

Министерство культуры Российской Федерации  
Санкт-Петербургский государственный институт культуры

**ТРУДЫ**  
Санкт-Петербургского  
государственного института культуры

2015 • Том 211

**АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ В БИБЛИОТЕКЕ:  
РЕСУРСЫ, ТЕХНОЛОГИИ, ПРОЕКТЫ**

Материалы всероссийской конференции  
«Информационно-аналитические проекты библиотек: вызовы XXI века»

16–18 сентября 2015 г., Санкт-Петербург



ТРУДЫ  
Санкт-Петербургского государственного института культуры  
2015 • Том 211  
АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ В БИБЛИОТЕКЕ: РЕСУРСЫ, ТЕХНОЛОГИИ, ПРОЕКТЫ  
Материалы всероссийской конференции  
«Информационно-аналитические проекты библиотек: вызовы XXI века»  
IX Всероссийского совещания руководителей служб информации по культуре и искусству  
«Информационно-аналитическое обеспечение сферы культуры: состояние и перспективы»  
16–18 сентября 2015 г., Санкт-Петербург  
(Серия «Информационная аналитика» • Выпуск 3 • Серия основана в 2011 г.)



Научный журнал. Издается с 1956 г.

Публикуется по решению Редакционно-издательского совета  
Санкт-Петербургского государственного института культуры

Включен в Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)

Редакционная коллегия 211-го сборника научных трудов:

А. Ю. Русаков (отв. ред.), Т. В. Захарчук (зам. отв. ред.), Г. Ф. Гордукалова,  
И. Е. Прозоров, О. А. Александрова, А. С. Крымская, С. А. Владимирова (отв. секретарь)

Редакторы: И. Е. Прозоров, М. Е. Лисовская

Дизайн макета: С. А. Владимирова

Верстка: Е. А. Соловьева

191186, Санкт-Петербург, Дворцовая наб., д. 2. СПбГИК. каб. 2556, тел. 318 97 16.  
www.spbgik.ru • e-mail: sv-spbizdat@mail.ru Лиц. ИД № 05313 от 09.07.2001  
Подписано в печать 12.11.2015. Формат 60×90<sup>1</sup>/<sub>16</sub>. Усл. печ. л. 12,25. Тир. 120. Зак.

Отпечатано с готового оригинал-макета  
в типографии ООО «Первый издательско-полиграфический холдинг».  
(ООО Первый ИПХ) 194044, Санкт-Петербург, Б. Сампсониевский пр., д. 60, лит. У

ISSN 2308-0051

Сайт: <http://spbgik.ru/works/>

РИНЦ: [http://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=37883](http://elibrary.ru/title_about.asp?id=37883)

Киберленинка: <http://cyberleninka.ru/journal/n/>

trudy-sankt-peterburgskogo-gosudarstvennogo-universiteta-kultury-i-iskusstv

# СОДЕРЖАНИЕ • CONTENTS

Памяти Галины Феофановны Гордукаловой (1950–2015)  
(In memory of Professor Dr. G. Gordukalova (1950–2015)) . . . . . 8

Основные труды Г. Ф. Гордукаловой  
(Main works of Professor Dr. G. Gordukalova) . . . . . 11

Введение • Preface. . . . . 12

**Раздел 1. Оценка современного состояния и перспектив развития  
информационно-аналитической деятельности в библиотеке  
Section 1. An assessment of a current state and prospects  
of development of analytical activity in library**

Г. Ф. Гордукалова. Ресурсные перспективы и риски информационно-аналитической работы библиотек в сфере культуры  
(Galina F. Gordukalova. Prospects of use of resources and risks of information and analytical work of libraries in the sphere of culture) . . . . . 14

И. П. Тикунова. Российская государственная библиотека в системе информационного обеспечения сферы культуры  
(Irina P. Tikunova. Russian State Library as system of information support of the sphere of culture) . . . . . 21

Т. М. Киселева. Организационные и методические вопросы аналитической работы в сфере культуры  
(Tatiana M. Kiselyova. The organization and technique of analytical work in the sphere of culture). . . . . 27

Н. П. Ситникова. Информационно-библиографическая деятельность областных библиотек: реалии и прогнозы  
(Natalya P. Sitnikova. Bibliographic activity of the central libraries of regions of Russia: current trends and forecasts) . . . . . 32

Е. А. Шестакова. Аналитическая продукция информационно-аналитических центров культуры в регионах  
(Ekaterina A. Shestakova. Information products of the centers of the information analysis of the sphere of culture in regions of Russia) . . . . . 36

В. Э. Бежовец. Факторы формирования культурной среды региона (на примере Великого Новгорода) (Vlada E. Bezhovets. Factors of formation of the cultural environment of the region (on the example of the city Veliky Novgorod) . . . . .	44
--	----

**Раздел 2. Современные направления анализа информации в библиотеке**  
**Section 2. The modern directions of the analysis of information in library**

О. А. Александрова. Анализ оценочных высказываний в информационной и культурно-просветительской деятельности библиотек (Oxana A. Alexandrova. The analysis of estimated opinions in information, cultural and educational activities of libraries) . . . . .	48
---	----

Т. В. Захарчук. Выявление научной школы: аналитическое исследование по запросу пользователя (Tatiana V. Zakharchuk. Identification of school of sciences: analytical research as service for the user) . . . . .	53
---	----

Н. А. Сидоренко. Индекс цитирования WEB of SCIENCE: методика поиска, форма представления данных по запросу (Naile A. Sidorenko. Citation Index WEB of SCIENCE: search technique, data presentation) . . . . .	59
--	----

О. В. Дворовенко. Библиотеки в системе виртуального маркетинга (Olga V. Dvoroenko. Libraries in system of virtual marketing) . . . . .	66
---	----

В. В. Гончарова. Результаты анализа структуры запросов в виртуальные справочные службы библиотек (на материале архивов выполненных справок) (Victoria V. Goncharova. The analysis of structure of inquiries in virtual help services of libraries (on materials of archives of the executed references)). . . . .	70
--	----

М. В. Севастьянова. Тенденции развития информационно-библиографического обслуживания в виртуальной среде: основные проблемы (Maria V. Sevastyanova. Tendencies of development of information and bibliographic service in the virtual environment: main problems) . . . . .	77
--	----

И. Н. Казаринова. Анализ информации при подготовке массового мероприятия в библиотеке (Irina N. Kazarinova. The analysis of information by preparation of mass action in library) . . . . .	80
--	----

Ж. В. Гречкина. Доступная информационная среда специальной библиотеки: результаты мониторинга  
(Zhanna V. Grechkina. Available information environment of special library: results of monitoring) . . . . . 83

А. В. Шульгина, И. Г. Пригодич. Опыт обучения библиографом-аналитиком информационного агента-робота  
(Alina V. Shulgina, Irina G. Prigodich. Experience of training by the bibliographer-analyst of the information agent robot) . . . . . 90

**Раздел 3. Информационно-аналитическое обеспечение  
сферы культуры: состояние и перспективы**  
**Section 3. Information and analytical providing sphere of culture:  
current state and prospects**

А. В. Горбунова. Информационно-аналитическая деятельность служб информации по культуре и искусству центральных библиотек субъектов РФ: из опыта последних лет  
(Anna V. Gorbunova. Information and analytical activities of information centers on culture and art of the central libraries of regions of Russia) . . . . . 95

Е. В. Гончарова. Информационное обеспечение менеджеров культуры Липецкой области: итоги анкетирования  
(Evgenia V. Goncharova. Information support of managers of culture of the Lipetsk region: results of sociological research). . . . . 105

Е. Е. Зубова. Об опыте работы Архангельской областной научной библиотеки им. Н. А. Добролюбова по созданию регионального информационного портала «Культура Архангельской области»  
(Elena E. Zubova. Activity of the Arkhangelsk regional scientific library on creation of the regional portal «Culture of the Arkhangelsk Region»). . . . . 109

И. А. Кузьмина, М. Г. Арипов. Обзор информационной деятельности службы научной информации по культуре и искусству Национальной библиотеки Республики Дагестан им. Р. Гамзатова  
(Irina A. Kuzmina, Murad G. Aripov. Information activities of department of scientific information on culture and art of the Rasul Gamzatov National library of the Republic of Dagestan) . . . . . 114

Г. Ф. Кочкаркина. Информационные ресурсы по культуре и искусству Татарстана в сети Интернет: состояние и тенденции развития  
(Galina F. Kochkarina. Information resources on culture and art of Tatarstan on the Internet) . . . . . 117

А. А. Конович. Информационные ресурсы преподавания  
театральных дисциплин (Askold A. Konovich  
Information resources for teaching theatrical disciplines) . . . . . 122

Е. А. Побужаева. Продукция информационно-аналитических  
центров на арт-рынке  
(Elizaveta A. Pobuzhayeva. Production of the information  
and analytical centers in the art business) . . . . . 129

**Раздел 4. Аналитические проекты библиотеки: технологии и ресурсы**  
**Section 4. Analytical projects of library: technologies and resources**

О. А. Сулова. Аналитический проект «Банк инноваций»  
(Olga A. Suslova. Analytical project «Bank of Innovations») . . . . . 134

Е. Г. Расшивалова. Управление качеством содержания портала  
(на примере Челябинской областной универсальной научной библиотеки)  
(Elena G. Rasshivalova. Quality management of the content of a portal  
(Chelyabinsk regional universal scientific library)) . . . . . 137

А. В. Соколова. Технологии оценки источников информации в практике  
обслуживания пользователей: на примере библиографической службы  
ЦГПБ им. В. В. Маяковского  
(Anna V. Sokolova. Technologies of an assessment of sources of information in  
information service of users: on the example of bibliographic service  
V. V. Mayakovsky Central City Public Library (Russia, St. Petersburg)) . . . . . 149

В. В. Гончарова. Словари в справочной работе библиографа:  
результаты частотного анализа  
(Victoria V. Goncharova. Dictionaries in work of the bibliographer: results of the  
frequency analysis). . . . . 152

И. Е. Парамонова. Системы электронного документооборота:  
новые возможности для научно-технической библиотеки  
(Irina E. Paramonova. A Documents Management Systems:  
new opportunities for scientific and technical library) . . . . . 158

И. Е. Прозоров. Нормативные информационно-поисковые словари как  
результат и инструмент аналитической работы библиографической службы  
(Ivan E. Prozorov. Normative/authority files as result and instrument of  
analytical activity of bibliographic services department of library) . . . . . 165

Е. П. Рябинина. Современные проблемы технологии управления знаниями в библиотеке (Evgenia P. Ryabinina. Technologies of knowledge management in library: modern problems) . . . . .	172
Д. Ю. Ключев. Библиотечно-медийный комплекс: состояние и перспективы развития (Dmitry Y. Klyuev. The library as media complex) . . . . .	178
А. Л. Третьяков. Создание интеллектуального центра консультирования в системе повышения квалификации библиотекарей (Andrey L. Tretyakov. The intellectual center of consultation in system of professional development of librarians) . . . . .	180
А. С. Крымская. Развитие аналитических компетенций библиографа в системе повышения квалификации (Albina S. Krymskaya. Development of analytical competences of bibliographers of system of professional development) . . . . .	183
Сведения об авторах (Information about the authours) . . . . .	189

## Памяти Галины Феофановны Гордукаловой (1950–2015)

### In memory of Professor Dr. G. Gordukalova (1950–2015)

16 октября 2015 г. ушла из жизни яркий представитель петербургской школы отраслевой библиографии и научно-информационной деятельности Галина Феофановна Гордукалова, доктор педагогических наук, профессор, организатор научных исследований, педагог.

Выпускница Кемеровского института культуры, ученица профессора С. А. Сбитнева, Галина Феофановна внесла значительный вклад в развитие идей школы Л. В. Зильберминц – В. А. Минкиной. Эволюция научных интересов Г. Ф. Гордукаловой шла от проблематики текущей отраслевой библиографии в области общественных наук к комплексному освоению документального потока, информационному мониторингу, методам информационной диагностики объекта, потенциалу информационных ресурсов экономики и социально-гуманитарных наук в целом, методике и организации информационно-аналитической деятельности. Разрабатывая проблематику компетенций аналитика информационных ресурсов, Галина Феофановна неизменно отстаивала сущностные для библиотеки информационно-аналитические функции.

Она работала в Научно-исследовательском секторе нашего института, более двух десятилетий руководила кафедрой гуманитарной информации (информационной аналитики). Как педагог Галина Феофановна привлекала студентов своим неравнодушным отношением к работе, интересными рассказами, глубиной научных выводов. На ее занятиях студенты выполняли не просто учебные задания с целью выполнения учебного плана, а занимались реальными исследованиями, которые затем становились базой для подготовки научных работ и учебной литературы. Она всегда гордилась своими выпускниками, рассказывая аудитории об их профессиональном росте.

Г. Ф. Гордукалова выступала лидером в разработке проблематики информационной аналитики не только в вузе, но и в масштабах страны, активно участвуя в конференциях разных статусов – от вузовских до международных: «Корпоративные библиотечные системы: технологии и инновации», «Библиотечные, музейные, архивные учреждения в век электронных коллекций и библиотек», «Библиотечные и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса», Межрегиональная научно-практическая конференция «Продвижение информационных ресурсов по культуре и искусству в культурную среду Северо-Запада России» и др.



Галина Феофановна всегда была востребованным лектором и докладчиком в Москве, Вологде, Кемерово, Челябинске, Иркутске, Хабаровске, Крыму, Калининграде и других регионах. К ней приезжали в Санкт-Петербург «учиться аналитике».

С 1999 г. в Санкт-Петербурге под руководством Галины Феофановны работал семинар «Информационно-аналитическая деятельность», на котором прошли обучение сотрудники служб информации более 500 предприятий из разных регионов страны. В реализации программы семинара принимали участие преподаватели кафедры гуманитарной информации (ныне – документоведения и информационной аналитики) и научно-технической информации (ныне – информационного менеджмента). Семинар проводился 4–5 раз в год по актуальным проблемам: технологии информационного мониторинга и управления знаниями, создание электронных массивов, статистическая обработка данных анализа и др.

Одновременно профессор Г. Ф. Гордукалова принимала активное участие в организации и реализации курсов повышения квалификации в СПбГИК. Слушатели со всех уголков нашей страны восхищались ее педагогическим талантом, умением заразить идеями и подвигнуть к действию. Особое внимание Галина Феофановна всегда уделяла обучению студентов, разработав в дополнение к основной образовательной программе курс «Бизнес-аналитика», которому нет аналогов в нашей стране.

Годы тесного и плодотворного сотрудничества связывали Галину Феофановну с Институтом истории естествознания и техники РАН. Вместе со своими коллегами-единомышленниками В. А. Минкиной и О. М. Зусьманом она участвовала в ряде крупных работ по изучению вклада петербургских ученых в мировую науку, что стало крупным событием в развитии ленинградской-петербургской школы социологии науки. Многие студенты, участвуя по ее инициативе в ежегодных сессиях Международной школы социологии науки и техники под руководством профессора С. А. Кугеля, впервые знакомились с миром науки.

Г. Ф. Гордукалова обладала даром щедро делиться идеями, наработками с коллегами и учениками, выступала вдохновителем и руководителем диссертационных исследований, осуществленных на кафедре. Среди тех, кто защитил кандидатские диссертации под ее руководством: В. Э. Бежовец, Ю. Ф. Беркович, Н. В. Колпакова, Л. С. Беркутова, А. С. Крымская, А. Н. Ежов, С. Г. Николова, М. П. Звидрина и др.

Она стала инициатором книжных серий учебных и научных работ специалистов СПбГУКИ (СПбГИК) «Информационные ресурсы гуманитарных наук» (с 2000 г.), «Информационная аналитика» (с 2011 г.). Автор учебников и учебных пособий по направлению «библиотечно-информационная деятельность», Галина Феофановна также выступала редактором основополагающих профессиональных изданий «Электронные документы: создание и использование в публичных библиотеках» (СПб., 2007), «Справочник библиографа» (4-е изд., СПб., 2014), редактором и состав-

вителем ряда изданий СПбГИК, в том числе юбилейного сборника к 85-летию вуза «История. Воспоминания. Документы» (СПб., 2003).

Много душевных сил и энергии организатора Галина Феофановна уделила подготовке состоявшимся 16–18 сентября 2015 г. в СПбГИК мероприятиям: конференции «Информационно-аналитические проекты библиотек» и IX Всероссийскому совещанию руководителей служб информации по культуре и искусству. Многим участникам конференции, приехавшим из регионов, Галина Феофановна подарила свою книгу «Технологии анализа и синтеза профессиональной информации», вышедшую за несколько дней до этого в издательстве «Профессия». Настоящий сборник трудов конференции – последняя работа Г. Ф. Гордукаловой как научного редактора, итог долгой организаторской работы.

## Основные труды Г. Ф. Гордукаловой

### Main works of Professor Dr. G. Gordukalova

Проблемы отбора документов в текущей отраслевой библиографии по общественным наукам : дис. ... канд. пед. наук / ЛГИК им. Н. К. Крупской ; науч. рук. Е. П. Погорелая. – Ленинград, 1979. – 313 с. ; То же : автореф. – 16 с.

Документальный поток социальной тематики как объект библиографической деятельности : учеб. пособие. – Ленинград : ЛГИК, 1990. – 108 с.

Мониторинг документального потока для информационной диагностики прогнозируемых объектов. – Москва : ИПКИР, 1991. – 107, [2] с. – Соавт.: Л. А. Юдина

Документальный поток в библиографической деятельности : история, теория, технология освоения : дис. ... д-ра пед. наук : 05.25.03. – Санкт-Петербург, 1992. – 470 с. ; То же : автореф. – 41 с.

Информационные ресурсы гуманитарных наук : экономика : учеб. пособие. – Санкт-Петербург : Изд-во СПбГУКИ, 2000. – 259 с.

Объект библиографической деятельности : восприятие, изучение, динамика // Российское библиографоведение : итоги и перспективы. – Москва : ФАИР-ПРЕСС, 2006. – С. 381–403.

Анализ информации : технологии, методы, организация: учебно-практ. пособие. – Санкт-Петербург : Профессия, 2009. – 508 с.

Организация информационно-аналитической деятельности на предприятии : учебное пособие для студентов бакалавриата по направлению подготовки «Библиотечно-информационная деятельность». – Санкт-Петербург: Издательство СПбГУКИ, 2011. – 174 с.

Документоведение. Ч. 1. Общее документоведение : учебник по направлению подготовки 071900 «Библиотечно-информационная деятельность» (квалификация «бакалавр»). – Санкт-Петербург, 2013. – 319 с. – Соавт.: Т. В. Захарчук, Е. А. Плешкевич

Технологии анализа и синтеза профессиональной информации : учеб.-практ. пособие. – Санкт-Петербург : Профессия, 2015. – 544 с.

## Введение • Preface

Анализ информации в библиотеке – бесконечный, разнообразный, творческий и слабо формализованный процесс. При первой встрече с новым читателем уточняются его информационные предпочтения. Важной точкой для библиографа-аналитика является оценка качества источников при выполнении запросов читателей. Комплектатор анализирует сведения о каждой новой книге, ее издатель и поставщике. Он определяет потенциальную группу читателей для книги, оценивает ее на фоне тематически близких изданий. Разнообразны массивы данных и процедуры их анализа при подготовке любого массового мероприятия. Анализом и синтезом информации пронизана работа руководителей и ведущих специалистов каждой библиотеки.

В третий выпуск серии «Информационная аналитика» включены материалы IX Всероссийского совещания руководителей служб информации по культуре и искусству «Информационно-аналитическое обеспечение сферы культуры: состояние и перспективы» и конференции «Информационно-аналитические проекты библиотек: вызовы XXI века». Они были организованы Российской государственной библиотекой, Санкт-Петербургским государственным институтом культуры и Центральной городской публичной библиотекой им. В. В. Маяковского и проведены 16–18 сентября 2015 г. в Санкт-Петербурге.

Среди почетных гостей в качестве эксперта был Р. С. Гиляревский, который ввел в широкое употребление термины «аналитический обзор», «аналитико-синтетическая переработка информации», основал раздел «Анализ и синтез информации» в РЖ «Информатика» ВИНТИ РАН.

Впервые к нам приехали коллеги из далеких библиотек России. Среди 96 участников из 18 регионов России были руководители и специалисты национальных библиотек страны (РГБ, РНБ, Президентской библиотеки), Национальных библиотек республик Татарстана и Дагестана, Библиотеки Российской академии наук, Библиотеки Российской академии художеств.

Самые благодарные участники – сотрудники Секторов научной информации в области культуры и искусства центральных библиотек субъектов России, которые представили на V этап Смотра-конкурса 26 уже реализованных проектов в номинации «Интернет-издание». По решению жюри победителем стала Тамбовская областная универсальная научная библиотека за электронное издание «Банк инноваций».

В течение трех дней были проведены пленарное и секционные заседания, дискуссионный час, заседание круглого стола, мастер-классы, тематические встречи и экскурсии в библиотеки города. Активными слушателями и помощниками стали студенты-аналитики Библиотечно-информационного факультета СПбГИК.

Был сделан вывод, что наиболее существенная часть времени приходится на аналитические процессы в ходе выполнения сложных запросов, библиографирования литературы по теме. С профессиональным интересом обсуждались самые актуальные для аудитории вопросы:

- современные формы выполнения информационной функции библиотек;
- перспективы и риски информационно-аналитической работы библиотек;
- выявление потенциальных групп пользователей обзорной информации в регионе;
- совершенствование информационно-аналитической продукции;
- организационное и методическое обеспечение информационно-аналитической работы в сфере культуры.

Аналитическая составляющая в работе библиотек и ее информационных подразделений – основной предмет обсуждения в публичных и стендовых докладах.

Живой интерес вызвали представленные в ходе конференции новационные материалы:

- жанровое разнообразие современной информационно-аналитической продукции библиотек;
- опыт обучения библиографами-аналитиками информационных агентов-роботов;
- характеристика сложнейших процессов управления контентом на библиотечном портале и в процессах виртуального маркетинга;
- методические приемы при анализе оценочных высказываний для разных библиотечных процессов;
- формирование аналитических компетенций библиографа;
- ведение и использование нормативных поисковых словарей;
- актуальные проблемы использования технологий управления знаниями в библиотеках.

Участники совещания выразили глубокую благодарность руководству СПбГИК за высокий уровень проведения масштабной и полезной конференции, за доброжелательность и профессионализм коллектива вуза и его Библиотечно-информационного факультета.

*Г. Ф. Гордукалова*  
*G. Gordukalova*

**РАЗДЕЛ 1**  
**ОЦЕНКА СОВРЕМЕННОГО СОСТОЯНИЯ**  
**И ПЕРСПЕКТИВ РАЗВИТИЯ ИНФОРМАЦИОННО-**  
**АНАЛИТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В БИБЛИОТЕКЕ**

**Section 1**  
**AN ASSESSMENT OF A CURRENT STATE AND PROSPECTS**  
**OF DEVELOPMENT OF ANALYTICAL ACTIVITY IN LIBRARY**

УДК 002.55/.56:303.64:027

**Г. Ф. Гордукалова**

**Ресурсные перспективы и риски информационно-аналитической работы**  
**библиотек в сфере культуры**

Обсуждаются исходные основания информационно-аналитической работы библиотек в сфере культуры. Предлагается общая оценка состояния, ресурсных перспектив и рисков для ее развития в ближайшее пятилетие.

Ключевые слова: аналитическая работа библиотек, квалификация библиотекарей, информационная функция библиотек, культурная миссия библиотек, риски

**Galina F. Gordukalova**

**Prospects of use of resources and risks of information and analytical work of**  
**libraries in the sphere of culture**

The assessment of prospects and risks of analytical work of libraries within the next five years.

Keywords: analytical work of libraries, qualification of librarians, information function of libraries, cultural mission of libraries, risks

**Исходные основания.** Выделялись с учетом исторической и современной практики выполнения запросов читателей в библиотеках. Во внимание принимались квалификация библиотекарей, этап выделения самостоятельных библиографических отделов в библиотеке в XIX в., современные реалии в выполнении информационной функции:

- обогащение информационной базы для выполнения запросов читателей за счет внешних источников информации удаленного доступа;
- расширение пользовательской аудитории отдельной библиотеки, благодаря созданию библиотечных сайтов с обратной связью, служб виртуальной справки;

– возможности для повышения качества информационного обслуживания читателей на основе кооперированных усилий библиотек региона, сокращения времени выполнения запросов при использовании интернет-поиска, экспресс-поиска в собственных и удаленных каталогах, сервисов копирования, сканирования и других информационных технологий.

В качестве базовых оснований определены следующие факторы.

*Роль библиотеки в формировании культурной среды региона.* Общекультурная миссия библиотек всегда высоко оценивалась современниками. Приведем лишь пример ее скрытого влияния на экономическую жизнь региона: аналитик-футуролог Элвин Тоффлер, проанализировав данные экономической статистики, кратко ответил на запрос президента Южной Кореи следующим образом: темпы экономического роста Южной Кореи снижаются из-за низкого уровня КУЛЬТУРЫ самодейтельного населения страны.

*Спрос на обзорную информацию.* Нарастал в условиях экспоненциальных темпов роста мирового документального потока, растущего уровня фрагментации, дублирования и степени рассеяния публикаций по теме, сокращения полупериодов старения литературы. Для характеристики темпов роста информации в сети сейчас используется математический термин «сверхэкспонента».

По данным психологов обычный человек ежедневно принимает в день в среднем 5000 решений (!). Под важнейшие решения нужна достоверная, аналитическая информация.

Нарастающий спрос на обзорно-аналитическую информацию фиксируется с середины 1990-х гг. В настоящее время наиболее активно развивается бизнес-аналитика в ответ на устойчивый и платежеспособный спрос.

*Чем выше темпы технических перемен, тем больший спрос на обзорную информацию – жестко свернутую и оперативную для многих групп читателей.*

**Краткая характеристика современного состояния проблемы.** Очевидно, что анализ информации о текстах непрерывно осуществлялся в библиотеке, начиная с древнейших библиотек и хранилищ рукописных текстов. Кроме библиотекаря, анализом записанного знания занимались переводчики, комментаторы текстов, классификаторы знания и документов.

*Систематическая работа предполагает расширение и формализацию компетенций аналитического типа для библиографов, комплектаторов, библиотекарей отдела обслуживания, организаторов массовых мероприятий и руководителей библиотеки.*

Аналитик в библиотеке – это сотрудник, хорошо знающий информационные ресурсы по профилю библиотеки, основные методы анализа текстов. Он умеет получать выводное знание по запросу и практические рекомендации для библиотеки или читателя. В соответствии с образовательным стандартом мы его называем аналитиком информационных ресурсов, но библиографы на предыдущем совещании

руководителей служб информации по культуре и искусству в Иркутске (11–13 сентября 2013 г.) почти единодушно выбрали наименование «библиограф-аналитик».

За последние 10–15 лет существенно изменились информационные потребности и предпочтения читателей, условия их обеспечения. Навыки самостоятельного поиска информации формируются сейчас с 3 лет, доля свободного времени мизерна, профессиональные информационные потребности все более определяются должностными инструкциями специалистов.

Собственные фонды библиотек явно недостаточны для современного читателя, но в публичных библиотеках финансируются, по существу, только книговыдача и небольшое комплектование. Эта и иные причины приводят к минимализации наиболее сложных форм в информационном обеспечении читателей, библиотеки все чаще ограничиваются лишь составлением списка новых поступлений.

**Ресурсные перспективы.** Чтобы выделить ГЛАВНЫЕ перспективы, в течение двух месяцев 2015 г. две независимые группы наших студентов-аналитиков, разделенные на малые коллективы по 4 человека, целенаправленно анализировали профессиональные журналы, выявляли новые проекты библиотек, смотрели динамику показателей, оценивали качество выполнения запросов в широкой сети библиотечных служб виртуальной справки. Каждый микроколлектив составлял итоговую справку, в которой были выделены наиболее значимые тенденции информационно-аналитической работы библиотек в сфере культуры. Предполагалось, что 2 модератора составят для сравнения две сценарных таблицы, но оценочных высказываний авторов публикаций для этой задачи оказалось недостаточно.

Общий вывод по результатам исследования формулируется следующим образом: перспективы в целом сейчас определяются двумя факторами успеха – профессиональными компетенциями специалистов нашей профессии и активно работающими сетями библиотек.

Главный ресурс – опытные кадры библиотек, которые блестяще знают источники информации, умеют выполнять запросы разных групп пользователей в любой предметной области, имеют особенное профессиональное мышление с ориентирами на достоверность, тщательный выбор источников.

Взаимодействие библиотек в сфере культуры – это их участие в общих проектах, повседневная работа библиографов в подготовке сводных каталогов, объединение в сеть библиотечных служб виртуальной справки в регионе. Этот процесс развернула ЦГПБ им. В. В. Маяковского (Санкт-Петербург), которая смогла одной из первых в стране сделать корпоративную виртуальную справочную службу для качественного выполнения сложных запросов.

Богатейшие интеллектуальные, информационные, организационно-методические ресурсы сформировала под руководством РГБ «Информкультура» со своей созданной сетью секторов научной информации по культуре и искусству в центральных библиотеках регионов России. СНИКИ – одна из важнейших ресурсных



составляющих в развитии информационно-аналитической работы библиотек в сфере культуры. Ее развитие за последнее пятилетие показано в отчетных публикациях И. П. Тикуновой и А. В. Горбуновой в данном сборнике.

Действенным в течение последних 50 лет является «надресурный» фактор успеха – крыло бабочки для сложных систем: *в обществе сформировано понимание библиотеки как центра краеведения, который на основе СВОИХ ресурсов объединяет разнородных участников и пользователей* (школа, краеведы, преподаватели школ и вузов, музеи, вольные экскурсоводы и т.д.). Это представление осознано читателями центральных, городских и сельских библиотек в регионах. Постепенно возрастает доля обращений к ним за справками удаленных пользователей.

Благоприятными условиями для ресурсного развития информационно-аналитической работы библиотек в сфере культуры следует назвать:

- развитие и методическую формализацию аналитических компетенций, особенно в библиографических подразделениях: переход от списков литературы к обзорным справкам;
- открытую «дорогу» для выполнения сложных запросов;
- формирование современной надстройки – всемерное укрепление информационной базы за счет внешних баз данных.

**Риски.** Информационное содержание понятия «риск» – это принятие решения в условиях полного или частичного отсутствия информации об объекте наблюдения, взаимодействия или управления. Выше были названы не простые условия, но необходимые для перехода к современным аналитическим проектам в библиотеках. На пути движения к выполнению сложных запросов пугают не только штатное расписание и бесконечная гонка за двумя отчетными показателями (посещаемость и книговыдача). В новый модельный стандарт для публичных библиотек заложено стремление сделать аналитику только «рабой» собственных библиотечных задач через введение термина «экспертная деятельность», которая доступна лишь национальным библиотекам.

Разрыв между штатным расписанием, профессиональными и образовательными стандартами приводит к полному изумлению работодателя – руководителей библиотеки, к которым является выпускник со специализацией «аналитик информационных ресурсов». Уверяю, ничего вузы культуры не «придумали»: в условиях интернет-среды для обитания уже всех поколений наших читателей становится главным умение и приоритет библиографа быстро осуществить сравнительный анализ двух и более источников информации из незнакомого предметного поля.

Крупнейший и почти неодолимый внешний риск – стремление в кризисных ситуациях экономить бюджет любой страны или региона за счет культуры населения. Среди библиотечных рисков в текущий период времени выделены:

- эпизодичность в выполнении сложных запросов;
- недооценка затрат на аналитические проекты;

– отсроченность результатов аналитического направления.

В сравнении с этими рисками, КАЧЕСТВО предоставляемой информации – ключевой риск. К сожалению, нам всем в XXI веке нужна для принятия решений не информация об информации (*это лишь исходная и обязательная информационная база*), не масштабный массив текстовой информации, а знание об объекте.

Если раньше библиотеки находились вне конкуренции, а поэтому и качество информации оценивалось через библиотечные критерии, то сегодня мы абсолютно проигрываем не только по виду предоставляемой информации, но и по показателю оперативности – время ожидания.

Покажем некоторые результаты независимых опросов 2013–2014 гг. Они проводятся финансовыми управлениями областей для независимой мониторинговой оценки качества государственных услуг в сфере культуры и искусства.

Динамика показателей:

– в динамике снижается доля удовлетворенных респондентов временем ожидания (на 10 % за год);

– снижается доля полностью удовлетворенных по показателю «возможность получить справочную информацию в музеях и библиотеках» (на 16 % за год) и нарастает доля неудовлетворенных этим показателем.

Немного улучшается лишь показатель об инвентаре учреждений культуры в целом, что отражает реальное положение дел – строятся новые здания, библиотеки оснащаются компьютерной и иной техникой, они остаются чистыми и уютными.

При этом, по оценке руководителя Счетной палаты, в 2014 г. третья часть бюджета (208 миллиардов рублей из выделенных 657) осталась невостребованной, в том числе «в таких сферах как здравоохранение, образование и культура».

Из числа выявленных рисков приведем примеры рисков разного происхождения:

– новая структура читательской аудитории – новые группы, новые культуры, новые требования к информации, но без достаточной ресурсной базы;

– непростое докомплектование фондов по краеведению при ликвидации лакун;

– отсутствие самостоятельного центра Информкультуры, который накопил не только богатейший информационный ресурс, но и широкий круг его коллективных пользователей; стимулирует через смотры-конкурсы инновационное развитие информационной работы библиотек.

Любопытны примеры частных рисков, выявленных студентами из текстов профессиональных журналов: слабость компьютерной графики на библиотечных сайтах, непостоянство потребностей читателей, их неумение пользования библиотечными системами, некомпетентность сотрудников в интернет-сервисах, риски недостоверной и дублирующейся информации в сети и т.д.

В числе рисков, которые упоминались в текстах более одного раза были выявлены:

- неосведомленность внешних пользователей о наличии информационных ресурсов в библиотеке;
- динамизм и непостоянство пользовательской аудитории;
- сокращение числа государственных и муниципальных библиотек;
- непонимание причин обращения внешних пользователей к ресурсам конкретной библиотеки.

Студенты-аналитики информационных ресурсов также выделили преобладание *динамических рисков*, последствия которых будут зависеть от действий библиотечных специалистов, адекватно оценивающих внешние факторы.

В качестве основных вариантов для снижения воздействия внешних рисков могут быть названы:

1) оперативная и профессиональная подготовка библиографической продукции с интеллектуальным просмотром, отбором, содержательным и оценочным аннотированием источников;

2) выполнение сложных запросов на уровне аналитической справки для образовательных, научных и досуговых целей.

Важно библиографам-аналитикам также стать «мобильными», как это уже было в 1920-е, 1960-е гг. – умело выявлять и оценивать «недообслуженные» библиотекой ГРУППЫ населения с постоянными запросами. Правда, эта ниша быстро сужается по разным причинам – новые сервисы Интернета и мобильной связи, переход к информационному самообслуживанию, сложность группы и т.д.

Обязательно должна сохраниться задача выявления востребованной аналитической продукции:

- *история отдельных памятников культуры;*
- *история моей улицы;*
- *хроника событий в истории города;*
- *электронный путеводитель по уникальным ресурсам ... библиотеки;*
- *юбилеи в регионе – как средство активизации читательских групп;*
- *реставрация конкретного здания;*
- *археологические раскопки края;*
- *трудоустройство молодежи;*
- *спортивные и иные кружки и группы по интересам в городе;*
- *разъяснение пенсионных льгот и т. д.*

Для этого важна аналитическая технология «бенчмаркинга» – поиск наилучших практик, полезного опыта других библиотек. Например: персональные страницы ученых края в справочнике «Научная элита», который ведется на сайте Брянской областной библиотеки. Своеобразен электронный справочник «Обзор интернет-ресурсов о местном самоуправлении: обновляемый сетевой ресурс», созданный Российской государственной библиотекой: информация о веб-ресурсах в нем изложена в виде цельного обзорного текста.

Таким образом, рисков много, мир сложен, но в теоретической физике есть такое понятие – «квантовая запутанность» – необъяснимая случайность в вероятностной картине. Поэтому важно работать вопреки современной ситуации.

**Основные выводы.**

1. Неотложные меры – переход к системно-стратегическому выполнению сложных запросов – навстречу нарастающему спросу с выделением потенциальных групп пользователей.

2. Пересмотр нормативного отношения к стратегической задаче библиотеки: важно идти по пути роста интеллектуального и культурного потенциала жителей региона (дополнение модельного стандарта, поиск показателей качества нашей работы, штатное расписание, нормы времени). Можно быть уверенными в том, что как только в число отчетных показателей войдет выполнение запросов разной категории сложности, библиотеки все сделают для их появления и качественного выполнения. Дорогу осилит идущий!

УДК 027.54(470+5+1):002.56

**И. П. Тикунова**

### **Российская государственная библиотека в системе информационного обеспечения сферы культуры**

Информационная продукция и информационные услуги Российской государственной библиотеки.

Ключевые слова: информационная продукция, базы данных, информационные ресурсы, информационные услуги, Российская государственная библиотека, Научно-информационный центр «Информкультура»

**Irina P. Tikunova**

### **Russian State Library as system of information support of the sphere of culture**

Information products and information services of the Russian State Library.

Keywords: sciences about culture, information products, databases, information resources, information services, Russian State Library, Informkultura – scientific and information center

Информационное обеспечение предполагает решения обязательных задач:

- поиск, обработка и накопление информации, необходимой для решения образовательных, научных или управленческих задач;
- создание условий для поиска, обработки, хранения и использования этой информации;
- организация системы информационного обеспечения для решения образовательных, научных или управленческих задач путем координации деятельности различных информационных субъектов.

Современная система информационного обеспечения сферы культуры имеет сложную многоуровневую структуру, объединяющую множество информационных субъектов, порой конкурирующих между собой.

Российская государственная библиотека (РГБ) – одна из трех национальных библиотек России, признана крупнейшей библиотекой Европы, входит в число пяти крупнейших библиотек мира.

Как национальная библиотека РГБ формирует, хранит и предоставляет пользователям более чем 45-миллионное собрание отечественных и научнозначимых зарубежных документов на 367 языках мира, прирастающее ежегодно более чем на 2 млн. документов.

В системе фондов библиотеки формируются несколько специализированных фондов, обеспечивающих информационные потребности специалистов культуры. Среди них: Фонд литературы по библиотековедению, библиографоведению и кни-

говедению (170 тыс. ед. хр.), Фонд изоизданий (1,5 млн. ед. хр.), Фонд нотных изданий и звукозаписей (400 тыс. документов).

Для раскрытия собственных фондов библиотека формирует систему каталогов. Основной задачей нынешнего периода является наполнение электронного каталога, объем которого уже составляет более 7,9 млн. записей. Библиотека оказывает справочные и библиографические услуги как непосредственно в библиотеке, так и по телефону, электронной почте, а также через Виртуальную справочную службу.

Для обеспечения доступа к собственным фондам РГБ, прежде всего, организует комфортное пространство для читателей: на территории многочисленных корпусов открыто 40 читальных залов общей вместимостью 1732 места. Для жителей нашей страны, которые не могут посещать РГБ, традиционно библиотека оказывает услуги МБА.

С целью расширения читательской аудитории и обеспечения доступа к накопленным информационным ресурсам в режиме 7/24 на основе современных информационных технологий РГБ создает электронную библиотеку (ЭБ), общий объем которой уже превышает 970 000 названий. В настоящее время ЭБ включает

6 коллекций:

- «Электронная библиотека диссертаций» (830,9 тыс. названий);
- «Универсальное собрание» (105,3 тыс. названий) представлено изданиями, опубликованными после 1830 г. на русском языке, на языках народов России и иностранных языках по истории и культуре России и соседних территорий, в их числе имеются труды по истории российской государственности;
- «Старопечатные книги» (8,8 тыс. названий), включает электронные копии книг, изданных до 1830 г.;
- «Нотная коллекция» (14,1 тыс. названий) – копии музыкальных сочинений из фонда РГБ, которые имеют особое историческое, культурное или научное значение; в их число входят: партитуры произведений практически всех времен, жанров и форм, полно представлена русская музыка, из произведений зарубежных композиторов представлены наиболее значительные;
- «Научная и учебная литература» (30,8 тыс. названий) содержит отечественные и переводные монографии; сборники научных трудов; учебные издания, выпущенные в течение последних 10–12 лет в издательствах: «Просвещение», «Лань», «Питер», «Юнити», «Когито-Центр», «Финансы и статистика», «Алетейя», «Книжный мир»; издания Института психологии РАН и РАНХиГС и др. Коллекция создается на основе соглашений с правообладателями на перевод в цифровой вид произведений и включение их в фонд Электронной библиотеки РГБ;
- «Коллекции рукописей» (3,3 тыс. названий) состоит из электронных копий рукописных книг X-XVIII веков.

В соответствии с существующим законодательством доступ к собственным ресурсам (диссертациям и авторефератам), находящимся под охраной авторского

права, библиотека организует через собственные и виртуальные читальные залы, т.е. на рабочих местах читателей, оборудованных персональными компьютерами, установленными исключительно в помещении библиотек различных организаций. Число виртуальных читальных залов ЭБ диссертаций РГБ составляет 595 (в городах России и в 8 странах СНГ, а также в Грузии, Украине, Иране, Монголии, Финляндии, Литве). Доступ в виртуальных читальных залах РГБ предоставляется бесплатно и без ограничений на просмотр полных текстов работ, там же читатель может заказать распечатку необходимого количества страниц.

Российская государственная библиотека планомерно развивает свои дополнительные сервисы в интернет-среде: с 2012 г. открыт Интернет-магазин услуг Российской государственной библиотеки (*URL: store.rsl.ru*). На решение задач информационного обеспечения нацелено несколько услуг Интернет-магазина:

- загрузка документов с использованием выделенного канала. Услуга позволяет осуществить загрузку полных текстов документов из коллекции Электронной библиотеки РГБ, находящихся в свободном доступе, по выделенному каналу РГБ. Доступ к выделенному каналу действует в течение суток (24 часа) после оплаты услуги;

- копирование документов из ЭБ РГБ. Услуга позволяет приобрести полные электронные версии документов, представленных по разрешению правообладателей на основании лицензионных договоров. Загрузка возможна в течение одних суток

(24 часов) после оплаты через Интернет-магазин услуг РГБ;

- продажа электронных копий книжной продукции издательства «Пашков дом». Услуга позволяет приобрести полные электронные версии изданий, загрузив их в течение 24 часов после оплаты через Интернет-магазин услуг РГБ.

РГБ как национальная библиотека не только обеспечивает доступ к формируемому фонду, но также выполняет функцию научно-информационного центра общероссийского значения: участвует в библиографическом учете национальной печати, ведет библиографический учет россики; готовит библиографические указатели по отдельным направлениям российской культуры.

На базе библиотеки работают редакции профессиональных печатных и электронных изданий, способствующие распространению информации по культуре (журналы «Библиотекосведение», «Обсерватория культуры», «Вестник Библиотечной Ассамблеи Евразии», «Новости Международной федерации библиотечных ассоциаций и учреждений»). В издательстве «Пашков дом» ежегодно выходит в свет несколько десятков названий изданий по книговедению, библиотекосведению, библиографии.

На веб-сайте библиотеки размещены богатейшие информационно-аналитические ресурсы по культуре, созданные специалистами НИЦ «Информкультура». В их

числе библиографические и фактографические базы данных, информационно-аналитические издания и библиографические указатели.

Базы данных реферативно-библиографической информации создаются с 1982 г., они не имеют аналогов в России. В них представлены описания российских и зарубежных книг, статей из сериальных изданий и сборников, депонированных исследований и неопубликованных документов по культуре и искусству. Библиографические описания снабжены аннотациями или рефератами, идентификаторами и рубриками отраслевого рубрикатора. Общий объем баз данных превышает 300 000 записей.

Тематика баз данных по культуре и искусству представлена несколькими направлениями: *Социокультурная деятельность в сфере досуга. Зрелищные искусства ; Культура. Культурология. Общие вопросы искусства; Библиотечное дело и библиография; Музейное дело и охрана культурного наследия; Изобразительное искусство; Музыка.* Основными партнерами РГБ по наполнению баз данных долгое время были Научная музыкальная библиотека им. С. И. Танеева Московской государственной консерватории, Всероссийская государственная библиотека иностранной литературы. Информацию для баз данных в традиционной или электронной форме предоставляют также службы информации по культуре и искусству некоторых региональных библиотек России.

В число информационных продуктов РГБ входят информационно-аналитические издания («Библиотека в эпоху перемен: философско-культурологические и информационные аспекты», «Форумы культуры», «Охрана культурного наследия: проблемы и решения. Материалы ИКОМОС», «Культура в современном мире» и др.), а также библиографические указатели восьми тематических направлений. Так, указатель «Библиотечное дело и библиография» (6 выпусков в год) аккумулирует данные о новой литературе по теории, методике, истории и организации работы библиотек в России и за рубежом. Особое внимание уделяется учету потребностей разных категорий читателей, обобщению опыта модернизации хранения и использования фондов, вопросам расширения сферы информационных услуг, автоматизации библиотечно-библиографических процессов, менеджмента, правового обеспечения работы, участия в региональных проектах и образовательных программах.

Несомненный интерес для специалистов сферы культуры представляет «Указатель неопубликованных документов и других информационных изданий по культуре и искусству» (4 выпуска в год), формируемый при участии других библиотек страны. Основная цель создания этого ресурса – распространение информации о подготовленных библиотеками материалах с возможностью обмена или заимствования, что способствует не только кооперации библиотечных ресурсов, но и создает условия для возникновения новых идей, распространения и внедрения инноваций. В настоящее время архив указателя содержит свыше 4500 библиографических записей на неопубликованные документы библиотек (с 2005 г.).



«Каталог изданий региональных универсальных научных библиотек России» создается в рамках корпоративного проекта, реализуемого по поручению Министерства культуры России, информирует пользователей обо всех выпускаемых центральными региональными библиотеками изданиях независимо от их тематики. Один раз в два года на сайте РГБ публиковался очередной выпуск каталога с возможностью сортировки по нескольким критериям: сериальные, разовые, электронные издания. Пятый электронный выпуск «Каталога...» был опубликован на сайте в 2014 г., он включил рекордное количество изданий – 1951 название. За время существования проекта в нем приняли участие 73 библиотеки, из них 18 библиотек были участниками всех выпусков данного каталога. Всего же в выпусках «Каталога...» (2004–2013 гг.) насчитывается 7604 издания. Архив всех его выпусков также доступен на сайте РГБ.

Следует отметить, что РГБ является не только производителем информационной продукции, но и методическим центром для библиотек страны, выполняющих функции служб информации по культуре и искусству. В ее арсенале – проведение всероссийских и зональных совещаний, участники которых обсуждали актуальные вопросы информационной работы, делились накопленным опытом и информационными ресурсами, организация всероссийских конкурсов среди библиотек, способствующих внедрению новых информационных технологий, а также проведение стажировок, консультирование, публикации в печати и на интернет-сайте материалов о лучших библиотечных практиках.

2015 г. – переломный год в развитии информационной деятельности РГБ в области культуры. В соответствии с «Программой деятельности ФГБУ «Российская государственная библиотека» на период 2013–2018 гг.»<sup>1</sup> были проведены мероприятия, направленные на обеспечение реализации новых приоритетных направлений (с 2014 г. РГБ – оператор НЭБ) и повышение эффективности работы библиотеки. В результате этих преобразований были проведены структурные изменения. НИЦ «Информкультура» был реорганизован: часть вошла в состав вновь созданного Центра по исследованию проблем развития библиотек в информационном обществе, ориентированного на проведение научных и прикладных исследований (ЦИПР), а также на информационное обеспечение субъектов библиотечной сферы. Оставшаяся часть НИЦ «Информкультура» перепрофилирована на выполнение других стратегических задач, связанных с созданием и функционированием НЭБ.

Решая задачи информационного обеспечения библиотечной сферы, руководство РГБ планирует работу в нескольких направлениях:

- формирование отраслевого автоматизированного банка данных реферативно-библиографической информации об отечественных и зарубежных публикациях по библиотечным проблемам;
- разработка и поддержка информационных проектов в рамках Росинформкультуры, в том числе координация работ по формированию Сводного каталога из-

даний и неопубликованных документов библиотек России; поддержка сайта «Информационные ресурсы по культуре» и размещение на нем новых ресурсов;

- выпуск и распространение информационных изданий, содержащих оригинальные статьи, обзоры, дайджесты и др.;
- предоставление информационных услуг по проблемам развития библиотек;
- проведение научных и маркетинговых исследований по проблемам развития библиотек;
- обобщение и распространение инновационного опыта работы по информационному обеспечению в библиотечной сфере;
- повышение квалификации и оказание методической помощи в форме консультаций, стажировок, проведения конкурсов и др.;
- организация всероссийских, зональных совещаний, научно-практических конференций по актуальным проблемам.

Таким образом, являясь хранительницей мирового культурного наследия, запечатленного в текстах документов, РГБ играет значительную роль и в системе информационного обеспечения сферы культуры:

- способствует формированию информационной среды для развития образования, науки и культуры;
- культивирует информационные условия, позволяющие вести информационный поиск, и главное – получить найденную информацию;
- осуществляет обработку, оценку и обобщение информации с целью предоставления полной и достоверной информации по наиболее актуальным проблемам развития сферы культуры;
- способствует организации, координации и кооперации деятельности по созданию и распространению информационной продукции, созданных библиотеками;
- выявляет, обобщает и распространяет лучший опыт информационной работы среди библиотек страны.

### Примечания:

<sup>1</sup> Программа деятельности ФГБУ «Российская государственная библиотека» на период 2013–2018 гг. / Министерство культуры Российской Федерации. – Москва, 2012. – 11 с. – URL: [http://www.rsl.ru/datadocs/doc\\_6836bu.pdf](http://www.rsl.ru/datadocs/doc_6836bu.pdf)

УДК 008:001.89:303.7

**Т. М. Киселева**

## **Организационные и методические вопросы аналитической работы в сфере культуры**

Организация аналитической работы в учреждениях сферы культуры в России.

Ключевые слова: государственная культурная политика, Россия, организация аналитической деятельности, учреждения культуры

**Tatiana M. Kiselyova**

## **The organization and technique of analytical work in the sphere of culture**

The organization of analytical activity in establishments of the sphere of culture in Russia.

Keywords: state cultural policy, Russia, organization of analytical activity, cultural institution

Интерес к информационно-аналитическому обеспечению управления в сфере культуры неуклонно растет. Этот факт подтверждают утвержденные Указом Президента от 24 декабря 2014 г. «Основы государственной культурной политики».

В частности, в документе говорится об организационном, аналитическом и информационном обеспечении разработки и реализации государственной культурной политики. Следовательно, тема аналитического и информационного обеспечения сферы культуры актуальна по-прежнему.

Аналитическая работа в сфере культуры представляет собой оценку использования всех видов информационных ресурсов и результатов работы учреждений культуры для повышения ее эффективности. Это является основой выбора управленческих решений. Основная цель аналитической работы заключается в обеспечении информационной базы для дальнейшего совершенствования управленческой деятельности и дальнейшего развития культурной среды в регионе.

Качество аналитической работы зависит от уровня ее организации. Она должна иметь системный, плановый характер, использовать новейшие методики, обеспечивать эффективность процесса получения выводного знания.

На сегодняшний день можно выделить несколько возможных вариантов функционирования информационно-аналитических подразделений в сфере культуры:

– подразделение в составе исполнительного органа (например: управление информационно-аналитической работы и связей с общественностью министерства культуры Московской области; отдел государственной политики, правового и информационно-аналитического обеспечения министерства культуры и архивов Иркутской области);

– подразделение в составе учреждения (например: отдел научной, аналитической, издательской деятельности, сектор научной информации по культуре и искусству – комплексный отдел ГАУК «Национальная библиотека Республики Бурятия»);

– самостоятельное учреждение (например: Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Информационно-аналитический центр культуры», Государственное казенное учреждение Ямало-Ненецкого автономного округа «Информационно-аналитический центр»).

