

УДК 023.5:024:004 – 056/26

ПІДГОТОВКА КАДРІВ ДЛЯ КНИГОЗБІРЕНЬ, ЩО ОБСЛУГОВУЮТЬ КОРИСТУВАЧІВ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ: ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Наталія КУНАНЕЦЬ

*Національний університет “Львівська політехніка”, Науково-технічна бібліотека,
вул. Професорська, 1, м. Львів, 79013, Україна, тел. (032) 258-21-28*

Описано основні завдання, які стоять перед бібліотекарями, що займаються обслуговуванням користувачів в умовах інформаційного суспільства. Розглянуто кваліфікаційні вимоги до випускників бібліотечних факультетів в контексті обслуговування користувачів з особливими потребами.

Ключові слова: бібліотека, обслуговування читачів, інформаційні технології, користувачі з особливими потребами, бібліотечна освіта.

Бібліотека – вагома соціальна інституція, що традиційно займається збиранням, зберіганням та наданням доступу до книг. Впродовж віків бібліотеки виконували різні функціональні завдання, серед яких значне місце відводилося соціокомунікаційним функціям: культурно-просвітній, освітній, ідеологічній тощо. Глобальні зміни в галузі інформаційно-комунікаційних технологій неминуче впливають на суспільство в цілому й окремі його ділянки – науку, культуру, освіту. Бібліотека як соціальна структура не може не відчувати на собі цей вплив і залишатися осторонь. Зміни у формах і засобах подання та поширення знань вплинули передусім на діяльність бібліотек. Завдяки цим змінам з’явилося багато можливостей для бібліотек щодо впровадження сучасних підходів до реалізації принципів публічного доступу до інформації усім користувачам, зокрема специфічній їх категорії – з особливими потребами.

Необхідною умовою для вирішення цієї проблеми є реалізація методологічно інноваційної для України концепції інклюзії. В освітній галузі нині чітко сформовані означення та вимоги до реалізації базових засад інклюзивної освіти. У нещодавно прийнятому Законі України “Про вищу освіту” (vnz.org.ua/zakonodavstvo/111-zakon-ukraynu...) цьому питанню приділено значну увагу.

Згідно з термінологією, яку підтримують структури ЮНЕСКО, інклюзивне навчання – це “процес звернення і відповіді на різноманітні потреби учнів [з особливими потребами] через забезпечення їхньої участі в навчанні, культурних заходах і житті громади та зменшення виключення в освіті та навчальному процесі”. Метою інклюзивного навчання є покращення навчального середовища, в якому вчитель і учні відкриті до різноманіття, де гарантується забезпечення специфічних потреб учнів, пов’язаних з особливостями їхнього здоров’я, і повага до їх здібностей та можливостей бути успішними. У Концепції розвитку інклюзивної освіти (Наказ Міністерства освіти і науки України № 912 від 1 жовтня 2010 р.) зазначено, що “Інклюзивне навчання – це комплексний процес забезпечення рівного доступу до якісної освіти дітям з особливими освітніми потребами шляхом організації їх навчання у загально-освітніх навчальних закладах на основі застосування особистісно орієнтованих методів навчання, з урахуванням індивідуальних особливостей навчально-пізнавальної діяльності таких дітей”.

В загальноцивілізаційному вимірі концепт інклюзії означає принципи та засадничі умови включення людей з особливими потребами у всі без винятку суспільні процеси, в яких соціокомунікаційне середовище та його інституції є невід'ємними системотвірними складовими. Реалізація таких інноваційних методологічних підходів ставить нові вимоги до організації бібліотечно-інформаційного обслуговування інвалідів – формування концепції бібліотечного обслуговування на принципах інклюзії, тобто включення людей з різними типами нозологій в процеси загального традиційного обслуговування користувачів бібліотеки. Сьогодні вже є чітке усвідомлення доцільності та необхідності створення та впровадження в суспільну практику такої системи інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів. А для цього необхідно внести певні зміни в навчальні програми підготовки бібліотечних фахівців.

