УДК 378.6:02

А. А. Грузова

Формирование компетенций информационных менеджеров

Рассматриваются особенности подготовки и ключевые компетенции информационных менеджеров в рамках библиотечно-информационного образования.

Ключевые слова: библиотечно-информационное образование, информационный менеджмент, менеджмент информационных ресурсов, информационные системы, информационный анализ, информационные исследования, кафедра информационного менеджмента СПбГУКИ

Anna A. Gruzova

Creation of competencies of information managers

The features of training and core competencies of information management within the Library and Information Education.

Keywords: library and information education, information management, management of information resources, information systems, information analysis, information research, Department of Information Management of Saint-Petersburg University of Culture and Arts

Кафедра технической литературы – научно-технической информации – информационного менеджмента СПбГУКИ за пятьдесят лет прошла длинный путь совершенствования подготовки специалистов библиотечно-информационного факультета.

Изначально кафедра готовила специалистов в области библиографии естествознания и техники. В этот период на кафедре возникает и развивается направление исследований, связанное с изучением документальных потоков (Д. Ю. Теплов, Л. В. Зильберминц, Г. В. Гедримович). Именно эти исследования впоследствии привели к появлению нового направления информационной науки – научно-техническому документоведению, созданию теории и методики информационных исследований (О. М. Зусьман, Г. Ф. Гордукалова, Т. В. Захарчук), разработке критериев оценки первичных документов (О. М. Зусьман).

Информационные исследования основаны на знаниях особенностей и ценностных свойств разных видов документов, закономерностей развития документального потока, особенностей его состава и структуры, состояния и особенностей развития информационных ресурсов, на использовании методов, разработанных и применяемых в практике научно-информационной деятельности. Их целью является получение нового научного знания (о тенденциях развития различных отраслей, вклада ученых и научных коллективов в развитие науки и техники, состоянии науки и техники в отдельных странах и регионах), напрямую не содержащегося в текстах первичных документов. В результате информационных исследований происходит выявление неявного знания, которое может отсутствовать в тексте отдельных документов, но всегда присутствует в документальном потоке и может быть получено при условии знания закономерностей развития документального потока, методов и индикаторов информационных исследований. Возможности таких исследований расширялись вместе с развитием информационно-коммуникационных технологий, позволяющих получать доступ к совокупным мировым информационным ресурсам[1].

Результатами информационных исследований могут быть отчеты о НИР, патентных исследованиях, статистические таблицы, а также прогнозно-аналитические обзоры отраслей, позволяющие получать исчерпывающую информацию о состоянии дел в отрасли и прогнозировать их развитие.

Параллельное развитие в рамках научной школы «технической библиографии – информационного управления» теории и практики информационных исследований и теории информационного обслуживания специалистов научно-технической сферы (В. А. Минкина, В. В. Брежнева) позволило сформировать достаточно стройную концепцию информационного менеджмента, которая оказалась востребованной в связи с тем, что в последние годы на предприятиях происходит формирование информационных служб, включающих множество подразделений, «работающих» с информацией.

Концепция информационного менеджмента связана с управлением информационными потоками организации. Функциями информационного менеджмента, реализуемого службами информации предприятий, являются:

– выявление объективных, коллективных и индивидуальных информационных потребностей организации;

– управление входящим, внутренним и исходящим информационными потоками организации;

– информационная поддержка принятия управленческих решений на основе обзоров информации о внешней среде организации;

– формирование информационных ресурсов предприятия и их справочно-поискового аппарата исходя из информационных потребностей организации;

– формирование информационной культуры сотрудников организации, включающее формирование знаний и навыков в области поиска информации при решении творческих задач, переработки больших массивов информации, ведения личных информационно-поисковых систем, профессионального чтения и профессионального общения;

– создание информационной продукции;

– информационное сопровождение инновационной деятельности предприятия;

– разработка и реализации внешней и внутренней коммуникационной политики организации;

– проведение предпроектного обследования для разработки и внедрения информационных систем.

Новые направления исследований кафедры связаны с началом подготовки бакалавров и магистров по направлению 071900 «Библиотечно-информационная деятельность».

