

LATVIJAS UNIVERSITĀTE  
SOCIĀLO ZINĀTŅU FAKULTĀTE  
INFORMĀCIJAS UN BIBLIOTĒKU STUDIJU NODAĻA

**INFORMĀCIJAS PAKALPOJUMI HIBRĪDBIBLIOTĒKĀS**

MAĢISTRA DARBS

Autore : **Ginta Zalcmane**

Stud.apl.gzo5021

Darba vadītājs : profesore Baiba Sporāne

Rīga 2007

## **ANOTĀCIJAS, ATSLĒGVĀRDI**

Hibrīdbibliotēka, informācijas pakalpojumi, lietotājs, elektroniskie resursi.

### **ANOTĀCIJA**

Maģistra darbs „Informācijas pakalpojumi hibrīdbibliotēkās” ir pētījums par hibrīdbibliotēku - bibliotēku, kas nodrošina un attīsta pieeju tradicionāliem un elektroniskiem resursiem, un integrē elektroniskos informācijas pakalpojumus ar moderno informācijas komunikācijas tehnoloģiju atbalstu. Pētniecības priekšplānā izvirzīti informācijas pakalpojumi hibrīdbibliotēkā. Darbā aplūkoti hibrīdbibliotēku projekti ārvalstīs un to ietvaros izstrādātie hibrīdbibliotēku modeļi. Projekti vērsti uz viengabalainas vides izveidošanu daudzveidīgas elektroniskās informācijas apstrādei un izguves iespēju nodrošināšanai lietotājiem draudzīgā saskarnē. Hibrīdbibliotēkas pakalpojumi pētīti no informācijas tehnoloģiju atbalstīto novitāšu aspekta. Latvijas bibliotēku informācijas pakalpojumi izvērtēti atbilstoši hibrīdbibliotēkas modelim. Pakalpojumi salīdzināti ar ārvalstu hibrīdbibliotēku pieredzi un praksi, un noteikta tās nozīme Latvijas bibliotēku pakalpojumu attīstībā.

### **SUMMARY**

The master paper “Information Services in Hybrid Libraries” is a research about hybrid libraries – such libraries, which ensure and develop approach to traditional and electronic resources, and integrate electronic information services based on modern information communication technologies. In this research information services in hybrid libraries are brought to the forefront. The projects of hybrid libraries in foreign countries and the hybrid library models worked out within the framework of them are examined in this paper. The projects are oriented to formation of the uniform environment for processing different electronic information and ensuring retrieval in a user –friendly environment. The services of hybrid libraries are studied taking into account the innovations in the field of Information technologies. Information services of Latvian libraries are evaluated according to the model of hybrid libraries. The services are compared with the experience and practice gained at foreign hybrid libraries, and their significance in the development of Latvian library services is defined.

## SATURA RĀDĪTĀJS

IEVADS .....	8
1. HIBRĪDBIBLIOTĒKA – JAUNA TIPA BIBLIOTĒKA .....	14
1.1. Jēdziena „hibrīdbibliotēka” skaidrojums .....	14
1.2. Jēdziena „digitālā bibliotēka” skaidrojums .....	17
1.3. Bibliotēka 2.0 .....	19
1.4. Hibrīdbibliotēkas projekti .....	22
1.5. Secinājumi .....	24
2. HIBRĪDBIBLIOTĒKAS INFORMĀCIJAS PAKALPOJUMU MĒRĶAUDITORIJA .....	26
2.1. Informācijas lietotājs hibrīdbibliotēkas vidē .....	26
2.2. Uz lietotāju orientēta bibliotēka .....	28
2.3. Lietotāju uzvedība informācijas vidē .....	30
2.4. Attālinātie bibliotēkas lietotāji .....	32
2.5. Lietotājs 2.0 .....	35
2.6. Mērķauditorijas noteikšana un informācijas vajadzību izpēte .....	36
2.7. Secinājumi .....	38
3. HIBRĪDBIBLIOTĒKU INFORMĀCIJAS PAKALPOJUMI .....	40
3.1. Informācijas pakalpojumu vide hibrīdbibliotēkās .....	41
3.2. Hibrīdbibliotēkas modeļi .....	43
3.3. Informācijas pakalpojumu klasifikācija .....	48
3.4. Elektroniskie uzziņu pakalpojumi .....	52
3.5. Elektroniskās informācijas izguves pakalpojumi .....	58
3.5.1. Elektroniskais katalogs .....	60
3.5.2. Elektroniskie žurnāli .....	64
3.5.3. Elektroniskās grāmatas .....	67
3.6. Dokumentu piegādes pakalpojums .....	69
3.7. Lietotāju apmācība .....	73
3.8. Tīmekļa vietne .....	77
3.9. L2 Pakalpojumi .....	80
3.10. Secinājumi .....	84
4. INFORMĀCIJAS PAKALPOJUMU ATTĪSTĪBAS VĒRTĒJUMS LATVIJAS BIBLIOTĒKĀS .....	87
4.1. Pētniecības metodes apraksts un pielietojums .....	87
4.2. Izmaiņas bibliotēku vidē kopš 90. gadu sākuma .....	89
4.3. Elektroniskie resursi Latvijas bibliotēkās .....	93
4.4. Elektroniskie pakalpojumi Latvijas bibliotēkās .....	97
5. REZULTĀTI UN DISKUSIJA .....	102
SECINĀJUMI .....	107
PATEICĪBAS .....	112
IZMANTOTO INFORMĀCIJAS AVOTU SARAKSTS .....	113
PIELIKUMI .....	119
1. pielikums .....	120
Jautājumi intervijai bibliotēku vadības līmeņa speciālistiem .....	
2. pielikums .....	123
Jautājumi intervijai bibliotēku speciālistiem .....	
3. pielikums .....	126
Vienošanās līgums .....	
4. pielikums .....	127
Intervijā iekļauto datu transkripcija .....	
Latvijas Republikas Kultūras ministrija. Kultūrpolitikas īstenošanas departaments. Bibliotēku nodaļa .....	

5. pielikums .....	134
Intervijā iegūto datu transkripcija.....	
Inženierzinātņu doktors Edvīns Karnītis. ....	
6. pielikums .....	136
Intervijā iegūto datu transkripcija.....	
Valsts aģentūra „Kultūras informācijas sistēmas” .....	
7. pielikums .....	139
Intervijās iegūto datu transkripcija .....	
Latvijas Nacionālā bibliotēka .....	
8. pielikums .....	144
Intervijā iegūto datu transkripcija.....	
Latvijas Akadēmiskā bibliotēka .....	
9. pielikums .....	146
Intervijā iegūto datu transkripcija.....	
Ventspils bibliotēka .....	
10. pielikums .....	150
Intervijā iegūto datu transkripcija.....	
Rīgas Centrālā bibliotēka .....	
11. pielikums .....	153
Intervijā iegūto datu transkripcija.....	
Valmieras bibliotēka .....	
12. pielikums .....	156
Intervijā iegūto datu transkripcija.....	
Latvijas Republikas Saeimas bibliotēka .....	
13. pielikums .....	158
Intervijas transkripcija .....	
Latvijas Bankas bibliotēka .....	
14. pielikums .....	161
Intervijā iegūto datu transkripcija.....	
Juridiskās augstskolas bibliotēka.....	
15. pielikums .....	163
Intervijā iegūto datu transkripcija.....	
Latvijas Skolu bibliotēku asociācija .....	

## APZĪMĒJUMU SARAKSTS

- ACM – Datorizētās mašīnērijas asociācija (*Association fo Computing Machinery*)
- ALA - Amerikas bibliotēku asociācija (*American Library Association*)
- ARL - Zinātnisko bibliotēku asociācija (*Association of research Library*)
- ASERL - Dienvidaustrumu zinātnisko bibliotēku asociācija (*The Association of Southeastern Research Libraries*)
- ASV – Amerikas Savienotās valstis
- BIS - Bibliotēku informācijas sistēmas
- BLDSC - Britu bibliotēkas dokumentu piegādes centrs (*British Library Document Supply centre*)
- BUILDER - Birmingemas Universitātes integrētā bibliotēkas attīstība un elektroniskie resursi (*Birmingham University integrated Library Development and Electronic Resource*)
- CD-ROM – lasāmatmiņas kompaktdisks (*Compact Disc read Only Memory*)
- CDRS - Kolaboratīvs digitālo uzziņu pakalpojums (*Coolaborative Digital Reference Service*)
- CORC - Kooperatīvo tiešsaistes resursu katalogs (*Cooperative Online Resource Catalog*)
- DARPA – ASV Aizsardzības izpētes projektu aģentūra (*Defence Advanced Research Projects Agency*)
- DLI - Digitālās bibliotēkas iniciatīvas (*DigitalLibrary Initiative*)
- DOAJ - Brīvpieejas žurnālu rādītājs (*Directory of Open Access Journals*)
- DTD - Dokumentu tipa definīcija (*Document Type definition*)
- EDDIS - Elektroniskās dokumentu piegāde - integrēts risinājums (*Electronic Document Delivery – the Integrated Solution*)
- EDL - Eiropas Digitālā bibliotēka (*European Digital Library*)
- eIFL.net - Elektroniskās publikācijas Latvijas bibliotēkām (*Electronic Information for Libraries Direct*)
- EZB - Elektroniskā žurnālu bibliotēka (Elektronische Zeitschriftenbibliothek)
- eLib - Elektroniskās bibliotēkuas (*Electronic Libraries*)
- ELINOR – Elektroniskā bibliotēka informācijas izguvei tiešsaistē (*Electronic Library Information Online Retrieval*)
- ES - Eiropas Savienības
- HeadLine - Hibrīdā elektroniskā piekļuve un piegāde bibliotēku tīkla vidē (*Hybrid Electronic Access and Delivery in the Library Networked Environment*)
- HLMS – Hibrīdbibliotēkas vadības sistēma (*Hybrid Library management System*)
- HTML - Hiperteksta iezīmēšanas valoda (*HyperText Markup Language*)

HyLiFe – Nākotnes hibrīdbibliotēka (*Hybrid Library of the Future*)

IEL – Elektrības un elektroniskā inženieru institūta elektroniskā bibliotēka (*Institute of Electrical and Electronics Engineers Electronic Library*)

IFLA - Starptautiskā bibliotēku asociācija un institūciju federācija(*International Federation of Library Associations and Institutions*)

IIS - Integrētā informācijas sistēma

IKTIK - Informācijas un komunikācijas tehnoloģijas izglītībai

ILL - starpbibliotēku abonements (*Interlibrary Loan*)

IP - intertīkla protokols (*Internet Protocol*)

ISI – Zinātniskās informācijas institūts (*Institute of Scientific Information*)

JISC - Informācijas sistēmas kopprojekta komiteja (*Joint Information System Committee*)

L2 – Bibliotēka 2.0

LIIS – Latvijas Izglītības informatizācijas sistēma

LNB – Latvijas Nacionālā bibliotēka

LR – Latvijas Republika

LOEX - Bibliotēku orientācija un apmaiņa (*Library Orientation and Exchange*)

MALIBU – Lietotāju interesēm atbilstoša hibrīdbibliotēkas vadība (*Managing the Hybrid Library for the benefit of Users*)

MARC – Mašīnlasāmā katalogizācija (*Machine-Readable Cataloguing*)

MIA - Informācijas arhitektūras modelis (*Models Information Architecture*)

NAIS - Normatīvo aktu informācijas sistēma

NASA – Aeronautikas un kosmisko pētījumu pārvalde (*National Aeronautics and Space Administration*)

NBBI - Nīderlandes bibliotēku un informācijas zinātnes birojs (*Nederlands Bureau voor Bibliotheek en Informatiewezen*)

NDLTD - Tēžu un disertāciju digitālā bibliotēka tīklā (*The Networked Digital Library of Theses and Dissertations*)

NISO - Nacionālā informācijas standartu organizācija (*National Information Standard Organisation*)

NSF - Nacionālais Zinātnes fonds (*National Science Foundation*)

OAI - Atvērto arhīvu iniciatīva (*Open Archive initiative*)

OAI – PMH - Atvērtās arhīvu iniciatīvas protokols metadatu rasmošanai (*Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting*)

OCLC – Tiešsaistes kompjūterbibliotēkas centrs (*Online Computer Library center*)

ODLIS – Online Dictionary Library and Information Science

OPAC – Online Public Access Catalog  
ORC - Optiskā zīmju atpazīšana (*Optical Character recognition*)  
OSI - Atvērto sistēmu sadarbība (*Open Systems Interconnection*)  
PARC - Arto izpētes centra (*Palo Arto Research Centre*)  
PDA – personālais digitālais nodrošinātājs (*Personal Digital Assistant*)  
PDF - portatīvais dokumenta formāts (*Portable Document Format*)  
PIE - Personālā informācijas vide (*Personal Information Environment*)  
RLG - Zinātnisko bibliotēku grupa (*Research Library Group*)  
ROAR - Atvērtās piekļuves repositārija reģistrs (*Registry of open Access Repositories*)  
SCONUL – Koledžu, nacionālo un universitāšu bibliotēku asociācija (*Society of College National and University Library*)  
SRU - meklēšana/izguve caur URL (*Search/Retriew via URL*)  
SRW - meklēšanas/izguves pakalpojums tīklā (*Search/Retriew Web Service*)  
URL - Vienoto resursu vietrādis (*Uniform Resource Locator*)  
VVBIS – Valsts vienotā bibliotēku informācijas sistēma  
WHO - Pasaules veselības organizācija (*the World Health Organisation*)  
XML – paplašinātā iezīmjuvaloda (*Extensible Markup Language*)

# IEVADS

## Temata aktualitāte

Zināšanas, balstītas tehnoloģiju un informācijas un kopumā, top par mūsdienu pasaules virzītājspēku. Sabiedrībai ir iespēja izvēlēties pilnīgi jaunus ceļus mācībām, biznesa darījumiem un saziņai. Savienojums ar pasauli ir kļuvis tiešāks, ļoti daudzas lietas cilvēki nokārto ar interneta starpniecību: meklē informāciju, iepērkas, samaksā rēķinus, komunicē. Bibliotēkām šajā sistēmā ir sava vieta kā informācijas sniedzējām. Vispusīga informācijas bāze, attīstīti informācijas pakalpojumi un kvalificēti speciālisti ir veicinošs faktors informācijas pārveidē par zināšanām. Ar informācijas komunikāciju tehnoloģiju atbalstu bibliotēkas mūsdienās top par līdzvērtīgām institūcijām informācijas komunikāciju jomā blakus informācijas centriem.

Bibliotēkās informācijas komunikāciju tehnoloģiju progresa apstākļos nākas pārskatīt līdzšinējo darbību. Pārmaiņas bibliotēku darbā ir plašākas par datoru ieviešanu bibliotēkas telpās un to saviešanu tīklā. Bibliotēkas papildina krājumus ar elektroniskiem resursiem, modernās informācijas tehnoloģijas sniedz iespēju attīstīt integrētu pieeju gan tradicionāliem, gan elektroniskiem resursiem neatkarīgi no to formāta. Straujās izmaiņas nostāda bibliotēkas hibrīddilemmas priekšā - kā savietot un attīstīt virtuālā vidē bāzētus pakalpojumus, mainot bibliotēkas vidi, vienlaikus paturot arī tradicionālos informācijas pakalpojumus. Dilemmas būtība pastāv apstākļi izdarīt izvēli par labu kādam bibliotēku un informācijas zinātnes vidē akceptētajam attīstības modelim.

Bibliotēkām ir iespēja attīstīties saskaņā ar hibrīdbibliotēkas modeli. Tikpat labi ir iespēja atteikties no tradicionālajiem resursiem un pakalpojumiem un veidot bibliotēku kā digitālo bibliotēku. Tradicionālie pakalpojumi ir saistīti ar bibliotēkas tradicionālo fondu izmantošanu, elektroniskajos pakalpojumos ietilpst elektroniskais katalogs, tiešsaistes pilntekstu un bibliogrāfiskās informācijas datu bāzes, dokumentu elektroniskā piegāde un virkne citi pakalpojumi lokāliem un attālinātiem lietotājiem.

Hibrīdbibliotēka ir tradicionālās bibliotēkas starposms ceļā uz digitālo bibliotēku. Tā ir bibliotēka, kas nodrošina un attīsta integrētu pieeju gan tradicionāliem, gan elektroniskiem resursiem. Elektroniskās informācijas masīva pieaugums un tehnoloģiju straujā attīstība ir pamats izmaiņām informācijas pakalpojumu jomā. Bibliotēkām nav viegli strādāt resursu un pakalpojumu integrācijas apstākļos, kādus nosaka hibrīdbibliotēkas modelis. Ir sarežģīti atrast ideālu elektroniskās un tradicionālās

informācijas masīva pārvaldīšanas risinājumu un savietot tradicionālās apkalpošanas formas ar jaunajiem, hibrīdbibliotēkas modelim atbilstošiem pakalpojumiem. Lai sabiedrība akceptētu bibliotēku kā zināšanu bāzi – pamatu ekonomiskajai, sociālajai, izglītības un kultūras darbībai, izšķiroša loma ir bibliotēku informācijas resursu klāstam un piedāvāto pakalpojumu daudzveidībai atbilstoši lietotāju vajadzībām.

### **Pētījuma problēma**

Pārmaiņas bibliotēku darbā vienmēr jāvērtē valsts un sabiedrības attīstības kontekstā. Bibliotēkām mūsdienu informācijas tehnoloģiju straujajā attīstības laikmetā jātop par daudzfunkcionālām kultūras un sociālām institūcijām, jo tās piedāvā izvērstu informācijas pakalpojumu klāstu. Svarīgi ir izzināt, aprobēt pasaulē atzītu pieredzi un metodes ar kādām bibliotēkas vidē integrēt elektroniskos resursus un ieviest elektroniskos informācijas pakalpojumus.

Valsts vienotās bibliotēku informācijas sistēmas (VVBIS) koncepcijā ir nosprausts mērķis izveidot Latvijā vienotu zinātnisko un publisko bibliotēku informācijas sistēmu kā vidi universāla informācijas pakalpojuma sniegšanai.

Latvijā nepieciešams izstrādāt metodisku pamata bibliotēku resursu un pakalpojumu integrācijai elektroniskā vidē. Bibliotēku pakalpojumu attīstība ir daļēji sistemātiska, daļēji process norit individuāli. Informācijas pakalpojumu sistēmas tālākai attīstībai jānosaka izvēle par labu noteiktam bibliotēkas attīstības modelim. Sistematizētas zināšanas par elektronisko informācijas resursu un pakalpojumu pārvaldības procesu virtuālā vidē, ir pamats kopainas redzējumam universālā informācijas pakalpojuma attīstībai par zināšanu pakalpojumu.

### **Teorētiskā bāze**

Maģistra darba pētījums teorētiskā plāksnē balstās uz bibliotēkzinātnes nozarē publicētiem zinātniskiem pētījumiem par informācijas vidi, pakalpojumiem un to nozīmi sabiedrības attīstībā. Pētniecībā izmantotas teorijas informācijas sabiedrības attīstības zinātnes jomā, to vidū minami Latvijas informācijas zinātnes teorētiķu Baibas Sporānes (54) Edvīna Karnīša (28) darbi, kā arī ārvalstu pētnieku Tomasa Daniela Vilsona (61, 62) un Franka Vebstera (59) publikācijas, kurās rodama atziņa par informācijas sabiedrības attīstību un zināšanu pārvaldības procesiem.

Latvijas profesionālās bibliotēku moderno pakalpojumu vides izpētes nolūkā kā normatīvā informācijas bāze analizēti valsts līmenī pieņemti dokumenti, kas nosaka bibliotēku darba stratēģisko virzību. To skaitā:

- Valsts vienotās bibliotēku informācijas sistēmas koncepcija (5).

Koncepcijas mērķis - izveidot saskaņotu valsts un publisko bibliotēku sistēmu, kas nodrošinātu iespēju apkopot, saglabāt un sistematizēt informāciju, sniegt pieeju tai un izmantot informācijas tehnoloģijas universālā informācijas pakalpojuma sniegšanai.

- Nacionālā programma „Informātika” (32);
- Valsts kultūrpolitikas vadlīnijas 2006.-2015. gadam (58);
- Nacionālā programma „Kultūra”. 2000-2010. Apakšprogramma „Bibliotēkas” (4).

Kā normatīvas vadlīnijas izmantotas Alexandria Manifesto on Libraries, the Information Society in Action. Adopted in Alexandria, Egypt, Bibliotheca Alexandrina, on 11 November 2005 (2) un Starptautiskās bibliotēku asociāciju un institūciju federācijas (IFLA), (*International Federation of Library Associations and Institutions*) Digitālo uzziņu vadlīnijas (56).

### **Empīriskā bāze**

Maģistra darbs par informācijas pakalpojumiem hibrīdbibliotēku vidē, jo īpaši saistībā ar pakalpojumu statusu Latvijā, galvenokārt balstīts uz bibliotēkās strādājošo profesionālo bibliotekāru zināšanām un pieredzi šajā jomā. Viņu kā ekspertu praktiskā pieredze ir vērtējama kā izziņas avots par informācijas pakalpojumiem Latvijas bibliotēkās, to attīstības tendenču izvērtējumam un salīdzinājumam ar ārvalstu bibliotēkās aprobēto pieredzi. Augsta līmeņa bibliotēku profesionāļi un nozares vadības līmeņa speciālisti piedalījās un atbildēja uz maģistra darba ietvaros izvēlētajās socioloģiskās pētniecības metodes – intervijas, sagatavotiem jautājumiem. Intervijas jautājumi ir pētnieces oriģināli izstrādāti divām atšķirīgām grupām – augsta līmeņa bibliotēku profesionāļiem un nozares vadības līmeņa speciālistiem (skat. 4. – 15. pielikumus).

Eksperti izvēlēti to Latvijas bibliotēku vidū, kuru darbība šobrīd vērsta hibrīdbibliotēku modeļa virzienā. Tās ir bibliotēkas, kuru krājumā ir gan tradicionālie, gan elektroniskie resursi un kas sniedz saviem lietotājiem pakalpojumus elektroniskā formā. Intervijas respondenti ir nozares profesionāļi no deviņām Latvijas bibliotēkām, kuras šobrīd ir izvēlējušās hibrīdbibliotēkas attīstības modeli, un trim ar bibliotēkzinātnes nozari saistīti vadības līmeņa speciālisti. Izvēlēto bibliotēku vidū ir divas valsts nozīmes bibliotēkas - Latvijas Nacionālā bibliotēka, Latvijas Akadēmiskā bibliotēka; trīs publiskās

bibliotēkas – Rīgas centrālā bibliotēka, Ventspils bibliotēka, Valmieras bibliotēka; nozaru specializētās bibliotēkas – Latvijas Republikas Saeimas bibliotēka, Latvijas Bankas bibliotēka; augstskolu bibliotēku vidū minama Juridiskās augstskolas bibliotēka, kā arī Latvijas Skolu bibliotēku asociācija. Bibliotēku nozares speciālistu vidū minami Latvijas Republikas Kultūras ministrijas Kultūrpolitikas īstenošanas departamenta Bibliotēku nodaļas speciālists, Valsts aģentūras „Kultūras informācijas sistēmas” speciālists un inženierzinātņu doktors Edvīns Karnītis. Respondenti pārstāv dažāda tipa bibliotēkas: valsts nozīmes, publiskās, mācību iestāžu un specializētās bibliotēkas, kuras šobrīd sasniegušas zināmu attīstības pakāpi hibrīdbibliotēkas modeļa virzienā, kā arī vadības līmeņa speciālisti, kuru ieguldījums nozares attīstībā vērtējams kā nozīmīgs. Līdz ar to respondentu izvēle vērtējama kā reprezentatīva. Intervijās gūtie dati izmantoti kā informācijas avots par Latvijas bibliotēkas stāvokli un attīstības tendencēm maģistra darbā izvirzītās hipotēzes pierādīšanai.

### **Koncepcija**

Bibliotēku vides attīstību lielā mērā nosaka modernās informācijas tehnoloģijās balstīta informācijas resursu un pakalpojumu daudzveidība tiešsaistē lokāliem un attālinātiem lietotājiem. Latvijā priekšnoteikumus kvalitatīva universālā informācijas pakalpojuma attīstībai nosaka VVBIS darbība, sekmējot bibliotēku attīstību un koordināciju valsts līmenī. Elektroniskie resursi jau šobrīd ieņem nozīmīgu vietu Latvijas bibliotēku krājumos. To pilnvērtīga izmantošana un pieejamība katram sabiedrības loceklim būs atkarīga no bibliotēku prasmes risināt informācijas pakalpojumu integrācijas un informācijas komunikācijas tehnoloģijas izmantošanas jautājumus.

### **Izpētes pakāpe, novitāte**

Jēdziens „hibrīdbibliotēka” ir salīdzinoši jauns, tā izpratne vēl tikai veidojas. Šāda tipa bibliotēku attīstības pakāpe visā pasaulē vērtējama neviendabīgi, īpaši tas attiecināms uz Latvijas bibliotēkām. Profesionālā informācijas vidē ārvalstīs ir publicēti pētījumi, kuros analizēta informācijas pakalpojumu attīstība bibliotēkās, vairākos no tiem jēdzienam hibrīdbibliotēka tiek lietots sinonīms digitālā bibliotēka. Maģistra darba izpētes gaitā analizēti ārvalstīs izdoti pieredzes avoti, kuros izklāstīta aplūkojamā tēma - informācijas pakalpojumi hibrīdbibliotēkās. To skaitā sekojoši izdevumi:

- **Chowdhury, G.G.** *Introduction to Digital Libraries*. London (12). Izdevumā vispusīgi aplūkotas hibrīdbibliotēka un digitālā bibliotēka, izceltas to kopīgās un atšķirīgās iezīmes. Sniegts pārskats par elektroniskiem pakalpojumiem;
- **Holt, G., E.** *Customer Self Service in the Hybrid library* (23). Grāmatā aplūkoti attālināti informācijas pakalpojumi hibrīdbibliotēkās, kuru piedāvājums saistīts ar elektronisko katalogu;
- **Gorman, G.E.** *The Digital Factor in Library and Information Services* (20). Rakstu krājumā vispusīgi atspoguļoti hibrīdbibliotēkas modeļu attīstības aspekti un uz lietotājiem orientētas bibliotēkas vides attīstība.

Kā pieredzes avoti darba gaitā aplūkoti arī virkne žurnālu rakstu, kuros analizēti pirmie hibrīdbibliotēku projekti un elektroniskie informācijas pakalpojumi, atbilstoši hibrīdbibliotēkas modelim. To skaitā sekojoši raksti: **Rusbridge, C.** *Towards the Hybrid Library* (49); **Pinfield, S.** *Realizing the Hybrid Library* (44); **Brophy, P.** *Towards a Generic Model of Information and Library Services* (8).

Latvijā bibliotēkzinātnes nozarē ir publicēti atsevišķi nelieli pētījumi, jo hibrīdbibliotēkai atbilstoša vide vēl tikai veidojas. Maģistra darbs „Informācijas pakalpojumi hibrīdbibliotēkās” ir iecerēts kā vispusīga pieejamās informācijas analīze un Latvijas bibliotēku situācijas izvērtējums virzībā uz integrētu informācijas pakalpojumu izveidošanu, saskaņā ar hibrīdbibliotēkas modeli. Veikta pasaules bibliotēku pieredze hibrīdbibliotēkas pakalpojumu jomā. Vēlamo attīstības virzienu definēšana Latvijas bibliotēku informācijas pakalpojumu vidē ir uzskatāma par maģistra darba novitāte nozares pētījumu laukā.

### **Pētījuma objekts un priekšmets**

Maģistra darba centrā kā pētījuma objekts ir informācijas pakalpojumi. Pētījuma priekšmets ir hibrīdbibliotēku informācijas pakalpojumu sistēmas attīstība.

### **Pētījuma mērķi un uzdevumi**

Maģistra darba pētījuma mērķis, analizējot informācijas pakalpojumus hibrīdbibliotēkās, noteikt to lomu un attīstības iespējas Latvijas bibliotēkās.

Pētījuma uzdevumi ir:

- veikt teorētisko avotu studijas par informācijas sabiedrības attīstības zinātniskiem jautājumiem;
- studējot pieredzes informācijas avotus iepazīties ar hibrīdbibliotēku darbu ārvalstīs, to skaitā Lielbritānijā, Dānija, Zviedrijā, Vācijā, ASV;
- analizēt informācijas pakalpojumus hibrīdbibliotēkās;
- izzināt situāciju Latvijā bibliotēku pakalpojumu attīstības jomā;
- izdarīt secinājumus par hibrīdbibliotēkām raksturīgo informācijas pakalpojumu sistēmas attīstības tendencēm Latvijā.

## **Hipotēze**

Informācijas pakalpojumu sistēmas ieviešana atbilstoši hibrīdbibliotēkas modelim Latvijas bibliotēku vidē, ļaus realizēt VVBIS koncepcijā izvirzīto mērķi – saskaņotas valsts vienotās bibliotēku informācijas sistēmas izveidi, nodrošinot universālu informācijas pakalpojumu katram sabiedrības loceklim.

## **Pētniecības metodes**

Maģistra darbā socioloģisko datu ieguvei kā pētniecības metode izmantota intervija. Teorētisko avotu analizē balstīta izpratne par informācijas sabiedrības zinātniskām atziņām. Hibrīdbibliotēku pakalpojumi pētīti, studējot pieredzes informācijas avotus. Oficiālās nostādnes informācijas pakalpojumu jomā noskaidrotas, iepazīstoties ar normatīvo bāzi Latvijā un starptautiskām vadlīnijām bibliotēku un informācijas zinātnes jomā, saistībā ar jauno pakalpojumu attīstību.

## **Darba struktūra**

Maģistra pētījuma darba saturu veido piecas nodaļas. Pirmajā nodaļā vispusīgi aplūkotas hibrīdbibliotēkas, izzināts tām raksturīgais, to struktūra, krājums, noteiktas galvenās to atšķirības no tradicionālajām bibliotēkām. Otrā nodaļa veltīta lietotājiem, sīkāk analizējot mērķauditoriju un tai pieejamo pakalpojumu vidi. Trešajā nodaļā analizēti hibrīdbibliotēku pakalpojumi, nosakot to klasifikāciju un raksturīgākās īpašības. Ceturtajā nodaļā aplūkota tā pakalpojumu grupa, kuras attīstību nosaka elektroniskās informācijas resursu daudzveidība un novitātes, kuras lielā mērā izriet no informācijas tehnoloģijām bibliotēkās. Piektā nodaļa veltīta kvalitatīvā pētījumā iegūto datu vispusīgai analīzei.

# 1. HIBRĪDBIBLIOTĒKA – JAUNA TIPA BIBLIOTĒKA

Mūsdienās moderna bibliotēka ir institūcija, kas piedzīvo nemītīgas pārmaiņas, kurās noteicoša loma ir informācijas komunikācijas tehnoloģijām. Formālās koncepcijas izpratnē bibliotēka ir un paliek nemainīga kā organizēta un pieejama informācijas resursu kolekcija. Kā zināšanu krātuve kibertelpā bibliotēka manifestējas tās formu daudzveidībā: šo daudzveidību apliecina pasaules bibliotēku prakse. Tradicionālā bibliotēka top par hibrīdbibliotēku, integrējot elektroniskos resursus un pakalpojumus. Informācijas resursus papīra formā aizstājot ar elektroniskajiem, bibliotēka top digitāla jeb virtuāla.

## 1.1. Jēdziena „hibrīdbibliotēka” skaidrojums

Kopš 20. gadsimta 90. gadu vidus bibliotēkzinātnes nozarē dominē jauns jēdziens „hibrīdbibliotēka”. Sākotnēji tas apzīmēja vairāku Lielbritānijas akadēmisko bibliotēku hibrīdbibliotēku projektus. Termina „hibrīdbibliotēka” lietojums pirmo reizi dokumentēts 1996. gadā, to ierosināja Lielbritānijas zinātnieks Ričards S. Satons (*Richard S. Sutton*) un turpināja attīstīt Kriss Rasbridžs (*Chriss Rusbridge*) no Varvikas Universitātes. Jēdziens izmantots arī kā sinonīms jēdzienam „digitālā bibliotēka”. Profesionālajā literatūrā atrodami divējādi jēdziena skaidrojumi. Pirmajā ņemts vērā bibliotēkas novietojums, no kā izriet, ka hibrīdbibliotēka ir fiziska bibliotēka, kura piedāvā integrētu pieeju visa veida resursiem neatkarīgi no to formāta un novietojuma. Otrs skaidrojums saskan ar izpratni par hibrīdbibliotēku kā bibliotēku, kurā elektroniskie informācijas pakalpojumi integrēti kā saskaņots kopums, neatkarīgi no to atrašanās vietas (25).

ASV līdzīga nozīme ir terminam „bibliotēkas vārteja” (*Gateway Library*). Šāda termina pamatā ir informācijas pakalpojumu piegādes noformējums – vārteja nav jāuztver kā vieta, kur pati bibliotēka atrodas, bet gan kā informācijas piekļuves punkts. Bibliotēka tādejādi institucionālā un praktiskā nozīmē eksistē gan fiziski, gan virtuāli (12). Ričards de Gennaro (*Richard de Gennaro*) Hārvardas Universitātes bibliotēkā, skaidrojot vārtejas ideju, atzīmē, ka bibliotēkas vārtejas gadījumā tehnoloģijas nekādi nemazina grāmatu krājuma nozīmi. Drīzāk vārteja ir instruments, kas nodrošina piekļuvi bibliotēkas tradicionālajam fondam, kas ir bibliografēts elektroniski. Vārteja un hibrīdbibliotēka ir viens un tas pats (49).

Jēdziena skaidrojumu daudzveidību iespējams apvienot secinājumā, ka hibrīdbibliotēka nodrošina piekļuvi dažāda tipa informācijas materiāliem, un hibriditātes

pamatelements, raugoties no lietotāja puses, ir vienkārša, unificēta piekļuve informācijai uz visa veida nesējiem (25).

Zinātnieki no Lielbritānijas universitātēm, kuru bibliotēkas iesaistījās vienā no pirmajiem hibrīdbibliotēku projektiem eLib Elektroniskās bibliotēkas (*Electronic Libraries*) programmā, 1998. gadā pauž pārliecību, ka pārredzamā nākotnē pasaulē vadošās būs hibrīdbibliotēkas, kuras integrēs tradicionālās un elektroniskās bibliotēkas. Noteicošs šādai hipotēzei ir skaidrojums, ka hibrīdbibliotēka ir konvencionālās un elektroniskās bibliotēkas apvienojums, tajā elektroniskie un tradicionālie informācijas resursi tiek lietoti vienlīdzīgi.

Hibrīdbibliotēka ir veidota savienojot tehnoloģiskos procesus, kuri nāk no dažādiem avotiem, reāli darbojošās bibliotēkas kontekstā (22). Tā integrē sistēmas un pakalpojumus kā elektroniskā, tā tradicionālā vidē. „Harrod`s Librarian`s Glossary and Reference Book” rodams līdzīgs hibrīdbibliotēkas skaidrojums - hibrīdbibliotēka ir bibliotēka, kas nodrošina pakalpojumus jauktā veidā, elektroniskā un tradicionālā vidē. Termins atvasināts no eLib projekta, kurā izpētīta informācijas izguve un piegāde virtuālā vidē. (49).

Zinātnieki izvirza viedokli, ka „jēdziens hibrīdbibliotēka atspoguļo tādas bibliotēkas pārmaiņu statusu, kura šodien vairs nav tradicionāla, bet nav pilnībā digitāla”. Šādu viedokli pārstāv zinātnieki Daniels Smitsons un Čārlzs Openheims (*Daniel Smithson, Charles Oppenheim*, Lofboro Universitāte), K. Rasbridžs (12, 6.,7. lpp.). No iepriekšminētā izriet, ka digitālās bibliotēkas operē ar digitāliem resursiem, savukārt hibrīdbibliotēkas izmanto abus - kā tradicionālos, tā arī digitālos informācijas resursus. Pasaules bibliotēku prakse rāda, ka ne vienmēr bibliotēkas stingri atbilst noteiktai definīcijai, piemēram, Kalifornijas Universitātes digitālā bibliotēka un Nanaijangas Tehnoloģiju universitātes digitālā bibliotēka patur nosaukumu digitālā bibliotēka, tomēr izmanto un komplektē arī tradicionālos informācijas resursus.

Pēdējos gados arvien biežāk norit diskusijas par to, kas ir hibrīdbibliotēka. Kā klasisks piemērs tiek izmantota K. Rasbridža definīcija : „Hibrīdbibliotēka ir veidota kā plaša spektra tehnoloģiju un resursu apvienojums bibliotēkas vidē, un tās pētniecības objekts ir integrētās sistēmas un resursi tradicionālā un elektroniskā vidē. Hibrīdbibliotēkai jānodrošina integrēta piekļuve visa veida resursiem, lietojot tehnoloģiju daudzveidību no digitālās bibliotēkas vides un dažādiem medijiem”<sup>1</sup>(9, 52. lpp.).

---

<sup>1</sup> Šeit un tālāk autores tulkojums

Bibliotēku vidē attīstība nenoliedzami ir vērsta uz elektronisko resursu dominanti pār tradicionālajiem, tomēr, neraugoties uz priekšrocībām, abu modeļu bibliotēkās ir novērojami arī zināmi trūkumi. Tradicionālās bibliotēkas modeļa bibliotēkā tie ir sekojoši:

- informācijas vienības garantētas ierobežotam skaitam lietotāju vienlaikus;
- atbilstoši lietotāju interesēm iespējams nodrošināt bibliotēkas krājumā ierobežotu informācijas vienību kopiju skaitu;
- informācijas resursu apstrāde aizņem ilgu laiku, jo tajā iesaistītas vairākas institūcijas (autori, izdevniecības, izplatītāji, bibliotēkas);
- augstas izmaksas saistībā ar fizisko vienumu uzglabāšanu un apkopi;
- bieži lietotie izdevumi ātri nolietojas.

Hibrīdbibliotēkas modeļa trūkumus iespējams izteikt ar sekojošām pazīmēm:

- resursu kvalitāte bieži ir nenoteikta vai nezināma;
- pārlūkošana vienuma līmenī ir sarežģīta, jo datoru displeji ir orientēti pārlūkošanai pa lapām;
- modeļa ekonomiskais efekts atkarīgs no piekļuves ierobežojumiem, kurus nosaka piegādātāji. Elektroniskais saturs bieži nevar būt bibliotēkas īpašums;
- nevar būt vienprātība attiecībā uz obligātā eksemplāra statusu;
- bibliotekāriem trūkst sociālā saskarsme ar lietotājiem, jo viņu informācijas meklējumi norit attālināti.

Pārredzamā nākotnē arī tradicionālās bibliotēkas nozīme nemazināsies. Abu bibliotēku modeļiem ir gan trūkumi, gan priekšrocības. Elektronisko resursu un tehnoloģiju progress ir acīm redzams (44). Hibrīdbibliotēka šodien atrodas attīstības fāzē, tā kombinē fizisko un tīklā balstītu bibliotēku. Fiziskā nozīmē tā ir klasiska bibliotēka: krājums, vieta studijām un zinātniskai darbībai, apkalpojošais personāls, kurš rūpējas par krājuma attīstību un nodrošina informācijas pakalpojumus. Tajā pašā laikā satura ziņā tā ir drukātu un elektronisku visa veida materiālu kombinācija, kas nodrošina uzziņu pakalpojumus. Publiskai bibliotēkai mūsdienās ir pieaugoša loma mūžizglītībā. Fiziskā satikšanās vieta – ēka un tās saturs vēl aizvien ir nozīmīgi (34).

Bibliotēku un informācijas zinātnes pētnieku debatēs par hibrīdbibliotēkas attīstību ir izvirzīti vairāki modeļi, pēc kuriem iespējams virzīt praktisko darbību. Tradicionālā bibliotēka ir vispārzināms modelis, un ir svarīgi attīstības gaitā nezaudēt visas priekšrocības, ko tas satur. Zināšanu modelis priekšplānā izvirza bibliotēku kā zināšanu moderatoru, informācijas arhitektūras modelī izteikta īpašā datu plūsmas automatizētā organizācija, kurā bibliotēkai ir brokera loma starp informācijas avotu un gala lietotāju.

Bibliotēka tikpat labi var būt portāls, kas ir kā vārteja piekļuvei daudzveidīgiem informācijas resursiem. Mūsdienās ir moderni dēvēt bibliotēku kā atmiņas institūciju, kas blakus muzejiem, arhīviem un galerijām ir vienlīdz atbildīga par garīgā mantojuma saglabāšanu un nodošanu nākamajām paaudzēm. Īpaša nozīme ir bibliotēkai kā mācību centram. Informācijas resursiem ir būtiska nozīme izglītībā, un bibliotēkām ir lieliska iespēja atrast savu specifisku nišu apmācības procesa ķēdē. Bibliotēka ir kā interešu kopienas resurss. Bibliotēkām ir visas iespējas atbalstīt sabiedrības nepieciešamību rast atbilstošu vietu savstarpējai komunikācijai, informācijas ieguvei un informācijas transformācijai par zināšanām.

## **1.2. Jēdziena „digitālā bibliotēka” skaidrojums**

Nozares informācijas avotos blakus jēdzienam „hibrīdbibliotēka” bieži izskan termins „digitālā bibliotēka”. Nereti hibrīdbibliotēka un digitālā bibliotēka tiek lietoti kā sinonīmi. Elektronisko informācijas resursu klātbūtne bibliotēkā un pakalpojumi tiešsaistē ir iemesls tam, ka hibrīdbibliotēka un digitālā bibliotēka tiek uztverta kā viena tipa bibliotēkas. Bieži jēdziena „digitālā bibliotēka” skaidrojumā sniegta norāde uz terminu „hibrīdbibliotēka”.

Digitālo bibliotēku un hibrīdbibliotēku izveide sakņojas atsevišķos projektos, turklāt vairākos no tiem paralēli veidojušās hibrīdbibliotēkas un digitālās bibliotēkas iezīmes, piemēram, projektā eLib. Starp diviem bibliotēku modeļiem pastāv atšķirības, tās ir definētas nozares informācijas avotos. Eksistē divas pieejas digitālās bibliotēkas skaidrojumam. Viena no tām izriet no digitālā satura pieejas un izguves aspekta, otra fokusējas uz krājuma organizāciju un informācijas pakalpojumiem. Pirmo definīciju pārstāv informācijas tehnoloģiju speciālisti, otro – bibliotēku speciālisti (12). Digitālā bibliotēka ir konceptuāls nākotnes bibliotēkas modelis, kas fokusējas uz tādu pakalpojumu nodrošināšanu, kuri izriet no digitāla satura (49, 213. lpp.). International Encyclopedia of Information and Library Science rodams sekojošs digitālās bibliotēkas skaidrojums: „Tā ir organizācija, kas nodrošina resursus, ieskaitot specializētu rīku digitalizētu kolekciju piekļuvei, atlasei, to strukturēšanai, interpretācijai, nepārtrauktas integritātes nodrošināšanai” (25, 216.lpp. ). Bibliotēku un informācijas zinātnes tiešsaistes vārdnīcas ODLIS dotajā skaidrojumā teikts, ka digitālā bibliotēka ir bibliotēka, kurā ievērojama krājuma daļa ir pieejama mašīnlasāmā formā, digitālais saturs var glabāties lokāli vai arī ir pieejams attālināti (43). Definīcijā minētā daļa no krājuma satura mašīnlasāmā formā vienlīdz labi iederas arī hibrīdbibliotēkas skaidrojumā, jo hibrīdbibliotēka ir bibliotēka,

kurā pieejami divējādi resursu veidi, tradicionālie un elektroniskie jeb tādi, kuri pieejami mašīnlasāmā formā. Atšķirībā no hibrīdbibliotēkām, digitālām bibliotēkām ģeogrāfiskajā telpā izkaisītie avoti digitalizējot ļauj veidot vienotu veselumu – jaunu virtuālo krājumu, kāds dabā nepastāv nevienā no fiziskām bibliotēkām.

Rezumējot teorētiskajos avotos pieejamos skaidrojumus ir iespējams secināt, ka digitālā bibliotēka ir bibliotēka, kas, pārvarot attālumu, valodas un kultūras barjeras, izmantojot daudzfunkcionālas komunikāciju tehnoloģijas, kvalitatīvā un efektīvā veidā ļauj piekļūt cilvēces zināšanām. Digitālo kolekciju veidošana ir komplekss pasākums. Tās var saturēt informāciju jebkurā formā un formātā – teksts, audio, video, multimedīāls materiāls. Sarežģītāks ir jautājums par to informācijas resursu formāta definējumu, kuri pieejami tīmeklī vai elektroniskā bibliotēkā. Informācijas avotos šie resursi nosaukti gan par elektroniskiem, gan par digitāliem. Avotos, kuri skaidro ar digitālo bibliotēku saistītus jēdzienus, rodams skaidrojums, ka digitālai informācijai un elektroniskai informācijai nav principiālu atšķirību. Tās abas ir radušās pielietojot informācijas tehnoloģijas, piemēram, „dzimis digitāls” jēdzienā skaidrots, ka informācija kļuvusi digitāla, izmantojot skanēšanas metodi (43). Turpmāk tekstā konsekvences ievērošanai tiks lietots jēdziens „elektroniskā informācija”.

Pastāv vairāki veidi, kā grupēt digitālās bibliotēkas. Viens no veidiem iesaka dalīt tās pēc reģionālā principa, piemēram, ASV digitālās bibliotēkas, kuras uztveramas kā Digitālās bibliotēkas iniciatīvas DLI (*Digital Library Initiative*) sastāvdaļa, Lielbritānijas digitālās bibliotēkas, kuras izveidojās eLib projekta gaitā. Vēl ir iespējams izdalīt digitālās bibliotēkas, kuras veidojušās kā individuālas institūcijas, un digitālās bibliotēkas, kuras ir nacionālo bibliotēku un universitāšu daļa. Cits dalījums piedāvā sekojošu grupējumu:

- pirmās digitālās bibliotēkas, ELINOR, Gutenberg;
- institucionālo publikāciju digitālās bibliotēkas, ACM, IEL;
- digitālo bibliotēku projekti nacionālās bibliotēkās (Britu bibliotēka, ASV Kongresa bibliotēka, Kanādas digitālā bibliotēka);
- digitālās bibliotēkas universitāšu bibliotēkās (Berklijas Universitāte, Kalifornijas Universitāte);
- specializētās digitālās bibliotēkas (Aleksandrija, Informedia);
- digitālās bibliotēkas kā hibrīdbibliotēkas projektu sastāvdaļas HeadLine.

Digitālo bibliotēku skaits pasaulē ir ievērojams. Vairākas no tām ir izveidojušās ar mērķi nodrošināt piekļuvi specifiskiem dokumentu tipiem tiešsaistē, piemēram, ASV Virdžīnijas Tehniskās universitātes Tēžu un disertāciju digitālā bibliotēka NDLTD (*The Networked Digital Library of Theses and Dissertations*). Bibliotēkas mērķis ir nodrošināt ASV

universitāšu maģistratūras un doktorantūras studentiem visaptverošu piekļuvi tēzēm un disertācijām. Sākotnēji tas bija Virdžīnijas Tehniskās universitātes projekts, kam šobrīd pievienojušās daudzas ASV universitātes, veidojot federāciju (12).

Nacionālās bibliotēkas attīsta digitālo bibliotēku ar mērķi garantēt brīvpieeju retiem un vērtīgiem resursiem, nozīmīgām bibliotēkas kolekcijas daļām, vienlaikus nodrošinot oriģinālu saglabāšanu. Pasaulē ir jau ierasta prakse, ka nacionālās bibliotēkas uzņemas stratēģisku lomu digitālo bibliotēku veidošanā. Projektos parasti tiek izstrādāti sekojoši kritēriji: digitālo objektu atlases kritēriji, skenēšanas tehniskās prasības, vienotu metadatu standarti, datu glabāšanas prasības. Nacionālās bibliotēkas izvirza prioritātes digitalizējamo objektu grupām, parasti tie ir resursi, kam draud fiziska bojāeja, kultūrvēsturiski nozīmīgi materiāli, visbiežāk pieprasīti materiāli. Nacionālās bibliotēkas piedalās digitālo bibliotēku starptautiskos kopprojektos. Kā viens no tiem jāmin Eiropas Digitālā bibliotēka EDL (*European Digital Library*), kas apvieno 47 Eiropas nacionālās bibliotēkas. Tās mērķis ir piedāvāt vienotu pieeju dažādās valstīs izstrādātajām digitālajām kolekcijām. Internetā ir pieejams EDL portāls. Lai nodrošinātu sekmīgu iekļaušanos EDL portālā, bibliotēkas digitālo objektu aprakstīšanai izmanto vienotus metadatu elementus un informācijas iegūšanas protokolu OAI - PMH Atvērtās arhīvu iniciatīvas protokolu metadatu rasmošanai (*Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting*) (38).

Lielbritānijas hibrīdbibliotēkas projekta eLib ietvaros izveidojās digitālā bibliotēka. Tā piedāvāja plaša spektra meklēšanas iespējas ar pārlūkošanu pa priekšmetiem, institūcijām, kolekcijām vai arī, izmantojot personālo priekšmetu vietni, tā saukto personālo informācijas vidi. Personālā informācijas vide ir viena no digitālās bibliotēkas raksturīgām iezīmēm. Lietotājam veicot reģistrāciju, sistēma automātiski izveido informācijas lapu ar priekšmetu, kas atbilst lietotāja interesēm. Priekšmeta lapa ļauj lietotājam pielāgot šo lapu un izveidot savu personālo informācijas lapu. Uz personalizāciju vērsta pieeja iezīmēja veidu, kā lietotājs digitālās bibliotēkas saskarnē strādā personālā informācijas vidē (12).

### **1.3. Bibliotēka 2.0**

Bibliotēka 2.0 (L2) ir ļoti jauns jēdziens, kurš akadēmisko bibliotēku vidē, saistībā ar hibrīdbibliotēku, figurē kopš 2005. gada un apzīmē jaunu bibliotēkas modeli. Pirmo reizi tas pieminēts diskusijas sesijā 2004. gadā Web 2.0 konferencē, kurā uzsvērtā tehnoloģiju un interneta nozīme informācijas sabiedrības attīstībā. Web 2.0vai Tīmeklis 2.0 ir sociālā komunikācija tīklā. Tā nozīmē decentralizāciju – dalīšanos ar uz personālajiem

datoriem izkaisītiem resursiem, piemēram, DC++, iTunes. Resursi tiek brīvi jaukti un radīti no jauna, lietotāji ne tikai lasa citu publicēto, bet arī pievieno tam savu saturu: paraugi atrodami tīmekļa vietņu blogos un komentāros, piemēram, draugiem.lv. Blogs ir interneta mājas lapa, kuru ir izveidojis tās autors (viens vai vairāki) un pievēršas konkrētiem tematiem, kuri liekas interesanti autoram. Blogs visbiežāk ir ziņu vai rakstu klāsts, kuri tiek rādīti hronoloģiskā sistēmā, sākot ar visjaunāko rakstu un beidzot ar vissenāko. Blogā ievietotās ziņas var būt ļoti dažādas. Tām var būt dienasgrāmatas raksturs, tie var būt domu graudi, plašas pārdomas par doto tēmu vai pat bilžu galerija. Tās var būt arī esejas, lietderīgi padomi, kulinārijas noslēpumi, kā arī atrastās ziņas un saites internetā. Dažas grupas, ģimenes vai draugu kompānijas veido savu blogu, kurā var apmainīties ar savām domām, tā ir viņu satikšanās vieta internetā. Blogi ir populāri arī biznesa sfērā. Tie kalpo informācijas apmaiņai, jaunu informāciju apguvei vai noder kā informācijas glabātuve. Izejot no pieņēmuma, ka mums katram ir kādas zināšanas, kurās varam būt eksperti, ir saprotams, ka blogi var tikt papildināti ar jaunu informāciju, kura vai nu papildina, komentē vai izlabo iepriekšēikto. Interneta enciklopēdijā Wikipedia un Amazon.com komentāru un atsauču piemēri apliecina, ka lietotāju piesaiste tiešām darbojas. Ikvienam Amazon.com lietotājam ir iespēja izlasīt cita lietotāja komentāru par konkrētu produktu, tas kalpo kā noderīga informācija. Par kolektīvajām zināšanām var kļūt arī tradicionālās bibliotekāru prasmes zināšanu sistematizācijā un klasifikācijā. Kā piemēru var minēt tīmekļa vietnē del.icious.us iespēja lietotājiem ievietot grāmatzīmēs jebkuru tīmekļa lapu un dalīties tajā ar citu lietotāju. Lietotāji šīs lapas apmeklē, lai redzētu, ko katalogizējuši citi. Pamatā šo vietņu lietotāji katalogizē tīmekli, katalogu ir iespējams integrēt ar personīgo mājas kolekciju.

Jēdzienu L2 bibliotēku videi ir radījis bibliotēkzinātnes speciālists un Gvinetas pavalsts publiskās bibliotēkas Tehnoloģiju pakalpojumu departamenta vadītājs Mihaels Kasei (*Michael Casey*), izvirzot priekšplānā mērķi pārveidot bibliotēku no informācijas piegādātāja uz komunikācijas partneri, kurā dominē rosinoša vide lietotāju aktīvai dalībai informācijas izmantošanas procesā. Jēdzienā ietverta koncepcija, ka bibliotēkām jābūt atbildīgām par lietotāja iespējām radīt, veidot, atrast, lietot, organizēt un dalīties ar informāciju. L2 ir bibliotēkas lietotājiem piedāvāto pakalpojumu pārveidošanas veids. Tā nodrošināta ar jaunajiem darba rīkiem, lai veidotu bibliotēkas telpu (kā virtuālo, tā fizisko) mijiedarbīgāku, sadarboties spējīgāku un orientētu uz sabiedrības vajadzībām. Tā veicina divpusējo sociālo mijiedarbību starp bibliotēkas personālu un tās lietotājiem. L2 prasa lietotāju līdzdalību un atbildes reakciju bibliotēkas pakalpojumu attīstīšanā un uzturēšanā (43).

Tehnoloģijas nav vienīgās, kas veido L2. Svarīga ir arī vide, kur satikties, un tā var būt gan fiziska, gan virtuāla. Virtuālā vide ir pieejama visu laiku, pēc formulas 24 /7/365. Tieši lietotājs nosaka, kad, kur un kā viņš mācīsies. Bibliotēkai 1.0 jaunā vide nozīmē jaunas programmas, iesaistot izklaidi, jaunus darba rīkus, jaunus pakalpojumus un jaunas mērķauditorijas. Turklāt decimālskaitlis 2.0 nozīmē arī pastāvīgas izmaiņas, kuras izriet no lietotāju līdzdarbības un atsauksmēm.

L2 nostādne bibliotēku vidē, jo īpaši saistībā ar hibrīdbibliotēkas modeli, ir uztverama kā iniciatīva veidot viengabalainu informācijas vidi, radīt integrētus informācijas pakalpojumus. Uz teksta bāzēta informācijas vide top multimedāla, kurā lielu nozīmi ieņem tiešs virtuāls kontakts starp bibliotekāru un lietotāju, piemēram, tērzēšanas uzziņu pakalpojums tiešsaistē.

L2 izpratnes pamatā ir Web 2.0 ideja. Tā ir iespēja radīt pakalpojumu, kura ietvaros ikviens var veidot savu vietni, piepildīt to ar saturu un, ar tehnoloģiju atbalstu, dalīties ar šo informāciju. Lietotāja vēlme ir saņemt informāciju, kas pieejama no jebkuras vietas vai lietojumslāņa (*application*). L2 krasi maina bibliotēkas ierasto informācijas nodrošināšanas ritmu. L2 koncepcijas pamatā ir bibliotēku spēja operēt ar informācijas pakalpojumiem, saskaņā ar šodienas lietotāju vajadzībām. Bibliotēkai jāpadara informācijas pakalpojumus pieejamus jebkur, kur lietotājs tos pieprasa. L2 prasa evolucionāras pārmaiņas plaša aptvēruma sistēmās, procesos, tā top par bibliotēku, kura ir jebkur un pārsniedz definējumu „bibliotēka bez sienām”, kas izsaka bibliotēku kā virtuāli brīvi pieejamu. Bibliotēka, sasniedzot L2 līmeni, veic praktisku soli informācijas biznesa jomā, kas nozīmē savlaicīga, autoritatīva konteksta un pakalpojuma nodrošinājumu, atkarībā no pieprasījuma, neatkarīgi no vietas un laika. Lietotājam tas nozīmē visaptverošu piekļuvi zināšanām, uzticamam informācijas saturam, pārbaudītām vērtībām.

L2 ir vērsta uz jebkādu barjeru nojaukšanu bibliotēkas resursu pieejamībā, tie var tikt lietoti vairākkārt, pievienojot jaunu saturu. Informācijas glabāšana katalogos, datu bāzēs un pieejas nodrošināšana no bibliotēku mājas lapām, noteiktiem datoriem vai īpašiem tīkliem neveicina piekļuvi tai L2 izpratnē. Piekļuves caurspīdīguma formula darbojas internetā, piemēram, Google ([www.google.com](http://www.google.com)), Amazon ([www.amazon.com](http://www.amazon.com)); tas nozīmē, ka bibliotēkas informācijas resursi jāpadara meklējami ar internetā pieejamiem līdzekļiem un vēl jo vairāk, vēlams to hārvestēšana jaunā lietojumslānī.

L2 pamats ir bibliotēkas vides maiņa no ierastās uz lietotāju centrētu vidi. Šāds pakalpojumu modelis sekmē mērķtiecīgas izmaiņas lietotāju sapratnē par bibliotēkas būtību. No bibliotēkas puses nepieciešama informācijas pakalpojumu attīstība un izpratne par lietotāja vajadzībām, no lietotāju puses vēlme iesaistīties un radīt tādas pakalpojumus,

kādus viņi vēlētos saņemt, gan tradicionālos, gan virtuālos. Sadarbība var reāli balstīties uz abpusēju sapratni, attīstītu saturisko un tehnoloģisko vidi, bibliotekāru zināšanām informācijas pakalpojumu piegādē un moderno tehnoloģiju lietojumā.

L2 atklātums paplašinās līdz ar tehnoloģiju un programmatūras lietojumu, ieskaitot bibliotēku informācijas sistēmu. Bibliotēku vēlme attīstību turpināt L2 modeļa virzienā saskaras ar bibliotēkas automatizētās informācijas sistēmas pielāgošanas problēmu. Bibliotēkai nepieciešams izstrādāt saskarni, kurā ērti sasaistīt bibliotēkas elektronisko katalogu un jauno lietotāju 2.0 Jautājums skar BIS, to iespējas ieviest Web2 idejas. Bibliotēkām parasti nav pietiekams tehnoloģiju apkalpojošais personāls un zināšanas jauninājumu ieviešanai esošajā sistēmā. Internetā brīvā pieejā iespējams atrast virkni šādu sviru, piemēram, Flickr, PBWiki. Tās definējamas kā lietojumslāņa programmu saskarnes API (*Application Program Interface*). Ņemot vērā nepieciešamību pielāgot saskarni, ir labāk izstrādāt īpaši L2 vajadzībām modificējamas automatizētās sistēmas. (17).

Vairākas bibliotēkas, negaidot līdz sistēmu izstrādātāji piegādās atbilstošus produktus, saviem spēkiem centās ieviest jauninājumus esošajās BIS. Kā piemēru jāmin ASV Ročesteras Universitātes Endrjū Melona fonda atbalstīto projektu „Paplašinātais katalogs”, kura mērķis – atvērto resursu katalogs. Projekta plānā ietilpa kataloga pamata metadatu par bibliotēkas krājumu papildināšana ar metadatiem neierobežotam skaitam atbilstošu resursu. Vārds „paplašināts” projekta kontekstā ieguva divas nozīmes: pirmkārt, sistēmas pielāgošana metadatu shēmu daudzveidības ievadīšanai, kas savukārt nodrošinātu šķērsmeklēšanas iespējas tiešsaistē pieejamiem resursiem, otrā nozīme izriet no atvērtā resursa dabas, kas nosaka sistēmas kapacitāti integrēt datus, kuri nav BIS pamatdati. Projekta rezultātā katalogs kļūst kā paplašinātās iezīmvalodas XML (*Extensible Markup Language*) katalogs, kas paver iespējas meklēt ne tikai informāciju par bibliotēkas krājumā esošiem izdevumiem, bet arī par resursiem brīvā pieejā (16).

#### **1.4. Hibrīdbibliotēkas projekti**

Izskaidrojot termina „hibrīdbibliotēka” būtību, jāpiemin Lielbritānijas akadēmisko bibliotēku informācijas resursu un pakalpojumu integrācijas projekti, kuru pamatā ir hibrīdbibliotēkas modelis, un kuru apzīmēšanai radās šis termins. Pirmo reizi termins izskan, demonstrējot Lielbritānijas Informācijas sistēmas kopprojektu komitejas Joint Information System Committee JISC projektu 1997. gada martā. 1998. gada janvārī tika uzsākti pieci projekta eLib 3. fāzes hibrīdbibliotēku projekti: BUILDER, AGORA, MALIBU, HeadLine (Hibrīda elektroniska piekļuve un piegāde bibliotēku tīkla vidē),

HyLiFe (Hibrīdbibliotēka - nākotnes bibliotēka). eLib programma sastāvēja no trim fāzēm. Pirmā fāze tika uzsākta 1995. gadā un beidzās 1998. gadā, otrā fāze sākās 1996. gadā un ilga līdz 1998. gadam, trešā fāze sākās 1998. gadā un turpinājās līdz 2001. gadam. Programmu vadīja Kriss Rasbridžs, Varvikas Universitāte (49). Projektus vienoja mērķis nodrošināt pamatblokus jauna modeļa informācijas pakalpojumu radīšanai, kā arī garantēt lietotājiem iespēju veidot personālo informācijas telpu, kurā bibliotēkas organizē informācijas pakalpojumu piegādi. Hibrīdbibliotēkas attīstība katrā no projektiem izpaudās atšķirīgi, tomēr risinot līdzīgus jautājumus, kā, piemēram, autentifikācija, lietotāja profils, lietotāja saskarnes dizains, datu bāžu sasaistes izveidošana, digitalizācijas vadība, personāla attīstība.

