

УДК [02:004–028.22]:001.89
ББК 78.34+72.4

УПРАВЛЕНИЕ ОФИЦИАЛЬНЫМ САЙТОМ БИБЛИОТЕКИ КАК ПРЕДМЕТ НАУЧНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ: ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМЫ

© Ю. В. Потехина, 2011

*ГОУ ВПО «Хабаровская государственная академия экономики и права» (ХГАЭП),
680042, г. Хабаровск, ул. Тихоокеанская, 134*

Официальный сайт как представительство в интернет-среде должен отражать все направления деятельности библиотеки, выполнять возложенные на него задачи и функции и быть управляемым, чтобы соответствовать требованиям качества. Управление деятельностью библиотек в электронной среде – явление новое, малоизученное, не обеспеченное прикладными исследованиями и методическими разработками. В статье рассматриваются общие подходы к управлению библиотечным сайтом, существующие в современном отечественном библиотековедении. Обозначаются нерешенные вопросы, связанные с организационно-функциональными структурами и видами работ, обеспечивающих «встроенность» сайта в деятельность библиотеки, ответственностью и полномочиями администрации и сотрудников.

Ключевые слова: официальный сайт библиотеки, управление интернет-представительством, организационно-функциональная структура.

The official site as representation in an Internet environment, should reflect all lines of activity of library carries out the problems assigned to it and functions and to be operated, to correspond to quality requirements. Management of activity of libraries in the electronic environment – the phenomenon new, малоизученное, not provided with applied researches and methodical workings out. In article the general approaches to management of the library site, existing in modern domestic library science are considered. The unresolved questions connected with organizational-functional structures and kinds of works, providing «встроенность» a site in library activity, by responsibility and powers of administration and employees are designated.

Key words: an official site of library, management the Internet – representation, organizational-functional structure.

Бiblioteca – один из сложившихся социальных институтов. Принципы функционирования и управления ее деятельностью исторически сложились, они изучены и обоснованы в библиотековедении. В условиях информационного общества библиотека продолжает осуществлять свои социальные функции в электронной среде. Средством ее позиционирования является интернет-представительство, роль которого выполняет официальный сайт. С его помощью осуществляется взаимодействие с деловыми партнерами и профессиональным сообществом, обеспечивается доступ удаленных пользователей к информационным ресурсам и услугам. Развивается новая парадигма библиотечного обслуживания с использованием растущих коммуникационных возможностей Интернета, получившая в зарубежном библиотековедении название «Библиотека 2.0».

В то же время, несмотря на рост количества библиотечных сайтов, расширение ассортимента электронных информационных продуктов и услуг, по оценкам многих исследователей (О. А. Алдохиной, Н. И. Гендиной, Н. И. Колковой, С. К. Канна,

В. К. Степанова, И. Г. Торлина и др.) большинство библиотечных сайтов все еще не выполняют свои цели и задачи. Отмечается ряд типичных недостатков: «неполнота либо избыточность информации; разнородность и неструктурированность информации; несоответствие информации статусу сайта, погрешности языка и стиля; затрудненность восприятия информации; многоступенчатость при поиске информации» [4, с. 4]; редкая обновляемость сведений, отсутствие интерактивных сервисов и др. Это свидетельствует о том, что вопросы эффективности и качества работы библиотеки в электронной среде еще не стали предметом управленческой деятельности многих руководителей, остаются за пределами их компетентности и являются, бесспорно, важными и актуальными для современного библиотековедения.

Принципы функционирования и управления деятельностью библиотеки сложились исторически, они изучены и обоснованы в библиотековедении, однако управление в электронной среде – явление новое и малоизученное. Его базовые методологические подходы содержатся в работах:

Л. К. Боброва [1], Ф. С. Воройского [3], Н. И. Гендиной, Н. И. Колковой, О. И. Алдохиной, И. Л. Скипор [4, 5], М. В. Гончарова, К. А. Колосова [6], М. Я. Дворкиной [6], О. В. Кулевой [11], С. К. Канна [8, 9], Н. С. Редькиной [14, 15], В. К. Степанова [17], Я. Л. Шрайберга [19] и др. Взгляды этих ученых позволяют получить общие представления об управленческих, организационных, технологических и технических процессах по созданию, поддержке и оценке эффективности библиотечных сайтов, возможных вариантах организационно-функциональных структур управления деятельностью библиотеки в электронной среде.

