

**Электронное портфолио библиотечного специалиста
как элемент изменения имиджа библиотеки**

**Library Professional's Digital Portfolio
As a Part of Changing Library Image**

И. Б. Стрелкова

*Республиканский институт инновационных технологий
Белорусского национального технического университета,
Минск, Беларусь*

Irina Strelkova

*Republican Institute of Innovative Technology
of Belarusian National Technical University,
Minsk, Belarus*

Практика показывает, что залогом выживания организаций (в нашем случае – библиотек) в современном мире является их постоянная адаптация к изменяющимся условиям, а источником успеха – поиск новых путей развития и совершенствования, прежде всего, основной профессиональной (библиотечно-информационной) деятельности.

Вместе с тем, сегодня, в эпоху Интернета, «нужно иметь достаточно мощную аргументацию и факты, которые могут заставить пользователей обратиться к систематизированным и достоверным ресурсам, предоставляемым библиотекой» [1, с. 10]. С этой целью разрабатываются новые концепции, программы и проекты расширения функций современной библиотеки, поиска новой мотивации сохранения и эффективного развития библиотек в цифровой среде. Нам представляется, что направление развития для современных библиотек могут дать законы бизнеса, главным из которых является клиентоориентированный подход: «...в условиях падения спроса возрастает ценность отдельного клиента, за него идет настоящая борьба, в которой побеждает только клиентоориентированный бизнес. Надо не просто удовлетворять спрос, а формировать его на основе адресной работы с клиентами...» [2, с. 2]. В условиях развития цифровых коммуникаций, расширения возможностей on-line-доступа к образовательным ресурсам и – соответственно – снижения посещаемости библиотек возрастание ценности каждого клиента (пользователя) и формирование адресной работы, личных долгосрочных отношений с каждым из них должно стать не просто инструкцией с набором техник и правил, а своеобразной религией библиотеки, направленной на развитие.

Нам представляется, что в условиях приоритета процесса управления информацией в деятельности многих государственных организаций и бизнес-структур эффективно действующая информационная служба библиотеки становится одним из факторов её конкурентоспособности. Как известно, особенностью деятельности библиотеки является предоставление информационных услуг. Услуга является неосязаемой, не приводит к овладению собственностью и создается при непосредственном взаимодействии пользователя библиотеки и сотрудника информационной службы.

Формирование долгосрочных отношений с пользователями, в основе которых лежат индивидуальные коммуникации и сотрудничество, предполагает использование в управлении концепции *маркетинга отношений* [3, с. 129]. В соответствии с ценностным подходом в процессе формирования отношений с клиентом (пользователем) деятельность сотрудника информационной службы библиотеки направлена не только на предложение ему информационного / образовательного продукта (товара) или услуги, но, прежде всего, на удовлетворение потребностей клиента (пользователя), совместное создание ценности и взаимоотношений [4, с. 86]. При этом следует отметить, что маркетинг отношений в некоммерческих организациях, к которым относится и библиотека, строится на основе расширенного комплекса маркетинга (7P), где тремя дополнительными элемен-

тами маркетинга-микс (4P – товарная политика (product), сбытовая политика (place), ценовая политика (price), коммуникационная политика или политика продвижения (promotion)) являются *участники, материальное окружение* (персонал и пользователи) и *процесс оказания услуги* [5, с. 65].

Процесс оказания услуги можно считать эффективным, если он способствует 1) повышению информированности пользователей о ресурсах и услугах библиотеки, положительному отношению к библиотеке (потенциальная лояльность); 2) удовлетворенности клиентов (пользователей) от процесса решения их проблем и намерению повторного обращения в информационную службу библиотеки (воспринятая лояльность); 3) установлению более тесных отношений библиотеки с лояльными пользователями, готовности пользователей к рекомендациям специалистов библиотеки, к постоянному сотрудничеству (осознанная лояльность) [3, с. 129]. Всё это предъявляет повышенные требования к уровню профессионализма персонала информационной службы и библиотеки в целом, требующего от специалистов не только знаний, умений и навыков, но, прежде всего, владения целым рядом профессиональных компетенций, умения действовать профессионально в условиях неопределённости, т.е. в условиях изменчивости образовательной системы и социокультурной среды, их способности к качественному преобразованию.

