

НАУЧНО • ТЕХНИЧЕСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Серия 1. ОРГАНИЗАЦИЯ И МЕТОДИКА
ИНФОРМАЦИОННОЙ РАБОТЫ

ЕЖЕМЕСЯЧНЫЙ НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ СБОРНИК

Издается с 1961 г.

№ 2

Москва 2021

ОБЩИЙ РАЗДЕЛ

УДК 347.78:004.77

Я.Л. Шрайберг, К.Ю. Волкова

Особенности трансформации авторского права в информационной среде в эпоху цифровизации

Рассматриваются сложности трансформации авторского права в условиях интенсивного использования электронной информации и сетевых технологий. Обсуждаются некоторые факторы, которые следует принимать во внимание при изменении законодательства в области авторского права, приводятся обширные примеры модификации законов и новой практики в данной области в различных странах мира. Уделяется внимание введению в национальные законодательства по авторскому праву отдельных статей об ограничениях и исключениях из авторского права применительно к работе библиотек и учреждений образования. Подчеркивается, что работа по трансформации авторского права в цифровую эпоху продолжается, баланс интересов общества и правообладателей еще не достигнут, а быстрое появление новых технологий обмена и передачи информации ставит новые проблемы. Вызовы, возникшие в результате коронавирусной пандемии, также оказывают влияние на текущий дискурс в области открытого доступа к информации и авторских прав на произведения.

Ключевые слова: авторское право, реформирование законодательства, ограничения и исключения из авторского права, институты культурного наследия, права авторов, права издательств, добросовестное использование, честное использование, си-ротские произведения, научные коммуникации, метаданные, открытый доступ

DOI: 10.36535/0548-0019-2021-02-1

ВВЕДЕНИЕ

Вопросы авторского права не сходят со страниц профессиональных изданий последние десятилетия, и актуальность их обсуждения не уменьшается, а возрастает. Как отметил профессор международного авторского права университета Вандербилта (Нэшвилл, Теннесси, США) Дэниел Жерве (Daniel Gervais) на Мемориальной лекции Чарльза Кларка, приуроченной к Лондонской книжной ярмарке 2019 г., «в цифровой среде практически каждый пользователь электронной информации становится и автором, поэтому авторское право приобретает значение не для немногих, а для всех» [1].

Интеллектуальная собственность – это результат творения человеческого разума. Авторское право – это право интеллектуальной собственности (исключительное право) создателя на результаты его творчества, являющиеся произведениями науки, литературы и искусства, а также на личные неимущественные права.

Автору произведения принадлежат следующие права:

- исключительное право на произведение;
- право авторства;
- право автора на имя;
- право на неприкосновенность произведения;
- право на обнародование произведения.

Авторское право охватывает широкий спектр произведений: книги, музыку, картины, скульптуры, фильмы, компьютерные программы, базы данных, рекламу, карты и чертежи. Авторское право – сложный вопрос, особенно в современную цифровую эпоху, и разные стороны отстаивают каждая свою точку зрения. Авторы, издатели, производители цифрового контента, крупные технологические компании, звукозаписывающая индустрия, кинематограф, политики, наконец, библиотеки – все являются участниками происходящего процесса трансформации авторского права.

Ключевое значение имеет создание баланса между общественными интересами и правами авторов и правообладателей. Все права интеллектуальной собственности – это не просто экономический договор между издателями и авторами/потребителями, но и социальный договор между издателями и государством. Интеллектуальная собственность имеет дело с частными правами, но они построены так, что приносят общественную пользу.

Изменения внешней среды – а именно широкое распространение электронных изданий и сетевых технологий, произошедшие в последние десятилетия, выводят проблемы авторского права на первые позиции.

Доступность, легкость копирования и распространения электронной информации создали новую общественную потребность доступа к этой информации в любое время и в любом месте, что является несомненным благом, однако часто вступает в противоречие с наличием у кого-то авторских прав на продукт.

Многим в настоящее время представляется, что авторское право препятствует политическим, экономическим и социальным тенденциям XXI века:

- по отношению к цифровым технологиям авторское право препятствует инновациям, оно слишком медленно, громоздко и бюрократично для ис-

пользования в нашем безбарьерном мире, основанном на скорости, немедленности и взаимосвязанности;

- по отношению к потребителю авторское право мешает людям пользоваться их правами на обучение, на обмен, на создание, на сотрудничество и формирование сетевых сообществ.

Учет общественного интереса свободного доступа к информации при пересмотре законодательства по авторскому праву обычно происходит либо путем введения в текст законов специальных исключений, как правило, образовательных, либо путем применения концепции добросовестного (справедливого) использования (*fair use*) защищенных авторским правом произведений. Однако мы сразу хотели бы предостеречь против узко понимаемого общественного интереса. Свободный доступ к информации и знаниям, который, прежде всего, предоставляют библиотеки, является безусловным благом. Но важно при этом обеспечить работающую модель, стимулирующую создание нового ценного знания и позволяющую его создателям получать справедливое вознаграждение. В целом, при освещении вопросов трансформации авторского права в цифровую эпоху трудно оставаться на нейтральной позиции – каждая из заинтересованных сторон имеет свои интересы и отстаивает свою правоту. Баланс интересов пока не найден, и это заставляет нас возвращаться к обсуждению авторского права снова и снова.

ПЕРЕСМОТР ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ПО АВТОРСКОМУ ПРАВУ В ЦИФРОВУЮ ЭПОХУ

Признавая несоответствие старого законодательства по авторскому праву новым условиям, правительства стран, правообладатели, общественные организации, библиотеки и другие заинтересованные стороны устраивают дискуссии и планируют или уже проводят ревизию законодательства об авторском праве.

Приведем некоторые примеры.

В Канаде после реформы 2012 г. (*Copyright Modernization Act*) авторское право (копирайт) остается проблемой для сообщества правообладателей. Реформа привела к тяжелым потерям для канадских издателей и авторов, поскольку поощряла повторное использование материалов в образовательном секторе без выплаты какого-либо вознаграждения правообладателям. Практически все школьные советы и министерства образования канадских провинций подали иски к Обществу коллективного управления правами (*Access Copyright*) по проблеме компенсации оплаты лицензий. Недавно правительство Канады запустило процесс анализа и возможного пересмотра последних изменений по авторским правам, однако пока результатов нет, так как нет политической воли менять ситуацию [2].

В Соединенных Штатах Америки деятельность в сфере адаптации авторского права к технологическим инновациям не замедляется. После десяти лет судебных разбирательств в области авторских прав в США обозначились жесткие линии сопротивления с мощной лоббистской поддержкой обеих сторон. С одной стороны, индустрии, связанные с правами на контент, включая издателей, недовольны расширени-

ем законодательной системой США понятия добросовестного использования (*fair use*) защищенных авторским правом произведений в цифровую эпоху, что они считают смещением прав от авторов к технологическому сектору. Технологический же сектор, поддерживаемый библиотечным сообществом и группами защиты общественных интересов, утверждает, что внедряет инновации внутри законодательных рамок и к общественной пользе.

Американская доктрина добросовестного использования защищенных авторским правом произведений продвигается корпорацией *Google* и другими компаниями как решение проблемы свободного доступа к документам, которые им кажутся недоступными. Доктрина испытывает допустимые границы свободного пользования через многочисленные судебные иски, означающие гигантские расходы для защиты правообладателей.

Самый известный пример этой тенденции – проект *Google* по сканированию книг. В апреле 2016 г. единогласным решением Апелляционного суда США выполняемое много лет корпорацией *Google* сканирование документов из библиотечных фондов было признано законным, что положило конец битве, длившейся десять лет.

За последнее время в США принято не так уж много законов в области авторского права, но один из них достаточно важен – это Закон о модернизации в музыкальной области (*Music Modernization Act*), в котором объединены три смежных проекта законов и уточнены правовые проблемы музыкальных и аудиозаписей применительно к новым технологиям, в частности, к потоковому вещанию. Кроме того, Офис авторского права США (*U.S. Copyright Office*) регулярно выпускает комментарии и рекомендации по работе с известным Законом об авторском праве в цифровую эпоху (*Digital Millennium Copyright Act – DMCA*). Активно обсуждается проблема регистрации авторских прав.

21 мая 2020 г. Офис авторских прав США выпустил первый полный отчет о действии Закона об авторском праве в цифровую эпоху (*DMCA*). Отчет составлен по результатам 92 тыс. письменных комментариев, пяти круглых столов и десятилетий судебной практики. Офис сделал заключение: в *DMCA* существует перекос в пользу технологических компаний, и необходимо внести изменения в пользу правообладателей [3].

Закон об авторском праве в цифровую эпоху, введенный в действие Конгрессом США в 1998 г., обновил законодательство США по авторскому праву, учитывая важное взаимодействие копирайта и Интернета. Одной из целей этого Закона был учет происходившего в те годы роста веб-сайтов и провайдеров интернет-сервисов, размещающих генерируемый пользователями контент. Иногда такой контент нарушает авторские права третьей стороны, и нужно было понять и решить, кто будет нести за это ответственность. Идея заключалась в том, чтобы соблюсти права и при этом обеспечить работающий Интернет.

Законом 1998 г. было введено три основных об-

1) создание защиты для провайдеров онлайн-услуг в некоторых случаях, когда их пользователи нарушают авторские права, в том числе создание системы уведомлений и удаления контента (*notice-and-takedown system*), которая позволит правообладателям информировать провайдеров о материале, нарушающем права, с тем, чтобы он был убран из доступа;

2) поощрение правообладателей к предоставлению более широкого доступа к своим работам в цифровом формате путем обеспечения юридической защиты от несанкционированного доступа к этим работам (например, похищения паролей или обхода систем шифрования);

3) введение ответственности за предоставление ложной информации об авторских правах (например, имен авторов и правообладателей, названий работ), неинформирование или изменение данной информации в определенных обстоятельствах.

Этот закон предусматривал так называемые безопасные гавани, призванные сбалансировать две цели: 1) предотвратить потенциально крупный экономический ущерб для провайдеров онлайн-услуг от возможной ответственности за нарушения авторских прав пользователями и 2) обезопасить правообладателей от угрозы безудержного, широко распространенного нарушения прав в онлайн-среде.

Однако, согласно отчету Офиса авторских прав США, баланс еще не достигнут. Офис пришел к заключению, что Закон создает преимущество для технологических компаний. В нем признается, что провайдеры онлайн-услуг не могут проследить за каждым из миллионов постов пользователей на предмет нарушения авторских прав, тем самым бремя отслеживания возможных нарушений легло на правообладателей.

Чтобы отрегулировать дисбаланс, существующий в настоящее время в реализации Закона 1998 г., и полнее учесть технологические достижения XXI века, Офис предлагает несколько рекомендаций, в том числе: 1) сузить зону ответственности провайдеров онлайн-услуг, 2) усилить факторы сдерживания, призванные противодействовать нарушению авторских прав, а также 3) уточнить некоторые понятия и произвести процедурные модификации.

Офис авторских прав США предполагает в образовательных и практических целях создать новый вебсайт copyright.gov/DMCA, а один из комитетов Сената США планирует составить проект изменений к этому Закону до конца 2020 г.

В Германии для небольших и независимых издательств тяжелым ударом может оказаться решение Верховного суда страны по иску 2012 г. автора и специалиста по авторскому праву г-на Мартина Фогеля (*Martin Vogel*), принятое в 2017 г., о перераспределении отчислений за переиздание литературы между авторами и издателями. Вместо прежней формулы 70% на 30% в пользу издательства правительство решило делить отчисления в отношении 50% на 50%, поскольку авторы обладают изначальным авторским правом, а издателям это право было передано по договору. Данное решение может привести к крупным штрафам, к уходу с рынка и банкротству многих небольших немецких издательств [4].

В Великобритании несколько лет назад довольно радикально было реформировано законодательство по авторскому праву, и она оказалась сейчас впереди всей Европы. В результате выхода страны из Евросоюза прогнозируется, что без нее голос создателей контента будет слышен слабее, так как Британия является сильным защитником творческой индустрии.

На организованном Государственной публичной научно-технической библиотекой России совместно с Британской библиотекой круглом столе по авторскому праву мы подробнее узнали о крупных изменениях, произошедших в области авторского права в Великобритании в 2014 г. Законодательно принятые исключения из авторского права стали компромиссом между библиотеками, представляющими широкую публику, и издательствами и привели к возникновению юридической определенности.

Недавно приоритетами политики британского правительства в области образования и научных исследований стали четыре направления: открытый доступ к результатам исследований, авторское право, прозрачность (т. е. открытие данных британского правительства, предназначенных для публичного просмотра) и Большие Данные (*Big Data*) – и все они оказывают большое влияние на работу Британской библиотеки.

В 2014 г. в Великобритании было введено в действие пять важнейших законодательных инструментов по исключениям из авторского права:

- изготовление цифровых копий аудио- и кинопроизведений с целью сохранности стало законным;
- принцип честного использования (*fair dealing*) распространен на некоммерческие и частные исследования и позволяет копировать аудиопроизведения и фильмы, в том числе с помощью библиотекаря или куратора;
- разрешается оцифровка аналоговых коллекций Британской библиотеки при условии, что продукт оцифровки будет доступен с компьютерных терминалов в помещении библиотеки;
- в некоммерческих и исследовательских целях разрешается глубокая аналитическая обработка текста и данных (*text and data mining*) в законно приобретенных ресурсах без получения дополнительной лицензии;
- Британская библиотека и ее читатели имеют право применять ограничения и исключения из авторского права, действующие в Великобритании, вне зависимости от контрактов с издателями и поставщиками.

Заметим кратко, что концепции справедливого использования (*fair use*) и честного использования (*fair dealing*) защищенных авторским правом произведений схожи, но не тождественны. Оба термина относятся к ситуации, когда использование произведения не требует получения разрешения или лицензии правообладателя. Законодательство Великобритании и других стран Содружества наций содержит явные поименованные исключения из авторского права. Для некоторых из них требуется соблюдение честной цели использования произведения, отсюда название *fair dealing*, и только тогда исключения могут применяться. К таким случаям относятся некоммерческие научные исследования и личная исследовательская работа, критика и рецензирование, сообщение о

текущих событиях и использование в качестве иллюстрации, в цитировании, в пародировании или карикатуре. Закрепление в законодательстве исключений честного использования произведений создает определенность.

Однако применяемая в США доктрина добросовестного использования произведений является более широкой и гибкой. При определении добросовестности (или справедливости) использования произведения принимаются во внимание четыре фактора: цель и характер использования, природа произведения, объем и значительность заимствования, влияние использования на потенциальную рыночную ценность произведения. Американская концепция позволяет рассматривать многие действия как вполне законные, но оценивать перечисленные факторы трудно, и в судах США слушается множество дел о добросовестном использовании произведений.

В Великобритании в ответ на предложения по реформе авторского права законодательно было принято новаторское решение по сиротским произведениям, а именно: новая схема лицензирования дает возможность пользователям обращаться за неисключительной лицензией на использование сиротского произведения в коммерческих и некоммерческих целях. Надо напомнить, что, согласно директиве Европейского Союза по сиротским произведениям, при условии проведения правообладателем добросовестного поиска была возможность публикации материала с некоммерческими целями. Новое исключение, введенное в действие на территории Соединенного Королевства в октябре 2014 г., позволяет организациям культуры оцифровывать письменные, кинематографические, аудиовизуальные и звуковые произведения и представлять их на своих веб-сайтах для некоммерческого использования. Британская библиотека получила такую возможность и стала активно этим пользоваться. В настоящее время право размещать на своем сайте сиротские произведения дается ей на пять лет.

В Европе законодательство построено в основном в интересах правообладателей, и участники Единого цифрового рынка в целом поддерживают статус кво. В конце марта 2019 г. Европейским парламентом принята, а в апреле утверждена Советом Европы вызвавшая много противоречивых мнений Директива Единого европейского цифрового рынка [6], которая фактически является пересмотренной Директивой по авторскому праву, устаревшей с момента ее принятия в 2001 г. Цель новой Директивы сформулирована следующим образом: модернизировать законодательство по авторским правам, защитить авторов и творцов, создать условия для процветающей европейской культуры.

В целом Директива подразумевает усиление прав издательств и вообще авторских прав и облегчение процесса лицензирования контента. В частности, акцент сделан на лучшем противодействии пиратству. Одновременно появляются более широкие возможности доступа к ресурсам для библиотек, музеев и архивов; возникает «британское» исключение для библиотек – возможность интеллектуального анализа данных. Как утверждается в Директиве, все европейские научные организации смогут проводить интеллек-

туальный анализ текста и данных в ресурсах, к которым у них есть законный доступ. Затрагивается проблема новостных издательств, продукция которых (новости) широко копируется в Интернете без должного вознаграждения, и Директива предлагает уплату веб-сайтами некоего отчисления, подобного сбору за использование авторских прав, в обмен на включение небольших фрагментов (*snippets*) новостей со ссылкой на оригинальную новостную статью. В отношении открытого доступа и открытой науки Директива излагает следующее: предоставление доступа – да, но не бесплатно. Открытие данных хорошо для прогрессивных технологий, для искусственного интеллекта, но оно не должно означать конфискацию или утрату прав.

Особое внимание в Директиве уделяется созданию единого европейского цифрового рынка и трансграничному использованию материалов, защищенных авторским правом. Директива начала действовать 7 июня 2019 г., и у стран-членов есть два года на введение ее положений в свое национальное законодательство.

Одним из знаковых событий, произошедших в международном законодательстве по авторскому праву, стало подписание Марракешского договора об облегчении доступа слепых и лиц с нарушениями зрения или иными ограниченными способностями воспринимать печатную информацию. Договор принят на конференции, состоявшейся 17–28 июня 2013 г. в г. Марракеш, Марокко, и вступил в силу 30 сентября 2016 г. после подписания его 75 странами. Россия ратифицировала договор в сентябре 2017 г.

Марракешский договор является частью свода международных договоров по авторскому праву, административные функции которых выполняет Всемирная организация по интеллектуальной собственности (ВОИС). В нем присутствуют гуманитарный и социальный аспекты, и главная его цель состоит в том, чтобы установить ряд имеющих обязательную силу ограничений и исключений.

Международный договор требует, чтобы договаривающиеся стороны включили в свое национальное законодательство положения, позволяющие воспроизводить, распространять и предоставлять опубликованные произведения в доступных форматах. В нем также нашли отражение положения о трансграничном обмене этими произведениями в доступных форматах между организациями, которые обслуживают слепых и лиц с нарушениями зрения или ограниченными способностями воспринимать печатную информацию. И в то же время договор обеспечит гарантии авторам и издателям в отношении того, что эта система не будет подвергать их опубликованные произведения опасности неправомерного использования или распространения.

