

для организации работы по обслуживанию читателей и анализу результатов этой работы.

*The article provides information about the reforms carrying out in the National Library in the field of modernization in terms of international cooperation, beginning the first years after the independence of the Republic of Azerbaijan – the acquisition and implementation of international grant projects in the field of informatization of library activities, the application of automated library-information system in the organization of reader services, and the obtained results have been mentioned in the article*

**Зыгмантовіч Святлана Вікенцьеўна**

Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт культуры і мастацтваў

## **ІНТЭГРАЦЫЯ АДУКАЦЫЙНЫХ І ІНФАРМАЦЫЙНЫХ ТЭХНАЛОГІЙ У ДАВЕДАЧНА-БІБЛІЯГРАФІЧНЫМ АБСЛУГОЎВАННІ КАРЫСТАЛЬНІКАЎ БІБЛІЯТЭК**

Паглыбленне сувязей паміж сацыяльна-гуманітарнымі і бібліятэчна-інфармацыйнымі навукамі з'яўляецца ўстойлівай тэндэнцыяй апошніх гадоў. З аднаго боку, у сацыяльна-гуманітарных навуках на першы план выходзяць парадыгмальныя пытанні інфармацыйнага характару, што дазваляе разглядаць выкарыстанне інфармацыйнага падыходу ў якасці інтэгратыўнага метаду сацыякультурнай тэорыі, педагогікі. З другога боку, бібліятэчна-інфармацыйныя навукі знаходзяцца ў пошуку фундаментальных падстаў, звяртаючыся да тэарэтычных дасягненняў іншых навук, якія маюць міждысцыплінарнае значэнне.

Новы імпульс для тэарэтычнага асэнсавання і выкарыстання ў практычнай бібліяграфічнай дзейнасці дасягненняў сучаснай педагогікі надаюць змены ў сацыякультурным асяроддзі, звязаныя з выкарыстаннем новых інфармацыйных тэхналогій, інтэлектуалізацыяй і віртуалізацыяй дзейнасці, фарміраваннем новых культурных і інфармацыйных норм і каштоўнасцей. У сучасным ін-

фармацыйным грамадстве актуальнымі і для педагогікі, і для бібліяграфіі з'яўляюцца пытанні, звязаныя з засваеннем чалавекам ведаў і яго сацыялізацыяй ва ўмовах інфармацыйнага грамадства. Інфармацыйная пісьменнасць і інфармацыйная культура пазіцыянуюцца ў якасці важнейшага аспекту сацыялізацыі індывіда і сутнаснай сацыякультурнай кампетэнцыі для жыцця ў XXI ст. [1].

Праблема шырокага выкарыстання інфармацыйных тэхналогій у сферы адукацыі выклікае павышаную цікавасць як у педагогічнай навуцы, так і сярод педагогаў-практыкаў. Укараненне інфармацыйных тэхналогій у адукацыйныя сістэмы суправаджаецца значнымі зменамі ў практыцы вучэбна-выхаваўчага працэсу, дазваляе выкладчыкам якасна змяніць змест, метады і арганізацыйныя формы навучання. Асноўныя педагогічныя мэты выкарыстання сродкаў сучасных інфармацыйных тэхналогій вучоныя бачаць у інтэнсіфікацыі ўсіх узроўняў вучэбна-выхаваўчага працэсу, павышэнні эфектыўнасці і якасці працэсу навучання, павышэнні актыўнасці пазнавальнай дзейнасці і творчага патэнцыялу навучэнцаў, паглыбленні міжпрадметных сувязей, павелічэнні аб'ёму і аптымізацыі пошуку патрэбнай інфармацыі, развіцці асобы навучэнца і падрыхтоўцы яго да камфортнага жыцця ва ўмовах інфармацыйнага грамадства за кошт развіцця розных відаў мыслення, камунікатыўных здольнасцей, фарміравання інфармацыйнай культуры.

