



САХАЛИНСКАЯ ОБЛАСТНАЯ УНИВЕРСАЛЬНАЯ НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА



ОТДЕЛ ОРГАНИЗАЦИИ МЕТОДИЧЕСКОЙ И НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ



Выпуск № 1 (9)

Южно-Сахалинск
2008

Редактор-составитель Т. М. Ефременко

Авторы статей: Т. М. Ефременко, Т. Б. Хлусович, Е. С. Хоменко

Редакторы: Т. А. Козюра, В. А. Малышева

Корректор Н. А. Латышева

Тех. редактор Т. М. Ефременко

Компьютерная верстка Т. М. Ефременко

Печатается по решению редакционного совета

Тираж 30 экз.

От составителя

Первый выпуск издания «Библиомир Сахалина и Курил» за 2008 год (девятый номер со дня основания сборника) знакомит с результатами научно-исследовательской работы (НИР), проведенной отделом организации методической и научно-исследовательской работы (далее Отдел) и сектором научной обработки и каталогизации (далее Сектор) отдела комплектования обработки и каталогизации (ОКОК) Сахалинской областной универсальной научной библиотеки (далее Библиотека).

В сборнике освещены итоги (промежуточный отчет первого этапа) исследования по темам: «Библиотекарь отдела обслуживания: психолого-педагогические качества профессии» (автор – ведущий методист Отдела Е. С. Хоменко) и «Изучение использования каталогов и картотек Сахалинской областной универсальной научной библиотеки в условиях автоматизации» (автор – заведующая Сектором ОКОК Т. Б. Хлусович).

В приложении представлены: Программа регионального исследования «Библиотекарь отдела обслуживания: психолого-педагогические качества профессии» и Анкета по изучению особенностей читательского поведения в процессе работы с каталогами.

Библиотекарь отдела обслуживания:
психолого-педагогические качества профессии
(результаты первого этапа исследования)

Изменения социально-экономической жизни России в последнее десятилетие её развития, перемена экономических условий существования населения, информатизация общества потребовали от библиотекарей перестройки и оптимизации библиотечного обслуживания в целях повышения его эффективности и, в связи с этим, постоянного изучения всех сторон работы библиотек, пристального исследования библиотечных проблем.

В соответствии с планом научно-исследовательской работы Библиотеки и в рамках регионального исследования «Библиотечная профессия: современное состояние и перспективы. Библиотекари как социально-профессиональная группа» Отделом изучается тема «Библиотекарь отдела обслуживания: психолого-педагогические качества профессии». Коллективом исследователей была составлена программа изучения проблемы (см. Приложение № 1), разработан инструментарий исследования (анкета, два теста и опросный лист).

Исследование включает в себя: проведение диагностики социально-психологического климата коллектива, тестирование «Как Вы справляетесь с делами», изучение психолого-педагогических качеств персонала и определение уровня самооценки специалистов для составления профессиограммы библиотекаря отдела обслуживания.

Диагностика социально-психологического климата в коллективе была осуществлена на базе Библиотеки. Под социально-психологическим климатом в данном случае понимается характер взаимоотношений и взаимодействия между сотрудниками. Целью настоящей диагностики стало определение социально-психологического климата в отделах, занятых непосредственно обслуживанием читателей. Целевой группой являлись сотрудники отделов обслуживания: отдела городского абонемента, отдела обслуживания (читальный зал), отдела литературы и искусства, отдела сводного статистического учета, регистрации пользователей и контроля.

Методом исследования было выбрано анкетирование, в котором приняло участие 30 человек. Специалистам был предложен опросный лист, фиксирующий важные моменты, характеризующие социально-психологический климат. Респонденты ответили на вопросы по восьми позициям.