В определенном смысле библиотекарь-профессионал становится информационным менеджером и экспертом одновременно. Суть «миссии библиотекаря» состоит в том, чтобы войти в уникальный мир индивида, понять его проблему и связанные с ней информационные потребности. При этом сотрудник информационной службы (в т.ч. виртуальной) должен быть профессионалом не только в поиске информации, но и в качестве её предоставления; он должен обладать коммуникативной компетентностью, чтобы пользователь хотел получить услугу именно от человека, а не от машины. Безусловно, «уникальные фонды, новейшая технология значат очень мало, если библиотекари при обслуживании пользователей не принимают во внимание психологию поведения. ...Пользователю можно простить неправильное поведение, профессионалу – нет. Библиотекари должны помнить не только о человеческих слабостях пользователей, но, в первую очередь, о своих. Только тогда человеческий фактор может стать хорошим помощником при поиске и предоставлении информации» [6, с. 17–18]. Только тогда можно будет говорить о конкурентоспособности информационной службы, о востребованности библиотеки в целом.

Следует отметить, что в условиях неопределенности одним из механизмов повышения качества и востребованности библиотечно-информационных услуг, и – соответственно – эффективности внедрения маркетинга отношений в деятельность библиотеки может служить *скрытый инновационный потенциал*. Инновационный потенциал содержит неиспользованные, скрытые возможности (активы) накопленных ресурсов, которые могут быть приведены в действие для достижения поставленных целей [7]. Когда скрытый потенциал достигает определенного уровня, он может быть реализован в виде открытия нового направления деятельности, улучшения потребительских качеств продукции, информационных услуг и т.д. [8, с. 28]. Таким образом, «характеризуя скрытый инновационный потенциал ..., мы характеризуем скрытую перспективу, заложенную в ресурсах, т.е. существующую возможность» организации [9, с. 94].

Нам представляется, что таким скрытым инновационным потенциалом библиотеки являются профессиональные компетенции и уровень профессионализма каждого сотрудника информационной службы. Инструментом, способным «вывести существующие в скрытом виде резервы на поверхность, заставить их работать и ...реализовываться» [9, с. 96] в целях повышения качества обслуживания пользователей, изменения имиджа библиотеки и др., может стать создание и размещение на сайте библиотеки электронных портфолио сотрудников информационной службы.

В настоящее время понятие «портфолио» чаще всего соотносят со сферой образования. Как правило, в системе образования целью использования электронного портфолио является фиксирование, накопление и оценка индивидуальных достижений студентов, аспирантов и преподавателей; выполнение проектных заданий и решение проблем в ситуациях, приближенных к профессиональной среде будущего выпускника; реже – предметный отчет о компетенциях, который

может быть представлен работодателю. Известен подход к электронному портфолио как к ресурсу формирования плана профессионального развития и самосовершенствования специалиста / преподавателя и др. Интерес к электронному портфолио в настоящее время возрастает в связи с возможностью его использования в качестве инструмента оценки качества приобретенных компетенций в рамках новых образовательных стандартов. В Республике Беларусь с 2013/2014 учебного года в перечне требований к оформлению педагогического опыта преподавателя ССУЗа, представленного к аттестации на высшую категорию, наличие электронного портфолио является обязательным условием.

В широком смысле этого понятия портфолио (*performance portfolio or portfoliac assessment*) применим для любой практико-результативной деятельности, поскольку представляет собой систематический и специально организованный сбор доказательств, который служит способом системной рефлексии на собственную деятельность; эффективный способ рационального и прозрачного продвижения специалистов на рынке труда, способ оценивания имеющихся у них профессиональных компетенций, а также перспектив делового, профессионального и творческого взаимодействия работодателя с ними [10, с. 4–5].

