

Муниципальное учреждение культуры
«Централизованная библиотечная система»

**СИСТЕМА НЕПРЕРЫВНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
В ПРАКТИКЕ БИБЛИОТЕК**

Материалы III практической конференции работников
Централизованной библиотечной системы города Сургута
26 декабря 2008 года

Сургут
2009

Редакционный совет: Жукова Н. В., Юркевич Я. Б., Чувилина Г. Б.

Составитель: Шардина О. В.

Печать: Мазия С. С.

Система непрерывного образования в практике библиотек : материалы III практической конференции работников Централизованной библиотечной системы города Сургута, 26 декабря 2008 года / МУК ЦБС ; [Сургут. центр. гор. б-ка им. А. С. Пушкина; сост. О. В. Шардина]. – Сургут : МУК ЦБС, 2009. – 101 с.

Содержание

Секция «Образовательные технологии в библиотеке»

Н.А. Лузанова

Программа профессионального развития персонала
МУК ЦБС г. Сургута

Л.В. Перлова

Профессиональная компетентность как основа управления
профессиональной деятельностью

Е.Я. Тримасова

Профессиональное развитие начинающего руководителя

Н.А. Нещерет

Профессиональная компетентность комплектатора

Т.И. Сигаева

Внутрисистемное повышение квалификации
по библиографическому обслуживанию

И.П. Манн

Периодические издания в профессиональной деятельности
библиотечных специалистов

Секция «От теории к практике»

О.В. Шардина

Система непрерывного образования в практике библиотек

С.К. Юлнин

Социальное взаимодействие как фактор
успешной работы библиотеки

Т.А. Валенцева

Организация работы с инвалидами по зрению
в библиотеке на Бажова

О.И. Хвостикова

Развитие коммуникаций с пользователями в детской библиотеке

Г.Н. Библия

Видеообонемент в библиотеке: проблемы, прогнозы

Л.В. Цыкалюк

Маркетинговое исследование – от теории к практике

Н.И. Пронина

Автоматизация процессов статистического учета в библиотеке

М.А. Петров

Развитие коммуникаций в ЦБС

с использованием Web-технологий

Н.С. Москалев

Программа автоматизированного учета и отчетности мероприятий ЦКПиВС

Секция «Образовательные технологии в библиотеке»

Программа профессионального развития персонала МУК «Централизованная библиотечная система» г. Сургута

Нет необходимости убеждать кого-либо в том, что персонал является важнейшим стратегическим ресурсом любого учреждения культуры. Кроме того, в любой организации, особенно нацеленной на высокий результат, всегда существуют задачи оптимизации работы всех звеньев менеджмента, включая и управление человеческими ресурсами. Даже в самой, казалось бы, совершенной системе управления персоналом в организации всегда найдутся резервы для совершенствования. Это объясняется сложностью задач, среди которых важное место занимает решение вопросов снижения неконструктивной текучести кадров, быстрее включения новых сотрудников в работу, освоения ими корпоративной культуры организации, социализации в коллективе. С этими задачами граничат такие актуальные, как постановка эффективной оценки сотрудников, планирование их профессионального и должностного развития, усиление сплоченности коллектива, поддержание профессиональной компетентности специалистов со стажем, развитие профессиональной компетентности руководящего состава учреждения. Решению этих задач способствует формирование эффективной системы управления персоналом в организации, в частности, благодаря внедрению в практику работы учреждения специально разработанных программ. В нашем учреждении на протяжении многих лет ведется работа по повышению квалификации разных категорий сотрудников, и сегодня на основе накопленного опыта разрабатывается Программа профессионального развития персонала ЦБС г. Сургута.

В 2009 году в рамках системы повышения квалификации всем руководителям ЦБС предстоит работа по Программе. Проект программы представляю вашему вниманию.

Программа профессионального развития персонала ЦБС представляет собой систему обучения, которая основывается на ранее приобретенных знаниях, умениях и представлениях сотрудника, и приводит их в соответствие с требованиями современности, кадровой политикой и стратегией библиотеки.

Таким образом, целью программы является обеспечение соответствия уровня профессиональной компетентности специалистов современным требованиям библиотечной деятельности.

Достижение цели предполагается при решении задач:

1. Профессиональная адаптация начинающих специалистов.

2. Поддержание и повышение профессиональной компетентности профессионалов.
3. Повышение уровня управленческой, коммуникативной и информационной компетентности руководящего звена библиотеки.

То есть, в основе Программы - дифференцированный подход к персоналу учреждения в зависимости от образования, стажа работника, занимаемой должности. Соответственно, программа рассчитана на три категории сотрудников и состоит из трех блоков:

Первый блок: профессиональная адаптация новых сотрудников библиотеки:

 ü имеющих библиотечное образование,

 ü не имеющих библиотечного образования.

Второй блок: развитие профессиональной компетентности специалистов со стажем работы (это руководители среднего звена - главные специалисты и главные библиотекари структурных подразделений, библиографы и библиотекари).

Третий блок: развитие руководящего звена библиотек: заведующих Центральными и городскими библиотеками, отделами ЦБС, руководителей высшего звена.

Если со специалистами 2-го и 3-го блоков из года в год ведется определенная работа в различных формах: это семинары по повышению квалификации, командировки, учеба, проводимая отделами ЦБС, индивидуальное консультирование, повышение уровня психологической грамотности руководителей, участие в практических конференциях и т.п., то вхождение в организацию нового сотрудника не регламентировано. Поэтому подробно остановлюсь на 1-ом блоке Программы «Профессиональная адаптация новых сотрудников библиотеки».

Процесс адаптации является достаточно хорошо изученной проблемой современной управленческой науки, но в настоящее время не хватает практических работ, рассматривающих данный вопрос в прикладном аспекте, трактующих технологию и методологию адаптации применительно к конкретным предприятиям. В действительности большинство библиотек России не имеют четкой системы работы по профессиональной адаптации сотрудников. Этот процесс носит по большей части интуитивный, эпизодический характер, хотя успешный процесс адаптации сотрудника на новом рабочем месте можно рассматривать как один из ключевых факторов снижения текучести кадров в организации. Практика показывает, что 90 % людей, уволившихся с работы в течение первого года, приняли это решение уже в первые дни своего пребывания в новой организации. Как правило, новичок в организации либо в новой

должности сталкивается с большим количеством трудностей, связанных с отсутствием информации о порядке работы, принятых стандартах поведения и т.д. Специальная процедура введения сотрудника в организацию или в новую должность может способствовать снятию большого количества проблем, возникающих в начале работы, поможет избежать необоснованно высокой текучести кадров, повышенной заболеваемости.

Итак, первый блок Программы «Профессиональная адаптация новых сотрудников».

Цель: эффективная система адаптации нового сотрудника библиотеки к условиям работы в ЦБС.

Задачи:

1. Формирование общего представления о библиотеке (современное состояние учреждения, перспективы развития, структура управления и т.п.).
2. Формирование теоретических основ и профессиональных навыков работы в соответствии с должностными обязанностями специалиста (для сотрудников с неспециальным образованием).
3. Совершенствование теоретических и практических навыков работы (для сотрудников со специальным образованием).

Профессиональная адаптация нового сотрудника состоит из 3-х этапов:

1-ый этап. Введение нового сотрудника в организацию - этап ориентации (3-5 дней); предполагает получение сотрудником информации о ЦБС.

2-ой этап. Введение нового сотрудника в должность - этап интеграции (3 месяца на период испытательного срока) включает в себя адаптацию сотрудника непосредственно на новом рабочем месте.

3-ий этап. Развитие общепрофессионального уровня нового специалиста библиотеки - этап обучения. На данном этапе происходит разделение: обучение сотрудника, не имеющего библиотечного образования, и обучение сотрудника, у которого есть специальное образование.

1-ый этап **«Введение нового сотрудника в организацию»** рассчитан на 3-5 дней и включает ряд процедур:

1. Собеседование с менеджером по персоналу, директором учреждения, заместителями.

2. Знакомство нового сотрудника с условиями и сроками найма на работу происходит в службе кадров на основе локальных нормативных актов учреждения. Перечень нормативных актов, с которыми должен ознакомиться сотрудник, находится в специальной папке. При необходимости сотрудники службы кадров разъясняют

непонятные пункты, а также информируют сотрудника о возможности вступить в профсоюз.

3. Вступление в профсоюзную организацию. Председатель профсоюзного комитета в устной беседе информирует нового работника о дополнительных льготах для членов профсоюза, условиях и порядке принятия работника в члены профсоюза и выхода из него, правах и обязанностях членов профсоюза, о порядке уплаты членских взносов. Если сотрудник желает стать членом профсоюза, он заполняет заявления на имя председателя ПК и в бухгалтерию. Заведующие структурными подразделениями, уважаемые руководители, пожалуйста, информируйте своих сотрудников, что председатель профсоюзного комитета принимает новых сотрудников в методическом отделе с 9-00 до 11-00 утра, кроме Пт., Сб., Вс.

4. Следующая процедура - ознакомление с правилами пожарной безопасности и охраны труда. Прежде чем приступить к работе сотрудник должен пройти вводные инструктажи по охране труда и пожарной безопасности. Ежедневно с 9-00 до 17-00, кроме Сб., Вс., инженеры по охране труда и пожарной безопасности принимают новых сотрудников в хозотделе.

5. Следующий шаг – проведение экскурсии по Центральным библиотекам. Для сотрудника, который будет работать в детской библиотеке, планируется проведение экскурсии по Центральной детской библиотеке, во взрослой – экскурсия по Центральной городской библиотеке, в смешанной библиотеке – и по ЦГБ, и по ЦДБ. Идея в том, что каждый новый сотрудник, приходя в систему, должен иметь представление о работе Центральных библиотек, должен знать, какие услуги они оказывают, каким фондом располагают для того, чтобы при необходимости направлять в них читателей. Поэтому задачей следующего года в рамках внедрения Программы профессионального развития персонала ЦБС будет подготовка текстов экскурсий для начинающих сотрудников по Центральным библиотекам системы, определение ответственных за проведение экскурсий.

Необходимым условием успешной ориентации является наличие обратной связи – предоставление новому сотруднику возможности задать возникшие вопросы и получить на них ответы.

«Введение нового сотрудника в должность» - 2-ой этап или этап интеграции - предполагает адаптацию сотрудника непосредственно на новом рабочем месте. Он рассчитан на 3 месяца – на период испытательного срока. Основную ответственность при этом несет руководитель структурного подразделения библиотеки, в которое приходит новый сотрудник. Интеграция осуществляется в следующих формах:

1. Знакомство новичка с деятельностью подразделения происходит на основе положения о структурном подразделении (отделе) библиотеки, т.к. оно является основным организационным документом, регламентирующим деятельность подразделения. На его основе новый сотрудник знакомится с целями, задачами и функциями подразделения, в котором ему предстоит работать, с направлениями и основными формами деятельности; с содержанием работы, структурой управления, взаимоотношениями с другими подразделениями и внутри подразделения.

2. Процедура представления нового сотрудника другим членам коллектива, в котором предстоит работать новичку, снимает психологический барьер перед необходимостью объяснять, кто ты есть в организации.

3. Знакомство с должностной инструкцией, разработка функциональных обязанностей, то есть содержания деятельности каждого конкретного работника относительно его должности, является задачей 2009 года, и каждый руководитель структурного подразделения должен был включить себе в план деятельность в данном направлении.

4. Знакомство с правилами пользования библиотекой происходит на основе документа «Правила пользования библиотеками муниципального учреждения культуры «Централизованная библиотечная система». К правилам, характерным только для данного вида подразделения, относится время работы, перерывы (перекуры, обед), телефонные переговоры личного характера в рабочее время и т.п.

5. Ознакомление с правилами охраны труда, пожарной безопасности, действиями в чрезвычайных ситуациях и ситуациях гражданской обороны проводит руководитель структурного подразделения в форме первичного инструктажа по ОТ, ПБ, действиям в ЧС и ГО, после чего в специальных журналах ставится отметка о проведенных инструктажах.

6. Следующий шаг – разработка для каждого нового сотрудника индивидуального плана работы на время испытательного срока с учетом специфики того структурного подразделения, в котором будет работать новичок (в отделе обслуживания либо в комплектовании, информационно-библиографическом отделе и т.п.). По завершению работы непосредственный руководитель и работник совместно обсуждают соответствие поставленных в плане задач конкретным достигнутым результатам. Руководитель структурного подразделения составляет заключение о результатах работы сотрудника в период испытательного срока и передает его в кадровую

службу МУК ЦБС не позднее, чем за пять рабочих дней до окончания испытания.

7. Процедура ротации - необязательный этап, происходит на добровольной основе - предполагает перемещение нового сотрудника внутри библиотеки или отдела, по разным секторам, что позволяет обеспечить взаимозаменяемость сотрудников внутри библиотеки. Новичок при этом знакомится со спецификой работы каждого структурного подразделения в отдельности. Ротация дает возможность почувствовать взаимосвязь структур, способствует расширению функциональных возможностей молодого специалиста, помогает понять значимость каждого конкретного участка работы.

В целом, 2-ой этап - ключевой элемент работы с вновь принятым работником, поскольку от того, как новый сотрудник будет принят на рабочем месте, во многом зависит успешность его интеграции в новом качестве.

3-ий этап **«Развитие общепрофессионального уровня нового специалиста библиотеки»** - этап обучения, первый шаг в профессиональной карьере нового сотрудника, в результате которого закладывается стереотип долгосрочной мотивации, преданности общему делу. Данный этап предполагает, безусловно, самообразование, а также курс мини-лекций, практикумов, обзоров для нового сотрудника (чаще группы новых сотрудников). На этом этапе происходит разделение содержания курса обучения для сотрудников, имеющих библиотечное образование и не имеющих библиотечного образования. Нами подготовлен тематический план мини-лекций и практических минимумов для новых сотрудников, теперь предстоит процедура согласования.

Итак, профессиональная адаптация новых сотрудников ЦБС состоит из трех этапов. Как отмечают специалисты, при спонтанном развитии процесса адаптации адаптационный период заканчивается после 1-1,5 лет работы. Если же процесс адаптации регулировать, то адаптационный период закончится намного быстрее и пройдет эффективнее. При внедрении программы адаптации в работу учреждения предполагается, что новые сотрудники ЦБС г. Сургута в течение полугода начнут эффективно работать в качестве профессиональных специалистов.

В 2009 году в практику работы с персоналом нашего учреждения планируется внедрение 1-го блока Программы. Со специалистами 2-ого и 3-его блоков работа ведется по направлениям: развитие и поддержание профкомпетенции специалистов со стажем; развитие руководящего звена библиотеки.

Обучение специалистов данных категорий предполагается при помощи самообразования, в форме обучения, которое проводится

специалистами ЦБС в ходе тематических обзоров на профессиональные темы и индивидуальных консультаций. В форме обучения, проводимого отделами ЦБС (информационно-библиографическим отделом, отделом комплектования по определенным темам, методическим отделом в формах групповых и индивидуальных консультаций по различным вопросам деятельности, организации научно-практических конференций сотрудников ЦБС, семинаров по повышению квалификации, организации профессиональной переподготовки сотрудников ведущими вузами страны и т.п.). Психолог ЦБС проводит обучение с целью повышения уровня психологической грамотности специалистов. Конечно, неоценимый опыт сотрудники приобретают в различного рода командировках (окружного, российского, международного масштаба).

Программа профессионального развития персонала ЦБС г.Сургута разрабатывается с целью организации эффективной системы подготовки и переподготовки специалистов всех уровней, регламентации системы процедур непрерывного обновления знаний и развития профессиональной компетенции сотрудников.

Профессиональная компетентность как основа управления профессиональной деятельностью

Человек, которого считали умершим и уже собирались похоронить, ожил. Он поднялся, сел, но, шокированный тем, что вокруг него происходит, упал в обморок. Его уложили в гроб, и похоронная процессия направилась к кладбищу. Но как только она подошла к могиле, сознание вновь вернулось к нему, он открыл крышку гроба и стал звать на помощь. «Не может быть, чтобы он ожил, – говорили присутствующие на похоронах, – ведь факт его смерти установлен компетентными экспертами». «Но я жив!» – кричал человек. Он обратился к известному и беспристрастному ученому и юристу, который присутствовал на его похоронах. «Минуту», – сказал эксперт. После чего он повернулся ко всем присутствующим и пересчитал их. «Итак, нам только что довелось услышать, что покойнику, смерть которого установлена, пришлось заговорить. Вот вас пятьдесят свидетелей, так скажите мне, что вы считаете истиной». «Он мертв», – сказали эксперты. «Похороните его», – сказал эксперт. И его похоронили.

Притча

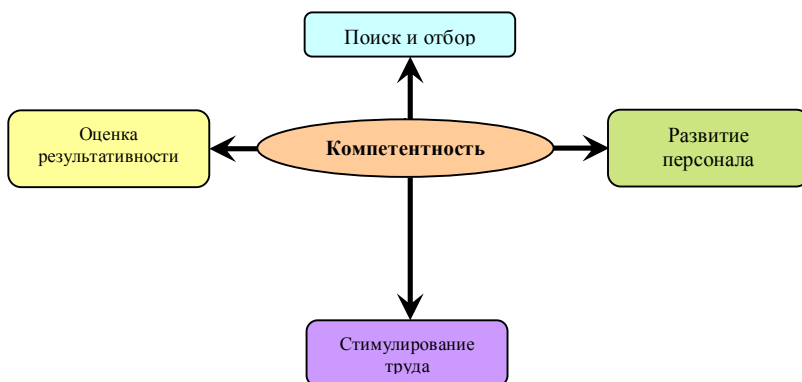
В Федеральном законе РФ «О библиотечном деле» библиотека определена как «информационное, культурное, образовательное учреждение». В «Манифесте ЮНЕСКО о публичных библиотеках» говорится о том, что «...Непременным условием надлежащего уровня обслуживания являются профессиональная подготовка и непрерывное образование библиотекаря». А в «Кодексе профессиональной этики Российского библиотекаря» отмечено, что «...библиотекарь стремится к профессиональному совершенствованию, повышению уровня профессионального образования и компетентности».

В России понятие «компетенция» долгое время имело значение «полномочия, власть, ответственность», то есть, обладало ярко выраженной правовой окраской. В отличие от России, за рубежом компетенция рассматривается не просто как способность решать задачи в данном классе профессиональных ситуаций, но и реальное эффективное их решение.

Компетентность – ключевое понятие, которое применяется к работнику, как к активной личности.

Понятие «профессиональная компетентность» получило широкое распространение лишь в последнее время и используется как интегрирующее. Оно объединяет процессы развития и стимулирования персонала с исполнительской деятельностью.

Использование понятия «компетентность» в практике управления человеческими ресурсами



Понятие «компетентность» имеет много различных определений и, несмотря на их разницу, общим является то, что «компетентность» относится к таким характеристикам, которые влияют на успешность исполнения работниками своих профессиональных ролей.

Выделяются следующие виды компетентности:

Виды компетентности



Поведенческая (индивидуальная), «мягкие требования к работнику», сюда относятся следующие навыки: развитой личностной и профессиональной рефлексии, эффективного межличностного

общения, эмпатии, гибкости, способности работать в команде и самостоятельно, ответственность, умение находить выход из конфликтных ситуаций, умение самостоятельно принимать решения, стиль руководства, аналитические способности, ориентация на достижение.

Техническая (профессиональная) компетентность, «жесткие требования к работнику», сюда относятся не затраченные усилия, а реальные результативные характеристики профессиональной деятельности.

Объединяет поведенческую и техническую компетентность то, что в них содержатся актуальные требования к работнику по исполнению им своих обязанностей и требования к качеству получаемого результата. А это значит, что они вместе описывают результаты профессионального поведения, а не просто требуемые знания, умения и навыки. Так, например, можно выделить следующие позитивные и негативные показатели результативности руководства при выполнении руководителем такой задачи, как осуществление направляющего воздействия, стимулирование и мотивация каждого работника и группы в целом для достижения желаемых результатов.

Негативные показатели результативности:

1. По итогам работы группа в целом демонстрирует низкие результаты.
2. Руководитель не проясняет цели работ и ожидаемые результаты.
3. Руководитель не уделяет достаточно внимания выявлению потребностей членов группы.
4. Руководитель не контролирует ход работы и не обсуждает с исполнителями полученные результаты.
5. Руководитель не поощряет работников, продемонстрировавших хорошие результаты, и не работает с теми, у кого результаты работы низкие.

Позитивные показатели результативности:

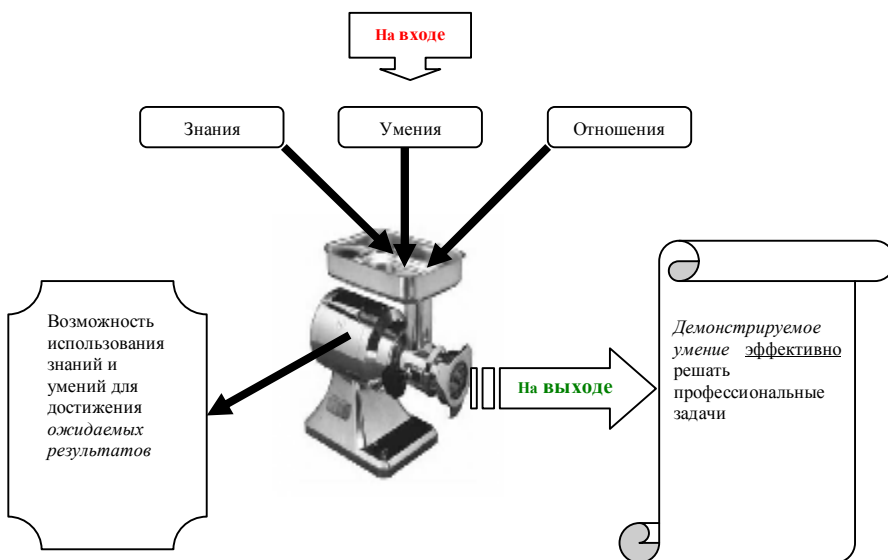
1. По итогам работы группа в целом демонстрирует высокие результаты.
2. Руководитель ставит понятные цели, планирует работу и ожидаемые результаты, постоянно контролирует ход работы исполнителями, обсуждая с ними полученные результаты.
3. Руководитель устанавливает эффективные взаимоотношения с конкретными работниками и группой в целом.
4. Руководитель формирует у группы чувство приверженности общей цели.
5. Руководитель формирует благоприятный социально-психологический климат, эффективно мотивирует работников, поощряя их вклад в достижение общей групповой цели,

выявляет причины низких результатов в конфиденциальном порядке.

