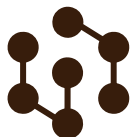


Библиомастерство: профессиональное развитие в библиотечной сфере

Е. Н. Касянчук, И. А. Цветочкина, Ю. Ю. Кузнецова



СИБИРСКИЙ
ФЕДЕРАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Сибирский федеральный университет

Е. Н. Касянчук, И. А. Цветочкина, Ю. Ю. Кузнецова

БИБЛИОМАСТЕРСТВО: ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ В БИБЛИОТЕЧНОЙ СФЕРЕ

Учебное пособие

Красноярск
СФУ
2025

УДК 027.08:331.363(07)
ББК 78.37р7я73
К289

Р е ц е н з е н т ы:

Р. А. Барышев, кандидат философских наук;

М. М. Манушкина, кандидат педагогических наук

Касянчук, Е. Н.

К289 Библиомастерство: профессиональное развитие в библиотечной
сфере : учеб. пособие / Е. Н. Касянчук, И. А. Цветочкина, Ю. Ю. Кузне-
цова. – Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2025. – 172 с.
ISBN 978-5-7638-5145-8

Рассмотрены важнейшие аспекты профессионального мастерства современ-
ного библиотекаря, в том числе проведение социологических исследований,
разработка библиотечных проектов, использование возможностей искусственно-
го интеллекта, особое внимание уделено организации коммуникации в библио-
теке не только в традиционном формате, но и в рамках социальных медиа.

Предназначено сотрудникам библиотек различных ведомств, а также сту-
дентам, обучающимся по направлениям библиотечно-информационной деятель-
ности. Будет полезно библиотекарям при повышении квалификации и расшире-
нии профессиональных компетенций.

Электронный вариант издания см.:
<http://catalog.sfu-kras.ru>

УДК 027.08:331.363(07)
ББК 78.37р7я73

ISBN 978-5-7638-5145-8

© Сибирский федеральный
университет, 2025

ОГЛАВЛЕНИЕ

СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ	6
ВВЕДЕНИЕ	7
1. МОДЕЛИ ДОСТУПА К ЦИФРОВЫМ ИСТОЧНИКАМ ИНФОРМАЦИИ В АКАДЕМИЧЕСКОЙ СРЕДЕ.....	9
1.1. Виды доступа к научным публикациям	9
1.2. Библиотека и открытая наука: векторы взаимодействия	11
Контрольные вопросы и задания	15
2. НАУКОМЕТРИЧЕСКИЕ ИНСТРУМЕНТЫ И ПОКАЗАТЕЛИ.....	16
2.1. Реферативные базы данных.....	16
2.2. Наукометрические показатели научных журналов.....	21
2.3. Наукометрические показатели ученых и организации.....	23
Контрольные вопросы и задания	24
3. БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ МЕНЕДЖЕРЫ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОГО ПРОЦЕССА.....	25
3.1. Стандарты и правила библиографического описания информационных ресурсов	25
3.2. Библиографические менеджеры.....	28
Контрольные вопросы и задания	30
4. СОЦИОЛОГИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ В БИБЛИОТЕКЕ	31
4.1. Виды социологического исследования.....	31
4.2. Место и роль программы в социологическом исследовании.....	32
4.3. Этапы социологического исследования	37
4.4. Методы социологического исследования	39
4.5. Применение цифровых технологий в проведении социологических исследований	46
Контрольные вопросы и задания.....	47
5. БИБЛИОТЕЧНАЯ МЕТОДИЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ.....	49
5.1. Основы методической деятельности	49
5.2. Направления и принципы методической деятельности	50
5.3. Цифровые технологии в методической деятельности	54
Контрольные вопросы и задания	58

6. ПРОЕКТНАЯ И ГРАНТОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	59
6.1. Проект и грант: основные понятия и характеристика	59
6.2. Библиотечные проекты: функции и требования к их разработке.....	61
6.3. Рекомендации к разработке и оформлению заявки на грант:	65
Контрольные вопросы и задания	77
7. ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ	78
7.1. Деловые коммуникации и типология общения.....	78
7.2. Библиотечное общение	81
7.3. Компоненты библиотечного общения	82
7.4. Коммуникативные барьеры и конфликты в общении	85
Контрольные вопросы и задания	87
8. СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ СОВЕЩАНИЙ	88
8.1. Сущность и виды деловых совещаний	88
8.2. Преимущества и недостатки деловых совещаний	89
8.3. Организация и проведение делового совещания	91
8.4. Роль председателя (ведущего) делового совещания.....	93
8.5. Правила поведения на совещании	94
Контрольные вопросы и задания	96
9. КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ	97
9.1. Причины возникновения конфликтов	97
9.2. Стратегии разрешения споров	98
Контрольные вопросы и задания.....	100
10. ЭТИКА ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ	102
10.1. Виды делового письма	102
10.2. Структура письма	103
10.3. Требования к стилю изложения	104
Контрольные вопросы и задания	106
11. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ В ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЯХ	107
11.1. Этика и этикет	107
11.2. Сущность профессиональной этики библиотекаря	109
11.3. Этика общения	111
11.4. Этика руководителя библиотеки.....	113
11.5. Кодексы профессиональной этики библиотекаря.....	116
Контрольные вопросы и задания	121

12. ЦИФРОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В БИБЛИОТЕКЕ	123
12.1. Основы общения в цифровой среде	123
12.2. Сетевые социальные сервисы	124
12.3. План реализации цифровой коммуникации и редакционной политики	126
12.4. Написание текстов и создание контента, работа с подписчиками	127
Контрольные вопросы и задания	130
13. ЦИФРОВЫЕ СЕРВИСЫ БИБЛИОТЕКИ	131
13.1. Современные подходы к взаимодействию библиотеки с пользователями в цифровой среде	131
13.2. Сервисы библиотеки в цифровой среде	134
13.3. Личный кабинет пользователя библиотеки	138
13.4. Технологии искусственного интеллекта в библиотечной деятельности	140
Контрольные вопросы и задания	143
14. АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА БИБЛИОТЕКИ	144
14.1. Функциональные особенности системы	144
14.2. Современные технологии деятельности библиотек на платформе Ирбис 64+	145
14.3. Системы автоматизации библиотек	149
14.4. Интеграция RFID-системы с АБИС	150
Контрольные вопросы и задания	151
15. КОМПЕТЕНЦИИ БИБЛИОТЕКАРЯ В ЦИФРОВОЙ СРЕДЕ	152
15.1. Профессиональные компетенции	152
15.2. Цифровые компетенции	154
15.3. Модель цифровых компетенций библиотекаря	155
Контрольные вопросы и задания	158
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	159

СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

ALA – American Library Association

DOI – Digital Object Identifier

EDN – eLIBRARY Document Number – номер документа в базе данных eLIBRARY

ID – идентификатор, от англ. identifier

IFLA (ИФЛА) – International Federation of Library Associations and Institutions, Международная федерация библиотечных ассоциаций и учреждений

ISBN – International Standard Book Number, международный стандартный книжный номер

ISSN – International Standard Serial Number, международный стандартный сериальный номер

ОА (ОД) – Open Access, открытый доступ

OECD – Organisation for Economic Co-operation and Development, организации экономического сотрудничества и развития

RFID – Radio Frequency Identification, радиочастотная идентификация

SOA – Service-Oriented Architecture, сервис-ориентированная архитектура

АБИС – автоматизированная библиотечно-информационная система

ББК – библиотечно-библиографическая классификация

БО – библиографическое описание

ВАК – высшая аттестационная комиссия

ВКР – выпускная квалификационная работа

ГОСТ – межгосударственный стандарт

ГОСТ Р – Национальный стандарт РФ

ГРНТИ – Государственный рубрикатор научно-технической информации

ИИ – искусственный интеллект

РИНЦ – Российский индекс научного цитирования

САБ – система автоматизации библиотек

УДК – универсальная десятичная классификация

ВВЕДЕНИЕ

Учебное пособие «Библиомастерство: профессиональное развитие в библиотечной сфере» направлено на развитие профессиональных компетенций сотрудников библиотечной отрасли. Оно объединяет широкий спектр ключевых направлений, отражающих важнейшие аспекты профессионального мастерства современного библиотекаря:

- наукометрический подход к оценке качества публикаций и анализу результатов научно-исследовательской деятельности;
- организация и проведение научных исследований в библиотеке, грамотное планирование исследовательских проектов;
- формы и методы деловой коммуникации в библиотеке;
- этические аспекты деятельности библиотекарей;
- инновационные подходы к предоставлению информационно-аналитических услуг в цифровой среде;
- социальные коммуникации библиотеки в цифровой среде;
- автоматизация библиотечной деятельности.

Для научных исследований большое значение имеют инициативы открытой науки и открытого доступа. Задача библиотеки в этой сфере – максимальное расширение доступа к научным данным и результатам исследований, а также анализ публикационной активности, мониторинг наукометрических данных, составление рейтингов организаций и персоналий на основании числа публикаций и влияния их исследований; помощь в анализе публикаций, определении приоритетных направлений исследований и оценке эффективности труда ученых. Таким образом библиотека выступает важным элементом инфраструктуры научного сообщества.

Современные библиотеки используют передовые информационные технологии, такие как облачные сервисы, искусственные нейронные сети, большие данные, библиографические менеджеры и др. Эти технологии делают взаимодействие с информацией более удобным, повышают эффективность труда библиотекарей путем оптимизации рутинных операций и сокращения бумажного документооборота. Библиотека становится площадкой для проведения онлайн-встреч с авторами, исследователями и читателями. Социальные сети и онлайн-сообщества библиотек способствуют взаимодействию между пользователями библиотеки и объединению вокруг общих интересов.

Кроме того, в учебном пособии представлен обзор современных автоматизированных библиотечно-информационных систем, применяемых

в российских библиотеках. Особое внимание уделяется системам АБИС ИРБИС, позволяющим эффективно управлять фондами и ресурсами библиотеки, оптимизировать рабочие процессы, обеспечивать оперативность поиска и доступности библиографической информации пользователям.

Таким образом, пособие станет незаменимым помощником как для молодых специалистов, стремящихся получить прочные знания и практические навыки, необходимые для успешной карьеры в библиотечной сфере, так и уже работающих профессионалов, желающих расширить свою теоретическую базу и адаптироваться к новым требованиям современного библиотечного дела и процессам цифровой трансформации библиотечных учреждений.

1. МОДЕЛИ ДОСТУПА К ЦИФРОВЫМ ИСТОЧНИКАМ ИНФОРМАЦИИ В АКАДЕМИЧЕСКОЙ СРЕДЕ

1.1. Виды доступа к научным публикациям

Формально понятие «открытый доступ» берет начало в 2002 г., с появлением Будапештской инициативы открытого доступа, в которой содержался призыв к тому, что все результаты научных исследований должны немедленно и бесплатно становиться доступными для всего научного сообщества. Вскоре после этого появились Берлинская и Бетесдская декларации, в которых более детально описаны понятия открытого и свободного доступа к публикациям и приведены рекомендации издателям и библиотекам по развитию свободного доступа к результатам научных исследований.

В частности, в Бетесдском заявлении приводится следующее определение публикации открытого доступа:

- авторы и держатели авторских прав предоставляют всем пользователям свободное, безвозвратное, всеохватывающее и бессрочное право доступа и разрешения копировать, использовать, распространять, передавать и демонстрировать работу публично, делать и распространять вторичные работы в любой цифровой среде для любой ответственной цели, при условии предоставления атрибутов авторских прав, а также право производить небольшое количество печатных копий для личного использования;
- полная версия работы и все дополнительные материалы, в том числе копия разрешения, как указано выше, должны быть размещены сразу же после первой публикации в подходящем стандартном электронном формате по крайней мере в одном онлайн-репозитории, который поддерживается академической организацией, научным сообществом, правительственной организацией либо другой авторитетной организацией, которая стремится обеспечить открытый доступ, неограниченное распространение и возможность взаимодействия и долгосрочного архивирования.

Понятие «открытый» доступ в основном относится к авторским правам и к типу лицензии, на основании которой опубликованный текст может распространяться, использоваться, копироваться и т. д. Для открытого доступа это семейство лицензий Creative Commons. Так, Creative Commons CC-BY позволяет всем свободно делиться вашей публикацией в любых

форматах и на любых носителях, а также видоизменять и создавать новое на ее основе в любых целях, включая коммерческие.

На втором месте по популярности похожая лицензия CC-BY-NC-ND, запрещающая коммерческое использование и видоизменение. Стоит отметить, что лицензии Creative Commons пока не гармонизированы с российским правом, но общеприняты в странах Запада. Свободный доступ к статьям означает отсутствие платы за чтение и не определяет какие-либо права читателя на дальнейшее использование прочитанного материала.

Для понимания моделей и практик открытого доступа важна не только открытость как таковая, но и юридические права на произведение. Если не вдаваться в подробности, то есть два основных варианта:

- Копирайт переходит к издателю. Так работает большинство подписных журналов крупных компаний Elsevier, Wiley и т. д.
- Копирайт остается у автора. Это схема большинства платных (для авторов) журналов открытого доступа.

Существуют различные подходы к реализации открытого доступа, которые принято кодировать цветом:

- Gold Open Access (OA) – издатель сразу выкладывает публикацию в ее финальной версии (Version of Record, VoR) и все сопроводительные материалы в открытый доступ на своем сайте. Большинство журналов, работающих по этой модели, берут деньги с авторов публикаций (Article Processing Charges, APC) и используют вышеупомянутые лицензии. Обычно это не личные средства авторов: тратить грантовые деньги на APC позволяют почти все грантовые фонды. Есть и издания, особенно в России, которые для авторов бесплатны и субсидируются из иных источников. Такие журналы иногда называют Diamond Open Access.

- Green Open Access – модель self-archiving, то есть самостоятельное размещение рукописи публикации авторами в Open Access как в виде препринтов, так и постпринтов (версия статьи после рецензирования, но до корректуры и верстки). Многие журналы закрытого доступа разрешают авторам размещать постпринты на личных страницах или в репозиториях университетов. Размещать препринты на открытых серверах типа arXiv.org разрешают почти все журналы.

Репозитории крупных вузов и серверы препринтов обычно подключены к Google Scholar, что и обеспечивает такому виду основную аудиторию. Существует проект, собирающий для авторов политику журналов в области self-archiving в сводную базу – Sherpa/Romeo.

Hybrid Open Access – модель журналов, которые предлагают всем желающим оплатить услугу открытого доступа за дополнительную плату, обычно очень существенную (2–3 тыс. дол.). Часть публикаций при таком подходе открыта для всех, как правило, по свободной лицензии, а часть – традиционно доступна только подписчикам.

Bronze Open Access включает в это понятие статьи, открытые на сайтах журналов по истечении периода эмбарго или в рамках специальных акций (как, например, в период пандемии были открыты статьи, посвященные COVID-19). Для читателей, по сути, нет разницы между Gold и Bronze Open Access, однако во втором случае есть нюансы: доступ нестабилен и может быть закрыт в любой момент; как правило, в таком доступе открывают статьи уже «не первой свежести».

Открытый доступ идеально соответствует духу и этосу науки: все достижения ученых, не обремененные коммерческими или военными ограничениями, должны быть общедоступны. Помимо этических и идеалистических соображений открытый доступ выгоден с практической точки зрения, так как максимизирует доступность ваших результатов как читателям-профессионалам, так и всем интересующимся, а значит, повышает эффективность как самой науки, так и ее влияние на экономику и общество. С точки зрения метрик это отражается в росте числа цитирований, скачиваний и упоминаний ОА-публикаций.

При этом журнальный и издательский бизнес в науке традиционно коммерческий, так Elsevier, Springer Nature, Wiley, Taylor&Francis – коммерческие игроки, построившие свой бизнес прежде всего на подписной модели закрытого доступа. Бесплатно такими ресурсами, как правило, можно воспользоваться только в пределах организации, которая имеет подписку. Поэтому, несмотря на то что технически никаких препятствий для открытого доступа нет уже десятки лет, на открытый доступ в его Gold-версии приходится всего треть журнальных статей ведущих мировых издательств.

Выбор научного журнала для публикации с той или иной моделью доступа остается за исследователем. Принципиальной разницы между работами, опубликованными в открытом и закрытом доступе, нет. Но следует обратить внимание, что только лишь небольшая часть рецензируемых журналов в настоящее время находятся в открытом доступе. Например, в директории журналов открытого доступа (DOAJ) на данный момент насчитывается 18 380 рецензируемых открытых журналов, из них 970 русскоязычных.

1.2. Библиотека и открытая наука: векторы взаимодействия

Перед библиотеками научно-исследовательских организаций ставится задача переориентироваться на новую парадигму доступа к научной информации и содействовать продвижению российского академического сообщества к открытой науке.

Для библиотек актуальны ключевые функции открытого доступа:

- средство распространения и доставки информации (формирование репозитория на базе библиотек высших учебных заведений);
- поставщик информации для читателей и пользователей (помощь в навигации и обеспечении журналами открытого доступа (ОД), а также материалами репозитория).

Также библиотекарям следует значительно расширить спектр услуг для научных исследований:

- предоставлять подробную информацию о направлениях ОД;
- помогать в выборе наиболее подходящих журналов для публикации результатов;
- поддерживать репозитории научных публикаций и архивов открытых исследовательских данных;
- организовывать информационное обслуживание с использованием ресурсов ОД;
- обучать применению инструментов работы с электронными ресурсами.

Отечественная библиотечно-информационная инфраструктура должна выработать оптимальное соотношение между универсальными и частными ресурсами и сервисами научной информации, равно доступными в единой цифровой среде, а также внести изменения в систему информационно-библиотечного образования.

Может ли взаимодействие библиотеки и ученых быть продуктивным в условиях развития открытой науки? Какие формы и методы работы библиотеки могут предложить в этих условиях? Какими компетенциями должен обладать библиотечный специалист, чтобы стать полноправным участником современной информационной экосистемы знаний? Как добиться того, чтобы библиотекари академических и вузовских библиотек были лучшими проводниками в новой открытой среде, более тесно сотрудничали с учёными на протяжении всего процесса научного исследования, удовлетворяли потребности нового поколения исследователей, предоставляя им открытый доступ к любым ресурсам? Эти вопросы заставляют всесторонне проанализировать такие традиционные направления деятельности библиотек, как поддержка научных исследований, представление и продвижение их результатов.

Научные библиотеки играют ключевую роль в пропаганде открытой науки, продвигая принципы FAIR (Findable, Accessible, Interoperable, Reusable), создавая институциональные хранилища данных, организуя центры научного сотрудничества, представляя результаты научных исследований в единой информационной экосистеме знаний. Это согласуется с основополагающими принципами интеллектуальной свободы и доступа к информации.

Роль научных библиотек в открытой науке признана профессиональным сообществом и зафиксирована в документах Европейской комиссии

(European Commission), Организации экономического сотрудничества и развития (Organisation for Economic Co-operation and Development, OECD), Международной федерации библиотечных ассоциаций и учреждений (ИФЛА), других актах международного и национального уровней.

В первую очередь это обусловлено тем, что специалисты научных библиотек обладают компетенциями, связанными с навигацией, управлением и мониторингом ресурсов, поиском информации и данных, консультированием и предметным информационным сопровождением, обучением, что особенно актуально в условиях интенсивного развития информационных потоков и увеличивающегося разнообразия типов и видов документов и данных, предоставляемых в открытом доступе.

После взаимодействия с библиотекарем ученый должен четко понимать, как опубликовать свою работу в открытом доступе, осознавать его преимущества; знать, как найти издателя для своего исследования и/или подходящий репозиторий для обеспечения открытого доступа, архивирования своей исследовательской работы, опубликования монографии в открытом доступе; владеть навыками управления исследовательскими данными; понимать ожидания и политику спонсоров в отношении открытого доступа.

Возможные направления деятельности библиотекаря, способствующие достижению целей открытой библиотеки:

- содействие внедрению парадигмы открытой науки и продвижение инициатив ОД;
- стимулирование использования цифровых инфраструктур открытой науки;
- участие в разработке политики и дорожных карт ОД;
- управление исследовательскими данными в своих учреждениях;
- участие в генерации и приобретении ресурсов ОД (цифровых коллекций, институциональных репозиториев, открытых образовательных ресурсов и др.), создание новых моделей для обмена информацией, данными и знаниями и их хранения;
- управление (выбор, оценка, описание и применение метаданных, курирование и сохранение) ресурсами ОД, включая институциональные репозитории, библиотечные каталоги, журналы ОД, открытые образовательные ресурсы, данные открытых исследований и другие разновидности серой литературы;
- предоставление качественных информационных сервисов в жизненном цикле исследований, включая поддержку публикаций в ОД;
- консультирование по инфраструктурам для обмена статьями/данными и другим вопросам;
- интеграция ресурсов ОД в фонд библиотеки;
- подготовка новых видов аналитических продуктов для принятия управленческих решений в науке на основе альтметрических исследова-

ний, мониторинга повторного использования данных, их цитирования и воздействия, др.;

- предметно-ориентированное обучение исследователей (организация семинаров, практикумов, конференций и программ непрерывного образования по ОД) с целью улучшения осведомлённости о концепции, терминах, моделях, продвижении ресурсов и инструментов ОД.

Библиотекари могут предложить руководство, обучение и услуги в следующих областях: предоставление информации на всех этапах жизненного цикла исследования; возможности и требования финансирования публикаций в зависимости от вида ОД; управление данными; применение метаданных; определение открытых методов исследования и инструментов для анализа; обмен и публикация результатов; цитирование данных, лицензирование и другие вопросы интеллектуальной собственности; подготовка данных для депонирования и долгосрочного хранения данных.

Развивая названные направления, библиотекари могут содействовать созданию эффективной информационно-коммуникационной инфраструктуры открытой науки внутри учреждения, управлению научным контентом в ландшафте публикаций и данных ОД, поиску разнообразных видов исследовательских материалов через единую точку доступа и связанные данные. В итоге способствовать формированию культуры открытой науки посредством развития когнитивных и поисковых моделей и паттернов поведения исследователей в условиях экосистемы открытой науки. При выполнении этих задач компетенции библиотекарей значительно расширяются, появляется новый функционал и предъявляются новые требования к знаниям и навыкам.

Создание и сопровождение репозиториев (электронное хранилище) открытого доступа является одним из направлений деятельности библиотек высших учебных заведений. В частности, согласно приказу Министерства образования и науки РФ № 635 от 29 июня 2015 г. «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры» в открытом доступе электронно-библиотечной системы организации необходимо размещать тексты выпускных квалификационных работ (ВКР), за исключением текстов работ, содержащих сведения, составляющих государственную и коммерческую тайну.

Библиотекари должны:

- знать основополагающие документы, регламентирующие открытую науку, требования к предоставлению и использованию ресурсов, а также преимущества и возможные проблемы ОД;
- знать принципы и технологии организации ресурсов ОД и открытых данных, юридические вопросы, связанные с предоставлением инфор-

мации в ОД: модели («золотая», «зеленая» и др.), открытые лицензии (CC0 или CC-BY и др.) ОД;

- знать исследовательские и издательские сети (ScienceOpen и др.), каталоги журналов и репозиториях ОД (DOAJ, OpenDOAR и др.);
- иметь представление об успешных политиках и практиках ОД в научных учреждениях и библиотеках;
- владеть технологиями создания/управления институциональными репозиториями;
- иметь навыки управления исследовательскими данными в жизненном цикле исследований;
- иметь навыки создания обучающих программ, проведения мероприятий и т. д.

Таким образом, научная библиотека может стать базовым звеном современной информационной экосистемы открытой науки, отвечающим за продвижение инициатив, предоставление высококачественных информационных услуг в жизненном цикле исследований, формирование и развитие ресурсов ОД.

Библиотеке необходимо перестраиваться под реалии развивающейся экосистемы открытой науки, формировать свою ценность на информационном рынке, создавая и эффективно используя существующие инструменты и ресурсы в обслуживании пользователей, встраиваясь в исследовательский процесс, предоставляя консультационные и обучающие услуги, участвуя в продвижении политики, идей и инициативы ОД.

Библиотекари, при наличии соответствующих компетенций, смогут более эффективно работать в области производства и обмена знаниями и данными, влиять на создание и развитие цифрового контента и ресурсов ОД, содействовать институциональным исследованиям и развитию школ открытой науки.

Контрольные вопросы и задания

1. Что означает понятие «открытый доступ»?
2. Приведите определение публикаций открытого доступа в Бетесдском заявлении.
3. Какие существуют подходы в реализации открытого доступа?
4. Охарактеризуйте ключевые функции открытого доступа для библиотек.
5. Назовите направления деятельности библиотекаря, способствующие достижению целей открытой библиотеки.
6. Какими компетенциями должны обладать библиотекари для участия в информационной экосистеме открытой науки?

2. НАУКОМЕТРИЧЕСКИЕ ИНСТРУМЕНТЫ И ПОКАЗАТЕЛИ

2.1. Реферативные базы данных

Библиографическая база данных – электронная система, в которой хранятся библиографические ссылки.

Существующие базы данных по содержанию можно разделить на несколько типов:

- библиографические – только библиографические записи;
- реферативные – рефераты (аннотации) публикаций и иная дополнительная информация о документе;
- полнотекстовые – полные тексты включенных в базу данных документов;
- комбинированные.

Указатели (индексы) цитирования научных статей представляют собой, как правило, реферативные базы данных, содержащие дополнительную количественную информацию о цитировании статей, извлеченную из пристойных списков литературы.

В реферативных базах данных о каждой статье хранится (и может быть выдана пользователю), как правило, следующая информация:

- библиографические сведения (выходные данные: автор(ы), название статьи, название журнала, год выхода, том, номер, страницы);
- аннотация (в том случае, если она имела в исходном тексте публикации; базы цитирования не составляют аннотации для тех произведений, в которых они изначально отсутствуют);
- ключевые слова; иногда это два набора ключевых слов: 1) из оригинального текста публикации (авторские ключевые слова); 2) «назначенные» базой данных цитирования исходя из ее внутреннего тезауруса ключевых слов и автоматических алгоритмов (она анализирует заголовки цитируемых в статье других источников);
- тематика (рубрика) статьи и тип публикации;
- организации, в которых работают авторы, так называемые «аффилиации», с почтовыми адресами мест работы и иногда электронными адресами авторов;
- список цитируемой в статье литературы; так как именно это поле является ключевым для базы данных и делает ее библиометрической;

- различные второстепенные поля (ISSN журнала, язык оригинального документа, информация о грантовой поддержке, название и адрес издательства и др.).

Каждой публикации в библиометрических базах данных присваивается тип публикации. Это может быть научная исследовательская статья (Article), научный обзор (Review), заметка редактора (Editorial), письмо (Letter), книжная рецензия (Book Review) и др. При расчете ряда библиометрических индикаторов могут учитываться не все, а лишь некоторые типы публикаций, чаще всего это Article и Review. Кроме того, замечено, что разные типы публикаций обычно получают разное число ссылок. Так, документы типа Review (научный обзор) в среднем цитируются более активно, чем типа Article (научная статья).

База данных Scopus, существующая с ноября 2004 года, является крупнейшей единой базой аннотаций и цитирования рецензируемой литературы. Она имеет набор интеллектуальных инструментов, позволяющих отслеживать, анализировать и визуализировать научно-исследовательские данные, содержит более 22 800 изданий от 5 000 международных издательств, что обеспечивает наиболее полный обзор мировой научно-исследовательской информации в области естественных наук, техники и медицины, а также социальных и гуманитарных наук. База данных Scopus индексирует периодические издания, имеющие ISSN (International Standard Serial Number), например журналы, книжные серии и материалы конференций, или непериодические издания, которые имеют ISBN (International Standard Book Number), такие как отдельные книги или материалы отдельных конференций. Содержание Scopus в основном включает первичные документы из периодических изданий. Под первичными понимаются документы, автор которых является исследователем, представляющим свои выводы.

С января 2023 года доступ к Scopus ограничен в связи с геополитическими условиями. Доступен только Scopus Preview – бесплатная версия, позволяющая ознакомиться с наукометрическими показателями проиндексированных журналов и профилями авторов. В профиле автора доступна информация об индексе Хирша, общем количестве публикаций и цитирований. Детальная информация представлена не более, чем по 10 последним работам (1 % публикаций от общего числа). Просмотр полного перечня публикаций доступен в режиме редактирования профиля автора. В Scopus Preview также доступно скачивание списка источников в формате файла excel.

Так, Web of Science Core Collection относится к библиометрическим базам данных и размещается на более широкой платформе Web of Science, включающей помимо Web of Science CC специализированные базы данных

по патентам, массивам исходных («сырых») научных данных, ряд тематических реферативных баз, национальные (страновые) базы научного цитирования, в том числе Russian Science Citation Index (RSCI), и др.

Она является ядром библиометрических продуктов Clarivate, их главной частью. Блоки, из которых состоит Web of Science CC, содержат различные типы документов по разным разделам науки:

- Science Citation Index Expanded (SCIE) – журналы по естественным, техническим, медицинским наукам (физика, химия, математика, биология, информатика и вычислительная техника, медицина и т. д.); архив с 1900 г.

- Social Sciences Citation Index (SSCI) – журналы по общественным наукам (экономика, менеджмент, социология, право, политология, история и т. д.); архив с 1900 г.

- Arts & Humanities Citation Index (A&HCI) – журналы по гуманитарным наукам (история, литературоведение, искусствоведение, религиоведение и т. д.); архив с 1975 г.

- Emerging Sources Citation Index – журналы всего спектра научных дисциплин, не вошедшие в указанные выше индексы (часто называемые «старшими индексами»), но оцениваемые Clarivate на предмет включения в них; своего рода «приемная» WoS CC, содержащая много более локальных и менее известных изданий; архив с 2005 г.

- Conference Proceedings Citation Index – Science – труды конференций, посвященных естественным, техническим, медицинским наукам; архив с 1990 г.

- Conference Proceedings Citation Index – Social Science & Humanities – труды конференций, посвященных общественным и гуманитарным наукам; архив с 1990 г.

- Book Citation Index – Science – книги по естественным, техническим, медицинским наукам; архив с 2005 г.

- Book Citation Index – Social Sciences & Humanities – книги по общественным и гуманитарным наукам; архив с 2005 г.

В Web of Science на данный момент возможен поиск только по автору (его имени, ID или месту работы). В профиле отображается индекс Хирша, количество публикаций, сумма цитирований, количество рецензий, а также уникальный идентификатор исследователя, который отличает исследователей в Web of Science – ResearcherID. Он предоставляет глобальному исследовательскому сообществу информацию об авторе и позволяет сформировать полный список его статей, включенных в базу данных Web of Science, учитывает, например, возможность различного транскрибирования фамилии на английском языке и исключения статей, принадлежащих однофамильцам, а также однозначно определяет наукометрические показатели.

Российский индекс научного цитирования (РИНЦ) – это национальная библиографическая база данных научного цитирования, аккумулирующая более 7 млн публикаций российских авторов, а также информацию о цитировании этих публикаций из более 4 500 российских журналов. Она предназначена не только для оперативного обеспечения научных исследований актуальной справочно-библиографической информацией, но является также мощным аналитическим инструментом, позволяющим осуществлять оценку результативности и эффективности деятельности научно-исследовательских организаций, ученых, уровень научных журналов и т. д.

В глобальной сети Интернет РИНЦ представлен в виде информационной системы «Электронная научная библиотека eLIBRARY.RU». В основе системы лежит библиографическая реферативная база данных, в которой индексируются статьи в российских научных журналах. Также в РИНЦ включаются и другие типы научных публикаций: доклады на конференциях, монографии, учебные пособия, патенты, диссертации. База содержит сведения о выходных данных, авторах публикаций, местах их работы, ключевых словах и предметных областях, а также аннотации и предметные списки литературы.

База РИНЦ позволяет на основе объективных данных оценивать результативность исследовательской работы и детально исследовать статистику публикационной активности более 600 тыс. российских ученых и 11 тыс. научных организаций, относящихся ко всем отраслям знаний. Хронологический охват системы с 2005 г. по настоящий день, но по многим источникам глубина архивов больше. Каждый день в РИНЦ добавляется более 3 000 новых описаний публикаций российских ученых.

Для всех российских журналов в РИНЦ рассчитываются как классический импакт-фактор, который широко используется во всем мире для оценки уровня научных журналов, так и более сложные наукометрические показатели, учитывающие целый ряд дополнительных факторов, влияющих на величину импакт-фактора и позволяющие скорректировать это влияние. В частности, учитывается тематическое направление исследований, объем, состав и хронологическое распределение журналов в базе данных, самоцитирование и цитирование соавторами, возраст публикации, число соавторов, авторитетность ссылок (кто процитировал) и т. д. Аналогичные показатели определяются и для научных организаций, и для отдельных ученых. Кроме того, списки публикаций и цитирований каждого автора, организации или журнала могут быть проанализированы путем построения распределений по тематике, году, журналу, в котором была опубликована работа, соавторам, организациям, в которых выполнялись работы, типу публикаций и т. д.

Идентификатор цифрового объекта (Digital Object Identifier – DOI) – стандарт обозначения представленной в сети информации о документе или

ином цифровом объекте. Информация, имеющаяся в DOI электронного документа, содержит указатель его местонахождения (например, URL), его имя (название), другие идентификаторы объекта (например, ISBN для электронного образа книги) и ассоциированный с объектом набор описывающих его данных (метаданных) в структурированном и расширяемом виде.

Публикациям, размещаемым на платформе eLIBRARY, присваивается так называемый EDN (eLIBRARY Document Number) уникальный код, который присваивается всем документам на платформе eLIBRARY.RU. Код EDN присваивается всем типам научных документов (в том числе монографиям, патентам, грантам, диссертациям). Поскольку на платформе eLIBRARY.RU в подавляющем большинстве случаев размещаются не только метаданные, но и полные тексты публикаций, пользователь, запросивший документ по коду EDN, в любом случае получит возможность доступа к полному тексту, даже если ссылка на сайт издательства не будет работать.

Белый список – перечень наиболее авторитетных научных журналов, в него входят около 30 тыс. российских и международных изданий. Его предполагается использовать для задач мониторинга и оценки публикационной активности российских ученых. Он предполагает ранжирование журналов по четырем категориям. Научные журналы, входящие в него, должны соответствовать следующим критериям:

- имеют веб-сайт с доступными в машиночитаемых форматах метаданными публикаций и списками процитированных источников;
- присваивают публикациям цифровой идентификатор DOI (CrossRef, DataCite, mEDRA или др.) или российский аналог, который обеспечивает доступ к метаданным публикаций и возможность их неограниченного бесплатного использования с открытой лицензией.
- статьи из журнала имеют цитирования в публикациях других журналов из белого списка;
- проводят рецензирование всех поступающих и публикуемых научных материалов;
- научный уровень публикуемых материалов, репутация журнала получили положительную оценку специалистов в соответствующей предметной области;
- главный редактор и большинство членов редколлегии журнала публикуются в ведущих изданиях белого списка (помимо рассматриваемого журнала) в последние годы;
- на сайте журнала есть сведения о предоставлении коммерческих услуг, в том числе публикации статей в открытом доступе.

Журналы, не удовлетворяющие требованиям, будут представлены членам Межведомственной рабочей группы для рассмотрения вопроса об исключении (постоянном/временном) из белого списка.

Перечень ВАК – перечень рецензируемых научных изданий, в которых должны быть опубликованы основные научные результаты диссертаций на соискание ученой степени кандидата наук, доктора наук по группам научных специальностей. Высшая аттестационная комиссия принимает решение о включении научного журнала в перечень и присвоении ему одной из трех категорий в случае, если журнал удовлетворяет следующим требованиям:

- регистрация в качестве СМИ;
- выход не реже чем 8 раз за 2 года;
- обязательное рецензирование;
- открытость сведений;
- своевременное предоставление экземпляров в РИНЦ;
- соблюдение правил оформления;
- присвоение ISSN (международный стандартный номер).

Перечень ВАК регулярно актуализируется.

2.2. Наукометрические показатели научных журналов

Квартиль (Q) – это категория научных журналов с определенным диапазоном импакт-фактора, которую определяют наукометрические показатели, отражающие востребованность журнала научным сообществом. Журналы по узкой предметной области ранжируются по убыванию соответствующего показателя (импакт-фактора или SJR); список делится на четыре равные части. В результате ранжирования каждый журнал попадает в один из четырех квартилей: от Q1 (самый высокий, к которому принадлежат наиболее авторитетные иностранные журналы) до Q4 (самый низкий). Система квартилей позволяет определить оценку качества, то есть уровень журнала.

По отношению к журналам впервые анализ цитирования был применен в начале XX в. для решения проблем комплектования библиотек периодическими журналами. Исследуя цитируемость журналов по химии, П. Гросс и Е. Гросс рассмотрели метрику, которая в настоящее время называется импакт-фактором (фактор влияния). Эта метрика была разработана с целью выявления наиболее значимых журналов в конкретной области исследования. В 1955 г. вышла работа Ю. Гарфилда, в которой изложен подход к вычислению метрики «импакт-фактор научных журналов», используемой до настоящего времени и представляемой с 1975 г. в отчетах

по цитированию научных журналов (Journal Citation Reports). В предложенном в 1927 г. варианте П. и Е. Гроссами количество ссылок, полученных в определенном году во всех журналах, кроме рассматриваемого, на статьи, опубликованные в нем за определенный промежуток времени, делилось на количество этих статей. В этом методе самоцитирование журнала исключалось для того, чтобы избежать переоценки. В настоящее время для определения импакт-фактора используются все без исключения цитирования.

В то же время в Journal Citation Reports приводится и показатель импакт-фактора, рассчитанный без учета самоцитирований журнала, и сравнение этих показателей дает дополнительную информацию при анализе журнала.

Так, SJR (Scimago journal rank) учитывает влияние ссылок, то есть ссылка из престижного журнала учитывается с большим весом, чем ссылка из менее престижного. Кроме того, самоцитирования журнала в этом расчете учитываются только на 33 %. Исходно каждому журналу присваивается ранг, равный 1, который в дальнейшем распределяется между журналами, в которых цитируются статьи данного журнала, пропорционально количеству полученных цитирований. Соответственно, после определенного количества циклов таких перераспределений рангов максимальное значение показателя для дальнейшего распределения между журналами оказывается у самого влиятельного журнала, получающего максимальное количество цитирований. И одно цитирование из такого журнала оказывается значительно весомее, чем цитирование из менее престижного журнала, который только раздает цитирования, но не получает их взамен. При расчете этого показателя устанавливается окно цитирования 3 года. Полученный «престиж» для получения окончательного значения SJR нормируется на количество опубликованных в журнале документов. Таким образом, данный показатель оказывается независим от области знаний и учитывает уровень журналов, из которых поступают цитирования.

Еще одним показателем, призванным компенсировать недостатки классического импакт-фактора, является SNIP (Source Normalized Impact per paper). Ключевым в расчете данного показателя является определение потенциала цитирования журнала. Это осуществляется путем определения индивидуального окружения журнала, то есть для исследуемого журнала определяются все журналы, в которых за последние 10 лет встречаются цитирования статей, опубликованных в исследуемом журнале, и вычисляется средняя длина списков литературы в цитирующих статьях. При обработке данных по спискам литературы из них исключаются все ссылки, которые ведут за пределы базы данных, по которой рассчитываются показатели. Таким образом, учитываются различия в традициях цитирования

в разных областях знаний. Вычисленный стандартным образом 3-летний импакт-фактор делится на потенциал цитирования, и таким образом получается независимый от области знаний показатель рейтинговости журнала.

Корректность определения потенциала цитирования зависит от полноты базы данных, на основании которой он рассчитывается. Если статьи из исследуемого журнала цитируются в источниках, не попадающих в индексируемые, то потенциал цитирования окажется недооцененным, поэтому уровень покрытия научных областей в базе данных оказывается решающим фактором для расчета данного показателя. Для учета возможного недостаточного покрытия области для расчета потенциала цитирования берутся ссылки только на журналы, присутствующие в базе данных, а ссылки на отсутствующие источники игнорируются.

Следует отметить, что для расчета показателей SJR и SNIP в числителе и знаменателе учитываются одинаковые типы документов (articles, conference proceedings papers and reviews), а расчет осуществляется по базе данных Scopus. В настоящее время основным показателем уровня журнала в Scopus является показатель CiteScore, который рассчитывается так же, как классический импакт-фактор, только окно цитирования берется 3 года.