HyLiFe un MALIBU koncentrēja savu darbību uz informācijas lietotājiem un viņu vajadzībām. Lietotāju vajadzību izpētes rezultāti bija noteicoši trīs līmeņa attīstības fāžu nospraušanai projektu rezultātu nodrošināšanai: progress, balstīts komunikācijā, lietotāju saskarnes izveidošana, raugoties no tehnoloģiskā un pielietojamības skatu punkta, apmācība jauno informācijas pakalpojumu izmantošanā. MALIBU projektā hibrīdbibliotēka uztverama kā tradicionālo un virtuālo pakalpojumu vide, kas atbalsta lietotāju profesionālās aktivitātes sākot no informācijas resursu izpētes līdz to piegādei. HyLiFe projekts fokusējās uz sekmīgu risinājumu meklējumiem, kā nodrošināt elektroniskās un tradicionālās informācijas piegādi, atbilstoši augstākās izglītības iestāžu bibliotēku pieprasījumam pārrēdzamā nākotnē.

HeadLine mērķis bija noformēt un īstenot hibrīdbibliotēkas modeli akadēmiskā vidē, nodrošinot piekļuvi plaša spektra materiālu klāstam neatkarīgi no to fiziskās formas no viena saskarnes punkta. HeadLine attīstīja Personālās informācijas vides koncepciju. Uz lietotāju centrēta moduļa pamatā bija atbalsts lietotāju darbam grupās, saskaņā ar interesēm, profilu un piekļuves tiesībām. HeadLine projekts fokusēja uzmanību uz datu autentifikāciju par lietotājiem un resursu piekļuves tiesībām, kā arī uz personas datu drošības aspektiem.

BUILDER bija institucionāls projekts, kas pievērsās hibrīdbibliotēkas modeļa attīstībai apmācības un izpētes kontekstā.

AGORA attīstīja hibrīdbibliotēkas vadības sistēmu (HLMS), lai nodrošinātu integrētu piekļuvi heterogēniem pakalpojumiem. Projekts operēja ar informācijas resursiem sociālo zinātņu nozarē, izmantoja kopsavilkumu un indeksu pakalpojumus, bibliotēku katalogus, datu bāzes un priekšmetu vārtejas (21).

Projekti elektroniskās vides piemērošanai informācijas lietotāju vajadzībām attīstījās arī ASV. 1994. gadā tika uzsākts Digitālās bibliotēkas iniciatīvas DLI (*DigitalLibrary Initiative*)

projekts, kuru organizēja ASV federālās valdības aģentūras: Nacionālais Zinātnes fonds NSF (*National Science Foundation*), Aizsardzības izpētes projektu aģentūra DARPA (*Defence Advanced Research Projects Agency*) un ASV Aeronautikas un kosmisko pētījumu pārvalde NASA (*National Aeronautics and Space Administration*). Projekta pamatmērķis nebija informācijas pakalpojumi bibliotēku lietotājiem, tas vērtējams kā zinātniska izpēte par informācijas tehnoloģiju attīstību pielietojumu drošības nolūkā. Iepretim Digitālās bibliotēkas iniciatīvas projektam, kura mērķis bija izpēte, Lielbritānijas projekts JISC pievērsās praktisku jautājumu risināšanai saistībā ar elektroniskās informācijas masīva pieaugumu un tehnoloģiju pielietojumu informācijas pakalpojumu jomā. JISC misija bija sekmēt informācijas sistēmu efektīvu izmantošanu, nodrošinot augstas kvalitātes nacionālā tīkla infrastruktūru augstākās izglītības jomā Lielbritānijā (49).

eLib projekta pamats bija publiskās pieejas attīstība. Paralēli tika izstrādātas komercsektora programmas un pakalpojumi. To vidū minami tādi produkti kā OCLC WebExpress, Fretwell Downing VDX Ex Libris, MetaLib/SFX. Produktu izstrādes mērķis bija nodrošināt bibliotēkām iespēju attīstīt individualizētu piekļuvi resursiem (34).

Starptautiskās digitālo bibliotēku izpētes programmas ir orientētas uz fundamentālu zināšanu apguvi un veicina tādu sistēmu radīšanu, kuras ir spējīgas operēt daudzvalodu vidē dažādos formātos un medijos, sociālos un organizatoriskos kontekstos. Kopprojektu pamatideja ir novērst darbību dublēšanos un izvairīties no fragmentētu digitālo sistēmu attīstības. 1998. gadā ASV Nacionālais zinātnes fonds NSF (*National Science Foundation*) izstrādāja priekšlikumu starpvalstu sadarbībai digitālo bibliotēku sistēmu jomā. Sadarbība izvērās starp NSF un JISC, un tā rezultējās vairākos projektos.

## **1.5. Secinājumi**

Bibliotēku vide ir radikāli mainījusies līdz ar moderno informācijas komunikācijas tehnoloģiju attīstību bibliotēku informācijas resursu un pakalpojumu jomā. Tradicionālās bibliotēkas apkalpošanas formas papildinājās ar jaunām iespējām, kas nodrošināja piekļuvi elektroniskiem informācijas resursiem un pakalpojumiem. Pārmaiņas bibliotēkzinātnes un informācijas nozarē noteica izmaiņas jēdzienu izpratnē. Tradicionālās un elektroniskās vides mijiedarbības raksturošanai ieviesās jēdziens „hibrīdbibliotēka”. Hibrīdbibliotēka ir bibliotēka, kurā apvienojas elektroniskie un tradicionālie informācijas resursi, un ar informācijas komunikāciju tehnoloģiju atbalstu, mērķtiecīgi tiek integrēti elektroniskie pakalpojumi. Sākotnēji jēdziens apzīmēja Lielbritānijas akadēmisko bibliotēku hibrīdbibliotēku projektus.

Jēdziens „digitālā bibliotēka” saistāms ar digitālās bibliotēkas projektiem. Informācijas avotos bieži jēdzieni „digitālā bibliotēka” un „hibrīdbibliotēka” minēti ar līdzvērtīgu nozīmi. Tie tiek lietoti kā sinonīmi. Tomēr starp šiem diviem jēdzieniem pastāv atšķirība. Digitālā bibliotēka ir bibliotēka, kurā ievērojamam daļa krājuma satura ir pieejama mašīnlasāmā formā. Digitālā bibliotēka, pārvarot attāluma, valodas un kultūras barjeras ar informācijas komunikācijas tehnoloģiju atbalstu ļauj piekļūt cilvēces zināšanām.

Kā novitāte ir parādījies jēdziens L2, lai apzīmētu jaunu elektroniskās bibliotēkas modeli. L2 ir vērsta uz jebkādu barjeru nojaukšanu bibliotēkas resursu pieejamībā, tie var tikt lietoti vairākkārt, pievienojot jaunu saturu. Informācijas glabāšana katalogos, datu bāzēs un pieejas nodrošināšana no bibliotēku mājas lapām, noteiktiem datoriem vai īpašiem tīkliem neveicina piekļuvi tai L2 izpratnē. Piekļuves caurspīdīguma formula darbojas internetā, piemēram, Google ([www.google.com](http://www.google.com)), Amazon ([www.amazon.com](http://www.amazon.com)), tas nozīmē, ka bibliotēkas informācijas resursi jāpadara meklējami ar internetā pieejamiem līdzekļiem. L2 pamats ir bibliotēkas vides maiņa no ierastās uz lietotāju centrētu vidi. Šāds pakalpojumu modelis sekmē mērķtiecīgas izmaiņas lietotāju sapratnē par bibliotēkas būtību.

Nozares informācijas avotos plaši tiek lietots jēdziens „elektroniskā bibliotēka”. Elektronisko informācijas resursu un pakalpojumu konteksts ļauj saprast, ka elektroniskā bibliotēka, lietota plašākā nozīmē ir gan hibrīdbibliotēka, gan digitālā bibliotēka, jo abās resursu un pakalpojumu saturs, un piekļuves bāze ir elektroniska. Pasaules bibliotēku prakse ir apliecinājums elektroniskās informācijas resursu un pakalpojumu integrācijai.

Nozīmīgu ieguldījumu hibrīdbibliotēkas modeļu attīstībā ir devuši Lielbritānijas akadēmisko bibliotēku informācijas resursu un pakalpojumu integrācijas projekti. Lielbritānijas JISC projekta programmas eLib 3. fāzes hibrīdbibliotēku projekti: BUILDER; AGORA; MALIBU; HeadLine un HyLiFe attīstīja hibrīdbibliotēkas pamatu gan teorētiskā, gan praktiskā nozīmē. Projektu galvenais panākums ir elektronisku informācijas resursu un pakalpojumu integrācija virtuālā vidē. Informācijas izguve un izmantošana lietotājam draudzīgā saskarnē bija projektu galvenā izpētes sfēra. Projektu rezultāti deva iespēju izvērtēt hibrīdbibliotēkas būtību un tās attīstības iespējas nākotnē.

Moderna mūsdienu bibliotēka nav iedomājama bez elektroniskā kataloga, elektroniskām datu bāzēm, virtuāliem informācijas pakalpojumiem. Hibrīdbibliotēku projektu apjomīgais izpētes darbs un praktiskā darbība ir veicinājuši informācijas pakalpojumus, elektronisko resursu integrāciju bibliotēkās

## **2. HIBRĪDBIBLIOTĒKAS INFORMĀCIJAS PAKALPOJUMU MĒRĶAUDITORIJA**

Lietotāji, bibliotēkas apmeklētāji, vienmēr ir bijuši bibliotēku uzmanības centrā. Bibliotēkas krājumus papildinot ar elektroniskiem resursiem un ieviešot virtuālus informācijas pakalpojumus ar moderno tehnoloģiju piedāvājumu, zūd fiziski apjaušamās robežas. Saikne ar bibliotēkas lietotāju iegūst virtuālas dimensijas. Attālināto lietotāju skaits ar katru gadu pieaug. Izmantojot tehnoloģiju piedāvātās iespējas veikt uzskaiti ar speciālu programmu palīdzību, par bibliotēkas apmeklējumu tīmekļa vietnē un informācijas resursu izmantošanu liecina vien statistiski dati, izpaliekot tiešajam kontaktam ar lasītāju. Neraugoties uz vispārējām tendencēm, bibliotēkām tomēr ir svarīgi apzināties, kam paredzēti tās resursi un pakalpojumi. Mērķauditorija bibliotēkai ir eksistenciāls jautājums, kas saistāms ar aktivitātēm, kuras tā veic informācijas resursu komplektēšanā un pakalpojumu attīstīšanā. Lietotājs ir mainījies līdz ar izmaiņām informācijas vidē, grāmatu lasīšana, iepretim informācijas meklēšanai, nostājas otršķirīgā pozīcijā. Bibliotēkas krājumu un pakalpojumu attīstība jāsāk ar mērķauditorijas definēšanu un tās informācijas vajadzību noteikšanu.

### **2.1. Informācijas lietotājs hibrīdbibliotēkas vidē**

Hibrīdbibliotēkas lietotāji iedalāmi divās grupās. Vienā grupā ir tie, kuri apmeklē bibliotēku un izmanto pakalpojumus – gan tradicionālos, gan elektroniskos bibliotēkā uz vietas. Otri – bibliotēku neapmeklē, bet izmanto tos pakalpojumus, kuri ir pieejami attālināti. Bibliotēka ir ieinteresēta kvalitatīvi apkalpot abas grupas, īpaši, ja ņem vērā, ka bibliotēkas attālinātajam apmeklējumam ir tendence pieaugt. Ne mazāk svarīgs apstāklis ir bibliotēkas nepieciešamība izdzīvot pārmaiņu procesā un konkurences apstākļos.

Jauna tipa bibliotēkā – hibrīdbibliotēkā aizvien vairāk sāk dominēt elektroniskie resursi. Izveidojas informācijas avoti jeb datoru punkti. Bibliotēkas statuss iepretim tradicionālajai izpratnei no lietotāju viedokļa ir izmainījies. Bibliotēka mūsdienu izpratnē ir ne tikai informācijas avoti, bet arī:

- vieta mācībām ar iespēju pieslēgt savu personālo pārnēsājamo datoru;
- multimediju centrs ar dažāda tipa mediju un iekārtām to izmantošanai;
- vieta darbam interešu grupās;
- apmācības punkts;
- atpūtas un izklaides vieta;

- bērnu stūrītis;
- kafējnīca ar iespēju vienlaikus tajā mācīties.

Bibliotēkas vidi, kurā vienlīdz labi darbotos visi iepriekš uzskaitītie komponenti, un lietotāji izmantotu viņiem sniegtās iespējas, varētu dēvēt par lietotājiem draudzīgu.

Elektroniskās informācijas resursi un tehnoloģiju progress ir informācijas pakalpojumu attīstošie faktori, kas nosaka jaunas iespējas lietotājiem: efektīvāks informācijas izvietojums un piegāde, plašāka piekļuve informācijas resursiem, pilntekstu meklēšanas iespējas, garāks bibliotēkas darba laiks (9, 93.lpp.). Izmaiņas bibliotēkas apkalpošanas sfērā ir modificējušas lietotāju vēlmes un vajadzības. Internets bibliotēkā veicina lietotājos izpratni par bibliotēku kā vienu no vietām, kurā ir garantēta informācijas meklēšana tīklā. Informācijas patērētājs mūsdienās ir aktīvs internetā piedāvātās informācijas izmantotājs, tomēr informācijas meklējums internetā nebūt nav vienīgais, ko bibliotēkas šodien ir gatavas piedāvāt lietotājam. Dzīves ātrums kopumā ir kļuvis intensīvāks. Elektronisko resursu daudzveidība sasniedz patērētāju ik uz soļa - kabeļu televīzija, apkalpojošās sfēras tiešsaistes pakalpojumi, filmas, mūzika mp3 formātā un citu formu ietekme strauji pieaug. Bibliotēkām nākas pierādīt zinātniskās informācijas nozīmi un atrast savu nišu iepretim internetā piedāvātai daudzveidībai. Elektroniskās informācijas laikmetā elektroniskie informācijas resursi ir viens no mehānismiem, ar kuru palīdzību piesaistīt lietotājus. Resursu nozaru aptvērums atkarīgs no bibliotēkas profila, savukārt ar to saistītie pakalpojumi izriet no sapratnes par informācijas lietotāja uzvedību un vajadzībām. Lietotāju uzmanības piesaistīšana kā virtuālā, tā fiziskā nozīmē ir šī brīža aktualitāte hibrīdbibliotēkas kontekstā. Lietotāji saskatīs bibliotēku vērtību atkarībā no tā, cik bibliotēkas prasmīgi informēs un mācīs lietotājus efektīvi izmantot digitālos resursus, un pratīs veidot viņu informacionālās vajadzības (9).

Dānijas Karaliskās bibliotēku un informācijas zinātņu skolas Tālākizglītības un konsultāciju daļas vadītāja Gitte Larsena (*Gitte Larsen*) LNB tālākizglītības centra rīkotajā seminārā „Sagatavošanās jaunām mainīgām lomām hibrīdbibliotēkās” puda viedokli, ka nākotnē bibliotēkām būs nepieciešams vairāk darbinieku nevis, lai apstrādātu bibliotēkas krājumu, bet gan jaunu pakalpojumu un produktu ieviešanai. Nepieciešams fokusēt darbību uz lasītāju informēšanu par jauniem pakalpojumiem un apmācīt viņus to efektīvā izmantošanā. Svarīgi ir apzināties, kas ir bibliotēkas lasītāji, kādus produktus un pakalpojumus viņi sagaida no bibliotēkas. Bibliotēku lasītāju statistikas dati Dānijā liecina, ka bibliotēkas apmeklētāju skaits pieaug, bet izsniegums sarūk. Aptuveni 30 % no bibliotēkas apmeklētājiem ir tikai apmeklējuši tās, neko nepieprasot un uz vietas nelasot. Lielākoties lietotāji izmanto elektroniskos resursus un to ir iespējams izdarīt arī attālināti

(29). Darbs pie lietotāju vides veidošanas ir radošs process, iespēju daudzveidība. Kā progresīva un ļoti svarīga metode atzīmējama lietotāju informācijapratības attīstīšana.

## 2. 2. Uz lietotāju orientēta bibliotēka

Informācijas vide kļūst sarežģīta pieaugošā progresijā. Lietotāja pārziņā ir nodots plašs izpētes lauks informācijas meklēšanas jomā un saskarnes iespēju daudzveidībā. Mainīgā informācijas vide un nemitīga jaunā apgūšana informācijas meklēšanas jomā ir veicinājusi tā saukto „uz lietotāju orientēto revolūciju”. Bibliotēku un informācijas zinātnes nozarē šāds pārmaiņas raksturojošs formulējums radies, pateicoties meklēšanas tehnoloģiju apjoma pieaugumam gala lietotājam, kurš informācijas meklēšanas jomā ir iesācējs. Jaunā lietotāja strauja izvirzīšanās meklēšanas eksperta lomā un vajadzības izmainīja prioritātes informācijas vidē. Zinātnieki attīstīja jaunus datu veidus, kuri daudz pilnīgāk raksturo lietotāja pieredzi ar informācijas meklēšanas sistēmām. Transakciju reģistri atver jaunu tiešsaistes datu vākšanas metodi, ar kuru iespējams izsekot lietotāja uzvedību meklēšanas vidē. Zināšanas par lietotāju vedināja jaunu uz lietotāju orientētu informācijas meklēšanas sistēmu un saskarņu attīstīšanu.

Jēdziena „uz lietotāju orientēta” (*user centered*) veidošanās pamatā ir bibliotekāru un informācijas speciālistu vēlme sniegt iespējami vairāk pakalpojumus gala lietotājiem – bibliotēku klientiem, studentiem, sabiedrībai kopumā. Izteikums „uz lietotāju orientēts” ir kļuvis par principu, kas ļauj definēt un izskaidrot bibliotēkas lietotāju uzvedību, meklējot informāciju virtuālā vidē (17).

Blakus minētajam jēdzienam ir izveidojušies vairāki citi ar līdzvērtīgu nozīmi, piemēram, „lietotājam draudzīgs” (*user friendly*), „uz lietotāju balstīts” (*user-based*), „uz lietotāju orientēts” (*user-orientated*). Terminā ietvertā filozofija aptver informācijas tehnoloģiju piedāvātās kvalitatīvās iespējas pielāgot bibliotēkas elektroniskās vides saskarni atbilstoši lietotāja ieradumiem un pieredzei. Virtuālās informācijas meklēšanas vides transformēšana ir informācijas tehnoloģiju speciālistu un programmētāju pārziņā. Pēdējos sešus gadus ārvalstīs izstrādātās bibliotēku informācijas sistēmās tiek iestrādāta uz lietotāju orientēta perspektīva. Uz lietotāju orientēta saskarne ietver fiziskus un konceptuālus komponentus, kā arī emocionālus komponentus, tādus kā emocijas un attieksme. Fiziskie komponenti ir tehniskās lietas, kas ļauj izmantot datoru, konceptuālie komponenti ietver informācijas atlasēšanas metodes, tādās kā komandvaloda, izvēlnes, tiešās darbības un reprezentācijas shēmas, ekrāna izskats, grafikas un teksta izkārtojums. Lai iepriekšminētie komponenti darbotos lietotāja labā, nepieciešams ņemt vērā arī lietotāja

emocionālās intereses, mērķus un motivāciju. Rezultātā lietotāju saskarnei ir jāatbilst fiziskām, psiholoģiskām un sociālām prasībām.

Sistēmas saskarni par draudzīgu lietotājam var dēvēt tad, ja tā atbilst sekojošiem principiem:

- viegli apgūstama (loģiska struktūra, attēlo darbības saskaņā ar lietotāja izziņas struktūru, saskaņota terminoloģija un operācijas);
- viegli lietojama (balstīta atpazīšanā, minimāla kompleksitāte);
- lietderīga (sistēmas lietošanas palīdzība, iespēja reģenerēties kļūdu gadījumā);
- caurlaides spēja (vienkārša ierasto operāciju secība, paaugstina lietotāja produktivitāti).

Tajā pašā laikā no informācijas tehnoloģiju profesionāļu puses izskan viedoklis, ka gala lietotāju problēmas sistēmu izmantošanā risināmas, attīstot viņu datorprasmes. Informācijpratības programmas, lietotāju instrukciju pakalpojumi jau vairākus gadu desmitus ir bibliotekāru pārziņā. Akadēmisko, publisko un skolu bibliotēku pamatzdevums ir apmācīt lietotājus līdz tādām līmenim, lai tie kļūtu par patstāvīgiem informācijas meklētājiem. (62).

Bibliotēkas lietotāji ir kļuvuši ievērojami prasīgāki, jo aizvien vairāk informācijas patērētājiem tiek kultivēta sapratne, ka klients ir noteicošais elements informācijas pakalpojumu sfērā. Lietotāji sagaida no bibliotēkām pielāgošanos un orientēšanos uz viņu vajadzībām. Viņi nāk ar vajadzību pēc aktuālas informācijas un nevēlas piedzīvot sarežģītus informācijas meklēšanas procesus, bet gan tikt apkalpoti un orientēti bibliotēkā vienkāršā veidā. Bibliotēkas stratēģijā jānedefinē pamatprincipi, kā realizēt uz lietotājiem orientētu vidi. Pirmkārt, sekojot mārketinga principiem, nepieciešams definēt bibliotēkas mērķauditoriju un veikt klientu aptauju. Sekmīgi risinot bibliotēkas un lietotāja attiecības, nepieciešams noteikt pakalpojumu standartus un komunikācijas veidus. Svarīgi izveidot pozitīvu vidi, kas nozīmētu, ka bibliotēka atbilstu virknei kategoriju: krājums un pakalpojumi orientēti uz lietotāju, piemēroti darba laiki, izstrādāti pakalpojumu standarti, ceļvedis patstāvīgam darbam bibliotēkā, interaktīvas darbības iespējas, kompetents personāls, draudzīga atmosfēra.

Uz lietotāju orientētas informācijas saskarnes radīšana un informācijas pakalpojumu nodrošināšana bija hibrīdbibliotēku projekta HyLiFe veiktās izpētes pamatā. Tas bija nepieciešams īpaši tādēļ, ka dažādām lietotāju grupām universitāšu izglītības vidē vērojama informācijas pratības, datorprasmju un informācijas vajadzību neviendabība.

Pētniecības projektā iegūtos datus projekta organizatori izmantoja, uzlabojot projekta gaitā radītās informācijas saskarnes, un veidoja informācijas sniedzēju mājas lapas.

Otrs eLib programmas hibrīdbibliotēkas projekts HeadLine izstrādāja bibliotēkas sistēmu, sauktu HeadLine personālā informācijas vide PIE (*Personal Information Environment*). PIE lietotājiem bibliotēkas tīmekļa vietnes lapā atspoguļoja tieši tos informācijas resursus, kuri atbilda viņu mācību kursu prasībām. Lietotājiem bija piekļuve arī citām tīmekļa vietnes lapām, kurās tika nodrošināta pieeja citiem bibliotēkas resursiem. HeadLine hibrīdbibliotēkas modulī tika uzkrāta informācija par bibliotēkas lietotājiem, personas dati un mācību programmas saturs. Šī informācija noderēja, piedāvājot piekļuvi atbilstoša priekšmeta informācijas resursiem. Lietotājiem ir iespējams veidot savu profilu, pielāgojot viņu personīgās PIE lapas, veidojot savas kolekcijas un daloties ar tām PIE lietotāju vidū (12).

### **2.3. Lietotāju uzvedība informācijas vidē**

Lietotāju uzvedība informācijas vidē šobrīd ir uztverama kā specifiska pētniecības sfēra. Nozīmīgu ieguldījumu tās izpētē devis Šefildas Universitātes informācijas zinātnu profesors Tomass Daniels Vilsons (*Thomas Daniel Wilson*). Uzskatu kopumā par informācijas lietotāja uzvedību izkristalizēta doma, ka katrs indivīds, kurš veic interaktīvas darbības ar informācijas sistēmu, ir cieši saistīts ar sociāli organizētu informācijas meklētāja pasauli. Uzdevumi, kurus indivīds – informācijas meklētājs realizē, lielā mērā ir atkarīgi no organizācijas modeļa, kādu indivīds izvēlas par paraugu (61). Lietotāja uzvedība vērtējama informācijas vajadzību un tās meklēšanas, apmaiņas un izmantošanas kopsakarībās. Informācijas uzvedības pētniecība ietiecas vairākās disciplīnās, piemēram, psiholoģijā, socioloģijā, vadības zinātnē, bibliotēkzinātnē un citās nozarēs.

Jēdzienu „informācijas vajadzības” nav viegli uztvert, ja raugās no viedokļa, ka tajā saskatāma atšķirība starp „vajadzību” un „vēlmi”, jeb starp „sajustu vajadzību” un „izteiktu vajadzību”. Šajā sakarā jāatzīmē, ka bibliotekāri parasti ir pārliecināti, ka viņi zina vislabāk, ko lietotājs vēlas. Bibliotekāru uzdevums ir mēģināt izprast informācijas vajadzības saskaņā ar pakalpojumu iespējām un apmierināt tās. Informācijas vajadzības eksistē, bet ne vienmēr tas nozīmē, ka informācija tiks meklēta. Pastāv virkne barjeru, kuras lietotājam traucē, sākot no vienkārša inertuma līdz formālām organizacionāla rakstura barjerām. Bez tam indivīds varētu meklēt informāciju formālā un neformālā veidā. Bibliotēka ierindojama formālo informācijas avotu rindā, bet ne vienmēr indivīds to būs izvēlējis kā pirmo. Informācijas meklētājam ir raksturīga virkne īpašību:

- vēlme saņemt informāciju tieši tagad;
- parasti trūkst laika informācijas atrašanai;
- informācijas meklēšana ir veikta neregulāri, meklētāja zināšanas par avotiem un to izmantošanu parasti ir nepietiekamas;
- informācija nodrošina emocionālās un izziņas vajadzības, tādēļ ne vienmēr tiek atklāts informācijas meklēšanas patiesais iemesls.

Sadarbība starp bibliotēku un informācijas lietotāju veidosies sekmīgi, ja bibliotekāriem pietiks pacietības izprast informācijas lietotāju un pašu procesu, kā lietotāju vajadzības apmierināmas. Pretējā gadījumā bibliotēka un tās sniegtie informācijas pakalpojumi var tikt ignorēti no lietotāju puses (37).

Lai radītu lietotājiem draudzīgu vidi, svarīgi ņemt vērā arī psiholoģiskos aspektus, tādus kā bailes un nedrošība, vēlme neizrādīt nezināšanu un citi. Havaju salu Universitātes profesore, Bibliotēku un informācijas zinātnes programmas vadītāja Diāna Nāla (*Diane Nahl*) veikusi pētījumu par lietotāju uzvedību informācijas vidē. Pētījumā izkristalizēta doma, ka informācijas psiholoģija ir organizēta un integrēta hierarhiskos līmeņos. Psihodinamiskās pieejas sākotne ir konflikta atrisinājuma meklējums sevī starp emocionālu nenoteiktību un izziņas neizpratni. Raugoties no šāda aspekta, informācijas videi vajadzētu būt īpaši atbalstošai, identificējot lietotāju specifiskās vajadzības. D.Nāla pārstāv viedokli, ka lietotāja spēja atrast vajadzīgo informāciju lielā mērā atkarīga no viņa attieksmes un motivācijas. Kopš informācijas sistēmu saskarnes ir kļuvušas globālas, informācijas tehnoloģiju un informācijas zinātnes speciālisti cenšas radīt noformējumu, kas nodrošinātu izvēlnes saskaņā ar lietotāju vajadzībām. (38, 3037. p.). Gala lietotāji vienmēr ir ieinteresēti saņemt atbildi, ne norādes, viņus mazāk interesē sistēmas specifika, dizains un elegance, datu struktūra. Gala lietotāji sagaida dokumentu piegādi, bet ne informācijas izguvi. Turklāt viņi labprāt sasniegtu mērķi informācijas meklēšanā ar iespējami mazākām pūlēm. Lietotāja dilemma ir nevis atrast informāciju, bet gan filtrēt informāciju. Iesācējs mūsdienu informācijas vidē vienmēr saskaras ar grūtībām informācijas meklēšanā, jo nav skaidra meklēšanas loģika un vokabulārā sistēma. Ideālā variantā lietotājiem draudzīgai saskarnei būtu jāatbalsta individuālā lietotāja kultūras atšķirības, emocionālo un izziņas specifiku (62).

Saskarnes draudzīgums, kā arī ērtas meklēšanas iespējas un navigācija parasti ir radītāji, kas ļauj lietotājam palikt konkrētā bibliotēkā vai otrādi, pēc nesekmīga apmeklējuma nekad tajā neatgriezties.

Kopš informācijas vide ir kļuvusi elektroniska, hibrīdbibliotēku uzmanības lokā ir attālinātie lietotāji un viņu informācijas vajadzības.

## 2. 4. Attālinātie bibliotēkas lietotāji

Hibrīdbibliotēka informācijas pakalpojumus veido saskaņā ar lietotāju informācijas vajadzībām. Lietotājs un viņa vajadzības laika gaitā mainās, un bibliotēkai ir jāseko līdz šīm pārmaiņām. Elektronisko resursu un moderno informācijas tehnoloģiju ierosinātās izmaiņas ir noteicošie faktori, kas rosina jaunu informācijas pakalpojumu piedāvājumu tiešsaistē un līdz ar to arī jauna veida lietotāja parādīšanos informācijas izguves sfērā. Attālā izmantošanā lietotājiem bibliotēka nodrošina piekļuvi tās tīmekļa vietnei, elektroniskajam katalogam, datu bāzēm, digitālai bibliotēkai, e-žurnāliem, dokumentu piegādes pakalpojumam un virknei citu pakalpojumu tiešsaistes režīmā.

Sabiedrības aktivizēšanās interneta izmantošanā ārvalstu bibliotēkās sākās pagājušā gadsimta 80. gados, Latvijā 90. gadu beigās. Šis process rosināja jaunas informācijas lietotāju grupas formēšanos informācijas patērētāju auditorijas vidē. Tai raksturīga pazīme ir fiziska attālinātība no bibliotēkas. Lai definētu šo lietotāju grupu, tika ieviests jēdziens „attālinātais lietotājs”, bez tam vēl ir sastopams jēdziens „virtuālais lietotājs” (62). Attālinātais lietotājs ir bibliotēkas klients, kas izmanto pakalpojumus, neienākot bibliotēkas ēkā. Atkarībā no līdzekļa ar kādu lietotājs sasniedz informāciju, iespējams izdalīt vairākas attālināto lietotāju apakšgrupas: atvieglotie attālinātie lietotāji un elektroniskās piekļuves attālinātie lietotāji. Atvieglotie attālinātie lietotāji ir tie, kuriem bibliotēka sagatavo informācijas materiālus pēc pieprasījuma. Šie lietotāji paši fiziski bibliotēku neapmeklē un nemeklē informāciju. Viņu vietā to izdara bibliotekārs. Viņi saņem gatavas informācijas paketes no bibliotēkām, kuras piedāvā šāda tipa pakalpojumu. Pie atvieglotiem attālinātiem lietotājiem pieskaitāmi neklātienē studenti, kuriem bibliotēkas piedāvā neklātienē informācijas piegādes pakalpojumu - uzziņu informācijas materiālus un mācību grāmatas. Šāda pakalpojuma ietvaros lietotājam nākas paļauties uz bibliotēkas precizitāti un gala rezultāta atbilstību viņa informācijas prasījumam. Šāda pakalpojuma forma ir visai izplatīta bibliotēku tīklā. Elektroniskā piekļuvē attālinātais lietotājs informācijas atrašanai lieto datoru. Bibliotēkas arvien vairāk resursus un pakalpojumus piedāvā tiešsaistē tīmekļa vietnē vai portālā, tādēļ attālināto lietotāju skaitam ir tendence pieaugt (62). Elektroniskas bibliotēkas lietotājs var būt jebkurš lietotājs, kam ir piekļuve internetam. Izdalāmi divi lietotāju tipi: tie, kuri labprātāk izmanto elektronisko pakalpojumu piedāvātās iespējas tā vietā, lai apmeklētu bibliotēku, savukārt otriem bibliotēka ir pārāk tālu, lai to būtu iespējams apmeklēt fiziski. Attālinātiem lietotājiem elektroniskā piekļuve ir īpaši svarīga, tā nodrošina iespējas saņemt nepieciešamos informācijas resursus. Attālinātais lietotājs, viņa specifiskās vajadzības un pakalpojumi,

kurus bibliotēkām nepieciešams attīstīt, ir nosacījums ievērojamām pārmaiņām bibliotēkas pakalpojumu attīstībai. Informācijas pakalpojumu mērķtiecīga attīstība plānoto rezultātu sasniegšanai izsakāma sekojošos pieņēmumos:

- vajadzību nodrošinājums un pieejamie informācijas avoti atbilst lietotāju informācijas vajadzībām;
- informācijas avotu piegāde notiek laikā un atbilstošā veidā;
- informācijas nodrošinājums ir atbilstoši augstā kvalitātē;
- lietotājiem ir piekļuve informācijas meklēšanas palīdzības rīkiem, ceļvežiem;
- lietotājam pieejama informācija par jauniem informācijas pakalpojumiem.

Informācijas piekļuve attālinātam lietotājam ir atkarīga no aparatūras un programmatūras, kādu bibliotēka lieto, kā arī no katra individuāla lietotāja informācijpratības un datorprasmēm. Aparatūra ietekmē informācijas pārraides ātrumu, datu lejupielādi un informācijas uzglabāšanu. Programmatūra savukārt nosaka saskarsmes efektivitāti starp informācijas nodrošinātāju bibliotēku un attālināto lietotāju. Attīstot elektronisku piekļuvi resursiem un pakalpojumiem, bibliotēkām jāņem vērā, ka soļi informācijas meklēšanā jāpasniedz iespējami vienkārši. Nereti gadās, ka bibliotēkas tīmekļu vietnēs savieto daudzveidīgas animācijas un grafiskos efektus, kas bieži apgrūtina zemas kapacitātes sistēmas darbību.

Veids, kā sasniegt atbilstošu pakalpojumu sistēmu attālinātiem lietotājiem, atkarīgs no bibliotēkas tipa, informācijas resursu aptvēruma un vistiešākā veidā no bibliotēkas lietotāja (37). Vairākas elektroniskās bibliotēkas citu vidū izceļas ar plašu globālu auditoriju. Liela daļa no tām ir brīvi pieejamas internetā, piemēram, Skaitļošanas tehnikas asociācijas digitālā bibliotēka (*Association of Computing Machinery Digital Library*), Tēžu un disertāciju digitālā bibliotēka tīklā (*Networked Library of Theses and Dissertations*), (skat. 2.1. att.). Šāda veida bibliotēku lietotāji variē ar daudzveidīgām informācijas vajadzībām.

### 2.1. att. *Tēžu un disertāciju digitālā bibliotēka tīklā*

Cits elektronisko bibliotēku tips orientējas uz definētām lietotāju grupām, piemēram, hibrīdbibliotēkas projekta HeadLine elektroniskā bibliotēka orientējas uz Londonas Ekonomikas skolas, Londonas Biznesa skolas un Hertfordšīras universitātes studentu informacionālo nodrošināšanu elektroniskā vidē.

Informācijas vajadzības formulējums meklēšanas logā bieži izrādās sarežģīta operācija. Tās veikšana atkarīga no tā, kā bibliotēka tīmekļa vietnē ir izkārtojusi resursus un meklēšanas rīkus. Elektroniskā vidē atrodami vairāki piemēri, kā elektroniskās bibliotēkas tuvina resursus lietotājam, piemēram, Tēžu un disertāciju digitālā bibliotēka tīklā piedāvā iespēju meklēt tēzes atlasītās universitātēs vai vienā universitātē. Grīnstonas digitālā bibliotēka ir ievietojuši tīmekļa vietnē vairākas kolekcijas, un lietotājam dota iespēja meklēt vienā noteiktā kolekcijā. Informācijas meklēšana attālināti ne vienmēr ir viegls uzdevums, īpaši jaunajiem lietotājiem. Vairākas sistēmas atbalsta atvieglotu informācijas meklēšanu. Lietotājs ieraksta atslēgas vārdu meklēšanas logā un sistēma veic šķērsmeklēšanu datu bāzēs, rezultātā tiek izgūts saraksts ar atbilstošākiem ierakstiem. Šādu pakalpojumu piedāvā datu bāze Dialog, DialIndex izvēlne ļauj meklēt vairākās datu bāzēs vienlaikus (12).

Lai noteiktu attālināto lietotāju apmierinātību ar bibliotēkas pakalpojumiem tiešsaistē, ir izstrādātas tīkla metrikas programmas, kas analizē lietotāju datus tīmeklī. Šīs programmas balstās uz lietotāju informācijas vizualizāciju jeb lietotājiem raksturīgās telpiskās informācijas transformāciju. Lietotāju dati tiek gūti caur URL adresēm, kuras tiek apmeklē, datora intertīkla protokolu IP (*Internet Protocol*), lietotāju datu identifikāciju, sīkdatnēm informācijas lietošanas ceļā. Elektroniskā teksta hipersaites ļauj identificēt katru lietotāja soli, kas tiek reģistrēts attiecīgajā serverī. Datu analīze ļauj izprast lietotāja ceļu elektroniskās informācijas tīklā, novērtēt tīkla infrastruktūru un tās efektivitāti. Bibliotēkām

šajā procesā ir svarīgi saprast attālinātā lietotāja attieksmi pret informācijas pakalpojumiem tiešsaistē (63). Kopš bibliotēkās pieaug elektronisko resursu apjoms un pakalpojumi tīklā, tīkla metrikas pieeju nākas pārskatīt un uzlabot. ARL Statistikas un mērīšanas komiteja nodarbojas ar jaunu programmu izstrādi tīkla metrikas uzlabošanai. Izmaiņas tīkla metrikas programmās tiek izstrādātas, ņemot vērā bibliotēku operācijas un pakalpojumus tiešsaistē. ARL E-metrikas projekts 2001 rekomendē uzskaitīt datus, kuri iekļaujas sekojošās kategorijās: lietotāja piekļuve elektroniskiem resursiem; tīkla resursi un atbilstošā infrastruktūra; tīkla resursu patēriņš; bibliotēkas digitalizācijas aktivitātes un rādītāju statistika. Tīkla resursu patēriņā iekļauj elektronisko resursu izcenojumu, bibliotēkas digitalizācijas aktivitātes uzrāda digitālo kolekciju skaitu un apjomu, rādītāju statistika ir kategorija, kurā uzrādīts lietotāju virtuālais apmeklējums, elektronisko resursu lietojuma transakcijas dati (39).

Moderna mūsdienu bibliotēka nav iedomājama bez attālināta lietotāja. Hibrīdbibliotēkai ir sagatavoti informācijas pakalpojumi tiešsaistē, ir iespējams piekļūt informācijas avotu pilntekstiem. Pateicoties tīkla metrikas programmām, ir iespējams identificēt attālinātos lietotājus pēc tīkla vietnes apmeklējuma. Lai arī bibliotekāri neredz lietotājus bibliotēkā fiziski, tīkla metrika ļauj izsekot viņu gaitām elektroniskā vidē.

## **2.5. Lietotājs 2.0**

Jauna informācijas lietotāju struktūra izveidojusies saistībā ar internetā piedāvātiem komunikācijas produktiem. Tiešsaistes masu komunikācijas telpa atrisina informācijas ieguves operativitātes un izmaksu jautājumus. Internets šai auditorijai ir kļuvis par globālām smadzenēm, kuras sastāv no mazāku grupu vai atsevišķu indivīdu radīta satura, tā sauktās blogosfēras. Blogosfēra ir jēdziens, ar kuru apzīmē tīmekļa žurnālus. Tie var būt vienkārši saišu saraksti un arī personīgās dienasgrāmatas. Blogi tiek veidoti lietotāju domu un internetā brīvi pieejamā satura apmaiņai (9). Jaunā lietotāja definēšanai no L2 atvasināms jēdziens „lietotājs 2.0”. Ar lietotāju 2.0 varētu apzīmēt noteiktu prasmju kopumu un pieredzi, un vienlaikus ap tūkstošgades miju dzimušu paaudzi, kurai datorprasmes ir pašsaprotama lieta. Šai paaudzei raksturīgi ir arī zināmi informācijas ieguves ieradumi: nevajag visu, bet vajag tūlīt. Raksturīgi meklēšanas paradumi, sākot no plašāka jēdziena, to pamazām sašaurinot un atkal paplašinot. Kā šīs lietotāju grupas saziņas piemēru var minēt mājas darbu kopēšanu no interneta( no darba uz darbu atkārtojas vienas un tās pašas kļūdas), arī dalīšanos ar referātiem, mūzikas datnēm un citiem dokumentiem internetā.

Bibliotēkai ir svarīgi apzināt šo lietotāju vajadzības un rast metodes, kā iesaistīt viņus nopietnā informācijas darbā. Ja šai auditorijai bibliotēka nekļūs par viņu esamības daļu tagad, tad tas var nozīmēt, ka ar laiku var pasliktināties ne tikai pētniecības, bet arī izglītības kvalitāte. Hibrīdbibliotēkai, ņemot vērā pieredzi un praksi darbā ar elektroniskiem resursiem un pakalpojumiem tiešsaistē, iespējams rast risinājumu šāda tipa lietotāju iesaistīšanai bibliotēkas vidē. Iedziļināšanās lietotāja uzvedībā un vajadzībās sekmētu sadarbības iespējas. Bibliotēku pieeja lietotāja 2.0 iesaistīšanai risināma ar tādu programmu palīdzību, kas ir veidotas pēc Web 2.0 principiem. Programmas lietojums ļautu radīt pakalpojumus, kuru ietvaros ikviens var veidot savu vietni, papildot to ar saturu. Tā ir sapratne par internetā izvietotu datu un pakalpojumu atbrīvošanu un izmantošanu veidā, kuru var apzīmēt kā sajaukumu. Bibliotēkas elektroniskie pakalpojumi varētu tikt papildināti ar lietotāja 2.0 internetā pieejamiem pakalpojumiem.

L2 risinājums veiksmīgi darbojas Norvēģijā. Kā piemēru var minēt projektu „Biblioteksvar”, kurā 39 bibliotēkas ir kooperējušās, lai atbildētu uz lietotāju uzdotiem jautājumiem, kuri tiek uzdoti tērzēšanas istabās, e-pastos vai SMS kanālos. Bibliotēku vadības sistēmas speciālisti ir nodrošinājuši pašapkalpošanās servisu, kas sastāv no grāmatu izsnieguma aprīkojuma, pieslēguma elektroniskajam katalogam, iespēju lietotājiem publicēt viņu grāmatu recenzijas vai arī redzēt biežāk pieprasīto grāmatu sarakstu. Virkne saistošu pakalpojumu minētā bibliotēka veic apkalpojot lietotājus, kuri nevar apmeklēt bibliotēku, īpaši tos, kuri dzīvo attālos nostūros, uzturas sociālās mājās un klīnikās. Programma „Seniorsurf” ir nacionāla programma, kas apvieno Zviedrijas bibliotēkas. Tās mērķis ir iesaistīt vecāka gada gājuma ļaudis interneta izmantošanā. Cita programma, saukta Deičmana bibliotēka (Deichman’s Library) piesaista lietotājus ar iespēju kļūt par aktīviem satura radītājiem un publicētājiem internetā (26).

## **2.6. Mērķauditorijas noteikšana un informācijas vajadzību izpēte**

Lai izzinātu lietotāju attieksmi un viņu informācijas vajadzības, nepieciešams veikt izpēti. Kvantitatīvo un kvalitatīvo pētniecības metožu pielietojums ir piemērots veids, kā veikt izpētes procesu. Bibliotēkās izplatītākā no metodēm ir aptauja. Aptaujas anketas izplatāmas tās auditorijas vidū, kuru informācijas vajadzības paredzēts analizēt. Anketā ietveramo jautājumu spektrs var variēt atkarībā no pētāmās problēmas.

Lietotāju mērķgrupu identifikācija un to informācijas vajadzību izpēte bija viena no hibrīdbibliotēku projekta HyLiFe pamatsastāvdaļām. HyLiFe organizacionāli balstījās uz konsorcijs principiem, iesaistot dažādas Lielbritānijas universitātes, publiskās bibliotēkas

un veselības iestādes. Konsorcijs daudzveidīgā vide ļāva veikt sešu atšķirīgu lietotāju grupu informācijas vajadzību izpēti hibrīdbibliotēkas pakalpojumu attīstības kontekstā. Vispārīgai projekta uzsākšanai un plašai lietotāju grupai tika piedāvāti informācijas meklēšanas pakalpojumi, lietojot Z39.50 protokola pakalpojumu. Bez tam tika radīta jauna tipa saskarne ar mērķi izpētīt dažādu lietotājgrupu attieksmi un viņu informacionālās vajadzības, piemēram, saskarnes apmācības procesam Nūkastlas Universitātes ģeogrāfijas pēdējā kursa studentiem, saskarne Nūkastlas Universitātes Pilsētas vides un reģionālās attīstības centra pētnieku vajadzībām, saskarne tālākizglītības koledžām Lankašīrā, saskarne attāliem biznesa informācijas tīkla lietotājiem Lielbritānijas dienvidrietumu apgabalos, saskarne Nortumbrijas Universitātes praktizējošiem ārstiem un studentiem, un saskarne studentiem, kas aptver ziemeļrietumu Skotijas reģionu. Informācijas meklēšanas saskarņu radīšana bija veids, kā iesaistīt pētniecības projektā plašu auditoriju, kas reprezentē pilna laika un neklātienē studentus, pētniekus un attālos lietotājus. Pētniecības procesa novērtēšana sākotnēji balstījās uz to sešu lietotāju grupu vajadzību izpēti, kurām tika radītas iepriekšminētās informācijas meklēšanas saskarnes. Novērtēšana noritēja četros līmeņos: projekta process un progress kopumā; paveiktais, sasniegumi un identifikācijas problēmas; saskarņu izpildījums no tehnoloģiskā un lietošanas skatu punkta; izglītības un organizacionālā ietekme uz jauniem, projekta ietvaros nodrošinātiem pakalpojumiem. Pēdējais līmenis ietvēra arī apmācības un pētniecības aktivitātes (6). Lietotāju informācijas vajadzību izpēte noritēja, izmantojot kā metodi aptauju, tajā iesaistot lietotājus, akadēmiskos darbiniekus, bibliotēku un informācijas speciālistus. Grūtības, ar kādām nācās saskarties izpētes gaitā, saistās ar lietotāju neziņu par to, kāda informāciju viņiem ir nepieciešama (13).

HyLiFe projektā veica novērošanu, lai atklātu izstrādāto saskarņu atbilstību lietotāju vajadzībām un ieteikumus to uzlabošanai. Lietotāju uzvedība darbā ar saskarnēm bija par pamatu analīzes veikšanai. Pētījums noritēja paralēli aptaujai par mērķgrupas identifikāciju Lielbritānijas universitātēs, publiskajās bibliotēkās un veselības iestādēs, jau iepriekšminēto sešu lietotāju grupu ietvaros. Atsevišķi aspekti izrādījās kopīgi visās minētajās institūcijās: lietotāju prasmju novērtējums tīmekļa lietošanā nesniedz pilnvērtīgu pārskatu par viņu zināšanām; izmantojot saskarnes, lietotāju prasmes to lietojumā nav atkarīgas no viņu dzimuma un vecuma; vairums lietotāju mēģināja slēpt vājo datorprasmju līmeni; lietotāji ar pārlicību par vājām tehnoloģiju lietošanas prasmēm atzina, ka viņi izvairās izmantot datorus; lietotāji visbiežāk nelasīja instrukcijas datorekrānā; vairums lietotāju necentās formulēt meklēšanas stratēģijas prioritātes, pirms uzsākt informācijas meklējumu; lietotāji vēlējās detalizētākas saskarņu instrukcijas; virkne problēmu radās

izmantojot datu bāzes, kurām nepieciešams ievadīt paroli; lietotāji bija patīkami pārsteigti par piekļuves iespējām lielam skaitam informācijas resursu.

Attālā lietotāju apmācība ir pakalpojums, kura izpēte ir pamats aptauju veikšanai to bibliotēku vidū, kuras attīsta elektroniskos pakalpojumus. Kā piemēru var minēt aptauju, kas veikta 2000. gadā ASV Oregonas štatā, Portlandē. Anketas tika izplatītas bibliotēku pakalpojumiem veltītā konferencē, kurā piedalījās deviņu universitāšu pārstāvji. Kopā tika aptaujāti 104 respondenti. Aptaujas mērķis bija identificēt 52 tematus bibliotēku pakalpojumu izstrādē attālinātai apmācībai. Aptaujas dalībniekiem bija nepieciešams atlasīt un sarindot aktualitātes kārtībā piecus tematus, kuri viņuprāt ir svarīgi studiju pētniecībā. Kā svarīgākais no tematiem tika atzīmēts sadarbība ar fakultātēm tiešsaistes apmācības kursam par integrētiem bibliotēku tradicionāliem un elektroniskiem resursiem. Nākamie prioritāšu secībā minami sekojoši temati: prasme izmantot bibliotēku pētniecības darbam; lietotāju informācijas meklēšanas uzvedība, izmantojot elektroniskos resursus; internetā publicēts bibliotēkas ceļvedis; integrēti prasību standarti informācijas attālai apmācības veikšanai. Aptaujas rezultāti apliecināja nepieciešamību veikt nopietnāku attālās apmācības pakalpojumu izpēti. Tie ļāva bibliotēkas apmācības veicējiem konstatēt faktu, ka ārpusuniversitātes (*off-campus*) attālās apmācības veikšana prasa pilnīgi citas prasmes, ne kā apmācības izpilde, kas iekļauta bibliotēku skolu mācību programmā. Pētniecība šajā jomā sniedza atbalstu bibliotēkām attālinātās apmācības darba uzlabošanā (21). Pētniecības projekti ļāva saskatīt hibrīdbibliotēku aktivitāšu nozīmību lietotāju vidū.

## 2.7. Secinājumi

Līdz ar pārmaiņām bibliotēku vidē mainās arī bibliotēkas lietotājs. Bibliotēku elektroniskie informācijas resursi un pakalpojumi, internetā brīvi pieejamā informācija veido lietotāju zinošāku un prasīgāku.

Hibrīdbibliotēkas lietotāji iedalāmi divās grupās. Vieni ir tie, kas apmeklē bibliotēku un izmanto resursus un pakalpojumus uz vietas, otri bibliotēku apmeklē attālināti tās tīmekļa vietnē. Hibrīdbibliotēka ir ieinteresēta veidot draudzīgu, ērtu vidi lietotājiem bibliotēkā un uz lietotāju orientētu informācijas meklēšanas un izguves saskarni attālinātiem lietotājiem. Bibliotēkas mērķauditorija ir noteicošs aspekts pakalpojumu attīstīšanai. Lietotāju uzmanības piesaistīšana kā virtuālā, tā fiziskā nozīmē ir šī brīža aktualitāte hibrīdbibliotēkas kontekstā.

Mainīgā informācijas vide un jaunā apgūšana informācijas meklēšanas un izguves jomā rada nepieciešamību izstrādāt uz lietotāju orientētu vidi. Jēdzienā „uz lietotāju

orientēts” ietvertā filozofija izsaka informācijas tehnoloģiju piedāvātās iespējas pielāgot bibliotēkas saskarni atbilstoši lietotāju ieradumiem un pieredzei. Hibrīdbibliotēku projektos ieguldīts apjomīgs darbs, izstrādājot uz lietotājiem orientētu saskarni. Raksturīgs piemērs ir projektā HyLife veiktā informācijas lietotāju izpēte universitāšu izglītības vidē. Projekts HeadLine izstrādāja personalizētu lietotāja saskarni. Lietotāju saskarnes personalizācija ir mūsdienu hibrīdbibliotēkas tīmekļa vietnes neatņemams elements.

Lietotāju uzvedība informācijas vidē pētīta, lai noskaidrotu viņu vēlmes un īpatnības informācijas meklēšanas procesā. Lietotāja izpratne ir pamats bibliotēkai veidot lietotājam draudzīgu vidi un informācijas saskarni, saskaņojot ar viņa uzvedību un vēlmēm elektroniskās informācijas vidē.

Ar īpašu vērību hibrīdbibliotēkai jāizturas pret attālināto lietotāju. Elektronisko informācijas resursu un pakalpojumu daudzveidība tiešsaistē veicina jauna lietotāja parādīšanos. Pasaules bibliotēku prakse liecina, ka attālināto lietotāju skaits ik gadu pieaug. Bibliotēkām jācenšas izveidot attālinātos pakalpojumus tā, lai tie būtu saistoši lietotājam.

Mūsdienās ir izstrādātas programmas, ar kuru palīdzību iespējams noteikt ne tikai attālinātā lietotāja statistiku bibliotēku tīmekļa vietnēs, bet arī izsekot viņa ceļu elektroniskās informācijas tīklā. Programma balstās uz lietotājiem raksturīgās telpiskās informācijas transformāciju un analīzi. Lietotāju dati tiek gūti caur URL adresēm, kuras tie apmeklē.

Elektroniskā vidē ir parādījusies jauna lietotāju paaudze, kuras apzīmēšanai ir radīts jēdziens „lietotājs 2.0”. Šai lietotāju paaudzei ir raksturīga komunikācija un informācijas meklēšana tīkla vidē. Bibliotēkas cenšas izprast šo lietotāju un iesaistīt viņu informācijas pētniecības darbā. Norvēģijā bibliotēkām ir izdevies attīstīt projektus lietotāja 2.0 iesaistīšanai elektroniskā kataloga izmantošanā un lasīšanas programmā. Zviedrijā ir izveidota nacionālā programma „Seniorsurf” ar mērķi veicināt gados vecu ļaužu iesaistīšanu interneta izmantošanā.

Pielietojot kvantitatīvās un kvalitatīvās socioloģiskās pētniecības metodes, iespējams veikt bibliotēkām ļoti svarīgo mērķauditorijas definēšanu un tās informācijas vajadzību noteikšanu. Hibrīdbibliotēku projektā HyLiFe veiktā socioloģiskā pētniecība un tajā iegūtie rezultāti ļāva izprast daudzveidīgas auditorijas attieksmi pret jauna tipa informācijas saskarnēm un novērtēt to lietderīgumu informācijas meklēšanas un izguves procesā. Hibrīdbibliotēku projektu sasniegums ir lietotāja saskarnes izstrāde. Lietotāju aptauja sekmēja tās attīstību atbilstoši daudzveidīgu lietotāju grupu vajadzībām un ieradumiem.

### 3. HIBRĪDBIBLIOTĒKU INFORMĀCIJAS PAKALPOJUMI

Sabiedrības attīstībā vērojama tendence pārejai no industriālas uz postindustriālu pakalpojumu sabiedrību, jo pakalpojumi ieņem ievērojamu vietu cilvēka dzīvē. Konceptuālā un arī profesionālā līmenī pakalpojumu sfēra ir atšķirīga no pārējām sabiedrības darbības sfērām. Priekšnoteikumi sabiedrības modelim, kurā pakalpojumi izvirzās priekšplānā, un sociālām izmaiņām izprotami, ja pētām pakalpojumu darbības būtību, pieņemot to kā nodarbošanos, bet ne institucionālā nozīmē. Nodarbošanās apkalpošanas jomā nozīmē sasniegt nemateriālus rezultātus un tai nav sektorālu robežu. Ir vērojams, ka lielākā daļa pakalpojumu sfērā iesaistīto darbojas nevis, lai patērētu industriāli saražoto, bet gan, lai atbalstītu preču tapšanu (59).

Bibliotēkai kā zināšanu krātuvei ir sava īpaša vieta apkalpošanas sfērā, tā nav uzskatāma par aizejošu pagātnes vērtību tikai tāpēc, ka liela daļa no visas sabiedrības darba, mācību un izklaides dzīves norit informācijas komunikāciju tīklos. Pasaulē notiek strauja pārorientācija jautājumos par bibliotēku nozīmi sabiedrībā. 2005. gada 11. novembrī IFLA pieņēma kopīgu manifestu (*Alexandria Manifesto on Libraries, the Information Society in Action*), kurā teikts, ka „bibliotēku un informācijas servisu unikālā loma ir reakcija uz cilvēku konkrētiem jautājumiem un vajadzībām” (2). Tas papildina zināšanu pārraidīšanu, ko veic mediji, un padara bibliotēkas un informācijas servisu vitāli svarīgus demokrātiskai un atvērtai informācijas sabiedrībai. Bibliotēkas ir būtiski nozīmīgas, lai informētu iedzīvotājus, padarītu caurspīdīgu pārvaldību un izveidotu elektronisko pārvaldību” (60, 323. – 324. lpp.).

Informācijas sabiedrības izpratne lielā mērā saistās ar tehnoloģisko attīstību. Šāda modeļa pamatā ir jēdziena „informācija” asociācija ar informācijas tehnoloģijām kā pamatu informācijas apstrādei, pārraidei un arī piekļuvei tās saturam. Tehnoloģijas kļūst par galveno un noteicošo faktoru informācijas apstrādes un izmantošanas procesā. Raksturojot procesu tikai no tehnoloģiju viedokļa, novārtā tiek atstāts aspekts, kas saistīts ar informācijas transformēšanos par zināšanām. Tomēr jāatzīst, ka tehnoloģiju nozīme informācijas tehnoloģiju ērā ir tāda pati kā mehānismu nozīme industriālajā ērā. Tehnoloģijas ir radikālo pārmaiņu cēlonis un katalizators. Datori, internets un mobilie sakari ir populārākie tehnoloģiskie rīki, kuru izplatība rāda pieaugošo sabiedrības informatizācijas līmeni, un tā ir redzamākā aisberga daļa. Galamērķis nav un nevar būt tikai pašu tehnoloģiju attīstība, bet gan lielāki sociālie ieguvumi. Tehnoloģiju ieguvums parādās to izmantošanas rezultātā un ciešā sasaistē ar informācijas resursiem. Optimālais rezultāts nav sasniedzams tikai veicot kvantitatīvas darbības, informatizējot esošos

procesus un procedūras, mainot formu un aizstājot veco saturu. Inovatīva pieeja procesu pārveidē un modernizēšanā, pieaugošo zināšanu iespēju pilna izmantošana, tradicionālo procedūru pārveidošana ikvienā nozarē un darbībā, izmantojot tehnoloģiju sniegtās iespējas, var sniegt kvalitatīvas izmaiņas. Uz zināšanām balstīts informācijas sabiedrības modelis balstās uz pilnu informācijas tehnoloģiju un zināšanu aprites ciklu, kurā zināšanas pārveidotas rada jaunas zināšanas (28).

### **3.1. Informācijas pakalpojumu vide hibrīdbibliotēkās**

Informācijas komunikāciju tehnoloģiju attīstība ir noteicošs faktors, kas būtiski izmaina informācijas pakalpojumus bibliotēku un informācijas jomā. Mainījies arī personālā komunikācija starp bibliotēkas lietotāju un bibliotekāru, kas tradicionāli izpaudās informācijas pakalpojuma formā. Informācijas elektroniskie pakalpojumi tiešsaistē ļauj lietotājiem brīvi piekļūt bibliotēku katalogiem, datu bāzēm, bibliotēku resursiem tīklā. Lietotāji var lejupielādēt dokumentu pilnos tekstus un ar pāris klikšķu palīdzību izdarīt literatūras pieprasījumu. Lietotājam nav nepieciešamība kontaktēt ar bibliotēkas personālu. Bibliotēkas ir ieviesušas integrētus elektroniskus pakalpojumus, savukārt uzziņu darbinieki jūtas zaudējuši kontaktu ar lasītāju. Bibliotekāriem ir svarīgi apzināt izmaiņas pēc būtības un censties rast atbilstošas metodes attiecībās starp bibliotekāru un lasītāju, un lasītāja mijiedarbību ar informācijas resursiem (34).

Nav mazinājusies bibliotekāra kā informācijas pakalpojumu sniedzēja loma, tomēr nepieciešams meklēt jaunu veidu, kā nostabilizēt savu informācijas pakalpojumu sniedzēja vietu digitālā laikmetā. Hibrīdbibliotēkās vidē mērķtiecīgi tiek apvienoti elektroniskie un tradicionālie resursi, un ar tehnoloģiju atbalstu ir iespēja attīstīt informācijas pakalpojumus. Bibliotekāriem ir iespēja aktīvi līdzdarboties pakalpojumu attīstības procesā. Viņu ieguldījums, fokusējoties uz lietotāju, var tikt vērtēts kā pievienotā vērtība. Saistībā ar mūsdienās definēto uz lietotājiem orientēto pieeju, ir iespējamas daudzveidīgas darbības pakalpojumu vadības jomā. Kā piemēru var minēt informācijas pakalpojumu piegādi lietotājiem, apmācības ceļvežu izstrādi darbam ar informācijas resursiem tiešsaistē, bibliotēku tīmekļa vietņu izveidi un uzturēšanu, informācijas piekļuves punktu organizāciju un virkni citu pasākumu.