Питання підготовки бібліотечних фахівців були в полі уваги багатьох дослідників. У дисертації В. М. Стрельнікова¹ висвітлюється специфіка використання комп'ютерних технологій в навчанні бібліотечно-інформаційних фахівців. Автор справедливо вважає, що впровадження інформаційних технологій в навчальну програму тісно пов'язане з моделлю компетенції бібліотечно-інформаційного фахівця. В. А. Мінкіна вважає, що «майбутній бібліотекар-бібліограф має бути орієнтований на використання досягнень не лише своїх, але і багатьох інших областей»². Низка авторів вибудовує модель компетенції фахівця на підставі соціальних функцій тієї бібліотеки, в якій він має намір у майбутньому працювати. У працях А. Чачко³ багато уваги приділено вимогам до бібліотечної професії. Разом з тим, професійні риси та професійні вимоги до бібліотечного фахівця, що здійснює обслуговування користувачів з особливими потребами, досі не стали предметом детального дослідження. Проблема здобуття ними навичок роботи із користувачами з особливими потребами залишилася поза увагою бібліотекознавців.

У цій статті розглянемо вимоги до бібліотечного персоналу, який повинен забезпечувати функціональність системи інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів з особливими потребами.

Насамперед, слід зрозуміти невідворотність внесення відповідних змін у підготовку бібліотечних працівників з урахуванням того незаперечного факту, що у сучасному інформаційному суспільстві істотно зростає інформаційна функція бібліотеки. Вона розширюється, стає пріоритетною у формуванні інформаційного контенту в контексті спектру інформаційно-бібліотечних послуг, зокрема скерованих на безбар'єрний доступ до інформації всіх категорій населення України. Разом з тим, набувають актуальності сучасні професійні знання, а це вимагає від бібліотекаря орієнтуватися наявних різнопланових та різнотипних інформаційних ресурсах, їх оцінювати та аналізувати, організовувати доступ до них. Інформаційна функція бібліотеки набуває ресурсно-орієнтаційного, ресурсно-аналітичного, ресурсно-оцінюючого характеру.

¹ Стрельников В. Н. *Медиафакультет как форма внедрения компьютерных технологий в процесс подготовки библиотечно-информационных специалистов*: автореферат дис. [...] канд. пед. наук: 05.25.03. – Самара, 2002. – 31 с.

² Минкина В. А., Рокицкая Э. Е. *Информационный менеджмент*: учеб. пособие / СПбГУКИ. – Санкт-Петербург, 2001. – 63 с.; Минкина В. А. От информационного обеспечения к информационному управлению деятельности организации // *Научно-техническая информация*. – 2002. – Серия 1: Организация и методика информационной работы, № 4. – С. 19–23.

³ Чачко А. С. *Бібліотечна професіологія*: наук. посіб. – Київ, 1996. – 120 с.; Її ж. *Бібліотечна професіологія в системі багатоступеневої фахової освіти та її стандартизації* // *Бібліотечний вісник*. – 1997. – № 4. – С. 3–6.

Разом з тим, бібліотечна професія стикається з потребою, яка постійно зростає, суспільного утвердження своєї значущості та важливості. Навіть американські фахівці зазначають, що все частіше доводиться звертатися до вирішення цієї проблеми⁴.

В умовах сучасного інформаційного суспільства відбуваються активні процеси конвергенції фахових вимог до підготовки бібліотечних працівників. Потреба змін в підготовці кадрів для сучасних бібліотек, зокрема таких, що обслуговують користувачів з особливими потребами, зумовлена низкою об'єктивних чинників:

По-перше, це винятково важлива роль, яку відіграє нині вчасно надана релевантна інформація. Зростання ролі інформації в житті сучасного інформаційного суспільства зумовило посилення уваги до неї з боку науки, освіти, економіки і управління. Ключова роль інформації як соціального феномена і як елемента інформаційної технології зумовила становлення та формування відповідної освітньої спеціальності підготовки фахівців з консолідованої інформації.

По-друге, зростання ролі інформаційних процесів у всіх галузях людської діяльності виявило спільну методологічну основу, притаманну багатьом інтелектуальним видам людської діяльності – науковій, інженерно-конструкторській, управлінській, економічній тощо. Цією спільною основою є інформаційна діяльність, суть якої полягає у пошуку, відборі, згортанні, аналітико-синтетичному опрацюванні і наданні споживачам інформації, яка б задовольняла їхні інформаційні потреби.

По-третє, розвиток інформаційних технологій призвів до розширення можливостей надання доступу до інформації для всіх категорій користувачів і, зокрема, тих, які означаються, як користувачі з особливими потребами.