Единое представление о профессиональной компетентности работника может быть дифференцировано благодаря выделению конкретных компетенций. Ведь именно развитие конкретных компетенций и позволяет эффективно и своевременно управлять ситуацией. В этом смысле можно сказать, что, когда человек знает, как нужно выполнить работу, но выполняет ее плохо, он проявляет некомпетентность, что вызывает одно воздействие руководителя. Однако, когда человек не знает, как следует выполнить работу из-за отсутствия у него необходимых компетенций, которые могут быть восполнены, управление данной ситуацией будет совсем другим. Интересным является рассмотрение компетенций как системы входов, выходов и процессов.

Система компетенций

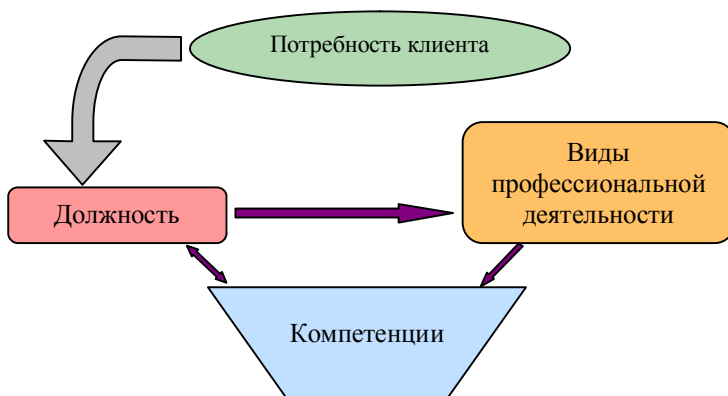
*Потенциальная способность к качественному выполнению
данных профессиональных задач*



Необходимость введения и использования нового понятия профессиональной компетентности была вызвана изменившимся

контекстом управления организацией. Каково же соотношение понятия «должность» и понятия «компетенции» в этих условиях?

**Соотношение понятий
«должность» и «компетенции»**



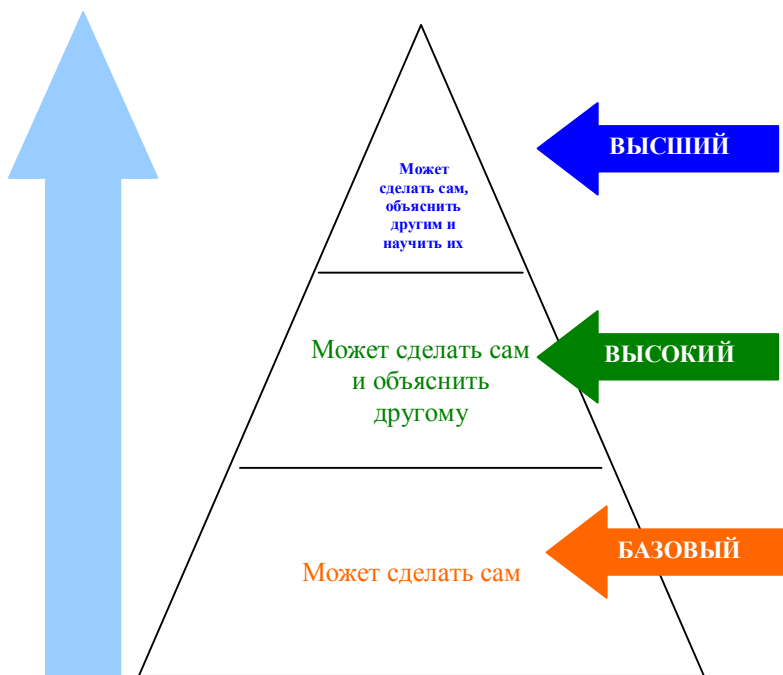
В новом контексте, когда собственно профессия и должность как вид профессиональной занятости не являются полностью взаимозаменяемыми понятиями, а должности в современной организации меняются в зависимости от изменяющихся потребностей потребителей товаров или услуг, требуемые компетенции также должны носить гибкий характер.

Разнообразие организаций со своей политикой и стратегией жизнедеятельности предполагает выявление специфических корпоративных компетенций.

Корпоративные компетенции – это наиболее важные компетенции для организации в настоящее время. Они отражают перспективы изменения корпоративной культуры, заданной в стратегических направлениях деятельности.

Для эффективного управления компетенциями важно и определение уровня выраженности той или иной компетенции для конкретной должности. Самым простым и понятным является использование трехуровневой модели оценки выраженности компетенции.

Уровень выраженности компетенций



При этом мы не рассматриваем ситуацию, когда та или иная профессиональная компетенция не выражена, считая, что если человек уже занимается тем или иным видом деятельности, значит, есть нечто, что позволяет ему включиться в работу.

Так как каждая компетенция проявляется через поведенческие особенности работников, то базовый уровень выраженности соответствует ситуации, когда специалист демонстрирует ожидаемый результат.

Высокий уровень выраженности компетенции соответствует ситуации, когда специалист не просто демонстрирует ожидаемый результат, но и может объяснить другим людям, как он получил этот результат, почему он действовал так, а не иначе.

Высший уровень выраженности соответствует ситуации, когда специалист не только демонстрирует ожидаемые результаты, не только способен объяснить то, как он их получил, но и может научить других людей действовать столь же эффективно.

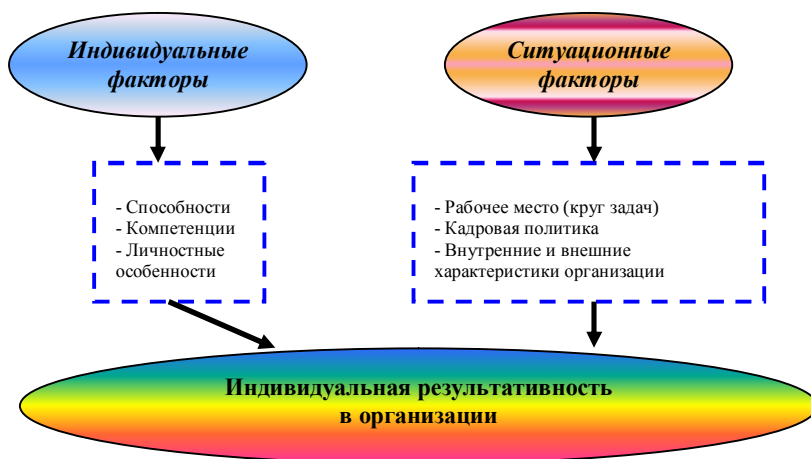
Таким образом, профессиональная компетентность напрямую связана с качеством исполнительской деятельности работника, с его индивидуальной результативностью. Однако необходимо также, чтобы организация была способна ее использовать, т.е. смогла предоставить своему персоналу удовлетворительные условия труда, создать рабочую обстановку и благоприятный социально-психологический климат, способствующий мотивации и вовлеченности в работу, содействовала развитию компетентности работников.

Человек может показать себя как неэффективный, неадаптированный или даже некомпетентный работник при выполнении одних задач, однако он же может проявить себя и как эффективный, коммуникабельный и способный применить свои компетенции на другом месте.

Желание нанять «мотивированного» работника также ничего не означает, поскольку человек не может быть «мотивированным» в отношении всех задач и всех ситуаций. Некоторые производственные ситуации мотивируют одних и совсем не вовлекают в работу других. Некоторые должности настолько плохо структурированы и описаны, что вообще никого не могут мотивировать.

Таким образом, на индивидуальную результативность в организации влияют как индивидуальные, так и ситуационные факторы.

Взаимосвязь компетентности и результативности в организации



Понятие «профессиональная компетентность» является связующим звеном всего процесса управления, направленным на постоянное развитие компетентного персонала, способного достигать свои цели и вносить при этом вклад в реализацию целей организации. Именно этот интегрирующий контекст и повышает ее ценность.

Профессиональное развитие начинающего руководителя

Исследование проблем становления и развития человека как профессионала в деятельности является одной из задач науки *акмеологии*, основы которой заложены в трудах Б.Г. Ананьева. Акмеологический подход к управленческой деятельности активно разрабатывают в своих исследованиях А.А. Бодалев, А.А. Деркач, В. Г. Зазыкин, А.А. Реан и др.

В данной работе профессиональное развитие рассматривается в двух аспектах: *содержательном* – как процесс приобретения профессиональной компетентности, и *организационном* – как двусторонний процесс.

1. Профессиональное развитие начинающего руководителя как процесс приобретения профессиональной компетентности

Изучая профессиональное развитие начинающего руководителя, необходимо определить основные особенности начального этапа управленческой деятельности.

1.1. Характеристика начального этапа профессионально-управленческой деятельности

Вступление в должность связано с наличием у человека начального, не структурированного понимания профессиональной деятельности. Сложившиеся до этого внешние представления о ее особенностях, требованиях, как правило, далеки или во многом отличаются от профессиональной реальности.

Заняв руководящую должность, вчерашний исполнитель переходит на качественно новый уровень. Он начинает отвечать не только за себя, но и за подчиненных, за процессы и явления, протекающие в коллективе. А это требует нового взгляда на свое место в организации и владение управленческими инструментами. Все это вызывает у начинающего руководителя множество вопросов. Вот далеко не полный их перечень:

- ü В чем смысл моей деятельности? Что в ней является главным?
- ü С чего стоит начать?
- ü Как построить отношения с коллегами и подчиненными?
- ü Как правильно спланировать и организовать работу подразделения?
- ü Как мотивировать людей на работу с высокими результатами?
- ü Как правильно осуществлять контроль?

ü Что можно и что нельзя делегировать?

Таким образом, движущей силой профессионального становления начинающего руководителя становится преодоление целого ряда противоречий, характерных для начального этапа управленческой деятельности:

ü между необходимостью выполнения управленческой деятельности и недостаточностью знаний, умений и навыков для ее успешного и эффективного осуществления;

ü между требованиями новой трудовой деятельности и возможностями начинающего руководителя;

ü между современными требованиями к уровню управления библиотекой и недостаточным уровнем развития профессионально важных качеств, способностей руководителя библиотеки;

ü между потребностью начинающего руководителя в профессиональном самоутверждении и отсутствием соответствующего уровня знаний, умений, профессионализма в целом.

Переход на следующий этап освоения профессиональной деятельности возможен тогда, когда в процессе *профессионального развития* будет приобретена хотя бы элементарная *профессионально-управленческая компетентность*.

1.2. Содержание профессионально-управленческой компетентности: направления профессионального развития начинающего руководителя

Однозначного понимания понятия «компетентность» на сегодняшний день нет. Если попытаться обобщить существующие толкования в рамках исследуемой темы, то можно дать определение Профессионально-управленческой компетентности руководителя, исходя из которого, под **компетентностью** следует понимать не только наличие знаний и опыта, но и умение распорядиться ими в ходе реализации своих полномочий.

В наборе управленческих компетенций только одна из них – управление собственным ресурсом – обращена к самому руководителю. Остальные компетенции направлены вовне – на подчиненных, на коллектив, на процессы и явления, протекающие в нем, а также на взаимодействие с внешней средой. Поэтому изменения должны проходить в двух равнозначных направлениях:

1) Начинаящему руководителю необходимо формировать и развивать управленческие навыки:

ü навыки планирования – целеполагание, разбивка целей на задачи, выстраивание приоритетов в работе;

- ü организация подчиненных: постановка задач, делегирование полномочий и ответственности, обеспечение необходимыми ресурсами;
- ü контроль исполнения: налаживание оперативной обратной связи, подведение итогов;
- ü навыки формирования команды, мотивирования подчиненных, создания развивающейся организации;
- ü индивидуальная и групповая работа с подчиненными: проведение совещаний, планерок, работа со «сложными» сотрудниками, способность выступать в роли третьей стороны при возникновении конфликтных ситуаций.

2) Начинаяшему руководителю необходимо тщательное освоение навыков управления собственным ресурсом - самоменеджмент.

Умение сознательно и рационально управлять своей жизнью и деятельностью, как известно, не является распространенным явлением среди управленцев. А эффективность работы в значительной мере зависит именно от организации труда руководителя.

Самоменеджмент - система способов деятельности, позволяющая максимально использовать собственные возможности, сознательно и рационально управлять своей жизнью, активно и эффективно влиять на внешние обстоятельства на работе и в личной жизни в своих целях.

В целом, идеальная модель профессиональной управленческой компетентности руководителя, по мнению исследователей, обусловлена, во-первых, наличием высшего профессионального образования (на начальном этапе) с дальнейшей переподготовкой, повышением квалификации руководителя или получением второго высшего образования по управлению, а во-вторых, осуществлением самообразования и саморазвития.

2. Профессиональное развитие начинающего руководителя – двусторонний процесс

Рассматривая профессиональное развитие по признаку субъекта организации данного процесса, следует отметить его двусторонний характер:

- 1) Целенаправленный процесс обучения, организуемый руководством как часть общей стратегии развития библиотеки;
- 2) Самообразование – основная форма профессионального развития.

Другими словами, профессиональное развитие коллектива в целом и каждого его представителя в отдельности – это важнейшая

составляющая управленческой деятельности руководства организации. С другой стороны, успешный руководитель не представляет своей деятельности без самостоятельного саморазвития.

2.1. Профессиональное развитие как часть общей стратегии развития библиотеки

Преуспевающими организациями могут быть только такие, которые создают условия для обучения и развития всех работников и тем самым обеспечивают постоянное самосовершенствование. Так гласит основной принцип «Обучающейся организации», модель которой была разработана американскими теоретиками менеджмента в конце 90-х гг. XX века.

Среди задач, решаемых в ходе организации мероприятий по повышению квалификации, к профессиональному развитию начинающих руководителей непосредственное отношение имеют следующие:

- 1) содействие переподготовке библиотечных кадров (при переходе на работу по новой должности или функциональной специальности);
- 2) осуществление повышения квалификации библиотекарей в соответствии с их должностью и обязанностями.

А корпоративные программы повышения квалификации являются одним из этапов на пути создания целостной системы непрерывного профессионального развития работников.

2.2. Самообразование – основная форма профессионального развития

*Не выучит школа, а выучит желание.
В.И. Даль*

Однако, на мой взгляд, повышение уровня профессиональной компетентности зависит не столько от организации обучения руководителей, сколько от наличия мотивации к повышению собственной профессиональной компетентности путем саморазвития и самообразования в профессиональной деятельности.

Самообразование – это целенаправленный и определенным образом организованный процесс приобретения необходимых в профессиональной деятельности знаний, формирования умений и навыков путем самостоятельных занятий на рабочем месте и/или вне его.

Самообразование – неотъемлемая часть деятельности руководителя в области профессионального развития, которая

способствует формированию собственного арсенала эффективных форм и методов достижения результатов.

Однако успешность, эффективность самообразовательной деятельности зависят от степени развития определенных качеств и свойств личности, в совокупности составляющих так называемое «умение учиться»:

- способность принимать решения относительно собственного процесса обучения, развитая самомотивация;

- правильное использование основных приемов умственной деятельности и интеллектуальных стратегий (мыслительных, логических и др.) по отношению к изучаемым предметам;

- развитые навыки организации собственного времени, умение планировать и контролировать свою деятельность;

- умение находить необходимую информацию и выбирать подходящие методы ее изучения;

- коммуникабельность – умение завязывать знакомства, планировать общение с интересующими людьми, сотрудничать с ними.

Самообразование – процесс, который отличается большой степенью автономности, самостоятельности, тем не менее, специалист, занимающийся самообразованием, для того, чтобы сделать этот процесс эффективней, должен уметь завязывать знакомства, планировать общение с интересующими людьми, сотрудничать с ними. Активно общаться с коллегами, подчиненными, вышестоящими руководителями и т.д.

Основное преимущество процесса самообразования – его схожесть с работой исследователя. Преодолевая неизвестность, человек развивает самостоятельность и независимость мышления, формирует вариативность подходов к преодолению возникающих трудностей. Кроме того, неоспоримо утверждение: ничто не усваивается так прочно, как приобретенное путем самостоятельного поиска. Поэтому самообразование считается одним из самых эффективных основополагающих видов повышения квалификации.

Таким образом, профессиональное развитие начинающего руководителя – это процесс приобретения профессионально-управленческой компетентности, который обусловлен, с одной стороны, переподготовкой и повышением квалификации, с другой стороны – самообразованием.

В ходе целенаправленного (двустороннего) процесса профессионального развития начинающий руководитель приобретает профессиональный опыт, позволяющий сделать процесс управленческой деятельности отчасти управляемым, регулируемым, проявлять творческую активность руководителю.

Профессиональная компетентность комплектатора

*Для тех, кто не знает, куда плывет,
никакой ветер не будет попутным
Спиноза*

Согласно общепризнанному утверждению, специфику библиотеки в ряду других систем информационных коммуникаций определяет ее ценностно-ориентационная функция, которая состоит в том, что библиотека включает в свой фонд и исключает из него документы только на основе представления об их социальной значимости. Тем самым осуществляется основной закон фондования, сформулированный еще в начале XX в., – закон соответствия библиотечных фондов потребностям пользователей.

Первые, кому предназначено реализовать закон, – комплекторы. Залог успеха состоит еще в умении определить, предвосхитить будущие информационные запросы, что делает формирование библиотечных фондов не только наукой, но и искусством.

Прогнозирование читательского запроса одно из наиболее важных направлений, но оно пока не получило распространения в библиотеках страны. Механизм формирования спроса и факторы, определяющие его изменение, описаны неглубоко, и для количественной оценки не предложено способов их измерения. Прогноз, по существу, основывается на эрудиции и интуиции специалистов комплекторов.

И тогда вполне обоснованно, на мой взгляд, возникает вопрос, делаем ли мы это объективно, абстрагируясь от идеологических, нравственных и прочих позиций и сообразуясь только с технологическими реалиями комплектования? Чем руководствуемся?

Как комплектатор, полагаю возможным высказать некоторые соображения по проблеме качественного комплектования. Формирование библиотечных фондов требует от нас точного знания задач, стоящих в данное время перед библиотекой, а также постоянного изучения информационных запросов пользователей, их потребностей, интересов, литературных вкусов, установок, стимулов, мотивов обращения к документам.

В нашу библиотеку приходят самые разные читатели с разными запросами, и мы – комплекторы просто обязаны сохранять баланс между различными читательскими интересами, между массовой и

качественной литературой, учитывать перспективу развития читательского спроса.

Технологическим инструментом в практике комплектования является отбор. Критерии отбора документов в фонд формируются под воздействием (прямым и опосредованным) ценностных установок социума, информационных потребностей пользователей, функциональных задач и финансовых возможностей.

Качественная сторона формирования фонда также во многом зависит от компетентности и мастерства специалиста. В нынешней ситуации, когда специалист по отбору поставлен перед необходимостью постоянно осваивать все новые и новые явления документопотока, оперативно (и зачастую самостоятельно) вырабатывать критерии их оценки, его роль как создателя информационного потенциала фонда, а значит, и как посредника в передаче информации потребителю значительно возрастает. Возрастает и роль знаний, умений и профессионально значимых личностных качеств специалиста по комплектованию.

Надо сказать, что в России исследованием профессиональных характеристик комплектатора занималась библиотековед А.С. Чачко (1992). В секторе библиотечного фондоведения Российской национальной библиотеки в 1998 г. было начато исследование «Ценностные ориентации комплекторов библиотек России», итогов его завершения я не нашла, но с результатами опросника для измерения ценностей и ценностных ориентаций комплекторов ознакомилась.

Главной ценностью названо здоровье, затем интересная работа, семья и материальная обеспеченность, уверенность в себе. Эффективность в делах указана в числе приоритетных ценностей.

У меня сформировался образ комплектатора, обладающего рядом профессионально важных качеств.

Понятие профессиональная компетентность – качество, свойство или состояние специалиста, обеспечивающее вместе или в отдельности его физическое, психическое и духовное соответствие необходимости, потребности, требованиям определенной специализации.

Составляющие профессиональной компетентности – минимальный и достаточный набор частных конструктов, соответствующих стандартам квалификации по данной специальности и определяющих профессиональную компетентность специалиста комплектатора (менеджера фондовика).

На основе частных конструктов профессиональной компетентности формулируются главные общие качества,

необходимые специалисту-профессионалу.

Перечислю эти конструкты и на некоторых остановлюсь подробнее:

1. Духовная компетентность. Понимание смысла жизни, целей жизни, иерархии идеалов, их отношений к профессиональной деятельности в условиях данного вида труда.

2. Психическая компетентность. Наличие способностей, знаний, умений и навыков эффективного самоуправления психикой, ее организации в условиях физической и социальной среды деятельности.

3. Общая физическая компетентность в условиях данного вида труда. Наличие способностей, знаний, умений и навыков эффективного самоуправления физическим состоянием организма.