Электронные портфолио специалистов информационной службы библиотеки должны предоставлять пользователям возможность оценивать профессиональные компетенции и уровень профессионализма каждого сотрудника, чтобы при обращении за помощью в информационную службу библиотеки пользователи всех категорий (получившие рекламную информацию об услугах библиотеки по всем каналам доставки; заинтересованные в услуге; виртуальные пользователи, воспользовавшиеся услугами библиотеки один раз; повторные пользователи услуг; сторонники; пропагандисты [11]) были уверены, что получают достоверную, точную и полную информацию. В связи с этим нам представляется наиболее рациональным включение следующих разделов в структуру электронного портфолио специалиста информационной службы библиотеки:

- Личные данные (фотография; фамилия, имя, отчество; дата рождения; должность; направления профессиональной деятельности (функциональные обязанности); контактный телефон; адрес электронной почты);
- Образование (учреждение образования, факультет, специальность по диплому, специализация; дата окончания);
- Наличие учёной степени, учёного звания (специальность; дата присвоения; тема исследования);
- Трудовой стаж (при наличии – педагогический стаж);
- Повышение квалификации и профессиональная переподготовка (название структур, в которых проходила переподготовка и повышение квалификации; год, месяц, проблематика переподготовки и/или повышения квалификации; копии документов, подтверждающих получение образования и повышение квалификации);
- Награды, грамоты, благодарственные письма;
- Отзывы (резюме; самооценка профессиональных достижений; аттестационная характеристика; планирование профессионального развития и др.);
- Публикации (статьи, доклады на конференциях, творческие отчеты, методические разработки и др.).
- Фотогалерея.

По результатам проведенного нами мониторинга, в настоящее время на сайтах ведущих библиотек России и Беларуси не представлены электронные портфолио специалистов информационных служб; отсутствуют какие-либо сведения, характеризующие уровень профессионализма персонала библиотек, непосредственно работающего с пользователями; только в 3-х библиотеках из 7, представленных в *Таблице 1*, на сайте имеются фотографии специалистов информационных служб:

**Сравнительная характеристика сведений
о сотрудниках информационных служб, представленных на сайтах**

название организации	наличие специального раздела на сайте	перечень услуг + точка контакта	развернутая информация о каждом сотруднике (портфолио)	информация, подтверждающая профессионализм сотрудника	наличие фотографии сотрудника
РГБ	+	+	–	–	+
РНБ	+	+	–	–	–
ГПНТБ России	+	+	–	–	–
НБ Томского ГУ	+	+	–	–	–
КрЦНТИБ КрЖД	+	+	+	+	+
НББ	+	+	–	–	–
НБ БНТУ	+	+	–	–	+
НЭИКОН	+	+	+	+	+

Таким образом, из 7 библиотек, послуживших объектами нашего мониторинга, только на локальном сайте Красноярского центра научно-технической информации Красноярской железной дороги (филиал «РЖД») представлен развернутый перечень услуг НТБ и Центра, сгруппированных с точки зрения пользователей; описание каждой услуги сопровождается ответами на вопросы об этой услуге, подробной технологией выполнения; дается ссылка на персональную страницу специалиста, к которому следует обратиться, с развернутой характеристикой его функциональных обязанностей и уровня профессионального мастерства.

В то же время, на сайтах консалтинговых агентств (Национальный Электронно-Информационный Консорциум (НЭИКОН)), издательств (издательство Манн, Иванов и Фербер) и т.п. представлен широкий перечень предоставляемых информационных услуг с указанием квалификации сотрудников, которые будут оказывать эти услуги; постоянно ведутся опросы удовлетворенности качеством обслуживания клиентов, предлагаются новые формы информационного обслуживания и др.

В целях оказания помощи библиотекам Беларуси по выявлению их скрытого инновационного потенциала и реализации предложенной нами инициативы кафедрой информационных технологий Республиканского института инновационных технологий Белорусского национального технического университета (РИИТ БНТУ) реализуется учебная программа повышения квалификации «Разработка электронного портфолио преподавателя / специалиста» (80 часов). В процессе обучения слушатели познакомятся с основными подходами к разработке электронного портфолио специалиста; изучат основные виды портфолио, функции, критерии их оценки; узнают основные этапы деятельности по разработке электронного портфолио специалиста; получат возможность протестировать бесплатные сервисы для создания электронного портфолио; изучат на практике технологию разработки электронного портфолио на различных программных платформах, среди которых: приложение MS PowerPoint; on-line-сервис Portfoliopen (<http://www.portfoliopen.com/ru-ru/>); приложение Google Сайты (www.google.com/sites); сетевое сообщество «Открытый класс» (<http://www.openclass.ru>); бесплатный конструктор «УчПортфолио.ру» (<http://uchportfolio.ru/>). SWOT-анализ изученных сервисов для создания электронного портфолио позволит выявить сильные и слабые стороны, трудности (угрозы) при работе, возможности и преимущества использования различных программных платформ. Результатом обучения на курсах станут разработанные слушателями собственные электронные профессиональные портфолио.