В РИНЦ рассчитывается более 50 различных показателей для журналов, позволяющих оценить издание с разных сторон. Знание различных наукометрических показателей журнала дает исследователю возможность разработать оптимальную стратегию публикаций, выбрав наиболее подходящие журналы как по научной специализации, так и по их престижности.

2.3. Наукометрические показатели ученых и организаций

Для оценки результативности научной деятельности учёных и организаций чаще всего используют такие простые показатели, как количество опубликованных работ, общее количество их цитирования и среднее количество цитирований на одну публикацию.

Для более эффективного анализа профиля ученого или организации существует индикатор, который призван учитывать не только количество статей и цитирований, но и распределение статей по количеству полученных цитирований. Этот индекс имеет название индекс Хирша (*h-index*, *h-индекс*) и представляет собой количественную характеристику продуктивности ученого или организации, основанную на распределении цитирования работ. Принцип расчета индекса Хирша дан на рисунке.

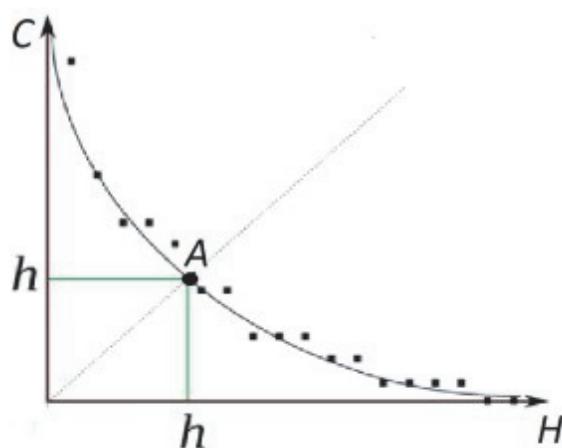


Рисунок. Индекс Хирша

Здесь по оси ординат H откладываются статьи, упорядоченные по числу цитирований, а по оси ординат C – количество цитирований статей. Точка A с координатами $(h; h)$ показывает, что если $h = 1$, то индекс ученого тоже равен 1. Это может быть, если его единственную статью процитировали 100 раз, или же 100 статей процитировали по одному разу, или учёный имеет индекс h , если h из его Np статей цитируются как минимум h раз каждая, в то время как оставшиеся $(Np - h)$ статей цитируются не более чем h раз каждая.

Контрольные вопросы и задания

1. Что означает библиографическая база данных?
2. Охарактеризуйте типы базы данных.
3. Какая информация хранится в реферативных БД?
4. Охарактеризуйте базу данных Scopus.
5. Охарактеризуйте российский индекс научного цитирования.
6. Охарактеризуйте Идентификатор цифрового объекта.
7. Опишите, чем отличается белый список журналов от Перечня ВАК?
8. Что такое Квартиль научного журнала?
9. Как определяется импакт-фактор?
10. Как рассчитываются показатели SJR и SNIP?
11. Охарактеризуйте наукометрические показатели ученых и организаций.

3. БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ МЕНЕДЖЕРЫ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОГО ПРОЦЕССА

3.1. Стандарты и правила библиографического описания информационных ресурсов

Список литературы, прилагаемый к любой научной работе: курсовой или дипломной, кандидатской или докторской диссертации, информирует об изученности темы или вопроса и представляет собой самостоятельную ценность как справочный материал для научных исследований. Каждое издание, отраженное в списке литературы, представлено в виде краткой библиографической записи, которая характеризует данный документ.

Библиографическая запись состоит из заголовка записи, библиографического описания, терминов индексирования (классификационные индексы и предметные рубрики), аннотации (реферат), шифра хранения документа, справки о добавочных библиографических записях, сведений служебного характера.

Основные структурные элементы библиографической записи – это: заголовок записи и библиографическое описание.

Заголовок библиографической записи – элемент библиографической записи, расположенный перед библиографическим описанием и предназначенный для упорядочения и поиска библиографических записей.

Библиографическое описание (БО) – совокупность сведений о документе, его составной части или группе документов, приведенных по определенным правилам, предназначенных для его идентификации и общей характеристики документа.

Составление библиографической записи строго регламентировано государственными стандартами:

- ГОСТ 7.0.100–2018. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления (Введено с 01.07.2019);
- ГОСТ 7.80–2000. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления (Введено с 01.07.2001);
- ГОСТ Р 7.0.12–2011. Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на русском языке. Общие требования и правила;

• ГОСТ 7.11–2004. Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на иностранных европейских языках.

Объектами составления библиографической записи являются все виды опубликованных (в том числе депонированных) и неопубликованных ресурсов на любых носителях: книги, аудиовизуальные, нормативные документы, электронные ресурсы, а также составные части ресурсов.

Библиографическое описание состоит из областей и элементов, следующих друг за другом в строго определенной последовательности. Каждой области описания, кроме первой, предшествует знак «точка и тире» (. –).

Библиографическое описание состоит из области:

- заглавия и сведений об ответственности;
- издания;
- материала или вида ресурса (специфическая область);
- публикации, производства, распространения и т. д.;
- физической характеристики;
- серии;
- примечания;
- идентификатора ресурса и условий доступности.

Для разграничения областей и элементов в библиографической записи используются специальные знаки предписанной пунктуации (разделительные знаки). Каждой области описания, кроме первой, предшествует знак «точка и тире» (. –). До и после знаков предписанной пунктуации, кроме знаков "." и ",", обязательно оставляют пробел в один печатный знак.

Элементы библиографического описания подразделяют на обязательные и факультативные.

Обязательные элементы обеспечивают идентификацию ресурса. К ним относятся основное заглавие, сведения об ответственности, повторность издания, место издания, издательство, год, объем (количество страниц).

Факультативные элементы дают дополнительную информацию о документе (его содержании, читательском назначении, иллюстративном и справочном материале, серии и т. п.).

Язык библиографического описания соответствует языку выходных сведений документа. С прописной буквы следует приводить только первое слово области описания, а в элементах описания строчные и прописные буквы применяют в соответствии с нормами языка.

Источником сведений для библиографического описания является документ в целом, но основным источником информации является титульный лист, оборот титульного листа, обложка.

Каждая библиографическая запись начинается с красной строки, в конце ставят точку.

Схема составления библиографической записи на информационный ресурс:

Заголовок записи. Основное заглавие : сведения, относящиеся к заглавию / сведения об ответственности. – Сведения об издании. – Специфическая область материала или вида ресурса. – Место издания : Издательство, год. – Область физической характеристики. – Область идентификатора ресурса и условий доступности.

Объектом библиографического описания составной части ресурса является его часть, для идентификации и поиска которой необходимы сведения как о самой составной части, так и о ресурсе, в котором она помещена. К составным частям относятся: самостоятельное произведение, самостоятельный раздел ресурса; часть ресурса, имеющая заглавие; часть ресурса, не имеющая самостоятельного заглавия, но выделенная в целях библиографической идентификации. К составным частям ресурсов относятся статьи из журналов, газеты, сборники, главы, разделы, параграфы документа.

Библиографическое описание составной части ресурса содержит:

- сведения о составной части;
- соединительный элемент;
- сведения об идентифицирующем ресурсе;
- сведения о местоположении составной части в ресурсе;
- примечания.

Схема библиографической записи на составную часть ресурса:

Сведения о составной части ресурса // Сведения об идентифицирующем ресурсе. – Сведения о местоположении составной части в ресурсе. – Примечания.

Пояснение к схеме:

Сведения о составной части ресурса: Фамилия и инициалы автора статьи. Название статьи / Сведения об авторах // Сведения об идентифицирующем ресурсе: Заглавие (название издания: журнала, сборника). – Место публикации (для сборников), дата публикации. – Том, выпуск, номер (для периодических изданий). – Местоположение составной части ресурса (С. – страницы, на которых помещена составная часть).

Схема библиографической записи на составную часть из книги или сборника статей:

Заголовок записи. Основное заглавие составной части : сведения, относящиеся к заглавию составной части / Сведения об ответственности, относящиеся к составной части // Основное заглавие книги (сборника) : сведения, относящиеся к заглавию книги (сборника) / сведения об ответственности. – Сведения об издании. – Место публикации, дата публикации. – Обозначение или номер главы, параграфа. – Местоположение составной части.

Схема библиографической записи на публикацию в газете или журнале:

Заголовок записи. Основное заглавие статьи / Сведения об ответственности, относящиеся к статье // Заглавие периодического издания. – Дата публикации (год публикации). – Номер (выпуск, том). – Местоположение составной части ресурса.

Библиографическое описание электронных ресурсов.

Объектом для составления библиографического описания являются электронные информационные ресурсы. В зависимости от режима доступа электронные ресурсы делят на ресурсы:

- локального доступа (с информацией, зафиксированной на отдельном физическом носителе: дискете или компакт-диске);
- удаленного доступа (с информацией на винчестере, или других запоминающих устройствах, или размещенной в информационных сетях, например в интернете).

Электронные ресурсы (публикации/издания/документы) описываются по тем же правилам, что и традиционные печатные, но с некоторыми особенностями. Главным отличием является обязательное использование области примечаний, в которой указываются URL-адрес, дата обращения к ресурсу.

3.2. Библиографические менеджеры

Составление списка литературы является одним из трудоемких этапов создания научного труда. Процесс сложно сделать оперативным, так как необходимо соблюсти целый ряд обязательных к выполнению условий.

Несмотря на то, что в России имеется единый Межгосударственный стандарт (ГОСТ), на основании которого должен оформляться каждый список литературы, у разных издательств существуют собственные требования к оформлению библиографического списка и ссылок. Кроме этого, список литературы постоянно меняется, обновляется, ссылки по тексту меняют свое положение. Отдельные источники информации используются постоянно, следовательно, выходные данные необходимо хранить. В помощь ученому в этом кропотливом процессе появляются новые инструменты.

Библиографические менеджеры позволяют пользователю создавать и поддерживать персональную или коллективную библиотеку ссылок и/или полнотекстовых источников научной литературы. Имеется возможность автоматизированной подготовки списков литературы для публикаций.

Библиографических менеджеров достаточно много: Mendeley, EndNote, Zotero, RefWorks, Bibloscape, WIKINDEX, BibTeX, JabRef, Citavi,

Scitrus и др. Более подробно разберем принцип работы библиографических менеджеров на примере Mendeley от компании Elseiver.

В целом программа Mendeley является универсальным решением, в котором объединены средства сбора и каталогизации научных статей для последующей подготовки пристатейных списков и возможности научной социальной сети. Это позволяет находить единомышленников среди ученых мира, изучать тренды современных исследователей, обмениваться информацией. При этом Mendeley является бесплатным программным обеспечением для индивидуальных пользователей. Кроме этого, имеется онлайн-приложение для всех современных браузеров.

Пользователям Mendeley предоставляется много возможностей для работы с текстом, сбором научных статей, управлением и хранением собственной электронной научной библиотеки. Непосредственно в программе можно читать статьи как с персонального компьютера, так и через сайт или мобильное приложение. Элементы социальной научной сети позволяют создать собственный профиль, публиковать для научного сообщества результаты исследований, вести переписку с коллегами, искать интересные научные статьи.

Интеграция Mendeley и Scopus позволяет облегчить экспорт публикаций в собственную библиотеку без установки дополнительных плагинов. Так, Web Importer «Save to Mendeley» извлекает все соответствующие метаданные для просматриваемых документов, но не более чем из 200 публикаций за раз.

Бесплатная надстройка Mendeley Cite для Mendeley позволяет легко вставлять ссылки из вашей библиотеки Mendeley в документ Word, изменять стиль цитирования и создавать библиографию, не выходя из документа. Пользователю доступно более 6500 встроенных стилей оформления ссылок. При необходимости можно создать свой стиль, что является важным дополнением при смене требований ГОСТа или собственных требований редакции. После установки надстройка Mendeley Cite будет доступна в MS Word во вкладке «Ссылки».

Бесплатный онлайн-сервис ZoteroBib помогает мгновенно создать библиографию с любого компьютера или устройства, без учетной записи или установки какого-либо программного обеспечения. Его разработала команда библиографического менеджера Zotero, который по своим функциям схож с Mendeley (отдельно на нем останавливаться не будем).

В ZoteroBib можно вставить или ввести ISBN, DOI, PMID, идентификатор arXiv, название или URL. Для оформления доступно более чем 10 тыс. стилей.

Можно добавлять источники, чтобы сформировать библиографический список. Отформатированную библиографию можно скопировать в буфер

обмена и вставить ее в свой документ. Можно экспортировать HTML для добавления на веб-страницу, или документ RTF для открытия в текстовом редакторе, или файл RIS, или BibTeX для импорта в диспетчер ссылок.

Если необходимо отредактировать библиографию на другом устройстве, поделиться ею с кем-то еще или переключиться на другую библиографию, то можно создать ссылку на копию текущей версии на zbib.org. Данную ссылку можно использовать постоянно.

Контрольные вопросы и задания

1. Из каких элементов состоит библиографическая запись?
2. Что означает термин «Библиографическое описание»?
3. Какими государственными стандартами регламентировано составление библиографической записи?
4. Из каких областей и элементов состоит библиографическое описание?
5. Какие элементы БО являются обязательными?
6. Какие элементы БО являются факультативными?
7. Приведите схему составления библиографической записи на информационный ресурс.
8. Для чего нужны библиографические менеджеры?
9. Какие функции выполняет программа Mendeley?
10. Охарактеризуйте программу ZoteroBib.

4. СОЦИОЛОГИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ В БИБЛИОТЕКЕ

4.1. Виды социологического исследования

Социологическое исследование, как и любое другое, в каждой дисциплине или науке играет очень большое значение и позволяет ученому двигаться вперед в его исследованиях, подтверждая или опровергая свои домыслы и догадки, собирать и оценивать информацию об изучаемом явлении.

Оно служит как бы связующим звеном между теоретическими знаниями и реальной действительностью, помогает устанавливать новые закономерности развития общества в целом или каких-либо его структурных элементов в частности.

Социологическое исследование – система логически последовательных методологических и организационно-технологических процедур, связанных между собой единой целью: получить достоверные объективные данные об изучаемом явлении.

Исследовательская деятельность в библиотеке направлена на выявление особенностей и тенденций, влияющих на функционирование библиотечных учреждений. Она обеспечивает основу для принятия обоснованных решений и планирования будущих шагов. Выделяют три основных вида исследований.

Разведывательные исследования

Этот тип исследования отличается небольшим объемом и простотой реализации. Его цель заключается в предварительном изучении определенной области или вопроса, чтобы сформировать представление о предмете и определиться с направлением дальнейших изысканий. Для разведывательных исследований характерно:

- небольшое число респондентов;
- ограниченный набор используемых методов (интервью, анкетирование, наблюдение);
- определение приоритетов, постановка целей и создание рабочей гипотезы.

Пример: исследование для выяснения частоты посещения библиотеки разными категориями пользователей.

Описательные исследования

Такой тип исследования предполагает более широкий масштаб и комплексный подход. Цель описательного исследования состоит в сборе полной информации по заданной теме, фиксации характеристик объектов и явлений, анализе динамики изменений. К особенностям описательных исследований относятся:

- обширная аудитория (большее число респондентов);
- широкий спектр методов сбора данных (анализ статистики, наблюдения, анкетирование, интервью);
- компьютерная обработка данных и построение графиков, диаграмм, сводных таблиц.

Пример: изучение аудитории зарегистрированных пользователей библиотеки, анализ их демографической принадлежности и читательских предпочтений.

Аналитические исследования

Это самый сложный вид исследования, направленный на глубокую оценку исследуемого явления. Задача аналитического исследования заключается не только в описании состояния дел, но и выявлении причин происходящих процессов, установлении связей и зависимостей, определении перспектив развития. Ключевые характеристики аналитических исследований заключаются в следующем:

- большое количество респондентов;
- сложные методики сбора данных (глубинные интервью, фокус-группы, эксперименты);
- многогранный анализ информации с применением количественных и качественных методов;
- изучение динамики явления, выявление долгосрочных тенденций.

Пример: исследование изменения читательского спроса на протяжении нескольких десятилетий, оценка воздействия внешних факторов (экономика, политика, культура) на библиотечные процессы.

Выбор конкретного вида исследования зависит от задач, стоящих перед библиотекой, и возможностей, имеющихся в распоряжении исследователей. Важно помнить, что каждое исследование должно быть нацелено на конкретный результат, позволяющий применять полученные знания на практике.

4.2. Место и роль программы в социологическом исследовании

Социологическое исследование начинается с разработки его программы. От научной обоснованности этого документа в значительной мере зависят результаты исследования. Программа представляет собой теоретико-

методологическую основу осуществляемых социологом процедур исследования (сбора, обработки и анализа информации) и состоит из следующих этапов:

- определение проблемы, объекта и предмета исследования;
- предварительный системный анализ объекта исследования;
- характеристика цели и задач исследования;
- интерпретация и операционализация основных понятий;
- формулирование рабочих гипотез;
- определение стратегического плана исследования;
- составление плана выборки;
- описание методов сбора данных;
- описание схемы анализа данных.

Иногда в программе выделяют теоретический (методологический) и методический (процедурный) разделы. К первому относят компоненты программы, которые начинаются с постановки проблемы и завершаются составлением плана выборки, ко второму – описание методов сбора, обработки и анализа данных.

Программа должна ответить на два основных вопроса: во-первых, как перейти от исходных теоретических положений социологии к исследованию, как перевести их в средства исследования, методы сбора, обработки и анализа материала; во-вторых, как от полученных фактов, от накопленного эмпирического материала снова подняться к теоретическим обобщениям, чтобы исследование при этом не только давало практические рекомендации, но и служило основой для дальнейшего развития самой теории.

Исходным пунктом всякого исследования, в том числе и социологического, является проблемная ситуация, складывающаяся в реальной жизни. Проблема представляет собой некоторую неудовлетворенную потребность в товарах и услугах, ценностях культуры, деятельности, самореализации личности и пр. Она, как правило, содержит наиболее острое противоречие между какими-либо элементами социального процесса. Например, проблема эффективного управления библиотекой как деятельности, направленной на удовлетворение информационных, культурных и общеобразовательных потребностей населения, спроса и предложения на библиотечные продукты и услуги, повышение качества услуг библиотеки.

После анализа проблемы и аргументации общественной значимости исследователь переводит практический аспект проблемной ситуации в ранг познавательной проблемы, доказывает ее недостаточную исследованность и обоснованность, а также необходимость изучения, то есть удовлетворения потребности в знании путем разрешения данного противоречия социальной действительности.

Классификация социальных проблем существенно влияет на определение методологии и инструментария их исследования, а также характер практического использования полученных результатов.

В социологическом исследовании категория «проблема» выполняет несколько важных функций: актуализации, что придает исследованию общественную значимость (ведь любое социологическое исследование актуально настолько, насколько масштабно заострена изучаемая им проблема); регуляции, поскольку как исходный пункт исследования она существенно влияет на разработку всех разделов программы исследования; методологизации, так как формулирование проблемы изначально задает всему исследованию подходы и принципы, теории и идеи, ориентирующие социолога в определении природы проблемы; прагматизации, состоящей в том, что корректная формулировка проблемы обеспечивает практический эффект всего исследования, а также определяет зону внедрения выводов и практических рекомендаций.

Библиотеки – организации, которые предлагают различные услуги. И чем интенсивнее потребители пользуются их услугами, чем точнее библиотеки определяют и качественнее удовлетворяют их потребности, чем больше число довольных читателей, тем вероятнее внимание и значительнее поддержка со стороны общественности и тех, кто их содержит.

Основная цель исследования – достижение «максимальной удовлетворенности пользователей» (Б. Кронин).

Прежде чем начинать исследование, необходимо получить ответы на следующие вопросы:

- Готово ли руководство библиотеки его поддержать?
- Согласны ли с этим органы управления?
- Готовы ли к новым подходам сотрудники библиотеки, а если нет, то есть ли шанс убедить их в преимуществах ориентации на пользователя?
- Есть ли в библиотеке сотрудники, готовые включиться в реализацию исследования и отвечать за отдельные участки работы?

Если хотя бы на один из вопросов будет получен отрицательный ответ, не стоит и браться за дело.

Социологическое исследование должно отвечать определенным целям и задачам. Цель – общая направленность социологического исследования, определяющая его характер и ориентацию. Программа исследования должна четко отвечать на вопрос: на решение какой проблемы и на получение какого результата ориентируется данное исследование.

Основу исследовательской концепции составляет четко сформулированные задачи. Любая организация для того, чтобы успешно реализовать цели исследования, должна определить свои задачи и обозначить сферу деятельности. Задачи – совокупность конкретных целевых установок, на-

правленных на анализ и решение проблемы. Основные задачи соответствуют цели исследования. В теоретически ориентированном исследовании приоритет отдаётся научным задачам, в практически ориентированном – прикладным. Уже на данном этапе учитывается самосознание сотрудников, выясняется, что библиотека хочет предложить и чем она не может заниматься.

Затем надо попытаться в общих чертах определить потребности, которые предстоит удовлетворять. Это может быть желание отдохнуть, пообщаться с друзьями, необходимость самообразования и повышения квалификации, нужда в информации для профессиональных занятий и хобби, поиск ответов на бытовые вопросы.

Итак, предстоит последовательно ответить на вопросы:

1. Для кого работает библиотека; Каковы географические границы обслуживания; Кого она обслуживает (отдельных лиц группы, фирмы, союзы и объединения, органы управления и пр.)?

2. Какие задачи решает библиотека:

- общие;
- специальные?

3. Какие потребности стремится удовлетворить библиотека?

Задачи не могут оставаться неизменными «на все времена». Они будут меняться в соответствии с новой ситуацией.

Объект социологического исследования – это общность людей, их деятельность, организованная с помощью социальных институтов; условия, в которых эта деятельность осуществляется; другое явление или процесс.

Объект должен характеризоваться по следующим параметрам:

1. Принадлежность:

- отраслевая;
- профессиональная;
- возрастная;
- национальная.

2. Пространственная ограниченность.

3. Функциональная направленность:

- политическая;
- этническая;
- производственная.

4. Временная ограниченность.

5. Возможность количественного измерения.

Предмет социологического исследования – это центральный вопрос проблемы, конструкция, созданная мышлением, существующая лишь постольку, поскольку есть знание об объекте, детерминируемая, с одной

стороны, объектом изучения, с другой – условиями исследования: задачами, знаниями и средствами социологии.

Предметом исследования принято считать ту из сторон объекта, которая непосредственно подлежит изучению, то есть наиболее значимую сторону объекта с точки зрения социологической теории и социальной практики. Одному и тому же социальному объекту может соответствовать несколько различных предметов исследования, каждый из которых по содержанию определяется тем, какую именно сторону объекта он отражает, с какой целью, для решения какой проблемы выбран.

Например, при исследовании качества информационно-библиотечного обслуживания объект исследования – информационная деятельность библиотеки. Предметом является качество информационно-библиотечного обслуживания.

Цель исследования – разработка мероприятий по улучшению качества информационно-библиотечного обслуживания. Задачи – определение проблем в информационно-библиотечном обслуживании пользователей и разработка мероприятий по совершенствованию его качества.

Один и тот же объект можно описать по-разному в зависимости от проблемы и цели социологического исследования. От того, какие в изучаемом объекте будут выделены элементы и связи, зависит, в свою очередь, выбор средств их фиксации (методика сбора и анализа данных).

Системный анализ объекта исследования

Одна из задач начального этапа социологического исследования заключается в том, чтобы дать гипотетическое развёрнутое описание социального объекта как системы, то есть описать его с позиции системного анализа. Таким образом фиксируются определенные элементы и связи, характерные для изучаемого объекта.

Социальный объект рассматривается с двух сторон: как часть целого и как целое, состоящее из частей. В первом случае он характеризуется внешними связями, во втором – внутренними.

Результатом предварительного системного анализа является предмет исследования, имеющий форму некоторой гипотетической модели, которая может быть представлена в виде схемы с описанием элементов и связей изучаемого социального объекта.

Системный анализ объекта позволяет прояснить предмет исследования, выделить основные понятия и дать их интерпретацию, а также выдвинуть рабочие гипотезы.

Методы выборки

Генеральная совокупность – это совокупность всех возможных социальных объектов, изучаемых в пределах программы социологического исследования. Выборка, или выборочная совокупность, – часть объектов

генеральной совокупности, отобранная с помощью специальных приёмов для получения информации о всей совокупности в целом.

1. Квотная выборочная совокупность. Этот метод предполагает не менее четырех признаков, по которым определяются респонденты. Обычно применяется при большой генеральной совокупности.

2. Метод основного массива. Предполагает опрос 60–70 % генеральной совокупности.

3. Метод гнездовой выборки. В качестве респондента выступает не отдельный индивид, а какая-то группа. Этот метод будет представительным, если состав групп схож.

4. Метод серийной выборки. При этом методе генеральная совокупность разбивается на однородные части, из которых пропорционально отбирается единица анализа (элементы выборной или обследованной совокупности: могут быть как индивиды, так и группы).

5. Метод механической выборки. Из общего списка генеральной совокупности через равные промежутки отбирается необходимое число респондентов.

6. Сплошной метод. Применяется при небольшой генеральной совокупности.

Интерпретация данных

После того как получены результаты исследования, данные наблюдения и измерения, проводится теоретическая интерпретация эмпирических данных. «Язык наблюдений» как бы переводится на «язык теории» – действие, обратное тому, которое осуществлялось перед исследованием. Такая интерпретация осуществляется в процессе теоретического обобщения эмпирических данных и оценки истинности выдвинутых гипотез.

4.3. Этапы социологического исследования

Социологическое исследование – сложный процесс, который включает в себя несколько этапов.

Подготовительный этап

Первый этап любого социологического исследования – подготовка. Именно на этом этапе определяются главные цели, формируется программа исследования, выбираются методы сбора данных и устанавливается график работ. Основные шаги подготовительного этапа:

1. Постановка целей и задач исследования. На данном этапе необходимо определить главную цель исследования, задачи, которые надо решить, и предполагаемые результаты.

2. Подготовка программы исследования. Программа включает описание объекта и предмета исследования, перечень методов сбора данных, порядок их применения и сроки завершения работы.

3. Выборка респондентов. Выбор репрезентативной группы респондентов, которая позволит представить интересы большинства читателей библиотеки.

4. Создание инструментария. Разработка вопросов анкеты или интервью, плана наблюдений и прочих инструментов сбора информации.

5. Планирование графика и бюджета. Расчет необходимого времени и финансовых средств для проведения исследования.

Этап сбора первичной информации

Цель второго этапа – накопление первичных данных, необходимых для последующего анализа. К основным способам сбора данных относятся:

1. Анкетирование. Наиболее распространенный метод, позволяющий быстро и легко собрать большую выборку данных.

2. Интервьюирование. Проведение личных или телефонных интервью для более глубокого изучения мнений и установок респондентов.

3. Наблюдение. Метод регистрации фактов и реакций читателей на предложенную литературу или мероприятия библиотеки.

4. Экспертные оценки. Получение квалифицированного мнения специалистов по рассматриваемым проблемам.

5. Анализ документации. Изучение официальных документов, внутренней отчетности и публикаций, касающихся работы библиотеки.

Этап обработки и анализа данных

Третий этап посвящен упорядочиванию и анализу собранной информации, который возможно осуществить несколькими способами:

1. Кодификация данных. Перевод открытых ответов респондентов в стандартизированную форму для последующей компьютерной обработки.

2. Первичная проверка и коррекция данных. Проверка полноты, правильности и достоверности информации.

3. Компьютерная обработка данных. Использование специализированного программного обеспечения для анализа массива данных.

4. Моделирование сценариев – разработка возможных вариантов развития событий на основании полученных данных.

Анализ и представление результатов

Последний этап направлен на завершение исследования и подготовку итогового резюме или отчета. Основные задачи заключительного этапа:

1. Анализ и интерпретация данных. Подготовка выводов на основе проведенного анализа, выявление общих тенденций и проблемы.

2. Оформление отчета. Подготовка и написание аналитического отчета, который должен содержать вводную часть, методологию, результаты, выводы и рекомендации.

3. Представление результатов руководителю библиотеки, филиала, отдела, то есть заказчику исследования. Необходимо ознакомить руководителя с результатами исследования, предложить возможные дальнейшие шаги и направления развития и применения результатов исследования.

4. Внедрение разработанных рекомендаций в практику работы библиотеки.

Следуя данным этапам, можно получать полное и качественное исследование, которое обеспечит надежную основу для принятия управленческих решений и дальнейшего развития библиотеки.

Современные социологи активно используют цифровые технологии для повышения эффективности исследований. Например, онлайн-опросы позволяют охватить большие аудитории быстрее и дешевле традиционных методов, предоставляют возможность анализировать большие массивы данных.

Таким образом, социологическое исследование в библиотеке представляет собой сложный процесс, состоящий из ряда этапов, каждый из которых требует внимательного подхода и профессионального мастерства. Благодаря такому исследованию можно получить ценные сведения о реальности, наметить векторы развития и сформировать стратегию библиотеки.

4.4. Методы социологического исследования

Любое социологическое исследование основывается на определенных процедурах и способах получения и интерпретации данных. Данные процедуры сбора, обработки и анализа данных, которые регулируются определенными стандартами и правилами, называются методами исследования. В библиотеках наиболее часто применяются следующие методы:

Анализ документов. Контент-анализ

Значительная часть информации, необходимая исследователю в его работе, содержится в документальных источниках. Их изучение как этап социологического исследования называют анализом существующих данных или вторичным анализом данных.

Полное представление о содержании документальных источников во многих случаях позволяет получить информацию, достаточную для решения возникшей проблемы или углубить анализ проблемы.

В социологии документом называют специально созданный человеком предмет для передачи и хранения информации.

Существуют различные классификации документов, например:

1) по целевому назначению:

- целевые документы (выбирает сам социолог);

- наличные документы (есть в наличии);
- 2) по степени персонификации:
 - личные (заявления, письма, характеристики и т. д.);
 - безличные (например, статистические данные);
- 3) в зависимости от статуса источника:
 - официальные;
 - неофициальные;
- 4) по источнику информации:
 - первичные (составленные на базе прямого наблюдения или опроса);
 - вторичные (обработка, обобщение, описание, сделанное на основе первичных источников).

Именно анализ документов даёт первоначальную информацию и позволяет точно и целенаправленно использовать другие исследовательские методы.

Существует две группы методов анализа информации документов: традиционные и формализованные. Под первой – понимают умственные операции, направленные на анализ первичных данных в документах с точки зрения интересующих исследований. Имеет недостаток – субъективизм. Суть второй заключается в том, что исследователь переводит количественные показатели текстовой информации.

Традиционные методы анализа документов

Документальные источники несут уникальную и разнообразную информацию о социальных явлениях и процессах. Важно найти методы, которые бы позволяли извлечь искомую информацию с достаточной надежностью. Эти методы включают все многообразие умственных операций, направленных на интерпретацию содержания документов в соответствии с целью исследования.

Традиционный анализ представляет собой адаптацию содержания документа к исследовательской задаче, основанную на интуитивном понимании, обобщении содержания и логическом обосновании сделанных выводов.

Необходимо сделать оценку качества документов:

- выяснить условия, цели и причины создания документа;
- установить его авторство.

Установление полноты и достоверности источника относительно целей исследования – главные параметры его оценки до начала исследования.

Количественный анализ (контент-анализ)

Наиболее существенным ограничением, связанным с использованием традиционных методов анализа таких документов, как газеты (интернет) и тому подобные источники, является возможность субъективных влияний на результаты анализа, то есть влияние установок исследователя, его инте-

ресов, сложившихся стереотипных представлений о предмете анализа. Данный недостаток преодолевается методиками формализованного анализа, которые основаны на статистическом учете различных объективных характеристик текста. Например, частота публикаций в газете (интернете) материалов по определенной теме, число строк, отводимых редакцией отдельным темам, рубрикам, авторам, частота упоминаний проблем, терминов, имен, географических названий и т. п.

Контент-анализ – это метод изучения сообщений, создаваемых в различных сферах социальной коммуникации и зафиксированных в форме письменного текста на бумаге или записи на каких-либо иных физических носителях.

Его суть заключается в том, чтобы найти и использовать для подсчета такие признаки документа, которые отражали бы определённые существенные стороны его содержания. Контент-анализ целесообразно использовать при наличии больших текстовых массивов с чёткой структурой, определяемой коммуникативными намерениями авторов текста.

Наблюдение

Наблюдение в социологии – метод сбора информации путем непосредственного изучения социального явления в его естественных условиях.

Существует ряд особенностей этого метода:

- связь наблюдателя с объектом наблюдения;
- наблюдатель не лишен человеческой черты – эмоциональности восприятия;
- сложность повторного наблюдения.

В зависимости от степени стандартизации техники наблюдения можно выделить две основные разновидности этого метода.

Стандартизированная техника наблюдения предполагает наличие предварительно детально разработанного списка событий, признаков, которые предстоит наблюдать; определение условий и ситуаций наблюдения; инструкции для наблюдателей; единообразные кодификаторы для регистрации наблюдаемых явлений.

Нестандартизированное (неструктурированное) наблюдение. В этом случае исследователь определяет лишь общие направления наблюдения, согласно которым результаты фиксируются в свободной форме непосредственно в процессе наблюдения или позднее по памяти.

Формы и приемы фиксации результатов наблюдателя – бланки и дневники наблюдения, фото-, кино-, видео- и радиоаппаратура.

В зависимости от роли наблюдателя в изучаемой ситуации различают четыре вида наблюдения:

1. Полное участие наблюдателя в ситуации предполагает его включение в изучаемую группу как полноправного ее члена. Роль наблюдателя неизвестна членам группы.

2. Участник ситуации как наблюдатель характеризуется включенностью в группу, однако подразумевается, что всем участникам ясна его роль как исследователя.

3. Наблюдатель как участник – это прежде всего исследователь и, взаимодействуя с участниками социального процесса, не претендует быть действительным его участником.

4. Полностью наблюдатель – это исследователь, который выполняет лишь функцию наблюдателя, не взаимодействуя с участниками ситуации, оставаясь вне поля их зрения.

Процедура наблюдения

Процесс исследования социального явления методом наблюдения условно можно представить в виде следующей последовательности:

- формулировка проблемы, описание объекта наблюдения, определение задач;
- определение единиц наблюдения и индикаторов изучаемых аспектов поведения;
- разработка языка и системы понятий, в терминах которых будут описываться результаты наблюдения; определение выборочных процедур с ситуаций, когда имеется возможность сделать отбор из множества наблюдений;
- подготовка технических документов для фиксации наблюдаемого явления (карточки, бланки протоколов, кодировочные бланки и т. п.);
- запись результатов наблюдений;
- анализ и интерпретация данных;
- подготовка отчета и выводов по итогам исследования.

Достоинства и недостатки метода наблюдения

Главное достоинство состоит в том, что он дает возможность уловить детали данного явления, его многогранность. Гибкость метода – это еще одно качество, имеющее немаловажное значение при изучении социальных явлений.

Среди недостатков прежде всего следует отметить качественный характер выводов, которые можно получить в результате наблюдения. Метод редко может быть применён к наблюдению больших совокупностей. Однако самый большой недостаток связан с возможностью привнесения определенной доли субъективности в существо метода и меньшими, чем в других случаях, возможностями широкого обобщения результатов исследования.

Массовый опрос. Анкетирование и интервью

К данному методу исследователь обращается тогда, когда для решения поставленной задачи ему необходимо получить информацию о сфере сознания людей: об их мнениях, мотивах поведения, оценках окружающей действительности, о жизненных планах, целях, ориентациях, информиро-

ванности и т. п. Во всех подобных случаях именно люди, участники изучаемых социальных процессов, выступают в роли уникального источника информации, который не может быть заменён никаким другим. Однако методом опроса может быть получена информация и о поведении людей, и различные фактологические сведения.

Суть метода опроса сводится к общению исследователя прямо или косвенно через его представителя с совокупностью людей (респондентов) в форме вопросно-ответного диалога. Особенность этого общения состоит в том, что оно, с одной стороны, должно отвечать строгим требованиям научной процедуры, а с другой – исходить из того, что источником информации выступают рядовые участники изучаемых процессов, осознающие эти процессы в рамках повседневного житейского опыта. Таким образом, в опросе реализуется познавательное взаимодействие двух различных уровней общественного сознания: научного, носителем которого выступает исследователь, и обыденного, практического, носителем которого выступает опрашиваемый, респондент.

Методические принципы конструирования вопросника

Содержание вопросов, их формулировка, последовательность и взаимосвязь в структуре вопросника должны отвечать двум требованиям.

Во-первых, вопросы должны быть необходимыми и достаточными для обеспечения эмпирической проверки гипотез исследования, для решения его познавательных задач. Это требование обеспечивается на стадии эмпирической интерпретации понятий посредством выработки набора индикаторов и соответствующего ему списка единиц искомой информации. Иначе говоря, для каждого вопроса анкеты должна быть определена его познавательная задача, его искомая информация.

Во-вторых, необходимо учитывать социально-психологические особенности опрашиваемых, выступающих источником информации. Это означает, что автор анкеты должен учитывать информированность опрашиваемых о предмете опроса, специфику их языка, традиций общения, представлений о престиже и чувстве собственного достоинства и др.

В практической работе при конструировании вопросника оба требования часто пересекаются и должны учитываться комплексно и во взаимосвязи. Приступая к разработке вопросника, социолог решает задачу другого уровня: как сформулировать вопрос, чтобы получить искомую информацию.

Виды вопросов

В зависимости от целей, с которыми задаются вопросы, они подразделяются на содержательные и функциональные. Функциональные вопросы решают различные задачи по управлению ходом опроса, его психологической атмосферой, логической строгостью. Основные виды таких вопросов: вопросы-фильтры, контрольные вопросы, контактные вопросы. Необходи-

мость в вопросах-фильтрах возникает тогда, когда искомая информация может быть получена не от всей совокупности опрашиваемых, а только от некоторой ее части. Цель контрольных вопросов – выяснить устойчивость или непротиворечивость ответов респондента, которые он даёт по той же теме, проблеме. Контактные вопросы служат для установления контакта с респондентом, создания у него положительной мотивации на опрос. Могут быть не связаны напрямую с темой опроса, но позволяют отвечающему высказаться на тему, наиболее актуальную, близкую для него.

В зависимости от того, что спрашивается, различают вопросы:

- о фактах. Их цель – в получении информации о социальных явлениях или признаках, которые могут быть однозначно определены. (Это могут быть возраст, пол и т. п.);

- о знании. Цель этих вопросов – в получении сведений, свидетельствующих об информированности респондента. Ответы помогают точнее выявить структуру установок и интересов, указывают на степень включённости индивида в коллектив;

- о мнении. Ответы на эти вопросы чаще всего содержат оценки. Мнения по сравнению со знаниями менее стабильны. Они сильнее обусловлены ситуацией и нередко зависят от личных переживаний и настроений. Формулирование мнений определяется способом включения индивида в процесс общественного развития, его политической активностью;

- о мотивах. Исследование мотивов социального поведения предъявляет высокие требования к технике опроса и построения индикаторов. Опрашиваемым легче говорить о фактах, поведении, ситуациях, чем судить о мотивах поведения. Это обусловлено тем, что оценка (или обоснование) действий в прошлом затруднительна.

По технике заполнения выделяют вопросы:

- открытые. Дают респонденту возможность самостоятельно сформулировать ответ, отражающий всю неповторимость индивидуального сознания, языка, стиля, запаса информации, круга ассоциаций;

- закрытые. Предполагают наличие готовых вариантов ответов, которые социолог разрабатывает до начала опроса, основываясь на своих исходных представлениях о содержании вопроса и на данных пробного исследования.

Анкетирование

Это вид опроса, в котором респондент самостоятельно заполняет анкету. Анкета – опросный лист, самостоятельно заполняемый опрашиваемым по правилам.

По числу опрашиваемых различают анкетирование:

- групповое;
- индивидуальное.

По месту проведения выделяют анкетирование:

- дома;
- на работе;
- в целевых аудиториях.

По способу распространения анкеты делятся:

- на раздаточные (раздается респондентам самим анкетером);
- почтовые (рассылается по почте);
- интернет-анкеты (публикуется в интернете).

Основное достоинство группового анкетирования связано с организационной доступностью и оперативностью опроса. Анкеты заполняются в присутствии анкетера и возвращаются ему сразу после заполнения. Эта форма опроса обеспечивает почти стопроцентный возврат и краткие сроки сбора данных.