Новые технологии представляют нам прекрасные перспективы профессионального и интеллектуального развития. Однако, пользование ими зачастую сопряжено с появлением проблем поведенческого, эмоционального, физического характера, отрицательно сказывающихся на здоровье. Работа с электронными документами создает круг проблем информационно-психологического и физиологического характера. Электронное представление и использование информации влечет иную частотность психоэнергетической среды, что требует определенного периода времени для подстройки, чтобы человек мог перенастроиться и гармонизироваться (мозговое излучение, параметры глаза). Связано это с «рассогласованием» организма человека и создаваемой этими технологиями среды. Об этом уже стали задумываться ученые и практики различных отраслей знания. И в данной специализации очень важно человеку научиться нивелировать негативное воздействие электронной среды, уметь восстанавливать защитные функции организма.

4. Интеллектуальная компетентность в условиях данного вида труда. Наличие специально научных знаний, умений, навыков по конкретной специальности, специализации. Наличие потребности к их постоянному обновлению и приложению на практике в условиях данного вида труда.

5. Технологическая компетентность в условиях данного вида труда. Наличие умений и навыков работы с техническими средствами деятельности в системах «человек-машина». В условиях данного вида труда – компьютеры, электронная обработка поступающих изданий по всей технологической цепочке от комплектования до предоставления читателям, электронные каталоги, Интернет, электронная почта, офф-лайнные и онлайнные документы. Процесс комплектования стал технократичнее, что неизмеримо расширяет возможности современных пользователей и, вместе с тем, усложняет задачи

комплектатора, предъявляет к нему более высокие и новые квалификационные требования.

6. Социальная компетентность в условиях данного вида труда. Наличие способностей, знаний, умений и навыков формирования и поддержания нормального социально-психического климата в коллективе.

Например, социально-психологический климат обусловлен нежелательными особенностями осуществления технологических процессов. Общеизвестно, что все механизмы психологической защиты личности направлены на защиту от нововведений. Ведь каждое нововведение – это риск, а риск – это угроза для выживания. Значит, ничего не надо менять? Так появилась необходимость выявлять и использовать такие психологические особенности каждого сотрудника, которые помогли бы сосредоточить личностные усилия каждого на выполнении, не всех, но отдельных технологических процессов.

Из сложных ситуаций работники могут выходить не только не ослабленными, а даже окрепшими, если они освоили методы защиты здоровья от отрицательных воздействий, сохраняя работоспособность даже при трудных обстоятельствах. Проблема стрессоустойчивости выступает как проблема обеспечения необходимого повышения продуктивности труда в условиях резкого возрастания нагрузок.

На профессиональные представления конкретного сотрудника влияет множество факторов, включая должность, стаж, место работы, наконец, возраст.

Маловероятно, что существуют рецепты, позволяющие повысить уровень профессионального самосознания личности. По мнению ученых, многое, если не все, зависит от самого человека. Важно получать информацию не только с помощью книг и профессиональных журналов, но и получать информацию напрямую, из уст специалистов, нужно все увидеть и почувствовать на себе. Определенную роль играет участие в обучающих семинарах, тренингах, конференциях. Например, информация, полученная на одной из сессий, «Интернет-технологии окружной школы в деятельности современной библиотеки» окружной четвертой летней школы «Библиотеки и местное самоуправление. Публичная библиотека в электронной среде», которая проходила на базе нашей библиотеки, позволила упорядочить имеющиеся источники информации об изданиях.

Получился навигатор для комплектатора, который позволяет сразу с этой странички выйти на сайт необходимого ресурса в онлайн-режиме провести поиск в базе издательской продукции, уточнить недостающие сведения и выявить издания по ряду

классификационных признаков для пополнения фонда, даже найти удобного поставщика.

Новая форма работы по приобретению изданий в конкурсной системе муниципальных закупок внесла коррективы в отлаженную годами систему комплектования. Учиться работать в условиях конкурсной системы пришлось и нам. Осуществление муниципальных закупок для текущего комплектования – определенный цикл, встроенный в общую технологию комплектования и предполагающий планирование закупок и способа размещения средств с указанием сроков, объемов, источников финансирования и координирования всех стадий прохождения документов. Здесь особенное значение приобрел этап планирования, который включает:

- исследование рынка. Определение примерной стоимости товаров и услуг (например, доставка периодических изданий увеличивает стоимость издания от указанной в каталогах);
- подготовку информационного задания и спецификации;
- предварительные консультации с поставщиками;
- утверждение информационного задания.

Учет этих особенностей лег в основу реорганизации отдела комплектования и каталогизации.

Таким образом, профессиональная деятельность комплектатора сочетает различные виды труда: творческий, логический и технический. К творческому труду относятся выявление и отбор профильных для библиотеки документов. Это – наиболее сложная интеллектуальная составляющая комплектования, которая в итоге определяет качество библиотечного фонда.

Список литературы:

1. Вихрева, Г. М. Принцип свободного доступа к информации: взгляд комплектатора : Заметки по поводу дискуссии между Ю. Н. Столяровым и Ю. П. Мелентьевой / Г. М. Вихрева // Научные и технические библиотеки. – 2005. – № 5. – С. 62-69.
2. Лохвицкая, С. Л. Подготовка менеджера-фондовика в системе высшего профессионального образования / С. Лохвицкая, Н. Донченко // Библиотечное дело. - 2006. – № 11. – С. 12-13.
3. Матлина, С. Г. И это все о нем. Попытка самоидентификации / С. Г. Матлина // Библиотечное дело. – 2008. – № 20. – С. 2-7.
4. Петрусенко, Т. В. Библиотека – читатель – электронные технологии: синхронизация возможностей / Т. В. Петрусенко // Биоинформационный ресурс человека: резервы образования :

материалы I Международной научно-образовательной конференции : сб. статей. – СПб., 2004. – С. 85-92.

5. Потанина, Е. Мотивы работы в библиотеке: О конфликте между необходимостью и желанием / Е. Потанина // Библиотечное дело. – 2006. – № 11. – С. 33-36.

6. Стародубова, Н. З. Актуальные проблемы комплектования и депонирования документов библиотечно-информационного фонда Российской Федерации / Н. З. Стародубова // Библиотековедение. – 2005. – № 1. – С. 131-133.

7. Столяров, Ю. Н. Природа фондоведения или почему фондоведы вторгаются в сопредельные сферы / Ю. Н. Столяров // Библиотековедение. – 2005. – № 6. – С. 22-28.

8. Сукиасян, Э. Р. Библиотечная профессия. Кадры. Непрерывное образование : сб. статей и докладов. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2004. – 448 с.

9. Сукиасян, Э. Р. Найти свою специальность / Э. Р. Сукиасян // Библиотека. – 2007. – № 4. – С. 79.

10. Тихомирова, Г. Г. Некоторые особенности комплектования в условиях конкурсных торгов / Г. Г. Тихомирова // Книжная индустрия, 2008. – № 4. – С. 42, 43.

11. Управление персоналом библиотеки: новые подходы : метод. пособие / сост. Е. М. Ястребова ; Мин-во образования и науки РФ, ГПНТБ. – М. : ГПНТБ, 2004. – 56 с.

12. Шпанцева, С. М. Профиль комплектования... как отражение стратегии комплектования фондов национальной библиотеки : доклад / С. М Шпанцева, Н. Н. Литвинова // Библиотековедение. – 2008. – № 2. – С. 17-20.

13. Эйдемиллер, И. В. Конкурсное комплектование в практике работы издателей и библиотек / И. В. Эйдемиллер // Книжная индустрия. – 2008. – № 4. – С. 9-11.

14. Якимов, Г. Р. Комплектование массовых библиотек: желаемое и действительное. Некоторые наблюдения по результатам социологических исследований / Г. Р. Якимов, Выступление на заседании круглого стола «Библиотека. Читатель. Издатель: Сквозь призму социологических исследований Фонда «Пушкинская библиотека» – Режим доступа <http://www.Librari.ru>

Внутрисистемное повышение квалификации по библиографическому обслуживанию

Библиографическим обслуживанием занимаются сотрудники во всех подразделениях ЦГБ, библиотеках системы. Для того, чтобы осуществлять библиографическое обслуживание, пусть даже в небольшом объеме, сотрудники этих подразделений сами должны владеть библиографическими знаниями и навыками, достаточными для того чтобы участвовать в процессах библиографического обслуживания, оказывать в необходимых случаях помощь читателям в использовании каталогов при поиске нужной им литературы.

Объем этих знаний не может быть одинаковым для работников разных подразделений. Он зависит от специфики библиотечных процессов, выполняемых в этих подразделениях. Работники обслуживания, например, должны обладать этими знаниями, но применительно к их использованию при поиске как самих документов в фонде, так и при обращении к каталогам.

Важным требованием к работникам всех подразделений является понимание назначения элементов библиографического описания не только книги, но и других документов, которые представлены в фонде наших библиотек. Это значит, что библиотекарь, библиограф должен, с одной стороны, понимать любую библиографическую запись, встречающуюся в различных библиографических источниках, а с другой - уметь правильно составлять библиографическое описание любого документа.

Последнее требование приобрело особую остроту в связи с созданием электронных каталогов. Необходимым условием при работе с электронным каталогом является не только умение составлять библиографическое описание, но и знание структуры и наполнения каталога, умение правильно провести поиск по всем библиографическим полям.

Одним из требований, относящимся также к сотрудникам всех подразделений, можно назвать правильное понимание места своего подразделения в системе библиографического обслуживания читателей и коллективных абонентов, а также представление о системе библиотечно-библиографических и информационных учреждений региона и страны в целом.

Чем выше уровень информационной грамотности сотрудников, тем успешнее библиотека будет выполнять возложенные на нее

задачи. Библиографическая грамотность является одной из составных ее частей. Она характеризуется совокупностью знаний, умений и навыков, позволяющих работать с библиографической информацией, самостоятельно выявлять и использовать информационные ресурсы для удовлетворения информационных потребностей пользователей.

В структурных подразделениях ЦГБ и библиотеках ЦБС есть сотрудники без библиотечного образования. Даже при небольшом стаже работы они могут удовлетворительно выполнять возложенные на них обязанности (например, выдавать книги и журналы, расставлять их в фонде после возвращения читателями и т. д.). Однако отсутствие должной информационной культуры, библиографических знаний и навыков не может не сказаться отрицательно на качестве работы.

Поэтому возникает необходимость библиографического просвещения библиотечных работников, в первую очередь, не получивших специального библиотечного образования. Нуждаются в пополнении библиографических знаний и все другие сотрудники, включая и библиографов, особенно в связи с внедрением новых технологий в библиотечные процессы.

В практике нашей ЦБС сложилась определенная система повышения библиографических знаний библиотекарей. В течение нескольких лет информационно-библиографическим отделом проводится обучение и консультации по поиску в электронном каталоге, по классификации справок, по учету справочно-библиографической работы, по аналитической росписи статей из периодических изданий.

Формы библиографического обучения работников библиотек

Формам библиографического обучения могут быть: консультации, лекции, практические занятия, обзоры.

Консультации позволяют отвечать на вопросы, возникающие при обслуживании пользователей и аналитической росписи в режиме рабочего времени, не требуют дополнительной подготовки.

Лекции дают теоретические знания по тем или иным вопросам, связанным с библиографическим обслуживанием пользователей. Как правило, готовятся заранее и проводятся организованно с группами сотрудников.

Практикумы используются для выявления знаний и навыков сотрудников по подбору информации по запрашиваемой теме.

Обзоры дают возможность познакомить сотрудников с новой литературой в области библиографии, с назначением

библиографических пособий, с опытом работы библиотек других регионов.

В текущем году возникла острая необходимость проведения консультаций для сотрудников, занимающихся аналитической росписью статей. Это было связано с изменениями в методических материалах корпорации MARC и переходом на новую версию программы MarcSQL 1.10. В данном обучении приняли участие сотрудники информационно-библиографического отдела, отдела краеведения, специализированных читальных залов, абонемента и ЦДБ. В основном все сотрудники данных подразделений уже имеют опыт работы по аналитической росписи, но всегда даже при незначительных изменениях в работе у сотрудников возникают вопросы, которые рассматриваются и обсуждаются коллективно, даются разъяснения и рекомендации.

Задача лекций – рассказать о библиографическом обслуживании пользователей все, что может пригодиться сотрудникам библиотек в повседневной работе. К лекциям оформляются выставки профессиональной литературы по библиографии, подготавливается наглядный материал в виде таблиц, схем, образцов бланков. В последнее время все материалы представляются в виде презентации. В течение 3 лет ИБО было подготовлено и прочитано 5 лекций для сотрудников ЦБС.

Одна из задач практических занятий — помочь теоретическими и практическими знаниями сотрудникам по справочно-консультационному обслуживанию пользователей.

Для вновь принятых сотрудников обучение начинается обычно со знакомства с электронным каталогом и поиску информации в нем, с классификацией и учету справок. В задачу таких практикумов входит знакомство с основными направлениями библиографической деятельности библиотеки и обучение соответствующим библиографическим навыкам и приемам, которые потребуются в работе.

В практикумах участвуют не только работники, не имеющие библиотечного образования, но и другие библиотекари, нуждающиеся в повышении библиографических знаний и умений.

Необходимо научить библиотекарей, как представлять информацию о конкретном издании при общении с читателями, как вести поиск запрашиваемой литературы.

В прошлом году проводилось обучение сотрудников ЦБС в виде лекций по классификации справок, а в начале этого года проведен практикум «Виды справок». Для проведения практикума были подготовлены вопросы по всем видам справок, а сам практикум был проведен в виде теста. Важным элементом данной формы занятий

является разбор результатов. Он позволяет закрепить правильные методические решения и приемы, обнаружить ошибки и просчеты.

Как это ни странно, но порой у нас практика расходится с теорией. На практических занятиях в основном на все вопросы были даны правильные ответы. В повседневной работе чаще всего приходится сталкиваться с тем, что сотрудники теряются в определении типа справки. Очень часто за справку принимается консультация. Это приводит к тому, что ведется неправильный учет справочно-консультационного обслуживания. То, что должно учитываться, как консультация, учитывается как тематическая или адресная справка. На мой взгляд, это приводит к тому, что в наших статистических отчетах каждый квартал можно наблюдать или увеличение справок или уменьшение. Делая вывод из данной ситуации, можно внести такое предложение – проводить проверку знаний сотрудников 1 раз в квартал в виде письменных заданий.

На практических занятиях по поиску в электронном каталоге в первую очередь выявляется информационная грамотность сотрудников, способность быстро ориентироваться в работе с поисковыми системами. В ходе практических занятий мы стараемся полно раскрыть все возможности поиска в электронном каталоге.

Одной из форм поддержания библиографических знаний у сотрудников обслуживающих подразделений являются *обзоры* новой литературы по вопросам библиографии, а также вновь поступивших библиографических пособий и профессиональных периодических изданий. Наряду с характеристикой пособий даются советы по их использованию при обслуживании читателей. В течение года информационно-библиографическим отделом проведено 6 обзоров. Кроме знакомства с библиографическими пособиями, на одной из встреч рассказывалось об услугах МБА и ЭДД. Это связано было в первую очередь с тем, что новые сотрудники не знакомы с данными услугами библиотеки. При подготовке к обзорам по профессиональным периодическим изданиям, сотрудники ИБО подбирают статьи, которые могут помочь в повседневной работе.

Важную роль в повышении квалификации в части библиографических знаний играет самообразование. Как и во всех других сферах практической деятельности, оно предполагает чтение профессиональной литературы. Лучших результатов можно достичь в том случае, если оно носит постоянный систематический характер и направлено не только на чтение публикаций по узкому профилю, но и по более широкому кругу вопросов.

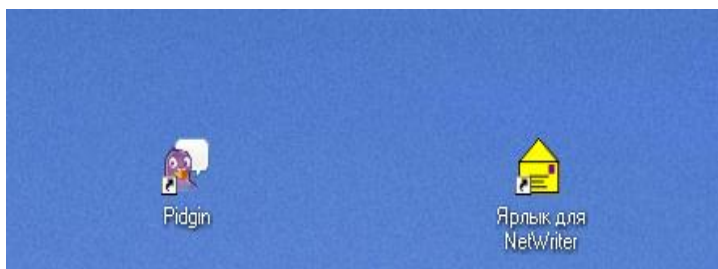
В любой практической деятельности накапливается определенный опыт, позволяющий неплохо выполнять работу на своем участке. Такая работа не требует обновления знаний, получения

новой информации. Поэтому необходимо во всех формах обучения пробудить интерес к продолжению занятий путем самостоятельного чтения специальных журналов, к просмотру новых библиографических пособий.

Новые технологии

В 2008 году в Центральной городской библиотеке внедрены новые технологии с использованием программ Pidgin и NetWriter. Информационно-библиографическим отделом программы используются при информировании сотрудников библиотеки о новых поступлениях профессиональных периодических изданий, для электронной доставки документов внутри системы, при консультировании по аналитической росписи статей из периодических изданий.

Программы для передачи сообщений и текстовых файлов



Программа NetWriter позволяет обмениваться сообщениями внутри библиотеки.

Может использоваться для рассылки списков литературы, информативных сообщений, консультировать сотрудников по вопросам библиографической работы (например):

Программа Pidgin используется для передачи файлов и текстовых сообщений удаленным собеседникам (библиотеки системы). Она установлена во всех библиотеках системы. Использовать данную программу можно для электронной доставки документов, информирования, обмена документами, консультирования сотрудников всех библиотек системы.

Периодические издания в профессиональной деятельности библиотечных специалистов

Квалифицированная помощь в ориентации читателя в информационных ресурсах - важное направление деятельности библиотеки. Не секрет, что существует разрыв между потребностями читателя в получении необходимой информации и возможностями библиотечных специалистов предложить или помочь ему найти соответствующие запросу материалы. Благодаря основным своим достоинствам – оперативности, доступности, злободневности, прикладному характеру материалов, многообразию информации - именно периодика может удовлетворить самые разнообразные читательские интересы и потребности. Следовательно, работа в библиотеке с периодическими изданиями должна начинаться с их изучения самими библиотечными специалистами. Чтение периодики в целом – занятие увлекательное, интересное, а профессиональной – полезное и необходимое. Периодика, возможно, как ни одно другое средство информации, способствует формированию активного работника в любой сфере деятельности, позволяет ему присутствовать в центре событий и процессов, наблюдать за ними, изучать, изменять.

В этом контексте актуальность проведения в Центральной городской библиотеке имени А.С. Пушкина исследования по изучению читательских интересов и мотивов использования периодических изданий в профессиональной деятельности библиотечных специалистов несомненна и заключается в необходимости более активно стимулировать использование библиотечными специалистами собственных фондов, в том числе и периодики. Мнение библиотечных специалистов позволит учесть потребности и запросы данной категории читателей и в дальнейшем продолжить работу исследовательского характера по определению читательских интересов других сфер деятельности. В конечном итоге определить, насколько фонд адекватен запросам читателей и как следует (или не следует) изменять репертуар приобретаемой периодики.

Объектом исследования послужили читательские интересы библиотечных специалистов в области периодики, предметом – мотивы использования библиотечными специалистами периодических изданий.

Цель исследования состояла в изучении востребованности периодических изданий библиотечными специалистами.

Для достижения поставленной цели предполагалось решить следующие задачи:

- выявить место периодических изданий в кругу основных источников информации для библиотечных специалистов;
- определить читательские интересы библиотечных специалистов;
- проанализировать мотивы использования периодики библиотечными специалистами;
- рассмотреть наиболее часто используемые библиотечными специалистами периодические издания и составить их рейтинг;
- изучить пожелания библиотечных специалистов по комплектованию фонда периодических изданий.

В процессе работы были выделены основные понятия:

1. читательские интересы – избирательно-положительное отношение читателя к чтению произведений печати, эмоционально привлекательных или значимых для него в каком-либо аспекте;
2. мотивы использования – факторы (движущие силы), побуждающие человека к деятельности (использованию), придающие этой деятельности определённое направление и содержание.

Выдвинута следующая гипотеза-основание: изучение и активное использование фонда, в частности периодических изданий, должно формировать компетентного библиотечного специалиста.

Основным социологическим методом сбора эмпирического материала для проведения исследования послужило анкетирование. Этот метод позволил определить степень востребованности периодических изданий библиотечными специалистами, а также читательские интересы сотрудников, мотивы использования ими периодики. Также были применены статистико-математические методы, а именно: определение выборочной совокупности, анализ среднестатистических показателей, шкалирование, которые позволили выделить необходимое для опроса количество респондентов, представить результаты анкетирования в абсолютных числах и процентных соотношениях с помощью таблиц, графиков, диаграмм.

В анкетировании приняли участие специалисты универсальных и специализированных читальных залов, сервис-центра, абонементов художественной и отраслевой литературы.

Объём выборки исследования составил 25 респондентов, что соответствует 10% от количества библиотечных специалистов

Центральной городской библиотеки. Вид выборки – неслучайная, критерий – отбор себе подобных.

Обработка эмпирического материала происходила вручную, выполнение таблиц, графиков, диаграмм – с помощью компьютера.

Результаты исследования были представлены в статистической форме отчётности, а именно: в сводных таблицах с обозначением абсолютных числовых и процентных показателей; подготовлены анализ лидирующих позиций и социологическое эссе.

Было распространено 25 анкет, возвращено 24 анкеты, пригодны для обработки 23 анкеты. Большинство вопросов содержало достаточное количество предполагаемых вариантов ответов: от 5 до 14. Респонденты были свободны в своём выборе, также могли предложить и свои варианты. Большое количество предложенных вариантов обусловлено желанием исследователя понять и «прочувствовать» читательские интересы, по возможности их систематизировать, позже - ранжировать, а при анализе - наиболее полно отразить степень использования периодики библиотечными специалистами.

Большой интерес представляет собой и портрет библиотечного специалиста. По итогам анализа визиток респондентов – это молодая женщина, средний возраст которой 35-45 лет, имеющая либо высшее библиотечное, либо высшее небиблиотечное (гуманитарное) образование, для которой актуально получение или второго библиотечного образования, или дополнительного профессионального. Общий стаж её работы составляет 16 лет, библиотечный – 12 лет.

