною темою.

Коло абонентів індивідуальної інформації, а також тематика, види видань визначаються шляхом безпосереднього спілкування, консультацій з користувачами.

Доречними будуть такі форми колективного та індивідуального інформування із залученням фахівців, як: консультації

для відділу культури району, бібліотек системи «Юридичні консультації», «Соціальні програми в дії», для користувачів «Юрист консультиє ветеранів та людей з особливими потребами», «12 місяців здоров'я: лікуйтеся, не купуючи ліків», для районного будинку ветеранів «Район на сторінках періодики», «Сценарії. Свята. Вікторини», поповнення інфотеки: інформ-досьє «Передплата періодики в районі», «Дошкільні заклади», прес - папки: «Чи готова дитина до навчання?», «Про нас писали», інформаційний плакат «Періодика для дітей».

Для колективного та індивідуального інформування велике значення має постійно діючий зворотний зв'язок з абонентом. Радимо застосовувати такі форми зворотного зв'язку: анкета щодо використання інформаційних матеріалів, контрольна карта (у картотеці індивідуальної або колективної інформації), співбесіда з абонентом або особою, що відповідає за колективне інформування.

Одиницями обліку індивідуальних та колективних абонентів є: абонент – підприємство (установа) і користувач, які систематично забезпечуються інформацією; тема, за якою протягом року здійснюється оповіщення абонента (тема, за якою інформація надсилається декільком абонентам, обліковується один раз); повідомлення – одне усне або одне письмове; доцільно обліковувати кількість назв, що входять до кожного повідомлення.

Наприкінці звітного року обліковується загальна кількість абонентів, тем, повідомлень та назв, що входять до них.

Зведена картотека абонентів і тем допоможе визначити кількість тем, склад та загальну чисельність абонентів, які виявили бажання отримувати інформацію від бібліотеки. Вона складається з двох частин: картотеки абонентів, що містить реєстраційні картки, та картотеки тем, за якими ведеться інформування.

Поряд з цим, важливою складовою інформаційного сервісу у бібліотеках залишається традиційний **довідково-бібліографічний апарат (ДБА)**. Це сукупність довідкових, бібліографічних та інформаційних видань, бібліотечних каталогів і картотек, фонд виконаних довідок, що призначені для популяри-

зації творів друку, інших документів та надання цілеспрямованої допомоги у виборі літератури.

Важливе місце у ДБА займає система каталогів і картотек. Це, звичайно, алфавітний каталог, який відображає весь наявний фонд бібліотеки. Каталог ЦБ району чи міста, окрім власних ресурсів, має відображати також ресурси ЦБС. Для користувачів, які добирають літературу за певною темою, більш зручним є систематичний каталог.

Важливою ланкою інформаційно-бібліографічної роботи бібліотекаря є робота з картотеками. Найбільш вагомим серед них є систематична картотека журнальних та газетних статей. При необхідності додатково ведуться й інші допоміжні картотеки: нових надходжень, назв творів художньої літератури, персоналій тощо. Особливої уваги потребує краєзнавча картотека, яка може бути самостійною залежно від кількості наявного матеріалу.

Доречним буде ведення картотеки у методичному відділі для забезпечення професійних інтересів фахівців. Наприклад, систематична картотека методичних матеріалів може відображати літературу з бібліотечної справи і бібліотекознавства, бібліографії та бібліографознавства. Картотека «На допомогу бібліотекаря» складається за формами і методами бібліотечної роботи.

Бібліотеки можуть створювати додаткові картотеки на власний розсуд. Так картотека «Сам собі адвокат» може включати фактографічну інформацію з періодичних джерел і містити відповіді на найбільш злободенні питання. Рубрики картотеки – це теми, які цікавлять користувачів: проблеми житлового, сімейного та трудового права. Саме з цієї картотеки може починатися робота з користувачами, якщо їм важко відразу сформулювати запитання.

В інформаційній діяльності сучасної бібліотеки доцільно поєднувати традиційну роботу з розкриття власних ресурсів із використанням різноманітних інформаційно-бібліографічних форм і засобів, вибір яких у кожній окремій книгозбірні визначається цільовим та читацьким призначенням.

