

# Scandinavian Library Quarterly

## Сферы компетенции будущей библиотеки

№ 3 за 2016 год

*Перевод с английского Ю. Яковлевой*

<http://slq.nu/?cover=volume-49-no-3-2016>

*Анника Хьерне*

*главный редактор*

*Специалист по связям с общественностью Национальной библиотеки Швеции*

В этом выпуске мы пытаемся заглянуть в будущее и определить профессиональные навыки, которые необходимы, для того чтобы заниматься библиотечной деятельностью в будущем – Сферы компетенции будущей библиотеки. Какие компетенции описывают факторы, способствующие тому, чтобы сотрудники могли выполнять свою роль?

Обычно, роли в библиотеке были следующими: библиотекарь, младший библиотекарь или директор библиотеки. Во многих библиотеках это уже не так.

Библиотеки – это гораздо больше, чем просто место, куда вы приходите, чтобы взять книги, поэтому сотрудники библиотеки должны обладать разнообразным спектром навыков. Для успешной работы важно наличие правильных компетенций. Как это будет достигнуто в будущем, покажет только время, но некоторые из статей как нельзя лучше раскрывают тему.

Следующий, к сожалению, последний выпуск ежеквартального журнала «Скандинавская библиотека», будет доступен в середине декабря.

## Оглавление

Сферы компетенции будущей библиотеки .....	1
От редактора: Компетентная библиотека .....	3
Библиотеки, библиотекари, навыки и компетенции .....	4
Будущее здесь.....	7
Необходимая в будущем компетенция .....	11
Открывая для себя профессии научной библиотеки .....	12
Обучение через дело .....	18
Специальные библиотеки – специальные навыки .....	21
Глубокие знания и богатый опыт, любопытство и потенциал для сотрудничества .....	24
Точка зрения: Читающие собаки. Лучший друг того, кто испытывает трудности при чтении! .....	26
Все вместе для простоты обслуживания .....	33
Обучение при содействии библиотеки .....	35

## От редактора: Компетентная библиотека

<http://slq.nu/?article=volume-49-no-3-2016-13>

*Тине Винд*

*Руководитель отдела по делам библиотек, Агентство по культуре и дворцам*

Компетентна ли библиотека? На самом деле, нет, компетентны сотрудники библиотеки, и субъект компетенций в библиотеке имеет важное значение для руководителей и членов коллектива. Каждая организация хочет иметь компетентных сотрудников, которые смогут решить множество различных задач и вместе будут обладать необходимыми компетенциями. Какой бы профессиональной деятельностью вы ни занимались, будут существовать определенные условия, применимые только к этому типу организации, и это, безусловно, справедливо и для библиотечной сферы. Настоящий выпуск ежеквартального журнала «Скандинавская библиотека» дает представление о том, насколько многообразными и далеко идущими являются задачи библиотеки, а также о том, насколько разнообразные компетенции необходимы на самом деле для работы в сегодняшней библиотеке и библиотеке будущего.

### **Специалист или универсал?**

На протяжении многих лет обсуждается тема о том, должны ли сотрудники иметь профильное библиотечное образование, дополненное другими профессиональными компетенциями, или они должны быть универсалами, чьи профессиональные возможности будут дополнены при помощи обучения на рабочем месте, направленного на конкретный тип библиотечного учреждения и основанного на местных потребностях, будь то общедоступная или научная библиотека. Эта тема до сих пор обсуждается, и в данном выпуске представлены статьи Библиотечных Ассоциаций Норвегии и Дании, которые утверждают, что компетенции должны быть основаны на потребностях общественности, которые могут варьироваться в разных библиотеках.

Многие библиотеки в полной мере осознают, что уровень образования – это одно, а собственно компетенции вполне могут быть чем-то другим, и при рассмотрении вопроса о приеме на работу новых сотрудников необходимо совместить формальное образование, опыт и личные компетенции, а также менее определимый фактор, который мы в Дании называем «химией», возникающей между кандидатом и рабочим местом.

### **Новые вызовы**

Большинство из нас знает, что то, чему нас изначально учили, существенно изменилось, и библиотекам, которые раньше были сосредоточены в основном на фондах (формировании, регистрации и закупке), сегодня отведены новые роли – не в последнюю очередь из-за развития технологий, когда библиотеки очень быстро освоили ИТ и также начали обучать граждан обращаться с цифровым миром. Сейчас ведутся дискуссии о том, как библиотеки будут решать задачу обучения, и где проходит грань, например, с консультированием, которое было обычной задачей библиотеки. Насколько далеко должны зайти библиотеки? А что насчет взаимодействия с образовательными учреждениями?

### **Новые компетенции для будущих пользователей**

В будущем также изменится роль персонала библиотеки, будут востребованы новые компетенции. Это отражено в задачах, функциях и названиях должностей: библиотекарь, специалист по распространению информации, менеджер проектов, организатор мероприятий, информационный посредник и т.д.

Вследствие этого развитие компетенций будет важным элементом в развитии библиотек. Не важно, приобретаются ли нынешние и будущие компетенции через формальное обучение и/или опыт: ключевой момент заключается в том, что библиотеки продолжают обучать своих сотрудников, для того чтобы они были готовы удовлетворить потребности пользователей независимо от типа учреждения.

## **Библиотеки, библиотекари, навыки и компетенции**

<http://slq.nu/?article=volume-49-no-3-2016-2>

*Моника Дейлдок*

*Главный специалист по переговорам*

*Союз библиотек Норвегии*

Дискуссии о навыках и компетенциях, необходимых в библиотеке, а также о том, в какой степени им соответствует набор навыков библиотекарей, по-видимому, часто основываются на мешанине из личных потребностей, общего анализа тенденций, профессиональной борьбы и неоднозначных требований в секторе образования. Это вызывает сожаление, поскольку такая ситуация мешает начать важнейшую дискуссию о компетенциях, необходимых в библиотеках и будущем развитии курсов подготовки библиотекарей. Речь пойдет о попытке привести эту сферу в порядок.

Библиотекари не библиотеки, а библиотеки – не библиотекари. Это важное условие. Оно означает, что набор навыков, предлагаемый библиотекарями, не всегда совпадает с требованиями библиотеки, предъявляемыми к навыкам, а также, что компетенции библиотекаря могут быть и являются полезными в областях, выходящих за пределы библиотечного сектора. Тем не менее, большинство библиотекарей действительно работают в библиотеках, что делает значимой дискуссию о навыках и компетенциях библиотекарей в свете развития библиотек. Однако библиотеки могут представлять собой многое. Разные типы библиотек, также как и разные должности в библиотеке, требуют компетенций различных типов.