При использовании индивидуального анкетирования с помощью раздаточной анкеты анкетер либо вручает анкету респонденту, договариваясь о сроке возврата при повторной встрече, либо объясняет правила заполнения и цели опроса и ожидает заполнения анкеты.

Интервью

Интервью – проводимая по определенному плану беседа, предполагающая прямой контакт интервьюера с респондентом, причем запись ответов ведется либо интервьюером, либо на какой-либо носитель информации (например, диктофон). Выделяют несколько видов интервью в зависимости от того, насколько стандартизирована ситуация беседы.

Стандартизированное интервью с закрытыми вопросами применяется для опроса значительной совокупности людей (несколько сотен или тысяч), когда содержательная структура проблемы определена.

Стандартизированное интервью с открытыми вопросами предоставляет респонденту больше самостоятельности в формулировке ответов и требует от интервьюера их максимально подробной и точной регистрации.

Направленное (фокусированное) интервью предусматривает только перечень вопросов, которые следует обязательно рассмотреть во время беседы. Но последовательность и формулировка вопросов могут меняться в зависимости от конкретной ситуации.

Свободное интервью предполагает предварительную разработку примерных основных направлений беседы с респондентом. Формулировка вопросов и их последовательность складываются в процессе интервью и определяются индивидуальными особенностями опрашиваемого.

Таким образом, процесс человеческого познания бесконечен. Любое исследование, решая одни задачи, рождает новые, задавая более точные

и глубокие вопросы. Каждое прикладное исследование неповторимо. Глубокий анализ, точные и надежные прогнозы возможны на базе повторных, многоразовых исследований, все более точно измеряющих изучаемые явления. Лишь преемственность, систематичность исследований позволяет получать материал для сравнения, выявления основных тенденций, понимания происходящего и прогноза на будущее.

4.5. Применение цифровых технологий в проведении социологических исследований

Цифровые технологии значительно расширяют возможности проведения социологических исследований в библиотеках, повышая точность, скорость и объем собираемой информации. Есть основные способы применения современных инструментов и устройств для эффективного проведения исследований.

Онлайн-опросы и веб-анкетирование

Одним из самых популярных подходов является проведение онлайн-опросов с использованием специализированных платформ, таких как Google Forms, Яндекс. Формы и др. Такие платформы позволяют создавать гибкие анкеты с разнообразными вопросами (закрытыми, открытыми, рейтинговыми), автоматизировать процесс сбора данных и быстро обрабатывать полученные результаты.

Преимущества онлайн-опросов:

- возможность быстрого распространения анкет через социальные сети, электронную почту или официальные страницы библиотеки;
- удобство заполнения анкет пользователями, независимо от их местоположения;
- автоматизация процесса подсчета и визуализации результатов.

Мобильные приложения и чат-боты

Использование мобильных приложений и чат-ботов позволяет проводить интерактивные опросы прямо на смартфонах читателей. Чат-боты могут предлагать пользователям короткие вопросы и автоматически отправлять собранные данные на сервер. Такой подход удобен для тех, кто привык взаимодействовать с информацией в цифровом пространстве. Преимущества:

- повышенная вовлеченность молодых пользователей благодаря удобству мобильного формата;
- возможность интеграции чат-ботов с социальными сетями и мессенджерами;
- сбор данных в режиме реального времени.

Библиотеки накапливают огромное количество цифровой информации о поведении пользователей на сайте, страницах соцсетей и иных ресурсах. Для анализа этих данных применяются специализированные инструменты контент-анализа, позволяющие автоматически выделять ключевые темы обсуждений, самые запрашиваемые материалы и предпочитаемые ресурсы. Инструменты анализа контента, такие как NVivo, MAXQDA, WordStat и другие, помогают систематизировать и интерпретировать тексты отзывов, комментариев и поисковых запросов.

Географический анализ и карты доступности

С развитием геоинформационных сервисов стало возможным анализировать географическое распределение читателей и зоны влияния библиотеки. Данные о местах проживания читателей, маршрутах передвижения и близости жилых районов к филиалам библиотек позволяют оптимально планировать размещение новых точек обслуживания и адаптацию существующих пространств. Применение картографических сервисов типа Яндекс.Карты или Google. Maps совместно с инструментами геостатистики дает уникальную возможность увидеть картину востребованности библиотек в масштабе города или региона.

Большие данные и аналитика

Большие объемы данных, поступающих из различных источников (лог-файлы данных сайта, Яндекс-метрики и т. п.) открывают широкие горизонты для изучения моделей поведения читателей. Библиотека получает возможность детально анализировать процессы чтения, навигации по сайту, поиска информации и даже персонализировать услуги, предлагая каждому посетителю индивидуальные подборки материалов.

Используя современные системы аналитики данных, библиотека может эффективно управлять своим контентом, улучшать организацию фонда и повышать доступность информации для всех категорий пользователей. Применение цифровых технологий открывает перед библиотеками новые горизонты в проведении эффективных социологических исследований. Новые подходы обеспечивают высокую степень точности, оперативность сбора и обработки данных, повышают доверие и лояльность читателей. Грамотное использование цифровых решений позволит создать более эффективную инфраструктуру библиотек, соответствующую современным требованиям и ожиданиям читателей.

Контрольные вопросы и задания

1. Что такое программа исследования, какие ее функции?
2. Определите основные части программы, их содержание.
3. Определите проблемную ситуацию для проведения социологического исследования.

4. Как перевести проблемную ситуацию в научную формулировку проблемы?
5. Каковы критерии классификации социальных проблем?
6. Дайте определение объекту и предмету исследования. Назовите необходимые характеристики при описании объекта.
7. Каковы критерии классификация гипотез?
8. Определите сущность понятий «генеральная совокупность», «выборочная совокупность», «репрезентативная выборка».
9. Назовите типы и виды выборок.
10. Охарактеризуйте метод анализа документов.
11. Охарактеризуйте метод наблюдения.
12. Охарактеризуйте метод опроса.
13. Охарактеризуйте цифровые технологии проведения социологических исследований в библиотеке.

5. БИБЛИОТЕЧНАЯ МЕТОДИЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

5.1. Основы методической деятельности

Методическая работа – вид библиотечной деятельности, направленной на совершенствование обслуживания населения, повышение эффективности работы, выявление и распространение лучшего опыта, внедрение инноваций, использование результатов научных исследований в области библиотечного дела, повышение квалификации и профессионального мастерства библиотекарей.

Научно-методическая работа – совокупность видов инновационной, исследовательской, консультационной, педагогической, управленческой деятельности центральных библиотек, направленной на эффективное развитие и взаимодействие структурных подразделений библиотечной системы.

Правовое обеспечение и регулирование методической деятельности осуществляется на основе законодательных, нормативных региональных и муниципальных документов РФ.

Оказание методической помощи библиотекам возлагается на библиотеки – научно-методические центры. В единой системе библиотек функции научно-методических центров выполняют соответствующие все-российские, республиканские, краевые, областные, центральные районные и центральные городские, а также зональные библиотеки.

Организационно-методическое руководство сетью отраслевых, ведомственных библиотек осуществляется как по ведомственному, так и территориальному принципам.

Всероссийскими межведомственными (межотраслевыми) научно-методическими центрами являются:

- для технических библиотек – Государственная публичная научно-техническая библиотека;
- библиотек Академии наук – Библиотека Академии наук;
- библиотек высших и средних специальных учебных заведений – Научная библиотека Московского государственного университета им. М. Ломоносова;
- библиотек, обслуживающих детей России, – Российская государственная детская библиотека.

Информационно-консультационный центр по работе с молодежью для сети молодежных, юношеских и детско-юношеских библиотек относится к Российской государственной библиотеке для молодежи.

Помимо официально закрепленных библиотек (методических центров) – методическое обеспечение осуществляют другие учреждения и общественные организации. Методическую деятельность ведет Российская библиотечная ассоциация и ее секции, а также Ассоциация школьных библиотек, Ассоциация региональных библиотечных консорциумов.

Цели и задачи методической деятельности зависят от масштабов и статуса библиотеки, выбранного профиля и объекта методического обеспечения.

Цели:

- постоянное обновление и улучшение качества библиотечного обслуживания пользователей;
- обеспечение непрерывного и целенаправленного профессионального развития библиотечных работников;
- внедрение инноваций в библиотечную деятельность.

Задачи:

- определение стратегии развития библиотечного дела территории;
- формирование библиотечной политики, в том числе нормативно-правовой базы, способствующей сохранению сети учреждений и развитию их ресурсной составляющей;
- мониторинг деятельности библиотек, выработка рекомендаций, направленных на совершенствование их деятельности;
- поиск, разработка и использование новшеств;
- предоставление реальной, действенной методической помощи библиотечным работникам;
- создание условий для непрерывного совершенствования профессионального образования и квалификации библиотечных работников, повышение их компетентности в соответствии с современными требованиями;
- привлечение к инновационной работе, целенаправленному формированию интересного опыта своей библиотеки; развитие творческой профессиональной деятельности;
- распространение перспективного опыта.

5.2. Направления и принципы методической деятельности

Методическая деятельность библиотеки включает в себя ряд направлений и мероприятий, направленных на оптимизацию работы библиотеки, повышение качества обслуживания пользователей и развитие библиотечного дела в целом. Основные аспекты методической деятельности библиотеки:

1. Разработка методических материалов – создание и обновление методических рекомендаций, пособий и инструкций для библиотекарей и сотрудников по всем аспектам библиотечной работы, в том числе по организации каталогов, обработке документов, работе с читателями и т. д.

2. Обучение – повышение квалификации и переподготовка библиотечных работников, содействие их непрерывному образованию. Охват всех групп и категорий библиотекарей, дифференцированный подход к повышению их квалификации, последовательность и преемственность в обучении, использование различных форм повышения квалификации, в том числе и самообразования. Эта деятельность тесно связана с информационной и инновационной деятельностью, так как одновременно с процессом информирования происходит и обучение сотрудников новшествам. Повышение квалификации кадров – совершенствование профессиональных и общеобразовательных знаний, навыков и умений библиотекаря.

3. Консультирование – оказание методической помощи библиотекам различного уровня (школьным, вузовским, муниципальным) в решении конкретных задач, разработке проектов и программ, а также в организации библиотечных процессов.

4. Аналитическая деятельность – на анализ состояния и развития как отдельных библиотек, так и библиотечной сети в целом. Она основывается на методическом мониторинге, то есть слежении за изменениями в деятельности библиотеки или сети библиотек в целях определения уровня их работы и принятия на этой основе методических решений, направленных на ее совершенствование. Анализ библиотечной практики осуществляется на основе библиотечной документации, материалов совещаний, конференций, семинаров библиотечных работников, публикаций в СМИ, оценок качества деятельности библиотек.

5. Координация и сотрудничество – установление связей и сотрудничества между библиотеками, организациями и учреждениями для обмена опытом, ресурсами и информацией, а также участие в профессиональных ассоциациях и сетевых проектах.

6. Разработка информационных ресурсов – создание и поддержка баз данных, электронных каталогов, виртуальных выставок и других ресурсов, которые помогут пользователям эффективно находить и использовать информацию.

7. Инновации и внедрение новых технологий – поиск, разработка и использование новшеств, способствующих повышению эффективности и качества деятельности библиотек. Инновация библиотечная – использование новых форм в управлении деятельностью библиотеки, содержании и организации обслуживания пользователей, а также новых технологий, видов продукции и услуг. Исследование и внедрение новых технологий и

инструментов в библиотечную практику, таких как электронные библиотеки, системы управления библиотечными ресурсами (ILS), мобильные приложения и другие цифровые решения.

8. Организационная деятельность – обеспечение единого организационно-методического руководства библиотеками сети как часть процесса управления библиотечным сообществом, нововведениями; помощь библиотекам сети в организации деятельности.

9. Организация культурных и образовательных мероприятий, таких как выставки, лекции, встречи с авторами, чтения и др., направленных на привлечение пользователей и повышение их интереса к библиотечным ресурсам.

10. Издательская деятельность – подготовка, издание и распространение методических материалов по актуальным вопросам и наиболее востребованным темам.

Основные принципы методической работы библиотеки

Принцип научности – методические решения и рекомендации должны строиться на основе новейших достижений библиотечной теории, быть научно обоснованными, экспериментально проверенными и направленными на совершенствование работы библиотек.

Принцип рекомендательности – методические решения не имеют обязательного, директивного характера. Произошел переход от методического руководства, строго регламентирующего деятельность библиотек, к более демократическому стилю работы – методическому обеспечению.

Принцип дифференцированного подхода – организация методического обеспечения с учетом специфики и определенных задач в работе библиотек, образования и практического опыта библиотечных работников.

Принцип непосредственной связи с библиотеками – методическое обеспечение на основе непосредственного изучения работы библиотек, оказания им помощи на месте.

Принцип оперативности – своевременное выявление недостатков в работе библиотек и оперативное оказание методической помощи (в форме консультаций, рекомендаций и др.), направленной на совершенствование их деятельности.

Принцип систематичности и плановости – эффективность методической работы, непрерывное совершенствование деятельности библиотек на основе систематической и планомерной помощи библиотекам.

Методическая деятельность является сквозной для различных областей деятельности и входит в систему показателей по оказанию государственных услуг. Базовый перечень государственных (муниципальных) услуг формируется в соответствии с установленными федеральными законами

и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, с учетом типов, видов, групп учреждений, оказывающих услуги в установленной сфере деятельности.

Сферы деятельности библиотечных услуг:

1. Услуги, оказываемые государству:

- формирование фонда;
- работа с обязательным экземпляром;
- сохранение национального фонда;
- обеспечение физического сохранения книжного фонда;
- учет библиотечных фондов;
- содержание имущества библиотеки.

2. Услуги, оказываемые обществу:

- научная обработка фондов библиотеки;
- раскрытие фондов библиотеки, каталогизация;
- обеспечение предоставления доступа к фондам.

Главное в этой группе – осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания населения.

3. Услуги, оказываемые профессиональным сообществам (касается федеральных библиотек и центральных библиотек регионов):

- методическая работа;
- осуществление координации работы библиотек и других учреждений культуры.

Перечень услуг:

- формирование и учет фондов библиотеки;
- обеспечение предоставления в пользование фонда библиотеки: научная обработка и раскрытие фондов (создание и ведение каталогов, картотек, баз и банков данных);
- обеспечение физического сохранения фонда библиотеки;
- осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки;
- предоставление библиотечных, библиографических и информационных услуг в виртуальном режиме;
- ведение научной методической работы в области библиотековедения, библиографоведения и книговедения;
- осуществление библиографической и информационной деятельности, в том числе условий для взаимного использования ресурсов государственных библиотек;
- осуществление культурно-просветительских мероприятий.

План методической работы является сводным и отражает методическую деятельность не только методического отдела, но и всех структурных подразделений и библиотеки в целом. План методической работы направ-

лен на методическое обеспечение основных позиций плана работы библиотеки и/или сети библиотек.

В плане работы каждого отдела библиотеки выделяется раздел «Методическая работа», в котором планируется как методическое обеспечение деятельности данного отдела библиотеки, так и методическая помощь библиотекам сети, методическим объединениям. В плане по каждой позиции указываются в качестве исполнителей методисты и сотрудники других отделов; объем работы; затраты рабочего времени. Помимо общего плана работы методическим отделом могут составляться дополнительные планы-графики. Например, план-график посещений библиотек с указанием, какие библиотеки, в какие сроки, с какой целью планируется посетить.

Учет методической работы ведется по установленным показателям:

- издания методического отдела;
- методические и библиографические материалы, полученные из других методических центров;
- методические и библиографические материалы, направленные в другие библиотеки;
- консультации;
- мероприятия по повышению квалификации;
- посещения библиотек и др.

Методическая деятельность играет ключевую роль в обеспечении эффективного функционирования библиотек, повышении их роли в обществе и удовлетворении информационных потребностей пользователей.

5.3. Цифровые технологии в методической деятельности

Внедрение в библиотечную практику новых технологий повлияло на изменения методической работы библиотек. Возможности электронной среды привели к значительным изменениям технологий и форм методической работы: странички, рубрики, виртуальные методические кабинеты на общем сайте библиотеки с размещением полных текстов статей из профессиональных изданий, нормативных и правовых документов, докладов, презентаций, консультаций, информационных, справочных и др. материалов. Диалоговые формы методического взаимодействия (форумы, профессиональные блоги, виртуальные справочные и консультационные службы) помогают осуществлять оперативную информационно-методическую деятельность в онлайн-режиме.

Совершенствуется система консультирования. Для отправки информации используется электронная почта, электронная доставка документов.

Для оперативного консультирования – дистанционное консультирование в режиме «запрос-ответ».

Цифровые технологии играют важную роль в методической деятельности библиотек, обеспечивая новые возможности для оптимизации работы, повышения качества обслуживания и расширения доступа к информации. Вот несколько ключевых аспектов использования цифровых технологий в методической деятельности библиотек:

1. Электронные методические материалы – создание и распространение электронных пособий, инструкций и методических рекомендаций, которые могут быть легко обновлены и доступны библиотекарям в любой момент. Это позволяет обеспечить доступ к актуальной информации и методическим разработкам.

2. Онлайн-обучение и вебинары – проведение дистанционных курсов, вебинаров и тренингов, что позволяет библиотекарям обучаться и повышать квалификацию, не выходя из своего рабочего места. Это особенно актуально для удаленных и малых библиотек.

3. Виртуальные консультации – использование видеоконференций и мессенджеров для проведения консультаций и обмена опытом между библиотеками, что способствует более эффективному решению возникающих вопросов и проблем.

4. Создание и поддержка электронных ресурсов – разработка и внедрение электронных библиотек, баз данных и цифровых архивов, которые позволяют пользователям получать доступ к информации в любое время и из любого места.

5. Аналитика и оценка – применение цифровых инструментов для сбора и анализа данных о пользователях, их предпочтениях и потребностях. Это помогает библиотекам более точно оценивать свою работу и адаптировать услуги под запросы аудитории.

6. Социальные сети и онлайн-платформы – использование социальных медиа и специализированных онлайн-платформ для продвижения библиотечных услуг, мероприятий и ресурсов, что способствует привлечению новых пользователей и повышению интереса к библиотеке.

7. Интерактивные технологии – внедрение интерактивных инструментов, таких как опросы, викторины и игры, которые могут быть использованы для вовлечения пользователей в образовательные и культурные мероприятия.

8. Электронные каталоги и системы управления библиотечными ресурсами – использование современных ILS (Integrated Library Systems) для автоматизации процессов учета, каталогизации и обслуживания пользователей, что значительно упрощает работу библиотекарей.

9. Цифровые культурные мероприятия – организация виртуальных выставок, лекций и встреч с авторами, что позволяет библиотекам расширить свою аудиторию и сделать культурные мероприятия более доступными.

10. Сотрудничество и обмен опытом – использование цифровых платформ для совместной работы библиотек, обмена методическими материалами и лучшими практиками, что способствует развитию профессионального сообщества.

Внедрение цифровых технологий в методическую деятельность библиотек не только улучшает качество обслуживания, но и способствует повышению эффективности работы библиотек в условиях быстро меняющегося информационного пространства.

Виртуальная среда предоставляет широкие возможности для самостоятельного повышения квалификации. Благодаря интернет-технологиям появилась возможность доступа к библиографическим и полнотекстовым ресурсам по библиотековедению, библиографоведению и книговедению, в том числе к удаленным полнотекстовым базам данных периодических изданий.

Электронная среда и цифровой формат вывели на качественно новый уровень научно-методическую деятельность библиотек. Для получения полной статистической информации о деятельности библиотек используются АИС: Main Stream 2.0; САБ ИРБИС64; БАРС. ВЕВ-Своды; Парус-Мониторинг; LibStat и др.

Интернет-сервисы в библиотеке играют важную роль в обеспечении доступа к информации, образовательным ресурсам и культурным мероприятиям. В аналитической и методической деятельности находят широкое применение онлайн-опросники, ментальные карты, платформы для хранения и совместного использования файлов, онлайн-доски для командной работы над проектами:

- Яндекс-метрика / Google-метрика.
- Яндекс. Диск/ Google. Диск – бесплатная облачная платформа для хранения файлов и безопасного предоставления доступа к ним.

RUTUBE – видеохостинг, предоставляющий услуги хранения, доставки и показа видео.

Презентации:

- Яндекс. Документы (Google. Документы) – онлайн-инструмент, который позволяет создавать тексты, таблицы, презентации прямо в браузере. Поддерживает совместную работу в режиме реального времени.

- PowerPoint – самая распространенная программа для создания презентаций, с ее помощью можно создавать презентации с текстом, изображениями, графиками и др. эффектами, входит в пакет Microsoft Office.

- H5P (плагин интерактивного контента, интегрируется с LMS) позволяет создавать презентации с интерактивными слайдами, на которые можно добавлять различные мультимедийные и интерактивные элементы.

- Prezi – сервис для создания нелинейных интерактивных презентаций с возможностью добавления мультимедийных элементов.

Сервисы для графического редактирования:

- PosterMyWall – создание плакатов, графиков для социальных сетей и видео.

- Desygner – графический дизайн для недизайнера.
- Flyvi – создание постов или сторис для соцсетей.
- Pixlr – облачный набор инструментов для редактирования изображений.

- Supa – создание видео и изображения для соцсетей, рекламы, мессенджеров и др.

Создание квизов, викторин, тестов:

- Kahoot! – популярный сервис для создания образовательных игр, викторин и тестов. Подходит для проведения мероприятий с аудиторией через проектор или личные устройства участников.

- Quizizz — похожий на Kahoot!, но имеет больше возможностей для индивидуального прохождения заданий участниками.

- QuizBot – бот в Telegram, позволяющий создавать и проводить различные тесты и викторины.

- Яндекс. Формы (Google. Forms) – простой способ создать тесты, анкеты и опросники, результаты которых автоматически собираются в таблицу.

Обучающие мероприятия все чаще проходят в онлайн-среде, для их создания и проведения самой популярной является система управления обучением (LMS) Moodle. Она часто используется в образовательных учреждениях для создания курсов, тестирования знаний и отслеживания успеваемости учащихся. Обладает широким набором инструментов для создания единого структурированного образовательного продукта, позволяет интегрировать необходимые материалы из электронно-библиотечных систем и сторонних сервисов. Дает возможность отслеживать прогресс обучающихся, давать им задания и оценивать их.

Сервисы для проведения видеоконференций обладают схожим функционалом и позволяют проводить онлайн-встречи в различных форматах: рабочие совещания, обучающие занятия, научно-практические конференции и т. п., для всех, у кого есть ссылка на мероприятие. Очень удобны для проведения синхронных мероприятий с удаленными участниками. Обладают дополнительными возможностями, такими как демонстрация экрана, чат, онлайн-доска, опрос и др. К наиболее популярным относятся SaluteJuzz, Яндекс Телемост, МТС Линк. Бесплатные версии имеют ограничения (например, по количеству участников или времени проведения конференции).

Каждый из представленных инструментов имеет свои особенности и лучше всего подходит для определенных типов взаимодействия. Выбор зависит от целевой аудитории, целей коммуникации и технических возможностей библиотеки.

Контрольные вопросы и задания

1. В чем разница между методической работой и научно-методической работой в библиотечном деле?
2. Какие основные цели поставлены перед методической работой в библиотеке?
3. Назовите задачи, которые стоят перед методической деятельностью библиотек.
4. Какую роль играют научно-методические центры в системе библиотечного обслуживания?
5. Каковы основные направления внедрения инноваций в библиотечную деятельность?
6. Как осуществляется организационно-методическое руководство библиотечной сетью?
7. Какие учреждения и организации помимо библиотек – методических центров занимаются методическим обеспечением библиотек?
8. Охарактеризуйте основные аспекты методической деятельности библиотеки.
9. Охарактеризуйте основные принципы методической работы библиотеки.
10. Каковы сферы деятельности библиотечных услуг?
11. По каким показателям ведется учет методической работы?
12. Охарактеризуйте цифровые технологии в методической деятельности библиотек.
13. Дайте краткую характеристику системы электронного обучения Moodle.
14. Перечислите и опишите функционал основных сервисов для проведения онлайн-встреч.

6. ПРОЕКТНАЯ И ГРАНТОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В БИБЛИОТЕКАХ

6.1. Проект и грант: основные понятия и характеристика

Современная библиотечная политика строится на использовании методики проектного подхода к библиотечной работе.

Проектирование – это практическая деятельность, целью которой является поиск новых решений, оформленных в виде комплекта документации. Сложность процесса проектирования, как и любой другой творческой деятельности, нестандартность проектных (жизненных) ситуаций вызывают необходимость получения определенных знаний и умений владеть ими.

Проект (от лат. – projectus) буквально переводится как «брошенный вперед». Проектная деятельность характеризуется возможностью двигаться вперед, заглядывать в будущее. Согласно ГОСТ Р 54869–2011 «Проектный менеджмент. Требования к управлению проектами» проект – это комплекс взаимосвязанных мероприятий, направленных на создание уникального продукта или услуги в условиях временных и ресурсных ограничений.

Проект состоит из замысла (проблема), средства его реализации (путь решения проблемы) и полученных в процессе реализации результатов (эффективность). Основными особенностями проектов являются:

- четкая ориентация на достижение определенных целей и задач;
- комплексность предполагаемых работ;
- ограниченность по времени, бюджету, материальным и трудовым ресурсам;
- уникальность, отличительные особенности и признаки.

Под проектом иногда понимается совокупность мероприятий в рамках установленного календарного плана (графика) и бюджета. При этом проект отличается от плана работ тем, что расширяет рамки деятельности библиотеки, выводит ее на новый уровень развития, позволяет спрогнозировать результаты.

Конкурсы проектов предполагают грантовую поддержку (долевое финансирование целевых расходов) победителей общественно полезных

проектов и программ организаций, в основном некоммерческих, и творческих коллективов.

Грант – безвозмездная целевая субсидия, предоставляемая на конкурсной основе организации, учреждению, инициативной группе или лицу для реализации заявленного проекта в той или иной сфере деятельности. С помощью грантов оказывается необходимая поддержка проектам, которые (даже не являясь прибыльными) играют важную роль в развитии общества, региона, города или конкретной библиотеки.

Грантодатели – организации, фонды, юридические и частные лица, получившие право осуществлять данную деятельность на территории Российской Федерации в установленном правительством РФ порядке. С момента получения грант, как и любое другое пожертвование, является собственностью грантополучателя. Все средства полученных грантов должны расходоваться исключительно в целях, указанных при выделении гранта, и не могут быть использованы ни на какие другие цели без письменного согласия грантодателя. Организация, получившая грант, обязана использовать его по целевому назначению и предоставить полные и исчерпывающие отчеты о деятельности по исполнению гранта.

Для осуществления грантовой деятельности необходимо пройти несколько этапов:

1) поиск источников информации о грантовых конкурсах (публикации в прессе, на интернет-ресурсах; консультационные и ресурсные центры, поддерживающие деятельность различных организаций; потенциальные грантодатели региона и т. д.);

2) выбор грантодателей (определение фондов, которые с наибольшей вероятностью захотят финансировать проект, удобных источников финансирования;

3) составление проекта, оформление заявки.

В основе проекта всегда лежит идея, из которой должен возникнуть деловой, четкий и лаконичный документ. Грантодатели определяют способность организации (или конкретного лица) эффективно реализовать проект на выделенные грантовые средства на основании качества разработанного проекта и оформления проектной заявки.

Заявка – письменное обращение с просьбой о выделении гранта. Как коммерческая фирма составляет бизнес-план с целью убедить вкладчиков поместить деньги в дело, так и заявка необходима для того, чтобы убедить грантодателя (дарителя) вложить деньги в проект. Однако в отличие от бизнес-плана, заявка пишется, чтобы получить средства на некоммерческий проект, то есть на дело, которое заведомо не принесет прибыли.

6.2. Библиотечные проекты: функции и требования к их разработке

Библиотечные проекты – это социальные некоммерческие проекты, которые предназначены для изменения ситуации в области обеспечения более полного, качественного и эффективного доступа к информации как целевых читательских групп, так и широкой общественности региона.

Исходя из содержательных признаков, библиотечные проекты можно разделить на информационные, образовательные, социальные, партнерские, культурно-досуговые, инновационные и др.

Правильное написание и оформление проекта является важнейшей составляющей фандрайзинга, а соответственно, ощутимой частью всей работы некоммерческих организаций. Этикет написания таких проектов определен достаточно точно, и давно уже стал правилом.

Функции проекта:

- 1) письменное отображение программы действий;
- 2) просьба о помощи;
- 3) инструмент убеждения;
- 4) обещание и обязательство;
- 5) краткий план работы.

Проект должен быть:

- ясным (изложен просто и понятно, даже если читать его будет не специалист);
- полным (отображать все возможности его реализации и сферы деятельности);
- целостным (каждая часть проекта должна соответствовать общему замыслу и предполагаемому результату) и ограниченным (по времени, целям и задачам, результатам, ресурсам и т. д.);
- последовательным и логичным (поступательным в своем развитии);
- профессиональным (демонстрировать понимание проблемы и методов осуществления, компетентность авторов);
- жизнеспособным (демонстрировать способность к существованию вовремя и в месте его применения, а также быть перспективным для развития в дальнейшем);
- обоснованным (должны быть все теоретические, социологические, психологические обоснования и исторические предпосылки выбора идеи, подхода к решению проблемы, оценена возможность воздействия на проблему);
- реалистичным (выполнимым в обозримом будущем);
- просчитанным (иметь все финансовые и затратные расчеты);
- эмоциональным (если удалось «задеть душу» спонсора, можно смело рассчитывать на успех).

Описание проекта также должно быть простым и ясным. Следует избегать:

- чересчур сложных грамматических конструкций и ни о чем не говорящих словосочетаний;
- длинных сложноподчинённых предложений, при чтении которых теряется смысл написанного (не более 30 слов).

Для длинных описаний лучше использовать таблицы и диаграммы.

Необходимо меньше употреблять возвратные глаголы («проект осуществляется», «намечаются мероприятия» и т. п.), вместо этого употреблять или активные глаголы или краткие причастия («проект будет осуществлен», «запланированы следующие мероприятия»). При составлении проекта писать от третьего лица.

В структуре библиотечного проекта можно выделить четыре основные стадии:

- концепция – формирование идеи, основных целей и задач;
- разработка – планирование и оформление проектной документации;
- реализация – управление ходом проектных работ, контроль и регулирование работ по проекту;
- завершение – порядок завершения, анализ эффективности, оформление отчётной документации.

Главным содержанием работ на первой стадии является определение концепции проекта, а именно:

- сбор первичных данных и их анализ, выявление проблемной ситуации и необходимости в изменениях;
- определение социальной цели, задач, основных требований, необходимых ресурсов, времени и средств; анализ окружения проекта, отбор участников проекта, определение возможных рисков;
- определение возможных путей решения проблемы, их оценка, выработка предложений;
- поиск финансирующих организаций, защита концепции и оформление заявок на финансирование.

На начальном этапе реализации проекта важно определить его основную идею. Четкая, логичная формулировка проектной идеи – одно из условий нахождения взаимопонимания с коллегами, партнерами, спонсорами. Эта стадия имеет особое значение, так как часто из-за неправильного определения основной идеи проекта, его целей, задач в библиотечной сфере было фактически «провалено» немало проектов. В ходе этой стадии выполняются важные и объёмные работы, связанные с поиском финансирующей организации (организаций).

Разработка проекта в библиотеке состоит из выбора методов реализации, планирования, определения ресурсного и финансового обеспечения.

Методы реализации – это комплекс мероприятий, проводимых в ходе проекта. На этапе планирования можно выделить несколько циклов: подготовительный, основной и заключительный. Каждый цикл должен иметь чёткий перечень мероприятий (календарный план или план-график деятельности по проекту) со сроками проведения, исполнителями и предполагаемым бюджетом. Очень важно в процессе разработки проекта определить логическую последовательность всех планируемых мероприятий, при этом желательно, чтобы каждое последующее из них усиливало и укрепляло эффект предыдущего.

Ключевые критерии оценки любого проекта – его прозрачность и возможности для развития, высокопрофессиональная команда исполнителей. Кроме того, внимание обращается обязательно на наличие критериев оценки результатов проекта.

Проект всегда предполагает коммуникацию между людьми, поэтому при его разработке необходимо учесть мнение всех тех, кто будет принимать участие в его реализации. К участникам проекта (субъектам проектной коммуникации) можно отнести следующие категории:

- авторы и соавторы проекта – выделяют проблему, продумывают социальные изменения, являющиеся целью и содержанием культурного проекта;
- эксперты и консультанты – корректируют замысел, участвуют в формировании механизмов реализации;
- оппоненты (критики, оппозиционеры) – помогают авторам проекта доказывать состоятельность своих идей;
- адресаты – это те, кому адресован проект, их мнения учитываются на всех стадиях разработки и реализации;
- партнеры – разделяют оценку проблемной ситуации, имеют с его авторами близкие цели и задачи собственной деятельности, готовы поделиться с участниками проекта собственными ресурсами для достижения цели проекта;
- инвесторы – вкладывают в проект свои ресурсы с расчетом получить от его реализации определенную выгоду для себя;
- спонсоры – с ними в ходе проекта идет обмен взаимными услугами, напрямую не связанными с главными целями проекта;
- меценаты – имеют общие с авторами ценности и готовы помогать бескорыстно.

Обеспечение проектной деятельности предполагает использование разных видов ресурсов: информационных (печатные издания, электронные ресурсы, информационно-поисковые системы); материально-технических (помещение, техника, канцелярские принадлежности, услуги связи); кадровых (специалисты и рабочее время).

Финансовое обеспечение проекта определяется в постатейном бюджете, на каждый вид действия в нем имеется определенная статья с расходами. Как правило, к бюджету прилагается комментарий, поясняющий виды расходов. Практика показывает, что план-график и бюджет к нему должны формироваться параллельно. Поступление финансовых средств часто не зависит от руководителей проекта, поэтому нужно включать в начало плана-графика менее затратные мероприятия или те, которые могут осуществляться без финансирования.

Реализация проекта предполагает управление ходом проектных работ, их контроль и регулирование. Основными моментами, на которые нужно обратить внимание на третьем этапе, являются:

- персональная ответственность руководителя проекта, умение руководить людьми, принципиальность, гибкость;
- распределение обязанностей, выработка стиля взаимоотношений и механизмов слаженной деятельности в команде (моральное и материальное стимулирование);
- организация эффективной обратной связи с партнерскими организациями и людьми, для которых реализуется проект.

Основное содержание работ завершающей стадии состоит в следующем:

- организация рекламной компании, проведение презентации;
- разработка методических материалов;
- оценка результатов проекта и подведение итогов;
- подготовка финансовых отчетов.

Главная задача завершения проекта – консолидация всех знаний и навыков, полученных в ходе его реализации. Важным в заключительной стадии жизненного цикла проекта становится анализ достижений и ошибок, выявление новых управленческих приемов.

Здесь же идет формирование отчета по результатам реализации проекта. В отчете необходимо показать, что цель проекта достигнута. Его составляют в полном соответствии с текстом проекта – в той же последовательности, как и был написан. К нему прилагаются: все организационные документы (приказы, распоряжения, инструкции, памятки...), рецензии и отзывы, публикации в СМИ, скриншоты интернет-сайтов, благодарственные письма, фотографии, видеозаписи, финансовые документы и т. д.

Эффективность проекта зависит от двух составляющих: правильная организация деятельности (слаженная работа на всех этапах, реалистичные задачи, профессионально подобранные формы и методы работы); человеческий фактор (хорошо подобранная команда, опытный руководитель).

6.3. Рекомендации к разработке и оформлению заявки на грант

Наиболее часто используется следующая форма структурирования проектов: титульный лист, аннотация заявки, критерии оценки аннотации, введение, критерии оценки введения, постановка проблемы или обоснование потребностей, цели и задачи проекта, методы, мероприятия, ресурсы, ожидаемые результаты показателей эффективности проекта, бюджет проекта.

Титульный лист может содержать следующие пункты:

Название проекта – краткое, образное, выражающее основную идею содержания, может быть дана расшифровка названия (если проект составлен на конкурс, то и тема, номинации в соответствии с Положением о грантовом конкурсе).

Организация-заявитель – название организации, выполняющей проект, ее юридический статус, адрес, телефон, реквизиты.

Поддерживающая организация – правительственное учреждение или известная некоммерческая организация, которая содействует выполнению проекта, ее полное наименование и адрес.

Также иногда дают дополнительную информацию, доказывающую компетентность исполнителей, род деятельности заявителей, наличие достижений в сфере деятельности по проекту, опыт реализации аналогичных проектов и программ.

Руководитель проекта (иногда еще и бухгалтер проекта) – указывают фамилию, имя, отчество, звание, должность, домашний и служебный адреса, телефоны, номер факса, адрес электронной почты и т. д. Именно с этим человеком будет связываться координатор программ грантодающей организации. Руководитель отвечает за выполнение проекта и несет ответственность за эффективность использования средств.

Место реализации проекта – территория, где будет проходить работа по проекту (город, область, государство и т. д.).

Срок выполнения проекта – исчисляют в месяцах не более чем на один-два года. Фонды, как правило, не финансируют долгосрочные проекты. Если проект проходит по этапам, указывают сроки выполнения каждого из них.

Стоимость проекта – определяют требуемый объем финансирования на весь срок или на первый год выполнения проекта, а также полную стоимость проекта (включая вклад организации-заявителя и средства, полученные из других источников).

Дата заполнения заявки.

Аннотация заявки. Аннотация – краткое, не более одной страницы, изложение проекта, повторяющее все части полной заявки. Аннотация должна быть предельно ясной, сжатой, конкретной и выразительной. Из нее должно быть понятно, кто заявитель, каков масштаб проекта и его стоимость. Стоит указать цели и задачи проекта, методы, которые предполагается использовать, сроки выполнения. Из каждого последующего раздела заявки в аннотацию должно попасть одно-три предложения. Писать резюме или аннотацию надо в последнюю очередь, когда все последующие разделы уже написаны.

Критерии оценки аннотации:

- ясное и краткое описание; рекомендуемый объем до одной страницы (200–300 слов);
- есть одно предложение о заявителе (кто будет выполнять проект) и о его прежних достижениях;
- одно предложение о проблеме (почему нужен проект);
- одно предложение о целях и задачах проекта (что получится в результате);
- одно предложение о методах и ресурсах (как будет выполняться проект);
- указывает полную стоимость проекта, собственный вклад заявителя и запрашиваемую сумму (сколько требуется денег).

Во введении приводится описание организации заявителя. Грантодающие организации предпочитают иметь дело с известными им и надежными партнерами. Во введении решается основная задача – завоевать доверие донора, доказать, что средства будут потрачены с пользой и проект, безусловно, будет выполнен.

Во введении необходимо указать:

- цели и задачи организации;
- сколько времени существует организация, как развивалась, каковы финансовые ресурсы;
- уникальность организации;
- наиболее значительные достижения или, если организация создана недавно, достижения попечителей или сотрудников на месте их прежней работы;
- оценку результатов прежних проектов, подобных предлагаемому;
- прецеденты финансовой поддержки, получаемой организацией-заявителем из других источников, с приложением писем поддержки.

Рекомендуемый объем 0,5–2 страницы.

Критерии оценки введения:

- введение содержит сведения об организации-заявителе, уровне компетентности автора проекта и квалификации (надежности) персонала;

- указывает, кто написал заявку, кто будет выполнять проект;
- описывает род деятельности, цели и задачи организации-заявителя;
- поясняет, почему именно данная организация должна работать по проекту;
- описывает, чьим нуждам и как служит организация-заявитель;
- сообщает о наличии достижений и подтверждает это с помощью статистических данных, писем поддержки и других документов;
- подтверждает репутацию организации-заявителя.

В разделе «Постановка проблемы (или обоснование потребностей)» излагается конкретная проблема, для решения которой создан проект; четкое и убедительное изложение доказательств по поводу необходимости осуществления проекта с указанием обстоятельств, побудивших авторов написать его, то есть обоснование актуальности.

Социальной проблемой можно назвать обнаруживаемое в жизни общества противоречие между существующим и желаемым состоянием, которое вызывает в обществе (сообществе) напряженность и которое нужно преодолеть. Прежде чем выбрать проблему, требующую проектного решения, необходимо проанализировать внутреннюю и внешнюю ситуацию библиотеки. При изучении внутренней ситуации можно дать краткую характеристику библиотеки: сильные и слабые стороны, исторические сведения, стратегия развития, материальные и интеллектуальные ресурсы, имеющиеся и необходимые, состав пользователей и их информационные потребности. При описании профессиональных качеств сотрудников библиотеки важно показать, что их квалификация и опыт достаточны для успешной реализации проекта.

