

В данной статье приведена программа обучения персонала библиотек вузов, специально разработанная автором для научной библиотеки Самарского государственного экономического университета, созданной одновременно с его основанием в 1931 г. и являющейся одной из старейших вузовских библиотек города.

О.В. Ветчанова,

зав. библиотекой Самарского областного историко-краеведческого музея им. П.В. Алабина

Программа обучения сотрудников библиотек вузов

Современная библиотека в вузе выполняет функции образовательного информационного центра. Будучи важнейшим структурным подразделением учебного заведения, она призвана удовлетворять информационные потребности своих пользователей, содействовать подготовке высококвалифицированных специалистов. Перспективы развития таких библиотек связаны с внедрением новых технологий (автоматизированной выдачи литературы, предоставления информации на различных видах носителей), обеспечением пользователей широкого доступа к мировым информационным ресурсам.

В эпоху глобальной информатизации перед библиотеками вузов стоит еще одна немаловажная задача – способствовать повышению информационной культуры студентов. Для этого

необходимо совершенствовать информационную культуру работников библиотек, от уровня интеллекта и профессиональной компетентности которых в значительной степени зависит успех учебной и научной деятельности пользователей.

С 2000 г. в Самарском государственном экономическом университете (далее – университет) активно идет автоматизация всех библиотечных процессов. В структуре библиотеки создан отдел компьютеризации библиотечно-информационных процессов. Практически все рабочие места оборудованы персональными компьютерами. Университет имеет свой интернет-сайт, на котором,

воспользовавшись ссылкой “библиотека”, можно получить информацию о библиотеке в целом и о каждом ее отделе в частности. С 2004 г. открыт электронный читальный зал, где студенты и преподаватели осуществляют поиск литературы по электронному каталогу библиотеки и заказывают необходимые издания через Интернет.

Самым большим подразделением библиотеки, непосредственно работающим с читателями, является отдел обслуживания. Он включает три абонеента (учебной, научной и художественной литературы) и систему читальных залов. Основная задача отдела – обеспечение пользователей учебной и научной литературой. В настоящее время в библиотеке по единому читательскому билету зарегистрировано около 10 тыс. человек. Ее пользователями являются студенты дневного и заочного отделений; студенты, обучающиеся на факультете второго высшего и дополнительного образования; аспиранты, преподаватели, сотрудники университета. Контингент пользователей достаточно обширен и по возрастному составу (от 17 до 60 лет и старше), и по уровню образования (от студентов до докторов наук), и по статусу (например, на курсах по подготовке управленческих кадров обучаются менеджеры крупных государственных и коммерческих предприятий). К каждой категории читателей необходим индивидуальный подход, опирающийся на единые для всех правила пользования научной библиотекой вуза.

Штат библиотеки превышает 40 человек, причем большинство сотрудников работают в отделе обслуживания. Специфика вузовских библиотек заключается в том, что на их абонеентах и в читальных залах часто трудятся студенты, обучающиеся в данных вузах. Подобная ситуация сложилась и в библиотеке Самарского университета. Подавляющее большинство сотрудников, работающих на выдаче литературы, – студенты заочного отделения, которые совмещают учебу и работу в одном вузе. Их возраст составляет в среднем от 17 до 22 лет. Таким образом, основной отличительной особенностью коллектива библиотеки является отсутствие специальной подготовки и опыта работы у ее сотрудников, а также текучесть кадров (каждый сотрудник абонеента или читального зала, как правило, работает около 3–6 лет, т. е. до окончания своего обучения).

Как уже упоминалось, работники отдела обслуживания занимаются непосредственной работой с пользователями библиотеки, и на них приходится львиная доля общения с читателями. Именно поэтому повышению квалификации и профессиональной подготовки такой категории работников библиотеки необходимо уделять повышенное внимание. В связи с этим руководство библиотеки университета разработало полноценную программу обучения сотрудников отдела обслуживания.

Было решено провести обучение молодых сотрудников абонеента и читального зала, работающих менее года (студентов 1–2-го курсов). Предварительно был составлен план обучения группы начинающих библиотекарей (табл. 1).

Занятия проходят не чаще двух раз в неделю, чтобы не перегружать обучаемых информацией. Продолжительность занятий, которые проходят в рабочее время, составляет приблизительно 40–60 мин. Тематические занятия проводят заведующие соответствующих отделов (комплектования, обработки, книгохранения и др.). Каждый из них знакомит молодых сотрудников со спецификой работы своего отдела и показывает его связь с другими отделами. Вводное и заключительное занятия проводит методист.

Специфика библиотек вузов заключается в том, что в них зачастую работают студенты этих учебных заведений.

Тематические занятия проводятся заведующими соответствующих отделов (комплектования, обработки, книгохранения и др.). Они знакомят молодых сотрудников со спецификой работы своих отделов.