У той жа час сучаснай педагогікай распрацоўваюцца тэорыі, метадыкі, адукацыйныя тэхналогіі, якія з'яўляюцца надзвычай актуальнымі для бібліяграфазнаўства, бібліятэказнаўства і практычнай дзейнасці бібліятэк: тэорыя бесперапыннай адукацыі, пераход ад суб'ектна-аб'ектных адносін да суб'ектна-суб'ектных, ад рэпрадуктыўнага тыпу ўзаемаадносін у працэсе навучання да творчага, укараненне асабова арыентаванага навучання як неабходнай умовы развіцця індывідуальных здольнасцей навучэнца, выкарыстанне актыўных метадаў навучання і інш.

Адным з напрамкаў дзейнасці бібліятэкі, якая валодае значным педагогічным патэнцыялам, з'яўляецца даведачна-бібліяграфічнае абслугоўванне (ДБА). Нягледзячы на тое, што гісторыя навучання карыстальнікаў у бібліятэках мае ўжо даволі працяглы тэрмін, наяўнасць педагогічнай функцыі ў агульнай структуры

ДБА заўжды ставілася пад сумненне і выклікала вострыя прафесійныя дыскусіі як у замежным, так і айчынным бібліятэказнаўстве, аб чым сведчаць вынікі даследавання гэтай праблемы А.Д. Жабко [2]. Разам з тым асэнсаванне магчымасцей выкарыстання інавацыйных адукацыйных тэхналогій у працэсе ДБА можа значна павысіць эфектыўнасць не толькі задавальнення рэальных запытаў карыстальнікаў, але і развіцця іх пазнавальных патрэбнасцей, авалодання новымі інфармацыйнымі тэхналогіямі пошуку і апрацоўкі інфармацыі, падрыхтоўкі да актыўнай, самастойнай работы ў новым інфармацыйным асяроддзі, развіцця яго інфармацыйнай кампетэнтнасці.

Аб неабходнасці павышэння ролі інфармацыйнага, бібліяграфічнага навучання як састаўнога кампанента ДБА карыстальнікаў аб'ектыўна існуючай, што сведчаць і дадзеныя сацыялагічных даследаванняў, згодна з якімі, нягледзячы на мэтанакіраваную работу бібліятэк па стварэнні ўмоў і падтрымцы інфармацыйнага самаабслугоўвання карыстальнікаў (размяшчэнне інфармацыйных рэсурсаў, камплектаў буклетаў адукацыйнага характару, інструкцыйных матэрыялаў па пошуку і выкарыстанні інфармацыйных рэсурсаў і інш.) на сайтах, парталах бібліятэк, для многіх з іх менавіта бібліятэкар з'яўляецца галоўным дарадцам у бібліятэцы – 76% апытаных звяртаюцца за дапамогай да яго. Па назіраннях спецыялістаў Нацыянальнай бібліятэкі Беларусі, сярод карыстальнікаў якой звыш 70% – студэнты, навучэнцы, асноўныя праблемы гэтай катэгорыі чытачоў звязаны з няўменнем правільна сфармуляваць запыт, адсутнасцю навыкаў пошуку інфармацыі, бессістэмнасцю выбару неабходных крыніц, няздольнасцю да аналітычнай ацэнкі якасці інфармацыі [3]. Развіццё доступу да інфармацыі не павысіла інфармацыйную культуру моладзі і юнацтва, а ілюзорная лёгкасць выкарыстання камп'ютара не вырашае праблему эфектыўнага выкарыстання рэсурсаў, што ствараюцца і набываюцца бібліятэкамі.

