



Управление Библиографическими
и Информационными Службами

Оптимизация системы повышения квалификации персонала публичной библиотеки в области информационного обслуживания

Аврамова Елена Викторовна, зав. сектором,
управление библиографическими информационными службами
Центральная государственная публичная библиотека
им. В. В. Маяковского, Санкт-Петербург

V Всероссийская научно-практическая конференция

«Менеджмент качества в библиотеках. Кадровый менеджмент - основа управления качеством в
библиотечной деятельности»

14 декабря 2015 г.

Центральная городская публичная библиотека им. В.В. Маяковского
Санкт-Петербург



Управление Библиографическими
и Информационными Службами

Повышение квалификации – необходимое условие развития библиотеки.

Наличие и уровень системы повышения квалификации библиотеки является и показателем качества развития библиотеки

- Требования общества;
- Развитие информационных технологий;
- Усложнение работы библиотеки;
- Изменение специфики трудовой деятельности и как следствие – изменение требований к набору компетенций (владение смежными специальностями, профессиональная мобильность);



Образовательная деятельность публичной библиотеки и информационно-библиографическое обслуживание

- Профессиональная компетентность сотрудников – успешное развитие библиотеки;
- Повышение качества обслуживания читателей обеспечивается расширением доступа к информационным ресурсам и утверждением единых требований к реализации услуг;
- Модернизация системы информационного обслуживания (ИО как сквозной процесс);
- Координация и кооперация библиографической деятельности (корпоративные проекты)



Компетенция

Компетенция – «это совокупность взаимосвязанных качеств личности (знаний, умений, навыков, освоенных способов деятельности, волевых характеристик), обеспечивающих возможность качественных и продуктивных действий в конкретных ситуациях, включая проблемные»

(Пилко И. С. Методика выявления профессиональных компетенций специалистов библиотечно-информационной сферы // Информационный бюллетень РБА. 2005. № 35. С. 153)

Профессиональная компетенция - «потенциальная возможность библиотечного специалиста, основанная на знаниях, навыках, индивидуальных качествах, ценностях, внутренней мотивации, эффективно и качественно выполнять определенную профессиональную деятельность»

(Грекова Л. В. Компетентностный подход в дополнительном профессиональном библиотечном образовании. М. : Литера, 2014.С. 40)



Управление Библиографическими
и Информационными Службами



"Эти специалисты должны обладать развитыми психофизическими качествами: быстротой реакции, координацией движений, статической выносливостью, силой, равновесием, подвижностью и устойчивостью нервных процессов, способностью к активной саморегуляции психического состояния, хорошим состоянием функциональных систем (сердечно-сосудистой, дыхательной, нервной), опорно-двигательного аппарата...»

Гулина, Елена Юрьевна. Библиотечная профессия как ключевой фактор подготовки библиотечно-информационных специалистов : гендерный аспект : диссертация ... кандидата педагогических наук : 05.25.03 / Гулина Елена Юрьевна; [Место защиты: Казан. гос. ун-т культуры и искусств]. - Самара, 2009. – С. 4.



Управление Библиографическими
и Информационными Службами

Компетенции обработки и анализа информации*, удовлетворения информационных потребностей читателя

- «обработка и анализ информации»,
- «устные консультации читателей, руководство чтением»,
- «помощь пользователям в электронном поиске библиографической информации»,
- «планирование и распределение временных затрат»,
- «развитие мастерства компьютеризированного поиска информации, выбор стратегии поиска, использование инструментов поиска, проведение и оценка результатов поиска»,
- «управление изменениями, оптимизация ресурсов и услуг библиотеки в соответствии с изменяющимися общественными потребностями в социально-экономической и духовной сфере»

*Калегина О. А. Библиотечно-информационное образование в контексте мировых тенденций : теоретико-методологический аспект : дис. ... д-ра пед. наук / [С.-Петербург. гос. ун-т культуры и искусств]. Казань, 2007. С. 224-225.