От того, какое место в структуре организации занимает информационно-аналитическое подразделение, зависит и его внутренняя структура. Однако основой любой системы информационно-аналитической поддержки являются информационная и аналитическая составляющие. Внутри отдела выделяются несколько проблемных направлений, по которым работают специалисты-аналитики. Очень важно поддерживать информационные связи с другими организациями. Так региональный информационно-аналитический отдел занимающийся вопросами сферы культуры должен сотрудничать с региональными методическими центрами библиотечного, музейного дела, культурно-досуговой деятельности и т.п., а также с региональными статистическими службами.

Аналитическая работа состоит из следующих организационных этапов:

1) определение субъектов аналитической работы, объектов и организационных форм информационного анализа; разграничение аналитических функций между отдельными службами и подразделениями;

2) планирование;

3) информационно-методическое обеспечение специалистов-аналитиков;

4) применение стандартных форм представления обзорно-аналитической продукции;

5) контроль внедрения подготовленных на основе обзорно-аналитических материалов рекомендаций.

Предметом деятельности информационно-аналитических служб в сфере культуры становится сбор, систематизация и анализ профильной информации; подготовка и анализ государственной статистической отчетности; проведение мониторингов социологической и культурологической направленности по проблемам культуры и искусства; создание и поддержка баз данных по направлениям культуры и искусства; разработка рекомендаций по развитию отрасли культуры; подготовка аналитических сборников, справочников и других информационных изданий.

Выполнение наиболее полного и всестороннего аналитического исследования при минимуме затрат (экономичность и эффективность) выступает одним из принципов организации аналитической работы. Для того, чтобы обеспечить процесс принятия решений органами исполнительной власти, необходимо создать информационно-аналитическую и статистическую базы. С этой целью широко ис-

пользуются компьютерные технологии сбора, обработки и хранения данных, широкий спектр методик анализа информации.

Государственная статистика в сфере культуры, бухгалтерская отчетность учреждений культуры позволяют представить не менее 200 показателей деятельности. При этом сбор показателей осуществляется системно, что позволяет проводить мониторинги по исследованию проблем посещаемости учреждений, финансирования, состояния материально-технической базы и т.п. Таким образом, аналитическая обработка этих показателей в различных аспектах должна быть поставлена на службу структурам управления.

Важным принципом организации информационно-аналитической работы является разработка регламентирующей документации. Регламентация предусматривает, в частности, создание для каждого аналитика обязательного набора таблиц и выходных форм представления результатов обзорно-аналитической деятельности. Унификация (стандартизация) процессов аналитической работы предполагает применение апробированных методик и типовых инструкций, выходных форм представления аналитической продукции, единых критериев оценки. Это обеспечивает сопоставимость результатов анализа на более высоком уровне управления, повышает объективность оценки работы учреждений культуры, снижает временные затраты на проведение аналитических исследований и в итоге способствует повышению их эффективности. Так, например, после утверждения Правительством России Плана мероприятий («дорожной карты») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности сферы культуры», были предложены методические рекомендации по измерению показателей. Также были разработаны таблицы сбора показателей для муниципальных образований, сводная таблица показателей и иные инструменты, позволяющие оперативно собирать и анализировать данные по исполнению названного документа<sup>1</sup>.

Любая аналитическая работа обеспечивается комплексом технологий обработки информации. Суть информационных технологий состоит в том, что они призваны соответствующим образом подготовить массивы данных для дальнейшего их изучения аналитиками.

Министерством культуры Российской Федерации была разработана и внедрена Автоматизированная информационная система (АИС) учета, обработки, накопления и предоставления показателей для оценки деятельности Министерства культуры, его территориальных органов и учреждений АИС «Статистическая отчетность отрасли». По итогам 2014 г. статистические отчеты о деятельности учреждений культуры Иркутской области были внесены в эту систему. Система позволяет в полной мере автоматизировать процесс сбора, обработки, хранения и анализа государственной и отраслевой статистической отчетности в Министерстве культуры Российской Федерации и в территориально распределенных подведомственных структурах различной иерархической подчиненности.

Рост требований к объему и оперативности предоставления отчетной и статистической информации в федеральные и областные органы государственной власти, потребовал интенсификации деятельности по внедрению современных информационно-коммуникационных технологий в регионах. В связи с этим, министерством культуры и архивов Иркутской области в 2011 г. была приобретена АИС «Система мониторинга сферы культуры»<sup>2</sup>. В 2012–2014 гг. проводилась работа по ее внедрению в муниципальных образованиях Иркутской области. Все органы управления культурой муниципальных образований Иркутской области подключились к этой АИС. В нее были введены показатели деятельности учреждений культуры по формам федеральной статистической отчетности за 2011–2014 гг. Данная система позволяет оперативно выдавать информацию по учреждениям культуры и показателям их деятельности за отчетные периоды.

Методическое обеспечение информационно-аналитической работы предусматривает создание условий для применения аналитиками комплекса общих и частных методик проведения анализа. К документам, обеспечивающим процесс принятия решений в сфере культуры, предъявляется ряд методических требований, которые влияют на структуру и существенные характеристики таких документов. Обзорно-аналитические документы должны обеспечить принятие решений разного уровня (от уровня муниципального управления в сфере культуры до государственного управления).

Для сферы управления наибольшее распространение получили документы, позволяющие представить информационную модель проблемы. Это аналитический обзор, обзорная справка, информационно-аналитическая справка, информационный отчет о деятельности и др. Именно эти документы, создаваемые в результате аналитико-синтетической обработки информации из первичных документов, позволяют всесторонне осветить проблему. Для создания таких документов используются как общенаучные методы, так и информационно-прогностические методики. В самом общем виде методика создания таких документов – это методика составления обзора, т.е. выделение основных положений, фактов путем исключения избыточной информации. Информационно-аналитические документы снабжают потребителей фактами, данными, прогнозами и рекомендациями, необходимыми для разрешения проблемы или принятия управленческих решений.

К методам информационно-аналитической деятельности относятся: методы анализа документированной информации (библиометрический анализ, контент-анализ, метод декомпозиции, метод терминологического анализа и операционализации понятий и др.); методы анализа ситуаций (синтезирование проблемных ситуаций, SWOT-анализ, эксперимент); методы экспертизы и диагностики (экспертные оценки, метод «Дельфи», мозговой штурм) и др.<sup>3</sup>

Организация информационно-аналитической деятельности в сфере культуры требует постоянного совершенствования методик. В этой области предстоит еще много сделать.

### Примечания:

<sup>1</sup> О плане мероприятий («дорожной карте») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности сферы культуры»: распоряжение Правительства РФ от 28 декабря 2012 г. № 2606-р // Гарант.ру: информационно-правовой портал. – URL: <http://www.garant.ru/>

<sup>2</sup> Киселева Т. М. Перспективы развития аналитических служб в сфере культуры (на примере Службы мониторинга сферы культуры Иркутской области ИОГУНБ им. И. И. Молчанова-Сибирского) // Анализ информации в науке, культуре, бизнесе / под общ. ред. Г. Ф. Гордукаловой. – Санкт-Петербург, 2013. – С. 18–24.

<sup>3</sup> Методы информационно-аналитической деятельности : научно-практический сборник / Кемер. гос. ун-т культуры и искусств, Каф. технологии документальных коммуникаций ; науч. ред. И. С. Пилко. – Кемерово : КемГУКИ, 2010. – 227 с.

**Н. П. Ситникова**

**Информационно-библиографическая деятельность  
областных библиотек: реалии и прогнозы**

Рассматриваются проблемы статуса библиографов и библиографической деятельности в работе центральных библиотек регионов России.

Ключевые слова: библиографическая деятельность, библиографы, областные библиотеки, Россия

**Natalya P. Sitnikova**

**Bibliographic activity of the central libraries of regions of Russia:  
current trends and forecasts**

Problems of the status of bibliographers and bibliographic activity of the central libraries of regions of Russia.

Keywords: bibliographic activity, bibliographers, regional libraries, Russia

В профессиональной печати последних лет, как правило, освещаются частные вопросы информационно-библиографической деятельности и почти отсутствуют публикации об организации управления, нормативно-правовом регулировании, проблемах использования традиционных и электронных частей справочно-поискового аппарата при обслуживании пользователей библиотеки, методическом сопровождении, а также о локальных научно-исследовательских работах, проводимых в библиотеках. Однако именно эти вопросы нередко возникают в практической деятельности.

«Болевой точкой» информационно-библиографической деятельности крупных региональных библиотек следует считать выполнение функциональных обязанностей соответствующих структурных подразделений. Сложность ситуации состоит в том, что ранее организацией и управлением справочно-поискового аппарата занимались библиографы, и это считалось их прерогативой. В настоящее время за данное направление работы отвечают специалисты отделов научной обработки документов. Справочно-библиографическое обслуживание носит сквозной характер и его выполняют все отделы обслуживания областной библиотеки. Вновь созданные информационно-библиографические отделы теряют свое «первенство».

Как известно, областные библиотеки выполняют функции региональной памяти, а ее краеведческая работа, по выражению О. С. Чубарьяна, является не чем-то случайным и эпизодическим для библиотеки, а составляет одну из характерных особенностей. Большую роль в создании, сохранении и распространении краеведческой информации играет отдел краеведения. Ранее, с 60-х годов и до конца



XX века, отдел библиографии совмещал свою деятельность с краеведческой тематикой (в некоторых регионах до сих пор существует данная практика), и именно на этот период выпадает «расцвет» информационно-библиографической деятельности, выразившийся в издании солидных библиографических указателей, появлении развернутого справочно-поискового аппарата, библиографическом информировании различных групп пользователей и др.

Выделение краеведческого направления из многоаспектной информационно-библиографической деятельности и создание самостоятельных структурных подразделений, с одной стороны, является целесообразным решением, но с другой стороны, специалисты информационно-библиографических отделов, оставшиеся «один на один», оказались в некоторой растерянности и по настоящее время находятся в стадии поиска своей «ниши» на поле профессиональной деятельности.

Усугубляет работу информационно-библиографических отделов областных библиотек наличие специализированных подразделений в структуре областных библиотек, таких как центры социально-значимой информации, отделы литературы по искусству, естественнонаучной, медицинской литературы, центры патентно-технической информации и др. Следовательно, пользователь, нуждающийся в профильной информации, в первую очередь, обратится в специализированное отделение, но не в информационно-библиографический отдел.

В современных условиях сотрудники информационно-библиографических отделов продолжают участвовать в организации и управлении СПА, заниматься библиографированием традиционных и электронных ресурсов, осуществлять справочно-библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки. При этом следует констатировать, что развитие информационно-библиографической деятельности в ее традиционном понимании находится в точке «покоя», назревает новый виток ее эволюции, связанный с гармоничным сочетанием новых технологий и «старых» методик.

Их взаимодействие особенно проявляется в подготовке и издании библиографических указателей (баз данных). Создание библиографических указателей при помощи компьютерных технологий требует иных методических решений, отличных от традиционных. Однако если один и тот же библиографический продукт представить в традиционном и электронном вариантах, то можно увидеть их разные возможности и преимущества. Один из главных недостатков электронных вариантов библиографических указателей в виде баз данных – неизвестность пользователю объема учтенного документального массива.

Образ «черного ящика» очень подходит к тем электронным каталогам и базам данных, информация в которых скрыта за ключевыми словами и предметными рубриками. С такими продуктами работать сможет не каждый пользователь, поэтому традиционные указатели нужны и они востребованы. Примером служит регулярное проведение в Челябинской областной универсальной научной библиотеке

выставочных экспозиций, посвященных актуальным и знаменательным датам: 100-летию Первой мировой войны и рождественской елке, 80-летию Челябинской области, 200-летию М. Ю. Лермонтова и др. К каждой из них подготовлены буклеты с библиографическими списками, которые пользовались большим спросом у посетителей.

Увлечение электронными ресурсами в ущерб традиционным библиографическим указателям приводит к утрате наработанных методик при составительской работе библиографов. Тенденцию к участившимся случаям неправильно принятых решений при работе над указателями можно наблюдать при проведении областных конкурсов на лучшее библиографическое пособие. Именно данный фактор наталкивает на мысль об усилении методической составляющей компетенций специалистов информационно-библиографических отделов областных библиотек, систематической организации курсов повышения квалификации по разным направлениям библиографической работы, проведении обучающих видеосеминаров, мастер-классов.

При планировании составительской работы важно обратить внимание на темы будущих указателей. Они должны быть актуальными и социально значимыми: предпринимательство, антитеррор, экология, инновации в различных отраслях науки и практики и др. Информационное издание с правильно выбранной темой позволит поднять авторитет информационно-библиографической службы библиотеки, а его электронный аналог, выставленный на сайте библиотеки, увеличит информационный потенциал библиотеки.

Немаловажным фактором формирования у пользователей положительного отношения к труду библиографов является информация, представленная на сайтах областных библиотек. К сожалению, она часто ограничивается описанием основных функциональных обязанностей, перечнем услуг (в том числе виртуальной справочной службы) и контактными данными. Расширить рамки данных сведений можно благодаря визуализации информации о деятельности информационно-библиографических отделов, размещению разных жанров библиографических изданий по различным темам, адресованным определенным читательским группам, созданию страничек библиографов или предоставлением ссылок на их блоги.

Научно-исследовательская деятельность, проведение профессиональных форумов – следующая ступенька повышения престижа информационно-библиографических кадров. В круг проблемных зон изучения могут войти: использование СПА при обслуживании отдельных категорий пользователей, информационное обеспечение науки и образования, информирование социально значимых слоев населения, мониторинг документального потока и книжного рынка. Полученные результаты исследований могут способствовать удовлетворению информационных потребностей реальных и удаленных пользователей библиотеки, и соответственно, повышению качества их обслуживания.

Большую роль в организации и управлении информационно-библиографической деятельностью играет личность библиографа, он должен обладать не только спектром профессиональных знаний, умений и навыков, но и быть инициативным, ответственным и неравнодушным специалистом. Библиографы были и остаются элитой библиотечных коллективов, однако подтверждать этот высокий статус нужно ежедневно и ежеминутно.

Таким образом, статус самостоятельной единицы информационно-библиографические подразделения областных библиотек смогут сохранить при проявлении активной позиции библиографов к профессиональной деятельности, инициативности, внедрении новых форм информационно-аналитической работы. При другом подходе информационно-библиографическая деятельность региональной библиотеки будет носить сквозной и не цельный характер. Поэтому библиографам нашего поколения предстоит выполнить задачу – сохранить традиции предыдущих поколений и активно использовать новые технологии работы с информацией и документом.

УДК 002.55/56:303.64:061.66

**Е. А. Шестакова**

### **Аналитическая продукция информационно-аналитических центров культуры в регионах**

Организация деятельности аналитических центров в регионах России. Виды аналитической продукции.

Ключевые слова: информационно-аналитические центры, культура, аналитическая продукция, информационная продукция, регионы России

**Ekaterina A. Shestakova**

### **Information products of the centers of the information analysis of the sphere of culture in regions of Russia**

The organization of activity of the analytical centers in regions of Russia. Types of analytical production.

Keywords: information and analysis centers, culture, analytical production, information products, regions of Russia

Цель статьи – типизация аналитической продукции региональных информационно-аналитических центров, оценка соответствия их деятельности задачам аналитического обеспечения сферы культуры.

#### **Информационные потребности участников региональных органов власти.**

Об эффективности государственного управления свидетельствует своевременность обнаружения и решения проблем государственными органами, «еще лучше, когда эти проблемы выявляются в момент их зарождения, либо когда принимаются меры для их предупреждения»<sup>1</sup>.

В соответствии с этим, в число основных информационных потребностей специалистов региональных органов власти входят: внутривластные проблемы страны и региона; экономика региона (бюджет, стратегия развития, внешнеэкономические связи, привлечение инвестиций); благосостояние населения региона (динамика уровня жизни, занятость, заработная плата, пенсионное обеспечение, медицинское обслуживание); развитие образования, науки и культуры; общественное мнение по актуальным региональным проблемам; взаимодействие представительной, исполнительной и судебной властей; работа с властными органами всех уровней, с политическими партиями и общественными организациями<sup>2</sup>.

Говорить о достаточном уровне удовлетворения информационных потребностей можно в том случае, когда информация позволяет решить конкретные задачи с необходимым уровнем эффективности.

**Требования к информационно-аналитическому обеспечению.** Как справедливо отмечает Н. А. Герасименко, в силу непригодности первичной информации для обеспечения процесса принятия решений, нецелесообразно лицу, принимающему решения, самостоятельно заниматься ее поиском и анализом<sup>3</sup>. Поэтому особе значение приобретает информационно-аналитическая поддержка управления. Она является технологической обеспечивающей подсистемой региональной системы управления и предназначена, прежде всего, для обеспечения своевременной, достоверной и актуальной информацией руководителя областной администрации и его аппарата.

По словам А. Кривобоковой, информационно-аналитическое обеспечение управленческой деятельности органов исполнительной власти является особой отраслью, обеспечивающей информационные потребности общества с помощью аналитических технологий, за счет получения качественно нового знания в процессе переработки исходной информации<sup>4</sup>. Это направление в аналитике может рассматриваться в качестве основы устойчивого развития социума, фактора легитимности и способа повышения эффективности государственного управления.

Можно говорить о трех основных функциональных категориях, определяющих потребности администрации в аналитической информации:

1) стратегические решения и действия, в том числе разработка стратегических планов (подготовка прогнозов, анализ потенциальных угроз реализации стратегии на макроуровне, анализ динамики в экономике, социальной сфере и т.п.);

2) информация «раннего предупреждения» (инициативы крупных субъектов экономической, политической, социальной сферы, действия правительства и т.д.);

3) описание основных участников различных сфер деятельности, в том числе предприятий, компаний, СМИ, представителей общественных и политических организаций, федеральных органов власти, потенциальных инвесторов и т.п.<sup>5</sup>

И. С. Мелюхин отмечает, что специфика аналитической работы в органах исполнительной власти заключается в ее «встроенности» в процесс управления; к ней предъявляются особые требования к оперативности и достоверности материалов, она носит прикладной характер, основывается не столько на глубокой собственной разработке проблем, сколько на привлечении экспертов и обобщении готового материала, на координации деятельности научных коллективов (социологических, политологических, юридических и т.п.)<sup>6</sup>.

П. Ф. Иванов также отмечает прикладной характер информационно-аналитической деятельности в органах региональной власти, преобладание внутренних требований к срокам, полноте, достоверности, обоснованности подготавливаемой информации, ответственности исполнителей. Основное внимание, по словам исследователя, уделяется не столько глубине и оригинальности проработки проблем, сколько оперативности и эффективности<sup>7</sup>.

Важность информационно-аналитической деятельности в региональных органах власти была отмечена в федеральной программе «Электронная Россия (2002–2010 гг.)», в Концепции использования информационных технологий в деятельности федеральных органов государственной власти до 2010 года, в законе «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (2006). Было выделено две группы функций информационно-аналитического обеспечения органов исполнительной власти: **внутренняя** (информационно-аналитическое сопровождение принятия управленческих решений); **внешняя** (информационно-аналитическое обеспечение взаимодействия органов исполнительной власти с обществом). Качество принимаемых решений обеспечивается предоставлением в различных режимах аналитической и фактографической информации о текущей, желаемой и прогнозируемой ситуациях в объекте управления и во внешней среде.

**Современное состояние аналитических служб в регионах.** Выполнение аналитических функций в региональном управлении – прерогатива специальных информационно-аналитических служб, которые представлены управлениями, департаментами, отделами, центрами, вычислительными центрами, отделениями, лабораториями и т.п.

Систему аналитических служб территориальных органов исполнительной власти могут составить следующие структуры:

1) межотраслевые территориальные центры научно-технической информации Российского энергетического агентства (бывшего «Росинформресурса»), которые сегодня осуществляют информационно-аналитическое обслуживание органов территориального управления, предприятий, организаций. Аналитический потенциал многих региональных центров значительно снизился в последние годы из-за массового оттока ведущих специалистов, финансовых проблем, не позволяющих использовать новейшие технологии автоматизированной поддержки процессов анализа и прогноза проблемных ситуаций. Тем не менее, многие из них активно участвуют в процессах информационно-аналитического и экспертного сопровождения региональных проектов;

2) аналитические подразделения ведущих региональных вузов, сильными качествами которых является большое число квалифицированных специалистов. Они готовят материалы по различным вопросам экономики, социологии, демографии, экономической и социальной географии, экологии, политологии;

3) аналитические группы и центры учреждений Министерства образования и науки;

4) аналитические службы учреждений Российской Академии наук;

5) аналитические подразделения региональных отделений Торгово-промышленной палаты России;

6) коммерческие (в том числе и частные индивидуальные предприятия) аналитические фирмы, экспертные центры<sup>8</sup>.

Созданию информационно-аналитических служб в регионах сопутствует разработка и реализация концепций, программ и проектов региональной информатизации. Реальные потребители определяют и формируют информационные потоки, задают характер, частоту поступления, объемы информации, представляют, какая информация необходима для подготовки и принятия решений.

По мнению И. И. Егорова<sup>9</sup>, в число основных задач региональных информационно-аналитических центров входят:

- 1) информационный мониторинг экономической, социально-политической, экологической ситуации (подготовка обзоров, ситуационных справок, прогнозов);
- 2) экспертиза готовящихся нормативных документов, значимых управленческих решений и региональных проектов;
- 3) анализ работы территориальных органов управления;
- 4) мониторинг социально-политической ситуации в регионе, обеспечение взаимодействия руководителей территориальных органов власти с местными отделениями политических партий, лидерами общественных организаций, национальных и религиозных организаций;
- 5) выявление публикаций в центральной и местной прессе о ситуации в регионе и работе органов исполнительной власти;
- 6) подготовка обзорно-аналитических материалов о социально-экономической ситуации в других регионах России;
- 7) оценка управленческих решений органов исполнительной власти, обобщение опыта территориального управления в стране и за рубежом, участие в ведении баз и банков данных региональной информации;
- 8) подготовка аналитических материалов о политической и экономической ситуации в регионе.

Задачи существующих аналитических служб в целом отвечают названным, например, региональный информационно-аналитический центр Ростовской области выделил следующие задачи:

- 1) создание единого информационного пространства Ростовской области (официальная и дополнительная информация регионального и муниципального уровней для обеспечения мониторинга социально-экономических процессов, прогнозирования ситуации, принятия и исполнения управленческих решений органами государственной власти и местного самоуправления Ростовской области в отношении Концепции формирования региональной информационной системы и Регламента интеграции ведомственных информационных ресурсов);
- 2) формирование, актуализация и систематизация баз данных интегрированных информационных фондов о социально-политической и социально-экономической ситуации в области в отношении создания Центрального хранилища данных региональной информационной системы по мониторингу и анализу социально-экономической ситуации в Ростовской области;

3) реализация информационно-аналитической системы мониторинга, анализа и оценки социально-экономического развития Ростовской области;

4) обеспечение анализа и оценки социально-экономического развития территории в сравнении с показателями развития регионов Южного федерального округа<sup>10</sup>.

По мнению Д. П. Хижнякова, многие проблемы возникают под воздействием двух факторов: в регионах пока нет примеров исчерпывающего решения задачи интеграции всех информационных ресурсов территории для решения любой информационно-аналитической задачи; отсутствуют адекватные модели систем управления регионом и их воздействия на процессы в экономике и обществе<sup>11</sup>.

**Формы аналитической продукции в действующих службах.** Аналитическая продукция информационно-аналитических служб соответствуют классическим этапам анализа информации: сбор информации; создание базы данных; хранение информации; обработка информации; подготовка аналитического документа, экспертных оценок, альтернативных вариантов развития ситуации; представление итогового документа руководителю.

Для характеристики разных форм представления результатов аналитической работы был собран массив обзорно-аналитических документов, созданных в разных регионах. В массив вошли аналитические материалы, подготовленные с участием автора в работе Информационно-аналитического центра культуры Управления культуры Вологодской области<sup>12</sup>. В числе разновидностей обзорно-аналитических документов были выявлены: аналитические обзоры, отчеты и доклады, обзоры критических и проблемных материалов СМИ, интернет-ресурсов. Выявлена особая разновидность аналитического документа – обзор наиболее интересных региональных идей и проектов соседних областей Отдела аналитики и мониторинга Администрации губернатора Белгородской области. Содержательно такие обзоры связаны с введением бенчмаркингвых исследований (заимствование лучшего опыта на предприятии, в отрасли, регионе). Программа бенчмаркинга составляется, например, и в информационно-аналитическом управлении Законодательного собрания Кировской области.

Наибольшая часть продукции представлена в форме аналитических обзорных справок: мониторинговых, ситуационных, статистических, рейтинговых, экспресс-справок. Встречаются краткие аналитические записки, ориентированные на решение конкретной проблемы (расселение жителей из аварийного жилого фонда). Они включают краткое содержание материала, источник информации (СМИ), суть проблемы,

Ф. И. О. ответственного за решение проблемы и срок ответа на проблемный или критический материал.

Традиционными являются аналитические материалы спичрайтеров, инвенции – доклады, отчеты, другие работы большого объема с грамотной аргументацией и на-



сыщенным фактическим материалом. Наиболее сложная для аналитиков работа – подготовка прогнозно-аналитических материалов (прогнозные сценарии развития событий, стратегии развития, таблицы ожидаемых изменений или предполагаемых рисков и др.). Такие материалы готовятся во всех регионах, а сбор материала для них осуществляется постоянно.

В основном линейка информационно-аналитической продукции, которую производят информационно-аналитические службы региональных органов управления, имеет типовую форму предоставления результатов информационно-аналитической деятельности. Аналитики создают ретроспективную, текущую, прогнозно-аналитическую (опережающую, перспективную) информацию. Четкие методические требования сложились пока лишь к основным разновидностям аналитической продукции. Например, «Статистическая справка о демографической ситуации за ... г. в ... области» включает, как правило, сводную таблицу количественных данных и пояснительную текстовую часть, а также выводы аналитика по тематике запроса. Она основывается на данных социально-экономической, в том числе демографической, статистической информации.

Таким образом, информационно-аналитические службы при региональных и муниципальных органах управления практикуют широкий спектр аналитических материалов. Обзорные материалы обогатились новыми жанрами: рейтинговыми таблицами, стратегиями и сценариями развития событий, имиджевыми справками, обзорами наиболее интересных идей и проектов и т.п. Появились и необычные формы предоставления результатов информационно-аналитической деятельности как дайджесты высказываний в блогосфере о деятельности органов власти; обзор негативных публикаций о деятельности губернатора и правительства в СМИ; аналитические отчеты по обеспечению присутствия губернатора в социальных сетях.

Обзоры и справки становятся меньшими по объему. Возросла регулярность и оперативность их подготовки, но в большинстве случаев они остаются пока лишь констатирующими ситуацию или состояние объекта. Цель информационно-аналитических служб – обеспечить руководителя необходимой и полной информацией для принятия управленческих решений, поэтому они должны создавать аналитические материалы с текстовыми выводами, характеризующими результаты анализа состояния объекта и давать рекомендации по использованию информации и последствиях каждого варианта решений.

Региональные руководители часто сталкиваются с неудобными в использовании информационно избыточными или недостаточно информативными документами. Поэтому необходима разработка форматов обзорных справок в соответствии с практическими целями их применения.

Для повышения эффективности информационно-аналитических служб в регионах необходимо увеличить финансирование фундаментальных и прикладных разработок информационно-аналитических систем; создать координационный

совет по методологии аналитической деятельности; регулярно проводить профессиональные совещания и семинары для аналитических служб и научно-исследовательских организаций; обобщать опыт аналитической работы; организовать систему обмена аналитическими и методическими материалами; централизованно обеспечивать информационно-аналитические службы соответствующими программно-техническими и информационно-коммуникационными ресурсами; обеспечить региональные органы управления статистической информацией на безвозмездной основе в рамках федеральной статистической программы; разработать средства интеграции программных средств и баз данных в условиях постоянного обновления их перечня. Необходимы согласованные решения на межрегиональном и федеральном уровнях.

### Примечания

<sup>1</sup> Тухватуллина М. Информационные потоки как фактор эффективности муниципального управления // Власть. – 2008. – № 10. – С. 55.

<sup>2</sup> Иванов П. Ф. Информационно-аналитическое обеспечение региональных органов власти и управления // Информационно-аналитическое обеспечение законодательной деятельности : опыт, проблемы. – М., 2002. – С. 24.

<sup>3</sup> Герасименко Н. А. Антикризисное управление : информационно-аналитические системы поддержки принятия решений // Проблемы теории и практики управления. – 2007. – 3. – С. 68.

<sup>4</sup> Кривобокова А. Интернет-бизнес-аналитика-информационная технология нового века // Прогноз финансовых рисков [Электронный ресурс]. – URL: <http://bre.ru/risk/11785.html>

<sup>5</sup> Профессиограмма специалиста информационно-аналитической службы органа власти [Электронный ресурс] : результаты экспертного исследования / Исслед. центр «Аналитик» ; подгот. Мозолин А. В., Разумова Е. А. – Екатеринбург, 2011. – 23 с. – URL: <http://www.rc-analitik.ru/file/%7B2665990d-6d38-4b08-bf92-d7c33d5b5490%7D>

<sup>6</sup> Милухин И. С. Методическое обеспечение информационно-аналитической деятельности в органах исполнительной власти // НТИ. Сер. 1. – 1993. – № 9. – С. 19.

<sup>7</sup> Иванов П. Ф. Информационно-аналитическое обеспечение региональных органов власти и управления // Информационно-аналитическое обеспечение законодательной деятельности : опыт, проблемы. – М., 2002. – С. 29.

<sup>8</sup> Егоров И. И. Региональная сеть информационно-аналитических служб // НТИ. Сер. 1. – 1995. – № 12. – С. 9–16.

<sup>9</sup> Там же.

<sup>10</sup> Официальный портал Правительства Ростовской области [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.donland.ru>

<sup>11</sup> Хижняков Д. П. Информационно-аналитические службы и их деятельность по обеспечению процесса принятия решений в региональных органах власти // Молодой ученый. – 2010. – Т. 1, № 1/2. – С. 266.

<sup>12</sup> Шестакова Е. А. Информационно-аналитические центры культуры в регионах : задачи,

направления работы, продукция // Анализ информации в науке, культуре, бизнесе : сб. науч. ст. / под общ. ред. Г. Ф. Гордукаловой. – Санкт-Петербург : Изд-во СПбГУКИ, 2013. – С. 117–131: табл. – (Труды СПбГУКИ; т. 197).

УДК 330.163.14.:316.334.52

**В. Э. Бежовец**

**Факторы формирования культурной среды региона  
(на примере Великого Новгорода)**

Представлено описание модели культурной среды. Рассмотрены условия формирования культурной среды, проблемы культурной политики Великого Новгорода.

Ключевые слова: модель культурной среды, развитие культуры регионов России, культурная политика, Великий Новгород

**Vlada E. Bezhovets**

**Factors of formation of the cultural environment of the region  
(on the example of the city Veliky Novgorod)**

Model of the cultural environment of the regions of Russia. Cultural development and cultural policy of the city of Veliky Novgorod.

Keywords: model of the cultural environment, cultural development of regions of Russia, cultural policy, Novgorod city

Культурная среда региона – это пространство, где протекает духовная и культурная жизнь человека, происходит взаимодействие между людьми, группами людей, социальными институтами, организациями, работающими в сфере культуры и искусства, оказывающими услуги в сфере дополнительного образования, просвещения. Это взаимодействие формируется веками, имеет глубинные корни и богатую историю. Оно обогащается и усложняется современными информационно-коммуникативными технологиями, становится глобальным, безграничным, стремительным. В то же время, общий уровень развития региона, состояние социально-экономической, политической, научной, инновационной и информационной среды региона оказывает значительное влияние на формирование и развитие ее культурной составляющей<sup>1</sup>. На примере Великого Новгорода рассмотрим основные факторы формирования культурной среды региона в текущем периоде, которые можно выделить, опираясь на анализ документов, опубликованных в течение последних 5 лет<sup>2</sup>.

Великий Новгород – один из центров славянской истории, культуры и письменности. Он был одним из древнейших центров книгописания на Руси, где накапливалось и сохранялось уникальное книгохранилище летописей, сочинений церковного и светского характера, юридических и государственных документов. Новгород был центром просвещения. Здесь закладывались основы русского деревянного зодчества, начиналось славянское судоходство. Здесь зарождались пред-

посылки для появления и самой гуманитарной науки. Общекультурная среда Великого Новгорода имеет глубокие исторические корни. За 12 веков она прошла несколько стадий – формирования, ярчайшего расцвета, упадка, «провинциального захолустья» и возрождения в границах «регионализации». Последняя стадия связана, прежде всего, с актуализацией концепции «регион – хозяин» в конце XX века. Текущий период состояния культурной среды в условиях глобального финансового, экономического и социально-политического кризиса XXI века терминологически определить сложно, его можно назвать режимом выживания и сохранения или началом кризисного периода. Этот процесс – активно протекающий и быстро меняющий свои параметры.

Для выявления факторов формирования культурной среды в начале XXI века с опорой на ранее проведенные исследования<sup>3</sup> были изучены документы в сфере культуры и искусства Великого Новгорода, начиная с 2010 г. Среди них – план мероприятий («дорожная карта») «Повышение эффективности сферы культуры Великого Новгорода (2013–2018 годы)», отчеты по его выполнению; муниципальные целевые программы «Культура Великого Новгорода» (2011–2014 годы), «Развитие сферы культуры и молодежной политики Великого Новгорода» (2014–2018 годы), отчеты по их выполнению; результаты исследования «Анализ качества обслуживания населения Великого Новгорода в сфере культуры» (2014 г.) и другие документы.

В результате изучения управленческих документов были выделены следующие факторы формирования культурной среды региона, характерные для последнего пятилетия:

1) наличие (или отсутствие) **стратегии** развития сферы культуры и искусства в городе и регионе;

2) наличие (или отсутствие) сильных **структур** (организаций, инициативных групп, творческих и научных коллективов, союзов, уникальных школ, центров общения, центров хранения и создания ресурсов, центров управления проектами и т.д.) и **сетей** учреждений;

3) наличие (или отсутствие) поддерживающих **систем и процессов** (уровень профессионального управления, наличие программ и проектов, финансирования программ и проектов, системы обучения и развития персонала и т.д.);

4) наличие (или отсутствие) **лидеров** (из числа менеджеров, чиновников, ученых, творческой интеллигенции, общественных деятелей, журналистов, преподавателей и т.д.);

5) **стиль управления** городом, регионом, сферой (отраслью);

6) мастерство: уровень квалификации и состав сотрудников организаций и участников культурной среды, их **навыки**;

7) уровень **взаимодействия и партнерства** (в т.ч. с экономической и социальной средой региона), наличие творческих связей между учреждениями культуры и

искусства, совместных программ и проектов, благотворительных акций, спонсорских мероприятий, качественного межведомственного взаимодействия и т.д.;

8) **ценности** в регионе: приверженность, доброжелательность, внимание, забота и помощь (поддержка) в формировании культурной среды, уважение к глубинной истории и традициям культурной среды.

Данную модель можно представить графически с отображением всех перечисленных факторов, например, в виде восьмиугольника, где каждая сторона – фактор влияния разной интенсивности в каждом регионе. Следует отметить ключевую закономерность: комплексный подход при внимании и работе с каждым фактором в условиях относительно благоприятной экономической и социальной среды региона и профессиональном управлении может обеспечить режим развития для любого объекта культурной среды. Данная модель может быть использована также для сравнительного изучения культурной среды городов и регионов.

Сравнивая целевые показатели планирования и отчетности из официальных управленческих документов с обозначенными факторами, можно отметить следующее. Действующие целевые показатели отражают: рост количества посещений театральнo-концертных мероприятий, рост библиографических записей в электронном каталоге библиотек, количества участников культурно-досуговых мероприятий, рост уровня удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг в сфере культуры, рост доли объектов культурного наследия, находящихся в удовлетворительном состоянии и т.д. Данные показатели являются базовыми, но не достаточными для комплексной оценки культурной среды региона.

Особое значение в формировании культурной среды города и региона принадлежит библиотекам, театрам, музеям и СМИ. Представляется перспективным дальнейшее изучение деятельности ведущих учреждений, которые в значительной мере влияют на ее формирование и каждое из которых имеет собственную сравнительно долгую историю. То же самое относится и к изучению лиц – лидеров в отрасли.

Сложно говорить об общекультурной среде города и региона без понимания и представления об уровне культуры населения. Относительную информацию могут дать показатели уровня образования населения. Так, по результатам исследования «Анализ качества обслуживания населения Великого Новгорода в сфере культуры» (2014 г.), типичный посетитель муниципальных культурных учреждений – преимущественно состоящий в браке и имеющий 1–2 детей житель Великого Новгорода в возрасте от 18 до 50 лет, со средним доходом и высшим образованием. Важно отметить, что он, типичный посетитель, относится к экономически активной части общества. Вид деятельности также весьма разнообразен.

Можно выделить определенные социальные группы, представители которых являются наиболее частыми потребителями библиотечных услуг – это представители интеллигенции (работники образования, здравоохранения, культуры), пенси-

онеры, учащиеся и студенты, служащие. Следовательно, большая часть занимается интеллектуальным трудом и процессом обучения, а также эти группы характеризуются принадлежностью к такому слою, который является социально незащищенным и недостаточно финансово обеспеченным<sup>4</sup>. Естественно, при работе с факторами формирования культурной среды города и региона необходимо учитывать особенности основных целевых групп населения.

Что же хочет человек, который является частью культурной среды, от своего окружения – культурного пространства? Согласно современному алгоритму, состоящему из 6 универсальных желаний, который используется автором в анализе взаимодействия и работе со сложными изменениями, любой человек (посетитель, потребитель услуг, участник культурной среды) желает:

1) хорошего отношения (доброжелательного и уважительного) от участников и лидеров среды;

2) адекватных действий в соответствии с ситуацией, а именно:

– проявления внимания (противопоставление равнодушию);

– проявления заботы (предложение помощи, акт выбора);

– самой помощи, то есть удовлетворения культурных и духовных потребностей;

3) в случае несоответствующего отношения и неадекватных действий человек нуждается в искренности:

– в прямом выражении чувств (в соответствии с ситуацией);

– в прямом выражении желаний (то есть правде).

Эта часть алгоритма является дополнением к восьмиугольной модели факторов формирования культурной среды города и региона. При работе с каждым фактором в условиях сформированного уважительного и доброжелательного отношения к культуре, адекватных действий по отношению к участникам культурной среды, организациям и посетителям (проявление внимания, заботы и помощи) и искренности, режим развития и сохранения традиций культурной среды может быть достижим.

## Примечания

<sup>1</sup> Кормановская И. Р. Обеспечение устойчивого развития регионов России (на примере Новгородской области) : автореф. дис. ... канд. экон. наук / НовГУ. – Великий Новгород, 2005. – 16 с.

<sup>2</sup> Комитет культуры и молодежной политики [Электронный ресурс]. – Великий Новгород. – URL: <http://культура.новгород.рф/dokumenty/> (дата обращения 17.09.2015).

<sup>3</sup> Бежовец В. Э. Информационное взаимодействие ученых-гуманитариев : библиотечно-библиографические аспекты : автореф. дис. ... канд. пед. наук / СПбГАК. – Санкт-Петербург, 1998. – 16 с.

<sup>4</sup> Комитет культуры и молодежной политики ...

**РАЗДЕЛ 2**  
**СОВРЕМЕННЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ**  
**АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В БИБЛИОТЕКЕ**  
**Section 2**  
**THE MODERN DIRECTIONS**  
**OF THE ANALYSIS OF INFORMATION IN LIBRARY**

УДК 025.5:303.833.6

**О. А. Александрова**

**Анализ оценочных высказываний в информационной  
и культурно-просветительской деятельности библиотек**

Оценочные высказывания как объект анализа в работе библиотек. На примере высказываний современников о деятелях культуры и читательских мнений о книгах.

Ключевые слова: оценочные высказывания, анализ информации, деятели культуры, С. Дягилев, оценка книг, отзывы читателей, библиотеки

**Oxana A. Alexandrova**

**The analysis of estimated opinions in information,  
cultural and educational activities of libraries**

Estimated opinions as object of the analysis in work of libraries (opinions on cultural figures, opinions on books).

Keywords: estimated opinions, analysis of information, cultural figures, S. Dyagilev, assessment of books, opinions of readers, libraries

Аналитическая работа является неотъемлемой частью библиотечно-библиографической деятельности. Библиотекаря и библиографа при выполнении своих профессиональных обязанностей часто приходится заниматься анализом различных видов текста. В зависимости от поставленных задач анализа в качестве единиц анализа могут быть избраны: слово, высказывание или фрагмент текста, объединенный общим смыслом.

Мы остановимся на анализе высказываний, которые представляют оценку анализируемого объекта и могут быть выражены одним или несколькими предложениями.



Понятие «высказывание» – одно из ключевых в логике. Выделяется несколько видов высказываний, и одним из наиболее распространенных видов являются оценочные. Как известно, они могут содержать абсолютные и сравнительные оценки, а способы их выражения в языке чрезвычайно разнообразны. Поскольку абсолютные оценки чаще всего выражаются оценочными словами «хорошо», «плохо», «безразлично», то, как правило, используется следующая шкала оценки высказываний: «+» – положительные; «0» – нейтральные; «-» – отрицательные.

**Методика выявления и анализа оценочных высказываний.** В ходе анализа необходимо помнить, что далеко не всегда в тексте используются стандартные формулировки оценочного высказывания, поэтому важную роль играет контекст, в котором формулируются оценки. Слова, кажущиеся оценочно нейтральными, в определенном контексте способны выражать ценностное отношение к объекту.

Процесс анализа оценочных высказываний включает в себя несколько этапов:

- формулировка цели анализа;
- выделение аспектов (если необходимо);
- отбор текстов;
- выделение из текста предложений, содержащих оценочное высказывание, фиксация каждого в сводной сравнительной таблице и распределение их по шкале;
- подсчет количества высказываний по отдельным аспектам и видам оценок;
- интерпретация результатов, выводы.

**Подготовка книжной выставки.** В зависимости от цели анализа высказываний с его помощью можно определять: а) мнение пользователей сети относительно книги или культурного события, б) отношение отдельных людей к какому-либо объекту высказывания. Так, при организации книжной выставки, посвященной какой-либо выдающейся личности, можно показать неоднозначность отношения к ней современников. Для этого проводится анализ оценочных высказываний, содержащихся в мемуарной литературе. Причем в данном случае нам будут интересны только положительные и отрицательные оценки.

В качестве примера приведем высказывания о таком выдающемся деятеле русской культуры как Сергей Павлович Дягилев. Воспоминания о С. П. Дягилеве весьма многочисленны, многие из них неоднократно переиздавались, их тексты представлены и в электронных библиотеках. Среди людей, близко знавших С. П. Дягилева и оставивших свои мемуары, были художники, музыканты, литераторы, участники балетной труппы. Это люди, многие из которых наделены художественным даром. А. А. Деменева, анализируя мемуарную литературу о С. П. Дягилеве, отмечает, что «нередко в передаче своего восприятия современники используют яркие символы, аллегории, метафоры»<sup>1</sup>. Так, Валентин Серов называл его «лучезарное солнце», Мися Серт – «неутолимый охотник с дьявольским чутьем», Тамара П. Карсавина – «младенец Геркулес». Для литературного критика и балетоведа Акима Львовича Волынского Дягилев – «Желтый Дьявол на аренах

европейских стран», а Игорь Стравинский представлял его «...в виде циркового укротителя, щелкающего бичом»<sup>2</sup>.

Если на книжной выставке представлены фотографии, то можно выделить высказывания, описывающие внешний облик персоны. Так, Сергей Павлович Дягилев обладал колоритной внешностью, которая привлекала внимание и получала разные оценки. Полярные высказывания можно представить рядом с фотографиями. Например, положительное высказывание поэта, художественного критика Сергея Константиновича Маковского: «Фигура его обращала на себя внимание барственной, несколько надменной осанкой. Нельзя было назвать его красавцем, но все было в нем выразительно и нарядно. Высокий, плотный и породистый, уверенный в своей „исключительности“, он покорял осанистым изяществом»<sup>3</sup>. Отрицательное высказывание содержится в дневниках Вацлава Нижинского: «Мне Дягилев напоминает старуху злую, когда он шевелит двумя передними зубами. У Дягилева передний клочок покрашен белыми красками. Дягилев хочет, чтобы его заметили»<sup>4</sup>.

Представляя в библиотеке творчество писателя, можно расположить рядом положительные и отрицательные высказывания. На наш взгляд, прочтение полярных, контрастных высказываний об отдельном произведении или, в целом, о литературном наследии автора может послужить для читателя побудительным мотивом для знакомства с ранее неизвестным ему творчеством писателя. В качестве примера подачи результатов анализа приведем подборку положительных и отрицательных высказываний о драматурге, теоретике театра и режиссере Николае Николаевиче Евреинове:

«–» «Искренне аморален и пижонист» (Леонид Андреев);

«–» «Вечером ... видел удивительно талантливые пошлости и кошунства г. Евреинова. Ярчайший пример того, как может быть вреден талант. Ничем не прикрытый цинизм какой-то голой души» (Александр Блок);

«+» «Несомненно, самый выдающийся театровед восточной Европы» (Лесь Курбас);

«+» «Если даровитость определяется количеством отмеренных человеку талантов, то нет в России человека, даровитее Николая Николаевича Евреинова» (Евгений Зноско-Боровский).

Эту подборку можно сопроводить вопросом к читателю: «А что думаете Вы?». Рядом можно разместить текст рекламного характера о библиографическом пособии, созданном библиотекой, или об электронном ресурсе.

**Сбор мнений о книге.** Ранее эта цель анализа ограничивалась сбором опубликованных рецензий на книгу. Сейчас можно провести анализ оценочных высказываний для определения общего мнения пользователей сети о какой-либо книге (возможно, недавно изданной или недавно поступившей в библиотеку). Для достижения этой цели необходимо использовать более глубокий анализ высказываний –

поаспектный. В данном случае будут важны все три вида оценок, т.е. и нейтральные в том числе.

Исходными текстами для анализа в данном случае будут читательские отзывы, которые размещены на форумах и в социальных сетях. Одним из удобных интернет-ресурсов для анализа отзывов на книги является сайт «Живая библиотека», раздел «Рецензии»<sup>5</sup>.

В качестве примера представим высказывания читателей о повести английско-го писателя Гэри Шмидта «Битвы по средам» (2007), изданной на русском языке в 2013 г. Из всего массива отзывов нами выделены три основных аспекта рассмотрения книги: содержание, качество перевода, полиграфическое оформление.

Содержание:

- «+» «Это какая-то очень хорошая и честная книжка»;
- «+» «Очень глубокая книга, поднимающая множество проблем»;
- «+» «Добрая, мудрая, жизненная, искренняя, романтическая и смешная»;
- «–» «К сожалению, это очередная обманка, в которой сущность подменяется видимостью. Детская литература стремительно гламуризируется»;
- «0» «Не могу сказать, что книга очень интересная и ее непременно нужно прочесть, но и плохого ничего не скажу».

Качество перевода:

- «+» «Просто очень хорошая детская книга в прекрасном переводе».

Полиграфическое оформление:

- «+» «И чудесно изданная, к тому же. В руках держать одно удовольствие»;
- «+» «Отдельные восторги иллюстрациям!».

Если необходимо, то аспектов может быть больше: содержание можно разделить на сюжет, язык и стиль. Часто в одном отзыве содержатся как положительные, так и отрицательные высказывания, характеризующие разные аспекты.

**Подготовка массового мероприятия.** Анализ оценочных высказываний используется и при подготовке массовых мероприятий в библиотеке, например, такой зрелищной и эмоциональной формы как дебаты. По правилам дебатов участникам необходимо представить аргументы в защиту разных точек зрения. Чтобы защищать позицию, которая не является тебе близкой в жизни, проводится анализ высказываний профессионалов и любителей о явлении или объекте. Так, в рамках Третьего открытого международного молодежного фестиваля «Библиофест–2015» студентами 3 курса направления «Информационная аналитика» в библиотеке № 1 Приморского района Санкт-Петербурга были проведены дебаты об изобразительном искусстве. Противостояли друг другу две команды: первая представляла классическое искусство, вторая – современное. При подготовке к мероприятию студентами был проведен анализ высказываний пользователей Интернета о современном искусстве в целом, и об отдельных картинах современных художников в

частности. Источником для анализа послужили форумы, имеющие разделы искусства, например, раздел «Литература, музыка, искусство» форума IXBT<sup>6</sup>.

**Оценка проведенного мероприятия.** Важным для сотрудников библиотеки является и анализ высказываний читателей о проведенных мероприятиях. Как правило, в отчет о мероприятии входит перечень наиболее ярких высказываний, отобранных его организаторами. При этом читатели редко оставляют негативные отзывы. Поэтому частотный их анализ не дает результатов. Наиболее полезным является поаспектное изучение отзывов, которое помогает понять достоинства и недостатки проведенной работы, учесть замечания и исправить ошибки. Выделенные для анализа аспекты могут характеризовать мероприятие с разных сторон – оценка *формы* проведения; *содержания* всего мероприятия или его отдельных составляющих; *времени и места* проведения; *круга приглашенных персон, круга участников, актуальности* темы для отдельных групп участников и др. Аспекты оценки, важные для библиотеки, необходимо выбрать до начала проведения анализа.

Таки образом, обозначенный прием смыслового анализа текстов сегодня успешно используется в деятельности библиотек, и сфера его применения будет, на наш взгляд, только расширяться.

### Примечания

<sup>1</sup> Деменева А. А. Образ С. П. Дягилева в мемуарах XX века // Вестник пермского университета. – 2010. – Вып. 5 (11). – С. 159. – URL: <http://www.rfp.psu.ru/archive/5.2010/demeneva.pdf>

<sup>2</sup> Цит. по: Деменева А. А. Указ. соч.

<sup>3</sup> Маковский С. К. Портреты современников. На Парнасе «Серебряного века». Художественная критика. – Москва, 2001. – С. 120.

<sup>4</sup> Нижинский В. Чувство : тетради / В. Нижинский. – Москва : Вагриус, 2000. – С. 143.

<sup>5</sup> Рецензии на книги // LiveLib [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.livelib.ru/reviews>

<sup>6</sup> Литература, музыка, искусство // Forum.ixBT.com [Электронный ресурс]. – URL: <http://forum.ixbt.com/topic.cgi?id=65:256>

УДК 025.5:001.8

**Т. В. Захарчук**

**Выявление научной школы: аналитическое исследование  
по запросу пользователя**

Методика поиска и анализа информации в работе библиографа при выполнении запросов на идентификацию научных школ.

Ключевые слова: научные школы, анализ информации, аналитические исследования, информационные услуги, библиотеки, библиографическая деятельность

**Tatiana V. Zakharchuk**

**Identification of school of sciences: analytical research as service for the user**

Methods of identification of schools of sciences in bibliographic activity of libraries.

Keywords: schools of sciences, analysis of information, analytical researches, information services, libraries, bibliographic activity

В настоящее время отношение к научной школе в значительной мере изменилось в связи с появившимися программами поддержки научных школ и включением школ в перечень критериев аттестации вузов и НИИ<sup>1</sup>. Все это привело к тому, что наличие научной школы сегодня становится чуть ли не обязательным для каждого известного ученого. Многие ученые и организаторы науки стали воспринимать научную школу как «медаль» и «венец» научной карьеры. А для рядовых специалистов принадлежность к какой-либо научной школе становится важным признаком самоутверждения в научном сообществе.