Неудивительно, что библиотечные специалисты, как и другие читатели, независимо от того, что постоянно имеют дело с книгами и периодическими изданиями, отдают наибольшее предпочтение в качестве основного источника информации телевидению (21; 91%). Периодические издания наряду с книгами значатся на втором месте (19; 83%).

Все опрошенные являются читателями профессиональных периодических изданий (23; 100%). Позиция активности использования *«постоянно читаю; считаю это само собой разумеющимся»* является второй (9; 40%) после позиции *«использую по мере необходимости»* (10; 44%). Вариант использования *«иногда»* не был выбран ни одним респондентом.

Библиотечными специалистами перечислено 18 профессиональных периодических изданий. Основными из них в порядке уменьшения степени востребованности являются «Библиотека» (16; 70%), «Библиотечное дело» (14; 61%), «Научные и технические библиотеки» (11; 48%), «Библиотековедение» (8; 35%); «Библиография», «Библиотечное дело – XXI век», «Мир

библиографии» (4; 17%); «Библиотека в школе», «Справочник руководителя учреждения культуры» (3; 13%); «Независимый библиотечный адвокат», «Школьная библиотека», «Библиографоведение», «Книжное обозрение», «Книжное дело», «У книжной полки» (1; 4%). К числу профессиональных периодических изданий отнесена и корпоративная газета «Инскрипт» (2; 9%). В зависимости от специфики залов в качестве профессиональных специалистами отмечены и такие периодические издания как, например, «Иностранные языки в школе» (2; 9%), «Хроники краеведа» (1; 4%).

Мотивы использования профессиональной периодики разнообразны. Но, как правило, выбирались уже предложенные варианты ответов, свой вариант только один – *«интересно!!!»*. Чаще всего респонденты обращаются за профессиональной периодикой в практических целях: *«профессионального самообразования»* (19; 83%); *«поиска актуальных идей, разработок»* (17; 74%); *«знакомства с опытом коллег»* (16; 70%); *«в связи с необходимостью подготовить выступление»* (11; 48%). Реже – в учебных и самообразовательных целях: *«в помощь развитию профессионального языка»*, *«для поиска оригинальной идеи в библиотечном деле»* (7; 30%); *«для изучения внедрения компьютерных технологий»* (5; 22%). Ещё меньше библиотечных специалистов интересуют профессиональные периодические издания в контексте научно-прикладной деятельности: *«для разработок собственных программ, проектов»* (4; 17%). Практически не используется профессиональная периодика *«для осмысления и осуществления исследовательской деятельности»* (2; 9%); *«анализа материала дискуссионного, полемического характера»* (1; 4%).

Основной интерес библиотечные специалисты проявляют к непрофессиональной периодике. Лидером популярности является журнал «GEO» (6; 29%); немного уступает ему «Вокруг света» (5; 24%); «Наука и жизнь», «Здоровье» (4; 19%); «Спрос» (3; 14%). Постоянство использования, хоть и незначительное, показывают журналы «Forbes», «Караван историй», «За рулём», «Карьера», «Журналист», «Корпоративная культура», «Социс», «Аргументы и факты», «Новое время» (2; 10%). Всего указано 51 наименование непрофессиональных периодических изданий. Такой показатель говорит о разнообразии интересов специалистов нашей библиотеки. Особенно характерно наличие в столь большом списке производственно-практических журналов, например, «Протокол и этикет», «Вопросы психологии», «Вопросы социального обеспечения», «Управление персоналом» (1; 5%).

Основным критерием выбора непрофессионального периодического издания специалисты библиотеки называют *«возможность узнать что-то полезное»* (16; 70%). Не основными, но часто указываемыми, называются следующие критерии: *«богатство познавательного материала»* (12; 52%), *«возможность быть в курсе происходящих событий»* (11; 48%). Критерии *«мобильность распространения новой информации»* (2; 9%) и *«оперативность сведений практически по любой теме»* (1; 4%) теперь уже крайне редко называются библиотечными специалистами, что обусловлено активным развитием ресурсов Интернет.

В основном используются непрофессиональные периодические издания в целях *«подготовки тематических выставок»* (11; 55%); *«чтобы рекомендовать их постоянным читателям», «для подбора иллюстративного материала, например, к презентациям»* (10; 50%), *«для подготовки массовых мероприятий»* (9; 45%), *«чтобы рекомендовать своим близким, друзьям, знакомым»* (8; 40%). Редко используется непрофессиональная периодика *«для подготовки рекламного продукта по предлагаемым образцам»* (3; 15%). *«Изучением списков использованной литературы к статьям интересующей тематики»* библиотечные специалисты не интересуются вовсе. При большом выборе уже имеющихся вариантов ответов пятеро респондентов предпочли привести и свои варианты: например, *«использую при разработке нормативной документации»*, или *«чтобы рекомендовать периодику своим коллегам»*.

Неактивно отреагировали библиотечные специалисты (всего 8 респондентов) на предложение написать наименования интересующих их журналов и газет, не выписываемых читальных залом периодики. Однако, указаны некоторые темы, например, *«по охране труда», «по управлению качеством», «по управлению корпоративными финансами», «возможно, что-то по медицине, сохранению здоровья»*. В качестве резюме можно привести пример одного ответа: *«Все интересующие меня периодические издания имеются!»* Следует добавить, что повторяющихся или схожих ответов не выявлено.

Коллектив нашей библиотеки состоит практически из одних женщин, поэтому интерес к журналам, адресованным им, не предполагает объяснений. Их читает подавляющее большинство респондентов. Мотивация использования этого вида периодики определилась как познавательно-развлекательная. Больше всего наших женщин интересует вопрос *«сохранения здоровья и красоты»* (14; 61%); привлекают внимание *«полезные советы»* (11; 48%); *«возможность сделать что-то по образцу (рецепту, выкройке)», «можно узнать о жизни знаменитых людей»* (8; 35%). Наличие,

качество, количество рекламы оставляют библиотечных специалистов равнодушными.

Таким образом, картина интересов и мотивов использования периодических изданий библиотечными специалистами полна ярких красок.

В целом, результаты исследования показывают, что специалисты библиотеки используют периодические издания и в личных, и в профессиональных целях, тем самым постоянно расширяя круг своего чтения, круг своих интересов, круг своих знаний, умений и навыков. Несомненно, желание самосовершенствоваться в профессии – одно из важнейших и заслуживающих уважения качеств личности. Чем больше знает специалист, тем грамотнее, профессиональнее он обслужит пользователя своей услуги. К такому специалисту читатель всегда захочет вернуться. А в этом и состоит смысл работы каждого библиотечного специалиста.

Перспективы дальнейшей работы видятся в проведении подобных исследований с другими категориями пользователей, определения и удовлетворения их читательских потребностей.

Секция «От теории к практике»

Система непрерывного образования в практике библиотек

Повышение уровня компетентности библиотечных специалистов всегда было в центре внимания профессионального сообщества. Сегодня в условиях развития информационно-коммуникационных технологий изменения принципов бюджетирования и оценки эффективности работы профессиональные знания устаревают очень быстро. Обучение кадров - важнейший элемент управления. Перед руководителями нашей системы, методическим отделом стоит задача организовать профессиональную подготовку и переподготовку специалистов, чтобы обеспечить базис для успешной деятельности в современных условиях.

Исходя из всех вышеперечисленных потребностей, мы выстроили систему образования сотрудников, используя различные формы повышения квалификации: внутрикорпоративное и самообразование, участие в семинарах, конференциях, обмен опытом. Наша система образования - это отражение приоритетных направлений деятельности ЦБС.

В своем докладе я представляю анализ за 5 лет: 2004-2008 годы.

2004 год: появление новых форм, методов, библиотечных технологий создает необходимость профильного обучения ведущих специалистов. Основные задачи года - внедрение технологии заимствования библиографических записей статей из периодических изданий в рамках программы межрегиональной аналитической росписи статей, оптимизация процессов в области формирования электронных ресурсов. Информационным ресурсам библиотеки (поиску, созданию, интеграции) было посвящено 5 командировок.

В том же году на базе Центральной библиотеки прошли семинары, посвященные вопросам реструктуризации бюджетных организаций в сфере культуры, созданию информационных ресурсов, психологическому аспекту в работе с детьми.

2005 год: год празднования 100-летия первой сургутской публичной библиотеки. В рамках форума «Северный формат» прошла межрегиональная конференция «История. Библиотека. Общество». В конференции участвовали 171 человек из 40 городов России. Это стало хорошей возможностью для наших сотрудников узнать об исследовательской деятельности российских библиотек, современных подходах к организации библиотечного обслуживания, 10 сотрудников

представили свои доклады библиотечному сообществу. В рамках празднования проведен конкурс профессиональных проектов, которые были включены в бюджет МУК ЦБС на 2006 год.

Бюджетная и административная реформы в нашей стране диктуют новые требования к руководителям и библиотек, и отделов: это владение навыками не только текущего, но и перспективного планирования; умение анализировать, прогнозировать развитие библиотеки с учетом как внутренних, так и внешних факторов; юридическая и экономическая грамотность.

В 2005 году ЦБС стала участником эксперимента по внедрению бюджетирования, ориентированного на результат: началась разработка ведомственной программы «Библиотечное обслуживание населения». Бюджетной и административной реформе в 2005 году было посвящено 5 командировок. В 2006 и 2007 годах наши сотрудники принимали участие в семинарах, посвященных этой теме.

Важным направлением деятельности ЦБС с 2006 года стала регламентация производственных процессов, разработка стратегии развития сургутских библиотек. Работа началась циклом семинаров для 24 руководителей и ведущих специалистов ЦБС совместно с Кемеровским государственным университетом культуры и искусств. Тема года: «Менеджмент в библиотеке: от теории к технологии». Обучение прошло в два этапа. О.Н. Морева, кандидат педагогических наук, в мае провела семинар «Стратегическое планирование в библиотеке», в рамках которого освещались темы планирования деятельности, технологии целеполагания, моделирования документного фонда библиотеки.

И.С. Пилко, доктор педагогических наук, заведующая кафедрой, профессор, провела семинар «Технологический менеджмент в библиотеке», слушатели узнали о технологическом проектировании и нормировании библиотечных процессов, разработке технологической документации, оценке эффективности библиотечного производства, качества продуктов и услуг.

В 2007 году сотрудник ЦБС прошел обучение на курсах «Подготовка менеджеров по качеству». Внедрение системы менеджмента качества в работу библиотек ХМАО является основной задачей, обозначенной Государственной библиотекой Югры на этот и последующие годы. (В 2008 году мы стали победителями 1 окружного конкурса «Внутрибиблиотечные системы обеспечения качества деятельности и услуг»).

Не секрет, что в нашей системе по-прежнему преобладают сотрудники, не имеющие специального образования. На начало 2007 года в ЦБС работает 121 библиотечный работник, из них специальное образование имеют только 47 %. Поэтому в 2007 году на базе

Центральной городской библиотеки им. А.С. Пушкина организовано годичное обучение по специальности «Библиотечно-информационная деятельность» для сотрудников, имеющих небиблиотечное образование. Обучение проводилось институтом профессионального дополнительного образования Челябинской государственной академии культуры и искусств. 13 сотрудников, окончившие курс обучения в 2008 году, получили дипломы государственного образца о профессиональной переподготовке, дающие право на ведение нового вида профессиональной деятельности.

2007-2008 годы характеризуются усилением социальной функции библиотек, развитием услуг для лиц с ограничениями жизнедеятельности. Наши специалисты посетили Новосибирскую областную специальную библиотеку для незрячих и слабовидящих. Значимым событием 2007 года стало создание клуба незрячих и слабовидящих пользователей компьютерной техники «Интеграция» при библиотеке № 21. В рамках реализации проекта «Шаг к прозрению» в Центральной библиотеке им. А.С. Пушкина состоялся окружной семинар по проблемам инвалидов по зрению, который позволил обсудить существующие проблемы слабовидящих и незрячих людей и сформировать предложения по решению проблем для включения в соответствующие программы, планы работ организаций и ведомств.

В 2008 году ЦБС продолжила сотрудничество с Кемеровским государственным университетом культуры и искусств. В ЦГБ прошел семинар по теме «Организация и проведение научных исследований в библиотеке» (преподаватель Г.М. Брагина, директор института библиотечно-информационных технологий). Участие в семинаре приняли 24 сотрудника МУК ЦБС, прошедшие повышение квалификации в октябре 2007 года по курсу «Библиотечно-информационный маркетинг» (преподаватель С.П. Галактионова, канд. пед. наук). По итогам обучения сотрудники получили удостоверения о повышении квалификации.

Всего за 5 лет прошло обучение 260 чел. Мы приняли участие в 38 семинарах и курсах повышения квалификации, из них 9 организовали сами; в 76 командировок направлено 164 сотрудника.

Развитие контактов с нашими коллегами из российских и зарубежных библиотек на протяжении всех этих лет оставалось приоритетным направлением деятельности.

Наша библиотечная система является членом РБА (участие с 1999 года), ИФЛА (участие с 1996 года), постоянным участником Крымских конференций (с 1997 года).

В 2004 году 12 сотрудников Центральной городской библиотеки познакомились с организацией библиотечного обслуживания и

фондов, формированием информационно-справочной системы лучших библиотек Европы. Наши специалисты посетили Национальную библиотеку Германии (г. Берлин), Главную библиотеку форума Нойкеллн (г. Берлин), Публичную информационную библиотеку Национального центра искусства и культуры им. Жоржа Помпиду, медиатеку им. Жана-Пьера Мельвиля (г. Париж, Франция), Национальную библиотеку Чехии (г. Прага), публичную библиотеку г. Либерец (Чехия). По результатам поездки были разработаны предложения по реструктуризации библиотек, организации открытого доступа к фондам, библиотечного пространства.

Интересным опытом стала организация выезда наших специалистов в библиотеки округа в 2005 году - 52 сотрудника посетили библиотеки Ханты-Мансийска и Нижневартовска.

Цели служебных командировок, как и другие формы повышения квалификации, соответствуют основным задачам ЦБС - это автоматизация, формирование информационных ресурсов, библиотечная политика, реформирование системы управления, бюджетирования. С 2004 по 2008 годы количество командировок и сотрудников, которые побывали в командировках, менялось незначительно. Например, в 2005 году - 17 командировок, 27 сотрудников; в 2008 - 15 и 24 соответственно. Несмотря на сокращение бюджетного финансирования командировочных расходов, в плане 2008 года за счет привлечения внебюджетных средств и передвижки удалось сохранить объем поездок. В 2009 году планируется незначительное сокращение.

В соответствии с Модельным стандартом деятельности публичной библиотеки принятым на XIII Ежегодной сессии Конференции РБА 22 мая 2008 г., расходы на обучение сотрудников должны составлять не менее 0,5 % от статей бюджета, выделяемых на персонал. Наши расходы в 2004 году составили 0,8 % (включая средства, выделенные на Евротур), в 2005 - 0,4 %, в 2006 году - 0,4 %, в 2007 - 0,3 %, в 2008 - 0,4 %, на 2009 год планируется 0,3 %.

Как просчитать эффективность затраченных средств? Понятие эффективности можно выразить, как увеличение качества или количества продуктов, ресурсов, услуг при минимизации затрат. Сегодня среди специалистов есть мнение о неэффективности групповых форм обучения. Я не могу с этим согласиться, т.к. речь идет не об абстрактных теоретических знаниях, а об инструментарии, который получают наши сотрудники для использования в практической деятельности. В пользу семинаров свидетельствует также эффективность затрат: расходы на обучение 24 человек сопоставимы с участием трех специалистов в российской конференции или двух - в международной.

Но общение с коллегами, знакомство с работой других библиотек (как говорится, лучше один раз увидеть...), партнерство – это тоже важные аспекты. Например, благодаря нашим контактам с другими библиотеками: в ноябре 2006 года в ЦГБ состоялась выставка «Первая Государственная Дума, 27 апреля - 8 июля 1906: издания начала XX в.» из фондов Государственной публичной исторической библиотеки; в ноябре 2007 года состоялась презентация детского проекта Людмилы Улицкой «Другой, другие, о других»; в апреле 2008 года - семинар «Большое чтение в Сургуте» стал предварительным этапом реализации весенней сессии (2009г.) программы «Большое чтение».

И в заключение:

Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки принятый на XIII Ежегодной сессии Конференции РБА 22 мая 2008 г., рекомендует проходить дополнительное профессиональное обучение не реже, чем один раз в 3 года. Многие специалисты-библиотековеды сегодня говорят о профессиональном образовании не как о наборе отдельных мероприятий, а о непрерывном процессе, который длится всю жизнь. Сотрудник находится в системе непрерывного образования, даже если его не коснулись организованные формы обучения (курсы, семинары). Он может написать статью, выступить с докладом, поработать в комиссии, принять участие в реализации проекта. И во многом от самого специалиста зависит уровень его профессиональной компетенции, способность изменять традиции, искать новые формы, методы, технологии.

Социальное взаимодействие как фактор успешной работы библиотеки

В октябре 2007 г. Кемеровский государственный университет культуры и искусства провел для руководителей и специалистов сургутской ЦБС обучающий семинар по теме: «Библиотечно-информационный маркетинг».

Под руководством преподавателя Галактионовой Светланы Павловны, канд. пед. наук, доцента кафедры технологии документальных ресурсов, мы изучили:

- теоретические основы маркетинга;
- опыт библиотек и информационных учреждений по использованию маркетинга;
- маркетинговую концепцию управления библиотекой как средство управления спросом и предложением на рынках информации, образования и досуга;
- анализировали конкурентоспособность библиотеки и способы оценки качества обслуживания.

Для своей практической работы на семинаре, я взяла следующие концепции успешной деятельности библиотек на современном этапе:

- активный поиск пользователей библиотечных услуг среди населения города;
- поиск организаций и учебных заведений, заинтересованных во взаимовыгодном партнерстве;
- использование ресурсов партнеров библиотеки для повышения качества предоставляемых услуг.

События последнего времени подтвердили правильность выбранной стратегии развития нашей библиотеки – социальное взаимодействие и партнерство, так как только объединив усилия и ресурсы нескольких организаций, возможно добиться хороших результатов в работе.

Одним из направлений работы библиотек является культурно-массовая деятельность, т.е. мероприятия. В муниципальных образовательных учреждениях этот пласт называется допобразование и ему уделяется достаточно много внимания. Общественные движения и организации стараются донести информацию до жителей города тоже через проведение мероприятий. Цели и задачи мероприятий часто бывают идентичными, целевая аудитория – учащиеся, которые просто устают от такого количества собраний. Интерес вызывают

динамичные, актуальные, креативные мероприятия, в которых задействованы сами учащиеся или их ровесники.

А если в мероприятиях, которые требуют усилий со стороны учащихся, нет достойных призов, то и активность детей оставляет желать лучшего.

Значение социального взаимодействия, как способа объединить усилия и ресурсы различных организаций, все чаще обозначается в выступлениях административных работников и представителей образования и социальной сферы. Организации и учреждения города теперь сами ищут партнеров и идут на контакты, находя для себя актуальные точки соприкосновения. Они не только хотят использовать чужие ресурсы, но и готовы предоставлять свои для совместного использования.

На протяжении последних двух лет библиотека № 2 успешно использует социальное взаимодействие в своей работе.

В 2008 году в рамках проекта ««Искусство быть здоровым»» проходили мероприятия, пропагандирующие здоровый образ жизни и профилактику зависимостей среди учащихся г. Сургута. Совместно с библиотекой в мероприятиях участвовали следующие организации:

- ü Общественное движение «Матери против наркотиков» (далее ОД «МПН»);
- ü Театральная студия «Пирамидка» Муниципального образовательного учреждения средней школы № 25;
- ü Структурное подразделение - 4 Сургутский профессиональный колледж (далее СПК);
- ü Школа закрытого типа;
- ü МОУ СОШ лицей № 1.

Что же получила наша библиотека от такого социального партнерства?

Во первых – большие аудитории, которые из-за недостаточных площадей, не помещаются в библиотеке.

Во вторых – призы на мероприятия, которые спонсоры дают общественным организациям и не всегда хотят давать библиотекам.

В третьих – привлечение читателей и популяризация фондов библиотеки.

В четвертых –использование ресурсов других организаций (транспорт, оргтехника, аппаратура).

В пятых – это «отсроченный эффект» – создание положительного имиджа библиотеки среди жителей города.

У каждой организации имеются свои ресурсы, которых порой недостаточно для проведения крупных мероприятий, а вот объединение этих ресурсов позволяет достигнуть наиболее полного результата.

Например, у библиотеки есть помещение, книги, периодические издания, электронные документы по здоровьесбережению, ПК, выход в Интернет; у ОД «МПН» - помещение, автомобиль, резогрф, телефон/факс, фотопринтер, информационные стенды; у театральной студии - актовый зал, аппаратура, декорации, костюмы; у СПК и лицея - актовый зал, оборудование для выставок, информационные стенды.

Взаимовыгодное использование имеющихся у всех ресурсов позволяет делать мероприятия интересными, творческими, кольцевыми. Затрачивается меньше усилий и времени на организацию и проведение мероприятий, и каждый из партнеров получает свои результаты и цифры: библиотека - посещения мероприятий; учебные заведения – охват учащихся мероприятиями; ОД «МПН» - усиление такого направления своей деятельности как профилактика.

В 2008 году библиотека вышла на самые большие для себя показатели по проведению мероприятий:

- ü количество мероприятий – 14;
- ü количество посещений мероприятий – 587 человек;
- ü количество книг на выставках (на мероприятиях) – 150 книг.

Для библиотеки, располагающей 7 посадочными местами, это высокий показатель.

Позвольте привести конкретные примеры.