Для посилення інформаційної функції бібліотека має розширювати галузевий і видовий склад своїх фондів з урахуванням змін у читацькому попиті, збільшувати частку довідкових видань (енциклопедій, словників тощо), бібліографічних посібників універсального і тематичного характеру, відстежувати поточну бібліографію, підвищувати якість довідкового апарату – каталогів і картотек (вводити нові тематичні рубрики) як джерела бібліографічних і фактографічних відомостей. Обов'язково слід вишукувати нові форми відображення місцевої інформації, широко рекламувати їх, робити доступними для відвідувачів, цікавитись думкою читачів щодо доцільності нововведень.

У бібліотек є багато можливостей розповісти про себе. Друкована реклама є дієвим засобом залучення до бібліотек мешканців території, яку вона обслуговує. Реклама дозволить поінформувати громаду про можливості бібліотеки, її діяльність. Значну роль відіграє й інформаційна зона, створена у бібліотеці, матеріали якої можуть зацікавити, привабити відвідувачів. Велике значення має надання людям можливості проявити себе, реалізувати свої здібності у книгозбірні шляхом організації виставок творчих робіт, їх бенефісів, спілкування за інтересами тощо.

Крім роботи з населенням, бібліотекам необхідно доводити свою необхідність структурам, від яких певною мірою залежить їх життєдіяльність. Традиційні плани і звіти можна подати більш сучасно. Короткий витяг із плану з цифрами та діаграмами, які запам'ятовуються, можна роздати в усі соціальні служби та громадські організації, представникам влади. Виходячи з можливостей бібліотеки, розробити невеличку програму на виконання загальнодержавних або місцевих програм, до певних подій чи дат, інформаційний звіт про діяльність книгозбірні може бути опублікований у місцевій газеті.

Важливим для бібліотек є пошук додаткових джерел фінансування. Проте йти до можливих спонсорів краще, маючи портфоліо бібліотеки. Це – коротка інформація про установу, її мож-

ливості, коло партнерів, проекти та програми, над якими вона працює, публікації в пресі та запрошення до співпраці.

Рекламні проспекти бажано починати зі слів: «Ми зекономимо Ваш час і гроші». Тематичні добірки фактографічного характеру можуть розкривати такі теми: «Комунальні послуги і ми», «Житло в нашому місті (районі)», «Ваш син іде до армії» та ін.

Отже, публічна бібліотека має прагнути бути інформаційним центром своєї громади. Завдання сучасного бібліотечного працівника, який працює в умовах інформаційного суспільства, полягає в організації інформаційно-комунікаційного середовища таким чином, щоб користувачі бібліотеки отримували якнайповнішу інформацію з найменшими витратами часу. Тільки тоді з упевненістю можна стверджувати, що сучасні бібліотеки сприяють прогресивному розвитку науки, освіти, культури, всього суспільства в цілому і кожного громадянина окремо.

Пропонуємо Вашій увазі матеріали, які стануть у нагоді задля покращення інформаційного сервісу у бібліотеках.

Ділова гра

Проводиться з метою оцінки ерудиції, навичок, вміння бібліотекарів виконувати нескладні поточні запити користувачів, що потребують швидкої орієнтації у довідково-бібліографічному апараті та фонді базової бібліотеки, вміння користуватися довідковими виданнями, прикнижковою та прижурнальною бібліографією.

Учасники гри розподіляються на 3 групи: умовні користувачі, бібліотекарі та експерти.

Користувачам пропонується декілька запитань, які вони мають задати бібліотекарям. Зміст запитань повинен бути акту-

альним і відповідати ресурсам бібліотеки-бази навчання. Запитання формулюються у письмовому вигляді.

Для прикладу:

- Які зміни відбулися в пенсійному законодавстві?
- Як правильно оформити субсидію?
- Де я можу ознайомитись із законом про права споживачів?
- Які пільги запроваджено для соціально-незахищених верств населення при медичному обслуговуванні?
- Де можна влаштуватися на роботу молодим інвалідам?
- Які умови вступу до вищих навчальних закладів?
- Де можна знайти інформацію про лауреатів Шевченківської (Симоненківської) премії 2012 р.? тощо.