Потреба у професійній спеціалізації при підготовці бібліотечних фахівців існує й на рівні цільової користувачької аудиторії. З огляду на виняткове значення інформаційно-аналітичної діяльності для якісної реалізації завдань науково-технічного і соціально-економічного розвитку дуже актуальною є проблема своєчасного і якісного забезпечення галузі інформаційної (зокрема й інформаційно-аналітичної) діяльності висококваліфікованими фахівцями. Сьогодні активно формуються такі галузеві напрями в підготовці інформаційних кадрів:

- інформаційно-економічний (економіка, організація і керування інформаційною діяльністю);
- інформаційно-технічний (технічне, технологічне й апаратне забезпечення інформаційної діяльності);
- інформаційно-гуманітарний (аналітико-синтетичне опрацювання інформації, її пошук, розповсюдження; підготовка інформаційних продуктів та надання інформаційних послуг, зокрема засобами комп'ютерних та інтернет-технологій; підтримка та лінгвістичне забезпечення інформаційних систем та баз даних).

Зазначені вище завдання вимагають докорінної зміни характеру процесів інформаційного забезпечення, підвищення ефективності опрацювання конкретної інформації з актуальних потреб сьогодення. Отже, в освітньо-професійному аспекті необхідно забезпечити вишкіл сучасних різносторонньо підготовлених фахівців для виконання означених завдань⁵. Зазначені навички необхідні і бібліотекарям, що здійснюють інформаційно-бібліотечне обслуговування користувачів з особливими потребами.

⁴ Quint B. Will libraries vanish? // *Information Today*. – 2012. – February. – P. 8.

⁵ Кунанець Н. Е., Пасічник В. В. *Вступ до фаху "Консолідована інформація"*: навч. посіб. / за заг. наук. ред. В. В. Пасічника; Нац. ун-т "Львів. політехніка". – 2-ге вид. – Львів: Вид-во Нац. ун-ту "Львів. політехніка", 2013. – 196 с. – (Серія "Консолідована інформація"; вип. 1).

Потреба у таких фахівцях визначає зміст сучасної підготовки висококваліфікованих інформаційно-бібліотечних фахівців, яка передбачає:

1. Формування навичок управління інформаційними ресурсами.
2. Напрацювання вмінь щодо застосування новітніх технологій для обробки інформації.
3. Набуття практичних навичок створення релевантних інформаційних продуктів, адаптованих до інформаційних запитів користувачів з особливими потребами.
4. Вивчення питань правового регулювання процесів використання інформації.
5. Засвоєння вмінь застосовувати в практичній інформаційній роботі сучасних комп'ютеризованих, телекомунікаційних та інших спеціалізованих програмно-технічних засобів, спеціальних шрифтів та мов.

Зупинимось детальніше на кожній складовій.

1. Формування навичок управління інформаційними ресурсами.

На сучасному етапі суспільного розвитку у всіх галузях практичної діяльності відбувається переорієнтування на нові інформаційні технології, зокрема, в інформаційно-бібліотечній галузі все активнішими стають процеси диференціації та спеціалізації бібліотечних фахівців під час виконання процесів накопичення, опрацювання та підготовки інформаційних продуктів. Це потребує налагодження чіткої координації та кооперації зусиль практично всіх фахівців у колективі бібліотеки, що забезпечує створення релевантних інформаційних продуктів у максимально короткі терміни та умов їх подальшого належного зберігання та поширення. А при обслуговуванні користувачів із певними вадами здоров'я ще й адаптації цих інформаційних продуктів до можливостей сприйняття ними інформації.

2. Напрацювання вмінь щодо застосування новітніх технологій для обробки інформації.

Сучасні інформаційні технології забезпечують можливість ефективного автоматизованого опрацювання потужних документних потоків у максимально короткі терміни, що надає можливість бібліотечним фахівцям приділяти більше уваги процедурам інтелектуального аналізу змісту документів та підготовці якісних релевантних інформаційних продуктів. Такий стан речей висуває нові кваліфікаційні вимоги до здобувачів бібліотечного фаху, орієнтуючи на обов'язкове здобуття навичок роботи зі сучасним програмно-алгоритмічним та технічним забезпеченням.

3. Набуття практичних навичок створення релевантних інформаційних продуктів, адаптованих до інформаційних запитів користувачів з особливими потребами.

Інформаційний супровід всіх галузей людської діяльності уможливило її швидке та якісне документне забезпечення через застосування всієї сукупності операцій автоматизованого опрацювання, зберігання та використання наявних документних ресурсів та створення інформаційних продуктів у будь-якій формі та на різних матеріальних носіях. За останні роки внаслідок масштабних інформаційних трансформацій відбулися якісні зміни і в технологіях документування, з'явилися такі новочасні концепції як "електронний документ" та "електронний документообіг", що сприяє підвищенню ефективності роботи та рівня автоматизації процесів підготовки інформаційних продуктів. Потреба надання рівноправного доступу до цих інформаційних продуктів користувачам з особливими потребами зумовлює для бібліотекарів необхідність освоїти технології їх адаптації та перетворення у спеціальні формати.