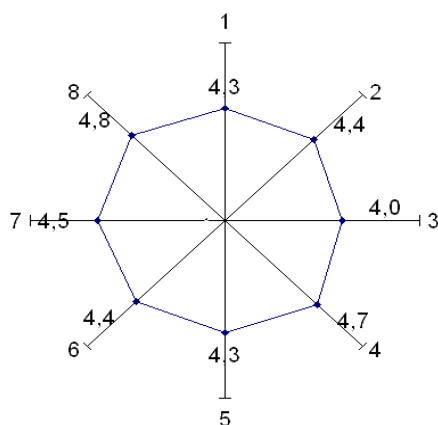
Одна группа вопросов была направлена на выяснение: развита ли в отделе принципиальность и требовательность друг к другу; весь ли отдел работает с полной отдачей сил для решения стоящих перед ним задач; все ли сотрудники отдела ставят общественные интересы выше личных; сознательно ли они подчиняются дисциплине и ответственно ли выполняют любую порученную работу.

Другая группа вопросов позволила выяснить: создана ли в отделе обстановка доверия, доброжелательности, взаимопомощи и поддержки;

одинаково ли специалисты отдела оценивают успехи и неудачи и едины ли в оценке возникающих проблем; эффективно ли все коллеги взаимодействуют друг с другом, действуя слаженно в сложных ситуациях; оперативно ли они мобилизуются при выполнении срочных и ответственных заданий.

Диагностика социально-психологического климата каждого отдела проводилась на основе комплексной оценки персонала по пятибалльной шкале. По результатам анкетирования была построена диаграмма. Анализ графического изображения показывает, что оценки по восьми показателям близки к максимальным пяти баллам и колеблются от 4,0 до 4,8.

Диаграмма



Предложенные позиции, характеризующие социально-психологический климат:

- 1 - принципиальность и требовательность друг к другу;
- 2 - полная отдача сил для решения стоящих задач;
- 3 - постановка общественных интересов выше личных;
- 4 - сознательное подчинение дисциплине, ответственное выполнение любой работы;
- 5 - создание обстановки доверия, доброжелательности, взаимопомощи и поддержки;
- 6 - одинаковая оценка успехов и неудач и единство в оценке возникающих проблем;
- 7 - эффективное взаимодействие и слаженные действия в сложных ситуациях;
- 8 - оперативная мобилизация на выполнение срочных и ответственных заданий.

Диаграмма показала, что самый низкий показатель (4,0) занимает позиция «постановка общественных интересов выше личных» и наиболее высокий (4,8) – «оперативная мобилизация на выполнение срочных и ответственных заданий».

Результаты анкетирования, обобщенные в диаграмме, дают основание судить о стабильности общей ситуации; высоком уровне психологической включенности сотрудников в профессиональную деятельность; социальному оптимизму, нравственной воспитанности и психологической совместимости работников; стремлении специалистов к полезной деятельности, творческой работе, сотрудничеству и сплоченности.

Сравнивая результаты настоящей диагностики с проведенной в 2001 году диагностикой социально-психологического климата коллектива, исследователи отметили, что показатели шестилетней давности колеблются от 4,1 балла до 4,5, что позволяет говорить о стабильности социально-психологического климата в отделах Библиотеки, несмотря на кадровые перестановки, возрастные и психологические изменения и частичную смену сотрудников, свойственные любому коллективу.

Кроме того, сравнительный анализ подчеркивает правильность выбранного стиля управления, грамотную кадровую политику руководителей структурных подразделений и Библиотеки в целом, так как кадровые изменения на этом уровне не произошли, а также, говорит об устойчивости психологического настроя коллектива.

Следующей ступенью изучения темы стало проведение тестирования «Как Вы справляетесь с делами», в котором приняли участие 36 библиотекарей, занятых на обслуживании читателей. Это изучение позволило определить знание библиотекарем себя, широту его интересов, постоянство поведения сотрудников, их внимание к другим, продуктивность профессиональной деятельности каждого работника отдела.

Тестирование показало, что высокие положительные результаты по шкале «Внимание к другим» показали 96 % участников, по шкале «Широта интересов» – 53 % и «Знание себя» – 41 %. Наряду с этим выяснилось, что низкая продуктивность деятельности присуща 40 % специалистов, а трудно справляться со своей работой 13 % тестируемых.

Уязвимым местом для каждого отдела явился показатель «постоянство поведения», который оказался критическим для ста процентов опрошенных. Учитывая профессиональные деструкции (нарушение, разрушение нормальной структуры), характерные для любой профессии, специфику библиотечной работы и профессионально-психологический потенциал персонала, стопроцентный показатель указывает лишь на необходимость дополнительного исследования в этом направлении.