Можна запропонувати скласти фактографічну довідку на будь-яке із запитань.

Бібліотекарі виконують завдання, користуючись наявними ресурсами. Відповіді на запитання формулюються у письмовій формі.

Експерти оцінюють рівень виконання завдання.

Підсумки гри підбивають керівники занять. Ними оцінюється діяльність усіх трьох груп. Зокрема, **користувачі** повинні підібрати вдалі запитання актуальної тематики і приблизно орієнтуватися, якою повинна бути відповідь; **бібліотекарі** мусять показати свою обізнаність, вміння працювати з фондом, а також оперативність; **експерти** працюють паралельно з бібліотекарями над усіма запитаннями, щоб дати правильну оцінку виконаних завдань.

Листок опитування керівників відділів райдержадміністрації

Шановні добродіі!

Аналітична служба інформаційного центру (бібліотека) проводить опитування з метою вивчення ваших запитів на інформацію та форми її подачі.

Наша адреса: _____

Просимо відповісти на подані нижче запитання:

Яка інформація могла б Вас зацікавити ?

Про нові надходження в бібліотеку (*тематика*)

Про літературу та інші матеріали з питань (*позначте найнеобхідніше, чи додайте потрібне з Вашої точки зору*):

- енергозбереження;
- формування місцевого бюджету;
- нормативно-правові коментарі та роз'яснення до законів;
- економічні процеси в Україні (загальні питання);
- місцеве самоврядування: досвід, проблеми;
- приватизація: який шлях найефективніший?
- модель прибуткового господарювання;
- інвестиції: правове регулювання / інвестиційний ризик;
- політичні партії в Україні;
- екологічні проблеми міста;
- виборчі технології;
- пенсійна реформа: за і проти;
- проблеми зайнятості населення;
- новини історичної літератури;

- нова література з економіки, менеджменту;
- стан освіти в Україні;
- _____
- _____

В якому вигляді Ви хотіли б отримувати інформацію?
(*потрібне підкресліть*)

- тематичної добірки;
- оглядових бібліографічних списків;
- аналітичних оглядів преси (дайджестів);
- довідки щодо конкретного факту, теми.

Деякі дані про Вас:
Прізвище, ім'я, по-батькові

Назва управління, відділу

Телефон _____

Дякуємо за співпрацю!

Опитувальний листок

Шановні мешканці міста (села)!

Наша бібліотека проводить вивчення інформаційних потреб населення. Щоб продуктивніше організувати співпрацю владних структур і бібліотеки, просимо відповісти, **яка інформація про діяльність місцевої влади, органів місцевого самоврядування цікавить вас, членів вашої родини:**

- про структуру та роботу органів влади: прізвища та імена держслужбовців та членів комісій, їх посади, функції, дні та часи прийому;
- з якого приводу, коли і які рішення приймалися;

- де оформити ті чи інші документи, що для цього потрібно;
- нормативні документи місцевих органів управління.

Інформація щодо:

- місцевого бюджету та податків;
- муніципальної власності та приватизації;
- робочих місць;
- житлової ситуації в районі;
- екологічної ситуації в районі;
- діяльності правоохоронних органів, боротьби зі злочинністю;
- планів будівництва у районі;
- заходів та планів благоустрою;
- інше (*вказіть*)

Ваші побажання допоможуть нам збирати потрібну інформацію і надавати її Вам для використання.

Дякуємо, що знайшли час відповісти на нашу анкету.

Рекомендована література:

Авдони́на, Н. Фонд выполненных справок – важный элемент СБА. / Н. Авдони́на, Н. Масловская // Библиотека. – 2008. - № 10. – С. 72-77.

Ашаренкова, Н. Г. Впровадження інформаційних технологій в публічних бібліотеках України // Наукові праці НБУВ. – Вип. 8. – 2002. – С. 34-43.

Бобешко, Л. Використання документально-інформаційних ресурсів у інформаційному забезпеченні користувачів/ Л. Бобешко, О. Андреева // Бібл. форум України. – 2009. - №2. – С. 32-36.