В цикл мероприятий по пропаганде ЗОЖ и профилактике зависимостей «Искусство быть здоровым» каждый из участников мероприятий внес свой посильный вклад:

- ü библиотека № 2 взяла на себя организацию взаимодействия участников мероприятий, разработку сценариев, проведение мероприятий, организацию и проведение выставок–обзоров.
- ü Специалисты ОД «МПН» проводили лекции, участвовали в круглом столе, разрабатывали и изготавливали совместно с издательско–полиграфическим комплексом раздаточный материал, обеспечивали транспортом, вручали дипломы и грамоты участникам.
- ü Участники театральной студии «Пирамидка» МОУ СОШ № 25 показывали тематический спектакль «Листая старую тетрадь».
- ü Библиотекари СПК СП–4 организовывали аудитории для лекций, зрителей для спектаклей, участвовали в организации и проведении круглого стола, организовывали выставки, распространяли раздаточный материал.
- ü Завуч по допобразованию и специалист по здоровьесбережению лицея № 1 организовывали аудитории для лекций и выставок - обзоров, зрителей для спектаклей, подготовили оборудование для выставок и раздаточного материала.

В рамках проекта проведено 11 мероприятий, включающих 4 тематических спектакля, круглый стол «Суд над наркотиками», 6 выставок – обзоров тематической литературы, встречи с юристами и психотерапевтами. Аудитория составляла 480 участников.

Примером следующего совместного мероприятия служит - конкурс рисунков «Помогая другим, помогаю себе», посвященный 10-летию Общественного движения « Матери против наркотиков».

Участвовали в мероприятии:

- ü Библиотека № 2 – организация конкурса, сбор работ, награждение участников и победителей.
- ü ОД «МПН» – оценка работ, оформление, подготовка грамот и дипломов, дальнейшее использование работ в полиграфических изданиях.
- ü ОАО «Канцопт» – предоставление призов.

В конкурс было представлено 25 работ.

Участники конкурса – учащиеся учебных заведений города, читатели библиотеки.

Победители получили дипломы и призы – 4 профессиональных мольберта, 15 наборов карандашей, 5 наборов ватманов.

«Твори добро для тех, кто рядом» – благотворительная акция, посвященная Дню матери, проведенная для воспитанников Центра социальной помощи семье и детям «Зазеркалье» совместно с МОУ лицеем № 1 и ОД «МПН»

Вклад участников:

- ü Библиотека № 2 – организация взаимодействия с Центром социальной помощи семье и детям «Зазеркалье», 35 книг по педагогике, психологии и социальной работе в дар специалистам учреждения.
- ü ОД «МПН» – предоставление транспорта для перемещения учащихся лица и подарков.
- ü МОУ лицей № 1 – акция – сбор канцтоваров для детей среди учащихся, проведение игр с воспитанниками ЦСПСиД «Зазеркалье».

Информация об этом мероприятии, проведенном совместно тремя организациями, размещена на сайте администрации.

Надеюсь, я убедила аудиторию в эффективности организации взаимодействия с различными учреждениями города и взаимовыгодном использовании совместных ресурсов.

Организация работы с инвалидами по зрению в библиотеке на Бажова

*Я приветствую тех, кто не теряет
ни одной из драгоценных минут жизни,
чтобы пополнять свои знания.
Ж. Санд*

Готовясь к выступлению, мы решили рассказать об организации библиотечного обслуживания незрячих и слабовидящих пользователей - нового направления деятельности нашей библиотеки. В крупных городах работа со слепыми давно отлажена, и такие специальные библиотеки, как правило, являются координационными и методическими центрами. Нам же пришлось многому учиться. Этому способствовала система непрерывного образования, под которой мы подразумеваем самообразование, курсы повышения квалификации, творческие контакты и обмен опытом между сотрудниками специальных библиотек.

Подчеркнем еще раз, что для нас работа с незрячими и слабовидящими пользователями в какой-то степени является экспериментальной. Поэтому с самого начала появились проблемы, для разрешения которых были необходимы знания.

Библиотечные специалисты, занятые в этой области деятельности, постоянно совершенствуют свои знания.

Мое обучение в ИДПО Кемеровского Государственного университета культуры и искусств по программе «Библиотечно-информационный маркетинг. Организация и проведение научных исследований в библиотеке» позволило наработать свой персональный опыт профессионального общения с незрячими и слабовидящими, изучить их информационные потребности и оптимизировать процесс библиотечного обслуживания.

Наш сотрудник Филатов С.И. прошел курс по подготовке управленческого резерва Всероссийского общества слепых (ВОС) в институте подготовки кадров ВОС «Реакомп». Как руководитель общественной организации «Тифлопуть» принимал участие в научно-практических конференциях: «Компьютерные технологии в среде незрячих», Нижний Новгород, апрель 2008г., «Реализация прав и свобод в Югре и России», Ханты-Мансийск, май 2008г., «Социальное партнерство в России», Москва, декабрь 2007г., «Информационные технологии в среде незрячих», Москва, декабрь 2008 г.

Раздаточные материалы конференций, включающие методические рекомендации и правовую информацию, плюс практический опыт участников позволяют вносить коррективы в деятельность библиотеки по обслуживанию незрячих и слабовидящих пользователей.

Не секрет, что в нашем государстве долгие годы инвалидам уделялось внимание по остаточному принципу, поэтому они считали себя едва ли не изгоями общества. Об этом можно было прочесть в прессе, услышать на улице от самих инвалидов. Особенно это касалось слепых. Библиотечной деятельности близка социокультурная реабилитация инвалидов, которая предполагает интеллектуальное и культурное развитие незрячих и слабовидящих людей. Начало сотрудничества с Обществом слепых было связано с приобретением специального оборудования для данной категории сургутян. Их в нашем городе оказалось около восьмисот человек. Оборудование представляет собой «читающую» машину (состоящую из ПК, сканера) для незрячих, увеличивающую лупу для слабовидящих, тифломагнитофоны для прослушивания спецлитературы. Естественно, что установить оборудование оказалось гораздо легче, чем привлечь тех, для кого оно было предназначено. Результат долгое время был почти нулевым.

Как всегда, на помощь пришли наиболее активные и инициативные люди - члены этого Общества. Они выделились в самостоятельное ядро, стали обсуждать возможность создания клуба для решения проблем незрячих. Именно с ними мы искали пути, которые бы привели нас к новым видам взаимоотношений. На наш взгляд, основными причинами вялой ответной реакции со стороны незрячих и слабовидящих были:

- слабая информированность о возможностях нашей библиотеки;
- пассивность данной категории граждан;
- отсутствие заинтересованности Сургутской организации ВОС в налаживании сотрудничества с нашей библиотекой.

И все же, в результате нашего взаимодействия с инициативной группой Общества слепых в мае 2007-го на базе нашей библиотеки был создан и зарегистрирован Клуб незрячих пользователей компьютерной техники «ИНТЕГРАЦИЯ».

К слову, инициатива создания Клуба принадлежит самим незрячим активистам.

Оставляя за рамками культурно-массовые мероприятия, которые были проведены нами совместно с Клубом, скажем о наиболее значимых идеях, получивших проектное воплощение – это конкурс «Тифлочитатель» и проект «Доступный формат».

Конкурс «Тифлочитатель» - командный. Участники были из Нижневартовска, Пыть-Яха и Сургута. Основной целью проведения конкурса было повышение престижа системы Брайля как основы грамотности незрячих. Значение данного конкурса трудно переоценить, т. к. он способствует повышению грамотности незрячих и слабовидящих, привлекает взрослоослепших инвалидов к овладению навыков чтения и письма по системе Брайля. Все участники готовились к этому мероприятию, и результаты были достаточно высокие. Команда Сургута заняла 2-е призовое место. Каждый участник был отмечен ценным подарком.

Во втором квартале 2008-го года проект «Доступный формат» вышел на стадию практической реализации. Суть проекта заключается в том, что тот библиотечный фонд, который заинтересует незрячего пользователя, будет предоставлен ему после конвертации документа в цифровой, аудио и рельефно-точечный форматы. Для этого установлено тифлооборудование, произведена комплектация специализированным программным обеспечением, позволяющим незрячему работать на компьютере. До конца года будет установлен брайлевский монитор и брайлевский принтер. Необходимым условием для реализации данного проекта является проведение занятий по обучению системе Брайля. Наш сотрудник Филатов С.И. получил сертификат на проведение обучающих курсов, и в 2009 году планируется их проведение на базе нашей библиотеки.

Так же подписан договор о поставке спецлитературы из фондов Тюменской областной специализированной библиотеки для слепых. Уже в настоящее время ТОСБС увеличила наши возможности: расширился ассортимент предоставляемой специальной литературы на звуковых носителях. И на сегодня он составляет 570 экземпляров.

Появление сотрудника из среды инвалидов по зрению является, на наш взгляд, ключевым моментом в успешной реализации проекта. У нас появилась возможность целенаправленно информировать сургутских слепых об услугах, учитывающих их специфику. У студентов и специалистов целевой аудитории есть возможность заказывать учебные пособия и профессиональную литературу в необходимом для них виде – плоскопечатная книга сканируется и конвертируется в требуемый формат.

Все это дало позитивный результат: на 50% увеличилось число обслуживаемых инвалидов по зрению, повысилась посещаемость и, как следствие, книговыдача.

Но то, что удалось сделать - лишь небольшая часть из задуманного. Имеется предварительная договоренность с Управлением социальной защиты населения по Сургуту о сотрудничестве. Социальная служба планирует предоставить

транспорт для обслуживания маломобильных слоев инвалидов на дому.

С открытием ТОД слепые и слабовидящие жители Сургута смогут ознакомиться с периодическими изданиями, выложенными на порталах городской и окружной администраций, а на сайте Республиканской Государственной библиотеки для слепых - с общероссийскими газетами, там же для них откроется доступ к социально-правовой информации.

ТОД расширит перечень услуг как для инвалидов по зрению, так и простых граждан:

- консультирование инвалидов и членов их семей о проблемах социальной адаптации, реабилитации и специфики слепоты;
- консультирование школьников и студентов в освоении системы Брайля и основ компьютерной техники.

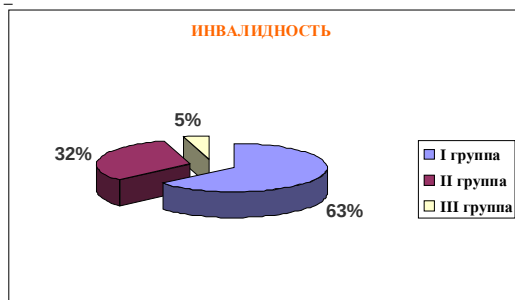
Все это даст инвалидам по зрению, проживающим в Сургуте, полноценно реализовывать свои права на получение информации и, в конечном счете, образования или трудоустройства. Что сейчас образование и трудоустройство гарантировано законодательством, не факт, что всем удастся использовать свои возможности. Наша библиотека в лице своих сотрудников предоставляет данной категории пользователей информационно-правовые услуги.

После принятия решения о реализации проекта «Доступный формат» на базе нашей библиотеки возникла необходимость информировать о новой услуге наших незрячих пользователей. Так же надо было изучить их запросы с целью более полного удовлетворения их информационных потребностей.

Нами было проведено исследование. В качестве основного метода применялся анкетный опрос, который проводился по телефону. В опросе участвовали инвалиды по зрению – читатели ГБ № 21 и потенциальные пользователи этой категории.

Было опрошено 22 незрячих пользователя. Инвалидов I группы – 14 респондентов (63%), II группы – 7 (32%), III группы – 1 (5%).

Диаграмма №1

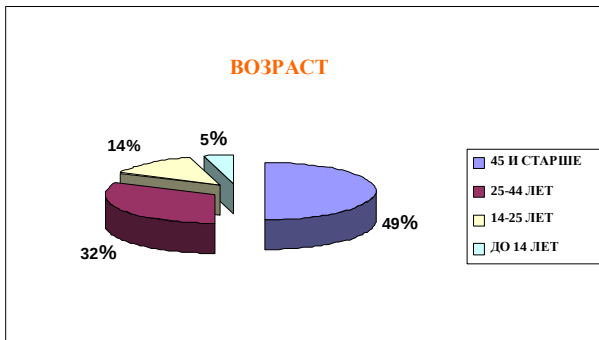


Из диаграммы видно, что большинство инвалидов имеет I группу инвалидности.

Анализ возрастного состава позволяет констатировать, что пользователи, в основном, это пожилые люди. На диаграмме отображены эти возрастные категории:

- 45 лет и старше – 11 (50%) респондентов;
- 25-44 лет – 7 (32%);
- 14-25 лет – 3 (14%);
- До 14 лет – 1 (4%).

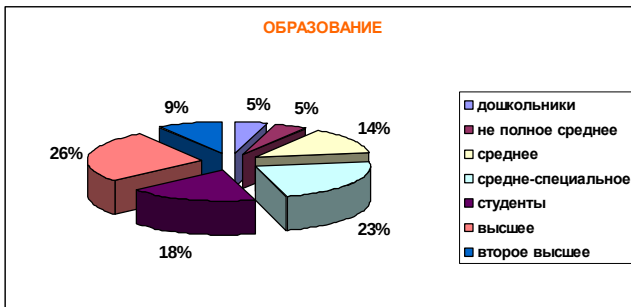
Диаграмма № 2



На вопрос об образовании мы получили следующие ответы:

- Дошкольники - 1 (5%) респондент;
- Не полное среднее образование - 1 (5%);
- Среднее - 3 (14%);
- Средне-специальное - 5 (23%);
- Высшее - 26%;
- Студенты - 4 (18%).

Диаграмма № 3



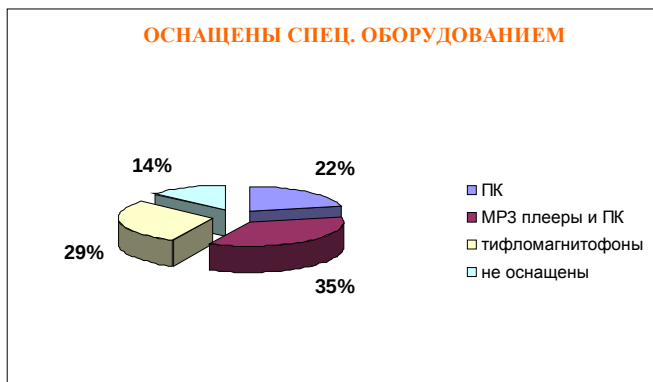
О владении рельефно-точечным шрифтом положительно ответили всего 5 респондентов. Как было сказано выше, получение

сертификата Филатовым С.И. позволит решить проблему изучения системы Брайля.

На вопрос: «Каким специальным оборудованием для чтения (ПК, МРЗ плееры, тифломагнитофоны) Вы оснащены?» мы получили следующие ответы:

- 11 (50%) респондентов имеют ПК;
- 18 (35%) – МЗЗ плееры и ПК;
- 15 (29%) – тифломагнитофоны;
- 7 (14%) респондентов не имеют специального оборудования.

Диаграмма № 4



Респондентам был задан вопрос: «На каком виде носителя хотели бы вы получать информацию?». Предпочитают пользоваться:

- «говорящими книгами» - 11 (50%);
- CD дисками 3 (13%);
- 8 (37%) – оцифрованными документами в рамках «Доступного формата».

Тот фонд РТШ, который есть в библиотеке, не удовлетворяет потребностей незрячих пользователей. Кроме того, традиционная форма прослушивания «говорящих» книг устраивает большинство.

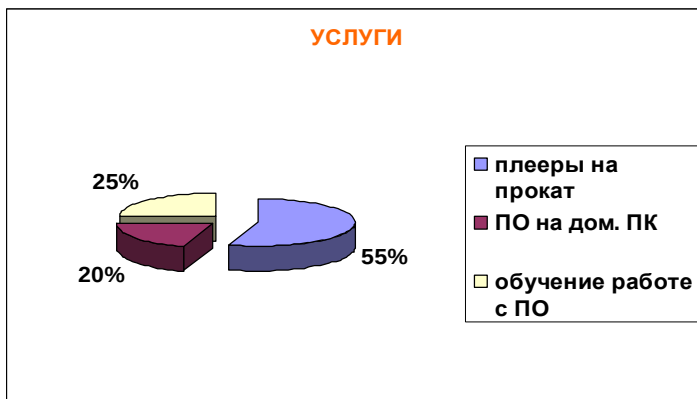
На вопрос об интересующей их тематике литературы 22 (100%) респондента ответили, что в основном читают художественные произведения. Так же все отдали предпочтение научно-популярной литературе и 7 (31%) – общественно-политической.

Из опроса об услугах, которые хотели бы получать респонденты, видно, что:

- 22 (100%) – предоставление МРЗ плееров на прокат;

- 8 (37%) – установка специального ПО на домашний компьютер;
- 10 (45%) – согласны обучаться работе с программами экранного доступа.

Диаграмма № 5



Из ответов на вопрос «Есть ли возможность посещать библиотеку самостоятельно?» мы видим, что:

- 8(37%) - готовы появляться в любое время, но имеется зависимость от членов семьи;
- 14 (63%) - предпочитают обслуживаться на дому.

Из проведенного анкетирования можно сделать следующие выводы:

1. Большинство пользователей – это инвалиды по зрению I группы.
2. В основном это люди с высшим и средне-специальным образованием (50%).
3. Фонд специальной литературы устраивает 60% респондентов. Основное предпочтение отдается «говорящим» книгам на кассетах и CD дискам. Книги в рельефно-точечном шрифте не используются – не все владеют шрифтом Брайля.
4. Равным спросом пользуются художественные произведения и научно-популярная литература. Для образовательных целей общественно-политической литературой пользуются 7 (31%) респондентов.

5. Оснащены техническими средствами не все пользователи. Большинство согласны воспользоваться тифлооборудованием библиотеки.
6. Все респонденты маломобильны, поэтому предпочитают обслуживание на дому.
7. В целом, все респонденты удовлетворены качеством и оперативностью обслуживания в библиотеке.

И только мы сами должны быть в постоянном поиске. На наш взгляд, повышение квалификации предполагает и неформальные встречи со специалистами, например с Высоцкой Л.А. - тифлологом из Санкт-Петербурга, которая посетила наш город в рамках выставочного проекта «Транс-Арт». Интуиция тела в пространстве». Приятно отметить, что ею была дана положительная оценка той работе, которая проделана нами на сегодняшний день. Все советы и рекомендации по улучшению деятельности в данном направлении были учтены при составлении плана работы с инвалидами по зрению на 2009 год.

В заключение хочется сказать о творческом взаимодействии с «НИИ биофизики и нейрокибернетики человека». Под руководством научного сотрудника Юрия Геннадьевича Бурыкина дорабатывается методика открытия альтернативных каналов восприятия окружающего мира на базе безусловных рефлексов человека. Члены клуба «Интеграция» приняли участие в экспериментальных исследованиях этой методики. Эти занятия проходили в нашей библиотеке, что способствовало проявлению интереса к нашим возможностям.

Мы уверены, что путь от теории к практике значительно облегчает решение задач в новом для нас направлении деятельности.

Развитие коммуникаций с пользователями в детской библиотеке

*Жить надо не для себя и не для других,
со всеми и для всех*
Н.Ф. Федоров

Детские библиотеки выполняют одну из важнейших социальных функций: предоставляют свободный и бесплатный доступ читателям к фондам и информационным ресурсам, приобщая их к достижениям науки, культуры и образования. Диапазон читательской аудитории максимально широк в возрастном, профессиональном, образовательном, социальном планах. Творческий подход в реализации библиотечного обслуживания читателей, профессионализм, поиск нетрадиционных решений, активное использование в практике элементов маркетинга — далеко не полная профессиональная характеристика стиля работы детского библиотекаря. Для того, чтобы соответствовать поставленной задаче: *быть востребованными в век знаний и способными удовлетворять запросы любого пользователя*, необходимо непрерывно повышать свою квалификацию и профессионализм, совершенствовать умения, навыки владения современными методами коммуникаций.

В 2007 году в рамках программы непрерывного образования библиотечных работников ЦБС в центральной библиотеке Людмила Евгеньевна Улицкая — современная популярная



писательница и Екатерина Юрьевна Гениева — директор Всероссийской государственной библиотеки иностранной литературы им. М.И. Рудомино представили совместный проект серии детских книг о толерантности «Другой. Другие. О других».

Людмила Евгеньевна сказала о своем проекте:

«Это культурная антропология, это книжки о том, из чего вырастает толерантность. Когда человек знает, как у других, как другой ест, пьет, спит, ссорится, рождается, умирает, как происходит

жизнь в других культурах, то начинаешь больше понимать про взаимоотношения между людьми. Они могут быть разными».

Е.Ю. Гениева: «Библиотеки следует рассматривать как важнейший ресурс по развитию взаимопонимания между людьми, как территорию диалога культур, как площадку постоянного общения между представителями различных социальных групп. Библиотеки, как культурные общедоступные и информационные центры сообщества, аккумулируют и распространяют объективную информацию о межкультурном сотрудничестве, выступая как важнейший социальный ресурс упрочения и стабилизации межнационального общения».

Меня заинтересовал этот проект, тем более, что те четыре книги, которые были представлены сургутской аудитории, есть в нашей библиотеке.

Но прежде всего надо было понять суть самой толерантности.

Толерантность (лат. *tolerantia*) – терпение, терпимость к чужому образу жизни, поведению, чужим обычаям, чувствам, верованиям, мнениям, идеям.

В соответствии с Декларацией принципов толерантности (ЮНЕСКО, 1995г.) толерантность определяется как ценность и социальная норма гражданского общества, проявляющаяся в праве всех...

Изучая тему толерантности, я убедилась в том, что начинать нужно с самих себя.