Attīstība hibrīdbibliotēkas modeļa virzienā ir noteikusi izmaiņas bibliotēkas darba formā. Nemainīgas palikušas pamatfunkcijas – informācijas identificēšana, ieguve, apstrāde, piekļuves nodrošināšana. Bibliotēkas darbinieki turpina veikt darbības, kas saistītas ar materiālu atlasīšanu, jaunieguvumu apstrādi, katalogizāciju, cirkulāciju, uzziņu

pakalpojumiem un dokumentu piegādi. Elektronisko resursu straujā izplatība un e-darbarīki transformē bibliotēku operāciju dabu. Izmaiņas īpaši izjūtamās tajās procedūrās, kuras saistītas ar resursu apstrādi un piekļuves nodrošināšanu, piemēram, katalogizācija mašīnlasāmā formā. Katalogizētājiem nākas rūpēties par piekļuves nodrošināšanu e-žurnāliem, e-grāmatām elektroniskā katalogā.

Piekļuve elektroniskajiem resursiem nodrošināma tiešsaistē bibliotēkas tīmekļa vietnē vai caur pieejas parolēm individuāliem lietotājiem. Attiecības starp elektronisko pakalpojumu sniedzējiem un izdevumu piegādātājiem ir kļuvušas ciešākas un sarežģītākas. To vidū nepieciešama labāka sadarbība, risinot elektronisko resursu pārvaldības problēmas. Internetā brīvi pieejami nozaru katalogi un direktorijas, meklēšana ir organizēta, bet interneta meklēšanas mašīnas ne vienmēr ir apgādātas ar priekšmetu rādītājiem vai autoritatīvām datu bāzēm. Lasītāju izvēles iespējas lietot bibliotēku katalogus vai brīvi veikt navigāciju internetā nosaka nepieciešamību bibliotēkām aktualizēt elektronisko katalogu un pilntekstu datu bāzu nozīmību iepretim tīmekļa resursiem. Katalogs ir resurss, kurā iespējams atspoguļot ne tikai attiecīgās bibliotēkas saturu. Bibliotēkas varētu izmantot interneta piedāvātās iespējas, papildinot elektroniskos katalogus ar saitēm uz atbilstošiem resursiem internetā.

Uzziņu bibliotekāri saskaras ar izmaiņām, kuras saistās ar uzziņu jautājumiem un to izpildi. Mainījušies ir gan paši jautājumi, gan arī darba rīki to izpildei. Informācijas tehnoloģijas šodien piedāvā jaunus risinājumus, tādus kā virtuālais uzziņu panelis, uzziņas e-pastā, tērzēšanas uzziņas (*chat reference*). Kopš liela daļa informācijas resursu ir brīvi pieejami internetā, bibliotēkas sāk pilnveidot meistarību to pārvaldīšanā. Iespējams izveidot pārļūkojamu interneta resursu katalogu un nodrošināt piekļuvi tam bibliotēkas mājas lapā. Hibrīdbibliotēka uzlūkojama kā realitāte, tomēr vēl aizvien gan zinātnisko, gan publisko bibliotēku lietotāji izvēlas lasīt informāciju papīra formātā un jautā pēc tieša kontakta ar bibliotekāru (9).

Informācijas pakalpojumu vides attīstībā ievērojama loma ir hibrīdbibliotēkas modeļu izstrādei. Elektronisko resursu un moderno tehnoloģiju integrācija bibliotēku tradicionālajā vidē nebija viegls uzdevums. Lielbritānijas universitāšu informācijas zinātnes un tehnoloģiju speciālisti izstrādāja vairākus modeļus, kas uzskatāmi kā hibrīdbibliotēku attīstības un praktiskās darbības pamats.

### 3.2. Hibrīdbibliotēkas modeļi

Modernās tehnoloģijas ir nesušas līdzīgu revolucionāras pārmaiņas informācijas jomā. Internets demonstrē e-komercijas panākumus, piemēram, Amazon ([www.amazon.com](http://www.amazon.com)), Bookshop ([www.bookshop.com](http://www.bookshop.com)), un piesaka jaunas iespējas informācijas izgūvē ar internetā pieejamiem līdzekļiem. Bibliotēkām, blakus ierastajai videi, izveidojas nepieciešamība pārvaldīt elektroniskos resursus un piedāvāt lietotājiem modernus virtuālus pakalpojumus. Šis konteksts noteica nepieciešamību izstrādāt jaunus modeļus hibrīdbibliotēku attīstībai un praksei (20).

Hibrīdbibliotēkas modeļu koncepcijas daudzveidības pamatā ir izpratne par viendabīgu informācijas vidi, jo īpaši saistībā ar informācijas resursu pasniegšanas veidu lietotājiem. Atziņa par informācijas vides straujo mainību vislabāk ir izteikta hibrīdbibliotēkas projektā HyLiFe. Raugoties no lietotāja perspektīvas, hibrīdbibliotēkas informācijas vide, kura nodrošina atbilstošus informācijas pakalpojumus ar viengabalainām šķērsmeklēšanas iespējām, ievērojami uzlabo informācijas atrašanas iespējas (57).

Elektroniskā informācijas vidē bibliotēkas loma atlasīt un piedāvāt lietotājam visatbilstošākos informācijas resursus ir palikusi nemainīga. Ne mazāk svarīgs uzdevums ir metadatu glabāšana jebkuram informācijas resursam. Hibrīdbibliotēkas projektu izstrādes gaitā veidojās sapratne par modeļiem, saskaņā ar kuriem vajadzētu attīstīties bibliotēkām. Pirmie mēģinājumi, no izstrādātāju skatu punkta raugoties, bija atšķirīgi, tomēr modeļu attīstībā vairāki principi bija līdzīgi – viengabalainas vides nodrošināšana informācijas resursu aprakstīšanai un vienotas saskarnes radīšana informācijas resursu lietotājiem.

Saskaņā ar Pītera Brofija (*Peter Brophy*) ieteikto vispārējo modeli (*Generic model*), elektroniskās bibliotēkas saglabāšanas funkcijas ietver gan informācijas resursus, gan to metadatus. Vispārējā modeļa pamatā ir piekļuve informācijai un tās izmantošana. Uzsvars tika likts uz dinamisku sasaisti starp personalizētu lietotāja profilu un informācijas resursiem. Nepieciešamība radīt viengabalainu modeli ir izprotama, ja ņem vērā virkni nosacījumu: lietotājam nepieciešamā informācija atrodas neviendabīgās datu bāzēs un krājumos, resursi ir elektroniski pieejami tīklā un sastāv no dažādiem objektu tipiem, informācijas resursu piegādātāju īpašumtiesības satur kompleksas intelektuālā īpašuma tiesības, ir nepieciešams nodrošināt krājuma vienību pirmavotus un autoritāti, lietotāji pārstāv plaša spektra klientu sistēmas, operē dažādās informācijas vidēs, informācijas resursu aprakstīšana, šifrēšana un piegāde norit saskaņā ar vairākiem standartiem un protokoliem (8).

Vispārējā modelī bibliotēkai ir starpnieka pozīcija starp potenciāli pieejamiem elektroniskiem resursiem, bibliotēku un lietotāju. Bibliotēkas piedāvā pakalpojumus noteiktām lietotāju grupām, to pirmais uzdevums ir izstrādāt kritērijus, pēc kādiem nosaka lietotāju grupas. Nākamais uzdevums – noteikt informācijas resursu kopumu, kādu bibliotēka piedāvās saviem lietotājiem. Izvērtējams viss pasaulē pieejamais informācijas kopums, ieskaitot grāmatas, vecāku gadagājumu žurnālus, datu bāzes, internetā pieejamos resursus, video, audio materiālus un citus informācijas resursus. Bibliotēkas uzdevums ir informēt lietotājus par resursu eksistenci ar kartēšanas un šifrēšanas palīdzību, ietverot arī dokumentu piegādi no jebkuras bibliotēkas vai dokumentu piegādes centra visā pasaulē. Informācijas atlase un pieejamības nodrošināšana ir viens no galvenajiem bibliotēkas uzdevumiem. Hibrīdbibliotēkas vidē nav pietiekami tikai reģistrēt atbilstošus informācijas resursus bibliotēku katalogos. Elektroniskā vidē ir ideāli, ja bibliotēkai ir detalizēts priekšstats par informācijas vidi un lietotājiem, ieskaitot lietotāju personas datus, intereses, ar maksājumiem saistītus datus. Lietotāja reģistrācijai un informācijas piegādei jānorit automatizētā vidē. Lai informācijas piegāde noritētu sekmīgi, informācijai jābūt adekvāti aprakstītai. Aprakstam jāsaturs pamata aprakstu un metadatus, ieskaitot kolekciju aprakstus, attālinātu datu pakalpojumu shēmu aprakstus. Nosakot informācijas lietotājus un tiem piemērotus pakalpojumus, bibliotēkai jānodrošina piekļuve pieprasītai informācijai. Pirmkārt, tas nozīmē saskarnes nodrošināšanu lietotājiem – reālu vai virtuālu vietu, kurā iespējams rīkoties ar informācijas pakalpojumiem. Lietotāju un informācijas avotu saskarņu nodalīšana notiek bibliotēkas serverī; šāds princips ļauj veikt izmaiņas informācijas resursu saskarnē, neizdarot izmaiņas lietotāja daļā. Lietotāja saskarnē nemainīgas paliek meklēšanas un izguves iespējas, kas bija pamatā tradicionālai bibliotēkai. Hibrīdbibliotēkā lietotāja darbības elektroniskā informācijas saskarnē izsakāmas ar jēdzieniem „informācijas piekļuve” un „izmantošana”. Informācijas piekļuve un izmantošana elektroniskā bibliotēkā sastāv no sekojošiem elementiem:

- jautājuma formulēšana meklējuma logā elektroniski vai uzdodot to bibliotēkaram;
- pārlūkošanas iespējas. Tās ietver metadatus bibliogrāfiskajā aprakstā un objektu pārlūkošanu elektroniski priekšmetu sarakstos;
- informācijas izpētes process, nodrošināta iespēja identificēt nepieciešamo informāciju;
- informācijas atrašanās vietas noteikšana;
- informācijas pieprasījuma izdarīšana;
- lietotāja datu autentifikācija;

- dokumentu piegāde;
- informācijas lietošana, ieskaitot virtuālu apmācības procesu, bibliotēkas personalizācijas iespējas.

Vispārējais modelis ir elastīgs, tas atbalsta ievērojamu daudzumu elektronisko informācijas pakalpojumu iekļaušanu lietotāja saskarnē. Šis modelis tika izmantots kā pamats divos eLib hibrīdbibliotēkas projektos AGORA un HyLiFe (15).

Kā otrs hibrīdbibliotēkas modelis jāmin Birmingemas Universitātes informācijas speciālista Stīvena Pinfilda (*Stephen Pinfield*) ieteiktais modelis. Tā galvenā būtība, līdzīgi kā P.Brofija ieteiktajā modelī, ir resursu integrācija. Informācijas resursu aprakstīšana jāveido kā vienots veselums un šī problēma jārisina kolekciju aprakstīšanas līmenī, ietverot aprakstā arī metadatus. Tādejādi tiktu sasniegts izvirzītais mērķis – datu savietojamība atšķirīgiem digitāliem resursiem.

Informācijas resursu daudzveidība un nepieciešamība nodrošināt unificētu pieeju lietotājam ir pamats hibrīdbibliotēkas projekta eLib ietvaros atbalsītajam un Lielbritānijas Bibliotēku un informācijas tīkla pārvaldes UKOLN (*United Kingdom Office for Library and Information Networking*) izstrādātajai Modeļu informācijas arhitektūrai MIA (*Models Information Architecture*). Tā ir sistēma, kas sastāv no vairākiem posmiem. Pirmais posms ir izdevēji, kuri piegādā elektronisko informāciju bibliotēkai, otrais posms ir programmatūra jeb tehnoloģiju bāze bibliotēkā, kas veic informācijas apstrādi, uzglabāšanu, tādejādi kļūstot par informācijas lietotāju. Iesaistoties pēdējam posmam - gala lietotājam, norit informācijas meklēšanas process, kuru veic gala lietotājs. Savukārt informāciju gala lietotāja vārdā analizē otrais posms – programmatūra. Lietotājs šajā sistēmā ir informācijas patērētājs. Automatizēto pakalpojumu un informācijas plūsmu komplikētība un atšķirības paliek neredzamas informācijas lietotājiem. MIA raksturo bibliotēku kā informācijas brokeri ar starpnieka lomu pakalpojuma nodrošināšanā (21). MIA izstrādes pamatā ir nepieciešamība pēc konceptuāla modeļa ar vienotiem tehniskiem standartiem un pakalpojumiem hibrīdbibliotēkas kontekstā neviendabīgu informācijas resursu pārvaldībā. MIA kalpo kā konceptuāls pamats vairākiem hibrīdbibliotēkas projektiem, piemēram, AGORA. MIA raksturo hibrīdbibliotēkas vidi kā vietu, kur daudzveidīgi informācijas resursi un pakalpojumi ir pasniegti lietotājam viendabīgā un integrētā veidā no vienas saskarnes. Tā ir vide, kurā ir apvienoti gan lokālie, gan attālinātie pakalpojumi. Vide nodrošina dažas vai visas no sekojošām funkcijām: izpēte, atrašanās vietas noteikšana, pieprasījums, piegāde un izmantošana, neskatoties uz domēnu, kurā objekts glabājas. MIA ideja par elektroniskas informācijas nodrošināšanas procesu sistēmā

ar iepriekšminētiem trim posmiem balstīta uz pieciem arhitektūras slāņiem, kuru starpā ir nodrošināta sadarbība:

- *Prezentētājs (Presenter)*, kas ir atbildīgs par informācijas pasniegšanu un ievadi lietotāja darba stacijā;
- *Koordinators*, kas nodrošina lietotnes slāni virs mediatora. Tas ir atbildīgs par lietotņu savstarpējo loģiku, ieskaitot lietotāja profilu. Saņemot meklējuma pieprasījumu no *Prezentētāja*, *Koordinators* manipulē pieprasījumu saskaņā ar lietotāja profilu un esošo informācijas meklēšanas sesiju;
- *Mediatora pārziņā* ir pakalpojuma uztveršana un izpratne par to, kas un no kuras darba stacijas ir izdarījis pieprasījumu. Tas nozīmē izšķirt meklēšanu, pieprasījumu un piegādi. Pieprasījumus piegādā *Koordinators*. *Mediators* saskaņo, kurš no pakalpojumu nodrošinātājiem var apmierināt pieprasījumu;
- *Komunikators* jeb transmisijas mehānisms garantē komunikāciju ar ārējiem pakalpojumiem, aizsargājot mediatoru no detaļām, tādām kā komunikācijas protokols un pakalpojuma novietojums. *Komunikators* nodrošina vārteju starp *Mediatoru* un *Nodrošinātāju*, kas bāzējas tīkla pakalpojumu profilā;
- *Nodrošinātājs* satur sistēmas ārējos pakalpojumus, kuri uztverami kā primārie pakalpojumi sistēmas darbības pamatam, piemēram, elektroniskie katalogi, kopsavilkumu un pilntekstu datu bāzes, un priekšmetu vārtejas. *Nodrošinātājs* satur arī sekundārus pakalpojumus, kuriem sistēmai jāpiekļūst, lai nodrošinātu primāros pakalpojumus, piemēram, datu reģistri, autentifikācijas pakalpojumi un lietotāju profilu direktorijas (12).

MIA raksturojams kā komplekss datu plūsmu analīzes modelis, kas nodrošina pilnvērtīgu automatizēto procesu norisi starp datu piegādātājiem (izdevēji, datu bāzu sagatavotāji), bibliotēku un informācijas patērētāju.

Nīderlandes bibliotēku un informācijas zinātnes biroja NBBI (*Nederlands Bureau voor Bibliotheek en Informatiewezen*) informācijas speciālisti J.S.M. Owens (*J.S.M. Owen*) un A. Virhs (*A. Wierch*) Eiropas Savienības atbalstītās studijās izstrādāja tematu „Zināšanu modelis un informācijas pakalpojumi tīkla veida bibliotēkās”. Pēc autoru ieteikuma „bibliotēka ir komponents informācijas ķēdē, kas darbojas kā saite starp zināšanu resursiem un informācijas lietotāju” (20, 170. lpp.). Bibliotekārs informācijas ķēdē ir kā vidutājs starp zināšanu resursiem un lietotāju, viņa iespējas ir vadīt informācijas meklēšanas procesu un veicināt lietotāja izpratni par informāciju kā zināšanu bāzes nozīmi.

Tīklā pieejamo resursu kontekstā bibliotēkas katalogs nav pakalpojumu robeža, bibliotēkām ir iespējama virkne darba rīku, kuri nodrošina informācijas bibliotēkas funkcijas. Elektroniskas bibliotēkas funkcijas izsakāmas sekojošos parametros:

- bibliotēkas padara pieejamus dažāda tipa zināšanu resursus;
- bibliotēkas nodrošina resursu izpētes mehānismus, kas ļauj lietotājam identificēt pieprasījumam atbilstošus resursus un to atrašanās vietu;
- bibliotēka nodrošina specifiskus mehānismus resursu piegādei, iesaistot tādus resursus, kuri nav pieejami attiecīgajā bibliotēkā.

Bibliotēkas kā zināšanu modelis attīsta informācijas pakalpojumu sistēmu, ietverot modeļus, kas ļauj pievienot tīklā pieejamos informācijas resursus tradicionālās bibliotēkas pakalpojumiem. Zināšanu modelis ir devis ieguldījumu sapratnē par informācijas resursiem tīklā un bibliotēkas iespējām operēt un uzturēt pieeju informācijai, kura tai nepieder. Zinātnieki attīstīja zināšanu modeli tālāk, izpētot paralēles ar tradicionālās bibliotēkas funkcijām. Bāzējoties uz pētījuma rezultātiem, tika izstrādāti lietotņu modeļi elektronisko resursu ieviešanai blakus tradicionālajiem pakalpojumiem (8).

Virtuālo resursu daudzveidība un nepieciešamība tiem nodrošināt ērtu piekļuvi, ir veicinājusi sarežģītu portālu veidošanos. Portāliem ir visaptveroša hibrīdbibliotēku starpnieka loma. Portāls nav uzskatāms par vārteju. Vārteja nodrošina resursu lietojumu, izmantojot Vienoto resursu vietrādi URL (*Uniform Resource Locator*) ar saitēm uz atlasītiem informācijas resursiem atbilstoši lietotāju vajadzībām. Peles klikšķis uz atbilstošā resursa ved lietotāju uz citu pakalpojumu, kurš bāzēts ārpus vārtejas. Portāls akceptē lietotāju pieprasījumus un patstāvīgi vēršas pie pakalpojuma turētāja, ja tas satur atbilstošus resursus, apstrādā rezultātu sarakstu un piegādā lietotājam. Hibrīdbibliotēkas modeļu kontekstā ir svarīgi tradicionālai bibliotēkai attīstīt portāla pakalpojumus pietiekami ātri un ar atbilstoši pievienotās vērtības pakalpojumiem.

Hibrīdbibliotēkas modeļu projektos mēģināts aprakstīt un izteikt bibliotēkas kā informācijas starpnieces lomu, tomēr projektu skaidrojums nedod pilnīgu sapratni par bibliotēkas nozīmi lietotāju sociālo grupu apkalpošanā. Viena modeļa ieviešana nespēs nodrošināt pilnvērtīgu bibliotēkas funkciju norisi, jo viens modelis neaptver visas elektronisko resursu pārvaldības funkcijas. Modeļa darbības sfēras var padziļināti iesniegties tehnoloģiskās vai sociālās dimensijās, tomēr pilnvērtīga pakalpojumu realizācija bieži nosaka vairāku modeļu savstarpējās tuvināšanās nepieciešamību. Akcentējot bibliotēkas pamatvērtības, ir pienācīgi jānovērtē un jāattīsta modeļi, kuru pamatā ir ideja par bibliotēku kā kultūras un izglītības iestādi. Vispirms tas ir tradicionālās bibliotēkas modelis, ļoti labi zināms, un tā funkcijas ir skaidri saprotamas. Ir svarīgi

nepazaudēt tradicionālās bibliotēkas modeļa priekšrocības un ļaut tām attīstīties mūsdienu modernajā tīkla resursu un tehnoloģiju attīstības laikmetā. Lasītāji vēl aizvien izvēlas fizisku vietu, kur saņemt informācijas pakalpojumus. Tradicionālā bibliotēka tās pilnīgākajā izpratnē piedāvā sekojošus pakalpojumus:

- fizisku ēku, kurā norit apkalpošana;
- organizētu grāmatu krātuvi, kura nodrošina lietotāju informacionālās vajadzības;
- žurnālus un laikrakstus, atbilstoši lietotāju interešu sfērām;
- starpbibliotēku abonementu, kura darbības loks sniedzas tālāk par konkrētās bibliotēkas krājumu;
- uzziņu pakalpojumus;
- draudzīgu un ieinteresētu bibliotekāru palīdzību, rosinošu atmosfēru, ieskaitot kafējnīcu, ērtas darba vietas un modernu telpu dizainu.

Eiropā, kultūras vērtību saglabāšanas kontekstā, šobrīd liela uzmanība pievērsta bibliotēkām kā kultūras atmiņas institūcijām. Blakus muzejiem, arhīviem un galerijām, bibliotēku, it īpaši nacionālo bibliotēku pamatmisija ir saistīta ar kultūras mantojuma glabāšanu un popularizēšanu. Modeļa paplašinājums vērsts uz kultūras mantojuma objektu digitalizāciju (21).

### **3.3. Informācijas pakalpojumu klasifikācija**

Informācijas produktu dzīves cikls pieaugošā progresijā ir kļuvis elektronisks, un līdz ar to dramatiski ir mainījusies elektroniskās informācijas pārvaldība. Tā ietver jaunu zināšanu kopumu un darbības, kuras saistītas ar resursu izpēti, apstrādi un piekļuves nodrošināšanu tiešsaistē. Pārmaiņas nes līdzī jaunas stratēģijas un metodes, organizējot bibliotēkas darbu. Nozīmīgu vietu ieņem pakalpojumi, kuru atšķirību no tradicionālajiem bibliotēku pakalpojumiem nosaka informācijas komunikāciju tehnoloģiju pielietojums, atbalstot to elektronisku piegādi lietotājam. Informācijas izplatītāji un izdevēji šodien informāciju ir gatavi piegādāt lietotājam tieši, viņa darba, mācību vai dzīves vietā uz darbvirsmas. Informācijas sagatavotāji, izplatītāji darbojas arī kā informācijas pakalpojumu pamatpiegādātāji, apejot bibliotēkas (21).

Bibliotēku pakalpojumi tradicionālās bibliotēkās ir saistīti ar piekļuves nodrošināšanu to krājumiem. Lielākā daļa bibliotēku piedāvā uzziņu pakalpojumus, cirkulācijas pakalpojumus, katalogus, dokumentu pavairošanu un vietu studijām.

Bibliotēkās ar komplicētāku pakalpojumu vidi ir pieejami tādi pakalpojumi kā starpbibliotēku abonements, lasīšana priekšā bērniem, mācību klases, skaņu un video kolekcija, grāmatu rezervēšanas pakalpojums, ceļojošās izstādes un virkne citu pakalpojumu (33, 219 lpp.)

Hibrīdbibliotēkā ir saglabāti tradicionālie pakalpojumi, bet līdzās tiem sastopamas citas aktivitātes. Piekļuve informācijas resursiem ir plašāka un detalizētāka, un to nenosaka bibliotēkas plauktu noteiktās robežas. Cirkulācija ir izveidojusies kā loģisks risinājums bibliotēkas tradicionālā krājuma aprites nodrošināšanai, bet ne e-grāmatu izsniegšanai. Elektroniskā informācija ir pieejama tiešsaistē. Hibrīdbibliotēka saglabā tādus tradicionālās bibliotēkas pakalpojumus kā uzziņu un informācijas pakalpojumi, dokumentu piegāde. Uzziņu un informācijas pakalpojumi tradicionālā izpratnē ir sekojoši:

- informācijas pakalpojumi, kas saistīti ar bibliotekāra iesaistīšanos informācijas meklēšanā lietotājam vai asistēšanu lietotāja patstāvīgajam darbam;
- bibliotēkas resursu un pakalpojumu izmantošanas instrukcijas. Pakalpojums definēts kā informācijpratības veicināšana;
- Lietotāju vadība, orientācija atbilstošu informācijas resursu un pakalpojumu izmantošanā .

Iepriekšminētās nostādnes ir viens no veidiem, kā raksturot informācijas pakalpojumus bibliotēkās. Pakalpojumus var iedalīt pamata pakalpojumos un papildus pakalpojumos. Pamata pakalpojumi ir saistīti ar bibliotēkas krājumu, datu bāžu un citu informācijas resursu pieejamību. Lietotājs iegūst informāciju patstāvīgi bibliotēkā uz vietas vai attālināti. Pie pamata pakalpojumiem pieskaitāmi uzziņu un informācijas pakalpojumi. Tie ir pakalpojumi, kurus sniedz bibliotēkas speciālisti. Hibrīdbibliotēku modelī var būt saglabātas pakalpojumu tradicionālās formas un integrētas elektroniskās formas. Papildus pakalpojumi ir tādi bibliotēku pakalpojumi, kurus bibliotēkas speciālists sagatavo pēc lietotāja pieprasījuma, un kuru izpilde prasa padziļinātas darbības, piemēram, dokumentu piegāde, uzziņas ar padziļinātu meklēšanu. Arī lietotāju apmācības kursi uzskatāmi par papildus pakalpojumu. Bibliotēkas, kurās ir ieviests maksas pakalpojumu princips, ievērojot šo dalījumu, pamata pakalpojumus klasificē kā bezmaksas pakalpojumus, savukārt daļu no papildus pakalpojumiem novērtē kā maksas pakalpojumus. Tā piemēram, uzziņu darbs bibliotēkā ir bezmaksas pakalpojums, bet uzziņas ar padziļinātu meklēšanu pieskaitāmas pie maksas pakalpojumiem. Dokumentu piegāde un starpbibliotēku pakalpojums ir maksas pakalpojums, lasītāju apmācības pakalpojums var būt gan maksas, gan bezmaksas pakalpojums.

Pavisam jauna pakalpojumu struktūra ir tīkla vidē balstīti informācijas pakalpojumi. Starp tiem ir pakalpojumi, kuri bibliotēkā ienāk kā jaunums un tādi, kuri ir bijuši agrāk, bet kuru forma transformējusies, pateicoties modernajām informācijas tehnoloģijām. Uzziņu un informācijas pakalpojumi papildinās ar jaunām formām, kuras ir pieejamas tiešsaistē: piekļuve uzziņu informācijai caur URL, uzziņu informācijas atlase tīmeklī, metameklēšanas nodrošināšana uzziņu informācijas resursiem, izdevēju nodrošinātie datu bāžu meklēšanas pakalpojumi, uzziņas, kuras informācijas un bibliotēku speciālisti nodrošina tiešsaistē, e-pastā, virtuālā uzziņu pulsts, uzziņu un informācijas pakalpojumi, kad lasītāji meklē informāciju tiešsaistē. Bez tam ir virkne ārpakalpojumu, kurus nodrošina izdevēji un piegādātāji. Tie savukārt klasificēti kā aktuālās informētības pakalpojumi: satura pakalpojumi no komercizdevējiem, piemēram, Elsevier, EBSCO, grāmatu jaunumi no izdevējiem un piegādātājiem, piemēram, Wiley grāmatu ziņojumi, Amazon ([www.amazon.com](http://www.amazon.com)), selektīvas informācijas izplatīšanas pakalpojums no tiešsaistes meklēšanas nodrošinātājiem, piemēram, DIALOG, ISI atgādinājuma pakalpojums par jaunāko izdevumu satura rādītājiem. Tas ir pakalpojums, kas ļauj atlasīt žurnālu nosaukumus no priekšmetu saraksta, saņemt satura rādītājus un kopsavilkumus no rakstiem lietotāja e-pastā. Virknei šo pakalpojumu piegāde nav ierobežota bibliotēkas tradicionālajā darba laikā, tie var būt pieejami 24 stundas septiņas dienas nedēļā (20).

Bibliotēkas priekšplānā izvirza piekļuves nodrošināšanu elektroniskās informācijas resursu daudzveidībai, atbilstoši lietotāju vēlmēm. Piekļuves nodrošināšana ir viena no iespējam bibliotēku un informācijas dienestu pakalpojumu daudzveidībā. Informācijas avoti nepieturas pie stingras informācijas pakalpojumu klasifikācijas shēmas. Pamatā tiek sniegti pakalpojumu apraksts un analīze. Sistēmas nolūkā iespējams atbalstīt tradicionālās bibliotēkas shēmu, jo īpaši tādēļ, ka virkne tradicionālo pakalpojumu ar tehnoloģiju atbalstu ir transformējušies un ieguvuši virtuālas dimensijas.

Kā viens no būtiskiem aspektiem, kas nosaka atšķirību starp bibliotēkas elektroniskajiem un tradicionālajiem informācijas pakalpojumiem jāmin tas, ka hibrīdbibliotēkas nodrošina elektroniskos pakalpojumus, balstoties uz krājumu, kas nav bibliotēkas īpašums. Bibliotēka ir iegādājusies licences tiesības piekļuvei elektroniskajiem pilntekstiem un nodrošina to piegādi gala lietotājam. Hibrīdbibliotēkas pakalpojumu klāstā ir virkne jaunu informācijas pakalpojumu, kas saistīti ar bibliotēkas krājumiem un informācijas izguvi: uzziņu pakalpojumi, elektroniskais katalogs, e-žurnāli, rezervēšana. Arī šajā dalījumā ir citas nostādnes, pateicoties interneta un tehnoloģiju atstātajai ietekmei. Ņemot vērā pakalpojumu iespējas tiešsaistē, iespējams izdalīt pakalpojumu grupu, kuru lietotājs veic patstāvīgi. Tie ir pakalpojumi, kurus bibliotēka piedāvā ar datoru un

programmatūras starpniecību. To skaitā virkne pakalpojumu no iepriekšminētā daļējuma, piemēram, elektroniskais katalogs, pasūtīšana/rezervēšana. Kā īpaša grupa izdalāmi pakalpojumi, kurus var dēvēt par aktuālās informētības pakalpojumiem. Tie ir izdevēju un izplatītāju pakalpojumi, kas saistīti ar žurnālu pilntekstu datu bāzu nodrošinājumu, satura pakalpojumiem, nodrošinātiem no izdevēju puses, un virkni citu pakalpojumu. Tie top par bibliotēkas pakalpojumiem kopš parakstīšanās brīža. Digitālā bibliotēka ir hibrīdbibliotēkas pakalpojums, kuru tā realizē ar tehnoloģiju palīdzību.

Modernās tehnoloģijas paver iespējas jaunām komunikācijas un informācijas ieguves formām. Akadēmiskā teorija nošķir divas pretēji domājošas nometnes: pirmā izvirza viedokli par izšķiroša lūzuma novērojumu, kas atdala pagātņi no tagadnes ar pilnīgi jaunu sabiedrisku struktūru, kurā tehnoloģijām ir nozīmīga vieta informācijas aprites nodrošināšanai; otrā puse turpina ieskatīt, ka informācija ir svarīga sabiedrības dzīvē, un informācijas tehnoloģijas ir uztveramas tikai kā kārtējā manifestācija (53).

Zināšanu tīkls ir paplašinājies, tā dalībnieku skaits ir palielinājies un ir paplašinājušās arī dalībnieku funkcijas un uzdevumi. Vienkāršais zināšanu tīkls sastāvēja no pieciem dalībniekiem, no kuriem divi – autors un izdevniecības rūpējās par informācijas radīšanu, bibliotēkas uzņēmās katalogizācijas, uzglabāšanas un izsniegšanas funkcijas, lasītāji un zinātnieki nodarbojās ar rakstītā uztveršanu un realizēšanu. Tradicionālais zināšanu process noritēja pa spirāli ar sekojošiem komponentiem: radošs darbs, jaunieguvums, novērtējums, produkcija, izplatīšana, lietošana. Šāds process noritēja pie nosacījumiem, ka pasaulē dienā tika izdots apmēram 2000 publikāciju, izdevniecību darbs nebija izteikti komercializēts, zinātnisko žurnālu skaits visā pasaulē nepārsniedza dažus desmitus tūkstošus. Šobrīd situācija zinātniskās informācijas komunikācijas jomā ir radikāli izmainījusies. Zinātniskās elektroniskās informācijas straujo izplatību var dēvēt par informācijas plūdiem. Līdz ar informācijas un iesaistīto institūciju pieaugumu paplašinās zināšanu tīkls, kurā bez tradicionālā tīklā pārstāvētām institūcijām parādās jaunas – dokumentu piegādātāji, tiešaistes informācijas piedāvātāji, informācijas tehnoloģiju uzņēmumi. Informācijas pārbagātība nosaka to, ka arvien problemātiskāka kļūst relevantas informācijas meklēšana un analīze tradicionālajās sistēmās. Informācijas tirgus kopumā kļūst nepārskatāmāks un sarežģītāks. Bibliotēku problēma ir nodrošināt ar konkrētu un kvalitatīvu informāciju, kas šodien ir prece, un tās pieejamības iespējas ir atkarīgas no katras bibliotēkas finanšu iespējām. Sadarbība starp bibliotēkām, apvienojoties konsorcijs, apvienībās, tīklos ir veids, kā sekmīgi cīnīties ar informācijas apjomu un finanšu ierobežojumiem to izmantošanā un informācijas pakalpojumu sniegšanā (40). Bibliotēkām top būtiski visi ar apkalpošanas procesu saistītie komponenti –

pārmaiņas zinātniskajās norisēs, izmaksu spiediens un konkurences spiediens. Bibliotēkas šobrīd ir arī konkurentes pakalpojumu un krājumu veidošanā, jo tās ir uzkrājušas būtisku pieredzi informācijas apkalpošanas jomā. Tradicionālā bibliotēka un elektroniskā bibliotēka nedraud viena otrai, tās var pastāvēt līdzās un attīstīties. Bibliotēkai arī turpmāk jāattīstās atbilstoši informācijas sabiedrības prasībām. Bibliotēka var ietekmēt savu lomu informācijas sabiedrībā, ja tās būs atvērtas pārmaiņām, prognozēs lietotāju vajadzības, piesaistīs vietējo sabiedrību, piedāvājot pieeju informācijas tehnoloģijām un ar to starpniecību zināšanām, piedāvās attālinātu pieeju bibliotēkas pakalpojumiem (54, 151. lpp.).

Būtiskais hibrīdbibliotēkas informācijas pakalpojumu attīstībā saistās ar integrētas piekļuves nodrošināšanu informācijas resursiem, neatkarīgi no mediju veida. Tiklā bāzēti informācijas pakalpojumi par maksu ir pieejami internetā, vairumu no tiem piedāvā iestādes, kas nav bibliotēkas. Informācijas tehnoloģijas un augsts informācijas pieprasījuma rādītājs no lietotāju puses bibliotēkām ir kā virzošais spēks bagātajā elektroniskās informācijas laukā veikt krājuma pārvaldību un elektronisko informācijas pakalpojumu kvalitatīvu attīstību (36).

Elektroniskie informācijas pakalpojumi sekmē virkni prasību informācijas piegādātājiem. Tās ietver jaunus uzziņu modeļus, jaunas vēsmas informācijas izpētē un piegādē, prasības lietotāja un personāla izglītošanā informācijas resursu un tehnoloģiju lietošanai. Aktuāla kļūst nepieciešamība pārskatīt informācijas nodrošinātāju tiesības un atbildības, it īpaši saistībā ar autortiesībām un blakus tiesībām.

### **3.4. Elektroniskie uzziņu pakalpojumi**

Elektroniskās informācijas un tehnoloģiju ietekme uzziņu pakalpojuma izpildē maina konsekvences gan uzziņu resursu komplektēšanā, gan uzziņu darba organizācijā hibrīdbibliotēkās. Uzziņu darba informacionālā bāze ir uzziņu informācijas materiāli elektroniskā formā: bibliogrāfijas un pilntekstu datu bāzes, uzziņu izdevumi elektroniskā formātā, piemēram, *Encyclopaedia Britannica*, *Dissertation Abstracts*, internetā pieejamie līdzekļi (direktoriji, meklētājprogrammas, meklēšanas roboti, metameklētāji). Tehnoloģijas nodrošina daudzveidīgu tehnisko izpildījumu uzziņu informācijas piegādē lietotājam. Definējot elektroniskās uzziņas, iespējams tās izteikt kā starppersonisku uzziņu informācijas pārvaldību, lietojot elektroniskus līdzekļus lietotāja jautājuma uzstādīšanai un atbildei (53).

Elektronisko uzziņu labākas pieredzes ieviešanai starptautiskā līmenī IFLA Uzziņu un informācijas sekcija ir izstrādājusi un pieņēmusi Digitālo uzziņu vadlīnijas. Vadlīniju ievadā ir skaidrots, ka terminus „virtuālā uzziņa”, „digitālā uzziņa”, „e-uzziņa”, „interneta informacionālie pakalpojumi”, „tiešsaistes uzziņa” un „reāllaika uzziņa” izmanto uzziņu pakalpojumu apzīmēšanai, kuros izmanto datortehnoloģijas. „Tiešsaistes uzziņu pieejamība veidojama tā, lai resursiem un zināšanām piekļūtu pēc iespējas vairāk cilvēku neatkarīgi no viņu valodas, tehniskajām iespējām vai fiziskajiem traucējumiem... . Pirms digitālo uzziņu dienesta izveides noskaidrojams paredzamo pakalpojumu izmantotāju loks. Apsverams kā tehnoloģiju izmantošana ietekmēs un/vai paplašinās attiecīgo institūciju lasītāju loku. Līdztekus tradicionālajiem bibliotēkas apmeklētājiem tiešsaistes pakalpojumu priekšrocības var izvēlēties jaunas, pilnīgi atšķirīgas lasītāju grupas” (56, 26.-27.lpp.). Uzziņu satura vadlīnijas nosaka nepieciešamību veidot pakalpojumus objektīvus pēc satura un lasītāju informācijpratības veicinošus.

Elektroniskās uzziņas ir samērā jauna parādība. Pateicoties tehnoloģiju iespējām ir izveidojušās jaunas uzziņu darba formas, kā uzziņas e-pastā un tērzēšana, „Jautā bibliotēkaram”, QuestionPoint. Tās ienes pilnīgi jaunas dimensijas šī pakalpojuma izpildē. Viena no elektronisko uzziņu darba formām ir tērzēšanas uzziņas. Zinātnisko bibliotēku asociācija ARL (*Association of Research Library*) ir veikusi pētījumu „Chat reference”: A Spec Kit 273 Amerikas zinātnisko un akadēmisko bibliotēku vidū par uzziņu darbu bibliotēkā. To uzziņu jautājumu vidējais rādītājs, kuri uzdoti uzziņu bibliotēkaram pie uzziņu pulsts laikā no 1991. gada līdz 2001. gadam ir krities par 30 tūkstošiem. Bibliotēkas izskaidro šo kritumu ar lietotāju aktivitāti uzziņu pakalpojumu izmantošanā tiešsaistē. Viens no veidiem, ko bibliotēkas piedāvā, ir mijiedarbība starp lietotāju un bibliotēkas tiešsaistes resursiem, izmantojot dzīvo uzziņu pakalpojumu tiešsaistē, sauktu arī par tērzēšanu. Bibliotēkas veido sadarbības projektus šī pakalpojuma nodrošināšanai 24/7, kā piemēri minami Bostonas bibliotēku konsorcijs pakalpojums Ask 24/7 un Merilendas bibliotēku pakalpojums Ask Us Now (53).

Bibliotēkas izmanto uzziņu darbā modeli – uzziņas e-pastā. ASV Kongresa bibliotēka un OCLC ir izstrādājušas uzziņu sistēmu e-pastā QuestionPoint. Pakalpojums izveidots ar mērķi nodrošināt bibliotēkām piekļuvi uzziņu kooperatīva tīklam ASV un visā pasaulē. Kongresa bibliotēka un OCLC ir noslēgušas savstarpēju sadarbības līgumu 2001. gadā ar mērķi atbalstīt jauna Kolaboratīva digitālo uzziņu pakalpojuma izveidi CDRS (*Colaborative Digital Reference Service*). Pilotprojekts sāka darboties 2000. gadā, tajā iesaistījās Kongresa bibliotēka un 16 bibliotēkas. Šobrīd pakalpojumu izmanto ap 260 bibliotēkas. 2002. gadā pakalpojums pilnveidots, veicot papildus uzlabojumus lokālo un

globālo bibliotēku tīklu integrācijā. Pakalpojums darbojas divos līmeņos to bibliotēku vidū, kuras ir parakstījušas šo pakalpojumu. Jautājums vispirms tiek uzdots bibliotēkā, kurā ir izveidots tiešsaistes uzziņu pakalpojums. Otrajā līmenī uzziņu jautājumi nonāk globālajā uzziņu tīklā, kurā iekļautas bibliotēkas, kuras ir QuestionPoint dalībnieces. Uzziņu tīkla vadību ir uzņēmusies Kongresa bibliotēka. Bibliotēku klientiem ir dota iespēja uzdot un apstiprināt jautājumu jebkurā diennakts laikā savas lokālās bibliotēkas tīmekļa vietnē. Questionpoint sistēma darbojas pamatojoties uz sekojošiem komponentiem:

- lietotāja jautājuma nosūtīšana un vadība tīklā;
- lokālās bibliotēkas un QuestionPoint darbarīku savietošana pakalpojuma piekļuvei;
- jautājumu apstiprināšana formas tīklā, e-pasta un tērzēšanas pakalpojums;
- jautājuma rotēšana ar menedžera palīdzību no lokālās bibliotēkas uz citu bibliotēku konsorcijā vai kooperatīvā uz atbilstošo atbildes sniedzēju bibliotēku globālajā uzziņu tīklā;
- atbilstošās bibliotēkas identifikācija pamatojoties uz bibliotēkas resursu metadatiem, kuri norāda bibliotēkas resursu atbilstību jautājuma saturam, un to pieejamību tīklā;
- QuestionPoint pakalpojuma integrācija ar alternatīviem pakalpojuma nodrošinātājiem un lokālās bibliotēkas resursiem;
- atbildēto jautājumu globālās zināšanu datu bankas konstruēšana un izmantošana.

Bibliotēkas, kuras izmanto QuestionPoint pakalpojumu, var lietot gan savu jautājuma uzstādīšanas formu, gan pakalpojuma sniedzēja piedāvāto. Bibliotēkas tiek lūgtas apstiprināt savu dalību atbildēto jautājumu zināšanu bāzes rediģēšanā un bibliotēkas darbinieku dalību jautājumu atbildēšanā. Sistēmas darbības pamats ir pieprasījumu vadīšana un zināšanu datu bankas izmantošana (41). QuestionPoint uzziņu pakalpojumam sarežģījumus rada datu bāzu autortiesību noteikumi un licenču ierobežojumi informācijas brīvai pārsūtīšanai e-pastā. Internetā pieejamās informācijas izmantošana saistās ar nepieciešamību regulāri pārbaudīt URL adreses, kuras ir pievienotas QuestionPoint zināšanu datu bankai. URL adreses mēdz darboties īsu laiku, radot sarežģījumus informācijas nodrošināšanā. Problēmas risinājums atrasts izmantojot OCLC produktu Kooperatīvo tiešsaistes resursu katalogu CORC (*Cooperative Online Resource Catalog*). CORC ir tīmekļa vietņu arhivēšanas izpētes projekts, kas, balstoties uz resursu metadatiem un tīmekļa lapu pēddziņa darba rīkiem, izseko tīmekļa vietnes, nosakot to satura atbilstību un pieejamību atbilstoši informācijas pieprasījumiem. Rezultāts ir arhivēta

tīmekļa vietņu datu bāze, kas satur vairāk kā 600 000 pilnteksta un grafiskās lapas. Datu bāze nodrošina visaptverošu darbības vidi, kurā darbojas izpētes, saskarnes kapacitātes, informācijas izguves principi (42).

ASV Nacionālā informācijas standartu organizācija NISO (*National Information Standard Organisation*) ir izstrādājusi standartu „Uzziņu pakalpojums tīklā: Jautājumu/Atbilžu operācijas protokols” (*Networked Reference Services: Question/Answers Transaction Protocol*). Standarts apstiprināts 2006. gadā. Protokols atbalsta komunikāciju starp domēniem elektronisko uzziņu izpildē. Tas definē ziņojumu apmaiņas operāciju apstrādi, nosaka sintakses un semantikas noteikumus datu apmaiņai jautājumu un atbilžu aprītē, kā arī definē metadatu elementus atslēgas komponentiem priekš jautājumiem, atbildēm, institūciju un personas datiem (41).

Bibliotēkas visā pasaulē izmanto formu, kura izpaužas kā starppersonāls uzziņu pakalpojums e-pastā. Tas ir pakalpojums, kas nodrošina uzziņu jautājumu uzdošanu anonīmam bibliotekāram. Bibliotēkas to ir nodēvējušas dažādi, visizplatītākie nosaukumi ir „Ask a Question”, „Ask a Librarian”. Lietotājs izmanto bibliotēkas tīmekļa vietnē integrētu jautājuma aizpildīšanas un apstiprināšanas formu, nosūta to un atbildi parasti saņem 2 līdz 3 dienu laikā. Pakalpojuma izpildes organizācija ir katras konkrētās bibliotēkas pārziņā, un ir atkarīga no bibliotēkas krājuma satura un nodaļu struktūras. Tajā var tikt iesaistīti uzziņu bibliotekāri, kā arī nozaru un specializēto krājumu uzziņu bibliotekāri (45).

Britu bibliotēka ir ieviesusi uzlabojumus uzziņu pakalpojumam e-pastā. Bibliotēka nodrošina speciālus uzziņu pakalpojumus biznesa, patentu, tehnikas, medicīnas un dabaszinātņu nozarēs. Pakalpojums izpaužas divējādi – ir nodrošināta iespēja uzdot vienkāršus jautājumus un saņemt atbildi bez maksas. Maksas pakalpojums ir atbilde uz sarežģītu jautājumu, kuras sniegšanai nepieciešama padziļināta meklēšana bibliotēkas krājumā un datu bāzēs. Vienkāršie jautājumi uzdodami, izmantojot tradicionālo „Jautā bibliotekāram” formu, atbilde tiks sniegta desmit dienu laikā. Atbilde var saturēt sekojošu informāciju: bibliogrāfisko avotu sarakstu no Britu bibliotēkas kataloga, iestāžu un organizāciju sarakstu, kuras varētu sniegt papildus informāciju par konkrēto tēmu, informāciju internetā. Sarežģītāku jautājumu uzdevējiem jāaizpilda speciāla forma, kura sastāv no trim daļām. Pirmajā daļā jāievada personas dati, otrajā daļā jāuzdod jautājums, trešajā jānorāda vēlamais informācijas piegādes veids un maksājuma veids, ieskaitot datus finansu operācijas veikšanai (40).

Elektroniskie uzziņu pakalpojumi ASV bibliotēkās variē atkarībā no veida, ko bibliotēka ir uzskatījusi par piemērotāko lietotāju sekmīgai informācijas apkalpošanai. Lielākoties tiek izmantoti visi pieminētie uzziņu veidi, tomēr visizplatītākais veids ir

uzziņas e-pastā. Tērzēšanas uzziņu pakalpojumi nav pats izplatītākais pakalpojums ASV bibliotēku vidē. Vairākās bibliotēkās tērzēšanas pakalpojumā iegūtie dati tiek transkribēti un veidota zināšanu datu banka. Ņujorkas Publiskās bibliotēkas „Ask A Question” pakalpojums ietver tērzēšanas pakalpojumu angļu un spāņu valodā, kā arī ir pieejams Jautājumu / Atbilžu arhīvs ar meklēšanas iespējām.

Bez jau minētajām elektronisko izziņu formām bibliotēkas praktizē Virtuālo uzziņu paneli, kas ir integrēts bibliotēkas tīmekļa vietnē kā atsevišķs rīks vai portāls. Šeit ievietoti atlasīti noderīgi tiešsaistes informācijas meklēšanas rīki, ar iespēju ievietot arī tā saukto informācijas pēddzini. Pēddzinis fokusējas uz informācijas meklēšanu bibliotēkas lokālajos elektroniskajos resursos, un tikpat labi tas meklē tīmeklī (12).

Bieži uzdoto jautājumu pakalpojums FAQ (*frequently asked questions*) bieži mēdz būt savienots ar pēddzini un „sagatavotām uzziņām” (*ready reference*). Šis pakalpojums izpaužas kā sagatavots jautājumu un atbilžu saraksts, uz kuriem bibliotēkas darbiniekiem ir nācies atbildēt visbiežāk, vai kuri vislabāk lietotājam izskaidro bibliotēkas pakalpojumus un resursus. Pakalpojums ir izmantojams kā tiešsaistes resurss, tas ietaupa laiku gan lietotājam jautāt, gan bibliotēkaram sniegt atbildes. Bibliotēkās ierasta prakse ir savietot vairākus elektroniskos uzziņu pakalpojumus virtuālajā uzziņu panelī. Ideālā variantā ir nodrošināta piekļuve uzziņu literatūrai tiešsaistē, uzziņām e-pastā, tērzēšanas iespējai, FAQ, kontaktam ar nozaru speciālistiem e-pastā, kompleksu uzziņu izpildē. Kā labs piemērs virtuālā uzziņu paneļa noformējumā minama Vageningenas UR bibliotēka (skat. 3.1. att.) (53).



**Digital Library**

wageningen ur (home) > digital library > portals > virtual reference desk

**The Virtual Reference Desk**

General reference sources for Wageningen UR, selected by the [Information Specialists](#) of Wageningen UR Library.

Portals  
Search  
User info and services  
My Library  
Special Collections  
FAQ  
News  
Calendar  
Organisation

Abbreviations  
International Organisations

3.1. att. Vageningenas UR bibliotēkas virtuālais uzziņu panelis

Ievērojams uzziņu pakalpojumu skaits ir pieejams tīmeklī. To pieejamība izpaužas divējādi: viena daļa no tiem ir brīvi pieejami, un tos pamatā piedāvā institūcijas, kas nav bibliotēka, bez tam, ir iespējams atrast virkni šādu pakalpojumu par maksu. Uzziņu darbā ir izmantojamas uzziņu enciklopēdijas, direktorijas, aktuālās informētības pakalpojumi. Šie pakalpojumi piedāvā priekšrocības salīdzinājumā ar uzziņu avotiem: tie nodrošina piekļuvi vairākiem uzziņu pakalpojumiem caur vienu URL, meklēšana vairākos uzziņu izdevumos vienlaikus ir izdevīga lietotājam, jo vienas meklēšanas sesijas laikā ir garantēts visaptverošs rezultātu saraksts, meklēšana norit pēc metameklēšanas principiem (12). Internetā pieejamo bezmaksas uzziņu pakalpojumu vidū minami sekojoši piedāvājumi: OneLookDictionary Search ([www.onelook.com](http://www.onelook.com)), LibrarySpot ([www.libraryspot.com](http://www.libraryspot.com)), Referencedesk.org ([www.referencedesk.org](http://www.referencedesk.org)). Internetā pieejamas arī meklēšanas mašīnas, kuras ir centrētas savietot lietotājus grupās pēc meklēto jautājumu loka. Adresātu sarakstā ietvertas lietotāju grupas, kuru dalībnieki interesējas un diskutē par specifisku tematu. Šāda tipa meklēšanas mašīnas ir: Google Groups (Usenet newsgroup postings) (<http://www.google.com>), BoardReader (web conference posting) ([www.boardreader.com](http://www.boardreader.com)), National Academic Mailing List Service ([www.jiscmail.ac.uk](http://www.jiscmail.ac.uk)). Pakalpojums tiek ieteikts arī tādos gadījumos, kad citas meklēšanas iespējas ir izsmeltas un atbilde nav saņemta. Pastāv iespēja, ka kāds no šo pakalpojumu dalībniekiem zina atbildi (21).

Internetā pieejami uzziņu resursi, kuri piedāvā savus pakalpojumus par maksu. To vidū izdalāmas atsevišķas grupas: izdevēju, datu bāžu pakalpojumi, specializēto institūciju uzziņu un informācijas pakalpojumi; bibliotēku vai ekspertu uzziņu pakalpojumi internetā; uzziņu un informācijas pakalpojumi, kuros meklēšanu vada lietotājs. Pakalpojumu grupā, kurus piedāvā izdevēji, datu bāzes un specializētās institūcijas ietilpst aktuālās informētības un specifiskās informācijas izplatīšanas SDI (*Specific dissemination of Information*) pakalpojumi, tādi kā Elsevier's satura piegādes pakalpojums, izdevēju informācija par jaunākām grāmatām brīvā pieejā, piemēram, Wiley Book ziņojumu pakalpojums, Amazon atgādinājumi e-pastā. SDI tiešsaistes meklēšanas pakalpojumi nodrošina regulārus atgādinājumus, piemēram, Dialog atgādinājumi, satura rādītāju jaunumi no ISI. Šo pakalpojumu vidū ir vērojamas maksas un bezmaksas piegādes atšķirības, piemēram, Dialog atgādinājumi un ISI satura rādītāji ir maksas pakalpojumi. Gale grupa piedāvā tiešsaistes uzziņu enciklopēdiju Oxford Reference Online, šis pakalpojums ir pieejams tikai parakstoties uz to. Pakalpojums, kurš raksturots kā lietotāja iespēja pašam vadīt informācijas meklēšanu, izpaužas iespējā atlasīt informāciju pēc noteikta priekšmeta vai arī meklēt pēc visaptveroša piedāvājuma. To vidū minami tādi

piedāvājumi kā Internet Public Library ([www.ipl.org](http://www.ipl.org)), Britannica ([www.britannica.com](http://www.britannica.com)), Information Please ([www.infoplease](http://www.infoplease)). Internetā brīvi pieejami arī bibliotēku kopprojekti, kuru mērķis ir nodrošināt Ask A Librarian pakalpojumu, piemēram, ASV Dienvidaustrumu zinātnisko bibliotēku asociācijas ASERL (*The Association of Southeastern Research Libraries*) projekts (12).

Internetā publicētās informācijas daudzveidība prasa izvērtēšanu no lietotāja puses. Bibliotēkas var iesaistīties izvērtēšanas procesā, apmācot savus lietotājus kā vislabāk izmantot internetā piedāvātās meklēšanas iespējas, kādus resursus izvēlēties, kādu meklēšanas stratēģiju pielietot.

### **3.5. Elektroniskās informācijas izguves pakalpojumi.**

Elektroniskā bibliotēka, pārvarot attālumu, valodas un kultūras barjeras, izmantojot daudzfunkcionālas komunikāciju tehnoloģijas, kvalitatīvā un efektīvā veidā ļauj piekļūt informācijai tiešsaistē. Modernas informācijas izguves tehnoloģijas ļauj lietotājam caur saskarnēm saņemt vienu un to pašu informāciju, atbilstoši lietotāju kategorijām. Elektroniskās informācijas izguves pakalpojumu izpēte saistīta ar informācijas lietotāja meklēšanas uzvedību. Tehnoloģijas šajā gadījumā ir instrumenti, ar kuru palīdzību lietotājs meklē, atrod un izgūst nepieciešamo informāciju. Informācijas izguves procesā lietotājs izmanto informācijas izguves sistēmas tieši kā gala lietotājs caur sistēmas saskarni vai arī attālināti. Informācijas sistēmā pieprasījums tiek modificēts un kā atbilde tiek sniegta prasītās informācijas metadati – pilnteksts no datu bāzēm, elektroniskā kataloga ieraksti. Informācijas izguves sistēma darbojas uz algoritmu pamata, kas ļauj salīdzināt informācijas pieprasījumu ar reprezentatīvo dokumentu. Informācijas izguves sistēmu darbībai ir izstrādāti vairāki modeļi, kuri nosaka principus pieprasītās un reprezentētās informācijas saderībai. Modeļi ir sekojoši: būla loģikas modelis, statistiskais modelis, lingvistikas un zināšanās bāzēts modelis. Būla loģikas modelis tiek dēvēts arī par vislabākās saskaņas modeli (*best-match*). Lielākā daļa tīmekļa meklēšanas mašīnas lieto tieši šo modeli (25). Būla loģikas meklēšana balstās uz operatoru AND, OR, NOT izmantošanu meklējuma izteiksmes formulējumā. Teksta meklējums var tikt vadīts izmantojot atslēgas vārdus, formulējot meklējuma izteiksmi, savukārt būla loģikas pielietojums ļauj saistīt atslēgas vārdus precīzāku rezultātu izguvei.

Jēdziens „lietotāja saskarne” tiek plaši diskutēts, saistībā ar informācijas izguves sistēmu attīstību. Tas izsaka lietotāja un programmatūras komunikācijas specifiku ar sekojošiem savstarpējās mijiedarbības komponentiem: noteiktas fiziskās robežas un

noteiktās pazīmes datu kustības nodrošinājumam, ierīces, kas uztur divu sistēmu interpretāciju starp datu komunikācijas iekārtām un datu apstrādes vai termināla instalācijas iekārtām (12). Hibrīdbibliotēkām izšķirošs faktors ir integrētas piekļuves nodrošināšana kvalificētiem resursiem, neatkarīgi no mediju formāta. Informācijas izguves nodrošināšana un lietotāju saskarnes bija uzdevumi, kuru risināšanai uzsākti Lielbritānijas hibrīdbibliotēkas programmas eLib projekti. Projektu ietvaros tika attīstīti integrētas informācijas un meklēšanas, un izguves rīki tradicionāliem un elektroniskiem resursiem. AGORA projekts radīja uz atvērtiem standartiem balstītu platformu, uz kuras bāzes veidojās iespēja sasaistīt pakalpojumus ar Z39.50 protokola palīdzību un nodrošināt integrētu piekļuvi no vienas saskarnes. Projekta HyLife rezultāts bija vairākas saskarnes lietotājiem atšķirīgās disciplīnās, piemēram, veselības studijas un ģeogrāfija, projekts MALIBU izveidoja hibrīdbibliotēkas modeļus, kas uztverami kā vide ar tradicionāliem un virtuāliem pakalpojumiem, un ar integrētiem darbarīkiem un tehnoloģijām informācijas resursu izpētei un piegādei. HeadLine attīstīja personalizētu informācijas vidi, BUILDER rezultāts bija pakalpojumi un prezentācijas līmenis, kuram bija iespējams piesaistīt virkni ārējo pakalpojumu. BUILDER realizēja viengabalainu lietotāja vidi ar aplikāciju programmēšanas saskarni. Hibrīdbibliotēkas attīstības projekti informācijas izguves jomā vērtējama kā novitāte, kas nodrošināja lietotājiem strukturētu un loģisku piekļuvi resursiem, atbilstoši specifiskām vajadzībām (21).

Informācijas izguves paketes, kuras atbalsta informācijas šķērsmeklēšanas iespējas elektronisko informācijas resursu datu bāzēs, ir izstrādātas salīdzinoši nesen. To skaitā Ekslibris grupas produkti SFX un MetaLib, OCLC produkts WebExpress/iPort un Fretwell Downing produkts VDX/AGORA. Pēdējais ir hibrīdbibliotēku programmas eLib izstrādāts produkts. Produktu darbības balstās mehānismā, kas ļauj savietot un atpazīt dažādus informācijas resursu metadatus. Metadatu apmaiņas procesā, sistēmas prasība ir paplašinātās iezīmju valodas XML (*Extensible Markup Language*) lietojums, kas nodrošina metadatu apmaiņas formāta aprakstīšanu ar dokumentu tipa definīciju DTD (*Document Type definition*) un nepieciešamības gadījumā tas var tikt paplašināts (12).

Lietotāju interesē gala rezultāts – informācijas izguve. Tas vislielākā mērā ir atkarīgs no tā, kā informācija ir noformēta datu bāzēs un katalogos. Svarīga izpētes sfēra saistībā ar informācijas izguvi ir metadati. Visizplatītākā un arī vissarežģītākā pieeja informācijas apstrādē ir kontekstjūtīgas bāzes radīšana. Izšķirīga nozīme informācijas apstrādes procesā ir metadatiem. Metadatu standarti ir izstrādāti, lai nodrošinātu pilnvērtīgāku elektronisko resursu aprakstīšanu. Tie ir definējami kā dati par datiem un ietver sekojošus komponentus:

- datus, kas apraksta resursu atribūtus, diskrētus datu objektus;
- datus, kas asociēti ar konkrētu objektu, un kas ļauj lietotājam uzvert zināšanas par tā eksistenci un pazīmēm.

Metadati atbalsta lietotāju vajadzības izgūt informāciju. To pamatfunkcijas ir nodrošināt objektu identifikāciju, novietojumu, izguvi, kā arī nodrošināt manipulēšanas iespējas ar konkrēto objektu tīkla vidē. Elektroniskās informācijas pieaugums ir izraisījis nepieciešamību radīt metadatus dažādu kategoriju materiāliem elektroniskā formā. Bibliotēku elektroniskie katalogi satur metadatus, kas veidoti izmantojot MARC apraksta standartu, tie nodrošina meklēšanas un izguves funkcijas. Daļa metadatu ir paredzēti specifiskiem mērķiem, piemēram, galvenes informācija, kas nodrošina sasaistīšanas iespējas ierakstiem ar autoritatīvām datu bāzēm un ar ierakstiem citās datu bāzēs. Elektroniskās informācijas aprakstīšanai izplatīts formāts ir Dublin Core. Šo standartu izmantoja OCLC, izveidojot uzziņu informācijas datu bāzes, kas apvienotas pakalpojumā NetFirst un eLib programmas ietvaros izveidotajā priekšmetu vārtejas pakalpojumā (12). Veidojot pakalpojumu Digitālā bibliotēka, bibliotēkas visbiežāk izmanto metadatu standartu Dublin Core.

