

комиссии. С выдачей вкладыша студенту выдается диплом об окончании учебы и присвоении соответствующего звания. На дипломе ставится гербовая печать Высшей школы техники и экономики.

В заключении отметим, что Высшая школа техники и экономики по опросам менеджеров фирм в 2003 г. была поставлена на первое место среди всех немецкоязычных высших экономических школ (институтов). О высоком профессиональном рейтинге Высшей школы техники и экономики говорит и тот факт, что известные немецкие журналы Шпигель и Штерн поставили ее на первое место среди всех германских высших школ экономики.

А. А. Капырина

Белорусский государственный университет культуры и искусств

ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В БИБЛИОТЕКАХ С ПРИМЕНЕНИЕМ НОВЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Справочно-библиографическое обслуживание (СБО) является неотъемлемой частью библиографического обслуживания в библиотеке. Отечественные традиции и опыт, а также появившиеся у наших библиотек технические возможности (использование электронных средств связи) позволяют удовлетворять разнообразные разовые запросы читателей по самому широкому спектру (образование, наука, культура и т. д.).

С внедрением в библиотечную практику компьютерных технологий начался поиск новых форм организации СБО в библиотеке, его оценки. Без учета общих тенденций развития библиотек, СБО, обусловленных изменениями внешней информационной среды, это сделать невозможно.

Программные продукты постоянно совершенствуются, традиционные источники информации переводятся на электронные носители, внедряются CD-ROM технологии, появляются новые методы электронной передачи информации в сочетании с гипертекстом и возможностью графического предоставления информации и т. д. Все больше читателей проявляют интерес к базам данных (БД) на компакт-дисках как источникам получения информации. Об этом свидетельствует и статистика. Например, в справочно-информационном отделе (СИО) Национальной библиотеки Беларуси (НББ) уменьшается книговыдача (в 2004 г. на 3500 экз. меньше, чем в 2003 г.), что, на наш взгляд, связано с активным использованием БД на электронных носителях, Интернет, возможностей экспорта информации на дискеты, компакт-диски и т. д. Можно говорить, что из года в год увеличивается количество обращений читате-

лей к БД на электронных носителях информации и Интернет. Так, в СИО НББ в 2003 г. их было 7391, а в 2004 г. — 7464, что составляет 29% от общего количества запросов [Отчет о работе справочно-информационного отдела за 2003 г., Отчет о работе справочно-информационного отдела за 2004 г.]. К сожалению, до сих пор не решена проблема учета использования читателями электронных информационных ресурсов (в НББ за 2004 г. в СИО выдано примерно 110 компакт-дисков, при этом фонд электронных ресурсов отдела составляет более 1200 CD-ROM и 4 DVD-ROM, которые отражены в электронном каталоге (ЭК) библиотеки).

Широкое освоение библиотеками компьютерно-сетевой технологии коренным образом меняет технологию СБО. Наряду с дальнейшим развитием практики приема запроса и выдачи справки по телефону, использованием электронной почты в СБО библиотеки предоставляют возможность пользователям обращаться в виртуальную справочную службу (virtual reference service — VRS) [1], [2].

Развитие СБО выражается в непрерывном расширении его масштаба до охвата всех реальных и потенциальных пользователей. Новейшие технологии позволяют мгновенно отреагировать на запрос читателя, оказать помощь в удовлетворении его запроса, а также дают возможность читателю не отрываться от компьютера и не отключать свой модем от сети при получении справки. Такая методика СБО, возможно, привлечет в библиотеку новые категории читателей, например тех, кто привык участвовать в Интернет-чатах.

В связи с этим усиливается значение обучающей функции СБО. Необходимо отметить, что расширение научной и образовательной функций характерно для всех типов библиотек. В развитых зарубежных странах это является «одной из важнейших тенденций развития библиотечно-информационной инфраструктуры» [3, с. 45—46]. В процессе СБО читателей необходимо знакомить со спецификой структуры и поисковых возможностей различных БД, использования различных методов поиска через телекоммуникационные сети в режиме удаленного доступа. При этом более 90% всех использующихся в процессе СБО БД требуют знания иностранных языков. Затрудняет самостоятельную работу читателей с БД на CD-ROM и отсутствие методических пособий по использованию поискового аппарата БД.

