

Леонід Чуприна,

канд. наук із соц. комунікацій, заввідділу оперативної інформації СІАЗ
Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського

СПЕЦИФІКА ВИКОРИСТАННЯ ОПЕРАТИВНОЇ ІНТЕРНЕТ-ІНФОРМАЦІЇ В АНАЛІТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ БІБЛІОТЕК

У статті розглянуто особливості використання оперативної інтернет-інформації при створенні інформаційно-аналітичної продукції. Проаналізовано, зокрема, основні вимоги до якості такої інформації, оптимальні методи організації виробничого процесу, шляхи вдосконалення форм і методів надання управлінським структурам релевантної інформації.

Ключові слова: оперативна інтернет-інформація, інформаційна аналітика, діяльність бібліотек.

Розвиток інтернет-технологій і соціальний попит на мережеві сервіси та інтернет-інформацію в процесі реформування українського суспільства змінюють місце та роль бібліотек у суспільстві, висувають перед ними нові цілі й завдання. Одним з напрямів удосконалення інфраструктури формування й аналітико-синтетичного опрацювання документних потоків для інформаційного забезпечення виробництва, науки, культури стала трансформація провідних наукових бібліотек в інформаційні центри, розвиток їхньої інформаційно-аналітичної діяльності. Бібліотечні структури, що здійснюють таку діяльність, широко використовують оперативну інтернет-інформацію (ОІ) для задоволення інформаційних запитів своїх користувачів.

При цьому під оперативною інтернет-інформацією розуміється «отримана з Інтернету інформація про поточний стан об'єктів, явищ і процесів, яка використовується для прийняття рішень в управлінні суспільними процесами» [1, с. 3].

Незважаючи на актуальність питання інформаційно-аналітичної діяльності бібліотек і достатньо глибоке його наукове опрацювання, проблеми використання оперативної інтернет-інформації в цій діяльності досліджуються вузьким колом фахівців. Окремі аспекти цієї тематики відображені в публікаціях В. Горового, який першим серед фахівців в Україні наголосив на необхідності ширшого використання оперативної

інформації в інформаційно-аналітичній діяльності бібліотек і її ролі в ефективному реагуванні управлінських структур на поточні виклики, а також у публікаціях Т. Гранчак, О. Ворошилова, В. Пальчук, інших співробітників Служби інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади (СІАЗ НБУВ).

Особливості роботи аналітика з оперативною інтернет-інформацією зумовлені якісними характеристиками цієї інформації і вимогами користувачів до матеріалів, створених на базі оперативної інтернет-інформації. Насамперед тим, що така інформація висвітлює поточну подію, яка відбувається нині. Оскільки це інформація з мережі Інтернет про поточний стан явища, процесу, об'єкта, то характеризується вона швидкоплинністю. Тобто отримана оперативна інтернет-інформація може бути швидко замінена новою, що уточнює, розширює або й кардинально змінює зміст попередньої. Може взагалі бути видалена із сайту, на якому розміщена. Поточна інформація за своєю природою недовговічна. Їй властиве швидке старіння внаслідок постійної заміни новішою інформацією. Це означає, що оперативна інтернет-інформація має бути якомога швидше доставлена аналітику, проаналізована, інтерпретована і використана для створення нової інформації.

У зв'язку з цим до якості та характеристик оперативної інтернет-інформації висуваються високі вимоги. Одна з яких її корисність для ухвалення рішень різними групами користувачів, що визначається спеціальними характеристиками, серед яких, зокрема, актуальність. Для використання оперативної інтернет-інформації важливий її ступінь відповідності поточному моменту. Лише вчасно надана інформація може бути корисною. Із втратою актуальності втрачається й оперативність.

Достовірність. Інформація є достовірною, якщо вона не містить істотних помилок, правдиво відображає ситуацію та може бути підтверджена з інших надійних джерел. Недостовірною інформація може бути внаслідок навмисного спотворення (дезінформація); дії перешкод, інформаційних шумів; применшення або перебільшення значення реального факту. Особливої уваги аналітика щодо міри достовірності інформації потребують сенсаційні новини [2]. Звичайно, може йтися лише про певний рівень достовірності, як і об'єктивності.