Bibliotēkas elektroniskais katalogs ir viens no izplatītākajiem informācijas meklēšanas un izguves rīkiem. Lietotāji to izmanto īpašo, ar bibliotēku krājumiem sasaistīto informācijas vajadzību apmierināšanai, un ir pieraduši pielietot interneta meklēšanas pieredzi.

### **3.5.1. Elektroniskais katalogs**

Elektroniskais katalogs tiešsaistē tiek uzskatīts par mūsdienu variantu kartīšu katalogam, tomēr tas nav gluži tradicionālo katalogu konglomerāts. Eksistē virkne aspektu, kas elektronisko katalogu radikāli nošķir no kartīšu kataloga. Galvenā atšķirība pamatojama integritātē. Tā ir iespēja viena elektroniskā kataloga ietvaros veikt visus tos uzdevumus, kādus tradicionāli nodrošināja kartīšu katalogi. Elektroniskajā katalogā konkrētais dokuments tiek identificēts pēc bibliogrāfiskajā aprakstā iekļautajiem elementiem, vienlaikus tiek noteikta tā atrašanās vieta bibliotēku fondos. Papildus meklēšanai pēc autora nosaukuma un priekšmeta elektroniskais katalogs piedāvā meklēšanu pēc atslēgas vārdiem. Ņemot vērā katalogā ietvertās informācijas apjomu un nozīmīgumu, tas ir vērtējams kā svarīgākais informācijas izguves darbarīks hibrīdbibliotēkā. Katalogs ir dinamiska sistēma, kas nepārtraukti pilnveidojas, un kuras aizsākumi meklējami 20. gs. 60. gados ASV. No izveides sākuma tie ir izgājuši vairākas

attīstības paaudzes. Mūsdienu tiešsaistes publiskās pieejas katalogi OPAC ir pieejami pēc formulas  $24 \times 7 \times 365$  no jebkuras vietas, kur ir internets.

Hibrīdbibliotēku vislielākās pārmaiņas saistītas ar tehnoloģijām. OPAC ir pati redzamākā manifestācija no ieviestajām pārmaiņām. Hibrīda vide iezīmējās jau ar OPAC izvirzīšanos tiešsaistē bibliotēkas lokālajā tīklā, tālāk bibliotēku sistēmas tīklā un visbeidzot internetā. Bibliotēkas operē OPAC sistēmas, lai nodrošinātu krājuma organizāciju un izpildītu izdevumu izsniegšanas, atgriešanas un rezervēšanas funkcijas. OPAC ir darbarīks, kas ir veicinājis pašapkalpošanās risinājumu elektronisko resursu izmantošanā. Bez bibliotēku automatizētās sistēmas ieviešanas bibliotēkas nevarētu ieviest vēl virkni pašapkalpošanās pakalpojumu (23).

OPAC galvenās funkcijas ir izsakāmas sekojoši:

- OPAC nodrošina bibliotēkas krājuma bibliogrāfiskos ierakstus;
- papildus tradicionālajiem bibliogrāfiskajiem ierakstiem nodrošina piekļuvi elektroniskiem resursiem un datu bāzēm;
- OPAC ievadītā bibliotēkas krājuma metadatu bāze ļauj veikt informācijas meklēšanu;
- viegli saprotama meklēšanas saskarne;
- OPAC ir pieejami tiešsaistē (12).

Bibliotēkas sāka operēt ar tiešsaistes OPAC 90. gadu beigās. OPAC uzskatāms par elektroniskā kataloga nākamo paaudzi, kas, atšķirībā no iepriekšējās paaudzes kataloga, nodrošina iespējas piekļūt ne tikai lokālās bibliotēkas elektroniskiem resursiem, bet arī citu bibliotēku resursiem reģionālā, nacionālā un starptautiskā līmenī. Šobrīd ir vērojama ārēju resursu: izdevēju un korporatīvo avotu, žurnālu nosaukumu, satura rādītāju un pilntekstu piesaistīšana OPAC. Tiešsaistes OPAC ir nodrošināta grafiskā klienta saskarne, hiperteksta saites, kas atbalsta navigāciju bibliogrāfiskajos ierakstos, iespēja meklēt visā elektroniskajā informācijā, kas pieejama no vienas saskarnes.

Integrētie bibliotēkas katalogi kalpo kā bibliotēkas vadības sistēma. Klasiskā kataloga funkcijas ir tikai viens no tehniskā lietojuma elementiem. Integrētie bibliotēku katalogi ir idejisks un tehnisks elektronisko katalogu turpinājums ar atbalstu dažādām bibliotēkas darba norisēm: automatizētai datu apmaiņai, bibliotekāro darba norišu saslēgšana vienotā tīklā, atsevišķo transakciju dokumentēšana. Bibliotēkas vadības sistēmām ir raksturīgi šādi modeļi: Web OPAC, komplektēšana, katalogizācija, žurnālu administrācija, izsniegšana, dokumentu starpbibliotēku abonements, elektronisko resursu vadība (46). OPAC prezentē bibliotēkas izskatu integrētā bibliotēku sistēmā. Informācijas tehnoloģiju kompānijas ir pievērsušās saskarņu radīšanai bibliotēku vajadzībām, kas ir arī

bāze OPAC. Lielbritānijā sešas populārākās saskarnes ir: Talis, INNOPAC, WeCat, Voyager, GeoWeb un ALEPH .

Integrētās bibliotēkas sistēmai ir svarīga loma bibliotēkas informācijas pakalpojumu piegādē. Elektroniskais katalogs var kalpot kā pakalpojumu piegādes nodrošinātāja sistēma un ar protokola Z39.50 starpniecību realizēt pakalpojumu piegādi hibrīdbibliotēkas vidē. Mūsdienās bibliotēku elektroniskajos katalogos ir iestrādāta iespēja ar protokola Z39.50 palīdzību veikt meklējumu citu bibliotēku elektroniskajos katalogos. Šī iespēja ir uzskatāms MIA piemērs hibrīdbibliotēkā. OPAC modelī bibliotēkas katalogs nemainīgi paliek kā pirmavots. Iespēja pieslēgties protokoliem nodrošina piesaistes iespējas ārējiem mērķiem jeb citu bibliotēku elektroniskiem katalogiem un pakalpojumiem, kuros bibliotēkas dalās savā starpā, piemēram, aizņemšanās iespējas vai dokumentu piegāde. MIA nenosaka priekšrocības kādam īpašam mērķim, drīzāk nosaka, ka starp dažādiem protokoliem un pakalpojumiem jābūt savienojamai saskarnei. Mediatora līmenī MIA modelī tiek izlemts, kuram pakalpojuma nodrošinātājam jāpieslēdzas, lai tiktu piegādāts specifiskais pakalpojums. Jaunākajās arhitektūras versijās ārēju pakalpojumu piekļuves nodrošinājumam sistēmai pievienots arī Nodrošinātāja līmenis. Šādu sistēmas darbību dēvē par starpnieka arhitektūru, kura nodrošina veidu, kā semantiskā līmenī norit savietojamība starp esošo datu sistēmu un aizstājēju sistēmu, saskaņā ar lokālām, reģionālām vai nacionālām informācijas vajadzībām. Tā operē kā tehnoloģija, kas padara iespējamu vislabāk klasificēto resursu bloku sasaisti un nodrošina pakalpojumu turētājiem lietotāju identifikāciju, un piegādā atbilstošus pakalpojumus lietotāja profilā. Lai arī tehniski šis process ir paveicams, vienādojot dažādo sistēmu saskarnes, eksistē semantiskās integrācijas ierobežojumi. Arhitektūras darbība ir atkarīga no pieprasīto funkciju atbalsta, piemēram, meklēšanas tuvuma, no vienotas izpratnes par izvades funkciju prasībām; izgūtiem ierakstiem jā sastāv no nosaukumiem, kuri sākas ar norādītiem vārdiem alfabētiskā kārtībā. Svarīga prasība ir vienota apraksta standarta lietojums, piemēram, MARC Mašīnlasāmās katalogizācijas (*Machine-Readable Cataloguing*) standarta lietojums resursu aprakstīšanai, un vienotu piekļuves punktu nodrošinājums, saskaņojot ziņu elementu un klasifikācijas shēmu lietojumu. Starpnieka arhitektūra, kura darbojas pēc MIA principiem ir risinājums integrētas piekļuves nodrošināšanai bibliotēkas katalogam un bibliotēkas elektroniskām kolekcijām, lietojot standarta protokolu (44). Pasaulē šobrīd ir attīstītas jaunākas versijas datu apmaiņai interneta vidē, to skaitā meklēšana/izguve caur URL (SRU), (*Search/Retriew via URL*) un meklēšanas/izguves pakalpojums tīklā (SRW), (*Search/Retriew Web Service*)

Informācijas meklēšana apjomīgos fondos ir sarežģīta. Lai izdarītu izvēli, nepietiek tikai ar kataloga ierakstu. Īpaši tas attiecas uz bibliotēkām, kuras nenodrošina brīvpieejas fondus, bet glabā izdevumus krātuvēs. Labs risinājums ir bibliotēku katalogu uzlabošana ar papildus informāciju. Katalogos ievadītos bibliogrāfiskos ierakstus iespējams papildināt ar citiem metadatiem: kopsavilkumiem, satura rādītājiem, attēlu informāciju, saitēm uz internetā atrodamo saistīto informāciju vai arī atsaucē informāciju. Katalogu uzlabošana norit ar mērķi atvieglot informācijas meklēšanu, atlasī un radniecīgu dokumentu atrašanu. Grāmatu nosaukumi bieži mēdz būt formulēti brīvā formā, satura rādītājos atrodami nodaļu virsraksti un tādejādi būtiskākie satura atslēgvārdi. Grāmatu kopsavilkumi, pievienoti bibliogrāfiskajam ierakstam, var kalpot kā īsa informācija par saturu. Kataloga uzlabošana iespējama integrētā veidā ar izdevniecību starpniecību, kuras kopsavilkumus un satura rādītājus piegādā elektroniskā formā, piemēram, Wiley un Springer izdevniecības piegādā elektroniskus metadatu komplektus, kas ir dažādi formatēti un satur datu laukus. Bibliotēkām ir iespēja šos datus pārformatizēt un savietot bibliogrāfiskajā aprakstā atbilstoši automatizētās sistēmas prasībām. Katalogam iespējams pievienot skanētus grāmatas vākus un vāka anotācijas tekstu. Lai sekmīgi risinātu šo procedūru, nepieciešama kvalitātes kontrole un optiskās zīmju atpazīšanas programmas ORC (Optical Character recognition) lietojums.

Papildus informācija elektroniskajam katalogam pievienojama divējādi. Kopsavilkumi un satura rādītāji piesaistāmi katalogam kā atsevišķa datu bāze. Sasaistes veidošanai var izveidot paralēlo ierakstu, kurā ievada satura rādītāju vai kopsavilkumu, piemēram, ASV Kongresa bibliotēkas kataloga ierakstam ir pievienota saite, kuru atverot var apskatīt grāmatas satura rādītāju. Saiti ar elektronisko katalogu nodrošina MARC 856 lauks. Kā informācijas piesaistes mehānisms kalpo kontekstjūtīga sasaiste SFX. SFX ir Ekslibris grupas produkts, kas nodrošina sasaistīšanas iespējas atvērtiem interneta resursiem un bibliotēkas lokālajiem elektroniskajiem resursiem. Saišu serveris orientējas pēc datu avota, metadatiem, vietējās bibliotēkas licenču un pakalpojumu piedāvājuma. Elektroniskā kataloga ierakstā saites var nodrošināt piekļuvi uz attiecīgajam bibliogrāfiskajam ierakstam atbilstošu elektroniskā resursa pilntekstu vai attēlu (53).

ASV Kongresa bibliotēkas ieguldījums elektroniskā kataloga uzlabošanā atbilstoši pieaugošām prasībām vērtējams kā veiksmīgs risinājums, savienojot jaunus elektroniskos resursus ar tradicionālajiem, vairojot to kapacitāti digitalizācijas laikmetā. Bibliotēkas darbinieki pievienoja katalogam papildus datus: dokumenta satura rādītāju, saites uz citiem saistītiem elektroniskiem resursiem, piemēram, izdevēja anotācijas, attēlus, izdevuma autora biogrāfijas datus un citu informāciju (skat. 3.2. att.) (10).

*Times of the technoculture : from the information society to the virtual...***LC Control Number:** 99020329**Type of Material:** Book (Print, Microform, Electronic, etc.)**Personal Name:** [Robins, Kevin](#)**Main Title:** Times of the technoculture : from the information society to the virtual life / Kevin Robins and Webster.**Published/Created:** London ; New York : Routledge, 1999.**Description:** viii, 318 p. ; 24 cm.**ISBN:** 0415161150 (hardcover : alk. paper)

0415161169 (pbk. : alk. paper)

**Links:** [Publisher description](#)*3.2. att. ASV Kongresa bibliotēkas uzlabotā kataloga ieraksta skata forma*

Kamēr periodiskajos izdevumos publicētā informācija nebija augusi apjomos un kļuvusi pieejama elektroniskā formā, elektroniskos katalogus varēja uzskatīt par galveno informācijas izguves instrumentu. Šobrīd situācija ir krasi mainījies, pateicoties elektronisko žurnālu invāzijai. Jebkuras hibrīdbibliotēkas krājuma neatņemama sastāvdaļa ir elektroniskie žurnāli.

**3.5.2. Elektroniskie žurnāli**

Hibrīdbibliotēkas elektroniskās informācijas pilntekstu nodrošinājums tiek realizēts ar e-žurnālu iegādi. Pirmie e-žurnālu projekti tika uzsākti ap 1980. gadu, sākot no 1983. gada e-žurnālu izplatību sāka uzņemties komerciālās izdevniecības, piemēram, Elsevier IRCS Medical Science, American Chemical Society izdevumi. E-žurnālu dramatisks pieaugums vērojams sākot no 1996. gada, līdz mūsdienās tas sasniedzis maksimumu jeb tā saukto „žurnālu krīzi”. Žurnālu krīze izpaužas kā mediju iegādei paredzētā bibliotēkas budžeta samazināšanās, pieaugošajās izmaksās un izdevēju apvienošanās lielos konglomerātos. Elektronisko žurnālu apjoma pieaugums arī sekmē krīzi. Mūsdienās pasaulē ir aptuveni 31 000 e-žurnālu. 90 % žurnālu pastāv abos formātos. Uz e-žurnālu piekļuvi var attiecināt likumsakarību 80/20, kur 80% lietotāju izmanto 20 % no visas e-žurnālu produkcijas (40).

Bibliotēkas e-žurnālu iegādē izstrādā stratēģijas. Vairākas bibliotēkas iegādājas tikai e-žurnālus, atsakoties no žurnāliem papīra formātā. Šāda tendence vairāk vērojama universitāšu bibliotēku vidū, savukārt nacionālās bibliotēkas turpina lietot abas formas, kā

drukāto, tā elektronisko, pie kam, ierobežotie līdzekļi krājumu papildināšanā liek tām izdarīt izvēli starp daļas izdevumu paturēšanu tikai papīra formātā. Pastāv divas iespējas e-žurnālu iegādē. Bibliotēkas iegādājas licenci individuāli, taču tas ir dārgi. Pasaulē plaši tiek izmantota bibliotēku tīklu konsorciiju prakse iegādāties kolektīvās licences e-žurnāliem. Bibliotēku konsorciija tīklā iesaistītās bibliotēkas pērk piekļuves iespējas maksājot tikai daļu no visas licences cenas. Blakus priekšrocībām pastāv arī trūkumi, konsorciija bibliotēkām samazinās iespēja noteikt autonomiju produktu un tiem piederīgās programmatūras iegādē. Pirmās nacionālās konsorciija licences parādījās ap 1998. gadu, kā piemēru var minēt izdevniecības SpringerLINK nacionālo licence. Vācija izmantoja šo piedāvājumu iegādājoties licenci bibliotēkām. Sākot no 2002. gada nacionālo konsorciiju līgumu slēgšana pakāpeniski pieauga (40). Bibliotēkas vai bibliotēku konsorciiji izvēlas e-žurnālu iegādi caur izdevējiem vai agregatoriem, tādiem kā Elsevier, EBSCO, SwetsNet un citiem.

Līdz ar e-žurnālu iegādi, bibliotēkām nākas meklēt vispiemērotāko veidu kā sekmīgāk nodrošināt tiem piekļuvi. Bibliotēkas praktizē dažādus e-žurnālu atspoguļošanas veidus. Viens no variantiem ir e-žurnālu reģistrācija bibliotēkas elektroniskajā katalogā. Žurnālam tiek izveidots apraksts un tam pievieno saiti uz e-žurnāla izdevniecību ar informāciju par izdevumu, piekļuves tiesībām un saiti uz pilntekstu. Atverot saiti, kas ved uz izdevumu, ir iespējams pārlūkot žurnālu pa gadiem. Otrs variants ir e-žurnālu saraksta ievietošana bibliotēkas tīmekļa vietnē, nodrošinot iespēju pārlūkot žurnālu sarakstu alfabētiski un pēc priekšmetiem. Eksistē vairākas problēmas e-žurnālu izmantošanā. Izdevniecībām mēdz būt pārejoši tehniski traucējumi, problēmas ar IP adresēm, izdevniecības dažkārt nav pietiekami korekti iestrādājušas piekļuves pilnvarojumu, klientiem bieži ir problēmas ar meklēšanas tehniku (12).

Mūsdienās pastāv divu veidu e-žurnāli: ir tādi, kuriem eksistē drukātā versija, piemēram, *Journal of Documentation*, un tādi, kuriem eksistē tikai elektroniskā versija, piemēram, *D-Lib*. Piekļuves var būt nodrošinātas no izdevēju vai agregatoru puses, lielākoties piekļuve ir par maksu. Par agregatoriem varētu tikt uzskatīti uzņēmumi, kuri apvieno izdevējus un piedāvā to izdotos žurnālus no vienas saskarnes ar meklēšanas sistēmu. Tā ir datu bāzu sistēma, kurā pieejami žurnālu pilnie teksti. Kā piemēru var minēt kompāniju EBSCO Industries Inc. Kompānija piedāvā vairāk kā 40 pakalpojumus, kuru vidū ir tādi kā parakstīšanās uz vairāk kā 300 000 nosaukumiem no 78 000 izdevniecībām un žurnālu pilntekstu datu bāzes (47).

Eksistē arī internetā brīvi pieejami e-žurnāli. Vairākas izdevniecības un organizācijas nodrošina e-žurnālu brīvpieeju, piemēram, Blackwells

([www.blackwells.co.uk](http://www.blackwells.co.uk)) piedāvā 600 no saviem žurnāliem internetā bez maksas, pēc Pasaules Veselības organizācijas WHO (*the World Health Organisation*) iniciatīvas 100 nabadzīgākās pasaules valstis var brīvi piekļūt 1000 biomedicīniskiem žurnāliem. Žurnālu brīvpieeja ir veids kā kāpināt žurnālos ietverto rakstu citējuma rādītāju. E-žurnālu ekonomiskie informācijas piegādes modeļi tika diskutēti Lofboro Universitātes Digitālās bibliotēkas projekta ietvaros. Modeļa pamatā bija ideja par nacionālā elektroniskā krājuma centru, kas darbotos kā piegādes tīkls. Žurnālu cena svārstījās atkarībā no tīkla dalībniekiem – žurnālu parakstītājiem (12).

E-žurnālu brīvas piekļuves problēmu risina dažādas institūcijas un bibliotēkas. Lundas Universitāte Zviedrijā 2003. gadā uzsāka veidot brīvpieejas žurnālu rādītāju DOAJ (Directory of Open Access Journals). DOAJ satur vairāk kā 1000 zinātniski izvērtētus žurnālus sociālās un humanitārās zinātnēs. Ierakstus iespējams lejupielādēt bibliotēku katalogos. Apmēram 25 % žurnālu rakstos ir nodrošināta meklēšanas iespēja (43).

Kā alternatīva iespēja datu izguvei, veicot šķērsmeklēšanu, izveidojās Atvērto arhīvu iniciatīva OAI (Open Archive initiative). OAI protokols nodrošina metadatu hārvestēšanu no OAI datu bāzēm. OAI projekta mērķis ir brīvpieejas nodrošināšana elektroniskai informācijai, datu arhivēšana un dokumentu serveru saslēgšana vienotā tīklā. Informācijas meklēšanu vienlaikus vairākos serveros nodrošina protokols OAI – PMH. Bez OAI līdzīgi darbojas Atvērtās piekļuves repositārija reģistrs ROAR (*Registry of open Access Repositories*). Iniciatīvu izveidošanās iemesls bija zinātniskās informācijas publikāciju sagatavošanas problēmas un augstās informācijas izmaksas. Brīva piekļuve internetā tiek nodrošināta tai zinātniskai informācijai, kuru ilgi npublicē zinātniskajos žurnālos. Iniciatīva vērtējama kā digitālās plaisas pārvarēšanas mehānisms.

Rēgensburgas Universitātes bibliotēka sadarbībā ar Minhenes tehniskās universitātes bibliotēku ir attīstījusi īpašu e-žurnālu izmantošanas pakalpojumu, kas saucas Elektroniskā žurnālu bibliotēka EZB (*Elektronische Zeitschriftenbibliothek*). Bibliotēka darbojas tiešsaistē kopš 1997. gada, tā ir ļoti iecienīta bibliotēku vidū. Šobrīd bibliotēku lieto 388 bibliotēkas, kuras saņem pakalpojumu – brīvu piekļuvi akadēmisko un zinātnisko žurnālu pilntekstiem. Licences administrējums dažādām bibliotēkām nosaka atšķirīgus piekļuves līmeņus žurnālu pilntekstiem. Tajā pašā laikā liela daļa žurnālu ir pieejami neatkarīgi no licences noteikumiem.

EZB piedāvā 24 875 žurnālu nosaukumus, 2005. gadā 41 % no tiem bija brīvpieejā. Uzskaitot žurnālu lietojumu bibliotēkā 2005. gadā EZB statistika liecina, ka žurnāli izmantoti 13 301102 reizes. Sākot ar 2005. gadu darbojas EZB saišu pakalpojums, kas nodrošina EZB integrāciju informācijas pakalpojumos. Pakalpojums nodrošina iespēju

izveidot saiti uz elektronisko žurnālu pilntekstiem, kas publicēti tiešsaistē pieejamos žurnālos. EZB plāno attīstīt ekrāna skata formu, parādot respektablāko virtuālo bibliotēku krājumus (skat. 3.3. att.) (12).

**Electronic Journals Library**

Our Service | Preferences  

**Journals**

- by subject
- by title
- Search

**Quick Search**

Journal title

search

**Journal search**

Words in title  and

Title starts with ...  and

Publisher

Navigation:  by title  in chunks of <Hits per page

Hits per page: 50

Start search Reset

### 3.3. att. Elektroniskās laikrakstu bibliotēkas skata forma

Aprakstot bibliotēku elektroniskos krājumus, jārunā arī par e-grāmatām. Tās ir bibliotēku krājuma sastāvdaļa jau krietnu laiku, sākot jau ar uzziņu izdevumiem lasāmatmiņas kompaktdisku formā CD-ROM (*Compact Disc read Only Memory*).

#### 4.2.3 Elektroniskās grāmatas

E-grāmatu var definēt kā grāmatas satura prezentējumu, lejupielādējot un uzglabājot to elektroniskā formā uz ekrāna vai drukas ierīcē. Līdz ar hiperteksta parādīšanos un e-grāmatu rašanos radās diskusija par tradicionālās grāmatas tālāko eksistenci. Ap 90. gadu sākumu bija iespējams saklausīt idejas, ka tradicionālai grāmatai nav nākotnes un e-grāmata būs lielisks veids kā aizstāt tradicionālo grāmatu, īpaši ņemot vērā tās svaru iepretim e-grāmatai. E-grāmatas aizsākumi meklējami 60. gadu beigās un 70. gadu sākumā. Dynabook ir pirmais projekts, kas ir Palo Arto izpētes centra PARC (*Palo Arto Research Centre*), bijušā Xerox PARC sistēma. Tā vedināja uz grafiskā lietotāja saskarnes attīstību. Dynabook bija iecerēta kā piezīmju grāmata ar miljoniem pikseļu izšķirtspējas ekrānu, bezvadu un kabeļu interneta tīklu. Mūsdienās saskatāma tās līdzība ar portatīvo datoru. Tiešsaistes oriģināli izveidojās 1996. gadā un uzskatāmi par pirmajām nopietnajām aktivitātēm e-grāmatu jomā. 1997. gadā tiešsaistē jau bija 16 e-grāmatas.

Ierīce e-grāmatas lasīšanai ir personālā kabatas formāta datora izmērā, to ir iespējams lasīt arī uz datora ekrāna, bet tad tiek zaudēts portatīvums. Pirmās e-grāmatas bija izmērā nelielas un to kapacitāte svārstījās no 4000 līdz 100 000 lapām. Līdz ar e-grāmatām, attīstījās arī programmu piegādātāji, kuri sagatavoja produktus, izmantojamus ar personālo digitālo nodrošinātāju PDA (*Personal Digital Assistant*). Francijas kompānija Mobipocket laida klajā e-grāmatas, kas lietojamas ar PDA. 2001. gadā sadarbībā ar Franklina elektronisko izdevniecību tika sagatavotas 1500 e-grāmatas. Izdevniecība Kliwer izveidoja pakalpojumu, kas ietvēra ievērojamu skaitu brīvi pieejamu e-grāmatu. Kompānija Microsoft izveidoja sistēmu e-grāmatu reproducēšanai uz vairākiem datoriem. Adobe Acrobat portatīvais dokumenta formāts PDF (Portable Document Format) reproducē lejupielādētos datus krāsās un ir plaši izmantots e-grāmatu piegādē. Acrobat Reader produkts PDF Mercants ietver ierīces, kas atbalsta datu pārraidi un maksājuma nodrošinājumu. Produkts uzskatāms kā e-grāmatu vadības sistēma, kas izdevējus iedrošināja uzsākt e-grāmatu apmaiņu. Adobe produkti izceļas ar lejupielādētā materiāla kvalitatīvu atspoguļojumu, īpaši tas attiecināms uz attēlinformāciju (16).

Izmantojot elektronisko resursu piegādātāju piedāvātās iespējas, ir pieejami vairāki E-grāmatu piekļuves modeļi. Tīkla saskarne ļauj lietotājiem ne tikai lasīt tekstu, bet arī paver iespējas atvērt saites uz citiem informācijas resursiem. Starp e-grāmatu piedāvātājiem tiešsaistē jāmin OCLC produkts NetLibrary ([www.netlibrary.com](http://www.netlibrary.com)), EBray ([www.ebray.com](http://www.ebray.com)), Questia ([www.questia.com](http://www.questia.com)). NetLibrary izveidots 1998. gadā. Produkts nāca klajā ar jaunu e-grāmatu piekļuves modeli. NetLibrary nodrošina piekļuvi e-grāmatām reģistrētiem lietotājiem, tās krājumā ir vairāk kā 130 000 nosaukumu. Izmantojot šo pakalpojumu, bibliotēkām ir nodrošināta iespēja iegādāties e-grāmatas plašā nozaru spektrā no pasaulē labi zināmiem izdevējiem, tādiem kā Cambridge University Press, John Wiley and Sons Inc., Oxford University Press un citiem. E-audio grāmatas ir jaunums, kas nodrošina iespēju klausīties grāmatas saturu. Tieša piekļuve NetLibrary priekšmetu centram garantē paplašinātas meklēšanas iespējas. Uzziņu centrs piedāvā šāķersmeklēšanu uzziņu izdevumos, informācijas tehnoloģiju centrs piedāvā līdzīga rakstura meklēšanu par attiecīgajā nozarē. Reģistrējoties NetLibrary bibliotēkas papildina esošos krājumus ar jaunām e-grāmatām.

Questia nodrošina piekļuvi e-grāmatām, un žurnālu un laikrakstu rakstiem sociālās un humanitārās zinātnēs. Šis pakalpojums iepretim NetLibrary, kas piedāvā savu pakalpojumu bibliotēkām ir orientēts uz individuālu lietotāju. Lietojot eBray, bibliotēkas var arhivēt un izplatīt savu krājumu tiešsaistē. Bibliotēkas var izvēlēties divus maksājumu

veidus: bibliotēka maksā par visu, ko tās lietotājs lasa eBray; individuālam lietotājam ir iespēja noformēt savu maksājuma kontu.

Ārlīnijas piekļuves modelis nodrošināms, lejupielādējot grāmatu lasāmo programmu personālā datorā. Šādu pakalpojumu piedāvā internetā pieejamie produkti Amazon.com ([www.amazon.com](http://www.amazon.com)), grāmatu veikals ebookmall ([www.ebookmall.com](http://www.ebookmall.com)) pieejami internetā. E-grāmatu lasīšanai ir izstrādāta speciāla aparatūra. Kā piemērus minama lielākā kompānija Gemstar, kas piedāvā e-grāmatu lasāmās ierīces un programmas, tādas kā *Rocketebook reader*, *Palm reader*, *hieboo*.

Komercizdevēju un tehnoloģiju kompāniju izstrādātie produkti sniedz virkni priekšrocības e-grāmatu izmantošanā (E-books Access models).

### **3.6. Dokumentu piegādes pakalpojums**

Dokumentu piegādes pakalpojums tiek definēts kā nodrošināšana ar publicētiem un npublicētiem dokumentiem drukāto kopiju, mikroformu vai digitālo kopiju veidā. Parasti šis pakalpojums ir par maksu. Bibliotēkās ir ierasta prakse, ka šo pakalpojumu izpilda starpbibliotēku abonementa nodaļa. Bibliotēkas pēc pieprasījuma iekļauj dokumentu piegādes pakalpojumā arī kopijas no tās krājumā esošiem izdevumiem (43). Dokumentu piegādē izšķirami vairāki veidi:

- starpbibliotēku abonements (SBA) – abpusēja kārtība starp bibliotēkām, patāpinot tajā atrodamos dokumentus kādai citai bibliotēkai un nododot tos individuālai vai organizācijas lietošanai;
- elektroniskā dokumentu piegāde – bibliotēkas dokumentu iegāde no komerciāliem dokumentu piegādātājiem. Visi darījumi norit elektroniski, ieskaitot pasūtījuma nodošanu, dokumentu saņemšanu gala lietotājam;
- resursu koplietošana – bibliotēkas līgumu ietvaros piedāvā organizācijām savu kolekciju drukātā vai elektroniskā veidā.

Paralēli bibliotēkām ir attīstījušies dokumentu piegādes centri. Tās var būt gan komerciālas, gan nekomerciālas struktūras, taču ir ierasts, ka par dokumentu piegādes pakalpojumu tiek prasīta samaksa. Dokumentu piegādes centriem parasti nav savs krājums, tie ir starpnieki starp institūciju, kurai ir krājumi, bet nav dokumentu piegādes struktūra un tehniskais aprīkojums un informācijas pasūtītāju. Lielākoties tiek piegādātas dokumentu kopijas, bet ne oriģināli. Pakalpojums norit tiešsaistē caur internetu, ieskaitot klienta reģistrēšanos, dokumenta atrašanu un pasūtījuma izdarīšanu, aizpildot elektronisko

formulāru. Kā piemēru dokumentu piegādes centram var minēt dienestus Infotriev.com, Subito un Britu bibliotēkas dokumentu piegādes centru BLDSC (*British Library Document Supply centre*).

Britu bibliotēka piedāvā dokumentu piegādes pakalpojumu BLDSC. Pakalpojums pieejams reģistrētiem lietotājiem, gadījuma rakstura ātrai dokumentu kopiju pasūtīšanai ir paredzēts pakalpojums British Library Direct. Lietotājiem pieejams īss ceļvedis šī pakalpojuma lietošanai. Lietotājiem bibliotēkas tīmekļa vietnē ir ievietots ceļvedis dokumentu piegādes pakalpojuma izmantošanai General Handbook: A Comprehensive Guide to using our Document Supply Services. Tajā ietverta informācija par pakalpojuma struktūru, piegādes noteikumiem, izcenojumiem un piegādes veidu. BLDSC balsta dokumentu piegādi pamatā uz Britu bibliotēkas krājumu: vairāk kā 250 000 žurnālu/seriālu, aptuveni 3 000 000 sējumu grāmatu, ap 400 000 konferenču materiālu ziņojumi, 48 000 patenti no visas pasaules, 150 000 doktora disertāciju tēžu Lielbritānijā un 470 000 ASV. Dienā tiek saņemti 12 000 pieprasījumu, 85 % no tiem tiek izpildīti izmantojot Britu bibliotēkas krājumus. Piegādes metodes ir sekojošas: pasts, fakss, elektroniskā piegāde. Elektroniskās piegādes nodrošinājumam tiek izmantota programma ARIEL un arī LEXICON - A-Z dokumentu piegāde. LEXICON ir uztverams kā dokumentu piegādes pakalpojuma daļa, kas piedāvā krāsu attēlu kopiju elektronisko piegādi ar kvalitāti tuvu oriģinālam, grāmatas pilna teksta kopiju, viena raksta vairāku kopiju piegādi. ARIEL ir ASV Zinātnisko bibliotēku grupas RLG (*Research Library Group*) attīstīta programmatūra, kas paredzēta dokumentu nosūtīšanai caur internetu. Pakalpojuma izpildes laiks ir sadalīts trīs pakāpēs: standarta laiks – 3-5 darbadienas, 24 stundu laikā un 2 stundu laikā steidzamos gadījumos. Pakalpojuma uzcenojumi atkarīgi no pasūtītāja atrašanās vietas, piegādes veida (skat. 3.4. att.) (7).

SERVICE	UK £	NON-UK £	NON-UK €	NON-UK \$
Electronic – Standard delivery of a copy	7.65	8.25	13.00	13.50
Electronic – guaranteed 24 hour delivery of a copy	16.00	16.00	25.00	26.00
Electronic – Guaranteed 2 hour delivery of a copy	25.00	25.00	40.00	42.00
Mall – Standard delivery of a copy	8.40	9.50	15.00	16.00
Fax – Standard delivery of a copy	9.65	10.25	16.00	17.50
Fax – Guaranteed 24 hour delivery of a copy	18.00	18.00	28.00	30.00
Fax – Guaranteed 2 hour delivery of a copy	27.00	27.00	43.00	46.00
Loans – Standard delivery of one item by mail	11.25	16.00	25.00	26.00
Loans – renewals	3.10	3.10	5.00	5.50
Search for alternative UK	6.50	6.50	9.50	10.75

### 3.4. att. *BLDSC pakalpojumu cenrādīs*

BLDSC ir rosinājusi projekta Elektroniskās dokumentu piegāde - integrēts risinājums EDDIS (*Electronic Document Delivery – the Integrated Solution*) attīstību. Tajā ir iesaistītas Francijas, Nīderlandes un Vācijas bibliotēkas. Projekts ir vērtējams kā centieni integrēt visu informācijas piekļuves procesu, sākot no izpētes līdz piegādei. Projekts pabeigts 1998. gadā un rezultējās ar operētājsistēmu, kura nodrošina iespēju lietotājam pieslēgties lokālajam serverim un patstāvīgi vadīt piekļuvi attālām datu bāzēm un dokumentu piegādātājiem. EDDIS vērtējams kā pakalpojums, kas integrē dokumentu izpēti, atrašanās vietas noteikšanu, pieprasījuma izdarīšanu un saņemšanu tiešsaistes saskarnē. Gala lietotāju aktivitātes kontrolējamas arī bibliotēku līmenī, pateicoties pakalpojuma konfigurācijai bibliotēku sistēmās un starpniecības variācijas iespējām (50).

Subito ir dokumentu piegādes dienests, kuru veido 34 locekļi Vācijā, Austrijā un Šveicē. Dokumentu piegādi dienests piedāvā tikai reģistrētiem lietotājiem un tās piegāde iespējama, balstoties uz bibliotēku dalībnieču krājumiem. Subito piedāvā informāciju visās nozarēs, informācijas meklēšana norit apmēram 1,5 miljonos periodisko izdevumu un 3,5 miljonos kataloga ierakstu. Subito piedāvā elektronisko dokumentu piegādi un informācijas piegādi drukātā formā, kā arī grāmatu pasūtīšanu caur „Subito Direct”. Piegāde parasti ir 72 stundu laikā, steidzami pasūtījumi izpildāmi 24 stundu laikā. Pakalpojuma izmaksas atkarīgas no lietotāju grupas, kādā informācijas pasūtītājs iedalāms. Subito ir izdalījis 4 pasūtītāju grupas: studenti, komerciālie pasūtītāji, privātas institūcijas vai personas un bibliotēkas (Vācijā, Austrijā, Šveicē + starptautiskās bibliotēkas) (skat. 3.5. att.) (63).

## Prices User Group 8

The prices for user group 8 are uniform for copies of articles or the lending of books.

The following prices apply for placing

	Delivery of articles			Delivery of books
	Email	Fax	Post	Ausleihe
<b>Basic prices</b>	5,00 EUR	8,00 EUR	8,00 EUR	14,00 EUR
<b>Royalties (if applicable)</b>	3,50 EUR	3,50 EUR	3,50 EUR	,-
<b>7% VAT (if applicable)</b>	0,25 EUR	0,25 EUR	0,25 EUR	,-

### 3.5. att. *Subito dokumentu piegādes izcenojumi*

Kā nozīmīgs dokumentu piegādes kanāls uztverami e-žurnāli. Elektroniskā dokumentu piegādē ir iesaistītas aģentūras un izdevniecības, kuras piedāvā elektronisko žurnālu pilntekstu

datu bāzes, piemēram, EBSCO, Wiley, OCLC. Elektronisko žurnālu piegāde ir izdalāma kā dokumentu piegādes pakalpojums. ADONIS un APPEAL ir vienas no pirmajām izdevēju iniciatīvām dokumentu piegādē, kas sākotnēji balstīja rakstu piegādi, izmantojot CD-ROM. ADONIS piegādes nodrošināšanai izmanto vairāk kā 680 žurnālus no vairāk kā 70 izdevējiem biomedicīnas nozarē. Salīdzinot ar Medline, kas piedāvā ap 2500 žurnālu nosaukumus, ADONIS projekts ir neliels, tomēr tas ietver tādus žurnālus, kurus nav iespējams atrast citās datu bāzēs. Žurnāli tiek optiski skanēti un noglabāti CD-ROM datu bāzē, kopskaitā katru nedēļu iznāk 100 – 120 CD-ROM. Pēdējos izdevumos teksti tiek uzglabāti PDF formātā, kas uzlabo attēla kvalitāti. Klienta programma ļauj individuāliem lietotājiem personalizēt profilu, kurā iespējams saglabāt pēdējo meklējumu rezultātus. Bibliotēkām ir dota iespēja, izmantojot ADONIS platformu, savietot to ar bibliotēkā lietoto seriālu moduli (3).

Jaunākās informētības pakalpojums ietver dokumentu elektronisko piegādi, ietverot SDI, kas ienes variācijas dokumentu piegādes modelī. Jaunākās informētības pakalpojums uztverams kā pievienotā vērtība informācijas nodrošināšanā. SDI pārstāv atšķirīgu pieeju informācijas nodrošināšanā pretēji dokumentu piegādei, kuras pakalpojuma kritērijs ir specifisks pieprasītais objekts. SDI pakalpojums balstās uz lietotāja profilā definētām lietotāja interesēm. SDI pakalpojumu nodrošina izdevniecības un komercstruktūras. Jaunākās informētības pakalpojumi un SDI ir sekojoši:

- komercizdevēju piedāvātais satura rādītāju pakalpojums (Elsevier Content Direct, IDEAL paziņojumi no Academic Press);
- izdevniecību jaunākās grāmatas brīvpieejā (Wiley Book paziņojumi, Amazon.com.);
- tiešsaistes informācijas pakalpojumu nodrošinātāju SDI pakalpojumi (Dialog).

Liela daļa šo pakalpojumu ir bez maksas, kā, piemēram, satura rādītāji no izdevniecībām, savukārt citi pieejami reģistrējoties un maksājot, piemēram, Dialog.

Dokumentu piegādes procesā nozīmīga loma ir tehniskiem standartiem, kuri nodrošina bibliogrāfisko meklēšanu, dokumentu piegādes pieprasījumu maršrutēšanu un atbilstoša dokumenta atrašanās vietas noteikšanu katalogos un datu bāzēs. Kā svarīgi atzīmējami sekojoši standarti: Z39.50 protokols, ISO Starpbibliotēku abonementa (*Interlibrary Loan*) ISO ILL protokola standarts, NISO Cirkulācijas apmaiņas protokols un ISO 2146 dokumentācija.

Z 39.50 ir klientu serverī bāzēts datu pārraides protokols, kas nodrošina citu bibliotēku un informācijas iestāžu datu apmaiņu tiešsaistes režīmā. Standarts ieviests ne tikai bibliotēku automatizētās sistēmās, apmaiņai ar katalogu ierakstiem to iegādājas arī

pilntekstu dokumentu pārdevēji. Paplašināts Z 39.50 pakalpojums pieļauj sistēmām veikt dokumentu piegādes procesu, ieskaitot konta pārbaudi un maksājumu detaļas. Z 39.50 starpbibliotēku abonementa pakalpojuma novitātes izpaužas piedāvājot iespēju meklēt un pasūtīt informāciju ar vienu operāciju caur OPAC. ISO ILL protokols atbalsta starpbibliotēku pieprasījumu un atbilžu cirkulāciju starp bibliotēku, kura aizņemas izdevumu un aizdevēju bibliotēku, lietojot formātu, kuru uztver divas ILL sistēmas. Protokols satur noteikumus un procedūras, kas ir ILL pamatā un vada elektronisko komunikāciju, bet neregulē pieprasījumus, kuri sūtāmi pa pastu. Protokols regulē apmaiņu ar ziņojumiem starp ILL sistēmām, bet nenosaka kā tie tiek vadīti vienas sistēmas ietvaros.

Starptautisku ILL standartu veidošanā iniciatīvu uzņēmās Kanādas nacionālā bibliotēka. Jau 1980. gadā bibliotēka lietoja e-pastu ILL pieprasījumu un atbilžu apmaiņai. 80. gadu vidū kompjuāterstaciju savstarpējās komunikācijas konceptuālais modelis Atvērto sistēmu sadarbība OSI (*Open Systems Interconnection*) guva iespējai atklāt komunikāciju starp kompjuāterstacijām. 1983. gadā Kanādas Nacionālā bibliotēka uzsāka darbu pie OSI bāzētiem ILL standartiem. Bibliotēkas darbs rezultējās ar ISO ILL apstiprināšanu par Kanādas nacionālo standartu. 1997. gadā tika apstiprināta otrā ISO ILL redakcija, ietverot tajā atbalstu elektroniskai dokumentu piegādei. NISO Cirkulācijas apmaiņas protokols paplašināja meklēšanas un pieprasījuma funkcionalitāti. NCIP ir tehnisks standarts, kas definē noteikumus semantikai un sintaksei, lietotai ziņojumos starp datoru lietotnēm (20).

### **3.7. Lietotāju apmācība**

Lietotāju apmācības procesam bibliotēkā ir senas tradīcijas. Lai precīzi apzīmētu šo procesu, laika gaitā ir mainījies jēdziena formulējums. No „orientēšanās bibliotēkā” un „lietotāju instrukcijas” senākā pagātnē 90. gados formulējums mainījies uz „informācijpratība”, kas šobrīd tiek lietots visplašāk (21). Amerikas bibliotēku asociācija ALA (*American Library Association*) 1971. gadā izveidojusi bezpeļņas organizāciju Bibliotēku orientācija un apmaiņa LOEX (*Library Orientation and Exchange*). Organizācija sniedz atbalstu bibliotēkām informācijpratības kursu organizācijā. Kopš pirmās gadskārtējās bibliotēku orientēšanās konferences Austrummičiganas Universitātē organizācija ir augusi no informācijas materiālu repositārija un turpina organizēt gadskārtējās konferences lasītāju apmācības jautājumos, publicē informācijas materiālus, turpina konsultēt bibliotekārus lietotāju instrukciju un informācijpratības jomā. LOEX tīmekļa vietnē atrodami daudzveidīgi ceļveži informācijas meklēšanā datu bāzēs, piemēram, *Research Database Fundamentals: Lexis-Nexis Universe* Lexis –Nexis, ceļveži

informācijas meklēšanai internetā, bibliotēku izmantošanas kursi un citi apmācības procesā nodēriģi informatīvi materiāli (skat. 3.6. att.) (35).



3.6. att. **LOEX tīmekļa vietne**

Jēdziena formulējuma maiņa uz „informācijpratība” skaidrojama ar informācijas nozīmes palielināšanos sabiedrībā un informācijas tehnoloģiju straujo integrāciju informācijas meklēšanas un izguves jomā. Jēdzienu e-informācijpratība iedibināja un definēja Nensija Kaplana (*Nancy Kaplan*), tādejādi izsakot nepieciešamību nošķirt apmācību elektroniskā vidē no tradicionālām formām. Īpaša ietekme šādas apmācības formas nepieciešamībai saistāma ar elektroniskā teksta jeb hiperteksta ietekmi uz elektroniskās informācijas meklēšanas iespējām. Eelektroniski šifrētu informācijas materiālu daudzveidība (teksts, skaņa, attēls, video un citi) nosaka nepieciešamību izdalīt e-informācijpratību kā disciplīnu (27).

ALA 1987. gadā ir izveidojusi Prezidentālu informācijpratības komiteju (*Presidential Committee on Information Literacy*). Komiteja ir devusi vērā ņemamu ieguldījumu informācijpratības kā disciplīnas nostiprināšanā. ALA ir formulējusi informācijpratību kā procesu, kurš:

- rosina sapratni, ka informācija ir nepieciešama;
- ļauj identificēt problēmas, kas saistītas ar informācijas meklēšanu;
- nostiprina prasmi atrast un novērtēt informāciju;
- organizē informāciju;
- iemāca izmantot atrasto informāciju efektīvi.

ALA ir izstrādājusi un Koledžu un zinātnisko bibliotēku asociācija ACRL (*Association of College and Research Libraries*) 2000. gadā apstiprinājusi Informācijas kompetences

standartu augstākai izglītībai. Tajā teikts, ka „Informācijpratība ir iespēju kopums, kas nosaka nepieciešamību indivīdam apzināties informācijas nepieciešamību un sekmē indivīda prasmi atrast, novērtēt un efektīvi izmantot nepieciešamo informāciju” (24, 5.lpp.). 1990. gadā tika izveidots Nacionālais Informācijpratības forums, tā uzdevums bija ierosināt, atbalstīt un pārraudzīt informācijpratības projektus ASV un aiz tās robežām (31).

Lielbritānijā aktivitātes lietotāju informācijpratības jomā veic organizācija Koledžu, Nacionālo un universitāšu bibliotēku asociācija (SCONUL), (*Society of College National and University Library*). SCONUL ir dibināta 1950, tās biedri ir Liebritānijas un Īrijas universitāšu, koledžu un nacionālās bibliotēkas. Organizācija vada abpusējas informācijas piekļuves un izsniegšanas apmācības shēmas, attīsta bibliotekāru informācijas apstrādes prasmes, rūpējas par apmācības vietas dizainu bibliotēkās, vāc un apkopo statistikas datus par bibliotēkām, nodrošina analīzi (34).

Informācijas masīva pieaugums un moderno tehnoloģiju ienākšana bibliotēku dzīvē ir rosinošs pamats izmaiņām apmācības saturā un tās formās. Bibliotēkās apmācības procesa sekmīgai veikšanai izveidojama lietotāju apmācības struktūrvienība. Vairums bibliotēku neapzinoties apmācības darba nepieciešamību, ļauj lietotājam pašam meklēt informāciju elektroniskā formā. Tādejādi lietotājiem nepieciešams meklēšanas procesā pašiem iziet caur informācijpratības procesam. Nereti gadās, ka lietotāji ir neapmierināti ar informācijas izguves rezultātu.

Bibliotēka lietotāju informācijpratības risināšanā var izstrādāt apmācības programmu. Tai pamatā nepieciešams fokusēties uz sekojošiem aspektiem:

- iepazīstināšana ar bibliotēku;
- OPAC lietošanas apmācība;
- Apmācība informācijas meklēšanai datu bāzēs;
- Apmācība atbilstošu informācijas resursu atrašanai ar internetā pieejamiem līdzekļiem;
- Apmācības aktivitāšu novērtējums.

Iepazīstināšana ar bibliotēku parasti ir noderīga forma jaunajiem bibliotēkas lietotājiem, kuriem ir nelielas zināšanas par bibliotēku, vai to nav nemaz. Šī apmācības forma paver iespēju iepazīstināt lietotājus ar bibliotēku, tās pakalpojumiem. Tā var kalpot arī kā bibliotēkas reklāma tirgzinības koncepcijas ietvaros. Kurss nostiprina sapratni par bibliotēkas pakalpojumu kultūru. OPAC lietošanas apmācība ietver kursu par vienu no galvenajiem bibliotēkas informācijas meklēšanas un izguves rīkiem, kas modernā bibliotēkā ir uzlabots ar papildus piekšmetu datu bāzēm un piekļuvi e-grāmatu vai e-žurnālu rakstu pilnajiem tekstiem. Apmācības formas var būt dažādas, piemēram,

bibliotekāra vadīta apmācība klātienē, manuāls ceļvedis vai integrēta apmācība, pieejama caur OPAC. Informācijas meklēšana datu bāzēs pieļauj daudzveidīgas formas: tā var būt vispārīga rakstura apmācība; apmācība, kas ietver datorprasmju minimumu; izvērstāka apmācība ar detalizētu meklēšanas procesu; informācijas meklēšana nozarēs. Paralēli apmācības kursam bibliotēkā var darboties tiešsaistes palīdzības dienests, kas atbild lietotāju problēmjaudājumiem saistībā ar datu bāzu izmantošanu. Attāliem lietotājiem piemērots ir ceļvedis informācijas meklēšanā tiešsaistē. Bibliotēkas, jo īpaši universitāšu bibliotēkas, praktizē apmācības kursu datu bāzēs ietvertās informācijas citēšanai mācību vai zinātniskos darbos. Šādā kursā iekļaujams programmas EndNote lietojums. Apjomīgs ir kurss informācijas meklēšana internetā, ņemot vērā pieejamās informācijas un internetā pieejamo meklēšanas rīku daudzveidību. Īpašs akcents liekams uz zinātniskās informācijas atrašanu internetā. Visas apmācības procesa aktivitātes jāizvērtē, jo īpaši tas nepieciešams saistībā ar jaunu formu izstrādi. Lietotāju attieksmi iespējams noteikt aptaujās. Izvērtējot lietotāju apmācības procesu, bibliotēkas bieži nonāk pie slēdziena, ka nepieciešamas arī apmācības kursu reklāmas aktivitātes. Bibliotēkām nepieciešamas uzrunāt lasītājus, gan tos, kuri apmeklē bibliotēku, gan tos, kurus bibliotēka vēlas padarīt par saviem lasītājiem. Lietotāju interaktivitātes nodrošinājums bibliotēkas tīmekļa vietnē var izpausties, ka lasītāju iespēja sūtīt e-pastus bibliotēkas darbiniekiem, paužot savu viedokli par bibliotēku, pakalpojumiem, informācijas resursiem un to pieejamību. Lasītājiem var būt iespēja piedalīties diskusijā un vērtēt bibliotēku, tā var noritēt starp lasītāju un bibliotekāru, un lasītāju vidū. Noderīgi ir lietot apmācības procesā audiovizuālos materiālus. Tie ir ērti un atraktīvi lietojami, bet to sagatavošana prasa lielus darbaspēka ieguldījumus. Printētie materiāli, tādi kā bukleti, informācijas lapaņas, ir koncentrēts vēstījums par pakalpojumiem, bibliotēkas resursiem un citām aktivitātēm, bet to saturs ir bieži jāpārskata. Apmācības kurss datorā ir efektīvs ar priekšrocību lietošanai tiešsaistē attālinātiem lietotājiem. (20).

Attālinātiem lietotājiem, līdzīgi kā bibliotēkas tiešajiem apmeklētājiem, nepieciešama līdzīga apmācība. Ideālai attālinātās informācijas izguves sistēmai jāoptimizē atgriezeniskās saikne, lietotāja un datora mijiedarbība. Moderna tiešsaistes informācijas izguves sistēma un ekrāna sistēma papildināma ar programmatūru, kura atbalsta lietotāju apmācību, instrukcijas. Tā būtu apmācība, kura sniegtu skaidrojumu par datu bāzu saturu un izcelsmi, aprakstītu sistēmas kapacitāti, valodu un ierobežojumus. Papildus uzzīņu ekrānam, kurā izvietojami jautājumu piemēri, datu identifikācijas tabulām, sistēmai jāietver arī ceļveži, kurus šobrīd bibliotēkas piedāvā drukātā formā. Jaunajiem lietotājiem noderīgs ir sistēmā iekļauts instrukcijas kurss, kas formulēts kā jautājumi, balstīti datu

izpētē par lietotāju zināšanām sistēmas lietošanā un informācijas meklēšanā. Šāds kurss varētu nodrošināt pamatu lietotāja sapratnei par datora izmantošanu elektronisko bibliotēkas pakalpojumu izmantošanā un informācijas meklēšanā. Īpaša uzmanība pievēršama informācijas meklēšanas valodas pielietojumam, tai skaitā būla operatoru skaidrojums. Attālinātam lietotājam jāsniedz viegli uztverama apmācība kā formulēt meklējuma izteiksmi, kādus būla operatorus un kādos gadījumos lietot (21).

Informācijas laikmetā informācijpratības koncepcija ir cieši saistīta ar moderno tehnoloģiju lietojumu. Saistībā ar informācijas apjoma un elektronisko pakalpojumu straujo pieaugumu, arvien sarežģītāka kļūst informācijas meklēšana un izguve. Bibliotēkām apmācības formu attīstīšanā jomā paveras iespēju daudzveidība.

#### 4.5. Tīmekļa vietne

Vispasaules tīmeklis ir virtuāls darbarīks un studiju vide, kas bibliotēkām atvērusi iespējas paplašināt un uzlabot pakalpojumus lietotājiem un attīstīt produktīvu darba vidi bibliotēku darbiniekiem. Līdz ar tīkla rašanos bibliotēkas sāka veidot tīmekļa vietnes.

Veidojot tīmekļa vietni, vispirms jādefinē tās mērķgrupa. Bibliotēkai tā parasti ir atkarīga no bibliotēkas profila. Universāla akadēmiska bibliotēka ar tīmekļa vietni mūsdienās uzrunā plašu lietotāju grupu, sākot no zinātniekiem un beidzot ar vidusskolas pēdējo klašu skolēniem. Kvalitatīvas un atraktīvas tīmekļa vietnes sagatavošana nav vienkāršs process, bibliotēkas visbiežāk izmanto ārpakalpojumus tās izveidei. Ieteikumi tīmekļa vietnes veidošanā rosina apgūt hiperteksta iezīmēšanas valodu HTML (*HyperText Markup Language*) un speciālas programmas, tādas kā Front Page, Dreamweaver. HTML ir no platformas neatkarīga valoda, kas ļauj tīkla pārlūkam izcelt datnes standarta formātā uz monitora.

Izveidota tīmekļa vietne ir jāpiepilda ar saturu, tas nozīmē prasmes organizēt informāciju tīmekļa vietnē, izveidot saites starp resursiem un lapām. Ne mazāk svarīgs ir vietnes dizains. Lai arī ir teikts, ka tam ir otršķirīga nozīme, tomēr lietotājus piesaista glīts atraktīvs vietnes izkārtojums. Saistībā ar tīmekļa vietni ir jāaplūko divas jēdzienu definīcijas: „tīmekļa vietne” ir tīmekļa lapu saišu kolekcija, kas izveidota vienam mērķim – informācijas sniegšanai par konkrēto organizāciju; „tīmekļa lapa” – tīkla pārlūka loga saturs.

Tīmekļa vietnes saturs strukturējams loģiskā veidā ar saitēm uz satura lapām, ņemot vērā nepieciešamību ļaut lasītājam atrast visu nepieciešamo iespējami ērtā veidā. Veidojot tīmekļa vietni jāievēro sekojoši nosacījumi:

- galvenā lapa reprezentē visu vietni;
- lapas karte ļauj pārredzēt visu vietnes saturu;
- galvenās saites skaidras, teksta saites izprotamas;
- navigācijas palīdzība;
- saišu struktūras dziļums pietiekams, lai no galvenās lapas sasniegtu jebkuru vietnes satura daļu;
- standarta pārlūkošanas rīku pieejamība;
- garantētas meklēšanas iespējas.

Tīmekļa vietnei jābūt meklējamai ar internetā pieejamiem līdzekļiem (Google, AltaVista, Yahoo, Excite un citi) (36).

Elektronisko resursu ienākšana bibliotēkā rada nepieciešamību organizēt strukturētu piekļuvi tiem bibliotēkas tīmekļa vietnē. Šobrīd bibliotēkām ir tik daudz dažādu informācijas resursu, kolekciju un e-pakalpojumu, ka to tīmekļa vietnes pēc strukturējuma sāk līdzināties portāliem. Ārvalstīs izdotie pieredzes informācijas avoti nepiemin bibliotēku tīmekļu vietnes, bet runā par portāliem. Bibliotēkas portālu bibliotēku un informācijas zinātnes tiešsaistes vārdnīca ODLIS definē kā programmu, kas lietotājam ļauj pielāgot piekļuvi informācijas kolekcijām un resursiem. Piekļuve ir nodrošināta ar interneta piekļuves sarakstiem, līdzīgiem personalizētām direktorijām, piemēram, mana bibliotēka. Bibliotēku portāli strukturē informācijas pārblīvētību, piedāvājot iespēju atlasīt resursus lietotāju saskarnē (43). Portāls tiek pielīdzināts vārtejai, jo tā paver iespēju strukturētai informācijas daudzveidībai: elektroniskiem katalogiem, datu bāzēm, e-žurnāliem, e-grāmatām, digitālām kolekcijām, e-uzziņām, apmācības materiāliem elektroniski un citiem elektroniski pieejamiem materiāliem. Bibliotēkas tīmekļa vietne vai portāls uzlūkojami no diviem viedokļiem. Pirmkārt, kā iespēja sakārtot informācijas resursus un pakalpojumus vienuviet. Tradicionālā bibliotēkā informācijas resursi, katalogi, datu bāzes nav pieejami no vienas saskarnes. Hibrīdbibliotēkā vienā saskarnē tīmekļa vietnē vai portālā piekļuve nodrošināta visiem bibliotēkas elektroniskiem informācijas resursiem un pakalpojumiem. Otrkārt kā pakalpojums, jo tā ir vieta, kur lietotājs visu bibliotēkas piedāvājumu saņem un lieto kā pakalpojumu lietotāja saskarnē (19).

Pirmās bibliotēku tīmekļa vietnes piedāvāja lietotājiem dažas datu bāzes un elektronisko katalogu. Sākot ar 1997. gadu informācijas resursi palielinājās pieaugošā progresijā. Bibliotēkas sāka pievērsties interneta komercaktivitāšu ideju iedzīvināšanai tīmekļu vietņu risinājumos. Kā viena no veiksmīgām idejām jāmin vārteja, piemēram, Yahoo praktizēja internetā pieejamo resursu, populārāko interneta vietņu atlasī piedāvājumam no viena pieejas punkta. Parasti vārtejas piedāvāja ziņu un laika ziņu vietnes, sporta informāciju

un vēl citus izklaides žanram piederīgus resursus. Bibliotēkas pārņēma ideju un veidoja saites uz elektronisko katalogu, datu bāzēm, e-žurnāliem, instrukciju materiāliem. Piekļuve informācijai tika nodrošināta universitāšu pilsētiņu biedriem. Kā pirmās portālu ieviesējas jāmin Kornellas Universitāte un Vašingtonas Universitāte ASV. No 1997. gada interneta meklēšanas dienesti Yahoo, AlatVista un Excite ieviesa vārtejas personalizāciju, un tā bija vēl viena iespēja bibliotēkām ieviest portālu personalizāciju. Šis ir pakalpojums, kas paver iespējas interaktivitātes paaugstināšanai. Tīmekļa vietnes, vai portāla personalizācija norit līdzīgi, tā ir kā līdzeklis kontrolēt katram lietotājam individuālu lapā ietvērto resursu parādīšanos uz ekrāna. Pielāgojot vietni, iespējams noteikt, kuri resursi tiks atvērti, un kuri nē. Personalizācijas procesā, lietotājam reģistrējoties un atlasot resursus, notiek informācijas saglabāšana datu bāzē un centrālajā serverī. Lietotāja datorā informācija saglabājas sīkdatnes formā, kas atceras lietotāja uzstādījumus, un katru nākamo reizi prezentē identisku lapu reģistrētam lietotājam. Reģistrējoties lietotājam jāievada reģistrācijas vārds un parole.