По оценкам специалистов, инновационный потенциал в развитых, инновационно активных организациях Беларуси в лучшем случае востребован лишь на 5–7% от общего потенциала, а скрытый инновационный потенциал вообще не учитывается [7]. Для успешного изменения имиджа библиотеки необходимо совершенствовать уровень её сервиса, используя все достижения маркетинга взаимоотношений, маркетинга услуг, обучающего маркетинга. Нам представляется, что

создание электронных портфолио специалистов информационной службы библиотеки с позиции клиенто-ориентированного и ценностного подхода будет способствовать развитию мотивации достижения специалистов, повышению уровня доверия пользователей профессионализму персонала библиотеки, а также будет служить материалом для мониторинга компетенций специалистов библиотек в целях разработки образовательных программ в системе дополнительного профессионального образования взрослых.

Список использованных источников:

1. Шрайберг, Я. Л. Библиотеки и Интернет: единство и борьба противоположностей и загадочные перспективы в изменяющейся социокультурной и информационной среде : ежегодный доклад Конференции «Крым», год 2014 / Я. Л. Шрайберг. – М. : ГПНТБ России, 2014. – 63 с.
2. Ушакова, О. Б. Сервисный подход к обслуживанию пользователей: опыт информационного центра предприятия / О. Б. Ушакова, Е. В. Шавыркина, Г. А. Арноси // Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса [Электронный ресурс] : материалы конф. – Электрон. дан. – М. : ГПНТБ России, 2011. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). – Систем. требования: IBM PC Windows 2000 или выше. – Загл. с этикетки диска. – ISBN 978-5-85638-150-3. – № гос. регистрации 0321100651.
3. Празян, Е. М. Маркетинговый подход к поддержанию долгосрочных отношений с потребителями / Е. М. Празян // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 3. Экономика. Экология. – 2011. – № 2 (19). – С. 127–132.
4. Варго, С. Развитие новой доминирующей логики маркетинга / С. Варго, Р. Лаш // Российский журнал менеджмента. – 2006. – № 2. – С. 73–106.
5. Костина, Г. Д. Поведение потребителей на рынке товаров и услуг / Г. Д. Костина, Н. К. Моисеева. – М. : Омега-Л, 2008. – 286 с.
6. Проблемы американских библиотекарей (по страницам зарубежных профессиональных журналов) // Научные и технические библиотеки. – 1996. – № 12. – С. 12–18.
7. Амбрусевич, Т. Э. Нематериальные активы как источник конкурентных преимуществ организации / Т. Э. Амбрусевич, В. И. Кудашов // Экономика и управление [Электронный ресурс]. – 2011. – № 2. – Режим доступа: <http://elibrary.miu.by/journals!/item.eiup/issue.26/article.7.html>. – Дата доступа: 12.10.2014.
8. Симонова, Л. Б. Стратегический менеджмент / Л. Б. Симонова. – М., 2000. – 516 с.
9. Бармуцкий, Р. И. Методология выявления скрытых резервов инновационного потенциала предприятия / Р. И. Бармуцкий // Вестник БНТУ. – 2010. – № 4. – С. 94–98.
10. Григоренко, Е. В. Портфолио в вузе: методические рекомендации по созданию и использованию / Е. В. Григоренко ; Томский гос. ун-т ; НОЦ «Институт инноваций в образовании» ; Институт дистанционного образования. – Томск, 2007. – 64 с.
11. Ушакова, О. Б. Нужна ли библиотеке «лестница лояльности» или Как удержать читателя? [Электронный ресурс] / О. Б. Ушакова // Информационные технологии, компьютерные системы и издательская продукция для библиотек : материалы Шестнадцатой Междунар. конф. «LIBCOM-2012». – Режим доступа: <http://www.gpntb.ru/libcom12/doc/014.pdf>. – Дата доступа: 14.10.2014.