

ІНОВАЦЫЙНЫЯ ПРАЦЭСЫ І ТРАДЫЦЫІ Ў ПРАДАСТАЎЛЕННІ ІНФАРМАЦЫЙНЫХ РЭСУРСАЎ КАРЫСТАЛЬНІКАМ БІБЛІЯТЭК

Пад уплывам сацыяльных, эканамічных, культурных фактараў на сучасным этапе даволі хутка мяняецца сацыяльная роля бібліятэкі, з'яўляюцца новыя тыпы карыстальнікаў, новыя віды і формы паслуг, назіраюцца перамены ў бібліятэчным асяроддзі, у тэхналогіі і арганізацыі прадастаўлення інфармацыйных рэсурсаў карыстальнікам. Глобальным фактарам, які ўплывае на развіццё ўсёй чалавечай дзейнасці, у тым ліку і бібліятэк, з'яўляецца інфарматызацыя грамадства. Менавіта яна ўносіць змены ў інфармацыйныя патрэбнасці карыстальнікаў, у прафесійныя патрабаванні да бібліятэкара, відавы і змястоўны склад інфармацыйных рэсурсаў, у тэхналогію і арганізацыю ўсіх бібліятэчных працэсаў.

Інфармацыйныя рэсурсы бібліятэк прадастаўляюцца карыстальнікам у працэсе бібліятэчнага абслугоўвання, галоўная мэта якога – задавальненне чытацкіх запытаў. Прафесійна арганізаваныя стасункі “бібліятэкар –чытач” прадугледжваюць дзейнасць бібліятэкара ў межах трох блокаў класічнай мадэлі абслугоўвання:

- вызначэнне інфармацыйнай патрэбнасці карыстальніка;
- устанавленне месца знаходжання неабходнай інфармацыі;
- вызначэнне ступені задаваленасці карыстальніка атрыманай інфармацыяй.

Кола праблем, што ўзнікаюць у працэсе прадастаўлення інфармацыйных рэсурсаў, ахоплівае:

- вывучэнне сістэмы ўзаемаўплыву “бібліятэкар–чытач”, аналіз умоў існавання бібліятэк у грамадстве, выяўленне патрэбнасцей у інфармацыі і фарміраванне канцэпцыі абслугоўвання;
- пытанні арганізацыі бібліятэчнага абслугоўвання (структура, бібліятэчнае асяроддзе; работа з кадрамі, у тым ліку прафесійная этыка зносін з калегамі і чытачамі; падтрымка бібліятэк з боку грамадства);
- віды бібліятэчнага абслугоўвання (традыцыйныя, абслугоўванне з дапамогай камп'ютэрных тэхналогій; сацыяльныя тэхналогіі; платныя паслугі);
- кіраванне бібліятэкай, менеджмент у бібліятэчнай справе, ацэнку эфектыўнасці абслугоўвання.

Новаўвядзенні ў бібліятэках удасканальваюць тэхналогію мадэлі абслугоўвання. Мяняецца акцэнт блокаў: першага – падрыхтоўка да абслугоўвання, другога – рэалізацыя паслугі, трэцяга – аналіз абслугоўвання. Калі традыцыйна бібліятэкар накіроўваў намаганні на рэалізацыю паслугі (прыём запыту, яго ўдакладненне, выбар элемента ДБА, пошук інфармацыі, ідэнтыфікацыя знойдзенага дакумента з запытам, групоўка дакументаў, іх запіс), то пры ўкараненні сучасных камп'ютэрных тэхналогій блок рэалізацыі паслуг здзяйсняецца шляхам праграмнага забеспячэння і работы карыстальніка бібліятэкі пры адборы патрэбнай яму інфармацыі. Алфавітны, тэматычны, нумерацыйны пошукі здзяйсняюцца ў адным, а не ў розных кірунках (картатэках, каталогах). Сёння важнай з'яўляецца задача стварэння пошукавай сістэмы пэўнай базы, але гэта ўжо на стадыі падрыхтоўкі да абслугоўвання (першы блок). Бібліятэкар павінен цяпер засяродзіць увагу на першым і трэцім блоках тэхналогіі, гэта значыць выявіць патрэбнасці карыстальніка і магчымасці па іх задавальненні. У такім выпадку бібліятэка можа ўкараняць новыя віды паслуг: інтэрнет з электроннай поштай, аптычныя носьбіты інфармацыі; аказваць інфармацыйныя паслугі, звязаныя з аналізам тэксту; ствараць зручнае для карыстальнікаў асяроддзе (даступнасць інфармацыі сусветных рэсурсаў, зручнасць арыентацыі ў іх і інш.).