Руководитель федеральной службы по интеллектуальной собственности Г.П. Ивлиев отметил, что долгожданный текст Марракешского договора – важнейший политический сигнал всему международному сообществу, всем лицам, нуждающимся в равноправном доступе к художественным и научным произведениям [7].

Международная федерация библиотечных ассоциаций и учреждений – ИФЛА совместно с Всемирным советом слепых участвовала в подготовке мате-

риалов и пропаганде исключений, составивших суть Марракешского договора, она же, совместно с организацией «Электронная информация для библиотек eIFL» создала практическое руководство для библиотечарей по воплощению в жизнь его положений [8].

Будучи многолетним членом Комитета по авторским и смежным правам ИФЛА (IFLA CLM), один из авторов настоящей статьи участвовал в дискуссиях по вопросу о предоставлении более широких исключений и ограничений законодательства по авторскому праву для библиотек, не только специальных. Представители комитета IFLA CLM на протяжении нескольких лет работали на переговорах в ВОИС, отстаивая интересы библиотек, и интересно, что впервые исключение из законодательства, касающееся возможности выдачи слепым и слабовидящим на дом экземпляров произведений, созданных в специальных форматах, обсуждалось именно на заседании Комитета, было поддержано ИФЛА и включено в предложения для обсуждения в ВОИС.

ИФЛА осуществляет мониторинг процесса реализации Марракешского договора странами мира и регулярно публикует соответствующий отчет *Marrakesh Monitoring Report* [9]. В нем отслеживается, какие страны присоединились к Договору, какие его ратифицировали, какие реализовали его положения в законодательстве и на практике, а какие, возможно, их превзошли. Правительства некоторых стран могут реализовать процедуры, облегчающие доступ к информации для людей с другими недостатками (например, для глухих).

Новейший из отчетов *Marrakesh Monitoring Report* датирован мартом 2020 г.

Российская Федерация находится в русле мировых тенденция преобразования авторского права в цифровом мире.

В Гражданском кодексе РФ, ч. IV (ГК РФ) есть статья 1274, которая содержит позиции, касающиеся обеспечения доступа к продуктам интеллектуальной деятельности лиц с физическими недостатками, в частности слабовидящим. Допускается без согласия автора или иного правообладателя и без выплаты вознаграждения, но с обязательным указанием имени автора, произведение которого используется, и источника заимствования «Создание экземпляров правомерно обнародованных произведений в форматах, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами) (специальных форматах), а также воспроизведение и распространение таких экземпляров без цели извлечения прибыли допускается без согласия автора или иного обладателя исключительного права и без выплаты ему вознаграждения, но с обязательным указанием имени автора, произведение которого используется, и источника заимствования. Библиотеки могут предоставлять слепым и слабовидящим экземпляры произведений, созданные в специальных форматах, во временное безвозмездное пользование с выдачей на дом, а также путем предоставления доступа к ним через информационно-телекоммуникационные сети. Перечень специальных форматов, а также перечень библиотек, предоставляющих доступ через информационно-телекоммуникационные сети к экземплярам

произведений, созданных в специальных форматах, и порядок предоставления такого доступа определяют Правительство Российской Федерации. Не допускается любое дальнейшее воспроизведение или доведение до всеобщего сведения в ином формате экземпляра произведения...»

АВТОРСКОЕ ПРАВО, БИБЛИОТЕКИ И ИЗДАТЕЛИ

Взаимоотношение авторского права и библиотечного обслуживания затрагивает глубинные проблемы теории интеллектуальной собственности, отношения между творческой личностью и обществом. Неслучайно в национальном законодательстве по авторскому праву, как правило, содержатся отдельные статьи об ограничениях и исключениях из авторского права применительно к работе библиотек.

По мере расширения использования электронных документов правообладатели были во все большей степени недовольны применением исключений из законов об авторском праве, в особенности привилегиями библиотек, и стали задаваться вопросом, нужны ли вообще исключения при работе с электронными документами. Как отмечается в заявлении Международной организации репрографии (*IFPRO – the International Federation of Reproduction Rights Organisation*): «Организации по правам на репрографическое воспроизведение, авторы и издатели полностью согласны с тем, что для электронных (цифровых) документов бесплатное пользование, в том числе в рамках библиотечных привилегий, следует пересмотреть самым тщательным образом. Привилегии, принятые в среде аналоговых документов, нельзя просто передавать для использования их с электронными документами» [4]. Легкость, с которой цифровые документы могут распределяться и размножаться, представляет для владельцев прав на электронные документы проблему: они ощущают угрозу своим прибылям, если всего лишь одна закупленная копия может воспроизводиться с великолепным качеством и бесконечное число раз.

Издатели для отстаивания своей позиции часто используют международные книжные ярмарки и выставки, такие как Лондонская и Франкфуртская. Выступление на семинаре Лондонской книжной ярмарки 2017 г. г-на Уильяма Боуза (*William Bowes*), руководящего сотрудника издательства *Cambridge University Press* и председателя Международного совета Ассоциации издателей, может служить своего рода манифестом издателей. Приведем некоторые его положения.

1. Издатели понимают и воспринимают авторское право (копирайт) не как монополию. Копирайт имеет и должен иметь границы – как и все интеллектуальные права. Издатели признают общественные интересы, стоящие за:

- а) исключениями, в том числе образовательными;
- б) пороговой оригинальностью;
- в) ограничениями во времени.

2. Издатели отдают себе отчет в том, что авторское право сложно понять и им трудно управлять, и готовы помогать государству решать эти проблемы,

которые будут только усложняться по мере внедрения цифровых технологий.

3. Издатели также понимают, что та широта и качество документов, которые необходимы для того, чтобы подпитывать экономику знаний, требуют времени и инвестиций. Не должен быть нанесен ущерб экономическим интересам авторов, создателей контента.

4. Политики ощущают риски ограничения доступа к созданной информации, но не ощущают риски ограничения появления новой информации и знаний, которые могут возникнуть в случае, если имущественные права авторов будут ущемляться.

5. Экономических прав должно быть достаточно, для того, чтобы решать социальные задачи.

Социальная задача заключается в поддержке образования путем создания и распространения высококачественных материалов. Издатели считают, что этого можно достичь, поддерживая:

- редакционную беспристрастность, не подверженную политическому влиянию;
- справедливую оплату за честно выполненную работу;
- доступ к высококачественному образованию;
- понимание ценности высококачественных материалов для обучения;
- искусство книгоиздания, которое организует, приводит в порядок и совершенствует материалы для обучения;
- высокие литературные и культурологические стандарты;
- всемирную систему обмена знаниями, образованием и исследованиями.

Рост числа исключений из законодательства по авторскому праву и антикопирайтовский климат

Любое действие рождает противодействие. С одной стороны, правообладатели высказывают недовольство расширяющимися исключениями из законодательства и утверждают, что концепция *fair use* (добросовестное использование) превратилась во *free use* (бесплатное использование), с другой стороны, в мире возрастает применение концепции открытого доступа и множатся примеры реализации исключений из авторского права.

Современный тренд – «*все для потребителя*». Сейчас фокусом политики является «демократизация знаний» и обеспечение доступа как можно большего количества людей к этому богатому (и как кажется политикам, неисчерпаемому) источнику натуральных ресурсов человечества. Справедливое использование понимается как справедливое для потребителя, однако является ли оно справедливым для автора? Снова и снова поднимается вопрос, справедливо ли распространное сейчас мнение, что литература, в том числе образовательная, должна быть бесплатной. Школы и университеты платят за помещение, мебель, платят преподавателям, так почему же книги должны быть бесплатными?

Фундаментальные принципы авторского права все чаще оспариваются теми, кто не хочет платить за доступ к документу, который к тому же они зачастую

могут выгрузить бесплатно из Интернета. Эта модель неустойчива если мы хотим, чтобы креативная экономика продолжала развиваться. Свободное использование защищенных работ не обеспечивает устойчивое развитие. Возможно, что не стоит надеяться на постоянное изменение копирайта и его трансформацию в нечто, не соответствующее его изначальному предназначению. Авторское право создавалось для стимулирования творчества и его вознаграждения, обеспечивая при этом общество теми произведениями, которые были обществу нужны. Традиционно авторское право и прежде всего право на копирование произведения – это право собственности создателя документа и того, кто инвестировал в его создание. Авторское право позволяет им в определенных пределах контролировать то, как творческое произведение используется и как оплачивается. Это важно, поскольку стимулирует рост креативности. Экосистема, построенная на уважении прав, поддерживает творчество и производство высококачественных документов на пользу общества в целом.

Новые аспекты просвещения в области авторского права на объекты интеллектуальной собственности в цифровом мире

Призывы открытия доступа к знаниям, информации нередко сталкиваются с проблемами, связанными с охраной прав интеллектуальной собственности, и часто это происходит не из-за разницы позиций сторон, а из-за сложности темы и трудности учета всех аспектов. Поэтому просвещение и обучение в области авторского права в цифровом мире необходимы.

После проведения серьезных исследований эксперты в области авторского права в Колумбийском университете США пришли к заключению, что специалисты и общество в целом приветствуют создание виртуального образовательного центра по авторскому праву, который предлагал бы помощь – лично или через Интернет – в каждодневной работе, в решении сложных вопросов, связанных с авторским правом [10]. Среди этих вопросов следующие:

- оцифровка/переформатирование ресурсов библиотек и архивов и всех институтов культурного наследия ради целей обеспечения доступности и сохранности;
- оцифровка первоисточников с целью повышения обнаруживаемости и расширения доступа;
- онлайн-научные коммуникации и открытый доступ;
- образовательное использование защищенных копирайтом материалов;
- права авторов;
- репатриация прав от издателей;
- управление интеллектуальной собственностью сотрудников и преподавателей, работающих в учреждении;
- разработка метаданных, описывающих права, и необходимость указания данных, определяющих источник, автора и права, для онлайн-материалов;
- смежные правовые вопросы, такие как контрактное право, права публичности и приватности, как они связаны с авторским правом и как они обра-

зуют основу для моральных прав, являющихся частью авторских прав;

- научные данные, наборы данных и относящиеся к ним вопросы авторского права;
- лицензирование, а также лицензии *Creative Commons*.

Есть три главные причины, почему важно решить вопросы в области авторского права в институтах культурного наследия.

1. Последовательные практики в документировании и передаче информации о правах и первоисточнике для цифровых материалов могут помочь в демократизации науки. При наличии метаданных, содержащих описание материала и сведения о правах, ученые смогут получать доступ к большему количеству материалов и понимать, как они могут их использовать.

2. Установление достоверности и авторитетности материалов – это постоянная проблема для ученых и читателей, в особенности в онлайн-среде. Часто сложно бывает определить с некоторой вероятностью надежность материалов, оторванных от контекста, или материалов, не имеющих указаний на источник и принадлежность. Небрежная практика информирования о научных правах – в отличие от формальной и стандартизированной, – сложилась естественным образом, вероятно, в русле неформальности коммуникаций в онлайн-среде. Цифровая эпоха ставит перед учеными вопросы, связанные с научными коммуникациями, авторством, происхождением и контекстом. Откуда появился данный онлайн-материал? Кто его создал? Существует ли первоисточник, который можно проверить? Как можно использовать материал и в каком контексте? Можно ли законным образом поделиться данным материалом ради научных целей и распространения знаний? Могут ли материалы использоваться в учебных и научных целях? И, наконец, кому принадлежат права?

3. Вопросы авторского права часто являются центральными в ситуациях обеспечения сохранности и доступа к материалам. Это особенно верно в контексте стримингового использования материалов в научных целях: в ситуации, когда ученые сообщают о своих исследованиях посредством разнообразных онлайн-платформ и средств связи, возникает множество вопросов, связанных с авторскими правами. Границы применения ответственности, прав, разрешенного и неразрешенного использования защищенных авторским правом произведений продолжают тестироваться во все более усложняющейся среде.

АВТОРСКОЕ ПРАВО И КОРОНАВИРУСНАЯ ПАНДЕМИЯ

Проблемы, вызванные опасностью новой коронавирусной инфекции SARS-CoV-2, не обошли стороной область авторских прав. Наоборот, в связи с закрытием многих организаций для физических посещений и повсеместным переходом на электронные средства передачи информации, дистанционную работу, обучение и общение появились новые сложности и вопросы.

В нормальное время студенты и преподаватели могли бы лично прийти в библиотеку или на лекцию, и на доступ к образовательным ресурсам не понадо-

билась бы лицензия. Однако во времена кризиса для получения прав дистанционного цифрового доступа ко всем ресурсам, требующимся в образовательном процессе, нет ни ресурсов, ни времени, ни юридической экспертизы.

Поэтому Ассоциация европейских научных библиотек *LIBER* (*Ligue des Bibliothèques Européennes de Recherche*) считает, что Европа должна предпринять срочные меры в области законодательства по авторскому праву для поддержки дистанционного обучения и дистанционных научных исследований во время пандемии коронавируса. Европейская Комиссия должна выпустить срочное руководство, которое позволяло бы научным работникам, образовательным учреждениям и библиотекам на время пандемии COVID-19 выполнять свои обязанности по отношению к образованию и предоставлять удаленные услуги по пользованию защищенными авторским правом материалами без страха судебного преследования [12].

LIBER призывает в тех случаях, когда имеющиеся общие лицензии не распространяются на конкретные организации, разрешить следующие виды деятельности:

- доставку полных документов конкретным частным лицам;
- удаленный доступ к электронным книгам, пользование которыми в настоящее время ограничено территорией библиотеки/образовательного учреждения, в научных целях и для конкретно названных частных лиц;
- использование защищенным копирайтом произведений в онлайн-обучении в виде транслируемых или предварительно записанных учебных мероприятий, предназначенных исключительно для школьников, студентов и научных работников;
- чтение рассказов/книг в публичных библиотеках для трансляций в Интернет.

Предполагается, что данное обязательство будет временным и будет действовать только в период закрытия школ, библиотек и университетов из-за пандемии или до тех пор, пока издатель или автор не отменит взятые на себя обязательства.

Помимо насущных целей, вызванных текущей пандемией, LIBER полагает, что необходимы долгосрочные меры:

- международное и национальное законодательство по авторскому праву должно учитывать общественные интересы во время медицинских, экологических или экономических кризисов;
- кризис, связанный с COVID-19, подчеркивает важность свободного и беспрепятственного доступа к информации и необходимость перехода к открытому доступу, как только это будет возможно практически.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Рассмотрение вопроса трансформации авторских прав в условиях возникновения новых информационных технологий и новых обстоятельств позволяет нам сделать заключение, что авторское право в цифровую эпоху проще не становится.

1. Цифровая трансформация - это многомерный процесс, явление значительно более широкое, чем модернизация технологии. Цифровая трансфор-

мация прежде всего касается бизнес-моделей, процессов, людей и культуры.

2. В наш век, когда каждый может стать творцом, авторам, в том числе ученым, не хватает глубоких знаний в области авторского права. Противоречия между стремлением авторов предоставить как можно более широкий доступ к своим работам и желанием сохранить контроль над будущим своего произведения не ослабевают.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Шрайберг Я.Л. Информационно-документное пространство образования, науки и культуры в современных условиях цифровизации общества: ежегод. докл. Пятого Междунар. проф. форума «Крым-2019». – Москва: ГПНТБ России, 2019. – 79 с.
2. Шрайберг Я.Л. Формирование единого пространства знаний на базе сетевой информационной инфраструктуры в условиях становления и развития современной цифровой экономики : ежегод. докл. Четвертого Междунар. проф. форума "Крым-2018". – Москва: ГПНТБ России, 2018. – 87 с.
3. Kuzucan A.U.S. Copyright Office: DMCA Is "Tilted Askew," Recommends Remedies for Rightsholders // JD Supra : [site]. – California, 07.08.2020. – URL: <https://www.jdsupra.com/legal-news/u-s-copyright-office-dmca-is-tilted-27220/> (дата обращения: 28.10.2020).
4. Земсков А.И., Шрайберг Я.Л. Авторское право в библиотеках, научно-исследовательских и учебных заведениях : учебно-практическое пособие / Государственная публ. науч.-техн. б-ка России, Московский гос. лингвист. ун-т. – Санкт-Петербург : Профессия, 2020. – 275 с.
5. Hollaar Lee A. Copyright of Digital Information // Legal protection of digital information. – Washington (D.C.): BNA Books, 2014. – Chapter 3. – URL: <http://digital-law-online.info/lpdi1.0/treatise33.html/> (дата обращения: 02.11.2020).
6. Shaping the digital single market : [strategy 2014-2019] // ec.europa.eu : website . – Brussels . – URL: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/shaping-digital-single-market> (дата обращения: 20.06.2020).
7. Пресс-конференция в РИА Новости на тему «Марракешский договор о расширении доступа к книгам лиц с нарушениями зрения» с участием статс-секретаря – заместителя Министра Г. Ивлиева : [видеозапись] // РИА Новости : информ. агентство. – Москва, 02.07.2013. – (1 ч. 01 мин. 05 с.). – Размещена на сайте Мин-ва культуры РФ 08.05.2017. – URL: https://culture.gov.ru/about/ advisory_authorities/obshchestvennyy_sovet/broadcast-meetings/video_archive/press-konferentsiya-v-ria-novosti-na-temu-marrakeshskiy-dogovor-o-rasshirenii-dostupa-k-knigam-lits-s-narusheniyami-zren/ (дата обращения: 15.08.2020).
8. Getting Started. Implementing the Marrakesh Treaty for persons with print disabilities : A practical guide for librarians / Jessica Coates, Christiane Felsmann,

- Teresa Hackett [et al.] ; ed. By Victoria Owen. – IFLA ; WBU ; EIFL ; CARL ; the University of Toronto, Aug. 2018. – <https://wikiway.com/malaysia/kuala-lumpur/19> p. – URL: https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/exceptions-limitations/getting_started_faq_marrakesh_treaty_a_practical_guide_for_librarians_2018_en.pdf.
9. Implementing the Marrakesh Treaty: Monitoring Report // ifla.org : [site]. – Netherlands, 2020. – URL: <https://www.ifla.org/publications/node/81925> (дата обращения: 12.11.2020).
10. Pantalony Rina E., Schonfeld Roger C. Copyright education in libraries, archives, and museums: a 21st century approach : a summary report of roundtable discussions at Columbia University // Ithaka S+R : [site]. – New York, 22.01.2020. – URL: <http://sr.ithaka.org/?p=312596> (дата обращения: 08.06.2020).
11. Волкова К.Ю., Земсков А.И., Шрайберг Я.Л. Книжный рынок в эпоху цифровизации: что нужно знать библиотекам. (По материалам Лондонской книжной ярмарки 2019 г. и других мероприятий) // Научные и технические библиотеки. – 2020. – № 6. – С. 49–68. DOI: 10.33186/1027-3689-2020-6-49-68.
12. Волкова К.Ю., Шрайберг Я.Л. Анализ тенденций развития современной библиотечно-информационной инфраструктуры в условиях продолжающейся пандемии (обзор материалов зарубежных профессиональных изданий) // Научные и технические библиотеки. – 2020. – № 11. – С. 15-32. DOI: 10.33186/1027-3689-2020-11-15-32.

