

## **Оценка качества электронных библиотек**

**Автор: А. Х. Исмагилова**

УДК 026.6

**Рассмотрены некоторые теоретические и практические методики оценки качества и эффективности веб-сайтов применительно к электронным библиотекам; предложен подход к анализу национальных электронных библиотек.**

Сегодня уже никто не будет оспаривать утверждение о необходимости создания и использования электронных библиотек, которые, наряду с традиционными библиотеками, призваны выполнять образовательные, просветительские, культурные и иные функции.

Однако в связи с бурным ростом объемов электронных ресурсов и активизацией использования Интернета остро встает вопрос о качестве этих ресурсов, их полезности, информативности, структурированности и доступности. Как отмечено в Политическом послании Комитета Министров - членов Совета Европы Всемирному Саммиту по информационному обществу, принятом 19 июня 2003 г. на 844-м заседании заместителей министров, "качество информации становится не менее, а более важным по мере устранения барьеров" [1].

Проблема оценки качества, эффективности и использования ресурсов электронных библиотек возникла в ходе исследования "Электронная библиотека как средство интеграционного развития многоязычного региона в едином информационном пространстве", проводимого Казанским государственным университетом культуры и искусств. Каким образом оценить результативность того или иного татароязычного сайта, каково его значение и влияние на пользователей, выполняют ли национальные электронные библиотеки свою миссию распространения и пропаганды лучших произведений литературы на родном языке? Для поиска ответов на эти и другие вопросы рассмотрены различные методики, разработанные для интернет-ресурсов. Их не так много.

Так, в 2002 г. опубликован документ "Brussels Quality Framework"

стр. 60

---

(Брюссельская структура качества) [2], который положил начало совместной европейской инициативе по повышению качества онлайн-информации по

культуре. Этот документ предложил включить оценку качества в процессы определения, создания и поддержки национальных электронных ресурсов по культуре, содействовал подготовке методических документов для организаций по культуре, стимулировал использование принципов качества при создании и поддержке соответствующих веб-сайтов.

Разработка Руководства по определению принципов качества вебсайтов по культуре [3] осуществлялась в рамках проекта "Minerva" "Improving Quality for European Citizens" (Повышение качества для граждан Европы) [4]. Проект "Minerva", разработанный рабочей группой "Определение потребностей пользователей, содержания и критериев качества веб-сайтов по культуре", был призван служить для поддержки организаций сферы культуры всех стран Европы. Разработчиками проекта подчеркивалась важность соответствия качества предоставляемой онлайн-информации самым высоким стандартам и обеспечения наивысшего уровня обслуживания пользователей.

Согласно проекту "Minerva", высококачественный веб-сайт должен отвечать следующим 10 принципам, а именно быть:

*прозрачным*, для чего должно быть ясно заявлено о назначении и поставленных при создании сайта целях, а также об организации, ответственной за управление им;

*эффективным* для пользователей, для чего должны быть использованы адекватные цифровые технологии, авторские материалы, форма и содержание;

*доступным* для всех пользователей, независимо от тех технологий, которые они применяют, включая навигацию, содержание и элементы интерактивности;

*ориентированным на пользователей*, принимать во внимание их потребности, обеспечивая уместность и простоту использования сайта, с учетом обратной связи и оценки сайта пользователями;

*"реактивным"*, предоставляя пользователям возможность контактов с создателями сайта и получения соответствующих ответов; необходимо поддерживать дискуссии и обмен информацией с пользователями и между ними;

*многоязычным*, обеспечивая доступ к информации минимум на двух языках;

*связующим звеном* между пользователями и другими веб-сайтами по культуре, чтобы предоставить возможность легко находить необходимые информационные ресурсы и услуги;

*легитимным*, уважать права на интеллектуальную собственность и конфиденциальность личной информации, четко заявлять о сроках и условиях, на которых веб-сайт и его содержание могут использоваться;

*жизнеспособным*, т.е. обеспечивать долговременную сохранность веб-сайта и его содержания за счёт использования соответствующих стратегий и стандартов;

а также гарантировать высококачественную *поддержку* и своевременное обновление веб-сайта [5].

В Руководстве по определению принципов качества веб-сайтов по культуре по каждому принципу дается объяснение, набор критериев, перечень контрольных характеристик и набор практических тестов и вопросов, позволяющих оценить, насколько веб-сайт отвечает каждому из 10 принципов. Результатом такого анализа, по мнению разработчиков, должен стать перечень мер, необходимых для повышения качества сайта.

Существует еще один метод анализа веб-сайтов, разработанный в рамках проекта "Russian-Cyberspace.org" [6]. Разработчики, не претендуя на окончательную завершенность и полноту проекта, предлагают следующие критерии качественного анализа: идентификация, доступность, авторство, степень авторитетности, актуальность, прозрачность намерений и объективность, структура и навигация, информационный дизайн, интерактивность, образование коммуникативных сетей.

Для проведения анализа по каждому критерию задаются конкретные вопросы, касающиеся как в целом контента ресурса (внешнего и внутреннего), так и более частных моментов (сведения о владельце и др.).