Следовательно, требования, выдвинутые в целях расширения сферы компетенций библиотечной профессии, даже в ее собственных интересах, не обязательно будут неправильными, если они основаны на вашей собственной библиотеке и/или вашей собственной роли в библиотеке, но они, безусловно, будут неточными.

### **Библиотекари и их обучение**

Основной образовательный курс в сфере библиотечного дела в Норвегии – это степень бакалавра гуманитарных наук (библиотечное дело), обучение по этой программе предлагает Университетский колледж Осло и Акерсхуса (HiOA). Данный курс обеспечивает получение базовых профессиональных навыков, необходимых для библиотекарей окружных библиотек, школьных библиотекарей, библиотечных менеджеров, библиотекарей, работающих в колледжах, специалистов по управлению знаниями компании Statoil, советников в наших окружных библиотеках, а также университетских библиотекарей, если упоминать только о нескольких различных ролях.

Очевидно, что только лишь этот курс не может полностью подготовить библиотекарей к выполнению всех ролей! Такое обучение и образование дает библиотекарям основу для

работы и решения проблем в ключевых академических сферах, представление о методах работы, но никогда не даст подробного описания процедур работы или подходов к работе в конкретных типах библиотек или выполнению конкретных ролей библиотекарей.

Имеет ли курс верный подход, имеет ли он правильную продолжительность, – это вопросы, которые, конечно же, вызовут дискуссии. Например, в действительности длительность курса отстает от других курсов, которые традиционно используются для сравнения, таких как курсы подготовки учителей.

### **Актуальные стратегические соображения**

По-моему, вопрос о том, как курс адаптируется к изменениям, наблюдаемым в библиотеках и обществе в целом, заслуживает постоянного внимания и обсуждения. Это не обязательно связано с тем, что настоящий курс недостаточно пригоден, причина в том, что библиотечный сектор должен уделять больше, чем сегодня, внимания актуальным стратегическим соображениям или, по меньшей мере, иметь о них представление. Для меня любая критика учебного курса, основанная исключительно на установке о том, что он не сможет адаптироваться к конкретным нуждам конкретной библиотеки или роли библиотеки, явно пристрастна и неточна.



*Обучение на рабочем месте, предлагающее минимальное повышение квалификации входит в обязанности руководства.  
Фото: Norden. org*

### **Обучение на рабочем месте**

Курс подготовки библиотекаря должен и обязан предоставлять базовые знания, базовый набор библиотечных компетенций. Основываясь на этой базе, каждый отдельный библиотекарь должен развиваться дальше, поскольку библиотекари сталкиваются с библиотекой и ее пользователями, своими коллегами и профессиональным окружением. Положительная атмосфера на рабочем месте среди коллег важна для развития необходимых в работе навыков и компетенций.

До тех пор пока наши знания не пройдут проверку в столкновении с реальностью, мы не станем настоящими библиотекарями. Получение уроков от коллег и развитие наших компетенций, а также компетенций других членов профессионального сообщества на

рабочем месте не является прерогативой только выпускников-новобранцев. Отличительным признаком хорошего рабочего сообщества является непрерывное профессиональное развитие, реализуемое в формате обмена опытом, тестирования и профессиональных дискуссий на рабочем месте. Мы все знаем о преимуществах рабочего места, которое содействует обучению, открывает простор для вашего собственного профессионального развития, и где проявляют заботу и беспокойство о том, как дела у других. Мы также знаем, что способность адаптироваться к изменениям и спросу на новые виды услуг, а также освоение новых навыков – незаменимые качества при работе в динамично развивающихся учреждениях, таких как библиотеки.

### **Обязанности руководства**

Обучение на рабочем месте – общеизвестное условие для создания рабочего места с позитивной атмосферой, а также необходимое требование для того, чтобы хорошо выполнять свою работу. Тем не менее, у меня сложилось впечатление, что в норвежских библиотеках мало говорят об образовательных планах и развитии навыков.

Планы по обучению на рабочем месте и обмену опытом редко являются частью ежедневного режима работы, и многие руководители библиотек практически не занимаются развитием навыков своих сотрудников. Этой сомнительной тенденции предпочитают придерживаться руководители в библиотечном секторе в отношении новых сотрудников, имеющих различный набор навыков и компетенций, вместо того, чтобы систематически работать над планами по обучению персонала и развитию навыков. Я не считаю, что прием на работу нового персонала с различными навыками – это неправильно, как и не считаю неправильным прием на работу персонала, обладающего навыками и компетенциями, отличающимися от навыков и компетенций библиотекаря. Все-таки я твердо придерживаюсь мнения, что если при наборе персонала вы потребуете наличия конкретного типа компетенций, перед этим не подумав, что имеющийся персонал возможно способен справиться с теми же задачами, если ему предоставить возможность для минимального повышения квалификации, то это свидетельствует о неправильном руководстве. Для того чтобы стимулировать позитивное обсуждение по теме «навыки и компетенции библиотекарей», которое, как я считаю, нам необходимо, мы должны в нашей дискуссии исходить из понимания того, что компетенция библиотекаря – это не то же самое, что и навыки и знания, необходимые в конкретной библиотеке или для выполнения конкретной библиотечной работы.

### **Необходимы навыки из других профессий**

Более того, между образовательной программой получения степени по библиотечному делу и профессией должна быть улучшена связь для освещения вопросов об обучении, которое предлагает программа, и предпосылок, на которых основано развитие курса. Важно, чтобы все библиотекари признавали факт, что библиотеки могут иметь потребность в навыках, предлагаемых другими профессиями, и это означает не провал библиотечной профессии, а просто необходимость принимать на работу людей, которые обладают дополнительными навыками. Это должно происходить не за счет библиотекарей, которым будет предоставлена возможность приобрести новые навыки и компетенции. Руководство обязано обеспечить рабочее место, которое обладает хорошей обучающей средой и предоставляет сотрудникам возможность повысить свою квалификацию.

