

Валентина Владимировна Брежнева,
доктор педагогических наук, профессор,
декан библиотечно-информационного факультета,
заведующая кафедрой информационного менеджмента
Санкт-Петербургского университета культуры и искусств
vbrezhneva@gmail.com

Руджеро Сергеевич Гиляревский,
доктор филологических наук, профессор,
зав. Отделением научных исследований
по проблемам информатики
Всероссийского института научной
и технической информации (ВИНИТИ) РАН
giliarevski@viniti.ru

ОТ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ К ИНФОРМАЦИОННОМУ МЕНЕДЖМЕНТУ

Доклад на 20-м заседании семинара
«Методологические проблемы наук об информации»
(Москва, ИНИОН РАН, 20 ноября 2014 г.)

Введение

Название нашего доклада – это слоган, предложенный Валентиной Альфредовной Минкиной в 2003 г., когда отмечалось сорокалетие возглавляемой ею кафедры информационного менеджмента. Он предполагает, что информатика развивалась от изучения проблем информационного обслуживания к разработке методов и средств управления информацией (1; 2; 4; 6). В каком-то аспекте это так, если иметь в виду основные стимулы развития этой науки и преобладающие в ней исследования.

Отчасти это связано и с категориями обслуживаемых специалистов. Первоначально это были учёные, студенты и их преподаватели. Затем контингент обслуживаемых стал распространяться на инженеров и вообще всех специалистов-практиков. Наконец, дело дошло и до руководителей всеми видами деятельности коллективов самых разных масштабов.

Но название это никак нельзя понимать в том смысле, что информационное обслуживание переходит в информационный менеджмент. Это разные виды деятельности, интенсивно развивающиеся независимо друг от друга и в то же время находящиеся в тесном взаимодействии. При этом они закономерно входят в одну сферу профессионального образования, которая называется библиотечно-информационной (3).

Информационное обслуживание учёных впервые обсуждалось отдельно от библиотечного дела и библиографии в 1895 г. Полем Отле и Анри Лафонтеном на Международном библиографическом конгрессе в Брюсселе. Отле и Лафонтен заявили, что учёные и специалисты нуждаются не столько в книгах и журналах, сколько в извлечённых из них сведениях. Они назвали эти сведения документацией. Это послужило началом создания нового вида деятельности, которая теперь называется информационной и новой науки, которую мы теперь называем информатикой.

В отличие от многих других видов человеческой деятельности информационная деятельность развивается так, что появление её новых видов не приводит к отмиранию прежних, которые концентрируются на своих основных задачах. Так письменная речь не привела к исчезновению устной, печать – рукописей, телевидение – кино и радио, электронная почта – почты обычной. Возникновение Интернета также не приводит к исчезновению всех прежних средств информирования.

Информационное обслуживание

Одним из важных видов информационного обслуживания науки, окончательно сформировавшимся в прошлом веке, стало реферирование

журнальных статей (около 1 млн. в год из 15-25 тыс. журналов). Его главными достоинствами, не утратившими своего значения и сегодня, являются рубрикация под узкие и междисциплинарные запросы пользователей и рефераты с терминологией на национальном языке.

Другими эффективными видами периодического информационного обслуживания учёных и специалистов были и продолжают оставаться сигнальная информация (в том числе «текущее содержание» журналов) и указатели библиографических ссылок.

Как известно, за прошедшее столетие информационное обслуживание непрерывно совершенствовалось и в настоящее время развивается в рамках методологии, получившей наименование *сервисного подхода*. Эта методология объединила некоторые уже существующие формы и виды информационного обслуживания и породила много новых. Сервисный подход рассматривает информационное обслуживание как деятельность по удовлетворению информационных потребностей конечных пользователей путём предоставления им информационных продуктов и услуг не обязательно в рамках библиотеки или информационного центра. Он предполагает переход от ориентации на внутренние количественные показатели к оценке качества информационного обслуживания самим потребителем.

Одна из форм информационного обслуживания, особенно заметная в современном библиотечном деле, восходит к социальной форме *внестационарного (outreach)* обслуживания и означает обслуживание библиотекарями тех групп населения (чаще всего, социально неблагополучных), которые не имеют возможности посещать библиотеку. Эта форма появилась за рубежом ещё в начале прошлого века (мобильное обслуживание, передвижные библиотеки, библиобусы) и сохранялась до появления Интернета. Сам термин *внестационарное (outreach)* часто используется как обобщающий для обозначения других форм сервисного подхода к информационному обслуживанию.