Чрезвычайно важно отметить, что отсутствие школы никак, на наш взгляд, не характеризует научные заслуги ученого и его достижения. Просто, как справедливо отмечала О. Воверене, не каждый специалист способен отрезать кусок от интереснейшей для себя самой темы и доверить его своему ученику. Для создания научной школы нужен не только талант исследователя, но и «человеческий талант», поэтому каждый ученый решает для себя, будет ли он строить свою карьеру на собственных достижениях, либо отдаст часть своей жизни ученикам.

Нельзя не увидеть, что в последние годы появилось значительное количество публикаций, посвященных научным школам. Причем, изменился и характер публикаций. Если раньше, как правило, описывались конкретные научные школы, анализировались направления их исследований, назывался состав школ, то в последние годы идет интенсивная разработка теоретических проблем формирования научных школ.

В процесс изучения научных школ начинают включаться и библиотеки. Прежде всего, это, конечно, касается научно-технических библиотек, которые выявляют научные школы, сформировавшиеся в соответствующих областях науки. Но и библиотеки центральных субъектов Российской Федерации в рамках своей краеведческой работы часто собирают сведения о научных школах, сложившихся в регионе. Например, Брянская областная библиотека поддерживает персональные страницы ученых в разделе «Научная элита», многослойный информационный продукт «Научные школы Новосибирского научного центра» пополняется на сайте ГПНТБ СО РАН и др.

Запросы подобной тематики в настоящее время достаточно редки в библиотеках. Однако понимание сотрудниками библиотек того, что такое научная школа, какими библиотечно-информационными методами она может быть выявлена, позволит сформировать новую услугу – «выявление научной школы по запросу пользователя», которая будет пользоваться вполне достойным спросом. Оказание такой услуги может повысить статус библиотеки как информационного учреждения.

Основными целями при запросе пользователя на создание досье на научную школу могут быть:

1. создание «памятника» научной школе и ее основателю;
2. позиционирование школы в научном сообществе и получение его признания;
3. получение преференций от органов власти и управления;

Главной проблемой, которая встает перед сотрудниками библиотек – это выявление состава научной школы свойственными библиотечно-информационной науке методами. Сложность выявления и характеристики деятельности научной школы заключается в том, что:

- она не связана никакими организационными рамками;
- принадлежность к научной школе определяется исследовательской программой и мнением потенциального представителя научной школы;
- научная школа не вечна.

Методика выявления состава научной школы и ее дальнейшая характеристика связаны с широким использованием библиографических методов, позволяющих на основе анализа и интерпретации соответствующих информационных ресурсов получить новое внетекстовое знание.

Фактически в рамках этой проблемы решаются две задачи: 1) доказательство существования научной школы, идентификация ее признаков; 2) идентификация состава научной школы. Рассмотрим возможности решения этих задач сотрудниками библиотеки.

Прежде всего, для выявления научных школ, существующих в регионе можно использовать реестры научных школ. Такие реестры ведутся в крупных городах и областных центрах. Для включения в реестр требуется выполнение многих усло-

вий, а заявка дает достаточно полное представление о научной школе. Так, в заявку включаются следующие сведения:

- название школы;
- ее лидер и его основные труды;
- перечень представителей научной школы (составляется лидером);
- научные результаты каждого из представителей научной школы и соответствие этих результатов исследовательской программе школы;
- наличие монографий за последние 3 года (обязательное условие);
- наличие учебников и учебных пособий;
- участие в научных, научно-технических программах, международных проектах в течение последних 3-х лет, предшествующих году заполнения заявки;
- гранты, полученные в течение последних 3-х лет, предшествующих году заполнения заявки;
- взаимодействие научной (научно-педагогической) школы с промышленными предприятиями и другими организациями;
- международное сотрудничество научной (научно-педагогической) школы с указанием страны и организации и формы сотрудничества;
- подготовка кадров высшей научной квалификации под научным руководством участников школы;
- общественное признание научной школы (научные награды, включение в научные советы)
- наличие совместных работ с научными организациями и учреждениями высшего профессионального образования<sup>2</sup>.

Заявка подписывается руководителем учреждения (ректором, директором НИИ) и ее копия хранится в учреждении. Сама заявка может стать для сотрудников библиотек полезным источником сведений о научной школе.

Если школа не зарегистрирована в реестре, доказательством существования научной школы, а также показателем признания ее научным сообществом в конкретном научном направлении могут служить отраслевые справочники и энциклопедии, в которых упоминается школа, а также мемуары коллег лидера и его учеников.

Кроме того, можно использовать информацию с сайта организации, где работает ученый. Сегодня практически все НИИ и вузы обозначают на своих сайтах сведения о сложившихся у них научных школах.

Анализ профессиональных справочных изданий (энциклопедий, словарей и т. д.), позволяет зафиксировать сам факт существования школы, выявить ее значимость, отношение к ней в научном сообществе

Анализ благодарностей и посвящений в профессиональной литературе является сигналом существования межличностных отношений в профессиональном сообществе. Выражение благодарностей учителям и коллегам в нашей науке рас-

пространено недостаточно широко. Однако именно такая форма коммуникации является показателем существования в научной школе двух традиций, связанных со знанием и пониманием истории научной школы и формированием стиля научного мышления, характерного для школы.

Анализ биографических материалов представителей научной школы и ее лидера, позволяющих увидеть этические нормы и правила, которых придерживался лидер, показать его во взаимоотношениях с коллегами и учениками, выявить стандарты научной деятельности, принимаемые лидером и его учениками.

Анализ биобиблиографических указателей членов научной школы может свидетельствовать о том, что в школе существует традиция сохранения памяти о своих учителях, а биографическая справка и литература об ученом дает возможность выявить принципы научного общения, принятые в школе.

Идентификация состава научной школы может осуществляться с использованием следующих источников:

1. Анализ публикаций в профессиональной печати о неформальном научном коллективе (научной школе). Это позволит установить факт существования научной школы, охарактеризовать мнение научного сообщества о ее лидерах. Важность анализа публикаций о научной школе заключается в том, что появляется возможность выявить мнение о школе не только ныне живущих, но и уже ушедших представителей научной элиты.

Для выявления отношения к научной школе в профессиональном сообществе целесообразно также осуществлять анализ ссылок. Интенсивность цитирования показывает отношение профессионального сообщества к уровню научных исследований, проводимых в школе.

2. Анализ публикаций представителей научной школы позволяет выявить их мнение о том, кто является основателем школы, ее лидерами в течение всего периода существования школы, кто в разные периоды времени входил (входит) в ее состав.

3. Анализ диссертаций, защищенных под руководством выявленных представителей научной школы, позволяющий идентифицировать связь «учитель–ученик». Конечно, такой анализ не позволит утверждать, что все кто, защитил диссертацию под руководством ведущих представителей научной школы, остаются «в стенах школы». Случается, что диссертант уходит в совершенно другие области исследований, а иногда меняет и саму науку.

Кроме того, нужно иметь в виду, что анализ диссертаций не позволяет выявить коллегиальные связи между представителями научной школы. Однако использование этого метода важно для формирования начальных представлений о школе.

5. Анализ соавторства в публикациях. Имена соавторов, частота публикаций, написанных в соавторстве, позволяют определить силу горизонтальных и вертикальных («учитель–ученик») научных связей. Это позволяет уточнить состав на-



учной школы, за счет наиболее частых соавторов основателя научной школы, ее лидера и выдающихся представителей.

6. Анализ взаимного цитирования публикаций. Изучение взаимного цитирования может осуществляться через сплошной просмотр библиографических ссылок в статьях представителей научной школы. Можно также использовать пристатейные списки и списки использованной литературы в монографиях и учебниках, авторами которых являются представители школы. В настоящее время появилась возможность использовать и базу данных Российского индекса научного цитирования (РИНЦ), которая, хотя и не является достаточно полной, но может дать общее представление о взаимном цитировании.

Значительные показатели цитирования друг друга демонстрируют, что между учеными существует достаточно сильная профессиональная связь, что дает возможность расширить круг представителей научной школы (т. е. найти тех, на кого чаще всего ссылаются уже выявленные представители научной школы).

Результатом проведенного в библиотеке исследования может стать досье на научную школу, которое позволит не только охарактеризовать научную школу, показать особенности ее деятельности, но и рассмотреть ее вклад в развитие научной дисциплины.

В содержание досье целесообразно включать биографические сведения о лидере и представителях научной школы, библиографические сведения о публикациях участников школы, интенсивности цитирования этих публикаций, а также библиометрическую справку, позволяющую говорить о вкладе школы в развитие научного направления и основных этапах ее развития.

Такая библиометрическая справка, как правило, включает данные о количестве публикаций представителей научной школы, о журналах, в которых были опубликованы статьи представителей научной школы и статьи их цитирующие, о наиболее цитируемых публикациях представителей научной школы в разные периоды ее существования.

Такое досье является одним из способов привлечения внимания научного сообщества к достижениям научной школы. Досье позволяет школе представить свою деятельность и научному сообществу, и обществу в целом, а также решить ряд задач:

- 1) предоставлять информацию о результатах деятельности научной школы;
- 2) осуществлять наблюдение за развитием как научной школы в целом, так и отдельных ее представителей;
- 3) выявлять оценки результатов деятельности научной школы со стороны регионального сообщества;
- 4) осуществлять лоббирование науки для сохранения ее престижа, получения финансирования на проведение научных исследований;

5) осуществлять оценку деятельности научной школы со стороны профессионального сообщества, позволяющую научной школе занять заслуженное место в науке. Уже сам факт создания библиографической базы данных или указателя является сигналом для научного сообщества о том, что данный научный коллектив вышел высокий уровень разработок;

6) выполнять воспитательные задачи, так как досье отражает не только конкретные результаты деятельности научной школы, но и материалы, раскрывающие социально-психологические особенности ученых, их общественную деятельность, их отношение к субъектам научного творчества, что во многом способствует сохранению научного этоса, без признания которого ученый не может считать себя членом профессионального сообщества. С другой стороны, и сама научная школа не допускает включения в свои ряды тех исследователей, которые не подчиняются основным этическим нормам и правилам;

7) сохранять научный коллектив, что обычно связано с осознанием ученым себя членом коллектива на основе признания его традиций, знания истории научного коллектива, положительной оценки его деятельности научным сообществом;

8) оказывать помощь молодому поколению, вступающему в науку, в выборе исследовательского пути, постобразования и строительства карьеры. Принадлежность к научной школе дает ученому возможность (особенно в начале его творческого пути), получения необходимой информации, и простор для дискуссий, оппонирования, и, что очень немаловажно, защиту от критики коллег. Для состоявшихся исследователей библиографическая информация о научной школе помогает в принятии решений о в выборе участников научных конференций, докладчиков на научных семинарах, а также в выборе мест для стажировок и принятии решений о целесообразности научных командировок;

9) создавать «архив» науки в регионе, что важно для историков и социологов науки, а также для тех сотрудников библиотек, которые занимаются краеведением.

Таким образом, используя профессиональные навыки библиографов и средства анализа информации, библиотека может формировать новую услугу по выявлению и характеристике научных школ, сложившихся в организации или регионе, расширить рамки информационного обслуживания пользователей.

### Примечания

<sup>1</sup> Настоящая статья написана с использованием материалов диссертационного исследования автора: Захарчук Т. В. Научная школа в библиографоведении: теор.-методол. аспект: дис. ... д-ра пед. наук: 05.25.03 / СПбГУКИ; науч. консультант Г. В. Михеева. СПб., 2013. 563 с. URL: <http://dlib.rsl.ru/01006728740> (дата обращения: 28.01.2016).

<sup>2</sup> Комитет по науке и высшей школе. Заявка на включение в реестр ведущих научных и научно-педагогических школ Санкт-Петербурга. URL: <http://knvsh.gov.spb.ru/contests/view/53/> (дата обращения: 28.01.2016).

УДК 004.738.5:001.891

**Н. А. Сидоренко**

**Индекс цитирования WEB of SCIENCE: методика поиска, форма представления данных по запросу**

Система «Web of Science» как инструмент аналитической работы. Особенности представления данных. Представлена характеристика вклада России в мировую науку на основе анализа цитирования.

Ключевые слова: анализ цитирования, Science Citation Index, Web of Science, библиографические данные, методика поиска информации, аналитическая деятельность, Россия в мировой науке

**Naile A. Sidorenko**

**Citation Index WEB of SCIENCE: search technique, data presentation**

Web of Science system as instrument of analytical work. A share of Russia in world science (according to the analysis of citing).

Keywords: analysis of citing, Science Citation Index, Web of Science, bibliographic data, information search technique, analytical activity, Russia in world science

Для определения научной активности страны используются такие общепринятые библиометрические параметры, как количество опубликованных научных статей, данные о цитировании, импакт-факторы журналов. Эти показатели являются инструментом для мониторинга и оценки научных достижений, что, в свою очередь, влияет на финансовые стратегии государства в отношении науки и научно-исследовательской деятельности.

В течение ряда последних лет научные отчеты российских вузов и научно-исследовательских институтов включают библиометрические позиции. Эти показатели рекомендовано выявлять с помощью специализированных электронных ресурсов: Российского индекса научного цитирования (РИНЦ), Scopus, Web of Science (далее WoS). Если с РИНЦ пользователи могут работать самостоятельно, то для работы со Scopus и WoS необходимо обращаться в крупные библиотеки-подписчицы этих удаленных информационных ресурсов. В настоящей статье кратко изложен опыт работы Справочно-библиографического отдела Библиотеки Российской академии наук (БАН) с базой данных (БД) WoS по запросам учреждений<sup>1</sup> и отдельных исследователей. Обращения такого рода, как правило, ставят задачи по выявлению публикаций сотрудников учреждения, зарегистрированных в WoS; а также по определению цитируемости работ сотрудников учреждения, т. е. требуется найти информацию о том, какие труды и кем цитируются, в каких журналах, реферируемых WoS, опубликованы цитирующие статьи.

Действительно, большинство наукометрических исследований в мире проводятся на основе БД WoS, электронного аналога знаменитого Science Citation Index, непревзойденного пока по масштабу и качеству сетевого ресурса. БАН является

многолетним подписчиком печатных изданий и электронных продуктов Института научной информации (Institute for Scientific Information, Филадельфия, США), а также их активным пользователем. БД WoS (в настоящее время разрабатывается и предоставляется компанией Thomson Reuters) – это междисциплинарный реферативно-библиографический банк данных, который в наши дни связан с полнотекстовыми электронными журналами. Традиционно библиографическую основу БД WoS составляли статьи из авторитетной научной периодики всех стран мира, а также научные ссылки, сделанные в этих статьях. В настоящее время БД пополняется также другими видами документов: трудами конференций, патентами, учебными пособиями. Таким образом, в информационный потенциал БД WoS включаются и опубликованные, и процитированные научные публикации. Если библиографические сведения об опубликованных трудах вносятся в БД WoS в процессе обработки первоисточников, то процитированные работы отражаются в ней в том виде, в каком они представлены в пристатейных списках литературы.

БД WoS состоит из трех основных тематических частей: Science Citation Index Expanded (SCIE – 69%), Social Sciences Citation Index (SSCI – 21%) и Arts and Humanities Citation Index (10%). Эти части доступны пользователям БАН с 1980 г. Кроме того, в настоящее время в подписку БАН включены Conference Proceedings Citation Index – Science и Conference Proceedings Citation Index – Social Science and Humanities (обе – с 1990 г.).

Поиск опубликованных работ, зарегистрированных в БД WoS, осуществляется в Basic Search. Стартовая страничка содержит поисковые окна, данные о хронологической глубине поиска, также имеется информация о ресурсах, которые входят в подписку. Список поисковых признаков насчитывает 19 позиций (тема, заглавие статьи, автор, учреждение и др.). Работа с ресурсом предполагает использование операторов поиска, усечение слов, комбинирование поисковых параметров.

Результатом поиска является список статей автора (еще раз напомним, опубликованных только в тех журналах, которые реферируются WoS). В случаях больших перечней статей целесообразно применять различные сортировки, отбор по тематике, хронологии, типам публикаций и др. Предусмотрен переход к полному тексту статьи (он возможен только при наличии подписки на конкретный полнотекстовый журнал).

От заглавия статьи можно переместиться на следующий уровень – страничку отдельной библиографической записи. Здесь представлен максимально полный набор сведений о публикации: название статьи, фамилии автора/авторов, название журнала и выходные данные, реферат, тип документа, язык публикации, ключевые слова (авторские и редакционные), места работы авторов, номер гранта, издательство, предметная категория и др. Указано также количество пристатейных ссылок, сделанных в данной публикации (Cited References), с возможностью перехода к их списку. Из этого списка становится очевидно, что часть их идентифицированы системой как документы, проиндексированные в БД WoS (активные гиперссылки синего цвета).

Другие ссылки (серого цвета) являются неактивными, «неопознанными» системой, т. е. представляют собой указания на документы, не проиндексированные в БД WoS.

Важной для исследователей функцией БД является возможность перехода к связанным записям (Related Records), в которых цитируются те же публикации, что и в основной просматриваемой работе. Цифра, свидетельствующая о количестве цитирований данной статьи в WoS (Times Cited), позволяет перейти к статьям, процитировавшим ее. Необходимую информацию в нужном формате можно сохранить, распечатать, послать по электронной почте, добавить в список отобранных работ.

Форма представления результатов поиска по запросу на выявление перечня публикаций автора, зафиксированных в БД WoS – это список публикаций автора, формируемый БД, причем, по желанию заказчика, библиографические описания могут быть сохранены в кратком или развернутом виде.

Поиск цитированной работы проводится в Cited References Search. Параметрами поиска могут выступать: фамилия цитируемого автора, название цитируемой статьи, цитируемого журнала, год, том, выпуск, страницы.

Результатом поиска по цитируемому автору является таблица, в которой представлены все процитированные работы данного автора (и полных его тезок), имеющиеся в БД WoS. После того, как в таблице будут отмечены конкретные процитированные работы, с помощью операции Finish Search может быть получен список работ, процитировавших данные труды этого автора.

В случае поиска цитированных работ окончательные результаты формируются библиографом вручную и представляют собой список работ автора, под каждой из которых располагаются статьи, процитировавшие ее. Другими словами, список строится по схеме: «на такую-то работу такого-то автора сослались такие-то авторы в таких-то статьях».

Информационно-поисковая БД WoS обладает рядом неоспоримых достоинств, к важнейшим из которых относятся фундаментальная основа, достоверность библиографических данных, безотказность и стабильность работы, а также постоянное развитие, движение вперед. Тщательно выстроенная иерархическая БД WoS, в основе которой лежит досконально «препарированная» библиографическая информация, с годами приобрела большое количество встроенных сервисов, использование которых развивает пользователя и делает работу с ресурсом комфортной и увлекательной. Среди этих сервисов необходимо назвать: возможности свободного и быстрого перемещения между уровнями системы, включения/отключения ограничений или свертывания/развертывания информации, подсказки по оформлению запросов и варианты сортировок, способы анализа больших библиографических массивов (до 10 000 названий) по ряду критериев, построение графиков и карт цитирования, определение импакт-факторов журналов и др.

Особое внимание в БД WoS уделено созданию отчетов по цитированию. Например, при формировании персонального отчета в него включаются два графика,

первый из которых отражает ежегодную публикационную активность обследуемого автора за последние 20 лет, второй несет информацию о ежегодной цитируемости его работ за тот же период. На этой же страничке имеется суммарная информация о том, как данный автор представлен в БД WoS: общее число публикаций, общее число цитирований, то же без самоцитирования, число цитирующих статей, то же без самоцитирования, среднее количество ссылок на одну статью, индекс Хирша. Далее располагается список статей автора, который по умолчанию (возможен выбор другой сортировки) выстроен на основе данных о цитировании: от самой цитируемой работы к наименее цитируемой. Предусмотрен также просмотр динамики цитирования каждой статьи.

Ограниченный объем статьи не позволяет рассказать о других полезных функциях ресурса, тем не менее, отметим еще один специальный продукт – Journal Citation Reports (JCR). Он создан для проведения наукометрического и сравнительного анализа групп журналов (одной предметной области, одного издателя или одной страны). JCR предоставляет исчерпывающую информацию и об одном конкретном журнале: издательские данные, количество ссылок на журнал в пределах системы, текущий и пятилетний импакт-факторы, индекс оперативности (Immediacy Index), число цитируемых публикаций и др.

Обращаясь к БД WoS, следует иметь в виду ее особенности и ограничения:

- индексируется, главным образом, научная периодика;
- индексируется ограниченный круг журналов;
- БД ориентирована на англоязычную периодику (см. табл. 1)<sup>2</sup>;
- хронологическая глубина поиска ограничена условиями подписки.

**Табл. 1. Количество журналов некоторых стран, индексируемых в WoS (SCIE, 2014)**

<b>Страна</b>	<b>Количество журналов</b>	<b>Страна</b>	<b>Количество журналов</b>
США	2894	Тайвань	33
Англия	1763	Чили	22
Нидерланды	663	Бельгия	16
Германия	578	Финляндия	13
Япония	234	Египет	4
Франция	174	Латвия	2
Канада	95	Азербайджан	1

Основные проблемы работы с БД WoS для российского пользователя сводятся к следующим:

- ограниченный перечень индексируемых российских журналов (SCIE – 148 назв., SSCI – 3 назв.);
- трудности поиска данных по названию учреждения – необходимо искать название организации в полном виде и в виде аббревиатуры, в транслитерирован-

ной форме и в форме перевода, в вариантах современного и старых названий, с использованием прежних и новых топонимов и т. д.<sup>3</sup>;

– трудности поиска по некоторым фамилиям – необходимо учитывать все варианты транслитерации;

– трудности поиска работ автора с распространенной фамилией – сложен отбор релевантных работ;

– утрата информации при поиске ссылок на публикации, в которых нужный автор не является первым;

– сложности поиска и возможная потеря информации при идентификации неточно цитируемых публикаций (см. табл. 2)<sup>4</sup>;

для отбора максимального количества нужной информации необходим много-часовой постатейный просмотр, и, в дальнейшем, обработка его ручным способом.

**Табл. 2. Варианты цитирования книги Д. И. Менделеева «К познанию России»**

MENDELEEV D	K POZNANIYU ROSSII	1912		42			1
MENDELEEV D	K POZNANIYU ROSSIII	1906					1
MENDELEEV D	POZNANIYU ROSSII	1906					1
MENDELEEV D. I.	Cognizing Russia	1906					1
MENDELEEV D. I.	COGNIZING RUSSIA	2002					1
MENDELEEV DI	K POZNANIYU ROSSII	2007		85			2
MENDELEEV DI	K POZNANIYU ROSSII						2
MENDELEEV DI	POZNANII ROSSII	1912		1			1
MENDELEEV DI	POZNANIYU ROSSII	1907					1
MENDELEEV DI	POZNANIYU ROSSII			142			1

И все-таки, можно ли доверять БД WoS, объективна ли она по отношению к отечественной науке? Опираясь на данные WoS, приведем (очень выборочно) сведения о современном положении российской науки. Данные за 2014 г. будут показаны на примере четырех стран (Российская Федерация, Китай, Индия, Турция) в сравнение с аналогичными показателями, выявленными нами в том же ресурсе в 2007 г.<sup>5</sup> В таблице 3 показано, какие количественные изменения произошли в списках национальной периодики названных стран. Таблица 4 демонстрирует рост числа статей в БД WoS, авторы которых указали соответствующую государственную принадлежность.

**Табл. 3. Увеличение числа журналов, индексируемых БД WoS (на примере четырех стран)**

Страна	Число журналов, индексируемых БД WoS (SCIE)	
	2007	2014
Российская Федерация	108	148
Китай	76	173
Индия	47	97
Турция	7	53

**Табл. 4. Увеличение числа статей в БД WoS авторов-граждан четырех стран**

Страна	Число статей в БД WoS авторов-граждан страны (SCIE)	
	2007	2014
Российская Федерация	26 846	33 280
Китай	98 022	266 255
Индия	35 657	64 483
Турция	20 958	31 424

И, наконец, посмотрим, какое место занимает Российская Федерация в конкретных отраслях знания в сравнение с современными общемировыми тенденциями. Отметим, что структура национального научного корпуса Российской Федерации имеет свою специфику и свои приоритеты. Для построения таблицы 5 были использованы данные еще одного экспертно-аналитического фрагмента БД WoS – Essential Science Indicators. В центральный столбец таблицы внесены названия приоритетных научных направлений, расположенные по значимости. В левом столбце, в подтверждение этого, показано место данной науки в мировом масштабе. В правом столбце, в виде порядкового номера, отражено место, которое занимает наша страна в данной области исследований.

**Табл. 5. Исследовательская активность Российской Федерации в сравнение с мировыми тенденциями развития науки (Essential Science Indicators, 2014)**

Ранг науки в мире	Наука	Ранг Российской Федерации в данной науке
1	Клиническая медицина	30
2	Химия	7
3	Физика	6



## Раздел II. Современные направления анализа информации в библиотеке

4	Технические науки	17
5	Общественные науки	32
6	Биология и биохимия	17
10	Молекулярная биология и генетика	17
11	Науки о Земле	8
12	Математика	7
13	Экология	29

Таким образом, представляется, что БД WoS, наполнение которой составляют библиографические данные, детально проиндексированные с учетом самых разных поисковых задач, достаточно объективно показывает вклад каждой страны в развитие научного знания. БД WoS является авторитетным поставщиком данных о достижениях мировой науки, а также продуманной аналитической информации для ученых из разных стран.

### Примечания

<sup>1</sup> Опыт обследования ученых, входивших в состав Научного совета по аналитической химии РАН, был обобщен в статье: Березкин В. Г., Сидоренко Н. А., Архипов Д. Б. Как нас цитируют: российская аналитическая химия в зеркале SCI (1991–2004) // Журн. аналит. химии. – 2007. – Т. 62, № 1. – С. 100–110.

<sup>2</sup> Часть БД WoS по естественным наукам и технике (Science Citation Index Expanded, 2014) индексирует всего 8659 журналов из 152 стран. На научную периодику США и Англии приходится почти 53 % от общего количества индексируемых журналов.

<sup>3</sup> При поиске зарегистрированных и цитированных трудов сотрудников Всероссийского института генетических ресурсов растений им. Н. И. Вавилова (бывший Всероссийский научно-исследовательский институт растениеводства им. Н. И. Вавилова, ВИР) в БД WoS было выявлено более 70 вариантов названий этого учреждения.

<sup>4</sup> Например, цитируемая в БД WoS работа Д. И. Менделеева «К познанию России» (1-е изд.: СПб. : Типо-лит. М. П. Фроловой, 1906), имела 10 вариантов написания, рассыпанных среди почти 600 других ссылок на труды ученого.

<sup>5</sup> Сидоренко Н. А., Волкова Н. А. Российская академия наук в базе данных «Web of Science» : 1993–2007 // Чтения памяти К. И. Шафрановского (1900–1973) : сб. тр. Междунар. науч. конф. (С.-Петербург, 25–26 ноября 2008 г.) / науч. рук. В. П. Леонов. – Санкт-Петербург : БАН, 2011. – С. 191–197.

УДК 021:[004:339.138]

**О. В. Дворовенко**

### **Библиотеки в системе виртуального маркетинга**

Интернет как средство маркетинговых коммуникаций. Сайт библиотеки и социальные сети как средство привлечения пользователей библиотек.

Ключевые слова: виртуальный маркетинг, маркетинговые коммуникации, Интернет, библиотеки, библиотечные сайты, социальные сети, социальные медиа, пользователи библиотек

**Olga V. Dvorovenko**

### **Libraries in system of virtual marketing**

Internet as environment of marketing communications. Site of library and social media as way of involvement of users of libraries.

Keywords: virtual marketing, marketing communications, Internet, libraries, library sites, social networks, social media, users of libraries

Библиотекам, чтобы быть полноценными участниками информационного рынка, необходимо учитывать тенденции его развития. Анализ рыночной ситуации показывает, что для успешного существования на выбранной рыночной нише недостаточно учитывать маркетинговые аспекты, применительно только к внешней и внутренней среде организации, следует выходить на виртуальный рынок, который можно считать полноправной средой, обеспечивающей успешную реализацию маркетинговых коммуникаций.

Виртуальный маркетинг представляет собой систему, сочетающую традиционные компоненты комплекса маркетинга для организации маркетинговой деятельности предприятия с применением информационных технологий удаленного доступа. Для библиотек, которые уже становятся неотделимыми от Всемирной сети, интернет-пространство следует рассматривать не только как предмет деятельности, но и как средство выстраивания маркетинговых коммуникаций.

Стремительное развитие виртуального маркетинга стало основанием для использования уже имеющихся и возникновения новых специфических элементов, которые позволяют комплексно воздействовать на удаленную аудиторию для достижения поставленных библиотекой целей.

**Веб-сайт.** Сайт организации является важнейшим звеном маркетинговых коммуникаций в сети Интернет. От того, насколько он удобен, представителен и функционален, во многом будет зависеть эффективность маркетинговой кампании. На этапе разработки сайта необходимо четко понимать, какие цели и задачи должен

решать сайт, насколько они согласованы с маркетинговой политикой организации, соответствует ли он выбранной стратегии продвижения в Интернете.

Сайт библиотеки всестороннее отражает ее деятельность. Посетителями сайтов библиотек являются ее читатели, профессионалы (сотрудники самой библиотеки и других библиотек) и случайные гости, перешедшие по ссылкам из поисковых систем. Не зависимо от категории пользователей сайта библиотек, он должен быть доступен для всех, обладать удобной навигацией. Важным условием поддержания интереса у целевой аудитории и увеличения посещаемости сайта является актуализация представленной на нем информации (новости библиотеки, обзоры новых поступлений, информация о предстоящих событиях и др.). На имидж библиотеки оказывают существенное влияние размещенные на ее сайте информационные ресурсы (электронный каталог, базы данных, книжные выставки, краеведческие материалы и др.).

Цель предоставления информации на сайте библиотеки – дать исчерпывающую характеристику о библиотеке и ее информационных ресурсах, которая позволит потенциальным читателям принять решение о ее посещении. Поэтому ключевыми объектами изучения и анализа должны стать группы потенциальных читателей библиотеки и их информационные потребности.

Проектирование и разработка сайта – сложный и многоступенчатый процесс, в который могут быть вовлечены как внешние компании-разработчики, так и сотрудники библиотеки. Концепция и технологии создания официальных сайтов библиотек отражены в работе «Создание официальных сайтов учреждений культуры и образования»<sup>1</sup>, где авторами даны конкретные рекомендации по созданию и модернизации структуры и контента официального сайта библиотеки.

**Поисковый маркетинг (SEO, поисковая оптимизация)** – комплекс мер, направленных на улучшение качества сайта и повышение его позиций в поисковых системах<sup>2</sup>. Поисковая оптимизация как вид деятельности появилась сравнительно недавно – несколько лет назад были разработаны способы искусственного повышения позиций сайта в выдаче. При поиске, вычисляя релевантную информацию, поисковые системы учитывают ряд параметров сайта, на котором размещена информация: 1) плотность ключевых слов – семантический анализ текста с целью выявления поискового спама; 2) индекс цитирования сайта – количество и авторитетность веб-ресурсов, ссылающихся на сайт. Для увеличения позиций сайта в выдаче результатов поиска в поисковой системе важная роль отводится изучению *качества размещенной на сайте информации* (актуальность, простота восприятия, полезность) и *частоты переходов по ссылкам на сайт библиотеки*. Существуют методы поисковой оптимизации, связанные с его контентом: размещение на сайте в открытом доступе новостей, пресс-релизов, размещение ссылок на материалы в других интернет-ресурсах или социальных сетях. Библиотеками, при наполнении сайта контентом, можно опираться на опыт книжных интернет-

магазинов, которые активно публикуют обзоры книг и отзывы читателей. При работе с сайтом библиотеки нужно осуществлять мониторинг ссылок на официальный сайт и авторитетность источника, поскольку эту позицию отслеживает поисковая система при выдаче результата запроса.

**Маркетинг социальных связей (SMO, SMM)** – комплекс мер, направленных на привлечение на сайт посетителей из социальных медиа. Маркетинг в социальных медиа стал активно развиваться в связи с их ростом популярности у интернет-пользователей. Так, количество активных пользователей социальных сетей в России по данным за 1 полугодие 2015 г. составило 35 млн человек (по данным Brand Analytics). Формы маркетинга социальных связей весьма разнообразны и зависят от выбранного типа социальных медиа: социальные сети, блоги, форумы, социальные закладки и каталоги, фото и видеохостинги, виртуальные и многопользовательские онлайн-игры. Охарактеризуем самый популярный тип маркетинга социальных связей – социальные сети.

**Социальные сети.** Социальные сети связывают с рекомендательной схемой распространения информации среди родственников, коллег и друзей, которые вызывают доверие. Библиотеки активно задействованы в привлечении социальных сетей путем создания официальных групп и страниц<sup>3</sup>. Целью присутствия библиотек в социальных сетях можно назвать их развитие и привлечение читателей. Публикация информации в социальных сетях позволяет адресно воздействовать на выбранную целевую аудиторию и устанавливать способы коммуникации с ней. Самыми популярными сайтами в России являются «ВКонтакте» (53,6 млн человек) и «Одноклассники» (39 млн человек), включая в указанные данные, как и в библиотеках, разовые обращения к ним. Анализ групп библиотек в этих социальных сетях показывает, что большинство из них не просто транслируют новостные материалы и пресс-релизы, а представляют собой виртуальные клубы краеведческого, литературного, образовательного и досугового характера. Это подчеркивает уникальность каждой из библиотек.

Ведение группы в социальных сетях требует следующих направлений в аналитической работе:

1) мониторинг информационных ресурсов и отслеживание событий библиотеки с целью отбора уникальной и интересной информации для публикации в группе. Для поддержания интереса читателей нужно публиковать 4–5 новостей в день;

2) при размещении информации в социальных сетях важно анализировать сведения об информационных потребностях конкретных групп из потенциальной аудитории. Библиотеки часто создают официальные страницы и группы в нескольких социальных сетях. Публикуемый контент должен соответствовать целевой аудитории социальной сети. Для каждой социальной сети выделяют ядро активной аудитории: для сайта «ВКонтакте» – это преимущественно девушки

(58,1 %) в возрасте 18–24 лет (35,3 %) и 25–34 лет (30,5 %); возраст пользователей сайта «Одноклассники» составляет 25–34 года (24 %) и старше 55 лет (22 %), 69,2 % из которых составляют женщины. Так, например, для сайта «ВКонтакте» отмечают возрастание интереса к развлекательной информации (по данным Brand Analytics).

3) поддержание диалога с читателями. Главная особенность социальных сетей – обеспечение принципа интерактивности. Задача руководителя группы – найти тему для организации и поддержания интерактивного взаимодействия с читателем (опросы, ответы на комментарии, отзывы), а также вовлечения в события (организация конкурсов и розыгрышей, тематических мероприятий). Может осуществляться интент-анализ высказываний для выявления читательских предпочтений;

4) прямой маркетинг (директ-маркетинг) позволяет организовать личную коммуникацию с получателем сообщения. Прямой маркетинг предполагает прямую адресную рассылку сообщений целевой аудитории посредством электронной почты или смс-сообщений. Для библиотек вариантами применения прямого маркетинга может быть рассылка читателями информации о новых поступлениях или информирование о ближайших событиях в библиотеке.

Для организации прямого маркетинга необходимо создание постоянно пополняемой и обновляемой базы данных с информацией о читателях библиотеки и об их информационных потребностях. Обработка имеющейся информации позволит предлагать читателям информацию, соответствующую их запросам.

При схеме «официальный аккаунт библиотеки в социальной сети + сайт библиотеки» можно выполнять задачи по формированию круга читателей: проводить опросы, конкурсы, приглашать на мероприятия, консультировать и рекомендовать, знакомить с новыми поступлениями, делиться новостями, находить экспертов, партнеров для проектов и многое другое. При этом библиотекам необходимо аналитически решить две проблемы: 1) кто будет выступать целевой аудиторией; 2) кто будет заниматься развитием библиотеки в виртуальном пространстве. Работа в социальных медиа, в том числе и с инструментами виртуального маркетинга трудоемка. Для успешного функционирования в виртуальном пространстве, нужно поддерживать постоянный интерес читателей.

## Примечания

<sup>1</sup> Создание официальных сайтов учреждений культуры и образования : теория и практика / под науч. ред. Н. И. Гендиной, Н. И. Колковой. – Санкт-Петербург : Профессия, 2015. – 384 с.

<sup>2</sup> Кудряшев М. О. Поисковая оптимизация : что делать // Современная библиотека. – 2014. – № 10 (40). – С. 58–63.

<sup>3</sup> Василькова Е. А. Библиотеки в соцсетях // Современная библиотека. – 2014. – № 3 (43). – С. 42–44.

**В. В. Гончарова**

**Результаты анализа структуры запросов в виртуальные справочные службы библиотек (на материале архивов выполненных справок)**

Рассмотрен формат представления данных пользовательских запросов, формат представления данных (структура) ответов, рубрикаторы архивов виртуальных справочных служб российских библиотек. На примере запросов социально-гуманитарной тематики.

Ключевые слова: виртуальные справочные службы библиотек, формат представления данных, структура запросов пользователей, рубрикаторы архивов выполненных справок, библиотеки России

**Victoria V. Goncharova**

**The analysis of structure of inquiries in virtual help services of libraries (on materials of archives of the executed references)**

Format of data presentation of the user inquiries, format of data presentation of virtual services of libraries of Russia. On materials of references of humanitarian subject.

Keywords: virtual help services of libraries, data presentation format, structure of inquiries of users, menu of archives of the executed references, libraries of Russia

В библиографической практике наблюдается творческое разнообразие наименований виртуальной справочной службы, что важно при ее выявлении: «Спроси библиотекаря», «Спроси библиографа», «Виртуальный библиограф», «Задай вопрос библиографу», «Web-библиотекарь», «On-line справка», «Спроси у Гоголевки» и др. Наиболее часто встречающееся название – «Виртуальная справка».

Поиск российских виртуальных справочных служб осуществлялся по каталогу библиотечных сайтов, который включал на момент поиска 2514 наименований. Он размещен на портале Library.ru. Из 917 библиотек разных типов уже 207 библиотек обеспечивают виртуальное справочно-библиографическое обслуживание, но лишь 50 % из них имеют архивы выполненных справок (95 архивов). Количество библиотек, имеющих архив выполненных справок и количество архивов выполненных справок социально-гуманитарной направленности с использованием различных типов ресурсов были установлены de visu.

В результате исследования было выявлено 39 библиотек, использующих в виртуальном справочно-библиографическом обслуживании различные типы лексикографических ресурсов, что составляет 41 % от общего числа архивов выполненных справок.

Последние десятилетия характеризуются не только количественным ростом служб виртуальной справки в библиотечной среде, но и их интенсивным разви-

тием, в частности усложнением их структуры. Отдельные службы виртуальной справки уже имеет набор подразделений, названия которых помогают пользователю выбрать исполнителя в библиотеке. Ярким примером может служить Донская государственная публичная библиотека в Ростове-на-Дону: 1) спроси консультанта по фондам библиотеки; 2) спроси краеведа; 3) спроси патентоведа и 4) спроси специалиста Центра правовой информации. По отчетным данным таких подразделений можно проследить спецификацию и интенсивность читательского спроса на информацию.

Таким образом, в ближайшие годы следует ожидать дальнейшей структурной детализации в виртуальных службах крупных научных, центральных городских библиотек, а также в Корпоративных виртуальных справочных службах регионов. Они постепенно будут превращаться в информационно-аналитические подразделения библиотек, которые расширят круг выполняемых запросов повышенной сложности.

В ходе исследования работы виртуальных справочных служб (ВСС) библиотек были проанализированы 39 web-форм запросов. Усредненная web-форма запроса имеет следующие поля: 1) имя; 2) место проживания; 3) образование; 4) цель запроса; 5) тема; 6) рубрика; 7) Вы являетесь читателем нашей библиотеки?

Некоторые формы запросов невозможно посмотреть без регистрации (4 виртуальных службы библиотек), другие имеют произвольную форму оформления (10 служб). Три службы виртуальной справки поддерживаются в виде форумов со свободной формой запроса и его последующим уточнением. По существу каждое поле web-формы формулируется различно. Покажем несколько примеров разнообразия в полях запроса.

Формулировка простейшего поля, которое в традиционной форме обозначалось бы как «ФИО» в интернет-среде не приветствуется, так как не все читатели желают раскрывать сведения о себе. Сравнение web-форм показало различие формулировок: «Имя» (14); «Представьтесь, пожалуйста» (2); «Ваше имя» (2); «Как Вас зовут?» (1); «ФИО» (1); «Имя, фамилия» (1).

Даже традиционная формулировка «Место проживания» имеет разночтения: «(Ваш) город» (8 форм); «Ваш город (на выбор)» (2); «(Ваш) населенный пункт» (3); «Регион, город» (1); «Регион» (1). Возникает вопрос, почему именно город? Исходя из частоты упоминаний получается, что сельские жители не имеют права пользоваться услугами ВСС данной библиотеки.

Графа «Образование» включена в формы запроса ВСС 5 библиотек, которые предлагает пользователю выбрать нужное: начальное или неполное среднее, среднее, средне-специальное, неполное высшее, высшее. Ученая степень существует только в web-форме Российской национальной библиотеки.

Важным для выполнения запроса является графа «Цель запроса». Поэтому выйдем разнообразие предложенных целей «на выбор» пользователя:

- учебная, научная, служебная, познавательная (2 ВСС);
- учеба, работа, самообразование (2 ВСС);
- научная, производственная, учебная, личный интерес (2 ВСС);
- познавательная, учебная, научная, служебное задание (1 ВСС);
- учебная, научная, служебная, самообразование (1 ВСС).

Свободное указание цели предложено в 8 ВСС. Следовательно, распознать уровень сложности запроса с учебной целью можно лишь в сочетании с графой «образование», которая отсутствует во многих ВСС. Это может привести к упрощению справки для подготовленных читателей и избыточным трудозатратам при выполнении такого же запроса для школьника.

Указать тему просят только 5 ВСС библиотек. Графа «Рубрика» заполняется пользователем на выбор с помощью скользящей рубрики. Лишь две виртуальные службы интересуются ответом на вопрос: «Вы являетесь читателем нашей библиотеки?»

Ряд библиотек имеют свои дополнительные графы, которые позволяют более точно определить уровень сложности запроса: «Род занятий» (Кировская областная научная библиотека); «На каких языках материалы интересуют пользователя» (Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека); «Вид необходимых источников: книги, статьи из книг, статьи из периодики, электронные ресурсы» (Томская областная универсальная научная библиотека, ТОУНБ); «Вид источника: библиографический список или Интернет» (Шадринский государственный педагогический институт).

Таким образом, выявлено значительное разнообразие web-форм запросов для виртуальных справочных служб, типовой набор полей для них, а также недостаточная информация о пользователях для выполнения сложных запросов во многих службах. Это может привести к сокращению потока запросов из-за передачи подготовленным пользователям «упрощенных» справок, выполненных без учета цели запроса и уровня подготовки пользователей. Этот вывод также осложняет типизацию справок по признакам целевого и читательского назначения.

В каждой библиотеке разрабатывается свой шаблон ответа, выполненной справки, что является не только представительским «лицом» библиотеки, показателем культуры межличностного и делового общения, но и официальным документом и, соответственно, должно соответствовать требованиям отечественного делопроизводства.

Для анализа выполненных справок социально-гуманитарной направленности с использованием лексикографических ресурсов была разработана усредненная структура выполненной справки, в которой отдельным блоком рассматривается наполнение содержательной части справки. Компоненты данных в структуре выполненной справки лексикографической направленности:

1. Порядковый номер;



2. Дата поступления запроса;
3. Дата ответа;
4. Данные о пользователе:
  - Имя;
  - Населенный пункт;
5. Формулировка запроса потребителем:
  - Виды формулировок запроса: краткая и полная;
6. Цель запроса;
7. Отрасль знания;
8. Ключевые слова;
9. Рубрики каталога, тематического рубрикатора;
10. Содержательная часть справки;
11. Оценка ответа и комментарии пользователя для библиографа;
12. Возможность распечатать;
13. Постоянная ссылка на запрос.

Перечисленные компоненты сопровождают справку в большем числе ВСС. Это позволяет проследивать в архивах динамику спроса на лингвистическую информацию с учетом региона проживания пользователей, целей запроса (кроме ВСС, работающих в режиме форумов).

Рассмотрим принципиальную позицию: виртуальная выполненная справка открыта любому пользователю любой страны. Следовательно, ее качество, в том числе и оформление, это залог уважения и постоянных посетителей сайта библиотеки. При этом *выполненная справка является «собственным» информационным продуктом, предоставляемым любому пользователю на безвозмездной основе.*

В справке указывается не только имя исполнителя-библиографа, но и имя библиотеки,

ответственной за выполнение запросов. Поэтому справка является разновидностью деловой электронной корреспонденции, т.е. официальным документом и подлечит определенным установленным правилам оформления, что на практике не получило распространения. По факту у каждой библиотеки свое представление об оформлении справок и о деловом, и, подчас, даже о бытовом этикете.

Каждый из архивов выполненных справок снабжен разными поисковыми сервисами. В целом выявлены следующие варианты поисковых инструментов: по ключевым словам, номеру запроса, тексту запроса, тексту ответа, наименованию города, дате, тематическому рубрикатору.

Более половины архивов ВСС требуют для поиска нужной информации сплошного просмотра массива справок. При больших массивах это трудозатратный процесс. Например, при обращении к архиву ВСС Централизованной библиотечной системы города Ростов-на-Дону следовало бы просмотреть 3330 выполненных справок. В Вологодской областной универсальной научной библиотеке (1466 спра-

вок) существуют скользящие рубрики в окне, но поиск по ним не осуществляется. Проблема поиска ощущается очень остро для пользователя и в других архивах ВСС.

Во многих архивах для поиска информации предлагается набор разных типов поиска. Наиболее распространенное сочетание типов – по ключевым словам и номеру запроса. Самый полный набор типов поиска представляет Архангельская областная научная библиотека: по ключевым словам и номеру запроса, по тексту вопроса/ответа, по городу и по тематическому рубрикатуру.

Конечно, по мере увеличения своих архивов библиотеки будут расширять поисковые сервисы, но в данный момент исследование архивов потребовало работы в течение двух месяцев со значительной частью их визуального просмотра.

Безусловно, что для ряда библиотек характерен достаточно определенный, нередко заданный, тематический профиль принимаемых к выполнению запросов пользователей. Например, для Национальной библиотеки Республики Хакасия – запросы краеведческой тематики, Забайкальской краеведческой универсальной научной библиотеки с запросы, связанные с городом Чита и отдельными населенными пунктами, их жителями. Самарская областная научная библиотека выполняет запросы, связанные с деятелями оперы и балета, гастрольями различных театров в Куйбышеве, Куйбышевском театре оперы и балета и т.д.

Универсальные по тематике архивы выполненных справок часто сопровождаются проблемно-тематическим рубрикатом с разными названиями: тематический каталог запросов, каталог выполненных запросов, тематический рубрикат, рубрикат справки; либо без названия в виде скользящей строки в окне. Некоторые из библиотек в ВСС представляют статистические данные о количественно-тематическом распределении выполненных справок, так например, Архангельская областная научная библиотека, Государственная публичная историческая библиотека России, Калининградская областная научная библиотека, Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека, Новосибирская государственная областная научная библиотека, Центральная городская библиотека им. Н. В. Гоголя.

Исследовалось наличие рубрик, прямо связанных с использованием лексикографических ресурсов при выполнении запросов. В соответствии с библиотечными классификациями рубрикатуры Архангельской областной научной библиотеки и Новосибирской государственной областной научной библиотеки имеют рубрики: «Языкознание», «Языкознание и иностранные языки», «Языкознание и фольклор», «Филологические науки. Языкознание. Литературоведение». Отметим, что фольклор является литературным жанром и относится к рубрике «Литература. Литературоведение». Только в рубрикатуре Сахалинской областной универсальной научной библиотеки присутствует рубрика «Литература универсального содержания. Справочные издания».

Безусловно, тематический рубрикатор визуально более удобен для пользователя, т.к. одновременно зрительно охватывается вся страница и все рубрики, что упрощает, упрощает и расширяет варианты поиска. Рубрикаторы выполненных справок наглядно отражают специфику отдельно взятой библиотеки, ее отношение к СБО пользователей.

Образцом следует считать Каталог выполненных запросов Российской национальной библиотеки, который представляет собой «дерево». Например, рубрика верхнего уровня «Языкознание» в свою очередь делится на 4 большие рубрики: «Отдельные темы в языкознании»; «Общее языкознание» (27 подрубрик); «Европейские языки» (4); «Восточные языки» (2). Выделена подрубрика «Словари», содержащая 50 выполненных справок.

Основная часть тематических рубрикаторов значительно роятся друг от друга по наименованию и наполнению родственных рубрик. Например:

- «Библиотечное дело. Архивы» (Сахалинская областная универсальная научная библиотека);
- «Библиотечное дело. Музееведение. Архивы» (Калининградская областная научная библиотека);
- «Библиотековедение. Библиография» (Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека);
- «Библиотеки. Архивы» (Центральная городская библиотека им. Н. В. Гоголя города Новокузнецк);
- «Культура. Наука. Педагогические науки. Библиотечное дело» (Государственная публичная историческая библиотека России).

В каталогах запросов ВСС Мурманской государственной областной универсальной научной библиотеки и Российской национальной библиотеки в рубрикаторе нашли отражение уточняющая справка (рубрика «Библиографическое уточнение») и адресная справка (рубрика «Шифры РНБ»). В Каталоге выполненных запросов Государственной публичной исторической библиотеки России присутствуют следующие рубрики: «Справки о наличии в фондах ГПИБ конкретных изданий», «Справки о наличии конкретных изданий в фондах библиотек РФ», «Уточняющие справки по изданиям из фондов ГПИБ», «Уточняющие справки по каталогам библиотек РФ».

Архивы выполненных справок корпоративных справочных служб имеют тематические рубрикаторы (Виртуальная справка Корпоративной библиотечной сети Ямало-Ненецкого автономного округа (ЯНАО), Служба виртуальной справки Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга); облако тегов (Виртуальная справочная служба библиотек Кемеровской области). В архиве Омской виртуальной справки, насчитывающей 628 выполненных правок, работает только сплошной просмотр, причем открываются только страницы под номерами 1–11 и 53–63. В архиве Службы виртуальной справки Корпоративной сети общедоступных

библиотек Санкт-Петербурга поиск может быть полнотекстовым, по номеру заявки, по рубрике. Предполагается упорядочивание материала по релевантности, дате добавления.

Архивы выполненных справок международных справочных служб – Корпоративная виртуальная справочная служба универсальных научных библиотек (КО-РУНБ) и Виртуальная справочная служба публичных библиотек «1-я Виртуальная справка» имеют подробные тематические рубрикаторы. В тематическом рубрикаторе «1-й Виртуальной справки» выделена рубрика «Словари. Справочники. Энциклопедии».

Таким образом, выявлено достаточно активное развитие виртуальных справочных служб в библиотеках:

- за последнее десятилетие виртуальное справочно-библиографическое обслуживание стали обеспечивать 22,5 % библиотек разных типов (207 библиотек из 917 просмотренных сайтов библиотек);

- из них 50 % служб виртуальной справки имеют архивы выполненных справок (выявлено 95 архивов);

- весьма активное использование лексикографических ресурсов для выполнения запросов фиксируется в 39 архивах выполненных справок.

Среди пользователей служб виртуальной справки не только физические лица разного возраста и образования, но и юридические лица: рекламные компании, издательства, редакции газет и др.

Действующая служба виртуальной справки сегодня – это фактор успеха для обретения новых пользователей библиотеки.

УДК 025.5:004.9

**М. В. Севастьянова**

**Тенденции развития информационно-библиографического обслуживания  
в виртуальной среде: основные проблемы**

Виртуальное информационно-библиографическое обслуживание в социальных сетях. Проблемы качества информации для пользователей.