Анализируя внешнюю ситуацию, необходимо отметить специфику местного сообщества, те факторы, которые более всего влияют на деятельность библиотеки: социальная и культурная структура территории, экономический профиль, правовое поле, демографические сведения, реальные и потенциальные партнеры и конкуренты в информационном обеспечении. Необходимо увидеть эту ситуацию в динамике, что поможет предусмотреть дальнейшее развитие проекта.

Проблема проекта должна иметь социальный спектр: доступ различных категорий населения к информации, необходимость развития информационных услуг и продуктов, сочетание сбалансированных интересов пользователей (целевой группы) и организации, реализующей проект.

Анализ факторов должен быть подтвержден количественными показателями, основанными на ранее проведенных исследованиях (необходимо использовать достоверные источники информации). В хорошо построенном проекте обязательно присутствуют исходные данные – индикаторы, то есть количественные и качественные показатели, которые являются

точкой отсчета для измерения эффективности проекта. В этом разделе важно также выделить сферы применения проекта, его функциональное назначение, стратегию как основной способ решения проблемы. С точки зрения проектирования стратегия определяет назначение проекта, его долгосрочные цели. Это последовательная схема принятия решений, логически продуманная миссия проекта, обоснование его существования.

Рекомендуемый объем в большинстве случаев 1–3 страницы.

Критерии оценки раздела «Постановка проблемы»:

- называет причины возникновения необходимости в выполнении проекта;
- описывает обстоятельства, побудившие авторов написать проект;
- подчеркивает важность и значимость проблемы, решаемой проектом;
- указывает на тесную связь проблемы с целями и задачами организации-заявителя;
- обосновывает разумность масштаба работ (не создается впечатление, что делается попытка решить все мировые проблемы сразу);
- подтверждает наличие проблемы статистикой, ссылками на авторитеты в данной области и ключевые литературные источники;
- содержит минимум научных и иных специальных терминов, интересен для чтения и краток (насколько возможно).

Таким образом, проблема должна быть определена настолько конкретно, насколько это возможно.

Цели и задачи проекта:

Цель – это то, чего необходимо достичь для решения поставленной проблемы (описание работ, направленных на развитие; изменение, улучшение ситуации; помощь, поддержка чего-либо). Цель должна быть реалистичной, соотноситься с проблемой, задачами, видами деятельности и ресурсами организации. Предполагаемые цели должны соответствовать самому высокому уровню результата, то есть существенно улучшить ситуацию, изложенную в описании проблемы. В то же время цель должна быть реальной. Не стоит включать цели, воздействия от которых на ситуацию не могут быть количественно или качественно измерены. Все составные части проекта рассматриваются с точки зрения соответствия цели.

Основные требования к цели:

- достижимость в рамках этого проекта;
- конкретность;
- безусловность, так как для проектной деятельности изучение возможных условий должно быть завершено до начала работ;
- предположение об итоговом результате проекта;
- соответствие компетентности, подготовленности финансово-экономическим, материально-техническим, организационным условиям реализации проекта.

Группа людей, получающая пользу от реализации проекта, называется целевой группой. Ее тоже следует описать с указанием возраста и социального положения или стиля жизни, а возможно и пола.

В работе над проектом важно дифференцировать понятия «цель» и «задачи». Задача – это частная цель, или мини-цель. Это конкретизация общей цели, шаг на пути ее достижения. Задача в проекте – это конкретная часть цели (пункт), которую предстоит реализовать, или это действие, которое предпринимается, чтобы достичь цели проекта.

В задачах должны содержаться количественные данные о степени полезности проекта. При оформлении текста проекта задачи лучше формулировать и перечислять в виде списка, а также утверждений о действиях, ориентированных на результат, основанных на эффективности работы и поддающихся измерению в терминах. Если в проекте перечислен ряд задач, то все они должны быть связаны между собой и являться необходимыми и достаточными для достижения цели проекта.

Нужно четко отделять цели проекта от задач, а задачи – от метода осуществления. То, чего необходимо добиться, является целью, то, что для этого нужно сделать, – задачами, а то, как это будет сделано, – методами.

Критерии оценки раздела «Цели и задачи»:

- описывает предполагаемые итоги выполнения проекта, поддающиеся оценке. Цель – общий итог. Задачи – конкретные частные результаты, и они заметно отличаются друг от друга;
- представляет результат выполнения проекта и изменения в существующей ситуации;
- подчеркивает логическую цепочку: решение задач способствует достижению цели, достижение поставленных целей ликвидирует обозначенную проблему;
- содержит формулировку каждой задачи, направленной на достижение цели;
- подтверждает вероятность того, что в результате выполнения проекта проблема будет решена;
- показывает, что цели в принципе достижимы и результаты поддаются измерению;
- указывает срок достижения целей.

Таким образом, цели и задачи дают представление, каковы же будут итоги выполнения проекта.

Методы, мероприятия. Метод – это инструмент, с помощью которого достигается цель проекта. В данном разделе описываются стратегия и методы достижения поставленных целей, а также механизм реализации проекта. Организация должна ответить на вопросы: каким образом будут достигнуты намеченные цели, как будут выполняться поставленные задачи,

кто будет осуществлять их реализацию, какие ресурсы будут использованы. При формулировании методов и мероприятий следует иметь в виду, что все статьи бюджета будут формироваться исходя из описанных в данном разделе мероприятий.

При описании методов необходимо обратить внимание на следующее:

- соответствие стратегий и механизмов цели и задачам проекта;
- соответствие имеющихся ресурсов планируемой деятельности;
- соответствие деятельности заявленным результатам;
- реалистичность мероприятий с учетом временных рамок и бюджета;
- инновационность/возможные риски;
- взаимосвязанность видов деятельности по проекту.

Мероприятия – это реальные действия, акции, этапы, которые будут проводиться в рамках решения поставленных задач. Важно понимать, что в задаче обычно может быть несколько мероприятий. Например, дана задача «Пропаганда в СМИ здорового образа жизни». Для этой задачи возможны следующие мероприятия: публикация статей, направленных на формирование ЗОЖ; проведение конкурса фотографий в местной газете, выпуск телевизионного сюжета о ветеранах-спортсменах и т. д. Примеры мероприятий: проведение семинара, подготовка, издание и распространение брошюры, опрос местных жителей, съемка популярного фильма и т. д.

Ресурсы – это то, при помощи чего реализуется проект.

Различают следующие ресурсы:

- трудовые (кадровые);
- оборудование;
- оснащенность (например, диагностические материалы, авторские разработки);
- информация;
- финансы.

Далее приводится календарный план работ, который демонстрирует продуманную заявителем последовательность действий (мероприятий) для достижения цели. Следует обратить внимание на следующие моменты: наличие плана-графика реализации проекта (в виде таблицы), реалистичность, выполнимость плана в заявленные сроки, наличие ответственных за проведение каждого мероприятия с перечнем видов деятельности. Все виды работ увязываются с ресурсами, устанавливаются сроки, ответственные исполнители.

Конкретизация плана ведется различными способами, в том числе в графической форме.

Критерии оценки раздела «Методы, мероприятия»:

- определено, что будет сделано, кто будет осуществлять действия, как они будут осуществляться, когда и в какой последовательности, какие ресурсы будут привлечены;

- указан разумно ограниченный набор мероприятий, которые могут быть выполнены в сроки и пределах общей стоимости проекта;
- ясно описаны мероприятия в рамках проекта;
- обоснованы причины выбора мероприятий и последовательность их выполнения;
- описаны состав и обязанности исполнителей программы;
- прослежена логическая цепочка «проблема – цель – задача – методы – мероприятия».

Ожидаемые результаты – это конкретные результаты, которые предполагается достичь в ходе реализации проекта в количественном и качественном выражении. В этом разделе нужно доказать, что работа по реализации проекта будет выполнена рационально и в срок; определить и перечислить ожидаемые результаты, которые будут достигнуты в рамках реализации проекта. К описанию ожидаемых результатов необходимо подходить очень серьезно и ответственно, поскольку они являются критериями эффективности проекта.

Целесообразно указать в этом же разделе факторы успеха и риски проекта. Факторы успеха подразумевают указание сильных сторон деятельности учреждения культуры, способствующих успешной реализации проекта:

- начало фактической деятельности по теме проекта;
- многолетний опыт организаторов;
- высокая квалификация персонала;
- креативный потенциал коллектива, инновационные способности;
- широкое социальное партнерство;
- согласование с региональными программами развития и т. п.

Можно выделить следующие причины возникновения рисков:

- политические (политическая ситуация в стране и деятельность государства);
- экономические (экономическая нестабильность в стране, недостаточное финансирование);
- производственные (убытки от остановки производства вследствие воздействия различных факторов);
- организационные (недостаточный опыт организаторов);
- профессиональные (низкий уровень квалификации персонала, нехватка компетентных кадров, способных осуществить проект);
- психологические (неприятие новых правил работы и новых процессов).

Очень важно отразить систему показателей эффективности проекта.

Показатель – это характеристика отдельной стороны объекта или процесса, имеющая количественно-качественное выражение. Однако в социальной сфере, а тем более в психолого-педагогической практике показатели

приобретают специфические черты. Поэтому предлагаются примерные ориентиры для оценки выполнения проекта. Количественные показатели, например: вид, количество и объем печатной продукции; количество созданных рабочих мест; число новых методик или технологий, внедренных в рамках проекта; объем средств, привлеченных в рамках мероприятий проекта; количество новых коалиций или партнерств, возникших в процессе проекта; число непосредственных получателей услуг и их разбивка по женскому и мужскому полу; охват общественности, количество конкретных дел (акций, мероприятий и др.).

Показатели социального развития личности – динамика уровня развития личности (не умел – научился, не знал – узнал, не имел – приобрел и т. п.), качество продуктов социально-творческой деятельности (поделок, рисунков, походов, акций), характер реализованных инициатив и др.

Показатели социальной адаптации личности – снижение риска асоциальных явлений, повышение уровня социальной успешности участников, активность.

Показатели общественного мнения – популярность проекта, социально-профилактический эффект, заинтересованность социальных партнеров, отклик в средствах массовой информации.

Технологические показатели – уровень организации в целом и отдельных мероприятий, четкость и эффективность управления, организационная культура участников.

Экономические показатели – соотношение затрат с социально-педагогическим эффектом, привлечение дополнительных материально-технических ресурсов.

Таким образом, по окончании проекта (а также по завершении каждой стадии) в процессе оценки результатов руководитель должен будет определить:

- насколько достигнуты цели проекта;
- как изменилась ситуация, описанная в разделе «Постановка проблемы»;
- имел ли проект какое-либо важное положительное или отрицательное влияние, не учтенное ранее;
- хорошо ли были подобраны средства (методы);
- какие факторы способствовали успеху проекта и какие мешали достижению цели.

Заключительный отчет, характеризующий степень достижения цели и поставленных задач, представляется в установленный срок по завершении проекта руководству организации и грантодателю.

Мониторинг – непрерывный контроль за ходом выполнения проекта. В процессе мониторинга руководитель проекта собирает информацию

о соблюдения графика работы, поступлениях ресурсов, проверяет, имеет ли место предполагавшийся эффект. По этим данным в любой момент времени можно узнать, выполняется ли проект в соответствии с планом. Важно выстроить план мониторинга уже в заявке и начать оценку проекта с самого старта. Начать мониторинг, когда работа близка к завершению трудно, так как к этому моменту ряд ценных данных о ходе проекта может быть упущен.

Бюджет проекта. Самый главный раздел проекта, от его обоснованности, проработанности и четкости зависит в итоге, сможет ли он выиграть соревнование в получении благотворительных средств.

Бюджет проекта (смета расходов) включает все статьи расходов и основные факторы, влияющие на их величину. Этот раздел имеет очень большое значение, потому что довольно часто из-за неумения работать в условиях проектного финансирования были провалены многие проекты.

Основное внимание при составлении бюджета следует уделить таким вопросам:

- 1) сколько в целом необходимо средств на осуществление проекта;
- 2) на какие цели будут израсходованы средства;
- 3) какие средства есть в наличии у организаторов проекта;
- 4) какая есть материально-техническая база;
- 5) какие дополнительные источники финансирования можно найти (конкурсные средства государственных структур и общественных фондов; бюджетные поступления; взносы (членские, родительские); средства учредителей; благотворительные пожертвования; спонсорские отчисления; доходы от разрешенной законом деятельности; труд добровольцев; прочие, не запрещенные законом поступления);
- 6) на какие цели будут израсходованы средства, собранные для реализации проекта?

Несколько советов по написанию данного раздела. Будьте реалистичны и доказательны. При этом следует учесть, что это широко распространенная практика – оплачивать несколько десятков процентов от запрашиваемой суммы, исходя из того, что проект, поддержанный несколькими благотворителями, при прочих равных более жизнеспособен. Сделайте бюджет на отдельном бланке своей организации (возможно, и в двух экземплярах), его очень часто вынимают из проекта и работают с ним отдельно.

Следует иметь в виду, что правильно сформулированные задачи в разделе «Цели и задачи» являются, как правило, отдельными статьями бюджета. Они в основном и определяют специфику бюджета. Не показывайте в бюджете копейки, не включайте непредвиденные расходы, это свидетельствует о плохой подготовке проекта. Нужно просчитать все до мелочи: копирование, канцтовары, расходные материалы, транспорт и т. д.

Бюджет проекта обязательно должен быть «трехколоночным», где в первой колонке указываются имеющиеся у заявителя средства, во второй – запрашиваемые средства, в третьей – общая сумма расходов.

Для того чтобы эксперт не задавал много вопросов, стоит после описания бюджета дать комментарии, то есть как будут потрачены средства по проекту, почему необходимы те или иные расходы. Подготовив сводную и развернутую смету расходов, следует письменно обосновать каждую строку бюджета.

Одной из самых уязвимых для критики статей расходов по проекту является индивидуальная финансовая поддержка (ИФП), поэтому важно показать, что оплата труда будет осуществляться специалистам, для которых работа по проекту является дополнительной к основной деятельности и, не оплатив их труд, а тем более работу приглашенных специалистов, осуществить проект будет очень трудно.

В отсутствие каких-либо особых инструкций бюджет проекта обычно состоит из трех частей: прямые расходы; непрямые расходы; оплата труда.

Прямые расходы включают аренду помещения; аренду и покупку оборудования; эксплуатационные расходы; расходные материалы (канцелярские товары и т. д.); командировочные и транспортные расходы; прочие расходы (оплата семинаров, размножение печатных материалов и т. д.).

Помещение и коммунальные услуги. В этой части необходимо указать стоимость всех используемых помещений, эксплуатационных расходов (вода, отопление, электричество) и т. д., включая арендуемые и переданные в постоянное пользование.

Стоимость вышеприведенных затрат должна соответствовать средней стоимости для данной местности. Аренда помещения для проведения семинаров, конференций или совещаний не включается в данный раздел, а относится к разделу «Прочие прямые расходы». Плата за междугородние переговоры и связь (телефакс, e-mail) также входит в раздел «Прочие прямые расходы» или выносится в отдельный раздел «Связь».

Аренда и покупка оборудования. Сюда записываются все затраты по приобретению или аренде оборудования, которое предполагается использовать в работе по проекту. Это оборудование офиса, мебель, компьютеры, копировальные машины, факс, автомобиль, лабораторные дорогостоящие приборы и т. д. Старайтесь запрашивать оборудование в разумных пределах. Запишите в бюджет как можно больше оборудования, полученного из собственных источников («Имеющееся»). Это продемонстрирует фонду потенциальные возможности самофинансирования. Внимательно читайте объявления фондов насчет того, что они рассматривают в качестве оборудования. Возможно также, что фонд не рекомендует покупку оборудования, а поощряет его аренду.

Расходные материалы. Обычно к ним относятся канцелярские принадлежности, то есть бумага, дискеты, ручки, скрепки, папки и пр. Если есть какие-то специальные запросы – укажите их. Можно включить расходы на подписку, публикацию результатов и почтовые расходы, если они не вынесены в отдельный раздел.

Командировочные и транспортные расходы. Включаются сюда все расходы, связанные с поездками. Подробно описывается каждый пункт (надо не писать сразу большие суммы без соответствующих разъяснений, чтобы не вызвать у эксперта недоуменных вопросов). Сюда входят расходы на проезд исполнителей проекта наземным транспортом или самолетом, суточные (из расчета на каждый день, в соответствии с существующими в организации или районе работы нормами), проезд к месту работы в поле, перевозку грузов, аренду автомобилей (если не включены в раздел «Оборудование») и др. Следует разделять командировки внутри России (СНГ) и зарубежные. Каждая зарубежная командировка должна быть выделена особо с указанием стоимости железнодорожного или авиабилета туда-обратно, пунктов вылета-прилета, суточных и непредвиденных расходов (поездки на местном транспорте, стоимость виз и др.).

Прочие расходы. Сюда включается все, что не вошло в предыдущие категории. Например, сюда могут войти расходы на оплату конференций, совещаний и рабочих семинаров, печатание материалов и объявлений, стоимость телефонных разговоров и связь и т. д.

Непрямые расходы. Это расходы, не связанные с проектной деятельностью, но необходимые для полноценного функционирования организации и успешного выполнения ею задач: стоимость износа основных фондов, амортизация капитального оборудования, оплата труда административных работников и т. п.

Оплата труда. Раздел, где указывается сумма, минимальная по отношению к общему финансированию, и перечисляются все занятые в проекте работники. Обычно подобные сведения оформляются в виде таблицы, отображающей следующие позиции: количество персонала; месячный оклад; время действия гранта; требуемая сумма; дотированная сумма. При этом нужно, чтобы размер оклада был сравним с окладами, применяемыми на практике; бюджет проекта соответствовал его описательной части; бюджетные статьи расходов, как и запрашиваемые у грантодателя суммы, были обоснованными, соответствовали реальным ценам и расценкам, учитывали уровень инфляции. Нельзя упускать из виду, что каждый проект подразумевает собственный вклад организации-разработчика: труд добровольцев, оцененный в денежном эквиваленте; использование имеющейся в наличии оргтехники (в данном случае собственным вкладом будут считаться расходы по ее амортизации); расходы на покупку программного обеспечения, которое уже установлено; расходы на аренду помещения, коммунальные платежи и связь.

Таким образом, в этом разделе следует:

- указать, какую сумму хотелось бы получить и какие есть средства из других источников;

- определить соответствие целям, задачам и деятельности по проекту;
- детально проработать каждый пункт бюджета, объяснив его;
- включить все пункты, на которые требуются средства корреспондента, и все пункты, оплачиваемые другими источниками;

- разработать штатное расписание проекта, включить заработную плату, премиальные, оплату консультантам;

- указать суммы, которые планируется расходовать на аренду помещений, прокат и покупку оборудования, расходные материалы, связь, транспорт, страхование, подписку, налоги и прочее. Запрашиваемая сумма должна быть корректной.

Общие требования к оформлению проекта:

- отпечатан, аккуратно оформлен;
- титульная страница содержит название проекта, данные об авторе, принадлежность учреждению и организации, год и место составления;

- если проект больше пяти страниц по объему, то должен иметь оглавление с указанием разделов и номеров страниц;

- если использованы цитаты, должны быть сноски на источники, если авторы использовали литературу – в конце приложить список с указанием автора, названия книги, издательства, места издания и года издания;

- желательно, чтобы каждая глава была отпечатана с новой страницы, главы были бы разделены на смысловые абзацы;

- если не требует организатор конкурса или организация, куда подается программа, не нужно прилагать фотографии, сценарии, анкеты, социальные опросы, отзывы и др.; если требуется, то они оформляются как приложения в формате А4 и нумеруются, после проекта прикладывается список приложений;

- при заявке на конкурс оформление выполняется по требованию организаторов (заполняется информационная карта, образцы смет, приложений, соблюдается порядок построения разделов проекта согласно положению/аннотации к конкурсу);

- в печатном виде оформляется в формате А4, в электронном варианте – дискета/диск обязательно должны быть подписаны;

- авторы обязательно оставляют у себя экземпляр проекта, так как проекты не рецензируются и не возвращаются;

- в тексте программы употребляются только те понятия, которые можно однозначно понять, должно быть меньше научных и профессиональных слов;

- содержание должно быть кратким и лаконичным, как правило, не более 10 страниц текста. Запомните, что ни одна уважающая себя организация не предоставит финансирование под неконкретный проект, если даже он будет состоять из трех томов;
- форма написания должна быть доступной и интересной тому, для кого готовится текст;
- аннотация (как правило, она необходима) максимально четкая, содержит не более 200–230 слов (1 страница), для коротких проектов один абзац (3–10 строк);
- финансовые документы прилагаются в конце проекта (сметы, бланки, описания, комментарии к бюджету и др.);
- заявки, официальные письма и прочее прилагаются в начале проекта (перед основным описанием).

Контрольные вопросы и задания

1. Что такое проектирование в контексте библиотечной работы и какие основные цели оно преследует?
2. Как вы понимаете термин «проект» в соответствии с определением, приведенным в Национальном российском стандарте в области управления проектами?
3. Назовите основные особенности проектов, которые отличают их от обычного плана работ.
4. Какие преимущества предоставляет проектный подход для библиотек и их развития?
5. Что такое грант и какие условия его получения и использования должны соблюдать грантополучатели?
6. Кто такие грантодатели и какую роль они играют в поддержке библиотечных проектов?
7. Какие основные шаги необходимо предпринять для успешного получения гранта на реализацию проекта?
8. Какова структура и цель проектной заявки, чем она отличается от бизнес-плана?
9. Как важна идея проекта для его успешной реализации и какие элементы должны быть учтены при ее формулировании?
10. Перечислите пять функций проекта. Охарактеризуйте основные требования к проекту.
11. Охарактеризуйте стадии проекта.
12. Охарактеризуйте рекомендации к разработке и оформлению гранта.

7. ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

7.1. Деловые коммуникации и типология общения

Важнейшими инструментами управленческой деятельности по достижению поставленных целей в новых институциональных условиях являются деловые коммуникации, с помощью которых устанавливаются и поддерживаются деловые отношения в организации.

Коммуникации (от лат. *communis* – делаю общим, связываю, общаюсь) – сложный многоплановый процесс установления и развития деловых контактов между людьми как внутри компании, так и во внешней среде с целью эффективного решения задач организации. Для этого процесса характерна регламентированность, ролевые амплуа, строгий отбор используемых средств. Коммуникации – это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом для достижения определенных целей.

Деловое общение – процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализация определенной цели. Далее термины «коммуникации» и «общение» будут рассматриваться как слова-синонимы. Профессиональная специфика содержания делового общения обуславливает и некоторые особенности его структуры.

В различных видах и формах делового общения проявляется пять взаимосвязанных сторон: межличностная, когнитивная, коммуникативно-информационная, эмотивная и канативная.

Межличностная сторона делового общения отражает взаимодействие человека с непосредственным окружением в процессе деловых, служебных и общественных отношений. В ходе этих отношений люди руководствуются сложившимися профессиональными, культурно-историческими и социально-психологическими шаблонами (нормами, ценностями, критериями) поведения и действия.

Когнитивная сторона делового общения позволяет ответить на вопросы о том, кто ваш партнер, что он за человек, чего от него можно ожидать, и многие другие, связанные с личностью. Она включает не только познание другого человека, но и самопознание, в результате делового общения формируются образы-представления о себе и партнерах, которые его регулируют.

Коммуникативно-информационная сторона представляет собой обмен не только деловой, профессиональной, служебной информацией, но и различными представлениями, идеями, интересами, настроениями.

Эмотивная сторона связана с функционированием эмоций и чувств, настроений в личных контактах сотрудников организации. Они проявляются в выразительных движениях субъектов общения, их действиях, поступках, реакциях в конкретных условиях деятельности. Через них выражаются взаимные отношения, которые становятся своеобразным социально-психологическим фоном взаимодействия, предопределяя больший или меньший успех совместной деятельности.

Канативная (поведенческая) сторона делового общения служит целям согласования внутренних и внешних противоречий в позициях партнеров, сотрудников. Она обеспечивает управляющее воздействие на личность во всех процессах жизнедеятельности, особенно в трудных, опасных и критических ситуациях, когда затрагиваются базовые основы функционирования организации. Одновременно эта сторона выражает побудительные силы работника, регулирует взаимоотношения сотрудников и различных категорий персонала организации в совместной деятельности.

Коммуникация – неотъемлемый элемент функционирования любой организации: коммуникационные потоки связывают организацию как систему в единое целое, помогают решать производственные и общественные задачи. Коммуникации в организациях, или организационные коммуникации, – это информационные взаимодействия, в которые люди вступают при выполнении своих функциональных и должностных обязанностей; они направлены на достижение большей эффективности в деятельности организации в рамках поставленных задач.

Для наиболее полной характеристики общения рассмотрим его типологию. Самой общей классификацией является выделение непосредственного и опосредованного общения. Непосредственное – это общение прямое, без посредников. Опосредованное общение обусловлено внешними факторами, преломляется через них. Это может быть опыт предшествующих поколений, технические средства массовой коммуникации.

Мы живем в обществе, и каждый из нас выполняет множество функций: служебные (начальник, подчиненный, ученик, врач, судья), семейные (мать, отец, муж, жена, дочь, сын, брат) и т. д. Общение, обусловленное социальными функциями, регламентировано как по содержанию, так и форме. Такое общение называют формальным. Партнеры в этом случае могут ничего не знать друг о друге, так как в этом нет необходимости. Вместо знаний о личности собеседника в этом случае оперируют знанием его социальной роли. Например, социальная роль пассажира транспорта предполагает, что в ответ на требования контролера он предъявляет ему

проездной билет, а в случае его отсутствия – платит штраф. Таким образом, совершенно разные люди в сходных условиях будут действовать одинаково. Это вырабатываемые обществом и принятые личностью нормы общения. В то же время это не застывшие формы: они совершенствуются, формируются самим человеком. Каждый из партнеров в таком общении ожидает от другого определенных действий, обусловленных его социальной ролью. Когда эти ожидания не оправдываются или понимание личностью своей социальной роли расходится с пониманием ее другими людьми, возникает конфликт. Однако и формальное общение не свободно от личностных отношений. Например, в беседе с читателем один библиотекарь может быть сухим или даже суровым, другой, наоборот, дружелюбным и приветливым.

Вид общения, противоположный формальному, – общение неформальное. Оно более наполнено личностным смыслом, обусловлено теми личностными отношениями, которые установились между партнерами. Высшая форма неформального общения – дружба. Человеку свойственно стремиться к неформальному общению, к раскрытию внутреннего мира личности, личностного отношения, чувств. Однако это не всем удастся и зависит от множества факторов. Такие черты личности, например, как направленность на общение, доверие, незакрытость и т. д., способствуют установлению личностных, то есть неформальных отношений между партнерами. Большую роль в организации таких отношений играет «техника» общения: приемы установления развития контакта, умения увидеть и понять другого человека и др. Поэтому овладение коммуникативными умениями – эффективное средство к достижению неформального общения.

В рамках общей типологии различают также вербальное и невербальное общение. Общение, осуществляемое с помощью слов, называется вербальным (от лат. *verbalis* — словесный). При невербальном общении средством передачи информации являются невербальные (несловесные) знаки (позы, жесты, мимика, интонация, взгляды и т. д.). В зависимости от того, насколько ярко в общении проявляются отношения, различают следующие его виды.

Социально ориентированное общение. Общественные отношения здесь выражены наиболее ярко. Это лекция, доклад, ораторская речь, телевизионное выступление и т. д. Лектор, докладчик выступает как представитель общества и решает социальную задачу. Он либо побуждает слушателей к непосредственной социальной активности, либо объединяет их вокруг социально значимой идеи, формирует или изменяет убеждения, социальные установки и т. п. То есть такое общение реализует общественные отношения и имеет целью организовать социальное взаимодействие.

Групповое предметно-ориентированное общение. Здесь более четко обозначены отношения, обусловленные совместной деятельностью. Это общение, например, в процессе труда, обучения. Цель такого общения – решение конкретных проблем, стоящих перед коллективом: в сфере труда – производственных задач, в сфере обучения – познавательных. Но непосредственная задача предметно-ориентированного общения тоже социальная – организация коллективного взаимодействия.

Личностно ориентированное общение. Это общение одного человека с другим. Оно может быть в двух вариантах: деловое, то есть направленное на совместную деятельность, по сути совпадающее с предметно-ориентированным; второй вариант – общение типа «выяснения отношений». Общественные отношения здесь как бы отодвигаются на задний план.

Субъективно для человека в центре стоят личностные отношения. И он порой не догадывается, что за ними скрыты общественные отношения. И только когда между теми и другими возникает явный конфликт, становится ясно, что общественные отношения присутствуют в самых, казалось бы, интимных взаимоотношениях и играют главенствующую роль. Разумеется, границы между отдельными видами общения условны, так как в реальности коммуникативные ситуации часто бывает невозможно отнести к какому-то одному типу. Примером такого сложного, многопланового явления может служить общение преподавателя со студентами.

7.2. Библиотечное общение

Проблема библиотечного общения, то есть общения, реализуемого в библиотеке, в последнее время привлекает значительное внимание библиотечных теоретиков и практиков. Это связано с увеличением внимания к гуманитарным аспектам библиотечного обслуживания, повышением статуса отдельной личности и изменением социально-нравственной атмосферы в обществе.

Общение, опосредованное через книгу, библиотеку, имеет свои особенности. Его активно исследуют многие библиотековеды. Основной вклад в разработку внесли Л. С. Гозман, С. А. Езова, М. Я. Дворкина, Н. В. Клименкова, Е. В. Смолина, Э. Л. Шапиро и др. Библиотечное общение представляется весьма сложным явлением. Исследователи выделяют три модификации библиотечного общения:

- между библиотекарями;
- библиотекарем и читателем (пользователем);
- самими читателями.

Центром проблемы является общение библиотекаря и читателя (пользователя). Один из основных методологических вопросов – вопрос о взаимоотношении участников процесса библиотечного общения. Длительное время взаимодействие библиотекаря и читателя рассматривалось лишь как субъект-объектное, где библиотекарю отводилась функция субъекта, а читатель был объектом воздействия, то есть того, на кого направлена деятельность субъекта (библиотекаря).

Однако исследования последних лет показали более сложную природу этих взаимоотношений. Очевидно, что объектом общения читатель выступает только с позиции библиотекаря. Действительно, с позиции библиотекаря читатель – это объект, на который направлена вся деятельность библиотеки. Однако сам читатель, со своей стороны, вполне вправе рассматривать в качестве объекта библиотекаря, на деятельность которого он, читатель, воздействует своим запросом. Однако в библиотеке часто складывается такая ситуация, когда библиотекарь и читатель действуют совместно. Особенно это проявляется при выполнении индивидуального запроса, когда читатель и библиотекарь вместе (корректируя друг друга) ведут информационный поиск.

7.3. Компоненты библиотечного общения

В сложном многогранном процессе общения можно выделить два взаимопроникающих аспекта: психологический и этический. Библиотечному общению присущи и тот и другой аспекты. На сегодняшний день наиболее разработан психологический аспект библиотечного общения. Основными проблемами исследователи считают:

- вопрос о характере библиотечного общения;
- осмысление роли эмоций в библиотечном общении;
- роль психолого-педагогического такта библиотекаря в процессе библиотечного общения, возможности преодоления конфликтов и барьеров общения;
- роль личностных качеств библиотекаря и читателя в процессе библиотечного общения, их восприятия друг другом и др.

Большинство исследователей оценивают библиотечное общение как ролевое (в отличие от этикетного). Это значит, что в библиотечном общении каждый его участник играет свою роль: библиотекарь выполняет свои профессиональные обязанности, ангажированные обществом; читатель удовлетворяет свои личные информационные и читательские потребности, которые тоже, кстати, могут быть не безразличны обществу.

Ролевые отношения имеют свою специфику. Специфической чертой библиотечного общения можно назвать и большую гибкость. Она выражается в умении дифференцированно, в зависимости от многих факторов, реагировать на различные интересы и запросы, учитывать многообразные характеристики читателя. В условиях библиотеки общение библиотекаря с читателем проявляется на разных уровнях:

- с одним читателем;
- с какой-либо читательской группой (школьным классом, семьей):
- читательской аудиторией какого-либо мероприятия.

Общение библиотекаря с отдельным читателем происходит, как правило, при непосредственном контакте и проявляется в таких основных точках процесса обслуживания, как запись, прием-передача запроса; выдача-получение справок, документов; консультация и т. д.

Характер общения библиотекаря с группой или аудиторией несколько иной. Библиотекарь воздействует на аудиторию; в свою очередь, аудитория, состоящая из отдельных личностей, но в ходе мероприятия представляющая единый организм, оказывает влияние на библиотекаря, заставляя его корректировать свои действия. Взаимодействие библиотекаря и читательской группы усложняются еще и потому, что внутри аудитории, группы действуют сложные межличностные отношения. В общении библиотекаря с читательской группой или аудиторией необходимо применять социально-психологические механизмы, такие как внушение, подражание, психологическое заражение. Таким образом, очевидно, что характер общения библиотекаря с одним читателем и с группой или аудиторией существенно различается.

Характер общения сказывается и на его длительности. Оно может быть дифференцировано как эпизодическое и стабильное. Стабильное общение может сложиться как с одним читателем, что происходит чаще, так и при проведении серийных форм библиотечных услуг, предназначенных какой-либо читательской группе или всей читательской аудитории.

По глубине проникновения в проблемы партнеров общение может быть охарактеризовано как оптимальное и свернутое. Оптимальное общение – осознанное, осмысленное библиотекарем как профессиональная деятельность, цель которой максимальное удовлетворение запроса читателя. Свернутое общение – формальное общение, проявляющееся в самых простых актах (в библиотеке это «прием-выдача»), взаимодействие, не имеющее мотивированных установок.

Никакое общение, в том числе и библиотечное, не может проходить вне времени и пространства, вне реальных условий. В одних случаях эти условия стимулируют, а в других – затрудняют его. В целом условия общения могут характеризоваться как благоприятные, неблагоприятные и нейтраль-

ные. К благоприятным следует отнести доброжелательную атмосферу, комфорт, высокую квалификацию библиотекаря и т. д.; к неблагоприятным – отсутствие места для занятий, невнимательность персонала и т. д.

Библиотечное обслуживание, как и другое общение, происходит с помощью определенных средств. Исследователи выделяют следующие средства общения: языковые, жестовые, предметные, родовые и символические. Все они реализуются и в библиотечном общении. Основным средством общения является, конечно, язык. О значении языкового общения можно судить, руководствуясь некоторыми исчислениями. Психолог В. Леви считает, что практически 100 % времени человека связано с речью: 45 % времени – слушаем; 30 % – говорим вслух; 15 % – читаем; 10 % – пишем. Таким образом, общение читателя и библиотекаря идет через слово. Но много значит и жест, улыбка, выражение глаз, мимика. Присутствуют в библиотечном общении и предметные средства общения: прежде всего – сами книги, а также выставки, библиографические издания, информационные списки и т. д. Есть в библиотечном общении кодовые и символические средства общения: всевозможные графики и схемы, некоторые указатели, условные обозначения и т. д.

Очень большую роль в библиотечном общении, как и во всяком другом, играют эмоции. Эмоция – это способность реагировать на сигналы эмоционального состояния другого человека, постигать его внутренний мир путем переноса на свой эмоциональный опыт, сопереживать. Одна из главных функций эмоций состоит в том, что они помогают ориентироваться в окружающей действительности. Эта информационная или, вернее, прединформационная роль эмоций оказывает большое влияние на процесс общения, в том числе и на библиотечное общение. Потребность в эмоциональном насыщении – одна из главных потребностей человека. Однако по результатам некоторых исследований только 60 % библиотекарей умеют владеть своими эмоциями, остальные 40 % – нет. Библиотекарь, общаясь с читателем, должен организовывать взаимные контакты таким образом, чтобы эмоциональное воздействие на читателя (пользователя) было положительным.

Мир эмоций очень сложен и многообразен. Исследователи выделяют многие виды эмоций. В библиотечном общении наиболее характерны:

- альтруистические, возникающие как желание помочь;
- коммуникативные – потребность в передаче информации;
- гностические, связанные с потребностью познания;
- гедонические, связанные с потребностью в комфорте.

Помимо эмоций большую роль в библиотечном общении играют компоненты взаимодействия:

- восприятие библиотекарем и читателем друг друга;

- отношение друг к другу;
- форма обращения друг к другу.

Восприятие библиотекарями и читателями друг друга во многом определяет успешность процесса общения и влияет непосредственно на его результаты. Для восприятия человеком человека важнее всего внешность, его личностные и профессиональные (для читателя – читательские) качества.

Многолетние наблюдения позволили обобщить те качества библиотекаря и читателя, которые как способствуют контакту, так и затрудняют его. С точки зрения читателя, затрудняют общение с библиотекарем следующие характеристики: внешность (одежда безвкусная, неаккуратная, крикливая); прическа (неопрятная, неухоженная); чрезмерное использование косметики (раскрашенное лицо); голос (грубый, резкий); рот (вечно жующий); взгляд (настороженный, неприветливый); мимика (злая, надменная). Затрудняет общение с читателем отсутствие таких профессиональных качеств, как начитанность, умение общаться (посоветовать, проявить заинтересованность и т. д.), знание фонда библиотеки. Наоборот, способствует общению, по мнению читателей, приятная внешность библиотекаря, аккуратная одежда, миловидность, приветливость, доброжелательное выражение лица. Среди личностных качеств очень высоко оцениваются читателем начитанность, деловитость, умение общаться. Наблюдения показывают, что читатели всех возрастов и социальных категорий остро воспринимают невнимательность библиотекаря. Читатель склонен, скорее, простить библиотекарю его некомпетентность, чем равнодушие. Свои представления о качествах читателя, способствующих общению, есть и у библиотекаря. С его точки зрения, это ответственность (не задолжник), вежливость, начитанность, способность к сочувствию.

7.4. Коммуникативные барьеры и конфликты в общении

Коммуникативные проблемы могут привести к барьерам в общении, а отсюда – и конфликтам. Исследователи выделяют следующие типы барьеров общения, связанные:

- с личностным непониманием друг друга;
- неумением строить свое поведение в разных ситуациях;
- неадекватной формой обращения.

Первая группа барьеров связана с ошибками в восприятии друг друга. Неверная оценка внешности (например, преувеличение значения какого-то модного элемента – косичек у молодого человека, пирсинга и т. п.), мотива

поступка и т. п. могут привести к барьеру в общении. Преодолеть подобные барьеры можно лишь тогда, когда научишься понимать, «видеть» другого человека. Необходимо вырабатывать у себя широту взглядов, доброжелательное отношение к людям, душевную открытость.

Вторая группа барьеров связана с неумением организовать общение. Часто библиотекарь считает, что, взяв авторитарный тон в разговоре с читателем, он повысит свою значимость. Однако это далеко не так: надменность, высокомерие библиотекаря часто провоцируют читателя (особенно молодого) на невежливость. Надо отметить, что часто под маской высокомерия у библиотекаря таится неуверенность в своей компетентности, боязнь читателя, желание отгородиться от него. Преодоление такого рода барьеров – задача, прежде всего, библиотекаря. Именно он является ответственным за атмосферу в библиотеке, эффективность обслуживания.

Третья группа барьеров связана с выбором формы обращения при общении. Эта проблема относится к области библиотечного этикета, о ней будет сказано далее.

Барьеры в библиотечном общении могут привести (на практике довольно часто) к конфликтам. Конфликтология сейчас активно развивается как специфическая область исследования. Исследователи различают объект и предмет конфликта. В библиотечном общении объектом конфликта может быть нарушенное право на профессиональное обслуживание (со стороны читателя), несоблюдение читателем правил пользования библиотекой (со стороны библиотекаря). Конфликт возникает тогда, когда обнаруживается разное понимание объекта. Предметом конфликта называется внутренняя психологическая причина, которая толкает стороны на конфликт. Конфликты возникают как по вине читателей, так и по вине библиотекарей. Причиной конфликта часто оказывается «свернутое» общение, дефицит внимания к запросам пользователя и т. п. Поводом для конфликта может стать не только слово, но и интонация, взгляд, жест. Снять конфликт, смягчить его обязан библиотекарь. Его приветливость, готовность помочь, такт являются теми профессиональными чертами, которые не должны дать разгореться конфликту, а гармонизировать весь процесс общения.

