



Доцент кафедры

«Информационные технологии»;  
кандидат педагогических наук,  
доцент по специальности  
«Педагогика»;  
Республиканский институт  
инновационных технологий БНТУ

## ЭЛЕКТРОННОЕ ПОРТФОЛИО СПЕЦИАЛИСТОВ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ

Десять лет назад на Международной конференции «Крым-2004» координатором программ отдела научной поддержки Научно-технической лаборатории оборонных технологий DSTL (Бедфорд, Великобритания) Стивом Торнтоном был представлен проблемный и уже тогда весьма дискуссионный доклад «Сможете ли вы защитить библиотеку от упразднения?»: «Сможете ли вы защитить свою библиотеку от грозящего упразднения? – весьма пугающий вопрос, и вы, наверное, поторопитесь ответить: «Со мной такого никогда не произойдет». Однако, как показывает практика, это может случиться...» [1]. К сожалению, Стив Торнтон оказался прав: сегодняшняя статистика подтверждает сокращение публичных библиотек в Республике Беларусь (как в целом по стране, так и в сельских населенных пунктах) более чем на 20%. Руководителям и специалистам крупных отраслевых республиканских библиотек тоже не стоит успокаиваться: в настоящее время существует угроза объединения (а фактически – упразднения) трех крупнейших российских научных библиотек – Государственной научно-технической библиотеки России, Библиотеки по естественным наукам Российской Академии наук и Государственной научно-педагогической библиотеки им. Ушинского...

Направление развития современным библиотекам 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 онлайн-доступа к образовательным ресурсам и, соответственно, снижения посещаемости библиотек, возрастание ценности каждого клиента (пользователя) и формирование адресной работы с ним должно стать не просто инструкцией с набором техник и правил, а своеобразной религией библиотеки, направленной на ее развитие.

Вместе с тем сегодня «нужно иметь достаточно мощную аргументацию и факты, которые могут заставить пользователей обратиться к систематизиро-

ванным и достоверным ресурсам, предоставляемым библиотекой» [3, 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. Одной из успешных стратегий развития библиотеки, научно доказанной В.В. Брежневой, является сервисный подход [4]. Преподъявляя сегодня высокие требования к качеству жизни в целом, современный человек значительное внимание уделяет ее духовно-эмоциональной составляющей. В свою очередь сервис, «обладая способностью отслеживать изменения вкусов и потребностей социальных субъектов и своевременно реагировать на них, ...предлагает услуги, формирующие в определенной степени ценностные ориентиры, нормативные образцы поведения, формы общения, образ жизни» [5, с. 6]. Рассмотрение библиотечно-информационного обслуживания как сервисной деятельности дает возможность увидеть проблемы и в то же время помогает спланировать и реализовать программу развития библиотеки и ее информационной службы.

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 ее конкурентоспособности. Как известно, особенностью деятельности библиотеки является предоставление информационных услуг. Услуга является неосозаемой, не приводит к овладению собственностью и создается при непосредственном взаимодействии пользователя библиотеки и сотрудника информационной службы. Таким образом, согласно законам маркетинга, библиотека как поставщик информационных услуг должна уделять первоочередное внимание эффективному взаимодействию с пользователем, чтобы создать наивысшую ценность во время предоставления услуги [4]. Все это преподъявляет повышенные требования к уровню профессионализма персонала информационной службы и библиотеки в целом. От специалистов ждут не только знаний, умений и навыков, но, прежде всего, владения целым рядом профессиональных компетен-

ций, умения действовать в условиях неопределенности, то есть в условиях изменчивости образовательной системы и социокультурной среды, ждут 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 том числе виртуальной) должен быть профессионалом не только в поиске информации, но и в качестве ее 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.

На наш взгляд, одним из инновационных механизмов повышения качества и востребованности библиотечно-информационных услуг может стать создание и размещение на сайте библиотеки электронного портфолио каждого сотрудника 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; режиссура – 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 или portfolio 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 [7, с. 4–5].

