С. В. Зыгмантовіч,
кандыдат педагагічных навук, дацэнт,
загадчык кафедры менеджмэнту
Беларускага дзяржаўнага ўніверсітэта
культуры і мастацтваў

ПЕДАГАГІЧНЫЯ АСПЕКТЫ ДАВЕДАЧНА-БІБЛІЯГРАФІЧНАГА АБСЛУГОЎВАННЯ КАРЫСТАЛЬНІКАЎ БІБЛІЯТЭК

Для сучаснага грамадства характэрным з’яўляецца не толькі значны рост інфармацыйных рэсурсаў, але і адставанне тэмпаў працэсаў арганізацыі інфармацыйнага асяроддзя ад тэмпаў роста інфармацыйных патокаў. У сувязі з велізарным ростам інфармацыі ў інтэрнет-прасторы вучоныя вылучылі наступныя праблемы: непрапарцыянальны рост узроўня інфармацыйнага шуму; агрэсія паразітнай, незапатрабаванай інфармацыі, якая атрымліваецца ў якасці «дадаткаў»; слабая структурыраванасць інфармацыі; шматкратнае дубліраванне інфармацыі [1]. Таму сёння на першае месца выходзяць праблемы навучання карыстальнікаў самастойнай рабоце з інфармацыяй, адэкватным інфармацыйным паводзінам у хутка зменлівым інфармацыйным асяроддзі, развіцця творчых магчымасцяў асобы, фарміравання інфармацыйнага заслону ад шкодных інфармацыйных уздзеянняў. Пералічаныя праблемы цесным чынам звязаны з неабходнасцю мэтанакіраванага фарміравання інфармацыйнай культуры карыстальнікаў ва ўмовах усеагульнай даступнасці дакументаў і інфармацыі на аснове глабальных інфармацыйных сістэм і сетак, у тым ліку і сродкамі бібліятэк.

Адным з напрамкаў дзейнасці бібліятэкі, які валодае значным педагагічным патэнцыялам, з’яўляецца даведачна-бібліяграфічнае абслугоўванне. Нягледзячы на тое, што гісторыя навучання карыстальнікаў у бібліятэках мае ўжо даволі працяглы тэрмін, наяўнасць педагагічнай функцыі ў агульнай структуры даведачна-бібліяграфічнае абслугоўванне 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].

Сёння ўзрастае аб’ектыўна існуючая неабходнасць павышэння ролі інфармацыйнага, бібліяграфічнага навучання як састаўнога кампанента даведачна-бібліяграфічнага абслугоўвання карыстальнікаў. Аб гэтым сведчаць як дадзеныя сацыялагічных

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ

даследаванняў, згодна з якімі нягледзячы на мэтанакіраваную работу бібліятэк па стварэнні ўмоў і падтрымцы інфармацыйнага самаабслугоўвання карыстальнікаў (размяшчэнне інфармацыйных рэсурсаў, комплектаў буклетаў адукацыйнага характару, інструкцыйных матэрыялаў па пошуку і выкарыстанні інфармацыных 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 бібліятэкара. 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 пошука інфармацыі, бессістэмнасцю выбара неабходных крыніц, нездольнасцю да аналітычнай ацэнкі якасці інфармацыі [3, с. 5]. Развіццё доступу да інфармацыі не павысіла інфармацыйную культуру моладзі і юнацтва, а ілюзорная лёгкасць выкарыстання кампьютара не вырашае праблему эфектыўнага выкарыстання рэсурсаў, якія ствараюцца і набываюцца бібліятэкамі.

Перавагі бібліяграфічнага навучання карыстальнікаў у працэсе даведачна-бібліяграфічнага абслугоўвання 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 дапамагчы ім шукаць адказы на іх уласныя пытанні. Гэта адпавядае і галоўным напрамкам сучасных педагагічных інавацый, звязаных з пераходам ад рэпрадуктыўных да актыўных метадаў навучання.

Да дыдактычных умоў ажыццяўлення працэсу навучання ў ходзе даведачна-бібліяграфічнага абслугоўвання можна аднесці мэтавыя і тэхналагічныя асаблівасці разглянанага віда бібліяграфічнай дзейнасці, якія ў той ці іншай меры рэалізуюць і развіваюць асобныя прынцыпы актыўнага навучання:

– актыўнасць асобы: высокая зацікаўленасць і адпаведна актыўнасць карыстальніка пры выкананні ўласных запытаў і засваенніі інфармацыі, прадстаўленай пры іх выкананні;

– актывізацыя творчай дзейнасці карыстальніка: кожны запыт, як правіла, непаўторны, новы для карыстальніка і патрабуе нетрадыцыйных падыходаў для яго рэалізацыі, сама ж стратэгія пошуку інфармацыі ў сённяшніх умовах значнага пашырэння

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ

даступных крыніц інфармацыі носіць высока-варыятыўны характар;

– праблемнасць навучання: зварот з запытам у бібліятэку сведчыць аб наяўнасці праблемнай сітуацыі, звязанай з недахопам ведаў і інфармацыі для вырашэння гэтай праблемы з боку карыстальніка;