## Будущее здесь

<http://slq.nu/?article=volume-49-no-3-2016-3>

*Анника Хьерпе*

*Специалист по связям с общественностью Национальной библиотеки Швеции*



*Вильгельм Видмарк в Библиотеке Университета Стокгольма. Фото: Анника Хьерпе*

Пять лет назад, когда Вильгельм Видмарк стал директором Библиотеки Университета Стокгольма, он решил, что в оценке и решении вопроса о приеме на работу всех новых сотрудников будет принимать участие вся управленческая команда, поскольку кадровые назначения должны быть стратегическими. Такое стратегическое мышление привело к переменам в штате библиотеки. Специалисты, обладающие теми навыками и компетенциями, которые будут необходимы в будущем, уже приняты на работу.

«Наша основная философия заключается в том, что все назначения являются стратегическими, поэтому у нас есть общий бюджет для персонала, а также мы принимаем совместные решения в исполнительном комитете. Прием на работу не должен быть формальным», – поясняет Вильгельм Видмарк.

Раньше штат библиотеки состоял из библиотекарей и младших библиотекарей, но ситуация меняется, и в Библиотеке Университета Стокгольма эта перемена уже произошла. За

последний год библиотеке было необходимо принять на работу нескольких специалистов в других отраслях.

«В прошлом здесь все делали библиотекари, но я считаю важным то, что в будущем библиотеки будут иметь в штате сотрудников других профессий, которые обладают знаниями из других отраслей, могут переключаться с одного сектора на другой и выполнять множество задач. Сегодня рынок труда в целом гораздо более мобильный, чем прежде, и это создает обмен знаниями», – отмечает Вильхельм Видмарк.

### **Больше ИТ-компетенций**

Вильхельм Видмарк считает, что библиотеки все больше занимаются хранением данных и делают доступ к данным проще. Это, в свою очередь, требует от персонала продвинутого уровня владения ИТ.

«Мы ввели в эксплуатацию системы и наняли специалистов по ИТ, и теперь у нас есть «чисто» программисты, заинтересованные в развитии библиотечных систем. Нам также необходимо больше компетенций в сфере метаданных, я не имею в виду только каталогизацию, наоборот, я говорю о метаданных в их широком понимании. Другими словами, нам нужны специалисты по метаданным вместо каталогизаторов, потому что мы должны улучшить способ работы с данными исследований». Поскольку Библиотека Университета Стокгольма – это научная библиотека, для ее сотрудников важно идти в ногу с развитием исследовательских данных, чтобы исследователи могли получить план управления данными, а также иметь возможность давать советы по вопросам хранения данных и думать наперед. «Мы приняли на работу статистиков и юристов, для того чтобы поддержать исследователей, которые имеют дело с вопросами Открытого Доступа (Open Access), а также помочь им отслеживать свои публикации, находить и визуализировать правильную статистику. Это реальное понимание исследований. Статистика какого типа необходима исследователям? Библиометрия какого рода? Как работает классификация, и что необходимо собирать? Заключается ли наша работа в поддержке исследователей?»

### **Нужна поддержка 24/7**

В 2012 года было основано Издательство Университета Стокгольма, которое издает в открытом доступе рецензируемые научные журналы и книги. Оно расположено в Библиотеке Университета Стокгольма, и на его создание повлияла потребность библиотеки в экспертных знаниях. «Мы наняли редакторов, и я счастлив сообщить, что редакторы из известных изданий отправляли заявки на эти вакансии», – говорит Вильхельм Видмарк, который утверждает, что социально-педагогические компетенции и инновационные возможности приобретают все большее значение для всех библиотек. В научной библиотеке социально-педагогические компетенции – важные факторы в работе с исследователями и студентами. Он также считает важной способность поддерживать студентов в использовании различных типов СМИ, таких как чат или e-мейл, для того чтобы предоставлять им информацию, которую библиотека хочет донести. «Мы провели опрос, чтобы узнать, каким образом студенты хотят получать услуги библиотеки, и поняли, что многие студенты нуждаются в такой поддержке 24 часа 7 дней в неделю. Естественно, мы не можем организовать работу сотрудников библиотеки днем и ночью, но мы можем создать доступные для понимания видео, доступ к которым студенты могут получить на нашем сайте».

Этот опрос также показал, что библиотека должна улучшить свои способности в помощи студентам, направленной на обучение их помогать самим себе, например, когда речь идет о помощи им в поиске информации. «Мы должны оказывать больше поддержки, а также мы должны принимать на работу специалистов по Взаимодействию с Пользователем (англ. *User*



*Experience*), которые смогут поработать со светом и дизайном библиотеки, для того чтобы оказать большее впечатление на наших пользователей. Это то, с чем мы должны больше работать в будущем», – говорит Вильгельм Видмарк.

### **Все изменится**

По его мнению, обучение на рабочем месте важно, как и наличие плана и наблюдение за новыми разработками, для того чтобы знать, какие навыки и экспертные знания будут необходимы для движения вперед. Речь идет о прямой бизнес-аналитике и планировании компетенций. Тем не менее, он предостерегает от попыток предсказать будущее. «Глупо предсказывать будущее. Если вы уверены, что можете это сделать, вы будете считать, что вы знаете, чем все закончится. Лучше делить рабочий процесс на более короткие циклы и смотреть, куда вы идете». Он отмечает огромное число перемен, произошедших за последние пять лет. «Кто бы мог подумать всего лишь несколько лет назад, что мы будем использовать наши мобильные телефоны не только в качестве устройств связи, но и хранить на них практически все данные? Все изменится, я не сомневаюсь в этом, и нам в библиотеках будет необходимо большее число навыков и экспертных знаний, чем вообще имеют библиотекари. Это не предсказание будущего, это происходит уже *сейчас*».