К таким формам относятся координация взаимодействия (*liaison*) библиографов-предметников (*subject librarians*) с соответствующими специалистами-пользователями, их обучение информационной грамотности, справочное обслуживание. Другими словами, речь идёт о выходе за пределы обычного обслуживания в библиотеке и информационном центре. Такая деятельность получила особенное распространение в американских университетских библиотеках, где она обеспечивает их связь и взаимодействие с образовательным сообществом и лучший доступ к информационным ресурсам.

Дальнейшее развитие тенденции сервисного подхода к информационному обслуживанию уже в нашем веке привело к тому, что обслуживающий персонал становится (физически или виртуально) частью обслуживаемой среды, т.е. перемещается на её территорию и выполняет отдельные функции обслуживаемых специалистов. Это получило название *встроенного (embedded)* информационного обслуживания (термин применяется также к самим библиотекарям и соответствующей практике библиотечного дела). «Встроенные» в университетский факультет библиотекари участвуют в рамках своей компетенции в составлении учебных планов, программ и руководств, а также в преподавании специальных дисциплин и проведении научных исследований.

Электронные информационные технологии породили понятие *комбинированного, смешанного (blended)* информационного обслуживания (по аналогии со смешанным, т.е. очным и дистанционным обучением). Ведущий его работник информационного центра или библиотеки является также специалистом в области программного и аппаратного обеспечения вычислительной техники. Надо отметить, что новизна англоязычных терминов ведёт к неустойчивому их употреблению в американской прессе, чему способствует сочетание и даже объединение различных форм сотрудничества (*partnership*) обслуживающих и обслуживаемых.

Вместе с тем, введение новых терминов подчёркивает новое качество и непрерывное развитие этих видов информационного обслуживания. Новые термины и понятия привлекают внимание общества органов к новым формам библиотечной деятельности, указывают на её динамичность, подчёркивают значимость современной роли библиотек. Поскольку в обыденном сознании библиотечное дело представляется как нечто традиционное, противостоящее современным тенденциям информационного обслуживания, новые формы способствуют изменению этого неверного представления. У нас иногда для некоторых из этих видов пользуются термином *партнёрство*. Однако это не вполне правомерно, так как партнёрство предполагает равноправность сторон, что противоречит самой идее обслуживания. Можно лишь обобщённо говорить о *методологии партнёрства* в сервисном информационном обслуживании.

Выход библиотекаря за стены своей библиотеки, выполнение им новых функций пропагандируют современную библиотечную деятельность, *адвокатируют* её (*advocacy*). Адвокатирование – это действия и меры, влияющие на людей, которые принимают общественно значимые решения; заступничество, защита, отстаивание, поддержка, пропаганда (взглядов); общественная активность; деятельность по защите общественных интересов; информационно-пропагандистская деятельность. Инициативное взаимодействие библиотек с пользователями, обозначаемое новыми терминами, помогает поддерживать статус, престиж библиотек, способствует сохранению их места в современном обществе.

Прежде информационное обслуживание специалистов рассматривалось как их ознакомление с внешним потоком информационных ресурсов. С течением времени стало понятно, что не меньшее значение для успешной работы предприятий, фирм и организаций имеет работа с информацией (финансовой, экономической, технологической, административной), циркулирующей и порождаемой внутри них, а также с информацией, которую они отправляют вовне. Это обусловило переход от информационного обслуживания к информационному менеджменту.

Информационный менеджмент

Информационный менеджмент возник как специальная область менеджмента, выделившаяся в самостоятельное направление в конце 70-х гг. XX в. По мнению бизнесменов, это совокупность всех необходимых для управления решений на всех этапах жизненного цикла предприятия. Она включает все действия и операции, связанные как с информацией во всех её формах и состояниях, так и с предприятием в целом. При этом должны решаться задачи определения ценности и эффективности использования не только собственно информации (данных и знаний), так чтобы каждый менеджер получал только релевантную информацию, но и других ресурсов предприятия технологических, кадровых, финансовых и т.д., в той или иной мере входящих в контакт с информацией.

Информационный менеджмент ещё не сформировался как научная и учебная дисциплина с общепринятым содержанием. Многие в этой дисциплине идёт не только и не столько от теорий организационного управления, сколько от багажа, накопленного за прошедшее столетие информатикой как наукой об информации и технологий анализа и синтеза информационных ресурсов и их потоков. Многие специалисты искренне уверены, что эта дисциплина обязана своим появлением исключительно компьютеру и электронным информационным технологиям. Нет сомнения в том, что без этих технологий современный менеджмент, да и прогресс национальных экономик были бы не столь успешны. Но и без открытий закономерностей в области научной или социальной информатики этот прогресс также был бы невозможен.