Для библиотекаря, работающего с молодежью, библиотечное общение приобретает особые черты. В общении с ними необходимо знать и учитывать их возрастные психологические особенности (интравертность, острое стремление к самостоятельности принятия решений, чувство независимости, упрямство, нежелание признавать авторитеты и т. п.), а также те жизненные задачи, которые стоят перед ними: учеба, нравственное становление, выбор профессии, первая любовь и т. п. Следует помнить, что влияние библиотеки на эту категорию пользователей носит, прежде всего,

социализирующий характер, то есть оказывает социальное воздействие. От того, как библиотекарь сможет организовать общение, зависит эффективность влияния библиотеки, ее помощи личности в решении сложных житейских проблем.

К основным требованиям библиотечного общения относятся: осознание библиотекарем суверенности личности читателя; выполнение требований профессиональной этики и этикетных норм в общении с ним. Понимание библиотекарем суверенности личности читателя порождает особую атмосферу их общения – так называемое «предваряющее уважение», когда в основе взаимодействия лежит бережное отношение к личности, желание ее понять. Этот подход к пользователю отрицает всякое интеллектуальное насилие, давление, но, конечно, никак не противоречит идее оказания ему помощи, в которой он осознал необходимость. Библиотечное общение проходит в определенном моральном пространстве и должно отвечать требованиям профессиональной этики, зафиксированных в «Кодексе этики российского библиотекаря». Основной профессиональной ценности в Кодексе считается интеллектуальная свобода, открытый доступ к информации. Таким образом, в основе библиотечного общения лежит безусловное уважение информационных потребностей пользователя.

Контрольные вопросы и задания

1. Какова роль деловых коммуникаций в достижении целей организации в новых институциональных условиях?
2. Какие основные характеристики процесса коммуникации вы можете выделить?
3. Охарактеризуйте пять взаимосвязанных сторон делового общения и их значение.
4. Почему коммуникации являются неотъемлемым элементом функционирования организаций?
5. Охарактеризуйте типологию общения.
6. В чем особенности библиотечного общения?
7. Определите основные проблемы в библиотечном общении.
8. На каких уровнях происходит общение библиотекаря с читателем?
9. Какие средства используют при общении в библиотеке?
10. Охарактеризуйте типы барьеров в библиотечном общении.
11. Что позволяет урегулировать конфликты в общении в библиотеке?

8. СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ СОВЕЩАНИЙ

8.1. Сущность и виды деловых совещаний

Деловое совещание – собрание заинтересованных лиц с целью обсуждения заранее определенных вопросов, обмена информацией либо выработки совместного решения по конкретным проблемам. Рассмотрим типологию, в рамках которой выделяют следующие классификации деловых совещаний: по назначению, по сфере применения, по тематике, по стилю проведения.

По назначению выделяют следующие виды совещаний:

- информативное собеседование. Каждый участник кратко докладывает о положении дел начальнику, что позволяет избежать подачи письменных отчетов и дает возможность всем получить представление о состоянии дел в учреждении;
- с целью принятия решения. Координация мнений участников, представляющих разные отделы, подразделения организации, для принятия решения по конкретной проблеме;
- творческое. Использование новых идей, разработка перспективных направлений деятельности.

Существует и ряд других классификаций совещаний, в том числе по сфере применения:

- научные – конференции, семинары, симпозиумы, заседания ученых советов;
- политические – съезды партий, пленумы, митинги.

По тематике различают совещания технические, кадровые, административные, финансовые.

По стилю проведения выделяют совещания диктаторские, авторитарные, сегрегативные, дискуссионные и свободные.

На диктаторском совещании руководитель обычно сообщает присутствующим свое решение по определенным вопросам или знакомит с позицией или распоряжением вышестоящей организации. Дискуссии не проводятся. Участники только задают вопросы.

Авторитарное совещание – разновидность диктаторского. Руководитель задает поочередно вопросы участникам и выслушивает их ответы.

Приглашенные не имеют права высказывать мнения относительно позиций других участников.

Сегрегативное совещание (от лат. сегрегация – отделение, удаление) состоит из доклада руководителя или назначенного им лица. Участники выступают в прениях по указанию (выбору) председательствующего.

Дискуссионное совещание имеет демократический характер. Происходит свободный обмен мнениями, после которого решение принимается общим голосованием с последующим утверждением руководителем или руководителем без голосования, с учетом высказанных мнений и предложений.

Свободное совещание проводится без четко сформулированной повестки.

8.2. Преимущества и недостатки деловых совещаний

Деловые совещания являются важной составляющей повседневной работы библиотек, помогая решать административные, информационные и образовательные задачи. Вместе с тем совещания имеют как преимущества, так и недостатки, знание которых поможет сделать их более эффективными и полезными.

Преимущества деловых совещаний в библиотеках

1. Принятие коллективных решений:

- привлекают разные взгляды и идеи сотрудников, уменьшая риск принятия односторонних решений;
- коллективная выработка решений делает их более обоснованными и справедливыми.

2. Оптимизация рабочих процессов:

- сотрудники могут делиться опытом и рекомендациями по решению повседневных задач, создавая единые стандарты работы;
- совместное обсуждение упрощает внедрение инноваций и нововведений.

3. Решение межведомственных вопросов:

- координация деятельности подразделений и служб помогает наладить эффективные рабочие отношения между ними;
- разрешается большинство споров и противоречий, возникающих в ходе работы.

4. Организация обмена информацией:

- предоставляется платформа для обмена новостями и изменениями в правилах работы библиотеки;
- улучшаются коммуникационные каналы между руководством и персоналом.

5. Стимуляция инициативности сотрудников:

- включение сотрудников в процесс принятия решений усиливает их ответственность и заинтересованность в результатах труда;

- повышается общая активность и творческая инициатива персонала.

6. Укрепление корпоративного духа – регулярные совместные обсуждения укрепляют команду, улучшают психологический климат и развивают профессиональные компетенции сотрудников.

Недостатки деловых совещаний в библиотеках

1. Потеря времени и отвлечение от работы:

- время, затраченное на совещание, иногда превышает реальную потребность, отвлекая сотрудников от выполнения основных обязанностей;

- участники могут чувствовать усталость и снижение производительности после долгих заседаний.

2. Недостаточно активное участие некоторых сотрудников:

- нередко возникают ситуации, когда активные сотрудники монополизируют дискуссию, оставляя пассивных наблюдателей вне процесса обсуждения;

- боязнь критики или недостаток уверенности могут препятствовать полноценному участию сотрудников.

3. Необходимость специальной подготовки:

- организаторы должны грамотно составлять повестку дня, готовить раздаточные материалы и обеспечить условия для плодотворного обсуждения.

- недостаточная квалификация ведущего может привести к хаосу и нерезультативности заседания.

4. Привыкание сотрудников к постоянным собраниям:

- постоянные совещания могут стать рутинными и утомительными, лишаясь своего первоначального смысла и пользы;

- важно находить баланс между частотой собраний и производительностью сотрудников.

5. Неправильно сформулированные задачи:

- если задача поставлена неправильно или неясно, совещание теряет смысл и превращается в пустую трату времени;

- необходимо точно обозначать цель каждого совещания и достигать ожидаемого результата.

Организация успешных деловых совещаний в библиотеках требует внимания к деталям и учета специфики деятельности учреждения. Следует стремиться к регулярному проведению содержательных, хорошо спланированных и полезных для сотрудников собраний, которые приносят практическую пользу и способствуют профессиональному росту и успешному функционированию библиотеки.

Рекомендуется:

- готовить повестку дня заранее и четко формулировать задачи совещания;
- ограничивать продолжительность совещаний необходимым минимумом времени;
- проводить регулярные отзывы и самооценку совещаний для повышения их эффективности;
- укреплять систему коммуникаций и поощрять обратную связь от сотрудников.

8.3. Организация и проведение делового совещания

Для начала необходимо определиться: нужно ли вообще проводить совещание. Может быть, самые важные решения могут принять 2–3 высших руководителя. Выносить на обсуждение нужно только те вопросы, которые не удастся решить в рабочем порядке. Нужно проводить совещания, только когда необходимо довести до сведения всех сотрудников какие-то изменения в общей политике и стратегии организации. Когда разработан некий план работы, где задействованы все члены коллектива. Когда профессионализма или компетенции отдельных лиц оказалось недостаточно для решения той или иной задачи и необходимо объединить усилия всего коллектива, чтобы выработать правильное решение.

До совещания необходимо четко обозначить повестку дня, запрограммировать жесткий регламент для выступающих, растиражировать эту информацию на листах и раздать их сотрудникам. Например, так обычно поступал бывший генеральный управляющий отделения «Шевроле» фирмы «Дженерал Моторс»: «Что касается крупных проблем, то я довел до общего сведения, что никто не должен являться ко мне для их обсуждения, досконально не изучив их предварительно и не подготовив конкретные предложения о способе их решения. Будем обсуждать не сами проблемы, а меры по их разрешению. В результате я получил возможность распознавать по настоящему талантливых людей по их особенности анализировать проблемы и находить оптимальные способы их решения».

Повестка совещания должна включать в себя тему и цель совещания, время начала и конца встречи, перечень обсуждаемых вопросов и фамилии присутствующих.

Параметры делового совещания:

1. Цель – это описание требуемого результата, нужного типа решения, желательного итога работы (возможные варианты целей: предварительный обмен мнениями, подготовка рекомендаций для принятия решения, принятие решения по вопросу и пр.).

2. Тема – это предмет обсуждения. Чем точнее и в нужном направлении сформулирован предмет обсуждения, тем больше шансов получить необходимый результат. Тема должна быть сформулирована так, чтобы заинтересовать каждого участника совещания. Каждый должен знать, что он вносит свой вклад в решение общей задачи. Темы становятся интересными, когда они сформулированы конкретно.

3. Перечень обсуждаемых вопросов. Здесь необходимо соблюдать золотую середину. С одной стороны, количество обсуждаемых вопросов должно быть небольшим, чтобы они были всецело рассмотрены (сложные, комплексные вопросы), с другой стороны, считается, что лучше решить за одно заседание больше вопросов (особенно не слишком значимых), тогда люди меньше «льют воду».

4. Время начала и окончания совещания. Лучше, если время совещаний определено расписанием, установленным в организации (отделе). Внеплановые совещания выбивают из ритма, снижают культуру делового общения, лишают руководителя возможности планировать свое рабочее время и распоряжаться им, срывая запланированные встречи и дела. Чтобы не сбивать сотрудников с рабочего ритма, целесообразно устраивать совещания в конце рабочего дня или во второй его половине. Длительность совещания не должна превышать полутора часов (после полутора-двух часов непрерывной работы большинству участников по чисто физиологическим причинам становится безразлично, как решится вопрос).

5. Место, где совещание будет проходить. Создание комфорта в помещении: подбор в соответствии с числом участников, пространственное расположение участников (желательно в форме «круглого стола» для активизации взаимодействия), необходимое освещение, проветриваемость, обеспечение возможности записать необходимую информацию.

6. Фамилии докладчиков, содокладчиков, ответственных за подготовку вопросов. Необходимо заранее определить круг первых ораторов, которые выступят с готовыми предложениями или поделятся своими соображениями по решению проблемы. Оптимальное количество участников совещания от 7 до 15 человек. Если присутствует более 20–25 человек, возникает опасность массовости и «стихий» коллективных инстинктов (бунта, агрессии или излишней пассивности большинства участников). В качестве основного докладчика должен выступать авторитетный в коллективе человек, обладающий такими личными качествами, как уравновешенность, спокойствие, доброжелательность, обаяние, способность «погасить» возникающие при обсуждении непродуктивные споры. Кроме того, он должен хорошо разбираться в вопросах, которые предлагает на обсуждение, и уметь аргументированно представить их на совещании.

7. Время, отведенное на каждый вопрос. Этот параметр определяется исходя из общей продолжительности совещания, количества рассматриваемых вопросов, а также степени их важности.

8.4. Роль председателя (ведущего) делового совещания

Особое значение на деловом совещании имеет председатель (ведущий). Ведущий совещания вначале должен высказать надежду, что совещание будет носить деловой и конструктивный характер, в течение совещания следить за регламентом, «удерживая» выступающих в рамках обсуждаемой темы, вовлекая «малоактивных», останавливая «словоохотливых», определяя порядок предоставления слова, задавая необходимые вопросы, осуществляя парафразирование и подведение промежуточных итогов, давая заключительное резюме проведенного совещания. Опытный ведущий знает, что деловое совещание предполагает возможность критики предметных позиций, а не личностных особенностей того, кто ее высказал, и соблюдает следующее правило: отметить вначале совпадение позиций, а затем обсудить различие разных позиций и подходов к решению проблемы, убедительно аргументировать достоинства и недостатки каждой альтернативы.

Можно выделить несколько психологических типов участников делового совещания и поделить их на позитивные и негативные. К позитивным ролям можно отнести следующие: генератор идей, информатор, позитивист. К негативным – болтун, всезнайка, молчун, критик.

Задача ведущего состоит в том, чтобы максимально использовать позитив и «заблокировать» тех, кто мешает проведению совещания.

Генератору идей желательно предоставить возможность говорить больше, и он обязательно выдаст какую-то нестандартную идею.

Информатора тоже нужно выслушать очень внимательно, поскольку обычно он знает существо проблемы лучше других. Это человек энциклопедических знаний.

Позитивист обычно всех уговаривает «жить дружно» и способен разрядить напряженную обстановку на совещании. Ему часто поручается роль председательствующего.

Болтуну нужно дать минимум времени на выступление, постоянно задавать ему конкретные вопросы.

Всезнайке желательно сделать комплимент, оценить его знания, но при этом призвать его говорить по существу.

Молчуну следует задавать общие вопросы: «А что вы думаете по этому поводу?», «А как вы относитесь к этой ситуации?».

Критика нужно уметь вовремя «осадить», сказав, например, так: «Критиковать мы все умеем, а давай-ка ты выдай свои конструктивные предложения».

В прениях желательно вначале предоставить возможность выступления сотрудникам низшего звена, затем среднего и только в конце дать слово руководителям высшего эшелона. Иначе руководители подавят своим авторитетом инициативу мыслящих сотрудников, стоящих на низших ступенях иерархической лестницы.

Иногда совещание полезно перенести на другой день, подождать, когда остынут страсти, и с холодным рассудком снова вернуться к поискам решения проблемы. П р и м е р: «У Сената есть обычай, по которому ничто из предлагающегося в первый день не обсуждается тут же, а переносится на следующее заседание, дабы никто не сболтнул необдуманно того, что первым придет ему на язык, в противном случае, позднее, он будет думать более о том, как защитить свое решение, чем о пользе для государства. Он предпочтет скорее подвергнуть опасности благополучие общества, нежели мнение о себе, дабы казалось, что сначала он недостаточно поразмыслил»¹.

В конце совещания ведущему следует кратко подвести итоги, поблагодарить участников за высказанные конструктивные предложения, поставить задачи по реализации принятых решений.

8.5. Правила поведения на совещании

Эффективность делового совещания в значительной степени зависит от того, насколько четко соблюдаются установленные правила поведения всеми участниками. Следующие советы помогут организовать продуктивные и комфортные совещания:

1. Общайтесь конкретно и уверенно.
2. Используйте «Я-сообщения». Когда хотите выразить свое мнение или задать вопрос, делайте это от первого лица, используя конструкции типа «я думаю», «меня беспокоит», «мне кажется». Это демонстрирует личную ответственность и уверенность.
3. Будьте понятны. Давайте четкое обоснование вашим вопросам и комментариям. Если сомневаетесь в чем-то, честно признайтесь в этом, задав уточняющий вопрос.
4. Исключите вопросы-ловушки. Все вопросы должны иметь ясную цель и способствовать раскрытию предмета обсуждения. Никогда не ставьте вопросы провокационным образом.

¹ Томас Мор, «Утопия».

5. Избегайте роли маски. Будьте естественным человеком, а не исполняющим какую-то условную роль. Прислушивайтесь к своему внутреннему ощущению и следуйте собственным убеждениям.

6. Воздержитесь от поспешных оценок. Прежде чем комментировать чье-то выступление, убедитесь, что поняли мысль говорящего. Задавайте дополнительные вопросы, если позиция собеседника непонятна.

7. Высказывайте собственное мнение. Помните, что приглашены на встречу не случайно. Вашей точкой зрения действительно заинтересованы, поэтому старайтесь озвучивать собственные мысли и чувства.

8. Говорите лаконично, но емко. Излагайте основную суть размышлений, не затягивая повествование излишними подробностями.

9. Демонстрируйте уважительность. Во время выступлений коллег внимательно слушайте и проявляйте искреннюю заинтересованность. Поддерживайте зрительный контакт и беседу короткими вопросами и кивками головы.

10. Создавайте атмосферу понимания. Используйте фразу: «Я понимаю твое беспокойство, однако...», чтобы показать, что услышали точку зрения оппонента, но имеете противоположное мнение.

11. Сохраняйте спокойствие и самообладание. Даже если разговор выходит за рамки привычного сценария, сохраняйте хладнокровие и придерживайтесь разумного тона разговора.

Перед началом совещания необходимо ознакомиться с темой и основными вопросами повестки дня. Запишите интересующие вас вопросы и комментарии, чтобы спокойно и осмысленно выступить на встрече. Также полезно предварительно пообщаться с коллегами и выяснить их позиции по ключевым вопросам. Так сможете подготовиться к возможной полемике и аргументам противников вашего взгляда.

Дополнительные рекомендации

1. Приходите вовремя. Опоздания раздражают других участников и нарушают ход беседы. Заранее рассчитайте время пути и приготовьтесь прибыть чуть раньше назначенного срока.

2. Готовьте документы заранее. Если планируется демонстрация документов или презентация, проверьте оборудование заранее и принесите копии нужных файлов на случай технических сбоев.

3. Активно участвуйте в обсуждении. Каждое совещание дает шанс проявить себя и внести полезный вклад в общее дело. Пусть ваша точка зрения станет заметной и влиятельной.

Перечисленные советы помогут обеспечить достойное положение на любом совещании и сделают встречу продуктивной и приятной для всех присутствующих.

Контрольные вопросы и задания

1. Что такое деловое совещание и какова его основная цель?
2. Какие виды совещаний выделяют по назначению? Приведите примеры.
3. Каковы основные отличия между информативным собеседованием и совещанием с целью принятия решения?
4. Как стиль проведения совещания может влиять на его эффективность?
5. Почему важно учитывать типологию совещаний при организации встреч в компании?
6. Определите преимущества и недостатки совещаний.
7. Каковы основные этапы проведения делового совещания?
8. Какие факторы следует учитывать при подготовке к деловому совещанию?
9. Какова роль ведущего делового совещания?
10. Охарактеризуйте правила поведения на совещании.

9. КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ

9.1. Причины возникновения конфликтов

В повседневной деятельности библиотеки нередко возникают различные виды конфликтов. Важно осознавать природу и первопричины появления конфликтных ситуаций, чтобы оперативно находить пути их предотвращения и урегулирования. Распространенные причины возникновения конфликтов в библиотеке:

Несоблюдение правил пользования библиотекой

Читатели часто сталкиваются с необходимостью соблюдать установленные нормативы и регламенты библиотеки. К конфликтам может привести нарушение этих правил, например:

- шумное поведение;
- просмотр запрещенных материалов;
- повреждение книг или оборудования;
- нарушения условий бронирования мест или абонементов.

Эти нарушения вызывают недовольство как других пользователей, так и персонала библиотеки, создавая почву для конфликтов.

Недовольство качеством обслуживания

Иногда читатели недовольны уровнем оказываемых услуг. Причиной могут стать:

- длительное ожидание консультации специалиста;
- низкая квалификация сотрудников;
- ограниченный доступ к необходимым ресурсам и материалам;
- сложности с навигацией и поиском нужной информации.

Недостаточный уровень удовлетворенности создает предпосылки для развития напряженных отношений.

Различия в ожиданиях и потребностях

Каждый читатель приходит в библиотеку с определенными ожиданиями относительно качества и объема предоставляемых услуг. Если библиотека не соответствует этим ожиданиям, возникает разочарование и недовольство качеством услуг:

- некорректное оформление документов;
- неправильное консультирование;
- невозможность удовлетворить индивидуальные запросы пользователя.

Разрыв между ожиданиями и действительностью способствует возникновению напряжения.

Проблемы управления ресурсами

Одна из распространенных причин конфликтов связана с распределением ограниченных ресурсов:

- запросы на редкие издания или материалы с высоким спросом;
- прочие ограничения доступности книг и периодики;
- перегруженность оборудованием или рабочими местами.

Распределение дефицитных ресурсов вызывает конкуренцию и порождает конфликты между читателями.

Личностные и эмоциональные аспекты

Отношения между персоналом и читателями также зависят от личностных качеств и настроений обеих сторон. Иногда причиной конфликта становятся личные характеристики сотрудников или читателей:

- недостаточные коммуникативные способности;
- высокий уровень стресса или раздражительности;
- недостаточная культура общения.

Стресс, усталость и плохое настроение негативно влияют на взаимоотношения.

Вопросы организационного характера

Непредвиденные обстоятельства, вызванные внешними факторами, тоже способны вызвать конфликтные ситуации:

- закрытие отделов или залов на ремонт;
- изменение графика работы учреждения;
- временные перебои с предоставлением электронных ресурсов.

Изменения в работе библиотеки могут вызывать раздражение и неудовлетворенность.

Таким образом, профилактика и разрешение возникающих конфликтов требуют тщательного анализа причин их возникновения, разработки эффективных стратегий профилактики и своевременного реагирования на возможные риски.

9.2. Стратегии разрешения споров

Управление конфликтом предполагает последовательное прохождение нескольких этапов:

1. Анализ ситуации. Прежде чем предпринимать конкретные шаги, необходимо выяснить причину спора, оценить степень вовлеченности сторон и определить масштаб возможного ущерба.

2. Диалог и сбор информации. Необходимо провести беседу с обеими сторонами конфликта, выслушав мнение каждой стороны и собрав всю необходимую информацию для объективного принятия решений.

3. Выработка возможных решений. Совместно с участниками конфликта разрабатываются варианты действий, направленные на устранение возникшей проблемы.

4. Выбор оптимального варианта. Выбор наилучшего способа разрешения конфликта осуществляется на основании критериев справедливости, законности и эффективности предложенного решения.

5. Реализация выбранного решения. После согласования выбранного подхода приступают к выполнению согласованных мер, направленных на урегулирование конфликта.

6. Оценка результатов и предотвращение повторения. После завершения процедуры проводится оценка достигнутого результата и принимаются меры по снижению вероятности повторного возникновения аналогичной ситуации.

Предупредить возникновение конфликта помогают профилактические мероприятия, включающие следующие элементы:

- периодический контроль соблюдения правил поведения и обслуживания пользователей;
- улучшение внутренней коммуникации и создание комфортного климата в коллективе;
- регулярные встречи с посетителями для выяснения их мнений (предложений) по улучшению работы библиотеки;
- повышение квалификации сотрудников посредством тренингов и курсов повышения квалификации.

Регулирование конфликтов подразумевает применение специальных методов и подходов:

- переговоры – позволяют достичь компромисса путем взаимных уступок и договоренностей;
- медиация (посредничество) – назначение нейтрального посредника, помогающего сторонам прийти к соглашению;
- арбитраж – участие третьей независимой стороны, принимающей решение по спору;
- судебное разбирательство – применяется в крайних случаях, когда другие методы оказываются неэффективными.

Руководители библиотеки играют ключевую роль в профилактике конфликтов, а также управлении ими. Их задача заключается в создании условий, способствующих эффективному решению спорных ситуаций:

- формирование корпоративной культуры, ориентированной на уважение и взаимопонимание;

- создание процедур рассмотрения жалоб и претензий;
- организация систематического мониторинга удовлетворенности пользователей услугами библиотеки;
- обеспечение постоянного контроля над соблюдением внутренних стандартов обслуживания.

Сотрудники библиотеки должны помнить ряд простых рекомендаций, позволяющих избежать или смягчить конфликты:

- всегда внимательно выслушивайте посетителя, проявляя терпимость и уважение;
- используйте мягкие формулы отказа или объяснения ограничений («Извините, но...», «Давайте попробуем сделать иначе»);
- старайтесь предложить дополнительные услуги или помощь, если невозможно сразу решить проблему.
- держитесь профессионально и доброжелательно даже в сложных ситуациях.

Примером успешного разрешения конфликта может служить следующая ситуация:

Пользователь возмущается отсутствием необходимого издания. Сотрудник:

- 1) проводит внимательную проверку наличия ресурса;
- 2) объясняет причину отсутствия книги и предлагает варианты замены или заказа копии;
- 3) оформляет заявку на доставку требуемого издания;
- 4) проводит разъяснительную работу о правилах приобретения редких изданий.

Такой подход позволяет быстро снять напряжение и предотвратить эскалацию конфликта.

Управление конфликтами требует комплексного подхода, включающего диагностику причин конфликта, разработку алгоритмов поведения и оценку итоговых результатов предпринятых шагов. Сотрудники библиотеки должны постоянно повышать свою квалификацию в области управления конфликтами, чтобы обеспечить комфортное пребывание всех пользователей и создать позитивную рабочую обстановку.

Контрольные вопросы и задания

1. Какие этапы включает управление конфликтом?
2. Что такое медиация (посредничество)? Какова ее роль в разрешении споров?
3. Почему важны профилактические мероприятия для снижения риска возникновения конфликтов?

4. Какие обязанности возлагаются на руководство библиотеки в вопросах управления конфликтами?
5. Опишите ситуацию, в которой сотрудник применил бы технику активного слушания для разрешения конфликта.
6. Чем отличается судебное разбирательство от арбитража в контексте библиотечных конфликтов?
7. Перечислите три основных метода урегулирования конфликтов, используемых в библиотеке.
8. Какие практические советы даны сотрудникам библиотеки для избегания или смягчения конфликтов?
9. Какой пример практического применения методик разрешения конфликтов приведен в тексте?
10. Какие принципы лежат в основе построения эффективной системы разрешения конфликтов в библиотеке?

10. ЭТИКА ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ

10.1. Виды делового письма

Деловое общение является неотъемлемой частью профессиональной деятельности библиотекарей, обеспечивая эффективное взаимодействие между сотрудниками библиотеки, читателями и партнерами. Важнейшим инструментом коммуникации выступает деловая переписка – письменная форма общения, регламентированная определенными правилами этикета. Этика деловой переписки помогает поддерживать профессиональный имидж учреждения, способствует конструктивному диалогу и достижению поставленных целей. Рассмотрим основные принципы этики деловой переписки в библиотеке, правила оформления писем и типичные ситуации, возникающие в процессе общения.

Деловые письма классифицируются по различным основаниям – целям, содержанию и форме обращения. Основные виды деловых писем включают:

1) по целям:

- информационные письма. Используются для передачи сведений, уведомлений или сообщений общего характера;
- запросы и запросы-напоминания. Предназначены для получения необходимой информации, документов или подтверждения ранее достигнутых договоренностей;
- предложения (коммерческие и др.). Содержат предложения товаров, услуг или сотрудничества;
- подтверждения и уведомления. Подтверждают получение документов, выполнение обязательств или информирование сторон о важных событиях;
- жалобы и претензии. Оформляются для выражения недовольства качеством продукции, услуг или поведения сотрудников;
- поздравления и благодарности. Выражения благодарности партнерам, клиентам или сотрудникам, поздравления с праздниками или достижениями;
- приглашения. Отправляются для приглашения на мероприятия, конференции, выставки или другие события;

2) по форме изложения:

- стандартизированные письма. Составлены по установленным правилам и содержат стандартные формулировки и структуру;

- свободные письма. Написаны в свободной форме, ориентированы на индивидуальное обращение и учитывают особенности конкретной ситуации;

3) по содержанию:

- официальные письма. Имеют юридически значимый характер и составляются строго по правилам официального документооборота;

- неформальные письма. Обладают менее строгими требованиями к оформлению и стилю изложения, используются преимущественно внутри организации.

Эти классификации помогают лучше ориентироваться в многообразии форм деловой переписки и выбрать наиболее подходящий вид письма для каждой конкретной ситуации.

В деловой переписке иногда встречаются различные ошибки, которые могут негативно сказаться на восприятии письма и репутации отправителя. Чтобы минимизировать их количество в деловой переписке, рекомендуется придерживаться нескольких простых правил:

- перед отправкой обязательно перечитывать письмо;
- проверять грамматику и стилистику текста специальными сервисами проверки правописания;
- четко структурировать текст: введение – основная часть – заключение;
- соблюдать нормы вежливости и деловой этики;
- убедиться, что вся необходимая информация указана правильно и своевременно передана.

Таким образом, грамотное составление деловых писем повышает эффективность взаимодействия и укрепляет репутацию автора.

10.2. Структура письма

Структура делового письма в библиотеке регулируется стандартами, принятыми в организации, но тем не менее должна соответствовать следующим общим правилам оформления.

Заголовок письма (шапка). Здесь указывается информация о получателе и отправителе письма, номер документа (при наличии), дата отправки и тема письма.

Пример шапки письма:

От кого: Иванов И. И., заведующий отделом научной литературы

Кому: Петров П. П., главный специалист отдела каталогизации

Дата: 15 сентября 2023 г.

Тема: Организация выставки редкого фонда

Приветствие (обращение к адресату) Используйте официальное обращение, соответствующее уровню взаимоотношений с адресатом.

Например:

- Уважаемый коллега!
- Уважаемые коллеги!
- Глубокоуважаемый Сергей Иванович!

Вводная часть (предварительная фраза). Кратко обозначается цель письма, общая тема или предыстория обращения.

Например: «Позвольте обратиться к Вам с предложением организовать выставку...».

Основная часть письма. Детально излагается суть дела, приводятся факты, аргументы и необходимые пояснения. Здесь же нужно сформулировать просьбу, предложение или требование.

Пример основной части: «Просим Вас оказать содействие в подготовке тематического каталога изданий по истории отечественной науки XIX–XX веков. Это мероприятие планируется в рамках празднования юбилея нашего университета».

Заключительная часть (вежливое завершение). Завершающая фраза призвана выразить благодарность за рассмотрение письма и готовность сотрудничать дальше.

Например: «Будем признательны за оперативное решение поставленного вопроса» или «Заранее благодарим за внимание к нашему обращению».

Подпись отправителя. Указывается должность, фамилия и инициалы отправителя, контактные данные (телефон, e-mail), реквизиты подписи (если письмо распечатано и подписано вручную).

Пример подписи:

Заведующий отделом научной литературы

Иванов И. И.

Тел.: +7 (XXX) XXX-XX-XX

E-mail: ivanov@library.ru

10.3. Требования к стилю изложения

В библиотечной практике деловая переписка подчиняется строгим стандартам стиля изложения, обеспечивающим профессионализм и эффективность общения. Ключевые требования к стилю написания официальных писем и сообщений следующие:

Основные положения

1. Официальность и сдержанность. Изложение должно быть выдержанным, нужно избегать излишней эмоциональности и экспрессивности. Важно сохранять строгость и нейтральность языка, соответствующие официальному характеру письменного общения.

2. Четкость и лаконичность. Информация должна подаваться ясно и понятно, без лишней детализации. Рекомендуются придерживаться простой структуры предложений, исключая многословие и усложняющие конструкции.

3. Корректность и внимательность к деталям. Грамотность и стилистическая чистота обязательны. Следует проверять орфографию, пунктуацию и правильность употребления терминов и сокращений.

4. Использование специализированных терминов. Применение библиотечных терминов допустимо лишь там, где это необходимо и уместно. Они должны быть легко узнаваемы и правильно интерпретированы адресатом.

5. Соблюдение формата официальной документации. Официальные письма оформляются в виде структурированного документа, включающего заголовочную часть, приветствие, основную часть, заключение и подпись.

6. Акцент на информационную составляющую. Основное содержание письма сосредоточено на фактах, событиях, действиях и обстоятельствах, имеющих отношение к делу. Допускается использование вводных конструкций, подчеркивающих значимость конкретной информации («Следует отметить...», «Необходимо обратить внимание...» и др.).

7. Минимизация субъективизма. Следует исключить чрезмерное личное мнение, оценки и эмоции. Вместо личных предпочтений указывать обоснованные доводы и факты.

8. Логичность и последовательность подачи материала. Каждое сообщение или письмо должно иметь четкую структуру и последовательно раскрывать заявленную тему. Желательно выстраивать повествование по принципу «от общего к частному»: сначала общая постановка проблемы, затем детализированные сведения и завершающие текст.

9. Ограниченное использование восклицательных знаков и иных маркеров эмоций. Должно соблюдаться правило использования одного восклицательного знака на одно предложение. Повторение знаков недопустимо.

10. Поддержание положительного имиджа учреждения. Все официальные письма и сообщения должны отражать высокий профессиональный уровень сотрудников библиотеки и поддерживать положительный образ учреждения в глазах внешних и внутренних заинтересованных лиц.

В деловой переписке важно соблюдать этикет и избегать выражений, которые могут восприниматься как грубые, невежливые или неуместные, использовать официально-деловой стиль изложения.

Следуя данным рекомендациям, сотрудники библиотеки смогут создавать качественные деловые письма, соответствующие нормам официально-делового стиля и повышающие общий уровень корпоративной культуры учреждения.

Контрольные вопросы и задания

1. Какие компоненты входят в стандартную структуру делового письма?
2. Какие требования предъявляются к стилю изложения в официальном письме?
3. Какие типы ошибок в оформлении письма снижают доверие к сотруднику библиотеки?
4. Когда целесообразно использовать специализированные библиотечные термины в письменной корреспонденции?
5. Какие приемы способствуют повышению внимания адресата к вашему сообщению?
6. Почему важна аккуратность и корректность в деловой переписке библиотеки?
7. Приведите пример неправильного обращения в письме и исправьте его согласно официальным нормам.
8. Какие существуют правила использования восклицательных знаков в деловом стиле?
9. Каким образом можно подчеркнуть логику изложения материала в деловом сообщении?
10. Какие общие принципы поддерживают формирование положительного образа библиотеки в деловой переписке?

11. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ В ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЯХ

11.1. Этика и этикет

Этика – учение о морали, нравственности. Термин «этика» впервые употребил Аристотель (384–322 до н. э.) для обозначения практической философии, которая должна дать ответ на вопрос, что мы должны делать, чтобы совершать правильные нравственные поступки.

Мораль – это система этических ценностей, которые признаются человеком, важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений, общения и поведения людей в самых различных сферах общественной жизни – семье, быту, политике, науке, труде и т. д.

Этические нормы деловых отношений основываются на общечеловеческих нормах и правилах поведения, но имеют специфические особенности. Работодатели уделяют все больше внимания вопросам соблюдения этических норм деловых и личностных взаимоотношений при отборе персонала и его приеме на работу. Этика деловых взаимоотношений важна также в процессе непосредственного выполнения сотрудниками своей профессиональной роли.

Соблюдение этики деловых взаимоотношений является одним из главных критериев оценки профессионализма как отдельного сотрудника, так и организации в целом. основополагающие нормы этики: уважение чувства собственного достоинства и личного статуса другого человека, понимание интересов и мотивов поведения окружающих, социальная ответственность за психологическую защищенность сотрудников и т. п. Это нормы, на которых базируется современная этика деловых отношений.

Современные этические принципы делового поведения сформулированы в работе американского социолога Л. Хосмера, опирающегося на аксиомы мировой философской мысли, прошедшие многовековую проверку теорией и практикой. Таких принципов и, соответственно, аксиом десять:

1. Никогда не делай того, что не в твоих долгосрочных интересах твоей компании (принцип основан на учении древнегреческих философов, в частности Протагора, о личных интересах, сочетающихся с интересами других людей, и различии между интересами долгосрочными и краткосрочными).

2. Никогда не делай того, о чем нельзя было бы сказать, что это действительно честное открытое и истинное, о котором можно было бы с гордостью объявить на всю страну в прессе и по телевидению (принцип основан на взглядах Аристотеля и Платона о личных добродетелях – честности, открытости, умеренности и т. п.).

3. Никогда не делай того, что есть добро, что не способствует формированию чувства локтя, так как все мы работаем на одну общую цель (принцип основан на заповедях всемирных религий (св. Августин), призывающих к добру и состраданию).

4. Никогда не делай того, что нарушает закон, ибо в законе представлены минимальные моральные нормы общества (принцип основан на учении Т. Гоббса и Дж. Локка о роли государства как арбитра в конкуренции между людьми за благо).

5. Никогда не делай того, что не ведет к большему благу нежели вреду для общества, в котором ты живешь (принцип основан на этике утилитаризма (практической пользе нравственного поведения), разработанной И. Бентамом и Дж. Миллем).

6. Никогда не делай того, чего ты не желал бы рекомендовать делать другим, оказавшимся в похожей ситуации (принцип основан на категорическом императиве И. Канта, в котором декларируется знаменитое правило об универсальной, всеобщей норме).

7. Никогда не делай того, что ущемляет установленные права других (принцип основан на взглядах Ж. Ж. Руссо и Т. Джефферсона о правах личности).

8. Всегда поступай так, чтобы максимизировать прибыль в рамках закона, требований рынка и с полным учетом затрат. Ибо максимальная прибыль при соблюдении этих условий свидетельствует о наибольшей эффективности производства (принцип основан на экономической теории А. Смита и учении В. Парето об оптимальной сделке).

9. Никогда не делай того, что могло бы повредить слабейшим в нашем обществе (принцип основан на правиле распределительной справедливости Дж. Роулза).

10. Никогда не делай того, что препятствовало бы праву другого человека на саморазвитие и самореализацию (принцип основан на теории Р. Нозика о расширении степени свободы личности, необходимой для развития общества).

Каждый вид профессиональной этики определяется своеобразием профессиональной деятельности и имеет свои специфические требования в области морали. Например, профессиональная этика воинской службы требует четкого выполнения служебного долга, мужества, дисциплинированности, преданности Родине. Своеобразие медицинской этики ориенти-

ровано на здоровье человека, его улучшение и сохранение. Однако любая специфика профессиональной этики невозможна без учета общечеловеческих ценностей и этических норм. Если сферой вашей деятельности являются люди, то, несмотря на специфику профессии, всегда нужно обращать внимание на правила и нормы поведения, на обязанности по отношению к клиенту, к коллегам; уметь владеть собой, быть терпеливым, внимательно выслушивать посетителя, а также иметь надлежащий внешний вид и владеть культурой речи.

11.2. Сущность профессиональной этики библиотекаря

Профессиональная мораль библиотекаря основывается на непосредственном общении с людьми, постоянном внимании к их интересам, стремлении наиболее полно удовлетворить читательские запросы. От нравственных установок библиотекаря зависит не только успешная работа библиотеки, но и развитие научного, культурного, духовного потенциала общества. Библиотечная этика насыщена гуманистическими аспектами. Она регулирует поведение библиотекаря в целях укрепления его авторитета, раскрытия общественной значимости профессии. Кроме обладания общезначимой моралью библиотекарю необходимо иметь еще и высшие нравственные качества. Это составляет основу профессиональной морали библиотекаря и влияет на формирование только ему присущей профессиональной этики.

Труд библиотечного работника не может быть строго формализован. От библиотекаря требуется не только высокая квалификация, но и глубокое осознание своего морального долга перед посетителями библиотек. В этом случае профессиональный долг становится нравственной потребностью. А это значит, что в профессии библиотекаря действуют специфические требования и нормы нравственности, сочетающие в себе как теоретический, так и прикладной и практический аспекты.

Профессиональная этика библиотекаря – это совокупность специфических требований и норм нравственности при выполнении им профессиональных обязанностей по обслуживанию потребителей информации. Она формирует у библиотекаря понятие своего профессионального долга и чести, прививает навыки культуры общения и высокого профессионализма. Нравственная оценка профессии библиотекаря обуславливается двумя факторами. Во-первых, тем, что библиотечная профессия дает объективно обществу, как способствует его развитию; во-вторых, тем, что она дает профессионалу субъективно, в смысле нравственного на него воздействия.

Признаками сформировавшейся профессии служат ее определившиеся функции, цели, общественное назначение. Профессия имеет свою специфическую среду общения, которая, в свою очередь, определяет взаимоотношения людей, диктует свои правила, которые необходимо принимать, хотя того люди или нет. Специфические отношения складываются и внутри профессиональной группы, где формируются и своеобразные связи. В библиотечной профессии существует свое неповторимое своеобразие ситуаций, трудностей и даже опасностей, «работа» с которыми требует профессиональных знаний, педагогического такта, психологических реакций.