Ключевые слова: виртуальные услуги библиотек, виртуальное информационно-библиографическое обслуживание, качество информации, социальные сети, социальные медиа

**Maria V. Sevastyanova**

**Tendencies of development of information and bibliographic service in the  
virtual environment: main problems**

Virtual information and bibliographic service in social media. Problems of quality of information for users.

Keywords: virtual services of libraries, virtual information and bibliographic service, quality of information, social networks, social media

Формы виртуального информационно-библиографического обслуживания уже давно не являются чем-то новым для сотрудников информационно-библиографических служб, в той или иной степени они представлены фактически во всех библиотеках. Традиционно выделяются две формы такого обслуживания: синхронное и асинхронное. При этом, как правило, тот или иной тип виртуального обслуживания четко относится к одной из этих двух форм – будь то чат с библиографом (синхронная форма) или служба виртуальной справки (асинхронная). Асинхронная форма более доступна для реализации, т.к. для нее необязательно наличие какого-либо специализированного программного обеспечения (например, выполнение запросов по электронной почте), а также не требуется непрерывный контроль (достаточно регламентированного мониторинга). Дополнительной – «статичной» формой информационно-библиографического обслуживания пользователей в режиме онлайн можно считать предоставление web-версий каталогов библиотеки, а также набирающие популярность в последние несколько лет так называемые «виртуальные читальные залы», которые предоставляют доступ пользователям к внешним полнотекстовым базам данных, или к собственным оцифрованным полнотекстовым коллекциям библиотек.

Сама по себе виртуальная среда является динамичной системой, со своими тенденциями и закономерностями развития, а удаленные пользователи – как часть этой среды, имеют собственные ожидания и предпочтения, неразрывно связанные с этими процессами. За последние 10 лет фокус внимания интернет-пользователя

переключился с обыкновенных web-сайтов (а в т.ч. и сайтов библиотек) на площадки социальных медиа. По данным исследований, проведенных TRU, TNS и Marketing Evolution, пользователи проводят в социальных сетях более 7 часов в день, а более 31 % опрошенных подтверждают, что стали проводить больше времени онлайн именно после регистрации в социальных медиа.

Современные библиотеки учитывают данную тенденцию и стараются создавать и регулярно поддерживать свои виртуальные представительства на тех или иных площадках социальных медиа, но зачастую работа на них ведется несистемно и не учитывается как информационно-библиографическое обслуживание. При этом такие виртуальные площадки социальных медиа как социальные сети могут являть собой квинтэссенцию форм виртуального информационно-библиографического обслуживания, т.к. в силу своей внутренней организационной специфики позволяют осуществлять обслуживание пользователей как синхронно, так и асинхронно, а также осуществлять упреждающее информирование и предоставление доступа к «статичной» информации. В настоящее время происходит активное осознание и освоение виртуальных площадок социальных медиа как значимого канала информационно-библиографического обслуживания: библиографические службы активно включаются в процесс ведения страниц в социальных сетях, отвечают на поступающие запросы пользователей, предоставляют информацию о библиографических и полнотекстовых базах данных и т.д.

Несмотря на очевидную позитивную тенденцию к развитию информационно-библиографического обслуживания на площадках социальных медиа в целом и в социальных сетях в частности, существует ряд проблем, сопутствующих данному процессу. Среди них можно выделить две основные проблемы: использование таких форм информационного сообщения, которые являются устаревшими для целевой аудитории пользователей социальных сетей и некоррелируют с форматом используемой виртуальной площадки; неочевидная и некачественная подача информации с точки зрения технических и стилистических характеристик медиаданных, используемых в качестве информационного сообщения. Рассмотрим подробнее заявленные проблемы.

Информационное сообщение может являться как ответом на пользовательский запрос, так и актом упреждающего информирования. При формировании самого сообщения специалисты часто отталкиваются от опыта традиционных форм обслуживания, не обращая внимания на свойства среды, в которой они размещают данные сообщения. Это может касаться, в первую очередь, соответствия типа разрабатываемого контента типу выбранной площадки социальных медиа, а также, например, длины сообщения, подбора иллюстративного материала или его отсутствия, частоты выхода публикаций и т.д.

Кроме того, важной проблемой является уровень качества медиаданных, которые представляют собой информационное сообщение, размещаемое в социаль-

ных медиа. Это касается как технических характеристик текстового и иллюстративного материала (например, качество изображения или форматирование текста), так и стилистических (например, лексическая нейтральность текста сообщения). Таким образом, мы получаем невостребованную пользователем информацию, т.к. главным требованием к работе в среде социальных медиа является удовлетворение не только информационной потребности пользователя, но и его эстетических и формальных ожиданий.

При качественном и своевременном решении и ликвидации подобных проблем в процессе информационно-библиографического обслуживания на площадках социальных медиа, данное направление деятельности может рассматриваться как высокоперспективное как для удовлетворения информационных потребностей пользователей, так и для продвижения информационно-библиографических услуг и, как следствие, расширения круга их потребителей.

УДК 021.4:025.5

**И. Н. Казаринова**

### **Анализ информации при подготовке массового мероприятия в библиотеке**

Алгоритм подготовки массового мероприятия в библиотеке. Постановка цели и задач. Выявление целевой аудитории.

Ключевые слова: массовые мероприятия библиотек, культурно-досуговая деятельность библиотек, методика подготовки массовых мероприятий, анализ информации, целевая аудитория

**Irina N. Kazarinova**

### **The analysis of information by preparation of mass action in library**

Algorithm of preparation of mass action in library. Statement of the purpose and tasks. Identification of target audience.

Keywords: mass actions of libraries, cultural and leisure activity of libraries, technique of preparation of mass actions, analysis of information, target audience

В настоящее время библиотеки фиксируют увеличивающийся в геометрической прогрессии интерес к различным массовым мероприятиям. На практике накоплен богатый опыт их проведения, описаны техника, механизм действия, алгоритм подготовки и проведения. Традиционно востребованы в библиотечной практике читательская конференция, обсуждение книги, встреча с писателями, диспут, устный журнал, день информации, день специалиста, тематический вечер, книжная выставка, лекторий, психологическая служба. Появляется множество новых форм массовых мероприятий: Библионочь, Библиофест, Фортепианные мосты, Открытая трибуна читателей и т.п. У практиков в связи с этим возникает вопрос: можно ли создать общий алгоритм подготовки и проведения таких мероприятий?

Алгоритм – некая «жесткая» или «гибкая» схема, стратегически и тактически отвечающая задачам конкретной библиотеки, отдельного направления работы с читателями, конкретного массового мероприятия. Вряд ли можно соединить их в универсальную схему, так как массовые мероприятия ориентированы на разные читательские аудитории. Необходимо также принимать во внимание тот факт, что эффект от любого массового мероприятия практически всегда является отсроченным во времени. Нет пока и четко разработанных критериев для оценки эффективности массовых мероприятий, за исключением отдельных из них (например, выставочная работа).

Наиболее полезной формой для подготовки специалистов может служить такая форма как мастер-класс. Цель мастер-класса – разработка учебного алгоритма



анализа информации для подготовки массового мероприятия, выбранного по желанию слушателей. Работа может осуществляться группами по 3–5 человек.

Группам предлагается определенная последовательность этапов подготовки массового мероприятия. Например: 1) Изучение обстановки, окружающей среды; 2) Выявление партнеров или «соперников»; 3) Предполагаемая аудитория; 4) Поиск и отработка наиболее приемлемых вариантов; 5) Возможные риски при проведении мероприятия; 6) Выбор ведущих (или модераторов) для мероприятия.

Самый простой вариант для первого этапа работы – прием «десяти вопросов». Каждый слушатель формулирует 10 вопросов о предстоящем массовом мероприятии. Затем вопросы озвучиваются в мини-группе, структурируются по повторяемости, укрупняются и четко выражаются с указанием некоторых вариантов ответа. Например, вопрос о стратегической задаче массового мероприятия может решаться на разном уровне – возвращение России статуса самой читающей страны, библиотека как градообразующий духовный центр, читательское здоровье нации, активизация читательской активности конкретной группы и т.д. Выбираются пути сбора информации, методы ее обработки, анализа и интерпретации для запланированного мероприятия (наблюдение, опрос, социометрия, анализ читательских автобиографий, иные методики, «приспособленные» для обследования ситуации; методы анализа текстов; методы визуализации данных – дерево связей, картографический метод и др.).

При выборе методов важно знать границы и возможности, достоинства и недостатки каждого для того, чтобы компенсировать их, ориентируясь на следующее правило: выделяется основной, дополняющие и контролирующей методы для решения каждой конкретной задачи. Избранные методы должны позволить: получить целостную характеристику условий проведения мероприятия; выявить явные и скрытые факторы, препятствующие достижению цели; способствовать оптимальному расходованию сил и иных ресурсов (финансовых, временных) для достижения цели мероприятия.

Для каждого из этапов участники мастер-класса составляют собственную схему – алгоритм действий. Например, на этапе сбора информации это:

- социальная и читательская характеристика микрорайона города (с учетом места расположения, времени и характера застройки, градообразующей роли предприятий и учреждений с учетом стратегии их дальнейшего развития, криминальные факторы и др.);

- оценка образовательной инфраструктуры, наличие культурно-досуговых учреждений в микрорайоне;

- характеристика предполагаемой читательской аудитории (по возрасту, уровню образования, профессии, социальному статусу, наличию «проблемных» групп, характеру социализации, активности обращения в библиотеку, активности или пассивности участия в массовых мероприятиях и т.д.);

- выявление заинтересованных партнеров в регионе;
- обобщение условий проведения массового мероприятия.

Достаточно перспективен на этом этапе картографический метод. Для этого создают несколько карт с учетом вышеназванных этапов, а также рейтинга популярных у читателей форм массовых мероприятий.

Иной, уже формализованный вариант фиксации выявленных сведений можно привести на примере карты наблюдения, разработанной в учебных целях для оценки эффективности такого мероприятия, как «Акапельные мосты», ежегодно проводимого в библиотеке (филиале № 1) Кировского района Санкт-Петербурга. Карта отображает название, место проведения, исполнителей, целевую аудиторию, уровень активности исполнителей, уровень активности аудитории, оценку выступления.

В более традиционной форме алгоритм сбора и обработки информации для массового мероприятия фиксируется простой последовательностью действий с указанием источников информации:

1. изучение читательской аудитории с учетом материалов профильной группы в социальной сети;
2. выявление образовательных и социально-культурных организаций, учреждений, влияющих на выбранную аудиторию (с учетом материалов их сайтов и территориального расположения);
3. выделение ключевых рисков мероприятия;
4. определение удобного времени для проведения мероприятий (с учетом иных мероприятий в районе) и т.д.

Наиболее простой формат сбора и анализа данных для планируемого мероприятия был предложен магистрантами в ходе проведения мастер-класса. Каждый этап фиксируется вопросом, требующим краткого и понятного ответа: «Для чего?»; «Для кого?»; «Поиск партнеров: где искать, кого выбрать, как привлечь?»; «Специфика аудитории?»; «Методы привлечения аудитории?»; «Методы взаимодействия с аудиторией?». Такой вариант ориентирует исполнителей на творческий подход, но и содержит риски субъективной оценки ситуации.

В процессе подготовки сценария для мероприятия широко используется экспресс-анализ оперативно выявляемых сведений по частным вопросам: отбор фрагментов телепередач или текстов по теме, выбор исторических фактов, сбор и систематизация данных для презентаций и иных форм представления материала. Как показывает многолетний опыт библиотек, эффективность массового мероприятия тесно связана с наличием двух основных факторов: предварительного, всестороннего анализа предполагаемой читательской аудитории и творческого отбора форм подачи информации по теме.

УДК [004:026.7]:001.891

**Ж. В. Гречкина**

**Доступная информационная среда специальной библиотеки:  
результаты мониторинга**

Оценка пользователями качества информационных услуг Ставропольской краевой библиотеки для слепых и слабовидящих. По материалам анализа данных социологического опроса.

Ключевые слова: качество библиотечных услуг, оценка качества, библиотеки для слепых, социологические опросы, пользователи библиотек, Ставропольская краевая библиотека для слепых и слабовидящих им. В. Маяковского

**Zhanna V. Grechkina**

**Available information environment of special library: results of monitoring**

Assessment by users of quality of information services of library for blind and visually impaired (Russia, Stavropol). On materials of sociological poll.

Keywords: quality of library services, assessment of quality, library for blind, sociological polls, users of libraries, V. Mayakovsky Stavropol Regional Library for the Blind and Visually Impaired (Russia)

Обеспечение возможности беспрепятственного доступа инвалидов к информации – важнейший фактор развития общества в современных условиях. Специальные библиотеки, обладая значительным информационным потенциалом, должны создавать для лиц с ограниченными возможностями здоровья социально адаптированную информационную среду, обеспечивая им свободный доступ к традиционным и электронным ресурсам с помощью новейших информационных технологий.

«Стандартные правила обеспечения равных возможностей для инвалидов», принятые Генеральной Ассамблеей ООН в 1993 г., предусматривают необходимые меры со стороны государства по обеспечению равного доступа к информации: «Вся информационная деятельность специальных библиотек и муниципальных, обслуживающих «особую» категорию населения, в этом направлении должна преследовать цель создания единого информационного пространства по социально правовой поддержке людей с ограниченными возможностями здоровья. Ведь для человека с ограниченными возможностями здоровья важна любая новая доступная информация. Это благотворно влияет на социальную реабилитацию инвалидов, их адаптацию в окружающем мире, помогает им в обучении и при выборе профессии, а также в решении проблем общения и при организации досуга»<sup>1</sup>.

Важная роль в этом процессе отводится специальным библиотекам для слепых и слабовидящих, основной задачей которых в современных условиях становится

социокультурная реабилитация, адаптация и интеграция читателей в социум. В связи с расширением информационно-образовательного пространства посредством глобальной сети Интернет возникает необходимость в разработке новых технологий развития личности современного человека и применения этих технологий на практике независимо от наличия или отсутствия у него ограничений физического здоровья. Потребность в совершенствовании деятельности специальной региональной библиотеки в связи с развитием новых технологий становится особенно актуальной. Она заключается не только в традиционных библиотечных формах работы, но и во внедрении новых технологий и сервисных услуг для всех категорий пользователей.

Внедрение в деятельность специальной библиотеки принципа предоставления всем группам пользователей равного и открытого доступа к фондам библиотеки, информации, различным услугам для осуществления образовательной, профессиональной и иной деятельности заставляет учреждение расширять и совершенствовать свои функции. В связи с этим возникает необходимость изучения уровня информационного обеспечения пользователей специальной библиотеки.

Ставропольская краевая библиотека для слепых и слабовидящих имени В. В. Маяковского за полувековой период своей деятельности, зарекомендовала себя уникальным ресурсно-информационным и методическим центром, аккумулирующим информацию по вопросам инвалидности, использования социокультурных технологий реабилитации лиц с ограниченными возможностями здоровья. Для эффективной работы, создания максимально доступных и комфортных условий предоставления пользователям информации в целях их личностного и профессионального роста библиотека изучает факторы, влияющие на качество информационного обслуживания, осуществляет постоянный мониторинг их потребностей и запросов.

Мини-исследование «Востребованность информационных услуг специальной библиотеки на современном этапе», организованное отделом тифлобиблиографии и информации, было направлено на совершенствование информационных услуг в соответствии с предпочтениями пользователей и требованиями современной ситуации<sup>2</sup>.

**Предметом исследования** явилась удовлетворенность читателей услугами специальной библиотеки, а также их потребности в предоставляемой информации. **Объекты исследования** – абоненты индивидуального и группового библиографического информирования. **Цель исследования** заключалась в совершенствовании информационного обслуживания и расширении спектра информационных услуг библиотеки.

**Задачи исследования:** изучение мнения пользователей о предоставляемых библиотекой информационных услугах; выявление целевых ожиданий пользователей и получение данных об их удовлетворенности качеством и доступностью

информационных услуг; получение оценки качества условий работы и предоставляемых библиотекой услуг; определение приоритетных направлений работы по улучшению информационного обслуживания пользователей; разработка системы мероприятий, нацеленных на преодоление негативных моментов в информационном обслуживании пользователей специальной библиотеки.

Исследование проводилось с 25 февраля по 1 мая 2014 г. с использованием методики виртуального анкетирования, экспресс-анкетирования и экспресс-опросов по телефону. Было опрошено 62 респондента, из них – 20 мужчин и 42 женщины. Возрастной диапазон респондентов колебался от 20 до 75 лет. Распределение возрастных групп в выборке было следующим: *респонденты 15–25 лет – 1,7 %; 25–50 лет – 43,5 %; свыше 50 лет – 54,8 %*. По образованию выявлены следующие группы респондентов: *начальное – 1,7 %; среднее – 25,7 %; среднее специальное – 22,6 %; высшее – 50 %*. Отмечено, что преобладают респонденты с высшим образованием. Кроме того, двое респондентов имеют ученую степень кандидата психологических наук, один – кандидата педагогических наук.

Анализ частоты посещения библиотеки показал, что большинство респондентов (71 %) посещают библиотеку по необходимости. Остальные респонденты обращаются в библиотеку: *ежедневно – 3,3 %; раз в неделю – 11,3 %; раз в месяц – 8 %*.

Вообще не посещают библиотеку 6,4 % опрошенных, объясняя это тем, что в библиотеке они не могут получить интересующую их информацию, а книги сегодня можно скачать и в сети Интернет. Эта группа может получать библиографическую информацию.

Результаты исследования свидетельствуют о значительной частоте посещения библиотеки, которое носит систематический характер. Большинство пользователей нуждается в постоянном обращении к источникам информации. Библиотека имеет в своем распоряжении необходимые для привлечения читателей ресурсы. Есть и спрос, и предложение, это является стимулом дальнейшего расширения читательской аудитории.

Особый интерес представляли ответы, касающиеся отношения пользователей к библиотеке: *«Лично для Вас библиотека – это...»*. Для абсолютного большинства респондентов (48,4 %) : *«Библиотека – источник информации и знаний»*. Спрос на информацию является основным мотивом обращения. Однако, книги, чтение не единственное, что привлекает представителей «особой» категории населения в библиотеку. Каждый пятый опрошенный считает ее храмом культуры, а каждый третий – и храмом культуры, и источником информации и знаний, и центром межличностного общения одновременно. Суммарное количество ответов превышает 100 %, т. к. некоторые респонденты (33,8 %) выбирали не один, а несколько вариантов ответа. Были и свои варианты ответа (4,8 %), например: *«Библиотека для меня – источник жизни»*.

Далее респондентам было предложено ответить на вопрос *«Как Вы чувствуете себя в библиотеке? Считаете ли Вы библиотечную среду комфортной и доступной для инвалидов по зрению?»*.

Подавляющее большинство респондентов (88,7 %) ответили, что чувствуют себя в библиотеке отлично и считают ее комфортной и вполне доступной для инвалидов по зрению. Трое респондентов (4,8 %) считают библиотечную среду не совсем комфортной, отмечается теснота помещений, а также посторонний шум в читальном зале и Центре поддержки образования молодежи с нарушением зрения, что, порой, мешает сосредоточенно работать. Кроме того, небольшой процент респондентов (6,5 %) затруднился ответить на поставленный вопрос.

Для выяснения информированности пользователей о предоставляемых библиотекой услугах в анкету был включен вопрос: *«О каких предоставляемых библиотекой услугах Вы знаете?»*. В результате анализа ответов респондентов на данный вопрос, был сделан вывод об информированности пользователей обо всех основных услугах, предоставляемых специальной библиотекой:

– библиотечное обслуживание непосредственно в библиотеке – в режиме абонемента и читального зала – 77,4 %;

– информационные и библиографические услуги в традиционном и on-line режимах – 61,2 %;

– культурно-досуговые услуги – 46,7 %;

– услуги заочного абонемента – 6,4 %;

– услуги межбиблиотечного абонемента – 1,7 %;

– услуги Центра поддержки образования молодежи с нарушением зрения – 21 %;

– коррекционно-психологические услуги – 13 %;

– услуги юриста – 8 %;

– редакционно-полиграфические услуги – 1,7 %;

– услуги надомного абонемента – 17,7 %.

Выяснив осведомленность пользователей о предоставляемых услугах, было логично задать вопрос: *«Какими услугами библиотеки пользуетесь?»*. Распределение ответов на данный вопрос следующее:

– библиотечное обслуживание непосредственно в библиотеке – в режиме абонемента и читального зала – 74,1 %;

– информационные и библиографические услуги в традиционном и on-line режимах – 38,7 %;

– культурно-досуговые услуги – 14,5 %;

– услуги заочного абонемента – 6,4 %;

– услуги межбиблиотечного абонемента – 1,7 %;

– услуги Центра поддержки образования молодежи с нарушением зрения – 4,8 %;

– коррекционно-психологические услуги – 0 %;

– услуги юриста – 0 %;

– редакционно-полиграфические услуги – 1,7 %;

– услуги надомного абонента – 17,7 %.

Ряд респондентов отметили высокий уровень качества и доступности услуг для инвалидов по зрению. Оценить эффективность работы библиотеки нельзя без объективной оценки уровня библиотечного обслуживания глазами пользователей. Поэтому, следующим пунктом анкеты стал вопрос: «*Оцените, пожалуйста, уровень библиотечного обслуживания?*». Ответы респондентов распределились следующим образом: *неудовлетворительно* – 0 %; *удовлетворительно* – 8 %; *хорошо* – 37 %; *отлично* – 53,3 %; *затрудняюсь ответить* – 1,7 %.

Для более детальной оценки эффективности деятельности специальной библиотеки респондентам было предложено ответить на вопрос: «*Устраивают ли Вас: спектр предоставляемых услуг; полнота предоставляемой информации; оперативность обслуживания?*». 98,3 % опрошенных отметили, что их вполне устраивает тот спектр услуг, который предоставляет специальная библиотека. Запрашиваемая информация всегда предоставляется в полном объеме и соответствует запросу, а библиотечное обслуживание отличается оперативностью и внимательностью. 1,7 % опрошенных затруднились ответить на поставленный вопрос.

Значительное число респондентов (33,8 %) отметили улучшения в работе библиотеки, весомые изменения в сфере библиотечно-информационного обслуживания инвалидов, объясняя это внедрением новых информационных технологий, расширением спектра предоставляемых услуг и возможностей в получении актуальной социально-значимой информации в адаптированных форматах. 4,9 % респондентов считают, что за последний год в работе библиотеки ничего не изменилось. Наибольшая часть респондентов (38,7 %) вообще не стали отвечать на данный вопрос. Анализ анкет выявил, что эти респонденты посещают библиотеку крайне редко или не посещают вообще в связи с тем, что обслуживаются на надомном и заочном абонементе или пользуются информационными услугами в режиме on-line. Тем не менее, никто из респондентов не считает, что библиотека стала работать хуже.

Последним стал вопрос о том, *какой должна быть современная библиотека, чтобы она максимально полно удовлетворяла потребности своих пользователей*. Большая часть респондентов (37 %) благодарит библиотеку за предоставляемые возможности. Современная библиотека в представлении 11,4 % респондентов – это «*библиотека, создающая максимально комфортные условия для всех категорий пользователей, для виртуального общения со специалистами и пользователями других региональных специальных библиотек*», «*максимально мобильная и ориентированная на удовлетворение современных запросов своих пользователей*», «*библиотека, имеющая в наличии обширные книжные фонды в сочетании с электронными изданиями, много различной техники, работает внимательный и грамотный персонал*», «*достаточно укомплектована современной литературой*

*и оснащена по последнему слову техники». Затруднились ответить на поставленный вопрос 25,8 % опрошенных. Оставшиеся 25,8 % ответили на данный вопрос своими пожеланиями в адрес Ставропольской краевой библиотеки для слепых и слабовидящих. Этой части респондентов хотелось, чтобы «в библиотеке функционировал какой-нибудь клуб или кружок не только по изучению компьютера, но и по обучению использованию современных тифлоустройств, электронных программ и т.п.»; «сотрудники библиотеки могли бы в индивидуальном порядке по электронной почте или sms-оповещением извещать о новых поступлениях в библиотеку, интересных мероприятиях»; «библиотека наиболее полно комплектовалась новой современной художественной литературой на различных носителях информации, большим количеством периодических изданий» и др.*

Анкеты содержат значительное число благодарностей, что подтверждает предположение специалистов библиотеки о правильном векторе ее развития. Для его совершенствования необходимо учитывать запросы всех читательских групп.

По результатам проведенного мини-исследования получена весьма объективная оценка качества библиотечно-информационного обслуживания: организация библиотечно-информационного обслуживания пользователей находится на достаточно высоком уровне, о чем свидетельствует оценка «отлично» более 50 % респондентов. Условия работы, техническое оснащение библиотеки отвечают современным требованиям, но постоянное их совершенствование, конечно, необходимо.

Результаты анкетирования позволили сделать следующие выводы: основными мотивами посещения библиотеки являются чтение и получение необходимой информации; получение из фонда библиотеки книг на различных носителях информации на дом – самая популярная услуга; большинство пользователей находят необходимую им информацию именно в библиотеке; респонденты удовлетворены качеством обслуживания и условиями, созданными для них в библиотеке.

Вместе с тем, исследование выявило ряд проблем:

– возраст большинства пользователей превышает 50 лет, поэтому данная категория читателей требует к себе особого внимания;

– лишь 1,7 % опрошенных составляют представители молодежи (15–25 лет). Следовательно, необходимо активизировать работу по привлечению в библиотеку молодого поколения, их интеллектуальному и творческому развитию, формированию инновационного мышления и расширению кругозора.

– 6,4 % респондентов вообще не посещают библиотеку, отдавая предпочтение глобальной сети Интернет. Эта проблема решается путем внедрения новых on-line услуг, отвечающих ожиданиям современных пользователей;

– 21 % респондентов указали, что знают об оказываемых библиотекой коррекционно-психологических услугах и услугах юрисконсульта. При этом ни один из них не указал, что пользуется данными услугами. Следовательно, необходимо обратиться



внимание на повышение качества этих услуг и более широкое информирование общественности о предоставлении подобного вида услуг в библиотеке.

В целом, у пользователей сложился положительный образ библиотеки, читатели неравнодушны к ее проблемам. Для большинства опрошенных читателей именно библиотека выполняет важную роль и как источник информации, и как центр общения. Называя недостатки в работе библиотеки, читатели все-таки с теплым чувством отмечают ее атмосферу, доброжелательность и профессионализм библиотечкарей. Библиотека должна постоянно развиваться и совершенствоваться. Пользователю необходимо современное технически оснащенное учреждение. Результаты исследования пользовательских ожиданий позволят продуктивнее библиотечным специалистам выстраивать взаимоотношения с читателями, определять пути внедрения новых услуг и информационных технологий.

### Примечания

<sup>1</sup> Стандартные правила обеспечения равных возможностей для инвалидов : приняты Генеральной Ассамблеей ООН на 46 сессии 20 дек.1993 г. – Нью-Йорк : ООН, 1994. – 83 с.

<sup>2</sup> Востребованность информационных услуг специальной библиотеки на современном этапе : аналитический отчет по итогам мини-исследования / М-во культуры Ставроп. края, Ставроп. краев. б-ка для слепых и слабовидящих им. В. Маяковского, отдел тифлоблиографии и информации ; [сост. Ю. Г. Зиберова]. – Ставрополь, 2014. – 15 с.

УДК 025.5:004.896

**А. В. Шульгина, И. Г. Пригодич**

**Опыт обучения библиографом-аналитиком  
информационного агента-робота**

О тестировании и подготовке виртуального консультанта (программный продукт компании «Наносемантика», Москва) для решения задач корпоративного обучения в петербургском филиале Корпоративного Института ОАО «Газпром».

Ключевые слова: виртуальный консультант, технологии искусственного интеллекта, базы знаний, Компания «Наносемантика», Корпоративный институт компании «Газпром», корпоративное обучение

**Alina V. Shulgina, Irina G. Prigodich**

**Experience of training by the bibliographer-analyst  
of the information agent robot**

About testing of the computer program of the virtual consultant (product of the company «Nanosemantika», Moscow) for application in corporate training (Corporate institute of the company Gazprom, Petersburg branch).

Keywords: virtual consultant, testing of computer programs, technologies of artificial intelligence, knowledge bases, Nanosemantika company (Moscow), Corporate institute of the company Gazprom, corporate training

Смена технологий влечет за собой время перемен в профессиональной структуре нашего мира. В наступающей эпохе робототехники появляются черты новых профессий – аналитика и модератора контента. Проблема пополнения баз знаний уже сейчас частично решается в процессе диалога с интеллектуальным роботом на естественном языке. В качестве примера можно назвать проект интеллектуального робота Джорджа, обучающего английскому языку в Сети, который разработан с участием выпускника СПбГИК И. Зайцева.

Цель данной работы – описать необходимые аналитические навыки для обучения робота с проекцией личного опыта на профессиональные навыки библиографа.

В 2013 г. в рамках программы дополнительного образования «Бизнес-аналитика», где обучались студенты 3–5 курсов библиотечно-информационного факультета СПбГИК, лектор предложил участвовать в отборе претендентов для необычного проекта. Тот, кто пройдет отборочный конкурс (два человека), смогут поработать в качестве помощников в Корпоративном Институте «Газпром» над проектом по системам экологического менеджмента. Особых подробностей нам не озвучили, но уже первое задание было непростым. Необходимо было написать о себе резюме в двух-трех предложениях, чтобы именно тебя взяли на стажировку в такую крупную

организацию как ОАО «Газпром». По итогам отбора выбрали соавторов данного текста. Мы обе закончили химико-биологические классы, но это была единственная точка соприкосновения с экологическим менеджментом, по проблематике которого нам пришлось работать почти целый год.

Руководитель нашего проекта Л. Э. Смирнова, объяснила, что наша задача состоит в обучении интеллектуального робота, которого мы далее будем именовать «интеллектуальным агентом». Дело в том, что петербургские программисты из компании «Наносемантика» разместили в Интернете платформу, где любой человек может создать своего собственного «интеллектуального слугу» – Инфа. Этот проект посвящен искусственному интеллекту. Его разработчики считают, что в ближайшем будущем люди смогут общаться с компьютером на естественном языке. Инфы являются очень интересным проектом, так как на любом сайте, да и в принципе при общении с любым техническим устройством, необходима справка, которую и обеспечивает Инф.

Проект нацелен на то, чтобы люди самостоятельно смогли создать образ, внешний вид Инфа, обучить его общению. В дальнейшем предполагается, что человек за небольшую плату сможет поместить его на свой сайт, в блог или социальную сеть. Инф может отвечать на вопросы почти так же, как отвечали бы на них вы, то есть Инф становится почти вторым «я». Инфы легко обучаемы, а главное, их можно создать столько, сколько пожелает пользователь. Конечно, в этом таятся многие возможности, но и существенные риски для нас.

Сейчас Инфы представляют собой довольно простых агентов, которых приходится обучать «вручную», преимущественно через клавиатурный диалог. Однако уже в ближайшие годы можно будет использовать запоминание и распознавание устных реплик человека, автоматическое подключение словарей и библиотек, организацию длинных сложных диалогов и другое. Все, что закладывается в электронный разум Инфа, запомнится им и будет вариативно применяться в ответах.

В Корпоративном институте ОАО «Газпром», куда мы попали на стажировку, нам сказали, что подобный Инф будет частью электронного пособия, которое готовится для специалистов по системе менеджмента качества. Было необычно, что студенты третьего курса трудятся над созданием учебника для сотрудников такой крупной и серьезной компании как ОАО «Газпром». Более того, этот проект являлся инновационным и был представлен в Москве на конкурсе.

Для начала работы предстояло самим понять, по какому принципу работает Инф. Он состоит из трех компонентов: виджета (то есть графического модуля), веб-сервиса (сайта [iii.ru](http://iii.ru)) и совокупности баз знаний, которую наполняет пользователь. Принцип работы представляет собой простейшую коммуникационную цепочку, а именно:

- 1) пользователь вводит в строку реплику на естественном языке;

2) виджет передает реплику в веб-сервис, который защищен протоколом и не теряет вводной информации при передаче;

3) веб-сервис обрабатывает реплику пользователя, то есть переводит ее на искусственный язык.

Главной задачей здесь является **выявление ведущей информации** из реплики. Для этого необходимо для начала понять тему беседы, выделить содержательные части текста, провести их анализ, определить текущее состояние диалога (начало, кульминация, завершение), а также диагностировать эмоциональную окраску диалога. То есть, в этом самом главном пункте задействуются одновременно приемы нескольких методов анализа: аспектного, смыслового, контент- и интен-анализа.

По результатам анализа Инф синтезирует наиболее подходящий ответ на основе данных, введенных в его базу знаний, а так же имеющихся шаблонов. Веб-сервис отправляет ответ виджету. Виджет выдает в диалоговом окне ответ пользователю, подчас подключая эмоциональные реплики. Затем он находится в режиме ожидания следующих вопросов или высказываний.

Наш Инф получил имя Сэм Газпромovich и внешность Джеймса Бонда. Его задача заключалась в оказании информационной поддержки специалистам, обучающимся по электронному пособию системе экологического менеджмента. Он должен был занимать место на каждом слайде учебника и фактически заменять преподавателя.

Так как любой Инф изначально имеет в своем устройстве шаблоны стандартных реплик, таких как «привет», «спасибо», «как дела», то предстояло ввести в его механизм необходимую для обучения информацию. На этом этапе возникло много проблем. Выяснилось, что:

- для Инфа играет большую роль заглавная или прописная буква;
- количество пробелов между двумя словами;
- опечатки в реплике;
- знаки препинания;
- окончание слова;
- объем или длина фразы и др.

При наличии хотя бы одного подобного пункта Инф сразу же прекращал обработку реплики и выдавал фразу: «Простите, я ничего не понял», или любую другую из имеющихся в коллекции шаблонов. Существенной проблемой являлось также ограничение на допустимое количество вводимых знаков, что требовало умений содержательного свертывания информации.

Следовательно, перед нами стояла непростая задача: **предсказать примерные вопросы**, которые могли бы задать во время обучения специалисты. Для этого нужно найти информацию по теме, структурировать ее, выделить ключевые слова

и составить список вопросов по терминологии, связям между объектами и особенностям того или иного процесса экологического менеджмента.

Другими словами, это был процесс перевода слабо структурированных сведений по теме на информационно-поисковый язык, так как Инф представляет собой более «очеловеченный» вариант поискового сервера, но с меньшей и проблемно-ориентированной информационной базой. Инф так же, как и стандартная поисковая система, обладает рядом особенностей в поиске, только более усложненных. Например, можно использовать знаки сокращения (звездочка) или пропуска слов, при условии, что неизвестно, как именно пользователь задаст вопрос. Но по фрагментам ключевых слов Инф подберет наиболее подходящий ответ.

Во время обучения Инфа, а ввод данных в его базу знаний называется именно так, необходимо продумать и проработать весь механизм ответов и отсылки к нужному материалу. Дело в том, что Инф общается на определенные темы, но при малейшей ошибке пользователя высока вероятность отсылки к совершенно другой информации, абсолютно не относящейся к интересам обучающегося человека. Мы не могли допустить, чтобы при непонятном вопросе пользователя Инф отвечал: «Я не знаю. А ты смотрел новый фильм?», – то есть по первоначальному шаблону, который невозможно удалить из базы знаний. Именно поэтому тщательно прорабатывается схема ответа Инфа в случае ответа «да» или «нет». При этом во втором случае требуется направить пользователя на верную информацию.

Работа эта очень кропотливая, тем более, что отрасль ранее нами не осваивалась, а в системе экологического менеджмента используются много смежных понятий, которые нам до стажировки были неизвестны. В результате почти годовой работы Инф смог отвечать на большинство нужных реплик, что позволило Корпоративному Институту ОАО «Газпром» внедрить его в программу обучения менеджеров по качеству, а также завоевать приз на конкурсе.

Безусловно, и до этого проекта ученые активно решали проблему искусственного интеллекта, начиная с работ академика В. М. Глушкова, массива публикаций по созданию системы автоматизированного перевода в 1960-е гг., современных работ «о поведении» интеллектуального робота. Например, Д. А. Добрынин и В. Э. Карпов в своей статье «Моделирование некоторых форм адаптивного поведения интеллектуальных роботов»<sup>1</sup>, рассматривают понятие «интеллектуальный робот», вопросы моделирования адаптивного поведения на базе универсального мобильного мини-робота, созданного в рамках проекта «Адаптант». Обсуждаются некоторые аспекты организации взаимодействия между роботами, а также вопросы индуктивной адаптации на базе эволюционного моделирования и динамического ДСМ-метода – метода порождения гипотез. Приводится сравнение результатов обучения разными методами. В печати активно обсуждаются вопросы развития интеллектуальных технологий для систем управления роботами (С. В. Манько) и др.<sup>2</sup> Однако, большая часть исследований ведется для создания и обучения про-

изводственных роботов, а не виртуального Инфа, которого не нужно материально создавать, а лишь пополнять базу знаний. Поэтому проект, над которым нам удалось поработать, можно назвать инновационным, который требует еще долгого совершенствования, многих участников и новых информационных технологий.

Важно отметить, что процесс развития интеллектуальных агентов идет ускоренными темпами. Так, компания разработчиков «Наносемантика» в данный момент трудится над тем, чтобы устроить соревнования Инфов по умению вести дискуссию, а так же выполнять автоматическое обучение по текстам, веб-страницам с использованием функции переводчиков, путеводителей-энциклопедий.

Библиограф, владеющий навыками поиска, систематизации и анализа информации разной предметной области<sup>3</sup>, сможет освоить правила обучения интеллектуальных агентов, используя их в качестве информаторов о своих и внешних информационных ресурсах по теме запросов. Обученный робот сможет вести экскурсию по библиотеке, отвечать на простые запросы пользователей в службе виртуальной справки библиотек. Кроме того, на определенном этапе он станет надежным помощником при выполнении сложных запросов, напоминая библиографа о наличии дополнительных баз данных и справочников. «Вежливый» и ничего не забывающий робот – это озвученный справочно-поисковый фонд, вековая мечта библиографа.

### Примечания

<sup>1</sup> Добрынин Д. А., Карпов В. Э. Моделирование некоторых форм адаптивного поведения интеллектуальных роботов // Информационные технологии и вычислительные системы. – 2006. – № 2. – С. 45–56.

<sup>2</sup> Корсаков С. Н. Начертание нового способа исследования при помощи машин, сравнивающих идеи / под ред. А. С. Михайлова. – М. : МИФИ, 2009. – 44 с. ; Люгер Дж. Ф. Искусственный интеллект : стратегии и методы решения сложных проблем / под ред. Н. Н. Куссуль. – 4-е изд. – М. : Вильямс, 2005. – 864 с.

<sup>3</sup> Гордукалова Г. Ф. Технологии анализа и синтеза профессиональной информации. – Санкт-Петербург : Профессия, 2015. – 544 с.

**РАЗДЕЛ 3**  
**ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**  
**СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ: СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ**

**Section 3**  
**INFORMATION AND ANALYTICAL PROVIDING SPHERE**  
**OF CULTURE: CURRENT STATE AND PROSPECTS**

УДК 002.55/.56:303.64:027.53

**А. В. Горбунова**

**Информационно-аналитическая деятельность**  
**служб информации по культуре и искусству центральных библиотек**  
**субъектов РФ: из опыта последних лет**

Информационно-аналитическая продукция и информационные услуги центров научной информации по культуре и искусству центральных библиотек регионов России. Группы потребителей аналитической продукции и степень выраженности информационных потребностей.

Ключевые слова: информационная продукция, аналитическая продукция, информационные услуги, информационные центры, информация по культуре и искусству, информационные потребности, потребители информации, центральные библиотеки, регионы России

**Anna V. Gorbunova**

**Information and analytical activities of information centers**  
**on culture and art of the central libraries of regions of Russia**

Information and analytical products, information services of information centers in culture and art in the central libraries of regions of Russia. Target groups of consumers of analytical production. The level of information needs of users.

Keywords: information products, analytical production, information services, information centers, information on culture and art, information needs, consumers of information, central libraries, regions of Russia

Методическая группа НИЦ Информкультура РГБ занималась наблюдением за информационно-аналитической деятельностью в сфере культуры более 40 лет. Первые аналитические материалы о работе библиотек отрасли были созданы в начале 1980-х гг. В них были отражены результаты десятилетнего строительства системы научной информации по культуре, которая с самого начала базировалась на службах информации по культуре и искусству (СНИКИ) в центральных региональных библиотеках. В 1987 г. и в 1990-е гг. выходили аналитические справки, отражав-

шие новые реалии перестройки и постсоветского периода. В 2009 г. Российская государственная библиотека выпустила обзор «Состояние информационной работы по культуре и искусству в универсальных научных библиотеках»<sup>1</sup>, в котором обобщался опыт информационно-аналитической работы библиотек 2000-х гг. В предлагаемой статье предполагается дополнить его данными письменного и устного опроса специалистов примерно 40 центральных библиотек субъектов Российской Федерации (2013, 2015 гг.), анализа публикаций (2012–2015 гг.), отчетов библиотек с сайта «Центральные библиотеки субъектов РФ: корпоративная полнотекстовая база данных для профессионалов»<sup>2</sup>, материалов других интернет-ресурсов<sup>3</sup>. Большинство примеров приводятся по справкам, отчетам, ответам на вопросы анкеты «Выявление положительных примеров подготовки информационно-аналитических, статистических и проектных материалов по различным направлениям деятельности учреждений культуры в регионах РФ» (2015 г.).

**Формы участия библиотек в информационной деятельности.** Самым важным вопросом, на который мы хотели получить ответ, был вопрос о том, как изменилось в последнее время представление библиотек о формах участия в информационной деятельности. Суммируя ответы можно отметить, что по-прежнему на первое место большинством библиотек (примерно две трети от числа принявших участие в опросе) ставится индивидуальное и групповое информирование (разовое; абонентов ДОР и ИРИ). Почти вся оставшаяся треть на первом месте приводит создание ресурсной базы (фонды, СПА в традиционном и электронном виде). На третьем месте практически все библиотеки называют проведение массовых мероприятий информационной и образовательной направленности.

Затем появляется новое: активно занимаясь издательской деятельностью, все большее количество библиотек начали вычленять ее из ресурсной базы как самостоятельную форму (в т.ч. НБ Республики Бурятия, Ленинградская ОУНБ, Сахалинская ОУНБ и др.). И совершенно новым в сравнении с 2009 г. стало то, что многие библиотеки упоминают в качестве отдельной формы предоставление доступа к собственным, сторонним ресурсам и услугам в сети Интернет. Например, Самарская ОУНБ выделяет удовлетворение информационных потребностей пользователей, в т.ч. в виртуальной среде; НБ Республики Бурятия – организацию доступа к удаленным отечественным, зарубежным информационным ресурсам, а также собственным; НБ Республики Дагестан – доступ к электронным базам данных.

Две библиотеки (Рязанская ОУНБ и ГУНБ Красноярского края) идут дальше по пути осмысления роли интернет-технологий в своей работе: и в общий ряд форм информационной деятельности ставят работу в социальных сетях. ГУНБ Красноярского края описывает это так: «Организация деятельности в социальных сетях: блог библиотеки „День за днем, книга за книгой“, 5 групп библиотеки „ВКонтакте“, в т.ч. краеведческие „Красноярские истории“ и „Книжные КРАЙности“».



Нельзя не упомянуть об интересном собственном подходе, который предложила в полученной нами справке заместитель директора по научно-методической работе Краснодарской КУНБ И. И. Малевинская, выделив три формы: стационарная, внестационарная (пункты выдачи) и виртуальная (сайт библиотеки).

Индивидуальное и групповое информирование. На первом месте по результатам письменного опроса оказалось индивидуальное и групповое информирование. Потребность разных групп потребителей в информационно-аналитическом обслуживании по оценкам библиотек, полученным нами в 2013 г., представлена в таблице 1.

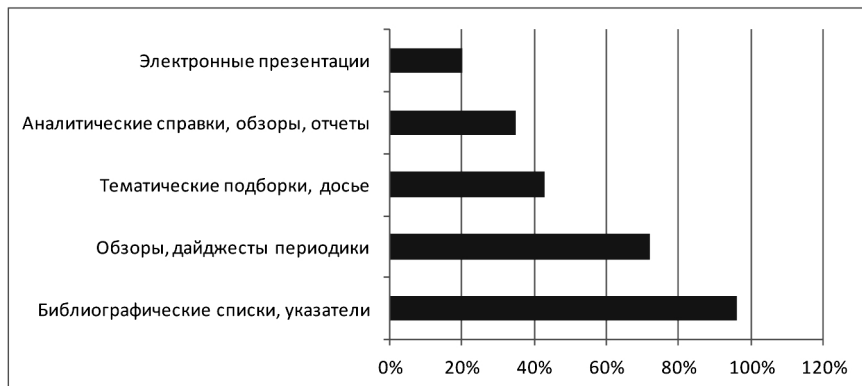
**Табл. 1. Потребности разных групп потребителей в информационно-аналитическом обслуживании по оценкам библиотек (результаты письменного опроса, 2013 г.)**

<b>Потребители</b>	<b>ВЫСОКАЯ</b>	<b>СРЕДНЯЯ</b>	<b>НИЗКАЯ</b>	<b>ЗАТРУДНЯЮСЬ ОТВЕТИТЬ</b>
<b>Законодательная власть</b>	23%	27%	27%	23%
<b>Исполнительная власть</b>	53%	17%	17%	13%
<b>Учреждения культуры</b>	37%	37%	9%	17%
<b>ВУЗы</b>	36%	33%	10%	31%
<b>СМИ</b>	33%	23%	23%	31%
<b>Политические партии</b>	-	27%	27%	46%
<b>Религиозные организации</b>	-	10%	23%	67%
<b>Общественные организации</b>	-	13%	27%	60%
<b>Бизнес</b>	-	-	37%	63%

Самые высокие цифры – у исполнительной власти, работников учреждений культуры, вузов. В 2000-е появилась новая группа потребителей аналитики (общественные, религиозные организации, бизнес), но их потребности, по мнению библиотек, по-прежнему невелики.

Выполнение запросов по тематике культуры в режимах ДОР, ИРИ, «запрос-ответ» отмечают почти все библиотеки, отвечавшие на вопросы анкеты, в том числе и те, в которых нет специальных отделов и секторов информации по культуре. Вместе с тем, значительное уменьшение количества подразделений информации по культуре привело к сокращению количества абонентов ДОР и ИРИ. Передача этих функций специалистам широкого профиля вряд ли способствует поддержанию прежнего качества информирования. Косвенным свидетельством этого является сокращение количества библиотек, осуществляющих информационное сопрово-

ждение НИР в учреждениях региона. В опросных листах 2015 г. ни одна библиотека не указала это направление информационно-аналитической деятельности (рис. 1.).



**Рис. 1. Видовой состав аналитических материалов (результаты опроса 2015 г.)**

Особой группой информационно-аналитического обслуживания являются представители законодательной и исполнительной власти. Самую большую, как было показано в таблице 1, составляют руководители и специалисты министерств и управлений культуры. Для их обслуживания подготавливаются все перечисленные виды информационной продукции, как традиционные, так и сравнительно новые (например, электронные презентации).

Традиционные, основанные на постоянном мониторинге потока литературы, перечисляет в своей справке, например, Смоленская ОУНБ: новые поступления в фонд библиотеки «Работникам культуры, искусства и творческих союзов»; списки публикаций по текущим материалам региональной прессы; систематический список неопубликованных документов, поступивших в фонд СНИКИ.

Об активном использовании информационного потенциала библиотек органами власти ряда регионов говорят также следующие примеры:

– СНИКИ Краснодарской КУНБ сообщает о том, что большая работа проводится сектором для Министерства культуры края по подготовке аналитических справок, тематических подборок по проблематике культуры и искусства, электронных презентаций. В том числе, только к коллегиям краевого министерства ежегодно подготавливается 20–30 материалов. Например, в 2014 г. были подготовлены материалы по следующим темам: «Изучение кубанского фольклора», «Кубанская ярмарка», «Кинотеатры Екатеринодара», «Культура и искусство 18 века. Екатерининские балы»;

– Ульяновская ОУНБ пишет о подготовке в 2014 г. 93 аналитических материалов по запросам Министерства искусства и культурной политики Ульяновской области, партии «Единая Россия», иных ведомств.

**Мониторинг библиотечной сферы региона.** Помимо текущего информирования, методические и информационные подразделения центральных региональных библиотек проводят по заданиям министерств и управлений культуры исследования (мониторинги) состояния библиотечной сети регионов. Анализ полученных в этом году материалов показывает, что доверие к ним, как к организациям, способным выполнять такую работу, за последние годы значительно выросло (в сравнении с концом 2000-х годов).

В частности, НБ Чувашской Республики в полученной нами справке пишет о проведении ежеквартального мониторинга по следующим показателям: комплектование документных фондов; библиотечные кадры, техническое оснащение, компьютерный парк, обеспечение доступа в Интернет публичных библиотек республики; обеспечение компьютерной грамотности муниципальными библиотеками Чувашской Республики. По итогам года составляются аналитические справки по организации библиотечного обслуживания населения 21 районов и 5 городов республики.

НБ Республики Бурятия с 2001 г. издает аналитический обзор, посвященный библиотекам республики. Особое внимание уделяется библиотекой наблюдению за доступностью библиотечных услуг (мониторинг «Анализ соответствия сети муниципальных библиотек РБ социальным нормативам, утвержденным Правительством Российской Федерации»), информатизацией и состоянием кадров библиотек.

Волгоградская ОУНБ приводит следующую информацию: «В течение 2014 г. в рамках отчетной кампании производился сбор форм квартальной статистической отчетности, на их основе ежеквартально создается “Сводный статистический отчет о деятельности муниципальных библиотек области за ... квартал ... года”. <...> По итогам анализа данных за год издаются аналитические издания – “Библиотеки Волгоградской области в цифрах и диаграммах” и еще 4, посвященных разным аспектам деятельности муниципальных библиотек».

К чести наших коллег из РНБ нужно отметить, что активизации изучения деятельности муниципальных библиотек, оформлению ее результатов и представлению широкому кругу специалистов послужил проводимый ими конкурс библиотечной аналитики. Очередной конкурс стартовал 1 марта 2015 г., предлагается перейти от формы аналитического обзора к аналитическому докладу. При этом к Положению о конкурсе прилагаются тщательно проработанные «Методические рекомендации по подготовке ежегодного доклада о деятельности муниципальных библиотек субъекта Российской Федерации».

**Создание ресурсной базы.** Государственная поддержка создания электронных библиотек и других ресурсных проектов привела к мощному всплеску творческой активности библиотек именно в создании ресурсов по культуре и, в первую очередь, краеведческой направленности. В той или иной мере в этой работе участвуют самые разные подразделения библиотеки. Во многих библиотеках созданы

и функционируют информационно-ресурсные центры, непосредственно отвечающие за техническую, а иногда и содержательную сторону этой работы. Анализ публикаций последних лет и материалов анкетирования показывает, что все мы присутствуем на пике этой деятельности, и очень хотелось бы надеяться, что сокращение государственных программ не остановит активность библиотек в этой направленности.

По данным последнего опроса, библиотеки для специалистов сферы культуры формируют следующие информационные ресурсы:

- специализированные фонды и СПА к ним;
- печатные и электронные каталоги и картотеки, базы данных (библиографические, фактографические, справочные);
- тематические досье (в т.ч., в электронной форме);
- электронные библиотеки и базы данных, включающие полнотекстовую информацию;
- печатные и электронные издания, публикации;
- электронные презентации;
- виртуальные выставки;
- интернет-проекты, включающие информационные сайты, порталы, представляющие на своих страницах все виды электронной продукции библиотек.

Для отделов, секторов информации по культуре и искусству создание электронного каталога, коллекций, баз данных библиографической, фактографической и полнотекстовой информации всегда было важнейшим направлением работы. Определенное развитие это направление получило и в последние годы. Необходимо отметить, что и здесь наиболее серьезные проекты реализуются с целью сохранения и продвижения региональной информации и сохранения культурного наследия.