Управление Библиографическими
и Информационными Службами

Компетенции обработки и анализа информации*, удовлетворения информационных потребностей читателя

- «использование новых информационных технологий»,
- «обеспечение функций каталогизации, выполнение ручной и автоматизированной каталогизации»,
- «стратегическое планирование (планы перспективного развития, формулировка миссии и целей), среднесрочное и краткосрочное планирование»,
- «навыки использования информационных систем анализа и каталогизации, правил и инструментов (кодексы, схемы, тезаурусы)»,
- «использование компьютерных программ для обработки текстов, графики, таблиц»

*Калегина О. А. Библиотечно-информационное образование в контексте мировых тенденций : теоретико-методологический аспект : дис. ... д-ра пед. наук / [С.-Петербург. гос. ун-т культуры и искусств]. Казань, 2007. С. 224-225.

Формы повышения квалификации

- 1) производственная учеба (ежемесячно для всех сотрудников библиотеки);
- 2) специализированные курсы:
 - - Школа начинающего библиотекаря;
 - - Школа библиотечного обслуживания;
 - - Школа новых информационных технологий;
 - - Школа менеджера;
- 3) профессиональные курсы на базе других образовательных учреждений;
- 4) курсы дополнительного образования.



Исследование «Повышение квалификации сотрудников публичных библиотек Санкт-Петербурга, осуществляющих информационно-библиографическое обслуживание» 2013-2014 гг.

- 199 специалистов;

Задачи:

- Содержательный анализ познавательных способностей;
- Оценка уровня мотивации к повышению квалификации;
- Оценка степени заинтересованности в качестве своей работы;
- Информационные потребности специалистов;

Рейтинг способов повышения квалификации, практикуемых специалистами, задействованными в информационно-библиографическом обслуживании.

Способы повышения квалификации	Кол-во баллов	Рейтинговый показатель
а) обсуждение профессиональных вопросов с коллегами	170	1
ж) посещение обучающих семинаров на базе ЦГПБ им. В. В. Маяковского	141	2
в) просмотр профессиональных сайтов и блогов	129	3
г) посещение конференций	114	4
е) посещение обучающих семинаров на базе собственной ЦБС	81	5
б) чтение и просмотр профессиональных журналов (укажите какие)	79	6
з) посещение курсов повышения квалификации при Институте культурных программ	64	7
д) участие в тренингах	52	8
и) участие в вебинарах	24	9
к) дистанционное обучение	11	10
л) иное	4	11



Управление Библиографическими
и Информационными Службами

Рейтинг тематических предпочтений в повышении квалификации специалистов с разным стажем работы 1-3 рейтинговые места

Стаж до 5 лет	Стаж от 5 до 10 лет	Стаж свыше 10 лет
маркетинг информационно- библиографических продуктов и услуг	знание информационных ресурсов	знание информационных ресурсов
дизайн и верстка текстового фото- и видеоматериалов	дизайн и верстка текстового фото- и видеоматериалов	методика информационного поиска
знание информационных ресурсов	работа в социальных сетях	дизайн и верстка текстового фото- и видеоматериалов



Управление Библиографическими
и Информационными Службами

Рейтинг тематических предпочтений в повышении квалификации специалистов с разным стажем работы 4-7 рейтинговые места

Стаж до 5 лет	Стаж от 5 до 10 лет	Стаж свыше 10 лет
методика информационного поиска	маркетинг информационно- библиографических продуктов и услуг	работа в социальных сетях
организация информационно- массовых мероприятий	методика информационного поиска	организация информационно- массовых мероприятий
тайм-менеджмент	тайм-менеджмент	психологическое консультирование
индексирование (создание поискового образа документа в БД)	организация культурно- массовых мероприятий (развлекательных)	проведение обзоров литературы



Рейтинг тематических предпочтений в повышении квалификации специалистов с разным стажем работы 8-13 рейтинговые места

Стаж до 5 лет <small>Управление Библиографическими и Информационными Службами</small>	Стаж от 5 до 10 лет	Стаж свыше 10 лет
организация культурно-массовых мероприятий (развлекательных)	организация информационно-массовых мероприятий	маркетинг информационно-библиографических продуктов и услуг
психологическое консультирование	психологическое консультирование	индексирование (создание поискового образа документа в БД)
организация читательских клубов	индексирование (создание поискового образа документа в БД)	организация культурно-массовых мероприятий (развлекательных)
работа в социальных сетях	проведение обзоров литературы	организация читательских клубов
проведение обзоров литературы	организация читательских клубов	тайм-менеджмент
иное (желаемые темы занятий)	иное (желаемые темы занятий)	иное (желаемые темы занятий)



Управление Библиографическими
и Информационными Службами

Рейтинг актуальных компетенций в области информационно- библиографического обслуживания

Ранг	Тематика	Ответы
1	Знание компьютерно-технических средств	82
2	Знание информационных ресурсов	81
3	Методика информационного поиска	50
4	Психология общения	40
5	Организация рабочего времени	33
	Специальные области знания	33
6	Иное	15

Рейтинг специалистов, которые по мнению респондентов должны заниматься информационно-библиографическим обслуживанием.