На очередном этапе вышеуказанной программы было проведено исследование психолого-педагогических качеств персонала, занятого на обслуживании читателей. Сотрудникам отделов было предложено заполнить опросный лист, фиксирующий важные моменты готовности библиотекарей к профессиональному общению с читателями, а также адекватность самооценки специалистов. 34 респондентам предлагалось ответить на пять вопросов. При этом варианты ответов не были предложены, и каждый профессионал принимал решение самостоятельно. Таким образом, некоторые опрошенные указывали несколько вариантов, иные игнорировали часть вопросов, поэтому 100 % не является итоговым числом.

По первому вопросу определяя особенности своей личности, облегчающие общение с читателями, респонденты отметили: первое место, 74 % – занимает толерантность (терпение, терпимость), второе, 44 % – коммуникабельность, далее, 34 % – умение говорить и слушать, внимательное отношение к читателю, и на последнем месте, 24 % – профессионализм.

Отвечая на второй вопрос, опрошенные указали, что затрудняют общение с читателями такие особенности их личности, как: наибольший процент, 18 – излишняя строгость, 12 % – неуверенность в себе, 9 % – обидчивость, 6 % – излишняя мягкость и 11 % опрошенных отметили, что никаких проблем в общении с читателями у них не возникает.

На третий вопрос «Укажите черты Вашего характера, поддающиеся корреляции (изменению в соответствии с ситуацией) в процессе общения с

читателями» последовали ответы: менять стиль поведения в целях повышения продуктивности общения с читателем, преодолевая рассеянность, могут 15 %, строгость – 11 %, принципиальность – 9 %, педантичность – 7 %, вспыльчивость и обидчивость – по 6 %, максимализм и раздражительность – по 3 %.

При ответе на вопрос «Проявление каких черт характера Вы не можете коррелировать в процессе общения с читателем?», ни один из анкетированных не назвал те качества характера, которые он не в состоянии изменить, общаясь с читателем. Этот результат изучения является показателем гибкости и профессиональной грамотности работников отделов обслуживания.

И ответ на последний вопрос: «Какими чертами характера должен обладать идеальный специалист, обслуживающий читателей?» звучит так: по мнению респондентов, идеальный специалист должен быть: прежде всего, толерантным – так считают 17 % опрошенных, профессионалом – 16 %, обладать коммуникабельностью, внимательно относиться к читателю, уметь говорить и слушать – по 11 %.

Таким образом, исследовав психолого-педагогические качества персонала, можно сделать вывод, что показатели качеств, выбранных для идеального специалиста, намного ниже, чем оценка собственных личностных качеств библиотекарей.

Для подтверждения или опровержения гипотезы о завышенной самооценке сотрудников Библиотеки, обслуживающих читателей, было проведено дополнительное психологическое тестирование, непосредственно выявляющее уровень самооценки библиотечного специалиста. 32 библиотекаря отделов обслуживания ответили на 10 различных вопросов психологического теста по выявлению уровня самооценки.

Результаты тестирования показали, что 20 процентов опрошенных довольны собой и уверены в себе, у них большая потребность доминировать над людьми, подчёркивать своё «я» и выделять своё мнение. Им безразлично то, что о них говорят, но сами они имеют склонность критиковать других. Определение: «Вы любите себя, но не любите других» подходит им, как нельзя лучше. А один их недостаток: «слишком серьёзное отношение к себе и непринятие никакой критической информации» говорит скорее о самодовольстве, чем об уважении к себе.

И 20 процентов тестируемых недовольны собой, они мучаются сомнениями и неудовлетворены всем: и своим интеллектом, способностями, достижениями, и своей внешностью, возрастом, полом ... Их определение: «Любить себя плохо, думающий человек должен быть постоянно собой недоволен». А их главный недостаток: «непринятие себя, отсутствие уважения к себе».

Однако, наибольший процент – 60 % респондентов, живут в согласии с собой, знают себя и могут доверять себе. Они обладают ценным умением находить выход из трудных ситуаций, как личного характера, так и во взаимоотношениях с людьми. Их отношение к себе и к окружающим выражается словами: «Доволен собой, доволен другими», у них нормальная

здоровая самооценка, они умеют быть для себя поддержкой и источником силы и, что самое главное, не за счёт других.