В соответствии с образовательным стандартом[2] выпускник должен обладать рядом профессиональных компетенций (ПК), связанных с производственно-технологической, организационно-управленческой, проектной, научно-исследовательской и методической, информационно-аналитической и психолого-педагогической деятельностью. Перечислим те из них, которые являются основными с точки зрения подготовки специалистов в области информационного менеджмента:

• **Производственно-технологические**: способность создавать и предоставлять информацию, отвечающую запросам пользователей (ПК–1), готовность к взаимодействию с потребителями информации, готовность выявлять и качественно удовлетворять запросы и потребности, повышать уровень их информационной культуры (ПК–2); способность формировать документные фонды, базы и банки данных, обеспечивать их эффективное использование и сохранность (ПК–3); готовность к овладению перспективными методами библиотечно-информационной деятельности на основе ИКТ (ПК–4); готовность к освоению и предоставлению перспективного ассортимента продуктов и услуг (ПК–5).

• **Организационно-управленческая деятельность**: готовность принимать компетентные управленческие решения в профессионально-производственной деятельности (ПК–9); готовность к решению задач по организации и осуществлению текущего планирования, учета и отчетности (ПК–10); способность формировать и поддерживать рациональную систему документационного обеспечения управления (ПК–12); готовность выстраивать эффективные внутриорганизационные коммуникации (ПК–14); способность управлять профессиональными инновациями (ПК–15).

• **Проектная деятельность**: готовность к применению результатов прогнозирования и моделирования в профессиональной сфере (ПК–18); способность к участию в проектировании библиотечно-информационных услуг для различных групп пользователей (ПК–20); готовность к предпроектному обследованию библиотечных и информационных учреждений (ПК–21).

• **Научно-исследовательская и методическая деятельность**: готовность к выявлению, оценке и реализации профессиональных инноваций (ПК–24); готовность к проведению социологических, психолого-педагогических и маркетинговых исследований (ПК–26).

• **Информационно-аналитическая деятельность**: способность к выявлению, анализу и оценке информационных ресурсов общества (ПК–27); готовность к аналитико-синтетической переработке информации (ПК–28); способность к информационной диагностике предметной области и информационному моделированию (ПК–29); готовность к выявлению и изучению информационных потребностей субъектов информационного рынка (ПК–30); готовность к созданию информационно-аналитической продукции на основе анализа информационных ресурсов (ПК–31); готовность к информационному сопровождению и поддержке профессиональных сфер деятельности (ПК–33).

• **Психолого-педагогическая деятельность**: способность к эффективному библиотечному общению с пользователями (ПК–34); готовность к формированию информационной культуры пользователей библиотеки (ПК–37).

Эти компетенции представляются основополагающими для информационного менеджера. Такой специалист должен уметь использовать основные технологии информационной деятельности, т. е. иметь навыки в области работы с информационно-коммуникационными

технологиями и технологиями аналитико-синтетической переработки информации, уметь выявлять информационные потребности, ориентироваться в мировых информационных ресурсах и уметь выявлять нужные.

Будущее информационного менеджмента связывается с управлением знаниями в условиях инновационного процесса. Новой компетенцией является способность управлять внутренним документальным потоком организации, включающим официальные и неофициальные документы компании, ее информационные ресурсы. Для этого используются технологии документационного обеспечения управления, электронного документооборота, информационных систем управления (таких как ERP-системы и системы управления знаниями). В качестве ключевых методов используются методы проведения предпроектного обследования организации для мониторинга информационных потребностей, методы информационного поиска для выявления необходимых информационных ресурсов, методы информационного анализа для работы с этими ресурсами, создания информационной продукции, управления информационными системами, осуществления информационного прогнозирования и т. п.

Менеджер по информации может осуществлять следующие виды деятельности:

– выявлять информационные потребности сотрудников и организации в целом;

– выявлять источники информации о внешней среде организации и формировать фонд информационных ресурсов;

– проводить диагностику и реорганизацию документооборота, обучать персонал правильному ведению документации;

– осуществлять предпроектное обследование организации (в том числе, осуществлять информационное моделирование бизнес-процессов) для внедрения информационных систем управления (систем электронного документооборота, ERP-систем и пр.), проводить маркетинговые исследования рынка этих систем для выбора максимально соответствующей особенностям и потребностям организации;

– информировать руководство обо всех трудностях, которые могут возникнуть при внедрении информационной системы; проводить консультационную работу с персоналом;

– участвовать в реализации коммуникационной политики организации;

– проводить информационные исследования для информационной поддержки управленческих решений и инновационной деятельности; проводить коммуникативный аудит для выявления и корректировки образа компании.