Например, Сахалинская ОУНБ в рамках региональной программы «Доступная среда в Сахалинской области на 2013–2018 годы» реализует сразу три проекта. Один из них – мультимедийный архив «Писатели Сахалина и Курил» по формированию коллекции видеофильмов о жизни и творчестве писателей области. Две библиографические базы данных «Культура и искусство Владивостока» и «Культура Приморья» поддерживаются Приморской КПБ. Активную работу по развитию специализированных баз данных значимой для региона информации продолжает СНИКИ Белгородской ГУНБ: пользователям предоставляют 7 баз данных: 4 библиографических и 3 полнотекстовых. В числе библиографических баз данных – аналитическая роспись центральных и местных изданий, малотиражные и неопубликованные документы учреждений культуры Белгородской области. Полнотекстовые базы данных – «Нотные издания», «Сценарии».

Можно было бы привести много других примеров, но гораздо важнее отметить, что, к сожалению, очень немногие из создаваемых библиотеками специали-

зированных баз данных по культуре представлены в Интернете или во внутренней сети библиотек. Они пополняются, но без модернизации программно-технологических средств. В современных реалиях избытка некачественной информации в Глобальной сети многие из региональных баз данных могли бы найти достойное место на страницах сайтов библиотек и сайтов, порталов в области культуры.

**Издательская деятельность.** Особого внимания на современном этапе заслуживает, по нашему мнению, издательская деятельность библиотек, которая за последние 10 лет стала важной, частью работы библиотек. Если в 2004–2005 гг. по нашим данным издательской деятельностью занимались 58 центральных региональных библиотек, то в 2013–2014 гг. их уже стало 83. Общее количество выпущенных за два года изданий приблизилось к 2 тыс. наименований. По тематике первое место и с огромным отрывом занимает культура, включая библиотечное дело, затем – история, литература, искусство. На все остальные отрасли в 2013–2014 гг. приходилось не более 16 % выпущенных изданий (рис. 2).



Рис. 2. Тематика издательской продукции библиотек

По читательскому назначению выпускаемые библиотеками издания ориентированы, прежде всего, на потребности исследователей и других специалистов сферы культуры и образования.

Особенно активизировалась издательская деятельность в библиотеках в связи с освоением новых издательских технологий, и в том числе, технологий электронных изданий. Это очень важно в контексте аналитической работы, так как создание электронных изданий требует особых навыков информационно-аналитической работы, связанных со структурированием информации, установлением связей между всеми элементами издания.

Начиная с 2002 г. РГБ проводит Смотр-конкурс электронной продукции библиотек<sup>4</sup>. Два последних конкурса (2013 и 2015 гг.) посвящены электронным изданиям. В 2013 г. на конкурс были получены 16 заявок. В 2015 г. несмотря на то, что участвовали только интернет-издания, было подано 26 заявок. Большая часть представляемых на конкурсы изданий по тематике относится к краеведческим, посвященным отдельным аспектам истории и современного состояния региональной культуры. Общий уровень конкурсных изданий достаточно высок и еще раз свидетельствует об осознанном движении библиотек в сторону освоения интернет-пространства.

Как четко отметил в одном из своих выступлений участник последних конкурсов директор ЦУНБ Ивановской области В. Е. Кашаев, электронные издания имеют преимущества перед печатными: «Они объемны, компактны, удобны в пользовании, долговечны; можно оперативно обновлять и пополнять представленную на них информацию»<sup>5</sup>.

Массовое информирование. В последние десятилетие в библиотеках наблюдается активное развитие сайтов, поиск их оптимальной формы. При этом многие библиотеки сделали очень важный шаг от чисто представительского сайта к полноценному информационному ресурсу. Неотъемлемой их частью стал сервис виртуальной справки, другие онлайн-услуги. Появился на сайтах даже диалог с пользователем в режиме реального времени (иногда даже слишком навязчивый). Эти, в целом, положительные новации, в условиях оптимизации кадров имеют оборотную сторону. В погоне за количественными показателями все более отодвигается серьезная аналитическая работа информационных подразделений библиотек.

Как мы отмечали в обзоре 2009 г., библиотеки, которые успешно осваивают современные информационные технологии, уже не только развивают собственные сайты, но и участвуют в разработке и создании контента региональных сайтов и порталов по культуре. Описанные тогда ресурсы, например, универсальная электронная энциклопедия «Пермский край» и портал «Культурное наследие земли Смоленской» продолжают активную жизнь в сети. В последние годы к ним добавились новые проекты и один из самых интересных из них – «Культура Архангельской области» Архангельской ОНБ<sup>6</sup>. Одной из главных задач этого проекта является «информационное обеспечение профессиональной деятельности специалистов культуры». Его выполнение позволило стать ближе к целевой аудитории, лучше понимать ее информационные потребности.

В последние годы многократно возросла значимость массовой работы. Во многом этому способствует политика, осуществляемая Министерством культуры и РБА. Работа по проведению фестивалей, выставок, смотров и других массовых мероприятий входит в основные показатели деятельности библиотек и государственное задание. В «Модельном стандарте деятельности общедоступной библиотеки» 2014 г. культурно-просветительская деятельность названа одним из двух основных направлений развития библиотек (наряду с библиотечно-информационным обслуживанием)<sup>7</sup>.

Неудивительно, что в полученных нами в 2015 г. ответах многие библиотеки выделяют конкретные разновидности массовых мероприятий, рассматривая их в качестве самостоятельных форм участия библиотек в информационной деятельности (Алтайская КУНБ, ГУНБ Красноярского края, НБ Республики Татарстан, Рязанская ОУНБ и др.). Как и ранее, все участники опроса называли дни информации, дни специалиста, выставки литературы (библиотечные и выездные), а также семинары,

лектории, дискуссии в формате «круглого стола». В сравнении с данными 2009 г. фиксируется большее число комплексных мероприятий. Например, Алтайская КУНБ приводит следующую статистику для 2014 г.: 162 мероприятия – дни информации и дни специалиста, 276 – выставки, а также названы семинары, видеолектории и др.

Все более активно участвуют библиотеки в региональных, межрегиональных и всероссийских мероприятиях и программах. В качестве примера последних достаточно привести всем известные акции «Ночь в библиотеке», «Ночь в музее», «Ночь искусств», «Общероссийский День библиотек» и др. Особенно много мероприятий провели библиотеки в 2014 г., объявленном Годом культуры, привлекая внимание к роли культуры в жизни общества, сохранению культурно-исторического наследия, развитию культуры чтения. Необходимо подчеркнуть, что все эти мероприятия включают множество составляющих и поэтому требуют большого объема аналитической работы по подбору материалов и их представлению.

По данным анкетирования 2015 г., в среднем на библиотеку приходится в настоящее время участие в 5–6 региональных, межрегиональных, всероссийских и международных мероприятиях и программах в год. Наиболее активную работу показали при этом НБ Карачаево-Черкесии, Кабардино-Балкарии, Татарстана; Алтайская, Краснодарская КУНБ; Волгоградская ОУНБ; Ульяновская ОНБ.

Проведенное исследование подтверждает очень важное высказывание Т. И. Лаптевой о значимости информационной деятельности библиотек в сфере культуры и искусства и необходимости ее поддержки: «Что касается информации по культуре и искусству, то ее важнейшей чертой, по мнению специалистов, является широкая адресность, поскольку эта сфера представляет интерес для самых разных аудиторий и потребителей. В этой связи возникает необходимость обосновывать (подкреплять, подтверждать) значимость информационных служб и, прежде всего, библиотечных информационных служб для реализации самых разных проектов и программ и их продвижения»<sup>8</sup>.

Собранные материалы масштабны, приведенные примеры раскрывают лишь малую часть конкретных мероприятий и библиотек, участвовавших в опросе. Поэтому в заключение хочу выразить благодарность всем участникам опроса, совещания, смотра-конкурса интернет-изданий и конференции, а также всем, кто делает свою информационную работу в сфере культуры наиболее профессионально, объемно и интересно.

### Примечания

<sup>1</sup> Состояние информационной работы по культуре и искусству в универсальных научных библиотеках Российской Федерации : обзор / РГБ ; сост. А. В. Горбунова, В. А. Крюкова, М. С. Кызласова. – М. : Рос. гос. б-ка, 2009. – 76 с.

<sup>2</sup> Центральные библиотеки субъектов РФ [Электронный ресурс] : корпоративная

полнотекстовая база данных для профессионалов / Рос. нац. б-ка. – СПб., 2015. – URL: <http://clrf.nlr.ru/>

<sup>3</sup> Например: Челябинская областная универсальная научная библиотека. Информационный портал библиотек Челябинской области [Электронный ресурс]. – Челябинск, 2015. – URL: <http://chelreglib.ru/ru/> и др.

<sup>4</sup> Информкультура [Электронный ресурс] / Рос. гос. б-ка. – М., 2015. – URL: <http://infoculture.rsl.ru/>

<sup>5</sup> Судьба губернии – судьба библиотеки / В. Е. Кашаев // Модернизация системы информационно-аналитического обеспечения сферы культуры : материалы VIII Всероссийского совещания руководителей служб информации сферы культуры. – Иркутск, 2013. – С. 59–63.

<sup>6</sup> «Культура Архангельской области» : опыт работы Архангельской областной научной библиотеки им. Н. А. Добролюбова по созданию регионального информационного портала по культуре / Зубова Е. А. // В помощь библиотекам : информ.-метод. бюл. / Вологод. обл. универс. науч. б-ка им. Бабушкина. – Вологда, [б. г.]. – № 51. – С. 76–81.

<sup>7</sup> Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки : рекомендации органам гос. власти субъектов РФ и органам муницип. власти / М-во культуры Рос. Федерации. – М., 2014. – URL: <http://www.library.ru/1/doc/docs/modelnyistandard.pdf>

<sup>8</sup> Продвижение информационных ресурсов по культуре и искусству в культурную среду регионов Российской Федерации / Лаптева Т. И. // В помощь библиотекам : информ.-метод. бюл. / Вологод. обл. универс. науч. б-ка им. Бабушкина. – Вологда, [б. г.]. – № 51. – С. 6–14.



УДК 002.56:008

**Е. В. Гончарова**

**Информационное обеспечение менеджеров культуры Липецкой области:  
итоги анкетирования**

Руководящие работники учреждений культуры Липецкой области как потребители информации: информационные потребности, источники получения информации. По материалам социологического исследования.

Ключевые слова: менеджеры, потребители информации, информационные потребности, источники получения информации, информационная поддержка, учреждения культуры, социологические исследования, Липецкая область

**Evgenia V. Goncharova**

**Information support of managers of culture of the Lipetsk region:  
results of sociological research**

Managers of cultural institutions of the Lipetsk region as consumers of information: information needs, sources of obtaining information. On materials of sociological research.

Keywords: managers, sources of obtaining information, information support, information on culture and art, information needs, consumers of information, cultural institution, sociological researches, Lipetsk region (Russia)

Анкетирование по теме «Информационное обеспечение менеджеров культуры Липецкой области» проводилось в феврале – марте 2014 г. Сектором научной информации по культуре и искусству (СНИКИ) ЛОУНБ.

По мнению организаторов анкетирования, сегодня в Липецкой области система информационного обеспечения специалистов культуры представляет собой отдельные, несвязанные между собой направления работы: информационное обеспечение работников библиотек, информационное обслуживание специалистов культурно-досуговой сферы и образовательных учреждений. Кроме того, не во всех учреждениях культуры области знают о существовании как общероссийской информационной службы по культуре – Росинформкультуре, так и ее региональном центре в Липецке – СНИКИ ЛОУНБ.

Цели анкетирования:

- выявление информационных потребностей менеджеров культуры;
- повышение эффективности работы СНИКИ ЛОУНБ;
- определение тезисов по оптимизации областной системы информационного сопровождения специалистов в сфере культуры.

Анкетированием были охвачены все начальники (заместители) отделов культуры районных администраций, специалисты областного управления культуры, руководители и методисты областных и муниципальных учреждений культуры и образования: библиотек, музеев, ДМШ и ДШИ, парков, Центров культуры и досуга. Было разослано и передано 80 анкет. Обработана 71 анкета – 89%.

Гендерный состав участников: 85 % – женщины, 15 % – мужчины. Возрастной состав: более половины респондентов – в возрасте 30–49 лет (56 %), третья часть – 50–59 лет (37%). Молодых специалистов (18–29 лет) – 4%, старше 60 лет – 3% (рис. 1).

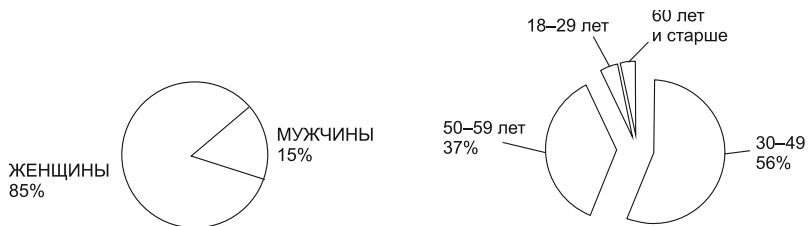


Рис. 1. Распределение опрошенных менеджеров сферы культуры по полу и возрасту

Образовательный уровень опрашиваемых высок: 84 % имеют высшее образование, 16 % – среднее специальное.

Вопросы анкеты можно объединить в несколько блоков: информационные ресурсы по культуре и доступ к ним (вопросы 8–12, 19–21, 25), информационные потребности (13–18), услуги СНИКИ (22–24).

Согласно итогам исследования основными каналами получения информации для менеджеров культуры Липецкой области сегодня являются (предлагалась возможность выбора нескольких вариантов):

- печатные СМИ – 80%;
- интернет-ресурсы – 75 %;
- телевидение, радиовещание – 68%;
- библиотеки – 60%;
- внутренний документооборот – 25%;
- книжные и интернет-магазины – 15 % и 6 %.

Анализ основных каналов получения респондентами необходимой информации показал, что почти большинство специалистов получают информацию в печатных СМИ и ресурсах Интернета. Половина анкетированных используют Интернет для доступа к специализированным базам данных по культуре, в том числе и на сайтах библиотек. Не обращаются к специализированным базам данных 20 % специалистов. Не все специалисты пользуются рассылочными сервисами (27 %) и возможностью общаться в социальных сетях на профессиональные темы (48 % специалистов).

не являются пользователями социальных сетей). Этот факт можно объяснить тем, что в анкетировании, в основном, участвовали люди среднего возраста (45–59 лет). Нет необходимости доказывать, что наибольшей популярностью социальные сети пользуются именно у молодого поколения.

Все респонденты отметили высокий уровень обеспеченности информационными ресурсами своего учреждения культуры: методическими материалами (77 %), сценарными (73,2 %), руководящими документами (60 %).

На поиск информации, связанной с профессиональной деятельностью, половина специалистов (51 %) тратят около часа времени. Другая половина (48 %) – свыше двух часов. Свыше 6 часов – 1 %. Треть анкетированных (33 %) не нуждаются в посреднике для получения информации по культуре и искусству, а для 52 % специалистов посредник необходим. Постоянное информирование требуется 17 % специалистов. Не возникает потребности в информировании у 4 % опрошенных. Причем, 28 % респондентов (тоже почти треть) располагают собственной службой, занимающейся сбором и обработкой информации по культуре (в основном, это библиотеки). Не имеют таких служб 60 % организаций, 12 % респондентов затруднились ответить.

Половина специалистов (49 %) предпочитают получать информацию раз в месяц, 34 % – еженедельно, 7 % – ежеквартально, по мере необходимости – 10 %. Информирование по электронной почте выбрали 89 % респондентов.

Первое место в тематическом содержании необходимой информации занимает информация по правовым вопросам, передовому (инновационному) опыту учреждений культуры, библиотечная и библиографическая деятельность, информация о грантах, конкурсах, стипендиях.

О существующей службе научной информации по культуре и искусству ЛОУНБ и ее возможностях знают 45 % опрошиваемых, а 54 % хотели бы получить более подробную информацию об ее услугах. Не заказывали неопубликованных документов из Фонда СНИКИ ЛОУНБ 66 % опрошенных специалистов. Фонд формируется с 1996 г. по Приказу Комитета по делам культуры и искусства Липецкой области от 23.09.1996 № 142. Приказ обязывал учреждения культуры области передавать в Фонд СНИКИ ЛОУНБ свои неопубликованные документы: методические материалы, сценарии, материалы конференций, совещаний и др. На сегодняшний день только библиотеки области передают в Фонд свои неопубликованные документы. Попытки призвать коллег к исполнению этой обязанности, к сожалению, не увенчались успехом.

Наиболее востребованной услугой, предоставляемой СНИКИ ЛОУНБ, оказалось предоставление информации в режиме «запрос-ответ» (70 %), на втором месте – предоставление полных текстов документов, копий интересующих материалов (54 %), в библиографическом информировании нуждаются 46 %, в предоставлении

неопубликованных документов из Фонда СНИКИ – 32 %, в аналитических обзорах и тематических рефератах – 30 % специалистов.

По мнению участников анкетирования, эффективному информационному обслуживанию специалистов культуры Липецкой области мешают:

- несовершенство (можно сказать и отсутствие) координации информационного обеспечения работников культуры – 38%;
- отсутствие рекламы об информационных службах отрасли культуры – 32 %;
- недостаточная информативность баз данных по культуре и искусству – 21 %;
- отсутствие доступа к специализированным интернет-ресурсам, платный доступ к ресурсам – 18%;
- отсутствие методической, учебной литературы по поиску информации по культуре и искусству, обучающих курсов – 16%.

Таким образом, проведенное исследование показало, что у большинства менеджеров культуры есть потребность в информационном обеспечении, которое осуществляет СНИКИ ЛОУНБ. Для оптимизации работы системы информационного обеспечения менеджеров культуры Липецкой области, создания комфортной информационной среды Сектору необходимо:

- систематически рекламировать услуги, предоставляемые СНИКИ и службами информации учреждений культуры (презентации, печатные материалы, сайты организаций культуры, СМИ);
- осуществлять информационный обмен между учреждениями культуры на базе СНИКИ;
- подготовить учебно-методические материалы по информационным ресурсам в сфере культуры и их поиску;
- способствовать координации деятельности информационных служб учреждений культуры области.

УДК 004:027.53(470.11)

**Е. Е. Зубова**

**Об опыте работы Архангельской областной научной библиотеки  
им. Н. А. Добролюбова по созданию регионального информационного  
портала «Культура Архангельской области»**

Организация сбора и размещения информации на портале. Структура и содержание портала. Интернет-портал как точка доступа к электронным информационным ресурсам региона.

Ключевые слова: администрирование сайтов, структура сайтов, электронные информационные ресурсы, «Культура Архангельской области» (сайт), Архангельская областная научная библиотека, Архангельская область

**Elena E. Zubova**

**Activity of the Arkhangelsk regional scientific library on creation of the regional  
portal «Culture of the Arkhangelsk Region»**

Creation and administration of a portal «Culture of the Arkhangelsk Region». Structure and content of a portal. Portal as point of access to electronic information resources of the region.

Keywords: administration of the sites, structure of the sites, Culture of the Arkhangelsk Region (portal), electronic information resources, Arkhangelsk regional scientific library, Arkhangelsk region (Russia)

Творческая жизнь регионов России разнообразно представлена интернет-ресурсами по культуре. Прошлое и настоящее культуры Архангельской области нашло отражение в одном из масштабных интернет-проектов, портале «Культура Архангельской области», который обеспечивает единую точку доступа к сетевым электронным ресурсам региона, в том числе к сайтам учреждений культуры.

Главные задачи информационного портала связаны с предоставлением актуальной и разнообразной информации по культуре Архангельской области (новости, информация о проектах, аналитические обзоры); с информационной поддержкой специалистов культуры; с обеспечением сервисов интерактивного доступа к информационным ресурсам по культуре области.

Проект «Культура Архангельской области» был реализован в рамках госуслуги «Информационное обеспечение деятельности государственных и муниципальных учреждений культуры Архангельской области» (заказчик – Министерство культуры Архангельской области). Архангельская областная научная библиотека (АОНБ) им. Н. А. Добролюбова стала основным исполнителем проекта. Реализация проекта была поручена Сектору информации по культуре и искусству: подготовка документации, разработка структуры портала, поиск технического исполнителя, координа-

ция действий всех участников проекта, подготовка контента. Дизайн и техническое воплощение обеспечила архангельская веб-студия «ONEWAY».

Министерством культуры области были определены жесткие сроки реализации проекта (8 месяцев – от идеи до воплощения). Работа началась в мае 2012 г., а в январе 2013 г. портал получил «прописку» в Сети (URL: <http://culture29.ru>) и стал доступен пользователям. Постановлением Министерства культуры области (март 2014 г.) портал получил статус государственной информационной системы Архангельской области «Культура Архангельской области». Постановление разграничило полномочия между Министерством культуры, областной библиотекой и другими участниками проекта. За Министерством был закреплен контроль функционирования информационной системы и качества размещаемой информации. Библиотека наделялась статусом администратора, которому поручалось обеспечение эффективности эксплуатации и функционирования информационной системы. Размещаемая информация определялась как официальная (кроме комментариев, сообщений пользователей и сведений о результатах открытых обсуждений)<sup>1</sup>.

Таким образом, на АОНБ им. Н. А. Добролюбова легли задачи координатора представительского информационного ресурса Министерства культуры области, который должен был отвечать требованиям актуальности, доступности, демократичности, быть ориентированным как на профессионалов, так и на всех интересующихся вопросами культуры. Для библиотеки это был первый опыт организации веб-ресурса такого уровня, что потребовало выхода за пределы привычных рамок профессиональной деятельности. Итоги мониторинга новостных сайтов, сайтов учреждений культуры, консультации с коллегами обеспечили формулировку основной задачи портала: быть для пользователей стартовой точкой, навигатором в мире культурных событий Архангельской области, комфортной средой общения профессионалов сферы культуры.

Портал не претендует на замещение существующего разнообразия интернет-представительств учреждений культуры, культурных сообществ социальных сетей, но он открывает доступ в виртуальное культурное пространство.

Как эту задачу в итоге удалось реализовать? Новости культуры занимают на портале приоритетное место: они показывают происходящие, практически, ежедневно, яркие события культурной жизни края.

Для пользователей с профессиональными интересами «Культура Архангельской области» позволяет узнать об изменениях в законодательстве о культуре, о ресурсах профессионального чтения, о существующих грантах, конкурсах, возможностях повышения квалификации, возможностях поиска необходимой информации.

Кроме обычной для таких сайтов адресной базы учреждений культуры, здесь размещена база данных «Памятники истории и культуры» с информацией об объектах культурного наследия федерального и регионального значения на террито-

рии области. Содержание базы актуализируется по результатам проводимого Министерством культуры Архангельской области мониторинга объектов культурного наследия.

В целях информирования специалистов на портале реализован раздел «Библиотека» с информацией о новых изданиях, интересных публикациях по культуре, значимых интернет-ресурсах; предлагается услуга тематической информационной рассылки; ведется «Календарь знаменательных дат по культуре и искусству, истории края».

Для широкой аудитории на портале представлены: афиша культурных событий (выставки, музыкальные вечера, концерты, театральные представления, презентации книг), календарь фестивалей, публикации о российской культуре, виртуальные краеведческие презентации «Истории в картинках» (персоны, события и др.), ссылки на сообщества в социальных сетях.

Министерство культуры обеспечивает наполнение официальной части (правовые и аналитические документы, виртуальная услуга «Задай вопрос министру», «Новости»). Поскольку новости культуры должны быть представлены оперативно, качественно и в достаточном объеме, полномочия Министерства культуры Архангельской области позволяют библиотеке своевременно получать свежие материалы от всех учреждений культуры и муниципальных образований.

Для координаторов от муниципальных образований (специалистов районных и межпоселенческих библиотек), осуществляющих взаимодействие при создании контента, разработан информационный пакет, в который вошли: справка о структуре портала, алгоритм подготовки материалов и обмена информацией, рекомендации по использованию материалов портала в работе со специалистами сферы культуры.

В идеале, каждый район Архангельской области должен быть представлен своеобразной культурной картой с информацией о местных традициях, объектах культуры и событиях (фестивалях, творческих коллективах, музеях и др. учреждениях культуры). Первоначально был проведен большой объем работы по сбору информации от координаторов о районах, сверка, обработка и редакция данных. Теперь работа связана с пополнением и обновлением информации. От координаторов из пятнадцати муниципальных образований на постоянной основе поступают анонсы и отчеты, фотоматериалы, сведения о новых публикациях. Тем не менее, похвастаться полным отражением картины не можем до сих пор, пробелы есть и мы работаем над этим.

При поддержке Министерства культуры сформировался также и штат координаторов учреждений культуры, которым были отправлены информационные письма. Были назначены ответственные за передачу информации в областную библиотеку. Планировалось регулярное получение в установленные сроки от учреждений

культуры планов и программ мероприятий, пресс-релизов и анонсов, фотоматериалов, сообщений о конкурсах, семинарах и т.д.

В итоге библиотека получает пресс-релизы и репертуарные программы театров. При взаимодействии с координаторами важна постоянная обратная связь. Поставщики информации должны видеть отражение результатов своей работы на портале, понимать важность регулярного характера этой работы.

Более активные представители муниципальных образований и учреждений культуры получают полномочия контент-менеджеров и самостоятельно размещают информацию. Активное и самостоятельное участие в проекте наших партнеров (учреждений культуры) – это наша мечта. АОНБ им. Н. А. Добролюбова выполняет основную работу по формированию и актуализации контента портала, выступает методистом, координатором, модератором и PR-менеджером проекта. Очень важная составляющая в координировании деятельности партнеров – постоянный контакт со всеми участниками, осведомленность о деятельности всех учреждений культуры. Проект ведется усилиями четырех специалистов АОНБ им. Н. А. Добролюбова, для которых это лишь одна из составляющих служебных обязанностей. Это является существенным фактором неполноты и погрешностей в отражении культурной жизни региона: как правило, у порталов такого уровня есть целый штат сотрудников и корреспондентов.

Для совершенствования портала необходимо активизировать участие учреждений культуры, творческих сообществ, для которых, к сожалению, свойственен интерес к преимущественному развитию собственных интернет-ресурсов. При этом не учитывается тот факт, что Сеть разбрасывает их по разным уголкам. Мы постоянно убеждаем потенциальных партнеров в необходимости общего информационного ресурса для продвижения их деятельности, напоминаем о возможностях нахождения на портале профессиональной информации (правовых актов, проектов, профильных материалов, библиографических ресурсов).

Портал постепенно расширяет пользовательскую аудиторию, к его развитию присоединяются учреждения и отдельные специалисты. Сегодня многое хочется переделать, изменить, дальнейшее развитие проекта ведется более продуманно, рассчитывается результат, определяются трудовые и временные затраты. В 2015 г. проводилась работа над англоязычной версией портала.

Постоянно решаются задачи продвижения веб-ресурса. Разрабатывается рекламная продукция (календари, наклейки, флаеры, блокноты). Удачным получился рекламный флаер, в котором очень точно совпали дизайн и слоган, отразилось содержание портала. Уделяется внимание дизайну ресурса: автором логотипа и цветового решения «Культуры Архангельской области» стала М. В. Антипина, специалист АОНБ им. Н. А. Добролюбова.

Проект регионального портала по культуре сыграл большую роль в деятельности библиотеки: мы стали ближе к целевой аудитории, лучше стали понимать ее



информационные потребности, расширили партнерские связи, оказались в центре информации о культурной жизни региона.

### Примечания

<sup>1</sup> Об утверждении Положения о государственной информационной системе Архангельской области «Культура Архангельской области» : постановление Министерства культуры Архангельской области от 31 марта 2014 г. № 2-п // Правительство Архангельской области. Правовые акты Министерства культуры Архангельской области [Электронный ресурс]. – Архангельск, сор. 1998–2016. – URL: <http://old.dvinaland.ru/power/departments/mincult/docs/pamk.php>

УДК 025.5:027.54(470.67)

**И. А. Кузьмина, М. Г. Арипов**

**Обзор информационной деятельности службы научной информации по культуре и искусству Национальной библиотеки Республики Дагестан им. Р. Гамзатова**

Информационное обслуживание потребителей информации. Тематика информационных запросов. Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова.

Ключевые слова: информационное обслуживание, библиографическое обслуживание, потребители информации, тематика запросов, информация по культуре и искусству, Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова

**Irina A. Kuzmina, Murad G. Aripov**

**Information activities of department of scientific information on culture and art of the Rasul Gamzatov National library of the Republic of Dagestan**

Information service of consumers of information. Subject of queries. Rasul Gamzatov National library of the Republic of Dagestan.

Keywords: information service, bibliographic service, consumers of information, subject of inquiries, information on culture and art, Rasul Gamzatov National library of the Republic of Dagestan

В стремительно развивающемся информационном обществе велика роль доступности, качества, оперативности получения информации. В данных условиях библиотека, предоставляя широкий спектр информационных услуг, выступает надежным проводником в информационной среде.

Основными видами библиографического обслуживания, осуществляемого в библиотеке, являются библиографическое информирование и справочно-библиографическое обслуживание. В библиографическом обслуживании проявляется ориентация службы научной информации по культуре и искусству на эффективное раскрытие собственных информационных ресурсов и ресурсов других учреждений, полноценное удовлетворение разовых и долговременно действующих информационных запросов.

Информационное обслуживание пользователей является одним из ведущих направлений деятельности Национальной библиотеки Республики Дагестан им. Р. Гамзатова и включает следующие аспекты: библиографическое информирование, предоставление доступа к собственным информационным ресурсам, оперативное и качественное выполнение библиографических запросов и формирование компонентов информационной культуры пользователей.

На обслуживании СНИКИ находятся 2 коллективных и 29 индивидуальных абонентов, среди них сотрудники городских администраций и муниципальных образований, работники культуры, педагоги, социальные работники и т.д. Наибольшее количество запросов поступает от индивидуальных абонентов в режиме «запрос-ответ», тогда как коллективные абоненты в основном обслуживаются в режиме ИРИ и ДОР.

Выполнение любой справки требует проведения диалога между библиотекарем и читателем для уточнения запроса с точки зрения целевого назначения, хронологических границ, вида носителей требуемой информации. Полученные сведения учитываются при подготовке справки: специалист библиотеки сам выполняет данную справку, либо выступает в роли консультанта.

Основная часть запросов, поступающих в СНИКИ, имеет сложный характер и требует тщательного разыскания материалов с помощью систематической картотеки малотиражных изданий и неопубликованных документов, тематического указателя «Мир культуры», издаваемого СНИКИ ежегодно на основе мониторинга профессиональной периодики, а также электронных ресурсов. Большая доля запросов – библиотечной тематики, затем идут общие вопросы культуры, правовые вопросы в области учреждений культуры.

Среди наиболее интересных запросов можно выделить: «Инновационная компетентность как результат профессионального развития», «Инновации в правовом просвещении в библиотеках России», «Миссия библиотек в современном мире», «Работа учреждений культуры по противодействию терроризму», «Роль библиотек в формировании духовно-нравственной личности», «Концепция развития библиотечного дела сегодня», «Библиотеки как центры диалога культур и общероссийского патриотизма народов России», «Роль семьи и женщины», «Социальная защита работников культуры».

Вторая группа выполняемых запросов относится к так называемым простым запросам. В основном это обращение в СНИКИ за сценариями к различным праздничным или тематическим датам. В этой группе преобладают абоненты из числа педагогов, социальных работников и специалистов в сфере массовых праздников. Материалы для этой группы абонентов легко находятся за один «шаг», благодаря картотеке сценариев и тематическому указателю «Мир культуры». Например, «Праздник осени», «Летний досуг детей», «Новогодние сценарии», «День славянской письменности и культуры» и другие.

Динамический характер ресурсов Интернета обеспечивает постоянную изменчивость информационной среды и условий доступа к информации. Это утверждение в полной мере относится и к сфере онлайн-ового (виртуального) обслуживания. Использование телекоммуникационных средств привело к резкому увеличению числа удаленных пользователей библиотеки, которые, как и локальные пользователи, вправе рассчитывать на обеспечение своих прав на получение информации.

Особенно это актуально для нашей республики, так как большая часть населения живет в удаленных горных районах, и эта форма работы СНИКИ требует внедрения в практику в ближайшее время. На это и направлены сейчас наши усилия.

Высокая конкуренция в информационной среде общества не позволяет библиотекам останавливаться на достигнутом, и это является мощным стимулом на пути дальнейшего развития СНИКИ в Национальной библиотеке Республики Дагестан им. Р. Гамзатова.

УДК [002.55:(7+008)](470.41)

**Г. Ф. Кочкарина**

**Информационные ресурсы по культуре и искусству Татарстана в сети Интернет: состояние и тенденции развития**

Сайты по культуре и искусству Татарстана. Качество и содержание сайтов.

Ключевые слова: айты по культуре и искусству, качество сайтов, содержание сайтов, электронные информационные ресурсы, ресурсы Интернета, Татарстан

**Galina F. Kochkarina**

**Information resources on culture and art of Tatarstan on the Internet**

The websites on culture and art of Tatarstan. Quality of the websites.

Keywords: the websites on culture and art, quality of the websites, the content of the websites, electronic information resources, Internet resources, Tatarstan

Среди современных информационных ресурсов веб-сайты занимают значимое место. Анализ состояния информационных ресурсов по культуре и искусству Республики Татарстан в сети Интернет позволил выделить следующие группы сайтов:

- 1) сайты, разделы которых содержат информацию о культуре и искусстве Республики Татарстан;
- 2) сайты, полностью посвященные культуре и искусству;
- 3) сайты, содержащие сведения об информационных ресурсах в сфере культуры и искусства.

При анализе интернет-ресурсов основное внимание было направлено на оценку качества, содержательности и функциональности сайтов, содержащих информацию по культуре и искусству Республики Татарстан.

В основу анализа качества было положено руководство «Принципы качества веб-сайтов по культуре. Определение потребностей пользователей, содержания и критериев качества веб-сайтов по культуре», разработанное на международном уровне и изданное в Москве<sup>1</sup>. В руководстве предложена следующая точка отсчета для оценки качества ресурсов. Качественный сайт должен:

- быть ориентированным на пользователей, учитывать их потребности;
- «осознавать значение многоязычности и обеспечивать минимальный уровень доступа к информации более чем на одном языке»;
- быть совместимым с другими веб-сайтами по культуре, обеспечивать нахождение необходимых информационных ресурсов и услуг<sup>2</sup>.

Для оценки сайтов по основным критериям, принятым в настоящее время в Национальной библиотеке Республики Татарстан, анализируются: содержание; структура и навигационные функции; функциональность; наличие двуязычия.

Были выбраны основные, наиболее информативные ресурсы, отвечающие критериям оценки сайтов: все выявленные сайты многоязычны, представляют информацию на русском, татарском и английском языках.

В первую очередь, это официальные веб-сайты, по которым можно судить об уровне готовности отрасли, региона войти в информационное общество. Они подразделены на следующие группы.

### **1) Официальные сайты, содержащие информацию по культуре и искусству.**

Наиболее масштабным является Портал «Официальный Татарстан»<sup>3</sup>. В разделе «Культура» размещается информация о международных фестивалях, выставочных проектах, мировых музыкальных премьерах, гастролях театров, творческих лабораторий, фольклорных праздников в культурной жизни Татарстана. Постоянно обновляются сведения об организациях культуры.

Сайт «Республиканский фонд возрождения памятников истории и культуры Республики Татарстан»<sup>4</sup> содержит всю информацию о памятниках республики, включая нормативные документы, презентации памятников. Сайт основан указом Президента Республики Татарстан (№ УП-71 от 17.02.2010) для поддержки развития Государственного историко-архитектурного и художественного музея «Остров-град Свияжск», Болгарского историко-архитектурного музея-заповедника и др. памятников истории и культуры Республики Татарстан, для поддержки «исторических, культурных и духовных традиций многонационального народа Республики Татарстан»<sup>5</sup>.

Республиканское агентство «Татмедиа» предоставляет информацию о всех СМИ Республики Татарстан – название, контактные данные. Представлена интерактивная карта. Размещает новости культуры, новинки журналов.

### **2) Официальные сайты по культуре и искусству.**

Основной информативный ресурс официальных событий – сайт Министерства культуры Республики Татарстан<sup>6</sup>. Содержит следующие разделы: «Новости»; «События»; «Документы»; «Фестивали»; «Конкурсы»; «Гранты»; «Премии».

В разделе «Программы», например, размещена Государственная программа «Развитие культуры Республики Татарстан на 2014–2020 годы» (2013), в задачи которой входит модернизация инфраструктуры учреждений культуры, искусства и кинематографии; доступность культурных благ и услуг для всех, включая лиц с ограниченными возможностями жизнедеятельности; поддержка творческой, инновационной, культурной и образовательной деятельности (в том числе некоммерческих организаций); информатизация сферы культуры.

Казанский государственный институт культуры представил по заданию Министерства культуры Республики Татарстан презентацию «Концепции развития культуры Республики Татарстан до 2025 г.» (2013) – размещенный в Сети аналитический об-

зор состояния культурного потенциала Республики Татарстан. В нем сделаны выводы, что в результате реализации программ развития культуры в республике созданы условия развития единого культурного пространства и укрепления экономического положения республиканских и муниципальных учреждений культуры, объектов историко-культурного наследия. Для повышения качества и развития ассортимента услуг в области культуры необходимы содействие реализации крупных культурных проектов, онлайн-доступ к ресурсам учреждений культуры, создание сайтов библиотек с полным набором навигационных средств, веб-архивирование памятников культуры, гарантированная государственная поддержка профессионального творчества, организация творческих инновационных конкурсов. В Концепции выделены сильные и слабые стороны в развитии каждого направления деятельности<sup>7</sup>.

К официальным сайтам относится и сайт Республиканского центра развития традиционной культуры. Его главная особенность – наличие аналитических материалов. Данное государственное многопрофильное учреждение сочетает культурную деятельность с научно-исследовательской, издательской и методической работой. Центр сотрудничает с творческими союзами, учебными и научными учреждениями культуры и искусства Республики Татарстан, с международными организациями. В числе его задач значится развитие информационных ресурсов республики в сфере традиционной культуры. Публикуются положения о фестивалях и конкурсах, сценарии, аналитические материалы по отдельным направлениям традиционной культуры<sup>8</sup>.

**3) Новостные сайты, имеющие рубрику «Культура».** Основным поставщиком новостной информации является информационное агентство «Татар-информ». Формирует собственный фотобанк событий в Республике Татарстан, в том числе и по культуре и искусству. Деловая электронная газета Татарстана «Бизнес-онлайн» имеет раздел «Культура» и «Афиша», где достаточно оперативно публикует информацию о главных событиях культуры Татарстана, анонсы культурных событий и мероприятий Казани.

Информационно-ресурсная татарская социальная сеть «Татар иле»<sup>9</sup>, созданная при активной поддержке Министерства культуры Республики Татарстан, размещает основные новости культуры. Всегда свежие новости, архив татарской музыки представляет официальный сайт города «Моя Казань», имеющий самостоятельный раздел «Культура и искусство».

Новости и события отдельных направлений сферы культуры и искусства представлены на сайте Национального музея Республики Татарстан. Новости библиотек, созданные электронные коллекции, а также электронные версии документов и особо ценных и редких книг, оцифрованных на базе Национальной библиотеки, размещены на портале «Национальная электронная библиотека Республики Татарстан», где базовой частью является Сводный электронный библиотечный каталог Татарстана<sup>10</sup>.

Полезная информация о проводимых конкурсах содержится на многих сайтах. В частности, сайт регионального конкурса художников «Арт-сабантуй» отражает кон-

курс произведений живописи, который проводится с 2013 г. среди профессиональных и начинающих художников Республик Татарстан, Марий Эл, Удмуртии, Башкортостан, Чувашии, а также Самарской и Ульяновской областей.

Осознана необходимость оценки качества созданных веб-сайтов: в настоящее время проводятся конкурсы сайтов на федеральном, отраслевом и региональном уровнях.

#### **4) Каталоги сайтов Республики Татарстан, где имеются разделы «Культура и искусство».**

Первый открытый каталог-рейтинг сайтов «TATARSTAN.NET»<sup>11</sup> собирает информацию о сетевых ресурсах республики. Официальное открытие портала состоялось 1 декабря 2003 г. Есть раздел «Культура» с подразделами «Искусство», «Библиотеки» и т.п., однако много неактуальных ссылок, что резко снижает ценность данного ресурса.

«Татинтернет» – новый информационный ресурс о сайтах, где кроме названия, адреса и месторасположения сайта, можно увидеть его краткое описание, получить информацию о динамике посещения на текущий день, за неделю, за месяц и за год. В рейтинге сайтов может зарегистрироваться любой сайт, который имеет отношение к Республике Татарстан<sup>12</sup>.

Наиболее полным, актуальным и авторитетным интернет-каталогом Республики Татарстан в настоящее время является ресурс «Web-сайты по культуре и искусству РТ» на странице Центра информации по культуре и искусству Национальной библиотеки Республики Татарстан. Центр с 2003 г. занимается выявлением и анализом веб-ресурсов Республики Татарстан по культуре и искусству. Выбираются наиболее стабильные, содержательные, актуальные и интересные для пользователя сайты. Как минимум два раза в год ссылки проверяются и обновляются, периодически с помощью поисковых систем, каталогов ресурсов, новостных сайтов и т.п. проводится поиск новых информационных ресурсов, отвечающих стандартам качества, принятым библиотекой<sup>13</sup>.

В результате анализа информационных ресурсов выявлены следующие тенденции и возможности их развития:

1. доступность программ для создания сайтов. Например, официальный сайт «Моя Казань» бесплатно предоставляет возможность простого и быстрого создания интернет-представительства организации или личной странички<sup>14</sup>;

2. отслеживать появляющиеся новые сайты и исчезающие старые становится все сложнее. Часть сайтов уходит в социальные сети;

3. существуют определенные препятствия в поиске и регистрации информационных ресурсов. Созданием фильтров и прочих ограничений занимается Центр информационных технологий Республики Татарстан – некоммерческая организация, учрежденная Кабинетом министров Республики Татарстан для совершенствования государственного управления в области информатизации.



Таким образом, Республика Татарстан обладает большим потенциалом в создании качественных информационных ресурсов по культуре и искусству. Все наиболее серьезные и качественные ресурсы по культуре Татарстана многоязычны. Расширились возможности конструирования сайтов. Часть информационных ресурсов уходит в социальные сети, но существуют объективные препятствия для работы с ними. Центр информации по культуре и искусству Национальной библиотеки Татарстана будет учитывать эти тенденции, продолжая отслеживать, анализировать и популяризировать лучшие ресурсы республики.

### Примечания

<sup>1</sup> Принципы качества веб-сайтов по культуре : руководство. – Москва, 2006. – URL: [http://ifapcom.ru/files/publications/Kachestvo\\_websaitov\\_po\\_kulture.pdf](http://ifapcom.ru/files/publications/Kachestvo_websaitov_po_kulture.pdf)

<sup>2</sup> Там же. – С. 14.

<sup>3</sup> Официальный Татарстан [Электронный ресурс]. – Казань, сор. 2011–2016. – URL: <http://tatarstan.ru/>

<sup>4</sup> Республиканский Фонд возрождения памятников истории и культуры Республики Татарстан [Электронный ресурс]. – Казань, сор. 2003–2016. – URL: <http://yanarysh.tatarstan.ru/>

<sup>5</sup> О создании Республиканского Фонда возрождения памятников истории и культуры Республики Татарстан : указ Президента РТ от 17.02.2010 № УП-71. – URL: [http://kitaphane.tatarstan.ru/rus/legal\\_info/zrt/reconstruction.htm](http://kitaphane.tatarstan.ru/rus/legal_info/zrt/reconstruction.htm)

<sup>6</sup> Министерство культуры Республики Татарстан [Электронный ресурс]. – Казань, сор. 2003–2016. – URL: <http://mincult.tatarstan.ru/>

<sup>7</sup> Концепция развития культуры Республики Татарстан до 2025 г. // Казанский государственный институт культуры [Электронный ресурс]. – Казань, 2013. – URL: [http://kazgik.ru/index.php?ELEMENT\\_ID=544](http://kazgik.ru/index.php?ELEMENT_ID=544)

<sup>8</sup> Республиканский центр развития традиционной культуры [Электронный ресурс]. – Казань, сор. 2006–2016. – URL: <http://www.tatfolk.ru/>

<sup>9</sup> Tatarile [Электронный ресурс]. – URL: <http://tatarile.org/aranashu>

<sup>10</sup> Национальная электронная библиотека Республики Татарстан [Электронный ресурс]. – Казань, [2010–2016]. – URL: <https://kitap.tatar.ru/ru/>

<sup>11</sup> TATARSTAN.NET [Электронный ресурс] : рейтинг сайтов Татарстана. – URL: <http://www.tatarstan.net/>

<sup>12</sup> Татинтернет [Электронный ресурс] : рейтинг сайтов Республики Татарстан. – URL: <http://татинтернет.рф>

<sup>13</sup> Центр информации по культуре и искусству // Национальная библиотека Республики Татарстан [Электронный ресурс]. – Казань, сор. 2003–2016. – URL: <http://kitaphane.tatarstan.ru/ciki.htm>

<sup>14</sup> Моя Казань [Электронный ресурс] : сайт столицы РТ. – URL: <http://www.kazan.ws/constructor/>

**А. А. Конович**

### **Информационные ресурсы преподавания театральных дисциплин**

Информационно-коммуникативные технологии рассмотрены в связи с преподаванием театральных дисциплин в вузах. Показаны расширенные возможности инноваций в рамках системы, заложенной великими мастерами театральной педагогики. Особый акцент сделан на использовании информационных ресурсов в процессе воспитания творческой индивидуальности. Выделена роль личностных качеств руководителя учебного коллектива. Показано значение интеллектуального капитала и художественного потенциала мастера.

Ключевые слова: театральное образовательное пространство, информационные технологии, творческая индивидуальность, визуализация

**Askold A. Konovich**

### **Information resources for teaching theatrical disciplines**

Information and communication technology is considered in connection with teaching theatre courses in universities. The advanced capabilities of innovation in the framework of the system established by the great masters of drama pedagogy. Particular emphasis is placed on the use of information resources in the upbringing of creative personality. Highlighted the role of personal qualities of the head of the training team. Shows the value of intellectual capital and artistic potential of the wizard.

Keywords: space of theatrical education, information technology, communication technology, creative personality, visualization

В сложившейся сегодня ситуации осмысления информационных ресурсов в образовательном процессе, связанном с преподаванием театральных дисциплин в вузах искусств и культуры, следует сделать особый акцент на понимании запасов и потенциальных источников педагогической деятельности в искусстве Мельпомены. Именно они позволяют оценить применение средств расширяющих возможности этой деятельности, в рамках системы предложенной великими мастерами театральной педагогики. Отметим, что русская школа театральной педагогики весьма разнообразна по содержательной парадигме различных творческих направлений (К. С. Станиславский, М. А. Чехов, Е. Б. Вахтангов, В. Э. Мейерхольд). При этом с точки зрения процесса преподавания, связанного с формированием конкретных навыков и умений студентов актеров и режиссеров учебных заведений искусств и культуры, на сегодняшний день, если отбросить театроведческую и мемуарную литературу, связанную с осмыслением творчества выдающихся деятелей театрального искусства, мы имеем лишь несколько фундаментальных трудов. К ним следует отнести системный труд К. С. Станиславского, а также учебники осмысляющие преподавание театральных дисциплин Б. Е. Захавы и М. О. Кнебель. Что же касается огромного потока учебно-методической литературы, по-

явившейся в последние десятилетия, то она являются, с точки зрения преподавания театральных дисциплин, не столько информационным ресурсом, сколько – либо описанием инновационных, по мнению авторов упражнений, либо утверждением основ собственной театральной методики, порой весьма спорной. Исключение здесь могут составить лишь работы Г. А. Товстоногова и А. В. Эфроса – двух выдающихся мастеров, как режиссуры, так и театральной педагогики.

Особо следует подчеркнуть, что специфика преподавания театральных дисциплин связана с широтой понимания информационного ресурса, в котором важна не только информация на читаемых носителях. Не менее важна ресурсная база, связанная с информационными системами (архивы, фонды, эпистолярные документы – афиши, программы, записи репетиций, наброски экспликаций и пр.), а также различного рода информационными объектами, раскрывающими сценические технологии (фото, аудио и видеозаписи спектаклей, театральная сценография – макеты, костюмы, эскизы и пр.).

Говоря об использовании информационного ресурса в воспитании творческой индивидуальности, следует сделать особый акцент на личностном факторе, а именно человеческом ресурсе и интеллектуальном капитале. Сама по себе информация должна рассматриваться нами в тесной связи с проблемами театральной педагогики, преломленными в имеющемся у мастера, наставника потенциале, как возможности поднять планку информационного ресурса, довести знания, навыки и умения ученика до конкретного результата, посильного ему на том или ином этапе покорения творческой вершины.

Образовательные инновации в театральном искусстве связаны с системой творческих мастерских. Широкий спектр применяемых мастером, как творческой личностью, различных объектов внимания, художественных моделей и технологий связаны с его подходом к театральному искусству вообще и ресурсному потенциалу будущих специалистов для него, в частности. Мы конечно должны понимать, что как творческая личность мастер реализует свой человеческий и интеллектуальный ресурс, воспитанный той или иной театральной школой, через педагогическую деятельность. В силу этого информационное поле моделируемое мастером завязано на задаваемый им стандарт в области обучения творческой личности, применяемые образовательные инновации. Отсюда коренным образом отличающееся от историков и теоретиков искусств понятие «школы» и «творческой мастерской», которое бесспорно транспонируется на использование информационного ресурса в преподавании театральных дисциплин. Этот ресурс задает различие творческого лица выпускников различных театральных школ: «щукинца» – Вахтанговский театр, «щепкинца» – Малый театр, либо МХАТовца. И это различие в первую очередь формирует и определяет информационный ресурс в сложившемся многолетним личностном подходе к преподаванию профессиональных театральных дисциплин. Это по существу и является основой различия театральных школ, непохожих друг на друга от корней (М. С. Щепкин, К. С. Станиславский, Е. Б. Вахтангов) и до сегодняшнего дня (Ю. М. Соломин, О. П. Табаков, Е. В. Князев).

Необходимо особо подчеркнуть, что в современной модели театрального образования информационно-коммуникативные технологии становятся не менее важными, чем привычно оснащенные аудитории со светом, звуком, необходимыми декоративными объемами, возможными сценическими спецэффектами. Не останавливаясь на простейших технических средствах, дающих сегодня возможность мастеру совместно с учениками онлайн просмотра только что сыгранной сцены, отрывка, этюда, выполненного упражнения, хочу сделать акцент на кардинально новом подходе в создании учебно-методических материалов, совершенствующих форму и метод организации процесса преподавания театральных дисциплин.

Инновация заключена в том, что из обилия авторских концепций, теорий, технологий и методик, наработанных той или иной творческой мастерской, можно смоделировать алгоритм гибкой и практичной универсальной системы, основанной на многообразии поля театрально-художественной деятельности, подразумевающей изучение творческой концепции мастеров сцены, образное восприятие созданных ими великих творений. Информационно-коммуникативные технологии в силу сказанного становятся наиболее естественными благодаря формированию конкретно выраженного и направленного творческого интереса, гармонично дополняя и расширяя возможности творческой школы.

В первую очередь следует говорить о возможной визуализации материала, позволяющей заменить традиционную подачу теоретического материала, через экранную информацию, которая в свою очередь может быть выведена с большого экрана в необходимом объеме на мониторы. Так, например, творческие персоналии могут быть поданы в виде презентаций, выполненных с помощью различных программ. Анализ проведения презентации по теме «Биомеханика В. Э. Мейерхольда» показал, что собранный эксклюзивный архивный материал, его авторское структурирование, систематизирование и оформление, предоставило уникальную возможность студентам проявить на созданном эмоциональном фоне творческую инициативу в практическом осмыслении теоретического материала. Презентации позволяют уйти от столь необязательного в преподавании творческих дисциплин лекционного теоретизирования, объединив вербальность, демонстрацию иллюстративного материала, технические средства в едином концептуальном авторском эксклюзивном подходе.