Сучасныя камп'ютэрныя тэхналогіі прадастаўлення бібліятэчных інфармацыйных рэсурсаў карыстальнікам перш за ўсё рэалізуюцца ў дакументным, даведачным, кансультацыйным абслугоўванні. Тэхналогія шэрага камунікатыўных паслуг (вечарын, чытацкіх канферэнцый, вусных часопісаў, бібліятэчных “агеньчыкаў”, прэзентацый дакументаў і інш.) у значнай ступені ў бібліятэчнай практыцы здзяйсняецца традыцыйна. Між тым камп'ютэрныя тэхналогіі пры падрыхтоўцы розных мерапрыемстваў заканамерна і паступова ўкараняюцца ў практыку. Бібліятэкары выкарыстоўваюць іх пры адборы дакументаў, распрацоўцы сцэнарыяў, складанні тэматыка-экспазіцыйнага плана мерапрыемства, спісаў літаратуры. Пашыраецца доступ карыстальнікаў і да мерапрыемства цераз каналы сувязі ці яго тыражаванне – запіс на відэакасету. Методыка выкарыстання камп'ютэрных тэхналогій у галіне камунікатыўных паслуг знайшла

адлюстраванне ў вучэбнай дысцыпліне “Абслугоўванне чытачоў”. Прэзентацыя дакументаў базіруецца на ўменнях адбіраць, рыхтаваць і структураваць, паслядоўна ўводзіць у ЭВМ неабходную тэкставую, графічную або іншую інфармацыю. Камп’ютэрны сцэнарый уключае пашыраны план і назвы слайдаў. На прыкладзе стварэння камп’ютэрнай выставы-прэзентацыі, прысвечанай юбілею народнага паэта Беларусі Я.Купалы, на кафедры менеджменту інфармацыйна-дакументнай сферы БДУ культуры распрацавана метадыка падрыхтоўкі і правядзення мерапрыемства з дапамогай праграмы “Power Point”. Падрыхтаваныя метадычныя матэрыялы прызначаны для студэнтаў, але яны каштоўныя і для бібліятэкараў. Аб гэтым сведчыць вялікая зацікаўленасць імі бібліятэкараў-практыкаў, што выявілася на міжнароднай навукова-практычнай канферэнцыі “Сучасныя інфармацыйныя тэхналогіі і сацыяльная значнасць бібліятэк” (29–30 кастрычніка 2003 г.).

З укараненнем камп’ютэрных тэхналогій у бібліятэчнай практыцы павялічылася роля самаабслугоўвання. Карыстальнік, працуючы на камп’ютэры, самастойна прадумвае стратэгію пошуку дакументаў, уваходзіць у інфармацыйныя сеткі, удакладняе запыт, здзяйсняе пошук па розных прыметах, вызначае рэlevantнасць, адпаведнасць выдачы запыту, групуе атрыманыя дакументы. Такое самаабслугоўванне існуе і ў традыцыйнай рабоце з дапамогай адкрытага доступу да інфармацыйных рэсурсаў, але тут на першае месца выступае роля бібліятэкара, які пры неабходнасці дае кансультацыю, фіксуе дакумент у чытацкім фармуляры і перадае яго карыстальніку. З укараненнем сучасных інфармацыйных тэхналогій і носьбітаў інфармацыі працэс абслугоўвання для карыстальніка становіцца больш самастойным.