Как показало исследование эффективности использования карточных каталогов и картотек читателями НББ, проведенное в 2002 г., хорошие навыки работы с ЭК читатель приобретает только через три года посещения библиотеки (респонденты определяли свое умение находить информацию в ЭК в соответствии с читательским стажем). В то же время читатели со стажем не пользуются ЭК, так как не хотят изменять своим устоявшимся привычкам. Но при этом результаты анкетного опроса подтвердили зависимость читательского стажа и уровня библиографической грамотности читателя (в использовании практически всех карточных каталогов и картотек). Среди читателей старше 50 лет нет

тех, кто не знал бы алфавитного, предметного каталогов, алфавитного каталога периодических изданий.

Но очевидно, что работа с ЭК вызывает определенные трудности у читателей. К негативным аспектам работы с ЭК респонденты отнесли недоступность электронной информации в связи с ограниченностью рабочих мест (количество компьютеров). 24% читателей вынуждены обращаться к карточным каталогам и картотекам, так как ЭК занят другим пользователем. Таким образом, из-за недостаточного количества пользовательских мест читатель не всегда имеет свободный доступ к компьютеру или ограничен во времени при работе с ЭК. И это не способствует приобретению навыков работы с ЭК.

На втором месте среди негативных аспектов работы с ЭК респонденты выделили полноту (объем) предоставляемой информации. 21% опрошенных читателей не смогли найти необходимую им информацию в электронном варианте каталога. Это объясняется тем, что объемы ЭК библиотек еще далеки от объемов реальных фондов (см. рис.).

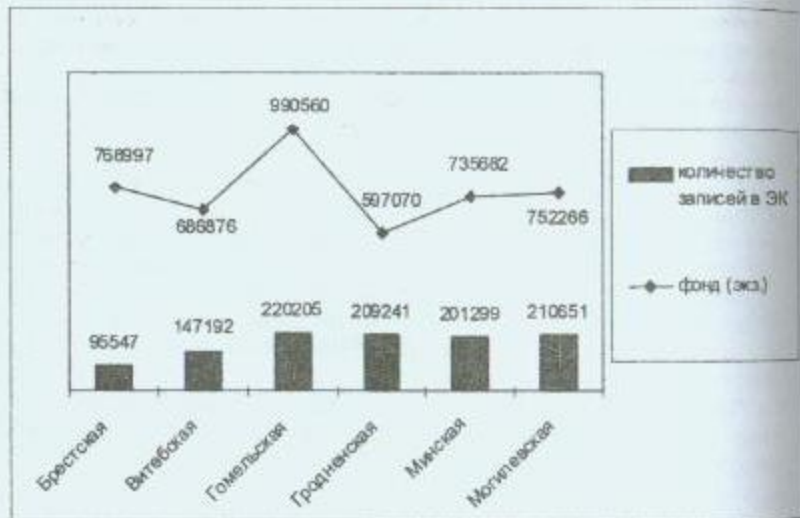


Рис. Количество записей в ЭК областных библиотек

Таким образом, существует немало трудностей при СБО в автоматизированном режиме, которые возникают из-за наличия единственных экземпляров различных БД, отсутствия сетевого доступа к БД, неполадок в работе компьютеров, вынужденных простоев при работе в Интернет. Это приводит к увеличению сроков выполнения запросов читателей, влияет на эффективность СБО. Если, например, в зарубежных странах экономия времени читателя является одним из важнейших параметров

оценки СБО, то у нас с внедрением автоматизации не во всех случаях библиографический поиск оказывается более оперативным, чем при СБО в традиционном режиме.