Библиотекарь имеет свои «запреты», «моральные искушения», «моральные доблести», «потери» и т. д. Для решения этих специфичных проблем необходимы четкие представления о трудовой и профессиональной морали, ее истории, философии и практике. Эти знания помогут специалисту определить отношение к работе, понять ее смысл и значение, которые она имеет в его жизни. Важно также осознать, как складываются отношения с коллегами в процессе работы, как на них влияют организация производства и оплата труда, какие склонности и идеалы людей обеспечивают эффективный труд, а какие, напротив, мешают, негативно сказываются на взаимоотношениях в трудовом коллективе.

В многофункциональной деятельности библиотекаря более, чем в какой-либо другой, общество принимает во внимание не только уровень образования, объем специальных знаний, умений, навыков, но и нравственные качества работника, под которыми понимаются устойчивые проявления нравственного сознания в поведении и поступках. Здесь моральный облик занимает особое место, иногда он играет главную роль в решении профессиональных задач.

Профессиональная деятельность, объектом которой выступают живые люди, образует сложную систему взаимопереходящих, взаимообуславливающих нравственных отношений. В эту сложную систему моральных отношений входят в первую очередь:

- законодательная база профессии;
- отношение библиотекаря к читателю;
- отношение специалиста к коллегам;
- отношение специалиста к обществу.

Эти взаимоотношения наряду с библиотекведением изучаются еще и во многих других дисциплинах, например: «Педагогика», «Психология», «Социология», «Информатика» и т. д. Каждая из этих дисциплин вычленяет и исследует определенный аспект трудовой деятельности библиотекаря. Необходимо заметить, что устоявшиеся подходы вызывают сегодня далеко не однозначное к себе отношение.

Педагогика, например, до недавнего времени реализовывалась в библиотековедении в основном своем направлении – руководстве чтением. Сегодня же на страницах специальной библиотечной печати ведется активная дискуссия о правомерности вторжения в процесс чтения и нравственности самого этого действия.

Вопросы психологии чтения, напротив, получили активное развитие, со многих из них снято табу и к до недавнего времени запретным и полудоступным психологическим учениям специалисты имеют широкий доступ.

Произошли существенные изменения и в социологических исследованиях чтения. Сегодня библиотечные работники заинтересованы не только в получении правдивой информации, но и донесении ее во всем объеме до пользователя, не испытывают при этом жесткого давления бюрократических структур.

В информатике активно развиваются процессы свободного предоставления информации, ломаются жесткие рамки цензуры, автоматизируются и компьютеризируются процессы обслуживания читателей.

Весь комплекс наук, изучающих сложный процесс отражения профессиональных отношений в нравственном сознании библиотекаря, его взаимоотношениях, выработке нравственных норм, позволяет провести четкую грань между спецификой библиотечного труда и явлениями, не имеющими прямого отношения к профессиональной деятельности библиотекаря, что позволяет осмыслить библиотечную профессию в свете общественных задач, определить ее цели и место в обществе.

11.3. Этика общения

Особенностью труда библиотекаря является общение с читателями, коллегами, внешними организациями. Формы этого общения разнообразны. Предметом общения могут быть как сами люди, так и окружающие их предметы, явления природы, чувства, знаки и т. д. Остановимся на характеристике общения в библиотеке как социально-психологической проблеме. В чем заключается сущность такого общения? Одни авторы утверждают, что оно сводится к целенаправленному обмену информацией, другие, что общение представляет собой процесс, основанный на разумном понимании и намеренной передаче мыслей и переживаний.

Предметом общения в библиотеке является все, что интересует сотрудников и посетителей, о чем они хотят говорить, чтобы понять реальную обстановку, определить свои действия и поступки, свое отношение к людям, событиям и фактам.

По мнению психологов, культура общения включает в себя три составных элемента: умение разбираться в людях и верно оценивать их пси-

хологию; адекватно откликаться на их поведение и состояние; выбирать по отношению к каждому из них такой способ общения, который, не расходясь с требованиями морали, в то же время наилучшим образом отвечал бы индивидуальным особенностям взаимодействующих людей.

Каким качествами должен обладать библиотекарь, чтобы успешно выполнять работу по обслуживанию читателей и профессионально общаться с ними? В «Словаре русского языка» С. И. Ожегова отмечаются такие человеческие качества, как:

- честность, прямота, искренность в поступках и отношениях;
- доброжелательность – желание людям добра, готовность содействовать их благополучию;
- вежливость, соблюдение правил приличия, учтивость;
- отзывчивость, готовность отозваться на чужие нужды;
- тактичность, чувство меры, создающее умение вести себя в обществе, не задевая достоинства людей;
- порядочность, честность, неспособность совершать антиобщественные поступки;
- общительность, способность легко входить в общение.

Для библиотекаря очень важны и такие качества, как культура общения и поведения (воспитанность), начитанность, развитый интеллект, деликатность, приветливость, предупредительность, добросовестность, ответственность, эрудиция, уважительное отношение к читателю, корректность, понимание педагогики и психологии личности, стремление к многостороннему общению с людьми, щедрость души и, конечно, высокая квалификация, профессионализм.

Общение начинается со взаимного изучения собеседниками друг друга, выбора наилучшей линии поведения. Формируя образ другого человека, изучая его личность, библиотекарь обращает внимание, прежде всего, на возраст, пол, профессию, принадлежность человека к той или иной социальной группе. В процессе общения формируются другие знания о людях, происходит взаимоузнавание, взаимопостижение общающихся сторон и через это складывается и реализуется влияние образа самого библиотекаря на окружающих. Весьма важна в общении роль первого впечатления, которое во многом определяет ход дальнейших взаимоотношений.

Профессионализм и нравственные качества библиотекаря в общении проявляются прежде всего в том, насколько он стремится раскрыть и познать индивидуальность окружающих его людей, их запросы, как тонко он выбирает способы поведения по отношению к этим людям.

Человек всегда стремится к общению. В разном возрасте его стремление имеет свои особенности, но одиночество – самое суровое наказание для человека. Поэтому в библиотеки идут и пожилые, и молодые не только

за книгами, но и за общением. Нравственный долг библиотекаря создать для людей атмосферу доброжелательности, приветливости, ласковости. Работа библиотеки должна будить и тревожить ум посетителей. Хорошо, если каждый читатель унесет с собой тепло в душе и признательность не только за полученную информацию, но и за радость общения и понимания.

Наряду с языковыми (вербальными) средствами общения существуют невербальные формы, которые ни в коем случае нельзя недооценивать. Они чаще всего проявляются в ходе эмоционального общения, когда люди познают чувства и устремления других людей и соответственно на них реагируют. У них возникают различные реакции: сочувствие, понимание, симпатия или раздражение, негодование и др. В ходе такого общения образуется близость или, наоборот, отчуждение. При эмоциональном общении человек не только откликается на те чувства и переживания, которые испытывает другой человек, но и стремится передать те переживания, которые испытывает он сам, добиваясь при этом правильного понимания и соответствующего отношения к миру своих чувств.

Большая часть таких переживаний проявляется невербальными способами. Человек, испытывая то или иное эмоциональное состояние – боль, горечь, волнение, радость, удовольствие – невольно выражает его в своем облике: меняется выражение лица, появляются улыбка или слезы, тело выпрямляется или сгибается под бременем забот, глаза блестят или тускнеют и т. д. Эмоциональное состояние человека отражается в тембре голоса, оттенках и интонировании слов. Ярким средством передачи экспрессии чувств является мимика. Существуют десятки оттенков выражения глаз, улыбки.

Экспрессия чувств отражается также и в разнообразных жестах, походке, положении тела. Более того, оттенки поведения – характер внимания или невнимания к чему-либо привычному или непривычному, направление взора, изменение темпа речи, движений – все это выражает переживания человека. Понимание библиотекарем поведения читателя требует от него умения «читать» человеческие чувства.

Таким образом, общение в библиотеке – сложный процесс профессиональных отношений. Большую долю рабочего времени библиотекаря занимает повседневное общение с читателями.

11.4. Этика руководителя библиотеки

Работа администрации библиотеки тесно связана со многими этическими проблемами. Этика руководителя библиотеки проявляется в знании личностных особенностей сотрудников: их темповых характеристик; темперамента; амбиций; профессионального уровня, обусловленного образованием; местом в коллективе; индивидуальными особенностями. Совре-

менный руководитель должен не гасить в коллективе разнообразие точек зрения, а, напротив, поощрять их, поскольку организации, позволяющие, даже поощряющие разногласия в коллективе, лучше адаптируются к переменам, которые происходят сейчас в библиотеках.

Из многочисленных исследований библиотекведов можно выделить в основном три стиля руководства библиотекой.

Пассивный стиль свойственен тем руководителям, которые терпимо относятся к неприемлемому поведению подчиненных и избегают выяснения отношений. Неодобрение они высказывают в иносказательной форме или адресуют коллективу в целом. При этом обходят проблемы, игнорируя их, поручают задание кому-то другому или сами выполняют его, предпочитая избегать конфронтации. Такой стиль саморазрушителен для личности руководителя, он приводит к стрессам, снижению самооценки, разрушению авторитета. Он губителен и для библиотеки, проблемы которой только множатся.

Агрессивный стиль руководства характерен для энергичной личности, способной твердо отстаивать свои позиции. Этот стиль присущ тем, кто ведет себя воинственно по отношению к окружающим. Хотя агрессивность может быть скрытой (сарказм, намеки и т. п.), она, как правило, означает неуважение к альтернативным точкам зрения и является, по сути, самозащитой, а не способом решения проблемы.

В отличие от пассивных руководителей агрессивные склонны к поспешным умозаключениям, огульным обвинениям, выражению недовольства, не заботятся о форме и эмоциональной окраске высказываний, к шумной реакции на проблемы, к упорному отстаиванию собственного мнения, отказу от выяснения точек зрения окружающих и пренебрежению к чужим приоритетам, антипатии к переговорам и компромиссам. Преобладающее эмоциональное состояние агрессивных руководителей на рабочем месте – гнев, чаще всего выраженный в резкой атаке на присутствующих. Агрессивное поведение лишено логики и меры: высказывания изобилуют словами «всегда», «никогда» и выражены в форме требования, а не просьбы.

Агрессивный стиль руководства столь же порочен для личности и опасен для коллектива, как и пассивный. Сотрудники библиотеки в этой ситуации думают только о том, как бы не попасться под горячую руку руководителя и работать ровно столько, чтобы избежать наказания. В худшем случае возникает атмосфера недоверия, деморализации, враждебности и антагонизма. Обладая способностью к энергичному решению краткосрочных проблем, агрессивные руководители создают долгосрочные проблемы.

Позитивный стиль руководства свойственен руководителям, принимающим на себя ответственность за все, что входит в должностные обязанности. Он берет за правило четко определять и распределять обязанно-

сти между всеми специалистами и членами коллектива. В отличие от агрессивного он решает вопросы, избегая выпадов в адрес мнений и прав окружающих, не наживая врагов, не деморализуя коллектив, не вредя творческим настроениям, не принимая ничьей стороны.

Это не всегда легко, поэтому руководителям целесообразно усвоить определенные приемы:

1. Руководитель прежде всего должен уметь слушать, чтобы уяснить истинную природу проблемы. Вопросы руководителя, особенно открытые, также эффективный метод поощрения собеседника. Синтаксис ответов часто формируется по образцу синтаксиса вопроса, поэтому формулировать вопрос важно так, чтобы не влиять на результаты разговора. Хорошим приемом руководителя всегда будет вопрос: «Что руководитель должен сделать в данной ситуации?» Опытный руководитель будет также время от времени резюмировать услышанное, намечая план дальнейших действий. Руководитель всегда четко формулирует задание. Опытный руководитель при работе с коллективом учитывает, что индивидуальные способности восприятия на слух у всех людей разные, поэтому эффективность указаний руководителя зависит от резюме, суммирующих замечаний: выводов; выделения специфических проблем, требующих первоочередного решения; определения роли каждого участника совещания в решении проблем.

2. Руководитель фокусирует внимание на реальной проблеме. Известный теоретик управленческой культуры Д. Мак-Грегор отмечает, что люди в определенных условиях способны к самоуправлению и творчеству. Задача руководителя – разбудить творческий потенциал в каждом. Руководители библиотек имеют дело с коллективом профессионалов, творческих, разносторонних личностей. Поэтому у них есть все возможности направлять усилия коллектива на достижение поставленных целей. Привычка решать проблемы, не откладывая, экономит нервную энергию коллектива. Замечено: как только неэффективная работа войдет в привычку, ее трудно исправить. Успешный стиль руководства можно выразить схемой «поднять проблему – информировать о ней коллектив – дать конкретные задания – назвать конечные результаты».

3. Руководитель объясняет особенности сложившейся ситуации. В крупных библиотеках распространен коллективный метод руководства, руководитель библиотеки всегда точно определяет соотношение коллегиальности и авторитарности. Ничто не снимает с руководителя ответственности за происходящее. Коллективное руководство будет успешным только тогда, когда все члены коллектива понимают реальную степень своей ответственности.

4. Руководитель библиотеки идет на переговоры и компромиссы, когда это требуется в интересах дела. Работая с людьми, руководитель биб-

блиотеки неизбежно встречается с противодействием отдельных членов коллектива, когда их убеждения не совпадают с действиями администрации. Директор в этих случаях прорабатывает альтернативные предложения, чтобы найти компромиссное решение, не задевающее ничьих интересов и идущее на пользу дела. Сама просьба предложить альтернативу поможет сгладить конфликт, погасить противодействие. Этичный руководитель всегда понимает, что в любом коллективе существует множество точек зрения, готов к тому, чтобы пересмотреть свою собственную, когда появляется новая, меняющая обстоятельства информация.

Важными качествами руководителя являются настойчивость и терпеливость. Работа библиотеки не всегда дает немедленные и сразу заметные результаты. Не все сразу принимают перемены, некоторых членов коллектива они пугают, вызывают их подсознательное сопротивление. Здесь важно умение руководителя проявить понимание и в то же время настойчивость, смягчить обстановку. Например, когда библиотека переходит от ручных операций к автоматизированным, необходимо объяснять преимущества, привносимые переменах, поощрять труд тех, кто оперативно включился в работу.

Авторы исследований по эффективному руководству библиотекой утверждают, что очень важен в руководстве результат (похвала, критика). В библиотеках не всегда есть возможность материально стимулировать хороший труд, но не менее эффективны бывают такие меры руководителя, как спросить совета, повысить в должности, похвалить и доложить в вышестоящие инстанции об успехах работника. Поощрение всегда должно быть индивидуальным, поскольку конкретность похвалы влияет на «Я-концепцию», способствует повышению самооценки человека.

Как и любому другому, руководителю библиотеки в интересах дела всегда приходится преодолевать так называемые «барьеры»: стремление нравиться, слышать комплименты в свой адрес, искать подтверждения правоты своих поступков. В то же время он обязан заботиться о подчиненных, относиться ко всем с симпатией, быть в курсе личных дел членов коллектива. Ничьи права не должны ущемляться, а забота руководителя должна распространяться как на благо личности, так и организации в целом.

11.5. Кодексы профессиональной этики библиотекаря

В 1903 г. американка Мери Плуммер формулирует первые этические установки в библиотечной профессии. Они не сразу были приняты профессионалами, лишь в 1938 г. на заседании Американской библиотечной ассоциации был утвержден первый кодекс этики библиотекаря. В 1984 г.

финские библиотечные организации впервые в Европе создали объединенную рабочую группу по подготовке профессионального кодекса. К ним присоединились библиотечные ассоциации Дании, Норвегии, Швеции и Англии. В результате совместных обсуждений был подготовлен и принят к исполнению единый вариант профессионального кодекса библиотекаря.

В профессиональном кодексе этики отражаются все ценности и нравственные идеалы профессии. В нем сформулированы обязательства по отношению к библиотекарям, библиотекам, читателям и обществу в целом. В кодексе также уточнены характер и цель библиотечной деятельности. Таким образом, кодекс – это совокупность этических норм, сформулированных профессиональным объединением (сообществом) библиотекарей и призванных регулировать их деятельность.

Необходимость такого кодекса определяется ответственностью, связанной с влиянием библиотечного труда и функций библиотеки. Кодекс профессиональной этики устанавливает приемлемые границы поведения и критерии, которыми руководствуются специалисты, осуществляя свою профессиональную деятельность, то есть кодекс призван четко сформулировать принципы правильного поведения библиотекаря во время выполнения им своих профессиональных обязанностей. Он дает основу для последовательного исполнения этических норм поведения представителями библиотечной профессии.

Профессионально составленный кодекс этики способствует укреплению дисциплины в коллективе библиотеки, разъясняет обязанности библиотекаря по отношению к коллегам, читателю, профессии, своей библиотеке и обществу. Кодекс выполняет функции руководства библиотечными работниками в отношении их прав и обязанностей, стимулирует повышение профессионального уровня. А в целом – утверждает высокое предназначение библиотечной профессии для всего мира.

Специалисты предъявляют к составителям этических кодексов определенные требования. Кодекс должен быть:

- кратким;
- простым, понятным, последовательным и логичным;
- целесообразным, приемлемым в библиотечной практике, практичным и реально осуществимым;
- полно и всесторонне охватывать все аспекты библиотечного труда;
- нести положительные эмоции и вызывать желание исполнять его предписания.

Профессиональная этика библиотекаря существует прежде всего для хорошего обслуживания посетителей библиотек. Добросовестное исполнение своих профессиональных обязанностей сотрудниками библиотеки способствует большому доверию со стороны читателей, а соблюдение этиче-

ских норм – лучший способ упрочить статус библиотек. Поэтому приоритеты, которые общеприняты при составлении кодексов, следующие: общество и государство, читатели, профессия и коллеги, организация и собственная заинтересованность (например, оплата труда).

Профессиональный кодекс составляется по общепринятой форме: вступление (преамбула), основная часть, состоящая из моральных предписаний, и, весьма желательна, заключительная фраза (резюме). Поскольку он вбирает в себя всю профессиональную идеологию, вступление (преамбула) играет в нем существенную роль: здесь формулируется суть профессии и сама идея библиотечного дела. Суть профессиональных обязанностей библиотекаря выражается в определении функций и целей профессии. Зарубежные библиотековеды считают, что основной функцией библиотек должна считаться задача оптимизации ценности зафиксированной информации для человечества.

Вот, например, содержание преамбулы кодекса этики библиотекарей, принятого американской библиотечной ассоциацией в 1938 г. «Библиотека как институт существует на благо данного учредителя, будь это жители какой-либо общины, сотрудники образовательного учреждения или какая-либо другая более или менее специальная группа людей. Те, кто входят в библиотечную профессию, принимают на себя обязательство поддерживать этические стандарты поведения по отношению к органам власти, под руководством которых они работают, к учредителям библиотеки, библиотеке как институту и коллегам по работе, другим членам библиотечной профессии и по отношению к обществу в целом».

Термин «библиотекарь» в этом кодексе применяется ко всякому лицу, которое нанято библиотекой для выполнения работы, рассматриваемой по своему характеру в качестве профессиональной в соответствии со стандартами, установленными Американской библиотечной ассоциацией. Этот кодекс излагает принципы поведения профессионального библиотекаря. Он не является декларацией привилегий или изложением рекомендуемой практики поведения на все конкретные случаи.

Моральные предписания, составляющие основную часть кодекса, раскрывают суть профессии. Главные установки профессиональных кодексов библиотекаря, разработанные в ведущих странах Европы и мира, сводятся к следующим положениям:

1. Работники библиотек должны обеспечивать самый высокий уровень обслуживания читателей. Правильно и рационально организовывать фонды с помощью отлаженной системы поступлений литературы, давать квалифицированные, точные, беспристрастные и вежливые ответы на все просьбы о помощи. Деятельность библиотекарей должна получить высокую оценку со стороны пользователей библиотеки. Для этого они должны:

- не просто исполнять просьбы, но и стараться предупредить их;
- прилагать все свои способности для усовершенствования библиотек и библиотечных систем;
- всегда вести себя образцово и добиваться доверия к своей профессии, выполнять все законные предписания, придерживаться общепринятых норм общества, в котором они живут и работают, соблюдать профессиональный этикет.

2. Работники библиотеки должны препятствовать всякой попытке группы или отдельных личностей подвергать цензуре любые материалы. Для этого необходимо:

- не разглашать информацию, полученную в процессе конфиденциального общения, за исключением тех случаев, когда подобное разглашение совершается с соответствующего разрешения и в общих интересах;
- знать, что в библиотечном деле понятия «привилегированная информация» не существует;
- не разглашать информацию, когда это в интересах пользователя.

3. Библиотечные работники должны придерживаться установленного порядка и принципов равенства возможностей во взаимоотношениях сотрудников библиотеки. Препятствовать невыполнению этических норм по отношению к своей профессии. Для этого необходимо:

- инструктировать своих коллег, приступающих к работе библиотекаря, по этическим нормам, опираться в своем поведении на кодексы профессиональной этики;
- становиться и оставаться активными членами профессиональных союзов;
- стараться усовершенствовать свои знания и профессиональные навыки и передавать их коллегам;
- реагировать на факты неэтичного поведения.

4. Библиотечные работники должны четко разграничивать в своей деятельности личные интересы и интересы организации и коллектива. Для этого необходимо:

- избегать любой непрофессиональной деятельности, которая отрицательно влияет на профессиональные обязанности;
- чтобы общественная деятельность библиотекарей и их отдых были такого рода, что могли способствовать производительности их труда;
- чтобы в личном поведении библиотекари сознательно не пренебрегали общепринятыми нормами поведения в том обществе, где они живут и трудятся;
- чтобы библиотека, финансируемая за счет общественных фондов, была вне политики независимо от политических, социальных и иных воззрений библиотекаря.

5. Работники библиотеки должны избегать ситуаций, при которых личные интересы могли бы осуществляться или финансовые выгоды получаться за счет пользователей, коллег или организации. Для этого необходимо:

- поддерживать условия, при которых возможно повышение эрудиции, свобода мысли и выражения идей;
- обеспечить свободный обмен информацией между библиотеками;
- обеспечить доступ к фондам каждого, кто нуждается в получении информации;
- не нарушать сферу деятельности других профессий;
- пользоваться свободой действий в дозволенных рамках, чтобы не лишить свободы других.

6. Работники библиотеки должны препятствовать всякой попытке группы или отдельных лиц подвергать цензуре отдельные материалы. Для этого необходимо:

- выполнять подборку материалов для пользователей библиотеки в рамках интеллектуальной свободы;
- сдерживать любые личные побуждения, если они находятся в противоречии с общими интересами организации или профессии;
- учитывать, что несмотря на то, что библиотекарям необходимо сопротивляться давлению цензуры, их профессиональный долг делать отбор литературы, а не просто приобретать материалы для библиотеки.

Таково основное содержание кодексов чести библиотекаря, которые создавались зарубежными библиотекарями на протяжении десятков лет.

В России также есть положительный опыт в этом направлении. Этические вопросы рассматриваются в федеральном законе «О библиотечном деле» и Кодексе этики российского библиотекаря, принятом конференцией Российской библиотечной ассоциации 26 мая 2011 г. Кодекс этики российского библиотекаря рассматривает вопросы взаимоотношений библиотекаря с обществом, пользователем, коллегами и по отношению к своей профессии. Знание и соблюдение Кодекса является делом чести, совести и профессиональной ответственности каждого российского библиотекаря.

По мнению отечественных библиотековедов, важно поддерживать и обогащать знания библиотекарей путем продолжения образования. Библиотекарь как бы живет по программе пожизненного обучения (или по крайней мере на период профессиональной деятельности). Это профессиональная обязанность, ведь новая информация в библиотеку поступает постоянно и требует от специалиста активного восприятия и применения на практике.

Всегда считалось очевидным, что библиотекарь образованный человек, поскольку он активно работает с содержанием книг, различными видами изданий. Однако сегодня, в связи со значительным расширением

объема информации, ясно, что не все библиотекари способны работать с образованными читателями. Поэтому ставка на образование имеет свои серьезные основания. Образование имеет прямую связь с библиотечными функциями, но если библиотекарь не пребывает в состоянии постоянного ученичества, он неэтично относится к своим профессиональным обязанностям и рискует оказаться в роли стороннего наблюдателя того, что происходит вокруг него. Фрэнсис Бэкон считал, что мы все должники перед нашими профессиями. Долг быть на современном уровне знаний относится не только к нашим читателям, но и к нам, библиотекарям, поскольку некомпетентность отражается на репутации профессии в целом.

Составители профессиональных кодексов высказывают пожелания, чтобы в них были включены требования к специалистам осваивать перспективные методы работы в библиотеке, делиться ими с коллегами, оценивать, интерпретировать и применять результаты научных исследований в работе своей библиотеки.

В профессиональные кодексы этики рекомендуется включать также и меры наказания. И. Г. Моргенштерн к числу нарушений этических предписаний относит формализм в процессах библиографической работы, проявление бюрократизма в обслуживании, изоляционистское поведение, выражающееся в отказе от использования внешних источников информации, неокказание помощи коллегам, вымогательство средств от коллег и пользователей библиографических услуг и т. д.

Нарушение этих норм влечет за собой моральное осуждение в коллективе и профессиональной среде, отказ от продления контракта по занимаемой должности, отрицательную характеристику, выдаваемую ассоциацией, и другие меры.

Для полноты и законченности любого кодекса этики в него должен быть включен обобщающий пункт, выполняющий функцию заключения, в котором оговаривались бы специфические вопросы профессиональной этики, подчеркивалась необходимость честного и добросовестного отношения к труду.

Контрольные вопросы и задания

1. Дайте определение этики и морали.
2. Охарактеризуйте этические принципы делового поведения, которые сформулированы в работе американского социолога Л. Хосмера.
3. Охарактеризуйте особенности профессиональной этики библиотекаря.
4. Проанализируйте систему моральных отношений в библиотеке.
5. Что является предметом общения в библиотеке?

6. Какими качествами должен обладать библиотекарь, чтобы успешно выполнять работу по обслуживанию читателей и профессионально общаться с ними?

7. Проанализируйте три стиля руководства библиотекой.

8. Какими умениями должен обладать руководитель библиотеки?

9. В каком году был принят первый кодекс этики библиотекаря?

10. Охарактеризуйте требования к разработке Кодекса профессиональной этики библиотеки.

11. Проанализируйте главные установки профессиональных кодексов библиотекаря, разработанные в ведущих странах Европы и мира.

12. В каком году был принят Кодекс этики российского библиотекаря?

12. ЦИФРОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В БИБЛИОТЕКЕ

12.1. Основы общения в цифровой среде

Цифровая коммуникация – это социальная коммуникация посредством электронных и сетевых ресурсов и инструментов. Она чаще всего осуществляется с помощью сайта и мобильного приложения библиотеки, аккаунтов (страниц, каналов, сообществ и т. д.) в сетевых социальных сервисах. Она также включает в себя видимость библиотеки в сети: легко ли найти сайт и информацию о библиотеке в поисковых и справочных системах, является ли эта информация актуальной и достоверной.

Как и любой другой вид коммуникации, цифровая коммуникация может быть эффективна или неэффективна. Залогом успешной цифровой коммуникации является корректное формулирование ее целей и подбор наиболее эффективных инструментов и методов для их достижения. Поэтому формирование стратегии цифровой коммуникации библиотеки начинается с определения трех ключевых пунктов:

- 1) целевой аудитории;
- 2) цели;
- 3) задачи.

Целевая аудитория – группа людей, которые являются читателями библиотеки или, вероятнее всего, захотят ими стать, если им представится такая возможность. Даже если речь идет о библиотеке вуза или школы, где, казалось бы, целевая аудитория очевидна, будет полезно ее описать. Для публичных библиотек особенно важная задача – это грамотное использование знаний о своей целевой аудитории, которые помогут повысить эффективность всех мероприятий библиотеки, привлечь новых читателей и увеличить лояльность действующих.

Чтобы определить целевую аудиторию нужно в первую очередь обратить внимание на тех, кто уже является читателями библиотеки, выделить их общие характерные черты. Определить потенциальных читателей поможет информация о самой библиотеке: на какую аудиторию ориентированы ее фонды, кому могут быть интересны ее ресурсы и услуги.

После описания действующих и потенциальных читателей нужно определить географию, которую охватывает библиотека, возможность удаленного доступа к ее ресурсам и услугам. Описание целевой аудитории,

как правило, включает пол, возраст, уровень образования, место проживания, интересы. Также в это описание могут входить профессия, семейное положение, место работы/учебы и другие характеристики, если это имеет значение для конкретной библиотеки.

Не следует включать в целевую аудиторию «всех желающих», «всех кто живет рядом» и пытаться ее искусственно расширить. Чем более четкое представление организация имеет о своей целевой аудитории, тем более эффективный план коммуникации с этой аудиторией может составить. Если целевая аудитория библиотеки все же получается широкой и неоднородной, ее лучше разбить на несколько подгрупп и описать каждую из них.

Цель коммуникации должна кратко и емко описывать, каких результатов библиотека хочет достичь с помощью цифровой коммуникации в запланированный период (год, полгода, несколько лет; главное, чтобы цели соответствовали продолжительности этого периода). Так как цифровая коммуникация представляет множество возможностей для библиотеки, целей может быть несколько, оптимальное количество – от 3 до 5 целей на период планирования.

Помочь в постановке целей могут методы, применяемые в менеджменте, например SMART. Это метод постановки целей, согласно которому она должна быть:

S – Specific – конкретной;

M – Measurable – измеримой;

A – Achievable – достижимой;

R – Relevant – значимой;

T – Time bound – ограниченной во времени.

Можно выбрать и другой метод, главное, чтобы он помогал формировать цели, которые четко и точно описывают желаемый результат.

Задачи коммуникации формируются на основании целей и описывают действия, которые необходимы для их достижения. Как и целей, задач не должно быть слишком много, достаточно 2–6 задач на каждую цель. Задачи могут включать создание и развитие новых аккаунтов в сетевых социальных сервисах.

12.2. Сетевые социальные сервисы

Сетевые социальные сервисы включают социальные сети, мессенджеры и другие сервисы, где пользователи могут как сами размещать контент, так и подписываться на других пользователей, каналы, сообщества и т. д.

Первая соцсеть появилась в 1995 г., а отправная точка их популярности пришлась на 2003–2004 гг. Соцсети представляют собой очень развитый

инструмент коммуникации, который активно используют практически все организации, частные и публичные лица. Отдельные небольшие организации вообще не имеют своего сайта, но активно работают со своими клиентами в социальных сетях и только там продвигают свои товары и услуги. Другими словами, социальные сети являются для них основным инструментом коммуникации с аудиторией.

По данным исследовательской компании Mediascope, аудитория интернета составляет 103 млн человек в месяц, то есть 85 % населения страны, среднее время, которое россиянин проводит в сети составляет 4,5 часа в день. При этом примерно 47 % времени в интернете пользователь проводит в соцмедиа.

В настоящее время существует достаточное количество соцсетей, которые отличаются типом размещаемого контента, целевой аудиторией, функционалом и множеством других характеристик. В то же время ряд сервисов других видов (хостинги, мессенджеры, форумы и др.) добавили функции и возможности, которые были традиционно характерны для социальных сетей. Поэтому деление соцсетей по видам и типам очень условно. Самыми популярными соцсетями в России являются ВКонтакте – 90,1 млн человек и Telegram – 85,3 млн человек. Ниже приведена характеристика некоторых известных социальных сетей.

ВКонтакте, Одноклассники: в таких соцсетях, как правило, можно размещать контент различного типа. Существует несколько типов страниц (личные страницы, группы, сообщества) и несколько вариантов связей этих страниц (например, добавление в список друзей или подписка). В таких соцсетях зарегистрировано очень большое количество людей, поэтому они отличный инструмент для коммуникации с аудиторией, который предоставляет очень широкие возможности по размещению самых разных материалов.

Дзен (Яндекс.Дзен) – блог-платформа для авторских записей от Яндекса с умной лентой рекомендаций. Подходит для публикации постов, лонгридов (статей), коротких и длинных видео. Автоматически формирует ленту интересных материалов на основе личных предпочтений пользователя.

Мессенджеры: Telegram, WhatsApp и др. Эти сервисы создавались для мгновенного обмена сообщениями, но со временем в них появились функции создания многопользовательских чатов и публичных каналов, и они тоже стали полезным инструментом информирования и коммуникации. Так же, как и у соцсетей, у мессенджеров есть свои особенности, требования к контенту и своя аудитория, отличная по возрасту, географии проживания и другим характеристикам. В аналитических материалах и статистических отчетах мессенджеры часто фигурируют наряду с соцсетями.

Чтобы выбрать подходящие библиотеке сетевые социальные сервисы, нужно выделить из них те, что популярны у ее целевой аудитории, и потом выбрать те, что лучше подходят для решения задач цифровой коммуникации библиотеки. На данный момент для большинства библиотек, как основной канал цифровой коммуникации в соцсетях, подходит ведение сообщества во ВКонтакте. Хорошим дополнением к сообществу ВКонтакте станет канал или группа в одном из популярных мессенджеров, например в Telegram. Выбор конкретного мессенджера зависит от предпочтений целевой аудитории библиотеки, в отличие от соцсетей здесь нет однозначного лидера. Наличие канала на RuTube имеет смысл при большом количестве видеоконтента. Библиотеки различных систем и ведомств (вузов, школ, музеев и т. д.) могут использовать также внутренние сетевые сервисы для цифровой коммуникации со своей аудиторией. Это универсальные рекомендации, а окончательный выбор, конечно, зависит от библиотеки. Главное, чтобы этот выбор был продиктован объективными причинами и потребностями библиотеки.

Нужно учитывать, что социальные медиа – очень нестабильный информационный ресурса, чтобы работа с ними была эффективна, необходимо не реже раза в год проводить общий анализ сетевых социальных сервисов, знакомиться с актуальной статистикой по ним. Также очень важно оперативно реагировать на изменения, которые происходят: внедрение новых функций и форматов контента, изменение поведения пользователей, блокировка ресурсов, появление новых и набирающих популярность и т. д.

12.3. План реализации цифровой коммуникации и редакционной политики

Когда у библиотеки определены целевая аудитория, цели и задачи цифровой коммуникации, сетевые социальные сервисы, которые будут использованы, можно приступать к формированию плана реализации цифровой коммуникации. План представляет собой описание конкретных мероприятий, которые реализуются для решения поставленных задач и позволяют библиотеке достичь поставленных целей. Для каждого мероприятия нужно указать: описание; сроки подготовки и проведения; ответственного и исполнителей; задачи, на выполнение которых направлено мероприятие, стоимость.

В процессе написания плана могут быть выявлены ошибки, которые были допущены на предыдущих этапах: некорректная формулировка задач; нехватка ресурсов (материальных, временных, человеческих) для выполнения всех задач, наличие каналов цифровой коммуникации, которые

не нужны для выполнения задач и т. д. В таком случае придется вернуться на один из предыдущих этапов и скорректировать вводные данные для составления плана. Обычно план составляется на год, но можно проводить его корректировку по мере реализации.

Помимо основного плана полезно иметь также контент-план, где указаны все публикации (анонсы, новости, объявления, развлекательные материалы и т. д.), места их размещения (сайт, сообщество и канал и др.), дата выхода, степень готовности материала. Обычно за реализацию цифровой коммуникации отвечает несколько человек, поэтому очень удобно использовать для этого онлайн-редакторы текстовых документов или таблиц, которые предусматривают одновременное редактирование документа несколькими пользователями. Контент-план нужен, чтобы:

- упорядочить даты и темы публикаций;
- помочь в оперативном планировании (какие тексты нужно написать и сопроводительные материалы приготовить);
- комбинировать разные виды публикаций (анонсы, развлекательные материалы, объявления и т. д.);
- распределять публикации по времени выхода (избегать избыточного количества публикаций в один день или долгого затишья).

Для облегчения труда по созданию постов в сетевых социальных сервисах библиотека может разработать упрощенный вариант редакционной политики – документ, в котором есть рекомендации и предписания по написанию и оформлению текстов, подбору графических и видеоматериалов, употреблению отдельных терминов. Такой документ не только удобен для тех, кто непосредственно готовит посты для соцсетей, но и помогает избежать ошибок, делает материалы библиотеки более узнаваемыми, приближает к единому стилю.

12.4. Написание текстов и создание контента, работа с подписчиками

В соцсетях можно размещать следующие виды контента: тексты, фото и графические изображения, видео. Единственный способ достичь мастерства в создании каждого из этих видов контента – постоянное обучение и практика. Однако есть несколько общих рекомендаций, которые будут полезны тем, кто начинает работать в области цифровой коммуникации.

Текст. Тем, кто не является мастером слова, лучше избегать излишеств в тексте. Особенно это касается объявлений и анонсов, где лаконичность и четкость информации очень важны. Внимание читателя в соцсетях переключается быстро, поэтому акцент лучше сделать на том, что, когда

и где произойдет или произошло, мотивировать пользователя принять участие в мероприятии или обозначить важность новости. На сайте стоит использовать официальный язык, в соцсетях – более свободный. Тексты лучше адаптировать к каждому сервису, где они размещаются, это касается и содержания, и форматирования. Перед публикацией текст лучше прочитать несколько раз, чтобы проверить наличие ошибок: грамматических, пунктуационных, стилистических, фактических.

Фотографии. К сожалению, не во всех библиотеках есть профессиональная фототехника и сотрудники, которые умеют с ней работать. Тем не менее для решения большинства задач по созданию фото для социальных сетей достаточно камеры в телефоне. Необходимо изучать рекомендации по разным видам съемки (портретная, репортажная, интерьерная, отдельных предметов и др.). Для важных мероприятий и создания фото, которые библиотека планирует использовать часто (например, базы фотографий для новостей и презентаций), стоит по возможности обратиться за помощью к профессионалам, если бюджет позволяет это сделать.

Графические изображения. Графические материалы являются дополнением к тексту, способом привлечь внимание пользователя и выделить пост среди других в новостной ленте соцсети. Важный момент при их подборе – соблюдение авторских прав. Это также важно и в отношении других видов материалов, но именно в отношении изображений такие нарушения встречаются чаще всего. Существует несколько легальных и простых способов подобрать их, не нарушая закон.

1. Можно найти изображение на фотостоке. Существует множество различных сервисов, в том числе бесплатных, где представлено большое количество изображений различного формата и тематики, включая шаблоны, иллюстрации, фото, иконки и другие элементы. Фотостоки могут решить вопрос подбора изображений для большинства материалов в короткое время и без затрат. Примеры фотостоков: Freepik, Burst, Unsplash, FreeImages.

2. Обратиться напрямую к автору понравившегося изображения и попросить разрешения использовать его работу. Для оперативного подбора графических материалов способ не самый подходящий, ведь автор может ответить не сразу, отказать или просто проигнорировать запрос. Но в других случаях этот способ может быть очень полезен. Авторские рисунки и фото часто выглядят привлекательнее стоковых, а многие художники и фотографы открыты к сотрудничеству с некоммерческими организациями на безвозмездной основе.

3. Создать изображение самостоятельно. Этот способ требует больше всего времени, наличия навыков работы с графическими редакторами и визуальной грамотности. Однако это позволяет сформировать уникальный

стиль, который выделит посты библиотеки среди сотен других. Наличие профессионального дизайнера будет большим преимуществом для библиотеки.

Видео. Самый популярный формат в настоящее время. Он охватывает развлекательные видео длиной в несколько секунд, видеоинструкции, записи вебинаров и другие ролики различной длительности и содержания. Этот формат один из самых трудозатратных, но также он более перспективный и предоставляет очень широкие возможности.

Запись любого видео начинают с формулировки идеи и создания сценария. После, на основании сценария, нужно подробно описать последовательность кадров с указанием их длительности, места съемки, и подготовить список всего необходимого для съемок. Когда подготовительный этап завершен, можно приступать к съемкам, а после их завершения – к монтажу и постобработке (наложение текста, визуальных эффектов и т. д.). В зависимости от длительности и сложности видео весь процесс может занимать от нескольких часов до нескольких месяцев. При отсутствии опыта даже простые короткие видео лучше снимать с соблюдением всех этих этапов, по мере совершенствования навыков процесс можно будет упростить.