Об'єктивність. Інформація об'єктивна, якщо вона не залежить від методів її фіксації, чиєї-небудь думки, судження. Відбиваючись у свідомості людини, інформація може спотворюватися (більшою чи меншою мірою) залежно від досвіду, знань конкретного суб'єкта й таким чином перестати бути об'єктивною. Максимально наближену

до об'єктивної інформацію можна отримати за допомогою справних датчиків, вимірювальних приладів, спеціальних методів оцінювання тощо.

Важливими характеристиками оперативної інтернет-інформації є її точність, ясність, доцільність, релевантність, змістовність, повнота. Також при роботі з оперативною інтернет-інформацією слід враховувати вимоги щодо її логічності, адресності, правової коректності використання тощо.

Специфіка використання оперативної інформації в діяльності інформаційно-аналітичних структур і, відповідно, організація інформаційно-виробничого процесу визначаються особливістю формування й опрацювання оперативних інформаційних ресурсів як джерела підготовки інформаційно-аналітичного продукту, які в умовах інформаційного інтернет-виробництва та постійного оновлення інформації характеризуються коротким життєвим циклом. З огляду на це методика організації інформаційно-аналітичної діяльності має забезпечувати відповідним бібліотечним структурам можливість у стислі терміни опрацювати оперативний інформаційний ресурс і підготувати на його основі потрібний замовнику інформаційно-аналітичний продукт. Оптимальними методами інформаційно-аналітичної діяльності в таких умовах стають методи систематизації та первинної обробки даних, узагальнення і порівняння, схематизації, мозкового штурму, багатомірного аналізу, кількарівневої аналітики, згортання інформації, структуризації тексту, конкуруючих і проблемних груп, інтеграції варіантів тощо. Зокрема, у СІАЗ особливу увагу приділено організації відбору оперативної інтернет-інформації за заданими темами. Для вдосконалення процесу отримання достовірної та об'єктивної інформації про перебіг важливих подій, виявлення актуальних політичних, соціально-економічних, науково-технічних та інших проблем постійно розширюється джерельна база за рахунок сайтів органів державної влади, наукових установ, громадсько-політичних об'єднань, галузевих і новостворених інформаційних веб-ресурсів. Тематичні моніторингові дослідження за матеріалами інтернет-ресурсів на замовлення органів державної влади допомагають управлінським структурам у комплексному аналізі ситуації, виявленні закономірностей суспільного розвитку, виробленні доцільних й обґрунтованих пропозицій для прийняття відповідних рішень у сферах державного управління. Постійне вдосконалення процесу електронної обробки матеріалів уможливило надання замовнику оптимально структурованої та скомпонованої інформації, таким чином успішно задовольняючи тематичні запити на основі аналітико-синтетичної

обробки первинної інформації. Серед безумовних переваг такої форми організації ресурсу – конкретна адресність підсумкового матеріалу, що сприяє підвищенню ефективності використання оперативного інформаційного ресурсу.

З використанням інформаційно-моніторингової системи Web-Observer організовано відпрацювання методики обробки та систематизації матеріалів з визначеної тематики, їх структурування й реферування.

Однією з особливостей організації виконання виробничих завдань у СІАЗ ще з 90-х років минулого століття став перехід від стандартних ієрархічних схем до організації проблемних груп, команд для виконання окремих завдань за горизонтальним, мережевим принципом. Сьогоднішні лідери високих технологій у світі діють так само: замість жорсткої багаторівневої ієрархії управлінь, відділів, департаментів, створюються невеликі групи експертів для роботи над конкретним завданням, а потім переформатовуються, щоб сформувати інші такі ж мобільні групи для розв'язання інших проблем. Така система підкреслює самоцінність кожної людини в команді, означає перехід від жорсткого бюрократичного розділення до рівноправного спілкування творців ідей. Водночас така система набагато краще працює за рахунок того, що включення в тимчасову групу, створену для вирішення конкретного завдання людей з різних відділів, дає змогу одночасно вирішувати декілька завдань (людина може одночасно входити в декілька груп); багато проблем не вирішуються силами одного відділу або вирішуються без урахування всіх обставин, адже їм проблема бачиться лише з одного боку; гнучкіше й оперативніше реагує на нові обставини.