В международных документах «Принципы качества веб-сайтов по культуре. Руководство» [13] и «Взаимодействие веб-сайтов по культуре с пользователем. Рекомендации» [2] приводится подробная характеристика функций и признаков качества библиотечного сайта, особенностей их соблюдения на всех стадиях его жизненного цикла, описываются эффективные приемы работы с удаленным пользователем для наиболее полного удовлетворения его информационных потребностей. Особо отмечается необходимость выполнения управленческих действий: разработки политики развития, стратегического и оперативного планирования работ по информационной и технической поддержке, изучению эффективности сайта, обучения и повышения квалификации обслуживающего персонала и др. Отличительной особенностью «Руководства» [13] является то, что в нем впервые приведена совокупность принципов и критериев, позволяющих комплексно оценить контент, дизайн, программно-техническую реализацию и сервисные возможности сайтов: прозрачность, эффективность, поддержка, доступность, ориентация на пользователя, реактивность, многоязычность, совместимость, управляемость, сохранность.

Н. И. Гендина, Н. И. Колкова, О. И. Алдохина, И. Л. Скипор уточняют, что официальные сайты библиотек должны соответствовать государственной культурной политике, выполнять возложенные на них функции и задачи [3, 4] в зависимости от типа библиотеки. При этом важно, чтобы сайт «...объективно отражал всю совокупность направлений ее деятельности, обеспечивал полноту представления общественной значимости библиотеки как социального института, а не служил средством самовыражения разработчиков сайта» [4, с. 4].

С. К. Канн справедливо замечает, что сайт выполняет не только «внешние», но и «внутренние» задачи. С точки зрения «внутренних» задач, сайт «...помогает увеличить производительность труда сотрудников библиотеки – технологов, комплектовщиков, каталогизаторов, библиографов, а также в какой-то мере и сотрудников учреждений, при которых существуют библиотеки» [9, с. 40]. Практика

показывает, что «управление разветвленным «виртуальным хозяйством» с каждым годом становится все более затруднительным, так как держится исключительно на человеческом участии в размещении и функционировании ресурсов» и требует нахождения средств повышения эффективности управления [9]. Поэтому очень важной является проблема интегрирования, «встраиваемости» сайтов в традиционные библиотечные технологии, обеспечение поддержки их функциональности необходимыми материальными, финансовыми, кадровыми, документными ресурсами.

М. В. Гончаров, К. А. Колосов [6], Ф. С. Воройский [3] и Я. Л. Шрайберг [19], рассматривая сайт как подсистему АБИС и элемент библиотечного интернет-комплекса, сформулировали основные организационные положения по его созданию, поддержке и развитию. Авторы указывают на необходимость разработки долгосрочного проекта; построения текущего и перспективного бюджетов; оптимального определения программно-технической конфигурации; создания рабочей группы сотрудников; постоянного мониторинга функционирования и развития.

По мнению названных авторов, для информационного и технического сопровождения сайта может использоваться несколько подходов к организации работ:

- распределение функций по обслуживанию сайта между существующими подразделениями и / или сотрудниками библиотеки;
- создание в библиотеке специального подразделения или группы подразделений, ответственных за работу сайта;
- комбинация двух ранее названных подходов, при которой создаются только отдельные подразделения или рабочие группы, выполняющие определенную часть работ, связанных с поддержкой и / или развитием сайта [3];
- аутсорсинг, то есть поддержка всех или нескольких функций сайта сторонней организацией [6].