Nākamais solis, ko veic portāls, ir atlasītu datu bāzu, e-žurnālu, žurnālu satura rādītāju, atbilstošu interneta resursu piedāvājums saskaņā ar lietotāja ievadītu informāciju par interesējošo priekšmetu. Definējot savas intereses, līdz ar atbilstošu resursu piegādi, sistēma izveido lietotājam pielāgotu saskarni. Informācijas resursi satur saites uz e-žurnāliem, citēšanas datu bāzēm vai tieša piekļuve interneta meklēšanas direktorijām vai specifiskiem interneta resursiem. Līdz ar personalizētas lapas izveidi iespējams tai pievienot citas saites, piemēram, lietotājs var izvēlēties iespēju izvērst izvēlēto priekšmetu sarakstu. Sistēma atceras visas pielāgošanas darbības un rezultātā lietotājs var saņemt izvērstāku informācijas piedāvājumus (1).

Bez minētājām iespējām personalizēta tīmekļa vietne nodrošina virkni pakalpojumu, kuru apvienojumu bibliotēkas pasniedz kā pakalpojumu „Mana bibliotēka”. Lapa satur vairākus pakalpojumus, nodrošinot izvēles iespējas, piemēram, Mana dokumentu piegāde, Mana grāmatu rezervēšana un citi pakalpojumi. To variācijas var būt dažādas atkarībā no bibliotēkas pakalpojumu apjoma, krājumu specifikas, elektroniskiem resursiem. Pakalpojums „Mana bibliotēka” Kornellas Universitātes ASV tīmekļa vietnē nodrošina lietotājam iespēju saņemt žurnālu satura rādītājus e-pastā pēc definēta priekšmeta, veikt dokumentu piegādi, aplūkot izsniegto izdevumu sarakstu un statusu (skat. 3.7. att.)



## MyLibrary

Library hours

Research Tools

Instruction

Technical Support

Services

Inside CU Library

Help

**ASK A LIBRARIAN**  
email | chat | phone

### MyContents

Receive the journal table of contents of your choice via e-mail or over the web in formats you specify (including EndNote, Reference Manager and html). More than one thousand journals are available through a single, easy-to-use webpage.

### MyDocumentDelivery

An electronic document delivery service offered by Cornell University Library. Faculty, staff and students may request copies of journal articles, book chapters and other materials located in the print collection of the Cornell University Library. Documents will be scanned and made available on the web as pdf files.

### 3.7. att. Kornellas *Universitātes bibliotēkas tīmekļa vietne My Library*

Internetā pieejamie resursi ir bibliotēku uzmanības lokā. To piekļuves nodrošinājums caur tīmekļa vietnēm ir iespējams, veidojot interneta saišu vārdnīcas, kas kārtotas tematiski pēc priekšmetiem. Šo pakalpojumu iespējams noformēt tīmekļa vietnē kā datu bāzi ar meklēšanas logu, priekšmetu pārlūkošanas iespēju. Meklējot pēc priekšmeta, interneta vārdnīcā atveras saraksts ar atbilstošu tīmekļa vietņu nosaukumiem un īsiem paskaidrojumu par katru no vietnēm. Interneta URL adreses bieži vien beidz eksistēt. Manuāli pārskatīt lielu skaitu URL adrešu ir sarežģīts un darbietilpīgs process. Programma Data Genie automātiski veic tīmekļa vietnei piesaistīto URL adrešu pārbaudi (39).

Bibliotēkas lietotājiem kā pakalpojumu piedāvā iespēju meklēt informāciju internetā, izmantojot efektīvākos interneta meklēšanas rīkus, tādus kā Google, Yahoo, Ask.com un citus. Pakalpojums ir nodrošināts no vienas piekļuves, meklēšana nodrošināta atsevišķos logos, kuri ir saistīti ar konkrēto meklēšanas dienestu, pievienota informācija par katra dienesta meklēšanas specifiku, ieskaitot būla operatoru lietošanu.

### 3.9. L.2 Pakalpojumi

Lietotājiem, kurus šodien apzīmējam kā lietotājus 2.0, ir saistoša darbošanās komūnās. Tā izpaužas ne tikai tradicionālā izpratnē kā cilvēku grupas satikšanās bibliotēkā uz vietas, bet arī darbošanās grupās virtuālā vidē. Ņemot vērā lietotāju 2.0 prasības, bibliotēkām, jāpilnveido informācijas e-saturs un interaktīvie resursi atbilstoši komūnu

principiem. Anglijas Muzeju, bibliotēku un arhīvu komisijas vadītājs J. Dolans (*J.Dolan*) ir izteicies, ka bibliotēku patreizējais attīstības līmenis attiecībā uz lietotāju 2.0 ir tālu no ideāla. Ja bibliotēka vēlas atbalstīt L2 idejas, tai jāpārskata pakalpojumi un lietotāju vajadzības saskaņā ar jauno tehnoloģiju iespējām. Bibliotēku un informācijas zinātnes speciālists Ranganatans S.R. (*Ranganathan S.R.*) izpratni par pakalpojumu organizāciju balsta komūnas zināšanu pārvaldībā, izvirzot piecus principus pēc kuriem būtu jāvadās organizējot L2 atbilstošus informācijas pakalpojumus. Tie ir sekojoši:

- komūnas zināšanas ir domātas lietošanai;
- katram lietotājam ir jādod iespēja piekļūt komūnas zināšanām;
- visas komūnas zināšanas ir jāpadara pieejamas to lietotājiem;
- nepieciešams atrast veidu kā taupīt lietotāja laiku komūnas zināšanu atrašanās un radīšanā;
- komūnas zināšanas strauji pieaug.

Pirmie četri principi vairāk saistīti ar bibliotēku centieniem digitalizēt krājumus, padarot tos pieejamus jebkuram lietotājam neatkarīgi no vietas un laika. Bibliotēkas ir uzsākušas digitālo bibliotēku uzlabošanu, dodot iespēju lietotājiem papildināt tās ar savu saturu. Rezultātā globālā informācija apaug ar lokālu saturu un tas kļūst pieejams kā lokālai, tā arī globālai sabiedrības daļai.

Atbilstoši piektajam principam, bibliotēkām jārosina lietotāju aktivitātes, radot daudzīgus apstākļus visa veida izpausmēm un komunikācijai, reizē arī izglītojot. Internetā ir brīvi pieejami publikāciju kanāli, tādi kā Flickr ([www.flickr.com](http://www.flickr.com)), Youtube ([www.youtube.com](http://www.youtube.com)), kuru popularitāti nosaka iespēja lejupielādēt informāciju. Globālā meklēšana par lokālu vietu, piemēram, Skotiju, dod šauru un neatbilstošu rezultātu Savukārt lokāli radītiem elektroniskiem ierakstiem trūkst iespējas publicēties formālos interneta kanālos. Tādas vietnes, kā Myspace un FriendsReunited ir populāras, jo pieļauj sasaisti vietnei un lietotāja lokālajām interesēm, klubiem vai hobijiem, un tomēr tās nenosdz lokālās intereses visās nozarēs. Nepieciešams iesaistīt moderatorus lokālajam saturam un bibliotēkas, kurām ir zināšanas satura organizēšanā un apstrādē, varētu uzņemt šo lomu. Bibliotēku darbinieki varētu kļūt padomdevēji satura radīšanā, vadībā, pievienojot kontrolētu aprakstu un piekļuves shēmas, kā arī organizējot diskusijas par saturu. Piemērs, kā bibliotēka var iesaistīties kā moderatore lokālajam saturam, ir IKnow Gateshead publiskās bibliotēkas portāls, kuru organizē un vada J. Dolans ([www.asaplive.com/Home/](http://www.asaplive.com/Home/)) Vietne piedāvā e-pastu, blogus un konferences, lokālās novadpētniecības datu bāzes un digitalizācijas projektus, piemēram, Farne – mūzika no Ziemeļaustrumu Anglijas. Vietne ir izceļas ar lietotājam daudzīgu saskarni, plašām interaktivitātes iespējām (skat. . 3.8. att.)

### 3.8 att. *iKnow Gateshead publiskās bibliotēkas portāls*

Lokālo zināšanu apjoms strauji pieaug. Līdz ar šo procesu pieaug nepieciešamība veidot jaunu bibliotēkas modeli, kas izveidotos kā lokālo zināšanu centrs. Standartu, metadatu un tehnoloģiju lietojums datu apstrādē un piekļuves nodrošināšanā šādā modelī šobrīd neatšķiras no jebkuras citas elektroniskas vai hibrīdbibliotēkas, tomēr būtu nepieciešams izstrādāt specifiskus tehniskus standartus. Vienotu standartu lietojums ļauj realizēt lokālos zināšanu centrus pieejamus nacionāli un starptautiski. Bibliotēku resursi ir pieejami jebkuram interesentam globālajā tīklā. Par standartiem atbildīgām Nacionālām valdības aģentūrām ir svarīgi radīt sistēmas modeli, kurš ietvertu standartus un būtu arī saistīts ar radniecīgām instancēm un internetu. Tas kalpotu kā viengabalaina platforma ārējiem informācijas resursiem bibliotēku vidē, unikālu resursu formēšanai (51).

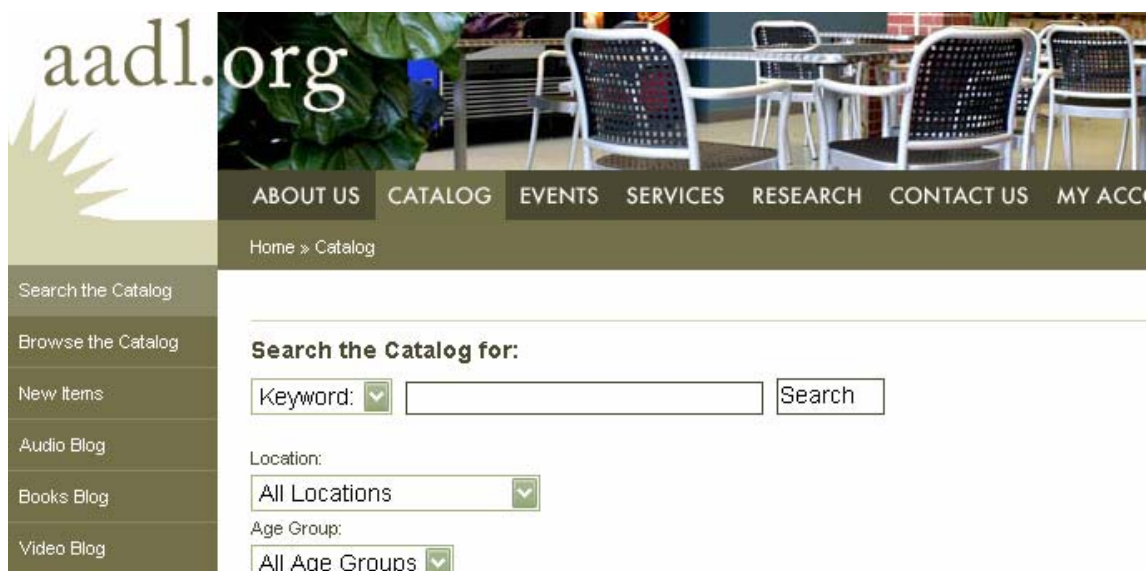
L2 nenozīmē esošās bibliotēkas tehnoloģiju aizvietošanu ar jaunām, tā drīzāk nozīmē jaunas funkcionalitātes pievienošanu. L2 mērķis ir arī atgriezeniskās saiknes iedrošināšana starp komūnas locekļiem. Līdz šim interaktīva sadarbība labi norit blogos. Blogs ir tiešsaistes dienasgrāmata, ar kuras palīdzību indivīdu dzīve iegūst virtuālu apriti. L2 nepieciešams būt atraktīvai un lietotājiem vienkārši uztveramai. L2 balstās uz Web 2.0 principiem. Tā ir attīstība, kas ļauj radīt pakalpojumus, kuru ietvaros ikviens var veidot savu vietni, piepildīt to ar saturu. Tā ir sapratne par internetā izvietotu datu un pakalpojumu atbrīvošanu un izmantošanu veidā, kuru var apzīmēt kā sajaukumu. Līdzvērtīgiem L2 pakalpojuma nodrošinātājiem jārada vienota lietotne, kas derētu visiem dalībniekiem. L2 vedina un plašu tehniskā aprīkojuma lietojumu, tā satur arī tīkla pārlūkus, Web 2.0 aplikācijas un nodrošina piekļuvi OPAC. L2 nodrošina ietvaru integrētām visu līmeņu pārmaiņām bibliotēkas operācijās, tās pamatelementi ir sekojoši:

- datu atbrīvojums, kas ļauj daudzveidīgas lietotnes manipulācijas iespējas;

- virtuālu lietotņu veidošanas iespēja, tās dati un funkcionalitāte var nākt no dažādiem tehnoloģiju avotiem. Web 2.0 pieļauj lietotājiem sajaukt lietotnes, kas pieejamas tīklā, lai veidotu jaunu lietotni;
- dalības iespēja - blogošanās, dalīšanās ar datiem tiešsaistē;
- modularitāte – izveidotāji un lietotāji var izvēlēties pazīmes, pēc kurām veidot paredzēto lietotni;
- komunikācija un iespēja veidot komūnas;
- remiksēšanas iespēja – lietotāji var izdarīt izvēli, saskaņā ar savām vajadzībām un iekļauties jaunajā informācijā vai vidē;
- atjautība – Web 2.0 lietotne satur zināšanas par lietotājiem. Eksistē vēlme zināt, ko lietotājs grib, ar ko viņš nodarbojas. Šī informācija ir noderīga pakalpojumu nodrošināšanā;
- *Long Tailed* – šī frāze tiek lietota biznesa modeļu apzīmēšanai tīklā, piemēram, Amazon.com ([www.amazon.com](http://www.amazon.com)).

L2 spēj nodrošināt saviem lietotājiem iespēju būt tiešsaistē, aizņemties izdevumus lokāli, jautāt attālināti, pirkt vai pārdot atkarībā no vajadzībām un apstākļiem. Fiziskā bibliotēka kalpo kā vieta kopdarbībai, sarunām, kā arī tehniskā aprīkojuma izmantošanai (26).

*Ann Arbor District* bibliotēka ASV (<http://www.aadl.org/catalog>) ir izmantojusi iespējas, kuras sniedz L2 un izveidojusi pakalpojumus saskaņā ar L2 funkcionalitāti. Atverot elektroniskā kataloga lapu bibliotēkas tīmekļa vietnē, redzami pakalpojumi, kādus ierasti nesniedz hibrīdbibliotēka, piemēram, audio un video blogi, grāmatu blogi. Meklēšana iespējama blogu vietnēs, kā arī ir nodrošināta standarta meklēšana bibliotēkas elektroniskajos resursos: katalogā datu, bāzēs. Bibliotēka ir labs piemērs, kā savietot bibliotēkas tradicionālo piedāvājumu ar mūsdienu lietotāju pieaugošajām prasībām un atvērtajām interesēm (skat. 3.9. att.).



### 3.9. att. *Annas Ārboras apgabala ASV bibliotēkas tīmekļa vietne*

Galvenā atšķirība starp L2 un bibliotēku 1.0 izsakāma informācijas plūsmā, kādu bibliotēkas nodrošina. Bibliotēkā 1.0 ir vienvirziena informācijas plūsma – no bibliotēkas uz lietotāju. L2 nodrošina lietotājiem iespēju noteikt, kādu pakalpojumus tie vēlas saņemt. L2 pastiprina bibliotēkas lomu lietotāju vidū un ir vērsta uz ilgstošu attīstību.

### 3.10. Secinājumi

Informācijas komunikāciju tehnoloģiju attīstība ir noteicošs faktors, kas būtiski izmaina informācijas pakalpojumus bibliotēku un informācijas jomā. Mainījies arī personālā komunikācija starp bibliotēkas lietotāju un bibliotekāru, kas tradicionāli izpaudās informācijas pakalpojuma formā. Informācijas elektroniskie pakalpojumi tiešsaistē ļauj lietotājiem brīvi piekļūt bibliotēku katalogiem, datu bāzēm, bibliotēku resursiem tīklā. Nav mazinājusies bibliotekāra kā informācijas pakalpojumu sniedzēja loma, tomēr nepieciešams meklēt jaunu veidu, kā nostabilizēt savu informācijas pakalpojumu sniedzēja vietu digitālā laikmetā. Hibrīdbibliotēkas vidē mērķtiecīgi tiek apvienoti elektroniskie un tradicionālie resursi, un ar tehnoloģiju atbalstu ir iespēja attīstīt informācijas pakalpojumus. Bibliotekāriem ir iespēja aktīvi līdzdarboties pakalpojumu attīstības procesā. Viņu ieguldījums, fokusējoties uz lietotāju, var tikt vērtēts kā pievienotā vērtība.

Informācijas pakalpojumu vides attīstībā ievērojama loma ir hibrīdbibliotēkas modeļu izstrādei. Elektronisko resursu un moderno tehnoloģiju integrācija bibliotēku tradicionālajā vidē nebija viegls uzdevums. Lielbritānijas universitāšu informācijas zinātnes un tehnoloģiju speciālisti izstrādāja vairākus modeļus, kas uzskatāmi kā

hibrīdbibliotēku attīstības un praktiskās darbības pamats. Pirmie mēģinājumi, no izstrādātāju skatu punkta raugoties, bija atšķirīgi, tomēr modeļu attīstībā vairāki principi bija līdzīgi – viengabalainas vides nodrošināšana informācijas resursu aprakstīšanai un vienotas saskarnes radīšana informācijas resursu lietotājiem. Kā nozīmīgi atzīmējami P. Brofija izstrādātais vispārējais modulis un MIA modulis. Šiem moduļiem ir nepārejoša ietekme hibrīdbibliotēkas attīstībā mūsdienās. MIA moduļa klātbūtne ir elektroniskajos katalogos un pakalpojumā Z 39.50, kas sasaista bibliotēkas lokālos un ārējos resursus.

Vispārējā modeļa pamatā ir piekļuve informācijai un tās izmantošana. Uzsvars tika likts uz dinamisku sasaisti starp personalizētu lietotāja profilu un informācijas resursiem. Nepieciešamība radīt viengabalainu modeli ir izprotama, ja ņem vērā virkni nosacījumu: lietotājam nepieciešamā informācija atrodas nevienmērīgās datu bāzēs un krājumos, resursi ir elektroniski pieejami tīklā un sastāv no dažādiem objektu tipiem.

Būtiskais hibrīdbibliotēkas informācijas pakalpojumu attīstībā saistās ar integrētas piekļuves nodrošināšanu informācijas resursiem, neatkarīgi no mediju veida. Tīklā bāzēti informācijas pakalpojumi par maksu ir pieejami internetā, vairumu no tiem piedāvā iestādes, kas nav bibliotēkas.

Hibrīdbibliotēkā ir saglabāti tradicionālie pakalpojumi, bet līdzās tiem sastopamas citas aktivitātes. Piekļuve informācijas resursiem ir plašāka un detalizētāka, un to nenosaka bibliotēkas plauktu noteiktās robežas. Hibrīdbibliotēkā iespējams pieturēties pie ierasta pakalpojumu dalījuma pamatpakalpojumos un papildus pakalpojumos. Ar pamata pakalpojumiem jāsaprot visi pakalpojumi, kas saistīti ar bibliotēkas krājumu. To vidū jāmin uzziņu pakalpojumi, pakalpojumi, kuri saistīti ar izdevumu izsniegšanu un saņemšanu. Hibrīdbibliotēkā modernās tehnoloģijas maina pakalpojumu būtību, no tradicionāliem tie kļūst daudzfunkcionāli. Pakalpojumi hibrīdbibliotēkā ir pieejami ne tikai bibliotēkā uz vietas, lietotājs tos var saņemt arī attālināti bibliotēkas tīmekļa vietnē.

Pavisam jauna pakalpojumu struktūra ir tīkla vidē balstīti informācijas pakalpojumi. Starp tiem ir pakalpojumi, kuri bibliotēkā ienāk kā jaunums un tādi, kuri ir bijuši agrāk, bet kuru forma transformējusies, pateicoties modernajām informācijas tehnoloģijām. Uzziņu un informācijas pakalpojumi papildinās ar jaunām formām, kuras ir pieejamas tiešsaistē: piekļuve uzziņu informācijai caur URL, uzziņu informācijas atlase tīmeklī, metameklēšanas nodrošināšana uzziņu informācijas resursiem, izdevēju nodrošinātie datu bāžu meklēšanas pakalpojumi, uzziņas, kuras informācijas un bibliotēku speciālisti nodrošina tiešsaistē, e-pastā, virtuālā uzziņu pulsts, uzziņu un informācijas pakalpojumi, kad lasītāji meklē informāciju tiešsaistē. Bez tam ir virkne ārpuspakalpojumu, kurus nodrošina izdevēji un piegādātāji. Pateicoties tehnoloģiju iespējām ir izveidojušās

jaunas uzziņu darba formas, kā uzziņas e-pastā un tērzēšana, „Jautā bibliotekāram”, QuestionPoint. Tās ienes pilnīgi jaunas dimensijas šī pakalpojuma izpildē. Viena no elektronisko uzziņu darba formām, kas izplatīta ārvalstu bibliotēkās ir tērzēšanas uzziņas. Virtuālajā uzziņu panelī bibliotēkas tīmekļa vietnē bez jau ierastā „Jautā bibliotekāram”, lietotājam paveras virkne jaunu iespēju. Bibliotēka piedāvā dažādus uzziņu rīkus, piemēram, interena URL adresu katalogus, interneta meklēšanas mašīnu integrāciju tīmekļa vietnē, pēddzini, bieži uzdoto jautājumu lapu un citus uzziņu rīkus. Bibliotēkas tīmekļa vietnē lietotājam tiek piedāvāta personalizācijas iespēja.

Bibliotēku vidē jāpilnveido pakalpojumi tīkla vidē saistībā ar jaunu lietotāju grupu, kuras apzīmēšanai ieviešas jēdziens L2. Ņemot vērā lietotāju 2.0 prasības, bibliotēkām, jāpilnveido informācijas e-saturs un interaktīvie resursi atbilstoši komūnu principiem. L2 pakalpojuma nodrošinātāšanā jārada vienota lietotne, kas derētu visiem dalībniekiem. L2 vedina un plašu tehniskā aprīkojuma lietojumu, tā satur arī tīkla pārlūkus, Web 2.0 aplikācijas un nodrošina piekļuvi OPAC.

Elektronisko resursu ienākšana bibliotēkā rada nepieciešamību organizēt strukturētu piekļuvi tiem bibliotēkas tīmekļa vietnē. Šobrīd bibliotēkām ir tik daudz dažādu informācijas resursu, kolekciju un e-pakalpojumu, ka to tīmekļa vietnes pēc strukturējuma sāk līdzināties portāliem.

## **4. INFORMĀCIJAS PAKALPOJUMU ATTĪSTĪBAS VĒRTĒJUMS LATVIJAS BIBLIOTĒKĀS**

Pārmaiņas bibliotēku darbā vienmēr jāvērtē valsts un sabiedrības attīstības kontekstā. Jautājums - kā panākt, lai bibliotēkas mūsdienu informācijas tehnoloģiju straujajā attīstības laikmetā top par daudzfunkcionālām kultūras un sociālām institūcijām, ir aktuāls, jo bibliotēkas piedāvā izvērstu informācijas pakalpojumu klāstu. Ne mazāk svarīga ir personības ietekme uz bibliotēku attīstību. Tā ir nemitīga mijiedarbība starp bibliotēkām un to lietotājiem, un, kā rāda bibliotēku pieredze, tad tieši lietotāja ietekmē bibliotēkas attīsta tos vai citus pakalpojumus.

Pasaules bibliotēku pieredze informācijas resursu un pakalpojumu integrētas pieejas nodrošināšanā ir avots, no kura smelties zināšanas par tradicionālās bibliotēkas transformēšanu atbilstoši mainīgām prasībām un nosacījumiem. Bibliotēku lietotājiem Latvijā nepieciešamas zināšanas, kādas spēj dot moderna, informācijas resursiem bagāta un uz lietotāju vajadzībām orientēta bibliotēka. Latvijā, tāpat kā citur pasaulē, elektronisko informācijas resursu un moderno informācijas komunikācijas tehnoloģiju ietekmē bibliotēkās norit pārmaiņas. Vērtējot bibliotēkās sasniegto, vienmēr jāraugās attīstības virzienā. Bibliotēkām ir svarīgi nospraust vispareizāko pakalpojumu sistēmas attīstības virzienu, lai tas saskanētu ar VVBIS koncepcijā izvirzīto mērķi – saskaņotas valsts vienotās bibliotēku informācijas sistēmas izveidi universālā informācijas pakalpojuma ieviešanai.

### **4.1. Pētniecības metodes apraksts un pielietojums**

Novērtēt Latvijas bibliotēku sasniegumus kopš automatizācijas sākuma un noteikt attīstības tendences integrētu informācijas resursu un pakalpojumu ieviešanā iespējams, veicot pētniecības darbu. Pētniecība maģistra darba ietvaros noritēja izmantojot socioloģisko pētniecības metodi – intervēšanu. Intervija vērtējama kā strukturēta, jo tās jautājumi bija sagatavoti iepriekš ar mērķi iespējami plaši aptvert intervijas tēmu par Latvijas bibliotēku informācijas pakalpojumu attīstības tendencēm saistībā ar hibrīdbibliotēkas modeli.

Izvēlēto respondentu kopa sastāvēja no bibliotēku nozarē strādājošiem vadības līmeņa speciālistiem un to bibliotēku augsta līmeņa profesionāļiem, kuras attīsta hibrīdbibliotēku informācijas pakalpojumus un integrē elektroniskos resursus. Pētījuma mērķis ir gūt aptverošu pārskatu par dažāda veida bibliotēku attīstību visā valstī, tādēļ

respondentu vidū izvēlētas gan valsts nozīmes bibliotēkas, gan publiskās bibliotēkas, gan arī speciālās bibliotēkas. Vadības līmeņa speciālisti ir atbildīgi par bibliotēku attīstību konceptuālā līmenī, izstrādājot vadlīnijas, pieņemot stratēģiskus lēmumus. Respondentu aptvērums ir reprezentabls, jo pārstāvētas visas iepriekš nosauktās institūcijas. Izvēlēto bibliotēku vidū ir divas valsts nozīmes bibliotēkas - Latvijas Nacionālā bibliotēka, Latvijas Akadēmiskā bibliotēka; trīs publiskās bibliotēkas – Rīgas Centrālā bibliotēka, Ventspils bibliotēka, Valmieras bibliotēka; nozaru specializētās bibliotēkas – Latvijas Republikas Saeimas bibliotēka, Latvijas Bankas bibliotēka; augstskolu bibliotēku vidū minama Juridiskās augstskolas bibliotēka, kā arī Latvijas Skolu bibliotēku asociācija. Bibliotēku nozares speciālistu vidū minami Latvijas Republikas Kultūras ministrijas Kultūrpolitikas īstenošanas departamenta Bibliotēku nodaļas vadītājs Jānis Turlajs, Valsts aģentūras „Kultūras informācijas sistēmas” direktora vietniece Sandra Ozoliņa un inženierzinātņu doktors Edvīns Karnītis.

Bibliotēku sasniegtais un attīstība vērtēta visaptverošā kontekstā, ietverot gan konceptuālo, gan praktisko līmeni. Intervijai tika sagatavoti divi atšķirīgi jautājumu bloki. Vadības līmeņa speciālistu jautājumos ietverts konceptuālais attīstības un stratēģiskais aspekts (skat. 1. pielikumu). Bibliotēku augsta līmeņa profesionāļiem adresētie jautājumi bija vērsti uz praktiskās darbības izvērtēšanu. Tie deva iespēju katrai no bibliotēkām izteikt attīstības tendences elektronisko informācijas resursu un pakalpojumu integrācijas jomā, atbilstoši hibrīdbibliotēkas modelim (skat. 2. pielikumu).

Intervijas noritēja dalībnieku darba vietās. Pirms intervijas tās dalībnieks iepazinās ar jautājumiem un pārdomāja atbildes. Starp intervijas dalībniekiem un intervētāju tika slēgta vienošanās par intervijas dalībnieka piekrišanu intervijai, kā arī par tiesībām izmantot un publicēt intervijā paustos datus pētniecības veikšanai maģistra darba ietvaros (skat. 3. pielikumu). Intervijas gaitā noritēja saistoša domu apmaiņa starp intervijas dalībnieku un intervētāju par aktuālo bibliotēku nozarē, darba problēmām un moderno tehnoloģiju pielietojumu bibliotēku darbā. Respondenti bija gandarīti par iespēju pārrunāt nozares jautājumus, tādējādi pasakot būtisko pētniecības darbam. Īpaši jāatzīmē intervija Valmieras bibliotēkā. Tā noritēja starp intervētāju, bibliotēkas direktora vietnieci un bibliotēkas nodaļu vadītājiem. Intervijas gaisotne bija draudzīga un saistoša no profesionālā viedokļa. Intervijām kopumā raksturīga pozitīva gaisotne, ikviena dalībnieka stāstījumā bija jūtams gandarījums par nozarē sasniegto. Atslēgas jautājumi par informācijas pakalpojumu attīstības iespējām saistībā ar modernajām tehnoloģijām un elektroniskiem informācijas pakalpojumiem izkristalizēja speciālistu viedokli par minēto aspektu lomu hibrīdbibliotēkas modeļa ieviešanā bibliotekāro pakalpojumu tālākā pilnveides procesā.

Intervijas teksts tika pierakstīts bloknotā un paralēli ierakstīts audio kasetē. Interviju teksta transkripcijas pievienota maģistra darbam kā pielikumi (skat. 4. – 15. pielikumu).

#### **4.2. Izmaiņas bibliotēku vidē kopš 90. gadu sākuma**

Latvijā 90. gadu sākumā sabiedriski ekonomiskā dzīvē notika būtiskas pārmaiņas. To ietekme bibliotēku vidē bija izjūtama divējādi. No vienas puses kultūras institūcijas, tai skaitā bibliotēkas, pārdzīvoja ekonomisko un organizatorisko krīzi. Bibliotēkām bija ierobežoti līdzekļi informācijas resursu iegādē un ekspluatācijas uzturēšanas nodrošināšanā. No otras puses visā pasaulē notiekošais bibliotēku automatizācijas process iesniedzās arī Latvijas bibliotēkās. Lai arī bibliotēkas nebija gatavas straujai tehnoloģiju ienākšanai informācijas resursu apstrādē ne finansiāli, ne arī zināšanu jomā, tomēr jau 1992. gadā aizsākās Latvijas bibliotēku automatizācija, jo sāka darboties pašmāju BIS produkts Integrētā informācijas sistēma (IIS) ALISE. Turpmākos gadus automatizācijas process vērsās plašumā. Latvijas lielākās bibliotēkas pamazām iegādājās dažādas BIS. Latvijas Akadēmiskā bibliotēka 1993. gadā uzsāka LiberMedia (Francija) sistēmas lietojumu, LNB ir izgājusi garu pieredzes ceļu no 1994. gadā iegādātās BIS VTLS (ASV) izmantošanas, līdz sistēmas ALEPH 500 (ExLibris Ltd., Izraēla) ieviešanai 2000. gadā, kad uzsākta valsts nozīmes zinātnisko bibliotēku kopkataloga pamatu veidošana.

Ar elektronisko resursu pieaugumu un komunikāciju tehnoloģiju veicinātiem informācijas pakalpojumiem bibliotēkārā darba jomā notiek nozīmīgas izmaiņas. Bibliotēkās ir ieviestas BIS un internets. Atkarībā no bibliotēku finansiālām iespējām, attīstās dažādu lasītāju grupu vajadzībām atbilstoši elektroniskie un tradicionālie informācijas resursi. Bibliotēku pakalpojumu jomā ir pieaudzis pieprasījums pēc informācijas izglītības nodrošināšanai, sākot no pamatskolas līdz pat doktorantūrai. Bibliotēkas attīstās kā hibrīdbibliotēkas, jo tās komplektē elektroniskos resursus, ievieš elektroniskus pakalpojumus un ar moderno informācijas komunikācijas tehnoloģiju atbalstu veic informācijas resursu un pakalpojumu integrāciju bibliotēku tīmekļu vietnēs.

Bibliotēku darbību regulē normatīvā bāze - Bibliotēku likums un saistībā ar šo likumu izdotie citi normatīvie akti, likums „Par Latvijas Nacionālo bibliotēku”. Ir izstrādātas un ar Ministru Kabineta 2006. gada 18. aprīļa rīkojumu Nr. 264. pieņemtas „Valsts kultūrpolitikas vadlīnijas” 2006.-2015. gadam (58). Pārskatot Nacionālo programmu „Kultūra” (2000.-2010) (4), vadlīnijas rosina uz „integrētāku pieeju kultūrpolitikas plānošanā un īstenošanā, veidojot saskaņotu valsts politiku materiālā kultūras mantojuma jomā – bibliotēkā” (58, 19.lpp.). Saskaņotas valsts un publisko

bibliotēku sistēmas izveides nodrošināšanai ir radīta VVBIS koncepcija un izstrādāts Latvijas Nacionālās bibliotēkas (LNB) projekts, tie ietver visu Latvijas bibliotēku automatizāciju un saslēgšanu vienotā tīklā, tā sauktajā „Gaismas tīklā”. „Gaismas tīkls” ir kļuvis par vienu no LNB jaunās ēkas projekta sastāvdaļām. Latvijas Republikas Saeima ir pieņēmusi Likumu par Latvijas Nacionālās bibliotēkas projekta īstenošanu. Tas ir spēkā no 2003.gada 6.jūnija. Projekts paredz, ka jaunā LNB ēka un vienotā informācijas tīkla izveide starp visām Latvijas publiskajām bibliotēkām būs risinājums bibliotēku nozarē pastāvošajām problēmām. Ir nosprausta stratēģija bibliotēku attīstībai Latvijā. „Gaismas tīkla” projekts paredz līdz 2007. gada beigām saslēgt vienotā tīklā visas Latvijas pilsētu un pagastu bibliotēkas. Kā intervijā vēstīja Valsts aģentūras „Kultūras informācijas” (V/A KIS) sistēmas direktora vietniece Sandra Ozoliņa, tad šobrīd interneta pieslēgums nav tikai 17 bibliotēkās, jo dažām bibliotēkām pašvaldības nebija noteikušas to statusus, savukārt vairākas izveidojās no jauna. Salīdzinājumā ar bibliotēku automatizācijas sākumposmu sasniegumi ir ievērojami, pakalpojumu tīkls tiešaistē arvien vairāk top arī par Latvijas bibliotēku nākotni, tādēļ par būtisku faktoru bibliotēkārā darba pilnveidošanā šobrīd kļūst informācijas pakalpojumu daudzveidība, to dziļāka analīze un stratēģiska plānojuma metodes šo pakalpojumu ieviešanai. VVBIS koncepcijā kā galvenais mērķis izvirzīta saskaņotas zinātnisko un publisko bibliotēku informācijas sistēmas izveide, kā priekšnoteikumi universālā informācijas pakalpojuma sniegšanai. VVBIS definē universālo informācijas pakalpojumu kā iespēju katram sabiedrības loceklim saņemt viņam nepieciešamo informāciju neatkarīgi no vietas un laika (5). Nacionālā programmā „Informātika” ir teikts, ka bibliotēkai jākļūst par vienu no universālā informācijas pakalpojuma sniegšanas vietām (32).

Bibliotēkām ir uzkrāta bagāta informācijas pakalpojumu sniegšanas pieredze, tās turpina attīstīties un apkalpošanas darba priekšplānā izvirzās pakalpojumu kopums, kas spēj apmierināt sabiedrības vajadzības pēc zināšanām. Moderno informācijas tehnoloģiju un elektronisko resursu ienākšana bibliotēkā ierosina pārmaiņas, kuru ieviešana ir jārisina, atrodot vispiemērotāko attīstības modeli. Lai izzinātu Latvijas bibliotēku situāciju integrētu elektronisko pakalpojumu ieviešanā un elektronisko resursu pārvaldībā, maģistra darba pētniecības ietvaros noritēja intervijas to Latvijas bibliotēku vidū, kuras ir sasniegušas noteiktu attīstības pakāpi šajā jomā. Iegūtie dati reprezentē Latvijas bibliotēku situāciju, jo intervēto bibliotēku vidū bija valsts nozīmes zinātniskās bibliotēkas, publiskās bibliotēkas, specializētās bibliotēkas. Bibliotēku attīstības vadlīnijas un stratēģisko virzību iezīmēja intervijas ar vadības līmeņa speciālistiem.

Interviju dalībnieku vidū valdīja vienprātība par notikušajām radikālajām izmaiņām bibliotēku vidē un nopietniem panākumiem bibliotēku attīstības jomā. Latvijas Republikas Kultūras ministrijas Kultūrpolitikas ieviešanas departamenta Bibliotēku nodaļas vadītājs J.Turlajs izteica viedokli, ka kopš 90. gadu sākuma lielā mērā nostiprinājusies bibliotēku informacionālā, profesionālā tehnoloģiskā, finansiālā un materiāli tehniskā kapacitāte, kas ļauj uzlabot informācijas pieejamību un pakalpojumu kvalitāti. Līdz ar pārmaiņām Latvijas tautsaimnieciskajā un sociālajā dzīvē, atbilstoši transformējies arī bibliotēku tīkls. Inženierzinātņu doktors E.Karnītis uzsvēra, ka līdz ar automatizāciju mainījies bibliotēku filozofija. Priekšplānā izvirzās dokumenta meklēšanas ceļš, bet ne pats dokuments. S.Ozoliņa atzīmēja, ka tehnoloģiju ienākšana bibliotēkās izraisīja pārmaiņas, kas izpaudās visās bibliotēkas darbības jomās. 90. gadu vidū bibliotēkas nopietni pievērsās krājuma attīstības politikas izstrādei. Ieguvēji neapšaubāmi ir lietotāji; viņi, apmeklējot bibliotēku, skaidri zina, kāda literatūra būs pieejama attiecīgajā bibliotēkā. Mūsdienu Latvijā bibliotēkas ir visu Latvijas tautsaimniecības nozaru un teritoriju attīstības resurss un ir saistītas ar attiecīgu nozaru un teritoriju attīstības politiku. Saistībā ar krājuma attīstību jāatsaucas uz J. Turlaja viedokli, ka katras bibliotēkas darbības pamatā ir apzināti lokāli, reģionāli vai nacionāli darbības mērķi. Saskaņā ar tiem bibliotēka risina krājuma attīstības jautājumus.

S. Ozoliņa uzsvēra, ka publiskās bibliotēkas patlaban attīstības ziņā ir pussoli priekšā akadēmiskām bibliotēkām. Strauji norit šo bibliotēku automatizācija un internetizācija, tehnoloģiju un finansiālais atbalsts. Izaugsmi veicinoši faktori ir arī profesionāls bibliotēkas vadītājs un darbinieku ieinteresētība. Kā zināšanu centri vērtējamas Ventspils bibliotēka, Valmieras bibliotēka, Preiļu bibliotēka strauji attīstās šajā virzienā. Grūtības pārdzīvo skolu bibliotēkas, kuru statuss šobrīd vēl pilnībā nav noteikts. Skolu bibliotēku pārraudzībā ir iesaistītas vairākas horizontālā līmenī pārraugošas institūcijas, tai skaitā LR Kultūras ministrija, Izglītības un zinātnes ministrija, Reģionālās attīstības un pašvaldību lietu ministrija, rajona vai pilsētas Izglītības pārvalde, skolas direktors. Skolu bibliotēkām būtu labas iespējas attīstīties par zināšanu centriem, jo to lietotāji un viņu informācijas vajadzības ir labi pārredzamas. Piedzīvojusi īsu uzplaukuma brīdi 90. gadu beigās, skolu bibliotēku attīstība šobrīd ir apstājusies, lai ar VVBIS atbalstu atsāktos no jauna.

LNB direktora vietniece Dace Gasiņa atzīmēja, ka bibliotēku vide kopš 90. gadu sākuma ir sakārtojies institucionālā nozīmē. Universitāšu bibliotēkas ir koncentrējušās uz studiju informācijas nodrošinājumu, publiskās bibliotēkas ir pārvarējušas krīzes periodu un atradušas savu nišu vietējo iedzīvotāju informacionālo vajadzību apmierināšanai. No

Kultūras ministrijas pārraudzības tās ir pārgājušas vietējo pašvaldību pārraudzībā. VVBIS projektā paredzētie līdzekļi un Bila un Melindas Geitu fonda ziedojums sniegs iespēju attīstīt bibliotēkas no tehnoloģiju un elektronisko resursu viedokļa. Latvijas valsts un Bila un Melindas Geitu fonda līdzfinansētā projekta ietvaros paredzēts apgādāt visas Latvijas publiskās bibliotēkas ar modernu datortehniku, programmatūru un ātru interneta pieslēgumu, veikt bibliotekāru un bibliotēku apmeklētāju apmācību. Bila un Melindas Geitu fonds ir piešķīris 16.2 miljonus ASV dolāru un kompānija Microsoft ir ziedojusi programmatūru 7.9 miljonu dolāru apmērā Latvijas publisko bibliotēku attīstībai.

Bibliotekāri pārmaiņu ietekmē ir ieinteresēti apgūt jauno, viņi aktīvāk izvēlas iegūt zināšanas akadēmiskajā apmācības procesā Latvijas Universitātes Sociālo zinātņu fakultātes Informācijas un bibliotēku studiju nodaļā, kā arī apmeklē VVBIS organizētos un finansētos apmācības kursus. Publiskās bibliotēkas sakārtojušas darba vidi, vairākas bibliotēkas iekārtojušas jaunās ēkās (Ventpils bibliotēka, Saldus bibliotēka), citas remontēja telpas, lai izveidotu lietotājiem draudzīgāku vidi un darbiniekiem sakārtotākus darba apstākļus. Norit arī bibliotēku integrācijas process, piemēram, Valmieras bibliotēkām apvienojoties ar Vidzemes augstskolas bibliotēku, izveidota Valmieras integrētā bibliotēka.

Bibliotēku lietotājs ir mainījies līdz ar pārmaiņām bibliotēku vidē. J.Turlajs atzīmēja, ka sabiedriskās, politiskās, sociālās un ekonomiskās pārmaiņas ir ietekmējušas informācijas meklēšanas motīvus un informācijas pieprasījumu saturu, kā arī informācijas saņemšanas formas un nosacījumus. S. Ozoliņa pauda viedokli, ka lietotājs ir kļuvis zinošāks un līdz ar to prasīgāks. Bibliotēkām jābūt jūtīgām un uzmanīgām pakalpojumu jomā, lai informācijas pakalpojumu piedāvājums sakristu ar informācijas patērētāja vajadzībām. D. Gasiņa atzīmēja, ka Latvijas bibliotēkās ir vērojama tendence sekot līdzi lietotāja reālām vajadzībām, un, atbalstot lietotāju intereses, bibliotēkas nodrošinās ar tiem vai citiem resursiem un pakalpojumiem. Gados jauni lasītāji ir progresīvāki informācijas tehnoloģiju lietojumā, viņi dažkārt ir tālu priekšā bibliotēku attīstības līmenim. Pēc E.Karniša domām, bibliotēku vidē ienāk jauns informācijas patērētājs, kura intereses ir business un tehnoloģijas. Viņa zināšanas, atšķirībā no līdzšinējā informācijas patērētāja, ir vai nu nelielas, vai to vispār nav. Šāds informācijas patērētājs drīzumā parādīsies arī publiskās bibliotēkās. Bibliotēkām nepieciešams sagatavot tīklā pieejamu informāciju, nodrošināt iespēju atrast un piegādāt to dokumentu piegādes ceļā. Informācijas pakalpojumi bibliotēkā ir atkarīgi no bibliotēkas mērķauditorijas. Bez tam informācijas elektroniskā vidē ir parādījis jauns lietotājs, kurš orientējas interneta vidē un labi pārzin tehnoloģiju iespējas.

Lietotāju uzmanības piesaistīšana virtuālā un fiziskā nozīmē ir aktualitāte hibrīdbibliotēku kontekstā. Lietotāju izpratne par bibliotēku kā vērtību balstās bibliotēku prasmē nodrošināt informācijas meklēšanas un izguves vajadzības. Hibrīdbibliotēku pieredze apliecina nepieciešamību izstrādāt uz lietotāju orientētu informācijas saskarni. Īpaša vērība veltāma lietotāju profila personalizācijā, kas nozīmē iespēju atlasīt, saglabāt un lietot informāciju kopējā saskarnē, izmantojot lietotāja paroli.

### **4.3. Elektroniskie resursi Latvijas bibliotēkās**

Latvijas bibliotēkās mainās krājuma veidošanas klasiskais modelis. Aizvien vairāk tās izvēlas resursus, kas ir pieejami, bet nav bibliotēkas īpašumā. Hibrīdbibliotēkas pieredze apliecina elektroniskā formāta priekšrocības: informācijas resursus vienlaicīgi var izmantot vairāki lietotāji; nav nepieciešama fiziska telpa to glabāšanai; daudzveidīgas meklēšanas iespējas; iespēja integrēt citos resursos, piemēram, elektroniskajā katalogā; jaunākie raksti pieejami agrāk nekā to iespiestie analogi. Elektroniskie informācijas resursi, elektroniskais katalogs, pilntekstu un kopsavilkumu datubāzes – tie šodien ir galvenie informācijas meklēšanas avoti, tā intervijā atzīmēja E.Karnītis. Viņš uzsvēra, ka primārās informācijas komunikāciju tehnoloģiju funkcija ir meklēšanas nodrošinājums un komunikācija nepieciešamo dokumentu elektroniskā piegādē. Katrai bibliotēkai jāveido pietiekams elektronisko resursu krājums atbilstoši nozaru specializācijai.

Elektroniskais katalogs šobrīd ir visās Latvijas bibliotēkās. Tā uzturēšanai bibliotēkas izmanto atšķirīgas BIS: Valsts nozīmes bibliotēkas izmanto BIS ALEPH 500, publiskās un speciālās bibliotēkas izmanto IIS ALISE, Latvijas Akadēmiskā bibliotēka ievieš LiberMedia jaunāko versiju Absoteque. Atšķirīgu sistēmu lietojums neietekmē bibliotēku sadarbību elektroniskā kataloga attīstības jomā. J.Turlajs uzsvēra, ka svarīgi ir, lai sistēma nodrošina kopīgu standartu ievērošanu un datu plūsmas sadarbības iespējas. S.Ozoliņa uzsvēra, ka dažādu sistēmu izvēle neietekmē bibliotēku sadarbību un pakalpojuma sniegšanas kvalitāti. Lielas zinātniskas bibliotēkas krājuma apstrādei ir piemērota BIS ALEPH 500, savukārt mazām bibliotēkām nav nepieciešams uzturēt dārgu sistēmu, jo IIS ALISE pilnībā apmierina to vajadzības. Latvijā ir iedibināta prakse mazām pagasta bibliotēkām nepirkt atsevišķu sistēmu, bet pievienot savus resursus attiecīgā rajona kopkatalogam. Bibliotēkā pieejams internets, kas nodrošina iespēju piedāvāt lietotājiem elektroniskā kataloga daļu.

Sarežģītākā situācija šobrīd ir skolu bibliotēkās, jo vēl joprojām nav izlemts, kuru BIS izvēlēties skolu bibliotēku elektroniskā kataloga veidošanai. 90. gadu nogalē skolu

bibliotēkās ar Sorosa Fonda un pašvaldību atbalstu tika ieviesta BIS Latvijas izglītības informatizācijas sistēma (LIIS), uzsākot skolu bibliotēku pārveidi par informācijas centriem. Projekts ir beidzies, un skolu bibliotēkas neattīsta elektronisko katalogu. Šobrīd nepieciešams atrisināt skolu bibliotēku pakļautības statusu un izlemt BIS lietojumu elektroniskā kataloga atjaunošanai. Hibrīdbibliotēku teorija un prakse liecina, ka dažādu BIS sadarbība realizējama ar protokola Z39.50 starpniecību. Hibrīdbibliotēku projektu ietvaros izstrādātais modelis MIA nodrošina atšķirīgu ārējo resursu pakalpojumu savietošanas iespējas. Kā nozīmīga jāatzīmē hibrīdbibliotēku prakse elektronisko katalogu uzlabošanā. Iespējas uzlabot katalogus ir daudzveidīgas, paralēli izdevumu satura rādītāju un kopsavilkumu pievienošanai, hibrīdbibliotēkas ar kontekstjūtīgas saites SFX palīdzību sasaista interneta resursus ar lokāliem bibliotēkas elektroniskiem resursiem.

Latvijā šis process norit neviendabīgi un vairāk saistāms ar katras bibliotēkas personāla iniciatīvu. Lielākā daļa bibliotēku neveic ierakstu papildināšanu ar izdevumu satura rādītājiem, kopsavilkumiem, vāku attēliem, vai internetā pieejamo papildus informāciju. Valsts nozīmes bibliotēkas papildina elektronisko katalogu ierakstu ļoti nelielā apjomā, piemēram, LNB ir izveidojusi saiti ierakstiem katalogā un Elektroniskai datu bāzei "Latvijas kultūras vēsture attēlos" Sērija A : Portreti". Speciālās bibliotēkas ir aktīvākas ierakstu papildināšanā ar daudzveidīgu informāciju: izdevumu satura rādītāji, kopsavilkumi, saites uz internetā pieejamiem izdevumu pilnteksti. Publisko bibliotēku tīklā elektronisko katalogu papildināšana norit saistībā ar digitalizācijas projektiem, piemēram, datu bāzei „Ventspils hronika” ir sasaiste ar Kurzemes virtuālo katalogu. Ventspils bibliotēka ir izstrādājusi rīku datu sasaistīšanai starp vairākām datu bāzēm, pamatojoties uz ierakstos lietotiem metadatiem. Rezultātā ir izveidots datu sasaistes pamats vairāku kultūras institūciju Ventspils bibliotēkas, Ventspils zonālā valsts arhīva un Ventspils muzeja sadarbības projektiem elektroniskā vidē un ar vienotu piekļuves nodrošinājumu.

Elektronisko pilntekstu datu bāzu iegāde bibliotēkās sākās jau 90. gadu sākumā. Pirmās bibliotēku krājumos ienāca CD-ROM datu bāzes. Šodien to pielietojums ir niecīgs. Kā atzīmēja visi interviju dalībnieki, tad šodien CD-ROM datu bāzes netiek izmantotas. Latvijas Bankas bibliotēkā CD-ROM datu bāžu lietošana tehniski neatbilst bankas drošības sistēmas prasībām, tas ir galvenais iemesls, kāpēc tās netiek izmantotas. Žurnālu pilntekstu datu bāzes un vērtīgi monogrāfiju izdevumi pilnībā aizstāj CD-ROM datu bāžu lietojumu. Izņēmums ir Latvijas statistikas gadagrāmata, kuru Latvijas Bankas darbinieki izmanto labprāt.

Ārvalstu hibrīdbibliotēku vidū ir aktuāla bibliotēku konsorciiju darbība elektronisko datu bāzu un žurnālu licenču iegādē. Latvijā ir aprobējusi šādu pieredzi un rīkojas līdzīgi,

papildinot bibliotēku krājumu ar elektroniskiem resursiem. Elektroniskās pilntekstu datu bāzes Latvijas bibliotēku krājumos ienāca 90. gadu vidū ar V/A KIS (tolaik BO VSIA „Bibliotēku informācijas tīklu konsorcijs”) atbalstu. 2001. gadā elektronisko resursu iegāde turpinājās ar Bibliotēku informācijas tīklu konsorcijs projektu Elektroniskās publikācijas Latvijas bibliotēkām eIFL.net (*Electronic Information for Libraries Direct*). Pirmā ārvalstu datu bāze bija kompānijas EBSCO datu bāze, kuras abonēšana 2000. gadā uzsākta akadēmisko bibliotēku vidū. Pirmā Latvijas datu bāze iegādāta 2001. gadā, tā bija ziņu aģentūras LETA datu bāze. Šobrīd Latvijas bibliotēkām projekta „Gaismas tīkls” ietvaros kopumā ir pieejamas 19 datu bāzes, no kurām 6 ir latviešu valodā, 3 krievu valodā un 10 angļu valodā. V/A KIS piedāvā bibliotēkām abonēt šīs elektroniskās datu bāzes, maksājot tikai vienu trešdaļu no abonēšanas cenas. Pārējās divas trešdaļas par šiem pakalpojumiem projekta „Elektroniskās publikācijas Latvijas bibliotēkām” ietvaros apmaksā aģentūra.

Šobrīd elektroniskās datu bāzes ir dažāda tipa bibliotēku krājumu sastāvdaļa. Plašākais klāsts nodrošināts valsts nozīmes bibliotēkās. LNB krājumā ir 5 Latvijas un 15 ārzemju elektronisko resursu licences, kas tiešsaistē nodrošina pieeju vairāk nekā 30 datu bāzēm. Rīgas Centrālās bibliotēkas, Ventspils bibliotēkas un Valmieras bibliotēkas profesionāli apliecināja, ka Latvijas publiskās bibliotēkas, saskaņā ar mērķauditorijas vajadzībām, abonē datu bāzes, kas apmierina plaša lasītāju loka intereses un nodrošina atbalstu izglītībai. Abonēto datu bāzu vidū minamas LETA, Letonika, Normatīvo aktu informācijas sistēmas (NAIS) datu bāze, EBSCO. Juridiskās augstskolas bibliotēka reprezentē šauras specializācijas informacionālo vajadzību nodrošināšanas modeli. Bibliotēka abonē datu bāzes, kuras piedāvā informāciju juridiskajā nozarē, piemēram, Westlaw un Heinonline. Kā uzsvēra bibliotēkas vadītāja, tad bibliotēkas komplektēšanas politikā būtiskie aspekti ir izvēle starp tradicionālo un elektronisko formātu, saskaņā ar finansiālām iespējām un arhivēšanas nepieciešamību.

Hibrīdbibliotēkas ārvalstīs operē ar lielu skaitu elektroniskiem žurnāliem un datu bāzēm. Informācijas izguve nodrošināma ar datu bāzu šķērsmeklēšanas pakalpojuma integrēšanu lietotāja saskarnē. Latvijas lielākās bibliotēkas 2006. gadā uzsāka EBSCO A-to-Z pakalpojuma ieviešanu. EBSCO A-to-Z serviss nodrošina visiem bibliotēkas lietotājiem pieejamu vienkāršu un pilnīgu tiešsaistes žurnālu sarakstu.

Elektroniski publicētās informācijas masīvam ir tendence pieaugt. Raksturojot informācijas resursu pieauguma ietekmi Latvijā E.Karnītis puda viedokli, ka elektroniskās informācijas lietotāju kopums nav liels, savukārt interešu sfēra ir daudzveidīga. Bibliotēkām finansiāli izdevīgāk ir nevis nodrošināt lietotāju daudzveidīgās intereses ar pilntekstu datu bāzēm vai e- žurnāliem, bet gan garantēt iespēju atrast informāciju par

publicētiem rakstiem un pasūtīt to pilntekstus dokumentu piegādes ceļā. Latvijas Akadēmiskā bibliotēka abonē datu bāzi Science Citation Index, kurā ir nodrošināta bibliogrāfiska rakstura informācija, savukārt rakstu pilntekstus nodrošina ar dokumentu piegādes pakalpojuma palīdzību.

Ārvalstu hibrīdbibliotēku krājumos nozīmīgu vietu ieņem e-žurnāli. Tie nodrošina strukturētas piekļuves iespējas bibliotēku tīmekļu vietnēs. Latvijā e-žurnālus abonē tikai Juridiskās augstskolas bibliotēka. Juridiskās augstskolas bibliotēka ir administrējusi tīmekļa vietnē piekļuvi internetā brīvi pieejamiem žurnāliem DOAJ, Find Law.

Latvijas bibliotēkas īpašu vērību pievērš datu bāzu veidošanai. Gandrīz katrā bibliotēkā, kurā ir pieejamas tehnoloģijas, tiek gatavota kāda bibliotēkas profilam atbilstoša datu bāze. LNB ir atbildīga par valstī publicētās un uz valsti attiecināmās informācijas bibliografēšanu un autoritatīvās datu bāzes veidošanu. Bez tam bibliotēka veido nozīmīgas bibliogrāfiskās un faktogrāfiskās datu bāzes, kuras aptver nozīmīgas bibliotēkas kolekcijas. Augstskolu bibliotēkas gatavo datu bāzes, kurās atspoguļota zinātniskā un mācību darbība, publiskās bibliotēkas gatavo nozīmīgus novadpētniecības resursus, savukārt speciālās bibliotēkas veido periodiskajos izdevumos publicētās informācijas pilntekstu datu bāzes. Latvijas Bankas bibliotēka gatavo Latvijas periodiskajā presē publicētās informācijas pilntekstu datu bāzi ekonomikas un banku nozarē. Datu bāzes vērtējamas kā kvalitatīvs un nozīmīgs nacionālais informācijas resurss. Tā integrācija lietotāja saskarnē ir vērtīgs zināšanu papildinājums.

Latvijas bibliotēkas ir nesen uzsākušas elektronisko informācijas resursu integrāciju tīmekļa vietnēs. To atspoguļojumā jaušama neviendabīga pieeja jautājuma risināšanai. Hibrīdbibliotēku pieredze ir integrēt iespējami vairāk bibliotēkas profilam un lietotāju vajadzībām atbilstošus elektroniskos resursus lietotāja saskarnē, to skaitā elektroniskās datu bāzes un šķērsmeklēšanas pakalpojumu, abonējamus e-žurnālus, internetā brīvi pieejamos e-žurnālus un resursus. Abonēto datu bāzu apjoms Latvijas bibliotēkās ir neviendabīgs, tādēļ vairākas bibliotēkas neparaksta EBSCO A-to-Z pakalpojumu. Savukārt atsevišķas bibliotēkas, kā, piemēram, LR Saeimas bibliotēka nav ieviesušas šo pakalpojumu, bet plāno to veikt tuvākā nākotnē. Tikai atsevišķas bibliotēkas ir izvērtējušas internetā pieejamo resursu klāstu un izveidojušas interneta resursu katalogus. Valmieras bibliotēka, līdzīgi kā universitāšu bibliotēkas, nodrošina piekļuvi elektroniskajām datu bāzēm Vidzemes augstskolas studentu kopmītnēs.

Elektronisko resursu administrēšanā bibliotēkām vēl ir daudz darāmā. Ārvalstu hibrīdbibliotēku pieredze vērtējama kā paraugs, no kā smelties zināšanas šajā jomā.

#### 4.4. Elektroniskie pakalpojumi Latvijas bibliotēkās

Elektroniskie informācijas pakalpojumi Latvijas bibliotēkās ir novitāte, jo bibliotēkām nav bijusi iespēja uzkrāt bagātu pieredzi to ieviešanā. Kā atzina visi interviju dalībnieki, tad Latvijas bibliotēku attīstība šodien nav iedomājama bez elektroniskiem informācijas resursiem un moderno informācijas komunikāciju tehnoloģiju atbalsta. Bibliotēkas ir novērtējušas arī tradicionālo informācijas resursu un pakalpojumu nozīmi. Latvijas bibliotēkas ir izvēlējušās hibrīdbibliotēkas attīstības virzienu, jo bibliotēku sasniegumi modernu elektronisko informācijas pakalpojumu ieviešanā ir nelieli, tādēļ tām nepieciešama ārvalstu hibrīdbibliotēku teorētiskā un praktiskā pieredze. Hibrīdbibliotēku pakalpojumu attīstība saistīta ar integrētas piekļuves nodrošināšanu informācijas resursiem.

VVBIS koncepcijā un Nacionālā programmā „Informātika” kā vienotas bibliotēku sistēmas mērķis ir definēts universālais informācijas pakalpojums. Kā atzīmēja J. Turlajs, ja bibliotēka ir apgādāta ar elektroniskiem informācijas resursiem, informācijas tehnoloģijām, interneta pieslēgumu, tad universālā informācijas pakalpojuma izmantošanas iespējas pamatos ir nodrošinātas. S. Ozoliņa atzīmēja, ka šo pakalpojumu bibliotēkas sniedz, bet tā būtību šodien labāk izsaka formulējums „zināšanu pakalpojums”. Bibliotēkas sniedz informācijas pakalpojumus, lai veidotu lietotāju zināšanas. Savukārt E. Karnītis uzskata, ka universālais pakalpojums Latvijas bibliotēku vidē nav realizēts, jo nav izveidota saskaņota dokumentu elektroniskā piegāde, kas ir informācijas nodrošināšanas pamats. Intervijās ar bibliotēku profesionāļiem izskanēja viedoklis, ka bibliotēkas nodrošina, vai arī dara visu iespējamo, lai universālais informācijas pakalpojums tiktu sniegts. Universālais informācijas pakalpojums Latvijas bibliotēkām ir kā pakalpojuma kvalitātes mērs, kas izsaka bibliotēku pievienoto vērtību katra valsts iedzīvotāja nodrošināšanā ar kvalitatīvu pieeju visa veida informācijai bez ierobežojumiem. Universālā informācijas pakalpojuma ieviešana ir nemitīgs process, kurā rezultātu sasniegšana atkarīga no vairākiem komponentiem, tai skaitā: informācijas patērētāju vajadzības un to modulēšanas iespējas, bibliotēku iespējas informācijas vajadzību apmierināšanā, zināšanas informācijas pakalpojumu jomā, zināšanas tehnoloģiju pielietojuma jomā. Universālais informācijas pakalpojums Latvijas bibliotēkās ir daļēji realizēts, tā ieviešana norit neviendabīgi, turklāt elektroniskā informācijas pakalpojumu vide nemitīgi pilnveidojas. Bibliotēku vidū nav vienmērīga elektronisko resursu un pakalpojumu integrācijas pakāpe, tikai atsevišķas bibliotēkas nodrošina dokumentu piegādi. Tīmekļa vietnes ir gandrīz visām Latvijas bibliotēkām, elektronisko resursi un pakalpojumi tajās integrēti nevienādi.