Более подробный анализ и сопоставление вышеназванных методик даны Н. А. Лапкиной, которая отмечает, что наряду со схожестью критериев обеих методик - прозрачность ресурса, интерактивность, многоязычность, поддержка ресурса, ориентация на пользователя - метод программы "Minerva" более унифицирован, глубже анализируется структура, удобство пользования, система оцифровки и сохранности материала. Оценку сайта с помощью этой методики может провести как его создатель, так и пользователь. В методе, разработанном в рамках проекта "Russian-Cyberspace.org", сайт более персонифицируется, большее значение придается содержательной стороне ресурса, подробнее рассматривается и контингент пользователей. Но оценка сайта предполагает ответы на такие вопросы, которые может знать только сам создатель сайта. Положительными свойствами обеих методик можно назвать их относительную простоту и пластичность [7].

В последние десятилетия появилось новое научное направление - вебометрика (*webometrics*), занимающееся изучением количественных аспек-

тов создания и использования информационных ресурсов, структур и технологий в веб-пространстве. Термин *вебометрижа* ввели Т. Алминд и П. Игверсен в 1997 г. Веб-пространство - новый тип информационного ресурса без централизованного контроля, координированного индексирования содержания. Однако нельзя сказать, что веб-пространство является хаотичной, неуправляемой системой - в нем происходит самоорганизация в группы. Веб-пространство организуется путем взаимодействия большого числа индивидуумов и групп. Связи между разными документами устанавливаются с помощью ссылок, изучение которых методами вебометрики позволяет определять и структурировать устройство веб-пространства и может быть применимо для оценки количественных характеристик электронных библиотек как немаловажной части веб-пространства.

Авторы [8], ссылаясь на проект испанской исследовательской группы Cybermetrics Lab "Вебометрическое ранжирование мировых университетов" [9], посвященный вебометрическим исследованиям и определению рейтингов вузов и научно-исследовательских институтов мира, задают следующие количественные параметры:

количество уникальных гипертекстовых ссылок с других ресурсов,

общее число страниц сайта,

количество полнотекстовых файлов,

число статей, размещенных на сайте, и количество их цитирований.

Не углубляясь в статистическую методiku измерений коэффициентов, можно сделать общий вывод: верхнюю строчку в рейтинге электронных библиотек, согласно вышеназванной методике, будут занимать онлайн-ресурсы с наибольшим количеством полнотекстовых ресурсов, а также страниц, с наиболее частым цитированием и указанием гипертекстовых ссылок на сайт с других ресурсов.

Этот метод не учитывает качественную сторону размещаемых в Интернете материалов, однако он интересен с точки зрения оценки полноты и объема оцифрованных документов, а также актуальности и значимости сайта для профессионального сообщества.

В материале А. Б. Антопольского "Интернет-ресурсы как индикатор информационного развития регионов" [10] также предложены аналогичные предыдущим основные составляющие индекса качества ресурса: число страниц, файлов, цитируемость, отражение в Google Scholar.

Обратимся к ряду проведенных исследований с точки зрения практических результатов анализа электронных ресурсов. Так, интересным представляется опрос удаленных пользователей, предлагаемый Г. В. Ядровой

[11]. Этот метод изучения эффективности создания электронных ресурсов вузовской библиотеки используется в Научной библиотеке Таврического национального университета им. В. И. Вернадского. Основные выводы, сделанные в ходе нескольких опросов, показали четкую тенденцию к увеличению постоянных пользователей сайта, большинство из которых - читатели библиотеки, а также приоритет использования полнотекстовых документов по сравнению с библиографией.

По мнению Г. В. Ядровой, предложенный метод опроса удаленных пользователей - один из легкодоступных и объективных приемов исследования, отличается новизной, скоростью, достоверностью и своевременностью получения информации. В качестве объективного фактора метода выдвигается беспристрастность оценки удаленного пользователя, а также оценка конечного результата работы библиотеки. Не умаляя достоинств метода, все же считаем, что, полагаясь только на оценки пользователей, причем выражаемые общими фразами ("великолепно", "отлично", "плохо" и т.п.), невозможно оценить все "плюсы" и "минусы" представленных ресурсов электронной библиотеки и в дальнейшем предпринимать меры по обеспечению максимальной удовлетворенности пользователей информацией.

Тот же принцип учета посещаемости веб-сайта положен в основу методики С. В. Дудченко. Одним из основных критериев эффективности электронных ресурсов он считает то, "сколько раз читатель обратился к ресурсам сайта, сколько раз за день посетил сайт и вернулся ли в последующие дни. Эффективность библиотечного сайта зависит от количества целевых пользователей: пользователей, уже ставших читателями" [12]. С. В. Дудченко полагает, что библиотечный сайт можно считать эффективным "ровно настолько, насколько отдельно взятый пользователь задерживается на сайте - перемещается по сайту или возвращается на сайт в тот же день, заинтересовавшись информацией, представленной на нем". Однако это утверждение представляется нам спорным, поскольку в Сети много "блуждающих" и "заглядывающих" на различные сайты по разным причинам, что не всегда свидетельствует о заинтересованности пользователей в конкретном сайте и об их удовлетворенности онлайн-ресурсами. Поэтому учитывать при определении эффективности электронных ресурсов только предложенный С. В. Дудченко фактор не совсем правильно.