Тестирование показало, что гипотеза о завышенной самооценке специалистов Библиотеки не подтвердилась. Профессиограмма производственной группы по обслуживанию читателей Библиотеки, исходя из мнения основного процента респондентов, выглядит следующим образом: на первом месте стоит толерантность (терпение, терпимость), далее, коммуникабельность, внимательное отношение к читателям, умение говорить и слушать, профессионализм. Настораживает тот факт, что профессионализм при общении с читателями в самооценке специалистов стоит на последнем месте.

В то же время, идеальный специалист респондентами представлен следующими приоритетными качествами и в такой последовательности: толерантность, профессионализм, коммуникабельность, внимательное отношение к читателю, умение говорить и слушать.

Таким образом, подводя итоги первого этапа исследования, можно сделать выводы, что основная поставленная задача выполнена: изучена группа сотрудников Библиотеки, их психолого-педагогические качества и составлена профессиограмма производственной группы по обслуживанию читателей.

В процессе изучения выявлены уязвимые места в определении качеств сотрудников отдела обслуживания Библиотеки. Это показатели: «постоянство поведения» и недооценка специалистами профессионализма при общении с читателями, требующие дополнительного изучения на очередном этапе исследования.

Кроме того, во втором этапе перед исследователями стоит следующая задача: изучив ещё одну производственную группу по обслуживанию читателей, теперь это будет группа сотрудников ЦБС, составить её профессиограмму. Сравнив профессиограммы обеих групп между собой, с учётом определения ими идеального специалиста составить профессиограмму библиотекаря отдела обслуживания, что соответствует конечной цели исследования.

Изучение использования каталогов и картотек Сахалинской областной
универсальной научной библиотеки в условиях автоматизации
(на основе анкетирования пользователей)

Справочно-библиографический аппарат Библиотеки насчитывает 40 каталогов и картотек, многоаспектно раскрывающих состав и содержание её фонда. В настоящее время он состоит из традиционных карточных каталогов и электронного каталога, ведение которого было начато в 1994 году. Электронный каталог на современном этапе играет важную роль и его создание является приоритетной целью автоматизации.

Именно электронный каталог открывает быстрый и качественный доступ к информационным ресурсам Библиотеки, позволяет решить проблему оперативного доступа к информации для широкого круга пользователей и предполагает, что в дальнейшем он может заменить традиционную систему каталогов и картотек.

Ещё приступая к созданию электронного каталога, библиотечные специалисты выдвинули для исследования гипотезу «электронный каталог заменит существующую систему карточных каталогов».

При проведении работ по созданию электронного каталога перед сотрудниками сектора научной обработки и каталогизации ОКЖК встала задача выявления необходимости ведения или отказа от карточных каталогов, изучения степени использования электронного и карточных каталогов.

В это время и было начато исследование по теме «Эффективность использования каталогов в условиях автоматизации». Оно проводилось в два этапа. Первый подготовительный этап проходил в течение трёх лет. Он включал в себя процесс изучения необходимости ведения или отказа от карточных каталогов.

Итоги изучения поставленной проблемы, анализ поисковых возможностей электронного каталога дали основу для принятия на методическом совете решений о прекращении ведения картотеки заглавий художественных произведений, систематической картотеки статей, отказа от оформления добавочных карточек на соавторов, редактора, составителя, заглавие для служебного генерального алфавитного каталога.

Когда весь фонд городского абонемента был занесен в электронный каталог, сотрудники этого отдела, изучив оперативность и быстроту поиска по электронному каталогу, законсервировали карточный систематический каталог на фонд отдела.

Много споров на методическом совете было вокруг вопроса ведения или отказа от картотеки «Персоналия». Сотрудники информационно-библиографического отдела продолжали ее вести и изучать обращение к ней пользователей все три года, а в 2005 году было принято решение о прекращении составления картотеки и её консервации.