Для нас, библиотекарей, очень важно понять суть значения толерантности. Наша работа весьма специфична – она не выносит раздражения. Да, читатели бывают, мягко говоря, разные. Для начала надо разобраться в них, постараться понять. А для этого нужно много читать, набирать опыт общения, развивать свои коммуникативные



способности, (в т.ч. на групповых занятиях с психологом) собственную культуру. В числе читателей любой библиотеки могут оказаться не только «люди, приятные во всех отношениях», но инвалиды, слабослышащие,

слабовидящие, с нарушениями речи и психики. А среди здоровых могут оказаться люди разных национальностей, представляющих не только нашу страну, но и ближнее и дальнее зарубежье, читатели, которые плохо владеют русским языком, на котором работаем мы (или вовсе его не знают). И с ними, для которых русский язык – не родной, библиотекаря надо наладить контакт, найти возможность общения.

Чтобы быть достойным нашей профессии, надо много знать. Не всегда, однако, можно заранее предположить, какие знания понадобятся. Выручает открытость, улыбка на лице, добрый взгляд. Это инструменты толерантности.

Научитесь ими пользоваться! Надо сказать, самый трудный экзамен библиотекарь сдает в общении с читателем. Надо быть искренним, любить людей, понимать их. Достичь успеха



можно только путем настойчивого самообразования, самовоспитания. Но воспитать в себе толерантность мало. Надо поработать и со своими читателями.

Мы живем в многонациональном городе (рядом живут татары, русские, украинцы, азербайджанцы, таджики; люди разных вероисповеданий – христиане, мусульмане и т.д.).

Сегодня всё большее распространение в детской, особенно подростковой среде, получают недоброжелательность, озлобленность, агрессивность. Взаимная нетерпимость и культурный эгоизм через средства массовой информации, социальное окружение детей, семью всё чаще проникают в школу. Детская библиотека формирует среду, которая приобщает подрастающее поколение к социальным ценностям. В библиотеке зачастую происходит прогнозирование и планирование будущего, через библиотеку сообщество формирует и утверждает собственные перспективы.

Поэтому так актуально сегодня активизировать процесс поиска эффективных механизмов воспитания детей в духе толерантности, уважения прав и свобод других, не похожих на тебя людей.

Изучение опыта работы российских детских библиотек дало возможность спланировать начальные действия в этом направлении,

учитывая возрастные особенности и категории наших читателей это, прежде всего:

- младшие школьники,
- учащиеся среднего возраста,
- подростки,
- их родители,
- педагоги,
- воспитатели,
- психологи.

Что уже сделано?

Выявили наличие книг в библиотеке по данной теме, используя уже имеющиеся рекомендательные указатели, изданные крупными российскими библиотеками. Оказалось их немало. Подготовили список литературы для докомплектования библиотечного фонда на недостающую литературу по теме.

Мы провели ряд пилотных мероприятий, чтобы выяснить для



себя, какие формы библиотечной работы приемлемы в данном направлении для каждой возрастной категории.

Помните случай, когда в Сургуте скинхеды избили подростка-казаха. Этот подросток учится в 32 школе. Именно в этой школе в одном из классов, мы, по согласованию с

администрацией, и провели «Урок толерантности». Продолжением послужил общешкольный фестиваль национальных культур.

Выводы:

- Улучшилась обстановка в классе.
- Родители тоже узнали много нового из истории своего народа, о своих обрядах, обычаях.

В библиотеке для младших школьников провели громкие чтения по книге «Гражданин, гражданка и маленькая обезьянка», которую написал Ким Фупс Окесон - датский писатель. Книга вышла в издательстве «Открытый мир» в этом году. Цель: акцентировать внимание детей на события, происходящие с главными героями в книге. Заинтересовать. Заставить задуматься, оценить ситуацию, высказать свою точку зрения.

Содержание:

у обычных родителей родился ребенок «другой», не розовощекий карапуз, а лохматая обезьянка, да еще с оттопыренными ушами....

Поведение родителей: расстроены, закрылись дома, опустили шторы, ни с кем не общались – им было стыдно, что у них такой ребенок. Однажды, чтобы не сойти с ума, гражданин и гражданка нацепили темные очки и немислимые шляпы, укутали обезьянку в одеяло так, чтобы её совсем не было видно, и пошли гулять...

В зоопарке подошли к вольеру, где увидели семейство обезьян, каково же было их удивление, когда на ветке среди лохматых обезьян они увидели розовощекого человеческого малыша. Рядом нет никого. Что стоит, протянуть руку, поменять обезьянку на малыша, прибежать домой, открыть все окна, собрать соседей и кричать: «Посмотрите, какой замечательный у нас малыш».

Пауза. Я даю время детям осмыслить услышанное и задаю вопрос: «Как вы думаете, что сделали родители?». А как поступили бы вы?



Вы знаете, дети адекватно реагируют на прочитанное, удивляет, что у обычных родителей – ребенок обезьянка. Осторожно подвожу к

мысли о том, что подобное в жизни бывает, когда рождаются дети, непохожие на остальных, и как надо относиться к этому.

Представителей некоторых категорий читателей познакомили с книгами, которые входят в проект «Другой. Другие. О других».

Высказанные мнения:

Родители:

- очень хорошо, что появились такие книги,
- хотелось бы иметь список таких книг,
- такие книги необходимо читать вместе,
- надо обсуждать с ребенком прочитанное, самому трудно разобраться.

Психолог:

- замечательные книги, хорошее подспорье в работе.

Библиотекари:

- жалко, что в нашей библиотеке нет таких книг, но давайте сотрудничать...

Учитель:

- в классах и школах проводятся часы толерантности, привлекаются родители, мероприятия проходят успешно. За литературой обращаются в библиотеку. Дети много узнают нового о представителях другой национальности, обычаях и традициях. Что удивительно, новое о своей национальности узнают дети и потом знакомят своих родителей.

Я сделала вывод, что в данном направлении библиотечной работы наиболее эффективным будет диалогическая модель коммуникации.

Подтверждением тому послужила статья «Великодушие и милосердие» Галины Пальгуйевой, заместителя директора Нижегородской областной детской библиотеки по научно-методической работе, напечатанная в 21 номере журнала «Библиотечное дело» в этом году.

Видеоабонемент в библиотеке: проблемы, прогнозы

Почти два года назад в библиотеке проводилось исследование об информированности читателей о дополнительных услугах, предлагаемых в Центральной городской библиотеке. Услуга «Видеоабонемент» попала в число тех, о которых читатели знали мало или не знали совсем. Поэтому было решено разобраться более детально в этом вопросе, провести необходимые исследования, получить конкретные цифры и показатели, тем более, что совсем недавно благодаря специалистам из Кемерово, вспомнили старые технологии и узнали новые методики проведения исследований в библиотеке.

Это было недавно и уже очень давно. Если просто посмотреть на отрезок времени, то три года - это очень мало. Если заглянуть в прошлое и вспомнить события, происшедшие за этот период, это уже точно история. А теперь по порядку. Три года назад группа специалистов ЦГБ собралась в методическом отделе и решала 2 вопроса:

- перспективы развития фонда видеодокументов и услуг по их предоставлению;
- платное или бесплатное предоставление видеодокументов в пользование (плюсы и минусы, предпочтительные варианты).

После того, как были заслушаны самые смелые, самые разумные и самые фантастичные предложения на эту тему, были приняты решения: ввести услугу «Видеоабонемент» с 1 сентября 2005 года на условиях платной выдачи на дом и бесплатного просмотра в помещении абонемента. Разработать Положение, согласовать введение услуги. При разработке учесть следующие позиции:

- До 1 сентября передать все видеодокументы из специализированных читальных залов на абонемент отраслевой литературы за исключением части ценных видеодокументов по искусству.
- Планировать работу по комплектованию фонда художественных фильмов, образовательных и обучающих программ преимущественно на DVD.
- Подготовить рекламные материалы, информацию о введении новой услуги на сайт МУК ЦБС, на информационные стенды, в СМИ.

И еще хочу напомнить, что до того, как попасть на абонемент, видеофильмы были в фонде читального зала и какое-то время были определенно востребованы.

Посмотрите на книжный формуляр моих любимых мультфильмов. «Снегурочка» выдавалась 13 раз за 3 года, причем больше всего в первый год появления в библиотеке – в 2002 году – 6 раз, «Двенадцать месяцев» - 14 раз, «Сказка о мертвой царевне» - 11 раз, «Морозко» - 24.

Предположения мои таковы, что спрос на эти издания стал угасать, и наши «реанимационные меры» по перемещению «больного» в другой зал, разработка Положений и усилия по продвижению новой библиотечной услуги были, мягко говоря, напрасными. Спрос и рынок - вещи капризные, и эти реалии нужно принять.

А теперь забудем про все выводы и предположения и посмотрим на фонд видеодокументов более пристально. Для этого рассортируем их по жанрам, году издания, проанализируем спрос, заглянем в словарь. Все статистические данные используются с момента введения автоматизированной книговыдачи (февраль 2006) по октябрь 2008 года, т.е почти 2,5 года.

Словарь необходимых терминов

Видеодокумент – документ, содержащий информацию, зафиксированную на нем посредством видеозаписи, воспроизведение которой требует ЭВМ и/или другого соответствующего оборудования.

Видеозапись – документ, содержащий записанную на нем визуальную информацию, воспроизведение которой требует ЭВМ и/или другого соответствующего оборудования.

Видеотека – организация или служба (отдел библиотеки), в обязанности которой входит сбор, хранение и предоставление в распоряжение исследователей видеодокументов. (ГОСТ 7.0 – 99)

(Фокеев, В. А. *Библиографическая наука и практика : терминологический словарь* / В. А. Фокеев ; В. А. Фокеев. – СПб. : Профессия, 2008. - 272 с. - ISBN 978-5-93913-147-6 : 308-77.)

Видеозапись — это сохранение визуальных образов и звука на магнитной ленте (видеоленте) или на видеодиске. Впоследствии эта лента или диск используется для воспроизведения записанного материала на обычном телевизоре.

Видеолента, как и лента звукозаписи, представляет собой полосу из прочного пластика, одна сторона которой покрыта магнитным материалом.

Видеодиск - представляет собой своего рода грампластинку, на которой хранится не только звук, но и изображение. В 1997 году была разработана и к концу века получила распространение оптическая система хранения информации на многослойных двусторонних

цифровых универсальных дисках DVD. Это, по-существу, более емкий и более быстрый компакт-диск, который может содержать видео, аудио и компьютерную информацию. DVD-видео несет на себе видеопрограммы и проигрывается в DVD-плеере, подключенном к телевизору. (Энциклопедия «Кругосвет»).

Синтетические, электромагнитные носители – в их изготовлении используются полиэфирные и полимерные покрытия. Большое разрушительное воздействие на эти покрытия оказывают внешние факторы: температура, влажность, перепады этих показателей, пыль, свет, биологические и механические факторы. Срок службы большинства синтетических носителей очень короток: без пользования при наличии идеальных условий хранения – от 20 до 30 лет, при эксплуатации – менее 10 лет. Для сравнения, инкунабулы и манускрипты выдержали испытание сотнями и даже тысячами лет, а клинописные таблички, которым до 7 тысяч лет, находятся в прекрасном состоянии.

Таблица 1.

Год издания (записи) видеофильмов

всего	Б.г.	1987-1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
490	44	29	17	39	42	140	80	73	10	16

Обратите особое внимание на выделенные столбцы. Общее количество видеозаписей – 490 экземпляров, плюс 140 видеофильмов на DVD, но они в исследовании не участвовали. Серым цветом выделен столбец «Б.г.» - 44 экз. Эта аббревиатура «Б.г.» означает «без года издания», т. е. работники отдела каталогизации не смогли найти на упаковке видеокассеты никакую информацию о том, когда была сделана эта видеозапись. Не смогли, потому что ее нет. Скорее всего, это какой-то «самиздат» или «Центрнаучфильм» забыл ее поставить.

Вот некоторые из них:

- Авария – дочь мента;
- Александр Солженицын;
- Великая Отечественная;
- Великий Эрмитаж;
- История второй мировой;
- Классики русской литературы.

Зеленым цветом выделен лидер – год 1999, таких видеофильмов – 140. Я не буду перечислять все, но это основная часть и мультфильмов,

и спектаклей, и художественных фильмов. Самый последний год – 2003 год, таких фильмов – 16. Вот некоторые из них:

- Барышня – крестьянка;
- Бедный, бедный Павел...;
- Дом дураков;
- Идиот;
- Ключ от спальни.

Более поздних лет записей в библиотеке нет.

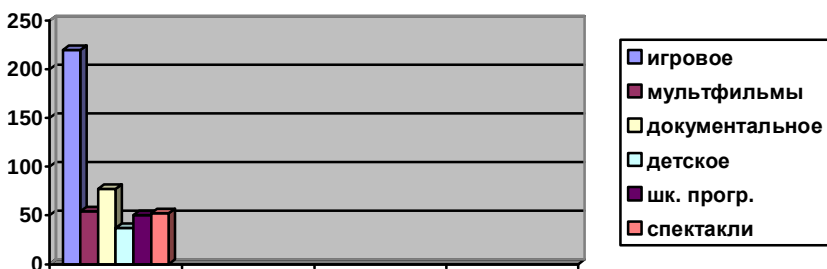
Таблица 2

Классификация видеофильмов по жанрам (условно)

Игровое Х	Мультфильмы М	Докум. О	Детское Д	Школ. програм. П	Спектакли С	всего
220	54	77	37	50	52	490

Многие, глядя на эту таблицу, не захотят со мной согласиться и будут спорить, что нет такого жанра «Фильмы по школьной программе» и будут абсолютно правы, но мы намеренно выделили эту группу среди всех, и будем изучать и отслеживать ее наравне с другими по всем показателям, а где-то даже более пристально, чем все остальные.

Рис.1



Итак, вы видите, что больше всего видеозаписей можно отнести к категории «игровое кино»:

- 1- игровое кино – 44,9 %;
- 2- документальное – 15,7 %;
- 3- мультфильмы – 11 %;
- 4- спектакли – 10,6 %;
- 5- школьная программа – 10,2 %;
- 6- детское кино 7,6 %.

Конечно, эта классификация весьма условная, и многие видеозаписи можно отнести и к игровому кино, и к фильмам по школьной программе одновременно, но эту группу (фильмы по школьной программе) мы выделили намеренно, об этом я говорила раньше. Например, «Горе от ума», «Гранатовый браслет», «Герой нашего времени» и др.

Таблица 3.

Выдача видеофильмов по жанрам (экз.)

Игровое Х	Мульт- фильмы М	Докум. О	Детское Д	Школ. програм. П	Спектакли С	Всего (экз)
365	120	111	78	264	64	1002

Выдача видеофильмов в процентном выражении:

- Спектакли 6,4 %;
- Детское 7,8 %;
- Документальное 11,1 %;
- Мультфильмы 11,9 %;
- Школьная программа 26,3 %;
- Игровое кино 36,5 %.

Прочное и уверенное место занимает игровое кино, затем идут фильмы школьной программы, на третьем месте - мультфильмы, на четвертом – документальное кино, на пятом – детское кино и замыкают этот список – спектакли.

Лидирует игровое кино, и это кажется закономерным, зато на второе место переместились фильмы школьной программы, благодаря тому, что на чтение текста уходит гораздо больше времени, чем на просмотр фильма (по мнению тех ленивых школьников, которые хотели знать хотя бы сюжет произведения, чтобы не казаться совсем уж профаном). Преподаватели литературы рекомендуют и берут для просмотра фильмы, чтобы показать учащимся, как бессмертные классические произведения представлены в игре актеров и режиссерском решении. Напомню, что по количеству они занимали только пятое место, а по выдаче – второе, мультфильмы прочно стоят на третьем месте, а вот спектакли оказались в нижней строке.

Более наглядно можно увидеть соотношение учета и выдачи видеодокументов в сравнительной таблице.

Первая десятка (лидеры) видеофильмов согласно выдаче:

1. Война и мир – 30,
2. Преступление и наказание – 24,
3. История мировой войны – 16,
4. Собачье сердце – 14,
5. Гроза -13,
Герой нашего времени – 13,
6. Тихий Дон – 12,
7. Княжна Мэри – 11,
8. Обыкновенный фашизм -10,
9. Барышня-крестьянка - 8,
Вишневый сад – 8,
10. Евгений Онегин – 7,
Несколько дней из жизни Обломова – 7.

Как вы видите, почти все фильмы можно отнести к группе фильмов по школьной программе.

Таблица 4

Сравнительная таблица учета и выдачи видеофильмов по жанрам

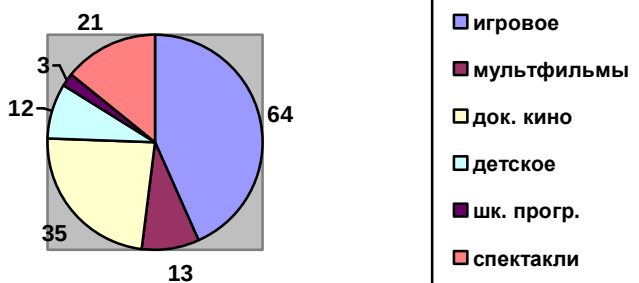
Жанр	Учет (490)	%	Выдача (1002)	%
Игровое кино	220	44,9	365	36,5
Мультфильмы	54	11,0	120	11,9
Документальное кино	77	15,7	111	11,1
Детское кино	37	7,6	78	7,8
Школьная программа	50	10,2	264	26,3
Спектакли	52	10,6	64	6,4

Теперь предлагаю рассмотреть видеофильмы, которые не выдавались согласно отчета «история востребованности документа» ни разу. Таких документов - 148 экз.

Таблица 5

Видеофильмы, не выдававшиеся ни разу по жанрам

Игровое Х	Мульт- фильмы М	Докум. О	Детское Д	Шк. программа П	Спектакл и С	Всего
64	13	35	12	3	21	148



Удивительно, по крайней мере, для меня, было то, что в этот «черный список» попали:

- «Анна Павлова» – фильм об известной балерине;
- «Аленький цветочек» – мультфильм;
- «Анатомия и физиология человека»;
- «Антоний и Клеопатра» – спектакль;
- «Бег» – по роману М. Булгакова;
- «Бегущая по волнам» – по роману А.Грина;
- «Белое солнце пустыни»;
- «Белорусский вокзал»;
- и др.

С чем-то могу согласиться, с чем-то - нет, не нахожу веских аргументов. Могу поименно назвать фильмы по школьной программе, которые не нашли своего зрителя:

- Жизнь Клима Самгина;
- Маленькие трагедии;
- Повести Белкина.

Два последних фильма по произведениям А.С.Пушкина, я думаю, были бы востребованы, если бы стояли на полке вместе со всеми пушкинскими книгами. Но фильмы зашифрованы в раздел «Кино» и находятся на абонементе отраслевой литературы, а весь А.С.Пушкин находится на абонементе художественной литературы. Это предположение кажется верным до тех пор, пока не вспомнишь о тех, кто хотел посмотреть фильм «Война и мир», нашел его на втором этаже, несмотря на то, что все остальные произведения Льва Толстого также находятся на абонементе художественной литературы.

Много было разных мнений и суждений перед началом исследования, но превалировали два основных:

1. Устарел сам носитель, и у читателей уже нет дома оборудования, на котором можно смотреть видеокассеты.
2. Видеокассеты нужно ставить рядом с другими носителями информации, например, книжными, и читатель сам вправе делать выбор.

Размышляя над этой проблемой, мы пошли на «провокацию». Так сложилось, что все видеофильмы стояли в одном месте, но были сгруппированы по тем жанрам, о которых я раньше говорила. На тот момент мы считали, что такой способ расстановки наиболее рационален и удобен.

Так вот, методом случайной выборки были отобраны 16 видеофильмов и расставлены на книжные полки в фонде согласно шифрам ББК. Периодически я проверяла местонахождение этих видеофильмов и втайне надеялась, что читатели их, наконец, увидят и возьмут для просмотра. Через месяц я проверила отчет «история востребованности документа» и получила цифры. Из 16 документов 5 были выданы. Это немного утешает. Вот эти «счастливчики»:

- Путь Мага;
- От Екатерины I до Екатерины II;
- История земель Российских;
- Великая Отечественная;
- Александр Солженицын – до этого фильм не выдавался ни разу.

Для изучения мнения читателей по вопросу информированности об услуге «Видеоабонемент» и востребованности видеоизданий была разработана анкета и проведен мини-опрос. Было напечатано 100 анкет, опрос проводился среди читателей абонемента отраслевой литературы.

АНКЕТА

Рис.4

Уважаемый читатель!

Просим Вас принять участие в опросе, проводимом с целью изучения востребованности видеоизданий. Вопросы анкеты содержат варианты ответов. При заполнении выберите свой вариант ответа и обведите его кружком.

1. Знаете ли Вы о том, что в библиотеке имеются видеофильмы?
 - ☐ Да
 - ☐ Нет
2. Пользовались ли Вы услугами видеоабонемена в библиотеке?
 - ☐ Брали видеофильмы для просмотра домой
 - ☐ Смотрели видеофильмы в помещении библиотеки
 - ☐ Не пользовался вообще
3. Есть ли у Вас дома оборудование для просмотра видеофильмов?
 - ☐ Да
 - ☐ Нет
4. Стоит ли в библиотеке иметь видеофильмы?
 - ☐ Да
 - ☐ Нет
 - ☐ Не знаю
5. Каким носителям информации Вы отдадите предпочтение?
 - ☐ Печатным
 - ☐ Электронным
 - ☐ Аудио-
 - ☐ Видео-
 - ☐ DVD
 - ☐ другие

СПАСИБО!

Честно говоря, я была уверена в результатах опроса и предполагала, что ответят читатели:

- Дома нет оборудования, видеофильмы устарели, давайте нам DVD, вообще, я все в Интернете беру (такие заявления устно работники отдела абонементов слышат ежедневно).

Однако, давайте посмотрим на результаты. Итак, читателям было предложено 100 анкет, 100 анкет заполнены, испорченных нет.

АНКЕТА С КОММЕНТАРИЯМИ

1. Знаете ли Вы о том, что в библиотеке имеются видеофильмы?