Материал поступил в редакцию 02.12.20.

Сведения об авторах

ШРАЙБЕРГ Яков Леонидович – доктор технических наук, профессор, член-корреспондент Российской академии образования, научный руководитель Государственной публичной научно-технической библиотеки России, Москва
e-mail: shra@gpntb.ru

ВОЛКОВА Ксения Юрьевна – референт научного руководителя Государственной публичной научно-технической библиотеки России
e-mail: kv@gpntb.ru

УДК [351.77:316.776]–002.326.5:616–036.21

А.В. Алейников, А.В. Курочкин, Д.А. Мальцева

Коммуникативная эффективность информационного антикризисного менеджмента в условиях глобальной пандемии*

Описано исследование коммуникативной эффективности государственных стратегий информационного антикризисного менеджмента в условиях глобальной пандемии и ускоренной цифровизации; анализируются трансформации информационной подсистемы власти, что обусловлено реакцией на распространение COVID-19. Выявлено, что коммуникативная эффективность информационного антикризисного менеджмента определяется способностью управленческих систем в сжатые сроки разрабатывать и реализовывать проактивную стратегию. Предложены теоретические основания анализа коммуникативной эффективности в условиях «пандемическо-экономической» дилеммы, структурированы возможные информационные стратегии публичной власти в условиях пандемии, выявлена их сравнительная эффективность при реализации антикризисного менеджмента.

Ключевые слова: коммуникативная эффективность, информационный антикризисный менеджмент, государство, публичная власть, пандемия, COVID-19, цифровая трансформация, коммуникативные стратегии

DOI: 10.36535/0548-0019-2021-02-2

ВВЕДЕНИЕ

Распространение второй волны коронавирусной инфекции, которая «разрушила одно из главных единств современного общества: единство богатства, здоровья, комфорта, просвещённости и безопасности» [1], обострило проблему информационных реакций [2], технологий информационного менеджмента. Сегодня необходим иной уровень координации коммуникационных сетей, фокусировки на вопросах влияния пандемических «поток», пересекающих границы, на эндогенные социальные структуры, которые, по словам Д. Урри, «видоизменяют на материальном уровне “социальное как общество”» [3, с. 10].

Пандемия, которая ограничила физические перемещения, создает социальную дистанцию, обостряет проблему социальной эксклюзии [4, с. 168] и усили-

вает информационные коннотации эпидемии страха и подозрения, когда в повседневном общении и политические действия, ранее рассматривавшиеся как источник стабильности и безопасности, трансформируются в источник угроз и опасностей [5].

В этих условиях «неизмеримой неопределённости» [6], резкого изменения привычного образа жизни людей, социального дистанцирования, форсированной цифровизации производства и сферы услуг к системе информационного менеджмента политико-административных решений предъявляются принципиально новые требования к оперативности информационного потока, а запуск информационных волн возможен только с использованием принципиально новых технологий управления коммуникационными процессами.

В дискуссиях о последствиях «вирусной революции» эксперты не случайно подчеркивают, что изучение коммуникаций кризисного управления в условиях рисков и экстремальных событий, разрушающих современное общество, – это минное поле фальстартов, концептуальной путаницы и практических трудностей [7].

* Исследование выполнено за счет гранта Российского научного фонда (проект №19-18-00115) в части статьи, написанной А.В. Алейниковым, и при финансовой поддержке Российского фонда фундаментальных исследований (проект № 20-011-00393) в части статьи, написанной А.В. Курочкиным и Д.А. Мальцевой.

Таким образом, первая задача настоящего исследования – проанализировать коммуникативную эффективность информационного менеджмента государства в условиях глобальной пандемии.

Вторая наша задача – раскрыть содержание трансформации информационной подсистемы власти в условиях пандемии, реконструировать информационную повестку публичной политики и основные элементы проактивной стратегии антикризисного управления информационными потоками.

УПРАВЛЕНИЕ «КОВИД-ИНФОРМАЦИЕЙ» КАК СОЗДАНИЕ СМЫСЛОВ В КРИЗИСНЫХ СИТУАЦИЯХ

Вторая волна пандемии отличается поляризацией информационной риторики «ковид-бенефициаров» и протестующих против ковид-мер, а социум выглядит более дезориентированным в условиях реального одномоментного и безальтернативного изменения жизненного уклада. Необходимо отметить, что выбор информационных стратегий и тактик в период пандемии зависит не только от возможностей национальных систем здравоохранения, готовности населения к самоограничениям и ответственности, политического цикла [8], но и от особенностей структурирования и институционализации системы управления реакциями населения на принимаемые меры, объемами, направленностью и трендами потребления ковид-информации, т. е., исходя из теории Р.С. Гиляревского и его научной школы, смысла, «который человек приписывает данным на основании известных ему правил представления в них фактов, идей, сообщений» [9, с. 9].

В.Вахштайн, рассматривая доминирующие политические нарративы конструирования образа внешних и внутренних угроз в условиях пандемии и изменившуюся диспозицию страхов, выделяет два основных фактора восприятия эпидемии – «приводит ли она к укреплению социальных связей и образованию “сообщества судьбы” или, напротив, к распаду и декомпозиции социальных агрегатов» [10].

Фокус-группы, проведенные в рамках исследования ВЦИОМа «Уровень тревожности и страхи россиян», показывают, что «страх перед собственно болезнью отошел на второй план. Люди получили информацию о болезни и поняли, что если они даже заболеют, то шанс выздороветь достаточно высокий. Вместо этого страха появляются другие чувства тревожности. Прежде всего – бездеятельность. Все исходит из того, что помощи они от властей не получают либо будет очень затруднительно ее получить» [11].

Пессимистические ожидания от будущего после пандемии разделяют 25% россиян; страхи серьезного экономического спада – 63%; боятся, что семье не на что будет жить – 54%; ждут, что придется надолго изменить привычный образ жизни – 44% [12]. Социологи фиксируют, что лишь 19% респондентов считают официальную информацию о коронавирусе достоверной, 27% – полагают, что занижается реальное количество заболевших и сложность ситуации, 37% – не доверяет официальным источникам, считая, что ситуация сильно нагнетается и представляется хуже, чем есть [13].

Таким образом, сегодня очевидно ощутим недостаток информационно-коммуникативной компоненты реализуемой государством стратегии борьбы с коронавирусной инфекцией. Как долго бы ни продлилась пандемия, государству следует усилить две основные составляющие своего политического курса: коммуникативную и координационную (управление ковид-контентом и его восприятием, форматом передачи и получения, каналами и источниками), поскольку «фактически речь идет об управлении степенью свободы доступа индивида к информации, о создании таких рамок (правил и обычаев) присутствия в информационном пространстве, при которых пользователь не столько не сможет, сколько не захочет использовать все свои информационные возможности» [14, с. 375].

Исследователи подчеркивают, что в условиях пандемии произошла не медицинская, а этическая переоценка самого понятия о приемлемости потерь от эпидемических заболеваний, так как никакое правительство не может принять масштабные человеческие потери, если граждане считают, что их можно было предотвратить [15].

Специалисты по антикризисному политическому менеджменту называют это «созданием смыслов», когда коммуникационные стратегии направлены на снижение социальной и политической неопределенности, вызванной кризисами [16].

Пандемия COVID-19 стала триггером динамичной цифровизации, спровоцировав пересмотр цифровой повестки, обеспечивающей принципиально новый характер медиасреды и инновационные формы коммуникативного взаимодействия, включая платформы для самодиагностики и отслеживания контактов, мониторинга и регистрации состояния здоровья пациентов [17]. Некоторые эксперты даже подчеркивают критическую важность в будущем «цифровой биополитики» с технологиями «сканирования здоровья» или «демократической биополитики», основанной на самоконтроле и самодисциплине людей, способных и готовых изменить свой образ жизни, жертвуя значимой частью повседневных привычек, свобод и прав ради общественной и собственной безопасности [18].

Среди основных вызовов ускоренной цифровой трансформации в условиях пандемии выделим углубление цифрового разрыва как по профессиональному, так и по географическому принципу. Так называемые «белые воротнички» и люди с высоким доходом имеют здесь колоссальное преимущество. По данным бюро статистики США возможность дистанционной онлайн работы есть более чем у 60% человек из 25% наиболее состоятельных американцев и лишь у 9% – наименее состоятельных. Эти же показатели имеют четкую географическую проекцию. Так, в городах Британии, расположенных на юго-востоке страны, где в основном сосредоточены финансы и консалтинг, проживает в два раза больше жителей, имеющих возможность и компетенции работать удаленно, нежели в городах промышленного севера [19].

Следует отметить, что интерес исследователей к изучению проблемы влияния коммуникаций на предупреждение и борьбу с угрозами глобальной пандемии отнюдь не нов. Так, Этан Цукерман отмечал значительные достижения цифровизации и становле-

ния глобальных коммуникационных сетей, позволивших кардинально снизить последствия распространения атипичной пневмонии: «способность врачей по всему миру постоянно быть на связи и обмениваться информацией онлайн сделала сеть основной линией борьбы с болезнью... <Подобные Всемирной информационной сети общественного здравоохранения>..., сканируя горизонт событий, выявляют угрозы, новые возможности и тут же предлагают решения» [20, с. 19-22].

Однако спустя семь лет его оптимизм относительно информационных систем глобального оповещения не нашел подтверждения, но оказался губителен с позиций обеспечения безопасности и реальной оценки рисков.

Мы видим принципиально иной характер вирусной инфекции COVID-19, который оказывается значительно сильнее с точки зрения способности передачи вируса от человека к человеку и часто бессимптомного течения болезни, что затрудняет своевременное выявление заболевших и ход развития пандемии. Однако более существенным в аспекте рассматриваемой темы представляется переосмысление роли информационных структур и сервисов в борьбе с пандемией, национальных коммуникативных стратегий с позиций оценки эффективности противоэпидемиологической политики.

КОММУНИКАТИВНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ИНФОРМАЦИОННОГО МЕНЕДЖМЕНТА В КРИЗИСНОЙ СИТУАЦИИ ПАНДЕМИИ

Наряду со способностью организовать систему экстренной медицинской помощи, на первый план в ходе текущей пандемии вышла коммуникативная эффективность государственной власти. В этой связи актуальным представляется использование концепта «коммуникативная эффективность», в том числе применительно к информационному менеджменту, в понимании которого мы опираемся на признанные исследования Р.С. Гиляревского [21, 22].

В кризисных ситуациях коммуникативная эффективность информационного менеджмента определяется способностью управленческих систем в крайне сжатые сроки разрабатывать и реализовывать проактивную стратегию.

В настоящем исследовании под коммуникативной эффективностью понимается результирующая минимизации всего спектра транзакционных издержек, возникающих в процессе управления кризисом.

В этом смысле мы отходим от традиционного, узкого понимания коммуникативной эффективности, трактуемой как степень и особенности воздействия сообщения на респондента. Такой подход сегодня распространен в маркетинге и рекламе, но нам он представляется недостаточным, ввиду субъективности оценивания эффектов, не включенности в анализ системы обратной связи.

Самая общая классификация транзакционных издержек может быть представлена следующим образом:

1) информационные издержки, затрачиваемые на поиск информации о контрагенте по сделке, об общей ситуации на рынке, о совокупных потерях, связанных с неполнотой и несовершенством получаемой информации;

2) издержки оценки и измерения, которые включают в себя затраты, необходимые для обменов и заключения сделок (договоров) – оценки качества услуг/товаров, логистических издержек;

3) издержки ведения переговоров, включающие переговорные издержки об условиях обмена, выборе форм транзакции;

4) затраты на внешний контроль обеспечения условий сделки и страхование рисков;

5) издержки спецификации и защиты прав собственности (содержание судов, арбитраж);

6) расходы на защиту от претензий третьих лиц;

7) имиджевые издержки, связанные с возможными потерями доверия контрагентов или третьих лиц [23].

Информационные издержки – пожалуй, наиболее распространенный и разнообразный вид транзакционных издержек в данном случае. Недостаток информации как о самом вирусе, степени его распространения и скорости заражений, так и о возможных (эффективных) методах борьбы с ним, а также потенциальных действиях контрагентов породил невозможность выработки согласованной (на глобальном уровне) стратегии обеспечения безопасности и множество порой диаметрально противоположных (как, например, во Франции и Швеции) национальных стратегий борьбы с коронавирусной инфекцией.

Издержки оценки и измерения безусловно связаны в данном случае с первым видом издержек и могли бы быть определены как подвид информационных. Эти издержки зависят в первую очередь от недостатка/отсутствия, либо потенциального манипулирования статистическими данными. Речь идет о всевозможных данных: от количества заболевших/умерших, точности их диагнозов, до наличия аппаратов ИВЛ и числа койко-мест в больницах. На всех уровнях управления (от глобального до муниципального) издержки подобного рода значительны, а результаты такой оценки напрямую влияют на принятие решений о выделении дополнительных ресурсов, либо о международном обмене ими.

Другая составляющая проблемы оценки издержек – выяснение оптимальных объемов и адресность обеспечения государственной поддержки экономики, что требует еще более значительных затрат на анализ ситуации и напрямую соотносятся с другим видом транзакционных издержек – имиджевыми потерями.

Издержки ведения переговоров в чрезвычайной ситуации пандемии, как правило, оказываются не столь значительными в силу преимущественно авторитарного стиля принятия решений, в то время как затраты на внешний контроль, обеспечение условий сделки и страхование рисков возрастают многократно. По сути, сюда можно отнести все совокупные издержки по контролю за исполнением обеспечительных мер карантина. Причем, основную массу издержек создают граждане и бизнес, нарушающие предписываемые государством правила поведения в особых условиях. Здесь обнаруживается большое предметное поле для дальнейших исследований влияния на совокупные транзакционные издержки уровня доверия к контрагенту (государству) и его сочетания с мерами стимулирования/устрашения, предпринимаемыми государством. Эти меры, с точки зрения эффективности влияния на

поведение граждан, также заслуживают самого внимательного исследовательского интереса.

Издержки спецификации и защиты прав собственности пока не столь четко проявляют себя в период обострения пандемии, но очевидно они будут значительны и разнообразны в посткарантинный период восстановления экономики и также требуют отдельного исследования.

Расходы на претензии от третьих лиц могут трактоваться в нашем случае достаточно широко. На международном уровне – это, например, претензии к Китаю как источнику распространения инфекции. Пока они носят скорее латентный характер, но всегда могут быть облечены в конкретные экономические и военно-политические санкции. Также это могут быть претензии к другим государствам относительно качества оказываемой гуманитарной помощи (случай Италии и России, России и США). На локальном уровне такие издержки могут включать в себя судебные издержки на незаконные штрафы за нарушение режима самоизоляции или иные административные нарушения, связанные с пандемией.

Издержки, связанные с информационно-имиджевыми потерями, трудно измеримы и затрагивают в первую очередь политический и социальный капитал контрагентов. Однако их значимость в структуре совокупных транзакционных издержек может иметь решающее значение для политической власти, поскольку именно с ними связаны уровень доверия и степень легитимности последней. В случае, если и то, и другое находится на низком уровне, никакие даже самые эффективные в теории информационные стратегии и решения не будут воплощены в жизнь.

ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАТИВНЫЕ СТРАТЕГИИ ГОСУДАРСТВА В УСЛОВИЯХ ПАНДЕМИИ

Проанализируем возможные информационно-коммуникативные стратегии государственной власти и их сравнительную эффективность в условиях распространения коронавируса, который «не только многократно усугубил существующие социальные и политические противоречия, но и породил новые» [24].

В ситуации высокой неопределенности и растущих рисков выстраивание информационной повестки может исходить из двух основных стратегий:

1) *реагирующей*, которая заключается в регулярных официальных комментариях происходящего и принимаемых постфактум решениях, как правило, запаздывающих за актуальной повесткой;

2) *про-активной* – отчасти прогнозирующей, отчасти искусственно формирующей будущую политическую повестку под необходимый управляющей системе сценарий.

Первая стратегия доминировала на первом этапе борьбы с COVID-19 в большинстве стран, охваченных пандемией, однако эффективность ее реализации в условиях нестабильной, плохо предсказуемой среды оказалась мягко говоря сомнительной, так как решения запаздывали за развитием ситуации, а неопределенность в результате их реализации ничуть не уменьшалась.

Вторая стратегия – существенно более сложная для разработки и воплощения, поскольку требует многофакторного анализа обстановки, базируется на предпосылках синергетического подхода, основанного на сложном математическом анализе возможных траекторий развития ситуации и, главное, предполагает наличие твердой политической воли реализовывать стратегию в необходимом политическом менеджерам направлении. При этом риски несовпадения траектории саморазвития сложноорганизованной социальной системы и постулируемой управляющими модели существенно возрастают, что может привести к отрыву воплощаемого сценария от реальности и неизбежным потерям эффективности, либо к полному провалу политического курса.

Остановимся подробнее на втором компоненте про-активной стратегии – формировании повестки под моделируемый сценарий развития ситуации. Разумеется, здесь не идет речь об искусственном навязывании социальной системе определенного плана развития, что противоречило бы базисным принципам синергетического подхода.

Формирование будущей повестки и ее актуализация рассматриваются в данном случае в русле методологии *future craft* (конструирования будущего), предложенной Карло Ратти и Мэтью Колделом. Суть её заключается в предложении сценариев будущего, анализе вытекающих из них следствий, сложностей и рисков: «...мы предполагаем экстраполяцию из современных условий и помещаем себя, как проектировщиков, в фиктивный, но возможный контекст будущего с намерением осуществить или не допустить осуществления этого варианта будущего посредством общественного обсуждения...futurecraft не фиксирует настоящее (непомерная задача) и не предсказывает будущее (разочаровывающее, тщетное занятие), а влияет на него в положительном ключе. Проектировщик не внедряет свои идеи в мир... В силу того, что идея была сформулирована, она с необходимостью окажет какое-то влияние» [25, с. 12-14].