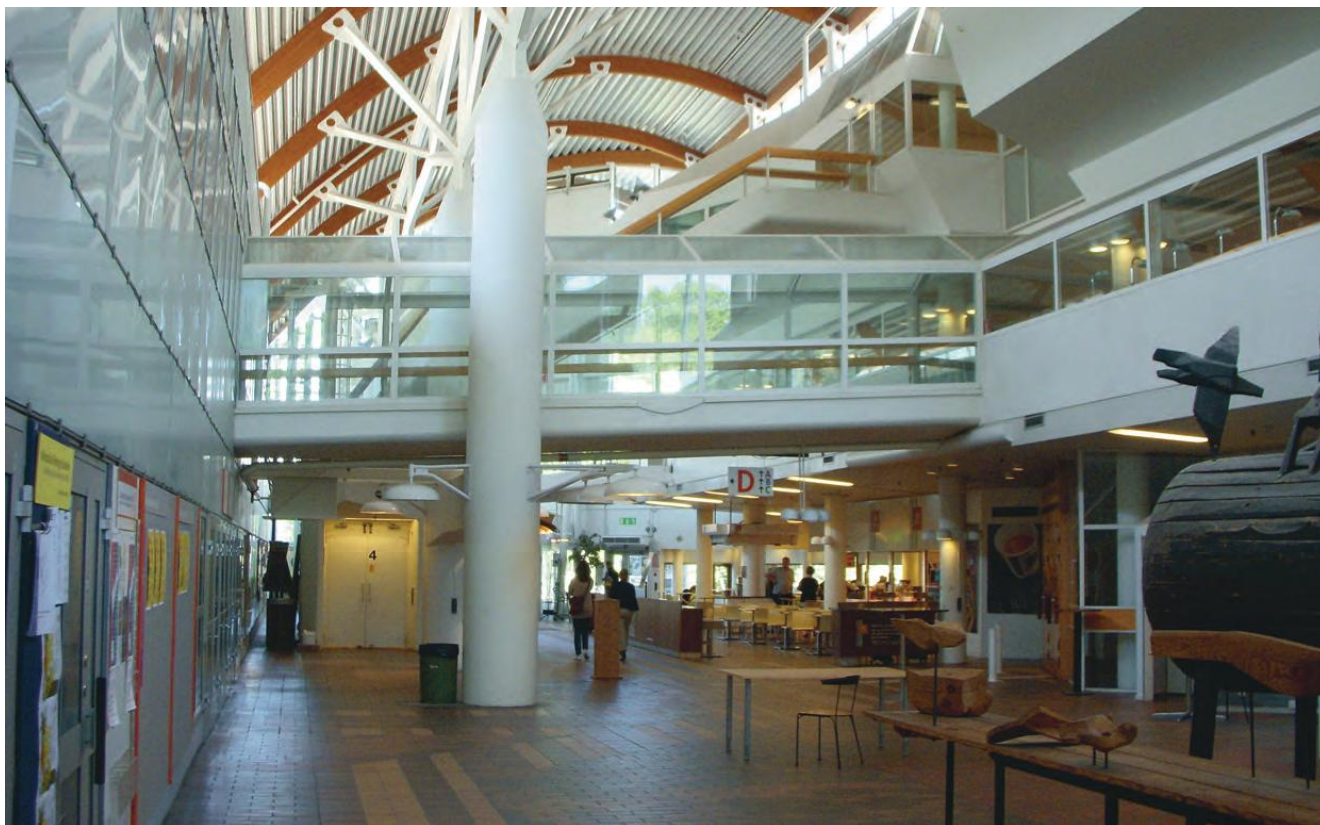
### **Теоретическое образование**

Когда Вильгельм Видмарк стал директором Библиотеки Университета Стокгольма, он увидел большую потребность в навыках коммуникации, и поэтому увеличил число специалистов по связям с общественностью в библиотеке. Они выполняют коммуникативные функции библиотеки многими различными способами, начиная от оказания помощи в создании презентаций PowerPoint, текстов и изображений и заканчивая созданием печатных материалов, веб-дизайном и оказанием библиотекарями помощи в написании таких текстов, которые дойдут до пользователей. Мы сосредоточили свое внимание на том, как мы должны работать с нашими пользователями. В конце концов, мы библиотека, которая должна обслуживать наших пользователей наилучшим возможным способом, и все мы здесь находимся, для того чтобы обслуживать наших пользователей, работаем ли мы на этаже или где-то еще». Вильгельм Видмарк считает, что образовательная подготовка будущих библиотекарей – теоретическое образование, а не профессиональная подготовка. «Однако, даже хотя теоретическое образование и дает необходимую базу, мы не должны забывать о том, что в библиотеке имеет место подготовка, необходимая, чтобы быть библиотекарем. Человек именно здесь становится библиотекарем». Он видит, что со временем образование изменилось, но думает, что может понадобится больше перемен и будет полезен более активный диалог. Самая крупная перемена, которая произошла в профессии библиотекаря – повышение спроса на социальные навыки.

### **Нужны хорошие лидеры**

Хотя Вильгельм Видмарк считает необходимым нанимать на работу других специалистов помимо библиотекарей, в этой библиотеке никто и никогда не сможет получить звание «библиотекарь», не имея необходимых документов об образовании в сфере библиотечного дела. Естественно, он ожидает, что недавно окончивший учебное заведение библиотекарь будет в курсе современных тенденций, знаком с последними разработками в сфере открытого доступа и публикаций, а также бизнес-аналитикой по библиотечным вопросам, способен мыслить нестандартно и применять инновационные методы работы в целях улучшения обслуживания пользователей. Вильгельм Видмарк готов предсказать одно: библиотекам будущего будут необходимы хорошие лидеры.

«Для того чтобы нанять на работу мотивированных лидеров, которые будут мастерами своего дела, библиотеки должны будут работать с системой подбора руководящих кадров», – заключает он.



*Университет Стокгольма. Фото: Холгер Эллгаард. Wikipedia/commons CC*

## **БИБЛИОТЕКА УНИВЕРСИТЕТА СТОКГОЛЬМА В ЦИФРАХ**

В Университете Стокгольма обучается 70 000 студентов, 1 800 аспирантов и работает 5 000 человек. Количество посещений библиотеки Университета Стокгольма составляет около 1,8 миллиона в год, т.е. примерно 5000 в день. В библиотеке есть 2 000 мест для учебы, их количество будет вскоре увеличено еще на 200. Библиотека открыта 78 часов в неделю в течение семестров и 44 часа в неделю летом. Помимо основного персонала библиотеки, который состоит из 56 библиотекарей, 16 младших библиотекарей, директора и заместителя директора библиотеки, в библиотеке работают другие сотрудники, занятые полный рабочий день: четыре специалиста по учету и кадрам, юрист, координатор исследований, ответственный редактор, координатор, четыре исследователя, два специалиста по связям с общественностью, семь менеджеров, занятых в различных отраслях, и 12 специалистов по ИТ, веб-дизайну и эксплуатации.