Такім чынам, прадастаўленне карыстальнікам бібліятэк інфармацыйных рэсурсаў з дапамогай камп’ютэрных тэхналогій істотна адрозніваецца ад традыцыйнага абслугоўвання. Тут шмат станоўчых вынікаў і шырокіх перспектыв:

- карыстальніку становяцца даступнымі рэсурсы не адной бібліятэкі ці нават сеткі бібліятэк, а сусветныя рэсурсы;
- для яго створаны ўмовы індывідуальнага пошуку і выкарыстання інфармацыі;
- карыстальнік можа атрымоўваць не толькі інфармацыю аб дакументах, але і аб тэкстах, гэта значыць выкарыстоўваць у сваіх мэтах канцэптаграфічную, кан’юктурную і іншую інфармацыю.

Патрэбна адзначыць, што на шляху ўкаранення камп’ютэрных тэхналогій узнікаюць і праблемы, а менавіта несумяшчальнасць розных тэхналагічных прадуктаў, іх хуткае старэнне; адсутнасць у многіх карыстальнікаў ведаў, уменняў пошуку інфармацыі, цяжкасць у арыентацыі па базах даных.

Укараненне ў бібліятэчную практыку сучасных інфармацыйных тэхналогій дазваляе бібліятэкам больш актыўна ўключацца ў працэс інкультурацыі, гуманізацыі грамадства. У апошнія гады бібліятэкары звярнуліся да распрацоўкі і ўкаранення сацыяльных тэхналогій, да новых формаў сувязей з грамадскасцю, пошуку спонсараў.

Бібліятэкі сталі больш адкрытымі грамадству. Яны актыўна ўключыліся ў выкананне дзяржаўнай праграмы “Здароўе народа”, прэзідэнцкай праграмы “Дзеці Беларусі”, у складзе якой вылучаны кірункі “Дзеці-сіроты”, “Дзеці-інваліды”, “Развіццё сацыяльнага абслугоўвання сям’і і дзяцей”. Ажыццяўляюцца розныя мэтавыя праграмы і праекты Міністэрства культуры, Міністэрства сацыяльнай абароны і аховы здароўя, Таварыства Чырвонага Крыжа і інш. Бібліятэкі прадастаўляюць свае рэсурсы для правядзення акцый Беларускага дзіцячага фонду “Нашы сэрцы – хворым дзецям”, дабрачыннай акцыі “Цёплы дом”, што праводзіцца з удзелам розных сацыяльных службаў, іншых агульнарэспубліканскіх і рэгіянальных праектаў. Яны распрацоўваюць і рэалізуюць свае мэтавыя праграмы: “Міласэрнасць” (бібліятэкі Мінскай вобласці), “Дабрыня” (бібліятэкі Гомельскай вобласці), “Мы – разам” (бібліятэкі г. Мінска). Нацыянальнай бібліятэкай Беларусі распрацавана дабрачынная праграма “Жыццё патрабуе міласэрнасці”, накіраваная на аказанне дапамогі бібліятэкам у арганізацыі планамернай работы па духоўным выхаванні дзіцяці, яго сацыялізацыі. Бібліятэкі Беларусі ўдзельнічаюць у фестывалях “Няма нічога мацней за слова”, прысвечаных Дню ведаў, Дню беларускага пісьменства, Дню бібліятэк. Бібліятэкі г. Мінска маюць вопыт супрацоўніцтва з арганізацыямі, якія займаюцца сацыяльна-псіхалагічнай дапамогай насельніцтву: Беларускаму саюзу жанчын, Беларускай асацыяцыяй дапамогі дзецям-інвалідам, Бюро сацыяльнай інфармацыі і інш. Акрамя таго, публічныя бібліятэкі выконваюць ролю інфармацыйных цэнтраў па прававой інфармацыі насельніцтва, па сацыяльнай праблематыцы. Усё

гэта выклікае неабходнасць авалодвання новымі формамі і метадамі работы. У перспектыве патрабуецца распрацоўка мадэлі інфармацыйных патрэб грамадства, стварэння дадатковых фактаграфічных баз і банкаў даных.