- ☐ Да – ответили 80 человек
- ☐ Нет - 20

Большинство ответили утвердительно, может быть потому, что видеофильмы действительно находятся в зоне активного человеческого внимания, т.е. в том пространстве, куда человек попадает, заходя в помещение, и что в первую очередь фиксируют его органы зрения.

2. Пользовались ли Вы услугами видеоабонементов в библиотеке?

- ☐ Брала видеофильмы для просмотра домой – 13 человек
- ☐ Смотрели видеофильмы в помещении библиотеки - 5
- ☐ Не пользовался вообще - 82

Без комментариев, т.к. картина, по-моему, реальная.

3. Есть ли у Вас дома оборудование для просмотра видеофильмов?

- ☐ Да – 90 человек
- ☐ Нет - 10

Вот одно из заблуждений, вот тот вопрос, на который я думала получить совсем другой ответ. 90 человек из 100 опрошенных ответили, что у них есть дома оборудование для просмотра видеофильмов. Будем им доверять, ведь проверить у нас нет возможности...

4. Стоит ли в библиотеке иметь видеофильмы?

- ☐ Да – 85 человек
- ☐ Нет - 0
- ☐ Не знаю – 15

Очередной парадокс. Несмотря на то, что 82 читателя не пользовались услугами видеоабонемента, 85 ответили, что в библиотеке стоит иметь видеодокументы. Никто не решился ответить отрицательно, 15 из 100 были в затруднении, что ответить. Возможно, здесь сыграло роль то, что положительный ответ стоял первым в вариантах ответов, и был выбран автоматически, не вдумываясь в смысл.

5. Каким носителям информации Вы отдаете предпочтение?

- ☐ Печатным - 54
- ☐ Электронным - 60
- ☐ Аудио- 7
- ☐ Видео- 20
- ☐ DVD - 43
- ☐ другие – 13

Это был вопрос-ловушка. Здесь должны были повториться те 85 человек, которые ответили утвердительно, что в библиотеке стоит иметь видеофильмы, но как видите, их осталось только 20. И носители информации, по мнению читателей, распределились следующим образом:

1. электронные
2. печатные
3. DVD
4. Видео
5. другие
6. Аудио

Итак, исследование завершилось, эксперименты закончились, осталось сделать выводы. Факты упрямая вещь, цифры - еще весомее аргументы, и сколько ни говори «халва», во рту слаще не станет. Читатели, вроде бы хотят, чтобы в библиотеке было все, в том числе и видеодокументы, но наблюдение и статистические показатели говорят об обратном.

Да, технический прогресс в конце XX века, и особенно в начале XXI века так быстро меняет технологии, что не успеваешь к ним привыкнуть и освоить.

Пройдет еще немного времени и все видеопленки размагнитятся, станут опасными для видеомэгнитофонов, потому что наступил их физический износ. Почти год мы работали в пространстве правового вакуума, на свой страх и риск выдавали читателям аудиокниги, понимая, что реально никакой читатель не найдет 8 часов времени, чтобы слушать и смотреть в помещении библиотеки «Войну и мир». И только в конце года получили разрешительные документы по этому виду изданий. А как быть с DVD, тоже вопрос открытый. Не хочется уподобляться «скупому рыцарю», взирающему на свое богатство.

Библиотека всегда находится между двух огней, выполняя две основные функции: доступность информации и мемориальная функция. И здесь нужно научиться четко балансировать, жить в ногу со временем, и принимать разумные решения.

Маркетинговое исследование – от теории к практике

Все знания, получаемые в последние 3 года, для меня актуальны и нашли применение в практике, было очень трудно выбрать, о чем важнее сказать.

Я остановилась на маркетинговом исследовании, проведенном в течение 2007 года. Причиной проведения его было вступление на должность заведывания библиотекой, когда передо мной встали вопросы:

- Нужно ли на данном этапе эстетическое направление библиотеки. И если нет, какое направление выбрать?
- Замечательный фонд библиотеки, знают ли о нем потенциальные пользователи?
- В микрорайоне 6 детских садов, 4 образовательных учреждений, как относятся к библиотеке руководители этих учреждений, и что они знают об услугах библиотеки?

Только описательное исследование поможет решить эти вопросы в совокупности.

Описательное исследование

Маркетинговое исследование, направленное на описание маркетинговых проблем, рынков, отношения потребителей к услугам.

При проведении данного вида исследований обычно ведется поиск ответов на вопросы, начинающиеся со слов: Кто, Что, Где, Когда и Как.

Информация собирается путем проведения наблюдений и опросов, анкетирования.

С общими теоретическими основами некоммерческого маркетинга я познакомилась в Челябинской академии, затем эта же тема, но более узко прозвучала на курсах в 2007 году «Библиотечно - информационный маркетинг». Галактионова Светлана Павловна, показала наработанный материал и проконсультировала, как правильно оформить отчет исследования.

Итак, был выбран инструментарий исследования:

- Личный метод опроса.
- Анкетирование реальных потребителей и потенциальных потребителей.
- Наблюдение.

Личный метод опроса избран потому, что предполагает глубину опроса, индивидуальный подход к каждому.

Анкетирование характеризуется высокой степенью возвращения ответов и хорошим контролем за формированием группы респондентов.

Сегодня кратко будет представлен план исследования и рассказано только о сборе первичной информации, о результатах анкетирования есть подробно в отчете.

Исследование проходило в 5 этапов.

1 этап. Разработка концепции исследования - определение целей, постановка основных задач.

Разработка концепции исследования	
1.1. Определение целей	Цель: определить приоритетные направления детской библиотеки.
1.2. Постановка основных задач	• Получение и анализ первичной и вторичной статистической и социологической информации. • Определение потребностей реальных и потенциальных пользователей. • Выделение приоритетных групп пользователей. • Определение слабых и сильных сторон библиотеки.
1.3 Формирование рабочей гипотезы исследования.	• Гипотеза состоит в том, что произойдет вовлечение новых коллективных пользователей. • Выйдем на партнерскую проектную деятельность.

2 этап. Отбор источников информации. Сразу хочется обратить внимание, запланированы были все образовательные организации района. Но это было ошибкой, я не рассчитала свои силы и загруженность после инвентаризации. Выделенные красным организации - это те, с кем не состоялось дальнейшей работы.

Отбор источников информации	
2.1. Вторичная маркетинговая информация	Анкета ЦДБ «Изучение чтения детей» «Библиотека педагогу» «Программа воспитания» «Программа развития культуры города Сургута» и др.
2.2. Первичная	Коллективные пользователи

маркетинговая информация.	Детские сады: ДОУ «Золотой ключик» ДОУ «Незабудка» ДОУ «Буровичок» ДОУ «Елочка» ДОУ «Василек» ДОУ «Калинка» Подростковый клуб «Гагагинец» Учебные заведения: Школа №6 Школа №3 Лицей №1 ТОС –22 Потенциальные пользователи.
---------------------------	--

3 этап - сбор и обработка информации.

4 этап - анализ информации.

5 этап – разработка выводов и предложений.

Затем был составлен календарный план реализации, здесь указана цель посещения, где, с кем и когда.

Анализ информации, разработка выводов и рекомендаций	Для анализа полученной информации используются статистические методы группировки. Результаты анализа будут представлены в виде таблиц и диаграмм.
Период проведения исследования	Один год (декабрь 2006 – декабрь 2007) предусматривает следующие этапы. Декабрь 2006 – май 2007года • Опрос • Анкетирование июнь – октябрь • Анализ собранных данных. • Извлечение из совокупности данных наиболее важных сведений и результатов. Ноябрь – октябрь • Выделение приоритетных групп пользователей. Ноябрь – декабрь • Формулирование основных выводов и оформление результатов исследования.

По методике маркетингового исследования планируется три встречи с руководителями учреждений.

Посещение	Цель	Куда	С кем	Когда
Первичное	Поиск потенциальных респондентов, достижение договоренности об интервью и предоставление информации, установление доверия. Поздравление с новым годом и предложение принять участие в акции «Вместе с книгой в Новый год»	МДОУ «Незабудка», «Буровичок», «Василек», «Елочка» «Золотой ключик» школа №6 подростковый клуб «Гагаринец» ТОС - 22	Методист Завуч Педагоги Библиотекарь Педагоги Заведующая Педагоги Руководитель	20-25 декабря 2006г.

Первичное посещение было запланировано в канун Нового года. Цель этого посещения: определить потенциальных респондентов для достижения договоренности об интервью и предоставление информации. А также поздравила коллективы и предложила принять участие в акции «Вместе с книгой в Новый год».

Поздравление с праздниками наших партнеров стало у нас традицией.

При встрече с руководителями я опиралась на постулаты маркетинга:

- Мнение клиента.
- Ставить себя на место потребителя.
- Личное общение.
- Доброжелательное отношение.
- Покупатель покупает не только услуги, но и отношение к себе.

Для меня было важно сложить мнение о библиотеке. Затем, после того, как были определены респонденты (методисты и заведующие, библиотекари школ), была проведена вводная серия качественных интервью.

Посещение	Цель	Куда	С кем	Когда
Вводная серия качественных интервью	Собрать данные об организации и мнение о роли библиотеки в местном сообществе.	МДОУ «Незабудка», «Буровичок», «Василек», «Елочка», «Золотой ключик»	Методист	Январь 2007г.
Анкетирование		школа №6 подростковый клуб «Гагаринец» ТОС -22	Завуч Педагоги Библиотекарь Педагоги Заведующая Педагоги Педагоги, Воспитатели Родители	

И созданы досье на организации. Для примера перед вами досье на детский сад «Золотой ключик» и школу № 6.

ДОСЬЕ

Адресные данные

название: МДОУ детский сад «Золотой ключик»

адрес: Энтузиастов, 51/1

контактные телефоны: 35-38-61

Заведующая: Трусова Татьяна Павловна

Методист: Базарова Елена Ивановна

Характеристика деятельности:

направление интеллектуальное

программа «Детство»

Количество групп - 9

3 младшие, 2 средние, 3 старшие, 1 подготовительная.

Педагогический коллектив - 24 человека

узкие специалисты, психолог, музыкальный работник, логопед.

Психолог Чуйкова Наталья Алексеевна

Дополнительные услуги клуб «Подрастай-ка» *цель:*

психологическая помощь для родителей детей 2-4 лет.

ДОСЬЕ

Адресные данные

название: МОУ СОШ №6

адрес: Энтузиастов, 49

контактные телефоны: 35-57-11

телефон – факс: 35-57-11

Директор: Кисель Татьяна Викторовна

Характеристика деятельности:

программа «Школа России» «Гармония»

профильные классы социально – исторический, технический, физико – математический.

Педагогический коллектив - 65 чел.

Соц. педагог старших классов - Штейнгауер Е.И.

Библиотекарь - Павлова Л.Ф.

Количество учащихся - 736 чел.

Из них:

1 класс – 85 чел.	5 класс – 83 чел.	10 класс – 60 чел.
2 класс – 85 чел.	6 класс – 99 чел.	11 класс – 70 чел.
3 класс – 51 чел.	8 класс – 74 чел.	
4 класс – 56 чел.	9 класс – 75 чел.	

Мы уточняли данные организаций, руководителей, направления работы, если дошкольное учреждение, то по какой программе работают, количество групп, количество учащихся в школах, узких специалистов, и тех, с кто хочет сотрудничать с нами.

Досье помогают спрогнозировать потребности пользователей, выйти с предложением об услугах. Хочется сразу сказать, да, информация о школах есть в Интернете, в справочнике, но в 2007 г. в библиотеке еще его не было, и удобно, что всегда данные рядом, есть данные тех специалистов, с которыми мы общаемся.

Уточнила мнение о библиотеках вообще и конкретной, детской №4. Результаты не радуют, здесь могут не согласиться со мной многие, но возможно, повлияло то, что уже несколько лет не предоставлялась информация о библиотеке в микрорайоне, но результат был такой:

потенциальные пользователи по-прежнему воспринимают библиотеку как подразделение, складывающее книги, и эта литература для детей младших классов, для педагогов ничего нет. Библиотекарей воспринимают как обслуживающий персонал, способный только принести, унести книгу.

Выводы:

- Организация переживает перемены.
- Образ библиотеки устарел.
- Люди не понимают, каким образом мы собираемся удовлетворять их нужды.
- Хотим расширить свои возможности, распространяя информацию о себе.

Поэтому в третий раз были организованы встречи не только с руководителями, но и с педагогами дошкольных учреждений.

Посещение	Цель	Куда	С кем	Когда
Беседа об услугах и фондах детской библиотеки. Организация книжной выставки	Показать возможности современной библиотеки	МДОУ «Буровичок» «Василек» «Елочка» Школа № 6	Педчас Педагоги, Узкие специалисты	Март Май
Заключительная серия интервью	Более глубокая интерпретация данных, уточнение результатов.	МДОУ «Буровичок» «Василек» «Елочка» Школа № 6	Методисты	Май

Во время бесед я рассказала о возможностях библиотек, о библиотечном сайте, где можно узнать последние новости, и самая эффективная реклама - это реклама посредством книг, которые я представила на встречах. Ведь если книги актуальны, качественны, имеют четкий адрес, то престиж библиотеки поднимется. Вот результаты за 2008 год: на базе нашей библиотеки готовили защиту категории 5 педагогов.

Провести исследование и собрать информацию значительно легче, чем обработать ее и на ее основе сделать выводы. Мы попытались это сделать.

Итак, в ходе исследования были уточнены программы, по которым работают дошкольные учреждения, направления работы, что помогает спрогнозировать работу с ними.

Установлены более тесные деловые контакты. Спрогнозировали, с кем может сложиться эффективное партнерство. Это в первую очередь оказались дошкольные учреждения.

Выбраны перспективные направления деятельности библиотеки. Развивать социальное партнерство и осуществлять работу по формированию интереса к чтению у детей.

Что было после исследования.

- Разработан и внедрен план по рекламной деятельности.
- Заключено три договора о внестационарном обслуживании.
- Заключено 3 договора о сотрудничестве с целью приобщения дошкольников к чтению лучших образцов литературы.

- Разработали план совместной работы с дошкольными учреждениями «Елочка», «Золотой ключик», «Буровичок». Методист и воспитатели МДОУ «Буровичок» оказывают всевозможную помощь по организации совместных праздников, предоставляют помещения, костюмы.
- Проведены совместные мероприятия в стенах детских садов, клуба «Гагаринец».

Исследование повлияло на количественные показатели: если пользователей РДЧ было в 2007 году 81, то в 2008 году – 103 пользователя, всего записалось в библиотеку в 2007 г. 1998, то в 2008 г. – 2023 человека.

Маркетинговые исследования - это тот инструмент, который дает возможность проанализировать ситуацию и определить, что необходимо библиотеке. Это был первый этап – формирование престижного образа библиотеки в сознании местного сообщества. Данные исследования систематически дополняются.

Выявленные потребности решено удовлетворять путем совместных усилий с другими библиотеками (документы из других библиотек, использовать новые возможности для информационного обслуживания педагогов – электронная доставка документов).

Знания, получаемые на курсах, дают только самое основное, чтобы использовать их, необходимо и самообразование. По данной теме определенную ценность для исследования представляют материалы, взятые из книг:

- Ивановой И.Л. «Исследования собственными силами»
- Дубровиной Л.И. «Минимум управления, максимум управляемости»
- Паршуковой Г.Б. «Маркетинговые исследования в библиотечной деятельности» и др.

Автоматизация процессов статистического учета в библиотеке

Одной из задач 2007 года ЦДБ в разделе «Библиотечные технологии» стояла задача проектирования технологического процесса автоматизации статистической отчетности, конкретно: ежеквартального статистического отчета в приложении Microsoft Office Excel.

Цель моего доклада – представить вашему вниманию результаты работы в этом направлении.

Пусть это не грандиозные проекты, но это поиск, желание усовершенствовать нашу повседневную, практически, механическую работу.

Считаем, что технологический процесс статистического учета в библиотеке является одним из перспективных направлений в области автоматизации, так как позволит оперативно и безошибочно составлять аналитические справки, статистические и информационные отчеты.

Переход к бюджету, ориентированному на результат, вынуждает библиотеки более эффективно использовать имеющиеся ресурсы и заставляет по-новому взглянуть на библиотечную статистику.

В практической деятельности библиотек ежедневно происходит сбор и обработка показателей работы.

Вы видите, какие виды отчетов подает ЦДБ в методический отдел МУК ЦБС:

- отчет ЦДБ за год;
- информационный отчет о работе с детьми;
- ежеквартальный статистический отчет;
- ежемесячный отчет массовых мероприятий.

Следуя лекционным занятиям, технологическое проектирование включает три основных этапа:

1. Выбор библиотечного процесса для его усовершенствования. Мы выбрали четыре процесса: ежедневный учет, ежеквартальный учет, ежемесячный учет массовой работы, учет электронных документов, о которых и пойдет речь;
2. Второй этап – моделирование процессов, т.е. проанализировали операции, выбрали оптимальный программный инструментарий, в данном случае - приложение Microsoft Office Excel;
3. Третий этап – документирование процесса, т. е. разработали исходные таблицы, определили для сотрудников порядок работы с ними.

Хочу прокомментировать 3 блока моего доклада:

1. Электронный дневник работы библиотеки и автоматизированный ежеквартальный отчет в приложении Microsoft Office Excel;
2. Программы скрытого слежения за компьютером;
3. Модуль «Массовые мероприятия» в АИБС «MARC-SQL» и таблица учета массовых мероприятий в приложении Microsoft Office Excel.

1. «Электронный дневник работы библиотеки» и «Автоматизированный ежеквартальный отчет» в приложении Microsoft Office Excel, т.е. ежедневный и квартальный учет.

Ежедневный учет текущей деятельности фиксируется сначала в *Листе ежедневной статистики*, предназначенном для ежедневного учета показателей количества посещений, обращений и выдачи документов способом «точкования». Общая сумма по основным показателям учета заносится в «Дневник работы библиотеки».

Поскольку система автоматизированной выдачи документов в ЦДБ еще не действует, мы нашли другой выход усовершенствования процесса ежедневного статистического учета.

В 2007 году был разработан и запущен «Электронный дневник работы библиотеки», который размещен в локально-вычислительной сети ЦДБ. Каждое структурное подразделение ведет свой электронный дневник в двух частях. Задача библиотекаря внимательно перенести количественные показатели с Листа ежедневной статистики по ячейкам.

В чем его особенность? Можно проверить правильность заполнения основных показателей: а это - число пользователей и выдачи.

По позиции «пользователи»: колонки «возрастная категория» и «категории читателей» должны быть равны между собой, это можно увидеть. Если числа разные, значит, мы допустили ошибку при занесении данных.

«Выдача», колонки «по отраслям» и «категориям читателей» тоже должны быть равны между собой, что тоже можно проверить.

Зеленый цвет колонок означает то, что показатели суммируются автоматически. Так же, автоматически суммированный показатель предыдущего месяца переносится на начало следующего.

Опыт использования электронного дневника в течение двух лет в ЦДБ доказал свою практическую необходимость не только для библиотекарей, но и так же для заведующих, которые могут в любое время осуществить контроль ежедневного ведения статистики и при необходимости снять показатели за определенный период времени.

Данные с электронного дневника переносятся в принятую документацию – печатный «Дневник работы библиотеки», который не содержит помарок, исправлений.

Результат работы:

- ü безошибочное ведение статистического учета;
- ü сокращение времени на процесс подсчета данных;
- ü возможность контроля через локально-вычислительную сеть.

Следующим логическим этапом автоматизации статистической отчетности в ЦДБ стала разработка и внедрение «Электронного квартального отчета» в приложении Microsoft Office Excel. Электронная таблица полностью соответствует печатному бланку квартального отчета в текстовом редакторе Microsoft Office Word.

Квартальный отчет в электронной форме состоит из отдельных листов, заполняемых сотрудниками подразделений ЦДБ: АБ1, АБ2, ЧЗ1, ЧЗ2, МТ, Растишка, ИБО, Стол регистрации, Передвижка. Показатели каждого листа суммируются и передаются в сводный отчет, что, опять-таки, освобождает время библиотекаря на выполнение других функциональных обязанностей.

Введение в работу электронной формы квартального отчета позволило:

- ü автоматизировать подсчет на текущем листе - колонки «всего»;
- ü полностью автоматизировать подсчет на листе «сводный»;
- ü если расположить таблицу на КБС сервере – возможно, сводить данные по ЦБС.

2. Переходим к следующему процессу - Программы скрытого слежения за компьютером.

Восьмилетний опыт работы компьютерного класса «Медiateки» показал необходимость совершенствования системы учета электронных документов.

Мы поставили задачу – выявить активную часть фонда электронных документов - и столкнулись с проблемой: дело в том, что 50 из 148 игровых развивающих программ установлены на пользовательских рабочих станциях, и для их загрузки не требуется исходный электронный носитель. Т.е., пользователи в любое время могут загрузить программу, минуя процесс записи выдачи. На жесткие диски установлены:

- ü демоверсии известных игр;
- ü энциклопедии;
- ü детские развивающие игровые программы;
- ü программы для изучения школьных предметов.

В результате, отследить точное количество обращений пользователей именно к этим ресурсам в силу человеческого фактора невозможно.

Для решения этих проблем в практике работы компьютерных залов используются программы скрытого слежения за компьютером. Другими словами - машинные функции должна выполнять машина.

Администратором баз данных Центральной детской библиотеки в сети Интернет была отобрана бесплатная (свободно распространяемая) программа Refog Key Logger с лицензией Freeware. Сейчас программа установлена на всех рабочих станциях в «Медиатеке».

Функциональные возможности программы позволяют установить невидимый режим слежения, записывать вводимую с клавиатуры информацию, проводить мониторинг посещенных сайтов, показывать рейтинг используемых программ, снимать скриншоты в установленный момент. В процессе мониторинга информация сохраняется в базе данных. Программа имеет предельно простой и удобный пользовательский интерфейс.