З досвіду роботи СІАЗ можна стверджувати, що зростання важливості оперативної інформації для органів державного управління в сучасних умовах зумовило потребу в інформаційній аналітиці кількох рівнів. Перший – оперативна аналітика (експрес-аналітика), яка створюється за короткий часовий проміжок (у режимі «сьогодні на сьогодні») на базі оперативних інтернет-ресурсів з використанням методу ситуаційного аналізу. Другий рівень – аналітика, підготовлена за результатами моніторингу оперативної інформації, – здійснюється протягом певного періоду з метою виявлення динаміки процесу, основних тенденцій і вироблення можливих варіантів рішення, прогнозів, на основі ретроспективного інформаційного ресурсу із застосуванням методів кореляційного та каузального аналізу. Третій рівень – традиційний вид аналітики, при підготовці якої використовуються матеріали всіх доступних СІАЗ джерел: власної бази даних, інформації власкорів, центральних, регіо-

нальних, електронних ЗМІ, Інтернету, фондів НБУВ та ін. Застосовується весь комплекс аналітичних методів, з акцентом на методи й інструменти стратегічного аналізу. Така робота набуває ознак наукового дослідження.

Слід зауважити, що оперативні інформаційні ресурси в разі втрати актуальності трансформуються в розряд ретроспективних ресурсів, а згодом – архівних документів. Водночас спостерігається зустрічний процес: частина ретроспективної інформації чи інформації архівних документів під час підготовки оперативного інформаційно-аналітичного продукту може актуалізуватися й бути використана як його складова. Це підтверджує як думку С. Кулешова про те, що «у документ закладені обидві властивості – бути джерелом оперативної і джерелом ретроспективної інформації. У початковій стадії функціонування документа превалює реалізація першої властивості, а в міру старіння документної інформації усе більш зростає потенціал другої» [3, с. 79], так і думку Г. Боряка про те, що «головна функція і головний зміст архівного документа – це можливість його актуалізації для нового знання та нового впливу на суспільство» [4, с. 92].

Ефективне виконання інформаційно-аналітичних запитів користувачів відповідними бібліотечними структурами передбачає дотримання ними технологічного циклу, що складається з формування оперативного інформаційного ресурсу у вигляді нових записів і/або документів, підготовки на їх основі синтезованого інформаційно-аналітичного продукту і його доставки користувачу; переведення із втратою актуальності інформаційного масиву оперативного інформаційного ресурсу до баз даних ретроспективної інформації; пошук документів у цих масивах за запитом будь-яких суб'єктів інформаційного виробництва.

Форма подачі матеріалу як у друкованому, так і в електронному вигляді може залежати від потреб і вимог замовника. Але сьогодні можемо говорити про ряд очевидних тенденцій. Одна з них – поступове переорієнтування з боку замовників на продукцію в електронному вигляді. Використання Інтернету, веб-технологій дає такі переваги, як оперативність, що визначається можливістю негайної публікації інформаційно-аналітичних матеріалів, а також доставки їх замовнику; відсутність потреби в тиражуванні; необмежена кількість читачів сайту; порівняно низька собівартість; доступ до архіву; зручність пошуку та збереження інформації; різноманітні форми зворотного зв'язку.