Фонды библиотеки насчитывают 2 641 596 физических единиц, а также 698 402 единиц на электронных носителях информации (по состоянию на декабрь 2015). В 2015 г. книговыдача физических единиц (первичная выдача и продление) составила 1 218 883, а выдача материалов на электронных носителях – 4 112 435, всего было выдано 5 331 318 единиц.

## Необходимая в будущем компетенция

<http://slq.nu/?article=volume-49-no-3-2016-4>

*Гитте Смед*

*старший советник*

*Агентство по культуре и дворцам*

<http://edglossary.org/21st-century-skills>

Тине Йоргенсен – председатель Датского совета библиотекарей (BF), она имеет степень магистра библиотечного дела и информатики, ранее работала в т.ч. в IBM. Я встретила с ней, чтобы поговорить о компетенциях будущего.

**– Какие компетенции, по-вашему, больше всего необходимы в библиотеке прямо сейчас?**

– Меня вдохновляют навыки 21-го века, которые также могут быть использованы применительно к библиотеке. Речь идет в частности о четырех сферах: Сотрудничество, Критическое мышление, Информационная грамотность и Глобальная осведомленность. Имеет смысл идти в ногу со временем в более широком смысле, поскольку в своей деятельности мы должны руководствоваться тем, что необходимо обществу и его гражданам. Эти четыре сферы прекрасно согласуются с идеей библиотеки, и библиотеки уже оказывают поддержку всем им, например, через сотрудничество с волонтерами и партнерство, а также через все более широкое использование критического мышления применительно к обучению и культурным инициативам.

**– Исходя из Вашего опыта, характерны ли аналогичные ожидания для библиотечного мира?**

– Совершенно определено. В последние пару лет в библиотечном секторе образовательным направлениям уделяется все больше внимания. *Навыки 21-го века* будут встречены с симпатией руководителями и членами коллектива, поскольку эти сферы нам знакомы, просто они раньше так не назывались. Вопрос о том, что мы должны понимать под понятием «обучение» – это также и вопрос способностей библиотекаря, примеры – поиск информации и критичное отношение к источникам информации. Большое внимание уделяется в т.ч. проектам сотрудничества со школами.

**– Что понятие «обучение» означает для библиотечной профессии?**

– Мы обсуждали этот вопрос в контексте библиотеки, а также с точки зрения того, что значит быть библиотекарем. Что мы подразумеваем, например, под библиотечной дидактикой и педагогикой? В течение многих лет библиотекари занимались различными видами деятельности, для того чтобы содействовать чтению для удовольствия, но здесь остается пространство для усовершенствования и более конкретной работы. Я уверена, что для нашей профессии большим преимуществом стала бы способность более ясно выразить наше понимание обучения, результатом чего также могла бы стать также профессионализация.

**– Как Датский совет библиотекарей работает с компетенциями будущего?**

– Мы в Датском совете библиотекарей придаем большое значение использованию нетрадиционных подходов и понимаем, насколько важно становиться мудрее. Что касается мира вокруг нас, то вопрос о том, чтобы сделать компетенции сотрудников видимыми и продавать их нашим ключевым партнерам и заинтересованным сторонам, очень спорный. Например, я побывала у Министра образования и объяснила роль библиотек и библиотекарей, в т.ч. для того чтобы сделать деятельность более динамичной в отношении с другими профессиональными группами.

– *Учитывая основные тенденции в обществе, не кажется ли Вам, что в будущем некоторые компетенции будут более востребованы, чем другие?*

– Основной продукт библиотекаря – использование информационных систем и обучение поиску информации. Это крайне важно. Но многие люди теперь умеют справляться с этим самостоятельно, таким образом, мы, вероятно, рассматриваем более общие компетенции. В последние годы сектор постепенно отошел от роли специалиста. Но наряду с изменившимся потреблением культуры специализированные сферы вновь приобрели значимость, в качестве примера можно привести библиотекаря, имеющего специализированные знания в области детства и чтения или музыки и литературы, которые могут предоставить потребителю культуры оптимальное обслуживание и руководство. Следовательно, важны как знания универсалов, так и знания специалистов. Пользователи сегодня умеют многое, но они не всегда имеют доступ к необходимым им специальным знаниям. Библиотеки должны работать с новыми моделями компетенций, для того чтобы создать у своих сотрудников чувство уверенности и вовлеченности в связи с переменами, которые происходят прямо сейчас. Важно дальнейшее образование, также как важно выйти за пределы нашего собственного контекста, чтобы узнать что-то новое.

– *Какие компетенции Вы бы хотели сделать доступными в Вашей местной библиотеке?*

– Я бы хотела встретить профессионала, который знает что-то о конкретном вопросе и может мне помочь найти что-то, что я не могу найти сама. Я должна быть вдохновлена и озадачена. В основном я пользуюсь услугами цифровой библиотеки через сайт *Filmstripen* через рекомендации, меня вдохновляет *Litteratursiden* (*сайт, посвященный литературе, прим. пер.*) и социальные медиа, где библиотекари выступают посредниками и дают рекомендации, например через *librarians #bogsnaak*.

## **Открывая для себя профессии научной библиотеки**

<http://slq.nu/?article=volume-49-no-3-2016-5>

*Шарлотта Виен*

*Директор секции Библиотеки Университета Южной Дании*

*Бертил Дорч*

*Директор библиотеки, доктор философии, Президент Ассоциации научных библиотек Дании*

**«Я хочу стать библиотекарем-исследователем», - сказала нам пару месяцев назад новоиспеченная выпускница факультета философии. Она считает, что в научных библиотеках происходят огромные изменения и представляет себе их местом, где она могла бы построить для себя головокружительную карьеру. Мы пришли к выводу, что ее желание неподдельно и искренне. Итак, как же мы собираемся ей помочь?**

До 2000 гг. в ответ мы могли бы попросить ее подать заявку на вакансию в связи с выходом на пенсию специалиста, а затем поступить в Королевскую школу библиотечного дела и информатики для получения степени магистра библиотечного дела.

Программа обучения магистра библиотечного дела предназначалась для недавно устроившихся на работу библиотекарей-исследователей, которые уже имеют степень магистра в конкретной области.