Ведя разговор о сценографическом решении спектакля или мизансценировании, работе над костюмом, гримом, макияжем приходится пользоваться доской. При этом все прекрасно знают, что даже замена мела на маркер не сильно изменило бесконечный процесс рисования и стирания. Интерактивная доска – это тот современный технический ресурс, который может вывести на специальный экран изображение с рабочего стола каждого из студентов, получивших задание по разработке творческой экспликации, и дать возможность демонстрации творческого противостояния авторских идей с помощью сенсорного управления графическим интерфейсом операционной системы, создающей графические объекты. Интерактивная доска позволяет наглядно и последо-

вательно показать на экране необходимые сценические композиции в объеме и цвете, подключить к действию по их разработке и воплощению найденного образа студентов. Она дает им возможность проявить фантазию в конкретно предлагаемом замысле, через возможности программного обеспечения создавать пометки на уже существующем изображении, вставлять свои дополнения, фигуры, интерактивные светоцветовые заливки и пр. Построенные объекты можно перемещать по обозначенному на экране сценическому планшету и зеркалу сцены, при необходимости трансформировать, клонировать, поворачивать относительно друг друга, менять размер, цвет и пр. Графический редактор помогает с помощью компьютерной графики моделировать поставленные творческие задачи: создавать необходимые сценографические объемы, проверять построенную композицию в рамках необходимых театрално-зрелищных эффектов. Без интерактивной доски невозможно сегодня замыслить качественно новую информационную среду в преподавании таких творческих дисциплин как «Сценография и макетирование», «Художественно-декоративное оформление спектакля», «Грими и макияж» и пр.

Мы должны понимать, что данный информационный ресурс это не просто применение дополнительных технических функций в преподавании театралных дисциплин. Речь идет об изменении самой формы организации преподавания творческой дисциплины, дающей возможность активного соревновательного процесса среди студентов в продвижении собственного решения замысла проекта. Это позволяет ярче раскрыть имеющийся потенциал в изменении свойств конкретного объекта – образное мышление, фантазию, художественные коммуникации, перевод теоретических знаний в практические умения. Самостоятельная работа у доски становится в такой ситуации по-настоящему активно творческой. Хочется обратить внимание на необходимость создания контролирующей системы тестов, упражнений, направленных на повторение в различных вариантах творческих заданий и, конечно, их закрепления исходя из творческой концепции развития личности студента. Фронтальный контроль может быть, в частности, осуществлен с помощью компьютерного анализа, позволяющего мастеру получив быстрые и репрезентативные результаты сделать нужные акценты в работе над ошибками.

Следует обратить внимание на еще один важный аспект использования информационных ресурсов в преподавании творческих дисциплин. Речь идет об опыте практического применения облачных интернет-ресурсов и мобильных гаджетов.

Педагогическое наследие таких театралных практиков как К. С. Станиславский, С. В. Гиппиус, М. И. Кнебель, Б. Е. Захава, Г. А. Товстоногов, З. В. Савкова, Ю. А. Васильев, мастеров театрализованных действий И. М. Туманова, Д. М. Генкина, А. А. Коновича, С. С. Клитина, И. А. Богданова, И. А. Виноградского, И. Г. Шароева, Б. Н. Петрова, А. Д. Жаркова и многих других театралных педагогов, позволяет создать замкнутую самодостаточную педагогическую систему. Уровень развития современных информационных технологий позволяет осуществлять – с одной стороны, процесс передачи культурных ценностей театралной педагогики со стороны преподавателя, а с другой – освоение этих ценностей студентом, – более эффективно. Мы в определенной степени разделяем

точку зрения методологов образования, констатирующих тенденцию перехода практической, в том числе и педагогической деятельности, в интернет-пространство<sup>1</sup>.

Рассмотрение практического опыта использования облачных интернет-ресурсов и мобильных гаджетов в преподавании театральных дисциплин как информационного ресурса педагогической деятельности позволяет с уверенностью констатировать, что сегодня он становится все более значимым.

Облачное хранилище данных (англ. cloud storage) – представляет собой «флеш-карту» памяти, которая всегда «под рукой»<sup>2</sup>. Обращение к данному хранилищу информации возможно с ноутбука, компьютера, телефона, планшетного компьютера, при условии существующей возможности доступа к сети Интернет. Наиболее популярными на территории Российской Федерации являются облачные хранилища «облако@mail.ru», «Яндекс.Диск», «Google Drive» и др. Таким образом, преподаватель имеет возможность создать свою индивидуальную образовательную среду в облачном хранилище и обеспечить к ней доступ студентов.

Создание такой творческо-педагогической индивидуальной образовательной среды возможно в «облако@mail.ru», поскольку данный интернет-ресурс позволяет бесплатно разместить до 25 Гигабайт информации. На рисунке 1 приведен скриншот данного продукта.

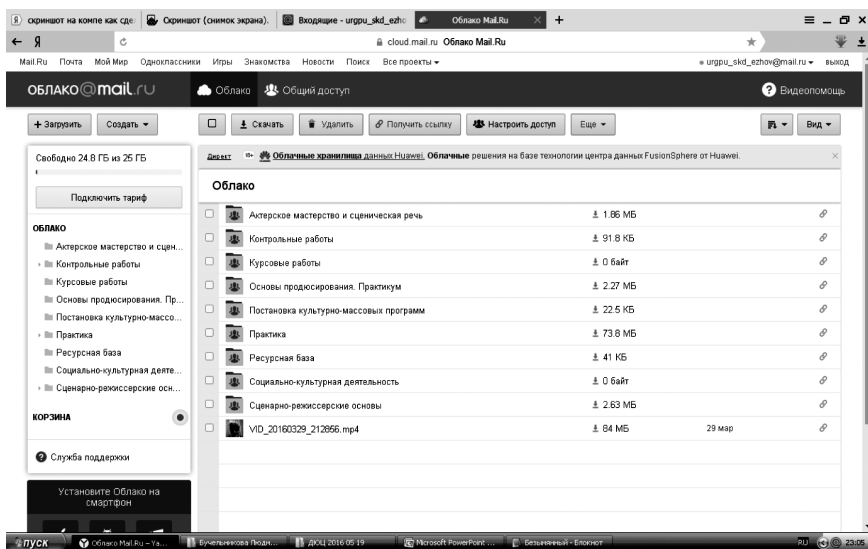


Рисунок 1. Индивидуальная образовательная среда преподавателя.

В папках «Актерское мастерство и сценическая речь», «Основы продюсирования. Практикум», «Постановка культурно-массовых программ», «Практика», «Ре-

сурсная база», «Социально-культурная деятельность», «Сценарно-режиссерские основы» расположен материал, необходимый для освоения конкретной дисциплины (конспекты лекций, контрольные задания, видео-лекции, аудиоматериал, иллюстрации, графики). Также в папках расположены электронные журналы успеваемости студентов по группам в виде документа Excel.

Папки «Контрольные работы», «Курсовые работы» содержат материал, расположенный студентами для проверки преподавателем и оценивания.

В данном Интернет-ресурсе также выложен учебный видеофрагмент игры-квеста «Морские приключения». Для обращения к видеофрагменту был использован QR-код (англ. quick response – быстрый отклик) – матричный код (двумерный штрих-код). Квест-игра проходит в форме перемещения группы игроков по заданным пунктам согласно выложенной карте. Обращение к предложенному видеофрагменту осуществляется с помощью мобильного телефона и программы, позволяющей считывать QR-код. Следует отметить, что данный штрих-код генерируется также бесплатной программой.

Взаимодействие со студентами осуществляется таким образом: студенты по электронной почте или по вмонтированному в текст учебника QR-коду получают ссылки на необходимый для освоения дисциплины материал. Возможность доступа задает сам преподаватель. Студент, получив доступ к данному информационному ресурсу, имеет возможность пользоваться им с помощью любого мобильного гаджета – смартфона, планшетного компьютера, ноутбука. При этом в облачное хранилище можно помещать не только текстовые документы, но и изображения, фильмы (видео-лекции), аудиоматериал. Доступность электронного журнала позволяет студенту оценить эффективность своего участия в образовательном процессе.

Делая вывод о возможности практического применения облачных интернет-ресурсов и мобильных гаджетов в преподавании театральных дисциплин, следует отметить, что данная методика показала практическую эффективность при обучении студентов кафедры режиссуры и продюсирования театрализованных шоу-программ СПбГИК, получив высокую оценку не только со стороны педагогов – мастеров творческих курсов, но и от студентов, а также членов Государственной аттестационной комиссии, констатирующих высокий уровень подготовки учащихся.

Предложенный вариант стимулирует интерес к процессу обучения, творчески обусловленный предполагаемой любознательностью студента. Наряду с этим следует рассмотреть и создание корпоративных творческих интернет-групп ВКонтакте, представляющих объединение педагогов, студентов и всех интересующихся творческим процессом проходящим в мастерской. Примером являются интернет-группы в режиссерских мастерских А. В. Шестакова и Ю. П. Лято ([vk.com/THEATRESTUDIO202](https://vk.com/THEATRESTUDIO202)), В. В. Кузьмина и С. И. Гогуня ([vk.com/KUKUDJAMBA](https://vk.com/KUKUDJAMBA)). Это возможность обмена творческими проектами, перспективными идеями и просто мыслями по адаптации и позиционированию себя в учебном процессе. Интернет-группы также дают возможность

удовлетворить свое творческое и человеческое любопытство благодаря широчайшим возможностям глобальной сети, которая включает доступ к электронным базам театров, концертных организаций, культурных, научных и информационных центров, библиотек, энциклопедий, словарей.

Именно здесь заложены сегодня основополагающие возможности стратегии использования информационных ресурсов в театральном образовательном пространстве высшей школы. Через Internet можно начать дискуссию по любой творческой проблеме заинтересовавшей студента, вынести ее на обсуждение в электронной конференции или чате. Это позволяет не вариться в собственном творческом соку, не рассматривать позицию своего мастера как истину в последней инстанции, а, что особенно важно в творчестве, оттачивать свое творческое кредо в обмене мнениями со специалистами отрасли в стране, а также любой точке планеты. Разнообразие необходимого материала в рамках образовательного поля, интегрированного в мировое информационное пространство, наряду с концепцией мастера-наставника, позволяют студенту выработать свой взгляд на суть изучаемых проблем, создать фундаментальный задел для роста как неповторимой творческой индивидуальности.

Распространение собственного творческого опыта еще один важный элемент информационного пространства. Практически все творческие структуры имеют свои сайты, деятели искусств персональные странички с огромным количеством подписчиков, что позволяет в определенной мере открыть двери в творческие мастерские, поделиться замыслами, интересными работами. Нестандартность, а порой даже провокационность является качественной характеристикой творческих взаимоотношений на Web-страницах.

Предложенная концепция понимания использования информационных ресурсов в преподавании театральных дисциплин позволяет констатировать, что функции мастера – руководителя творческой мастерской с его профессиональной компетентностью и видением подготовки студента в условиях инновационных технологий современного образовательного пространства существенно расширяет нетрадиционный подход к пониманию эффективности форм и методов обучения. Важнейшим аспектом, расширения этого подхода в очень высокой степени является внедрение в учебный процесс подготовки специалистов в области театра современных информационно-коммуникативных технологий.

### Примечания

<sup>1</sup> Стародубцев В. А. Создание персональной образовательной среды преподавателя вуза: учеб. пособие / Нац. исслед. Томск. политехн. ун-т. Томск: Изд-во Томск. политехн. ун-та, 2012. 124 с.

<sup>2</sup> Бугаев Л. Мобильный маркетинг: как зарядить свой бизнес в мобильном мире. URL: <http://modernlib.ru> (дата обращения: 25.09.2015).



УДК [002.55/.56:303.64:061.66]:7.075

**Е. А. Побужаева**

### **Продукция информационно-аналитических центров на арт-рынке**

Информационно-аналитическая деятельность в арт-бизнесе. Продукция и услуги информационных центров.

Ключевые слова: информационная продукция, информационные услуги, аналитические центры, информационная деятельность, аналитическая деятельность, арт-бизнес, арт-рынок, арт-индустрия

**Elizaveta A. Pobuzhayeva**

### **Production of the information and analytical centers in the art business**

Information and analytical activities in art business. Information products and information services.

Keywords: information products, information services, analytical centers, information activities, analytical activity, art business, art market, art industry

Арт-рынок или художественный рынок – это система культурных и экономических отношений, которые определяют материальную и эстетическую стоимость произведений искусства. В качестве основных характеристик современного арт-рынка необходимо выделить следующие: высокая капитализация; низкая зависимость от других финансовых и биржевых показателей; различные сроки инвестирования<sup>1</sup>.

Под художественно-экономическими отношениями следует понимать сферу предложения и спроса, имеющую ряд специфических видов услуг, характерных для арт-рынка (например, экспертиза). Художественный рынок неотделим от мировой экономики. Его можно рассматривать как мировой, национальный или местный, и каждому из них присущи свои особенности ценообразования, например, европейскому, американскому, английскому, парижскому, петербургскому художественному рынку.

Арт-рынок является одним из сегментов рынка инвестиций, а сами произведения искусства – альтернативным способом вложения капитала. Ведущими компаниями в сфере арт-индустрии рассчитываются индексы стоимости произведений искусства (арт-индексы), которые позволяют оценить ретроспективную доходность вложения капитала в арт-активы. Международными арт-индексами являются индекс Мея-Мозеса (Mei Moses Annual All Art Index), Art prices index, отечественными – индексы семейства ARTMIX (Art Investment Market index) и др. Арт-индексы, подобно индексам фондового рынка и индексам недвижимости, основаны на анализе средних цен (как правило, цен продажи предметов искусства на аукционных торгах) за определенный период<sup>2</sup>.

В настоящее время существуют различные аналитические, информационные центры и аукционные дома, которые предлагают свою информационно-аналитическую продукцию, помогающую определить инвестиционную привлекательность произведений искусства. «В периоды экономической нестабильности и финансового кризиса на фондовом рынке арт-рынок является альтернативным рынком инвестирования»<sup>3</sup>.

Как на национальном, так и на международном уровне функционирует множество организаций, предоставляющих свою информационную продукцию коллекционерам, дилерам, инвесторам. В России работают государственные и коммерческие информационно-аналитические центры. Основная функция государственных информационно-аналитических центров – контроль и обеспечение деятельности учреждений культуры и искусства в России. Среди информационных учреждений культуры и искусства необходимо назвать продукцию центра «Информкультура», который до 2015 г. готовил обзоры по культуре и искусству, поддерживал базы данных по арт-менеджменту, формировал текущие библиографические указатели по разным видам искусства и культурологии<sup>4</sup>. В центральных библиотеках регионов России работают службы научной информации по культуре и искусству (СНИКИ). Основным направлением их деятельности является организация информационного обеспечения пользователей по вопросам культуры и искусства, изучение их информационных потребностей.

СНИКИ предоставляют следующие виды услуг:

- выполнение справок по запросам пользователей;
- подготовка тематических подборок неопубликованных и малотиражных изданий к памятным и знаменательным датам, праздничным дням;
- выдача неопубликованных и малотиражных изданий;
- доступ к электронным базам данных;
- подготовка обзоров, выставок, виртуальных экскурсий;
- консультация или сопровождение поиска информации по запросу;
- просмотр выбранной информации на мониторе компьютера;
- организация информирования по интересующей пользователя теме;
- проведение учебных тренингов по использованию информационных ресурсов Интернета<sup>5</sup>.

В каждом регионе России есть государственный информационно-аналитический центр по культуре и искусству, основное направление деятельности которого заключается в мониторинге соответствия государственным требованиям услуг учреждений и организаций культуры и искусства.

В ходе исследования было выявлено 6 коммерческих организаций (Антикварный Петербург, Stolenart, Art & Financial Performance (AFP), ARTinvestment, ArtOnline), которые предлагают уникальную информационно-аналитическую продукцию специалистам и инвесторам арт-рынка.

Среди названных российских негосударственных центров стоит выделить **ArtInvestment**, который разработал уникальный проект – арт-индексы ARTMIX. Российское отделение швейцарской организации **AFP** (сайт «Анализартрынка.рф») анализируют рынок согласно коэффициенту Шарпа, риски, сохранение капитала, диверсификацию. **Stolenart** – организация, которая следит за всеми событиями в области краж и подделок. ArtOnline предлагает виртуальные галереи произведений искусства, находящихся в их базе данных, а также энциклопедические и справочные материалы. «**Антикварный Петербург**» занимается составлением обзоров по запросу, также можно online подать документы на оценку антиквариата.

В России пока нет единого информационно-аналитического центра, который предоставлял бы все необходимые виды продукции для участников арт-рынка. Существует несколько электронных ресурсов (часть из них работают в социальных сетях), где можно получить качественную консультацию у эксперта по различным вопросам продаж и покупок произведений искусства, ознакомиться с материалами информационно-аналитического характера. К таким ресурсам можно отнести сетевые журналы и газеты. Выявлено 6 информационно-аналитических журналов, освещающих арт-рынок нашей страны в Сети: **АРТХИВ, ART Хроника, Art1, Art & You, Art guid, The art news paper**.

В каждой стране, в которой более или менее сформирован национальный художественный рынок, существуют свои электронные ресурсы, ориентированные на участников арт-рынка.

Среди международных центров и коммерческих организаций следует выделить следующие: Art Price, Art Market Monitor, TEFAF и Art Tactic.

**Artprice** предоставляет публичную статистику аукционных продаж Artprice Global Index. Данный ресурс содержит информацию по всем совершенным сделкам в мире искусства: его эстимейт – предпродажная оценка стоимости предмета искусства, сведения о бывших владельцах, на каких аукционах и по какой цене продавался данный шедевр, сведения о новом владельце, если это не конфиденциальная информация. Стоит отметить, что многие данные закрыты для широкой публики, однако данный ресурс отображает максимально полную информацию о любом из шедевров, доступную для обычных пользователей. Для получения некоторых сведений необходимо быть зарегистрированным на сайте компании.

У компании Artprice нет реальных конкурентов, это единственная организация, где в базах данных представлено более миллиона биографий художников, включая тех, которые на данный момент малоизвестны, а также 108 миллионов изображений картин и гравюр. Более 80 % аукционных домов по всему миру составляют свои каталоги исходя из баз данных Artprice, используя данные о художнике, ценах, индексах, и провенансе (истории владения) работы для определения эстимейта перед началом аукциона.

**Art Market Monitor** оказывает консалтинговые услуги на художественном рынке, куда входят услуги по развитию в области инвестирования в искусство и сопровождение работы начинающих инвесторов. Также организация создала свой проект – Art Analysis & Research (Арт-анализ и исследования), в рамках которого предоставляются результаты исследований в области живописи. Art Market Monitor стал ведущей компанией по составлению обзоров и аналитических статей о художественном рынке в Нью-Йорке, благодаря проекту Art Analysis & Research. Это одна из немногих частных компаний, которая занимается научным анализом картин, а также контекстными исследованиями произведений искусства высокого уровня со сложным техническим отображением.

**TEFAF (The European Fine Art Foundation)** – Европейский фонд изобразительных искусств организует одну из самых влиятельных международных ярмарок искусства в голландском городе Маастрихте. Ежегодно эксперты TEFAF составляют обзоры по результатам прошедших аукционных торгов во всем мире, предоставляя аналитическую информацию о крупнейших национальных рынках.

**Art Tactik** предлагает крупнейшую базу данных художников и каталоги со всех международных аукционов. Также организация проводит обучающие курсы для новичков и для повышения квалификации. Компания занимается созданием аналитических обзоров по направлениям искусства и по отдельным авторам, занимается бизнес-аналитикой, в том числе обзорами по изменениям цен на рынке, ведением статистики индекса Mei Moses, а также всеми необходимыми показателями в области инвестирования в искусство (S&P500, арт-индекс художника и т.д.).

В целом, информационно-аналитические организации предлагают следующую продукцию:

- фактографические базы данных и каталоги: базы данных о похищенных и краденых произведениях искусства (Stolenart), систематизированные каталоги произведений искусства, каталоги аукционов, базы данных художников и культурологов, базы данных artprice о произведениях искусства, ценах на них и их эстимейта;
- обзорно-аналитические материалы: аналитические справки о произведении искусства (информация о создателе, о произведении, бывших владельцах, законности владения);
- обзоры арт-рынка (TEFAF), обзоры по сегментам рынка, по продажам произведений искусства определенного направления или художника;
- прогнозы и тенденции арт-рынка, публикуемые журналом «Art & You»;
- результаты проверки на подлинность произведений искусства;
- расписание аукционов;
- результаты маркетинговых исследований арт-рынка по определенному сегменту или отрасли рынка;
- исследовательская программа Art Analysis & Research (Арт-анализ и исследования);

- анализ рынка произведений, проводимый организацией AFP;
- информационно-аналитические on-line журналы, которые представляют собственные новостные ленты с аналитическими статьями, публикации о художниках;
- форумы и блоги со специалистами в сфере культуры и искусства в рамках специальных социальных сетей, таких как АртХроника;
- справочные материалы для начинающих.

Для инвесторов наиболее важны такие информационно-аналитические ресурсы как обзорно-аналитические статьи, справки, обзоры, а также материалы маркетинговых исследований. За данными видами продукции на российском рынке следует обращаться к компаниям ArtInvestment, ArtOnline и AFP. Информационно-аналитические ресурсы данных компаний помогут опытным инвесторам вкладывать деньги в искусство на российском арт-рынке. Участникам международного уровня следует обращаться за информацией к сайтам организаций Artprice, Art Market Monitor, TEFAF и Art Tactic.

Начинающим инвесторам важно обращать внимание на фактографические базы данных и каталоги, чтобы определиться с интересующим их сегментом арт-рынка. Такие источники информации можно получить от организаций ArtInvestment, Stolenart. На международном уровне подобную информационно-аналитическую продукцию предлагает Artprice.

Тем, кто наблюдает за изменениями в экономической ситуации, в законодательстве, в модных тенденциях (любителям искусства, коллекционерам) необходимо следить за новостными лентами через сообщения Stolenart (изменения в законодательстве), а также просматривать on-line журналы. На международном уровне новостные ленты создают все названные информационные организации.

### Примечания

<sup>1</sup> Хангельдиева И. Г.: 1) Культура и предпринимательство в современной России // Прикладная культурология. – Москва, 2010. – С. 25–51; 2) Особенности управления в культуре. – Москва : Профиздат, 2009. – С. 51–78.

<sup>2</sup> Толмацкий В. А. Антикварно-художественный рынок России = Antique and art market of Russia. – Санкт-Петербург : Российский аукционный дом Русский Ювелир, 2011. – 529 с. : ил.

<sup>3</sup> Воронкова Л. П. Прикладные культурологические аспекты культурологических учений : исторический аспект // Прикладная культурология. – Москва : Профиздат, 2009. – С. 8–24.

<sup>4</sup> Гордукалова Г. Ф. Анализ информации : технологии, методы, организация : учебно-практическое пособие. – Санкт-Петербург : Профессия, 2009. – 508 с. ; Ильина О. Н., Градобоева Н. В., Мангутова С. Д. Электронные ресурсы художественной культуры : учебное пособие / ред. Г. Ф. Гордукалова. – Санкт-Петербург : СПбГУКИ, 2007. – 96 с.

<sup>5</sup> Сляднева Н. А. Информационно-аналитическая деятельность : проблемы и перспективы // Информационные ресурсы России. – 2001. – № 2 (57). – URL: <http://www.kcni.ru/irr/>

## РАЗДЕЛ 4 АНАЛИТИЧЕСКИЕ ПРОЕКТЫ БИБЛИОТЕКИ: ТЕХНОЛОГИИ И РЕСУРСЫ

### Section 4 ANALYTICAL PROJECTS OF LIBRARY: TECHNOLOGIES AND RESOURCES

УДК 001.895:02

**О. А. Сулова**

#### **Аналитический проект «Банк инноваций»**

Структура и содержание базы данных новых идей, методических разработок, перспективных направлений для библиотек и учреждений культуры. Разработка Тамбовской областной универсальной научной библиотеки им. А. С. Пушкина.

Ключевые слова: веб ресурсы, сайты, базы данных инноваций, базы знаний, методические разработки, библиотеки, учреждения культуры, Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А. С. Пушкина

**Olga A. Suslova**

#### **Analytical project «Bank of Innovations»**

Structure and the content of a database of new ideas, methodical materials for libraries and cultural institutions. A product of the A. S. Pushkin Tambov regional scientific library.

Keywords: web-resources, website, databases of innovations, knowledge bases, methodical support, libraries, cultural institutions, A. S. Pushkin Tambov regional scientific library (Russia)

На конференции была представлена презентация проекта «Банк инноваций» Тамбовской областной научной библиотеки им. А. С. Пушкина, который стал победителем V Смотра-конкурса электронной продукции служб информации по культуре и искусству (2013–2015 гг.).

Проект «Банк инноваций» разработан и стал доступен для пользователей Интернета в 2010 г. Он представляет собой базу данных новаций, методических находок, нововведений и перспективных направлений в развитии библиотечно-го дела и культуры в целом. Изначально он преследовал две цели: организовать удобный способ фиксации библиотечных идей (взамен папок, отдельных обзоров и т. п.) и предоставить библиотечным специалистам Тамбовской области оператив-

ную методическую помощь, которая сопровождала бы процесс их непрерывного самообразования и новационного развития библиотек. Специалисты видели объективную необходимость в подобном продукте, так как Областная научная универсальная библиотека им. А. С. Пушкина, во-первых, является методическим центром для тамбовских библиотек, а, во-вторых, очевидными были трудности, с которыми сталкивались библиотекари при самостоятельном поиске такой информации: неупакованность профессиональной периодикой и нестабильный низкоскоростной доступ в Интернет. С течением времени «Банк инноваций» стал выполнять дополнительные функции, им стали пользоваться библиотекари других регионов, изменился характер публикуемых записей: стало появляться больше сообщений о новых формах, относящихся не исключительно к библиотекам, а также к книготорговле, музейному делу, общественным практикам, культурным инициативам, применимым в нашей профессиональной сфере.

По своей форме «Банк инноваций» представляет собой раздел на сайте областной библиотеки (URL: <http://www.tambovlib.ru/?id=bank>). В веб-форму администратором вносятся данные по следующим полям:

- название инноваций;
- краткое описание новшества;
- тип инновационного решения (например, продуктный, социальный и т. д.);
- источники информации о новации (ссылки на сайты или библиографическое описание публикации в профессиональных изданиях);
- ключевые слова (например: «дети», «молодежь», «игры», «дискуссии», «краеведение» и т. д.);
- заметки (об опыте внедрения) и иллюстрация.

Важно отметить, что поле «Название» администраторы проекта стараются формулировать таким образом, чтобы выразить основную идею, а поле «Описание» содержит не более двух абзацев, прочитав которые библиотекарь будет ясно представлять, в чем заключается новизна решения и как, адаптировав, применить его в своей практике.

Поводом для записей в «Банке инноваций» чаще всего становятся сайты и блоги библиотек и иных создателей книжных ресурсов, а также публикации в профессиональной периодике, поступающей в фонд областной библиотеки: «Библиотечное дело», «Современная библиотека», «Библиотека», «Библиополе» и др. Сегодня перечень интернет-источников, как и их тематика, просматриваемых кураторами проекта, гораздо шире и включает сайты, посвященные буккроссингу, молодежным объединениям, рекламным техникам, общественным пространствам и городским публичным площадкам, научным сообществам и многому другому.

Отбирая записи для размещения, специалисты стараются увидеть библиотечное будущее этого решения, перспективы его развития. Со вниманием они относятся к современным реалиям муниципальных, районных и сельских библиотек,

поэтому отбирают новации, в большинстве своем не требующие серьезной финансовой поддержки или позволяющие привлечь под оригинальную идею партнеров и спонсоров.

Некоторые публикации в «Банке инноваций» зафиксировали резонансные и впоследствии активно внедренные решения в культурной и общественной сферах. Это антибиблиотеки, коворкинги, открытые мастерские, новые воплощения клубов рукоделия, волонтерство, комикс-центры, выход библиотеки за пределы своего здания на городские улицы, фестивали, флешмобы. Например, запись с названием «Ученые в баре» рассказывает о выступлениях ученых в рок-кафе в формате слэма (10 минут на представление своего исследования), новации «Экспериментаниум» и «Человек изобретающий» сообщают о коммерческих и музейных пространствах для опытного знакомства с химией и физикой, «Литературный друг» – о практике подсаживать большие фигуры муми-троллей к одиноким посетителям литературного кафе. Все эти идеи не связаны напрямую с библиотечной сферой, но уже нашли или находят свое воплощение, свое переосмысление в библиотечной практике.

Популяризация «Банка инноваций» – важный аспект его развития, практического применения. На семинарах и конференциях, проводимых сотрудниками областной библиотеки для тамбовских специалистов, акцентируется внимание на удобстве и наполненности «Банка инноваций», в котором на сегодня более 250 записей. Публикации об этом проекте можно увидеть в изданиях «Организация и управление методической деятельностью в регионе» (Пенза, 2011) и «Библиотека XXI века. Стратегия молодых» (Рязань, 2011).

Найти запись в базе о полезной под конкретные цели новации можно несколькими путями. Во-первых, воспользоваться строкой поиска, которая работает со всеми полями: название, описание, источник и пр. Во-вторых, выбрать среди типов инноваций: например, «организационные инновации» или более конкретно: «организационные инновации – библиотечный маркетинг». Третий способ – это выделение подходящих ключевых слов, комбинация которых может сделать результат поиска оптимальным: например, используя такие теги: «молодежь» + «волонтерство» + «экология».

В последнее время, в связи с ростом интереса к банку, в этом разделе появилась кнопка «Предложить инновацию». Любой желающий, заполнив основные поля, может предложить свою идею для включения в общий перечень. Администратор просмотрит обращение и, если подобной записи нет и она перспективна, включит ее в фонд банка.

Проект продемонстрировал свою устойчивость, востребованность, способность к улучшению, спустя 5 лет к нему не утратили интерес его кураторы. Подобный формат, удобный как создателям, так и потребителям продукта, будет совершенствоваться и далее внедряться в практику Областной библиотеки им. А. С. Пушкина.



УДК [004:025.5]0.27.53(470.55)

**Е. Г. Расшивалова**

**Управление качеством содержания портала  
(на примере Челябинской областной универсальной научной библиотеки)**

Структура, содержание и качество портала библиотек Челябинской области. Анализ данных веб-статистики. Информационное обслуживание пользователей библиотек в Интернете. Челябинская областная универсальная научная библиотека как администратор портала.

Ключевые слова: библиотечные сайты, управление качеством, веб-статистика, E-метрики, библиотечные услуги в Интернете, виртуальные услуги библиотек, информационное обслуживание, администрирование сайтов, Челябинская областная универсальная научная библиотека

**Elena G. Rasshivalova**

**Quality management of the content of a portal  
(Chelyabinsk regional universal scientific library)**

Structure, contents and quality of a portal of libraries of Chelyabinsk region. Analysis of data of web statistics. Information service of users of libraries on the Internet. Chelyabinsk regional universal scientific library as administrator of a portal.

Keywords: library websites, quality management, web statistics, E-metrics, library services on the Internet, virtual services of libraries, information service, administration of the websites, Chelyabinsk regional universal scientific library (Russia)

Информационный портал, представительство ЧОУНБ и библиотек Челябинской области, отражает все направления деятельности библиотек, возложенные на них социальные функции и задачи в соответствии с нормами государственного бюджетного финансирования. Портал нацелен на удовлетворение информационных потребностей различных групп пользователей, в том числе на потребности партнеров и учредителей, сотрудников ЧОУНБ и библиотечных специалистов сети муниципальных библиотек Челябинской области. При этом учитываются меняющиеся информационные потребности всех категорий пользователей на всех этапах цикла работы с сайтом: анализа, планирования, исполнения решений, контроля текущего состояния, продвижения и мониторинга.

К управлению качеством содержания библиотечного портала относятся следующие направления: управление программно-техническим комплексом; построение логической структуры и дизайна портала; обеспечение качества контента; обеспечение качества предоставляемых пользователям сервисов портала; управление персоналом; продвижение портала как ресурса.

Деятельность ЧОУНБ строится с учетом действующей нормативно-правовой документации и модельных стандартов для общедоступных и публичных библиотек<sup>1</sup>. Одним из важных моментов управления качеством содержания портала является открытость и доступность информации о деятельности библиотеки<sup>2</sup>.

Цели и задачи портала закреплены в регламентирующем документе – «Положение о портале ЧОУНБ». Официальный портал ЧОУНБ и общедоступных библиотек Челябинской области предназначен для: представления в интернете Челябинской областной универсальной научной библиотеки и общедоступных библиотек Челябинской области; обеспечения через Интернет доступа к информационным ресурсам и услугам ЧОУНБ и общедоступных библиотек Челябинской области. Портал способствует:

- созданию и развитию единого информационного пространства общедоступных библиотек Челябинской области;
- обеспечению эффективного взаимодействия библиотечных специалистов разных библиотек между собой и с пользователями;
- переходу на новый качественный уровень сервисного обслуживания удаленных пользователей;
- обеспечению активного потребления пользователями информационных ресурсов и услуг с применением современных информационных технологий;
- максимально полному освещению всех направлений деятельности ЧОУНБ и общедоступных библиотек Челябинской области, их основных возможностей и перспектив развития;
- оперативному информированию пользователей и библиотечного сообщества о событиях, происходящих в ЧОУНБ и общедоступных библиотеках Челябинской области;
- повышению имиджа библиотек Челябинской области.

В таком виде информационный корпоративный портал ЧОУНБ и библиотек Челябинской области работает с августа 2012 г., он стал информационной и сервисной площадкой для пользователей/читателей и информационной, рабочей площадкой для библиотекарей области<sup>3</sup>. При его разработке учитывались требования, предъявляемые к сайтам учреждений культуры, заявленные в проекте «MINERVA»<sup>4</sup>, в разработках ученых НИИ информационных технологий социальной сферы КемГУКИ в сфере сайтостроения<sup>5</sup>, РГБ<sup>6</sup>, ГПНТБ СО РАН<sup>7</sup>, Хабаровского ГИИК<sup>8</sup>.

За основу взято программное обеспечение «Библиопортал» компании «Открытые библиотечные системы»<sup>9</sup>, которое позволяет управлять порталом и рядом сервисов, что позволило библиотекам региона перейти на современный уровень предоставления информации о своей деятельности и услуг пользователям<sup>10</sup>.

На портале реализованы **сервисы, ориентированные на пользователей-читателей** (все сервисы отражены в карте портала, URL: <http://chelreglib.ru/ru/pages/map/>):

– поиск по Электронным каталогам ЧОУНБ и библиотек Челябинской области, доступ к которым обеспечивается по протоколу Z39.50. Параллельный поиск по встроенным каталогам, размещенным на различных удаленных серверах;

– работа с Электронной библиотекой, основанной на поиске по метаданным с использованием фасетов, полному тексту документов, с навигацией по оглавлению, просмотром полнотекстовых документов, распечаткой. Сейчас в модуле реализуется Уральская электронная библиотека (содержит материалы о природе края, истории, народному образованию, экономической, научной и культурной жизни Урала XIX–XXI вв., коллекции уральской периодической печати, URL: <http://chelreglib.ru/ru/ssearch>). Пополнение ресурса осуществляется за счет оцифровки фондов ЧОУНБ и отдельных изданий, предоставленных библиотеками Уральского региона, и поступлений электронных копий документов в дар от авторов/правообладателей;

– саморегистрация пользователей портала. Авторизация дает доступ к дополнительным сервисам:

-- управление Личным кабинетом пользователя – формирование собственного контекста по онлайн-сервисам;

-- бронирование – заказ документов для предоставления во временное пользование;

-- заказ документов по МБА, заказ копий документов – получение документов или их копий из фондов библиотек Челябинской области, с учетом места получения документа или копии (предстоит внедрить);

-- служба «Виртуальная справка». На данном этапе внедрена «Виртуальная справочная служба», на этапе разработки «Виртуальная методическая служба». Авторизованные пользователи видят результат в Личном кабинете. Неавторизованные пользователи портала также могут свободно обращаться к справочной службе в общем порядке;

-- афиша – просмотр анонсов мероприятий ЧОУНБ и библиотек Челябинской области доступен для всех пользователей. Авторизованные пользователи могут сохранить информацию о предстоящих событиях в Личном кабинете;

– сформированный алфавитный список библиотек по территориальному признаку, профилю работы, названию с предоставлением адресно-справочной информации;

– интерактивная карта Челябинской области с указанием библиотек по территории (городской округ или муниципальный район).

– «Новости» – знакомство с событиями ЧОУНБ и библиотек Челябинской области (новостной блок визуально разделен на две части);

– «Галерея» – просмотр фотоальбомов с мероприятий;

– «Календарь знаменательных дат» – поиск и отбор наиболее значимых и интересных дат из истории, политической, экономической, научной и культурной жизни;

ни Челябинской области, фактов из жизни и деятельности выдающихся людей, чьи имена связаны с историей края;

- «Голосование» – участие в опросах социологической службы;
- «Форум» – организация дискуссий по различным вопросам, средство обратной связи;
- «Гостевая книга» – дискуссия по различным вопросам в форме «вопрос-ответ», средство обратной связи.

Также на портале действуют сервисы, ориентированные на библиотечных специалистов:

- предоставление в удаленном доступе электронных каталогов ЧОУНБ и библиотек Челябинской области;
- взаимодействие специалистов из одной или разных библиотек по выполнению заказов (бронирование, МБА, ЭДД), поступивших от пользователя-читателя. В данный момент реализовано бронирование; МБА и ЭДД предстоит развивать;
- предоставление доступа к Электронной библиотеке, организация собственных полнотекстовых ресурсов;
- взаимодействие специалистов из одной или разных библиотек по обслуживанию запросов, поступивших в службу «Виртуальная справка». На данный момент «Виртуальную справку» портала обслуживают специалисты ЧОУНБ;
- профессиональное общение на страницах Форума;
- управление меню портала ЧОУНБ;
- создание, редактирование и удаление страниц портала ЧОУНБ;
- управление меню сайтов-визиток ЦБС;
- создание, редактирование и удаление страниц сайтов-визиток ЦБС;
- управление лентой новостей;
- создание галереи изображений;
- управление афишей;
- управление Календарем знаменательных дат;
- проведение социологических опросов;
- управление доступом к отдельным страницам для различных категорий пользователей, определение функций, которые данная категория может выполнять на конкретной странице.

Также реализованы **административные сервисы по управлению пользователями-сотрудниками**, позволяющие:

- вносить сведения о пользователе (ЦБС, библиотеке, филиале, библиотечном специалисте), необходимые для реализации сервисов портала;
- выполнять контроль ограничений для каждого типа пользователя при вводе, редактировании и удалении сведений на портале.

Как видим, портал – динамически развивающаяся среда со сложной, постоянно меняющейся структурой, наличием большого количества сервисов и модулей.

Также следует добавить, что портал «живет» на сервере разработчика, что существенно влияет на функционирование портала и его управление. Сложность заключается в сочетании различного программного и технического обеспечения. Нам приходится очень быстро принимать решения и реализовывать новые сервисы для читателей самостоятельно.

Так, в 2014 г. назрела необходимость внедрить **новую услугу «Виртуальный абонемент»** на базе Электронного каталога ЧОУНБ в OPAC-Global<sup>11</sup>, позволяющую библиотеке продвигать свои ресурсы и услуги, а пользователям читать книги и периодику из полнотекстовых баз данных, приобретенных библиотекой по подписке, и работать с ними онлайн с личных компьютеров вне стен библиотеки. Сейчас представлены каталоги ресурсов: «IPRbooks», «ЛитРес», «Руконт», «Книгафонд». Для получения доступа к Виртуальному абонементу ЧОУНБ пользователям необходимо пройти удаленную регистрацию на портале ЧОУНБ, стать ее виртуальным читателем с получением номера читательского билета. Дополнительно это дает читателю возможность бронировать литературу из фонда ЧОУНБ и при посещении библиотеки получить ее в конкретном зале в указанное при бронировании время. Выход на **сервис «Удаленная регистрация»** реализован на портале в разделе «Читателям» («Визит в библиотеку», «Услуги») и на странице Электронного каталога ЧОУНБ в OPAC-Global (ссылка «Зарегистрироваться»). Службу запускали своими силами, что привело к существованию двух точек регистрации пользователей (саморегистрация на портале с Личным кабинетом и удаленная регистрация новых читателей). В ближайшей перспективе предстоит объединить оба сервиса в один и связать с Личным кабинетом пользователя.

Для обеспечения качества и эффективности портала необходима координация работы персонала подразделений как самой ЧОУНБ, так и библиотек области в соответствии с разработанным регламентом. Это касается как всего портала, так и отдельных служб (заказ документа, виртуальная справка). Еще на этапе проектирования портала учитывалась специфика содержания рубрик, сервисов для читателей и библиотекарей, определялась сфера ответственности, назначались редакторы и менеджеры служб. В результате разработана «Иерархическая схема распределенной ответственности и контроля содержания информационных потоков и ресурсов Портала» (рис. 1).

Для технической поддержки портала используется аутсорсинг. Сетевое обеспечение портала обеспечивает отдел автоматизации библиотеки. Вся работа на портале осуществляется с помощью веб-технологий.



**Рис. 1. Иерархическая схема распределения ответственности и контроля содержания информационных потоков и ресурсов Портала**

Во главе схемы – директор библиотеки. Он ставит цели и задачи, разрабатывает стратегию и план преобразований как самой организации, так и портала, создает для этого условия, координирует и контролирует деятельность, назначает ответственных лиц, стимулирует, выполняет представительские функции, руководит редакционным советом портала.

Общее руководство работами по сопровождению портала осуществляется редакционным советом ЧОУНБ, в который входят заместители директора, заведующие подразделениями и редакторы-координаторы (портала ЧОУНБ и корпоративного раздела «Библиотеки области»). Редакционный совет возглавляет заместитель директора по творческой деятельности совместно с отделом маркетинга и проектных технологий и редакторами-координаторами, пресс-секретарем.

Работу с рубриками и страницами осуществляет рабочая группа портала, в которую входят редакторы подразделений ЧОУНБ и ЦБС области. В должностные инструкции каждого специалиста внесены права и обязанности, касающиеся работы на корпоративном библиотечном портале. Работу редакторов областной библиотеки контролирует редактор-координатор портала ЧОУНБ. За содержание разделов ЧОУНБ отвечают руководители соответствующих подразделений.

Работу редакторов ЦБС Челябинской области контролирует редактор-координатор корпоративного раздела «Библиотеки области». За содержание сайтов-визиток ЦБС отвечают директора ЦБС в соответствии с «Соглашением о корпоративном сотрудничестве библиотек Челябинской области». В ЦБС области назначены исполнители-редакторы.

Библиотеки-участники Соглашения договорились создавать и развивать корпоративные ресурсы и службы (виртуальная справка и заказ), создавать представительства библиотек на портале в виде сайта-визитки с заданной структурой, предоставлять в общее сетевое пользование через портал собственные информационные электронные ресурсы для их продвижения и участия в корпоративных службах. Библиотека-участница получает доступ на портал с правом создавать и редактировать страницы своего сайта. Через редактора-координатора с определенной периодичностью передается по электронной почте выгрузка библиографических записей в заданном формате и кодировке для организации удаленного доступа к Электронному каталогу ЦБС.

ЧОУНБ обеспечивает консультативную, методическую помощь и администрирование раздела «Библиотеки области».

Сегодня **справочно-навигационный модуль «Библиотеки области»** дает представление о 868 библиотеках. Библиотеки представлены в виде адресно-справочной карточки с привязкой к интерактивной карте. Поиск библиотеки возможен по начальной букве названия, району, типу. Результат поиска – информационная карточка с официальным названием и типом библиотеки, адресами и ссылкой на собственный сайт библиотеки или сайт-визитку, созданный на портале ЧОУНБ. Открыты сайты-визитки 15 территорий, 18 территорий только начали работу.

Назначена группа менеджеров социальных служб Интернета: «Blogger», «Facebook», «ВКонтакте», «Мой мир», «YouTube», «TripAdvisor». Социальные сети дают возможность оперативно продвигать ресурсы и услуги ЧОУНБ и библиотек Челябинской области, общаться с единомышленниками, устанавливать обратную связь с читателями, повышать посещаемость портала, а также вызывать доверие и уважение пользователей к библиотеке.

Управление порталом строится на принципах:

- интеграции и координации деятельности библиотекарей;
- коллегиальности в обсуждении и принятии решений;
- доверия между партнерами;
- максимальной информационной открытости;
- круглосуточного доступа;
- интеграции пользователей в процессы портала (поиск, сохранение, заказ, обратная связь).

Годовой план-график работ разрабатывается на основании планов, составленных структурными подразделениями ЧОУНБ и ЦБС Челябинской области, утверждается на заседании Редакционного совета Портала. Каждый редактор и менеджер службы из рабочей группы портала проходит индивидуальное обучение у редакторов-координаторов, получает методические документы с описанием требований к содержанию поставляемых на портал текстов, графики и технологические документы по использованию модулей портала. Работа редакторов контролируется Ре-

дакционным советом. Вся информация, поступающая от подразделений, проходит проверку в редакционно-издательском отделе и у главного библиографа. Большинство библиотекарей-редакторов прошли обучение на курсах по сайтостроению в 2012 и 2015 гг., организованных Институтом дополнительного профессионального образования Челябинской государственной академией культуры и искусств. Лекции и мастер-классы проводились преподавателями КемГУКИ и ЧГАКИ.

Менеджеры социальных служб участвуют в «Неконференции библиотечных блоггеров», проводимых Свердловской ОУНБ. Менеджеры служб «Виртуальная справка» и «Бронирование» работают на основании Положений о службах, также проходят индивидуальное и групповое обучение. Менеджеры службы «Виртуальная справка»<sup>12</sup> работают в разных подразделениях ЧОУНБ и отвечают только на запросы по своему профилю: краеведение, право, комплектование, общие вопросы. Раз в год проходит День библиографа, на котором обсуждаются вопросы справочно-библиографической службы ЧОУНБ.

Постоянно меняющаяся ситуация, появление новых технологий, услуг, сотрудников требуют разработки целой системы повышения квалификации библиотекарей. Это – одна из основных задач и «болевых точек» специалистов, работающих в регионах, удаленных от центра. По инициативе сотрудников, заинтересованных в совершенствовании мощного инструмента – библиотечного портала, проводятся индивидуальные и групповые занятия (консультации, мастер-классы, семинары, конференции), посвященные конкретным вопросам содержания интернет-ресурса: «Электронная библиотечная выставка», «Составление библиографического описания и библиографических списков», «Написание пресс- и пострелизов для новостной ленты», «Составление обзоров книжных выставок с использованием ссылок на бронирование документов из Электронного каталога ЧОУНБ в OPAC-Global и внешних ресурсов» с целью продвижения фонда библиотеки и интерактивных сервисов.

Для библиотекарей области организуются индивидуальные консультации редактором-координатором по работе с муниципальными библиотеками и групповые консультации через форум, электронную почту.

Пользователям/читателям ЧОУНБ, настоящим и будущим, предлагается возможность повысить уровень информационной культуры. Сотрудники библиотеки постоянно знакомят новых пользователей с сервисами и ресурсами портала, проводят семинары, мастер-классы, консультации, рекламные акции и выездные мероприятия для продвижения ресурсов и услуг как самой ЧОУНБ, так и других библиотек (Челябинской области, России и зарубежья).

Так, в марте 2015 г. стартовал проект «Встречное движение: литература народов Южного Урала» (URL: <http://chelreglib.ru/ru/news/1502/>). Специалисты главной библиотеки региона познакомили библиотекарей и читателей области с порталом, услугами и электронными ресурсами, собственными и приобретенными, провели презентации и мастер-классы по их использованию. ЧОУНБ, являясь областным



методическим центром на Южном Урале, участницей федеральных проектов (НЭБ, Виртуального читального зала Президентской библиотеки) представила библиотекарям и читателям современные проекты электронных библиотек: НЭБ, УЭБ (Уральская электронная библиотека) и другие ресурсы, способные облегчить доступ к книжным сокровищам, хранящимся в фондах библиотек России. Совершили выезды в удаленные районы: Нагайбакский и Увельский муниципальные районы, Златоустовский городской округ. Подобные мероприятия были проведены для депутатов Законодательного собрания и членов Правительства Челябинской области.

Библиотека регулярно поддерживает обратную связь с читателями, изучает общественное мнение о своей работе, проводит анкетирование, интервьюирование. Онлайн-сервис «Голосование» позволяет проводить опрос удаленных пользователей разной тематики и корректировать работу библиотеки, например: «Какими услугами Вы бы воспользовались в библиотеке?»; «С каким документом Вы предпочитаете работать (электронным или печатным)?»; «Какими видами изданий, на Ваш взгляд, необходимо дополнить ресурсы Виртуального абонемента ЧОУНБ?»; «Какие виды изданий по целевому назначению должны включаться в электронную библиотеку ЧОУНБ?».

Изучение эффективности работы портала позволяет улучшить его качество. Основным инструментом изучения поведения пользователей ЧОУНБ являются системы веб-аналитики: «GoogleAnalytics» и «Яндекс. Метрика». Для подсчета операций, выполненных пользователями при работе с Электронным каталогом ОПАС-Global используется статистика административного модуля АБИС. Регулярно составляются оперативные и годовые отчеты, охватывающие весь портал ЧОУНБ, его части, работу отдельных служб.

Анализаторы предоставляют сведения за конкретный период:

- общий отчет – сеансы, пользователи, просмотры страниц, страниц за сеанс, средняя длительность сеанса, показатель отказов, новые сеансы, новые пользователи, вернувшиеся пользователи (%);
- об аудитории – активность, демография, география, интересы, поведение технологии, мобильные устройства, пути пользователей;
- об источниках трафика – весь трафик, поисковая оптимизация, соцфункции (взаимодействие с социальными сетями);
- о поведении пользователей на портале;
- о конверсиях – какой источник трафика привел к нам клиента.

Сведения сравниваются за отдельные промежутки времени для детальных отчетов. В этой связи хочется отметить, что коммерческие компании эффективнее используют возможности веб-анализаторов для интернет-маркетинга, имеют в своем штате соответствующих IT-специалистов или передают эту работу на аутсорсинг. Библиотеки в своем большинстве не имеют ни того, ни другого. Поэтому предлагаем вузам, готовящих библиотечных специалистов, включать в учебные программы

не только вопросы сайтостроения, но и веб-аналитики, оптимизации сайтов, интернет-маркетинга, разработки технологической и методической документации. Каждое из этих направлений – целое искусство и большая область знаний.

Основным документом веб-анализа становится подробный годовой отчет, показывающий динамику обращений к тематическим рубрикам, электронным ресурсам, сервисам; информацию о пользователях (кто и откуда пришел на портал). Выборочные сведения отправляются для общего статистического отчета о работе библиотеки по форме 6-НК: количество посещений, просмотренных страниц, обращений к ЭК ЧОУНБ и Электронной библиотеке, зарегистрированных пользователей на портале.

Для каждого подразделения библиотеки составляется отдельный отчет по поведению пользователей на конкретных страницах и службах, который используется для отчетности перед партнерами подразделений.