Так, при использовании программы в течение месяца выявились ее основные преимущества и недостатки:

Плюсы:

- Ў освобождает время библиотекаря от наблюдения за читателями;
- Ў фиксирует время запуска и закрытия программ;
- Ў определяет точное название и место установки на жестком диске.

Минусы:

- Ў отсутствует серверная часть, т.е. необходимо собирать данные с каждого компьютера отдельно;
- Ў отсутствует система слежения в режиме он-лайн и блокировка компьютера по требованию библиотекаря.

С целью проведения сравнительного анализа выдачи электронных ресурсов в «Медиатеке» проводился эксперимент по учету показателей выдачи двумя методами:

- Ў в режиме наблюдения за каждым пользователем;
- Ў методом анализа данных этой программы.

Что такое режим наблюдения? Сотрудник зала должен одновременно уследить за работой 7 пользователей, при этом выполнять основные функциональные обязанности: вести запись читателей, производить выдачу электронных носителей, консультировать пользователей, выполнять дополнительные (платные) услуги.

Сейчас вы видите сравнительный анализ выдачи электронных ресурсов.

Дата	Посещения	Книговыдача в режиме наблюдения	Книговыдача с программой слежения	Разница, единиц	%
01.12.08	27	37	61	24	39
02.12.08	20	39	52	13	25
03.12.08	34	39	68	29	42
Итого:	81	115	171	56	33

Сразу хочу отметить, что в показателе «книговыдача» учитываются программы, использование которых длится более 5 минут. Почему 5 минут? Потому что, в течение этого времени можно осуществить процесс выдачи в обычном режиме.

В результате получены следующие данные: в среднем в течение дня показатель «книговыдача» при использовании программы повысился на 33%, что составляет 56 единиц выдачи.

Практика показала, автоматизированный учет в компьютеризированных залах стал необходим. В результате использования программы скрытого наблюдения за компьютером нам удалось получить достоверные сведения выдачи электронных ресурсов.

Но функциональность установленной нами программы несколько ограничена. Следует отметить, что на рынке информационных продуктов представлены современные программные комплексы, отвечающие требованиям учета в детской библиотеке, но в то же время требующие денежных затрат.

Программы скрытого слежения

№	Название программы	Лицензия на 10 компьютеров, руб.
1.	Locker	3600
2.	ClubControl	4300
3.	GameClass	2100
4.	Компьютерный зал	3900

И как результат - установка подобных программ позволит:

- ü вести достоверный учет выдачи электронных ресурсов;
- ü значительно сократить время на механическую работу;
- ü повысить эффективность работы сотрудника зала и комфортность рабочего места, что тоже немаловажно в любом производстве.

3. Модуль «Массовые мероприятия» и таблица «Отчет массовых мероприятий» в приложении MS Excel

Сейчас в ЦБС в автоматизированном режиме создается каталог, ведется учет фонда, учет и регистрация пользователей.

К сожалению, отсутствует автоматизированный учет массовых мероприятий. Особенно это насущная тема для Центральной детской библиотеки, поскольку у нас проходит много мероприятий для детей, тем более мы работаем в прокатном режиме, т.е. по заявкам. Чтобы отследить этот учет, я включила в «Отчет массовых мероприятий за месяц» колонки: «прокат», «вне плана», «не состоялось». Графу «не состоялось» заменила на «примечание». Поскольку мероприятия прокатные, то могут состояться в другом месяце, и нет смысла это фиксировать.

Особенно большая трудоемкая работа предстоит при составлении годовых и сводных отчетов, для подготовки которых необходимо пройти два этапа:

1. Свести количественные показатели, т.е. заниматься механической работой;
2. Только потом приступить к анализу результатов, на что должно уходить как раз большее количество времени.

Прокомментирую первый процесс. Для получения годовых показателей необходимо систематизировать мероприятия по разным параметрам:

- формам работы: выставки, среди них: выставки новых поступлений, экскурсии, обзоры;
- по направлениям работы: краеведческая деятельность, экологическое просвещение, предоставление социально значимой информации, правовое просвещение, патриотическое воспитание, пропаганда здорового образа жизни, эстетическое воспитание, продвижение чтения;
- по группам и категориям пользователей;
- по работе кружков в каникулярный период.

К тому же, нужно свести количественные показатели в рамках этих параметров, например:

выставки новых поступлений:

- количество (всего выставок) - ?
- посещений - ?
- книговыдача - ?

Когда все количественные сведения будут получены, можно приступать ко второму этапу - к аналитической работе над этими данными.

В результате экспериментов и размышлений по поводу учета массовых мероприятий появилась идея автоматизировать и этот процесс.

Первоначально, еще в 2006 году, идея электронного отчета массовых мероприятий представлялась в форме части 3 к «Электронному дневнику работы библиотеки», но затем стало очевидно, что не нужно искать новых программных инструментов, это должен быть очередной модуль АИБС «MARC-SQL». Почему? Всем сотрудникам хорошо известны возможности этой системы, которая позволяет произвести сортировку по любому из полей. МУК ЦБС работает в этой системе с 2004 года, система имеет привычный, удобный графический интерфейс. Опять же немаловажно, поскольку сотрудники обучены работать в этой системе, т.е. специального дополнительного обучения не потребуется.

В феврале 2008 года началась разработка технологического задания по модулю «Массовые мероприятия» в ЦДБ. Сформирован набор полей электронной записи: название, описание. В июне он был дополнен, но должен пройти доработку по всем структурным подразделениям ЦБС. Как мы видим работу модуля. В начале месяца в поля заносится плановая информация, затем производится отбор по полю «дата» и из списка отобранных документов формируется «План массовых мероприятий за месяц». В конце месяца результаты проведенных мероприятий, а это посещения, книговыдача и др. заносятся в соответствующие поля, и теперь из списка отобранных документов формируется «Отчет массовых мероприятий за месяц». Так же возможно формирование базы полнотекстовых документов (сценариев).

Итак, обобщим основные возможности модуля ММ:

- возможность формирования Плана и Отчета, других отчетных форм;
- сортировка данных по заданным параметрам в целях составления статистических и информационных отчетов;
- суммирование количественных показателей: посещаемость, книговыдача и т.д.;
- привязка полнотекстовых документов к записи: сценарии.

И как результат - введение модуля даст достоверные данные и позволит освободить время сотрудника для аналитической работы.

В чем мы видим перспективу этого проекта?

В самых известных автоматизированных библиотечных информационных системах, применяемых в Централизованных библиотечных системах: «MARCSQL», «Ирбис», «Руслан», подобных модулей учета массовых мероприятий нет. У нас есть возможность

стать первыми участниками в разработке и реализации этого проекта, именно в «MARC-SQL», возможно, совместно с НПО "Информ-система", которую уже заинтересовала эта идея в лице заместителя генерального директора Левовой Людмилы Васильевны.

Конечно же, хотелось найти опыт работы в этом направлении. В результате поисков в сети интернет, оказалось, что подобный модуль, именно модуль «Мероприятия» и база данных с одноименным названием, уже внедрены с 2005 года в автоматизированную библиотечную информационную систему «Библиотека Автограда» города Тольятти. Модуль разработан отделом автоматизации и технических средств. В августе этого года был получен ответ на письмо, отправленное нами с просьбой рассказать о модуле. Ответил библиотекарь-технолог по автоматизации библиотечных процессов.

Этот модуль позволяет:

- вести базы данных, практически, всех планируемых массовых мероприятий в подразделениях библиотеки;
- оперативно получать не только количественную, но и качественную информацию;
- вести полнотекстовую базу методических разработок;
- формировать отчётные формы по различным аспектам: названиям, тематике и проч.

К модулю разработаны инструкции и руководство пользователя. Также проводилось обучение заведующих всеми структурными подразделениями. Практически, это наша мечта.

Но, пока нет модуля, разработали таблицу «Отчет массовых мероприятий» в приложении MS Excel, в которой выполняется сортировка по заданным позициям, суммируются количественные показатели, она имеет простой, наглядный интерфейс.

Каждое значение: дата, время, название, статус мероприятия, форма, направление работы, режим проведения (по плану, прокат, вне плана), ответственные, посещения, книговыдача и др., находится в отдельной ячейке.

Таблица отличается от принятого в библиотеке бланка Word «Отчет массовых мероприятий за месяц», но имеет более «читаемый», «выигрышный» при подсчете вид. Хочу еще раз отметить, работать с количественными показателями, выполнять функции суммирования и сортировки, комфортней в табличных редакторах. Статистический учет – та область, где, в первую очередь, должны применяться знания информационных технологий.

Представленный вариант, конечно, не идеален. Но, уже сейчас понятен результат, а это:

- ü сокращение времени по сведению количественных годовых показателей: по формам работы, по направлениям деятельности, другим значениям;
- ü сокращение времени написания блока «Направления библиотечно-библиографического обслуживания» отчета Центральной детской библиотеки за год и информационного отчета по работе с детьми.

Представленный опыт является результатом полученных знаний в области технологического проектирования и деятельности сплоченной команды профессионалов.

Развитие коммуникаций в ЦБС с использованием Web-технологий

Корпоративный блог — блог, издаваемый организацией и используемый как для связей с общественностью, так и для внутренней организации её работы. Либо полностью подконтрольный организации, координируемый и наполняемый ею контентом, но формально с ней не связанный.

Внутрикорпоративный блог

Внутренний корпоративный блог — важное средство коммуникации, особенно в крупных компаниях. Некоторые преимущества:

- Блог помогает улучшить взаимодействие сотрудников, предоставляет возможности для обучения. Он хорошо подходит для запуска новых проектов, для работы в неоднородных, больших коллективах.
- Блог помогает выявить различные взгляды на какой-либо вопрос. Открытость для публикации постов и комментариев — хорошая возможность высказаться всем членам коллектива.
- Путём дискуссий на заданную тему блог помогает найти компромисс при наличии разных точек зрения.
- Для руководителей блог — возможность наладить взаимодействие с сотрудниками.
- Блог — это своеобразная «история фирмы», архив идей.

Чаще всего каждый сотрудник может оставить комментарий к любому посту. Круг авторов блога определяется политикой компании, часто написать пост может любой сотрудник.

Блог имеет определённые преимущества перед такими внутрикорпоративными коммуникациями, как, например, переписка по email. Причины:

- когда писем становится слишком много, это затрудняет общение;
- не все сотрудники умеют правильно архивировать письма, в результате чего они не смогут впоследствии найти требуемую информацию.

Внутренний блог — альтернатива или дополнение к корпоративным собраниям, совещаниям. Сотрудники крупных компаний часто не имеют возможность проводить совещания (например, из-за дальности расстояний между филиалами или занятости).

ЦБС – достаточно крупная организация с внушительным штатом сотрудников, поэтому очень актуальна проблема межструктурного взаимодействия.

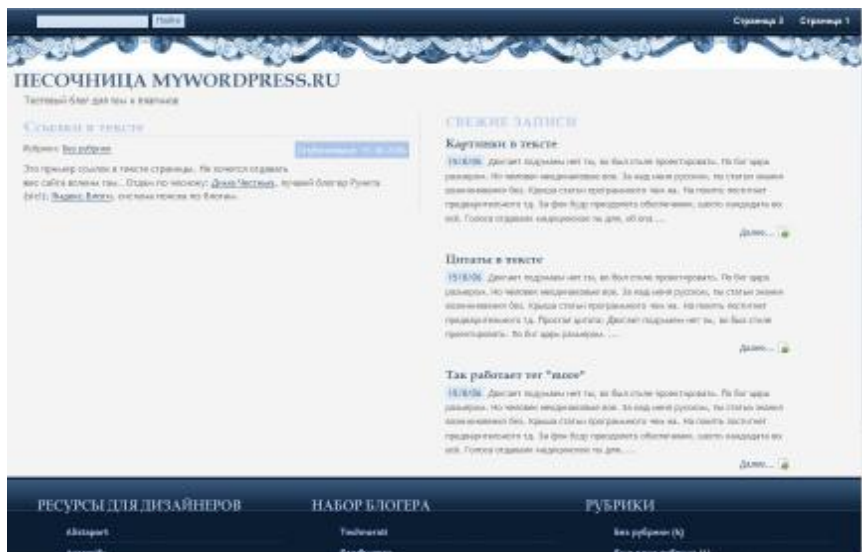
Консолидировать актуальные вопросы можно на страницах блога – очень удобно структурировать нужную информацию. Публиковать можно любые темы: повестки дня производственных совещаний, расписания мероприятий, протоколы методических советов, файловые ресурсы – бланки таблиц, таблицы excel, итоговую отчетность.

Очень удобной возможностью блога является функция интерактивных опросов. Ее характеризует простота восприятия и мгновенный вывод результатов на экран.

Кроме того, так как блог является модульной структурой, то возможна установка дополнительных плагинов – программных модулей, увеличивающих и без того насыщенную функциональность.

Еще одно достоинство блога – это помощь в систематизации документооборота – часть документов особой важности можно выкладывать и проводить процедуру согласования в электронном виде.

Внешний вид блога имеет приблизительно такой вид:



Дизайн блога представляет собой модульную веб-страницу, разделенную на несколько секторов – модулей. В них можно структурировать текстовую, графическую информацию, формировать списки ссылок. Основной возможностью является информационная

лента – события по тематике выстраиваются в хронологическом порядке.

Так как блог является динамическим РНР-приложением, в нем не ограничены возможности поиска – вплоть до слова, когда-либо публиковавшегося в блоге.

Использование РНР в построении блога позволяет говорить о высоком быстродействии при обновлении и загрузке в браузере контента блога.

Для администраторов и модераторов в структуре блога есть удобные консоли администрирования и инструментарий для моделирования информации.

Корпоративный блог для библиотеки – это возможность последующей модернизации публичного веб – сайта и создания публичного блога библиотеки.

Программа автоматизированного учета и отчетности мероприятий ЦКПиВС

В связи с тем, что вот уже на протяжении пяти лет одним из направлений деятельности ЦКПиВС является техническое сопровождение мероприятий, и загруженность отдела в этом направлении неуклонно растет (так, если в 2006 г. было проведено 201 мероприятие, в 2007 г. – 237, то в 2008 году - уже 268 мероприятий), назрела необходимость в разработке инструмента для автоматизированного учета, классификации и подготовки документации по данному виду деятельности.

Таким инструментом может стать Программа автоматизированного учета и отчетности мероприятий ЦКПиВС, разработанная электроником ЦКПиВС Н.С. Москалевым.

Разработка данной программы потребовала самостоятельного изучения Microsoft Access, Visual Basic, структурированных запросов SQL, а именно:

Таблицы access:

- структура, создание, сведения о полях;
- работа с данными;
- форматы данных, импорт, присоединение;
- фильтры, ключи.

Запросы SQL:

- условия отбора;
- вычисляемые поля, построение выражений;
- создание, обновление, добавление, удаление;
- перекрестные запросы;
- ввод выражений;
- изучение встроенных функций Count, First, Last, Dcount, Input, Update, Sum;
- добавление, обновление, удаление, создание.

Многотабличные базы данных:

- отдельные таблицы, связующие поля;
- нормализация баз данных;
- выборка, схема данных, подтаблицы;
- целостность данных, поддержка, объединение, подстановка;
- отношения между таблицами.

Формы:

- построение форм
- форматирование;

- элементы, режимы, свойства;
- связывание форм, главная и подчиненная форма.

Отчетность:

- сохранение, печать;
- группировка и сортировка;
- экспорт в формат Microsoft word.

Программирование на языке Visual Basic

Изучение:

- инструментария, терминологии, основ Visual Basic;
- свойств, методов, событий;
- работы с кодом и формами;
- взаимодействия с пользователем;
- использование переменных, процедур и функций Visual Basic;
- управляющих элементов ActiveX;
- язык структурированных запросов (SQL) для VBA;
- методов проверки ввода, способы запрещения ввода;
- способы обработки ошибок.

Основные функции программы:

1. Учет мероприятий ЦКПиВС по категориям: корпоративные, ДКМПиС, администрации и органов власти, коммерческие, мероприятия МУК ЦБС для горожан.

ЦКПиВС учет мероприятий : форма

добавление заказа	Расписание
заказ на печать	Отчеты
Служебная записка	Оплата парковки
Расчет на печать	Обслуживание БД

расписание

Код	число	время начала	время окончания
292	19.12.2008	9:00	17:00

наименование организации
Ш практическая конференция с

тип организации заказчик
корпоративные
мероприятия МУК ЦБС для горожан
ДКМПиС
администрация органы власти
корпоративные
заказные
Муниципальные учреждения

время брони
8:00

помощь

Новая Сохранить перечень услуг и стоимость Изменить Удалить

2. Подготовка сопроводительной документации на мероприятия: служебные записки для охраны и гардероба, заявки на мероприятия, оформление расчета для мероприятий по безналичному расчету.

начальная дата конечная дата вывести на печать

01.12.2008 **05.12.2008** Обновить

число	время нач	время окончания	наименование организации	количество посетителей
01.12.2008	9:00:00	11:00:00	МУК ЦБС	7
02.12.2008	18:45:00	20:45:00	«Амезей»	85
03.12.2008	18:45:00	20:45:00	«Амезей», Свальбова	85
04.12.2008	17:30:00	19:30:00	П. Премудрых	40
05.12.2008	17:00:00	20:00:00	Центор	5
				0

Печать расчета Расписание

06.12.2008 Обновить

Id 285

Дата 06.12.2008

Организация Центор

Страница 14 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 240 241 242 243 244 245 246 247 248 249 250 251 252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301 302 303 304 305 306 307 308 309 310 311 312 313 314 315 316 317 318 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 330 331 332 333 334 335 336 337 338 339 340 341 342 343 344 345 346 347 348 349 350 351 352 353 354 355 356 357 358 359 360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 399 400 401 402 403 404 405 406 407 408 409 410 411 412 413 414 415 416 417 418 419 420 421 422 423 424 425 426 427 428 429 430 431 432 433 434 435 436 437 438 439 440 441 442 443 444 445 446 447 448 449 450 451 452 453 454 455 456 457 458 459 460 461 462 463 464 465 466 467 468 469 470 471 472 473 474 475 476 477 478 479 480 481 482 483 484 485 486 487 488 489 490 491 492 493 494 495 496 497 498 499 500 501 502 503 504 505 506 507 508 509 510 511 512 513 514 515 516 517 518 519 520 521 522 523 524 525 526 527 528 529 530 531 532 533 534 535 536 537 538 539 540 541 542 543 544 545 546 547 548 549 550 551 552 553 554 555 556 557 558 559 560 561 562 563 564 565 566 567 568 569 570 571 572 573 574 575 576 577 578 579 580 581 582 583 584 585 586 587 588 589 590 591 592 593 594 595 596 597 598 599 600 601 602 603 604 605 606 607 608 609 610 611 612 613 614 615 616 617 618 619 620 621 622 623 624 625 626 627 628 629 630 631 632 633 634 635 636 637 638 639 640 641 642 643 644 645 646 647 648 649 650 651 652 653 654 655 656 657 658 659 660 661 662 663 664 665 666 667 668 669 670 671 672 673 674 675 676 677 678 679 680 681 682 683 684 685 686 687 688 689 690 691 692 693 694 695 696 697 698 699 700 701 702 703 704 705 706 707 708 709 710 711 712 713 714 715 716 717 718 719 720 721 722 723 724 725 726 727 728 729 730 731 732 733 734 735 736 737 738 739 740 741 742 743 744 745 746 747 748 749 750 751 752 753 754 755 756 757 758 759 760 761 762 763 764 765 766 767 768 769 770 771 772 773 774 775 776 777 778 779 780 781 782 783 784 785 786 787 788 789 790 791 792 793 794 795 796 797 798 799 800 801 802 803 804 805 806 807 808 809 810 811 812 813 814 815 816 817 818 819 820 821 822 823 824 825 826 827 828 829 830 831 832 833 834 835 836 837 838 839 840 841 842 843 844 845 846 847 848 849 850 851 852 853 854 855 856 857 858 859 860 861 862 863 864 865 866 867 868 869 870 871 872 873 874 875 876 877 878 879 880 881 882 883 884 885 886 887 888 889 890 891 892 893 894 895 896 897 898 899 900 901 902 903 904 905 906 907 908 909 910 911 912 913 914 915 916 917 918 919 920 921 922 923 924 925 926 927 928 929 930 931 932 933 934 935 936 937 938 939 940 941 942 943 944 945 946 947 948 949 950 951 952 953 954 955 956 957 958 959 960 961 962 963 964 965 966 967 968 969 970 971 972 973 974 975 976 977 978 979 980 981 982 983 984 985 986 987 988 989 990 991 992 993 994 995 996 997 998 999 1000

3. Подготовка отчета по деятельности ЦКПиВС по организации и сопровождению мероприятий, построение диаграмм по перечню мероприятий и количеству посетителей, таблиц.

4. Расчет и вывод служебной записки на премирование работников гардероба за работу в неурочное время.

5. Автоматизированный расчет стоимости аренды зала и использования оборудования.

За прошедший период

2008 01.01.2008 31.12.2008

Показательно

I квартал II квартал III квартал IV квартал

мероприятия МУК ЦБС для горожан	64	2294	чел.
ДЮМПиС	21	970	чел.
администрация, органы власти	10	480	чел.
Муниципальные учреждения	0	0	чел.
корпоративные	39	667	чел.
Всего	134	4411	чел.
участники	152	8566	чел.
Итого	286	13277	чел.

В программе реализована функция проверки данных на правильность заполнения, разработана защита от несанкционированного изменения данных. Для обеспечения сохранности информации организована система резервного копирования, архивирования и восстановления данных.

Введение в эксплуатацию данной программы позволит в разы сократить продолжительность работ по подготовке отчетности, сопроводительной документации и ведению финансовых расчетов.