Такого же мнения придерживается Н. С. Редькина [14], считая немаловажными факторами развития деятельности в электронной среде роль, статус, организацию работы, принципы построения и стратегию развития библиотечных служб информационных технологий (ИТ-служб). В зависимости от масштаба библиотеки, характера (объема и сложности) задач работы, стратегии развития специфика средств ИТ, методов их внедрения, эксплуатации и сопровождения может существенно отличаться. Обслуживание ИТ в небольших научных библиотеках (со штатом до 20 человек) может проводиться одним или двумя специалистами. В крупной научной библиотеке необходим комплексный подход к созданию ИТ-инфраструктуры, при котором разрабатывается разветвленная струк-

тура ИТ-службы, в соответствии с задачами и стратегией развития библиотеки в целом. На основании результатов проведенных исследований автор отмечает некоторые проблемы функционирования ИТ-служб библиотек, не способствующие повышению результативности развития ИТ: отсутствие ИТ-стратегии или ее связи с общей стратегией развития библиотеки; недостаточное знание ИТ-стратегии сотрудниками ИТ-служб и заведующими библиотечными подразделениями; отсутствие контроля за выполнением ИТ-решений; высокая загруженность и отсутствие мотивации ИТ-специалистов; некачественная, не в срок выполненная работа ИТ-службы; низкий уровень культуры обслуживания; отсутствие четкого распределения функций и обязанностей сотрудников ИТ-службы; сложность поддержки большого количества разнородных систем; неясность для сотрудников библиотеки, к кому и по какому вопросу обращаться; отсутствие четкого представления об общей картине дел в ИТ-службе и др.

По нашим предположениям, наибольшее число библиотечных сайтов поддерживается «своими силами», путем распределения ответственности между различными подразделениями библиотек. Другие способы встречаются намного реже.

В литературе по проектированию сайтов за пределами библиотековедения принято разделять виды работ на две категории. Первая касается планирования, документирования, анализа, выработки стратегических и тактических решений по поддержке и развитию сайта. Вторая включает весь комплекс работ по его информационному, техническому сопровождению и продвижению (подбор и обработка информации для публикации, техническая реализация публикаций, предоставление доступа пользователям, администрирование, модернизация, маркетинговые и рекламные мероприятия) [10, 12, 14].

Ф. С. Воройский и Н. И. Гендина особое значение придают разработке документации, необходимой на всех стадиях жизненного цикла сайта. По мнению Н. И. Гендиной, документация позволяет обеспечить взаимопонимание между заказчиком и специалистами, участвующими в процессе создания и ведения сайта (аналитиками, проектировщиками, программистами и др.), содержит информацию, которую можно воспроизводить, распространять и цитировать [5].

В свою очередь Н. С. Редькина, В. К. Степанов, И. П. Тикунова [14–17] считают, что само по себе создание и регулярное наполнение сайта не являются гарантией его эффективного использования. Важно, чтобы он был востребованным и реализующим цели пользователей. Это может быть достигнуто путем оценочного изучения работы сайта с помощью широкого спектра внутренних

и внешних инструментов, различных средств веб-анализа, веб-маркетинга и веб-цитирования (экспертной оценки на основании материала, полученного в ходе изучения статистических данных, полученных со счетчиков или лог-файлов и др.) и разработки системы повышения эффективности сайта конкретной библиотеки [18]. Авторы предлагают сосредоточить усилия на управлении качеством информационного наполнения ресурсов, обеспечивая при этом четкую навигацию и эффективно выстраивая их структуру. Один из инструментов привлечения пользователей – разнообразные веб-сервисы (RSS-рассылки, блоги и др.), которые библиотеки активно развивают в интернет-среде. Изучение эффективности сайтов библиотек требует разработки единых методик. И. П. Тикунова подчеркивает, что измерение и оценка качества предоставления услуг – составляющие эффективного менеджмента. Проведение этих процедур не только позволяет проводить контроль качества и предоставляет базу для анализа и принятия управленческих решений, но и обеспечивает обратную связь, необходимую для любой устойчивой и способной к развитию системы.

По мнению указанных авторов, одним из важнейших направлений работы является оптимизация, продвижение сайта. Этот многоаспектный процесс может включать аудит ресурсов, наполнение сайта контентом (информативный, результативный и постоянно обновляемый), непосредственное поисковое продвижение в поисковых системах и др. «Изучение особенностей процесса индексирования документов, – подчеркивает Н. С. Редькина, – позволит точнее определить место ресурсов библиотечного сайта в общем веб-пространстве» [18].