Поэтому одной из важнейших задач библиографов при СБО является успешное использование традиционных и автоматизированных библиотечных технологий в оперативном удовлетворении библиографических запросов читателей. Цель такого синтеза неизменна — быстрый поиск, оперативная выдача результата, полнота и точность ответа. При этом очевидно, что СБО в традиционном режиме занимает и будет занимать значительное место в структуре услуг, ориентированных на удовлетворение информационных потребностей, так как БД на электронных носителях информации не смогут удовлетворить весь спектр информационных потребностей.

Компьютеризация СБО требует сегодня определенных знаний от читателей: умение ориентироваться в потоке информации, самостоятельно работать с информационными ресурсами и т. д. Для этого библиотеками применяются различные формы и методы повышения информационной культуры читателей: групповые и индивидуальные консультации по использованию справочно-библиографического аппарата (СБА) библиотеки, библиотечно-библиографические уроки, дни библиографии и т. д. Внедряются и новые формы и методы библиотечно-библиографического обучения. Например, в Могилевской областной библиотеке (ОБ) с целью пропаганды компьютерных знаний, новых информационных технологий проводятся специальные тренинги и семинары. Из них два базовых тренинга «Основы компьютера» и «Основы Интернет» являются постоянными, а новым направлением в обучении стала разработка и проведение дистанционного обучения пользователей сети Интернет [Отчет Могилевской областной библиотеки им. В. И. Ленина за 2004 г.].

Так как СБО принадлежит к наиболее сложным интеллектуальным видам библиотечной работы, оно требует высокой квалификации библиографов, соответственной организации библиотечно-библиографических ресурсов библиотеки, современной компьютерной техники. В связи с этим происходят изменения в кадровом составе библиотек. Например, в 2000 г. в публичных библиотеках Беларуси 71,2% от общего количества сотрудников составляли библиотечные работники с высшим и средним библиотечным образованием, в 2002 г. — 72%, в 2004 г. — 72,4%. В 2004 г. 79,2% сотрудников публичных библиотек составляли библиотечные работники, среди которых 35,5% — с высшим образованием, 26,8% — с высшим библиотечным, 45,7% — со средним библиотечным [Сводка отчетов публичных и областных научных библиотек системы Министерства культуры Республики Беларусь за 2004 г.]. В ОБ в 2004 г. 75,2% составляли библиотечные работники с высшим образованием, 48,9% — с высшим библиотечным, 16,4% — со средним библиотечным (см. таблицу).

Персонал областных библиотек в 2004 г.

ОБ	Всего	В том числе			
		Библиотечных работников	Из них имеют образование		
			Высшее	Среднее библиотечное	Всего
Брестская	144	113	89	63	15
Витебская	152	126	89	48	19
Гомельская	128	93	73	36	13
Гродненская	115	79	63	43	15
Минская	141	103	78	52	29
Могилевская	134	100	70	58	30
Всего	814	614	462	300	101

К библиографам, ведущим СБО в библиотеках, предъявляются сегодня самые высокие требования: от умения пользоваться различными БД, владения иностранными языками, знания фонда, СБО библиотеки и т. д. до умения общаться с читателями, используя в том числе и средства электронной связи. Кроме ЭК библиотеками ведутся полнотекстовые, фактографические, библиографические БД. Например, только 42,9% от имеющихся в ОБ составляют БД собственной генерации. Необходимо отметить, что в формировании БД ОБ нет никаких приоритетов. Так, в Витебской ОБ (имеет 12 БД) и Гомельской ОБ (11 БД) почти все БД приобретенные (соответственно 91,7% и 90,9% от имеющегося количества БД). В то же время в Гродненской, Брестской, Могилевской ОБ БД собственной генерации составляют соответственно 100%, 80%, 80% [Сводка отчетов публичных и областных научных библиотек системы Министерства культуры Республики Беларусь за 2004 г.] (см. рис.).