Зростання обсягів оперативної інтернет-інформації й надалі потребуватиме вдосконалення форм і методів подачі управлінським структурам релевантної інформації, підвищення її наочності. Практика роботи

СІАЗ показує доцільність та ефективність за певних умов кількарівневої, ієрархічної подачі інформаційно-аналітичного матеріалу. Наприклад, коли управлінцю необхідно з кількох десятків проблем чи характеристик об'єктів вибрати найважливіші, першим рівнем подається коротко (у двох-трьох реченнях) суть проблеми; на другому рівні – докладний аналіз; на третьому – історична довідка, досє, зарубіжний досвід і т. д. Сучасні технології дають можливість підвищувати наочність інформації через мультимедійні матеріали, допоміжні таблиці, графіки, діаграми. Ю. Курносів і П. Конотопов у цьому зв'язку слушно зауважують [5, с. 403], що введення в документ елементів, які підкреслюють ієрархічну структуру тексту дає змогу користувачеві (керівнику), слідуючи винятково формальним правилам аналізу структури релевантності тексту, приймати рішення про необхідність ознайомлення із системою аргументів, які розкривають положення верхнього рівня.

Способів виділення формальної структури релевантності тексту достатньо – починаючи від маніпуляції відступами і введення піктографічних позначень і закінчуючи введенням спеціального розділу, що графічно відображає структуру документа. Структура релевантності може бути також підкреслена за рахунок використання деревоподібного представлення списків з можливістю їх згортання і розкриття, із застосуванням гіпертекстових посилань у документі, інтегрованого глосарія. Крім того, широко використовуються панелі навігації, можливості керування стилями та інші технологічні новації.

Електронні документи порівняно з паперовими мають більшу гнучкість і виразність. Починаючи від можливостей керування накресленням та атрибутами шрифтів, комбінування способів подання даних у діапазоні від статичної до динамічної, від відео до аудіо та закінчуючи реалізацією діалогового режиму й здатності документа із застосуванням викликів системних функцій реагувати на події, – усі ці можливості можуть бути використані кваліфікованим виконавцем документа. Вбудовування в документ фрагментів аудіо- і відеозаписів, елементів анімації стало під силу навіть непрофесійному користувачеві.

Інформаційно-аналітична діяльність як процес творення нового знання неможлива без творчої складової. Організація роботи з оперативною інтернет-інформацією з огляду на її характеристики і вимоги, що диктуються сучасними інформаційними запитами користувачів, потребує креативних підходів. У практиці роботи аналітичних структур широко використовуються методи стимулювання творчої активності. У разі потреби розв'язання складних завдань, наприклад вибору кращого

варіанта рішення серед тих, що є, прогнозування розвитку процесу, пошуку нових ідей тощо аналітики можуть вдаватися до різних когнітивних методів і методів експертного оцінювання – процедури оцінювання проблеми на підставі думки фахівців з метою подальшого прийняття рішення. Індивідуальні оцінки ґрунтуються на використанні думки окремих експертів, незалежних один від одного, колективні – на використанні колективної думки експертів. Колективне оцінювання, як правило, точніше, ніж індивідуальна думка кожного з фахівців.

Так, у практичній роботі СІАЗ НБУВ у разі потреби швидкого пошуку рішення, ідеї використовуються метод мозкового штурму (мозковий штурм, мозкова атака, англ. brainstorming) – оперативний метод розв’язання проблеми на основі стимулювання творчої активності, за якого учасникам обговорення пропонують висловлювати якомога більше варіантів рішення, у тому числі нелогічні, нестандартні й навіть абсурдні. Потім серед висловлених ідей відбирають найвдаліші, які можуть бути використані на практиці. До групи із трьох-семи осіб, серед яких визначають ведучого, може входити один нефакхівець із цієї проблеми з нестандартним мисленням. Успіх мозкового штурму залежить від психологічної атмосфери й активності обговорення, тому роль ведучого в мозковому штурмі дуже важлива. Крім того, ефективність методу «мозкового штурмування» зменшується, якщо в групі є сильна особа, що домінує над іншими, а учасники не готові подолати цей комплекс, якщо недостатня кваліфікація учасників або якщо їх дуже багато.