Выдвинутая первым этапом исследования гипотеза о замене существующей системы карточных каталогов электронным каталогом в современных условиях не подтвердилась. Библиотечные специалисты и пользователи Библиотеки смогли отказаться только от отдельных каталогов и картотек и не видят необходимости в полном отказе от карточных каталогов.

Очередной этап исследования по теме «Эффективность использования каталогов в условиях автоматизации» проводился с основной целью – определение путей дальнейшего развития системы каталогов Библиотеки. Для этого на изучение были поставлены две основные задачи: какими каталогами и почему предпочитают пользоваться в своей работе читатели и каковы трудности, с которыми сталкиваются пользователи при работе с электронным и карточными каталогами.

Для решения поставленных задач был проведен опрос двухсот пятидесяти пользователей методом анкетирования по специально разработанной анкете (см. Приложение № 2).

В выборочной совокупности исследования были представлены следующие группы читателей, пользующиеся Библиотекой: учащиеся, студенты, специалисты с высшим и средним специальным образованием.

В анкетировании приняла участие основная возрастная категория пользователей Библиотеки – до 25 лет, так как самая активная часть респондентов – студенты. Они составили 67 % опрошенных. Достаточно представительна категория специалистов с высшим образованием – 18 %, специалисты со средним специальным образованием и учащиеся составили – по 5%.

Результаты изучения подводились по двум основным объединенным группам респондентов: студенты (плюс учащиеся) и специалисты (с высшим плюс со средним специальным образованием).

Одной из задач исследования было выявление каталогов, которыми предпочитают пользоваться читатели. Ответы на данный вопрос показали, что 65 % анкетированных используют в своей работе оба каталога, 24 % респондентов пользуются только карточными каталогами, а 11 % – только электронным каталогом.

Таким же образом распределились ответы на этот вопрос респондентов изучаемых групп. Так, 64 % читателей-студентов и 75 % специалистов с высшим и средним специальным образованием используют оба каталога, 20 % студентов и 27 % специалистов пользуются только карточными каталогами и по 16 % респондентов обеих групп используют только электронный каталог.

Причины, по которым пользователи Библиотеки предпочитают карточный или электронный каталог, освещены в следующих их ответах.

«Доступность каталогов»: 51 % студентов и 50 % специалистов отметили доступность карточного каталога, 17 % специалистов и 10 % студентов – доступность электронного каталога.

«Быстрота поиска»: больший процент респондентов отметили быстроту поиска по электронному каталогу, 74 % – специалисты и 72 % – студенты;

быстроту поиска по карточному каталогу – только по 10 % студентов и специалистов.

«Полнота поиска»: в то же время самый низкий процент респондентов – только 18 % студентов и 9 % специалистов отметили полноту поиска по электронному каталогу.

Единодушны респонденты в том, что каталоги дополняют друг друга, так считают 68 % студентов и 54 % специалистов.

Таким образом, анкетирование показало, что в электронном каталоге пользователей всех категорий привлекает быстрота поиска, но полнота поиска по электронному каталогу ниже, чем по карточному. Кроме того, 33-м процентам специалистов и 26-ти – студентов недостаточно информации по электронному каталогу, в то время как по карточному каталогу только 13 и 6 процентам, соответственно.

Из этого следует вывод, что поисковая система электронного каталога ещё не соответствует требованиям пользователя и нуждается в совершенствовании. На результаты ответов влияет и то, что в электронном каталоге представлены новые поступления документов с 1994 года и частично наиболее спрашиваемая литература более ранних лет издания.

Результаты анализа ответов пользователей по использованию каталогов в своей работе дали возможность исследователям увидеть пробелы и недоработки в организации справочно-библиографического аппарата. Для группы специалистов «сложность поиска» информации по карточному каталогу составила 36 %, по электронному – только 6 %, для студентов: по карточному – 51 %, электронному – только 5 %.

Отсутствие навыков работы с электронным каталогом отмечают по 24 % специалистов и студентов, с карточным – 16 % и 7 %, соответственно.

55 % специалистов и 70 % студентов не удовлетворены количеством рабочих мест при работе с электронным каталогом и, соответственно, 4 % и 12 % – при работе с карточным. Конечно, для читателей такой крупной Библиотеки недостаточно четырёх рабочих мест при работе с электронным каталогом. А более высокий показатель ответов студентов объясняется тем, что пользователи-студенты приходят зачастую непосредственно после занятий и почти всей институтской группой.