План обучения группы начинающих библиотекарей

№	Наименование занятия	Дата проведения	Ответственный (должность, Ф.И.О.)
1	Вводная лекция		Методист
2	Отдел комплектования литературы		Заведующий отделом
3	Отдел технической обработки литературы		Заведующий отделом
4	Отдел книгохранения		Заведующий отделом
5	Справочно-библиографический отдел		Заведующий отделом
6	Отдел компьютеризации справочно-библиографических процессов		Заведующий отделом
7	Отдел обслуживания		Заведующий отделом
8	Заключительная лекция		Методист
9	Сдача библиотечного минимума		Методист

Вводная лекция подразумевает краткие сведения об истории создания университета и библиотеки как его структурного подразделения, объяснение роли вузовской библиотеки в общей системе образования, рассказ о ее структуре, разъяснение основных функций и задач. Особое внимание уделяется вопросам взаимодействия различных отделов библиотеки, графику ее работы и правилам пользования научной библиотекой университета.

Заключительная лекция подводит итоги всех знаний, полученных на предшествующих занятиях, выделяет ключевые моменты, на которые слушателям следует обратить особое внимание.

Последнее тематическое занятие проводит непосредственный начальник обучаемых сотрудников – заведующий отделом обслуживания. Он подробно рассказывает о функционале отдела, разграничении обязанностей и координации работы между абонементами и читальными залами; поясняет на конкретных примерах возможные затруднительные ситуации, которые могут возникнуть в процессе работы, и пр.

Для контроля посещаемости занятий составляется график посещаемости (табл. 2).

Таблица 2

График посещаемости занятий

№	Ф.И.О.	Вводная лекция (дата)	Тематические лекции (дата и тема)	Заключительная лекция (дата)
1	Иванова О.А.			
2	Петрова О.В.			
3	Сидорова Е.А. и т. д.			

В данном графике после каждого проведенного занятия следует делать отметку о посещении. Это позволяет проследить посещаемость занятий каждым сотрудником, проходящим обучение. В идеале обучающиеся должны прослушать все занятия, отсутствие допускается только по уважительным причинам (болезнь, сессия).

После окончания обучающей программы, продолжительность которой составляет примерно 1,5 месяца, проверяются полученные знания – сдается библиотечный минимум (план организации и проведения приведен в прил. 1).

Для этого создается специальная комиссия, в которую входят руководитель библиотеки (или его заместитель) и два заведующих отделами. Ведущим является методист. Сдача библиотечного минимума осуществляется в два этапа с интервалом в неделю.

Первый этап (теоретический) предполагает выполнение участниками трех заданий: "Тестирование", "Разбор ситуаций" и "Оформление заказа на литературу".

Первое задание "Тестирование" (прил. 2) охватывает различные аспекты библиотечной деятельности (график работы различных отделов, правила пользования библиотекой, работу со справочно-библиографическим аппаратом и т. д.). Для его выполнения предлагаются варианты ответов, из которых нужно выбрать правильный. За каждый правильный ответ в этом задании начисляется по одному баллу.

Во втором задании "Разбор ситуаций" (прил. 3) участникам предлагается решить несколько проблем, наиболее часто возникающих во время обслуживания читателей. Задача заключается в том, чтобы самостоятельно найти выход из сложившейся ситуации, максимально полно удовлетворить требования посетителя и при этом избежать каких бы то ни было конфликтов. В этом задании за каждую ситуацию дается 2 балла за точный и полный ответ, 1 балл – за неполный ответ. При оценивании этого задания учитываются такие показатели, как самостоятельность в принятии решения, степень удовлетворенности читателя, избежание конфликта.

В третьем задании "Оформление заказа на литературу" нужно правильно заполнить специальные бланки заказа литературы (книги, журнала). За каждый правильно оформленный заказ начисляется по одному баллу.

Задания оцениваются каждым членом комиссии на специальных бланках – картах результатов выполнения заданий (прил. 4) в соответствии с заранее подготовленной инструкцией, в которой указаны критерии и порядок оценивания заданий.

В завершение первого этапа председатель заполняет сводную карту результатов (прил. 5) и объявляет промежуточные итоги проверки по каждому участнику.

Второй этап (практический) также состоит из трех заданий: "Техническая обработка литературы", "Работа с электронным каталогом", "Библиографический поиск".

Первое задание "Техническая обработка литературы" заключается в следующем. Участникам раздаются книги и соответствующие библиотечные атрибуты (штампы, кармашки, листки возврата и пр.). За определенное время (2–3 мин) необходимо произвести полную техническую обработку полученной литературы. За каждую обработанную книгу начисляют максимум 3 балла. За каждый недочет (неправильно наклеен кармашек, не в том месте поставлен штамп, допущена ошибка в оформлении книжного формуляра) отнимается 1 балл.