Идея заключалась в том, что благодаря этой дополнительной программе выпускник сможет взглянуть на свои изначальные знания в конкретной сфере в контексте библиотечного дела и информатики. В центре внимания были традиционные практические функции библиотекаря: выбор материалов, классификация и систематизация, справочная работа, литература по ведению документации и онлайн-поиску, обслуживание пользователей и уход за фондами.



*Рисунок 1: Компас ценностей*



Соответственно, Вы должны суметь соответствовать потребностям библиотеки, объединяя теорию и практику «жесткого» профильного образования с более традиционными практическими функциями библиотекаря. В то время, наверное, общее мнение заключалось в том, что профессия библиотекаря-исследователя (специалиста и теоретика) более престижна, чем профессия библиотекаря (универсала и практика). Это показано на компасе ценностей на рисунке 1.

Вертикальная ось отражает ожидаемый уровень образования применительно к выполнению различных функций в библиотеке. Горизонтальную ось сложнее описать, но она отражает соотношение идеализма к прагматизму в контексте решения задач в библиотеке.

Мы можем сделать вывод, что, скорее всего, обычно библиотекарь-исследователь видит себя в верхней части компаса, хотя остальные сотрудники библиотеки (в т.ч. библиотекари) могут быть размещены в нижней части. Очевидно, что это обстоятельство создало потенциальную напряженность между библиотекарями-исследователями и «другими» (в т.ч. библиотекарями).

#### Не новая проблема

Эта напряженность не нова. Она возникла в результате выступления Катрин Арнотт Смит на конференции по вопросам образования специалистов, проходившей в Университете

Вашингтона в 1967 г., в ходе которой специалист по вопросам образования Американской Библиотечной Ассоциации Лестер Асхайд предложил классический аргумент: «Асхайд отрицает, что обучение специалистов – это дело библиотечных образовательных учреждений».

Смит на это ответила: «Итак, аргумент универсалов состоит в том, что, поскольку специализация – это прерогатива узких специалистов, а узкие специалисты являются практиками, которые по определению не могут входить в основной преподавательский состав, поскольку они заняты практической деятельностью, т.е., ни один из преподавателей, работающих полный рабочий день, не может вести курсы подготовки специалистов, то, соответственно, все обучение, предлагаемое библиотечными образовательными учреждениями, обязательно должно быть обучением универсалов».

### **Бурдьё**

Полезным инструментом для понимания и объяснения этого поля напряженности является «теория поля» Бурдьё. «Теория поля» объясняет структуры в заданном социальном мире (таком, как например, библиотека), включая борьбу за власть, которую ведут индивиды и социальные группировки друг против друга: на самом деле борьба идет за позицию (позиции) на поле, которые дают наибольший авторитет.

На нашем компасе ценностей вертикальная ось представляет объем культурного капитала, который, по мнению Бурдьё, чаще всего основан на объеме (и продолжительности) образования: чем выше уровень образования, тем больше культурного капитала и соответственно авторитета. Поэтому очевидно, что больше авторитета можно получить, будучи библиотекарем-исследователем в научной библиотеке, поскольку авторитет связан с продолжительностью образования.

Но поле никогда не бывает статичным, поскольку здесь на самом деле всегда идет борьба за право принимать решения о том, что связано с властью, а что – нет. Более того, здесь авторы понимают, что библиотекари-исследователи находятся под огромным давлением: библиотечный мир – это одно из мест, где наиболее явно видны следы перехода от индустриального общества к обществу знания. Раньше ничего подобного не было.

### **Подъем библиотечной профессии**

Библиотечной профессии пришлось, как следствие, «обновиться», для того чтобы идти в ногу с нововведениями. В ней появилось несколько новых дисциплин. Сегодня, например, библиотекарь должен быть очень хорошо знаком с информационными технологиями, статистикой, культурным посредничеством, методами научных исследований, коммуникацией и педагогикой. И это лишь несколько примеров.

Работа библиотекаря сегодня – это узкоспециализированная область со своими академическими степенями магистра и доктора философии. Сегодня раскладывание книг по полкам, каталогизация и систематизация – это только небольшая часть задач современного библиотекаря.

Подъем уровня библиотечного образования означает, что теперь библиотекарь движется вдоль горизонтальной оси, тем самым бросая вызов позиции библиотекаря-исследователя в этом поле. Это отражено, например, в ежегодном отчете научных библиотек, подаваемом в Статистическое управление Дании, которое показывает, что процент сотрудников научных

библиотек, включающий в себя и библиотекарей-исследователей, в 2015 г. был 9 %, а в 2009 г. – 11 %.

### Больше ученых

В то же время ученые и прочие научные работники составляли практически 50% в 2015 г., для сравнения: в 2009 г. их было 45%. В течение всего периода количество сотрудников во всех категориях снизилось примерно на 7%, хотя количество библиотекарей-исследователей уменьшилось на 21% в 2015г. Одновременно число библиотекарей остается более-менее стабильным, а количество других научных работников медленно увеличивается.

Статистика демонстрирует тенденцию, сложившуюся в последние несколько лет в некоторых научных библиотеках: классические узкоспециализированные библиотечари-исследователи замещаются более универсальными специалистами по информации, имеющими академическое образование.

### Позиции библиотекаря-исследователя брошен вызов

В то же время – и вероятно отчасти содействуя этому – нововведения мира науки привели к подрыву роли библиотекаря-исследователя: отрасли специализации исследователей неуклонно становятся более специализированными, а конкуренция за финансирование исследований и работу стала более интенсивной.

Соответственно, библиотекарям-исследователям стало гораздо труднее оставаться в курсе разработок внутри всей отрасли специализации. И хотя фокус исследования сужается, сфера специализации, которую библиотекарь-исследователь должен предположительно охватывать, расширяется. Потому традиционная задача библиотекаря-исследователя сегодня более или менее неразрешима.

### Должны выбирать компетенции

Дело в том, что традиционной авторитетной позиции библиотекаря-исследователя в данном поле брошен вызов – да, на самом деле, она под угрозой. Это возвращает нас к исходному вопросу: как молодой человек сможет построить карьеру библиотекаря-исследователя? Если старый «сэндвич» образования, состоящий из профильного базового образования с добавлением дополнительного обучения больше не дает авторитета, что тогда? На каких компетенциях тогда должен сконцентрироваться молодой человек, желающий построить карьеру в научной библиотеке?