Маркетологи² выделяют несколько ключевых рекомендаций для ведения социальных сетей:

- определите цели и целевую аудиторию; создавайте контент, который говорит непосредственно с вашей аудиторией;
- проанализируйте поведение пользователей и эффективность вашего контента и с корректируйте стратегию соцсетей;
- визуальный контент привлекает внимание быстрее текста, используйте качественные изображения и видео;
- создайте интерактивный контент (квизы, опросы и игры) для повышения вовлеченности, отвечайте на комментарии, работайте с отзывами;
- разработайте обучающие материалы и другой полезный контент, который решает проблемы и отвечает на вопросы вашей целевой аудитории, позволяет лучше понять ваш продукт и услугу;
- создайте уникальный контент для каждой социальной сети;
- спланируйте контент заранее. Разработайте контент-план, чтобы быть готовыми к сезонным событиям и праздникам;
- поймите алгоритмы соцсетей и адаптируйтесь под них, чтобы увеличить охват и вовлеченность;
- разработайте единый стиль, который поможет аудитории узнавать и запоминать вашу библиотеку.

² Блог пользователя Дмитрий Пушной: маркетолог. – URL: <https://vc.ru/u/3348373-dmitrii-pushnoi-marketolog>.

Контрольные вопросы и задания

1. Охарактеризуйте понятие «целевая аудитория».
2. Дайте определение методу постановки целей SMART.
3. Понятие «контент-план», опишите для чего он необходим.
4. Какие компетенции нужны библиотекарю для ведения социальных сетей библиотеки?
5. Для чего необходимо планирование размещения контента в социальных сетях?
6. Для каких целей библиотечной коммуникации целесообразно использовать социальную сеть ВКонтакте?
7. С помощью каких способов можно подобрать изображение для постов в социальных сетях?
8. Приведите основные рекомендации по ведению социальных сетей библиотеки.

13. ЦИФРОВЫЕ СЕРВИСЫ БИБЛИОТЕКИ

13.1. Современные подходы к взаимодействию библиотеки с пользователями в цифровой среде

Библиотеки сегодня активно видоизменяются, осваивая новую парадигму информационных запросов и потребностей пользователей, меняя пространство библиотеки с учетом новых запросов и цифровых решений.

Формируются новые подходы к проектированию и использованию информационных систем в современных учреждениях на основе использования различных цифровых сервисов, повышающих общую эффективность управленческой деятельности. В эпоху цифровой трансформации библиотеки сталкиваются с необходимостью поиска новых моделей работы и взаимодействия с пользователем. В соответствии с требованием времени современным библиотекам необходимо развивать интернет-технологии. Это различные программные сервисы, доступ к которым можно получить через интернет и мобильные устройства.

Сегодня библиотека основные усилия сосредоточивает на том, чтобы выявить изменяющиеся потребности пользователей, продумать возможности по их удовлетворению и организовать в соответствии с ними новые виды услуг.

Библиотеки переживают период цифровой трансформации. Цифровая трансформация – это процесс перехода к цифровой экономике, который включает в себя не только новые технологии, но и постепенную перестройку привычных принципов управления, изменение подходов к управлению человеческими ресурсами.

Первые попытки создания электронных библиотек начались в 1960–70-х гг., когда появились первые компьютерные сети и базы данных. Одним из ранних примеров электронных библиотек является Project Gutenberg, основанный в 1971 г. Михаилом Хартон. Это первая электронная библиотека, которая сосредоточилась на оцифровке литературных произведений и предоставлении их в свободном доступе.

В 1980–90-х гг. с развитием интернета и технологий оцифровки начали появляться и другие электронные библиотеки, такие как Internet Archive и Open Library, которые продолжают расширять доступ к знаниям и культуре. В этот период с развитием персональных компьютеров и интернета возможности для создания и распространения электронных книг

значительно возросли. Появление стандартов, таких как HTML и PDF, дало более удобный формат для текстов. Так, HTML стал основой для веб-страниц и открыл новые возможности для представления текстов в интерактивном формате. Это позволило создавать гипертекстовые документы, с возможностью перехода между различными частями текста и внешними ссылками. Формат PDF, разработанный компанией Adobe, также сыграл важную роль, обеспечив точное отображение документов независимо от используемого устройства или операционной системы. Он стал стандартом для сохранения и распространения текстов, позволил авторам делиться своими произведениями в удобном и профессионально оформленном виде.

В конце 1990 – начале 2000-х гг. стали появляться коммерческие электронные библиотеки и платформы, такие как Amazon Kindle и Google Books, которые сосредоточились на продаже и распространении оцифрованных книг и материалов. Это способствовало не только популяризации электронных книг, но и появлению новых форматов публикации, таких как ePub. В результате, электронные книги сделали литературу более доступной, изменив рынок книгопечатания и открыв новые горизонты для авторов и читателей по всему миру.

Наконец, с 2000-х гг. электронные библиотеки стали востребованными среди образовательных учреждений, и многие университеты начали создавать свои цифровые коллекции и институциональные репозитории. Электронные библиотеки продолжают развиваться, предлагая широкий спектр услуг: доступ к аудиокнигам, научным статьям и другим мультимедийным материалам.

Обращаясь к российским реалиям, Ольга Львовна Лаврик выделяет следующие периоды автоматизации библиотек в России:

- 1960-е – середина 1980-х гг. – появление новых вычислительных средств, проектирование первых систем автоматизации библиотек;
- 1985–1995 гг. – появление в библиотеках баз данных на магнитных носителях и средств связи, обеспечивающих удаленный доступ к информации, использование при обслуживании пользователей библиографических и фактографических баз данных. Первой значимой вехой на пути автоматизации библиотечных процессов стала организация доступа к электронному каталогу. Впервые электронный каталог был создан в ГПНТБ России в 1995 г. Затем электронные каталоги появились во всех библиотеках страны;
- 1996 г. и по настоящее время – постепенное внедрение в работу библиотек средств телекоммуникации, появление в библиотеках персональных компьютеров, доступа к интернет, электронных полнотекстовых изданий, создание собственных электронных коллекций, развитие корпоративных электронных систем.

Новая парадигма базируется на цифровом предоставлении разнообразной информации, которая становится доступной для широкого круга пользователей за пределами одной библиотеки.

Таким образом, процесс цифровой трансформации библиотек состоит из трех этапов: автоматизации; цифровизации; цифровой трансформации. Автоматизация – перенос процессов в цифровые системы без их изменения, например внедрение системы автоматизации в библиотеки. При цифровизации кардинально меняются сами процессы: были одни, а стали другие, например поиск по электронному каталогу.

Так как цифровая трансформация – это глубокое преобразование производственных и организационных операций, технологических процессов, обязанностей работников и моделей их деятельности, которое необходимо для кардинального повышения производительности труда и эффективности организации в целом, можно заключить, что российские библиотеки только встали на этот путь.

С точки зрения перемен в библиотеках ключевыми характеристиками являются:

- переход от традиционных ресурсов к электронным;
- увеличение подписки на электронный контент;
- внимание к оцифровке собственных фондов и коллекций;
- необходимость интеграции и взаимодействия с партнерскими организациями.

Изменились и пользователи. Следует отметить, что в библиотеку пришли представители нового поколения (поколение 2000-х):

- они самодостаточны и с неохотой пользуются помощью и подсказками других при поиске информации и работе с информационными ресурсами (предпочтительно электронными);
- считают себя достаточно компетентными в информационных технологиях, не нуждающимися в посторонней помощи (Digital natives – цифровые аборигены).

Все большее значение в уровне информационно-библиотечного обслуживания приобретают информационные сайты (порталы) библиотек. В целом сформированы требования к содержательному наполнению и принципам организации таких сайтов. Выделим отдельные важные характеристики современного сайта библиотеки:

- новые средства поиска, которые заменили привычные каталоги;
- средства управления контентом сайта;
- полный набор модулей Web 2.0;
- модули со специфической функциональностью библиотечных сервисов, к которым можно обратиться через интерфейс портала;
- расписание работы библиотеки, геокарта;

- новости библиотеки;
- блоги;
- виртуальная справочная служба;
- онлайн-консультации;
- новые поступления и книги, на которые рекомендуется обратить внимание;
- все функции и модули портала управляются через консоль администратора сайта.

Все большее значение приобретает доступность сервисов через мобильные устройства, рассылка сообщений через sms и по электронной почте. Причем для предоставления сервисов через мобильный интерфейс требуется их тщательный отбор и трансформация в соответствии с мобильными технологиями.

Таким образом, можно говорить, что сегодня в нашем обществе формируется качественно новая информационная среда, позволяющая говорить о реальном переходе к стадии цифровой трансформации и созданию нового культурного и технологического уклада.

13.2. Сервисы библиотеки в цифровой среде

Согласно ГОСТ Р 7.0.103–2018 Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения, утверждены следующие термины: «библиотечно-информационная услуга», «электронная услуга».

Библиотечно-информационная услуга (библиотечная услуга) – результат библиотечно-информационного обслуживания, удовлетворяющий определенную информационную или социально-культурную потребность пользователя.

Электронная услуга (библиотечно-информационная электронная услуга) предоставляется посредством информационно-коммуникационных технологий с локальных серверов или через сети.

В этом же ГОСТе приведен перечень библиотечно-информационных услуг: абонемент, межбиблиотечных абонемент, электронный абонемент, библиотечная консультация, библиографическая справка, библиотечное мероприятие, бронирование документа, выгрузка документа, выдача репродуцированных копий документа, дифференцированное обслуживание руководства, доставка документов, электронная доставка документа и другие, очевидно, что значительная часть этих услуг может быть реализована в электронном виде.

Термин «сервис» большинством исследователей рассматривается как синоним термина «услуга» в случае, если обслуживание пользователей

осуществляется в электронной среде. Цифровые сервисы библиотек (электронные услуги) – это совокупность услуг, обеспечивающих пользователям возможность удаленной работы с определенными информационными ресурсами.

Современная библиотека уделяет серьезное внимание созданию электронных библиотек как неотъемлемой части информационного ресурса библиотеки. Учитывая потребности читателей, библиотеки активно наращивают объем ресурсов удаленного доступа. Возрастает роль кооперации библиотек при организации консорциумов для коллективного доступа к информационным ресурсам, к их числу относятся сводные каталоги библиотек, сетевые электронные библиотеки.

Тенденцией развития библиотек является расширение способов доступа к информации. Сегодня любая книга доступна во множестве форматов. В считанные минуты можно скачать книгу на экран компьютера или планшета в электронном виде. Библиотеки выстраивают такую систему обеспеченности образовательного, научно-исследовательского, профессионального процессов библиотечно-информационными ресурсами, которая включает не только печатный фонд основной и дополнительной учебной литературы, периодические, научные издания, но и доступ к полнотекстовым и библиографическим ресурсам (электронно-библиотечные системы (ЭБС), электронные библиотеки периодических и научных изданий и книг, профессиональные информационно-аналитические системы, наукометрические и реферативные базы данных научного цитирования, справочно-правовые и справочно-поисковые системы, электронные нотные коллекции, различные книжные поисковики).

С появлением электронных ресурсов удаленного доступа возникла новая категория библиотечных пользователей – удаленные (или виртуальные), те пользователи, которые обращаются к услугам библиотеки, не приходя в нее. И сегодня пользователей данной категории становится все больше.

Современным подходом к взаимодействию библиотеки и читателя является организация доступа ко всем ее ресурсам через единую поисковую систему.

Электронный каталог – совокупность программных и аппаратных средств по обеспечению деятельности библиотеки по заказу, каталогизации, поиску, выдаче книг, решению различных задач по отчетности и книгообеспеченности читателей и др. как в локальной вычислительной сети, так и через интернет.

Электронная библиотека – информационная система, предназначенная для накопления, хранения и использования электронных документов и изданий.

Электронно-библиотечная система – это автоматизированная информационная система, базы данных которой содержат организованную коллекцию электронных документов, включающую электронные издания, используемые для информационного обеспечения образовательного и научно-исследовательского процессов в образовательных организациях и обеспечивают возможность доступа к электронным документам через интернет.

Электронно-библиотечные системы можно разделить на внутренние и внешние в зависимости от источника и принципа их формирования. Внутренняя электронная библиотечная система разрабатывается библиотекой самостоятельно. В данном случае информационная система принадлежит библиотеке, что позволяет ей беспрепятственно пополнять свою электронную базу, разрабатывать дополнительную функциональность, интегрировать ее с другими информационными системами (например, с АБИС), и т. д. Наполнение материалами в такой библиотеке может осуществляться как собственными фондами, например трудами преподавателей университета в случае вузовской библиотеки, так и внешними.

Внешняя электронно-библиотечная система работает на основе договоров с правообладателями, агрегируя в одном месте большое количество изданий и сотрудничая одновременно с несколькими издательствами. Конечному пользователю необходимые материалы доставляются посредством платных онлайн-подписок разной длительности. В таких системах разработана своя собственная функциональность.

Для удобной организации навигации и поиска по всем ресурсам библиотеки используются различные дискавери-системы, которые позволяют проводить единый поиск по всем информационным ресурсам библиотеки на единой платформе в единой поисковой выдаче. В этом ряду можно отметить VuFind – дискавери-сервис с открытым кодом; «Библиопоиск» – поисковый сервис, который собирает все ресурсы через единую точку доступа для каталогов библиотек, электронно-библиотечных систем и полнотекстовых баз данных; «Неопоиск» – российский дискавери-сервис, обеспечивающий интеллектуальный поиск зарубежных и отечественных электронных информационных ресурсов в режиме единого поискового окна.

Подобные системы расширяют возможности автоматизированной библиотечно-информационной системы, предоставляя поиск по электронному каталогу, полным текстам электронной библиотеки, приобретенным библиотекой коллекциям ЭБС и полнотекстовым базам данных.

Традиционные библиотечные услуги также переходят в электронный формат. Традиционные библиотечные продукты, такие как бюллетени новых поступлений, аннотированные информационно-библиографические

указатели, доступны и в традиционном, и в электронном виде для всех пользователей.

Система электронной доставки документов (ЭДД) предназначена для сетевого обслуживания заказов электронных копий документов. Электронная доставка документов обеспечивает быструю обработку заказов, отличается гибкостью и оперативностью. Современные технологии позволяют пользователю получить электронную копию документа в своем личном кабинете, например сервис межбиблиотечного абонемена и электронной доставки документов АРБИКОН (консорциум АРБИКОН). Основой функционирования проекта является Сводный каталог периодических изданий библиотек России. Сервис предоставляется через интернет с помощью специального Web-ориентированного программного обеспечения АРМ МБА/ЭДД для участников проекта МБА.

К цифровым сервисам библиотеки относятся также:

- подготовка информационных продуктов (путеводителей), позволяющих ориентироваться в информационных ресурсах;
- размещение в библиографическом описании в электронном каталоге информации, которая расширяет и обогащает сведения об издании (оглавление, изображение обложки, предварительный просмотр некоторых страниц издания);
- подготовка виртуальных книжных выставок и обзоров новых поступлений;
- консультационная поддержка удаленных пользователей в формате виртуальной справочной службы или чат-бота, выполняющих разовые информационные запросы;
- обучающие услуги библиотеки предоставляются в формате онлайн-инструкций и методических материалов, размещенных на сайте библиотеки. Библиотеки также организуют дистанционное обучение пользователей, разрабатывают онлайн-курсы.

Наиболее востребованные цифровые сервисы библиотек представлены в табл. 1.

Таблица 1

Наиболее востребованные цифровые сервисы библиотек

Название сервиса	Публичные библиотеки	Библиотеки образовательных организаций
Доступ к поиску информации	+	+
Межбиблиотечный абонемент	+	+
Электронная доставка документов	+	+
Книга по требованию/ Печать (сканирование) по требованию	+	+
Заказ и бронирование изданий	+	+

Название сервиса	Публичные библиотеки	Библиотеки образовательных организаций
Онлайн-консультации	+	+
Справочная служба	+	+
Просмотр читательского формуляра	+	+
История выдачи книг	+	+
Продление срока пользования литературой	+	+
Рекомендованная литература	+	+
Книгообеспеченность учебного процесса		+
Подбор литературы для публикации в научных журналах		+
Выбор журнала для публикации		+
Проверка импакт-фактора журнала		+
Оформление списка литературы	+	+
Внесение публикации в РИНЦ		+
Проверка наукометрических показателей ученого		+
Избирательное распространение информации		+

Библиотеки серьезно относятся к подготовке новых информационных продуктов в электронном виде, активно используют электронные средства обмена информацией, формируют библиотечный фонд электронных изданий, осуществляют адресную рассылку информационных продуктов, которые библиотека готовит в электронном виде: тематические дайджесты, информационные подборки литературы к семинарам и конференциям, обзоры новых поступлений. Большой объем составляют электронные рассылки по индивидуальным запросам.

13.3. Личный кабинет пользователя библиотеки

Личный кабинет – персонализированное виртуальное рабочее пространство пользователя библиотеки в закрытом доступе, интегрирующее все информационные услуги и ресурсы и обеспечивающее управляемый доступ к ним в интернете. Личный кабинет связан с автоматизированным перечнем библиотечных сервисов и дает возможность управлять ими. Вход в личный кабинет и доступ к информационным ресурсам осуществляется посредством логина и пароля. После авторизации пользователям предоставляется возможность просматривать полные тексты литературы, использовать библиотечные сервисы и др.

Сервисы, предоставляемые библиотеками образовательных организаций, распределяются согласно статусу читателя (студент, преподаватель, аспирант). В частности, в личном кабинете преподавателя имеется воз-

возможность видеть сервисы, обусловленные в том числе преподавательской и научной деятельностью, в которых есть примеры оформления списка литературы по ГОСТу, определения классификационных индексов, подбора журнала для публикации, верификации научных достижений и т. д.

Дополнительные возможности, которые могут быть реализованы в личном кабинете:

- очередь на книгу (с автоматическим информированием читателя об освобождении);
- возможность оставить отзыв о книге;
- проверка текста на заимствования;
- автоматическое формирование персональных рекомендаций изданий читателю на основе его предпочтений;
- рекомендация издания другим пользователям;
- сохранение произвольных поисковых запросов читателя;
- редактирование персональных данных;
- персональные приглашения на мероприятия или событие, отражение уже состоявшегося участия в мероприятиях;
- получение различных форм отчетности по книгообеспеченности;
- заказ книги по требованию;
- возможность видеть перечень своих публикаций (книг и статей в научных журналах);
- использование путеводителей.

Использование мобильных технологий – одна из характерных особенностей современного общества. Мобильный интернет делает библиотеку доступной в любое время и в любом месте. Учитывая это, библиотеки, во-первых, используют адаптивный дизайн сайтов под различные размеры экранов; во-вторых, разрабатывают собственные мобильные приложения.

Мобильное приложение – это программный комплекс, который позволяет пользователям получать информацию о наличии книг, сроках возврата, бронировании и многом другом прямо на смартфоне. Разработка мобильного приложения – это сложная задача, ведь необходимо не только создать удобный и функциональный, интуитивно понятный интерфейс, но и обеспечить интеграцию с базами данных библиотеки, возможность чтения полных текстов. Важно также учесть требования различных устройств и проработать вопросы безопасности и стабильности работы приложения.

Таким образом, цифровые технологии позволяют сегодня организовывать и обеспечить: распределенное хранение знаний в электронном виде, при этом за хранение может отвечать неограниченное количество организаций и физических лиц; быструю и практически бесплатную трансляцию знаний на любые расстояния; автоматизированный поиск и доступ к знаниям, хранящимся в электронном виде.

13.4. Технологии искусственного интеллекта в библиотечной деятельности

Искусственный интеллект (ИИ) – область информатики, связанная с разработкой интеллектуальных компьютерных систем, способных выполнять творческие функции, которые традиционно связывают с человеческим разумом. Искусственный интеллект охватывает широкий спектр технологий и подходов: машинное обучение, глубокое обучение, обработку естественного языка, робототехнику и многое другое. Он находит применение в различных сферах жизни от медицины и образования до финансов и транспорта. С развитием технологий ИИ все интегрируется в деятельность библиотек, повышая ее эффективность.

В библиотеках ИИ можно использовать для улучшения поисковых систем, чтобы пользователи могли находить нужные материалы быстрее и точнее. С помощью голосовых интерфейсов пользователи могут искать информацию голосом через умные колонки или мобильные приложения, что также упрощает взаимодействие с библиотекой. Так как алгоритмы машинного обучения учитывают историю поиска, предпочтения читателей и контекст запросов, то ИИ может предлагать пользователям книги, основываясь на их предыдущих выборках и интересах. Это способствует повышению удовлетворенности читателей и увеличивает востребованность библиотеки.

Для пользователей может быть полезна функция автоматического пересказа книг, которая позволяет создавать краткое изложение содержания книги или документа на основе оригинального текста. Существует два основных подхода к созданию пересказов:

- **экстрактивный пересказ (Extractive Summarization)**, при котором ИИ выбирает самые значимые предложения или фрагменты из оригинала и объединяет их в итоговый пересказ;
- **абстрактный пересказ (Abstractive Summarization)**, при котором ИИ создает пересказ, переформулируя содержание оригинала своими словами.

Технологии ИИ ускоряют процесс оцифровки рукописей. С помощью оптического распознавания символов (OCR) можно упростить процесс распознавания текстов, в том числе в рукописном формате.

Уже прочно вошли в деятельность библиотек чат-боты и виртуальные помощники: виртуальные ассистенты на основе ИИ могут отвечать на вопросы пользователей, помогать ориентироваться в каталоге, бронировать книги и предоставлять ответы на часто задаваемые вопросы. Это снижает нагрузку на сотрудников и делает услуги библиотеки доступными 24/7.

Системы ИИ способны автоматически переводить тексты с одного языка на другой, что помогает библиотекарям в каталогизации изданий на иностранных языках, а также делает доступными иностранные публикации для читателей, облегчая работу ученых и исследователей.

С помощью ИИ библиотеки создают мультимедийный контент для социальных сетей: изображения и видео для постов; автоматически озвучивают тексты для создания аудиоматериалов; разрабатывают интерактивные игры и викторины для вовлечения читателей.

Возможности искусственного интеллекта можно использовать для многих рутинных задач, связанных с составлением текстов, презентаций и таблиц:

- автоматизация процесса написания текстов, аннотаций, отчетов и других документов на основе заданных критериев (ключевых слов);
- автоматизация создания слайдов, подборка визуального контента и оформление презентаций. Так, ИИ может предложить структуру презентации на основе введенного текста или темы, выбрать дизайн презентации на основе шаблонов оформления, которые адаптируются под содержимое презентации, подобрать подходящие изображения, диаграммы или инфографику, соответствующие содержанию слайда;
- автоматизация заполнения и анализа табличных данных; ИИ может автоматически заполнять таблицы на основе внешних источников данных, таких как базы данных или веб-сайты. Инструменты ИИ могут обрабатывать большие объемы табличных данных, выявлять тенденции, аномалии и делать прогнозы.
- визуализация данных. Так, ИИ может превращать табличные данные в наглядные графики, диаграммы и карты, которые легко интегрируются в презентации или отчеты.

Многие решения ИИ могут быть интегрированы с такими популярными офисными приложениями, как Microsoft Office (Word, PowerPoint, Excel) или Google (Docs/Sheets/Slides). Это позволяет библиотекарям эффективно использовать возможности ИИ прямо внутри привычной рабочей среды.

К наиболее популярным инструментам ИИ можно отнести следующие:

GPT, GigaChat, ChadAI, YandexGPT, DeepSeek – генерация текстов, автоматическое написание аннотаций и составление отчетов, текстов докладов и т. п. С помощью автоматической компоновки система сама решает, как расположить текстовые блоки, заголовки. Пользователь может указать стиль текста (строгий, креативный, научный и т. п.). После автоматической генерации можно предложенный текст попросить ИИ адаптировать под нужные требования, если это необходимо. Некоторые сервисы имеют встроенные библиотеки картинок или умеют автоматически подбирать изображения на основе ключевых слов.

Gamma, PresentSimple, SliderAI – генерация слайдов, изменение их дизайна на основе любого текста (аннотации, тезисов и др.). Для улучшения результата можно уточнить запрос, например: «Сделай презентацию в деловом стиле на 5–7 слайдов». Можно использовать встроенные шаблоны, а затем переформатировать под свой вкус. Полученную презентацию можно экспортировать в PDF, PPT Google Slides

Kandinsky, Easy-Peasy.ai, Flyvi, Dream by Wombo, Шедеврум – данные сервисы предлагают различные возможности: генерация изображения по тексту, фотографии, дорисовка загруженных изображений, изменение стиля изображений.

Преимущества использования ИИ:

- экономия времени, автоматизация рутинных задач освобождает библиотекарей для других проектов;
- расширение возможностей библиотеки и тех функций, которые ранее были труднодоступны, например возможность создавать тексты и изображения, не прибегая к услугам профессионального спичрайтера, дизайнера, smm-специалиста;

Недостатки использования ИИ:

- ошибки, может пропустить важную информацию или добавить несуществующие факты, детали в текст или изображение;
- шаблонность, отсутствие уникальности, что особенно заметно, если модель обучена на ограниченном наборе данных;
- ограниченные возможности для бесплатного использования;
- необходимость регистрации или платной подписки.

При работе с инструментами искусственного интеллекта необходимо учитывать ряд общих рекомендаций. Четко формулируйте запрос, помните, чем подробнее, детальнее описана поставленная задача, тем лучше результат. Используйте специализированные термины, избегайте двусмысленности, многозначных слов. Уточняйте полученный результат, задавая ИИ дополнительные вопросы. Переформулируйте запрос при получении неудовлетворительного результата. Разбивайте крупные задачи на более мелкие. Указывайте ограничивающие параметры: стиль, жанр, количество деталей, объем текста, количество слайдов и т. п. Обязательно проверяйте полученный результат, иногда возможны некорректные или устаревшие сведения.

Возможности искусственного интеллекта продолжают развиваться, языковые модели становятся все более точными и «умными». Их способность работать с большими объемами текстовых данных и генерировать связные, информативные ответы открывает широкие возможности для деятельности библиотек.

Контрольные вопросы и задания

1. Дайте определение понятию «цифровая трансформация». В чем ее отличие от автоматизации?
2. Охарактеризуйте периоды автоматизации библиотек, согласно мнению О. Л. Лаврик.
3. Дайте определение понятию «электронная услуга».
4. В чем отличие между понятиями «услуга» и «сервис»?
5. Дайте определение понятию «электронный каталог».
6. Дайте определение понятию «электронная библиотека».
7. Перечислите основные сервисы библиотек.
8. Дайте определение понятию «единое окно поиска».
9. Дайте определение понятию «личный кабинет пользователя библиотеки».
10. Опишите понятие «мобильное приложение библиотеки»?
11. Дайте определение понятия «искусственный интеллект».
12. Какие инструменты искусственного интеллекта используются (могут использоваться) в библиотеках?
13. Каковы преимущества и недостатки использования инструментов искусственного интеллекта в библиотеках?

14. АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА БИБЛИОТЕК

14.1. Функциональные особенности системы

Научное обоснование понятия «автоматизированная библиотечно-информационная система» было сделано Я. Л. Шрайбергом и Ф. С. Воройским, согласно которому автоматизированная библиотечно-информационная система (АБИС) в широком смысле слова – это сложный организационно-функциональный, технологический и программно-технический комплекс (требующий разнообразных средств обеспечения), предназначенный для осуществления в автоматизированном режиме библиотечно-информационных процессов, обслуживания пользователей библиотеки, обеспечения их доступа к внешним электронным информационным ресурсам, а также жизнедеятельности системы.

Автоматизированная библиотечно-информационная система – это комплекс программных, технических, информационных, лингвистических, организационно-технологических средств и персонала, предназначенных для сбора, первичной обработки, хранения, поиска, вторичной обработки и выдачи данных в заданном виде для решения разнородных профессиональных задач пользователей системы.

Определение автоматизированной библиотечной информационной системы требует уточнения круга профессиональных задач. Из них на первый план выходит замена традиционных библиотечных технологий на автоматизированные от комплектования и до разнообразного обслуживания пользователей с предоставлением сервисных возможностей.

Отдельные функции программного обеспечения большинства АБИС представляют собой функционально завершенные модули, которые объединены в общий интерфейс.

Примерный перечень модулей:

- приобретение фондов (заказ, выставление и получение счетов);
- каталогизация (внесение и библиографическое описание экземпляров, отслеживание журналов и газет и т. д.);
- книгообеспеченность;
- обращение (выдача/возврат экземпляров читателям);

- общедоступный электронный каталог и сервисы для пользователей.
- Общие характеристики программных разработок АБИС:
- назначение системы;
 - начало эксплуатации;
 - комплектование;
 - поиск в электронном каталоге;
 - обработка (регистрация, техническая обработка, каталогизация индексирование, аналитико-синтетическая обработка);
 - запись и регистрация читателей;
 - межбиблиотечный абонемент и доставка документов;
 - поддержка словарей;
 - наличие программ-конверторов;
 - использование системы штрихового кодирования;
 - управление и автоматизированное получение статистики.

14.2. Современные технологии деятельности библиотек на платформе ИРБИС 64+

Система автоматизации библиотек ИРБИС 64+ разработана специалистами ГПНТБ России и Международной ассоциации пользователей и разработчиков электронных библиотек и новых информационных технологий (ЭБНИТ).

Так, ИРБИС 64+ выполняет все функции автоматизированной библиотечно-информационной системы ИРБИС 64 с добавлением полнотекстового функционала и представляет собой систему автоматизации, предназначенную для создания и ведения электронной библиотеки. Информационной основой ИРБИС 64+ является база данных электронной библиотеки, являющаяся совокупностью библиографических данных и связанных с ними полных текстов изданий. Система ИРБИС 64+ совместима с российским и международными форматами представления библиографических данных RUSMARC/UNIMARC/MARC 21 на основе средств двусторонней конверсии данных. Обладает широкими возможностями для адаптации ее к условиям работы конкретной библиотеки на основе инструментальных средств настройки и профилей пользователей.

Система позволяет:

- создавать и поддерживать любое количество баз данных, составляющих электронный каталог или представляющих собой проблемно ориентированные библиографические базы данных;
- обрабатывать и описывать любые виды изданий, включая нетрадиционные, такие как аудио- и видеоматериалы, компьютерные файлы и программы, картографические материалы, ноты и т. д. средствами каталогизации.

Система предлагает:

- технологию автоматического формирования словарей, на основе которых реализуется быстрый поиск по любым элементам описания и их сочетаниям;
- средства для заимствования готовых библиографических описаний из корпоративных ресурсов через интернет;
- средства для ведения и использования авторитетных файлов, баз данных УДК, ББК, ГРНТИ и Тезауруса;
- средства для перевода пользовательских интерфейсов на другие языки.

Большой набор сервисных средств обеспечивает удобство и наглядность пользовательских интерфейсов, упрощает процесс ввода, исключает ошибки и дублирование информации.

В состав системы ИРБИС 64+ входят модули:

- 1) сервер баз данных;
- 2) автоматизированное рабочее место (АРМ) *Администратор* (серверный и клиентский);
- 3) АРМ *Каталогизатор*;
- 4) АРМ *Книговыдача*;
- 5) АРМ *Комплектатор*;
- 6) АРМ *Книгообеспеченность*;
- 7) Web-шлюз для доступа конечного пользователя ИРБИС 64+;
- 8) электронная библиотека.

Система ИРБИС 64+ позволяет вести учет и движение библиотечного фонда и других материальных объектов, представлять отчетные документы разных запросов.

Создание баз данных собственной генерации, систематизация ресурсов приобретенных и временного доступа решит вопрос в формировании единой точки поиска, что важно для конечного пользователя.

АРМ Администратор (серверный и клиентский). ИРБИС 64+ имеет архитектуру «клиент-сервер», обеспечивая взаимодействие клиентских приложений (пользовательских АРМ) и сервера БД на основе протокола ТСР/ІР как в локальных, так и глобальных сетях. Оригинальное программное обеспечение разработано на Delphi. Система достаточно чувствительна к пропускной способности локальной сети. Наилучшим вариантом для ее функционирования является проводная сеть со скоростью не ниже 100 мбит/с. Платформой для клиентских рабочих мест и программного сервера является операционная система Windows 2000/XP/NT и выше. Доступна версия системы под операционные системы LINUX/UNIX. Данный модуль выполняет системные операции над базами данных в целом, направленные на поддержание их актуальности, целостности и сохранности. Администрирова-

ние серверной и клиентской частей ИРБИС 64+, создание профилей для клиентов, настройка справочников, рабочих листов, полей и подполей; использование инструментов для создания статистических форм, проверка баз данных на ошибки и их исправление.

АРМ Каталогизатор выполняет функции по формированию баз данных электронного каталога, созданию небибблиографических баз данных, базы данных читателей. Обработка любых видов изданий, в том числе аудио- и видеоматериалы, электронные ресурсы, картографические материалы, ноты и т. д., любая полнота описания (оглавление журналов и содержание сборников). Описание периодических изданий на сводном уровне и на уровне отдельных номеров с учетом сведений о входящих в них статьях. Автоматическое формирование авторского знака и аппарат навигации по рубрикатору ГРНТИ, по базам данных УДК и ББК, авторитетному файлу предметных рубрик и тезаурусу. Оригинальная технология автоматической сверки на дублетность³, исключающая повторный ввод в электронный каталог.

Выходные формы – указатели, инвентарные списки, а также списки не поступивших номеров журналов и списки по проверке фонда. Создание полнотекстового поиска. Загрузка готовых записей при помощи встроенной в *АРМ Каталогизатор* поисковой системы ИРБИС корпорации. Создание библиографических указателей, списков, путеводителей. Освоение технологии штрихкодирования дает возможность запустить автоматизированную книговыдачу.

АРМ Книговыдача дает представление о программном модуле книговыдачи, обеспечивающем решение отдельных задач по автоматизации библиотечных информационных технологий. В автоматизированном рабочем месте *АРМ Книговыдача* реализована технология формирования и ведения очереди электронных заказов на выдачу литературы, фиксирования их исполнения, а также технология фиксирования возврата литературы. С помощью модуля можно получить оперативную информацию о свободных экземплярах заказанной литературы, выданной литературе и читателях, имеющих ее на руках. Программа позволяет получить статистику о задолженности и востребованности литературы. Реализована специальная технология книговыдачи на основе штрихкодирования экземпляров и читательских билетов. Обеспечены регистрация новых читателей, выдача литературы по предварительному заказу и без него, продление и возвращение литературы, учет выполненных услуг в виде выходных форм.

АРМ Комплектатор решает четыре основные задачи: заказ, поступление, выбытие, подписка, в соответствии с которыми строится интерфейс.

³ Дублетный экземпляр – повторный экземпляр в фонде библиотеки.

Основными функциями комплектатора при работе в автоматизированной системе являются:

- ввод новых документов с кратким библиографическим описанием книг и периодических изданий;
- ввод сведений о заказе книг, подписке и получению соответствующих печатных документов для оформления;
- отслеживание и контроль выполнения заказов.

Регистрация поступлений книг и получение специальных печатных форм. Ввод в электронный каталог информации о выбытии экземпляров книг из подразделений библиотеки. Организация сервиса «Проверка фонда». Подсчет данных о поступлении и выбытии за текущие месяц и год. Подсчет выполняется по записям книги суммарного учета (КСУ) поступления и выбытия. Формирование связанного списка по определенному номеру КСУ. Формирование записи связанного списка в виде списка или таблицы с возможностью экспорта данных в виде CSV, XLS, HTML. Предлагается технология регистрации сетевых удаленных ресурсов⁴.

АРМ Книгообеспеченность предусматривает ведение базы данных учебных дисциплин, связанной с базами данных студентов (читателей) и каталога. Возможность работы без базы данных студентов. Отображение на текущий семестр всех вариантов связей между учебными дисциплинами, студентами и учебной литературой из электронного каталога. Отображение коэффициента книгообеспеченности как для отдельной книги, так и любой совокупности книг (по дисциплине, специальности, факультету). Выполнение сервисных функций: пакетные задания корректировки данных, добавление или удаление данных, перенос данных из одной базы в другую, архивация данных. Отображение иерархической структуры учебного процесса «форма обучения – факультет – семестр – специальность – изучаемые дисциплины» с возможностью ввода и удаления данных.

Электронная библиотека (Web-шлюз ИРБИС 64+) представляет собой систему автоматизации, предназначенную для создания и ведения электронной библиотеки. Назначение электронной библиотеки – поиск нужной информации, в то время как назначение электронного каталога – поиск нужного издания. Основой ИРБИС 64+ являются базы данных, представляющие собой совокупность связанных библиографических данных и полных текстов изданий. Библиографические данные ведутся на основе коммуникативного формата RUSMARC. В качестве полных текстов используются распознанные PDF-файлы, которые подвергаются автоматическому разбиению на страницы и индексированию по словам. Поиск в системе ведется по словам полного текста и любым элементам библио-

⁴ Сетевые удаленные ресурсы – полнотекстовые информационные ресурсы, доступные через интернет, без установки на сервер библиотеки.

графического описания. Результат поиска дается в виде списка библиографических описаний изданий в порядке убывания их релевантности. При обращении читателя к полному тексту фиксируется электронная книговыдача. Единичной выдачей считается обращение к любым страницам полного текста в течение одного сеанса. Сеанс определяется как временной интервал (по умолчанию – одни сутки). На основании этих данных можно получать статистические формы, связанные с обращением и использованием полных текстов. Вход в электронную библиотеку осуществляется на основе авторизации читателя.

Сервисы личного кабинета. Пользователь имеет возможность увидеть историю своих обращений к полным текстам, а также выгрузить списки литературы, связанные с традиционной книговыдачей. Просматривать список личных закладок (с их помощью обращаться к соответствующим страницам ранее прочитанных текстов), а также список личных постоянных запросов, запускать их повторно на поиск или удалять и другие возможности.

14.3. Система автоматизации библиотек

Как уже отмечалось, информатизация библиотек началась в первой половине 1990-х гг., когда почти одновременно стали эксплуатироваться автоматизированные библиотечные системы в крупнейших библиотеках страны. Эти АБИС позволяли создавать и вести электронные каталоги, которые различались при этом форматами представления библиографических данных, информационно-поисковыми средствами и лишь частично соответствовали действовавшим в то время международным стандартам и форматам для обмена информацией, а также могли эксплуатироваться только в локальных сетях и не поддерживали технологию интранета.

Системы нового поколения обеспечивают:

- трансформацию понятия «автоматизированное рабочее место» в понятие «Точка входа»;
- расширение функциональных возможностей для автоматизации, управления ресурсами, доступа к ним и их защиты;
- реализацию интеграционных решений с другими информационными системами.

Так, АБИС трансформируются в гибкую архитектуру фабрик SOA⁵-приложений, посредством которых поддерживаются все особенности

⁵ SOA (service-oriented architecture) – сервис-ориентированная архитектура, т. е. использование независимых сервисов, выполняющих точно определенные задачи, вызываемые стандартным способом через точно определенные интерфейсы.

управления каждым видом ресурса. Обеспечение открытости становится стержнем в стратегии развития технологий, поскольку именно это свойство увеличивает вариативность использования данных, имеющих и создаваемых в библиотеках.

Под открытостью понимают такие свойства:

- открытый исходный код;
- открытые API;
- обеспечение интероперабельности.

Это означает обеспечение возможности доступа к функциям и сервисам библиотечной системы из любой точки интернета, то есть переход от двухзвенной архитектуры информационной системы, когда на компьютере пользователя устанавливаются и настраиваются компоненты библиотечной системы, а также частично хранятся данные, к трехзвенной архитектуре, когда все компоненты системы и ее ресурсы располагаются на сервере, а инструментом для работы пользователя становится стандартный Web-браузер («тонкий» клиент).

Модернизация поискового интерфейса происходит в направлении приобретения следующих свойств:

- одно окно (поле) для ввода запроса на поиск;
- появление «помощников» в формировании запроса на поиск (подсказки «Уточните, что Вы имели в виду?»), всплывающие варианты написания слов и фраз по начальным введенным буквам запроса и т. п.;
- ранжирование результирующей выборки по релевантности;
- навигация по фасетам;
- обогащение визуального представления результирующей выборки за счет изображений обложек документов, рекомендаций, аннотаций и т. д.;
- рекомендательные сервисы.

В настоящее время используются АБИС нового поколения. Это «Руслан-Нео», ИРБИС 64+, ИРБИС 128, МегаПро, МАРС Cloud, ОРАС-Global.

14.4. Интеграция RFID-системы с АБИС

Радиочастотная идентификация – RFID (Radio Frequency IDentification) способ автоматической идентификации объектов, посредством которого считываются или записываются данные радиосигналов, хранящиеся в так называемых транспондерах или RFID-метках.