Второе задание "Работа с электронным каталогом" выполняется следующим образом. Каждый участник садится за компьютер (либо 2–3 человека садятся за одну машину – в зависимости от количества участников) и согласно полученному заданию ищет литературу, используя различные поисковые возможности системы

(прил. 6). За каждое выполненное задание (правильно найденную литературу) начисляется 1 балл.

Для выполнения третьего задания “Библиографический поиск” участникам нужно с помощью различных библиографических источников (Книжной летописи, Летописи журнальных статей, Летописи газетных статей, реферативных журналов и пр.) найти запрашиваемую информацию (прил. 7). Задание оценивается аналогично предыдущему.

После завершения второго этапа председатель комиссии подсчитывает баллы и объявляет конечные результаты.

По итогам проверки возможно присвоение участникам призовых мест (первого, второго и третьего в зависимости от количества набранных баллов). Всем участникам необходимо вручить сертификат, свидетельствующий о том, что сотрудник прошел “Курс начинающего библиотекаря”.

Приведенная программа апробирована в научной библиотеке университета в октябре – декабре 2007 г. В настоящее время обучение новых сотрудников проводится дважды в год. Подобная программа позволяет не только повысить профессиональный уровень молодых работников вузовской библиотеки, но и выявить их наиболее слабые стороны, пробелы в теоретических знаниях и практических навыках, а затем на основании полученных данных определить стратегию дальнейшего развития и обучения. Все представленные материалы могут быть полезны библиотекам различных учебных заведений для создания собственных методических разработок в сфере обучения персонала.

Предложенная программа позволяет повысить профессиональный уровень молодых работников вузовских библиотек, выявить их слабые стороны, пробелы в теоретических знаниях и практических навыках и на основании полученных данных определить стратегию дальнейшего развития и обучения.

Приложение 1

ПЛАН

организации и проведения сдачи библиотечного минимума группой начинающих библиотекарей

1. Составить план сдачи: наметить последовательность выполнения заданий, запланировать обсуждение результатов, подведение итогов.
2. Детально разработать каждое задание: составить вопросы для теста, подобрать ситуации для разбора; разработать балльную систему оценки каждого задания.
3. Подготовить все необходимые материалы: распечатать тексты заданий для каждого участника, карты результатов для членов оценочной комиссии, сводную карту результатов, сертификаты о прохождении “Курса начинающего библиотекаря”.
4. Определить состав членов оценочной комиссии.
5. Выбрать помещение и день сдачи библиотечного минимума. Оповестить всех заинтересованных лиц.
6. Провести сдачу библиотечного минимума (I и II этапы).
7. Подвести итоги и вручить участникам сертификаты.
8. Подготовить отчет о прохождении обучения группой начинающих библиотекарей и его результатах. Подшить все материалы в папку “Повышение квалификации сотрудников библиотеки”.

Задание "Тестирование"

Перед Вами 20 вопросов. Из трех предложенных вариантов ответов выберите один – на Ваш взгляд, правильный. Желаем удачи!

1. В каком году была основана научная библиотека СГЭУ (Самарского государственного экономического университета)?
 - а) 1963 г.
 - б) 1927 г.
 - в) 1931 г.
2. Сколько экземпляров насчитывает фонд библиотеки в настоящее время?
 - а) Около 150 тыс. экз.
 - б) Свыше 900 тыс. экз.
 - в) Приблизительно 370 тыс. экз.
3. Какого отдела нет в структуре библиотеки?
 - а) Отдела книгохранения.
 - б) Отдела борьбы с читательской задолженностью.
 - в) Справочно-библиографического отдела.
4. Как расшифровывается аббревиатура МБА?
 - а) Международная библиотечная ассоциация.
 - б) Межбиблиотечный абонемент.
 - в) Материальная помощь библиотекам Азии.
5. Какую систему классификации используют в библиотеке СГЭУ?
 - а) УДК.
 - б) ББК.
 - в) Десятичную классификацию Дьюи.
6. Чем отличаются алфавитный и систематический каталоги?
 - а) Способом расстановки карточек.
 - б) Видом отражаемых изданий.
 - в) Ничем не отличаются.
7. Какой отдел занимается составлением библиографических описаний на новые поступления (книги)?
 - а) Отдел комплектования литературы.
 - б) Отдел технической обработки литературы.
 - в) Справочно-библиографический отдел.
8. Где обслуживаются аспиранты?
 - а) На абонементах.
 - б) В читальных залах.
 - в) Не обслуживаются.
9. Перечислите четыре абонемента, входящие в состав отдела обслуживания (без вариантов ответов).
10. Как расшифровывается аббревиатура ЕЧБ?
 - а) Единое читательское бюро.
 - б) Единая численность библиотекарей.
 - в) Единый читательский билет.
11. Что содержит систематическая картотека статей?
 - а) Список выписываемых библиотекой газет и журналов.
 - б) Новинки литературы.
 - в) Описания статей из периодических изданий.