Для прикладу можна назвати DAISY-формат, що забезпечує ефективне сприйняття інформації незрячими користувачами, навігацію у документі. Зазначений формат розроблено для осіб із вадами зору міжнародним DAISY-консорціумом⁶; він забезпечує представлення аудіо-інформації. DAISY – це акронім, який розшифровується як Digital Accessible Information System (інформаційна система цифрового доступу).

4. Вивчення питань правового регулювання процесів використання інформації.

Важливою фазою у процесах підготовки якісних інформаційних продуктів є реалізація процедур збирання інформації та опрацювання документних потоків із дотриманням правових засад та у межах правового поля держави. Надання інформації в користування також вимагає врахування певних застережень щодо норм та вимог законодавчих актів з авторського права. Тому врахування цих аспектів при підготовці сучасних інформаційних, зокрема, бібліотечних працівників є дуже актуальним завданням.

5. Засвоєння вмінь застосовувати в практичній інформаційній роботі сучасних комп'ютеризованих, телекомунікаційних та інших спеціалізованих технічних засобів, спеціальних шрифтів та мов.

Розвиток новітніх інформаційних технологій та підвищена увага до осіб з особливими потребами з боку світової спільноти спричинили швидкий розвиток спеціалізованих технічних засобів для покращення можливості комфортного доступу до інформації особам з різними формами нозологій. Їх використання потребує володіння бібліотекарями низкою навичок, методик та професійних вмінь роботи зі спеціальним програмно-алгоритмічним забезпеченням для налагодження ефективного інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів. Поряд із цим принаймні частині сучасних бібліотечних фахівців потрібно володіти або ж хоча б орієнтуватися в особливостях мови жестів та поданні інформації шрифтом Брайля.

Сучасні бібліотечні фахівці поряд зі знанням основ бібліотечної справи повинні мати знання щодо організації інформаційно-аналітичної діяльності, її технологічного забезпечення, бути ознайомленими зі специфікою діяльності основних видів аналітичних служб, з жанрами й типами інформаційних аналітичних продуктів і послуг. Вони повинні бути підготованими для роботи з широким спектром інформаційних ресурсів, ефективними алгоритмами інформаційного пошуку в базах даних та інформаційному середовищі Інтернету. За таких умов вони будуть ефективно працювати у царині процесів та технологій пошуку, збирання й опрацювання інформації.

Сучасна бібліотека широко використовує нові інформаційні технології і засоби зв'язку. Освоєння нових комунікаційних можливостей сучасних бібліотек висуває і нові професійні вимоги бібліотечно-інформаційним фахівцям. Цей постулат знаходить підтвердження в кандидатській дисертації Є. П. Тітової. Автор, зокрема, робить абсолютно справедливий висновок: навчання студентів повинне здійснюватися «на сучасній технічній базі з використанням новітніх програмних продуктів; сучасний випускник ВНЗ культури повинен володіти мережевою технологією опрацювання і пошуку інформації, що вимагає корінної перебудови освіти»⁷.

⁶ Див. інтернет-сторінку DAISY Consortium (режим доступу: www.daisy.org).

⁷ Тітова Е. П. *Модель специалиста как инструмент совершенствования высшего библиотечно-библиографического и информационного образования в условиях информатизации общества*: автореф. дис. [...] канд. пед. наук: 05.25.03. – Москва, 1996. – С. 15.

У цих умовах також актуалізується проблема формування різноманітних типів і видів комунікативної компетенції і прищеплення відповідних комунікативних здібностей, оволодіння відповідним мінімумом знань, умінь і навичок. Для бібліотечного фахівця, який є комунікатором, володіння комунікативною компетенцією стає одним з пріоритетних напрямів самоудосконалення і освіти.

На сучасному ринку праці затребуваними стають здібності ефективно вирішувати професійні завдання, гнучко адаптуватися в життєвих ситуаціях, що змінюються, творчо мислити, самостійно набувати необхідні знання і застосовувати їх на практиці. Ці вимоги актуальні і щодо професійних бібліотечних кадрів: ринкові стосунки, адміністративна і бюджетна реформи, інтенсивний розвиток інформаційно-комунікаційних технологій істотно трансформували традиційний зміст бібліотечної роботи і сприяли диверсифікації бібліотечно-інформаційної професії, посиленню ролі когнітивних, комунікативних, моральних якостей у бібліотечних фахівців.