Ранг	Категории специалистов	Число ответов
1	библиографы	187
2	сотрудники читального зала	143
	сотрудники абонемента	139
3	сотрудники медиацентра	98
	сотрудники службы деловой информации	84
	краеведы	72
4	методисты	28
	каталогизаторы	18
	представители администрации	18
5	иные	7

Рейтинг пожеланий слушателей по организации и большей содержательной наполненности (в порядке приоритетности заявленных тем) :

по итогам анкетирования слушателей курсов повышения квалификации «Библиографическая деятельность публичных библиотек» ЦГПБ им. В. В. Маяковского (8 декабря 2015 г.)

- **ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ**

- Модели организации библиогр работы в ЦБС в целом
- Тайм-менеджмент
- Планирование ИБО
- Фотография рабочего времени

- **ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИНФ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

- Повышение культуры информационного обслуживания (читатель-библиограф)
- Психологическое консультирование
- Психологический тренинг
- Разрешение конфликтных ситуаций

- **ДИЗАЙН**

- Графический дизайн
- Дизайн сайта библиотеки

- **Ораторское искусство**

- **Социальные сети, SMM**

- **РЕКЛАМА**

Сравнительная таблица рейтингов критериев оценки качества информационного обслуживания для специалистов с различным стажем работы

Рейтинг	(стаж до 5 лет)	(стаж от 5 до 10 лет)	(свыше 10 лет)
1	Устные и письменные отзывы читателей	Индивидуальная реакция пользователей (мимика, жесты)	Устные и письменные отзывы читателей
2	Личная удовлетворенность от проделанной работы	Устные и письменные отзывы читателей	Формирование устойчивой группы постоянных пользователей, которые хотят общаться именно с Вами
3	Формирование устойчивой группы постоянных пользователей, которые хотят общаться именно с Вами	Формирование устойчивой группы постоянных пользователей, которые хотят общаться именно с Вами	Выполнение сложных запросов

Сравнительная таблица рейтингов критериев оценки качества информационного обслуживания для специалистов с различным стажем работы

Рейтинговый показатель	(стаж до 5 лет)	(стаж от 5 до 10 лет)	(стаже свыше 10 лет)
4	Выполнение сложных запросов	Повторное обращение пользователей виртуальной справочной службы	Личная удовлетворенность от проделанной работы
5	Вас выбирают в качестве консультанта коллеги, администрация	Личная удовлетворенность от проделанной работы	Привлечение максимального круга источников информации
6	Привлечение максимального круга источников информации	Выполнение сложных запросов	Индивидуальная реакция пользователей (мимика, жесты)

Сравнительная таблица рейтингов критериев оценки качества информационного обслуживания для специалистов с различным стажем работы

Рейтинговый показатель	(стаж до 5 лет)	(стаж от 5 до 10 лет)	(стаже свыше 10 лет)
7	Индивидуальная реакция пользователей (мимика, жесты)	Привлечение максимального круга источников информации	Повторное обращение пользователей виртуальной справочной службы
8	Положительный имидж в профессиональной среде	Положительный имидж в профессиональной среде	Положительный имидж в профессиональной среде
9	Повторное обращение пользователей виртуальной справочной службы	Вас выбирают в качестве консультанта коллеги, администрация	Вас выбирают в качестве консультанта коллеги, администрация
10	Соответствие нормам времени	Соответствие нормам времени	Соответствие нормам времени



Управление Библиографическими
и Информационными Службами

Спасибо за внимание!

Елена Викторовна Аврамова,
зав. сектором управления
библиографическими информационными
службами
ЦГПБ им. В. В. Маяковского

тел. 336-57-43

avramova@pl.spb.ru