Latvijas bibliotēkām vēl daudz darāmā, lai varētu teikt, ka universālais pakalpojums ir pilnībā ieviests.

Latvijas bibliotēkas ieguldījušas darbu un līdzekļus, iegādājoties informācijas resursus, gatavojot elektroniskos katalogus. Patlaban ir nepieciešams mērķtiecīgi attīstīt mūsdienu prasībām atbilstošu informācijas izguves vidi. Saskaņā ar hibrīdbibliotēkas teoriju un praksi, tas nozīmētu veidot viengabalainu lietotāja saskarni, no kuras iespējams piekļūt daudzveidīgiem informācijas resursiem, veikt dokumentu pasūtīšanas darbības, saņemt virtuālas uzziņas. Process ir aizsācies, bet pagaidām norit neviendabīgi. Dažas bibliotēkas pakalpojumu jomā ir sasniegušas augstāku attīstības pakāpi, piemēram, Valsts nozīmes bibliotēkas, no publiskajām bibliotēkām Ventspils bibliotēka un Valmieras bibliotēka. Speciālās bibliotēkas attīsta pakalpojumus ātrāk, tās gandrīz no dibināšanas brīža apstrādāja krājumus elektroniski, iegādājās elektroniskos resursus un nodrošināja piekļuvi bibliotēku tīmekļa vietnēs. LNB patlaban izstrādā pakalpojumu stratēģiju saistībā ar jaunās bibliotēkas ēkas celtniecību, vienlaikus šī stratēģija iekļaujas „Gaismas tīkla kontekstā”. LNB nākotnes virzība ir būt par multifunkcionālu kultūras, izglītības un informācijas centru. Stratēģijā formulēts, ka bibliotēkas pakalpojumu segmentā ietilpst: tradicionālie pakalpojumi, kultūrizglītojošās aktivitātes, L2 pakalpojumi un interaktīvi pakalpojumi attālinātai lietošanai. Paredzēts attīstīt tādus pakalpojumus kā attālinātā rezervēšana, elektronisko dokumentu piegāde, dzīvā saruna ar bibliotekāru, integrēti informācijas resursi ar kontekstjūtīgas saites pakalpojuma atbalstu. Kopumā LNB ir daudz darāmā hibrīdbibliotēkas pakalpojumu attīstībā. Kā atzina D.Gasiņa, tad bibliotēkas krājums un pakalpojumi nav uztverami kā integrēti. Pakalpojumi un resursi kā integrēti atzīstami specializētajās bibliotēkās un Juridiskās augstskolas bibliotēkā, jo šo bibliotēku izdevumi ir katalogizēti, datu bāzes un internetā pieejamie resursi integrēti lietotāja saskarnē. Latvijas Bankas un LR Saeimas bibliotēkas intranetā piedāvā elektroniskus pakalpojumus: piekļuvi elektroniskiem informācijas resursiem, elektronisko uzziņu pasūtīšanu un elektronisku dokumentu piegādi iestādes darbinieka darba vietā, cirkulāciju, izdevumu attālo rezervēšanu, piekļuves paroles elektronisko datu bāzu lietošanā. Juridiskās augstskolas bibliotēka nodrošina šķērsmeklēšanas pakalpojumu elektroniskos resursos lietotāja saskarnē. Publisko bibliotēku pakalpojumi aptver visas iedzīvotāju darbības jomas un visas iedzīvotāju vecumgrupas. Tas nozīmē informācijas piekļuves nodrošināšanu, interneta pakalpojumu, literatūras izsniegšanu uz mājām. Kā atzīmēja Rīgas Centrālās bibliotēkas direktore Dzidra Šmite, tad publiskās bibliotēkas uzdevums ir nodrošināt ikviena sabiedrības locekļa informācijas vajadzības nepastarpinātā veidā. Viņa piemin brīvpieejas fondu kā nozīmīgu publiskās bibliotēkas pakalpojumu. Publisko bibliotēku lietotāji ir

izrādījuši nopietnu interesi par informāciju mācību atbalstam. Šis aspekts liek pārskatīt bibliotēkas krājuma un pakalpojumu attīstību, integrējot arī elektroniskos resursus un pakalpojumus. Elektronisko resursu un pakalpojumu piedāvājums ir vērtējams kā viens no soļiem ar ko publiskās bibliotēkas tuvojas hibrīdbibliotēkas modelim. Atsevišķi pakalpojumi ir vairāk attīstīti, piemēram, elektroniskais katalogs un interneta resursu piedāvājums bibliotēku tīmekļu vietnēs, sistematizētu tīmekļa vietņu saišu katalogu veidā. Sekojot hibrīdbibliotēkas modeļa paraugam, nepieciešams attīstīt visu elektronisko resursu integritāti un saišu organizāciju to starpā, kā arī vienotas meklēšanas iespējas lietotāja profilā. Lietotāja profils ir pakalpojuma veids, kurš Latvijas bibliotēku vidē nav attīstīts. Hibrīdbibliotēku projekti fokusēja uzmanību arī uz šo pakalpojuma veidu un piedāvāja risinājumus bibliotēku tīmekļu vietnēs. Ārvalstīs izdotie pieredzes avoti paūz viedokli, ka hibrīdbibliotēku tīmekļu vietnēs pieejamo elektronisko informācijas resursu un pakalpojumu apjoms un strukturizācija ir raksturīga bibliotēku portāliem. Latvijā gandrīz visām bibliotēkām ir izstrādātas tīmekļu vietnes. To izkārtojumā un saturā vērojama liela daudzveidība. Vairākām bibliotēkām ir ļoti labi sakārtotas tīmekļa vietnes, kuras vērtējamas kā lietotājam draudzīgas. Ir atrodamas arī tādas tīmekļa vietnes, kurās ir grūti orientēties un atrast nepieciešamo informāciju. Intervijas dalībnieku tīmekļa vietnes ir labas, vairāki intervijas dalībnieki atzīmēja, ka tām top jaunas versijas, piemēram, LNB izstrādā jaunu tīmekļa vietni, kurā paredzēts savietot vairāk interaktīvu pakalpojumu. Latvijas bibliotēkām jāiegulda liels darbs tīmekļu vietņu sakārtošanā, lai tās atbilstu veiksmīgiem hibrīdbibliotēku paraugiem. Latvijas bibliotēkas atbalsta uz lietotāju orientētas vides veidošanu. Viens no veidiem, kā to sasniegt ir piekļuves nodrošināšana visa veida elektroniskiem resursiem tīmekļa vietnē. Sekojot hibrīdbibliotēku praksei Latvijas bibliotēku tīmekļa vietnēs ir nodrošināta piekļuve elektroniskajam katalogam, elektroniskām datu bāzēm, informācijas pakalpojumiem tiešsaistē. Tīmekļu vietnēs nepieciešams nodrošināt meklēšanu vietnē, izstrādāt šķersmeklēšanas pakalpojumu un izveidot personalizācijas pakalpojumu. Personalizācija hibrīdbibliotēkās var izpausties kā pakalpojums „Mana bibliotēka”, kas nodrošina iespēju personalizēt pakalpojumus, informēt bibliotēku par priekšmetu, kādā lietotājs vēlas saņemt informāciju, saņemt žurnālu satura rādītājus e-pastā, veikt pašapkalpošanos elektroniskā kataloga ietvaros. Lietotāju ērtībām tīmekļa vietnē noderīgs ir palīgs vietnes izmantošanā, šādu izvēlni savā tīmekļa vietnē ir izstrādājusi LR Saeimas bibliotēka. Bibliotēka ir nodrošinājusi strukturētu pieeju daudzveidīgiem informācijas resursiem un ir vērtējama kā labs hibrīdbibliotēkas tīmekļa vietnes paraugs.

Hibrīdbibliotēku prakse virtuālā uzziņu paneļa izveidē ir aktuāla Latvijas bibliotēkām. Profesionāļu atbildēs uz jautājumu par interaktīviem pakalpojumiem tīmekļa vietnēs kā vienīgais tika minēts pakalpojums „Jautā bibliotēkām”. LNB ir paredzējusi ieviest tērzēšanas uzziņu pakalpojumu un uzlabot pakalpojumu „Jautā bibliotēkām”, pārstrādājot jautājuma uzdošanas e-veidlapu un izstrādājot pakalpojuma nolikumu. Kopumā Latvijas bibliotēkās nav ieviestas citas e-uzziņu formas. Bibliotēkas turpina piedāvāt tradicionālos uzziņu pakalpojumus un izstrādā informācijas materiālus. Īpaši jāatzīmē publisko bibliotēku aktivitātes novadpētniecības informācijas materiālu gatavošanā.

Bibliotēkai nav iespējams nodrošināt piekļuvi pilnīgi visiem informācijas resursiem. Pasaulē ir izplatīta prakse nodrošināt informācijas meklēšanas iespējas un nepieciešamos pilntekstus piegādāt, izmantojot dokumentu piegādes pakalpojumu. Latvijas bibliotēkās šāda prakse ir pazīstama no 90. gadu sākuma. Latvijas Akadēmiskā bibliotēka ir viena no dokumentu piegādes pakalpojuma pionierēm. Pakalpojums tiek pildīts, balstoties uz līgumattiecībām ar dokumentu piegādes centru Subito. Bibliotēkas direktore Venta Kocere atzīmēja, ka tas ir maksas pakalpojums, bet izdevumi no bibliotēkas puses, maksājot līgumā paredzēto maksu, ir lielāki kā ienākumi no piegādes. Pakalpojums galvenokārt vērsts uz Latvijas zinātnieku nodrošināšanu ar dokumentu pilntekstiem. LNB izveidotais pakalpojums darbojas no 2001. gada. To iecienījuši lietotāji visā Latvijas teritorijā. Pamatā tiek piegādāti dokumenti no bibliotēkas krājumā esošiem izdevumiem, dokumentu piegāde no ārvalstīm turpinās kopiju veidā ar pasta pakalpojumu starpniecību. Pakalpojumam nepieciešami uzlabojumi, nav sakārtota automatizēta apmaksas sistēma, netiek veidots piegādāto dokumentu arhīvs, dokumentu piegādes ķēdē netiek iekļauts kāds no ārvalstu dokumentu piegādes centriem. E.Karnītis atzīmēja vienota dokumentu piegādes pakalpojuma trūkumu kā šķērslī universālā pakalpojuma ieviešanā.

Lietotāju apmācība bibliotēkās turpina ierasto apmācības formu – ekskursiju bibliotēkā. Ļoti nesen uzsākti lekciju kursi ar materiālu prezentāciju. Labāka situācija ir Juridiskā bibliotēkā, Latvijas Bankas bibliotēkā un Valmieras bibliotēkā. Lekciju kursam šajās bibliotēkās ir regulārs raksturs. Latvijas Bankā norit 3 stundu lekciju kurss 30 bankas darbiniekiem vienlaicīgi par bibliotēkas resursiem un pakalpojumiem. Juridiskās augstskolas un Valmieras bibliotēkas darbinieki pasniedz informācijpratības kursu augstskolu studentiem. LNB strādā pie izvērstas lietotāju apmācības programmas attīstības. Vislielākā problēma ir telpu trūkums apmācības klases izveidei. Rīgas Centrālā bibliotēkā ir izveidota speciāla apmācības datorklase, kurā norit datorapmācība un informācijas meklēšanas pamati internetā lietotājiem, kuri vecāki par 50 gadiem. LR Saeimas

bibliotēkas darbinieki uzskata, ka katra saruna ar bibliotēkas lietotāju izvēršas par sava veida apmācību.

Lietotāju apmācība hibrīdbibliotēkā vairāk izvērsta e-apmācības formās. Pasaulē ir liela e-apmācības formu daudzveidība, ieskaitot Latvijā pazīstamo iepazīstināšanu ar bibliotēku, kas šeit norit tradicionālā formā. Hibrīdbibliotēka piedāvā lietotājiem tīmekļa vietnē apmācību OPAC lietošanā, informācijas meklēšanai datu bāzēs, informācijas meklēšanai internetā un virkni citu formu. Latvijā apmācības formu daudzveidība dažādu lekciju un kursu veidā izstrādāta un realizēta bibliotēku darbinieku apmācībai. Tā norit tradicionālā veidā. Ņemot vērā elektronisko resursu ietekmi un bibliotēku vēlmi attīstīt mūsdienīgus pakalpojumus, e-apmācība varētu attīstīties tuvākā nākotnē. Sadarbībā ar Bila Geita fondu, Latvijas bibliotēku vidē ir iecerēta vērīenīga apmācības programma. Paredzēts apmācīt bibliotekārus un bibliotēku apmeklētājus Apmācība ietvers prasmju attīstīšanu meklēt informāciju internetā, lai gūtu zināšanas un interneta izmantošanu sociāli ekonomisko vajadzību realizācijai.

Pētniecības darbs, veicot intervēšanu ir devis plašu materiālu Latvijas bibliotēku attīstības un pakalpojumu analīzei. Apkopojot analizētos datus un salīdzinot tos ar hibrīdbibliotēku teorētisko un pieredzes informācijas avotu studijās gūtajām atziņām, izkristalizējas izpratne par Latvijas bibliotēku pakalpojumu atbilstību hibrīdbibliotēkas pakalpojumiem.

## 5. REZULTĀTI UN DISKUSIJA

Latvijas bibliotēku vidē norit straujas pārmaiņas, kuras nosaka elektronisko resursu ienākšana bibliotēkā un moderno informācijas komunikāciju tehnoloģiju atbalsts elektronisko pakalpojumu attīstīšanai. Lietotāju vajadzības informācijas meklēšanā un izguvē ietekmē pakalpojumu struktūru un saturu. Bibliotēku pakalpojumu jomā ir pieaudzis pieprasījums pēc informācijas izglītības nodrošināšanai, sākot no pamatskolas līdz pat doktorantūrai. Elektronisko resursu un pakalpojumu integrācija bibliotēkas vidē ir sarežģīts uzdevums. Hibrīdbibliotēku projektu izstrādātāji ieguldījuši nozīmīgu darbu tradicionālās bibliotēkas transformācijai par hibrīdbibliotēku, sniedzot pieredzes informāciju turpmākai attīstībai hibrīdbibliotēkas modeļa virzienā. Latvijas bibliotēkām ir noderīga ārvalstu hibrīdbibliotēku pieredze, jo izstrādājot hibrīdbibliotēkas pakalpojumus, ir iespējams smelties informāciju veiksmīgiem risinājumiem.

Teorētisko un pieredzes avotu studijas un empīriskais pētījums sniedz izpratni, ka hibrīdbibliotēku pakalpojumu attīstības perspektīvas Latvijas bibliotēkās ir daudzsološas. Intervijās ar vadības līmeņa speciālistiem un Latvijas bibliotēku augsta līmeņa profesionāļiem gūta informācija, kas saskan ar teorētiskajos un pieredzes avotos izklāstīto hibrīdbibliotēku sasniegto stāvokli informācijas pakalpojumu jomā. Rezultātā diskusijas materiāls sniedz argumentētu izejas pozīciju pozitīvam vērtējumam Latvijas bibliotēku informācijas pakalpojumu sistēmas attīstībai hibrīdbibliotēkas virzienā.

Latvijā, tāpat kā visā pasaulē, bibliotēkas attīstās kā hibrīdbibliotēkas, jo tās mērķtiecīgi komplektē elektroniskos resursus, ievieš elektroniskus pakalpojumus un ar moderno informācijas komunikācijas tehnoloģiju atbalstu veic informācijas resursu un pakalpojumu integrāciju bibliotēku tīmekļu vietnēs. Latvijā saskaņotas valsts un publisko bibliotēku sistēmas izveides nodrošināšanai ir izstrādāta VVBIS koncepcija, kurā kā viens no mērķiem ir universālā informācijas pakalpojuma ieviešana. Universālais informācijas pakalpojums, raugoties no mūsdienu pozīcijām, ir vērtējams kā zināšanu pakalpojums, jo bibliotēku resursi un pakalpojumi ir vērsti uz informāciju transformāciju par zināšanām. Priekšnoteikumi kvalitatīva informācijas pakalpojuma īstenošanai ir:

- VVBIS darbība, kas sekmē visas valsts bibliotēku tīkla attīstību un koordināciju;
- informācijas tehnoloģiju daudzveidīga izmantošana, nodrošinot sekmīgu informācijas meklēšanu, pasūtīšanu un piegādi;
- elektronisko resursu veidošana un pieejamība;
- digitālās bibliotēkas attīstība;
- augsti kvalificētu bibliotēku un informācijas darba speciālistu sagatavošana;
- mērķtiecīga bibliotēkas krājuma attīstība, kas balstīta saskaņotā tradicionālo un elektronisko resursu valsts mērogā koordinētā komplektēšanas politikā.

Kā īpaša priekšrocība ir vērtējama ārvalstu hibrīdbibliotēku teorija un praktiskā pieredze.

Latvijas sasniegumi bibliotēku automatizācijas jomā ir pietiekami lieli, ja ņem vērā apstākli, ka automatizācija straujāk aizsākās tikai 90. gadu vidū. Saskaņā ar „Gaismas tīkla” projektu gandrīz visās Latvijas bibliotēkās norit automatizēta krājumu apstrāde un ir izveidoti elektroniskie katalogi un kopkatalogi. Bibliotēkās ir ienākuši elektroniskie resursi, ir nodrošināts interneta pieslēgums. Šobrīd ir svarīgi neapstāties pie sasniegtā, bet gan pārdomāti risināt elektronisko resursu pārvaldības jautājumus un pakalpojumu struktūras izstrādes.

Hibrīdbibliotēkas projektu gaitā ir izstrādāti vairāki modeļi: kā nozīmīgākie informācijas piekļuves, meklēšanas un izguves risinājumam minami P.Brofija ieteiktais Vispārējais modelis un MIA modelis. Hibrīdbibliotēkas modeļos izstrādāts tehnisks programmu atbalsts daudzveidīgu, atšķirīgu sistēmu savietojamībai. Vispārējais modelis fokusējās uz informācijas piekļuvi un izguvi, liekot uzsvāru uz dinamisku sasaisti starp personalizētu lietotāja profilu un informācijas resursiem. Šāds princips izstrādāts, ņemot vērā nosacījumu, ka lietotājam nepieciešamā informācija atrodas neviendabīgās datu bāzēs un krājumos, resursi ir elektroniski pieejami tīklā. „Gaismas tīkla” projektā ir nosprausts mērķis attīstīt integrētus pakalpojumus tīkla vidē. Hibrīdbibliotēku modeļi var kalpot kā informācijas avots un praktiska pieredze kā risināt daudzveidīgu elektronisko resursu piekļuves nodrošināšanu lietotājiem draudzīgās saskarnēs. Kā risinājums, atbilstoši MIA modeļa koncepcijai, vērtējami Latvijas bibliotēku kopkatalogi: Valsts nozīmes kopkatalogs sistēmā ALEPH 500; Kurzemes virtuālais katalogs; IIS ALISE katalogi saskarnē „Bibliotēkas Latvijā” (<http://www.isalise.lv/alise/latbibl/latbibl.htm>). MIA nosaka, ka elektroniskais katalogs var kalpot kā pakalpojumu piegādes nodrošinātāja sistēma ar protokola Z39.50 atbalstu. Latvijas bibliotēkas veic datu apmaiņu elektroniskajos katalogos izmantojot protokolu Z39.50. Pēc MIA principiem izveidota starpnieku arhitektūra var nodrošināt plašākas iespējas kā tikai apmaiņu ar kataloga ierakstiem. Tā var

būt atbalsts integrētas piekļuves nodrošināšanai bibliotēku elektroniskajām kolekcijām, lietojot standarta protokolu. Latvijas bibliotēku vidē nepieciešams izstrādāt vienotu elektronisko resursu piekļuves saskarni vai bibliotēku portālu. VVBIS koncepcijā ir paredzēta Z39.50 protokola iespēju izmantošana sistēmas portāla meklēšanas mašīnas izveidē. Pasaulē šobrīd ir attīstītas jaunākas versijas datu apmaiņai interneta vidē, to skaitā SRU, SRW. Tās izmantojot, lietotājiem būtu nodrošinātas iespējas no vienota saskarnes punkta piekļūt daudzveidīgiem elektroniskās informācijas resursiem, kas pieejami Latvijas bibliotēkās un ārējās datu bāzēs.

Latvijas bibliotēku centieni elektronisko katalogu uzlabošanā saskan ar hibrīdbibliotēku praksi šajā jomā. Latvijā process ir tikko aizsācies, bibliotēku vidū nav vērojama konsekventa pieeja. Akadēmiskajām bibliotēkām ir nelielas iestrādes katalogu uzlabošanā, neskatoties uz nepieciešamību plašāk atklāt nozīmīgo krājumu saturu. Raitāk šis darbs rit specializātajās bibliotēkās, to elektronisko katalogu ierakstiem ir pievienoti gan izdevumu saturu rādītāji, gan izdevumu pilnteksti caur URL saitēm. Attīstot katalogu uzlabošanas darbu, ieteicams izmantot hibrīdbibliotēku praksi kontekstjūtīgas saites SXF izmantošanā, nodrošinot sasaistīšanas iespējas atvērtiem internetā resursiem un bibliotēku lokālajiem elektroniskajiem resursiem. Latvijas bibliotēkas ir uzsākušas izmantot kompānijas EBSCO pakalpojumu A-to-Z. Arī šis pakalpojums nodrošina iespējas elektronisko resursu sasaistei, ieskaitot informāciju bibliotēkā abonētajās datu bāzēs, elektroniskajos katalogos un internetā pieejamos resursos. Hibrīdbibliotēku prakse rosina attīstīt lietotājiem ar elektroniskiem katalogiem saistītas pašapkalpošanās iespējas. Vairākas bibliotēkas ir uzsākušas krājuma automatizēto izsniegšanas un attālināto rezervēšanas pakalpojumu. Hibrīdbibliotēku praksē šie procesi norit saistībā ar lietotāja personalizēto profilu. Izmantojot lietotāja paroli, iespējams veikt visas darbības, kuras saistītas ar informācijas resursu cirkulāciju, rezervēšanu, izdevumu lietošanas pagarināšanu, starpbibliotēku abonementa pakalpojumiem un maksājumiem. Hibrīdbibliotēkas lietotāju pašapkalpošanās pakalpojumi Latvijas bibliotēkām ir vērā ņemama prakse to sekmīgā ieviešanā.

Kā integrēti pakalpojumi tīkla vidē iekļaujamas elektroniskās datu bāzes. Latvijas bibliotēkās šie resursi ienāca 90. gadu nogalē un, kā atsevišķi nesasaistīti produkti, tie ir pieejami bibliotēku tīmekļu vietnēs. Vienīgais uzlabojums ir EBSCO A-to-Z pakalpojuma izmantošana, veidojot kontekstjūtīgu saiti starp datu bāzu resursiem, ārējiem interneta resursiem un elektroniskiem katalogiem. Pakalpojums ir ieviests 2007. gadā un tikai dažas bibliotēkas to izmanto. Hibrīdbibliotēku pieredze ir plašāka, tā piedāvā virkni iespēju pilntekstu datu bāzu un e-žurnālu administrēšanā. Kontekstjūtīgas saites ir daļa no

pakalpojuma apjoma, bez tam pastāv iespējas piekļuves administrēšanā bibliotēku tīmekļa vietnēs, saskaņā ar lietotāja personalizētu profilu, internetā brīvi pieejamo resursu piesaistīšana. Latvijas bibliotēkas ļoti maz izmanto internetā pieejamās e-žurnālu bibliotēkas. Strādājot ar piekļuves nodrošināšanu attālinātiem lietotājiem, nepieciešams izstrādāt atbalstu atvieglotas informācijas meklēšanas nodrošināšanai. Hibrīdbibliotēku tīmekļu vietnēs ir iespējami vairāki risinājumi informācijas resursu un meklēšanas rīku izkārtojumam, piemēram, nodrošinot vienu meklēšanas logu vairākām bibliotēkas kolekcijām, radot iespēju atlasīt kolekcijas, kurās nepieciešams veikt meklējumu un pieejamus pārlūkošanas rīkus. Šķērsmeklēšana nodrošināma ar kontekstjūtīgas saites pakalpojumu. Latvijas bibliotēku gadījumā izmantojams parakstītais pakalpojums EBSCO A-to-Z. Izmantojot daudzveidīgās elektronisko resursu administrēšanas iespējas, Latvijas bibliotēkām paveras plašs darba lauks bibliotēku tīmekļu vietņu pārveidei no informatīvas lapas uz lietotāju orientētas vārtejas izveidi, kurā nodrošināti elektroniski pakalpojumi un resursi tiešsaistē ar iespējām personalizēt lietotāja vidi. Kā viena no lietotāja iespējām hibrīdbibliotēkā minama izvēlne „Mana bibliotēka”, nodrošinot pakalpojuma personalizāciju, tādejādi informējot bibliotēku par priekšmetu, kādā lietotājs vēlas saņemt informāciju, saņemot žurnālu satura rādītājus e-pastā, veicot pašapkalpošanos elektroniskā kataloga ietvaros.

Latvijā mazāk attīstīti ir virtuālie uzziņu pakalpojumi. Bibliotēkas izmanto tikai vienu no tā formām – „Jautā bibliotēkām”, turklāt to attīstība prasa strukturēt jautājuma noformēšanas veidlapu izstrādi, kurā lietotājs uzdod jautājumu, definē norobežojumus informācijas meklēšanai. Bibliotēkas gatavojas ieviest tērzēšanas uzziņu e-pakalpojumu. Hibrīdbibliotēka nodrošina virkni virtuālu uzziņu tīmekļa vietnē kā virtuālo uzziņu paneli. Bez Latvijas bibliotēkām ierastā „Jautā bibliotēkām” un tērzēšanas uzziņām, iespējami izvērstāki „Jautā bibliotēkām” pakalpojumi pēc Britu bibliotēkas parauga, ietverot arī padziļinātāku uzziņu jautājumu izpildi par maksu, bieži uzdoto jautājumu pakalpojumu, pēddzini, sagatavotās uzziņas ar nodrošinātu meklēšanu. Hibrīdbibliotēkas paraksta arī OCLC uzziņu pakalpojumu Questionpoint. Latvijā virtuālo uzziņu pakalpojumi izstrādājami reizē ar tīmekļu vietņu interaktivitātes paaugstināšanas pasākumiem.

Lietotāju apmācība Latvijas bibliotēku vidū kopumā ir vāji attīstīts pakalpojums. Tikai atsevišķas bibliotēkas, piemēram, Juridiskā bibliotēka, Valmieras bibliotēka, LR Saeimas bibliotēka, Latvijas Bankas bibliotēka ir realizējušas jaunas apmācības formas. Lielākoties bibliotēkas izlīdzas ar ekskursijas veida apmācības formu, pastāstot būtiskāko par bibliotēku un tās pakalpojumiem. Pēdējā laikā atsevišķas bibliotēkas praktizē lekcijas ar prezentāciju materiāliem. Hibrīdbibliotēkas vidē elektroniskās iespējas nodrošina

dažādu e-apmācības formu izmantošanu. Parasti tās ievietojamas bibliotēku tīmekļu vietnēs. Tās var būt virtuālas ekskursijas bibliotēkā, e-ceļveži, integrēta apmācība elektroniskajā katalogā. Arī lasītāju iespēja diskutēt ar bibliotekāru e-pastā vai tērzesšanas pakalpojuma ietvaros uzskatāma par apmācības formu, jo ļauj lietotājam labāk izprast bibliotēkas būtību. Latvijas studentiem noderīgs varētu būt universitāšu bibliotēkās praktizētais apmācības kurss datu bāzēs ietvertās informācijas citēšanai mācību vai zinātniskos darbos, izmantojot programmu EndNote. Sekojot hibrīdbibliotēku praksei Latvijas bibliotēkām paveras virkne Latvijas situācijai piemērojamu iespēju. Jāatzīmē, ka Latvijā jau vairākus gadus saistībā ar lasītāju apmācību un zināšanām par informācijas meklēšanu, izguvi un lietošanu tiek lietots jēdziens „informācijpratība”.

Latvijas bibliotēku pakalpojumu salīdzinājums ar hibrīdbibliotēku informācijas pakalpojumiem nostiprina sapratni, ka jau šobrīd ir vērojama līdzība to uzbūvē un piedāvājumā lietotājiem. Latvijas bibliotēkas turpina attīstību, paredzami jauni elektronisko resursu papildinājumi un informācijas tehnoloģiju iepirkumi. Lietotāju interese par informācijas resursiem tīklā turpina pieaugt. Bibliotēkas respektē lietotāja vēlmes, līdz ar to aktuāls kļūst jautājums par bibliotēku tīmekļu vietnēm un strukturētu elektronisko resursu piedāvājumu attālinātiem lietotājiem. Bez informācijas piedāvājuma tīklā mūsdienās nav realizējamas informācijas pakalpojumu pamatvērtības: informācijas meklēšana, izguve un izmantošana.

## SECINĀJUMI

Vide, kurā informācijas profesionāļi nodarbojas ar augsti kvalificētu informācijas pakalpojumu realizāciju, ir kļuvusi sarežģīta. Moderno informācijas tehnoloģiju atbalsts nodrošina elektronisko resursu un pakalpojumu daudzveidības kompleksu informācijas piekļuves ķēdi. Bibliotēkām kā zināšanu krātuvēm šajā ķēdē ir īpaša loma. Tām ir uzkrāta bagāta pieredze informācijas resursu pārvaldības un pakalpojumu sniegšanas darbā. Līdz ar elektronisko informācijas resursu un virtuālu pakalpojumu integrāciju tradicionālajā vidē pamazām pieaug bibliotēku sniegto pakalpojumu attīstības iespējas jaunajos pārmaiņu apstākļos. Saglabāt tradicionālos resursus un funkcijas, un ieviest mūsdienu lietotāju prasībām atbilstošus elektroniskos pakalpojumus ir grūts uzdevums, tomēr vienlaikus iespēja attīstīties par mūsdienīgu hibrīdbibliotēku. Jaunās prasības izriet no nepieciešamības lietotājam atrast un izgūt informāciju neatkarīgi no tās nesēja un atrašanās vietas.

Profesionālajā aprītē kopš 90. gadu vidus parādījies jauns jēdziens „hibrīdbibliotēka”. Nozares informācijas avotos šis jēdziens lietots, lai apzīmētu bibliotēku, kurā ir tradicionālie resursi un pakalpojumi, un mērķtiecīgi integrēti elektroniskie informācijas resursi un pakalpojumi. Jēdziens sākotnēji bija saistīts ar Lielbritānijas Universitāšu bibliotēku projekta JISC hibrīdbibliotēkas eLib programmas projektiem (BUILDER, AGORA, MALIBU, HeadLine, HyLiFe). Projektu mērķis bija nodrošināt teorētisko un praktisko bāzi jauna modeļa informācijas pakalpojumu sistēmas izstrādāšanai un garantēt integrētas piekļuves iespējas no lietotājiem draudzīgām saskarnēm. Sarežģīts aspekts bibliotēku darbā ir elektronisko informācijas resursu pārvaldība. Hibrīdbibliotēkas projekti fokusējās uz piekļuves nodrošināšanu plaša spektra materiālu klāstam no vienas saskarnes punkta. Projektus vienoja kopīgas darbības: lietotāju profila noteikšana, datu autentifikācija, lietotāju saskarnes izstrādāšana, datu bāzu sasaistīšana, bibliotēkas personāla attīstība. Aspekti, ar kuriem nācās saskarties projekta dalībniekiem, bija līdzīgi tiem, ar kuriem saskaras jebkura bibliotēka, kas attīstās kā hibrīdbibliotēka. Bibliotēkai nepieciešams noteikt lietotāju grupas, kurām tā piedāvās informācijas resursus un pakalpojumus. Svarīgs aspekts ir informācijas atlase un piekļuves nodrošināšana. Bibliotēkām ir svarīgi izvērtēt visā pasaulē pieejamās informācijas klāstu, ieskaitot internetā pieejamos resursus, un apzināties, kādus resursus tā nodrošinās piekļuvei uz vietas, un par kuriem tā informēs lietotāju, lai realizētu dokumentu piegādi. Informācijas resursu pārvaldību hibrīdbibliotēkā nodrošināt ir sarežģītāk nekā tradicionālajā bibliotēkā. Informācijas resursu apjoms, kuru bibliotēka var piedāvāt vienotā

lietotāju saskarnē, ir lielāks par bibliotēkas elektroniskā katalogā reģistrētiem resursiem. Modernās tehnoloģijas ļauj bibliotēkai izveidot detalizētu informācijas vidi lietotājiem, ieskaitot lietotāju personas datus, intereses, arī datus, kas saistīti ar maksas pakalpojumu izmantošanu.

Lai informācijas piegāde noritētu sekmīgi, informācijai jābūt adekvāti aprakstītai. Aprakstam jāsaturs pamata aprakstu un metadatus, ieskaitot kolekciju aprakstus, attālinātu datu pakalpojumu shēmu aprakstus. Nosakot informācijas lietotājus un tiem piemērotus pakalpojumus bibliotēkai jānodrošina piekļuve pieprasītai informācijai. Tas nozīmē saskarnes nodrošināšanu lietotājiem – reālu vai virtuālu vietu, kurā iespējams rīkoties ar informācijas pakalpojumiem un informācijas meklēšanas iespējām tiešsaistē.

Hibrīdbibliotēkas projektu ietvaros tika izstrādāti vairāki modeļi. To koncepcijas pamatā ir saskaņotas elektroniskās informācijas vides izstrādāšana. Hibrīdbibliotēka ir tendēta aptvert apjomīgu elektroniskās informāciju loku, kas ir pieejams plašāk kā vienas bibliotēkas ietvaros. Gala lietotāju interesē, kā viņam nepieciešamā informācija ir pasniegta lietotāja saskarnē. No lietotāja redzes punkta viengabalaina atbilstošu resursu šķērsmeklēšana no vienas saskarnes punkta uzlabo iespējas atrast vajadzīgo informāciju. Kā nozīmīgi risinājumi informācijas piekļuves un lietošanas aspektā jāmin divi modeļi – P.Brofija ieteiktais vispārējais modelis un MIA modelis. Hibrīdbibliotēkas modeļos ir izstrādāts tehnisks programmu atbalsts daudzveidīgu, atšķirīgu sistēmu savietojamībai. P.Brofija vispārējais modelis fokusējās uz informācijas piekļuvi un izguvi, liekot uzsvāru uz dinamisku sasaisti starp personalizētu lietotāja profilu un informācijas resursiem. Šāds princips izstrādāts, ņemot vērā nosacījumu, ka lietotājam nepieciešamā informācija atrodas neviendabīgās datu bāzēs un krājumos, resursi ir elektroniski pieejami tīklā un sastāv no dažādiem objektu tipiem, lietotāji pārstāv plaša spektra klientu sistēmas, operē dažādās informācijas vidēs, informācijas resursu aprakstīšana, šifrēšana un piegāde norit saskaņā ar vairākiem standartiem un protokoliem.

MIA aptver automatizēto pakalpojumu un informācijas plūsmu. Bibliotēkai ir starpnieka loma starp informācijas piegādātājiem un tās gala lietotāju. Tā ir vide, kurā nodrošinātas dažas vai visas no sekojošām funkcijām: informācijas izpēte, atrašanās vietas noteikšana, pieprasījuma noformēšana, informācijas piegāde un izmantošana, neskatoties uz domēnu, kurā objekts glabājas.

Bibliotēku lietotāji, līdz ar iespēju brīvi piekļūt informācijas resursiem internetā un moderno informācijas tehnoloģiju ienākšanu visās sabiedrības dzīves jomās, ir kļuvuši patstāvīgāki, zinošāki un prasīgāki. Ir parādījusies jauna lietotāju paaudze, kuru raksturo prasme un nepieciešamība komunicēt interneta informācijas vidē. Pieredzes informācijas

avoti piedāvā jēdzienu „lietotājs 2.0” šīs lietotāju grupas dalībnieku apzīmēšanai. Lietotāju daudzveidīgo informācijas vajadzību apmierināšanai hibrīdbibliotēkas īsteno elektroniskās informācijas pārvaldību un jaunu pakalpojumu integrēšanu virtuālā vidē. Elektroniskie informācijas resursi un pakalpojumi ir mehānismi, ar kuru palīdzību piesaistīt lietotājus bibliotēkai. Pieredzes informācijas avoti rosina veidot modernu pakalpojumu vidi un izstrādāt lietotājiem draudzīgas informācijas izguves saskarnes. Izstrādājot informācijas pakalpojumus hibrīdbibliotēkas ņem vērā apstākli, ka mūsdienās ievērojams skaits lietotāju izvēlas apmeklēt bibliotēku attālināti, un izmantot iespējas, kādas bibliotēka nodrošina tiešsaistē. Šis aspekts nosaka nepieciešamību pārskatīt bibliotēkas pakalpojumu attīstības politiku un pakalpojumu kvalitāti. Hibrīdbibliotēka saglabā bibliotēku tradicionālos pakalpojumus kā nozīmīgu vērtību sabiedrības tieksmē pēc zināšanām. Elektroniskie resursi, modernās tehnoloģijas ir priekšnoteikums elektronisko pakalpojumu attīstībai un nemitīgiem saturiskiem un strukturāliem uzlabojumiem.

Veicot mērķtiecīgu elektroniskās informācijas un pakalpojumu integrācijas procesu, Latvijas bibliotēkas saskaras ar līdzīgām problēmām, kādas risināja hibrīdbibliotēku projektu izstrādātāji. Hibrīdbibliotēku pakalpojumu attīstība Latvijas bibliotēkās maģistra darba ietvaros pētīta, izmantojot socioloģiskās pētniecības metodi – intervēšanu. Intervijās piedalījās augsta līmeņa profesionāļi no bibliotēkām, kuras attīsta hibrīdbibliotēku informācijas pakalpojumus un integrē elektroniskos informācijas resursus. Bibliotēku nozares attīstības stratēģisko virzību iezīmēja vadības līmeņa speciālisti. Intervijā iegūtos datus analizējot, tika gūta Latvijas bibliotēku elektronisko informācijas pakalpojumu attīstības kopaina.

Latvijā saskaņotas valsts un publisko bibliotēku sistēmas izveides nodrošināšanai ir izstrādāti VVBIS koncepcija un LNB projekts. Tie ietver visu Latvijas bibliotēku automatizāciju un vienota informācijas tīkla - „Gaismas tīkla” izveidi. Viens no VVBIS mērķiem ir universālā informācijas pakalpojuma ieviešana.

Latvijas bibliotēkas kopš 90. gadu sākuma piedzīvo radikālas pārmaiņas. Bibliotēkās pakāpeniski ir ieviestas BIS un norit krājumu apstrāde, veidojot elektroniskos katalogus. Pamazām krājumi tika papildināti ar elektroniskām datu bāzēm. Samērā lēni attīstījās elektroniskie pakalpojumi. Galvenais sasniegums ir bibliotēku elektroniskie katalogi un kopkatalogi. Bibliotēku starpā norit datu apmaiņa ar protokola Z39.50 atbalstu. Latvijas bibliotēkas ir uzsākušas elektronisko resursu integrāciju un virtuālu pakalpojumu nodrošināšanu gala lietotājiem.

Latvijas bibliotēkās ir ieviesta virkne elektronisku pakalpojumu un tie ir novērtēti lietotāju vidū. Šo pakalpojumu skaitā jāmin elektroniskās pilntekstu datu bāzes, dokumentu

elektroniskā piegāde, virtuālais uzziņu pakalpojums „Jautā bibliotēkām”, automatizēta izsniegto un saņemto grāmatu reģistrācija. Informācijas pakalpojumu jomā ir pārvarēts sarežģītais sākuma posms, kas saistīts ar pakalpojumu ieviešanu un izpratni par to būtību. Dažas bibliotēkas ir uzsākušas vairāku pakalpojumu uzlabojumus, piemēram, elektroniskā kataloga papildināšanu ar satura rādītājiem, izdevumu kopsavilkumiem, vāku attēliem un informācijas izguves rīka izveidi dažādu datu bāzu resursu sasaistei, nodrošinot piekļuvi no viena saskarsmes punkta. Tikai dažas bibliotēkas sasaista internetā pieejamos resursus ar elektronisko katalogu. Valsts nozīmes bibliotēkas ir uzsākušas kompānijas EBSCO piedāvātās informācijas izguves pakalpojuma datu bāzu šķērsmeklēšanas ieviešanu. Vairākās bibliotēku darbības jomās, galvenokārt informācijas pakalpojumu jomā, ir vērojama hibrīdbibliotēkas ietekme.

Informācijas pakalpojumu sistēmas ieviešana atbilstoši hibrīdbibliotēkas modelim ļaus realizēt VVBIS koncepcijā izvirzīto mērķi – saskaņotas valsts vienotās bibliotēku informācijas sistēmas izveidi, nodrošinot universālu informācijas pakalpojumu katram sabiedrības loceklim.

Informācijas pakalpojumu integrācija elektroniskā vidē jābalsta uz hibrīdbibliotēkas modeļu principiem. Atsevišķu pakalpojumu attīstībā vērojama saistība ar MIA un P.Brofija ieteiktā vispārēja modeļa koncepcijām. No vienota piekļuves punkta iespējams izmantot vairāku bibliotēku resursus, piemēram, Valsts nozīmes bibliotēku kopkatalogs ALEPH 500, Kurzemes virtuālais kopkatalogs, publisko bibliotēku katalogs internetā Bibliotēkas Latvijā. Šie resursi pieejami internetā, to piekļuves nodrošinājumu iespējams paplašināt, informāciju par katalogiem ietverot citu bibliotēku tīmekļu vietnēs. Saskaņā ar „Gaismas tīkla” projektu Latvijā nepieciešams attīstīt integrētus informācijas pakalpojumus un nodrošināt vienotu piekļuves iespēju attālinātiem lietotājiem. Latvijas bibliotēkām, attīstot hibrīdbibliotēkai raksturīgus pakalpojumus, ir ļoti daudz jāpaveic gan uzlabojot esošos elektroniskos pakalpojumus, gan izstrādājot jaunus. Augsta līmeņa bibliotēku profesionāļu un vadības līmeņa speciālistu paustie viedokļi par informācijas pakalpojumu atbilstību hibrīdbibliotēkas pakalpojumiem, saskan ar pieredzes informācijas avotos izcelto hibrīdbibliotēkas pakalpojumu aprakstu. Latvijas bibliotēku elektronisko pakalpojumu salīdzinājums ar ārvalstu hibrīdbibliotēku pieredzi šajā jomā ļauj izvirzīt apgalvojumu, ka Latvijas bibliotēkas attīstās hibrīdbibliotēkas modeļa virzienā. Līdzšinējais darbs pakalpojumu modernizācijā un jaunu elektronisku pakalpojumu ieviešanā apliecina bibliotēku vēlmi nodrošināt to lietotājiem pēc iespējas kvalitatīvāku informācijas pakalpojumu. Mūsdienās pakalpojumu sistēmas uzlabojumi nav iedomājami

bez informācijas komunikāciju tehnoloģijās balstītas elektronisko resursu un pakalpojumu integrācijas.

Nostādnes, kas izriet no hibrīdbibliotēku teorētisko un pieredzes avotu studijām, kā arī izpratne, ka Latvijas bibliotēku loģiskas attīstības modelis ir hibrīdbibliotēka, apliecina, ka maģistra darbā izvirzītā hipotēze uzskatāma par pierādītu.

## PATEICĪBAS

Studijas LU Sociālo zinātņu fakultātē Bibliotēku un informācijas zinātņu nodaļā noritējušas ar vairāku iesaistīto institūciju un cilvēku atbalstu. Vēlos izteikt pateicību visiem, kuru atbalsts un palīdzība ir bijusi ārkārtīgi vērtīga.

Vispirms izsaku pateicību Valsts aģentūrai „Kultūras informācijas sistēmas” un personīgi direktora vietniecei Sandrai Ozoliņai par atbalstu studijām.

Izsaku pateicību Latvijas Nacionālās bibliotēkas direktoram Andrim Vilkam par stimulu mācībām, direktora vietniecei Dzintrai Mukānei par mudinājumu uzsākt studijas, Direktora vietniecei Dacei Gasiņai par atbalstu studiju laikā.

Sirsnīgi pateicos visiem maģistra darbā iekļautās socioloģiskās pētniecības metodes - intervijas dalībniekiem par atsaucību, sniedzot datus par bibliotēku darbu. Personīgi pateicos V/A KIS direktora vietniecei Sandrai Ozoliņai, LR Kultūras ministrijas Kultūrpolitikas īstenošanas departamenta Bibliotēku nodaļas vadītājam Jānim Turjajam, inženierzinātņu doktoram Edvīnam Karnītim, Latvijas Nacionālās bibliotēkas direktora vietniecei Dacei Gasiņai, Latvijas Akadēmiskās bibliotēkas direktorei Ventai Kocerei, Ventspils bibliotēkas direktorei Margaritai Marcinkēvičiai, Rīgas Centrālās bibliotēkas direktorei Dzidrai Šmitai, Valmieras bibliotēkas direktorei Daigai Rokpelnei un bibliotēkas kolektīvam, LR Saeimas Informācijas nodaļas vadītājai Anitai Dūdiņai un LR Saeimas bibliotēkas vadītājai Sarmai Šmitei, Latvijas Bankas bibliotēkas vadītājai Anitai Zariņai, Juridiskās augstskolas vadītājai Ligitai Gjortlerei un Latvijas skolu bibliotēku asociācijas prezidentei Dženijai Dzirkalei par piedalīšanos intervijās.

Vēlos pateikties LU Sociālo zinātņu fakultātes Bibliotēku un informācijas zinātņu nodaļas pasniedzējiem par viņu ieguldījumu studiju darbā. Pateicos docentei Līgai Krūmiņai kā maģistra darba recenzentei.

Un visbeidzot mani lielākie pateicības vārdi par sadarbību maģistra darba rakstīšana darba vadītājai profesorei Baibai Sporānei.

## IZMANTOTO INFORMĀCIJAS AVOTU SARAKSTS

1. **Adalian, P., Swanson, J.** Locally developed Web-enabled databases: new roles and opportunities for libraries. *Reference Services Review*. Vol. 29, No.3, 2001. Emerald Full Text Article [tiešsaiste]. [skatīts 2007. g. 18. maijā] Pieeja: <http://www.emeraldinsight.com/Insight/ViewontentServlet?Filename=Published/E>.
2. *Alexandria Manifesto on Libraries, the Information Society in Action* [tiešsaiste]. Adopted in Alexandria, Egypt, Bibliotheca Alexandrina, on 11 November 2005. Pieejams: <http://www.ifla.org/III/wsis/AlexandriaManifesto.html>
3. **Andrew D., Richardson, J., McKnight, C.** *Institutionalising Human Factors in the Design Process: The ADONIS Experience* [tiešsaiste]. [skatīts 2007. g. 15. aprīlī] Pieeja: <http://ischool.utexas.edu/~adillon/ConferenceProceedings/Institutionalizing%20Human%Factors.html>
4. Bibliotēkas. *No: Latvijas Republikas Kultūras ministrija. Nacionālā programma „Kultūra”. 2000-2010* [tiešsaiste]. Rīga: Latvijas Republikas Kultūras ministrija, 2001. ISBN 9936-9336-6-0 [skatīts 2007. g. 11. aprīlī]. Pieejams: <http://www.km.gov.lv/UI/ImageBinary.asp?imageid=306>
5. Bibliotēku informācijas tīklu konsorcijs. *Valsts vienotās bibliotēku informācijas sistēma* [tiešsaiste] : sistēmas darbības koncepcija. Versija 2.0. Rīga : Bibliotēku informācijas tīklu konsorcijs, 2000. [skatīts 2007. g. 11. aprīlī]. Pieejams: [http://www3.acadlib.lv/greydoc/valsts\\_vienota\\_biblioteku\\_informacijas\\_sistema/vvbis36.doc](http://www3.acadlib.lv/greydoc/valsts_vienota_biblioteku_informacijas_sistema/vvbis36.doc).
6. *British Library Document Supply Service* [tiešsaiste].Pieeja: <http://www.bl.uk/services/document/dsc.html>
7. *The british Library. Research Services : Information to support Business success* [online]. [skatīts 2007. g. 24. aprīlis] Pieeja: <http://www.bl.uk/services/information/research.html>
8. **Brophy, Peter.** Towards a Generic Model of Information and Library Services in the Information Age. *Journal of Documentation*, vol. 56, Nr.2, March, 2000, p. 161.-184.
9. **Brophy, P., Fisher, S.** The hybrid Library. *New Review of Information and Library Research*, Nr.4, 1998, 3.-15. p.

10. **Byrum, Jr., John, D., Williamson, D.** Enriching Traditional Cataloging for Improved Access to Information: Library of Congress Tables of Contents Projects. *Information Technology & Libraries*. Vol.25, Issue 1, 2006, p. 4.-11.
11. **Casey, M., Savastinuk L.** *Library 2.0*. *Library Journal*, Vol. 131, Nr.9, 2006, p. 5.-8.
12. **Chowdhury G. G.** *Introduction to Digital Libraries*. London : Facet Publ., 2003. 359 p. ISBN 1856044653.
13. **Chowdhury, G.** Public Library 2.0. Towards a new mission for public libraries as a network of community knowledge?. Emerald Full Text Article [tiešsaiste]. [skatīts 2007. g. 20. maijs]. Pieeja: <http://emeraldinsight.com/Insight/ViewcontentServlet?Filename=Published/E...>
14. **Curran, K., Murray, M.** Library 2.0 – Bringing the Library User. *MmIT* Vol.32, Nr. 4. November, 2006.  
**Dempsey L., Russell R., Murray R.** Utopian Place of Criticism? Brokering Access to Network Information [tiešsaiste]. [skatīts 2007. g. 14. aprīlī] Pieejams: <http://www.ukoln.ac.uk/dlis/models/publications/utopia>
15. *Encyclopedia of library and information science*. New York; Basel : Marcel Dekker, 2003. Vol. 2: Des-Lib. ISBN 0824720806;
16. *Encyclopedia of library and information science*. New York; Basel : Marcel Dekker, 2003. Vol. 4: Pub-Zoo. ISBN 0824720806.
17. *The European Digital Library* [tiešsaiste]. [skatīts 2007. g. 15. maijā]. Pieejams: <http://www.theeuropeanlibrary.org>
18. **Gladys, Cotter**, Electronic Collection Management and Electronic Information Services. *Information Services & Use*. Nr.25, 2006, p. 23.-34.
19. **Gorman, G. E.** *The digital factor in library and information services*. London : Facet Publ., 2002. 394 p. ISBN 1856044521.
20. **Gorman, G.E.** *Information services in an electronic Environment*. London : Library Association Publishing, 2001. 376 p. ISBN 1856044033.
21. Harrod's librarians' glossary and reference book : a directory of over 9,600 terms, organizations, projects and acronyms in the areas of information management, library science, publishing and archive management. Ed. Aldershot (Hants). Brookfield (Vermont) : Gower, cop. 2000. 787 p. ISBN 0566080184.
22. **Holt, G.E.** *Customer Self Service in the Hybrid Library*. Gütersloh: Bertelsmann Foundation, 2002. 72 p.
23. *Information Literacy Standard for Higher Education*. A Division of American Library Association [tiešsaiste]. Chicago Illinois, approved by the Board of the Directors

- Association of College and Research Libraries 18 January, 2000. [skatīts 2007. g. 4. aprīlī] Pieeja: <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standards.pdf>
24. *International Encyclopedia of Information and Library Science*. 2nd ed. London: Routledge, 2003. 688. ISBN 0415259010.
25. Into the Blogosphere [tiešsaiste]. [skatīts 2007. g. 25. aprīlī]. Pieeja: <http://blog.lib.umn.edu/blogosphere/foreword.html>
26. **Kaplan, N.** E-literacies: politexts, hypertexts and other cultural formations in the late age of print [tiešsaiste]. *CMC (Computer Mediated Communication) Magazine*. Vol.2, Nr.3, 1995. [skatīts 2007. g. 5. maijā]. Pieeja: <http://www.ibiblio.org/cmc/mag/1995/mar/kaplan.html>
27. **Karnītis E.** *Informācijas sabiedrība – Latvijas iespējas un uzdrošināšanās*. Rīga : Pētergailis, 2004. 208 lpp. ISBN 9984330745.
28. **Larsena, Gitte.** *Sagatavošanās jaunām mainīgām lomām hibrīdbibliotēkās* : LNB Tālākizglītības centra seminārs. Rīga, 2005. gada 4. novembrī. Semināru vad., Dānijas Karaliskās bibliotēku un informācijas zinātņu skolas Tālākizglītības un konsultāciju daļas vadītāja Larsena G. Rīga, 2005.
29. **Larsen, Gitte.** Continuing Professional Development : Trends and Perspective in a Nordic context. World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council. „Libraries a Voyage of Discovery”, August 14th – 18th, 2005, Oslo (Norway).
30. **Lapp, E.** Information Services and User Training in the electronic Library *Library Management*. Vol. 7, Nr.7, 1996. Emerald Full Text Article[tiešsaiste]. [skatīts 2007. g. 22. aprīlī]. Pieeja: <http://www.emeraldinsight.com/Insight/ViewontentServlet?Filename=Published/E...>
31. Latvijas Republikas Satiksmes ministrija. *Nacionālā programma Informātika* [tiešsaiste] : Latvijas Republikas Satiksmes ministrija, 2000. [skatīts 2007. g. 30. martā]. Pieejams: <http://www.eparvalde.lv/SCMSControls/content/common/GetFile.Aspx?=459>
32. **Lesk, Michael.** *Understanding digital libraries*. Amsterdam : Elsevier, 2005. 424 p. ISBN 1558609245
33. **Limb, Peter.** *Digital dilemmas and solutions*. Oxford, England; New Hampshire, USA : Chandos, 2004. 193 p. ISBN 1843340399
34. **LOEX.** *Clearinghouse for Library Instruction Materials* [tiešsaiste]. [skatīts 2007. g. 12. maijā]. Pieeja: <http://www.emich.edu/public/loex/loex.html>

35. **McMenemy, David.** *Delivering digital services : a Handbook for Public Libraries and Learning Centres.* London : Facet Publishing, 2005. 284 p. ISBN 1856045102.
36. **Moyo, L. M., Cahoy E. S.** Meeting the needs of remote library users. *Library Management.* Vol. 24, Nr.6/7, 2003. Emerald Full Text Article [tiešsaiste] [skatīts 2007. g. 12. maijs]. Pieejams: <http://emeraldinsight.com/Insight/ViewcontentServlet?Filename=Published/E..>
37. **Nahl, Diane.** The User-Centered Revolution 1970 – 1995. *No: Encyclopedia of library and information science.* Vol.4: Pub-Zoo. New York; Basel : Marcel Dekker, 2003. p. 3028.-3039. ISBN 0824720806.
38. *National Institute of Standards and Technology. Web metrics Test bed* [tiešsaiste]. [skatīts 2007.g. 14. maijs] Pieejams: <http://zing.ncsl.nist.gov/WebTools/>
39. **Neubauer,Wolfram, Dr. Mumenthaler, Rudolf.** *Pārmaiņu procesi zinātniskajā komunikācijā jeb „Rīt viss būs savādāk”:* *No zinātniskās bibliotēkas uz pilnteksta serveri.* [Lekcija lekciju ciklā „Hibrīdbibliotēkas menedžments”]. Latvijas Universitāte, Rīga, 2006. g. 29.marts–1.aprīlis; 2006. g. 31.maijs-3.jūnijs.
40. NISO TR04-2006 *Networked reference Services: Question/Answers Transaction Protocol / National Information Standard Organisation* [tiešsaiste]. Bethesda, Marayland, December, 2006. Pieeja: <http://www.niso.org/standards/resources/TR04-NetRefQAProtocol.pdf>
41. *OCLC Archived Projects* [online]. [skatīts 2007. g. 29.aprīlī]. Pieeja: <http://www.oclc.org/research/projects/archive/default.htm>
42. ODLIS —*Online Dictionary for Library and Information Science* [tiešsaiste]. Ed. by Joan M. Reitz. Pieejams: <http://lu.com/odlis/search.cfm>
43. **Pinfield, Stephen.** Realizing the Hybrid Library. *D-Lib Magazine,* October, 1998. ISSN 1082-9873.
44. **Quint, B.** *QuestionPoint marks New Era in Virtual Reference Information Today* [tiešsaiste]. [skatīts 2007. g. 28. aprīlis]. Pieeja: <http://newsbreaks.infotoday.com/nbReader.asp?ArticleId=17160>
45. **Ramesh, Babu B.** *Web OPAC interfaces: an Overview.* Emerald Full Text Article [tiešsaiste].Pieeja: <http://www.emeraldinsight.com/Insight/ViewontentServlet?Filename=Published/>
46. **Robertson, V.** The Impact of electronic Journals on Academic Libraries; the Changing relationships between Journals, Acquisitions and Internlibrary Loans department rles and Functions [tiešsaiste] *Interlending & Document Supply.* Vol.31,

- Nr.3, 2003. [skatīts 2007. g. 3. maijā]. Pieeja:  
<http://www.emeraldinsight.com/Insight/ViewontentServlet?Filename=Published/E..>
47. **Rowley, J.** The Question of Electronic Journals [tiešsaiste]. *Library Hi Tech*. Vol.18, Nr.1, 2000. Pieeja: <http://www.emeraldinsight.com/Insight/ViewContentServlet?Filename=Published/E...>
48. **Rusbridge, Chriss.** Towards the Hybrid Library. *D-Lib Magazine*, July/August, 1998. ISSN 1082-9873.
49. **Shemberg, M.** Electronic Journals in Academic Libraries: a Comparison of ARL and non-ARL Libraries [tiešsaiste]. *Library Hi Tech*. Vol.17, Nr.1, 1999. Pieeja: <http://www.emeraldinsight.com/Insight/ViewContentServlet?Filename=Published/E..>
50. **Signy, I. Karlsen,** The Public Library : A New Version. *SPLQ*, Nr.3, 2006, p. 4.-7.
51. *Society of College National and University Library* [tiešsaiste]. [skatīts 2007. g 18. maijā]. Pieejama: <http://www.sconul.ac.uk/>
52. **Sowards, S. W.** Reference Collections, reference services and the Change from Text to Technology. *New Library World*. Vol.104, Nr.4/5, 2003. Emerald FullText Article [tiešsaiste]. [skatīts 2007. gada 7. maijs]. Pieejams: <http://www.emeraldinsight.com/Insight/ViewontentServlet?Filename=Published/E>
53. Sporāne, Baiba. Informācijas sabiedrības teorijas aspekti : materiāli studijām. Latvijas Universitāte; Bibliotēkzinātnes un informācijas nodaļa. Rīga : LU, 2002. 160 lpp. ISBN 9984725-26X.
54. *Subito. Document Delivery service* [online]. [skatīts 2007. g. 14.aprīlī] Pieeja: <http://www.subito-doc.de/?lang=en>.
55. Starptautiskās bibliotēku asociāciju un institūciju federācijas (IFLA) Digitālo uzzīņu vadlīnijas. *Bibliotēku Pasaule*. Nr.37, 2006, 26.–30. lpp.
56. Summative Evaluation of Phase 3 of the e Lib Initiative [tiešsaiste]. [skatīts 2007. g. 8. maijā]. Pieeja: <http://www.ukoln.ac.uk/services/elib/papers.other/summative-phase-3/elib-eval-main.pdf>
57. Valsts kultūrpolitikas vadlīnijas 2006.-2015. gadam. Nacionāla valsts : ilgtermiņa politikas pamatnostādēnes. MK 2006. gada 18.aprīļa rīkojums 264. [skatīts 2007.g. 10. aprīlī]. Pieejams: <http://www.km.gov.lv/UI/imagebinary.asp?imageid=3124>
58. **Webster, Frank.** *Theories of the information society*. London : Routledge, 2006. 317 p. ISBN 9780415406338.
59. **Vilks Andris.** Bibliotēkas – jaunās identitātes. *No: Informācijas vide Latvijā: 21. gadsimta sākums*. [Rīga] : Zinātne, 2006. 322.-335. lpp.

60. **Wilson, Thomas Daniel.** *Information-seeking Behaviour* [tiešsaiste]: Designing Information Systems to meet our Clients' Needs. [skatīts 2007. g.15. maijā]. Pieejams: <http://informationr.net/tdw/publ/papers/acuril.html>
61. **Wilson, Thomas Daniel.** *Modelling the information user: the wider perspective* [tiešsaiste] : A paper delivered at the INFOTECH '95 Conference, Kuala Lumpur, Malaysia, November 1995.[skatīts 2007. g. 15. maijā]. Pieejams: <http://informationr.net/tdw/publ/papers/klpaper.html>
62. **Wonsik J. S.** *Assessing networked services: an update* [tiešsaiste]. [2007. g. 18.maijs]. Pieejams: <http://66.102.9.104/search?q=cache:t9IPnUcghYoJ:www.sconul.ac.uk/publications/newsleter/29/8.RTF+E-metric&hl=lv&ct=5&gl=lv>

## **PIELIKUMI**

### **Jautājumi intervijai bibliotēku vadības līmeņa speciālistiem**

Kā mainījusies bibliotēku vide kopš 90. gadu sākuma ?

Kā ir mainījies informācijas patērētājs ?