В действительности этот вопрос настолько хорош, что мы не в состоянии придумать однозначный ответ. Но парадоксально то, что отсутствие ответа и дает ответ на вопрос.

### Выбор правильного оружия

На самом деле позиции на компасе ценностей меняются очень быстро, поскольку научные библиотеки находятся в состоянии непрерывного и стремительного изменения. Поскольку мы обсуждаем практически непрекращающееся изменение, неясно, что предлагает максимальный авторитет в современной научной библиотеке и, таким образом, что приведет к построению карьеры: способность спланировать начальное мероприятие исследования, написать учебник по поиску информации, составить график обучения исследователей и т.д. Или же это будет способность сконцентрироваться на широте или глубине – нужно ли быть практиком или теоретиком, универсалом или специалистом?



Дело в том, что библиотекарь-исследователь должен выбрать свое оружие, поскольку никто не может быть всем и все функции важны и соответственно обладают неотъемлемым потенциалом для придания авторитета.

Следовательно, мы не думаем, что только лишь стандартное образовательное предложение – ответ на вопрос, как мы можем помочь нашему юному другу. Она должна, так сказать, изобрести себя и выбрать свой собственный путь в систему, выбрав спектр различных компетенций. Единственное, что мы можем предложить – посоветовать ей убедиться в том, что она понимает и обладает компетенциями, характерными для всех четырех позиций компаса.

Она по-прежнему должна иметь четкое и полное представление о ее профильной отрасли, поскольку весь *raison d'être* (фр. *суть и смысл*) ее работы в научной библиотеке заключается в ее конкретных специальных знаниях. Но она также должна получить некоторое представление о важных ключевых теориях в следующих сферах: Библиотека, Документация и Информация. Вот на чем она должна сфокусироваться и сделать выбор среди несметного числа полей.

Позвольте привести пример и предположить, что она заинтересована в библиотметрии. Тогда теория библиотметрии также будет очень важна для нее. Ей понадобятся и некоторые практические знания: она должна будет иметь знания о том, как работают серии сложных баз данных и ИТ-инструментов, а также глубокое понимание количественного метода. Она должна быть в достаточной мере универсалом, чтобы понять огромную разницу, существующую между традициями публикации в основных сферах и роль библиотек в обществе знания.

### Гибкое образование магистра

Дело в том, что существующие сегодня потребности в компетенциях индивидуализированы, поскольку сфера переживает изменение. Но именно поэтому одаренный молодой человек путем тщательного планирования может создать карьеру, сознательно стремясь охватить все позиции в диаграмме внутри выбранного поля. Вот почему мы можем предложить ей образовательные рамки, внутри которых она будет должна, так сказать, изобрести себя.

Для того чтобы создать такие рамки, Библиотека Университета Южной Дании начала сотрудничество с Институтом Дизайна и Коммуникации под руководством Университета Южной Дании в Коллинге, Ютландия, который ведет обучение по программе бакалавриата в сфере библиотечного дела и обмена знаний. План заключается в совместной разработке гибкой образовательной программы магистратуры, в ходе которой студент совместно с карьерным консультантом и учебной комиссией создаст свое портфолио специалиста.

Гибкий курс подготовки магистра содержит 60 зачетных единиц (*Европейская система трансфера и накопления кредитов*) и может занять целых шесть лет. Учебная комиссия может поставить условие, что программа теоретических и практических предметов должна быть определенного объема, что курс должен быть завершен магистерской диссертацией, но с другой стороны, то, на каком предмете студент будет специализироваться, в принципе полностью зависит от него самого и его руководителя: биометрия? менеджмент проектов? менеджмент? Для современной научной библиотеки существует множество полезных возможностей.

Мы ожидаем, что первые студенты смогут поступить на гибкую магистерскую программу осенью 2017г.

## Обучение через дело

<http://slq.nu/?article=volume-49-no-3-2016-6>

Хеге Солли <http://slq.nu/?author=498>

*Директор по культуре, Администрация губернии Эуст-Агдер*

**«Сочетание повышения профессиональной компетенции, получаемой на курсах, и финансовых ресурсов для претворения в жизнь того, что мы узнали, было решающим критерием для успеха проекта», – говорит участник проекта Нина Стенбро о своем опыте участия в проекте «Это происходит в библиотеке».**

Проект, на финансирование которого Национальной библиотекой Норвегии было выделено 1,2 миллиона норвежских крон (примерно 130 000 евро), был реализован в губерниях Агдер в Южной Норвегии в течение 2014- 2016. Главная цель заключалась в превращении библиотек Эуст-Агдера и Вест-Агдера в привлекательные места для встреч, которые смогут предложить широкой общественности самые разнообразные культурные и прочие мероприятия.

До начала проекта библиотеки имели разный опыт в организации мероприятий и событий. Одной из установок на протяжении всего проекта было то, что библиотеки должны сделать что-то такое, чего они никогда не делали раньше, и с этой точки зрения библиотеки выбрали свою собственную отправную точку в качестве основы и в дальнейшем своем развитии отталкивались от нее.



*На выставке «Снег». Фото: Кристин Норберг*

## Компетенции в сфере ивент-менеджмента

Одним из важнейших компонентов проекта развития было обеспечение библиотек компетенциями в сфере ивент-менеджмента, для того чтобы превратить их сотрудников в компетентных, профессиональных и внимательных ивент-менеджеров. Заранее, еще до начала проекта, были сопоставлены типы мероприятий, опыт организаций которых уже был у библиотеки, а также уровень компетентности сотрудников в проведении мероприятий, который по своим ощущениям они имели.

Таким образом, в течение первого года проекта акцент был сделан на повышении компетентности. Были проведены трехдневные курсы для освежения знаний специалистов. Первая встреча стала днем вдохновения, тогда мы пригласили библиотекарей в Аскер и Ставангер, чтобы они могли рассказать нам, как они работали над превращением библиотек в культурные площадки. Мы провели также мозговой штурм, чтобы дать библиотекам Агдера идеи того, что они могут сами реализовать.

Темой следующего курса стала «азбука» компетенций и маркетинга в сфере ивент-менеджмента. Сюда также входил однодневный практический курс обучения звукорежиссуре, освещению и оснащению сцены. Финальный курс первого года проекта был посвящен роли ведущего мероприятий и церемоний, партнера по диалогу для авторов и модератора дебатов.