Бурбан, В. Нові форми інформаційної та соціальної роботи з молоддю в державній бібліотеці України для юнацтва/ В. Бурбан, Є. Демида // Бібл. планета. – 2001. - №2. – С. 15-16.

Вилегжаніна, Т. Бібліотечна професія в сучасній Україні // Бібл. планета. – 2012. - №3. – С. 5-6.

Інформаційні потреби населення України в умовах трансформації суспільства: матеріали соціологічних читань '98 (20-21 травня 1998 р.)/ ред. Н. Я. Маслова. – К.: НПУ, 1999. – 128 с.

Казакова, Н. Бібліографія має майбутнє / Н. Казакова, В. Кононенко // Бібл. планета. – 2010. - №4. – С. 29-31.

Кононенко, В. Національна парламентська бібліотека України, як центр професійної бібліографії / В. Кононенко // Бібл. планета. – 2011. - №1. – С. 15-17.

Ляшенко, Л. Перспективні напрями інформаційного забезпечення бібліотекарів у єдиній мережі бібліотечних ресурсів // Вісн. Кн. палати. – 2001. - №7. – С. 30-32.

Мажара, Л. Організація соціально-побутового інформування користувачів // Бібл. планета. – 1998. - №2. – С.13-14.

Моргенштерн, И. Г. Справочно-библиографическое обслуживание: теория и практика / И. Г. Моргенштерн; сост. и науч. ред. Г. А. Губанова. – М.: Либерия-Бибинформ, 2011. – 176 с.

Новакова, Л. Інформаційні продукти і послуги універсальної наукової бібліотеки // Бібл. планета. – 2012. - №3. – С. 20-23.

Новикова, Н. В. Современные направления библиотечно-информационного обслуживания потребителей деловой информации/ Н. В. Новикова // Наукові праці НБУВ. – 2002. – Вип. 9. – С. 160-173.

Остапчук, Ю. Поняття «довідково-бібліографічний абонемент» та його місце в бібліотеці як системі / Ю. Остапчук // Вісн. Кн. палати. – 2008. - №10. – С. 12-15.

Оцінка інформаційних потреб: методи і технології. Девід Ніколас. – К.: Британська Рада в Україні, 1996. – 75 с.

Похилько, Т. И. Библиотечно-информационный сервис в Публичной библиотеке им. Л. Украинки: современное состояние и перспективы развития / Т. И. Похилько // Наукові праці НБУВ. – 2002. – Вип. 9. – С. 46-51.

Професія: фахівець бібліотечного та інформаційного сервісу: збірка авторських статей. – К.: Британська Рада в Україні, 2000. – 108 с.

Публічні бібліотеки України, як місце доступу громадян до інформаційних технологій та Інтернету: матеріали дослідження / Українська бібліотечна асоціація; В. С. Пашкова, І. О. Шевченко, Я. О. Хімич. – К.: Міленіум, 2008. – 122 с.

Сафиуллина, З. А. Информация: ценность и оценка: научно-практ. пособие. – М.: Либерия-Бибинформ, 2006. – 224 с.

Співпраця бібліотек з громадськими об'єднаннями, організаціями: з досвіду роботи Черкас. міської ЦБС. – Черкаси, 2005. – 11 с.

Справочник библиотекаря / науч. ред.: А. Н. Ванеев, В. А. Минкина. – СПб.: Профессия, 2002. – 528 с. – (Сер. «Библиотека»).

Трачук, Л. Вебліографічні посібники бібліотек як джерела електронного довідково-бібліографічного обслуговування / Л. Трачук // Бібл. вісн. – 2011. - №5. – С. 29-32.

Трачук, Л. Вебліографічні ресурси українських бібліотек / Л. Трачук // Вісн. Кн. палати. – 2010. - №3. – С. 31-34.

Шалівський, М. Зал довідково-інформаційного обслуговування / М. Шалівський // Бібл. планета. – 2011. - №1. – С. 8.

Видавець: КЗ «ОУНБ імені Тараса Шевченка»
18000 м. Черкаси вул. Байди-Вишневецького, 8
Електронна адреса: ounb@library.ck.ua
Науково-методичний відділ: metod@library.ck.ua