Выкарыстаўшы метадычныя матэрыялы, распрацаваныя Нацыянальнай бібліятэкай Беларусі, бібліятэкі Брэсцкай і Гомельскай абласцей пачалі стварэнне баз даных па духоўнай і экалагічнай адукацыі грамадства пад назвай “Чысты свет” (у ёй зацікаўлены камісіі па экалагічных праблемах выканкамаў, установы культуры, рэлігійныя ўстановы); па падтрымцы састарэлых і адзінокіх людзей, дзяцей-сірот, дзяцей з праблемных сем’яў “Ад клопатаў аб дзецях да клопатаў аб састарэлых” (карыстаюцца інфармацыйныя органы сацыяльнай дапамогі, псіхалагічныя службы, медыцынскія ўстановы, праваахоўныя органы); па сацыяльна-псіхалагічнай падтрымцы сям’і “На сям’і трымаецца свет”, па прафілактыцы паводзін падлеткаў, моладзі “Жыццё без алкаголю і наркотыкаў – жыццё без агрэсіўнасці і злачынстваў”, “СНІД –пагроза чалавецтву” і інш.

Шматаспектная дзейнасць бібліятэк сведчыць, што іх работнікам патрэбна прыкладаць многа сіл і часу, каб выявіць крыніцы інфармацыі і месца іх знаходжання. Бібліятэкар сустракаецца з неабходнасцю бібліяграфічнага пошуку, які прадугледжвае выяўленне інфармацыі па пэўнай тэме, праблеме, вызначэнне звестак аб канкрэтным дакуменце, устанаўленне месца яго знаходжання. Таму ён звяртаецца да даведнікаў, слоўнікаў, энцыклапедыяў, сістэматычнага, алфавітнага каталогаў, розных картатэк, тэматычных, галіновых, праблемна-комплексных, персанальных, краязнаўчых і іншых бібліяграфічных паказальнікаў. У любым выпадку традыцыйныя метады пошуку інфармацыі патрабуюць ад яго добрых ведаў, уменняў, навыкаў, аналітычнага мыслення. Выпрацаваць аптымальны алгарытм пошуку інфармацыі здольны толькі вопытны, высокакваліфікаваны бібліёграф.

Выкарыстанне аўтаматызаваных сродкаў пошуку інфармацыі значна спрощвае гэту працу. Камп’ютэрныя тэхналогіі, пры якіх першасныя дакументы і разнастайныя сродкі арыентацыі ў іх ствараюцца на электронных носбітах, забяспечваюць аператыўнасць пошуку інфармацыі, яе паўнату. Такія магчымасці прадастаўлення інфармацыйных рэсурсаў карыстальнікам існуюць у буйнейшых бібліятэках РБ.

Электронныя каталогі маюцца ў Нацыянальнай бібліятэцы Беларусі, ва ўсіх рэспубліканскіх навуковых, абласных універсальных навуковых бібліятэках, у шэрагу публічных гарадскіх бібліятэк. Ствараюцца яны на базе некалькіх аўтаматызаваных сістэм: АБІС НББ (выкарыстоўваюць яе абласныя бібліятэкі, ЦБС г. Мінска, Брэсцкай, Віцебскай, Мінскай, Гомельскай абласцей, бібліятэка БДУкультуры); АБІС “MARC” – 65 бібліятэк розных тыпаў і ведамстваў, у тым ліку ЦНБ НАН Беларусі; АБІС “Бібліятэка” – 3 бібліятэкі, сярод іх РНТБ.

Між тым бібліятэкі на шляху ўкаранення новых тэхналогій вымушаны пераадольваць шмат цяжкасцей. У законе “Аб бібліятэчнай справе ў Рэспубліцы Беларусь” гарантавана неад’емнае права кожнага грамадзяніна на свабодны доступ да бібліятэчных фондаў. Адзначаецца, што бібліятэка ажыццяўляе збор, захаванне і перадачу інфармацыі для задавальнення патрэб грамадства, забяспечвае свабодны доступ да ідэй розных напрамкаў праз бібліятэчныя фонды ў адпаведнасці з асабістымі патрабаваннямі і інтарэсамі карыстальніка (артыкул 6). Карыстальнік мае права бясплатна атрымліваць поўную інфармацыю аб складзе фондаў бібліятэк праз сістэму каталогаў і іншыя формы бібліятэчнага абслугоўвання; атрымліваць для часовага карыстання любы дакумент з фонду бібліятэкі, а таксама дакументы або іх копіі па міжбібліятэчным абанеменце (артыкул 10). Але ў апошнія гады бібліятэкі вымушаны ўсё часцей прапановаць платныя паслугі. Платнымі становяцца тыя паслугі, якія патрабуюць дадатковых, не забяспечаных дзяржавай, матэрыяльных затрат, звязаных з выкарыстаннем капітальна-размнажальнай тэхнікі, камп’ютэрных сетак, камерцыйных баз даных. Павялічваецца запыт карыстальнікаў на паслугі, звязаныя з выкарыстаннем не толькі фонду і ДБА пэўнай бібліятэкі, але і з прыцягненнем інфармацыйных рэсурсаў іншых інфармацыйна-дакументных камунікацый. Менавіта такія паслугі бібліятэкі і вымушаны аказваць на платнай аснове.