Дисциплина «Информационный менеджмент» возникла на Западе раньше, чем у нас. Уже в 1980 г. издательство «Эльзевир» начало выпускать «Международный журнал информационного менеджмента» (*International Journal of Information Management*). Издатели журнала считают, что за прошедшую треть столетия информационный менеджмент уменьшил внимание к сбору, хранению и распространению информации и направил изучение на

тенденции в изменении поведения пользователей – индивидуальных и коллективных. Эти изменения ведут к превращению информации в знания, необходимые для выживания и развития организаций.

В «Википедии» информационный менеджмент определяется как сбор и управление информацией из одного или большего числа источников и передача этой информации одному или большему числу получателей. Они подчас включают тех, кто заинтересован в этой информации, или имеет право на её использование. Управление информацией означает её упорядочение, учёт, обработку, оценку, управление планированием, структурой и организацией информационной деятельности, её отчетностью для достижения целей клиента и использования корпоративных функций при доставке информации. Иначе говоря, информационный менеджмент сопряжён с организацией, поиском, приобретением информации и необходимостью обеспечивать её безопасность и поддержку. Он тесно связан и пересекается с практикой управления данными¹.

Если прибегнуть к известной модели «три источника – три составные части», можно сказать, что первый источник информационного менеджмента состоит в осознании участниками бизнеса, что их работники – не просто функции, а интеллектуальный капитал фирмы, который сам по себе нуждается в развитии, управлении и совершенствовании. Второй источник – осознание того, что управлять бизнесом надо информационно, т.е. относиться со вниманием не только к внутренней информации, но и к входящей и исходящей. А это – огромное пространство, которое изучается не только информатикой, но и всей гуманитарной сферой (особенно, библиотеко-, библиографо-, книговедением и документалистикой, а также журналистикой, коммуникативистикой, связями с общественностью, рекламоведением). Наконец, третий источник (единственный находящийся на поверхности и

¹ Информационный менеджмент [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki/%C8%ED%F4%EE%F0%EC%E0%F6%E8%EE%ED%ED%FB%E9%EC%E5%ED%E5%E4%E6%EC%E5%ED%F2>

признаваемый всеми) – это развитие информационной технологии, без которой, как все понимают, бизнес не может быть конкурентоспособным (5; 7)

Отсюда вытекают и три составные части информационного менеджмента: информационное управление персоналом, знанием и технологией. Другими словами, это:

– управление при помощи информации (в основном предприятием, организацией, фирмой), т.е. информационное управление;

– управление самой информацией (или точнее, её ресурсами и их потоками) для оптимизации работы тех же предприятия, организации или фирмы. Некоторым ответвлением этого значения является управление знаниями;

– управление процессами информатизации в общепринятом, но не вполне верном их понимании (т.е. управление информационной технологией).

Заключение

Информатика широко использует свои прежние достижения, способствуя решению практических задач современности. Информационное обслуживание и информационный менеджмент – лишь некоторые ответвления информатики. Среди других актуальных проблем, в решении которых она участвует и которые могут привлечь внимание участников семинара – создание интеллектуальных информационных систем и мобильных роботов.

Выражаем благодарность доктору биологических наук, профессору М.А. Каменской, заведующей отделом информатики ВИНТИ РАН, с которой мы обсуждаем американскую терминологию информационного обслуживания, и которая любезно познакомила нас с готовящимися ею к публикации материалами.

Литература

1. Блюменау Д.И. Информация и информационный сервис. – Л.: Наука, 1989. – 188 с.
2. Брежнева В.В. Информационное обслуживание: концепция сервисного развития. – СПб: СПбГУКИ, 2006. – 331 с.
3. Брежнева В.В. Управление качеством информационного обслуживания в публичных и научно-технических библиотеках // НТИ. Сер.1. – 2014. – № 10. – С. 1-4.
4. Брежнева В.В., Гиляревский Р.С. Информационное обслуживание: учеб. пособие. – СПб: Профессия, 2012. – 368 с.
5. Брежнева В.В., Гиляревский Р.С. О содержании учебной и научной дисциплины «Информационный менеджмент» // НТИ. Сер. 1. – 2013. – № 10. – С. 20–24.
6. Брежнева В.В., Минкина В.А. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий: учеб.-практ. пособие. – СПб: Профессия, 2004. – 304 с.
7. Гиляревский Р.С. Информационный менеджмент: управление информацией, знанием, технологией. – СПб: Профессия, 2009. – 303 с.