Кроме того, при работе с электронным каталогом 15 % специалистов и 9 % студентов не устраивает отсутствие наглядных средств, а при работе с карточным – 36 % специалистов и 30 % студентов.

В связи с разработкой новой версии и последующей модернизацией программного комплекса (ПК) «Мамонт», растянувшейся на несколько лет, исследование Сектором было временно приостановлено.

С началом внедрения ПК «Мамонт-3» в 2006, 2007 годах группой информационных технологий и автоматизации (ИТиА) был повторно проведен опрос пользователей Библиотеки, среди которых было распространено более ста анкет.

Ответы на вопросы показали, что по-прежнему пользователи Библиотеки используют в своей работе и электронный, и карточный каталоги (72 % –

студенты и такой же процент – специалисты), отмечая, что каталоги дополняют друг друга (68 % – студенты и 72 % – специалисты).

Недостатком в работе с электронным каталогом снова названо недостаточное количество рабочих мест (74 % – студенты, 45 % – специалисты). При работе с карточным каталогом у студентов преобладает ответ «сложность поиска» (28 %) и «отсутствие навыков работы с каталогом» (18 %). Отмечая быстроту поиска при работе с электронным каталогом (37 %), они соглашались, что точность информации (21 %) при поиске по карточному каталогу более высока, чем в электронном (5 %).

Анкетирование помогло исследователям установить, во-первых, что читатели Библиотеки в своей работе используют как карточный каталог, так и электронный. Во-вторых, постановка вопроса о прекращении ведения или ликвидации карточных каталогов представляется пока преждевременной.

Далее, если раньше сотрудники Сектора делали упор, прежде всего, на создание электронного каталога, то теперь увидели пробелы в работе с карточными каталогами. В частности, было выявлено, что необходимо совершенствовать Алфавитно-предметный указатель (АПУ) к карточным систематическим каталогам, более оперативно оформлять рубрики на новые наиболее спрашиваемые темы при систематизации поступлений и при переводе фондов и каталогов на «Средние таблицы ББК».

Используя результаты изучения проблемы, Сектор провел работу по разделению сводного карточного АПУ. Так как в библиотеке существует два ряда систематического каталога, было создано два АПУ: к систематическому каталогу по старым таблицам (ТБК) и ББК. Теперь дежурные в зале каталогов постоянно проводят обучение новых пользователей методике работы с обоими каталогами. К тому же, были обновлены надписи к каталогам и рекомендации по их использованию, оформление надписей к разделам систематического каталога выполняется в цветовой гамме.

Кроме того, проведённое исследование выдвинуло первоочередную и самую главную практическую задачу улучшения использования каталогов – необходимость срочного обновления машин и увеличения количества рабочих мест для работы пользователей с электронным каталогом.

Основные задачи исследования «Эффективность использования каталогов в условиях автоматизации» на начальном этапе выполнены. Очередной этап изучения предполагает выполнение двух задач, поставленных первоначально. Это уточнение перспектив дальнейшего совершенствования и использования системы карточных каталогов и наладка механизма использования электронного каталога пользователями Библиотеки.

Дальнейшее и основное направление исследования – это определение оценки пользователями поисковых качеств и возможностей электронного и карточных каталогов с целью их совершенствования. При этом большие надежды на улучшение обслуживания пользователей связаны с установкой новой версии программного комплекса «Мамонт-3».

Программа исследования
«Библиотекарь отдела обслуживания:
психолого-педагогические качества профессии»

Эффективность функционирования конкретной библиотеки и библиотечного сообщества в целом во многом зависит от качества кадровых ресурсов, персонала, осуществляющего взаимосвязь «библиотекарь – читатель». В значимости этого убеждает и более близкое знакомство с представителями профессий типа «человек – человек», так как им для удовлетворённости работой и уверенности в своих силах недостаточно только профессиональных знаний и умений, требуется большее: умение общаться с людьми, приобретение навыков сопереживания, открытости, коммуникабельности, эрудиции, тактичности, доброжелательности во взаимоотношениях с пользователями.