12. На какой срок выдается научная литература?
 - а) На 7 дней.
 - б) На 3 дня.
 - в) Не выдается.
13. Какой отдел оформляет подписку на периодические издания?
 - а) Отдел книгохранения.
 - б) Отдел обслуживания.
 - в) Отдел комплектования литературы.
14. Что такое "Дни информации"?
 - а) Выставки новых поступлений.
 - б) Тематические обзоры.
 - в) Занятия по правилам пользования библиотекой.
15. Каким образом расставляются карточки в систематическом каталоге?
 - а) По алфавиту авторов и заглавиям произведений.
 - б) По отраслям знаний.
 - в) По наименованиям учебных дисциплин.
16. Какой отдел занимается списанием устаревшей и ветхой литературы?
 - а) Отдел обслуживания.
 - б) Отдел комплектования.
 - в) Отдел книгохранения.
17. Какой график работы абонемента в будние дни?
 - а) С 10.00 до 19.00.
 - б) С 9.00 до 18.00.
 - в) С 11.00 до 20.00.
18. Какую из перечисленных далее функций не выполняет справочно-библиографический отдел?
 - а) Составление тематических списков литературы.
 - б) Выполнение справок.
 - в) Ведение систематического каталога.
19. На какой срок выдаются журналы на абонементе?
 - а) На 1 день.
 - б) На 7 дней.
 - в) Журналы выдаются только в читальных залах.
20. Каково назначение АПУ (алфавитно-предметного указателя)?
 - а) Помощь в нахождении книг по алфавитному каталогу.
 - б) Помощь в нахождении книг по систематическому каталогу.
 - в) АПУ – это перечень выписываемых газет и журналов.

Приложение 3

Задание "Разбор ситуаций"

Вашему вниманию предлагаются восемь ситуаций. Коротко опишите свои действия при их возникновении.

1. Студент первого курса не получил книги в день группового обслуживания и пришел на следующий день.
2. Читатель сдает книгу, а за ним числится формуляр от другой книги.
3. Читатель потерял книгу, но уверяет, что сдал ее.
4. Пользователь библиотеки пришел с читательским билетом своего однокурсника и хочет взять литературу.

5. Студент не находит бланка своего заказа в отказах и обращается к Вам.
6. Читатель возмущается по поводу того, что книгу дают только на 7 дней. Как не довести ситуацию до конфликта?
7. Студент просит Вас подобрать ему литературу по теме курсовой работы.
8. Читатель просит Вас выдать ему литературу, но при этом у него нет ни читательского, ни студенческого билета.

Приложение 4

Карта результатов выполнения заданий¹

Ф.И.О. члена оценочной комиссии _____

Ф.И.О.	Задание № 1	Задание № 2	Задание № 3	Итого
Иванова О.А.				
Петрова О.В.				
Сидорова Е.А.				

Приложение 5

Сводная карта результатов сдачи библиотечного минимума (1-й этап)²

Ф.И.О.	Задание № 1	Задание № 2	Задание № 3	Итого
Иванова О.А.				
Петрова О.В.				
Сидорова Е.А.				

Сводная карта результатов сдачи библиотечного минимума (2-й этап)

Ф.И.О.	Результат 1-го этапа	Задание № 1	Задание № 2	Задание № 3	Итого
Иванова О.А.					
Петрова О.В.					
Сидорова Е.А.					

Приложение 6

Задание "Работа с электронным каталогом"

1. Найти по электронному каталогу книги с названием "Управление персоналом..." 2007 г. издания.
2. Найти по электронному каталогу книгу по философии (точное название не известно), фамилия автора оканчивается на "...евич".
3. Найти по электронному каталогу учебник "Управление качеством", одним из авторов которого является Шапиро.
4. Найти по электронному каталогу литературу по теме курсовой работы "Современное состояние банковской системы России".

¹ В незаполненных клетках пишется количество баллов, набранных каждым участником.

² Обе сводные карты в этом приложении заполняются председателем оценочной комиссии на основе карт результатов всех членов комиссии.

Приложение 7

Задание "Библиографический поиск"

1. Определить источник, в котором опубликована статья Шестакова "Философия в Кембридже".
2. Найти новые книги по библиотечному делу (указать авторов и заглавия).
3. Найти новые статьи из журналов о Самарской области (указать авторов и заглавия).
4. Найти полное название автореферата диссертации З.А. Ереминой "Социальная деятельность..."