Перавагі бібліяграфічнага навучання (фарміравання інфармацыйнай культуры) карыстальнікаў у працэсе ДБА перад іншымі формамі, якія выкарыстоўваюцца бібліятэкамі, нам бачацца ў тым, што яно ажыццяўляецца не ва ўмовах штучна створаных вучэбных сітуацый, а непасрэдна ў вытворчым працэсе, дзе веды і

ўменні перадаюцца не ў гатовым канчатковым выглядзе, а дзе неабходна выкарыстоўваць творчы падыход, актыўныя метады навучання, накіраваныя на тое, каб матываваць карыстальнікаў на пошук новых ведаў і дапамагаць ім шукаць адказы на іх уласныя пытанні. Гэта адпавядае і галоўным напрамкам сучасных педагогічных інавацый, звязаным з пераходам ад рэпрадуктыўных да актыўных метадаў навучання.

Да дыдактычных умоў ажыццяўлення працэсу навучання ў ходзе ДБА можна аднесці мэтавыя і тэхналагічныя асаблівасці, якія ў той ці іншай меры рэалізуюць і развіваюць асобныя прынцыпы актыўнага навучання, такія як актыўнасць асобы, актывізацыя творчай дзейнасці карыстальніка, праблемнасць навучання, адзінства навучання і выхавання, індывідуалізацыя і гнуткасць навучання.

Мэтавая накіраванасць ДБА ў кантэксце рэалізацыі педагогічных функцый павінна быць звязана з развіццём інфармацыйных кампетэнцый карыстальніка, яго інтэлектуальных магчымасцей, фарміраваннем гатоўнасці да пастаяннага засваення новых інфармацыйных тэхналогій, рэсурсаў у хутка зменлівым інфармацыйным асяроддзі і пастаянным павелічэнні інфармацыйнага патоку.

Тэхналагічныя асаблівасці ДБА ад прыёму запыту да выдачы адказу ў выглядзе даведкі, метадычнай кансультацыі, адмовы рэалізуюцца як педагогічны працэс і засноўваюцца на прынцыпах дыферэнцыраванай арганізацыі – як інфармацыйна-пошукавай, так і адукацыйна-выхаваўчай дзейнасці. Прыём запыту ў працэсе ДБА арыентаваны не толькі на атрыманне інфармацыі аб змесце пошуку (тэматыка запыту, мэтавая накіраванасць выкарыстання інфармацыі, віды неабходных рэсурсаў, выданняў і іншыя характарыстыкі запыту, якія абавязкова высвятляюцца ў працэсе яго прыёму). Важкімі для бібліёграфа з'яўляюцца і веды аб карыстальніку: узровень яго інфармацыйнай падрыхтоўкі, магчымасці ўспрымаць і засвойваць, асэнсоўваць атрыманую інфармацыю, ужо выкарыстаныя ім крыніцы пошуку інфармацыі. Крыніцы пошуку, адбор неабходных дакументаў, метадыка-кансультацыйная падтрымка самастойнай інфармацыйна-пошукавай дзейнасці карыстальніка ў максімальнай ступені арыентаваны на яго асабавасць

развіццё, што пасуецца і з мэтавай накіраванасцю дыферэнцыраванай арганізацыі вучэбнай дзейнасці, распрацаванай у педагогіцы.

Даведачна-бібліяграфічнае абслугоўванне прадуктыўна таксама разглядаць і ў кантэксце рэалізацыі на практыцы тэхналогій навучання ў супрацоўніцтве. Развіццё супрацоўніцтва – гэта практычнае асэнсаванне неабходнасці зносін з карыстальнікам на прынцыпах даверу, узаемадапамогі, узаемнай адказнасці бібліяграфа і карыстальніка за вынікі сумеснай дзейнасці па выкананні рэальных запытаў; перадачы ведаў, сацыяльнага вопыту карыстальніку. Бібліяграф павінен праяўляць павагу, эмпатыю, давер да карыстальніка, імкнуцца прадаставіць яму магчымасці для праяўлення самастойнасці, ініцыятывы, індывідуальнай адказнасці за атрыманыя вынікі, павінен не толькі дапамагаць, але і стымуляваць самастойную пошукавую дзейнасць карыстальніка.