Таким образом, различные сценарии будущего проходят общественное тестирование в современных условиях. Эта методология во многом базируется на установках «всеобщей науки опережающего проектирования», разработанной американским исследователем Бакминстером Фулером. Она «заключается в решении проблем путем внедрения в окружающую среду новых артефактов, наличие которых будет вызывать их спонтанное использование людьми и таким образом одновременно отказаться от своих прежних порождающих проблемы практик поведения и инструментов» [26, с. 8].

Следует отметить, что новая технология или «артефакт» (в качестве которого вполне может быть рассмотрен вирус COVID -19, вне зависимости от того искусственную или естественную природу происхождения он имеет на самом деле) искусственно встраивается в существующую среду и далее анализируется то, каким образом он может ее реорганизовать или трансформировать. Под эти модельные ситуации разрабатываются информационные стратегии поведения управленческой системы.

В отличие от 50-х годов прошлого века, сегодня мы обладаем достаточным инструментарием для полноценной реализации такой методологии проектирования и планирования. Такую возможность предоставляют технологии искусственного интеллекта и Big Data даже на современном этапе их развития.

Особое значение для проектирования информационных политических и управленческих стратегий в нестабильных условиях приобретают экспертные сети, основанные на краудсорсинговых технологиях. Краудплатформы позволяют сегодня не только объединять онлайн тысячи экспертов и отслеживать десятки и сотни тысяч предложений, но и автоматически выстраивать и тестировать прогнозные сценарии событий. Характерно, что в период обострения пандемии в рамках различных интернет-сервисов достаточно быстро самоорганизовались общественные экспертные сети, объединившие врачей, переводчиков, аналитиков и прочих специалистов, для организации ускоренного информационного обмена между государствами, лечебными и исследовательскими учреждениями по всему миру. Однако для поддержки политических решений подобные технологии если и были задействованы, то крайне слабо.

Необходимо зафиксировать, что в большинстве стран реализовывалась, с различными нюансами, не про-активная, а реагирующая стратегия.

К про-активной стратегии можно отнести противоэпидемиологическую политику Швеции, определяемую как «добровольная политика» или «политика контролируемого распространения вируса». Предложенный главным эпидемиологом Швеции Андерсом Тегнеллом курс отказа от карантинных мер, опирался, в первую очередь, на сознательность граждан и определенные черты скандинавского менталитета (более высокую дисциплинированность, слабые, по сравнению с другими европейскими государствами, межпоколенческие коммуникации, небольшой размер семей). Однако в отличие от Китая, который также делал «ставку» на сознательное выполнение гражданами предписанных правил и норм, даже дискомфортных и неприятных, Швеция не вводила ограничительные меры для подавляющего большинства населения, что, в конечном счете, и предопределило крайне тяжелую эпидемиологическую обстановку в стране на фоне других государств Старого Света.

Таким образом, противоэпидемиологическую стратегию шведских властей нельзя отнести к идеальной модели, но она представляет собой заслуживающую теоретического и практического внимания попытку переопределения противоэпидемиологической повестки с учетом комплексного прогноза развития пандемии, эффективность которой можно будет объективно оценить только со временем.

Здесь особенно актуальной представляется теоретическая посылка А.В. Мозговой и В.А. Комаровой о возможности продуктивного разрешения кризиса «только через коммуникацию субъектов с целью поиска зоны социально приемлемого риска, то есть приемлемого для основных социальных субъектов: производителей, потребителей рисков, органов власти, реализующих управленческие решения» [27].

Важно и то, что в условиях распространения антинаучной информации и иррациональных мифических угроз и страхов происходит изменение механизмов легитимации публичной политики, когда ее формирование на основе фактических данных заменяет собой нормативные ориентации [28].

В качестве основных стратегий противодействия распространению слухов и заведомо ложной информации выделим три:

- 1) *формально-регулятивную*, с опорой на репрессивный аппарат;
- 2) *превентивную*, с опорой на контроль содержания контента самими интернет-платформами и провайдерами;
- 3) *смешанную*, предполагающую сочетание обеих стратегий.

Первая стратегия в наиболее чистом виде реализуется в Китае. Закон, вводящий уголовное наказание за распространение фейк ньюс был принят здесь еще в 2015 г. и Китай к моменту начала эпидемии уже успел накопить достаточно богатую правоприменительную практику. Суровость наказания (до семи лет лишения свободы) сочетается здесь с нормативно установленной системой действий провайдеров Интернета в отношении распространения ложной информации, предполагающей обязательную блокировку контента, фиксацию нарушения и оповещение правоохранительных органов.

По китайскому пути пошла и Российская Федерация, включив в уголовный кодекс две новые статьи: «Публичное распространение заведомо ложной информации об обстоятельствах, представляющих угрозу жизни и безопасности граждан» и «Публичное распространение заведомо ложной общественно значимой информации, повлекшее тяжкие последствия» (обе статьи введены Федеральным законом от 01.04.2020 №100 именно как реакция на распространение слухов о коронавирусе), а также в Административный кодекс РФ – статью «Злоупотребление свободой массовой информации».

В России максимальный срок лишения свободы за распространение ложной информации, повлекшей смертельный исход, составляет 5 лет, однако правоприменительная практика пока по этим статьям достаточно спорная, поскольку четкие критерии, позволяющие определить потенциальную опасность и степень ложности информации (так, например, в КоАП употребляется термин «недостовверная информация», в то время как в Уголовном кодексе речь идет о «заведомо ложной») до сих пор отсутствуют и, видимо, должны определяться произвольно в каждой ситуации.

Тем не менее, нельзя не заметить, что суровость наказания, предусматриваемая формально-регулятивной стратегией, возможно оказывает необходимый устрашающий эффект, который останавливает некоторых потенциальных распространителей фейковой информации, однако она же влечет и неизбежно высокие транзакционные издержки. Это, прежде всего, затраты на внешний контроль и страхование рисков, идущие на содержание контролирующих органов, издержки оценки и измерения, связанные с отслеживанием и определением ложности распространяемой информации, а также степени ее потенциального

вреда, расходы на защиту от претензий третьих лиц, в случае предъявления ими исков на неправомерные решения и, наконец, имиджевые издержки, которые, в первую очередь, связаны с частыми обвинениями власти в попытках ограничения свободы слова и злоупотреблении административным ресурсом.

Важно и то, что превентивная стратегия предполагает не репрессивные меры со стороны государства по отношению к источникам фейк-ньюс, а внедрение технологий «факт-чекинга», маркировки информационных сообщений, а также блокирования пользователей-нарушителей и удаление их контента. Применение этих технологий основывается преимущественно не на законах, а на соглашениях с пользователями и правилах общения в социальных сетях, а ключевыми агентами такой стратегии выступают не органы государственной власти, а крупные социальные сети и интернет-платформы, которые добровольно берут на себя выполнение этой функции.

Очевидно, что такая стратегия ведет к значительной экономии со стороны государства практически всех упомянутых нами транзакционных издержек, за исключением издержек ведения переговоров и расходов на защиту от претензий третьих лиц. Такая стратегия характерна сегодня для США, Великобритании и Канады.

Смешанная стратегия предполагает дополнение проверки и маркировки информации со стороны крупнейших интернет-платформ и провайдеров законодательством, регулирующем вопросы распространения заведомо ложной информации. Предполагается, что действия крупных интернет-игроков могут носить временный, либо необязательный характер, требующих регулятивных мер со стороны государства. Такой подход характерен для многих европейских стран, в частности, Германии и Франции, где были приняты соответствующие законы: Закон «О сетевой практике» (2017 г.), «Против фейк-ньюс» (2018 г.). Эти законы не предполагают уголовного наказания для отдельных граждан и связаны прежде всего с регулированием деятельности иностранных СМИ на территории стран. Оценка коммуникативной эффективности в случае реализации такой стратегии достаточно сложна, поскольку предполагает более существенные, чем в случае превентивной стратегии, транзакционные издержки. Вместе с тем, чаще всего они носят косвенный характер, что затрудняет измерение их совокупного объема.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Наше исследование показало, что критерии и принципы обеспечения коммуникативной эффективности публичной власти в условиях ковидизации мало изучены современной наукой, остается проблемно незаполненной тематика принятия решений в условиях «неизмеримой неопределённости», резкого изменения привычного поведения и образа жизни людей, «социального дистанцирования» как новой формы политической солидарности.

Ключевым проблемным моментом становится коммуникативная эффективность имплементации цифровых технологий в систему публичной власти в

условиях роста транзакционных издержек на политическом рынке в ситуации «пандемическо-экономических» дилемм (направление максимальных ресурсов в систему здравоохранения или поддержание совокупного предложения в условиях падения доходов, выбор между снижением смертности за счет резких ограничений и сохранением экономической активности, «сильным правительством» и полицентризмом принятия решений).

Можно утверждать, что коммуникативная эффективность различных форм управленческих стратегий, реализуемых всеми уровнями публичной власти в условиях «внешних шоков» входит в пул условий для преодоления эпидемии. Дальнейшие исследовательские задачи в данном проблемном поле могут состоять, в частности, в разработке критериев коммуникативной эффективности реализации антикризисного политического менеджмента на национальном и локальном уровнях.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Филиппов А. Нормальность и ненормальность чрезвычайного // Россия в глобальной политике. – 2020. – №3. – С. 136-143.
2. Пандемия COVID-19. Биология и экономика. Специальный выпуск: информационно-аналитический сборник. – М., Изд-во Перо, 2020. – 110 с.
3. Урри Дж. Социология за пределами обществ: виды мобильности для XXI столетия. – М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2012. – 336 с.
4. Коронованная пандемия и зачарованный мир. – Ростов-на-Дону; Таганрог: Изд-во Южного федерального университета, 2020. – 408 с.
5. Strong P. Epidemic psychology: A model // Sociology of Health & Illness. – 2008. – Vol. 12(3). – P. 249–260.
6. Найт Ф. Понятия риска и неопределенности // THESIS. – 1994. – Вып. 5. – С. 12-28.
7. Collaborative crisis management: Interorganizational approaches to extreme events / eds. F. Bynander, D. Nohrstedt. – New York: Routledge, 2020. – 166 p.
8. Рывок или фальстарт? Выход из карантина по коронавирусу весной 2020 года (опыт 30 стран). – М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2020. – 260 с.
9. Основы информационных технологий. – М.: Национальный Открытый Университет "ИНТУИТ", 2016. – 531 с.
10. Вахштайн В. Пандемия, страх, солидарность // Россия в глобальной политике. – 2020. – №3. – С. 155-162.
11. Уровень тревожности и страхи россиян. Результаты экспертной онлайн-панели по общероссийскому опросу ВЦИОМ (5 волна). – 2020. – URL: <http://club-rf.ru/images/files/5eb3e657197b2.pdf> (дата обращения: 26.10.2020).
12. Социологический антикризисный центр. Исследование социальных эффектов пандемии COVID-19. – 2020. – URL: https://pltf.ru/wp-content/uploads/2020/06/svodka-13_v3.pdf (дата обращения: 26.10.2020).
13. Социологический антикризисный центр. Исследование социальных эффектов пандемии COVID-19. –

2020. – URL: https://pltf.ru/wp-content/uploads/2020/06/svodka-11_v3.pdf (дата обращения: 26.10.2020).
14. Евстафьев Д. Интегрированные коммуникации как глобальная реальность XXI века. 500 тезисов об интегрированных коммуникациях. – М.: Изд-во «ЭРА», 2013. – 652 с.
 15. Прощай, COVID? – М.: Изд-во Института Гайдара, 2020. – 432 с.
 16. Boin A., Hart P., Stern E., Sundelius B. The politics of crisis management: Public leadership under pressure. – New York: Cambridge University Press, 2005. – 196 p.
 17. Цифровая повестка и инициативы в области цифровых технологий в условиях COVID-19 (обзор практик Европейского союза, Организации экономического сотрудничества и развития, а также других стран). – М.: НИУ ВШЭ, 2020. – 19 с.
 18. Laruelle M., Alexseev M., Buckley C., Clem R., (...), Wishnick E. Pandemic Politics in Eurasia: Roadmap for a New Research Subfield // Problems of Post-Communism. – 2020. – URL: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/10758216.2020.1812404?needAccess=true/> (дата обращения: 26.10.2020).
 19. COVID-19 Resource Hub. – 2020. – URL: <http://www.statsamerica.org/Covid19.aspx/> (дата обращения: 26.10.2020).
 20. Цукерман Э. Новые соединения. Цифровые космополиты в коммуникативную эпоху. – М.: Ад Маргинем Пресс, 2015. – 336 с.
 21. Гиляревский Р.С. Информационный менеджмент: управление информацией, знанием, технологиями. – СПб: Профессия, 2009. – 303 с.
 22. Брежнева В.В., Гиляревский Р.С., Жабко Е.Д. Информационный менеджмент: теория и методология. – Санкт-Петербург: Изд-во СПбГИК, 2019. – 184 с.
 23. Олейник А.Н. В поисках институциональной теории переходного общества // Вопросы экономики. – 1997. – №10. – С. 58-68.
 24. Крастев И. Завтра уже наступило? // Россия в глобальной политике. – 2020. – №3. – С. 42-62.
 25. Ратти К., Колделом М. Город завтрашнего дня: сенсоры, сети, хакеры и будущее городской жизни. – М.: Изд-во института Гайдара, 2017. – 248 с.
 26. Fuller B., Kuromiya K. Cosmography: A Post-humous Scenario for the Future of Humanity. – New York, 1992. – 277 p.
 27. Мозговая А.В., Комарова В.А. Социологическое обеспечение рискованной коммуникации // Риск: социологический анализ, коммуникация, региональное управление. – М.: Изд-во Института социологии РАН, 2004. – С. 143–155.
 28. Weible C., Nohrstedt D., Cairney P., Carte D., Crow D., (...), Stone D. COVID-19 and the policy sciences: initial reactions and perspectives // Policy Sciences. – 2020. – Vol. 53(2). – P. 225-241.

Материал поступил в редакцию 26.10.20.

Сведения об авторах

АЛЕЙНИКОВ Андрей Викторович – доктор философских наук, доцент, профессор кафедры конфликтологии Санкт-Петербургского государственного университета
e-mail: a.alejnikov@spbu.ru

КУРОЧКИН Александр Вячеславович – доктор политических наук, доцент, профессор кафедры российской политики, и.о. декана факультета политологии Санкт-Петербургского государственного университета
e-mail: a.kurochkin@spbu.ru

МАЛЬЦЕВА Дарья Александровна – кандидат политических наук, доцент кафедры теории и философии политики Санкт-Петербургского государственного университета
e-mail: d.maltseva@spbu.ru

Система менеджмента качества в управлении персоналом информационной организации

Излагаются теоретические и практические принципы и опыт управления персоналом организации в условиях системы менеджмента качества. Рассматриваются вопросы, связанные с разработкой и введением в действие документа “Кадровая политика”, который стал основополагающим для руководства библиотеки. Приводятся рекомендации по вовлечению персонала в управление организации через систему непрерывных улучшений: мотивацию персонала, управление знаниями, корпоративную и информационную культуру и качество, документальное обеспечение. Раскрываются основные задачи и принципы управления трудовыми ресурсами. Представлены модели компетенций и рекомендации по повышению квалификации и вовлечению персонала в управление организации.

Ключевые слова: управление персоналом, библиотека, модели компетенций, система менеджмента качества, вовлечение персонала, управление знаниями, мотивация, корпоративная и информационная культура

DOI: 10.36535/0548-0019-2021-02-3

ВВЕДЕНИЕ

Понятие “управление кадровыми ресурсами” традиционно связано со стратегией управления персоналом на длительную перспективу, исходя из целей деятельности организации. С точки зрения менеджмента это работа высшего руководства и службы персонала по формированию стратегических направлений кадровой политики организации и разработки мероприятий кадрового менеджмента. Она охватывает такие вопросы, как долгосрочное планирование, набор и отбор персонала, использование потенциала рабочей силы, мотивация и стимулирование труда работников, поддержка, развитие и деловая оценка персонала.

В условиях действующей системы менеджмента качества управление кадровыми ресурсами – это:

- формирование профессиональных компетенций;
- вовлеченность персонала в обеспечение качества предоставления услуги;
- мотивация персонала;
- управление знаниями организации;
- формирование корпоративной культуры;
- документальное обеспечение кадровой политики;
- формирование профессиональных личностных качеств информационной культуры и культуры чтения;
- система повышения квалификации.

Основные задачи управления персоналом:

- повышение производственной, творческой отдачи и активности персонала;
- ориентация на оптимизацию численности работников, планирование персонала и карьеры сотрудников, определение потребности в количестве и качестве сотрудников;

- разработка и реализация политики подбора и расстановки персонала;
- маркетинг персонала;
- адаптация, обучение и повышение квалификации работников, их развитие;
- организация рабочего места, обеспечение оптимального распорядка работ;
- кадровое делопроизводство (сбор, хранение и учет анкетных данных, сведений о стаже, повышении квалификации и т.д.);
- оценка результатов деятельности и трудового потенциала персонала;
- правовое регулирование трудовых отношений;
- обеспечение репутации организации, ее позитивного восприятия клиентами, общественностью и институтами власти.

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ ЦЕНТРА

Эффективность системы управления персоналом зависит от грамотности руководства, желаний и способностей сотрудников развиваться на благо организации.

Система управления персоналом состоит из двух компонентов:

1) подсистемы линейного руководства, включающей управление организацией в целом и управление отдельными функциональными производственными подразделениями;

2) функциональных подсистем – планирования и маркетинга персонала; управления трудовыми отношениями; управления развитием персонала; управления социальным развитием; управления наймом и учетом персонала; обеспечения нормальных условий

труда; управления мотивацией труда; правового обеспечения системы управления персоналом; информационного обеспечения системы управления персоналом.

Для эффективного управления кадровыми ресурсами необходима хорошо налаженная обратная связь, позволяющая руководству выполнять обоснованные корректирующие воздействия. Одна из форм такой связи – регулярный анкетный опрос персонала.

В своем исследовании мы будем опираться на опыт работы Республиканского медицинского библиотечно-информационного центра г. Казани (РМБИЦ – далее Центр), в котором разработаны анкеты, позволяющие оценивать эффективность управления кадровыми ресурсами в аспектах вовлеченности персонала в трудовую деятельность, удовлетворенности его своим трудом и организационной культурой [1].