Рис. Количество БД в областных библиотеках

Поэтому библиографам, ведущим СБО, необходимо постоянно повышать свой профессиональный и образовательный уровень. Наиболее сложным в обучении библиографов является определение структуры и содержания учебных программ повышения квалификации библиографов, выбор форм обучения по различным темам (лекции, семинары, экскурсии, круглые столы, деловые игры и т. д.), оптимальное распределение количества часов на конкретные темы в определенных формах обучения.

Одним из способов повышения квалификации может быть профессиональная коммуникация специалистов соответствующего профиля. Наряду с традиционными формами, такими как публикации в периодических изданиях и участие в конференциях и семинарах, сейчас могут использоваться и коммуникационные возможности Интернета. В этих условиях вопросы обучения и повышения квалификации библиографов, влияния уровня квалификации на общую оценку эффективности СБО приобретают особый смысл.

Согласно оценке экспертов, библиограф должен владеть следующими технологиями: технологией обработки текстовой, графической, табличной информацией; технологией информационного поиска, в том числе удаленного; технологией оцифровки информации; технологией электронной почты и др. Из приведенного перечня видно, все они относятся к информационным технологиям конечного пользователя. В условиях информатизации общества наличие знаний и умений в области этих технологий все в большей мере становится элементом информационной культуры современного человека, тем более библиографа, ведущего СБО.

В связи с этим довольно проблематичными являются вопросы оценки эффективности СБО. Ведь эффекты СБО (экономические, социальные, научные, педагогические и др.) взаимосвязаны, влияют друг на друга, проявляются и вне библиотеки. Педагогические эффекты, например, связаны прежде всего с педагогическим воздействием СБО и библиографической информации на читателя. Так, в процессе выполнения библиографических и фактографических справок непосредственно в библиотеке, при проведении библиографом консультаций, лекций или при обращении читателя в виртуальную справочную службу формируется и повышается его информационная культура, расширяется круг его знаний.

Педагогические эффекты связаны также и с деятельностью библиографа. Субъект-объектное отношение «библиограф-читатель» в процессе СБО может трансформироваться в общение, где читатель и библиограф выступают на равных. В этом случае уже нет одностороннего воздействия и речь идет о взаимодействии и взаимовлиянии библиографа и читателя независимо от того, в каком режиме ведется СБО (традиционном или автоматизированном). В результате повышается общая эрудиция, культура библиографа, помогающие ему в решении жизненных, социальных и бытовых проблем.

Таким образом, при определении новых подходов к организации СБО с применением новых информационных технологий существует ряд

проблем, которые необходимо решить. Во-первых, это создание серии справочных пособий, которые будут знакомить читателей с зарубежными БД и давать конкретные рекомендации по самостоятельному поиску информации, использование дистанционного обучения. Во-вторых, это дальнейшее обучение библиографов и активизация деятельности сотрудников справочно-библиографических служб по освоению новых БД, пакетов прикладных программ и т. д. Настало время использования новых методов в обучении читателей и библиографов, ведущих СБО в библиотеках. Приоритетным направлением здесь может стать создание учебных центров в крупных библиотеках, вузах.

Литература

1. Жабко, Е. Д. Онлайнный доступ к внешним базам данных как вид справочно-библиографического обслуживания / Е. Д. Жабко // Науч. и техн. б-ки. — 1999. — № 11. — С. 54—66.
2. Жабко, Е. Д. Справочное обслуживание в сетевой среде: от локального обслуживания к национальным корпоративным службам / Е. Д. Жабко // Библиотечные компьютерные сети: Россия и Запад: сб. ст. / Министерство культуры Рос. Федерации; ред.-сост. Е. И. Кузьмин, М. Н. Усачев. — М., 2003. — Вып. 2. — С. 147—158.
3. Шрайберг, Я. Л. Мировые тенденции развития библиотечно-информационной сферы и их отражение на пространстве СНГ (Ежегодный доклад Конференции «Крым», год 2004) / Я. Л. Шрайберг // Науч. и техн. б-ки. — 2005. — № 1. — С. 25—47.