У сучасному українському інформаційному середовищі вимоги щодо оперативності, достовірності, обґрунтованості та релевантності інформаційно-аналітичної продукції стрімко зростають і задовольнити їх можна лише маючи швидкий доступ до різних джерел інформації. Головна мета аналітико-синтетичної переробки інформації – пошук нових фактів і знань, які в певному документі не виражені в явному вигляді, а логічно виводяться з наявної в ньому інформації. Для цього додатково залучається екстралінгвістична інформація (інформація, накопичена людьми в результаті суспільно-історичної практики). Працюючи з оперативною інтернет-інформацією, аналітик постійно стикається з потребою її уточнити, перевірити, розширити свої уявлення з певної теми, подати додаткові відомості замовнику чи обґрунтувати свої висновки. З огляду на це Служба інформаційно-аналітичного забезпечення у своїй діяльності широко використовує фонди НБУВ, водночас роблячи акцент на формування власної електронної бази даних як складової інформаційних ресурсів бібліотеки.

Слід констатувати виникнення в наш час нового підвиду масової аналітики – соціальної аналітики. Соціальні медіа, особливо блогосфера, стали джерелом цікавої, часто якісної аналітики. Її автори – журналісти, політики, учені, фахівці з різних питань. Це значно розширює коло споживачів інформаційно-аналітичного продукту. Адресна експертиза актуальних подій, тенденцій вітчизняної і світової політики, економіки, соціальних, екологічних та інших проблем потіснила суто інформаційні жанри ЗМІ, зайняла певне місце в діапазоні інформаційних потреб пересічних громадян.

Ведучи мову про тенденції та перспективи інформаційно-аналітичної діяльності, можна припустити, що вплив такого чинника, як розширення джерельної бази оперативної інтернет-інформації, завдяки прориву в розвитку інформаційних технологій буде посилюватись. І соціальна журналістика, соціальна аналітика – один з проявів цієї тенденції. Варто підкреслити, що це не просто додаткове джерело оперативної інтернет-інформації. Аналітик має можливість отримувати ОП безпосередньо від основних складових системи управління: від джерела управлінського меседжу – органів державної влади, від транслятора й інтерпретатора – ЗМІ, а тепер ще й від об'єкта, на який спрямовано управлінське послання. Хоча зарано говорити про ефективний соціальний діалог, але є підстави стверджувати, що з'явилися додаткові можливості для зворотного зв'язку в контурі управління. Крім того, завдяки соціальній журналістиці й аналітиці дедалі ширше коло користувачів активно долучається до творення оперативної інтернет-інформації. Уже сьогодні інформаційно-аналітичні структури активно використовують цей інструмент для аналітичної побудови ціліснішої картини перебігу суспільних процесів.

Оскільки дедалі більше аналітичних завдань у світі вирішуються в режимі прямого інформаційного моделювання і спостереження за керованою сферою, оминувши стадію аналізу традиційних публікацій, не можна виключити, що ця тенденція торкнеться й інформаційно-аналітичних структур бібліотек. Адже ЗМІ – лише одна точка перетину, вузол, куди стікається інформація про стан суспільства. Крім того, це інформація, яка пройшла крізь призму чужого світосприйняття. Що теж цікаво й потрібно як один з напрямів дослідження. Але може бути недостатньо для об'єктивної оцінки ситуації, бо кожна система (технічна, соціальна чи політична) має безліч таких точок контролю.

Окремі прояви цієї тенденції вже спостерігаємо в роботі інформаційно-аналітичних структур бібліотек. Наприклад, СІАЗ широко

практикує делегування власних кореспондентів на прес-конференції державних і політичних діячів, засідання громадських і політичних організацій тощо. Це дає змогу аналізувати і висвітлювати події оперативно, без зайвих проміжних етапів і впливу додаткових інформаційних шумів. Сучасна віртуалізація багатьох сторін суспільного життя, можливість спілкування в режимі реального часу з політиками, членами уряду, експертами й пересічними громадянами (соціальні медіа, прямі ефіри із засідань, інтернет-конференції тощо) наближають аналітика до процесу підготовки, обговорення та прийняття управлінських рішень, що не лише пришвидшує підготовку аналітичного матеріалу, а й дає можливість безпосереднього виходу на об'єкт дослідження, сприяє підвищенню якості аналітичного матеріалу, ефективності роботи інформаційно-аналітичних структур загалом. Таким чином, інформаційно-аналітичні структури бібліотек мають змогу оперативно реагувати на суспільні процеси та мінімізувати викривлення інформації.