Індывідуалізацыя попыту на інфармацыю, што ўзрастае, патрабуе цеснага і бесперапыннага супрацоўніцтва бібліятэчных спецыялістаў з карыстальнікам, уцягненне яго ў працэс узнаўлення попыту, які складае аснову развіцця канкурэнтаздольнасці і запатрабаванасці бібліятэкі як сацыяльнай, інфармацыйнай і адукацыйнай установы. Бібліяграф шляхам нефармальных зносін з карыстальнікам і прафесійнага, якаснага выканання сваіх абавязкаў павінен фарміраваць у карыстальніка разуменне, давер і павагу да бібліятэчных спецыялістаў, гатоўнасць да далейшых культурных зносін. Нездарма сёння сярод крыніц рэсурснай базы ДБА вылучаюць персаналізаваныя веды бібліяграфаў. Названы рэсурс мае важнае значэнне, таму што некаторыя запыты могуць быць выкананы толькі на аснове эрудыцыі і інтэлекту супрацоўнікаў бібліятэк. Акрамя таго, менавіта бібліятэкары з іх прафесійным вопытам, веданнем заканамернасцей фарміравання і прынцыпаў адбору інфармацыі, якія валодаюць інтэлектуальнымі тэхналогіямі вытворчасці ведаў, могуць дапамагчы карыстальніку супрацьстаяць негатыўным з’явам інфармацыйнага асяроддзя, дапамагчы кожнаму сфарміраваць уласнае мікраасяроддзе на падставе каштоўнасна-арыентаваных падыходаў. І гэта таксама павінны разумець карыстальнікі бібліятэк.

Сёння няма сумнення ў тым, што ў працэсе ДБА ствараюцца магчымасці для інтэлектуальнага развіцця, фарміравання, пашы-

рэння пазнавальных патрэбнасцей карыстальніка. Засваенне на-  
выкаў работы з інфармацыяй – гэта састаўная частка аваладоння  
кагнітыўнымі тэхналогіямі, тэхналогіямі разумовай, інтэлектуаль-  
най дзейнасці. З дапамогай бібліёграфіі карыстальнікі не толькі  
авалодваюць змястоўнай інфармацыяй, але і засвойваюць розныя  
метады самаабслугоўвання, саманавучання, метады прыняцця  
рашэнняў на падставе своечасова атрыманых звестак, што вельмі  
значна таксама для рэалізацыі ідэй навучання праз усё жыццё, ідэй  
пераходу да кагнітыўнага грамадства або грамадства ведаў.

Тэхналогіі ДБА, што існуюць, валодаюць розным педагагіч-  
ным патэнцыялам. Пры традыцыйнай тэхналогіі ажыццяўлення  
ДБА прыём запыту, метадычныя кансультацыі, непасрэдна  
накіраваныя на педагагічнае суправаджэнне самастойнага пошуку  
спажываюць інфармацыі, выдача інфармацыі, зваротная сувязь –  
гэта працэсы жывых асабовых зносін паміж карыстальнікам і  
бібліёграфам, якія забяспечваюць спрыяльны эмацыянальны клі-  
мат, свабоду зносін, магчымасць аптымізаваць і карэктываваць  
працэс індывідуальнага навучання, эфектыўна развіваць як камуні-  
катыўныя, так і пазнавальныя здольнасці карыстальніка.

Развіццё віртуальных форм ДБА, накіраванае на задавальнен-  
не разавых запытаў аддаленых карыстальнікаў, прадугледжвае  
фармалізацыю пералічаных вышэй працэсаў праз выкарыстанне  
спецыяльных вэб-форм і, безумоўна, значна зніжае адукацыйныя,  
выхаваўчыя магчымасці гэтага віду бібліяграфічнай дзейнасці.  
Беларускія бібліятэкі сёння актыўна засвойваюць гэту форму,  
арганізуючы на сваіх сайтах і парталах віртуальны стол даведак і  
ажыццяўляючы асінхроннае абслугоўванне [4].