Совершенно очевидно, что работу сайта необходимо контролировать, как и деятельность любой другой библиотечной службы [16]. Эту же мысль мы находим в публикациях Л. К. Боброва, М. В. Гончарова и Я. Л. Шрайберга. Они убеждены, что ведением сайта должны заниматься все подразделения, а нести ответственность за организацию и качество этих процессов должна администрация библиотеки и ее руководитель. Подчеркивается, что в ведении руководителя библиотеки должен находиться процесс выработки и реализации стратегий, обозначенный Л. К. Бобровым «принципом первого лица», известным в инженерной практике [1].

М. Я. Дворкина [7] и О. В. Кулева [11] рассматривают сайт в качестве элемента библиотечной среды. По их мнению, сайты не только зеркально отражают ресурсы библиотек, но и используют технологические возможности для их представления и оказания услуг в электронной среде. О. В. Кулева дала определение сайта как внутренней веб-среды, обеспечивающей доступ к информа-

ционно-библиотечным ресурсам (продуктам и услугам), а также сервисам и службам электронной коммуникации Интернета. Ее особенностью является определенным образом структурированная информация, ориентированная как на читателей, так и на библиотечных специалистов.

М. Я. Дворкина указывает на необходимость целевого и ценностного единства реальной и виртуальной среды библиотеки. Она подчеркивает, что для того чтобы библиотечная среда обладала мощным и многогранным потенциалом и могла оказывать положительное влияние на пользователей и библиотекарей, ею необходимо управлять. Подчеркивая системный характер этой деятельности, М. Я. Дворкина сетует на неосознанность ее значения библиотечными специалистами (не определен круг людей, занимающихся этой работой). Она считает, что такой деятельностью должен руководить специально выделенный из управленческого звена администратор – организатор библиотечной среды, и у него должна быть группа сотрудников, отвечающих за ее реальную и виртуальную части. Подчеркивается важность анализа среды, который нужно проводить ежегодно и на его основе определять пути дальнейшего развития [7, с. 73–74]. Мониторинг результатов деятельности по развитию сайтов производится с помощью широкого спектра внутренних и внешних инструментов, различных средств веб-анализа, веб-маркетинга и веб-цитирования.

Таким образом, мы установили, что в современной библиотековедческой литературе существуют только общие подходы к управлению сайтом библиотеки. Остаются нерешенными вопросы, касающиеся единого подхода к управлению официальным сайтом библиотеки, как ее представительством в интернет-среде. Не установлены организационно-функциональные структуры и виды работ, обеспечивающие «встроенность» сайта в деятельность реальной библиотеки и осуществление его функциональных задач; границы ответственности и полномочий для «управленцев» разных уровней и «исполнителей» по принятию управленческих решений и их реализации. Не проводилось прикладных научных исследований и не разработаны методические указания по управлению сайтом библиотеки, не отражен и отечественный опыт по данному вопросу. На наш взгляд, для научного осмысления данной проблемы требуют уточнения и разработки:

- терминология управления деятельностью библиотеки в электронной среде;
- методика изучения и оценки эффективности и качества сайтов в зависимости от типов библиотек;
- технология управления интернет-представительством библиотеки.

Для развития библиотечной веб-среды существует необходимость:

- изучения и обобщения зарубежного и отечественного опыта управления деятельностью библиотеки в электронной среде;
- создания инструктивно-методической и справочной базы сайтостроения, включающей типовой комплекс взаимосвязанных документов с учетом задач и особенностей библиотек;
- определения методического инструментария проектирования и поддержки сайтов библиотек различных типов;
- разработки алгоритмов деятельности типовых организационно-функциональных структур по поддержке официального сайта;
- определения профессиональных компетенций персонала библиотеки в условиях электронной среды и методик их обучения (повышения квалификации).