Анкета, предназначенная для выявления удовлетворенности персонала своим трудом, состоит из блоков, отражающих: участие персонала в управлении; развитие трудового потенциала; психологический климат в коллективе; социальные условия, общий имидж организации, и содержит 28 вопросов. Анализ ответов на них, проводимый по специальной методике, позволяет оценивать в динамике степень удовлетворенности сотрудников Центра разными аспектами его деятельности, а также собственным материальным положением, возможностями профессионального и карьерного роста.

Удовлетворенность трудом является оценочным элементом отношения работника к труду и связана с его внутренним состоянием в процессе выполняемой работы и с субъективной оценкой собственной деятельности. Таким образом, удовлетворенность трудом у работников должна быть не максимальной, а оптимальной. Для повышения эффективности труда определенный уровень неудовлетворенности у работников, особенно в области содержания работы, должен присутствовать [2].

Учитывая стратегические цели развития Центра, мы обращаем внимание на профессиональную переподготовку и повышение квалификации работников. Для этого проводятся мероприятия, направленные на:

- выявление потребности и необходимости в обучении для каждой категории сотрудников и исследование возможности проведения требуемых видов обучения;
- укрепление корпоративной культуры;
- удержание работников в организации – социальные льготы, доплата за стаж работы, моральная мотивация. Все эти меры должны быть направлены на сохранение тех 30% сотрудников, от которых зависит 80% результата деятельности Центра;
- формирование идеологии «общего дела» и пропаганду инновационных подходов в работе;
- решение социальных вопросов;
- разработку правил делового поведения и отношения к работе, а также этического кодекса сотрудников РМБИЦ по отношению к клиентам, коллегам, руководителям, подчиненным и к работе и выполняемым заданиям;
- демонстрацию постоянной заботы администрации об условиях труда, о разработке и внедрении системы социальных льгот;

- планирование и проведение общекорпоративных мероприятий – праздников, наградений, спортивных соревнований.

Основными методами оценки эффективности управления персоналом являются аттестация и мониторинг удовлетворенности сотрудников своим трудом. На основе данных, полученных по результатам опроса, разрабатывается и совершенствуется *система управления персоналом* организации.

С позиции основных принципов управления трудовыми ресурсами рассмотрим понятия «персонал», «компетенции», «компетентность» с учетом требований отечественных и международных стандартов.

Начнем с термина «высшее руководство» (*top management*). Согласно ГОСТ Р ИСО 9000-2008 – это лицо или группа лиц, осуществляющих руководство и управление организацией на высшем уровне [3].

Компетенция – это личностная способность специалиста (сотрудника) решать определенный класс профессиональных задач. Под компетенцией понимают формальные требования к личностным, профессиональным и другим качествам работника.

Совокупность компетенций – знания и опыт, необходимые для эффективной деятельности в заданной предметной области – называют *компетентностью*.

Для *компетенции* характерно наличие знаний и умений, а для *компетентности* – возможность (способность, готовность) их применять. Таким образом, компетентность – это результат применения знаний и умений в профессиональной деятельности, что определяет соответствующую квалификацию специалиста, состоящую из профессиональных (знания, умения, навыки, опыт) и личностных (самостоятельность, инициативность, ответственность, креативность, компетенция) качеств.

Профессиональные роли, задачи, функции и обязанности сотрудников, а также знания, навыки, умения и личностные характеристики, необходимые для постоянного улучшения качества выполняемых работ, определяют ответственные руководители. Полученная в результате анкетного опроса информация, сверенная с ключевыми компетенциями работников, обобщается в виде «профилей успеха» для существующих должностей.

Для успешного внедрения инноваций специалистами Центра разработаны модели компетенций работников различного уровня. При этом исходили из того, что такая модель, по меньшей мере, должна согласовываться со стандартами и отвечать следующим принципам:

- ясность и легкость для понимания;
- полезность для категории персонала, к которому относится модель;
- учет ожидаемых изменений;
- включение пересекающихся индикаторов поведения;
- справедливость по отношению ко всем, кто вовлечен в эту модель.

Ясность и легкость для понимания модели компетенций определяется недвусмысленностью, простой языка описания и логикой структуры. Чтобы модель оставалась актуальной, необходимо учитывать

предполагаемые изменения, которые могут повлиять на деятельность организации. Такие изменения включаются в модель компетенций в качестве стандартов поведения. Релевантная модель должна учитывать представление руководителей о развитии организации [4].

Модель должна учитывать: изменения, происходящие во внешней среде; внедрение новых технологий; перспективы развития организации, предлагаемые руководителями с целью информирования сотрудников о смысле принимаемых решений.

Например, при построении модели компетенций информационно-библиотечных специалистов большое внимание уделяется определению рейтинга кластеров компетенции, влияющего на планирование мероприятий по обучению персонала. Исследования, проведенные в Центре, показали, что наибольший вес в рейтинге кластеров имеет «знаний» (да)компонент» [5].

Ключ к существенному повышению эффективности деятельности организации лежит в понимании и поддержке сотрудниками её целей и ценностей. Это позволяет сотрудникам быть информированными о целях и задачах организации, ее успехах, проблемах и неудачах. Самое главное: такие сотрудники наиболее продуктивно генерируют идеи. Именно они, непосредственно вовлеченные в рабочий процесс, детально представляют себе реальные пути совершенствования и развития организации. Поэтому система менеджмента качества направлена на постоянное улучшение управления, а вовлечение персонала в процесс непрерывного совершенствования деятельности организации является первостепенной задачей, поскольку это обуславливает удовлетворенность потребителя услугой [6].

Согласно исследованиям Towers Watson, есть пять областей (табл. 1), в которых необходимо обеспечить определенные условия, чтобы устойчивая вовлеченность персонала в деятельность организации стала достижимой.

Вовлеченность персонала формируют три составляющие:

- 1) участие в решении корпоративных задач;
- 2) привлечение к рабочему процессу;
- 3) инициатива и нацеленность на повышение эффективности своей работы и развитие организации.

При управлении кадровыми ресурсами организация должна учитывать некоторые негативные реакции персонала на внедрение различного рода инноваций, особенно системы менеджмента качества: непонимание целесообразности внедрения системы менеджмента; неприятие дополнительной нагрузки без соответствующей оплаты; нехватку времени на проведение аудитов; боязнь ответственности; коммуникационные проблемы; нежелание в принципе что-либо менять.

Решение этих негативных моментов возможно путем:

- обеспечения понимания персоналом своих задач и функций, знания ожиданий руководства и критериев оценки;
- регулярной позитивной оценки труда, признания заслуг руководством, демонстрации работнику заинтересованности в результатах его труда со стороны коллег и руководства;
- самостоятельного планирования своей деятельности, правильного понимания приоритетов в работе;
- ориентации на командный результат и творческий подход, проявления инициативы.

Таблица 1

Пять обязательных компонентов устойчивой вовлеченности персонала в деятельность организации

Область	Действия и поведение, значимые для сотрудников
Руководство	Эффективно в том, что касается роста бизнеса. Демонстрирует заинтересованность в благополучии сотрудников. Ведет себя в соответствии с базовыми ценностями организации. Старается заслужить доверие сотрудников.
Баланс нагрузки	Контролируемый уровень нагрузки на рабочем месте. Оптимальный баланс между работой и личной жизнью. Достаточное количество человек в каждой группе для адекватной работы. Гибкие схемы работы.
Цели и задачи	Работники должны понимать: цели организации; шаги, необходимые для достижения этих целей; как их работа способствует реализации целей.
Непосредственные руководители	Руководители должны: давать работникам задания в соответствии с навыками; действовать сообразно собственным словам; проводить обучение сотрудников для повышения их эффективности; относиться к подчиненным с уважением.
Имидж организации	Организация должна: иметь хороший имидж; демонстрировать честность и принципиальность в ведении бизнеса.

Уровни вовлеченности персонала в деятельность организации

Уровни вовлеченности	Персонала
Участие в разработке новых стратегических направлений	Высшее руководство
Формирование целей и задач инновационной деятельности на уровне организации и подразделений	Рабочие группы, главные специалисты
Поддержка, руководство и участие во всех мероприятиях по разработке, внедрению, совершенствованию, сопровождению инноваций и их активное продвижение	Руководители среднего звена, главные специалисты
Поддержка и участие во всех мероприятиях по разработке внедрению, совершенствованию, сопровождению инноваций	Рядовой состав, руководители среднего звена, главные специалисты

Таблица 3

Формирование и развитие вовлеченности персонала во внедрение инноваций

Основные направления деятельности	Лица, обеспечивающие эту деятельность
Максимально полное информирование сотрудников о целях, задачах, необходимости и результатах внедрения инновационных систем	Высшее руководство, руководители среднего звена
Разъяснение поставленных целей перед коллективом для правильного понимания инноваций	Высшее руководство, руководители среднего звена
Разъяснение индивидуальных целей в каждом подразделении, чтобы каждый сотрудник видел связь своей работы с общими задачами менеджмента качества и стратегического управления	Руководители среднего звена, главные специалисты
Разработка и внедрение мероприятий по мотивации персонала для поддержки и принятия задач внедрения инновационных систем	Высшее руководство, руководители среднего звена, главные специалисты, специалисты отдела кадров
Разграничение прав и обязанностей в инновационной деятельности	Высшее руководство, руководители среднего звена
Непосредственная реализация поставленных задач как перед отделом, рабочей группой, так и индивидуальных задач	Руководители среднего звена, рабочие группы, главные специалисты, рядовой состав

Для вовлеченности персонала в рабочие процессы руководство организации должно обеспечить:

- постоянное внимание к работнику, интерес коллег и руководства к его мнению и оценкам, неформальное общение на рабочие темы, регулярный, свободный и заинтересованный обмен мнениями;
- возможности и условия для качественного выполнения работы (оборудование, материалы, информация);
- карьерный рост: обучение и развитие, профессиональный рост в процессе работы, решение новых задач и помощь в их реализации;
- демонстрацию ценности сотрудников для организации в достижении её целей;
- поощрение трудовых достижений персонала [7].

Исходя из практики внедрения системы менеджмента качества в Центре, можно выделить четыре уровня вовлеченности персонала в деятельность организации (табл. 2) и основные направления деятельности по формированию и развитию вовлеченности персонала во внедрение инноваций (табл. 3).

Рекомендации и принципы вовлеченности персонала в деятельность организации через систему непрерывных улучшений рабочего процесса

Принцип первый – своевременно информировать сотрудников. Для того чтобы сотрудники могли работать как можно лучше, они должны знать цели, ценности и перспективы организации, что они должны делать и почему, как их личные усилия согласуются с деятельностью всей организации; понимать цели выполняемой ими работы и конечный результат их усилий, а также на что тратятся средства организации. Сотрудники должны своевременно получать информацию, удовлетворяющую их личные потребности. Для информирования можно использовать всю совокупность средств: стенды пропаганды, доски объявлений, информационные письма, внутренние журналы, ежегодные отчеты.

Принцип второй – создать основу системы непрерывных улучшений условий труда. Вовлекать сотрудников через их повседневную работу и поддерживать их семинарами, тренингами, инструментами,

процессами, инициативами, материалами, менеджментом и т.д. Роль руководства сводится к устранению препятствий, не имеющих отношения к компетенциям сотрудников. Как правило, это лишние документы, согласования, запутанные процедуры, имеющиеся в любой производственной системе. Проводить деловые игры и конкурсы с выявлением победителей и награждать активных участников.

Принцип третий – организовывать деятельность малых групп сотрудников. Этот подход основан на том, что все сотрудники обладают чем-то, что могут внести в работу организации, и качество является неотъемлемой частью рабочего процесса и ответственности каждого сотрудника. Деятельность малых групп предполагает их общение с людьми, не вовлеченными. То, как эти группы взаимодействуют с людьми, очень важно. Поэтому полезным будет обучение членов малых групп построению коммуникаций. Для этого на каждом участке работы необходимы координаторы, которыми должны быть менеджеры высшего звена.

Принцип четвертый – вовлекать в деятельность организации руководителей среднего и низшего звена. Они должны поддерживать малые группы и участвовать в них, что позволит усилить их роль и поможет развитию отношений с рядовыми сотрудниками, обеспечивая больший контакт и коммуникационные возможности.

Принцип пятый – делегировать полномочия. Существует необходимость развивать понимание того, что без готовности руководства предоставлять персоналу право самому контролировать свою деятельность, свободу принимать решения и нести за них ответственность вовлечение персонала в деятельность организации невозможно. Обученные, наделенные полномочиями и получившие признание за свои достижения работники смотрят на свою работу и на деятельность предприятия под другим углом.

Принцип шестой – непрерывно обучать персонал. Обучение – это путь к развитию способностей и получению новых возможностей, способ выйти на но-

вый виток совершенствования себя и производства – повышения качества и улучшения работы.

Принцип седьмой, самый важный – вовлекать в деятельность организации высшее руководство. В организациях, характеризующихся высоким уровнем вовлеченности персонала, руководители высшего уровня представляют собой пример приверженности своей организации и своим сотрудникам.

Мотивация персонала

Наиважнейшую роль в процессе совершенствования внутренней творческой среды играет мотивация. Для её развития необходимо создать механизмы заинтересованности каждого члена коллектива и, в первую очередь, обучить и настроить на работу руководство, потому что система менеджмента качества не будет функционировать эффективно, если руководство не проявит лидерских способностей.

К основным факторам мотивации персонала относят: *внешние* – материальные (деньги, материальный стимул, зарплата) и нематериальные мотиваторы (стабильность и определенность, четкая цель, межличностные отношения, признание и статус, автономность, творчество и рост, карьера, эстетика труда);

внутренние мотиваторы – мечта, самореализация, идеи, творчество, самоутверждение, убежденность, любопытство, здоровье, нужность кому-то, личный рост, потребность в общении.

Одна из главных задач информационных центров и библиотек – поиск эффективных способов управления работой коллектива, обеспечивающих активизацию человеческого ресурса. Решающий причинный фактор результативности, эффективности и качественности деятельности персонала – это мотивация. Стратегия создания эффективного мотивационного механизма в библиотеке разрабатывается на основе глубокого систематического анализа факторов внешней и внутренней среды, в результате чего может быть представлена концепция развития персонала и организации в целом в соответствии с ее стратегией [8].

Таблица 4

Матрица SWOT анализа

Возможности и угрозы	Стороны
<i>Возможности:</i> - лучшая стратегия в области персонала и кадровой политики по сравнению с другими организациями; - выгодное местонахождение организации; - возможность привлечения большего числа кандидатов на вакантные должности; - высокий уровень производительности труда по сравнению с конкурентами; - высокое качество продукции (услуг) за счет использования квалифицированной рабочей силы; - благоприятный имидж организации; - приятные в общении, доброжелательные сотрудники и др.	<i>Сильные:</i> - развитая система управления персоналом; - высокий уровень: - компетентности руководителей, - квалификации специалистов, - удовлетворенности трудом у работников; - наличие инновационного потенциала у персонала; - достаточные финансовые ресурсы, выделяемые для управления персоналом; - развитая система мотивирования персонала к трудовой деятельности; - система социальной защиты; - хорошие условия труда.

Возможности и угрозы	Стороны
Угрозы: 1) неблагоприятная социально-экономическая политика в стране; 2) неблагоприятные демографические изменения; 3) ухудшение системы социального обеспечения; 4) слабые позиции в области кадровой политики по сравнению с конкурентами; 5) высвобождение рабочих мест из-за сокращения объема производства продукции, услуг и др.	Слабые: 1) отсутствие: стратегических, установок, в области персонала, необходимого уровня компетентности и квалификации, системы служебного продвижения; 2) недостаток управленческого таланта и глубины владения проблемами управления персоналом; 3) слабое финансирование мероприятий по управлению персоналом; 4) наличие вакантных должностей; 5) устаревшие должностные инструкции и требования к работникам; 6) низкий уровень оплаты труда и отсутствие системы вознаграждений; 7) отставание от конкурентов в области социального обеспечения; 8) устаревшая система оценки результатов труда персонала.

Таблица 5

Матрица установления связей характеристик персонала и вероятных возможностей угроз

Характеристики персонала	Возможности	Угрозы
Сильные стороны	Стратегия использования сильных сторон организации для реализации возможностей	Стратегия использования силы для преодоления угроз
Слабые стороны	Стратегия преодоления имеющихся слабостей за счет реализации имеющихся возможностей	Стратегия избавления от слабости для преодоления нависших угроз

В результате анализа внешней и внутренней среды с помощью метода SWOT (Strengths + Weaknesses + Opportunities + Threats: сильные стороны + слабые стороны + возможности + угрозы) (табл. 4) выявляются сильные и слабые стороны руководства в управлении персоналом, а также возможности, которыми оно располагает, и угрозы, которых следует избегать.

После составления конкретного списка слабых и сильных сторон персонала организации, а также вероятных угроз и возможностей следует этап установления связей между ними (табл. 5).

Управление знаниями

Компетентность специалиста определяется не только специальными знаниями, полученными в вузе, но и знаниями, приобретенными на практике, а также его личностными качествами. Специалист должен иметь не только технические, экономические, но и социально-психологические, педагогические и другие знания. Это обуславливает потребность в создании соответствующих внутриорганизационных методов передачи знаний, коммуникаций. Важную роль в непрерывном пополнении знаний персонала могут сыграть системы управления знаниями, при разработке которых следует учитывать требования и рекомендации соответствующих стандартов: ГОСТ Р ИСО 10015-2007. Менеджмент организации. Руководящие указания по обучению; ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Менеджмент для

достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества; ГОСТ ISO 9001-2011. Системы менеджмента качества. Требования; ISO 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования.

На основе этих стандартов разработана система управления знаниями, действующая в настоящее время в Республиканском медицинском библиотечно-информационном центре.

При управлении знаниями в процессе обучения важно не только привлекать знания общества, но и обеспечивать создание *собственных знаний* – как *теоретических*, так и *практических*. Для этого специалисты должны уметь использовать знания в их абстрактном и конкретном, теоретическом и практическом виде. Необходимо также дополнительное умение формализовать знания – от простейшей формы *текстового описания* до создания сложных экспертных систем и *мультимедийных обучающих программ*.

Анализ потребностей персонала в знаниях и доступа к ним позволил нам определить необходимый состав АИС «Знания» для непрерывного процесса библиотечно-информационного образования, который включает 3 подсистемы: АИС «Система менеджмента качества ГАУ «РМБЦ»; АИС библиотечного, библиографического, книговедения, архивоведения, ИТ-технологий; АИС интернет-пользователей [5].

Пользователями первых двух подсистем являются сотрудники Центра.