На первый план выступает проблема: психологические особенности личности должны гармонично сочетаться с профессией, выбранной человеком, а каждый библиотечный специалист, работающий на обслуживании читателей, должен обладать некоторыми психологическими особенностями, присущими выбранной специализации. Возникает необходимость выяснить, насколько проблема человеческих отношений входит в профессиональное поле библиотекаря.

Сахалинская областная универсальная научная библиотека (СахОУНБ) начинает региональное исследование темы «Библиотекарь отдела обслуживания: психолого-педагогические качества профессии». Разработчиков программы интересует, насколько кадры сахалинских библиотек соответствуют вышеперечисленным требованиям, так ли уникальны личностные качества сахалинского библиотекаря, его профессионализм, имеются ли пробелы в профессиональном поле библиотечного специалиста различной специализации и истинно ли, что наиболее важно наличие определённых психологических особенностей личности для тех, кто каждодневно встречается с читателем.

Теоретическим источником и методологической основой исследования является широкий круг библиотековедческой, педагогической и психологической литературы. Изучение литературы по темам библиотечного общения, этики библиотечного обслуживания, возможностей библиотерапии, диагностики психологических состояний и межличностных отношений будет способствовать решению поставленных задач. В исследовании предполагается использование методических рекомендаций и материалов сборников научных трудов РНБ и ДВГНБ, материалов по библиотечной психологии журналов «Библиотека» и «Научные и технические библиотеки», психологических тестов для профотбора и профориентации, учебной литературы по педагогике и психологии.

На стадии подготовительного этапа, изучив материалы по вопросам библиотечной психологии в профессиональных журналах, на сайтах крупных библиотек России, а также, в методических пособиях, представленных РНБ и ДВГНБ, обнаружено, что вопрос изучения психолого-педагогических качеств библиотечного специалиста остаётся в тени. Такая же картина складывается в библиотечной среде на фоне профессионального общения.

Цель исследования.

Определить степень соответствия личностных качеств библиотекарей Сахалинской области, занимающихся обслуживанием пользователей, психолого-педагогическим качествам профессии. Составить профессиограмму. Выявить, насколько эффективность обслуживания читателей зависит от психолого-педагогических качеств специалиста.

Объект исследования.

Библиотечные кадры Сахалинской областной универсальной научной библиотеки и централизованных библиотечных систем, занятые на обслуживании читателей.

Предмет исследования.

Проявление профессионально-личностных качеств библиотекаря в процессе общения с читателем, их влияние на качество обслуживания и поддержания профессионального уровня библиотечного специалиста.

Основная рабочая гипотеза исследования.

Специалисты отделов обслуживания должны обладать особыми психологическими качествами, помогающими профессионально выполнять именно эту работу. Профессия библиотекаря, обслуживающего пользователей, является публичной, но случайные люди это рабочее место занимать не должны.

Научная новизна и теоретическая значимость исследования состоит в том, что на рассмотрение выдвинута актуальная и малоизученная проблема выявления и определения круга психолого-педагогических качеств библиотекаря отделов обслуживания. Необходимо определить комплекс идеальных – соответствующих образу идеального специалиста, и реальных – имеющихся на данный момент, профессионально-личностных качеств библиотекаря отдела обслуживания. Изучение названной проблемы необходимо для целостного анализа этих качеств, их влияния на обслуживание пользователей и для проведения эффективной кадровой политики в библиотеке.

Цель и основная гипотеза исследования обусловили постановку следующих исследовательских задач:

-получить основные сведения о профессиональных особенностях труда библиотекарей отделов обслуживания;

-выявить степень соответствия личных качеств библиотекарей области психолого-педагогическим качествам профессии;

-определить уровень выраженности психологических качеств, необходимых для библиотечных специалистов, занятых на обслуживании;

-составить схему самооценки готовности специалиста отдела обслуживания к профессиональному общению с читателями;

-определить способы выявления проблем личностного характера библиотечного специалиста, занятого обслуживанием;

Практическое значение исследования предположительно заключается в том, что его материалы послужат научному обоснованию требований к психолого-педагогическим качествам библиотекарей отделов обслуживания, появится возможность более дифференцированного выявления профессионально-значимых качеств библиотекаря для улучшения кадрового состава обслуживающего пользователей персонала, повышения качества обслуживания пользователей. Результаты исследования могут быть использованы в учебном процессе специальных учебных заведений, в системе повышения квалификации.