Дедалі активніша участь бібліотек у політичній комунікації, про що пише Т. Гранчак [6], залучення інформаційно-аналітичних структур бібліотек до інформаційного забезпечення органів державної влади, активне використання бібліотек у системі пунктів доступу до публічної інформації, функціонування їх як складової інфраструктури електронного врядування, накопичення у фондах електронних інформресурсів та активне використання оперативної інтернет-інформації у їхній інформаційно-аналітичній діяльності – усе це підтверджує статус бібліотек не лише як книгосховища, як інформаційного центру, а й як точки перетину та концентрації інформаційних потоків і вузла інтелектуального перероблення інформації. За умови технічного, технологічного забезпечення це дасть змогу інформаційно-аналітичним структурам великих бібліотек максимально наблизитися до точок зосередження інформації в режимі реального часу для ефективнішого інформаційного забезпечення користувачів.

Список використаних джерел

1. *Чуприна Л. А.* Оперативна інтернет-інформація як чинник розвитку інформаційно-аналітичної діяльності бібліотек України (кінець ХХ – початок ХХІ ст.) : автореф. дис. ... канд. наук із соц. комунікацій : спец. 27.00.03 / Л. А. Чуприна ; наук. кер. Т. Ю. Гранчак ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – К., 2013. – 24 с.

2. *Кулешов С. Г.* Відбір веб-ресурсів для зберігання в центральному державному електронному архіві України як наукова проблема / С. Г. Кулешов // Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: проблеми науки, освіти, практики : матеріали V Міжнар. наук.-практ. конф., Київ (20–22 трав. 2008 р.) / Держ. акад. керів. кадрів культури і мистецтва. – К., 2008. – С. 86–87.

3. *Кулешов С. Г.* Документознавство: Історія. Теоретичні основи / С. Г. Кулешов ; УДНДІАСД, Держ. акад. керів. кадрів культури і мистецтв. – К., 2009. – 162 с.

4. *Боряк Г. В.* Національна архівна спадщина України та державний реєстр «Археографічна Україніка»: Архівні документальні ресурси та науково-інформаційні системи / Г. В. Боряк. – К., 1995. – 347 с.

5. *Курносів Ю. В.* Аналітика, методологія, технологія і організація інформаційної аналітичної роботи / Ю. В. Курносів, П. Ю. Конотопов. – М. : Русаки, 2004. – 512 с.

6. *Гранчак Т.* Бібліотека і політична комунікація : монографія / Т. Гранчак ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – К., 2012. – 481 с.

Стаття надійшла до редакції 15.04.2014.

Leonid Chupryna,

V. I. Vernadsky National Library of Ukraine

SPECIFICITY OF USE OPERATIONAL INTERNET- INFORMATION IN THE ANALYTICAL ACTIVITIES OF THE LIBRARIES

In article features the use of operational information online by creating information and analytical products. Analyzed, in particular, the basic requirements for the quality of the information, best practices for manufacturing process and ways to improve the forms and methods of administrative structures to provide relevant information.

Keywords: operational Internet-information, information analysis, activities of libraries.

Леонид Чупрына,

канд. наук. по соц. коммуникациям, зав. отделом оперативной информации «СІАЗ» Национальной библиотеки Украины имени В. И. Вернадского

СПЕЦИФИКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОПЕРАТИВНОЙ ИНТЕРНЕТ-ИНФОРМАЦИИ В АНАЛИТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БИБЛИОТЕК

В статье рассматриваются особенности использования оперативной интернет-информации при создании информационно-аналитической продукции. Анализируются, в частности, основные требования к качеству такой информации, оптимальные методы организации производственного процесса, пути совершенствования форм и методов подачи управленческим структурам релевантной информации.

Ключевые слова: оперативная интернет-информация, информационная аналитика, деятельность библиотек.