Камп’ютэрныя тэхналогіі даюць бібліятэкам бязмежныя інфармацыйныя магчымасці выкарыстання інтэрнет, атрымання тэкстаў з бібліятэк іншых кантынентаў, але пераважная колькасць бібліятэк не можа рэалізаваць гэтых паслуг з-за адсутнасці матэрыяльных сродкаў, нярэдка не можа прадаставіць карыстальнікам нават тых дакументаў, што прадаюцца на ўнутраным рынку з-за недастатковага фінансавання.

Бібліятэкі Беларусі прыстасаваны ў асноўным для лакальных сетак, якія адрозніваюцца фарматамі і мадэлямі і не арыентаваны або часткова арыентаваны на міжнародныя стандарты і

фарматы для абмену інфармацыяй. Стварэнне электронных каталогаў у бібліятэках Беларусі пачалося толькі ў 90-я гады XX ст., але большасць з іх утрымліваюць інфармацыю не аб усім фондзе. Інакш кажучы, электронныя каталогі, якія цалкам адлюстроўваюць фонды, маюць не ўсе бібліятэкі. Гэта вымушае звяртацца і да традыцыйных карткавых каталогаў, якія па-ранейшаму займаюць важнае месца ў дзейнасці бібліятэкі. Таму ў бібліятэках працягваюць суседнічаць электронныя каталогі і старыя карткавыя каталогі; CD-ромныя і гіпертэкставыя тэхналогіі і лісткі чытацкіх патрабаванняў, кантрольныя лісткі, кніжныя фармуляры і інш. Патрабуецца час для пераадолення гэтых цяжкасцей.

1. *Азарова В.А.* Обслуживание читателей: техника профессионального поведения библиотекаря / Самарск. акад. культуры и искусств. – Самара, 1998. – 145 с.
2. *Библиотечные компьютерные сети: Россия и Запад: Сб. ст. / Ред-сост. Е.И.Кузьмин, М.Н.Усачев.* – М.: Либерия, 1998. – 224 с.
3. *Бэйкуэлл Г.Б.* Управление библиотечными и информационными службами, ориентированными на пользователя / Пер. с англ.; Рос. гос. б-ка. – М., 1998. – 118 с.
4. *Дворкина М.Я.* Об изменении библиотечного обслуживания и о библиотечной философии // Библиотековедение. – 1997. – № 5-6. – С. 20 –28.
5. *Кузьмініч Т.В.* Інфармацыйная культура асобы. – Мн.: Бел. дзярж. ун-т культуры, 2002. – 166 с.
6. *Обслуживание пользователей библиотек в условиях автоматизации и внедрение новых технологий: Сб. науч. тр.* – М.: ГПНТБ России, 1997. – 67 с.
7. *Паўлава С.А.* Стварэнне прэзентацыйных матэрыялаў з дапамогай “Power Point”. – Мн.: Бел. дзярж. ун-т культуры, 2003. – 17 с.
8. *Сацыяльна-псіхалагічныя аспекты бібліятэчнай работы: Метад. рэк. / Нац. б-ка Беларусі; Склад. М.У.Сокал.* – Мн., 2001 – 34 с.
9. *Яцевич Н.А.* Информатизация в библиотеках Белоруссии // Бібліятэчны свет. – 1999. – № 2. – С. 21 –24.