АИС «Система менеджмент качества ГАУ «РМБИЦ» предоставляет знания в форме полнотекстовой базы знаний (документация, обучающие материалы, основы системы менеджмента качества и др.). Реализована эта система в виде web-сайта и доступна через интернет-браузер локально, только в пределах организации. Таким образом, созданная и внедренная система по сути является интегральным инструментом управления знаниями в процессе библиотечно-информационной деятельности Центра. Её назначение – помощь сотрудникам в улучшении работы с документами и предоставляемыми услугами.

АИС библиотекосведения, библиографоведения, книговедения, архивоведения, ИТ-технологий содержит электронный каталог по библиотечному делу, информационным технологиям, автоматизированным информационным системам и др. Доступна система посредством АБИС «ИРБИС» через АРМ «Клиент». С помощью этой системы предоставляются информационно-библиографические услуги персоналу организации.

АИС интернет-пользователей предназначена для библиотечных специалистов в режиме удаленного доступа. Реализована эта система как web-сайт Центра (www.rmbic.ru) на базе web-ИРБИС и доступна через интернет-браузер. Она включает следующие информационные ресурсы: электронный каталог по биомедицинской тематике, библиографические указатели, списки нормативно-правовых документов, электронный каталог статей по библиотечному делу и пр. Web-сервисы сайта обеспечивают предоставление информационно-библиографических услуг в режиме удаленного доступа.

Корпоративная культура и качество РМБИЦ

Организационная культура может либо ускорять, либо тормозить работу. По той простой причине, что культуру нельзя потрогать руками, часто её неправильно понимают и оценивают. Однако если лидеры умеют грамотно её поддерживать, то она становится ускорителем изменений, помогая привлекать сотрудников, предоставляя им необходимые полномочия и продвигая на пути к целенаправленному и гибкому поведению. В этом случае культура становится од-

ним из самых сильных конкурентных преимуществ деятельности организации [9].

В табл. 6 представлены факторы организационной культуры, тесную взаимосвязь которых показали проведенные нами исследования.

В отношении организационной культуры принят подход формирования каталога принципов или этапов, которым следует руководствоваться в процессе организационных изменений. В действительности многие группы руководителей как высшего, так и среднего звена даже не пытаются эффективно работать вместе. Команда в этом случае – это система личных взаимоотношений каждого сотрудника с первым лицом организации.

Успешное внедрение инноваций требует пристального внимания руководства к компонентам организационной культуры и создания такой корпоративной культуры, для которой характерны:

- сбалансированное представление интересов всех категорий сотрудников, чувство общности, которое развивается благодаря групповому обучению;
- высокая мотивация, активное участие, приверженность реализации поставленных целей;
- вовлеченность рядовых работников и руководителей в процесс принятия решений;
- командная работа, взаимное доверие, уважение и чувство единой команды, ясные и понятные представления о том, какое именно поведение ожидается от сотрудников;
- ощущение сотрудников, что их индивидуальные усилия способствуют реализации общих целей организации;
- открытость сотрудников и руководителей для перемен;
- многофункциональность компетенций сотрудников, гибкость, готовность учиться и изменяться;
- эффективные и открытые коммуникации как сверху вниз, так и снизу вверх;
- предоставление сотрудникам обратной связи, доступность информации и инструментов;
- действенные методы стимулирования труда;
- эффективное лидерство;
- объективная система оценки результатов работы;
- сотрудники, способные на принятие самостоятельных решений и обладающие чувством ответственности, стремящиеся к профессиональному росту.

Таблица 6

Матрица связей факторов организационной культуры

Факторы	Коэффициент корреляции Пирсона					
	ОК	ПК	КМ	ИО	ЛК	ИП
Внутриорганизационная культура (ОК)	–	0,66	0,42	0,58	0,69	0,17
Система повышения квалификации (ПК)	0,66	–	0,25	0,29	0,64	0,61
Система внутриорганизационной коммуникации (КМ)	0,42	0,25	–	0,84	0,63	0,7
Система формирования информационного обмена (ИО)	0,58	0,29	0,84	–	0,76	0,34
Личностная компетенция (ЛК)	0,69	0,64	0,63	0,76	–	0,37
Информационный потенциал (ИП)	0,17	0,61	0,70	0,34	0,37	–

Документальное обеспечение системы управления персоналом

К основным документам, которые положено иметь в отделе кадров организации, относятся регламенты трудового процесса и руководства, предписывающие порядок делопроизводства, обычно это:

- правила внутреннего трудового распорядка;
- положение о защите персональных данных;
- положение об охране труда на рабочих местах;
- положение по противопожарной безопасности;
- описание кадровой политики (в произвольной форме);
- инструкция по кадровому делопроизводству;
- руководство для работника кадровой службы.

Основными действующими государственными стандартами в области документов и делопроизводства являются ГОСТ Р 7.0.8-2013. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения и ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов.

В подсистеме управления персоналом должны быть следующие унифицированные блоки документации: плановой; первичной учетной; отчетно-статистической; по социальному обеспечению; организационно-распорядительной. Большая часть документации носит внутренний для организации характер. Работа с ней регулируется внутренними правилами и положениями. Особое внимание следует уделять контролю за использованием кадровых документов.

Кадровые службы имеют дело с огромным количеством документов. Вся их работа основывается на базовых нормативных источниках информации, связанных с трудовым законодательством РФ, на документах по учету кадров, их аттестации и перемещению, использованию установленных образцов для связи с другими организациями. При управлении персоналом учитываются отраслевые положения и рекомендации, охватывающие различные стороны работы с кадрами.

Одна из составляющих информационного потока, с которым имеет дело кадровая служба, – это разработки местных органов власти, определяющие ряд вопросов кадровой политики в регионе. Они диктуют свои требования к заполнению документов [10].

Внутри организации создаются свои документы, обеспечивающие правильный прием, адаптацию, перемещение, аттестацию персонала, отражающие дисциплинарные отношения, программы обучения, функционирование социальной защиты, разрешение трудовых споров, нормирование и организацию труда, его оплату.

Информационная культура

Важнейшим фактором успешной профессиональной и непрофессиональной деятельности, а также социальной защищенности личности в информационном обществе является информационная культура. Ассортимент и объемы информационных ресурсов в

настоящее время растут значительными темпами. Трансформируются носители, меняются способы распространения информации. Между тем наблюдается такая ситуация, при которой производимые информационные продукты иногда остаются невостребованными или слабо используемыми. Поэтому в Центре большое значение придается специальному обучению сотрудников эффективному использованию как традиционных, так и электронных ресурсов, т.е. повышению уровня информационной культуры.

Основополагающая задача создания информационной культуры личности – это формирование культуры производства и потребления информации. Ещё одна важная задача – выработка способности этой личности к эффективному использованию информационных ресурсов общества, что включает:

- знакомство с основными направлениями и технологиями информационной деятельности, со структурой информационных ресурсов общества;
- овладение алгоритмом поиска документированной информации в различных массивах и банках данных, выработку умения использовать традиционные библиотечно-библиографические и электронные информационно-поисковые средства;
- формирование навыка самостоятельной работы с различными источниками информации, выработку разной техники чтения текста, умения извлекать информацию из текста, систематизировать и оформлять полученные сведения, организовывать персональную информационную базу в виде личных библиотек, картотек, компьютерных баз данных.

ВЫВОДЫ

В нашем исследовании были определены задачи, выполнение которых позволит совершенствовать и делать более гибкой систему повышения квалификации сотрудников РМБИЦ:

- обеспечивать планирование и организацию исследовательской деятельности, развивать информационное обеспечение системы повышения квалификации;
- сформировать современное учебно-методическое обеспечение, в том числе информационно-издательской деятельности, комплектования библиотечного фонда;
- обеспечивать современными средствами процесс обучения и консультирования на основе широкого использования информационных технологий в сочетании с активными методами обучения;
- разрабатывать и внедрять инновационные программы профессиональной переподготовки и повышения квалификации для различных категорий специалистов;
- организовывать и проводить обучающие семинары, лекции, занятия на курсах профессиональной переподготовки и повышения квалификации, укреплять материально-техническую службу;
- изучать, анализировать и оценивать индекс удовлетворенности пользователей информационно-библиотечными и библиографическими услугами Центра;
- изучать влияние корпоративной культуры на удовлетворенность пользователей.

Система повышения квалификации предусматривает дифференцированный подход к различным категориям обучаемых в зависимости от базового уровня их образования [11].

В Центре разработан и введен в действие документ «Кадровая политика», который стал основополагающим. Руководящее звено ориентируется также на положения ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества» (раздел 6.3 – «Человеческие ресурсы»). Изложенные теоретические и практические принципы являются методологической базой для управления кадровыми ресурсами в Центре, осуществляющем библиотечно-информационное обслуживание. Они соответствуют идеологии системы менеджмента качества РМБИЦ, сертифицированной в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Дрешер Ю.Н. Управление персоналом организации в условиях действующей системы менеджмента качества // Внедрение системы менеджмента качества в деятельность библиотек – главное условие достижения устойчивых конкурентных преимуществ: сборник научных трудов. – Казань, 2016. – С. 59.
2. Зыгмантович С.В. Повышение вовлеченности персонала библиотеки как приоритетная задача кадрового менеджмента // Культура. Наука. Творчество: сборник научных статей XII Международной научно-практической конференции. – Минск, 2018. – С. 248–253.
3. Переверзева Ю.А. Профессиональная подготовка и повышение квалификации в обеспечении библиотек квалифицированными кадрами // Дополнительное образование взрослых: международные тенденции и национальные приоритеты: сборник научных статей Международной научно-практической конференции. – Минск, 2019. – С. 170–174.
4. Колношенко О.В., Колношенко В.И. Библиотечный менеджмент. – Москва, 2019. – 45 с.
5. Дрешер Ю.Н., Ключенко Т.И. Внедрение системы управления знаниями: история и современность // Сборник материалов Международного саммита по культуре и образованию, посвященного 50-летию Казанского государственного института Культуры: материалы научно-практических конференций. – Казань, 2019. – С. 23–27.
6. Туралина Н.А., Колганов И.В. Специфика имиджевых коммуникаций в библиотечно-информационной сфере // Библиотека. Культура. Общество: материалы Международной научно-практической конференции. – Орел, 2019. – С. 223–230.
7. Макеева О.В., Матвеева Н.С. Кадровый резерв библиотеки: формирование и управление // Профессионализм педагога: сущность, содержание, перспективы развития: материалы Международной научно-практической конференции. – Москва, 2019. – С. 91–94.
8. Переверзева Ю.А. Профессиональный рост, конкурентоспособность и мотивация библиотечного специалиста // Библиотеки и музеи в современной образовательной и социокультурной среде: сохранение традиций и перспективы развития: материалы Международной научно-практической конференции, посвященной 75-летию факультета информационно-документных коммуникаций Белорусского государственного университета культуры и искусств : в 2-х ч. – Минск, 2019. – С. 161–165.
9. Туралина Н.А., Колганов И.В. Имидж и корпоративная культура библиотеки // Там же. – С. 171–174.
10. Арасланова В.А., Бурмистрова Е.С. Теоретические аспекты и практическое применение систем документационного обеспечения управления в современном информационном обществе // Управление социально-экономическими системами: теория, методология, практика. – Пенза, 2017. – С. 96–112.
11. Анурина Т.М., Остахова Ю.А. Особенности оценки инновационной активности работников библиотек // Библиотека. Культура. Общество: материалы Международной научно-практической конференции. – Орел, 2019. – С. 27–35.

Материал поступил в редакцию 05.10.20.

ДРЕШЕР Юлия Николаевна – доктор педагогических наук, профессор, профессор кафедры библиотечно-информационных наук Московского государственного института культуры
e-mail: dresher07@yandex.ru

Информационно-психологическая безопасность читателя-школьника и практики цифрового поиска книги

Рассматриваются современные подходы к созданию условий безопасной информационной медиасреды для организации детского чтения, а также культурные практики информационного поиска книги. Излагаются результаты исследования информационной культуры родителей, их умений ориентироваться в информации о детской книге в Интернете. Поднимается проблема медиабезопасности в сфере чтения книг, адресованных аудитории, не обладающей читательским опытом и сложившейся системой знаний о мире. В новых условиях открытого общества важно сохранение традиционных семейных ценностей и обеспечение психологической безопасности читателей.

Ключевые слова: информационно-психологическая безопасность, детское чтение, информационный поиск книг, культурные практики

DOI: 10.36535/0548-0019-2021-02-4

ВВЕДЕНИЕ

Для реализации одной из целей государственной программы – обеспечения безопасности, защиты семьи, детей и традиционных семейных ценностей – указом Президента РФ 2018 – 2027 годы объявлены в России «Десятилетием детства», в нем поставлена задача обеспечения информационной безопасности детей, а также производства информационной продукции для детей¹.

Проблема взаимодействия детей школьного возраста с Интернетом становится все более актуальной, и способствовать ее решению может организация поисковой информационной среды для читателей, релевантной вызовам времени. Вопрос о том, безопасен ли Интернет, поднимался уже в начале всеобщего перехода на досуг в электронной коммуникации, когда сложилась ситуация, которая не перестает вызывать тревогу и беспокойство у родителей и педагогов. По данным отечественных и зарубежных исследований, дети проводят время в Интернете, занимаясь различными способами деятельности: обращаясь к видеопросмотрам, слушая музыку, увлекаясь компьютерными играми, обмениваясь сообщениями, а также осуществляя поиск интересных для себя контентов. При этом, как считают специалисты, ребенок узнает много нового, но не всегда полезного для себя, а иногда получает информацию, вызывающую серьезные последствия для незрелой личности, это нарушает состояние психологического равновесия, вызывает ощущения тревоги и беспокойности [1, 2]. Родительское, педагогическое, научное и

правовое сообщества осознают, что если младший школьник имеет контролируемый или неограниченный доступ к всемирной паутине, важно позаботиться о его информационно-психологической безопасности [3–5]. В юридическом аспекте информационная безопасность детей понимается как «защита ребенка от дестабилизирующего воздействия информационной продукции и создание условий информационной среды для позитивной социализации и индивидуализации, оптимального социального, личностного, познавательного и физического развития, сохранения психического и психологического здоровья и благополучия, а также формирования позитивного мировосприятия»². Информационно-психологическая безопасность здесь понимается как состояние защищенности, при котором отсутствуют всевозможные риски, связанные с причинением информацией вреда здоровью и (или) развитию: физическому, психическому, духовному, нравственному, т.е. отсутствуют признаки негативного психологического воздействия. Запрет или ограничение информационной продукции, содержащей такие признаки, узаконен в статье 5 «Виды информации, причиняющей вред здоровью и (или) развитию детей» федерального закона РФ от 29 декабря 2010 г.³.

²Концепция информационной безопасности детей: распоряжение Правительства РФ от 2 декабря 2015 г. № 2471-р. – URL: <http://static.government.ru/media/files/mPbAMyJ29uSPhL3p20168GA6hv3CtBxD.pdf> (дата обращения: 08.10.2020).

³Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию». – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_108808/ (дата обращения: 20.10.2020).

¹Распоряжение Правительства Российской Федерации № 2631-р от 6 ноября 2019 г. – URL: <https://10letie.edu.gov.ru/document/group/13>

Медиапродукты, в том числе книги, подвергающие риску состояние психической и нравственной защищенности ребенка, содержат определенные негативные факты. К ним относят киберунижение, травлю; сцены насилия, жестокого обращения с людьми, животными, окружающей средой; склонение к суициду; приглашение присоединиться к группам с целью совершения противоправных действий; подталкивание к антисоциальному поведению. Это рисунки, фото или тексты, вызывающие различного рода эмоциональные расстройства; завлечение детей с целью склонить их к вступлению в сексуальную связь (кибергруппинг), вовлечение в просмотр аморального и насильственного контента, например, порнографии и др. [6–8]. Это также угрозы, побуждающие к девиантному поведению, разжигание к нему интереса, риск формирования установок личности на агрессивное поведение [9].

Мировое научное сообщество признает, что пользователи Интернета – несовершеннолетние дети наиболее уязвимы для различных деструктивных идей, и их надо защитить. Поиски решения вопроса о том, как обществу своевременно адекватно реагировать на проблемный контент, предпринимаются в нескольких направлениях: правовом, техническом и социокультурном. В России, прежде всего, осуществляется государственное регулирование проблемы путем принятия правовых мер по созданию более безопасной цифровой среды в целом. Одно из направлений обеспечения национальной безопасности – нейтрализация информационного воздействия на население, и в первую очередь на молодежь, направленного на размывание традиционных российских духовно-нравственных ценностей⁴. Для этого созданы цифровые сервисы, например, «Центр безопасности в информационном обществе “НеДопусти!”», на портале которого любой человек может воспользоваться «Горячей линией по противоправному контенту»⁵. Сегодня одна из рассматриваемых в Государственной думе мер правового характера – возможность детям до 14 лет регистрироваться в социальных сетях только с разрешения родителей или других законных представителей⁶.

Следующее направление политики в области защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию, – поиск технологического решения проблемы, в том числе наложение возрастных ограничений для входа на платформу. Исследователи признают, что маркировка контента не решает проблему (отметим, что в 2019 г. принят законопроект, упраздняющий все отметки, кроме «18+»), как и установка фильтров, которые снижают риск причинения вреда: более целесообразна работа по обнаружению и информированию пользователей об опасных контентах [10]. Выход в этой ситуации, на наш взгляд, в повышении информационной культуры ро-

дителей, совершенствовании их медиакомпетенций в сфере подбора литературы для чтения.

Сегодня на сайтах большинства образовательных учреждений и детских библиотек можно увидеть «Правила пользования Интернетом для детей», а также список адресов безопасных сайтов, которыми рекомендуется пользоваться обучающимся (например, «Вебландия», где размещен каталог лучших, полезных и безопасных веб-ресурсов для детей и подростков). В ряду родительских компетенций, образующих информационную культуру, должно быть умение ориентироваться в источниках информации, и в том числе умение пользоваться навигацией в электронных книгах и сервисах [11]. Среди мер по обеспечению медиабезопасности первый план выступает социокультурное направление, в рамках которого онлайн-риски могут быть устранены или сведены к минимуму.