Использование RFID-систем в управлении библиотечным фондом и процессом приема-выдачи книг чрезвычайно удобно. Сотрудники библиотеки избавляются от выполнения множества рутинных операций, свя-

занных с заполнением бланков приема и выдачи, инвентаризацией, поиском того или иного издания. Кроме того, применение технологий радиочастотной идентификации позволяет надежно защитить книги от хищения.

Оборудование RFID делает возможным бесконтактное считывание информации с электронных меток. Оно используется для выдачи и приема книги, обеспечения сохранности фондов и учета изданий. Таким образом, ручной труд сотрудников библиотеки становится минимальным, при этом качество работы повышается. Сейчас разработаны станции автоматической выдачи/возврата книг, системы автоматизированного хранения книг, контроля несанкционированного выноса литературы и инвентаризации.

Комплекс RFID интегрируется с автоматизированными библиотечными информационными системами ИРБИС 64+, MAPK SQL, Руслан и другими.

Самообслуживание в RFID-библиотеках удобно и для читателя. Он может самостоятельно найти книгу, оформить ее для выноса на электронном читательском билете с помощью удобного терминала самообслуживания, самостоятельно сдать прочитанную книгу обратно в библиотеку. Незаметно вынести неоформленную книгу читатель не сможет, так как работает RFID-система безопасности.

Контрольные вопросы и задания

1. Дайте определение понятия «автоматизированная библиотечно-информационная система».
2. Каков примерный перечень модулей, входящих в состав АБИС?
3. Дайте характеристику системы автоматизации библиотек ИРБИС 64+.
4. Перечислите состав автоматизированных рабочих мест системы ИРБИС 64+.
5. Опишите преимущества АБИС нового поколения.
6. В чем заключается преимущество использования RFID-технологий в библиотеке для библиотекарей?
7. В чем заключается преимущество использования RFID-технологий в библиотеке для читателей?

15. КОМПЕТЕНЦИИ БИБЛИОТЕКАРЯ В ЦИФРОВОЙ СРЕДЕ

51.1. Профессиональные компетенции

Термин «компетенция» был введен в обращение в 1959 г. Р. Уайтом для описания способностей, обеспечивающих эффективную деятельность, и мотивации, приобретенной в процессе подготовки. Р. Уайт определил компетентность как «...эффективное взаимодействие человека с окружающей средой...». Он утверждал о необходимости наличия «комплексной мотивации».

Компетенция – это профессиональные и личностные качества, которые позволяют человеку эффективно выполнять трудовые функции. Основные компетенции в библиотечном деле определены American Library Association (ALA) в документе Core Competences of Librarianship, а наиболее полно представлены в сборнике Competency Index for the Library Field. В России в обобщенном виде библиотечные компетенции как квалификационные характеристики работников библиотек нашли отражение в профессиональном стандарте «Специалист по библиотечно-информационной деятельности». Цель подобных нормативно-технологических документов – регулирование процессов развития и использования кадрового потенциала библиотек, создание основ для формирования программ профессионального образования, оценки уровня квалификации специалистов.

Профессиональный стандарт устанавливает единые требования к квалификациям и должностям библиотечных специалистов, к содержанию и качеству профессиональной деятельности на ее различных функциональных направлениях. Основной его целью является удовлетворение и формирование информационных, профессиональных, образовательных и культурных потребностей пользователей библиотек, содействие развитию культуры, науки и образования.

Согласно стандарту, выделяют семь ключевых областей компетенций:

1. Обслуживание пользователей:

- организация стационарного, внестационарного и дистанционного обслуживания;
- индивидуальное и коллективное консультирование по поиску информации;

- библиотечно-информационное обслуживание детей и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

2. Формирование и обработка библиотечного фонда:

- комплектование библиотечного фонда печатными и электронными документами;

- учет и обработка печатных и электронных документов.

3. Организация и сохранение библиотечного фонда:

- обеспечение сохранности библиотечного фонда;

- специализированная работа с фондом редких и ценных книг;

- микрокопирование и оцифровка документов.

4. Каталогизация документов и ведение справочника:

- аналитико-синтетическая обработка документов;

- организация и ведение электронных и традиционных каталогов.

5. Библиографическая и информационно-аналитическая деятельность:

- справочно-библиографическое обслуживание пользователей;

- информационное обслуживание в стационарном и дистанционном режимах;

- создание библиографических и аналитических информационных продуктов.

6. Исследовательская, методическая и проектная деятельность:

- исследование и проектирование библиотечных проектов;

- методическая поддержка и координация библиотечной деятельности.

7. Управление деятельностью подразделений библиотеки:

- планирование и руководство работой структурных подразделений;

- организация внутреннего контроля и отчетности.

Каждая компетенция сопровождается перечнем конкретных трудовых действий, необходимых умений и знаний, а также особыми условиями допуска к работе. Например, для руководителей подразделений устанавливаются требования к стажу работы и дополнительному профессиональному образованию.

Стандарт обеспечивает высокий уровень профессионализма и гибкость, позволяя библиотекарям успешно справляться с разнообразием задач в современном информационном пространстве.

Библиотекарю сегодня требуются как общекультурные знания (истории, искусства, литературы, основ философии, педагогики, психологии и других наук), так и знания системы законодательных актов, регулирующих область охраны прав интеллектуальной собственности. Помимо этого, библиотекарю необходимо понимание роли и задач библиотек в системе цифровых коммуникаций, представление об организационной структуре информационной деятельности. В качестве необходимых надо выделить

навыки работы с основными цифровыми устройствами, поиска и оценки информации из различных устройств. Из личных качеств можно отметить инновационность, активность, инициативность, гибкость и адаптивность мышления, коммуникабельность и лидерские задатки в сочетании с умением работать в команде, способность устанавливать и развивать партнерские отношения с потребителями информации.

15.2. Цифровые компетенции

Цифровые технологии внесли и продолжают вносить изменения во все направления деятельности библиотек, что требует совершенствования профессиональных компетенций сотрудников библиотеки. Цифровая среда библиотек становится все более сложной и разнообразной, регулярно появляются новые инструменты и возможности в сфере взаимодействия сотрудников библиотек между собой и с пользователями.

Компетенции профессионального библиотекаря эпохи цифровых коммуникаций складываются из знаний, умений, навыков и личностных качеств. Библиотекарю сегодня требуются как общекультурные знания, включающие знания истории, искусства, литературы, основ философии, педагогики, психологии и других наук, так и знания системы законодательных актов, регулирующих область охраны прав интеллектуальной собственности.

Под цифровыми навыками понимаются устоявшиеся, доведенные до автоматизма модели поведения, основанные на знаниях и умениях в области использования цифровых устройств, коммуникационных приложений и сетей для доступа к информации и управления ей. Цифровые навыки позволяют людям создавать и обмениваться цифровым контентом, коммуницировать и решать проблемы для эффективной и творческой самореализации в обучении, работе и социальной деятельности в целом.

Европейская система цифровых компетенций DigComp включает пять областей цифровых компетенций:

1. Информационная грамотность (просмотр, поиск и фильтрация данных, информации и цифрового контента; оценка данных, информации и цифрового контента; управление данными, информацией и цифровым контентом).

2. Общение и сотрудничество (взаимодействие с помощью цифровых технологий; совместное использование цифровых технологий; вовлечение в гражданскую деятельность через цифровые технологии; сотрудничество с помощью цифровых технологий; сетевой этикет; управление цифровой идентификацией).

3. Создание цифрового контента (разработка цифрового контента; интеграция и переработка цифрового контента; авторские права и лицензии; программирование).

4. Безопасность (защита устройств, личных данных и конфиденциальности, здоровья и благополучия, окружающей среды).

5. Решение проблем (решение технических проблем; определение потребностей и технологических ответов; творческое использование цифровых технологий; выявление пробелов цифровой компетенции).

15.3. Модель цифровых компетенций библиотекаря

Модель компетенций – это набор характеристик, который позволяет сотруднику организации успешно выполнять функции, соответствующие его должности. Модель цифровых компетенций библиотекаря подробно описана авторами в монографии «Цифровая трансформация университетской библиотеки». Данная модель представляет собой набор характеристик, которые позволяют сотруднику организации успешно выполнять функции, соответствующие его должности, решать различные задачи в сфере управления персоналом, продвигать библиотеку к достижению стратегических целей и удовлетворять потребности пользователей, и состоит из «жестких» и «мягких» навыков.

«Жесткие» цифровые компетенции сотрудников библиотеки поделены на три группы: когнитивные компетенции (знания, основанные на опыте); функциональные компетенции (профессиональные умения сотрудника и его способность их продемонстрировать); коммуникативные компетенции (способности общения и взаимодействия), см. табл. 2.

Что касается «мягких» навыков, то они распределяются на пять групп, согласно перечню ключевых компетенций цифровой экономики, утвержденному проектом «Кадры для цифровой экономики». Овладение «мягкими» навыками позволяет библиотекарю повысить эффективность профессиональной деятельности, сохраняя свою востребованность и обеспечивая карьерный рост. Перечень «мягких» навыков представлен в табл. 3.

Стремительное развитие электронных ресурсов, появление цифровых инструментов и технологий в библиотеках обуславливают необходимость формирования высококомпетентных специалистов, свободно и эффективно владеющих цифровыми технологиями. Владение цифровыми технологиями становится залогом высокой конкурентоспособности библиотечных специалистов. В современных условиях цифровую компетентность следует рассматривать в качестве важного ресурса профессионального роста, обеспечивающего мобильность персонала библиотек.

Таблица 2

Перечень цифровых компетенций библиотекарей: жесткие навыки

Компетенции	Реализация в библиотеке
Когнитивные	
Характеризуют уровень интеллектуальной деятельности по переработке профессионально значимой информации. Наличие сформированных когнитивных компетенций необходимо не только для первичного профессионального обучения, но и последующей работы в качестве специалиста	<p>Знание:</p> <ul style="list-style-type: none"> • законодательных и нормативно-правовых актов в области образования, информационно-библиотечной деятельности, авторского права и информационной безопасности в цифровой среде; • перспектив развития цифрового общества; • тенденций цифровизации высшего образования; • тенденций цифровизации в библиотечной деятельности; • основных направлений развития цифровых технологий; <p>технологий системы автоматизации библиотек;</p> <ul style="list-style-type: none"> • новых форм библиотечных процессов и интеграции с партнерскими системами (основы наукометрических и библиометрических процессов и др.). <p>Способности:</p> <ul style="list-style-type: none"> • к совершенствованию профессиональных знаний и умений, приобретению новых навыков реализации библиотечно-информационных процессов в цифровой среде; • овладению методами библиотечно-информационной деятельности на основе цифровых технологий; <p>внедрению цифровых технологий для оптимизации информационно-библиотечных процессов</p>
Функциональные	
Означают, что человек, который работает в данной профессиональной области, должен быть в состоянии сделать, выполнить соответствующую работу и продемонстрировать высокие стандарты в рамках своих функциональных обязанностей на конкретном рабочем месте	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • использовать основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации для реализации разных направлений деятельности библиотек в цифровой среде; • применять стандарты описания и индексирования электронных документов; <p>производить поиск и оценку информации в различных источниках, соответствующих профилю научных и образовательных программ университета;</p> <ul style="list-style-type: none"> • работать в системе автоматизации библиотеки; • использовать средства технической поддержки; • использовать мультимедиа в процессе информационно-библиотечной деятельности; • использовать психолого-педагогические подходы и методы в онлайн-обслуживании различных групп пользователей; • осуществлять мониторинг и анализировать публикационную деятельность НПП

Окончание табл. 2

Компетенции	Реализация в библиотеке
Коммуникативные	
Описывают качество и эффективность способности общаться одного человека с другими людьми. На профессиональном уровне необходимо уметь адекватно взаимодействовать с коллегами, пользователями библиотеки, принимать правильные решения даже в стрессовых ситуациях и преодолевать трудности различного характера	<p>Способности:</p> <ul style="list-style-type: none"> • постоянно совершенствовать профессиональные знания и умения, приобретать новые навыки реализации библиотечно-информационных процессов в цифровой среде; • проектировать и участвовать в профессиональных корпоративных объединениях посредством цифровых технологий; • содействовать развитию цифровых компетенций и формированию цифровой культуры пользователей библиотеки; • следовать нормам поведения в цифровом обществе; • предоставлять цифровую информацию, отвечающую запросам пользователей; • использовать в общении с коллегами и пользователями электронные программы связи; • создавать положительный имидж библиотеки в цифровой среде

Таблица 3

Перечень цифровых компетенций библиотекарей университета: мягкие навыки

Определение компетенции	Реализация в библиотеке
Коммуникация и кооперация в цифровой среде	
Предполагает способность человека в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей	<p>Способности:</p> <ul style="list-style-type: none"> • работать в различных цифровых средах; • использовать цифровые программы связи в общении с коллегами и пользователями; • использовать мультимедиа в процессе информационно-библиотечной деятельности; • работать в системе автоматизации библиотеки; • работать с основными видами цифровых устройств; • ориентироваться на запросы пользователей
Саморазвитие в условиях неопределенности	
Предполагает способность человека ставить себе образовательные цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития (в том числе с использованием цифровых средств) других необходимых компетенций	<p>Способности:</p> <ul style="list-style-type: none"> • совершенствовать профессиональные знания и умения; • приобретать новые навыки реализации библиотечно-информационных процессов в цифровой среде; • участвовать в цифровых профессиональных коллаборациях; • принимать решения в условиях неопределенности

Определение компетенции	Реализация в библиотеке
Креативное мышление	
Предполагает способность человека генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, абстрагироваться от стандартных моделей: переосмысливать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов	Способности: <ul style="list-style-type: none"> • разрабатывать библиотечно-информационные проекты; • проявлять положительные эмоции; • понимать состояние другого человека (эмпатия); • творчески подходить к решению проблем; • самомотивироваться и мотивировать своих коллег и читателей; • предвидеть запросы пользователей (проактивность)
Управление информацией и данными	
Предполагает умения искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств, а также алгоритмов при работе с полученными из различных источников данными с целью эффективного применения полученной информации для решения задач	Умения: <ul style="list-style-type: none"> • использовать технологии искусственного интеллекта; • применять технологии виртуальной (VR), дополненной (AR) и смешанной реальности (MR); • использовать большие данные (Big Data)
Критическое мышление	
Предполагает способность человека проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающих информации и данных	Знания: <ul style="list-style-type: none"> • анализ и синтез информации из различных источников, соответствующих профилю научных и образовательных программ университета; • основ кибербезопасности

Контрольные вопросы и задания

1. Дайте характеристику понятия «профессиональный стандарт».
2. Какие трудовые функции обобщены в профессиональном стандарте «Специалист по библиотечно-информационной деятельности»?
3. Дайте определение понятия «компетенции».
4. Дайте определение понятию «модель компетенций».
5. Дайте определения понятиям «жесткие» и «мягкие» навыки.
6. Что такое когнитивные компетенции?
7. Что такое функциональные компетенции?
8. Что такое коммуникативные компетенции?

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. ГОСТ Р 54869–2011. Проектный менеджмент. Требования к управлению проектом : национальный стандарт Российской Федерации : издание официальное : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 декабря 2011 г. № 1582-ст : введен впервые : дата введения 2012-09-01 // Кодекс : электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200089604>.

2. ГОСТ Р 57723–2017. Информационно-коммуникационные технологии в образовании. Системы электронно-библиотечные. Общие положения : национальный стандарт Российской Федерации : издание официальное : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 сентября 2017 г. № 1256-ст : введен впервые : дата введения 2018-09-01 // Кодекс : электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200156825>.

3. ГОСТ Р 7.0.100–2018. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления // Кодекс : электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200161674>.

4. ГОСТ Р 7.0.95–2015. Электронные документы. Основные виды, выходные сведения, технологические характеристики : национальный стандарт Российской Федерации : издание официальное : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 09.12.2015 № 2127-ст : введен впервые : дата введения 2016-07-01 // Кодекс : электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200128317>.

5. ГОСТ Р 7.0.96–2016. Электронные библиотеки. Основные виды. Структура. Технология формирования : национальный стандарт Российской Федерации : издание официальное : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 8 декабря 2016 г. № 2003-ст : введен впервые : дата введения 2017-07-01 // Кодекс : электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200142870>.

6. Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы : утверждена Распоряжением Президента Рос-

сийской Федерации от 9 мая 2017 г. № 203 // Гарант : справочная правовая система. – URL: <https://base.garant.ru/71670570/>.

7. Алтухова, Г. А. Профессиональная этика библиотекаря : учебное пособие для вузов / Г. А. Алтухова ; Моск. гос. ун-т культуры и искусств. – Москва : МГУКИ : Профиздат, 2000. – 101, [2] с.

8. Афоризмы великих гениев : сборник / составитель Архипкина Д. С. – Издательство АСТ, 2023 // Литрес : мобильное приложение. – URL: www.litres.ru/book/sbornik-aforizmov/aforizmy-velikih-geniev-70256950/chitat-onlayn/?page=4 (дата обращения: 11.04.2025).

9. Барышев, Р. А. Информатизация образования: личный кабинет электронной библиотеки вуза / Р. А. Барышев, О. И. Бабина, М. М. Манушкина // Высшее образование в России. – 2015. – № 11. – С. 74–79.

10. Бачалдин, Б. Н. Научно-методическая деятельность / Бачалдин Б. Н. // Библиотечная энциклопедия / Рос. гос. б-ка. – Москва : Пашков дом, 2007. – С. 697–701.

11. Библиотечное проектирование: из опыта работы библиотек : методическое пособие / сост. Г. В. Быкова ; отв. за выпуск Н. Н. Щепеткова ; ГУК ЯО «Областная юношеская библиотека имени А. А. Суркова» ; научно-методический отдел. – Ярославль, 2017. – 32 с.

12. Библиотечные исследования : рекомендации в помощь библиотекарям / ГБУК РО «Библиотека им. Горького» ; сост. С. А. Антоненко. – Рязань, 2018. – 24 с.

13. Блог пользователя. Дмитрий Пушной: маркетолог // VC.RU – российское интернет-издание о бизнесе, стартапах, инновациях, маркетинге и технологиях. – URL: <https://vc.ru/u/3348373-dmitrii-pushnoi-marketolog>.

14. Боровинский, А. Цифровая трансформация библиотек / А. Боровинский // Университетская книга. – 2022. – № 6. – URL: <https://www.unkniga.ru/innovation/tehnology/13501-tsifrovaya-transformatsiya-bibliotek.html?ysclid=m2x1akbhqg44217112>.

15. Бродовский, А. И. Новые решения и перспективы развития системы автоматизации библиотек ИРБИС / А. И. Бродовский // Научные и технические библиотеки. – 2000. – № 2. – С. 45–51.

16. Варганова, Г. В. Организация научно-исследовательской работы в библиотеках : учебное пособие для студентов магистратуры: направление подготовки 51.04.06 «Библиотечно-информационная деятельность»; профиль «Теория и методология библиотечно-информационной деятельности» / Г. В. Варганова. – Санкт-Петербург : СПбГИК, 2015. – 160 с.

17. Васильев, И. Г. Социологические исследования в библиотеках : практическое пособие / И. Г. Васильев, М. Е. Илле, Д. К. Равинский. – Санкт-Петербург : Профессия, 2002. – 176 с. – (Библиотечный практикум).

18. Ващенко, Г. В. Основы научных исследований : учеб. пособие / Г. В. Ващенко, Ю. Н. Безбородов, Е. Д. Агафонов. – Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2021. – 210 с.
19. Вербина, Н. Цифровая библиотека Европы (Сессия CENL в Риме) / Н. Вербина // Библиотечное дело. – 2004. – № 10. – С. 19-20.
20. Вершинин, М. И. Электронный каталог: проблемы и решения : учеб.- практ. пособие / М. И. Вершинин. – Санкт-Петербург : Профессия, 2007. – 231 с.
21. Воронцов, Г. А. Труд студента: ступени успеха на пути к диплому : учебное пособие / Г. А. Воронцов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2022. – 256 с.
22. Воройский, Ф. С. Информатика : Новый толковый словарь-справочник : (Вводный курс по информатике и вычислительной технике в терминах) / Ф. С. Воройский. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Либерия, 2001. – 536 с.
23. Воройский, Ф. С. Проблемы координации и обеспечения работ по созданию АБИС и их региональных сетей в России / Ф. С. Воройский // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества : материалы конф., г. Евпатория, Республика Крым, Украина, 10-18 июня 1995 г. / 2 междунар. конф. "Крым-95". – Москва, 1995. – Т. 1. – С. 194–199.
24. Воройский, Ф. С. Разработка средств организационно-технологического обеспечения АБИС / Ф. С. Воройский // Научные и технические библиотеки. – 2001. – № 9. – С. 71–86.
25. Воройский, Ф. С. Разработка средств организационно-технологического обеспечения АБИС / Ф. С. Воройский // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества. Тема 2001 года: Производители и пользователи печатной и электронной информации на пути к информационному сотрудничеству : тр. конф.: Су-дак, 9–17 июня 2001 / Восьмая Междунар. конф. "Крым 2001". – Москва, 2001. – Т. 1. – С. 126–134.
26. Воройский, Ф. С. Требования к технологии работы персонала АБИС в условиях концепции перехода «От информации к знаниям» / Ф. С. Воройский // Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса : материалы 13-й Междунар. конф. «Крым-2006». – Крым, 2006. – URL: <https://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2006/disk2/003.pdf> (дата обращения: 11.04.2025).
27. Галявиева, М. С. Научные библиотеки в условиях открытого доступа / М. С. Галявиева // Ученые записки ИСГЗ. – 2016. – Т. 14, № 1. – С. 134–140.

28. Грибов, В. Т. Применение новейших информационных технологий в библиотеках: проблемы и решения / В. Т. Грибов, Л. В. Левова, С. В. Ефремов // Культура: Теория и практика. – 2020. – № 1 (34). – URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_42560122_41317574.pdf.

29. Дементьев Ю. И. Психология делового общения / Ю. И. Дементьев. – Санкт-Петербург : Питер, 2022.

30. Дергилева, Т. В. Научно-методическая деятельность центральных библиотек : Организация и приоритетные направления : учеб.-метод. пособие / Т. В. Дергилева ; науч. ред. Л. А. Кожевникова ; Гос. публич. науч.-техн. б-ка Сиб. отд-ния Рос. акад. наук. – Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2007. – 84 с.

31. Деятельность методических служб по обеспечению эффективности и качества библиотечного обслуживания / Омск. гос. обл. науч. б-ка имени А. С. Пушкина, методический отдел ; авт.-сост.: Ю. Ю. Акимова. – Омск, 2013. – 38 с.

32. Дудникова, О. В. Роль библиотеки в информационно-аналитическом сопровождении научно-публикационной деятельности вуза / Дудникова О. В., Смирнова О. А., Богомолов А. А. // Университетская книга. – 2018. – № 2. – С. 60–63.

33. Елесина, Е. Ю. Электронные услуги библиотек / Е. Ю. Елесина. – Санкт-Петербург : Профилиб, 2010. – 304 с.

34. Жабко, Е. Д. Обслуживание пользователей в среде электронных библиотек: современное состояние и тенденции развития / Е. Д. Жабко // Библиография. – 2019. – № 1. – С. 3–13.

35. Жабко, Е. Д. Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде: теория и практика : монография / Е. Д. Жабко. – Санкт-Петербург : Российская национальная библиотека, 2006. – 387 с.

36. Жарикова, Л. А. Электронный библиотечный каталог : конспект лекции для курса «Библиотеч. каталоги» / Л. А. Жарикова, А. А. Маркова, Г. А. Скарук ; Гос. публич. науч.-техн. б-ка Сиб. отд-ния Рос. акад. Наук ; отв. ред. Е. Б. Артемьева. – Новосибирск, 2006. – 40 с.

37. Интернет и современное общество : сборник тезисов докладов. Труды XIX Международной объединенной конференции, Санкт-Петербург, 22–24 июня 2016 года. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики, 2016. – 80 с.

38. Информационное общество: образование, наука, культура и технологии будущего : труды XIX Международной объединенной научной конференции «Интернет и современное общество», Санкт-Петербург, 22-24 июня 2016 г. : сборник научных статей. – Санкт-Петербург : Ун-т ИТМО, 2016. – 199 с.

39. Казаринова, И. Н. Методологический практикум. Сборник упражнений по Основам методологии и методики научных исследований : учебно-практическое пособие : в 4 частях / И. Н. Казаринова. – Москва : Директ-Медия, 2018. – Ч. 1. – 77 с.
40. Качанова, Е. Ю. Инновационно-методическая работа библиотек / Е. Ю. Качанова ; науч. ред. А.Н. Ванеев. – Санкт-Петербург : Профессия, 2007. – 336 с.
41. Качанова, Е. Ю. Исследовательская деятельность библиотек: назначение, методика, документирование : практ. пособие / Е. Ю. Качанова ; М-во культуры Хабаров. края, КГБНУК «Дальневост. гос. науч. б-ка». – Хабаровск : Редакц.-издательский отдел ДВГНБ, 2012. – 71 с.
42. Кодекс этики российского библиотекаря : принят Конференцией Российской библиотечной ассоциации, XVI Ежегодная сессия, 26 мая 2011 г., город Тюмень // Российская библиотечная ассоциация (РБА) : сайт. – URL: <http://www.rba.ru/content/about/doc/codex.php>.
43. Компания Медиаскоп : сайт. – URL: <https://mediascope.net>.
44. Лаврик, О. Л. Академические библиотеки: состояние и модель развития в современной информационной среде : автореферат диссертации... доктора пед. наук : 05.25.03 / Лаврик Ольга Львовна. – Новосибирск, 2003. – 60 с.
45. Маршак, Б. И. Система автоматизации библиотек - основная компонента полнофункциональной АБИС/ Б. И. Маршак // Научные и технические библиотеки. – 2004. – № 1. – С. 152–160.
46. Михалкина, Е. В. Организация проектной деятельности : учебное пособие / Е. В. Михалкина ; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону : Издательство ЮФУ, 2016. – 146 с.
47. Мор, Томас. Утопия : перевод с латинского / Т. Мор ; коммент. Ю. М. Каган ; вступит. ст. И. Н. Осинковский ; Академия наук [АН] СССР. – Москва : Наука, 1978. – 415 с.
48. Моргенштерновские чтения – 2018. Информационное обслуживание библиотек в меняющейся социальной среде: тенденции, новации, перспективы : материалы Всероссийской научно-практической конференции, Челябинск, 20–21 сентября 2018 года / сост. Н. П. Ситникова. – Челябинск : Челябинский Дом печати, 2018. – 264 с.
49. Моргун, А. В. Библиографические менеджеры : учебное пособие / А. В. Моргун, О. Л. Лопатина, А. Б. Салмина. – Красноярск : КрасГМУ, 2020. – 55 с.
50. На переднем крае библиотечных инноваций : сб. материалов Всерос. науч.-практ. конф. «Научно-методическая деятельность библиотек Российской Федерации: актуальные вопросы теории и практики». (Москва,

23–24 октября 2014 г.) / сост.: М. И. Акилина, И. П. Осипова. – Москва : Пашков дом, 2015. – 315 с.

51. Научно-методическая деятельность центральной библиотеки субъекта Российской Федерации. Примерное положение. (Нормативно-рекомендательный акт Российской библиотечной ассоциации) : принято XX Ежегодной конференцией Российской библиотечной ассоциации. Самара, 21 мая 2015 г. // Российская библиотечная ассоциация : [сайт]. – URL: http://www.rba.ru/content/about/doc/nmetod_pol.pdf.

52. Нещерет, М. Ю. Цифровизация процессов обслуживания в библиотеках – это уже реальность / М. Ю. Нещерет // Библиосфера. – 2019. – № 2. – С. 19–25. – URL: <https://doi.org/10.20913/1815-3186-2019-2-19-25>.

53. Оптимизация информационно-библиографического обслуживания ученых и специалистов : сборник науч. трудов / Российская академия наук, Сибирское отделение, Государственная публичная научно-техническая библиотека ; отв. ред. Е. Б. Соболева ; редкол.: Е. Б. Артемьева, О. Л. Лаврик, Н. В. Перегудова. – Барнаул : ГПНТБ СО РАН, 2000. – 199 с.

54. Организация методической деятельности центральной библиотеки муниципального района и городского округа : методические рекомендации / сост. Н. Ю. Феличева ; Национальная библиотека республики Карелия, отдел организации и методики библиотечной работы. – Петрозаводск : НБРК 2020. – 41 с.

55. Основы информационной культуры : учеб. пособие / В. П. Казанцева, Т. А. Вольская, Е. М. Згурская [и др.] ; ред. Е. Г. Кривоносова ; Сибирский федеральный университет. – Красноярск : ИПК СФУ, 2008. – 142 с.

56. Пилко, И. С. Информационные и библиотечные технологии : учебное пособие / И. С. Пилко. – Санкт-Петербург : Профессия, 2008. – 342 с.

57. Программно-целевая и проектная деятельность библиотек : методические рекомендации / сост. Е. Е. Чекушкина ; ред. Л. А. Молчанова ; БУК ВО «Вологодская областная юношеская библиотека им. В. Ф. Тендрякова», Инновационно-методический отдел. – Вологда : ВОЮБ, 2014. – 50 с.

58. Профессиональный стандарт. Специалист по библиотечно-информационной деятельности : утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 сентября 2022 № 527н : регистрационный номер 1577 // Кодекс : электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/352000919?marker=6540IN>

59. Редькина, Н. С. Библиотека и открытая наука: векторы взаимодействия / Н. С. Редькина // Научные и технические библиотеки. – 2022. – № 3. – С. 105–126. – URL: <https://doi.org/10.33186/1027-3689-2022-3-105-126>.

60. Ремизова, Т. В. Структура информационных ресурсов и их использование в справочно-библиографическом обслуживании (на примере ГПНТБ СО РАН) / Т. В. Ремизова, П. А. Чеснялис, О. Л. Лаврик // Библиография. – 2017. – № 5 (412). – С. 19–27.
61. Решетникова, О. В. Онлайн библиография и ее возможности в информационном поиске / О. В. Решетникова // Цифровое общество как культурно-исторический контекст развития человека : сборник научных статей и материалов международной конференции, Коломна, 14–17 февраля 2018 года / под общ. ред. Р. В. Ершовой. – Коломна : Государственный социально-гуманитарный университет, 2018. – С. 338–343.
62. Руководство по наукометрии: индикаторы развития науки и технологии : [монография] / М. А. Акоев, В. А. Маркусова, О. В. Москалева, В. В. Писляков ; под. ред. М. А. Акоева. – 2-е изд. – Екатеринбург : Изд-во Уральского университета, 2021. – 358 с. – ISBN 978-5-7996-3154-3.
63. Савина, И. А. Библиографическое описание документа : семиотический подход : учеб.-метод. пособие / И. А. Савина. – Москва : Либерия, 2004. – 86 с.
64. Сборник основных российских стандартов по библиотечно-информационной деятельности / сост.: Т. В. Захарчук, О. М. Зусьман. – Санкт-Петербург : Профессия, 2005. – 547 с.
65. Свиридовская Е. Н. Современные формы библиотечного сервиса / Е. Н. Свиридовская // Библиосфера. – 2023 г. – № 4.
66. Серова, О. В. Качество услуг в электронной среде и новые сервисы / О. В. Серова // Библиосфера. – 2009. – № 1. – С. 27–32. – URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/kachestvo-uslug-v-elektronnoy-srede-i-novy-eservisy#ixzz46ZlnEUK4>.
67. Силин, А. Н. Социальный менеджмент : словарь-справочник / А. Н. Силин. – Тюмень : ТюмГНГУ, 2013. – 168 с.
68. Соколова, Н. В. Современные тенденции и новые модели в автоматизации библиотек : [доклад на XII Международной научно-практической конференции и выставке «Корпоративные библиотечные системы: технологии и инновации» (Санкт-Петербург, 2014)] // Politech : electronic library. – URL: <https://elib.spbstu.ru/dl/2/4500.pdf/en/info>.
69. Сорокин, П. А. Человек. Цивилизация. Общество / П. А. Сорокин. – Москва : Политиздат, 1992. – 543 с.
70. Справочник библиотекаря. Книга 1. Интерактивные и мультимедийные технологии продвижения чтения / под ред. И. С. Пилко. – 5-е изд. – Санкт-Петербург : Профессия, 2021. – 160 с.
71. Степанов, В. К. Больше, чем книги: библиотека и библиотекари в мире, где меняется всё / В. К. Степанов // Научные и технические библиотеки. – 2017. – № 1. – С. 19–25.

72. Степанов, В. К. Новое видение библиотеки как социального института в обществе знаний / В. К. Степанов // Научные и технические библиотеки. – 2019. – № 1. – С. 7–15. – URL: <https://doi.org/10.33186/1027-3689-2019-1->.

73. Стерлигов, И. Онлайн-руководство по наукометрии / Иван Стерлигов ; Высшая школа экономики. – URL: <https://sciguide.hse.ru>.

74. Сукиасян, Э. Р. Машиночитаемый, или электронный каталог / Э. Р. Сукиасян // Научные и технические библиотеки. – 2000. – № 6. – URL: http://ellib.gpntb.ru/subscribe/ntb/2000/6/f06_14.html.

75. Суслова, И. М. Проектная деятельность библиотек : научно-практическое пособие / И. М. Суслова, З. И. Злотникова. – Москва : ФАИР-ПРЕСС, 2005. – 176 с. – (Специальный издательский проект для библиотек).

76. Тайм-менеджмент : учебное пособие / составители В. Н. Жигалова, А. В. Богомолова. – Москва : ТУСУР, 2020. – 124 с. // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/313838>

77. Тимошенко, И. В. Средства поддержки электронных карт читательских билетов в составе САБ ИРБИС64 / И. В. Тимошенко // Научные и технические библиотеки. – 2014. – № 11. – С. 81–83.

78. Ушакова, О. Б. Личный кабинет пользователя вместо электронного формуляра: первые шаги к гибкому управлению услугами // Электронные ресурсы и технологии библиотек: современные решения, инновации, возможности : материалы Всероссийской научно-практической конференции, [г. Красноярск, 8-12 октября 2013 г.] / Гос. универс. науч. б-ка Краснояр. края, Междунар. ассоц. пользователей и разработчиков электрон. б-к и новых информац. технологий, Краснояр. библ. ассоциация ; сост.: Т. В. Вербицкая, Т. А. Вольская ; отв. ред. Т. И. Матвеева. – Красноярск, 2014. – С. 131–137.

79. Филиппов, А. Н. Разработка и применение АБИС “КОЛИБРИ” в Научной музыкальной библиотеке Санкт-Петербургской консерватории / А. Н. Филиппов, М. С. Самсонов. – URL: <https://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea98/doc1/doc38.html>.

80. Хосмер Л. Десять принципов деловой этики. 1995 // Вконтакте. – URL: https://vk.com/wall-70144966_20.

81. Цифровая трансформация университетской библиотеки: монография / Р. А. Барышев, Е. Н. Касянчук, И. А. Цветочкина, О. И. Бабина. – Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2022. – 119 с. // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/122165.html>.

82. Цифровые информационные ресурсы для научной и образовательной деятельности : электронный курс / Институт непрерывного образования СФУ. – URL: <https://online.sfu-kras.ru/course/view.php?id=138>.

83. Цифровые информационные ресурсы Научной библиотеки СФУ : электронный курс / Институт непрерывного образования СФУ. – URL: <https://online.sfu-kras.ru/course/view.php?id=171>.
84. Цифровые компетенции сотрудников университетской библиотеки / Р. А. Барышев, О. И. Бабина, И. А. Цветочкина, Е. Н. Касянчук, М. М. Манушкина // Педагогика. – 2020. – № 10. – С. 88–97.
85. Черный, Ю. Ю. Медиасреда пришла в движение: перспективы медиаобразования в условиях цифровой экономики / Ю. Ю. Черный // Медиа. Информация. Коммуникация. – 2018. – № 27. – С. 1–7.
86. Шваб, К. Четвертая промышленная революция / К. Шваб. – Москва : Эксмо, 2016. – 208 с.
87. Шрайберг, Я. Л. Будущее зависит от нас / Я. Л. Шрайберг // Научные и технические библиотеки. – 2018. – № 12. – С. 5–10.
88. Шрайберг, Я. Л. Информационно-документное пространство образования, науки и культуры в современных условиях цифровизации общества : ежегодный доклад Пятого международного профессионального форума «Крым–2019» / Я. Л. Шрайберг // Научные и технические библиотеки. – 2019. – № 9. – С. 3–55. – URL: <https://doi.org/10.33186/1027-3689-2019-9-3-55>.
89. Шрайберг, Я. Л. Основные положения и принципы разработки автоматизированных библиотечно-информационных систем и сетей. Главные тенденции окружения, основные положения и предпосылки базовые принципы / Я. Л. Шрайберг. – Москва : Либерия, 2001. – 104 с.
90. Шрайберг, Я. Л. Формирование единого пространства знаний на базе сетевой информационной инфраструктуры в условиях становления и развития современной цифровой экономики : ежегодный доклад Четвёртого международного профессионального форума «Крым-2018» / Я. Л. Шрайберг // Научные и технические библиотеки. – 2018. – № 9. – С. 3–75. – URL: <https://doi.org/10.33186/1027-3689-2018-9-3-75>.
91. Шрайберг, Я. Л. Цифровизация, пандемия, экология языка, рынок информационных и образовательных услуг и библиотеки: курс на выживание и устойчивое развитие : ежегодный доклад Шестого Международного профессионального форума «Крым–2021» / Я. Л. Шрайберг // Научные и технические библиотеки. – 2021. – № 9. – С. 13–72. – URL: <https://doi.org/10.33186/1027-3689-2021-9-13-72>.
92. Carretero S., Vuorikari R., Punie Y. 2017. DigComp 2.1: The Digital Competence Framework for Citizens with eight proficiency levels and examples of use / S. Carretero, R. Vuorikari, Y. Punie. – DOI:10.2760/38842. – URL: <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC106281>
93. Competency Index for the Library Field / Editors Betha Gutsche, Brenda Hough. – Dublin : OCLC WebJunction : Institute of Museum and Li-

brary, 2014. – 78 p. – URL: https://www.webjunction.org/documents/webjunction/Competency_Index_for_the_Library_Field.html

94. Core Competences // American Library Association (ALA). – URL: <https://www.ala.org/educationcareers/careers/corecomp/corecompetences>

95. «Is the library open?»: Correlating unaffiliated access to academic libraries with open access support / K. Wilson, C. Neylon, C. Brookes-Kenworthy, R. Hosking, C.-K. (Karl) Huang, L. Montgomery, & A. Ozaygen. – DOI 10.18352/lq.10298 // LIBER Quarterly: The Journal of the Association of European Research Libraries. – 2019. – Vol. 29, № 1. – P. 1–33.

96. Taylor, S. Open Access+ Service: Reframing library support to take research outputs to non-academic audiences / S. Taylor. – DOI 10.1629/UKSG.499 // Insights: the UKSG Journal. – 2021. – Vol. 33. – № 7. – P. 1–9.

97. White R.W. Motivation reconsidered: The concept of competence / Robert W. White. – DOI 10.1037/h0040934 // Psychological review. – 1959. – № 66 (5). – P. 297–333.

Учебное издание

Касянчук Елена Николаевна
Цветочкина Ирина Анатольевна
Кузнецова Юлия Юрьевна

**БИБЛИОМАСТЕРСТВО:
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ
В БИБЛИОТЕЧНОЙ СФЕРЕ**

Учебное пособие

Редактор *Т. И. Тайгина*
Компьютерная верстка *Н. Г. Дербенёвой*

Подписано в печать 29.09.2025. Печать плоская. Формат 60×84/16
Бумага офсетная. Усл. печ. л. 10,75. Тираж 100 экз. Заказ № 24655

Библиотечно-издательский комплекс
Сибирского федерального университета
660041, Красноярск, пр. Свободный, 82а
Тел. (391) 206-26-16; <http://bik.sfu-kras.ru>
E-mail: publishing_house@sfu-kras.ru

**В Библиотечно-издательском комплексе СФУ
вам быстро и качественно выполнят следующие виды
издательских работ:**

- редактирование**
- корректура**
- художественное оформление**
- компьютерная верстка**

**Наш адрес:
660041, г. Красноярск, пр. Свободный, 82а, к. 0108
Тел. (391) 206-26-16 – отдел приема и сопровождения заказа**

Для заметок