**Табл. 1. Статистические показатели портала за три года существования**

	2012 авг.–дек.	2013	2014	2015 янв.–авг.
Сеансы*	26 867	90 664	134 723	106 152
Пользователи	11 634	42 287	74 329	61 418
Просмотры страниц	118 062	362 187	454 686	328 200
страниц за сеанс,	4,39	3,99	3,37	3,09
средняя длительность сеанса	06:46	06:40	03:46	03:21
показатель отказов**	48,30 %	53,31 %	59,23 %	61,42 %
новые сеансы***	42,95 %	45,17 %	53,73 %	55,64 %
новые пользователи	43,1 %	45,4 %	53,8 %	55,7 %
вернувшиеся пользователи	56,9 %	54,6 %	46,2 %	44,3 %
Просмотров ЭК Z 39.50	26 422 (22,38 %)	74 452 (20,56 %)	52 724 (11,60 %)	22 535 (6,87 %)
OPAC-Global	10603	42303	258 897	289795
Просмотров Электронной библиотеки	-	9 457 (2,61 %)	38 553 (8,48 %)	25 900 (7,89 %)
Зарегистрированных пользователей портала	225	274	389	435
Запросов в «Виртуальную справку» портала	38	21	54	34
Пользователей Виртуального абонемена с 06.04.2014	-	-	747	898
Книговыдача Виртуального абонемена ****	-	-	2511	6549

\* Общее число сеансов за выбранный диапазон дат. Сеанс – это период времени, в течение которого пользователь активно работает с веб-сайтом.

\*\* Показатель отказов – это процент посещений, в ходе которых было открыто не более одной страницы.

\*\*\* Доля посетителей сайта, которые зашли на него впервые.

\*\*\*\* Книговыдача из баз данных «ЛитРес», «Лань», «Рукопт», «КнигаФонд», «IPRbooks».

Проводимый мониторинг, позволяет сделать вывод, что информационный корпоративный портал ЧОУНБ и библиотек Челябинской области развивается: наполняется новыми рубриками и сервисами, растет посещаемость, количество зарегистрированных пользователей. В ближайших планах – совершенствование отдельных сервисов: регистрации читателей, «Календаря знаменательных дат», «Электронной библиотеки», «Спроси методиста» и, самое главное, поисковых возможностей портала. Сейчас идет работа над единым окном поиска по электронным ресурсам портала с развитой системой опций. Предстоит дальнейшая разработка регламентирующих документов (положений, инструкций, технологических карт). Веб-анализ позволяет выявлять проблемы работы портала и библиотеки, принимать оперативные решения и составлять планы развития.

### Примечания

<sup>1</sup> Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки [Электронный ресурс] : рекомендации органам гос. власти субъектов Рос. Федерации и органам муницип. власти / М-во культуры Рос. Федерации. – Москва, 2014. – URL: <http://www.library.ru/1/doc/docs/modelnyistandard.pdf> ; Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки [Электронный ресурс] : принят Конф. Рос. библиотеч. ассоц., XIII Ежегод. сессия, 22 мая 2008 г., г. Ульяновск / Рос. библиотеч. ассоц. – Санкт-Петербург, 2008. – 25 с. – URL: [http://www.rba.ru/content/about/doc/mod\\_publ.php](http://www.rba.ru/content/about/doc/mod_publ.php) ; Оценка эффективности и качества работ публичной библиотеки (пакет методических материалов в помощь внедрению «Модельного стандарта деятельности публичной библиотеки») [Электронный ресурс] / РБА, Секция публич. б-к ; сост. Л. В. Куликова. – Санкт-Петербург, 2008. – С. 4. – URL: <http://www.rba.ru/content/activities/section/14/metod/kulikova.pdf>

<sup>2</sup> Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» [Электронный ресурс]. – URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/GetFile/0001201505120035?type=pdf>

<sup>3</sup> Расшивалова Е. Г. Портал ЧОУНБ как единая точка доступа к информационным ресурсам библиотек Челябинской области и профессионального сотрудничества // Инициативы побеждают! : материалы науч.-практ. семинара 19 нояб. 2012 г. / Челяб. обл. универс. науч.

б-ка ; сост.: Т. В. Князькина, И. Н. Фадеева. – Челябинск, 2013. – С. 57–63.

<sup>4</sup> Барабанщикова Н. М. Сервисный подход к проектированию сайтов публичных библиотек // Библиопанорама. – 2011. – № 2. – С. 12–17 ; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://elib.tomsk.ru/elib/data/2012/2012-0213/2012-0213.pdf>

<sup>5</sup> Гендина Н. И., Колкова Н. И., Алдохина О. И. Официальный Web-сайт : проблемы отражения в открытом информационном пространстве основных функций библиотеки как социального института // Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса : материалы 16-й Междунар. конф. «Крым 2009», Судак, 6–14 июня, 2009. – Москва : ГПНТБ России, 2009. – С. 1–7. ; То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2009/disk/97.pdf>

<sup>6</sup> Елицина Е. Ю. Услуги, реализуемые библиотекой в электронной среде // Библиотековедение. – 2008. – № 4. – С. 42–47; 2009. – № 1. – С. 39–46.

<sup>7</sup> Кулева О. В.: 1) Обзор основных направлений исследований сайтов библиотек // Библиосфера. – 2009. – № 3. – С. 59–64 ; То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/obzor-osnovnyh-napravleniy-issledovaniy-saytov-bibliotek> ; 2) Разработка системы оценки качества сайтов библиотек // Библиосфера. – 2009. – № 2. – С. 58–63 ; То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/razrabotka-sistemy-otsenki-kachestva-saytov-bibliotek> ; Редькина, Н. С. Эффективность библиотечных сайтов // Науч. и техн. б-ки. – 2010. – № 9. – С. 56–66.

<sup>8</sup> Потехина Ю. В. Управление официальным сайтом библиотеки как предмет научных исследований : постановка проблемы // Библиосфера. – 2011. – № 4 (окт.–дек.). – С. 85–89.

<sup>9</sup> Библиопортал [Электронный ресурс] // Открытые библиотечные системы. – Санкт-Петербург, 2014. – URL: <http://obs.ruslan.ru/?product:bibliportal>

<sup>10</sup> Ефимова О. М. Корпоративный информационный портал // Современная библиотека. – 2014. – № 2. – С. 28–30.

<sup>11</sup> Расшивалова, Е. Г. Статья читателем Публички очень просто! // Компас образования. – Челябинск, 2014. – Дек. (№ 6 (40)). – С. 4.

<sup>12</sup> Миногина Т. Н. Справочное обслуживание в сетевой среде : новые возможности обслуживания удаленных пользователей // Моргенштерновские чтения–2014. Библиография в эпоху цифровых коммуникаций : традиции и новации : материалы регион. науч.-практ. конф. (Челябинск, 29 сент. 2014 г.) / Челяб. обл. универс. науч. б-ка, Челяб. гос. акад. культуры и искусств ; [сост. Н. П. Ситникова]. – Челябинск, 2015. – С. 45–51 ; То же [Электронный ресурс]. –

Режим доступа: [http://chelreglib.ru/media/files/resources/editions/Morgenschternovskie\\_chneniya.pdf](http://chelreglib.ru/media/files/resources/editions/Morgenschternovskie_chneniya.pdf)

УДК [004:025.5]:027.52(470.23-25)

**А. В. Соколова**

**Технологии оценки источников информации в практике обслуживания пользователей: на примере библиографической службы ЦГПБ им. В. В. Маяковского**

Рассмотрены основные направления оценки качества информационных ресурсов информационно-библиографического обслуживания пользователей публичных библиотек. Проблема недостоверности источников научной информации и фальсификаций в науке.

Ключевые слова: источники информации, информационные ресурсы, информационное обслуживание, библиографическое обслуживание, публичные библиотеки, достоверность информации, фальсификации научных данных

**Anna V. Sokolova**

**Technologies of an assessment of sources of information in information service of users: on the example of bibliographic service V. V. Mayakovsky Central City Public Library (Russia, St. Petersburg)**

Estimate of quality of information resources of information and bibliographic service of users of public libraries. A problem of unauthenticity of sources of scientific information and falsifications in science.

Keywords: information sources, information resources, information service, bibliographic service, public libraries, reliability of information, falsification of scientific data, V. V. Mayakovsky Central City Public Library (Russia, St. Petersburg)

Качество обслуживания пользователей во многом зависит от качества источников информации, используемых в процессе: выбор источников информации является важным элементом деятельности информационно-библиографических служб любой библиотеки. В практике работы ЦГПБ им. В. В. Маяковского именно Управление библиографическими информационными службами отвечает за отбор полнотекстовых БД для «Виртуального читального зала» и репертуара периодики для аналитической обработки. «Виртуальный читальный зал» – перспективное направление работы, которое с каждым годом пользуется все большей популярностью среди наших пользователей, благодаря удаленному доступу к лицензионным и уникальным источникам информации.

Что касается аналитической обработки периодических изданий, то она позволяет улучшить качество ответов на запросы пользователей. Процесс отбора источников информации определяется внешними и внутренними факторами. К внешним факторам, не зависящим от сотрудников информационно-библиографической службы, относятся: 1) экономический (средства, выделяемые на формирование

фонда, курс рубля, определяющий возможности подписки на зарубежные ресурсы, и т.д.); 2) информационная политика Комитета по культуре и руководства самой библиотеки.

К внутренним факторам мы относим запросы пользователей, информационную грамотность сотрудников библиографического отдела, качество источников информации и возможность сотрудничества с поставщиками. Рассмотрим подробно каждый из этих факторов.

Регулярный мониторинг запросов пользователей позволяет отслеживать предметные области, которые пользуются наибольшей популярностью, и, соответственно, полнее должны быть представлены в фондах библиотеки. Так, по данным анализа статистики выполненных библиографических справок, проведенного Управлением библиографическими информационными службами ЦГПБ им. В. В. Маяковского на выборке из 8000 запросов во всех структурных подразделениях библиотеки, из 40 тематических областей приоритетным спросом пользуются искусствоведение, экономика, история, право, психология, художественная литература, литературоведение.

Также очень важна статистика отказов. Она позволяет выявить лакуны и заполнить их при последующей работе. Наш отдел имеет возможность получать пожелания пользователей в режиме реального времени, поскольку представлен в социальных медиа. Эти пожелания также учитываются при выборе ресурсов, например, пользователи помогли выбрать оптимальные ресурсы по медицине.

Следующий фактор – информационная грамотность сотрудников, а именно, умение находить, анализировать информацию и оценивать ее качество. Сотрудники библиографической службы должны регулярно обновлять свои знания о репертуаре как периодических изданий, так и полнотекстовых баз данных. Что касается Управления библиографическими информационными службами ЦГПБ им. В.В. Маяковского, то отбор источников информации, приоритетных для обслуживания пользователей, является стандартизированным процессом, в котором принимают участие все сотрудники отдела. Также в ЦГПБ им. В.В. Маяковского функционирует Совет по фондам, в рамках которого свои пожелания по выбору информационных ресурсов высказывают все подразделения библиотеки. Каждый год список закупаемых ресурсов корректируется в соответствии с перечисленными факторами.

Два последних фактора – качество информации и возможность сотрудничества с поставщиками.

Формирование ресурсной базы информационно-библиографического обслуживания определяется, прежде всего, задачами удовлетворения запросов научно-го, учебного и познавательного характера.

К сожалению, в современных условиях мы все чаще сталкиваемся с неполными, неточными и дублирующимися данными в публикациях по результатам ис-

следований. Задача информационных работников – помочь пользователям найти авторитетные источники информации. Однако мы не должны делать это в одиночку. Издатели, редакционные коллеги научных журналов, равно как и поставщики электронных ресурсов, должны отслеживать качество своего информационного продукта. Даже несмотря на общедоступные публикации ВАК (список авторов, лишенных научных степеней за некорректные заимствования) и Комиссии по борьбе с лженаукой и фальсификацией научных исследований при Президиуме Российской Академии наук, создатели информационных ресурсов не спешат ужесточать критерии отбора текстов для опубликования. Так, например, весьма популярное заблуждение о структурированной воде тиражируется самыми разными изданиями, включая правительственную «Российскую газету» и ВАКовское издание «Гигиена и санитария», порождая при этом широкое поле для мошенничества.

Однако подобная проблема затрагивает не только отечественные информационные ресурсы. В феврале 2014 г. стало известно, что некоторые издатели, в том числе Springer, удалили более 120 работ после того, как французский исследователь обнаружил, что работы эти были сгенерированы компьютером и не представляют собой никакой научной ценности. Кирилл Лабе заявил, что выявленные статьи – это лишь «начало войны со спамом в сердце науки, в которой исследователи чувствуют постоянное давление и необходимость публиковаться как можно больше и быстрее».

Таким образом, мы видим, какие усилия должны прикладывать работники информационно-библиографических служб, чтобы сохранить качественное обслуживание пользователей. В свою очередь, поставщики информационных ресурсов должны нести больше ответственности за качество предоставляемой информации. Даже идеально налаженная работа по отбору источников не будет востребована при отсутствии в обществе запроса на качественную информацию.

УДК 81'374:025.5

**В. В. Гончарова**

**Словари в справочной работе библиографа:  
результаты частотного анализа**

Результаты анализа частоты использования словарных справочных изданий библиографами российских библиотек в виртуальных справочных службах.

Ключевые слова: словари, библиографы, библиографическое обслуживание, информационное обслуживание, виртуальные справочные службы, виртуальное библиотечное обслуживание, частотный анализ

**Victoria V. Goncharova**

**Dictionaries in work of the bibliographer: results of the frequency analysis**

Results of the analysis of frequency of use of dictionaries by bibliographers of the Russian libraries in virtual help services.

Keywords: dictionaries, bibliographers, bibliographic service, information service, virtual help services, virtual library service, frequency analysis

Словари остаются доминирующим типом отечественных лексикографических информационных ресурсов, используемых в аналитической работе библиографических служб. Предмет исследования – современные отечественные словарные произведения, использованные при выполнении запросов социально-гуманитарной направленности в виртуальных справочных службах библиотек.

Базой исследования послужили данные архивов выполненных справок библиотек, вошедших в каталог библиотечных сайтов (2514 наименований), расположенных на Library.ru. Из них 207 библиотек разных типов осуществляют виртуальное справочно-библиографическое обслуживание, и только половина обеспечивает актуальную поддержку собственных архивов выполненных справок. Не были включены в библиометрический анализ данные корпоративных и международных архивов: «1-ой Виртуальной справки» и Корпоративной виртуальной справочной службы универсальных научных библиотек.

Количество библиотек, располагающих архивом выполненных справок социально-гуманитарной тематики с использованием различных типов лексикографических ресурсов сетевого доступа, установлено при просмотре материалов de visu.

После тщательного изучения архивов виртуальных справок было отобрано 39 библиотек, использующих различные типы лексикографических ресурсов (41 % от общего числа архивов выполненных справок). Лишь четверть из указанных библи-



отек при выполнении запросов социально-гуманитарной тематики использует отечественные сетевые лексикографические ресурсы.

В рабочую картотеку не вошли адресные справки (составляют около 15 % от числа выполненных справок), и рекомендательные справки (5 %). Формулировку общего адресного запроса в электронной среде можно представить в виде вопроса: «Где найти/скачать определенный словарь?». Запрос рекомендательного характера обычно содержит следующие формулировки – «лучший экономический словарь», «компетентный интернет словарь по философии» и т.д. Специфика природы лексикографических ресурсов сетевого доступа привела к полному отсутствию уточняющих справок.

Словарные источники сетевого доступа играют главенствующую роль в виртуальном справочно-библиографическом обслуживании (70 % справок). Однако их использование в проанализированных справках социально-гуманитарной направленности составляет лишь 10 % от общего числа указанных лексикографических ресурсов.

Среди основных причин обращений пользователей в службу виртуальной справки с запросами разных типов, требующих использования словарных изданий, следует назвать следующие:

- отсутствие новейших словарей в домашней библиотеке;
- обилие толковых словарей в Сети с различающимися толкованиями слов;
- неуверенность в своих навыках при поиске нужной информации;
- неумение выбрать источник и анализировать информацию о термине;
- отсутствие лексикографической и библиографической культуры у пользователей;
- нежелание работать самостоятельно;
- небольшие тиражи узкопрофильных словарей и др.

Цели запросов разнообразны: учебные (от средней школы до магистратуры), исследовательские, самообразовательные (в том числе познавательно-мировоззренческие) и досуговые.

При этом запросы с целью самообразования бывают весьма сложными (определение понятия «душа»). Они поступают от всех возрастных групп населения и нередко связаны с мировоззренческими позициями пользователя. Не менее «каверзными» являются «досуговые» запросы – для разгадывания кроссвордов, участия в интеллектуальных конкурсах и др. Если читатель направляет запрос в виртуальную справочную службу с «досуговой» целью, то он ее не обозначает в запросе. Библиограф составляет обширную справку с обзором дополнительных источников информации, вместо однофразовой расшифровки термина, нужной пользователю.

Следует отметить, что общелингвистические словари употребляются намного чаще, чем отраслевые терминологические. Этот тип словарей многократно использовался в виртуальных справках по следующим вопросам:

- общая лингвистическая информация о слове (толкование, синонимия, антонимия, этимология и т.д.) – 10 справок;
- толкование слова – 13;
- этимология имени и фамилии – 8;
- толкование/ этимология топонима – 7 справок<sup>1</sup>.

Словарные произведения, исходя из целей и задач виртуального справочно-библиографического обслуживания, можно сгруппировать следующим образом:

- имеющие печатный аналог – «Большой энциклопедический словарь» Ф.А. Брокгауза, И.А. Ефрона<sup>2</sup>;
- отличающиеся от печатного аналога – «Энциклопедия заблуждений – Словарь Скептика»<sup>3</sup>. В основу легла одноименная книга американского профессора Р.Т. Кэрролла в русском переводе, которая постоянно пополняется, благодаря ее переводу в интернет-среду;
- не имеющие печатного аналога – «Визуальный словарь», созданный Санкт-Петербургским институтом информатики и автоматизации РАН и размещенный в свободном доступе на его сайте.

Количество используемых словарных изданий (СИ) зависит от отрасли знания и вида выполненной справки. Соотношение количества словарных изданий к количеству выполненных справок лингвистической тематики в среднем равно 2,3 СИ / 1 и т.д.

В одной тематической лексикографической справке, в среднем, используется 2 словарных издания, в тематической справке по экономике 1,3 издания, дефиниционно-общелексической фактографической – 2,7 справочных издания. Даже внутри одного вида наблюдаются существенные различия. Например, в этимологических фактографических выполненных справках такое соотношение составляет в запросах об имени – 4 СИ / 1 выполненную справку, о фамилии – 1 / 1, о понятии – 2,2 / 1, о фразеологизме – 3,5 / 1 и т.д.

Тематическое распределение использованных справочных изданий наглядно показывает, как мала их доля в справках отраслевого характера. Так, например, в 16 выполненных справках экономической тематики всех видов был использован лишь 21 лексикографический источник, из этого числа всего 4 источника представлено в электронной среде.

Словари важны при выполнении не только простых фактографических запросов, но и сложных запросов аналитического типа, количество которых увеличилось в последнее время. Выполнение запросов такого типа предполагает, например сравнительный анализ лексикографических данных. Получили широкое распространение запросы, связанные с терминологическим анализом ключевого понятия выпускной квалификационной работы, который предполагает использование большого количества лексикографических ресурсов (ЛР).

Следует отметить, что в каждой области знания лексикографические ресурсы можно ранжировать по частоте использования. Например, в области лингвистики этот перечень в массиве выполненных справок выглядит таким образом:

- «Толковый словарь живого великорусского языка» В. И. Даля<sup>4</sup> (использован при выполнении 5 справок);
- «Этимологический словарь русского языка» М. Фасмера<sup>5</sup> (4 справки);
- «Толковый словарь словообразовательных единиц русского языка» Т. Ф. Ефремовой<sup>6</sup> (3 справки);
- «Словарь лингвистических терминов» О. С. Ахмановой<sup>7</sup> (3 справки) и др.

Основные лексикографические издания социально-гуманитарной направленности, в целом, хорошо известны специалистам библиографических служб. Общую информацию о терминологических словарях можно получить из отраслевых энциклопедий и энциклопедических словарей. Наиболее важные словарные произведения по отдельным отраслям знания описываются в библиотечно-информационных изданиях. Выборочные списки отраслевых словарей входят в состав прикнижных и пристатейных библиографических списков.

Для создания общей картины всего многообразия лексикографического обеспечения наук социально-гуманитарного блока и возможностей улучшения справочно-библиографического обеспечения пользователей автором доклада был создан ретроспективный тематический указатель «Отечественные лексикографические издания социально-гуманитарной направленности (1985–2010)»<sup>8</sup>. Наполняемость тематических разделов неодинакова по объему, что обосновано неравномерностью лексикографического описания разных социально-общественных наук. Для удобства при поиске нужного источника, внутри разделов материал расположен в алфавитном порядке. Отдельно выделены биобиблиографические и биографические словари, переводные словари.

На основе данного указателя лексикографические издания социально-гуманитарной направленности были рассмотрены дифференцированно: по языковому, тематическому (определенная наука) и лексикографически-видовому принципу. Корпус рабочей картотеки отечественных лексикографических произведений социально-гуманитарной направленности строился по результатам поиска ЛР в базах данных ИНИОН РАН, в прикнижных и пристатейных библиографических списках, в библиографических списках словарных изданий, диссертационных исследований, в электронных каталогах библиотек, в интернет-ресурсах и т.д. Временной отрезок, взятый для изучения – 1985–2010 гг. Более поздние издания брались только в репрезентативных целях. Объем рабочей картотеки составляет 2218 наименований на разных языках.

Всего в лексикографической языковой палитре представлено только 30 языков. Наиболее количественно представлены следующие языки: среди европейских языков – английский язык (365 наименований), немецкий (90), французский (36);

среди малораспространенных языков – башкирский язык (7), китайский (6). Латынь является мертвым языком и используется в ряде наук, например, в юриспруденции (7 наименований словарей). Отдельно следует выделить многоязычные издания – 42 издания.

Доля справочных изданий, описывающих социально-гуманитарную терминологию, в целом, невелика (приблизительно 3 %). Приведем примеры: трехтомный «Российский гуманитарный энциклопедический словарь»<sup>9</sup>, насчитывающий более 10 000 словарных статей, подготовленных учеными из ведущих научных и научно-образовательных учреждений, например СПбГУ, Российский государственный исторический архив, Государственный Эрмитаж, РНБ и др. Тематический спектр впечатляет своим многообразием: архивы и архивное дело, архитектура, библиография и книговедение, изобразительные искусства, история и историография, спорт и охота и др. Информационную ценность данного издания увеличивают богатый иллюстративный материал и пристатейные библиографические списки.

«Современный гуманитарный словарь-справочник» включает 3000 терминов гуманитаристики. «Словарь гуманитария»<sup>10</sup>, является репринтным изданием 1905 г. «Словаря для справок при школьных занятиях». «Краткий терминологический словарь гуманитарных дисциплин: Философия. Социология. Конфликтология. Политология. Психология. Право. Информатика. Современные технологии обучения»<sup>11</sup>, описывает небольшое количество терминов – 1000 словарных статей.

Анализ количественного распределения отечественных словарных изданий социально-гуманитарной направленности по тематике позволил определить наиболее терминографически разработанные науки. Укажем их в порядке количественного убывания выявленных изданий: экономика (751 словарь), юриспруденция (224), лингвистика (151), искусствоведение (140), литературоведение (132) и т.д.

Отрасль знания и вид виртуальной справки непосредственно коррелируют с количеством и видом использованных справочных изданий. В виртуальном справочном обслуживании следует рассматривать комплекс справочных источников по отраслям знания, каждая из них имеет разный уровень лексикографического обеспечения.

Для более эффективного использования справочных изданий в процессе подготовки виртуальных справок важно знать их многообразие, особенности каждой разновидности справочных источников, компенсировать лакуны справочного фонда библиотеки электронными ресурсами.

### Примечания

<sup>1</sup> Гончарова В. В. Анализ лексикографических ресурсов, использованных при выполнении запросов в виртуальных справочных службах // Вестник СПбГУКИ. – 2015. – № 2 (23). – С. 166.

<sup>2</sup> Гончарова В. В. Отечественные лексикографические издания социально-гуманитарной направленности (1985–2010): тематический библиографический указатель. – Санкт-Петербург:

Изд-во СПбГЭУ, 2013. – 155 с.

<sup>3</sup> Энциклопедия заблуждений – Словарь Скептика [Электронный ресурс]. – URL: <http://skepdic.ru> (дата обращения 27.03.2015).

<sup>4</sup> Даль В. И. Толковый словарь живого великорусского языка [Электронный ресурс]. – URL: <http://slovardalya.ru> (дата обращения 27.03.2015).

<sup>5</sup> Фасмер М. Этимологический словарь [Электронный ресурс]. – URL: <http://vasmer.narod.ru/> (дата обращения 27.03.2015).

<sup>6</sup> Ефремова Т. Ф. Толковый словарь словообразовательных единиц русского языка [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.efremova.info> (дата обращения 27.03.2015).

<sup>7</sup> Ахманова О. С. Словарь лингвистических терминов : ок. 7 тыс. терм. – 5-е изд. – Москва : ЛИБРОКОМ, 2010. – 571 с.

<sup>8</sup> Гончарова В. В. Указ. соч.

<sup>9</sup> Российский гуманитарный энциклопедический словарь : в 3 т. – Москва : ВЛАДОС ; Фил. фак. С.-Петербург. гос. ун-та, 2002.

<sup>10</sup> Рамзевич Н. К. Словарь гуманитария. – Москва : Былина, 1998. – 314 с.

<sup>11</sup> Краткий терминологический словарь гуманитарных дисциплин : Философия. Социология. Конфликтология. Политология. Психология. Право. Информатика. Современные технологии обучения / О. Л. Бекаревич [и др.]. – Москва : Совр. гуманист. ун-т, 2002. – 181 с.

УДК 004.9:[026:002]

**И. Е. Парамонова**

**Системы электронного документооборота:  
новые возможности для научно-технической библиотеки**

Рассмотрены возможности применения системы электронного документооборота в работе библиотек предприятий (компаний). Проводится сравнительный анализ функциональных возможностей автоматизированных библиотечных систем и систем электронного документооборота.

Ключевые слова: системы электронного документооборота, библиотеки компаний, научно-технические библиотеки предприятий, автоматизированные библиотечные системы, оценка качества

**Irina E. Paramonova**

**A Documents Management Systems:  
new opportunities for scientific and technical library**

A Documents Management Systems in work of libraries of the companies. The comparative analysis of quality of the automated library systems and A Documents Management Systems.

Keywords: Document Management System, DMS, libraries of the companies, scientific and technical libraries of the industrial enterprise, automated library systems, quality assessment

Одним из требований к современной библиотеке является гибкость и способность реагировать на вызовы общества и появление новых потребностей. Чтобы оставаться востребованными и конкурентоспособными, библиотеки всегда стремились использовать новые возможности, осваивать новые формы и методы работы, добиваясь качественного изменения информационно-библиотечного обслуживания.

Современное информационное пространство часто обозначается термином «электронная среда». Задачи библиотечно-информационного обслуживания в электронной среде решаются посредством использования различных информационных систем.

Внедрение информационных технологий в библиотечную деятельность неразрывно связано с автоматизацией библиотечных процессов, результатом которой стало создание автоматизированных библиотечно-информационных систем (АБИС), которые появились в отечественных библиотеках в конце 80-х годов прошлого века. Первоначально целью автоматизации было освобождение сотрудников библиотек от рутинной работы, создание удобных инструментов для работы с библиотечным фондом, но с развитием программных и технических средств АБИС превратились в многофункциональные системы с возможностью управления полнотекстовыми и сетевыми электронными ресурсами<sup>1</sup>.

Логическим продолжением процесса автоматизации стало возникновение и широкое распространение электронных библиотек (ЭБ). Сразу оговоримся, что речь идет об ЭБ, создателем которых являются библиотеки, а не о многочисленных собраниях электронных документов, позиционирующих себя как ЭБ. За сравнительно небольшой период времени российские библиотеки прошли путь от создания отдельных тематических коллекций к реализации масштабных корпоративных проектов. В настоящее время электронные библиотеки рассматриваются как один из эффективных способов реализации принципа доступности информации и сохранения национального культурного и научного наследия.

В связи со «встроенностью» научно-технической библиотеки (НТБ) в структуру предприятия ее функционирование подчинено общей информационной политике предприятия. Для небольшой НТБ приобретение АБИС нерационально как в финансовом, так и в технологическом отношении. Создание электронного каталога, а тем более электронной библиотеки, для таких библиотек является трудновыполнимой задачей в силу названных причин и малочисленного штата. Более перспективным представляется другое направление. Решение аналогичных задач (организация доступа, расширение базы обслуживания и т.д.) для библиотек предприятий возможно с помощью систем электронного документооборота (СЭД). В настоящей статье предпринята попытка рассмотреть системы электронного документооборота как инструмент библиотечного сервиса.

**СЭД в управлении информацией организации.** Информация представляет собой один из важнейших активов организации, которым необходимо грамотно управлять. Принято считать, что 70–90 % корпоративной информации – это контент, неструктурированная информация (текстовые файлы, электронные сообщения, презентации и т.д.), которая хранится разрозненно, в форме, не позволяющей осуществлять логичную классификацию данных и их поиск. Сбор, систематизация и управление контентом в течение его жизненного цикла требуют специальных технологий, которые позволят гораздо эффективнее его использовать. К их числу можно отнести и системы электронного документооборота.

В широком понимании СЭД – это информационная система, обеспечивающая сбор документов (включение документов в систему), их обработку, управление документами и доступ к ним<sup>2</sup>. Если в прошлом использование СЭД сводилось к управлению организационно-распорядительным документооборотом, то в настоящее время большинство решений ориентировано на поиск, интеграцию и максимально эффективное использование корпоративной информации. Дальнейшее развитие специалисты видят в превращении СЭД в удобную инфраструктуру, обеспечивающую управление интеллектуальными активами организации. Как отмечают специалисты, внедрение СЭД позволит создать общую платформу для интеграции всех информационных потоков предприятия в единое пространство, обеспечивая полу-

чение каждым пользователем всей необходимой информации в удобном виде, что созвучно с задачами, стоящими перед библиотекой (информационной службой).

В настоящее время вопрос о необходимости внедрения системы электронного документооборота встает во многих организациях. Это вызвано несколькими причинами. Во-первых, вопросы развития межведомственного электронного взаимодействия и внедрения систем электронного документооборота являются приоритетной задачей государственной политики, что, в свою очередь, стимулирует активное развитие и внедрение технологий СЭД в отечественных организациях различных сфер деятельности.

Во-вторых, в настоящее время выдвигаются требования прозрачности деятельности организации на всех уровнях, предполагающее возможность контроля как исполнительской дисциплины, так и процессов управления предприятием. Исходя из этих обстоятельств, исследование возможности применения систем данного класса в библиотечной практике представляется достаточно актуальным.

**АБИС, ЭБ и СЭД: сходства и различия.** Проанализировав практику внедрений СЭД на предприятиях и организациях разных сфер деятельности можно констатировать, что цели внедрения СЭД во многом совпадают с целями создания электронной библиотеки:

- создание информационного массива по профилю организации;
- надежное хранение;
- систематизация, удобный и быстрый поиск;
- обеспечение более широкой доступности документов;
- предоставление качественно новых возможностей работы с большими объемами электронных данных<sup>3</sup>.

Все названные информационные системы (АБИС, ЭБ, СЭД) различаются по функциям и реализации в конкретной области применения, но можно выделить ряд общих характеристик:

1) все они представляют собой сложные программно-технические комплексы. Например, АБИС и СЭД выступают, как совокупность модулей и автоматизированных рабочих мест. Специалисты отмечают, что разработка АБИС во многом схожа с правилами, схемами и разработками АСУ и АСУД (к последнему поколению которых относятся СЭД), для их разработки зачастую используют одни и те же СУБД: Oracle, MS SQL Server, MySQL. Также общим для этих систем является требование высокой степени формализации автоматизируемых процессов;

2) как и другие информационные системы, АБИС, ЭБ, СЭД предназначены для сбора, хранения и обработки информации, поэтому в их основе лежит среда переработки, хранения и доступа к данным;

3) любая информационная система ориентирована на конечного пользователя, поэтому обязательное требование – простой, легко осваиваемый, «комфортный» интерфейс, предоставляющий все необходимые для работы инструменты;



4) разработка электронных библиотек (как и СЭД) регламентируется стандартами: ISO 15489. Information and documentation. Records management. General / ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007. Управление документами. Общие требования; Moreq (Model Requirements for the Management of Electronic Records) – «Типовые требования к автоматизированным системам электронного документооборота»<sup>4</sup>;

5) основополагающим для всех этих систем является наличие потребности в достоверной информации.

Опираясь на опыт С. Кима<sup>5</sup>, попробуем выделить различия АБИС, ЭБ, СЭД и представим результат в табличной форме:

	<b>Контент</b>	<b>Качество</b>	<b>Функциональность</b>	<b>Политики</b>
ЭБ	Внутри организации, на основе собственного фонда, соглашений с правообладателями и обмена	Максимально ориентировано на читателя	Предоставление контента читателям	Доступ в стенах организации
АБИС	Внутри организации, весь фонд	Максимально ориентировано на сотрудника библиотеки	Автоматизация библиотечной деятельности, учетные функции	Учетные политики
СЭД	Внутри организации, на основе внутренних, входящих и исходящих документов	Максимально ориентировано на сотрудника организации	Автоматизация документооборота, предоставление контента	Доступ только в стенах организации + учетные политики

**Функциональные возможности СЭД в свете информационного обеспечения специалистов.** СЭД объединяет единими процессами работы все подключенные к системе подразделения и позволяет обеспечить соблюдение принципа «однократный ввод информации и многократное ее использование». При этом осуществляются не только автоматизированный учет документов и контроль их исполнения, но и другие функции: управление потоками документов внутри организации, передача информации в подразделения, получение статистических данных о документообороте, а также различные возможности справочно-информационной и аналитической работы (в том числе полнотекстовый поиск информации) и т.п.<sup>6</sup>

В рекламных материалах и на корпоративных сайтах разработчиков СЭД декларируется достаточно широкий круг функциональных возможностей предлагаемых систем, но можно выделить минимальный перечень функций, реализуемый с разной степенью проработки всеми системами:

- ввод и регистрация документа в системе;

- поддержка произвольных форматов файлов;
- индексация (создание карточки);
- создание хранилища документов;
- поддержка версионности (репликация);
- атрибутивный и полнотекстовый поиск документов;
- уведомления и напоминания;
- маршрутизация;
- ведение классификаторов и справочников;
- отслеживание истории использования документа;
- обеспечение безопасности информации<sup>7</sup>.

Общий перечень функций, реализованных в СЭД, гораздо шире, кроме того, системы активно развиваются, и их функционал постоянно расширяется. Проанализируем некоторые из функциональных возможностей в контексте деятельности НТБ.

Поддержка произвольных форматов файлов является необходимым требованием, т.к. в любой системе размещаются документы в разных форматах: текстовый документ в формате Word, статья в формате PDF и чертеж в формате AutoCAD и т.д.

При вводе в систему для каждого документа создается регистрационно-контрольная карточка, описывающая его содержание через набор реквизитов. Ее функции сопоставимы с функцией каталожной карточки: информация о составе ресурса и помощь в поиске необходимого документа. Прикрепление к регистрационной карточке электронного образа документа дает возможность более оперативного доступа к документу. При выборе системы надо обратить внимание, реализована ли возможность настройки полей карточек или создания новых видов карточек для специфических документов, жесткая (неизменяемая) настройка реквизитов не позволит обработать их в системе, а значит, организовать их поиск и удобный доступ к ним.

Электронное хранилище представляется как активная часть ресурсной базы НТБ. Во многих СЭД предусмотрена возможность организации хранилища иерархической структуры, что позволяет создавать подфонды для формирования аналога специализированных электронных библиотек (нормативно-технической документации, стандартов предприятия, книг, профильных журналов и отдельных статей, других материалов по тематическим направлениям, уникальных ресурсов собственной генерации). Размещение в хранилище документов повышенного спроса позволит избежать необходимости изготовления большого количества бумажных копий.

Представленную в ряде СЭД возможность формировать подборки документов по определенной теме/проблеме (функция «прикрепление файлов») библиотека может использовать для создания тематических и фактографических подборок и досье.

СЭД предоставляет возможность рассылки уведомлений и оповещений: внутрисистемных, sms, по электронной почте. Электронная почта широко используется библиотеками для оперативного информирования читателей о новых поступлениях, обслуживания в режиме «запрос-ответ» и др. Функция уведомлений также может использоваться при внутрифирменном (новости, перспективы предприятия, достижения и т.д.) или текущем информировании пользователей о поступлении или изменении документов, что особенно актуально для нормативно-технической документации.

В некоторых СЭД реализованы возможности обсуждения и комментирования, своего рода корпоративная социальная сеть. Данный инструмент может использоваться библиотекой для предоставления консультаций, освещения своей деятельности, получения обратной связи с сотрудниками предприятия.

При заказе документов часто требуется многократное обоснование и согласование сначала заявки, затем счета на приобретение, что затрудняет своевременное предоставление необходимых информационных материалов, отсутствующих в фонде НТБ. Наличие ряда функций в СЭД (маршрутизация, возможность согласования документов), позволяет сократить время приобретения документов.

Как правило, в СЭД предусмотрены механизмы ведения справочников (организационно-штатной структуры, корреспондентов (контрагентов), номенклатуры дел и т.д.) и классификаторов. Библиотека может осуществлять ведение отдельных разделов справочников, формируя аналог баз данных. В настоящее время на поиск производителя (не дилера) продукции, местонахождения отраслевых документов, определение их держателя, статуса и т.д. тратится очень много времени. Сведения о них разрознены, предприятия реорганизуются, меняются названия и ведомственное подчинение, поэтому ведение фактографической базы данных, содержащей адресную информацию по предприятиям-изготовителям изделий и материалов, держателям документации на них, и их продукции, просто необходимо.

Известно, что НТБ ведут персональные картотеки и базы данных специалистов – сотрудников организации и их трудов. Создание и ведение такого ресурса имеет важное значение для предприятия, это показатель определенного уровня организационной культуры.

Положительным моментом для НТБ является наличие функции аудита событий и отслеживания истории использования документа. Это позволяет отслеживать статистику обращений к каждому документу, вести учет читателей, анализировать их потребности.

**Вывод.** Можно предположить, что внедрение СЭД позволит библиотеке предприятия повысить качество ресурсной базы, а также предоставлять на новом уровне многие из традиционных библиотечных услуг. По нашему мнению, использование СЭД в НТБ оптимально, т.к. внедрение системы данного класса повысит эффективность работы и НТБ, и предприятия в целом: для предприятия СЭД обеспечива-

ет эффективное управление потоками документов и процессов, информационную безопасность, для НТБ – повышение качества библиотечно-информационного обслуживания. У научно-технической библиотеки есть будущее, если она способна отвечать на вызовы времени, а не только обеспечивать текущие процессы предприятия.

### Примечания

<sup>1</sup> Алешин Л. И. Автоматизация в библиотеке : учеб. пособие. В 2 ч. Ч. 2. – Москва : МГУКИ ; Профиздат, 2001. – 144 с.

<sup>2</sup> Правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти : утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 477 (ред. от 07.09.2011) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2009. – № 25. – Ст. 3060, п. 4.

<sup>3</sup> Антопольский А. Б., Майстрович Т. В. Электронные библиотеки : принципы создания : науч.-метод. пособие. – Москва : Либерей-Бибинформ, 2007. – С. 89.

<sup>4</sup> Ким С. В. АБИС, ЭБС и электронные библиотеки [Электронный ресурс] // Электронно-библиотечная система в ВУЗе : проблемы и направления развития : материалы семинара (20–21 октября 2010 г., Санкт-Петербург). URL: [http://www.elibconsult.ru/page.jsp?pk=node\\_1287492131290](http://www.elibconsult.ru/page.jsp?pk=node_1287492131290)

<sup>5</sup> Там же.

<sup>6</sup> Бобылева М. П. Управленческий документооборот. – Москва : Изд. дом МЭИ, 2010. – С. 119.

<sup>7</sup> Информатизация предприятия [Электронный ресурс] : курс лекций // ИНТУИТ : Национальный Открытый Университет. – [Москва, 2003–2015]. – URL: <http://www.intuit.ru/studies/courses/13862/1259/info>

УДК 002.52:025.5

**И. Е. Прозоров**

**Нормативные информационно-поисковые словари как результат и инструмент аналитической работы библиографической службы**

Качество электронных каталогов библиотек и библиографических баз данных как информационных ресурсов. Проблема качества информационного обеспечения обслуживания пользователей библиотек. Риски обеспечения качества библиографических ресурсов библиотеки.

Ключевые слова: электронные каталоги библиотек, библиографические базы данных, качество информационных ресурсов, информационное обеспечение, информационное обслуживание, библиотеки, библиографы, аналитическая деятельность, управление качеством, риски

**Ivan E. Prozorov**

**Normative/authority files as result and instrument of analytical activity of bibliographic services department of library**

The quality of electronic catalogs of libraries and bibliographic databases. Problem of quality of information support of service of users of libraries. Risks of ensuring quality of bibliographic resources of library.

Keywords: electronic catalogs of libraries, bibliographic databases, quality of information resources, information support, information service, libraries, bibliographers, analytical activity, normative/authority files, quality management, risks

Традиционной сферой применения информационного анализа в библиотечной деятельности является создание библиографических ресурсов. При этом нередко значительный аналитический потенциал библиографической информации остается невостребованным. В свое время Н. В. Здобнов в статье «Библиография как историческая дисциплина» (1937) критиковал механический подход к библиографической работе, ограничивающий ее задачи аннотированием, систематизацией материала, составлением вспомогательных указателей, тогда как самая интересная работа (выявление перспективных направлений, характеристика авторского состава, обобщения и выводы) на этом этапе только начинается<sup>1</sup>.

Основными центрами анализа при подготовке библиографической продукции выступают отделы обработки и каталогизации, занятые описанием документов фонда, и библиографические службы, выполняющие проблемное библиографирование, ориентированное на задачи информационного обслуживания. Качество создаваемых библиографических ресурсов, в каждом случае получается различным. Оно определяется подходами к ценностному отбору объектов библиографирования, методиками содержательного анализа документов, качеством поискового образа документов (ПОД) в информационно-поисковой системе (ИПС), функци-

ональными возможностями программного обеспечения процессов ввода и поиска данных, которые могут различаться в служебных и читательских модулях ИПС. При этом на каждом этапе создания библиографического ресурса могут возникать обстоятельства, приводящие к потери важной для конечного пользователя информации.

Отбор документов для библиотечного фонда определяется его профилем, статусом библиотеки, континентом пользователей и находит выражение в тематико-типологическом плане комплектования. В практике работы библиотек практикуется сбор и регулярный анализ информации об отказах, книговыдаче, анализ статистики запросов на пунктах справочного обслуживания, содержания запросов и частоты посещения странички виртуальной справочной службы. Рекомендации по комплектованию составляют сотрудники различных структурных подразделений на основе издательских и подписных каталогов, по присылаемым книготорговыми фирмами образцам, по данным рейтингов продаж и читательского спроса. Зачастую они руководствуются данными «обратной связи», поскольку заняты обслуживанием пользователей. В этом отношении каталогизаторы находятся в сложной ситуации: они не определяют политику комплектования, а обрабатывают весь входящий поток документов; кроме того, как правило, они не заняты обслуживанием и не могут непосредственно оценить качество создаваемого каталога.

Качество есть соответствие цели. Но, в силу конфликта интересов, выделяют основные точки зрения на качество: учредителя и руководства библиотеки; персонала; пользователей. Управляя качеством, важно найти область их наибольшего сближения<sup>2</sup>. Для каталогизатора важно своевременно обработать документ, подтвердив потраченные средства бюджета. Документ выступает не только как носитель содержания, но и остается материальной ценностью, за которую библиотека отчитывается. Чем больше фонд и шире читательский контингент, тем сложнее обеспечить всестороннюю содержательную обработку документов, удовлетворяющую разнообразным информационным потребностям. В итоге, в каталоге, как правило, отражается отраслевая принадлежность и основная тема документа, выраженная одной-двумя предметными рубриками. Более развернутую характеристику могут получать лишь отдельные группы документов (например, краеведческого содержания, как в каталоге Национальной библиотеки Карелии, где ПОД дополняется ключевыми словами). Задачи каталога (тем более электронного, где некорректные данные о цене способны блокировать работу каталогизатора с библиографической записью) находятся в противоречии: 1) ориентировка в фонде и 2) учет материальных ценностей. Электронный каталог – основа информационного обслуживания и путеводитель по коллекции библиотеки. Но его эффективное использование возможно только с учетом знания особенностей этого ресурса.

В свою очередь, библиографические службы заинтересованы в эффективном инструменте справочного обслуживания. С этой точки зрения они и смотрят на

справочно-поисковый аппарат библиотеки, дополняя его системой картотек, базами данных статей (куда включаются и другие виды документов с проблемно, разносторонне и конкретно отраженным в ПОД содержанием), полнотекстовыми лицензионными ресурсами внешних агрегаторов-поставщиков, коллекциями ссылок на интернет-ресурсы. Оперативный и конкретный ответ на запрос пользователя, выявление содержательно ценных источников информации приоритетны относительно вопроса места хранения документа. Примечательно, что традиционная методическая установка проводила различия между каталогом и картотеками именно через отражение в картотеках документов, отсутствующих в фонде, подчеркивая справочное назначения этой группы ресурсов. База данных, как подчеркивает Э. Р. Сукиасян (равно как и библиографическая картотека), свободны от обязательств отражать документы конкретного фонда<sup>3</sup>.

Задача библиографов – адаптировать информационные ресурсы библиотеки под запросы пользователей. Из сотен и тысяч периодических и иных видов изданий библиотеки производится отбор наиболее значимых для пользователей источников, содержание которых, опять-таки, библиографируется выборочно, с точки зрения фактической насыщенности, актуальности темы, наличия аналитических обобщений. Библиографическая служба непосредственно работает с запросами пользователей и решает поисковые задачи различной сложности. Создаваемые библиографические базы данных ориентированы на детальное раскрытие содержания документа, на проблемное аннотирование и многоаспектный ПОД.

Процедура анализа документа библиографом определяется характером спроса пользователей. В процессе обработки документа посредством выборочного чтения выявляются наиболее содержательно ценные аспекты, которые получают отражение в аннотации. Краткость и насыщенность аннотации – важные качественные критерии («кто/что», «где», «когда», «каким образом» и т.п.). Текст аннотации редактируется, в него включается наиболее информативная, «говорящая», лексика, участвующая в поиске по тексту библиографической записи («искать везде», «любое поле содержит» или, как в базах ИНИОН РАН, «общий словарь»).

Каталогизаторы, практически, не аннотируют документы (или заимствуют издательские, не всегда удачные, аннотации). Самостоятельное аннотирование требует более глубокого знакомства с документом (чего зачастую не может позволить себе каталогизатор, обрабатывающий документы большого объема). Но именно это знакомство позволяет более качественно интерпретировать документ – на естественном языке для прочтения человеком (в аннотации), затем для машинного поиска формализованным языком точек доступа.

Точки доступа могут быть выражены числом, словом, условным обозначением, но словесная (вербальная) форма наиболее дружелюбна пользователю. В качестве вербальных «точек доступа» могут выступать:

– ключевые слова (они могут, по выражению Ф. С. Воройского, «мягко нормироваться», употребляться в определенной грамматической форме, что, однако, не меняет их сущность – они остаются словами естественного языка со всеми его недостатками);

– дескрипторы (ключевые слова, находящиеся между собой в системе смысловых отношений в рамках поискового словаря-тезауруса);

– предметные рубрики (смысловые конструкции из цепочек упорядоченных ключевых слов);

– классификационные индексы в словесной формулировке – например, полнота поиска в электронном каталоге Российской государственной библиотеки обеспечена словесным представлением каждого элемента индекса ББК. Так, книга И.С. Арон «Психологическая готовность к профессиональному самоопределению в особой социальной ситуации развития» получила характеристику: Психология – Детская психология – Отрасли детской психологии – Педагогическая психология – Психология детского труда, трудового воспитания и производственного обучения детей и юношества <...>;

– фактографические данные (например, автор и стиль памятника, адрес краеведческого объекта в базе статей библиографической службы ЦГПБ им. В. В. Маяковского: Миллионная ул., 7 (Санкт-Петербург)).

Аннотирование производится на естественном языке. Гораздо сложнее процедура выбора точек доступа. Использование языка ключевых слов делает библиографа, зачастую неспециалиста рассматриваемого в документе вопроса, зависимым от словарного запаса автора. Таким образом, создается смысловая ловушка для пользователя. Упорядоченный информационно-поисковый словарь/рубрикатор (в виде списка, картотеки, печатного издания, авторитетного файла) – необходимый инструмент качественного анализа документов. Ведение собственного авторитетного/нормативного словаря для каталога, базы статей – трудозатратный процесс, но именно он обеспечивает качество анализа документов, поскольку:

– обеспечивает выявление группы лексических единиц по фрагменту термина в базе данных нормативного файла, обеспечивая погружение библиографа/каталогизатора в чужое предметное поле;

– отражает существующие в научном знании связи между понятиями (наличие дефиниции, ссылочно-справочных данных);

– представляет, тем самым, структуру знания, обеспечивая выбор наиболее адекватного термина для создания ПОД;

– развивает профессиональную культуру библиографа/каталогизатора, который учится смотреть на текст документа (и, соответственно, на текст поискового запроса пользователя) сквозь «призму» нормированных словарей.

Поэтому авторитетные/нормативные файлы (или печатные рубрикаторы) крупных библиографирующих центров (особенно отраслевых) позиционируются



как самостоятельные информационные ресурсы, которые, в свою очередь, применяются каталогизаторами и библиографами при ведении собственных нормативных поисковых словарей. По существу, контролируемые словари поисковой лексики выступают высшей формой информационного свертывания, особым случаем библиографической информации, в которой отражена система знания о действительности. Однако нетворческое заимствование терминов чужого словаря, без адаптации к потребностям пользователей и профилю собственной базы данных, снижает эффективность ресурса, приводит к несоответствию ресурса ожиданиям пользователей.

В российской практике ведения электронных каталогов ведущим поисковым средством выступает сложная предметная рубрика. А она зачастую стремится к выражению содержания конкретного документа, в силу требования адекватности предметизации и жесткой структуры смысловой цепочки предметной рубрики. Повторное использование такой слишком детальной рубрики случается редко, а это приводит к быстрому росту поискового словаря и увеличению трудоемкости по его редактированию и поддержанию в актуальном состоянии. В свою очередь, без разбиения программными средствами предметной рубрики на элементы поиск по словарю предметных рубрик представляется достаточно неудобным для малоподготовленного пользователя.

Библиографическая служба ЦГПБ им. В. В. Маяковского 20 лет применяет для создания ПОД и тематического поиска тезаурус и координатный принцип индексирования. Каждый аспект содержания (лицо, процесс, событие, место, коллектив и др.) выражается отдельной точкой доступа, а их произвольная комбинация в ПОД и поисковом запросе обеспечивается достаточно компактным поисковым словарем. Здесь термин словаря описывает содержание понятия, а содержание конкретного документа комбинируется из отдельных терминов, каждый из которых работает на поиске как самостоятельно, так и в сочетании с прочими терминами по логике И, ИЛИ, НЕТ.

Вместе с тем, поиск основной литературы по теме обеспечивается именно сложной предметной рубрикой с достаточной точностью. В свою очередь, тезаурус недостаточно удобен для решения такой задачи, хотя обеспечивает высокую полноту поиска при невысоком уровне информационного шума.