Vai bibliotēku dažāda pakļautības statuss ietekmē attīstības un sadarbības iespējas ?

Vai bibliotēkas līdz šim ir izmantojušas visas iespējas, lai veidotos par zināšanu centriem ?

Vai Latvijā izveidotā bibliotēku tīkla konsorcijs Valsts aģentūra „Kultūras informācijas sistēmas” veiktās darbības veicina vienlīdz labu bibliotēku attīstību visā valstī ?

Bibliotēku darba normatīvajā bāzē VVBIS un Nacionālā programmā „Informātika” ir definēts bibliotēku sistēmas attīstības mērķis – universālais informācijas pakalpojums. Cik tālu šobrīd ir nonākusi Latvijas bibliotēku sistēma tā ieviešanā ?

Kas ir tie pasākumi, kurus var atzīmēt kā īpaši pozitīvus bibliotēkas darbā, veicinot universālā informācijas pakalpojuma ieviešanu ?

Ja universālā informācijas pakalpojuma attīstībā ir bremsējoši apstākļi, tad kādi ?

Vai informācijas pakalpojumiem tradicionālajā izpratnē ir nākotne bibliotēku attīstībā ?

Šobrīd aktuāls ir kļuvis termins „uz lietotāju orientēta bibliotēkas vide”. Ko orientēšanās uz klientu var nozīmēt bibliotēkai kā institūcijai ?

Vai šobrīd ir vērojama tendence, ka bibliotēkas pakalpojumu un krājumu attīstību veic, sekojot lasītājiem, nevis otrādi ?

Visā pasaulē jau labu brīdi vērojama informācijas pārbagātība. Kā šis apstāklis atsaucas uz bibliotēkām un informācijas patērētājiem Latvijā ?

Vai bibliotēku pakalpojumu un krājumu attīstība jāplāno tikai saskaņā ar lasītāju vajadzībām ?

Bibliotēkas lieto vairākas atšķirīgas automatizētās bibliotēku informācijas sistēmas. Kā šis apstāklis ietekmē bibliotēku sadarbības iespējas un informācijas pakalpojuma attīstību ?

Kādi ir galvenie šķēršļi vienlīdz attīstītas informācijas vides izveidošanai gan pilsētu bibliotēkās, gan attālākos lauku nostūros?

Digitālā plaisa. Cik tāls ceļš ejams. Lai varētu teikt, ka tā pārvarēta ?

Vai lasītājs Latvijā labi prot patstāvīgi izvērtēt un atrast visnoderīgāko un vērtīgāko informāciju?

Vai elektronisko resursu pieaugums bibliotēkā maina lasītāja attieksmi pret bibliotēku ?

Kā vislabāk izmantot modernās tehnoloģijas lasītāju iesaistīšanai bibliotēku izmantošanā ?

Vai Latvijas bibliotēkas prasmīgi izmantot tehnoloģiju piedāvātās iespējas elektronisko pakalpojumu attīstīšanai ?

Pakalpojumu attālinātiem lietotājiem un to attīstība. Kāda ir to loma sabiedrības nodrošināšanā ar informāciju ?

Kādi pasākumi bibliotēkām veicami, lai piesaistītu lasītājus bibliotēkas krājumu izmantošanā ?

Vai bibliotēku līdzšinējā prakse lasītāju apmācības organizēšanā (ekskursijas bibliotēkā, nozaru lasītavās, informācijas materiāli) ir pietiekama, lai lasītājs justos izglītoti bibliotēkas apmeklējumam ?

Bibliotēku speciālisti vēlas, lai lasītāji uztvertu bibliotēku ne tikai vietu, kur mācīties, lasītu, bet gan kā vietu, kur satīkties, labi justies, komunicētu. Kā to panākt ?

Informācijas telpā ir parādījusies jauna lietotāju paaudze, kuru apzīmē lietotājs 2.0. Raksturīgais: informācijas meklēšanai lieto internetu, pārzin tehnoloģijas, informāciju vajag ātri un ne visu, dalās ar informāciju un pievieno savu saturu (blogi).

Kādas aktivitātes varētu veikt bibliotēka lai bibliotēka kļūtu par šīs auditorijas esamības daļu ?

Kā vērtējat bibliotēku plānotās aktivitātes saistībā ar Bila Geitsa un Melindas Geitu fonda atbalstu Latvijas bibliotēkām apmācības darba jomā.

Vai līdz šim noritējušās apmācības formas ir bijušas pietiekamas bibliotēku personāla sagatavošanai darbam ar modernajām tehnoloģijām un elektroniskiem informācijas resursiem ?

### **Jautājumi intervijai bibliotēku speciālistiem**

Kā ir mainījusies bibliotēku vide Latvijā kopš 90. gadu sākuma ?

Kādas izmaiņas ir notikušas Jūsu bibliotēkā ?

Vai bibliotēkai ir izstrādāts attīstības plāns / stratēģija ?

Vai plānā / stratēģijā ir nosprausta attīstība noteikta bibliotēkas modeļa virzienā ?

Vai variet raksturot savas bibliotēkas krājumu un pakalpojumus kā integrētus ?

Raksturojiet savas bibliotēkas krājumu, kādu nozaru literatūra pārstāvēta Jūsu bibliotēkas krājumā ?

Kādiem bibliotēkas darba procesiem izmantojat modernās tehnoloģijas ?

Vai digitalizējat savas bibliotēkas krājuma daļas ?

Vai darba apjoms bibliotēkā ir pieaudzis ?

Kādiem darba procesiem nākas veltīt lielāku uzmanību, vai tiem, kas saistīti ar krājuma organizāciju, vai pakalpojumu attīstību ?

Kādus pakalpojumus Jūsu bibliotēka piedāvā lietotājiem ?

Nosauciet tos informācijas pakalpojumus, kuri attīstījušies ar informācijas tehnoloģiju atbalstu ?

Kādus pakalpojumus nodrošiniet attāliem bibliotēkas lietotājiem bibliotēkas tīmekļa vietnē ?

Vai Jūsu bibliotēkas tīmekļa vietnē ir interaktīvi pakalpojumi ?

Ja tādi ir, vai lasītāji labprāt tos izmanto ?

Vai piedāvājat virtuālus uzziņu pakalpojumus ?

Vai internetā piedāvāto informāciju strukturējat un piedāvājat kā papildus pakalpojumu ?

Vai Jūsu bibliotēka ir pakalpojumi ierobežotām lietotāju grupām ?

Vai veiciet kādus pasākumus Jūsu bibliotēkas elektronisko kataloga uzlabošanai ?

Ja veiciet, tad kādus ?

Vai informācijas pakalpojumi virtuālā vidē sniedz priekšrocības ? Ja sniedz, tad kādas?

Cik lielā mērā Jūsu bibliotēkas pakalpojumu nodrošinājums atbilst Valsts vienotās bibliotēku informācijas sistēmas koncepcijā nospraustajam universālajam informācijas pakalpojumam ?

Raksturojiet savas bibliotēkas lietotāju ?

Kā ir nodrošināta lietotāju reģistrācija un datu autentifikācija ?

Vai veiciet kādus pasākumus, lai definētu savas bibliotēkas lietotāju mērķgrupas ?

Vai pētiet bibliotēkas lietotāju informacionālās vajadzības?

Kā ir mainījusies lietotāja uzvedībā, saistībā ar pārmaiņām bibliotēkā ?

Vai jūsu bibliotēkas lietotāji apmeklē bibliotēku attālināti ?

Kādus pasākumus veicat lai piesaistītu attālos lietotājus ?

Kā risināt statistiskas dabas jautājumus saistībā ar attāliem lietotājiem ?

Vai risiniet jautājumus saistībā ar uz lietotājiem orientētas vides veidošanu ?

Vai veicināt lietotāju informācijpratību ?

Kādi pasākumi Jūsu bibliotēkā norit bibliotēkas izmantošanas un informācijas meklēšanas prasmju attīstīšanai ?

Vai esiet pētījuši lietotāju apmierinātību ar Jūsu bibliotēkas piedāvātiem pakalpojumiem ?

Vai bibliotēkas personāls uztver pozitīvi pastāvīgi notiekošās pārmaiņas ?

Vai darbiniekiem ir viegli pārorientēties no tradicionālās apkalpošanas formām uz informācijas tehnoloģiju atbalstītām ?

Vai veicat kādus pasākumus lai uzlabotu darbinieku prasmes darbam ar modernajām tehnoloģijām ? Kādus ?

Kādus kursus bibliotēkas personāls apmeklē ?

**Vienošanās līgums**

Latvijas Universitāte  
Sociālo zinātņu fakultāte

**Informācijas un bibliotēku studiju nodaļa**

*Lomonosova ielā 1, A korp., Rīga LV-1019; tālr. un fakss 7089068*

**I. Vienošanās ar intervijas sniedzēju**

Bibliotēka / Institūcija, kuru intervijas sniedzējs

pārstāv \_\_\_\_\_

Intervijas sniedzēja vārds, uzvārds \_\_\_\_\_

Intervijas gads, diena, mēnesis \_\_\_\_\_

no plkst. \_\_\_\_\_ līdz \_\_\_\_\_

Intervijas vieta (adrese, tālr.) \_\_\_\_\_

Audioieraksta skanēšanas ilgums \_\_\_\_\_ kasetes \_\_\_\_\_ min.

Intervētājs – Informācijas un bibliotēku studiju nodaļas profesionālo maģistru studiju programmas

Studente Ginta Zalcmāne, gz05021

/vārds, uzvārds, stud.apl. Nr./

\_\_\_\_\_  
/adrese, tālrunis/

Intervijas sniedzēja atļauja dokumenta izmantošanai

Es, \_\_\_\_\_ neiebilstu intervijas teksta izmantošanai un publicēšanai LU Informācijas un bibliotēku studiju nodaļas mācību procesā veiktajā maģistru darbā „Informācijas pakalpojumi hibrīdbibliotēkās”.

Ierobežojumi intervijas izmantošanā: \_\_\_\_\_

Intervijas autors: \_\_\_\_\_

/paraksts/

Intervētājs: \_\_\_\_\_

/paraksts/

**Intervijā iekļauto datu transkripcija****Latvijas Republikas Kultūras ministrija. Kultūrpolitikas īstenošanas departaments.  
Bibliotēku nodaļa**

Līdz ar mūsu valsts neatkarības atjaunošanu ir izveidota neatkarīgas valsts bibliotēku sistēma. Bibliotēku darbību ir ietekmējušas sabiedriskās, politiskās, sociālās un ekonomiskās pārmaiņas. Bibliotēku darbību neatkarīgā, demokrātiskā valstī regulē Bibliotēku likums un saistībā ar šo likumu izdotie citi normatīvie akti, likums „Par Latvijas Nacionālo bibliotēku”, attiecīgi pašvaldību darbību (likums „Par pašvaldībām”), tautsaimniecības nozaru, kuru struktūrā darbojas bibliotēkas – izglītība, zinātne, veselības aizsardzība, zemkopība u.c. darbību reglamentējošie normatīvie akti, kā arī valstī noteiktā kārtība valsts, pašvaldību un privāto institūciju darbības nodrošināšanā. Iekļaujoties ES un starptautiskajās organizācijās (ANO, UNESCO u.c), Latvijas bibliotēku darbību ietekmē arī attiecīgi ES un starptautiskie dokumenti, līgumi, vadlīnijas, standarti.

Ir notikušas radikālas sociālas un tautsaimnieciskas pārmaiņas un atbilstoši tām ir transformējies arī bibliotēku tīkls. Bibliotēku pieejamība un to pakalpojumi tiek nodrošināti iedzīvotāju dzīves vietās – pašvaldību publisko bibliotēku tīkls, attiecīgu tautsaimniecības nozaru ietvaros – dažādu līmeņu izglītības iestāžu bibliotēkas, speciālās nozaru bibliotēkas.

Gadu gaitā ir nostiprinājusies bibliotēku informacionālā, profesionālā, tehnoloģiskā, finansiālā un materiāli tehniskā kapacitāte, kas ļauj uzlabot informācijas pieejamību un pakalpojumu kvalitāti.

Sabiedrības demokratizācija un „dzelzs priekšvara” demontāža darīja iespējamu sabiedrības un bibliotēku piekļuvi apzināti noklusētiem, aizliegtiem, nezināmiem un līdz šim objektīvi nerasniedzamiem informācijas resursiem. Sabiedriskās, politiskās, sociālās un ekonomiskās pārmaiņas ir ietekmējušas informācijas meklēšanas motīvus un informācijas pieprasījumu saturu, kā arī informācijas saņemšanas formas un nosacījumus. Informācijas pieprasījumu kvalitāti un kvantitāti ietekmē arī radikāli izmainījusies iedzīvotāju nodarbinātības un brīvā laika struktūra.

Latvijas jauno laiku vēsturē nav bijis periods, kad visu tās teritorijā esošo bibliotēku darbība būtu totāli centralizēta un būtu pakļauta tikai kādai vienai institūcijai. Arī padomju iekārtā bibliotēku darbībai bija raksturīga piesaiste diviem segmentiem – administratīvajām teritorijām un tautsaimniecības nozarēm. Masu bibliotēkas darbojas

attiecīgu vietējo padomju institūciju pakļautībā, kas administratīvi, finansiāli un materiāli tehniski nodrošināja to darbību. Citu tipu bibliotēkas darbojās attiecīgu tautsaimniecības resoru (ministriju) institūciju struktūrā. Centralizēts bija masu bibliotēku krājumu komplektēšanas process. Grāmatas, izmantojot valsts budžeta līdzekļus, komplektēja Bibliotēku kolektors un padomju sistēmai raksturīgās resursu nepietiekamības dēļ – masu bibliotēku materiāli tehniskās apgādes process (limitu piešķiršana masu bibliotēku inventāra un tehniskā aprīkojuma iegādei).

Mūsdienu Latvijā bibliotēkas ir visu Latvijas tautsaimniecības nozaru un teritoriju attīstības resurss un ir saistītas ar attiecīgu nozaru un teritoriju attīstības politiku. Katras bibliotēkas darbības pamatā, atbilstoši tās dibinātāja noteiktajam (parasti to nosaka bibliotēkas nolikumā), ir apzināti lokāli, reģionāli vai nacionāli darbības mērķi un uzdevumi. Visu bibliotēku darbības kopīgais pamats ir Bibliotēku likums, kas paredz arī bibliotēku sadarbību visas valsts mērogā, nosaka pasākumus un institūcijas šīs sadarbības īstenošanai. Saskaņā ar Bibliotēku likumu:

- Kultūras ministrija izstrādā valsts politiku bibliotēku jomā atbilstoši bibliotēku attīstības nacionālajām koncepcijām un valsts programmām, kā arī organizē to īstenošanu;
- lai nodrošinātu dažādu institūciju pakļautībā esošo bibliotēku sadarbību un iekļaušanos valsts politikas bibliotēku jomā izstrādē un īstenošanā, pie Kultūras ministrijas ir izveidota Latvijas Bibliotēku padome, kas ir sabiedriska konsultatīva institūcija, kas piedalās valsts stratēģijas izstrādē bibliotēku jomā, veicina bibliotēku attīstību un sadarbību, kā arī lēmumu pieņemšanu jautājumos, kas attiecas uz bibliotēku darbību.

Savi uzdevumi valsts teritorijā darbojošos bibliotēku darbības koordinācijā un profesionālā atbalsta sniegšanā ir Latvijas Nacionālajai bibliotēkai. LNB uzdevumi valsts bibliotēku sistēmas attīstībā nosaka:

LNB uzkrāj, apkopo un analizē profesionālo informāciju par bibliotēku nozari, realizē bibliotekāro procesu standartizācijas iniciatīvu, piedalās bibliotekārās darbības pamatvirzienu īstenošanā valstī, sniedz konsultatīvo palīdzību publiskajām bibliotēkām, kā arī bibliotēkām, kurām nav savu metodisko centru. LNB veic zinātniskās pētniecības darbu bibliotēkzinātnē, bibliogrāfijā un grāmatzinātnē.

Savukārt citām valsts nozīmes bibliotēkām un reģionu galvenajām bibliotēkām ir noteikta atbildība metodiski un konsultatīvi atbalstīt attiecīgās nozarēs un reģionos darbojošās bibliotēkas.

Iespējas ir nemitīgā attīstībā – galvenie virzieni ir:

- bibliotēku spējas iesaistīt zināšanu sniegšanā arvien jaunus informācijas resursus (hibrīdbibliotēkas);
- bibliotekāru spējas pārvaldīt šos resursus un lietpratīgi izmantot nepieciešamo zināšanu atrašanā;
- bibliotēku lietotāju spējas orientēties bibliotēku piedāvājumā un maksimāli efektīvi to izmantot jaunu zināšanu ieguvē.

Viens no VVBIS izveides mērķiem un viens no Nacionālas programmas „Informātika” mērķiem ir universālā informācijas pakalpojuma attīstība, bet ne bibliotēku sistēmas maģistrālais mērķis.

Universālais informācijas pakalpojums ir diezgan neskaidrs jēdziens. Bibliotēku darbā tas varētu izpausties kā jauno informācijas tehnoloģiju un elektroniskās informācijas resursu izmantošana lietotāju informācijas, komunikācijas un dažādu darījumu vajadzību nodrošināšanā. Tur, kur bibliotēkas ir apgādātas ar attiecīgām informācijas tehnoloģijām, tehniku, programmatūru, interneta pieslēgumu, piekļuves iespējām dažādām datu bāzēm u.tml. – universālā informācijas pakalpojuma izmantošanas iespējas pamatos ir nodrošinātas.

VVBIS izveide un tehnisko un tehnoloģisko iespēju radīšana bibliotēkām, lai tās pilnvērtīgi varētu pievērsties universālā informācijas pakalpojuma sniegšanai, arī elektroniskās informācijas datu bāzu pieejamība, nacionālās digitālās bibliotēkas veidošana, e-pārvaldes attīstība, elektronisko parakstu ieviešana, bibliotekāru un lietotāju apmācība darbam ar jaunajām informācijas tehnoloģijām ietilpst šajā pasākumu kompleksā, lai nodrošinātu lietotāju informācijas, komunikācijas un dažādu darījumu vajadzības. Ne mazāk svarīga ir kvalitatīvu interneta pakalpojumu ieviešana (platjoslas internets) un bibliotekāru un lietotāju apmācība.

Neapšaubāmi, arī paredzamā nākotnē bibliotēkas darbosies, izmantojot tradicionālos izdevumus (grāmatas, periodiskie izdevumi) un elektroniskos informācijas resursus. Bibliotēka tagad un arī turpmāk būs izglītojoša, informatīva un kultūras institūcija, kas veic šādas funkcijas:

- pasaules kultūras mantojuma — iespieddarbu, elektronisko izdevumu, rokrakstu un citu dokumentu — uzkrāšana, sistematizēšana, katalogizēšana, bibliografēšana un saglabāšana;
- bibliotēkas krājumā esošās informācijas publiskas pieejamības un izmantošanas nodrošināšana un bibliotēkas pakalpojumu sniegšana.

Termins ir aktuāls, bet saturs, ko tas apzīmē, nav nekas jauns. Arī līdz šim bibliotēkas, atbilstoši to materiālajām, tehniskajām, tehnoloģiskajām, informacionālajām un profesionālajām iespējām ir orientētas uz pakalpojumu sniegšanu – tātad orientētas uz lietotāju. Svarīgi apzināties, ka lietotājs un viņa vajadzības laika gaitā mainās, un bibliotēkai ir jāseko līdzi šim izmaiņām.

Tā ir hrestomātiska patiesība, ka bibliotēkas darbība ir jāvirza atbilstoši sabiedrības un bibliotēkas lietotāju vajadzībām. Tas attiecas gan uz pakalpojumiem, gan uz krājumu veidošanu. Tomēr jāapzinās, ka bibliotēkas darbība, atbilstoši lasītāju vajadzībām nav pasīva, bezierunu pakļaušanās atsevišķu lasītāju vai to grupu lasīšanas gaumei. Tas ir katras bibliotēkas un bibliotēku zinātnes, un bibliotēku metodisko un konsultatīvo centru uzdevums – pētīt lasītājus, viņu pieprasījumus, izstrādāt pasākumus un rekomendācijas bibliotēku apkalpojumu attīstībā, lasīšanas interešu attīstībai, jaunu informācijas avotu un virzienu apguvei. Bibliotēkas atkarība no lasītāju pieprasījuma dažādu tipu bibliotēkās ir atšķirīga. Piemēram, izglītības iestāžu bibliotēkās pakalpojumiem, krājumiem un citiem informācijas resursiem ir ļoti cieša saistība ar studiju programmām, pētniecības virzieniem un mācību priekšmetu standartiem. Publiskās bibliotēkas pakalpojumiem un krājumam ir jābūt orientētam uz vispārīgiem universāliem informācijas pieprasījumiem, publiskajai bibliotēkai ir arī pozitīvi orientējoša funkcija – attīstīt un izkopt lasīšanas intereses.

Viens no Latvijas bibliotēku darbības pamatprincipiem ir: bibliotēkas attiecībā uz krājumu veidošanu ir neatkarīgas; tās nedrīkst ierobežot politiski, ideoloģiski vai reliģiski motīvi. Ierobežojumus bibliotēku krājumu veidošanā var noteikt tikai ar likumu (Bibliotēku likums).

Informācijas pārbagātība ir relatīvs lielums. Tas, ka informācijas ir daudz, nenozīmē, ka tā ir kvalitatīva, ticama un ka tā nedublējas. Bibliotēku misija ir tradicionāla – apzināt, uzkrāt, sistematizēt, „safasēt” un piedāvāt to lietotājiem atbilstoši viņu vajadzībām un pieprasījumiem. Tāpēc bibliotekāru nereti dēvē par „informācijas brokeri” vai „informācijas loci”.

Bibliotēku darbam ir sava teorija (bibliotēkzinātne un informācijas zinātne) un prakse. Prakses sektorā svarīga loma ir dažādu līmeņu bibliotēku darba pētnieciskajiem, metodiskajiem un konsultatīvajiem centriem (LNB, citas valsts nozīmes bibliotēkas, reģionu galvenās bibliotēkas), kas apzina un analizē reālos procesus bibliotēkās, izstrādā ieteikumus un metodiskus ieteikumus dažādu reālās prakses problēmu risināšanā. Bibliotekāram kā nozares profesionālim ir jābūt galvenajam iniciatoram dažādu pārmaiņu plānošanā un īstenošanā. Protams – nemitīgi izzinot un pētot bibliotēku lietotāju šodienas un perspektīvās intereses un vajadzības. Kā jau tika minēts, bibliotēku patstāvību krājumu

veidošanā garantē Bibliotēku likums. Bibliotēkas attiecībā uz krājumu veidošanu ir neatkarīgas. Tās nedrīkst ierobežot politiski, ideoloģiski vai reliģiski motīvi. Ierobežojumus bibliotēku krājumu veidošanā var noteikt tikai ar likumu.

Ja sistēmas funkcionāli nodrošina kopīgu standartu ievērošanu un datu savstarpēju plūsmu, sadarbība ir iespējama visās jomās, arī pakalpojumu attīstībā.

VVBIS izveides pasākumi šos tehnoloģiskos šķēršļus demontē. Arī darbošanās tradicionālajā vidē, saskaņā ar Bibliotēku likumu, katrai bibliotēkai nodrošina iespējas sadarboties ar citām bibliotēkām un saņemt no tām nepieciešamo atbalstu (iekšzemes un starptautiskais starpbibliotēku abonements, sadarbība uzziņu izpildē, konsultatīvais un metodiskais atbalsts u.c.) Protams, svarīga ir interneta pakalpojumu kvalitāte. Relatīvas informācijas vides atšķirības saglabāsies arī turpmāk. Mazās lauku bibliotēkas ir vietējas nozīmes bibliotēkas, kuru pamatuzdevums ir nodrošināt informācijas pamatpieprasījumus. Sarežģītāku un specializētāku informācijas pieprasījumu izpildē šīm bibliotēkām ir jāsadarbjas ar reģionāla vai nacionāla līmeņa bibliotēkām, atsevišķu informācijas pieprasījumu izpildē arī starptautiski – ar citu valstu bibliotēkām. Jauno informācijas tehnoloģiju iespējas ļauj šo sadarbību veikt pietiekami ātri un efektīvi.

Digitālo plaisu mazina pēdējos gados un tagad veiktie pasākumi - VVBIS izveide, Geitu fonda un Microsoft atbalsta pasākumi. Bibliotēkas ir vietas jauno informācijas tehnoloģiju un informācijas pakalpojumu pieejamībai, bet digitālās plaisas likvidācija ir atkarīga arī no tā, cik liela būs iedzīvotāju motivācija un spējas izmantot šīs bibliotēku piedāvātās jaunās iespējas. Digitālās plaisas likvidēšanas faktori: motivācija, lietotāju apmācība.

Visas bibliotēkas ir iesaistītas šajos procesos, tāpēc situācija ir nemitīgā attīstībā. Ir bibliotēkas, kur šie procesi ir sākušies ātrāk, bet tas nenozīmē, ka bibliotēkas, kas VVBIS pasākumos iesaistījušās vēlāk, kādā mērā būtu sliktākas. Visas bibliotēkas cenšas izmantot jaunās iespējas.

Bibliotēkai ir jāveido un jāattīsta savs lasītājs, sākot to jau skolas vecumā - bibliotēkzinību vai informācijpratības apmācība skolas vai publiskajā bibliotēkā, turpinot to augstskolas bibliotēkā. Publiskajām un citām vispārpieejamām bibliotēkām lasītāju apmācībai jābūt bibliotēkas ikdienas darba sastāvdaļai. Papildus tam bibliotēkā ir jābūt izvietotai savai informācijas meklēšanas „ceļa zīmju” sistēmai – tradicionālai, elektroniskai, interaktīvai. Jārespektē lasītāja patstāvība, bet bibliotēkai vienmēr ir jābūt gatavai sniegt nepieciešamo atbalstu operatīvā un efektīvā informācijas meklēšanā.

Modernās tehnoloģijas maina bibliotekāro darbu, jo bibliotēka ar šo resursu esamību demonstrē savas jaunās iespējas.

Jaunās tehnoloģijas paver bibliotēkai jaunas komunikācijas iespējas, kuras var izmantot arī jaunu lasītāju iesaistīšanā, kā, piemēram, publicitāte, bibliotēkas mājas lapa, interaktīvā komunikācija, sabiedriskās attiecības, komunikācija ar sabiedrību, potenciālo klientu apzināšana un uzrunāšana u.tml.

Tas ir komplekss jautājums, kurā ietilpst:

- bibliotekāru apmācība, bibliotēku nozares metodisko un konsultatīvo centru darbība (LNB, citas valsts nozīmes bibliotēkas, reģionu galvenās bibliotēkas);
- V/A „Kultūras informācijas sistēmas” un attiecīgu BIS piegādātāju konsultatīvais atbalsts;
- labākās pieredzes apzināšana un apguve;
- lietotāju sagatavošana pilnvērtīgai darbībai ar jaunajām informācijas tehnoloģijām.

Tā ir viena no VVBIS izveides rezultātā piedāvātām iespējām – sniegt pakalpojumus lietotājiem attālināti. Pakalpojumi attālinātiem lietotājiem pagaidām sastāda nelielu daļu no bibliotēkas pakalpojumiem, bet nākotnē šī daļa varētu pieaugt. Šo pakalpojumu izmantošanas aktivitāte ir tieši saistīta ar bibliotēku piedāvājumu (katalogi, izdevumu rezervēšana, pasūtīšana, elektroniskā dokumentu piegāde, uzziņu izpilde, atbildes uz jautājumiem, digitālās kolekcijas u.c.)

Bibliotēku publicitātes, lasīšanas veicināšanas un literatūras popularizēšanas pasākumi.

Bibliotēkas un lasītāji ir nemitīgi attīstībā, tāpēc lasītāju apmācības formas saturs ir nemitīgi jāattīsta. Šajā jomā liela loma ir bibliotēku nozares pētnieciskajiem, metodiskajiem un konsultatīvajiem centriem, kuriem ir jāpēta procesi un problēmas šajā jomā un ir jāizstrādā un jāpiedāvā bibliotēkām jauni risinājumi un veidi lasītāju apmācības organizēšanā.

Tā ir viena no tradicionālām bibliotēkas funkcijām – bibliotēka ir arī sabiedriskais centrs, komunikācijas centrs, cilvēku satikšanās vieta. Šī funkcija ir cieši saistīta ar bibliotēku ēku un telpu ideoloģiju. Bibliotēkas, kuras pēdējos gados ir uzbūvētas no jauna, renovētas, paplašinātas, modernizētas pilnībā nodrošina šo funkciju. Tas nenozīmē, ka arī mazās lauku bibliotēkas, kuras šobrīd darbojas pieticīgos apstākļos, nespēj nodrošināt šo funkciju. Visas bibliotēkas lielākā vai mazākā mērā nodrošina šo sociālo komunikāciju funkciju. Lai bibliotēkas to veiktu pilnvērtīgāk, bibliotekāriem ir jāsniedz nepieciešamās zināšanas sociālās komunikācijas jomā. Metodisko un konsultatīvo centru uzdevums ir arī

sniegt bibliotekāriem atbalstu dažādu mūžizglītības formu un pasākumu organizācijā dažādām iedzīvotāju grupām.

Bibliotēku iesaistīšanās šajā procesā ir tieši saistīta ar bibliotekāru profesionālajām zināšanām un bibliotēku tehniskajām iespējām veidot un uzturēt interaktīvo komunikāciju ar sabiedrību. Iespēja tam var būt bibliotēkas mājas lapa, bibliotēku portāls, bibliotēku darbinieku mērķtiecīga iesaistīšanās Web 2.0 pasākumos, lai popularizētu bibliotēku, lasīšanu, informācijas meklēšanas iespējas bibliotēkās.

Vērtēju pozitīvi bibliotēku plānotās aktivitātes saistībā ar Bila Geita un Melindas Geitas fonda atbalstu Latvijas bibliotēkām apmācības darba jomā.

Domāju, ka līdz šim noritējušās apmācības formas ir bijušas pietiekamas bibliotēku personāla sagatavošanai darbam ar modernajām tehnoloģijām un elektroniskiem informācijas resursiem.

**Intervijā iegūto datu transkripcija****Inženierzinātņu doktors Edvīns Karnītis.**

Runājot par bibliotēku sistēmu, nevajadzētu sašaurināties tikai ar automatizācijas jautājumiem, tā ir tikai daļa no bibliotēkas attīstības aspektiem. Pateicoties informācijas tehnoloģijām mainās bibliotēku filozofija, ir notikusi pāreja no reālā dokumenta uz veidu, kā to var sameklēt. Lasītājs ir mainījies automatizācijas procesa ietekmē. Viņš ir mainījies radikāli. Lasītāju vairāk neinteresē šķirstīt, viņu interesē kā atrast. Lasīšana šobrīd ir process, kas ir nošķirts no meklēšanas, no tehnoloģiju izmantošanas.

Būtiski kļūst tie informācijas avoti, kas apraksta resursus, tādi kā elektroniskais katalogs, datu bāzes tiešsaistē. Meklēšanas avoti globālā mērogā kļūst nozīmīgi informācijas patērētājam. Startēgiskā nozīmē bibliotēkas bāzējas uz zināšanām. Bibliotēku pienākums ir veidot savus informācijas resursus atbilstoši nozarei vai specifikai, ko tā pārstāv.

Bibliotēkās šobrīd ienāk jauns klients. Eiropas aptaujas rāda, ka jauno klientu interesē biznesa informācija, pārstāvēta divos informācijas apgabalos – tehnoloģiju un informāciju apgabalā, un tirgus informācijas apgabalā. Jaunie klienti pamatā ir vāji sagatavoti šajās nozarēs. Bibliotēkām ir nepieciešamība pēc informācijas tīklā, jo tikai tā tās varēs pilnībā apmierināt klientu informācijas vajadzības. Turklāt bibliotekāriem jābūt ar labām zināšanām dator tehnoloģiju izmantošanā. Datorprasmes nepieciešams mācīt skolās un studentiem.

Letotājs 2.0 – šāda tipa lietotājs ir pamanāms studentu vidē. Pozitīvs piemērs ir Rīgas Tehniskās universitātes studenti, kuri ļoti labi orientējas Latvijas Akadēmiskās bibliotēkas datu bāzēs un atrod vajadzīgo informāciju. Viņu informācijprasme ir augstā līmenī, pretim jābūt bibliotekāram, kura informācijprasmes arī ir tikpat augstā līmenī.

Bibliotēku dažāda pakļautības statuss ietekmē bibliotēku sadarbību. Bibliotēkām nav vienādas attīstības iespējas Līdzekļi, kurus tās var atvēlēt attīstībai, nav vienādi sadalīti. Institucionālā nozīmē bibliotēku sistēma neeksistē.

V/A KIS ir veikusi bibliotēku apgādi ar tehnoloģijām, bet nav nodrošināta stratēģiskā plānošana. Vajadzēja attīstīt nacionālo dokumentu piegādes sistēmu.

Universālais informācijas pakalpojums nav ieviests. Šis process jāskata Eiropas Savienības līmenī, kur šobrīd nedarbojas universālais telekomunikācijas pakalpojums; pēc

tā tika paredzēts attīstīt universālo informācijas pakalpojumu. Latvijā Ministru Kabinets ir paredzējis pieņemt lēmumu par tehnoloģisko pakalpojumu. No lēmuma pieņemšanas brīža tā ieviešanai būs nepieciešami astoņi gadi. Rezultātā tiktu radīts modelis universālā informācijas pakalpojuma attīstībai.

Tradicionālā pakalpojuma sakarā bibliotēkām jāizvērtē resursi, kurus lasītājs pieprasa. Nav racionāli bibliotēkas plauktos glabāt lietas, kuras netiek izmantotas.

Uz lietotāju orientētai bibliotēkai jāapzinās, ka lietotāja vēlmes ir svarīgas. Ja lietotājs pieprasa informāciju, bibliotēkai jāvar to sameklēt.

Attālinātā lietotāja pieaugums jāvērtē pozitīvi. Lietotājs viņa darba un dzīves vietā atrod informāciju un pieprasa to bibliotēkai, savukārt bibliotēka pa dokumentu piegādes kanāliem piegādā informācijas pilntekstu.

Saistībā ar informācijas pārbagātību ir jāsaprot, ka lietotāju nav daudz, bet interešu sfēra ir plaša. Bibliotēkai nav iespējams pārstāvēt savos krājumos visu lietotāju interesējošu informāciju. Bibliotēkai jānodrošina informācijas avoti, kuros var atrast vajadzīgo informāciju un dokumentu piegādes ceļā jānodrošina informācijas pilnteksti.

Bibliotēku atšķirīgās BIS nav iemesls sadarbības problēmām. Sistēmas iespējams savietot. Nav vajadzīgs katrai mazai bibliotēkai uzturēt sistēmu, ir jāatrod mehānisms kā serveru līmenī savietot datus.

Digitālā plaisa ir pārspīlēta problēma. Šis jautājums jāaplūko no cilvēciskā faktora. Cilvēkam ir jābūt vēlmei mācēt izmantot modernās komunikāciju tehnoloģijas. Lai digitālās plaisas nebūtu, ir jāveic personāla apmācība darbam ar tehnoloģijām.

Digitalizēt nepieciešams tos bibliotēku resursus, kurus ļoti daudz izmanto, un tos, kuri iet bojā no fiziskas nolietošānās. Sarežģīts jautājums ir autortiesības, it īpaši saistībā ar dokumentu piegādi.

Bibliotēkai ir jābūt publiskai telpai, vietai, kur lasītājs vēlas būt. Bibliotēkai ir jāprot pasniegt visu, ko lietotājs vēlas saņemt, turklāt tai ir jābūt novietotai ģeogrāfiski izdevīgā vietā.

**Intervijā iegūto datu transkripcija****Valsts aģentūra „Kultūras informācijas sistēmas”**

Līdz ar tehnoloģiju ienākšanu bibliotēku darbā ir notikusi pārmaiņu ķēde. Attīstība notika arī bibliotēkas personāla vidū. Bibliotekāri sāka mācību procesu ne tikai VVBIS atbalstītās studijās Latvijas Universitātes Sociālo zinātņu fakultātē Bibliotēku un informācijas zinātnes nodaļā, bet arī paši meklēja Kultūrkapitāla fonda atbalstu, piedalījās dažādosursos un semināros. Bibliotekāri novērtēja zināšanas, kuras iegūstot ieguvēji būs lasītāji, jo bibliotekāri būs gudrāki.

Publiskās bibliotēkas sakopa bibliotēku vidi. Daudzas bibliotēkas renovēja telpas, vairākas ieguva jaunas ēkas.

No 90. gadu vidus mainījās bibliotēku saturs, bibliotēkas varēja iegādāties licencētās pilntekstu datu bāzes. Bibliotēkas uzsāka nopietni izvērtēt komplektēšanas politiku un iegādājās jaunākos ārvalstu izdevumus dažādās nozarēs, atbilstoši bibliotēkas profilam. 90. gadu sākumā bibliotēkas bija vairāk uz sevi orientētas, 90. gadu vidū orientācija mainījās uz lasītājiem.

Elektronisko katalogu ienākšana bibliotēkā nebija viegla ne darbiniekiem, ne lasītājiem. Vieni saskārās ar grūtībām iemācīties apstrādāt krājumu elektroniski, otriem nebija viegli orientēties divās meklēšanas sistēmās.

Jo vairāk iespēju bibliotēka lietotājam piedāvā, jo prasīgāks viņš kļūst pret bibliotēku. Bibliotēkai ļoti aktīvi jāuztver, ko lasītājs dara un kādu informāciju saņem ārpus bibliotēkas, piemēram, interneta kafējnīcās. Bibliotēkas arī iekārtoja interneta pieejas punktus, jo šo nepieciešamību radīja lietotājs. Šobrīd bibliotēkas ir nopietnas konkurentes interneta kafējnīcām. Ieviešot elektronisko parakstu, lietotāji pieradīs un vēlēšies realizēt šo iespēju arī bibliotēkā. Bibliotēkai būs jābūt gatavai ieviest izmaiņas pakalpojumos.

Bibliotēku dažādajam statusam nevajadzētu traucēt sadarbību un attīstību, tomēr reālajā dzīvē šis apstāklis traucē dažādu iemeslu dēļ. Šobrīd publiskās bibliotēkas ir pussoli priekšā akadēmiskajām bibliotēkām attīstības ziņā. Visvājāk attīstītas ir skolu bibliotēkas, jo trūkst sadarbības politiskā līmenī. Nav laba sadarbība zemākā līmenī starp skolu bibliotēkām. Izglītības un zinātnes ministrija un Kultūras ministrija nespēja vienoties par konceptuālām nostādnēm skolu bibliotēku jautājumā. Vairākās skolu bibliotēkās nav

interneta pieslēgums. Nepieciešams atrisināt skolu bibliotēku jautājumu, nozīmējot atbildīgo institūciju.

Bibliotēkām ir iespējas attīstīties par zināšanu centriem. Bibliotēkā, kur strādā profesionāls, erudīts un enerģisks bibliotekārs, norit attīstība, izmantojot iespējas, kuras garantē valsts un piesaistot dažādus fondu līdzekļus. Publiskās bibliotēkās labi piemēri ir Ventspils bibliotēka, Valmieras bibliotēka, Preiļu bibliotēka. Lai bibliotēka varētu veidoties par zināšanu centru, uzsvars jāliek uz bibliotēkas vadītāja darbību.

Universālā informācijas pakalpojuma definīcija vairs neatbilst šodienas situācijai, tā jāpārstrādā, drīzāk to varam definēt kā zināšanu pakalpojumu, jo bibliotēku pakalpojumi ir vērsti uz zināšanu sniegšanu lietotājam. Bibliotēkas sniedz universālo informācijas pakalpojumu.

Bibliotēkas uzsāk virtuālas pakalpojumu vides veidošanu, tomēr jāatzīst, ka cilvēka faktors ir vissvarīgākais informācijas pakalpojumu komunikācijas jomā. Latvijas bibliotēkas noteikti saglabās tradicionālos pakalpojumus, jo vienmēr būs lietotāju grupa, kura vēlēties pakalpojumus uz vietas bibliotēkā.

Saistībā ar uz lietotāju orientētu vidi bibliotēkas sakārto telpas. Lasītāju interesē arī patīkama bibliotēkas vide. Ja lietotāji zinās, ka bibliotēkā ir draudzīga, uz klientu orientēta vide, viņi apmeklēs bibliotēku labprāt.

Bibliotēku sekošanu lietotāja interesēm krājumu komplektēšanā vislabāk var pateikt bibliotekāri, kuri ikdienā strādā ar lietotāju. V/A KIS piedāvājot datu bāzes, strādā ar bibliotēkām. Savukārt bibliotēkas piedāvā datu bāzes testēšanas režīmā lietotājiem. Katrai bibliotēkai jāapzinās misija un mērķis, no tā izriet komplektēšanas politika. Katrā bibliotēkā jābūt dzīvai saiknei ar lietotāju. Publiskās bibliotēkās ir mainījusies situācija. To komplektēšanas prioritāte vairs nav tikai daiļliteratūra, acīmredzot, lasītāju informācijas pieprasījums ir mainījies. Bibliotēka ir vieta, kur iegūt zināšanas, tādēļ akla sekošana lietotāju vajadzībām nav piemērota metode, nepieciešams strādāt ar lietotāja informācijas vajadzību veidošanu. Bibliotēkām jāiegulda liels darbs informācijpratības jomā.

Informācijas pārbagātība nosaka nepieciešamību pievērst vērību informācijas saturam, ko bibliotēka piedāvā lietotājiem. Nacionālās digitālās bibliotēkas sakarā nākas pieminēt satura nozīmīgumu. Jāveido tādi resursi, kas būtu pārbagāti ar labu saturu.

Bibliotekāriem jāorganizē bibliotēkā informācijas meklēšanas kursi, šie ir visperspektīvākie kursi bibliotēkā. Kursu saturs saistīts ar nemitīgu jauninājumu ienākšanu informācijas meklēšanas jomā.

Dažādu BIS izvēle bibliotēku vidū neietekmē sadarbību, drīzāk tā ir veselīga konkurence. Sadarbību ietekmē valsts politikas nostādnes. Izvēloties BIS, prasības pēc

sadarbības definē konkrētā bibliotēka. BIS nodrošina visdažādākās funkcijas. Bibliotēkām tās jādefinē. Mazai pagasta bibliotēkai nevajag BIS ALEPH Latvijas ekonomiskajā situācijā. Rajonu vai reģionu bibliotēkām jāveido kopkatalogi, kuros jāatspoguļo katras mazas pagasta bibliotēkas krājums. Pagasta bibliotēka saviem lietotājiem piedāvā elektronisko katalogu, izmantojot interneta pieslēgumu. Pagasta bibliotēka šādi var iekonomēt līdzekļus grāmatu iegādei.

Digitālā plaša Latvijā nav, šis jēdziens ir sakāpināts; ja par to runā tehnoloģiju nozīmē, tad digitālā plaša nav pilnīgi noteikti. Apgūstot Bila un Melindas Geitu fondu bibliotēkām būs vēl labākas iespējas tehnoloģiju un interneta pieslēgumu ziņā. Internets šobrīd nav 17 bibliotēkās, jo dažas no tām tika izveidotas no jauna. Savukārt pašvaldības vēl nav izšķīrušās par atsevišķu bibliotēku statusu. Satura nozīmē runājot, lietotāja prasme atrast vajadzīgo informāciju ir atkarīga no bibliotekāra prasmes palīdzēt viņam.

Lietotāju attieksme pret bibliotēku saistībā ar elektroniskiem resursiem atkarīga no paša lietotāja un personīgā kontakta ar bibliotekāru.

Attīstot kvalitatīvākus informācijas pakalpojumus ar informācijas tehnoloģiju atbalstu, jāiesaista citu nozaru speciālisti, jāveido skats no malas. Nepieciešams ieguldīt arī nopietnu pētniecības darbu, lai nonāktu pie slēdziena, kādi pakalpojumi bibliotēkām būtu vislabākie.

Attālinātu pakalpojumu attīstība ir laba lieta, bet vajadzētu rast to samēru ar pakalpojumiem, kuri pieejami bibliotēkā uz vietas. Attālināto pakalpojumu izmantojumā grūti gūt atgriezenisko saikni.

Lietotāju informācijpratības jomā bibliotēkām paveras plašs darba lauks. Lietotāju auditorija jāiedala dažādās kategorijās. Uz katru no kategorijām iedarbīgi būs atšķirīgi pasākumi, vienotas formulas šajā jautājumā nav. Elektroniskā vidē lietotājus varētu interesēt jaunākie grāmatu saraksti e-pastā ar iespēju tās rezervēt. Bibliotēkai galvenokārt jāgarantē lietotājam droša vide.

**Intervijās iegūto datu transkripcija****Latvijas Nacionālā bibliotēka**

LNB ir hibrīdbibliotēka, un tas ir loģisks mūsdienu bibliotēkas attīstības virziens.

Saistībā ar hibrīdbibliotēkas modeli akcents tiek likts uz elektroniskiem resursiem bibliotēkas krājumā, tie piedāvā lielākas priekšrocības bibliotēkas lietotājiem. Šobrīd lielāka uzmanība tiek pievērsta periodisko izdevumu pilniem tekstiem elektroniski. E-grāmatas pagaidām vēl nekomplektēsim, to izplatība norit stihiski un tās nenodrošina visas bibliotēkā pārstāvamās nozares, grūti nosegt visus informācijas apgabalus.

Norit izmaiņas pakalpojumu attīstībā, uzturam un veidojam dažādas pakalpojumu formas attālinātiem lietotājiem, kā, piemēram, attālo rezervēšanu, dokumentu piegādi, digitālās bibliotēkas pakalpojumu.

Bibliotēkas lietotājs nešaubīgi mainās. Šobrīd vērojama tendence, ka bibliotēka mainās līdzī lietotājam. Gados jauni lasītāji ir progresīvāki tehnoloģiju lietojumā kā bibliotēka, it īpaši tas sakāms par lietotāju 2.0. Viņš nekad nav gatavs strādāt ar lieliem informācijas masīviem, galvenā vēlme – e-resursi, ātra informācijas ieguve. Mūsdienu studentiem ir visas šīs pazīmes. Cerēsim, ka ar laiku tās mainīsies un lasītāji pievērsīsies dziļākām informācijas resursu studijām.

Bibliotēku vide kops 90. gadu sākuma ir sakārtojusies institucionālā nozīmē. Universitāšu bibliotēkas ir koncentrējušās uz studiju informācijas nodrošinājumu, publiskās bibliotēkas ir pārvarējušas krīzes periodu un atradušas savu nišu vietējo iedzīvotāju informacionālo vajadzību apmierināšanai. No Kultūras ministrijas pārraudzības tās ir pārgājušas vietējo pašvaldību pārraudzībā, un tas nosaka neviendabīgu sistēmu. Bibliotēkas ir atkarīgas no pašvaldību ieinteresētības finansiālam atbalstam. Mazāk izteikta ir politiskā ietekme, piemēram, Ventspils rajona Usmas bibliotēka gūst finansējumu no visām partijām, arī Rīgas rajona Salaspils bibliotēkai nav ievērojamas grūtības ar finansu līdzekļiem. Ir bijušas iespējas rast atbalstu no Kultūrkapitāla fonda, aktīvākās bibliotēkas izmantoja šo iespēju un attīstīja projektus. Šobrīd finansējumu izlīdzina VVBIS projektā paredzētie līdzekļi un Bila un Melindas Geitu fonda ziedojums, kas sniegs iespēju attīstīt bibliotēkas no tehnoloģiju un elektronisko resursu viedokļa. 90. gadu sākumā bija bažas, ka bibliotēkas izputēs. Bibliotēkas ne tik vien neizputēs, tās attīstīsies.

Bibliotēkā ir notikušas lielas pārmaiņas gan no krājuma, gan no pakalpojumu, gan arī personāla viedokļa. Bibliotēka ir spējusi izveidot labu krājumu, ieskaitot elektroniskos resursus, veidojas digitālā bibliotēka, tās informatīvā un metodiskā bāze ir Eiropas bibliotēku līmenī. Bibliotēkai pieplūst kvalificēti darbinieki, jo ir paceltas bibliotekāru algas. Bibliotēkas jaunās ēkas projekts ir pamats rosībai un attīstības iespējam. Pat, ja neesam šobrīd fiziski spējīgi veikt lielas reformas, tomēr esam gatavi mainīties, ir stratēģiski nospraustas reformas, norit bibliotēkas krājuma izvērtēšana pēc Conspectus metodes. Norit pakalpojumu attīstība, tiks sakārtota attālā rezervēšana, plānota digitālās bibliotēkas integrēšana, meklēšanas iespēju nodrošināšana.

Bibliotēkai ir stratēģisks plāns. Šobrīd stratēģija ir cieši saistīta ar gatavošanos bibliotēkas jaunajai ēkai. Plānā regulāri tiek ieviestas izmaiņas, tās atkarīgas no nepieciešamības attīstīt to vai citu bibliotēkas jomu. Īpašs uzsvars tiek likts uz pakalpojumiem un datu apstrādi, retrokonversiju. Nepieciešams attīstīt jaunus pakalpojuma virzienus, jāpalielina to klāsts, tie jādiferencē. Paredzēts ieviest individualizētu apkalpošanas pieeju, kā arī interaktīvus informācijas pakalpojumus.

Latvijas Nacionālā bibliotēka orientējas uz zināšanu centra modeli. Tā sniegs padziļinātas zināšanas studentiem, skolēniem, visiem, kam vajadzīga informācija papildus mācību procesam. Bibliotēkai ir jākļūst par kultūras centru. Jaunajā ēkā bibliotēka gatavojas 24 stundu darba laikam, ne visas nacionālās bibliotēkas darbojas šādā režīmā. Bibliotēkas niša ir būt par apmācības centru

Pilnīgi viss bibliotēkas krājums nav integrēts, tas drīzāk ir pārāk sadrumstalots. Daļa krājuma ir atspoguļota elektroniskajā katalogā, daļa vēl tikai iecerēta rekatalogizācijai. Bibliotēkas tīmekļa vietnē netiek piedāvātas piekļuves iespējas visam bibliotēkas krājumam, pieejama tikai tā daļa, par kuru ir dati elektroniskā katalogā. Bibliotēkas krājums sastāv no vairākām kolekcijām, piemēram, Letonika, mūzikas literatūra, retās grāmatas un rokrakstu, un citas unikālas kolekcijas. Tās ir izvietotas vairākās bibliotēkas ēkās, arī šis apstāklis šobrīd neveicina integritāti. Bibliotēka ir lielu pārmaiņu priekšā, tās krājumu paredzēts izvietot vienuviet ar piekļuvi attālināti, ar vienotas meklēšanas nodrošināšanu.

Bibliotēkas krājums atbilst nacionālo bibliotēku krājumam – pārstāvēta literatūra sociālās un humanitārās zinātnēs. Nepieciešams attīstīt biznesa informācijas nozari. Literatūra tehnikas un dabaszinātņu nozarēs nav bibliotēkas profils, tā tiek komplektēta vispārīgā līmenī, kā zinātne plašai sabiedrībai. Nacionālās bibliotēkas krājuma pamatdaļa ir literatūra par Latviju un latviešiem, neatkarīgi no izdošanas vietas un valodas.

Izmaiņas notikušas saistībā ar periodiskajiem izdevumiem. Drukātos izdevumos aizstāj elektroniskās pilntekstu datu bāzes. Nekomplektējam tos žurnālus tradicionālajā papīra formā, kuru nosaukumi pārstāvēti datu bāzēs Nekomplektējam elektroniskās grāmatas, jo to izplatība visā pasaulē ir nesakārtota un tās pagaidām nenosedz bibliotēkā pārstāvētās nozares.

Bibliotēka digitalizē atsevišķas krājuma daļas kopš 1999. gada. Tie ir lielākoties individuāli projekti, nevis vienotas digitālās bibliotēkas sastāvdaļa, līdz ar to nav vienota mehānisma digitālo objektu meklēšanai vienlaicīgi vairākās kolekcijās. 2006. gada pirmajā pusē uzsāka Latvijas Nacionālās bibliotēkas „Letonica” veidošanu ar mērķi izstrādāt vienotu digitālo bibliotēku veidošanas programmu. LNB ir trīs prioritāras digitalizējamo objektu grupas: materiāli, kam draud fiziska bojāeja, kultūrvēsturiski nozīmīgi materiāli un visbiežāk pieprasīti materiāli. Bibliotēkā darbojas digitālās bibliotēkas mērķgrupa, tomēr projektā lielākā vai mazākā mērā ir iesaistītas gandrīz visas struktūrvienības. Līdz 2007. gada beigām paredzēts izstrādāt digitālās bibliotēkas platformu. Viens no pēdējiem pilotprojektiem bija Jāzepam Vītolaam veltītā digitālā kolekcija. Bez šī pilotprojekta paredzēts tuvākajā nākotnē realizēt citus, kuru mērķis būs pārbaudīt iespējas veidot digitālās bibliotēkas kopā ar lasītājiem. Digitālās bibliotēkas satura veidošanā varētu piedalīties jebkurš interneta lietotājs, piedāvājot savus attēlus, audio vai video ierakstus. Digitālās bibliotēkas informatīvā un metodiskā bāze šobrīd ir Eiropas bibliotēku līmenī.

Tehnoloģijas izmantojam galvenokārt apstrādē un informācijas pakalpojumu nodrošināšanā. Ir jāiegulda liels darbs tradicionālo katalogu rekatalogizācijā un kartotēku retrokonversijā. Cenšamies attīstīt informācijas tiešsaistes pakalpojumus. Sabiedrība mainās un vēlme iegūt informāciju pieaug.

Darba apjoms ir ļoti pieaudzis. Īpaši saistībā ar jauno DiBi projektu. Digitālā bibliotēka ir kā otra bibliotēka, kura jāveido pilnīgi no jauna. Dokumentu skanēšana ir salīdzinoši vienkāršs process, bet metadatu ievadīšana ir sarežģīta un laikietilpīga. Bibliotēka ir atbildīga par nacionālās bibliogrāfijas veidošanu, datu bāzes veidošanu autoritatīviem ierakstiem; šie procesi prasa lielus darbinieku un laika ieguldījumus.

Uzmanību nākas pievērst vienlīdzīgi abiem procesiem, gan krājuma apstrādei, gan pakalpojumu attīstībai. Saistībā ar pāreju uz jauno māju ļoti daudz darba jāiegulda retrokonversijā un rekatalogizācijā, kā arī jaunu pakalpojumu attīstībā, piemēram, attālā rezervēšana, cirkulācija. Jāuzlabo esošie, piemēram, dokumentu piegāde.

Bibliotēkai ir tīmekļa vietne, tā tiek pārstrādāta, tiks izveidota lietotājiem draudzīgāka saskarne. Jaunajā vietnē paredzēts integrēt interaktīvus pakalpojumus. Iespējams, ka tiks izveidots bibliotēkas portāls.

Šobrīd tīmekļa vietnē ir tikai viens daļēji interaktīvs pakalpojums – „Jautā bibliotēkām”.

Strādājam pie šī pakalpojuma attīstības, jaunajā variantā paredzēts padarīt to interaktīvāku. Jaunajā tīmekļa vietnē būs vairāki interaktīvi pakalpojumi.

Jā, strādājam pie virtuāliem pakalpojumiem. Ir paredzēts izveidot interneta resursu katalogu. Paredzēts arī ieviest cirkulācijas un attālās rezervēšanas pakalpojumu. Digitālā bibliotēka tās pilnvērtīgā izpratnē arī ir pakalpojums; ir paredzēts sakārtot meklēšanas iespējas digitālajā bibliotēkā.

Gatavojam tīmekļa vietņu katalogu, kas tiek veidots rasmojot vietnes, tas ir bibliotēkas uzdevums.

Bibliotēka piedāvā personālo abonementu dažādām lasītāju grupām, tai skaitā bibliotēkas goda lasītājiem. Mūzikas nodaļā darbojas mājas abonements. Plānojam attīstīt individualizētus pakalpojumus, piemēram, individuālās piekļuves iespējas elektroniskajām datu bāzēm.

Elektroniskais katalogs ir sasaistīts ar Retumu nodaļas digitālā projekta ietvaros izveidoto datu bāzi „Portreti”. Atverot katalogā ierakstu, kuram pievienota saite uz datu bāzē ievietoto attēlu, iespējams skatīt attēlu un pievienoto aprakstu. Šobrīd liela uzmanība tiek veltīta priekšmetiskošanai un autoritatīvās datu bāzes pilnveidošanai.

Bibliotēkas pakalpojumi atbilst VVBIS tikai daļēji. Ir virkne pakalpojumu, kuri pieejami plašai sabiedrības daļai, piemēram, elektroniskais katalogs, nacionālās bibliogrāfijas datu bāze, digitālā bibliotēka. Tomēr tā ir maza daļa no bibliotēkas krājuma. Lielākā daļa krājuma pieejama tikai bibliotēkas apmeklētājiem un uz vietas bibliotēkā. Bibliotēkas sadalījums pa vairākām ēkām neveicina vienota universāla pakalpojuma sniegšanas iespējas.

Neraugoties uz to, ka viena daļa lietotāju labi prot darboties ar tehnoloģijām, ir ļoti daudz tādu, kuri ir jāapmāca. Tas pats attiecināms uz bibliotēkas izmantošanu un informācijas meklēšanas prasmēm. Tomēr, salīdzinot ar 90. gadu vidu, informācijpratība ir uzlabojusies.

Vienotā datu bāzē reģistrējam bibliotēkas lietotājus, esam minimalizējuši iespēju apmeklēt bibliotēku bez reģistrācijas.

Esam definējuši mērķgrupas, tās ir ierakstītas bibliotēkas stratēģijā. Mērķauditorija ir plaša un daudzveidīga, tajā ietilpst visu sociālo slāņu, nozaru un vecuma lasītāji. To skaitā arī lietotājs 2.0; strādājam pie pakalpojumu attīstīšanas jaunajā ēkā tieši šai grupai.

No gada sākuma rēķinot 60 % bibliotēkas apmeklētāju to apmeklējuši attālināti. Ir paredzams, ka līdz ar tīmekļa vietnes izveidi un rezervācijas pakalpojuma attīstību, šis rādītājs pieaugs. Jaunajā tīmekļa vietnē paredzēta sadaļa lasītājiem.

Attālos lietotājus uzskaita tīmekļa vietnē ievietotais skaitītājs. Tas ir pievienots arī sadaļai Digitālā bibliotēka. Uzskaiti par elektronisko datu bāzu izmantošanu veic Valsts aģentūra „Kultūras informācijas sistēmas”, izdalot rādītājos tieši LNB statistiku.

Lai izzinātu lasītāju apmierinātību ar bibliotēkas piedāvātiem pakalpojumiem un vidi, esam paredzējuši veikt aptauju. Aptaujas anketas jau top.

Lasītāju informācijpratība tiek veicināta organizējot lasītāju apmācības formas. Šobrīd tās izpaužas vispārīgā ekskursijā pa bibliotēku, apmācības lekciju prezentācijās par bibliotēku un bibliotēkā pieejamiem elektroniskajiem resursiem. Ir izveidota lasītāju apmācības darba grupa, kuras ietvaros top jaunas apmācības formas. Iecerēts piedāvāt bibliotēkas lietotājiem apmācības kursus informācijas meklēšanai bibliotēkā pārstāvētās nozarēs, datu bāzēs, elektroniskajā katalogā un citas apmācības formas.

Bibliotēkas personāls kopumā pārmaiņas uztver pozitīvi. Visi darbinieki ir orientēti uz attīstību.

Ne vienmēr ir viegli uzsākt darbu, kurš veicams ar tehnoloģiju atbalstu, regulāri norit apmācības. Mācam strādāt ar pamata programmām, nodrošinām kursus elektroniskā kataloga bibliogrāfiskā apraksta ievadīšanai.

Darbiniekiem ir iespēja apmeklēt datorapmācības kursus, kurus atbalsta bibliotēka. LNB Mācību centrs regulāri rīko dažādas apmācības formas: lekcijas, seminārus, treniņus. Saturiski tās ir apmācības informācijas meklēšanai internetā, digitālā bibliotēka, elektroniskais katalogs, prasme uzstāties un citas lekcijas.

**Intervijā iegūto datu transkripcija****Latvijas Akadēmiskā bibliotēka**

Latvijas Akadēmiskā bibliotēka bija viena no pirmajām bibliotēkām, kura uzsāka krājuma automatizāciju. Bibliotēka izvēlējās BIS LiberMedia. Šobrīd bibliotēka gatavojas pāriet uz jauno sistēmas versiju Absoteque. BIS tiek uzturēta pateicoties trīspusējam līgumam starp Latvijas Akadēmisko bibliotēku, V/A KIS un LiberMedia.

Krājuma attīstības politikā nav īpaši nodalīts, ka LNB prioritāras ir sociālās un humanitārās zinātnes un Akadēmiskā bibliotēkā zinātniskā literatūra. Tomēr atšķirības abu lielo akadēmisko bibliotēku vidū nosaka Latvijas Akadēmiskās bibliotēkas lomu zinātnes nodrošināšanā ar informāciju. Elektroniskās informācijas jomā bibliotēka abonē datu bāzi ScienceCitation Index Chemical Abstract. Zinātnes jomā bibliotēka nodrošina ar informāciju Ķīmijas un organiskās sintēzes institūta zinātnieku darbu. Bibliotēkas krājuma stāvoklis ir atkarīgs no zinātniskās darbības.