Специалист, вооруженный такими навыками информационного поиска, методами информационного анализа, знанием правил делопроизводства, знанием информационных ресурсов и информационных систем, может быть востребован в любой организации, независимо от профиля ее деятельности.

Таким образом, круг задач, решаемых информационным менеджером, включает: изучение информационных потребностей, поиск информационных ресурсов, работа с документальными потоками (в том числе, документооборотом), внедрение информационных систем, преодоление информационных барьеров, проведение информационных исследований, поддержка инновационной и проектной деятельности, прогнозирование и, в конечном счете, создание комфортной информационной среды.

Для успешного решения этих задач важнейшим условием является овладение навыками информационной работы, связанных с осуществлением информационного поиска, переработки больших массивов информации, организации профессиональной коммуникации, а также создания нового знания и информационных систем. Помимо традиционной аналитико-синтетической переработки информации, включающей свертывание информации (характеризующееся извлечением, концентрацией, уплотнением и упрощением информации, а также ее интерпретированием, расчленением, выявлением ассоциативных связей и перефразированием на основе информационного анализа, предусматривающего исследование фактов и концепций с точки зрения степени их релевантности читательскому назначению подготавливаемого документа) и развертывания информации (операции, обратной свертыванию, включающей, помимо прочего, внесение в текст элементов, поясняющих, комментирующих и интерпретирующих, «развертывающих» то или иное положение в тексте, т. е. повышающей метаинформативность текста) на основе работы с метаинформацией, в настоящее время существует целый ряд методов и способов, которые значительно обогащают информационную деятельность. К ним относятся:

– методы визуализации знаний, такие как майнд-мэппинг (построение интеллектуальных карт различных областей знаний, основой которого является поиск ассоциаций и их графическое изображение), инфографика (умение сочетать текстовые, графические и прочие элементы для создания максимальной интеллектуальной доступности информации для пользователя);

– методы создания информационной архитектуры информационных систем, прежде всего, сайтов (организация больших объемов

информации, сочетание схем организации, предметизации и навигации, реализованных в информационной системе для упрощения поиска и управления информацией, созданию интуитивного доступа к содержимому, для чего осуществляется структурирование, организация и предметизация (структурирование – выбор степени детализации для смысловых блоков сайта, установление отношений между ними; организация – объединение этих компонентов в отдельные смысловые категории и темы; предметизация – определение названий этих категорий и ведущих к ним навигационных ссылок));

– методы проектирования опыта взаимодействия и юзабилити (удобство использования информационной системы пользователями для решения стоящих перед ним задач, удобство расположения и представления информации, удобство навигации, интуитивно понятный интерфейс);

– методы создания текстов, обладающих главным ценностным свойством – интеллектуальной доступностью для понимания пользователем, такие как: метод построения логической пирамиды идей (позволяющий выстраивать логическую последовательность идей для наиболее эффективного донесения их до пользователя), копирайтинг (создание уникальных текстов на различные темы), рерайтинг (изменение текста без потери смыслового содержания и объема), создание обзоров для обобщения, прогнозирования, выявления тенденций развития и т. д.;

– технологии делового общения, методы ведения дискуссии, риторики, культура речи, методы создания и проведения презентаций для достижения максимальной адресности и убедительности сообщения.

Изучение перечисленных методов встраивается в широкий спектр курсов, входящих в учебный план.

Примечания

[1] Зусьман О. М. Библиографические исследования науки. СПб.: СПбГУКИ, 2000. 216 с.

[2] Федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению подготовки 071900 Библиотечно-информационная деятельность (квалификация (степень) «бакалавр») / утв. М-вом образования и науки РФ 13. 01. 2010. М., 2010. 28 с.