Необходимо отметить основные факторы качества библиографических ресурсов библиотек:

- коллектив-создатель ресурса (структурное подразделение);
- методика отбора документов;

– методика интерпретации – подходы к содержательной обработке документа (многоаспектность, специфичность в отношении приоритетных для библиотеки тематических направлений, способы характеристики, комплекс точек доступа – эле-

ментов описательных данных и терминов различных информационно-поисковых языков, которые способна поддерживать библиотека);

– соответствие уровня автоматизации методике ведения поисковых словарей (автоматизация ввода и редактирования лексики авторитетного/нормативного файла; уровень автоматизации индексирования библиографических записей: клавиатурный ввод или заимствование из встроенного словаря);

– программные возможности ИПС по поддержанию поиска (имеет ли пользователь доступ к авторитетному файлу и возможность навигации по семантическим связям или ему предоставлен только алфавитный словарь терминов авторитетного файла);

– вариативность функциональных возможностей модификаций программного обеспечения ИПС в локальной сети и в веб-версии;

– уровень профессиональных компетенций библиографа-аналитика: тренинговый опыт, коммуникабельность, способность адаптировать запрос под ресурсы и ресурсы под пользователя (условия эффективности обслуживания); у грамотного библиографа грамотный пользователь;

– надежность каналов связи, простота доступа (анонимность, комфорт, соответствие познавательным способностям пользователя), что определяет эффективность самообслуживания;

– наглядность (понятность) поискового инструментария для пользователя (наименования элементов, поисковых словарей, поисковых предписаний, инструктивное сопровождение);

– актуализация/преемственность поисковых словарей и репертуара аналитической обработки изданий (мягкая, без резких изменений, коррекция профиля базы данных обеспечивает последовательность ведения поискового словаря);

– уровень насыщенности нормативных словарей синонимичными, ассоциативными и родо-видовыми связями (полнота отражения парадигматических отношений в создаваемой системе знания).

При создании каталогов и библиографических баз данных, каталогизаторы и библиографы используют одну ту же технологию – аналитико-синтетическая переработка информации *de visu* и нормативный контроль точек доступа. Однако создание этих библиографических ресурсов обеспечивается разными коллективами, с разными подходами к характеристике документов. При создании каталогов, на этапе обработки входящего документального потока, происходят значительные потери информации, не получающей отражение в поисковом образе документа. Библиографические службы создают более специфический продукт на основе выборочного библиографирования.

Несомненно, что для полноценного информационного обслуживания и решения различных поисковых задач требуются ресурсы, интерпретирующие документальный поток с разным уровнем детализации и обобщения. Квалифицированное

создание библиографических ресурсов требует ведения нормативных поисковых словарей. Эффективность библиографических ресурсов напрямую связана с возможностями программного обеспечения по поддержанию принятой методики анализа содержания документов и индексирования. Таким образом, «добавленная стоимость» информационного ресурса через интерпретацию и оценку средствами нормированных поисковых словарей адекватно передается конечному потребителю информационного продукта.

В свою очередь, необходимые для создания качественных ресурсов профессиональные компетенции библиографов-аналитиков обеспечиваются, в значительной степени, системой повышения квалификации успешно развиваемой библиографическими службами ведущих библиотек<sup>4</sup>.

### Примечания:

<sup>1</sup> Здобнов Н. В. Библиография как историческая дисциплина // Здобнов Н. В. Избранное. – Москва : Книга, 1980. – С. 190.

<sup>2</sup> Пол Р., Бокхорст П. те. Измерение качества деятельности библиотек : пер. с англ. – Москва : Пашков дом, 2010. – 316 с.

<sup>3</sup> Сукиасян Э. Р. Электронные каталоги // Сукиасян Э. Р. Каталогизация и классификация. Электронные каталоги и автоматизированные библиотечные системы. – Санкт-Петербург : Профессия, 2009. – С. 451.

<sup>4</sup> Аврамова Е. В.: 1) Центральная городская публичная библиотека им. В. В. Маяковского как профессиональный образовательный центр // Актуальные вопросы информационно-библиографической работы публичных библиотек / ЦГПБ им. В. В. Маяковского. – Санкт-Петербург, 2014. – С. 5–11 ; 2) Оценка библиотекарями качества работы по информационному обслуживанию читателей // Библиосфера. – 2015. – № 1. – С. 62–67.

УДК 002.5:021

**Е. П. Рябина**

### **Современные проблемы технологии управления знаниями в библиотеке**

Управление знаниями как перспективное направление аналитической деятельности. Анализ документального потока по тематике управления знаниями. Управление знаниями в деятельности библиотек.

Ключевые слова: управление знаниями, аналитическая деятельность, документальный поток, библиотеки

**Evgenia P. Ryabinina**

### **Technologies of knowledge management in library: modern problems**

Knowledge management as perspective direction of analytical activity. The analysis of a documentary stream on subject of knowledge management. Knowledge management in activity of libraries.

Keywords: knowledge management, analytical activity, documentary stream, libraries

В России тема управления знаниями освещается на страницах профессиональной печати, начиная с середины 1990-х гг. К середине 2000-х гг. документальный поток публикаций по управлению знаниями достиг своего пика, подтвердив слова экспертов, предсказывавших, что 2003–2004 гг. станут «годами управления знаниями»<sup>1</sup>. Несмотря на некоторый спад количества публикаций<sup>2</sup>, вопросы применения технологий управления знаниями продолжали активно изучаться специалистами. Произошел переход на новый уровень осмысления – от публикаций проблемно-постановочного характера к разработке систем управления знаниями и их внедрению в практическую деятельность. Кроме того, технологии управления знаниями получили достаточно широкую научную разработку, что выразилось в издании монографий и учебных пособий ведущими научными учреждениями и высшими учебными заведениями.

В результате проведенного нами анализа документального потока литературы по управлению знаниями, вышедшей в свет в период с 2009 по 2014 гг., и сравнении этого потока с потоком 1993–2008 гг. можно сделать следующие выводы:

1) сегодня наблюдается закономерное увеличение интереса специалистов к теме, что связано с переходом к экономике знаний;

2) изменилось ядро профильных изданий, публикующих статьи по управлению знаниями; для сравнения, в 1993–2008 гг. в ядро входили журналы: «Проблемы теории и практики управления», «Менеджмент в России и за рубежом», «Справочник по управлению персоналом» и др.; в 2009–2014 гг.: «Управление человеческими

ресурсами – основа развития инновационной экономики», «Экономика и предпринимательство», «Проблемы теории и практики управления»;

3) полностью поменялась авторская структура документального потока по управлению знаниями; ведущие авторы 1993–2008 гг.: Б. З. Мильнер, Т. М. Орлова, Т. А. Гаврилова, А. Л. Гапоненко; в 2009–2014 гг.: А. В. Комарова, В. А. Кудинов, Е. В. Погорелова;

4) развитие новых информационных технологий, сети Интернет, активное использование достижений в научной сфере и технологических процессах, быстрое изменение потребностей и возможностей потребителей – все это является опорой для формирования «экономики знаний», «информационного общества» и соответствующих систем, методов, средств оптимизации информационных, знаниевых процессов по средствам применения методик менеджмента знаний. Эти изменения повлекли за собой обострение конкурентной борьбы в сфере информационного рынка, где библиотека выступает как один из важнейших игроков;

5) значительно увеличилось число публикаций по управлению знаниями в специализированной литературе (например, в промышленности, медицине, в сферах государственного управления и образования);

6) возросло количество публикаций по управлению знаниями в библиотечно-информационной сфере. Так, если в 1993–2008 гг. общее число работ по управлению знаниями в библиотечных периодических изданиях составляло 24 публикации, то только с 2009 по 2014 гг. их насчитывается уже 14.

На основании собранного отечественного документального массива по управлению знаниями за 2009–2014 гг. четко выделяются следующие темы изучения:

- общие вопросы управления знаниями, определение основных понятий, делается акцент на роль знаний в экономике;
- современное состояние и тенденции развития: представления о знании, дискуссии о концепциях и подходах к проблеме управления знаниями;
- проектирование и использование систем управления знаниями;
- практика управления знаниями в разных областях деятельности: государственное управление, некоммерческая сфера (культура, образование, наука) и в коммерческих организациях;
- существующие типы организаций, способные использовать новые принципы работы;
- подготовка кадров по управлению знаниями.

С начала развития управления знаниями как научного направления в России ведется его активное освоение библиотечным сообществом. Часто библиотека рассматривается как одно из средств управления знаниями. Отмечается, что «она не должна застывать в своем развитии, от нее требуется быть гибкой, современной», она должна «оперативно реагировать на изменения требований к образовательному процессу, менять методы и формы своей работы»<sup>3</sup>. Для информационно-

го продукта как результата библиотечно-информационной деятельности предлагаются современные средства модернизации на основе «Системы управления знаниями по информационным услугам (Service Knowledge Management System или SKMS), представляющей собой совокупность программных модулей, баз данных и интегрированной базы знаний и ряда подсистем»<sup>4</sup>. Е. А. Шibaева рассматривает менеджмент знаний как новую функцию библиотек, а библиотечную деятельность инновационных библиотек считает основополагающей для построения информационного общества<sup>5</sup>.

Сегодня библиотеки выступают как одна из важнейших ресурсных баз, функционирование и развитие которой во многом определяет конкурентные преимущества страны. Поэтому библиотечное сообщество сегодня все чаще обращает внимание на различные формы управления знаниями, применяемые в профессиональной библиотечной деятельности. Многие библиотечные специалисты отмечают, что часть важных аспектов управления знаниями пока не нашла отражения в публикациях отечественных авторов, однако, при сравнительном анализе документального микропотока по управлению знаниями в библиотечной отрасли, например, с потоком по государственному управлению или медицине, можно увидеть более детальную разработку темы в библиотечной сфере. В частности, наряду с публикациями общего характера, присутствуют работы, выделяющие основные проблемы управления знаниями в библиотеках и информационных центрах:

- сущность и особенности использования автоматизированных онлайн-инструментов для управления знаниями, обеспечивающих совершенствование поиска и предоставления информации пользователю<sup>6</sup>;
- управление знаниями на основе сервисно-ориентированного подхода<sup>7</sup>;
- обоснование и методика создания системы управления знаниями<sup>8</sup>;
- рассмотрение библиотеки как части системы управления знаниями<sup>9</sup>;
- создание отдельных информационных ресурсов для осуществления менеджмента знаний с целью формирования информационной культуры<sup>10</sup>;
- разработка методики библиографического картографирования – создание карт знаний<sup>11</sup>;
- выполнение библиографом функций менеджера по знаниям, включая новые формы представления библиографической информации<sup>12</sup>.

В условиях современного информационного общества приоритетными становятся задачи доведения информационных продуктов и услуг до рынка насколько возможно быстро и с наименьшими затратами. Применение профессиональных навыков в рамках существующих компетенций сотрудников библиотеки является важным критерием максимизации качества обслуживания читателей. Но, например, при выполнении сложных запросов реализация задачи предоставления качественных информационных услуг осложнена, порой, отсутствием необходимого для этого временного резерва, непредусмотренного служебными инструкциями.

В результате обогащение ассортимента библиографической продукции обзорными справками, картами знания и др. аналитическими материалами остается нереализованным, а скорость и качество выполнения сложных запросов не соответствует ожиданию пользователей.

Современные информационные потребности читателей усложняются, и для удержания пользователей библиотекам необходимо, при возможности, пересмотреть существующие структуры отделов обслуживания читателей и библиографирования. И здесь важно решение вопросов эффективного управления человеческими ресурсами и аудита информационных ресурсов, диагностика и учет информационных ресурсов, т. е. «библиография второй степени» в новой форме. Библиографическая деятельность и ее продукция выступают исходной базой формирования и системного пополнения порталов знаний<sup>13</sup>. Для обеспечения обслуживания, наиболее соответствующего современным вызовам, предпочтительным является комплексный подход управления знаниями, сочетающий в себе методики эффективного управления человеческим капиталом и информационными ресурсами.

Активно используя информационно-библиографические, неэкономические, способы управления знаниями, например, биобиблиографические и персональные указатели, издание коллективных монографий, отраслевые и универсальные справочники. Библиографы могут значительно расширить свои функциональные возможности, внедряя в качестве инструментов управления знаниями различные карты и атласы знаний<sup>14</sup>. Для этого сотрудникам библиотечно-информационных центров необходимо осваивать практики экономного и оперативного интернет-поиска, методы анализа текстов, вводить в должностные инструкции библиографов, выполняющих сложные запросы, аналитические функции.

Спектр задач, решаемых посредством внедрения технологии управления знаниями, определяется совокупностью причин, стимулирующих внедрение концепции управления знаниями в практику библиотечно-информационной деятельности<sup>15</sup>. В числе основных причин можно назвать:

- быстрое освоение библиотеками современных технологий, обеспечивающих адаптацию их специалистов к меняющимся условиям, что повышает качество работы и обеспечивает престижность библиотеки;
- повышение оперативности реагирования библиотечарей на информационные потребности специалистов-пользователей;
- содействие библиотек учреждений формированию интеллектуального капитала их сотрудников;
- обеспечение формализации, сохранения и взаимоиспользования уникального знания в библиотеке;
- сокращение периода адаптации новых сотрудников библиотек посредством создания и использования «пакетов знаний», включающих методики, процедуры,

руководства, слабоформализуемые сведения о читательской аудитории и ее информационные потребности и т. д.;

- обеспечение быстрой актуализации знаний сотрудников;
- формализация скрытых знаний<sup>16</sup>.

Основные характеристики системы управления знаниями применимо к библиотечно-информационной деятельности являются особо актуальными на фоне ускоряющегося темпа развития информационных технологий во всем мире. Библиотека как один из важнейших информационных институтов сегодня все чаще обращается к инструментам управления знаниями, что указывает на возможность постепенного внедрения не только отдельных функциональных элементов управления знаниями, но и утверждения комплексного подхода к управлению знанием капиталом. Современные проблемы внедрения и использования технологий управления знаниями, отраженные в источниках информации по библиотечному делу, демонстрируют закономерность внедрения нового, научно-практического направления менеджмента, указывают на активное развитие и производство новых технологий управления знаниями в библиотечной практике. Управление знаниями – один из наиболее прогрессивных видов управления в библиотечно-информационной сфере, осмысление и внедрение которого поможет решить многие проблемы библиотек.

### Примечания:

<sup>1</sup> Крымская А. С., Гранкина Е. Ю. Управление знаниями = Knowledge management : аннотированный библиографический указатель, 1993–2007. – Санкт-Петербург : Европейский Дом, 2009. – С. 40.

<sup>2</sup> Там же. С. 321–322.

<sup>3</sup> Евлевская Е. В. Библиотека как средство управления знаниями и главное звено в преобразовании информационного пространства вуза : [опыт работы Науч. б-ки Алтайского гос. ун-та, Барнаул] // Библиотечное дело. – 2009. – № 6. – С. 26.

<sup>4</sup> Трофимов В. Б. Управление знаниями по информационным услугам на основе сервисно-ориентированного подхода // Концепт. – 2014. – Т. 20. – С. 831.

<sup>5</sup> Шибаева Е. А. Управление знаниями как новая функция библиотек // Библиотековедение. – 2009. – № 5. – С. 39.

<sup>6</sup> Московкин В. М. Базы данных научной информации и онлайн-поисковые инструменты: использование для управления знаниями // Научные и технические библиотеки. – 2012. – № 6. – С. 18–29.

<sup>7</sup> Трофимов В. Б. Управление знаниями по информационным услугам на основе сервисно-ориентированного подхода // Концепт. – 2014. – Т. 20. – С. 831–835.

<sup>8</sup> Дрешер Ю. Н., Ключенко Т. И., Олейник О. Н. Управление знаниями в ГАУ «Республиканский медицинский библиотечно-информационный центр» : цель, задачи, функции, технология формирования // Вестник Казанского гос. ун-та культуры и искусств. – 2013. – № 4–1. – С. 106–114.



<sup>9</sup>Евглевская Е. В. Указ. соч. – С. 24–26.

<sup>10</sup>Дрешер Ю. Н., Ключенко Т. И., Олейник О. Н. Веб–сайт системы управления знаниями РМБИЦ как средство формирования информационной культуры // Библиосфера. – 2014. – № 2. – С. 59–61.

<sup>11</sup>Крымская А. С. Управление знаниями – перспективная технология для библиотечно-информационных работников // Научные и технические библиотеки. – 2005. – № 9. – С. 10–14.

<sup>12</sup>Гордукалова Г. Ф. Предисловие к статье А. С. Крымской «Библиография в технологиях управления знаниями» // Библиотечное дело. – 2004. – № 4. – С. 16–19.

<sup>13</sup>Там же.

<sup>14</sup>Крымская А. С. Библиография в технологиях управления знаниями // Библиотечное дело. – 2004. – № 4. – С. 18.

<sup>15</sup>Московкин В. М. Указ. соч.

<sup>16</sup>Крымская А. С. Персональная библиография в технологиях менеджмента знаний : дис. ... канд. пед. наук / СПбГУКИ. – Санкт-Петербург, 2004. – С. 11.

УДК 004:021

**Д. Ю. Клюев**

**Библиотечно-медийный комплекс: состояние и перспективы развития**

Работа библиотек с электронной информацией как способ включения библиотек в городскую информационную среду.

Ключевые слова: библиотеки, городская культура, медиа, электронные информационные ресурсы

**Dmitry Y. Klyuev**

**The library as media complex**

Work of libraries with electronic information as a way of inclusion of libraries on urban information environment.

Keywords: libraries, city culture, media, electronic information resources

В течение последних двух столетий изменился не только «уклад» общественной жизни, но и, вместе с тем, изменилась роль медиа в производстве социального опыта. В настоящее время культурная идентичность гражданина в меньшей степени определяется «воображаемой общностью», которая в работах американского политолога Бенедикта Андерсона была связана с географическими границами национальной территории, и все больше принимает вид сложно сформированного «мозаичного узора». Контур такого узора расчерчен пересекающимися зонами современной цифровой эпохи: спутниковым вещанием и цифровыми сетями. Уже сейчас медиа участвуют в производстве не «виртуального», но и реального социального опыта в библиотечном и музейном пространствах. Происходит активное развитие медиасистем в библиотеке, в соответствии с ожиданиями современного потребителя информации.

Многие зарубежные ученые XX века (В. Беньямин, З. Кракауэр) в своих трудах отмечали, что медиаформы играют одну из главных ролей в производстве индивидуального социального опыта. Фотография, существующая с 1820-х гг., отражает моменты социальной жизни, но, в то же время, не может «закреплять смысл» изображения на снимке в отрыве от контекста. Эту проблему в той или иной степени смогли решить объясняющие подписи к снимкам. Позднее кинематограф смог фрагментировать отснятую социальную жизнь для производства целостного представления о ней, но в нем используется монтаж и компьютерная графика.

С развитием цифровых сетей как «городское», так и «дисциплинарно-информационное» пространства стали более «текучими»: информационный поток резко увеличился, а срок актуальности информации резко сократился. Ценность единицы информации постоянно меняется. В виду этого, наиболее важным полагаем

не изучение репрезентативной роли медиа, а анализ роли медиа в рамках связи библиотеки с городской средой. Иными словами, актуален вопрос, какова роль библиотечно-медийного комплекса в контакте с аудиторией и как медиасистемы могут конструировать идентичность посетителей библиотек?

Определим библиотеку как контекст сопоставления «индивидуального» и «коллективного» опытов (Р. Лозано-Хеммер). Анализируя хронологию развития медийных комплексов как в городском пространстве, так и в библиотеке, наиболее многообещающим можно считать использование медиа-технологий в процессе установления контакта с потребителями и создания образовательного контекста. Ту роль, которую раньше выполняли обряды и традиции, теперь, по мнению исследователей, выполняют современные медиасистемы.

Сопоставляя примеры медийного развития Музея Гуггенхайма в Бильбао и Метрополитен-музея в Нью-Йорке, а также медийно-архитектурные работы Рафаэля Лозано-Хеммера, видим их возможности в способности конструировать новые социальные практики потребления информации в современном городе. В этой связи предпринимается попытка воссоздания манифеста развития медиасистем в рамках рассматриваемых организаций «информационного потребления» (библиотек и музеев). Мы считаем многообещающим использование «трансформирующихся» образовательных медиапространств в библиотеках, медиатеках в качестве универсальной формы контакта с аудиторией.

Таким образом, важно сфокусировать свое внимание не на репрезентативной роли библиотеки, а на ее возможностях создания новых социальных практик «космополитического» информационного потребления в современной городской среде.

УДК 023.5:37.018.46

**А. Л. Третьяков**

**Создание интеллектуального центра консультирования в системе  
повышения квалификации библиотекарей**

Деятельность Центра гражданской, этико-правовой и иной социально значимой информации памяти профессора Н. И. Элиасберг Санкт-Петербурга.

Ключевые слова: информационные центры, культурные центры, гражданские инициативы, доступ к информации, методическая поддержка библиотек, библиотекари, повышение квалификации

**Andrey L. Tretyakov**

**The intellectual center of consultation in system of professional development of  
librarians**

Activity of the Center of memory of professor Natalia I. Eliasberg in the field of civil initiatives and professional development of librarians.

Keywords: information centers, cultural centers, access to information, intellectual center, civil initiatives, methodical support of libraries, Natalia Eliasberg Intellectual center (Center of memory of professor Natalia I. Eliasberg, St. Petersburg), librarians, advanced training

Создание интеллект-центров в библиотечно-информационном пространстве в настоящее время является весьма актуальной темой. Этому вопросу была посвящена целая сессия на Всемирном форуме Международной ассоциации школьных библиотек (IASL–2014, Москва), где отмечалось важность и востребованность таких центров в современном быстро меняющемся мире. Их появление связывается с необходимостью использования когнитивно ориентированных технологий для формирования творческой личности, как об этом пишет директор библиотеки Международной школы (Индия) Г.-Д. Гоэнки Мадху Бхаргава<sup>1</sup>.

Необходимо отметить, что интеллект-центр – это не просто место, где хранят, читают книги и обучаются в специально отведенных для этого помещениях. Это центр, выполняющий социальную функцию, центр общения, обучения и культуры, центр для развития творческой активности участников. Интеллект-центр органично соединяет познавательные, развивающие, развлекательные функции с широким использованием возможностей мультимедиа. Интеллект-центр – это единое информационно-культурно-образовательное пространство: книги, пресса, медиа-ресурсы, компьютерные технологии, встречи, общение для любого жителя города, независимо от возраста и социального статуса.

В качестве примера интеллект-центра можно рассмотреть Центр гражданской, этико-правовой и иной социально значимой информации памяти профессора

Н. И. Элиасберг (Центр памяти профессора Н. И. Элиасберг, Центр)<sup>2</sup>, организованный на базе Информационно-методического центра Василеостровского района Санкт-Петербурга и учрежденный 1 октября 2014 г.

В основе создания Центра памяти профессора Н. И. Элиасберг лежит все творческое наследие доктора педагогических наук, профессора, Заслуженного учителя Российской Федерации Наталии Ильиничны Элиасберг, которая «разработала Петербургскую модель этико-правового воспитания, учебные программы с 1-го по 11-й класс, учебники и учебно-методические комплексы по этике и праву»<sup>3</sup>.

Петербургская модель гражданско-правового образования включает в себя следующие труды Н. И. Элиасберг: «Права ребенка – это ваши права!»; «Учимся думать о себе и о других»; «Обществознание. Социальная практика»; «Гуманитарные миры. Европейские мыслители о человеке и обществе»; «Мы – граждане России»; «XX век. Время. Личность. Судьба» и ряд других изданий.

Центр является «участником Объединенной программы по созданию сети публичных центров доступа к правовой, экологической и иной социально значимой информации на базе организаций образования и учреждений сферы культуры в рамках развития Программы «Этико-правовое образование детей и молодежи в обществе знаний» Межрегиональной общественной организации в поддержку построения информационного общества «Информация для всех»<sup>4</sup>.

Центр памяти профессора Н. И. Элиасберг можно рассматривать как интеллект-центр для консультирования не только школьных библиотекарей, но и специалистов общедоступных библиотек. Наряду с этим, Центр может оказывать подобные услуги не только для потребителей информации Василеостровского района, в него могут прийти библиотекари любого учреждения Санкт-Петербурга.

Центр решает некоторые задачи интеллект-центров как по направлениям деятельности, так и по составу ресурсов. В частности, Центр взял на себя функции обеспечения непрерывного образования школьных библиотекарей и специалистов общедоступных библиотек. В рамках этой функции поддерживаются несколько направлений:

- самообразование в соответствии с ценностными ориентирами профессора Н. И. Элиасберг;
- дистанционное общение (виртуальное общение с коллегами из других городов);
- курсы повышения квалификации на базе Центра памяти профессора Н. И. Элиасберг.

Совместно с Санкт-Петербургской общественной организацией «Гуманитарный педагогический Центр „Гражданин XXI века“» Центр организует конкурс творческих работ, посвященный 70-летию Великой Победы и Году литературы, в которых участвуют школьные библиотекари, учителя, школьники, специалисты обще-

доступных библиотек, а также специалисты библиотек кадетских, суворовских, нахимовских училищ и общеобразовательных школ с кадетскими классами.

Предыдущий конкурс творческих работ был посвящен Отечественной войне 1812 г. Конкурс показал активность библиотекарей образовательных организаций и детских библиотек, которые прислали более 100 работ на конкурс.

В Центре проходят мастер-классы, ориентированные на развитие гуманистической и творческой активности участников. Например, в конце 2014/2015 учебного года Центр принял участие в организации и проведении Международного проекта «7 миллиардов Добрых Дел». В рамках этого проекта было проведено значительное число конкурсов. Центр организовывал мастер-класс росписи на керамике, мастер-класс по реставрации книг.

Необходимо также отметить объединяющую функцию Центра, где собираются представители различных СМИ, специалисты других ЦБС, библиотек, музеев и обсуждают жизненно важные вопросы для библиотечных специалистов.

Таким образом, Центр гражданской, этико-правовой и иной социально значимой информации памяти профессора Н.И. Элиасберг среди прочих задач выполняет функции центра повышения квалификации библиотекарей, выступает центром развития межличностных отношений специалистов и учащихся разного профиля.

### Примечания:

<sup>1</sup> Бхаргава М. Школьная библиотека и общество знаний : использование когнитивно-ориентированных технологий для формирования творческой личности // Школьная библиотека. – 2014. – № 9/10. – С. 103–111.

<sup>2</sup> Центр гражданской, этико-правовой и иной социально-значимой информации памяти профессора Н. И. Элиасберг [Электронный ресурс]. – URL : <http://schoolinfo.spb.ru/index.php/cont/struktura-i-organy-upravleniya-obrazovatelnoj-organizatsiej/tsentr-pamyati-professora-n-i-eliasberg>

<sup>3</sup> Человек. Учитель. Ученый : биобиблиогр. указ. публикаций профессора Н. И. Элиасберг (1933–2014) / сост. А. Н. Король, О. Р. Старовойтова, А. Л. Третьяков ; науч. ред. : О. Р. Старовойтова. – Санкт-Петербург, 2015. – С. 3.

<sup>4</sup> Старовойтова О. Р., Третьяков А. Л. Информационное и методическое обеспечение образовательного процесса на базе Центра гражданской, правовой и иной социально-значимой информации памяти профессора Н. И. Элиасберг // Непрерывное педагогическое образование в современном мире : от исследовательского поиска к продуктивным решениям : образовательный процесс в вузе в условиях внедрения образовательных и профессиональных стандартов : сборник статей по материалам всероссийской конференции с международным участием, 25 марта 2015 г. – Санкт-Петербург, 2015. – С. 275.

УДК 025.5:37.018.46

**А. С. Крымская**

**Развитие аналитических компетенций библиографа  
в системе повышения квалификации**

Структура аналитических компетенций библиографа. Деятельность Центра дополнительного профессионального образования Санкт-Петербургского государственного института культуры.

Ключевые слова: аналитическая деятельность, библиографическая деятельность, библиографы, компетенции, повышение квалификации, Санкт-Петербургский государственный институт культуры

**Albina S. Krymskaya**

**Development of analytical competences of bibliographers of system of  
professional development**

Structure of analytical competences of bibliographers. Activity of Department of additional professional education of the St. Petersburg state institute of culture.

Keywords: analytical activity, bibliographic activity, bibliographers, competences, professional development, St. Petersburg state institute of culture

Сегодня, чтобы быть конкурентоспособным, уже недостаточно лишь что-то знать и уметь, нужно постоянно повышать свой профессиональный уровень. Существуют различные способы: самостоятельная работа, обмен опытом с коллегами в ходе межличностного общения, участие в конференциях и других мероприятиях. В публикациях, как правило, мы узнаем об опыте, о результатах (ЧТО СДЕЛАНО). Для развития профессиональных компетенций, тем более аналитических, важно знать технологические и организационные аспекты работы (КАК СДЕЛАНО). Значение приобретает скрытое (личностное) знание. Такой опыт библиограф может приобрести в процессе межличностного общения. Один из путей получения скрытого знания – обучение по дополнительным профессиональным программам (повышения квалификации и профессиональной переподготовки).

В соответствии с действующим федеральным законом 273–ФЗ от 29.12.2012 современная система дополнительных профессиональных программ направлена на:

- на совершенствование и/или получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и/или профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации (программы повышения квалификации);
- на получение компетенции, необходимой для выполнения нового вида профессиональной деятельности, приобретение новой квалификации (программы профессиональной переподготовки).

Содержание дополнительных профессиональных программ должно учитывать профессиональные стандарты, квалификационные требования, указанные в квалификационных справочниках по соответствующим должностям, профессиям и специальностям, или квалификационные требования к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей, которые устанавливаются в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации о государственной службе.

Если говорить о развитии аналитических компетенций библиографа<sup>1</sup>, то такие программы направлены на получение следующих профессиональных компетенций, которые относятся к осуществлению информационно-аналитической деятельности:

- способность к выявлению, анализу и оценке информационных ресурсов общества (ПК-5);
- готовность к аналитико-синтетической переработке информации (ПК-6);
- способность к информационной диагностике предметной области и информационному моделированию (ПК-7);
- готовность к выявлению и изучению информационных потребностей субъектов информационного рынка (ПК-8);
- готовность к созданию информационно-аналитической продукции на основе анализа информационных ресурсов (ПК-9);
- способность к применению методов и процедур информационного анализа текстов (ПК-10);
- готовность к информационному сопровождению и поддержке профессиональных сфер деятельности (ПК-11).

Эти компетенции формируются в результате изучения следующих дисциплин:

- Документоведение;
- Информационные ресурсы;
- Отраслевые информационные ресурсы;
- Анализ информации в библиотеке;
- Аналитика текста;
- Аналитические технологии;
- Смысловой анализ текстов;
- Организация информационно-аналитической деятельности;
- Информационное предупреждение кризисных ситуаций.

Исходя из представленных компетенций и курсов основной образовательной программы, какие дополнительные образовательные программы для библиографов сегодня существуют на рынке образовательных услуг? Кратко этот вопрос рассмотрен в учебном пособии Г. Ф. Гордукаловой «Организация информационно-аналитической деятельности на предприятии»<sup>2</sup>. Программы повышения квалификации, целевой группой которых являются библиографы, большая редкость. Как



правило, в рамках общих дополнительных профессиональных программ рассматриваются лишь некоторые аспекты библиографической работы. Это связано с тем, что сегодня библиотеки полностью сосредоточены на проведении мероприятий по привлечению читателей и охотнее идут на курсы, которые помогают им в решении этой задачи. Спрос рождает предложение.

Особое значение развитие аналитических компетенций библиографов приобретает в научных библиотеках, в которых, во многом, от профессионального уровня библиографов зависит развитие научное знания в целом. Несмотря на это, в результате постоянного снижения инвестиций (не только федерально-го, но, особенно, регионального уровней) на развитие научных исследований, высококвалифицированный труд библиографа-универсала, владеющего всеми методами библиографического поиска и использующего все разнообразие библиографических поисковых ресурсов, становится невостребованным<sup>3</sup>. Это проявляется в том, что в результате возрастающего спроса на электронную библиографическую продукцию в системе подготовки специалистов акцент делается, прежде всего, на подготовке специалистов, умеющих работать с электронными ресурсами, и повышении компьютерной грамотности тех, кто получил образование в «доэлектронные» времена. Один из примеров – регулярно проводимые на базе Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена совместно с Национальным электронно-информационным консорциумом (НЭИКОН) курсы повышения квалификации «Электронные ресурсы и наукометрические инструменты в современной образовательной и научной деятельности».

Снижение спроса на дополнительные профессиональные программы, направленные на повышение квалификации библиографов, привело к тому, что постепенно такие программы уходят с рынка образовательных услуг. В качестве подтверждения приведем программы для библиографов, анонсированные Центром дополнительного профессионального образования (ЦДПО) СПбГИК в 2011–2014 гг. (табл. 1). Первые три программы традиционно разрабатывались совместно двумя кафедрами: информационного менеджмента и информационной аналитики (документоведения и информационной аналитики). Они ежегодно включались в план-график ЦДПО.

Программа «Бизнес-аналитика» была разработана в 2012 г. для студентов, обучающихся по специализации «информационно-аналитическая деятельность», и по их инициативе<sup>4</sup>. Учебный план программы предусматривал занятия с участием специалистов: руководителей предприятий, модераторов контента портала, опытных аналитиков. Обучение прошли 12 студентов СПбГИК, которые занимались в течение семи месяцев. За это время они подготовили выпускные квалификационные работы, опубликовали статьи по выбранным темам<sup>5</sup>.

**Табл. 1. Примеры образовательных программ ЦДПО СПбГИК**

<b>Название программы</b>	<b>Тематические блоки, направленные на развитие аналитических компетенций</b>
<p>Информационный поиск (72 акад. час.) (совместно с Национальным информационно-библиотечным центром ЛИБНЕТ и Российской национальной библиотекой)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Интегрированные информационно-библиотечные системы.</li> <li>- Автоматизированные библиотечные сети.</li> <li>- Автоматизация основных библиотечных технологических процессов.</li> <li>- Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде.</li> <li>- Онлайн-доступ как форма справочно-библиографического обслуживания.</li> <li>- Использование специализированных электронных ресурсов в обслуживании.</li> <li>- Типологии интернет-ресурсов, их использование.</li> <li>- Выполнение запросов пользователей через Интернет: методика библиографического и фактографического поиска.</li> </ul>
<p>Сервисный подход к библиотечно-информационной деятельности (72 акад. час.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Информационные ресурсы (30 акад. ч.).</li> <li>- Технология справочно-библиографического обслуживания (6 акад. ч., выездное занятие в ЦГПБ им. В. В. Маяковского).</li> <li>- Тенденции развития СБО в публичных библиотеках: расширение ассортимента услуг, обеспечение доступа удаленных пользователей к кругу услуг публичных библиотек.</li> <li>- Стандартизация СБО: существующие стандарты, отсутствие общепринятых нормативов времени, заимствование наилучших практик.</li> <li>- Формы реализации СБО – классические формы, новшества (виртуальное, обслуживание в режиме «запрос-ответ»), корпоративный подход к СБО в регионе (на примере Санкт-Петербурга).</li> <li>- Консультативные услуги: расширение ассортимента, обучение пользователей работе с электронными ресурсами.</li> </ul>
<p>Сервисные тенденции развития научно-технических библиотек и служб информации предприятий (72 акад. час.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Специалисты предприятия как пользователи услуг НТБ и СИ: изучение информационных потребностей, выявление потребительских требований и ожиданий, технологии CRM.</li> <li>- Информационные ресурсы.</li> <li>- Номенклатура информационных продуктов и услуг: проблемы разработки.</li> <li>- Анализ удовлетворенности потребителей качеством информационного обслуживания, методика LibQUALTM.</li> </ul>

<p>Бизнес-аналитика (144 акад. час.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Бизнес-аналитика: направления и тенденции развития, инструментарий, продукция (фирменное досье, ситуационные и обзорные справки, отчеты, система мониторинга рынка).</li> <li>- Интернет-поиск бизнес-информации.</li> <li>- Создание электронного массива, базы данных для анализа</li> <li>- Смысловой анализ текстов о конкурентах.</li> <li>- Интеллектуальный робот, работа с ним.</li> <li>- Компьютерный анализ бизнес-информации.</li> <li>- Логистика информационных потоков на предприятии.</li> <li>- Технологии управления знаниями на предприятии.</li> <li>- Конкурентная разведка.</li> <li>- Психологическое портретирование.</li> <li>- Бенчмаркинг.</li> <li>- Опыт бизнес-аналитики: производственное предприятие.</li> <li>- Анализ художественного рынка.</li> <li>- Подготовка индивидуального бизнес-проекта: выбор и анализ сегмента рынка.</li> <li>- Подготовка индивидуального бизнес-проекта: разработка бизнес-плана.</li> <li>- Подготовка индивидуального бизнес-проекта: анализ рисков проекта.</li> </ul>
--	---

В 2015 г. план-график реализации дополнительных профессиональных программ в СПБГИК включил следующие программы:

- Инновационные технологии библиотечно-информационного образования;
- Практикум динамического чтения (авторская школа В. А. Бородиной);
- Технологии управления современной библиотекой;
- Библиотека как объект и субъект событийного менеджмента;
- Информационно-аналитическое обеспечение культуры региона.

Как видно из этого перечня, лишь одна из программ направлена на повышение профессионального уровня библиографов.

В системе повышения квалификации складывается парадоксальная ситуация. С одной стороны, снижение спроса на программы вызвано уменьшением расходов на повышение квалификации. С другой стороны, при наличии экономических возможностей в библиотеке возникает другая проблема – отсутствие курсов по нужному направлению или отмена курсов по причине неукомплектованности группы. В то же время на рынке повышения квалификации существуют игроки, стоимость программ которых почти в два раза выше и которые, тем не менее, востребованы, в том числе и библиотеками.

Существуют ли пути решения этих проблем? Первую проблему в некоторой степени позволяет решить тот факт, что в соответствии с действующим законодательством объем часов программ повышения квалификации может составлять не менее 16 академических часов. Соответственно снижается их стоимость.

Вторую проблему можно решить, воспользовавшись такой формой повышения квалификации, как индивидуальная стажировка. В настоящее время она востребована даже больше, чем групповые занятия, так как при ее разработке учитываются пожелания заказчика. Но в этом случае слушатель лишается возможности обмена опытом со своими коллегами.

Третья проблема в привлечении заказчика (в данном случае библиотеки), может решаться при помощи развития сетевых форм сотрудничества. Чтобы отвечать современным вызовам, программы, направленные на развитие аналитических компетенций библиографов, целесообразно проводить, привлекая к их реализации специалистов высокого класса из научных библиотек. У библиотечно-информационного факультета СПбГИК есть положительный опыт – это проведение в 2014 г. Международной Летней библиотечной школы совместно с Библиотекой Российской академии наук и Мэрилендским университетом.

Решение существующих проблем в системе повышения квалификации библиографов поможет сохранить и приумножить многолетний опыт библиографов-профессионалов.

### Примечания

<sup>1</sup> Гордукалова Г. Ф. Структурные особенности профессиональной компетенции аналитического типа // Вестник СПбГУКИ. – 2015. – № 1 (22), март. – С. 111–113; Звидрина М. П. Разнообразие специализаций аналитиков и профессиональных требований к ним // Анализ информации в науке, культуре, бизнесе : сб. ст. / под общ. ред. Г. Ф. Гордукаловой. – Санкт-Петербург, 2013. – С. 37–43.

<sup>2</sup> Гордукалова Г. Ф. Кадры : профессиональные компетенции информационного аналитика, подготовка, переподготовка и самообразование // Гордукалова Г. Ф. Организация информационно-аналитической деятельности на предприятии : учебное пособие. – Санкт-Петербург : Изд-во СПбГУКИ, 2011. – С 117–119. – (Информационная аналитика ; вып. 1).

<sup>3</sup> Леонов В. П. «Голландская болезнь» российской библиографии // Библиография. – 2013. – № 2. – С. 15–20.

<sup>4</sup> Гордукалова Г. Ф. Бизнес-аналитика = перспектива // Газета СПбГУКИ. – 2013. – № 9 (1379). – С. 3.

<sup>5</sup> Нефедьева К. В. Инфографика – визуализация данных в аналитической деятельности // Анализ информации в науке, культуре, бизнесе : сб. ст. / под общ. ред. Г. Ф. Гордукаловой. – Санкт-Петербург, 2013. – С. 89–93 ; Шульгина А. В. Онтология для управления контентом // Анализ информации в науке, культуре, бизнесе : сб. ст. / под общ. ред. Г. Ф. Гордукаловой. – Санкт-Петербург, 2013. – С. 56–61.

<sup>6</sup> Крымская А. С. Международная Летняя библиотечная школа как форма взаимодействия вузовской и академической науки // Вестник Томского государственного университета. Сер.: Культурология и искусствоведение. – 2015. – № 1 (17). – С. 86–89.

## СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ • INFORMATION ABOUT THE AUTHOURS

**Александрова Оксана Александровна,**  
кандидат педагогических наук, доцент кафедры документоведения  
и информационной аналитики СПбГИК

Alexandrova Oxana A.,  
PhD of pedagogics, associate professor of Department of documentation and  
information analyst of Saint Petersburg State University of Culture  
oksalal@yandex.ru

**Арипов Мурад Гитина-Магомедович,**  
заведующий отделом автоматизации Национальной библиотеки  
Республики Дагестан имени Расула Гамзатова

Aripov Murad G.,  
head of department of information technologies,  
Rasul Gamzatov National library of the Republic of Dagestan  
oa@lib05.ru

**Бежовец Влада Эдуардовна,**  
кандидат педагогических наук, доцент филиала Санкт-Петербургского  
государственного экономического университета  
в Великом Новгороде

Bezhovets Vlada E.,  
PhD of pedagogics, associate professor of Saint Petersburg State Economic University  
(branch in Nizhny Novgorod)  
vladakultura@mail.ru

**Гончарова Виктория Владимировна,**  
кандидат педагогических наук, доцент кафедры английского языка и перевода  
Санкт-Петербургского государственного экономического университета,  
докторант кафедры документоведения и информационной аналитики СПбГИК

Goncharova Victoria V.,  
PhD of pedagogics, associate professor of Saint Petersburg State Economic University,  
doctoral candidate of Department of documentation and information analyst  
of Saint Petersburg State University of Culture

**Гончарова Евгения Васильевна,**  
**заведующая Сектором научной информации по культуре и искусству Липецкой**  
**областной универсальной научной библиотеки**

Goncharova Evgenia V.,  
head of the department of scientific information on culture and art of Lipetsk regional  
scientific library  
culture@lounb.ru

**Горбунова Анна Викторовна,**  
**главный библиотекарь Центра по исследованию проблем развития библиотек**  
**в информационном обществе Российской государственной библиотеки,**  
**Москва**

Gorbunova Anna V.,  
the chief librarian of the Center for research of problems of development of libraries in  
information society of the Russian State Library, Moscow  
TikunovalP@rsl.ru

**Гордукалова Галина Феофановна,**  
**доктор педагогических наук, профессор кафедры документоведения**  
**и информационной аналитики СПбГИК**

Gordukalova Galina F.,  
doctor of pedagogics, professor of Department of documentation and information  
analyst of Saint Petersburg State University of Culture

**Гречкина Жанна Васильевна,**  
**кандидат педагогических наук, доцент кафедры культурологии и искусств**  
**Северо-Кавказского федерального университета; методист Ставропольской**  
**краевой библиотеки для слепых и слабовидящих им. В. Маяковского,**  
**Ставрополь**

Grechkina Zhanna V.,  
PhD of pedagogics, associate professor of Department of cultural science and arts,  
North Caucasian Federal University; methodologist of V. Mayakovsky Stavropol  
Regional Library for the Blind and Visually Impaired  
jmnet@mail.ru

**Дворовенко Ольга Владимировна,**  
**кандидат педагогических наук, доцент кафедры технологии документальных**  
**коммуникаций Кемеровского государственного института культуры**

Dvorovenko Olga V.,  
PhD of pedagogics, associate professor of Department of technology of documentary communications, Kemerovo State Institute of Culture  
tdk@kemguki.ru

**Захарчук Татьяна Викторовна,**  
**доктор педагогических наук, профессор кафедры информационного менеджмента СПбГИК**

Zakharchuk Tatiana V.,  
doctor of pedagogics, professor of Department of information management of Saint Petersburg State University of Culture  
tzakhar56@gmail.com

**Зубова Елена Евгеньевна,**  
**заведующая отделом литературы по искусству Архангельской областной научной библиотеки им. Н. А. Добролюбова**

Zubova Elena E.,  
head of department of literature on art of Arkhangelsk regional scientific library  
oli@aonb.ru

**Казаринова Ирина Николаевна,**  
**кандидат педагогических наук, доцент кафедры библиотековедения и теории чтения СПбГИК, член секции «Психология и педагогика чтения» Санкт-Петербургского психологического общества**

Kazarinova Irina N.,  
PhD of pedagogics, associate professor of Department of library science and theory of reading of Saint Petersburg State University of Culture, member of the St. Petersburg psychological society  
kazarinovain@mail.ru

**Киселева Татьяна Михайловна,**  
**заведующая информационно-аналитическим отделом ГБУК «Иркутский областной Дом народного творчества»**

Kiselyova Tatiana M.,  
manager of department of information and analytics,  
House of folk art of the Irkutsk region  
smskio@mail.ru

**Клюев Дмитрий Юрьевич,**  
студент магистратуры, факультет международных отношений  
Санкт-Петербургского государственного университета; студент магистратуры  
Школы социальных и гуманитарных наук Университета Тампере (Финляндия)

Klyuev Dmitry Y.,  
student of faculty of the international relations of the St. Petersburg State University,  
student of School social and humanities of Tampere University (Finland)  
dmitry.klyuev1@gmail.com

**Конович Аскольд Аркадьевич**  
доктор педагогических наук, профессор, заведующий кафедрой режиссуры и  
продюсирования театрализованных шоу-программ СПбГИК

Askold A. Konovich  
doctor of pedagogics, professor, of Department of directing and producing theatrical  
shows of Saint Petersburg State University of Culture  
askold.konovich@mail.ru

**Кочкарина Галина Федоровна,**  
заведующая Центром информации по культуре и искусству,  
заведующая информационно-библиографическим отделом  
Национальной Библиотеки Республики Татарстан

Kochkarina Galina F.,  
manager of the Center of information on culture and art, manager of department of  
the bibliography, National Library of the Republic of Tatarstan  
ibo.nbrt@tatar.ru

**Крымская Альбина Самиуловна,**  
кандидат педагогических наук, старший преподаватель кафедры  
документоведения и информационной аналитики СПбГИК

Krymskaya Albina S.,  
PhD of pedagogics, senior lecturer of Department of documentation and information  
analyst of Saint Petersburg State University of Culture  
cnbl98@hotmail.com

**Кузьмина Ирина Александровна,**  
начальник службы научной информации по культуре и искусству  
Национальной библиотеки Республики Дагестан имени Расула Гамзатова



Kuzmina Irina A.,

head of the department of scientific information on culture and art of the Rasul Gamzatov National library of the Republic of Dagestan

irina-sniki@yandex.ru

**Парамонова Ирина Евгеньевна,**

**заведующая научно-технической библиотекой ОАО «ВНИТИ ЭМ»,  
Санкт-Петербург**

Paramonova Irina E.,

manager of scientific and technical library of the All-Russian institute of scientific researches, design and technology of electric mechanical engineering, St. Petersburg

par.ira@mail.ru

**Побужаева Елизавета Александровна,**

**библиотекарь-библиограф отдела гравюр Научной библиотеки  
Российской академии художеств, Санкт-Петербург**

Pobuzhayeva Elizaveta A.,

librarian-bibliographer of department of engravings of Library of the Russian Academy of Arts, St. Petersburg

pelizabet@yandex.ru

**Пригодич Ирина Григорьевна,**

**документовед режимно-секретного отдела Северо-Западного института  
повышения квалификации при Федеральной службе контроля  
за оборотом наркотиков**

Prigodichthe Irina G.,

documents specialist of Northwest institute of professional development at Federal Drug Control Service of the Russian Federation, St. Petersburg

irin\_prigodich@mail.ru

**Прозоров Иван Евгеньевич,**

**кандидат педагогических наук, доцент кафедры документоведения  
и информационной аналитики СПбГИК; заведующий сектором  
научно-аналитической работы Управления библиографическими  
информационными службами ЦГПБ им. В. В. Маяковского, Санкт-Петербург**

Prozorov Ivan E.,

PhD of pedagogics, associate professor of Department of documentation and information analyst of Saint Petersburg State University of Culture; divisional manager of Information Analytics, The information and bibliographic services department, V. V. Mayakovsky Central City Public Library

prozorov@pl.spb.ru

**Расшивалова Елена Геннадьевна,**  
ведущий библиотекарь отдела электронных ресурсов, редактор-координатор  
портала Челябинской областной универсальной научной библиотеки

Rasshivalova Elena G.,  
leading librarian of department of electronic resources, Chelyabinsk regional universal  
scientific library  
snit@chelreglib.ru

**Рябинина Евгения Павловна, студентка 4 курса СПбГИК, Санкт-Петербург**

Ryabinina Evgenia P.,  
student of Faculty of information and library science of Saint Petersburg State  
University of Culture  
r.evgeniia@yandex.ru

**Севастьянова Мария Владимировна, ведущий библиограф  
Управления библиографическими информационными службами  
ЦГПБ им. В. В. Маяковского, Санкт-Петербург**

Sevastyanova Maria V.,  
leading expert in The information and bibliographic services department,  
V. V. Mayakovsky Central City Public Library, St. Petersburg  
oh.masha.green@gmail.com

**Сидоренко Наиле Афрасьябовна,**  
заведующая справочно-библиографическим отделом Библиотеки  
Российской академии наук, Санкт-Петербург

Sidorenko Naile A.,  
head of department of help and bibliographic service, Library of the Russian Academy  
of Sciences, St. Petersburg  
sbo@rasl.nw.ru

**Ситникова Наталья Петровна, кандидат педагогических наук, доцент, замести-  
тель директора Челябинской областной универсальной научной библиотеки**

Sitnikova Natalya P.,  
PhD of pedagogics, associate professor, deputy director of Chelyabinsk regional  
universal scientific library  
sitnikova\_np@bk.ru

**Соколова Анна Владимировна,**  
редактор Управления библиографическими информационными службами  
ЦГПБ им. В. В. Маяковского, Санкт-Петербург

Sokolova Anna V.,  
editor of The information and bibliographic services department,  
V. V. Mayakovsky Central City Public Library, St. Petersburg  
anna777-89@mail.ru

**Суслова Ольга Александровна,** заведующая информационно-сервисным  
центром ТОГБУК «Тамбовская областная универсальная научная библиотека  
им. А. С. Пушкина»

Suslova Olga A.,  
manager of the Center of information service, A. S. Pushkin Tambov  
regional scientific library  
olga.it@tambovlib.ru

**Тикунова Ирина Петровна,**  
кандидат философских наук, начальник Управления научной и методической  
деятельности – заведующая Центром по исследованию проблем развития  
библиотек в информационном обществе Российской государственной  
библиотеки, Москва

Tikunova Irina P.,  
PhD of philosophy, head of the Center of problems of development of libraries in  
information society of the Russian State Library, Moscow  
TikunovaIP@rsl.ru

**Третьяков Андрей Леонидович,**  
младший научный сотрудник Центра экономики непрерывного образования  
ИПЭИ РАНХиГС (г. Москва); методист ЦКПС «Информационно-методический  
центр» Василеостровского района, Санкт-Петербург

Tretyakov Andrey L.,  
junior researcher of the Center of economy of continuous education (Institute of  
applied economic researches of the Russian Academy of national economy and public  
service, Moscow); methodologist of the Center of information and methodical work,  
distrikt Vasileostrovski of St. Petersburg  
andltretyakov@gmail.com

**Шестакова Екатерина Александровна,  
БУК Вологодской области «Информационно-аналитический центр культуры»,  
Вологда**

Shestakova Ekaterina A.,  
Center of information and analysis of Vologda region  
info@cultinfo.ru

**Шульгина Алина Викторовна,  
специалист информационно-аналитического отдела выставки «ДизайнДекор»**

Shulgina Alina V.,  
employee of department of information and analytical work of International exhibition  
of interior solutions, furniture and décor «Design&Decor», St. Petersburg  
shulgina-alina@mail.ru