Вопыт бібліятэк замежных краін сведчыць аб актыўным  
развіцці сінхронных форм выканання даведак і кансультацый з  
дапамогай віртуальных сэрвісаў абмену імгненнымі абвяшчэннямі  
або ў рэжыме чата [5]. У працэсе чат-сесій, якія рэалізуюцца з  
дапамогай спецыяльнага праграмнага забеспячэння, бібліёграф вяд-  
дзе кансультаванне карыстальнікаў па шырокім спектры пытан-  
няў, якія звычайна карыстальнік задае пры наведванні бібліятэкі.  
Пры гэтым супрацоўнік бібліятэкі і карыстальнік могуць не толькі  
абменьвацца тэкставымі абвяшчэннямі, але і сумесна звяртацца да  
розных інтэрнэт-рэсурсаў (пошукавых сістэм, баз даных, лічбавых

бібліятэк); весці сумесны пошук (co-browsing, escorting), пры якім карыстальнік на сваім маніторы можа прасачыць за дзеяннямі бібліёграфа, які ажыццяўляе пошук інфармацыі па пэўным рэсурсе, што дазваляе больш наглядна прадэманстраваць магчымыя стратэгіі пошуку інфармацыі. І безумоўна, педагогічны патэнцыял сінхроннага абслугоўвання значна перавышае формы асінхроннага віртуальнага ДБА з выкарыстаннем вэб-форм, што сведчыць аб неабходнасці іх развіцця ў спалучэнні.

Сёння значна ўзмацняецца педагогічны напрамак дзейнасці бібліятэк. Каб адпавядаць новым задачам, якія паўстаюць перад бібліятэкамі ў грамадстве ведаў, бібліятэкары павінны ведаць і ўмець выкарыстоўваць педагогічны патэнцыял усіх кірункаў сваёй прафесійнай дзейнасці.

#### ЛІТАРАТУРА

1. **Гендина, Н. И.** Вклад библиотек в информационную подготовку граждан / Н. И. Гендина // Библиотековедение. – 2011. – № 5. – С. 30–37;
- Гендина, Н. И.** Решение ключевых задач информационной подготовки граждан и реализация образовательной функции библиотек эпохи Интернета / Н. И. Гендина // Библиотековедение. – 2012. – № 1. – С. 38–42.
2. **Жабко, Е. Д.** Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде: теория и практика : монография / Е. Д. Жабко ; Рос. нац. б-ка. – Санкт-Петербург : РНБ, 2006. – 387 с.
3. **Долгополова, Е. Е.** Формирование информационной культуры учащихся / Е. Е. Долгополова // Адукацыя і выхаванне. – 2012. – № 6. – С. 3–8.
4. **Ерохо, Т. А.** Виртуальные сервисы в системе библиотечного обслуживания пользователей / Ерохо Т. А. // Материалы VI Международных книговедческих чтений «Библиотека в формировании инновационной сферы для развития науки, образования и бизнеса», Минск, 27–29 октября 2010 г. / [сост. Лю. Г. Кирихина ; науч. ред. Р. С. Мотульский]. – Минск, 2010. – С. 203–210.
5. **Матяшева, С. С.** Преимущества виртуальных справочных служб библиотек / С. С. Матяшева // Библиотековедение. – 2013. – № 6. – С. 36–40.

*Справочно-библиографическое обслуживание пользователей библиотек рассматривается в контексте использования иннова-*

ционных педагогических технологий, таких как лично-ориентированный и практико-ориентированный подходы, дифференцированной организации информационно-поисковой и образовательно-воспитательной деятельности, использования активных методов обучения и технологий сотрудничества.

*The article considers bibliographic services for library users in the context of the use of innovative educational technologies, such as student-centered and practice-oriented approaches, differentiated organization of information retrieval and educational activities, using of active learning methods and cooperation technologies.*

РЕПОЗИТОРИЙ БГУИМ