В заключение следует отметить, что при всем разнообразии подходов к оценке эффективности и качества онлайн-ресурсов на сегодняшний день разносторонней и полноценной методики и критериев качественного анализа национальных электронных библиотек не существует.

Для анализа электронных библиотек и сайтов, содержащих нацио-

нальные информационные ресурсы, на наш взгляд, важно учитывать весь комплекс параметров: качественных, структурных, технических, лингвистических. В целях объективной оценки электронных библиотек и информационных ресурсов на языках народов России мы предлагаем дополнительно учитывать следующие аспекты:

какова миссия электронной библиотеки и соответствует ли она действительности;

представлены ли на сайте полнотекстовые документы либо дается только библиография и ссылки на другие сайты;

возможно ли корректное отображение многоязычного контента для титульных народов России;

учитываются ли при размещении произведений требования авторского права;

насколько быстро по скорости обеспечивается доступ к ресурсам сайта;

ведется ли статистика посещаемости сайта, насколько она дифференцирована;

на какую целевую аудиторию пользователей рассчитаны электронные ресурсы, соответствует ли это реальному состоянию;

могут ли пользователи оставлять свои замечания и предложения по качеству сайта, какие выводы из них можно сделать;

кто является владельцем сайта (официальные органы, общественные организации, частные лица);

есть ли возможность у пользователей размещать самостоятельно оцифрованные свободные произведения, не обремененные требованиями авторского права;

существует ли сообщество вокруг данного ресурса, объединенное общими интересами (профессиональными, социальными и иными);

насколько эффективен визуальный ряд, отображает ли он национальную специфику ресурса и сайта.

Количественные и качественные исследования индикаторов развития электронных библиотек и коллекций, их оценка будут содействовать разработке эффективных решений, позволят выработать соответствующую политику в информатизации многоязычного российского общества.

Результаты исследований будут полезны и библиотекам для анализа как своих собственных электронных коллекций, так и размещенных в Интернете в целях предоставления пользователям более качественной и востребованной информации.

стр. 65

---

## СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. **Политическое** послание Комитета Министров Всемирному Саммиту по информационному обществу // Всемирный Саммит по информационному обществу / сост. Е. И. Кузьмин, В. Р. Фирсов; Министерство культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации; Российская библиотечная ассоциация; Российская национальная библиотека; Российский комитет Программы ЮНЕСКО "Информация для всех". - С.-Петербург, 2004. - С. 68 - 76.

2. **Position** Paper on Culture Across Cultures: a Quality Challenge. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.w3c.it/papers/cultureAcrossCultures.pdf>.

3. **Принципы** качества Веб-сайтов по культуре: Руководство. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://www.minervaplus.ru/docums/principles\\_of\\_quality.pdf](http://www.minervaplus.ru/docums/principles_of_quality.pdf).

4. **Directory** of European and national rules on Веб Applications. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria1\\_2draft/appendix4.htm](http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria1_2draft/appendix4.htm).

5. **Принципы** качества Веб-сайтов по культуре. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minervaplus.ru/docums/10pmcp.htm>.

6. **Критерии** для анализа Веб-сайтов. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://www.ruhr-uni-bochum.de/russ-cyb/survey/forms/ru/alf\\_ru.pdf](http://www.ruhr-uni-bochum.de/russ-cyb/survey/forms/ru/alf_ru.pdf).

7. **Лапкина Н. А.** Критерии качества оцифрованной информации по этнологии и антропологии / Н. А. Лапкина // Представление языков народов России и стран СНГ в российском сегменте Интернета. Семинар Российского комитета программы ЮНЕСКО "Информация для всех" и Межрегионального центра библиотечного сотрудничества в рамках Международной конференции "EVA 2007 Москва": Сб. докладов. - Москва: Межрегиональный центр библиотечного сотрудничества, 2008. - С. 61 - 79.

8. **Печников А. А.** Рейтинг официальных Веб-сайтов университетов России и Финляндии: сравнительный анализ / А. А. Печников, О. Г. Илюкевич // Информ. ресурсы России. - 2008. - №3. - С. 25 - 28.

9. **Ranking** Веб of World Universities. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.Вебometrics.info>.

10. **Антопольский А. Б.** Интернет-ресурсы как индикатор информационного развития регионов / А. Б. Антопольский. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [www.prior.nw.ru/materials/Antopolsky\\_Monitoring\\_ims2008](http://www.prior.nw.ru/materials/Antopolsky_Monitoring_ims2008).

11. **Ядрова Г. В.** Опрос удаленного пользователя как инструмент изучения и оценки электронных ресурсов вузовской библиотеки / Г. В. Ядрова // Науч. и техн. б-ки. - 2004. - N 10. - С. 28 - 35.

12. **Дудченко С. В.** Эффективность библиотечного сайта / С. В. Дудченко. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://elib.crimea.edu/index.php?option=com\\_content&task=view&id=40](http://elib.crimea.edu/index.php?option=com_content&task=view&id=40).