– адзінства навучання і выхавання: у працэсе даведачна-бібліяграфічнага абслугоўвання перадаюцца не толькі веды і навыкі інфармацыйнага пошуку, выкарыстання разнастайных крыніц, але і фарміруюцца якасці карыстальніка, звязаныя з карэктнымі, правапераемнымі паводзінамі, дакладным выкарыстаннем атрыманай інфармацыі і інш.;

– індывідуалізацыя і гнуткасць навучання: у працэсе даведачна-бібліяграфічнага абслугоўвання бібліёграф улічвае не толькі змест запыта, які паступіў, але і ўзровень агульнай і інфармацыйнай падрыхтоўкі карыстальніка, мэтавую накіраванасць дадзенага запыта, ад якіх залежаць і форма адказу карыстальніку, і змест метадычнай кансультацыі, і магчымасць пераводу ў рэжым самаабслугоўвання і інш.;

– паслядоўнае мадэляванне і раскрыццё ў працэсе выканання запытаў карыстальнікаў зместу, умоў, сродкаў і тэхналогіі інфармацыйна-пошукавай дзейнасці.

Асобую цікавасць у межах разгляданых праблем уяўляе аналіз магчымасцяў выкарыстання ў бібліятэчнай практыцы распрацаванага ў педагогіцы метада кантэкстнага навучання [4]. Кантэкстнае навучанне базуецца на палажэннях тэорыі дзейнасці, у адпаведнасці з якой засваенне сацыяльнага вопыту адбываецца ў выніку актыўнай, «прадузятай» дзейнасці суб’екта. У кагнітыўнай псіхалогіі паняцце «кантэкст» разглядаецца як кагнітыўны працэс мадэлявання суб’ектам навакольнай сітуацыі.

Пры даведачна-бібліяграфічным абслугоўванні ў адпаведнасці з кантэкстным падыходам бібліёграф павінен вывучыць, асэнсаваць інфармацыйна-пошукавую сітуацыю ў сувязі з запытам, які паступіў: ад каго паступае інфармацыйны запыт, яго тэматычныя характарыстыкі, з якой мэтай патрэбна карыстальніку інфармацыя, віды неабходных рэсурсаў, выданняў і іншыя характарыстыкі запыту, якія абавязкова высвятляюцца ў працэсе яго прыёму і добра распрацаваны ў бібліяграфазнаўстве [5]. Важкімі для бібліяграфа з’яўляюцца і веды аб карыстальніку: узровень яго інфармацыйнай падрыхтоўкі, магчымасці ўспрымаць і засвойваць, асэнсоўваць атрыманую інфармацыю, ужо выкарыстаныя ім крыніцы пошуку інфармацыі. Ажыццяўленне даведачна-бібліяграфічнага

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ

абслугоўванняз пазіцый прадметнага і сацыякультурнага кантэкстаў ужо надае гэтаму напрамку бібліяграфічнай дзейнасці асобасны, педагагічны сэнс, звязана з рэалізацыяй ацэначнай функцыі пры пошуку, адборы, характарыстыцы дакументных крыніц.

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

Сёння няма сумнення ў тым, што ў працэсе даведачна-бібліяграфічнага абслугоўвання ствараюцца магчымасці для асабістага творчага развіцця карыстальніка. Засваенне навыкаў работы з інфармацыяй – гэта састаўная частка авалодання кагнітыўнымі тэхналогіямі, тэхналогіямі разумовай, інтэлектуальнай дзейнасці. З дапамогай бібліёграфаў 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 усе жыццё, ідэй перахода да кагнітыўнага грамадства або грамадства ведаў.

Узрастаючая індывідуалізацыя попыту на інфармацыю 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. Бібліёграф 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 сення сярод крыніц рэсурснай базы вылучаюць персаналізаваныя веды бібліёграфаў. Названы рэсурс мае важкае значэнне, бо некаторыя запыты могуць быць выкананы толькі на аснове эрудыцыі і інтэлекта супрацоўнікаў бібліятэк. Акрамя таго,

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ

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

1. *Брайчевский, С. М.* Современные информационные потоки: актуальная проблематика / С. М. Брайчевский, Д. В. Ландэ // Научно-техническая информация. – Сер. 1. – 2005. – № 1. – С. 7–43.

2. *Жабко, Е. Д.* Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде: теория и практика // Е. Д. Жабко. – СПб, 2006. – 387 с.

3. *Долгополова, Е. Е.* Формирование информационной культуры учащихся / Е. Е. Долгополова // Адук. і выхав.. – 2012. – № 6. – С. 3–8.

4. *Вербицкий, А. А.* Активное обучение в высшей школе: контекстныйподход / А. А. Вербицкий. — М. : Высш. школа, 1991.–204 с.

5. *Моргенштерн, И. Г.* Справочно-библиографическое обслуживание в библиотеках : науч.-практ. пособие / И. Г. Моргенштерн. – М. : Либерия, 1999. – 80 с.

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