Основные практические задачи таковы:

-на основе анализа полученных данных составить профессиограмму библиотечного специалиста;

-проанализировать степень влияния психолого-педагогических качеств библиотекаря на качество обслуживания пользователей;

-определить уровень влияния проблем личностного характера библиотечного специалиста на подбор и расстановку кадров отделов обслуживания;

-выявить пути совершенствования подготовки персонала для отделов обслуживания;

-создать типовые методики профессионального общения библиотекаря с читателем;

-выработать методы подбора и подготовки кадров для отделов обслуживания.

Формы и методы исследования соответствуют поставленным задачам. В исследовании будут использованы методы: библиотековедческие – анализ документов базы исследования; социологические – анкетирование и опрос; статистико-математические – таблицы и схемы; экспертные – анализ анкет, опросников, таблиц, схем, интерпретации, экспертные оценки.

База исследования – отделы обслуживания СахОУНБ и ЦБС.

По времени и месту проведения исследование будет проходить в два этапа: 1 этап – изучение библиотекарей отделов обслуживания ОУНБ; 2 этап – изучение библиотекарей отделов обслуживания ЦБС и составление профессиограммы библиотекаря отдела обслуживания на основе профессиограмм групп обслуживания пользователей СахОУНБ и читателей ЦБС с учётом определения ими идеального специалиста.

Анкета

Уважаемый читатель!

Наша библиотека проводит изучение особенностей читательского поведения в процессе работы с каталогом.

Приглашаем Вас принять участие в исследовании, цель которого улучшить качество каталогов и повысить эффективность поиска необходимой Вам информации. Ваше мнение по данным вопросам поможет нам в решении этих проблем.

Подберите соответствующий вариант ответа и сделайте любую отметку (+ или V) в квадратике перед ним.

Если у Вас возникнут вопросы, обратитесь к библиотекарю. Заполненный бланк передайте дежурному библиографу.

Заранее Вам благодарны.

1. К какой категории пользователей библиотеки Вы себя относите?

- учащийся
 студент
 специалист с высшим образованием
 специалист со средним специальным образованием

2. Ваш возраст:

- 16 – 25 лет
 25 – 30 лет
 30 – 45 лет
 45 лет и старше

3. Какие каталоги библиотеки Вы используете?

- только карточный
 только электронный
 оба каталога

4. Почему Вы используете только карточный?

- доступность каталога
 быстрота поиска
 полнота и точность поиска
 другое (напишите что) _____

5. Почему Вы используете только электронный каталог?

- доступность каталога
 быстрота поиска
 полнота и точность поиска
 другое (напишите что) _____

6. Почему Вы используете оба каталога?

- недостаточно информации электронного

каталога

- недостаточно информации карточного каталога
- информация каталогов дополняет друг друга
- другое (напишите что) _____

7. Что Вас не устраивает в работе с карточным каталогом?

- сложность поиска
- отсутствие навыков работы с каталогом
- недостаточное количество рабочих мест
- отсутствие наглядных средств, облегчающих поиск
- другое (напишите что) _____

8. Что Вас не устраивает в работе с электронным каталогом?

- сложность поиска
- отсутствие навыков работы с каталогом
- недостаточное количество рабочих мест
- отсутствие наглядных средств, облегчающих поиск
- другое (напишите что) _____

СПАСИБО!

Содержание

От составителей.....	3
Хоменко Е. С. Библиотекарь отдела обслуживания: психолого-педагогические качества профессии (результаты первого этапа исследования).....	4
Хлусович Т. Б. Изучение использования каталогов и картотек Сахалинской областной универсальной научной библиотеки в условиях автоматизации (на основе анкетирования пользователей).....	9
Приложение № 1. Программа исследования «Библиотекарь отдела обслуживания: психолого-педагогические качества профессии»	13
Приложение № 2. Анкета по изучению особенностей читательского поведения в процессе работы с каталогами.....	16