Зміни потребує характер взаємовідносин бібліотечно-інформаційного фахівця з користувачем⁸. Пасивно-індиферентна позиція фахівців бібліотеки щодо користувачів є одним із серйозних чинників, що перешкоджають вирішенню багатьох соціальних і культурних завдань, які стоять перед бібліотеками. Комунікативна компетентність бібліотечного фахівця дозволить перебудувати систему взаємовідносин з користувачами і продуктивно вирішити професійно-педагогічні завдання.

Певною спробою підтвердити профільне фахове призначення та цінність інформаційних послуг бібліотекарів у сучасних бібліотеках стала реорганізація їх діяльності, зорієнтована на прийняття практичної моделі, означеної американськими фахівцями як галузеве бібліотекознавство (*embedded librarianship*). Галузеве бібліотекознавство є чітким та інноваційним способом адаптації бібліотекаря до роботи в певних проблемно-орієнтованих умовах. Головним критерієм оцінки для більшості бібліотек постає саме якісна складова в комплексній оцінці їх діяльності. Задоволеність інформаційних потреб всіх категорій користувачів є цінним еталоном, який обумовлює загальну оцінку ефективності діяльності бібліотеки у співставленні з ресурсами, що виділяються на її функціонування. Згідно з концептуальною моделлю, запропонованою американським бібліотекознавцем Девідом Шумейкером⁹, в контексті галузевого бібліотекознавства сучасний фаховий бібліотекар повинен повністю інтегруватися в корпоративну спільноту, створювати та підтримувати міцні робочі стосунки в колективі, розділяти колективну відповідальність за досягнення загальних цілей і робити свій максимально можливий внесок у розвиток бібліотеки із застосуванням передових професійних інформаційних знань, навичок та вмій.

Випускники бібліотечних факультетів, як правило, не мають навичок для роботи з користувачами з особливими потребами, вони не завжди навіть усвідомлюють важливість цієї роботи та її соціальну необхідність. Назріла потреба змінювати підходи до підготовки бібліотечних працівників, виходячи на рівень міжнародних стандартів та інформаційних потреб користувачів. При підготовці бібліотечних фахівців необхідно звертати увагу на подання основ роботи з сучасними програмно-алгоритмічними засобами доступу до інформації, у тому числі і спеціальними. Бібліотекарі повинні орієнтуватися на читацьку спільноту, яка звертається до їхніх бібліотек.

⁸ Кунанець Н., Веретеннікова Н. Проблемно-орієнтовані бібліотекарі : досвід минулого та вимоги сучасності // *Вісник Харківської державної академії культури* / за заг. ред. В. М. Шейка. – Харків: ХДАК, 2013. – Вип. 40, спецвип. – С. 138–147.

⁹ Shumaker D., Talley M. *Models of embedded librarianship: Final report*. – Alexandria, VA: Special Libraries Association, 2009. – 167 p.

STAFF TRAINING FOR LIBRARIES SERVING USERS WITH SPECIAL NEEDS: GENERAL PROVISIONS

Natalia KUNANETS'

*National University "Lviv Polytechnic", Scientific and Technical Library,
3, Profesors'ka Str., L'viv, 79013, Ukraine, tel. (032) 258-21-28*

The article provides the overview of basic objectives for librarians in the information society. Qualification requirements for graduates of library schools in the context of providing service to users with special needs are considered.

Key words: library, reader services, information technology, users with special needs, library education.

ПОДГОТОВКА КАДРОВ ДЛЯ БИБЛИОТЕК, КОТОРЫЕ ОБСЛУЖИВАЮТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ С ОСОБЕННЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ: ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Наталія КУНАНЕЦ

*Национальный университет "Львовская политехника", Научно-техническая библиотека,
ул. Профессорская, 1, г. Львов, 79013, Украина, тел. (032) 258-21-28*

Описаны основные задания, поставленные перед библиотекарями, которые занимаются обслуживанием пользователей в условиях информационного общества. Рассмотрены квалификационные требования к выпускникам библиотечных факультетов в контексте обслуживания пользователей с особенными потребностями.

Ключевые слова: библиотека, обслуживание читателей, информационные технологии, пользователи с особенными потребностями, библиотечное образование.

Стаття надійшла до редколегії 14.07.2014

Прийнята до друку 29.07.2014