90. gadu sākumā bibliotēka pieņēma lēmumu, ka nevarēs katram zinātniekam nodrošināt informāciju uz vietas bibliotēkā, tādēļ nolēma attīstīt dokumentu piegādes pakalpojumu. Izglītības un Zinātnes ministrija finansē līguma slēgšanu ar dokumentu piegādes centru Subito. Bibliotēka atrodas Izglītības un zinātnes ministrijas pakļautībā. Tā saņem finansējumu gan no ministrijas, gan no Zinātnes padomes.

Bibliotēkai ir pieņemta stratēģija 2005. - 2015. gadam. Tā ir vidējā termiņa stratēģija, kurā teikts, ka bibliotēkas komplektēšanas prioritātes ir literatūra tehnikā un dabaszinātnēs, sociālās un humanitārās zinātnēs, un Letonikā. Bibliotēkā ir plašākais Letonikas literatūras fonds Latvijā. Tā regulāri piedalās Letonikas kongresos. Šogad Letonikas kongresa sekcija Avoti un literatūra noritēs Latvijas Akadēmiskajā bibliotēkā.

Bibliotēkas elektroniskajā katalogā ir apstrādāti 30 % no bibliotēkas kopējā fonda apjoma, kas ir 3,4 milj. Elektronisko datu bāzu ienākšana bibliotēkas krājumā mainīja bibliotēkas politiku tradicionālo žurnālu iegādē. Padomju laikā bibliotēkā bija ap 1000 zinātnisku žurnālu, šobrīd piekļuve žurnālu informācijai balstās uz pilntekstu datu bāzēm.

Informācijas komunikācijas tehnoloģijas izmanto visiem darba procesiem.

Digitalizācijas jomā bibliotēka ir pioniere, jo pirmā digitalizēja Johanna Kristofera Broces kolekciju 90. gadu vidū, tā satur ap 3000 attēlu. Kopš tā brīža ir noritējuši vairāki digitalizācijas projekti.

Bibliotēka paralēli tradicionālajiem pamatpakalpojumiem piedāvā attēlu kopijas CD formātā, elektronisko katalogu un datu bāzes, īpaši atzīmējama Science Citation Index. Bibliotēka nodrošina piekļuvi šai datu bāzei bibliotēkā un iepēju ar paroli zinātniekam izmantot šo resursu mājās.

Bibliotēkas tīmekļa vietne ir novecojusi. Tuvākā nākotnē tiks sagatavota jauna, kurā paredzēts savietot vairāk interaktīvu pakalpojumu, to skatā „Jautā bibliotēkām”. Jaunajā tīmekļa vietnē paredzēts integrēt interneta URL adresu katalogu.

Bibliotēkas lasītāji ir studenti, zinātnieki, dažādu nozaru speciālisti. Bibliotēka gatavo pētījumu, ar kura palīdzību tiks analizēts lasītāju sastāvs.

Bibliotēka reģistrē lasītājus VVBIS vienotā lasītāju datu bāzē, un, skenējot svītrkodu, lasītājs tiek reģistrēts arī bibliotēkas lokālajā lasītāju datu bāzē. Bibliotēkā uzskaitīti 23 000 lasītāju.

Bibliotēka piedāvā zināšanu pakalpojumu. Bibliotēka vēlas, lai vairāk tiktu izmantots dokumentu piegādes pakalpojums.

Saistībā ar uz lietotājiem orientētu vidi, bibliotēka cenšas nodrošināt informācijas pieejamību un palīdzēt atrast vajadzīgo informāciju.

Lasītāju apmācībai bibliotēka organizē ekskursijas bibliotēkā.

Bibliotēkas personāls atbalsta darbu ar jaunajām tehnoloģijām, jauno pieņem ātri..

Bibliotēkas darbinieki apmeklē kursus un lekcijas, piedalās starptautiskos pieredzes apmaiņas pasākumos, piemēram, LiberMedia seminārā Krievijā.

**Intervijā iegūto datu transkripcija****Ventspils bibliotēka**

Kopš 90. gadu sākuma, līdzīgi kā visās bibliotēkās, Ventspils bibliotēka piedzīvo pārmaiņas. Ar moderno tehnoloģiju atbalstu iespējama Ventspils bibliotēkas datu integrācija valsts vienotajā bibliotēku informācijas sistēmā. Kopš 2006. gada augusta Ventspils bibliotēka ir akreditēta kā reģiona galvenā bibliotēka.

Nozīmīgākās pārmaiņas saistītas ar bibliotēkas krājuma automatizāciju, vienoto lasītāju datu bāzes izveidi, elektronisko resursus integrāciju triju Ventspils kultūras un izglītības iestāžu starpā (Ventspils bibliotēka, Ventspils zonālais valsts arhīvs un Ventspils muzejs). Ventspils bibliotēkā ir noritējusi bibliotēku tīkla optimizācija, ēku un telpu rekonstrukcija un modernizācija.

2002. gadā apstiprināta “Ventspils bibliotēkas attīstības koncepcija 2002.-2010. gadam”. Tas ir stratēģisks dokuments, kas paredz bibliotēku tīkla paplašināšanu un attīstību Ventspilī. 2003. gadā Ventspils pilsētas domē apstiprināts Ventspils bibliotēkas attīstības koncepcijas Rīcības un realizācijas plāns, kas konkrētizē koncepcijā izvirzīto mērķu sasniegšanu. Rīcības plānā paredzēti vairāk nekā 100 pasākumi, kas veicami, lai nodrošinātu bibliotēkas attīstību visās tai svarīgās darbības jomās - bibliotēku telpu rekonstrukciju un būvniecību, bibliotēkas automatizāciju un modernizāciju, krājumu veidošanu atbilstoši mūsu novada attīstības interesēm, elektronisko resursu veidošanu, integrāciju Valsts vienotā bibliotēku informācijas sistēmā. Liela daļa koncepcijā paredzēto darbu ir paveikti līdz 2005. gada martam, kas saskanēja ar bibliotēkas pārcelšanos jaunajā ēkā. Gāliņciema bibliotēka strādā jaunās telpās no 2003. gada. 2009. gadā paredzēta Pārventa bibliotēkas būvniecība.

Informācijas komunikācijas tehnoloģijas Ventspils bibliotēkā ļauj veikt tradicionālo un uz mūsdienīgu IT balstītu informācijas pakalpojumu attīstīšanu. Uzsākta Ventspils Galvenās bibliotēkas un tās struktūrvienību krājumu automatizācija. Bibliotēku krājuma rekatalogizācija un katalogizācija ir noritējusi sekojošos posmos: laikā no 2002. gada līdz 2005. gadam automatizēts Ventspils galvenās bibliotēkas krājums; Ventspils bibliotēkas sistēmā ietilpstošo bibliotēku – Gāliņciema bibliotēkas un Bērnu bibliotēkas krājuma automatizēta apstrāde noritēja no 2003. gada līdz 2005. gadam; Augstskolas bibliotēkas krājums ir automatizēts no tās izveidošanas brīža; 2006. gadā uzsākta Pārventas

bibliotēkas, krājuma automatizācija. Ventspils bibliotēkas katalogs satur informācija par Ventspils bibliotēkas struktūrvienību, Ventspils rajona bibliotēku, Ventspils muzeja bibliotēkas, Ventspils 1.ģimnāzijas un Latvijas Medicīnas bibliotēkas Ventspils nodaļas krājumā esošajām grāmatām un citiem materiāliem. 2003.gadā tika īstenots Valsts vienotās bibliotēku informācijas sistēmas (VVBIS) izmēģinājumuprojekts "Ziemeļkurzemes bibliotēku elektroniskie resursi", kura rezultātā tika izveidots pirmais reģionālais virtuālais kopkatalogs. Kopkatalogā iekļauti dati par sekojošu bibliotēku krājumiem: Talsu bērnu bibliotēka; Talsu Galvenā bibliotēka; Ugāles bibliotēka; v/a "Latvijas Medicīnas bibliotēka"; Ventspils nodaļa; Ventspils bibliotēka; Kuldīgas bibliotēka; Liepājas Pedagoģijas akadēmijas bibliotēka; Saldus bibliotēka.

2003. gadā sadarbībā ar Ventspils muzeju īstenots Kultūrkapitāla fonda finansētās mērķprogrammas "Bibliotēku, arhīvu un muzeju sadarbības projektu digitālā vidē atbalsts" projekts „Ventspils hronika: muzeja un bibliotēkas datu kopums par Ventspils pilsētas notikumiem, kas veido pilsētas vēsturi un atspoguļo pilsētas attīstību”.

Ventspils bibliotēka turpina elektroniskā kataloga uzlabošanu saistībā ar aspektiem, kas nodrošinās informācijas meklēšanas kvalitāti. Tiks palielināti informācijas meklēšanas pieejas punkti elektroniskā kataloga ietvaros.

Ventspils bibliotēkas krājums ir universāls, arvien vairāk tas papildinās ar literatūru, kas nodrošina izglītības vajadzības. Izmantojot Conspectus metodi, regulāri norit krājuma kvalitātes uzlabošana. Bibliotēka arvien vairāk komplektē zinātniska rakstura monogrāfiskus izdevumu mācību un tālāk izglītības atbalstam, kas ļauj uzskatīt bibliotēkas krājumu par zinātnisku. Šobrīd saistībā ar bibliotēkas kā reģiona galvenās bibliotēkas statusu un 2008. gadā paredzētā rajona kopkataloga izveidi, norit krājuma pārbaude visās reģiona bibliotēkās. Darbs tiek veikts, lai bibliotēku fondu stāvoklis saskanētu ar automatizētā katalogā ievadīto informāciju.

Krājumā ir sekojoši elektroniski resursi: Novadpētniecības datu bāze - informācija par novada vēsturi, kultūru, attīstību, novadniekiem (ar tiešsaitēm uz pilniem tekstiem, anotācijām); CD-ROM datu bāzes - vairāk kā 120 CD-ROM datu bāzes; tiešsaistes datu bāzes - Lursoft laikrakstu bibliotēkai, Normatīvo aktu informācijas sistēmai (NAIS), informācijas sistēmai "Letonika", elektronisko publikāciju datu bāzēm EBSCO, ProQuest, Rubricon. Elektronisko resursu klāsts izvēlēts atbilstoši pilsētas un rajona iedzīvotāju informacionālām vajadzībām.

Ventspils bibliotēka vērtējama kā klientorientēta bibliotēka, kurā harmoniski attīstās tradicionālie un elektroniskie pakalpojumi. Bibliotēkas krājums un pakalpojumi raksturojami kā integrēti. Piemērs integrācijai ir Ventspils bibliotēkas, Ventspils muzeja un

Ventspils valsts zonālā arhīva sadarbības projekts digitālā vidē „Ventspils hronika: muzeja un bibliotēkas datu kopums par Ventspils pilsētas notikumiem, kas veido pilsētas vēsturi un atspoguļo pilsētas attīstību”. Projekta ilgspēja ir nodrošināta ar vienotas arhitektūras izstrādi, kas ir rīks informācijas resursu apstrādei un integrācijai Ventspils bibliotēkas katalogā IIS ALISE. Rezultātā ir nodrošināts vienots pieejas punkts triju institūciju elektroniskajiem resursiem, kā arī iespēja turpināt esošos un attīstīt jaunus projektus (Ventiņ raksti, Ventspils Hronika, Ventspils osta).

Modernās tehnoloģijas bibliotēkā izmanto visiem ar bibliotēkas krājuma pieejas un pakalpojumu nodrošināšanu saistītiem procesiem.

Darba apjoms, izmantojot informācijas komunikācijas tehnoloģijas ir pieaudzis. Kvalitatīvi informācijas pakalpojumi veicina bibliotēkas apmeklējuma pieaugumu, līdz ar to palielinās darba apjoms lasītāju apkalpošanā. Ventspils bibliotēka ir ieviesusi interneta izmantošanas pārvaldības programmu, interneta izmantošana ir bezmaksas pakalpojums. Šis pakalpojums nosaka nepieciešamību sekmēt un veicināt lietotāju informācijpratību informācijas meklēšanā ar internetā pieejamiem līdzekļiem. Saistībā ar krājuma apstrādi pieaugs darba apjoms pārejā uz jauno IIS ALISE versiju 4.0. Pēc jaunās versijas ieviešanas tiks izveidots izdevumu attālnā rezervēšanas pakalpojums.

Ventspils bibliotēkas tīmekļa vietne izveidota 2003. gadā. Tajā regulāri tiek aktualizēta jaunākā informācija (1 x nedēļā un biežāk pēc nepieciešamības). Tīmekļa vietnē ir integrēts skaitītājs. Unikālo apmeklētāju skaits 2006. gadā iepretim 2005. gadam ir palielinājies 2,3 reizes (160 000 apmeklētāju). Pēc Ventspils Galvenās bibliotēkas jaunās ēkas atvēršanas ir pieaudzis Ventspils bibliotēkas kataloga un Kurzemes virtuālā kopakataloga lietojums.

Tīmekļa vietnē ir iespēja sūtīt e-pastu ar ierosinājumiem. Paredzēta jaunas tīmekļa vietnes izveide, kurā būs vairāk interaktīvi pakalpojumi. Tīmekļa vietnes izmantojums atkarīgs no tajā iekļauto pakalpojumu ilglaicības.

Ventspils bibliotēkas sniegtie pakalpojumu daudzfunkcionalitāte ļauj definēt Ventspils bibliotēkas pakalpojumu atbilstību universālā informācijas pakalpojuma statusam. Pakalpojumu līmenis ir sasniedzis augstāku fāzi – to var dēvēt par zināšanu pakalpojumu.

Ventspils bibliotēkas lietotājs ir universāls, pārstāvētas plaša spektra iedzīvotāju grupas sākot jau no bērni vecuma. Pēdējos gados vērojama tendence, ka lietotājs bibliotēku apmeklē izglītības vajadzību nodrošināšanai.

Ventspils bibliotēka regulāri veic lasītāju aptauju, lai izpētītu lasītāju sastāvu, apmierinātību ārpakalpojumu kvalitāti. Aptaujas datu analīzes rezultāti ļauj bibliotēkai

izvērtēt tālākos attīstības pasākumus. Ieviešot jaunus pakalpojumus vienmēr jāreķinās, ka daļā lasītāju tie izraisīs skepsi. Tomēr kopējā tendence ir ātri uztvert pakalpojumu priekšrocības. Bibliotēkas apmeklētāji ir draudzīgi un ātri pieņem izmaiņas, īpaši, ja tās atvieglo informācijas izguvi un lietošanu. Lasītāji regulāri tiek informēti par jaunumiem bibliotēkas tīmekļa vietnē. Bibliotēkas publicitāte regulāri tiek nodrošināta laikrakstā „Ventas Balss”, Latvijas radio, Kurzemes radio, Ventspils TV Ziņu aģentūrās LETA un BNS, kā arī Ventspils portālā.

Ventspils bibliotēkā ir izveidota reģionālā vienotā lasītāju datu bāze. Datu bāzes veidošana norit automatizēti. Lasītāju dati tiek nodoti Valsts vienotajam datu reģistram.

Lasītāju informācijpratības veicināšana norit ikdienu veicot konsultācijas un vadot organizētas apmācības bibliotēkā. Šogad pilotprojekta līmenī tika uzsākti informācijpratības kursi Ventspils augstskolā. Kursu saturā ietilpa apmācība par bibliotēkas resursiem, pakalpojumiem, informācijas meklēšanu pilntekstu datu bāzēs. Ventspils bibliotēka paredzējusi veikt darbības, lai apmācības programmai augstskolā būtu regulārs raksturs.

Bibliotēkas darbinieki kopumā uztver pozitīvi nemitīgās pārmaiņas bibliotēkas darbā saistībā ar modernajām tehnoloģijām. Strīdus jautājumi vienmēr tiek atrisināti pie kopīga sarunu galda. Stereotipi par atsevišķu procesu norisi ir par iemeslu dažādām izjūtām darbinieku vidū. Kopīgu mērķu sasniegšanas vārdā domstarpības vienmēr tiek atrisinātas pozitīvā virzienā.

Darbinieku apmācība norit divos līmeņos: tiek piesaistīti lektori kursu vadīšanai un bibliotēkas darbinieki veic pārējo darbinieku apmācību, piemēram, informācijas meklēšanā datu bāzēs un ar internetā pieejamiem līdzekļiem. Šī brīža aktualitāte ir apmācības darbam ar IIS ALISE versiju 4.0 visos bibliotēkas darba procesos.

**Intervijā iegūto datu transkripcija****Rīgas Centrālā bibliotēka**

Pārmaiņas valsts dzīvē nosaka pārmaiņas arī bibliotēkā. Rīgas Centrālajā bibliotēkā noritēja statusa maiņa; no padomju masu bibliotēku sistēmas izveidojās Rīgas Centrālā bibliotēku sistēma, kas ir valsts publisko bibliotēku sastāvdaļa. Bibliotēka šodien ir demokrātiskas sabiedrības daļa, publiskās bibliotēkas ir vieta, kur ikviens cilvēks bez ierobežojumiem var saņemt informāciju. Rīgas Centrālās bibliotēkas pienākums ir nodrošināt iedzīvotājus ar jebkuru grāmatu, kas ir iznākusi valstī.

Gadu gaitā bibliotēka ir turpinājusi metodisko darbu un uzskata to par būtisku bibliotēkas darba sastāvdaļu. Konsultatīvais darbs ir atzīts visā pasaulē, tā veikšanai ir izveidotas dažādas institūcijas. Šī darba augļi parasti ir redzami ilgtermiņā.

1996. gadā tika uzsākta automatizācija publisko bibliotēku sistēmā. Atskatoties uz paveikto, var secināt, ka automatizācijas process ir noritējis ātrāk nekā varēja cerēt.

Rīgas Centrālā bibliotēka realizē brīvpieejas fonda koncepciju. Tādejādi uzkrāšanas funkcija nostājas otrā plānā, brīvpieēja krājumam ir prioritāte. Komplektējot fondu bibliotēka ņem vērā lasītāju informacionālās vajadzības. Bibliotēka realizē principu mazākpieprasītus izdevumus glabāt repositārijā, lai tie nenoslogotu brīvpieejas krājumu.

Bibliotēka ir atgriezusies starptautiskā aprītē. Bibliotēkai ir noslēgts sadarbības līgums ar sekojošām bibliotēkām: Viļņas Centrālo bibliotēku (Lietuva); Prāgas Pilsētas bibliotēku (Čehija); Čehijas Nacionālo bibliotēku; Overijseles provinces bibliotēku dienestu (Nīderlande); Helsinku Pilsētas bibliotēku (Somija).

Rīgas Centrālajai bibliotēkai ir stratēģiskais plāns, Telpu attīstības plāns, Tīkla attīstības koncepcija, Personāla attīstības koncepcija, Bibliotēkas darbinieku tālākizglītības plāns.

Modernās tehnoloģijas bibliotēka izmanto krājuma apstrādei, elektroniskā kataloga veidošanai, lasītāju apkalpošanai elektroniskā vidē. Bibliotēka nospraudusi mērķi attīstīt gan tradicionālos, gan elektroniskos pakalpojumus un integrēt krājumā elektroniskus un tradicionālus resursus. Varam digitalizēt krājumus, bet nezinām, kas notiks ar digitalizētām kopijām pēc pieciem gadiem. Grāmatas būs vienmēr aktuālas. Ir svarīgi nepazaudēt labi attīstītu tradicionālas apkalpošanas praksi. Bibliotēka centīsies darīt visu, lai grāmatu fonda uzglabāšanai būtu piemērots mikroklimats.

Vissvarīgākais pakalpojums, kuru bibliotēka var sniegt, ir lasītprasmes attīstīšana. Mūsdienu elektroniskās komunikācijas laikmetā šī prasme zūd. Visā pasaulē tiek kultivēti grāmatu lasīšanas pasākumi, arī Latvijā tiem jātop par būtisku bibliotēkas pakalpojumu. Kā vērtība bibliotēkas krājumos uztverami ieteicošie bibliogrāfiskie rādītāji. Pasaulē vērojama prakse izdot šādus rādītājus dažādās nozarēs, to vērtība izpaužas lasītāju informētībā par nozīmīgāko attiecīgas nozares literatūru.

Rīgas Centrālās bibliotēkas krājums ir universāls, daiļliteratūra ir krājuma dominante. Tiek attīstīts arī krājums citās nozarēs. 90. gadu beigās bibliotēka guva ievērojamus finansu līdzekļus krājuma satura papildināšanai, bibliotēka kļūst bagātāka ar jaunāko literatūru.

Pamatā bibliotēka atbilst publiskas bibliotēkas statusam. Lasītāju interešu izpēte bija noteicošā krājuma satura veidošanā. Bibliotēkas krājumā ir arī dārgi un vērtīgi izdevumi, lai nodrošinātu piekļuvi dažādām lasītāju grupām. Domājot par lietotāju iespējām, bibliotēka abonē arī salīdzinoši dārgu tiešsaistes enciklopēdiju Enkarta. Bibliotēkas elektronisko resursu klāstā ir Latvijā un ārzemēs veidotas tiešsaistes datu bāzes, bibliotēkā veidotās novadpētniecības datu bāzes. Novadpētniecības datu bāzes papildina lasītāju iespējas gūt informāciju par kultūras objektiem. Datu bāze „Rīga latviešu daiļliteratūrā” izdota arī drukātā formā, jo ir ļoti pieprasīts informācijas avots.

Bibliotēkas krājumu var uzskatīt par daļēji integrētu. Galvenokārt bibliotēkas darbinieki cenšas apmierināt lasītāju pamatvajadzības, un elektroniskie resursi ieņem nozīmīgu vietu pakalpojumu sniegšanā.

Modernās tehnoloģijas izmanto visiem darba procesiem, tai skaitā krājuma elektroniskā kataloga veidošanai, automatizētai izsniegšanai centrālajā bibliotēkas ēkā un trijās filiālēs. Elektroniskais katalogs darbojas no 1997. gada. Tehnoloģijas izmanto arī apmācības procesā prezentāciju veidā. Bibliotēka plāno digitalizēt laikrakstu „Rīgas Balss”.

Bibliotēka attīsta arī elektroniskus pakalpojumus.

Bibliotēkai ir jauna tīmekļa vietne, tā ir uzlabota trīs reizes. Tajā nav speciāli gatavoti interaktīvi pakalpojumi, toties ir atrodamas bibliotēkas vadošo un nozaru darbinieku e-pasta adreses, lasītājiem ir iespēja sūtīt savus komentārus un ierosinājumus. Lasītāji ir sūtījuši vēstules arī bibliotēkas direktorei Dzidrai Šmitai. Tīmekļa vietnē integrēts interneta resursu URL adrešu katalogs, arī bērnu lapā. Turpmāk paredzēts attīstīt interaktīvus pakalpojumus tīmekļa vietnē, īpaši bērnu sadaļā.

Bibliotēka piedāvā pakalpojumus ierobežotām lasītāju grupām. Izvietots grāmatu izsniegšanas punkts Bērnu slimnīcā, bibliotēkas brīvpieejas fondā grāmatas ar atbalstu lasīšanai cilvēkiem ar speciālām vajadzībām izvietotas tā sauktajos „ābolu plauktos”. Tas nozīmē, ka atbilstošā grāmata marķēta ar zaļu ābolu.

Bibliotēka veic pasākumus elektroniskā kataloga uzlabošanā, tiek pievienotas saites no novadpētniecības datu bāzēm uz elektronisko katalogu, atverot ierakstus iespējams redzēt grāmatu vāku attēlus un anotācijas.

Rīgas Centrālās bibliotēkas pakalpojums daļēji atbilst universālajam informācijas pakalpojumam.

Rīgas Centrālā bibliotēka veido lasītāju reģistrācijas datu bāzi. Bibliotēkā norit regulāras aptaujas pa lasītāju grupām. Lietotāji ir kļuvuši gan zinošāki, gan prasīgāki. Uzlabojumi bibliotēku telpu ziņā, fonda kvalitātes un pakalpojumu pieaugums veicina lasītāju prasību pieaugumu.

Rīgas Centrālā bibliotēka veic pasākumus lasītāju informācijpratības attīstīšanā. Bibliotēkā norit kursi „piecdesmit +”, tie ir datorapmācības un interneta izmantošanas pamatprasmju kursi cilvēkiem, kuri ir vecāki par 50 gadiem ar mērķi iesaistīt šī gadagājuma cilvēkus datoru izmantošanā. Bibliotēkā norit bibliotekārās stundas. Šis pakalpojums notiek saistībā ar skolu aktivitātēm iepazīstināt skolniekus ar bibliotēku.

Bibliotēkas personāls uztver notikušās pārmaiņas pozitīvi. Bibliotēkas akreditācijas procesā notika sarunas ar visiem bibliotēkas darbiniekiem. Pārmaiņas darbinieki uztver dažādi, citi tās uzskata par neizbēgamām, citi savukārt ir apmierināti ar notiekošo. Bibliotēka praktizē darbinieku rotēšanu no bibliotēkas, kurā vēl nav automatizētā izsniegšana, uz bibliotēku, kurā pakalpojums jau ieviests.

Rīgas Centrālajai bibliotēkai ir savs mācību centrs ar divām datorklasēm. Apmācības programma tiek sastādīta pēc darbinieku aptaujas rezultātiem un vadoties no metodiķu ieteikumiem. Patlaban bibliotēkas darbinieku vidū aktuāli ir IIS ALISE lietošanas apmācības kursi. Darbinieki apmeklē arī LNB Mācību centra rīkotos kursus, piedalās starptautiskos pieredzes apmaiņas braucienos uz bibliotēkām ārvalstīs.

**Intervijā iegūto datu transkripcija****Valmieras bibliotēka**

Valmieras bibliotēkā notikušas ievērojamas izmaiņas. 1998. gadā uzsākta Valmieras Centrālās bibliotēkas un Vidzemes augstskolas bibliotēkas integrācija, rezultāts ir Valmieras integrētā bibliotēka. Valmieras bibliotēkas ēkas rekonstrukcija aizsākās 2005. gadā. Šobrīd notiek bibliotēkas jaunās ēkas celtniecība, to plānots pabeigt 2007. gada rudenī. Bibliotēkas Mācību un uzziņu lasītava atrodas bibliotēkas ēkas rekonstruētajā daļā, tur atrodas Valmieras publiskās bibliotēkas un Vidzemes augstskolas akadēmiskās bibliotēkas apvienotais brīvpieejas krājums. Integrācijas rezultātā ieguvēji ir lasītāji, ikvienam bibliotēkas apmeklētājam ir pieejams daudzveidīgs, profesionāli nokomplektēts fonds.

Bibliotēkai ir izstrādāta stratēģija, kas iedalīta trīs posmos. Pirmais posms bija Valmieras Informācijas centra izveide un tika uzsākts Valmieras Centrālās bibliotēkas, Vidzemes augstskolas bibliotēkas un Valmieras Informācijas centra integrācijas process (1998. gads). Otrais posms saistās ar divu finansiāli neatkarīgu bibliotēku darbu integrētā vidē (2000. gads). Šobrīd ir uzsācies trešais posms. Jaunie darba uzdevumi šajā posmā saistās ar Valmieras bibliotēkas akreditāciju, jaunās ēkas celtniecību un sekojošu bibliotēkas pārcelšanu uz jauno ēku. Katru gadu tiek izstrādāts bibliotēkas rīcības plāns.

Bibliotēkas krājumā, saistībā ar elektronisko resursu ienākšanu, ir notikušas izmaiņas. Tās krājums papildinājies ar elektroniskām datu bāzēm, grāmatām, kuru pielikumā pievienotas to elektroniskās versijas. Elektroniskās datu bāzes ir sekojošas: SAGE; EBSCO; Eiropa.lv; LETA; Nozare.lv; NAIS; Letonika; laikrakstu Latvijas Vēstnesis un The Baltic Times elektroniskās versijas. Vidzemes augstskolas bibliotēkas integrācija paver plašākas iespējas elektronisko resursu iegādē. Bibliotēka piedāvā lietotājiem Valmieras rajona un Vidzemes augstskolas bibliotēku kopkatalogu, tīmekļa vietnē integrētu Augstskolu un speciālo bibliotēku kopkatalogu un novadpētniecības datu bāzes. Šobrīd gandrīz viss Valmieras bibliotēkas krājums ir pieejams elektroniskā formā.

Valmieras bibliotēkas krājums un pakalpojumi uzskatāmi kā integrēti. Visiem Valmieras pilsētas un rajona iedzīvotājiem, Vidzemes augstskolas studentiem un mācību spēkiem ir iespēja izmantot bibliotēkas tradicionālos un elektroniskos resursus, un pakalpojumus. Integrējot Vidzemes augstskolas bibliotēku, Valmieras bibliotēka ir ieguvusi

iespēju komplektēt krājumā literatūru mācību un tālākizglītības atbalstam, līdz ar to paaugstinājusies bibliotēkas krājuma kvalitāte.

Kopš bibliotēkā ir ienākušas informācijas komunikācijas tehnoloģijas, strādāt ir kļuvis vienkāršāk un ātrāk. Veicot bibliotēku integrāciju, nācās apvienot to elektroniskos katalogus. Valmieras bibliotēkā vienlīdz liela uzmanība jāvelta pakalpojumu attīstībai un krājuma apstrādei. Lai attīstītu pakalpojumus ir jāapstrādā bibliotēkas krājums. Kā papildus darbs ir integrēto katalogu un Valmieras rajona bibliotēku katalogizētās daļas rediģēšana. Darba apjoms pieaudzis arī saistībā ar interneta pieejas punktu pieaugumu, nākas vairāk uzmanības veltīt lasītāju apmācībai informācijas meklēšanā. Tehnoloģijas atvieglo Valmieras bibliotēkas darbinieku komunikāciju un tās izmaksas, jo darbinieki izmanto interneta telefonizācijas Skype piedāvātās priekšrocības.

Valmieras bibliotēkā neveic krājuma digitalizāciju, jo uzskata, ka tas nav rajona bibliotēkas pienākums. Turklāt, lai nodrošinātu augstvērtīgu digitalizēto materiālu kvalitāti, būtu jāiepērk dārgas tehnoloģijas. Bibliotēkas pienākums ir ievietot tīmekļa vietnē informāciju par daudzveidīgām informācijas atrašanas iespējām un ar dokumentu piegādes pakalpojuma palīdzību piegādāt nepieciešamos pilntekstus.

Bibliotēka blakus tradicionāliem uzziņu apkalpošanas pakalpojumiem piedāvā izdevumu automatizēto izsniegšanu/saņemšanu, attālo rezervēšanu. Bibliotēkas darbinieki veic padziļinātu uzziņu izpildi, dokumentu piegādes pakalpojumu, atbild lasītāju jautājumiem, kas sūtīti virtuālā pakalpojuma „Uzdod jautājumu bibliotēkām” ietvaros.

Bibliotēkas tīmekļa vietnē iespējams piekļūt Valmieras rajona un Vidzemes augstskolas bibliotēku kopkatalogam, Augstskolu un speciālo bibliotēku kopkatalogam un novadpētniecības datu bāzēm, izdevumu automatizētās izsniegšanas pasūtīšanas pakalpojumam, Valmieras rajonā abonēto laikrakstu un žurnālu sarakstam ar norādēm par eksemplāra atrašanās vietu, interaktīvam pakalpojumam „Uzdod jautājumu bibliotēkām”, Eiropas Komisijas informācijas punkta Europe Direct pakalpojumiem. Bibliotēkas tīmekļa vietnē tiek ievietota informācija par kultūras notikumiem Valmierā un Valmieras rajonā. Tīmekļa vietnē integrētais skaitītājs sniedz iespēju uzskaitīt vietnes apmeklējumu. Tīmekļa vietnē ievietots noderīgo URL adrešu saraksts.

Bibliotēka cenšas neierobežot lietotājus informācijas nodrošināšanā. Pie ierobežotu pakalpojumu sniegšanas var minēt Vidzemes augstskolas pasniedzēju iespēju piekļūt EBSCO datu bāzei viņu dzīves vietās.

Bibliotēkas darbinieki rūpējas par elektroniskā kataloga kvalitāti to regulāri rediģējot. Kataloga rekatalogizētā daļā nav pilnvērtīgi aizpildīti meklēšanai pakļautie MARC apraksta lauki, līdz ar to ir jāveic to aizpildīšana. Valmieras bibliotēkas aprūpē ir

visa rajona bibliotēku elektronisko katalogu daļas. Vairākas bibliotēkas ir uzsākušas krājuma svītrkodēšanu. Valmieras bibliotēka kā maksas pakalpojumu rajona bibliotēkām sniedz krājuma inventarizāciju uz vietas attiecīgajā bibliotēkā.

Valmieras bibliotēkas pakalpojums atbilst universālajam informācijas pakalpojumam.

Valmieras bibliotēkas lietotāji ir Valmieras un rajona iedzīvotāji, skolnieki, studenti, Vidzemes augstskolas mācību spēki. Bibliotēkas lietotājs ir kļuvis prasīgāks un arī zinošāks datortehnoloģiju izmantošanas jomā. Valmieras bibliotēkas lietotāji ir bērni un bieži gadās, ka vecāki atstāj bērnus bibliotēkā uzraudzībā uz visu dienu. Viņi labprāt izmanto bibliotēkas attālinātos pakalpojumus. Bieži bibliotēkā uz vietas lasītāji paļaujas uz darbinieku palīdzību informācijas meklēšanā. Vidzemes augstskolas studenti un pasniedzēji ir aktīvi elektronisko resursu izmantotāji augstskolas telpās un kopmītnēs. Novērojumi liecina, ka lietotāji nav ieinteresēti meklēt informāciju padziļināti, tā vietā viņi prasa palīdzību no bibliotēkas darbiniekiem. Bērnu bibliotēkā informācijas vajadzību nodrošināšanai tiek abonēta datu bāze Letonika, tomēr bērni labprātāk izvēlas lietot datorus izklaides nolūkā. Vidzemes augstskolā mācās vairāki studenti no ārvalstīm. Viņi vairākkārt ir izteikuši vēlmi meklēt informāciju grāmatās, nevis elektroniskās datu bāzēs.

Bibliotēkas lietotāji, zinot, ka bibliotēkā ir Europe Direct informācijas punkts, mēdz uzdot visai sarežģītus jautājumus par Eiropas Savienību. Bibliotēkas darbinieki veic arī padziļinātu uzziņu darbu bez maksas, tomēr nākotnē plāno izstrādāt nolikumu uzziņu darba izpildei.

Lietotāju informācijpratība norit bibliotēkā uz vietas, organizētas apmācības veidā, tiek sniegtas individuālas apmācības pēc pieprasījuma. Vidzemes augstskolā 1. kursa studentiem un 1. kursa maģistrantūras studentiem tiek pasniegti kursi bibliotēkas izmantošanā un informācijas meklēšanā elektroniskajās datu bāzēs un internetā.

Vidzemes augstskolā ir nodibināts mūžizglītības centrs, kurā norit datorapmācības kursi. Plānots apmācībā iesaistīt arī skolniekus no Valmieras un Valmieras rajona skolām.

Bibliotēkas darbinieki izmaiņas vērtē pozitīvi. Darbiniekiem ir iespējas regulāri apmeklēt dažādus kursus un seminārus. Apmācības notiek Vidzemes augstskolas mūžizglītības centrā, LNB Mācību centrā. Bibliotekāriem ir iespēja apmeklēt citas Latvijas un ārvalstu bibliotēkas pieredzes apmaiņas nolūkos, ir notikuši arī kursi ar Eiropas Savienības finansiālu atbalstu.

**Intervijā iegūto datu transkripcija****Latvijas Republikas Saeimas bibliotēka**

Bibliotēku vide nenoliedzami ir radikāli mainījusies. Bibliotēku vidū ir sajūtama vienotība un kopīga pārraudzība visās jomās. Norit izdevumu apstrāde pēc vienotiem standartiem, elektronisko resursu iegāde notiek centralizēti, ir kopīgi apmācību projekti. Tajā pašā laikā bibliotēkām ir iespēja attīstīties atbilstoši lokālām vajadzībām.

Bibliotēkas lietotājs ir kļuvis zinošāks un prasīgāks. Informācijas telpa ir palielinājusies. Šis apstāklis rada bažas par tradicionālās bibliotēkas lomas saglabāšanos. Bažas ir arī par lietotāju, kurš nav ieradis ātri apgūt elektroniskās informācijas meklēšanas iespējas un datoru lietojumu. Vai viņš nejutās norobežots no virtuālā vidē drošā lietotāja ?

LR Saeimas bibliotēkas lietotājs ir izglītotāks. Lietotājs ir pieradis, ka varēs saņemt informāciju ātri. Informācijas meklēšanas dziļums ir samazinājies. Bibliotēkas darbinieki saistībā ar šo aspektu dažkārt ir noraizējušies par elektronisko resursu iegādes un pakalpojumu izstrādes nozīmi. Tomēr intelektuālā darba lietderības koeficientu izmērīt nav vienkārši. Bibliotēka nedrīkst pieņemt straujus lēmumus attiecībā uz resursu iegādi, jo to lietderīgums atspoguļojas ilgtermiņā. Ja kādu no elektroniskajām datu bāzēm izmanto neliels skaits lietotāju, tas nebūt nenozīmē, ka tās abonēšana jābeidz.

Bibliotēkas stratēģija ir izteikta tās virsuzdevumā – nodrošināt LR Saeimas deputātus un darbiniekus ar informāciju viņu darba procesam.

Informācijas komunikācijas ir ļoti mainījušas darba procesu. Bibliotēkas krājums ir pilnībā ievadīts elektroniskā katalogā lietojot IIS ALISE. Bibliotēkas krājumā ir abonētās elektroniskās datu bāzes, bibliotēkas gatavotie preses apskati. Informācijas elektroniskais formāts ļauj atbrīvoties no izdevumu drukātā formāta. Bibliotēka vairs neglabā periodiskos izdevumus, kuriem ir elektroniskais analogs. Iespējams veidot dažādas datu bāzes, piemēram, Latvijas politiķu personāliju datu bāzi ar pievienotām skenētām pilntekstu kopijām. LR Saeimas bibliotēka, veidojot analītiskas datu bāzes, paļaujas uz LNB sastādīto Nacionālās bibliogrāfijas analītikas datu bāzi un ievada savā datu bāzē tikai tos ierakstus, kuri nav pārstāvēti LNB veidotajā datu bāzē. Tuvākajā nākotnē ir iecerēts iegādāties e-žurnālus un kompānijas EBSCO šķērsmeklēšanas pakalpojumu A-to-Z.

Informācijas tehnoloģijas tiek izmantotas elektroniskā kataloga sastādīšanai, datu bāzu veidošanai, lasītāju reģistrācijai.

Bibliotēka nedigitalizē savus krājumus.

Saeimas bibliotēka piedāvā sekojošus pakalpojumus: elektronisko katalogu, grāmatu automatizāto izsniegšanu (ar IIS ALISE 4.0 versiju tiks ieviests rezervēšanas pakalpojums), integrētu informācijas meklēšanu bibliotēkas tīmekļa vietnē, uzzīņu pakalpojumus, dokumentu elektronisko piegādi.

LR Saeimas bibliotēkas tīmekļa vietne pieejama intranetā - Saeimas iekštīklā. Bibliotēka neapkalpo ārējos lietotājus, autortiesības neļauj datu bāzes piedāvāt internetā. Tīmekļa vietnē ir integrēti gan abonētie, gan bibliotēkas gatavotie elektroniskie resursi. Iekšējiem lietotājiem draudzīgā veidā ir piedāvāta piekļuve pilnīgi visiem bibliotēkas resursiem. Resursiem, kuru pilnteksti nav elektroniski atrodami, bibliotēkas tīmekļa vietnē piedāvā bibliogrāfiska rakstura informāciju ar norādi kā tos atrast. Tīmekļa vietnē ir integrēts palīgs, kas palīdz orientēties tās attālinātā lietošanā.

Bibliotēkas lietotāji izmanto tīmekļa vietni, apmeklējuma rādītājs pieaug. Pētot apmeklējumu pa dienām, noskaidrojās, ka vidēji dienā to apmeklē 50 attālināti lietotāji.

Bibliotēka ievietoja tīmekļa vietnē e-pastu ierosinājumiem un komentāriem, tomēr e-saziņa neuzsākās, lietotāji dod priekšroku saziņai pa telefonu vai bibliotēkā uz vietas.

Lietotāju apmierinātība ar bibliotēkas sniegtajiem pakalpojumiem tika noteikta LR Saeimā veiktās kvalitātes vadības sistēmas ietvaros. Tā kā bibliotēkas klientu skaits ir ierobežots, tad viņu informacionālās vajadzības ir viegli pārredzēt.

Bibliotēkas tīmekļa vietnē pieejams interneta resursu strukturēts meklēšanas rīks, kas piedāvā informācijas padziļinātu tematisku meklēšanu, piemēram, ārvalstu likumdošana, Eiropas Savienība, Parlamenti un citi tematiski priekšmeti.

Bibliotēka veic uzlabojumus elektroniskajā katalogā. Kataloga ierakstiem tiek pievienoti priekšmeti. Jaunajā IIS ALISE versijā tiks pievienotas saites uz elektroniskiem resursiem internetā, un kā jauninājumu darbinieki iecerējuši katalogizēt grāmatu atsevišķas nodaļas jaunus ierakstos, ļaujot meklēt specifiski konkrētu izdevuma nodaļu.

LR Saeimas deputātu un darbinieku apmācība norit nedaudz atšķirīgāk kā citu bibliotēku lasītāju apmācība. Ievērojot lietotāju specifiku šis process tiek veikts pārdomāti. Ir bijuši mēģinājumi uzrunāt darbiniekus Saeimas frakcijās un Saeimas Kancelejā, tomēr no darbinieku puses nebija vajadzīgās atsaučības. Bibliotēkas darbinieki pārstāv viedokli, ka par apmācību ir uzskatāma jebkura saskarsme ar klientu.

Bibliotēkas darbinieki pārmaiņas un iespējas, ko sniedz informācijas komunikācijas tehnoloģijas, uztver pozitīvi. Viņi regulāri piedalās apmācībasursos, gūst pieredzi apmeklējot ārvalstu parlamentu bibliotēkas, seminārus, konferences.

**Intervijā iegūto datu transkripcija****Latvijas Bankas bibliotēka**

Hibrīdbibliotēka ir transformētas tradicionālās bibliotēkas apvienojums ar virtuālo un digitālo bibliotēku. Visās Latvijas bibliotēkās, vairāk vai mazāk, ir elektroniski resursi.

Hibrīdbibliotēkās ienāk elektroniskie informācijas resursi un tiek sagatavoti virtuāli pakalpojumi.

Bibliotēkas vide Latvijā kopš 90. gadu sākuma ir ļoti izmainījusies. Bibliotēkas ir izmanījušas krājuma saturu, tajā ir ienākuši elektroniskie resursi.

Latvijas Bankas bibliotēkā ir notikušas izmaiņas. Ir mainījušies bibliotēkas krājumi, ir tradicionālie krājumi. Bibliotēkā ir arī CD-ROM, bet šobrīd to laiks ir pagājis. Bankas bibliotēka ir atkarīga no Latvijas Bankas specifiskām tehnoloģiskām prasībām, līdz ar to CD-ROM nestrādā pietiekami labi. Centrālo banku gada pārskati tiek sūtīti CD-ROM, bet bankas darbinieki tos nelieto. Bez tam CD formātā LB bibliotēkā ir ES oficiālā likumdošana, Latvijas Republikas Statistikas pārvaldes izdotās Statistikas gadagrāmatas, šos resursus bankas darbinieki lieto labprāt. LB bibliotēka abonē sekojošas datu bāzes: LURSOFT; Letonika; EBSCO; Centrālās statistikas pārvaldes (CSP) datu bāzes; JSTOR Business Collection; Normatīvo dokumentu elektroniskā datu bāze – „likumi.lid”; centrālo banku likumi, kā arī elektroniskās versijas laikrakstiem „Latvijas Vēstnesis”, „Dienas Bizness”. Bibliotēka sagatavo un katru dienu izplata pašu gatavotu preses apskatu elektroniskā formā.

Latvijas Bankas bibliotēkas vide ir progresīvi mainījusies. Bibliotēkā ir ienākuši elektroniskie resursi, integrēti elektroniskie pakalpojumi, izmantojot modernās tehnoloģijas informācija lietotājam tiek piegādāta arī elektroniski.

Strukturāli bibliotēka ir iekļauta Latvijas Bankas Komunikāciju pārvaldes sastāvā. Bibliotēka strādā saskaņā ar pārvaldes nolikumu, kurā ir iestrādātas bibliotēkas funkcijas. Bibliotēkai ir perspektīvais attīstības plāns līdz 2010. gadam, kas saskaņots ar Komunikāciju pārvaldes plānu. Bibliotēkas darbā uzsvars liekams uz Eiropas Savienības (ES) Centrālo banku sistēmu un iekļaušanos tajā, kā arī ar Eiropas Monetāro savienību. Bibliotēkas atkarība no Komunikāciju pārvaldes izpaudās Šveices bibliotēku apmeklējuma atteikumā, jo Šveice nav ES valsts. Pēc Latvijas Bankas bibliotēkas ieteikuma tika izmainīta brauciena programma.

Ja hibrīdbibliotēka ir tradicionālā un elektroniskā savienojums, tad bibliotēka attīstās hibrīdbibliotēkas modeļa virzienā.

Krājums un pakalpojumi vērtējami kā integrēti, jo bibliotēkas elektroniskā katalogā ir ievadīts viss bibliotēkas fonds, elektroniskajā katalogā izdalīta bibliogrāfijas datu bāze, kas satur rakstus ekonomikas nozarē, rakstiem pievienotas pilnteksta kopijas, nodrošināta meklēšana.

Bibliotēkas krājumā pārstāvēta literatūra sekojošās nozarēs: ekonomika; jurisprudence; psiholoģija; vispārīga rakstura izdevumi.

Informācijas komunikācijas tehnoloģijas izmanto krājuma apstrādei, informācijas pakalpojumu piegādei, piemēram, gatavo preses apskatus un ar e-pastu tos piegādā visiem Latvijas Bankas darbiniekiem un Latvijas Bankas pārstāvjiem ES, Starptautiskajā Monetārajā fondā, Pasaules bankā.

Bibliotēkā norit digitalizācijas process, jo bibliotēkas darbinieki skenē periodiskā presē publicētos nozares rakstus un pievieno to elektroniskās kopijas kataloga ierakstiem.

Darba apjoms ir pieaudzis. Bibliotēkā pietiekami liela uzmanība ir jāpievērš gan krājuma organizācijai, gan pakalpojumiem; varētu teikt, ka abiem procesiem ir jāvelta vienādi liela uzmanība.

Latvijas Bankas bibliotēkas pakalpojumi ir sekojoši: literatūras izsniegšana no bibliotēkas; literatūras pasūtīšana no citām Latvijas bibliotēkām; elektroniskais katalogs; elektroniskās datu bāzes; uzziņu pakalpojumi; preses apskats, informācijas paketes pēc pieprasījuma, attālā rezervēšana.

Ar tehnoloģiju atbalstu ir attīstīts elektroniskais katalogs, bibliogrāfijas datu bāze, preses apskats.

Bibliotēkai nav sava tīmekļa vietne, tā ir iekļauta Latvijas Bankas kopējā tīmekļa vietnē kā viena no sadaļām. Tīmekļa vietnei ir iekštīkls un tajā bankas darbiniekiem ir piekļuve visiem bibliotēkas pakalpojumiem. Bibliotēka nepiedāvā ne interaktīvus pakalpojumus, ne virtuālos uzziņu pakalpojumus. Nestrukturē interneta resursus.

Latvijas Bankas bibliotēka ir norobežota no informācijas lietotājiem ārpus bankas, visi tās pakalpojumi ir ierobežotai lietotāju grupai.

Bibliotēkas elektroniskais katalogs tiek papildināts ar izdevumu satura rādītājiem, anotācijām, vāku attēliem. Šo informāciju var arī meklēt.

Ir grūti izvērtēt, vai bibliotēkas pakalpojumi atbilst VVBIS universālajam informācijas pakalpojumam, drīzāk esam uz attīstības ceļa.

Bibliotēkas lietotājs ir Latvijas Bankas speciālisti – ekonomisti, finansisti. Viņi apmeklē mācību kursus banku nozarē, attiecīgi bibliotēka komplektē mācību literatūru.

Lietotāju reģistrācija norit Bibliotēki informācijas sistēmas ALISE abonementa modulī. Tiek izsniegtas lasītāju kartes ar svītrkodu. Lasītāji tās nelieto, jo bibliotēku tieši neapmeklē pārāk bieži, drīzāk viņi ir attālinātie bibliotēkas lietotāji vai arī informācija viņiem tiek piegādāta personālā datorā, vai tradicionālo kopiju veidā uz viņu darba galda. Bibliotēka vēlējas lasītāju kartes datus pievienot Latvijas Bankas drošības kartei, bet pret šo ideju iebilda bankas drošības speciālisti.

Lietotāju uzvedība ir mainījies līdz ar bibliotēku. Lietotāji izrāda interesi par apmācības kursiem.

Bibliotēkas darbinieki nepēta mērķgrupas, jo tās nosaka pēc Latvijas Bankas struktūras. Bibliotēkas apmeklējums attālināti ir vienāds ar tiešo apmeklējumu. Bibliotēkas darbinieki Latvijas Bankas tīmekļa vietnes bibliotēkas sadaļā ir ievietojuši informāciju par bibliotēku un tās pakalpojumiem. Bankas darbiniekiem regulāri notiek apmācības kursi.

Saistībā ar uz lietotāju orientētas vides veidošanu, bibliotēka cenšas pasniegt bibliotēkas pakalpojumus tīmekļa vietnē iespējami vienkāršāk.

Bibliotēkas darbinieki rīko apmācības kursus informācijpratības nostiprināšanai. Tas ir 3 stundu lekciju kurss 30 cilvēkiem par bibliotēkas krājumu un pakalpojumiem. Bankas darbinieki šos kursus apmeklē labprāt.

Ir notikusi viena aptauja lasītāju apmierinātības noteikšanai. Bibliotēkas lasītavā ir vieta, kur iespējams ievietot atsauksmes par bibliotēkas darbu. Latvijas Bankas tīmekļa vietnē ir diskusiju lapa, dažkārt tajā parādās komentāri par bibliotēkas darbu.

Bibliotēkas personāls ir pozitīvi noskaņots pret notiekošajām pārmaiņām. Bibliotēka ir salīdzinoši jauna, uzsākot darbu uzreiz tika izmantotas informācijas komunikācijas tehnoloģijas elektroniskā kataloga veidošanā. Darbiniekiem nekad nav bijis grūti uzsākt jaunu darba procesu elektroniskā vidē.

Bibliotēkas darbinieki apmeklē kursus ekonomikas nozarē, jo informācijas darbs norit tieši šajā nozarē. Regulāri notiek kursi IT jomā un ir bijusi iespēja apmeklēt arī kursus psiholoģijas nozarē. Latvijas Bankā regulāri notiek kursi par atsevišķu pārvalžu darba jomu, bankas darbinieki tos apmeklē, jo tas ir veids kā noskaidrot potenciālo lietotāju un viņa vajadzības.

**Intervijā iegūto datu transkripcija****Juridiskās augstskolas bibliotēka**

Juridiskās augstskolas bibliotēka izveidota 1998. gadā. Atšķirībā no citām bibliotēkām, šī bibliotēka kopš dibināšanas brīža izmanto informācijas komunikācijas tehnoloģijas, tās krājumā tiek komplektēti elektroniskie resursi un lietotājiem piedāvāti elektroniskie pakalpojumi.

Bibliotēkas informācijas darbs jāsāk ar mērķauditorijas definēšanu, jo no tās izriet bibliotēkas pakalpojumi un resursi.

Juridiskā bibliotēka ir augstskolas bibliotēka un reizē arī publiska bibliotēka, jo sniedz pakalpojumus jebkuram apmeklētājam. Pastāv atšķirība starp bibliotēkas pamatlietotājiem – Juridiskās augstskolas studentiem un ārējiem lietotājiem. Augstskolas studenti un mācībspēki saņem visu pakalpojumu klāstu bez maksas, piemēram, licencēto datu bāzu izmantošana ar parolēm. Ārējiem lietotājiem pieejami visi pakalpojumi, bet daļa no tiem ir par maksu, piemēram, pilntekstu kopijas no datu bāzēm.

Juridiskās augstskolas bibliotēka vērtējama kā hibrīdbibliotēka, jo tās krājumā ir elektroniskie resursi, un tā sniedz integrētus elektroniskos pakalpojumus. Bibliotēkas komplektēšanas politika ir mainījusies. Bibliotēkai nākas izsvērt, kurus žurnālus tā parakstīs tradicionālā papīra formā, kurus tikai elektroniski, īpaši ņemot vērā apstākli, ka e-žurnālu vecāku izdevumu piekļuve var nebūt nodrošināta. Komplektēšanas politikā skaidri jādefinē vai bibliotēkai būs nepieciešams arhivēt žurnālus, vai tā varēs apmierināties ar to jaunākiem elektroniski pieejamiem numuriem. Bibliotēkai ir ērti izmantot datu bāzu piedāvātās iespējas, jo e-žurnālu raksti tajās tiek pārstāvēti arvien labāk. Kompānijas EBSCO pakalpojums A-to-Z šobrīd ir ļoti noderīgs visu bibliotēkā pieejamo elektronisko resursu un interneta resursu savienošanai ar šķērsmeklēšanas iespējām. Juridiskās augstskolas bibliotēka par ļoti noderīgām atzīst datu bāzes EBSCO, Westlaw un Heinonline.

Latvijas bibliotēkās datu bāzu popularizēšana lietotāju vidū nenorit īpaši sekmīgi. Bibliotekāri nav kompetenti datu bāzu lietošanā un ne vienmēr prot tās ieteikt lasītājiem. Datu bāzu popularizēšanā nepietiek tikai ar informācijas bukletos noformētu reklāmas informāciju. Nepieciešams strādāt ar katru datu bāzes izmantotāju individuāli.

Juridiskā bibliotēkā un augstskolas telpās visās lietotāju saskarnēs pieejami bibliotēkas elektroniskie resursi, ērti izkārtoti lietošanai. Saskarņu izskats nav maināms. Parasti bibliotēkās saskarnes nemainīgums pēc lietotāja izmantošanas ir problēma, viņi mēdz saglabāt dažādas personīgās datus. Elektronisko resursu lietojums ir augsts.

Pakalpojumu kvalitāte ir atkarīga no bibliotekāra profesionalitātes. Bibliotēkas darbiniekiem ir nepabeigtā juridiskā izglītība, jo augsta līmeņa apkalpošanai nepieciešamas zināšanas juridiskā nozarē. Pakalpojuma kvalitātes pamats ir individuāls darbs ar katru lietotāju.

Bibliotēka veido elektroniskajam katalogam un analītiskai datu bāzei vienotu datu bāzi, jo lietotājam ir svarīgi atrast informāciju attiecīgā priekšmetā. Noderīgas ir gan monogrāfijas, gan žurnālu raksti. Bibliotēkas katalogā ir tikai nozares informācija.

Izdevumu apstrādē ir svarīgi pievienot vairāk priekšmetu, līdz ar to palielinot informācijas meklēšanas pieejas punktus. Bibliotēka izmanto ASV Kongresa bibliotēkas priekšmetu galvenes un pievieno papildus priekšmetus. Kataloga ierakstiem tiek pievienoti izdevumu satura rādītāji, paplašinot atslēgas vārdu apjomu un palielinot informācijas izguves iespējas. Kā priekšrocība Juridiskajā bibliotēkā jāmin apstākļi, ka krājuma apstrādi un lasītāju apkalpošanu veic vieni un tie paši darbinieki. Viņi labi pārzina bibliotēkas resursus un prot iedziļināties lasītāja informācijas vajadzībās.

Datu bāze Juridika ir bibliotēkas veidots resurss. Tajā nodrošinātas plašas informācijas meklēšanas iespējas juridiskajā nozarē. Resurss vērtējams kā piekļuves punkts daudzveidīgai pilntekstu un bibliogrāfiskai informācijai.

Lietotāju apmācība norit augstskolas studiju ietvaros lasītu lekciju veidā. Augstskolas pasniedzēji saņem plašu informāciju par bibliotēkā pieejamiem resursiem.

Bibliotēkas personāls nāk no Juridiskās augstskolas studentu vides, viņu zināšanas juridiskā nozarē ir ļoti noderīgas bibliotēkas resursu apstrādē un lasītāju apkalpošanā. Bibliotēkai raksturīga kadru mainība, jo Juridisko augstskolu beigušie studenti, kuri strādāja bibliotēkā, pēc studiju beigšanas atrod darbu nozarē.

**Intervijā iegūto datu transkripcija****Latvijas Skolu bibliotēku asociācija**

Latvijas Skolu bibliotēku asociācijas prezidente Dženija Dzirkale izteica viedokli, ka bibliotēku augsta līmeņa speciālistiem paredzētie intervijas jautājumi nav piemēroti atbildēm par skolu bibliotēku situāciju, tādēļ intervētāja un Dž. Dzirkale vienojās par brīvu stāstījumu skolu bibliotēku problēmu izklāstīšanā.

Skolu bibliotēku vidē lielākās izmaiņas notika 90. gadu nogalē. Skolu bibliotēkas bija iecerēts pārveidot par informācijas centriem. Ar Sorosa Fonda un vietējās pašvaldības atbalstu 1997. gadā Aizkraukles rajona Kokneses vidusskolā tika izveidots informācijas centrs un uzsākta skolas bibliotēkas krājuma automatizācija, izmantojot BIS LIIS. Vēlāk informācijas centrs pārcēlās uz Aizkraukles ģimnāziju, kas kļuva par reģionālo informācijas centru. LIIS ir Latvijā izstrādāta informācijas skolvadības programma, kuras pilotprojekts noritēja Aizkraukles ģimnāzijā. Izmantojot informācijas sistēmu tika uzsākta arī lasītāju reģistrācija un nodrošināta sasaiste ar skolēnu reģistru. Pastāvēja vienošanās ar Latvijas Universitātes IIS ALISE izstrādātājiem par divu sistēmu LIIS un ALISE savietošanu.

Sekmīgi aizsācies, projekts beidzās līdz ar finansējuma izbeigšanos. Šobrīd skolu informācijas sistēmas programma ir Izglītības un zinātnes ministrijas paspārnē, ir izstrādāts jauns projekts Informācijas un komunikācijas tehnoloģijas izglītībai (IKTIK). Skolvadības programmas attīstība netiek turpināta. Izglītības un zinātnes ministrija nepieņem lēmumu par LIIS turpmāko attīstību un iespēju skolu bibliotēkām izvēlēties IIS ALISE, jo programma LIIS nepieder valstij un tās apmācībā ir ieguldīti lieli finanšu līdzekļi.

Skolu bibliotēkām nav savas tīmekļu vietnes, informācija par bibliotēkām atrodama skolu tīmekļu vietnēs. Skolās notiek informātikas stundas, kuru ietvaros skolēniem jāapgūst bibliotēkas lietošana un informācijas meklēšana internetā, taču ne visās skolās notiek šāda veida apmācība. Aizkraukles ģimnāzija 90. gadu beigās bija vienīgā skola Latvijā, kura veidoja skolas bibliotēkas tīmekļa vietni un apmācīja skolniekus informācijpratībā.

Lai apzinātu skolu bibliotēku automatizācijas apjomus, šobrīd tiek uzsākta pētniecība, lai noskaidrotu, cik liela daļa skolu bibliotēku krājuma ir katalogizēta automatizēti.

Šogad ir uzsākta skolu bibliotēku automatizācijas un arī pakļautības jautājuma risināšana starp iesaistītajām institūcijām: Izglītības un zinātnes ministriju un Kultūras ministriju. Skolu bibliotēku horizontālajos pārraudzības līmeņos ir iesaistītas arī Reģionālās attīstības un pašvaldību lietu ministrija, rajonu vai pilsētu Izglītības pārvaldes un skolu direktori. Saistībā ar „Gaismas tīkla” projektu nepieciešams atrisināt skolu bibliotēku automatizācijas ieilgušo problēmu. Institūcijām savā starpā iespējami ātrāk jāvienojas par skolu bibliotēku statusu un jārod risinājums BIS izvēlē skolu bibliotēku krājumu automatizācijas turpināšanai.

Skolu bibliotēku informācijas pakalpojumi ir atšķirīgi no citu bibliotēku pakalpojumiem. To galvenais saturs ir atbalsts izglītībai, un tie ir atkarīgi no skolu mācību programmām. Skolu bibliotēku darba cikls ir mācību gads. Mācību gada sākumā un beigās bibliotēkas pakalpojums galvenokārt saistīts ar mācību grāmatu izsniegšanu un saņemšanu. Skolas mācību gada plāns ir bibliotēkas metodiskā forma. Skolas direktors pieņem lēmumu par grāmatu iegādi skolas bibliotēkai. Bibliotēkā parasti strādā bibliotekārs, kurš bibliotekāra pusslodzi savieno ar skolotāja pilno slodzi. Bibliotēkas attīstības jautājums ir ciešā saistībā ar skolas direktora attieksmi un bibliotekāra vēlmi strādāt. Nereti skolu direktori ir pārliecināti, ka bibliotēkas uzraudzības funkcijas veic informātikas skolotājs. Bieži skolu bibliotekāru amata aprakstos nav prasība veikt informācijpratības darbu.

L2 varētu ļoti labi attīstīt skolu vidē. Process ir atkarīgs no informātikas skolotāja prasmes un skolu direktora atbalsta darbam ar informācijas komunikācijas tehnoloģijām.