Нам представляется наиболее рациональной следующая структура электронного портфолио специалиста информационной службы библиотеки:

- личные данные (фотография; фамилия, имя, отчество; дата рождения; место работы; должность; контактный телефон; адрес электронной почты);
- образование (учреждение образования, факультет, специальность по диплому, специализация; дата окончания);
- наличие ученой степени, ученого 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; планирование этапов профессионального развития; аттестационная характеристика и др.);
- инновационная деятельность;
- 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 трех библиотеках из семи, представленных в табл. 1, на сайте имеются фотографии специалистов информационных служб:

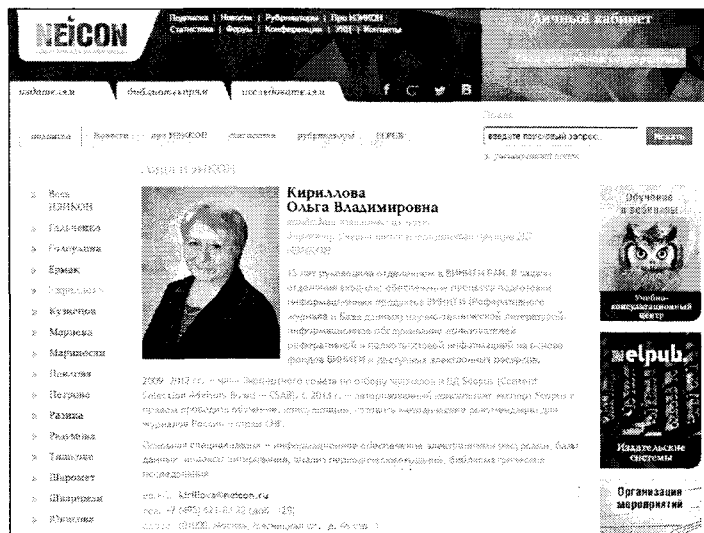
**Таблица 1**  
Сравнительная характеристика сведений о сотрудниках информационных служб, представленных на сайтах

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 семи библиотек, послуживших объектами нашего мониторинга, только на локальном сайте Красноярского центра научно-технической ин-

формации 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), см. рис.), 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 по реализации предложенной нами инициативы кафедрой информационных технологий Республиканского института инновационных технологий БНТУ (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; онлайн-сервис Portfoliopen (<http://www.portfoliopen.com/ru-ru/>); приложение Google Сайты ([www.google.com/sites](http://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.

Нам представляется, что электронные портфолио специалистов информационной службы библиотеки дадут возможность реальным и виртуальным пользователям оценивать профессиональные компетенции, уровень профессионализма и профессиональное состояние (специалист, профессионал, мастер) [8, с. 269–270] каждого сотрудника. Это 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 работников.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Торнтон, С. Сможете ли вы защитить библиотеку от упразднения? / С. Торнтон // Научные и технические библиотеки. – 2005. – № 10. – С. 26–30.

2. Ушакова, О. Б. Сервисный подход к обслуживанию пользователей: опыт информационного центра предпринятия / 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. – Москва: ГПНТБ России, 2011. – 1 электрон. опт. диск (CD – ROM). – Систем. требования: IBM PC Windows 2000 или выше. – Загл. с этикетки диска.

3. Шрайберг, Я. Л. Библиотеки и Интернет: единство и борьба противоположностей и загадочные перспективы в изменяющейся социокультурной и информационной среде: ежегодный доклад Конференции «Крым», 2014 г. / Я. Л. Шрайберг. – Москва: ГПНТБ России, 2014. – 63 с.

4. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: концепция сервисного развития: автореф. дис. ... д-ра пед. наук: 05.25.03 / В. В. Брежнева; СПбГУКИ. – Санкт-Петербург, 2007. – 43 с.

5. Брежнева, В. В. Сервисный подход как стратегия развития библиотеки, ориентированная на клиента / В. В. Брежнева // Научно-техническая информация. Сер. 1. Организация и методика информационной работы. – 2006. – № 9. – С. 6–12.

6. Проблемы американских библиотекарей (по страницам зарубежных профессиональных журналов) // Научные и технические библиотеки. – 1996. – № 12. – С. 12–18.

7. Григоренко, Е. В. Портфолио в вузе: методические рекомендации по созданию и использованию / Е. В. Григоренко; Томский гос. ун-т; НОЦ «Институт инноваций в образовании»; Ин-т дистанционного образования. – Томск, 2007. – 64 с.

8. Стрелкова, И. Б. Достижение библиотекарем вершин профессионализма в процессе профессионального развития / И. Б. Стрелкова // Научные труды Республиканского института высшей школы. Исторические и психолого-педагогические науки: сб. науч. ст.: в 2 ч. / под ред. В. Ф. Беркова. – Минск: РИВШ, 2008. – Ч. 2. – Вып. 6 (11). – С. 264–272.

## Summary

The possibilities of improving the quality and relevance of library and information services and libraries in the digital environment. Electronic Professional Portfolio Information Service library is considered as an effective tool in this process. It is proposed cooperation of Belarusian libraries with the Republican Institute of Innovative Technology for the implementation of National Technical University training programs «Development of an electronic portfolio teacher/specialist».