ПРОБЛЕМА ИНФОРМАЦИОННО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ МЛАДШЕГО ШКОЛЬНИКА В СФЕРЕ ЧТЕНИЯ

Цифровая информационная среда, несмотря на её необъятность и универсальность, должна быть адекватной тем ценностям, которые хранятся в национально-культурной памяти и предъявляются к детской литературе в отечественной традиции. Противоречащие этой традиции компоненты знания о мире, который, как известно, многополярен, не всегда соответствуют исторически выработанным представлениям о духовно-нравственном воспитании ребенка в России. Их можно считать антиценностями и трактовать не только как лишние, но и разрушительные для личности. В связи с этим нельзя игнорировать проблему, к решению которой, на наш взгляд, важно подходить на основе общепризнанного положения о чтении как одном из инструментов национально-культурной самоидентификации личности. Речь идет о табуированной тематике книг, т.е. о запретных или нежелательных темах, которые не способны выполнять позитивную функцию в становлении личности. К таким темам исследователи относят, в частности, анатомию любви, однополую любовь, «запретную туалетную тему» [12–14]. Эти и многие другие странные для традиционной детской книги темы, как правило, широко освещаются в переводной литературе, которая в изобилии представлена в репертуарах большинства издательств и на сайтах интернет-магазинов. Так, издательство «КомпасГид» позиционируется как выпускающее «проблемные» книги на «неудобные» темы. В аннотациях подобные издания характеризуют как книги, написанные на «современные темы», «истории на вырост» и т.д.

Одна из обсуждаемых запретных («сложных») в детской книге – тема смерти. Во всем мире предлагают её не чуждаться, а представление «умирания и горя» в книжках с картинками исследователи рассматривают в контексте эстетического воздействия и диалогизма (например, [15]). Подобную позицию занимают некоторые издатели и иллюстраторы, аргументируя её тем, что «взрослые страхи не пугают детей», у них «нет стереотипов», и «чтение сказок об отрубленных пальцах и инцестуальной связи воспри-

⁴ Об утверждении Доктрины информационной безопасности Российской Федерации : указ Президента РФ от 5 декабря 2016 г. № 646. – URL: <http://base.garant.ru/71556224/> (дата обращения: 05.10.2020).

⁵ URL: <https://rocit.ru/hotline>

⁶ URL: <https://rg.ru/2020/09/25/v-gosdume-predlozhili-registrirovat-detej-v-socsetiah-s-razresheniia-vzroslyh.htm>

нимается совершенно естественно – это к вопросу о том, насколько адекватна защита детей от "опасной" информации, которая воспринимается таковой только взрослыми»⁷.

Общественный резонанс получила также дискуссия о «чужих» и навязываемых медиа традициях (например, о Хэллоуине, который, по мнению издательства «Clever», есть «праздник победы над страхом и хороший повод подурчиться и повеселиться», а «страшилки развивают эмоциональный интеллект ребенка»)». Не случайно одну из номинаций конкурса «Новая детская книга» издательство «Росмэн» назвало «*Мистика. Хоррор. Саспенс*». Доводом в популяризации жанра ужаса, страхов и мистики обычно выступает положение о том, что «детский опыт чтения радикально отличается от взрослого».

Особенно опасным представляется вовлечение читателя через книгу в ту или иную форму девиантных действий, среди которых нужно назвать противоправное поведение, агрессивность, излишнюю раскрепощенность, половую разнузданность, употребление obscene лексикой, гедонизм, отрицание авторитета родителей или учителей и т.д. Все это способно нанести вред психическому здоровью младшего школьника, который через чтение усваивает транслируемые в литературе нравственные нормы и ценности.

Немалую угрозу представляет собой плохой язык детской книги. В наших исследованиях восприятия художественной речи создана модель художественно-языковой компетенции читателя, без которой невозможно понимать смысл произведения и испытывать художественное переживание при чтении [16]. Доказано, что развитию этой модели способствует чтение текстов, включающих эстетически значимые формы языка и образцовую художественную речь. Следовательно, как условие развития читательской культуры, переход от «наивного» читателя к любителю литературы с устойчивой потребностью в чтении возможен на основе качественного литературного текста [20]. Немаловажно отметить также, что генетически связанные с детским чтением, мотивированные им прецедентные феномены обогащают тезаурус маленького читателя. Названия произведений, имена персонажей, остроумные высказывания героев, различные речевые конструкции, созданные по определенным моделям родного языка, народные речения (присказки, поговорки, прибаутки) и т.д. – все это служит передаче особенно важных представлений и ценностей в детскую картину мира [18], а значит, формирует в детском сознании базовые этнические концепты.

Таким образом, с научной точки зрения подбор детской книги для чтения является серьезной и ответственной деятельностью в рамках информационно-психологической безопасности и национально-культурной самоидентификации. Сегодня эффектив-

ность выбора книги на уровне семейного воспитания во многом определяется поисковой компетенцией пользователя сети. С помощью родителей, библиотечарей, педагогов важно сориентировать адресата в том сегменте Интернета, который включает различные рекомендательные сервисы. Рассмотрим, какие возможности информационной среды могут использоваться взрослыми, и определим, какова степень информированности родителей об этих возможностях.

ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ О ДЕТСКОЙ КНИГЕ В ИНТЕРНЕТЕ И БЕЗОПАСНОСТЬ

В нашей стране существует огромный позитивный опыт реализации стратегии безопасности маленького читателя в Интернете, о чем свидетельствуют различные социальные проекты, например, создание доменной зоны .ДЕТИ фонда «Разумный Интернет». В нее вошли, в частности, юридические практики – экспертиза информационной продукции, в том числе книг⁹. Отметим также, что к рассмотрению в Государственной Думе недавно внесен новый законопроект, направленный на совершенствование правоприменительной практики в сфере защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию. В нем предлагается юридически закрепить определение важных понятий, в ряду которых: «информация, причиняющая вред здоровью и развитию детей; демонстрация жестокости; демонстрация насилия; информация, провоцирующая детей на антиобщественные и противоправные действия; информация, провоцирующая детей на действия, потенциально опасные для их жизни и здоровья; информация, провоцирующая детей на уголовно наказуемые деяния (преступления); информация, содержащая ненормативную лексику; информация устрашающего характера; информация эротического характера»¹⁰.

Вместе с тем в русле социокультурного подхода к формированию интереса детей к чтению важно участие специалистов по информационно-библиотечной работе. Нельзя не согласиться с Н.В. Лопатиной, которая подчеркивает необходимость новых теоретических изысканий, учитывающих влияние информатизации на детское чтение, и важность создания механизмов доступа пользователей к хорошей, доброй книге и качественной литературе. В сообществе с педагогами и родителями работники детских библиотек, библиографы должны активно сотрудничать, чтобы наполнить мир «добром, знанием, духовностью, лучшими образцами мировой и отечественной

⁷ Детские книги о смерти и моде: издательская программа фонда V-A-C. URL: <https://godliteratury.ru/articles/2020/09/04/vstrecha-s-khudozhnikami-knig-detskoy-se> (дата обращения 7.10.2020)

⁸ URL: <https://www.clever-media.ru/books/naydi-i-pokazhi-khellouin/>

⁹ Экспертиза информационной продукции на соответствие законодательству о защите детей от нежелательной информации. – URL: <http://экспертиза.дети> (дата обращения: 30.09.2020).

¹⁰ Пояснительная записка к проекту федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию». – 2020. – URL: <http://council.gov.ru/media/files/41d4cf9e5a7176ab15ac.pdf> (дата обращения: 01.10.2020).

культуры и литературы» [19, с. 159]. Несомненно, что социокультурное проектирование в области детской информационно-психологической безопасности предполагает включение целого ряда цифровых платформ в сферу влияния культурных практик специалистов – как библиографов, так и психологов, педагогов, филологов.

Контент-анализ современного медиапространства, ориентирующегося на информационные потребности в сфере детского чтения, позволяет считать наиболее доступными источниками информации о книге следующие ключевые интернет-ресурсы.

1. Виртуальная среда детских библиотек – сегодня библиотечно-информационная деятельность концентрируется в веб-среде официальных сайтов библиотек для детей и юношества. В последнее десятилетие в цифровой сфере появились новые формы представления библиографической рекомендательной информации, позволяющие говорить о переходе от традиционного интерфейса библиотечного каталога к визуализированным способам. Чаще всего это иллюстрированные рекомендательные каталоги, образцы которых представлены в сервисе «Библиогид» Российской государственной детской библиотеки. На сайте еще одной центральной библиотеки для детей и юношества – «Гайдаровки» (Центральной городской детской библиотеки им. А.П. Гайдара г. Москвы) – каждый год публикуется новый выпуск иллюстрированных каталогов «100 лучших новых книг для детей и подростков». В предлагаемом меню легко найти аннотированный «Интерактивный каталог для детей 8-10 лет», подготовленный вместе с издательствами. Формат виртуальной книжки позволяет пролистать страницы каталога, ориентируясь на жанровые или тематические предпочтения читателей с учетом возрастных интересов, и по аннотации подобрать книгу в библиотеке или книжном магазине.

Основная форма представления на сайтах информации о книгах в культурных практиках менее крупных учреждений – размещение рекомендательных списков. Например, на сайте Кировской областной библиотеки для детей и юношества имени А.С. Грина работает удобный сервис «Книжный компас», где сгруппированы книги о спорте, о космосе, о том, «как жили и живут дети на свете», «книжки о лете и каникулах» и т.д. Типичный для всех библиотечных сайтов информационный комплекс образуют яркие обложки книг, их выходные данные и комментарии (преимущественно издательские аннотации). Посетителю сайта предлагаются и книги на «острые» темы. Информация об изданиях такого рода, извлеченная с сайта портала «Livelib.ru» (автор указан), рубрицирована так же, как и в источнике. Все подрубрики представлены под названием «Книги, которых боятся родители»¹¹. Названия книг, имеющих в наличии, выделены курсивом. Полезными для читателей младшего школьного возраста такие списки признать вряд ли возможно.

Наряду с каталогами, современные библиотеки используют на своих сайтах и новые формы передачи

информации о книгах: для взаимодействия с посетителями размещаются всевозможные виртуальные книжные выставки, буктрейлеры, интерактивные викторины и кроссворды.

2. Веб-сайты книгоиздательских и книготорговых организаций выполняют прежде всего коммерческую функцию рекламной презентации книжных новинок, насыщая и даже переполняя рынок огромным предложением книги как товара. Стандартный вариант организации поиска книги по веб-каталогу – это классификация ассортимента по маркетинговому принципу, в основном в разделах «Детская литература» (MyShop), «Книги для детей и родителей» (Озон.ру), «Детский навигатор – что читать детям и с детьми» (Лабиринт) на сайтах универсальных онлайн-магазинов с ценовой информацией, обложками и названиями книг. На немногочисленных торговых площадках, специализирующихся на продаже детской книги (например, «Книжный ЛИС» или «Букашки», сайт которого требует подтверждения совершеннолетия посетителя), товар распределен по жанровому принципу («Стихи для детей», «Сказки для детей» и т.д.), нередко – с учетом возрастных категорий читателя. Широко распространенный маркетинговый ход – предложение популярных книжек («хитов продаж», или «бестселлеров»).

Более творчески организована навигация в мире книг – а значит и управление их выбором – книжными издательствами («КомпасГид», «МИФ», «Самокат», группы редакций детской книги «АСТ» и др.). В последнее время к решению проблемы привлечения читателя стала использоваться такая форма, как онлайн-фестивали, которые часто проводятся издателями вместе с библиотеками. Например, в честь 10-летнего юбилея издательства «Clever» вместе с Российской государственной детской библиотекой (РГДБ) на всех площадках был проведен бесплатный онлайн-фестиваль с участием авторов и художников издательства.

Потребителя информации детских издательств отличает двойная (детская и взрослая) целевая аудитория, что создает определенные трудности. С одной стороны, как отмечается в исследованиях, существует проблема прямого маркетинга для маленьких читателей в Интернете. В условиях «кризиса книгораспространения» наблюдается, по замечанию исследователей, несовпадение объектов воздействия: издательства в своих рекламных стратегиях ориентируются не на читателя, а на покупателя; покупку же совершают взрослые [20]. С другой стороны, некоторые маркетинговые тактики должны эффективно привлекать внимание детского читателя, для издателей, авторов и продавцов детских книг чрезвычайно важно, чтобы их маркетинговые методы были нацелены на взрослых, которые эти книги могут приобрести [21].

3. Онлайн-проекты на различных сайтах некоммерческих общественных организаций преследуют иные цели, пропагандируя чтение и привлекая внимание к книгам интересными медиапроектами. Культурно-просветительская направленность таких

¹¹URL: <https://bibliotekagrina.ru/book-compass-books-on-the-sharp-theme.html> (дата обращения: 11.10.2020)

сайтов, как, например, «Хочу читать»¹², реализуется в рекомендациях и аннотировании новых книг для детей, а также в различных акциях. В настоящее время на сайте «Растим читателя» Ассоциации деятелей культуры, искусства и просвещения по приобщению детей к чтению осуществляется проект «Читаем вместе онлайн», в рамках которого российские актеры читают отрывки из своих любимых детских произведений. Одна из популярных форм – это проведение онлайн-фестивалей, в программу которых включаются встречи с детскими писателями и художниками, познавательные лекции, мастер-классы, интерактивные семейные занятия, квесты, хэнд-мейд мастерские, показы кино и мультфильмов и многое другое. Первый трехдневный всероссийский онлайн-фестиваль семейного чтения – «ЧитайФест» с трансляцией в прямом эфире на ряде порталов – организован с участием Российской государственной детской библиотеки, Российского книжного союза и Ассоциации книгоиздателей России. Марафоны такого рода, несомненно, послужат верным ориентиром в поиске новых книг и авторов.

4. Специализированные культурно-просветительские сайты содержат информацию о книгах, адресованных детям младшего школьного возраста, и помогают родителям найти качественную литературную продукцию. Среди наиболее крупных – сайт «Год литературы». В рамках раздела «Детская литература» здесь предлагаются тематические рубрики (современные детские книги о войне, книги для летнего чтения, новые серии детских издательств и отдельные презентации книжек), в каждой из которых представлен коллаж с обложками новых книг и краткими аннотациями. Например, в рубрике «Обыкновенное чудо» представлены три детских книжки, в которых «герои отправляются на поиски Вечной воды, учатся колдовать, выращивают целебные травы. Но главное – учатся храбрости, упорству и милосердию». Отметим, что на объемной многоярусной веб-платформе этого сайта пользователь не сразу обнаруживает нужный рекомендательный сегмент: доступ к разделу новостей детской литературы осуществляется благодаря тегу, который расположен в ленте новостей.

Еще одна возможность интегрированных коммуникаций реализуется выходом на смежные интернет-площадки, в которых реализуются интерактивные формы развития читательских интересов и поисковой деятельности. С сайта «Год литературы» можно «войти» на форумы читателей, конкурсные сайты и найти другие проекты. Примером может быть новая обучающаяся нейросеть от «Живой классики», в рамках которой программа на основе небольшого теста подбирает книгу с учетом выявленной проблемы и психологического состояния подростка¹³. Так, выполнив задание «придумай своего персонажа и узнай, в каких книгах есть персонажи, похожие на твоего», пользователь получает список книг, с помощью которых ему будет легче разобраться с выявленной проблемой.

Назовем также сайты «На благо мира. Премия за доброту в искусстве», где представлен обзор современных книг для детей, «которые воспитывают правильные ценности», и «Я – родитель», включающий раздел «Книга в помощь», где размещены 60 медиа-выпусков с рекомендательными обзорами новой продукции детских издательств.

5. Группы и сообщества в социальных сетях (библиотечные, пользовательские, школьные). Посредником между информацией о книгах и пользователями в социальных сетях активно выступают не только торговые организации, но и другие агенты, и прежде всего библиотеки. Так, на сайте «Одноклассники» в группе «Национальная Электронная Детская Библиотека» (РГБД) 5613 подписчиков (в остальных гораздо меньше). Особенность библиотечных групп заключается в отсутствии каталогизированной информации о книгах. На аккаунтах в соцсетях «ВКонтакте», «Одноклассники», «Instagram» и т.д. публикуются оперативные сообщения о библиотечных проектах, приглашения на онлайн-мастерклассы или дискуссии, посты с рассказами о жизни и творчестве писателей и поэтов в дни их рождения, призывы к участию в просветительских или социальных акциях (например, в тотальном тесте «Доступная среда» или в «Эстафете доброты»). Анализ контента детских библиотек сайта «ВКонтакте» показывает, что в основном это новостные ленты с фото- и видеоотчетами о прошедших событиях, акциях, в которых приняли участие работники библиотек и их читатели, о мероприятиях, которые они организовали и провели. Благодаря различным сетевым акциям, социальные медиа сегодня признаны эффективным инструментом для продвижения и маркетинга библиотек. Что касается веб-продвижения конкретных детских книг (например, в книжных обзорах), то этот вид деятельности в библиотечных группах социальных сетей минимизирован, в отличие от немногочисленных пользовательских групп «по интересам», объединяющих родителей, которые делятся советами и рекомендациями в выборе детской книги. На сайте «Одноклассники» поисковым запросом «книги для детей» находим 329 групп. Наибольшее число участников (16562) фиксируется в группе «неравнодушных родителей», которым «не все равно, что читают дети» («Читаем с детьми»). Эта группа просуществовала 3 года. В подобных группах «для детей и их родителей» (приведем пример ориентированной на дошкольников группы «Детское чтение» с 141 участником, г. Ухта) представлены фото с обложками и «работающими» ссылками на часть книжек, которые дают возможность бесплатного чтения-онлайн. Сеть «ВКонтакте» предлагает родителям более широкую информацию и включает более разнообразные группы (см., например, «Букландия» – «путеводитель по миру детских книг» с аудиосборниками). В подобных сообществах можно найти и такую интересную форму информирования и одновременно вовлечения в активную читательскую деятельность, как приглашение в онлайн-театр книг (с выходом через ссылку в YouTube).

Еще одним форматом не только передачи информации, но и обеспечения доступа к текстам для чте-

¹²URL: <https://want2read.ru/> (дата обращения: 04.10.2020)

¹³URL: <https://books.youngreaders.ru/> (дата обращения: 01.10.2020)

ния, являются сайты самих книг. См., например, серию «Школа магов кота Котолаза» или аудиокниги «Сказки Эльбы» в ряде соцсетей.

В целом можно отметить, что сообщества в социальных медиа позволяют родителям находить новую разноформатную информацию о детских книгах, обмениваться ею, вести диалог – делиться комментариями, мнениями, оценками, и гораздо реже – потреблять книжную продукцию.