Список литературы

1. Бобров Л. К. Методологические подходы и принципы стратегического управления информационной деятельностью библиотеки в условиях рынка // Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса : материалы междунар. конф. «Крым-2003», Судак, 5–13 июня, 2003. – URL: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2003/trud/tom2/222/Doc39.HTML>
2. Взаимодействие веб-сайтов по культуре с пользователем : рекомендации / под ред. рабочей группы проекта Minerva ЕС «Качество, доступность и удобство работы». – М. : Центр. пик, 2010. – 201 с. – URL: http://nii.kemguki.ru/images/stories/publications/vzaimodeistvie_web-saitov.pdf
3. Воройский Ф. С. Основные принципы организационно-функционального построения электронных библиотек как подсистем АБИС // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества : материалы междунар. конф. «Крым-2007». – М., 2007. – URL: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2007/cd/34.pdf>
4. 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 междунар. конф. – Электрон. дан. – М., 2009. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).
5. Создание исследовательского и методического инструментария разработки сайтов библиотек и музеев: результаты разработок НИИ информационных технологий социальной сферы Кемеровского государственного университета культуры и искусств / Н. И. Гендина [и др.] // Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса : материалы междунар. конф. «Крым-2005», г. Судак, Авт. Респ. Крым, Украина, 4–12 июня 2005 г. – Электрон. текстовые дан. – М., 2005. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).

6. Гончаров М. В., Колосов К. А. Практическая реализация библиотечного Интернет-комплекса : науч.-практ. пособие. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2005. – 192 с.
7. Дворкина М. Я. Библиотечно-информационная деятельность: теоретические основы и особенности развития в традиционной и электронной среде. – М. : ФАИР, 2009. – 256 с. – (Специальный издательский проект для библиотек).
8. Канн С. К. Электронные ресурсы библиотечного сайта в общей структуре Интернет-пространства (опыт Отделения ГПНТБ СО РАН) // Автоматизированные библиотечно-информационные системы в библиотеках вузов: теория и практика выбора, внедрения и использования : докл. участников Регион. науч.-практ. семинара (23–24 нояб. 2005 г., Новосибирск). – Новосибирск, 2006. – С. 28–35.
9. Канн С. К. Эффективность управления ресурсами библиотечного сайта (опыт Отделения ГПНТБ СО РАН) // Электронные ресурсы библиотек региона : материалы регион. науч.-практ. конф. (Новосибирск, 24–28 сент. 2007 г.). – Новосибирск, 2008. – С. 69–71.
10. Ковалев А. Управление проектом по созданию интернет-сайта. – М. : Альпина Паблишер, 2001. – 337 с.
11. Кулева О. В. Формирование информационной структуры сайта библиотеки как эффективного инструмента взаимодействия в веб-среде : автореф. дис. ... канд. пед. наук. – Новосибирск, 2007. – 22 с.
12. Овчинников Р., Сухов С. Корпоративный сайт на 100%. Требуйте от сайта большего! – СПб. : Питер, 2009. – 320 с.
13. Принципы качества веб-сайтов по культуре : рук. / под ред. Пятой рабочей группы проекта Minerva «Определение потребностей пользователей, содержания и критериев качества веб-сайтов по культуре. – М. : Межрегион. центр библиот. сотрудничества, 2006. – 62 с.
14. Редькина Н. С. Службы информационных технологий в научных библиотеках // Науч. и техн. б-ки. – 2010. – № 11. – С. 34–43.
15. Редькина Н. С. Эффективность библиотечных сайтов // Науч. и техн. б-ки. – 2010. – № 9. – С. 56–66.
16. Селиховкин И. Управление ИТ-проектом. Эффективная система «с нуля» в любой организации. – СПб., 2010. – 90 с.
17. Степанов В. К. Применение Интернета в профессиональной информационной деятельности. – М. : ФАИР, 2009. – 304 с.
18. Тихунова И. П. Качество библиотечных услуг. Как измерить и оценить? // Библиот. дело. – 2008. – № 6. – С. 23–26.
19. Шрайберг Я. Л., Гончаров М. В. Как создать свой Web-сервер. – М. : Либерея, 2000. – 64 с. – (С компьютером на «ты» ; вып. 4).

Материал поступил в редакцию 10.10.2011 г.

Сведения об авторе: Потехина Юлия Владимировна – директор библиотеки,
тел.: (4212) 374-944, e-mail: juli@ael.ru, smilejuli@mail.ru