6. Каналы о детской книге на видеохостингах – это прежде всего общепризнанная форма продвижения изданий (например, в буктрейлерах). Вместе с тем, потребности в поиске новой книги для детского чтения удовлетворяются и различными способами представления не столько рекламной, сколько просветительской информации, например, на YouTube-каналах детских библиотек, в детских телепередачах, аудиокнигах, озвученных диафильмах. Назовем в качестве примера «Что читать детям» – совместную рубрику проекта информационной и психологической помощи семьям «FamilyTree» и издательства «Самокат», с тематическими обзорами («Смешные книги», «Книги для мальчиков», «Знакомство с книжками Роальда Даля» и т.д.).

Таким образом, веб-источники информации о детской книге в едином информационном и социокультурном пространстве медиа отличает целенаправленность на сбыт продукции или на расширение читательского кругозора потребителей и может носить прагматически целенаправленный характер, в конечном счете выполняя просветительские функции. Обычному интернет-пользователю трудно разобраться в том, что библиотеки стали активными субъектами книжного рынка, а в соцсетях электронной дистрибуцией информации занимаются не только книголюбцы. Представленная и прокомментированная классификация ключевых интернет-ресурсов является результатом экспериментального пользовательского поиска. В исследовательских целях он должен быть соотнесен с эмпирическими данными об информационной культуре родителей и их умении ориентироваться в информации о детской книге в Интернете.

ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПРАКТИК ЦИФРОВОГО ПОИСКА КНИГИ ДЛЯ ДЕТЕЙ

С целью диагностики информационно-поисковой компетенции родителей, т.е. умения ориентироваться в информации о детской книге в Интернете, а также поисковых «интересов» и предпочтений посредством анализа их работы с медиаисточниками, нами была составлена анкета и в течение недели проведен онлайн-опрос под названием «Современный ребенок и книги». Использовалась ведущая платформа онлайн-опросов, тестов и форм «Oprossio». В обследовании приняли участие 278 респондентов, итоговый объем выборки составил 230 человек. 201 ответ получен от мам (88%), 27 ответов (12%) – от пап. Возрастные характеристики респондентов имеют широкие рамки и ранжированы по следующим группам: 20-30 лет (13%), 30-40 лет (42%), 40-50 лет (27%), 50-60 лет (13%), другое (4%). Половина опрошенных имеют одного ребенка (50%), 36% – двух, 11% – трех детей.

Факторы выбора детской книги

Интересуются книгами дети 79% респондентов, но только 44% всех опрошенных ответили, что при выборе книги их дети обращаются к ним за помощью или советом. При этом большинство родителей (89%) считает, что помогать ребенку в поиске хорошей книги необходимо: 79% респондентов это делают, 21% – не принимают участие в выборе книги для чтения. Ответившим положительно на вопрос «Нужно ли помогать ребенку в выборе книги?» было предложено назвать причины и дано несколько вариантов ответов с возможностью множественного выбора. 74% ответивших на анкету считают, что книга должна быть написана хорошим языком; 54% – что книга должна быть хорошей, качественной; 42% – убеждены, что в книге не должно быть жестоких сцен, агрессии; 10% респондентов не хотят, чтобы их ребенок узнал о «черных» сторонах жизни, а 6% не хотят раньше времени беспокоить его проблемами; 10% считают, что книга должна быть современной. В представлениях родителей рейтинговые позиции книги, которую важно найти для их детей, занимают издания со следующими характеристиками. На верхней позиции, установленной по частотности ответов, находится развивающая книга (выбрали 76%) и книга, духовно обогащающая личность маленького читателя (71%). Среднюю позицию занимают практически полезная (45%), душевная и добрая (40%), а также веселая (32%) книги. На нижней позиции (получено меньше трети ответов в выборке) – книги со следующими содержательными параметрами: пусть даже и написанная на «запретные» темы, но умная (26%); сильно написанная, потрясающая (18%); серьезная (15%) и лишенная любых «острых» тем (3%).

Субъективное отношение респондентов к источникам информации при выборе книг

Поскольку в поиске любой новой информации люди обычно либо опираются на помощь окружающих, либо пытаются самостоятельно справиться со своей задачей, в нашем опросе выявлялись «поисковые» предпочтения родителей. Респондентам была предоставлена возможность множественного выбора, результаты которого представлены на рис. 1.

Данные рис. 1 показывают не самую значительную роль различных субъектов, оказывающих в нашем социуме влияние на родительский выбор книги. Тот факт, что чуть меньше половины респондентов опирается на рекомендации тех или иных авторитетных лиц или сообществ (профессиональных, медийных, входящих в близкий круг общения), объясняется тем, что большая часть опрошенных осуществляет поиск литературы для чтения самостоятельно. Чтобы выяснить, какие при этом используются источники, в анкету нами был включен соответствующий вопрос с возможными вариантами, которые подбирались с учетом представленной выше классификации интернет-ресурсов. На рис. 2 представлены результаты этого выбора.

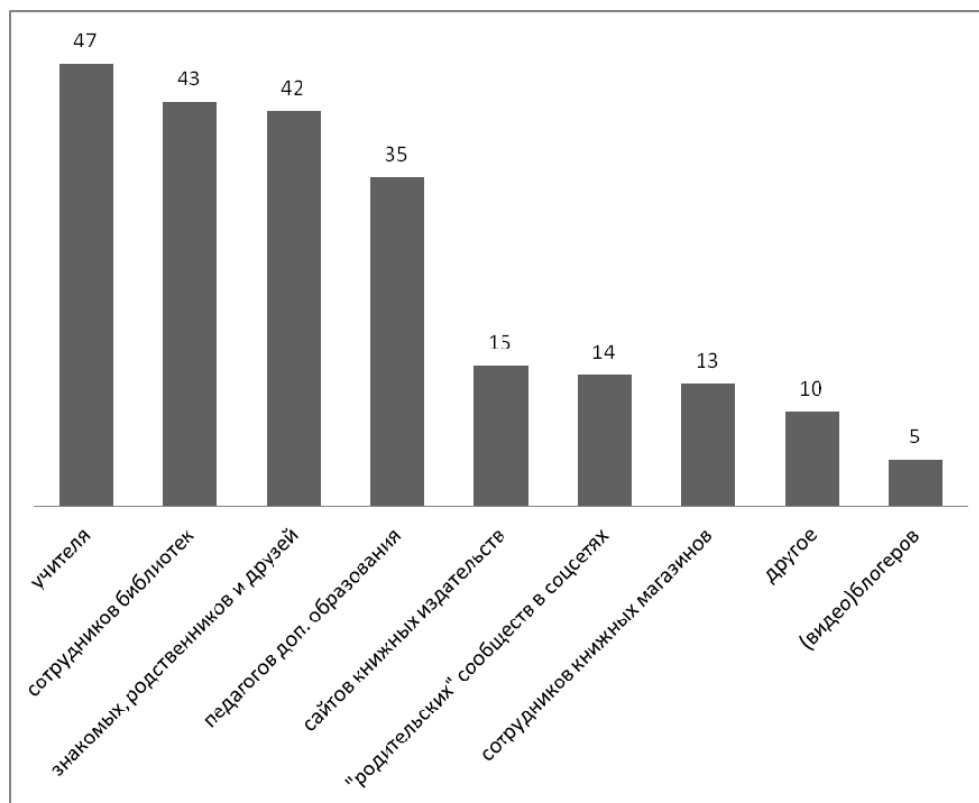


Рис. 1. Распределение ответов респондентов на вопрос анкеты: «Чьи рекомендации наиболее важны при выборе хороших книг для ребенка?» (%)

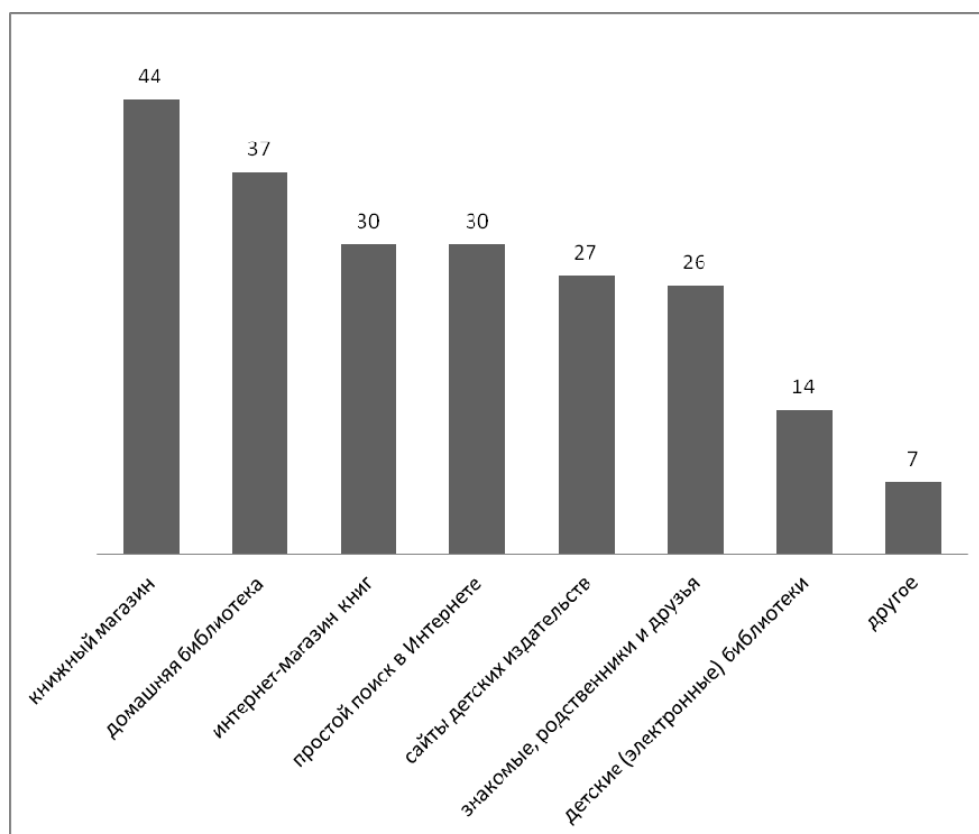


Рис. 2. Источники информации, используемые респондентами при выборе книг (%)

В результате анализа ответов на вопросы анкеты выяснялось, какую социальную сеть (видеохостинг) респонденты используют для поиска рекомендаций детской книги: данный источник не пользуется среди родителей популярностью. Относительной частотой выбора отмечены сеть «ВКонтакте» (40%) и «YouTube» (30%).

Отношение родителей к информационно-психологической безопасности

Наш анализ показал, что 55% респондентов не осведомлены о принимаемых государством мерах по обеспечению безопасности детей и не знакомы с содержанием Федерального закона РФ № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», лишь 45% – знают об этом законе. На вопрос анкеты «Может ли быть в детских книгах вредная или нежелательная информация?» было дано 79% положительных ответов; 21% респондентов не допускают такой возможности. Ряд вопросов был предложен родителям для того, чтобы выяснить их отношение к чтению детских книг на «сложные» темы, которые рекомендуется обсуждать со взрослыми. Так 90% респондентов считают, что существуют опасные для психики ребенка книги. Большая часть респондентов (88%) не стали бы предлагать своему ребенку для чтения книги на «острые» или «запрещенные» темы (о домашнем насилии, смерти, суициде, однополых браках и т.д.), а 12% – такие книги предложить детям не отказались. Из возможных причин, мотивирующих положительный ответ, 59% опрошенных выбрали вариант «ребенок не должен бояться жизни», 44% – считают верным утверждение «пусть ребенок узнает обо всем из книг».

Резюмируя, можно сделать вывод, что родители, в основном, заинтересованы в пользе чтения детьми хороших книг, они не равнодушны к содержанию произведений детской литературы, осознают важность информационно-психологической безопасности чтения, однако практики поиска книги носят традиционный характер; медиаисточники привлекаются редко и неэффективно.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Одна из волнующих социальных проблем и вызовов современной цифровой эпохи – это воздействие медиасреды на психическое и социальное здоровье подрастающего поколения. В основе отмеченных угроз информационно-психологической безопасности не только личности ребенка, но и семьи лежит такое новое явление в ментальности членов современного социума, как нацеленность на соответствие трендам, закрепляющимся в культуре. Это выражается в реализованном желании авторов и издателей не отстать от модных жанров, в сниженности стиливых и языковых качеств текста детской книги, отсутствии признаков четкой опоры на морально-нравственные принципы жизни общества и человека.

Угрозу безопасности детей младшего возраста, их формирующейся личности лучше предупредить даже

не на этапе чтения, а на этапе навигации и поиска источников для чтения. Важным социокультурным фактором медиабезопасности детей может стать информационная культура родителей, их поисковая компетенция, желание и умение ориентироваться в круге детского чтения, работать над поиском литературы, которая позволяет передавать базовые этнические ценности и нейтрализовывать деструктивное влияние медиасреды на ребенка. Кроме того, необходимо развивать «двойную» интернет-среду, ориентированную как на взрослых, так и на детей.

Одной из культурных практик, способствующих развитию личности в условиях информационно-психологической безопасности, может стать создание цифрового сообщества родителей, заинтересованных не только в читательском, но и духовно-нравственном развитии юного поколения. Важным аспектом работы такого сообщества является навигация всех рассмотренных нами видов источников информации о детской книге, обеспечение быстрого перехода к ним; решение проблемы отбора источников на основе принятых в социуме общечеловеческих и национально-культурных ценностей и традиций.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Livingstone S., Davidson J., Batool S., Bryce J., Haughton C., Nandi A. Children's online activities, risks and safety: A literature review by the UKCCIS Evidence Group. – 2017. – URL: https://www.researchgate.net/publication/320677889_Children%27s_online_activities_risks_and_safety_A_literature_review_by_the_UKCCIS_Evidence_Group (дата обращения: 10.09.2020).
2. Alsehaima A., Alanazi A. Psychological and social risks to children of using the Internet // Literature Review Journal of Child and Adolescent Behavior. – 2018. – Vol. 6(5). – P. 380. DOI: 10.4172/2375-4494.1000380
3. Крук Н.В. Безопасность детей в Интернете: опыт работы информационно-библиотечного центра // Библиотечное дело. – 2019. – № 20(350). – С. 14.
4. Медиа в образовательной среде: коммуникации и безопасность детей / под ред. Е.Л. Варпановой. – Москва: Факультет журналистики МГУ им. М.В. Ломоносова, 2018. – 174 с.
5. Рыдченко К.Д. Понятие информационно-психологической безопасности несовершеннолетних в отечественной правовой системе // Вестник Воронежского института МВД России. – 2017. – № 1. – С. 176-182.
6. Yarmina A., Soldatova G., Khrushchev S., Rasskazova E., Tkhostov A.. Online and offline deviant behavior in russian adolescents: Results of population study of parent-child pairs // European Psychiatry. – 2018. – № 48-1. – P. 193.
7. Деревянченко А.А., Шалин А.П. Проблемы интернет-безопасности детей и подростков // Молодежь и молодежная политика: новые смыслы и практики. – Москва: Изд-во «Экон-информ», 2019. – С. 141-145.

8. Arendt F., Scherr S., Romer D. Effects of exposure to self-harm on social media: Evidence from a two-wave panel study among young adults // *New Media & Society*. – 2019. – Vol. 21, Iss. 11-12. – P. 2422-2442. DOI: <https://doi.org/10.1177/1461444819850106>
9. Книжникова С.В. Медиапродукция и риск девиантного поведения у детей и молодежи // *Медиаобразование*. – 2017. – № 3. – С. 91-103.
10. Vartanova E.L., Tolokonnikova A.V., Cherevko T.S. The information security of children: self-regulatory approaches // *Psychology in Russia: State of the Art*. – 2012. – Vol. 7, Iss. 3. – P. 136-145. DOI: [10.11621/pir.2014.0312](https://doi.org/10.11621/pir.2014.0312)
11. Kucirkova N., Flewitt R. Understanding parents' conflicting beliefs about children's digital book reading // *Journal of Early Childhood Literacy*. – 2020. – № 0(0). – P. 1–25. DOI: [10.1177/1468798420930361](https://doi.org/10.1177/1468798420930361)
12. Асонова Е.А. Табу или не табу – вот в чем вопрос! // *Детские чтения*. – 2020. – Т. 17. – № 1. – С. 320-333.
13. Веселова О.Н. Современная детская литература: проблема выбора // *Наука и образование. Новое время*. – Чебоксары: Научно-экспертно-методический центр, 2016. – С. 96-102.
14. Молодцова Е.Ю., Силаева Э.В. Актуальные вопросы информационно-психологической безопасности детского книгоиздания в рамках проблем социальной безопасности // *Молодой ученый*. – 2014. – № 5.1(64.1). – С. 44-48. – URL: <https://moluch.ru/archive/64/10315/> (дата обращения: 16.09.2020).
15. Osvath C. Uncovering death: a dialogic, aesthetic engagement with the covers of death-themed picture books // *Children's Literature in Education* (26.02.2020). – P. 1–20. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10583-020-09399-5>
16. Колесникова О.И. Освоение художественного модуля языка «наивным» читателем поэзии-ребенком // *Известия высших учебных заведений. Проблемы полиграфии и издательского дела*. – 2009. – № 6. – С. 140-147.
17. Колесникова О.И., Русских Е.В. Развитие читательской культуры у юношества как гуманитарно-педагогическая проблема // *Библиосфера*. – 2016. – № 2. – С. 31-37.
18. Детское чтение: проблемы рецепции и интерпретации. – Санкт-Петербург: РГПУ им. А.И. Герцена, 2020. – 223 с.
19. Лопатина Н.В. Современные библиотечно-информационные науки – организаторам детского и юношеского чтения // *Вестник Московского государственного университета культуры и искусств*. – 2020. – № 2 (94). – С. 157-162.
20. Ухова Л.В. Детская книга в эпоху конвергенции СМИ: издательские стратегии и актуальные читательские практики // *Культура. Литература. Язык*. – Ярославль, Ярославский гос. педаг. университет им. К.Д. Ушинского. – 2017. – С. 156-161.
21. Beditz M. The dynamic landscape of marketing children's books: publishers find consistent success through a combination of online and traditional marketing to adults and children // *Publishing Research Quarterly*. – 2018. – Vol. 34. – P. 157–169. DOI: <https://doi.org/10.1007/s12109-018-9584-1>

Материал поступил в редакцию 24.10.20.

Сведения об авторах

КОЛЕСНИКОВА Ольга Ивановна – доктор филологических наук, доцент; профессор Вятского государственного университета
e-mail: kolesn2006@yandex.ru

ЛАУТ Никита Андреевич – аспирант кафедры журналистики и интегрированных коммуникаций Вятского государственного университета
e-mail: stud101252@vyatsu.ru

ДЛЯ ЗАМЕТОК

ДЛЯ ЗАМЕТОК