## Быстрое обучение на практике

Для проекта было важно установить тесную связь между обучением и практикой. Каждая библиотека-участник получила до 25 000 норвежских крон (примерно 2 700 евро) для проведения одного или нескольких мероприятий в библиотеке. Таким образом, теоретические знания трансформировались в навыки сразу же после получения новых компетенций на курсах. Некоторые участники проекта сообщили, что очень важно было не допустить того, что полученные на курсах новые знания будут убиты в долгий ящик, когда участники проекта вернутся к своей обычной ежедневной работе.

## Отличный от других характер каждой библиотеки

Одна из идей, положенных в основу проекта, – мы должны работать над тем, чтобы расширить обычные параметры библиотеки и помочь новаторски и нетрадиционно подумать над тем, как библиотеки должны развиваться. Мы хотели, чтобы библиотеки удивляли, но были готовы к тому, что отдельные библиотеки выберут за основу в своем развитии собственные отправные точки. После нескольких предыдущих совместных проектов, которые объединили более 50 библиотек в обеих губерниях Агдер, мы поняли, что библиотеки по-прежнему нуждаются в совместном проекте, но таком, который предоставил бы больше простора для развития индивидуального характера каждой библиотеки.

Акцент в работе по развитию был перенесен на то, чтобы дать библиотекам возможность определить их собственные отличительные черты и разработать свою собственную программу, основанную на этих чертах. Результатом этого стала новая расстановка приоритетов среди конкретных целевых групп, художественной продукции в библиотеке, библиотеки, которые взяли на себя роль продюсера при разработке выставок, а также некоторых традиционных мероприятий.

## Долгосрочное планирование программ

В течение второго года проекта библиотеки сконцентрировались на обучении долгосрочному комплексному планированию программ, также перед ними была поставлена задача разработать программу на весну 2016 г., для чего они получили 40 000 норвежских крон (около 4 300 евро) на проведение мероприятий. По мере разработки своих программ каждая библиотека получала индивидуальные консультации в библиотеках губернии Эст-Агдер и Вест-Агдер.

В ходе конференции по обмену знаниями, организованной в рамках проекта в 2016 г., многие участники заметили, что долгосрочное планирование и сотрудничество с другими сторонами – это направления, работу по которым они продолжат по завершении проекта.

## Смежные приоритетные области

Проект по развитию привел к организации нескольких курсов по повышению компетенции, которые стали частью регулярных курсов, которые проводят библиотеки губернии и которые относятся к смежным сферам проекта. Примеры тому – курс обучения модераторов дебатов и углубленный курс по оснащению помещений. Последний основан на типах возможностей, которые предлагают конкретные помещения, чтобы сделать мероприятие уникальным и осуществимым.

Маленькая библиотека, сотрудники которой раньше думали, что места в ней хватит только для 20 слушателей, с помощью проекта смогла увидеть, что простая перестановка стеллажей и перенос сцены могут расширить пространство, чтобы вместить 60 детей на детских представлениях. Когда Национальная библиотека Норвегии объявила о финансировании развития площадок, в т.ч. закупки осветительных приборов и звукового оборудования, многие библиотеки губерний Агдер смогли приобрести технический инвентарь, который содействует росту профессионализма библиотечных мероприятий.

Некоторые участники проекта четко заявили, что связь между проектными средствами и средствами, предназначенными на развитие площадок, имела решающее значение для того, чтобы сделать библиотечные мероприятия проще и радостнее.

## Дорога вперед

Тот факт, что местное население выразило пожелание, чтобы в библиотеке проводилось больше мероприятий, является важным уроком, полученным в ходе проекта. Когда главным библиотекарям был задан вопрос о том, как они будут работать для превращения библиотек в культурные площадки по окончании проекта, они отметили важность подачи заявок на финансирование мероприятий из внешних источников, установление прочных долгосрочных партнерских отношений с другими представителями местного сообщества, а также долгосрочного планирования.

По оценкам проекта развития, полученным от проектной группы, именно связь между повышением профессиональной компетенции и финансовыми ресурсами позволила библиотекам проверить на практике то, чему они научились на курсах, и это содействовало успеху проекта, предназначенного для библиотек губерний Агдер.

## Специальные библиотеки – специальные навыки

<http://slq.nu/?article=volume-49-no-3-2016-7>

*Солье Маннинен*

*Специалист информационной службы, Университетский центр Совета по специальным библиотекам*

**В основе функциональной библиотечной сети Финляндии лежит сотрудничество между всеми библиотеками. Учреждение Совета по специальным библиотекам в 2003 г. стало началом более структурированного сотрудничества между специальными библиотеками и прочими библиотечными секторами.**

Специальные библиотеки в своих фондах и услугах ориентированы на определенную сферу, группу пользователей, область или тип публикаций. Такие библиотеки обычно располагаются в учреждениях государственного управления, организациях и компаниях.

Существует несколько разных принципов оценки количества специальных библиотек в Финляндии. В настоящий момент Сеть специальных библиотек и информационных служб включает в себя представителей примерно 70 организаций. Однако если включить сюда специальные фонды, которые обслуживаются компаниями и частными лицами, эта цифра заметно вырастет.

Специальные библиотеки имеют еще одну группу сотрудничества при Ассоциации научных библиотек Финляндии, которая организует семинары и другие встречи представителей библиотек.

Специальные библиотеки закрываются

В Финляндии библиотечное обслуживание развивается через сети сотрудничества, это означает, что многие специальные библиотеки имеют определенные на национальном уровне обязательства по обслуживанию фондов по специальным отраслям науки. Некоторые услуги специальных библиотек предназначены исключительно для использования внутри организации, но большинство из них открыты для всех желающих.

В течение последних нескольких лет некоторые специальные библиотеки были бесцеремонно закрыты или отодвинуты на второй план в плане деятельности организации. Но многие библиотеки также были объединены, поэтому ситуация не совсем мрачная.

В худших случаях происходит прекращение работы персонала. Это означает, что наряду с профессиональной компетенцией мы утрачиваем общее представление о доступных источниках информации, что сокращает доступность материалов для пользователей. Цифровые материалы также должны кем-то составляться, и поисковые машины не могут найти всего. Это пустая трата ресурсов в чистом виде.

Трудности возникли много лет назад

Во многих отношениях специальные библиотеки – это пионеры библиотечного мира, даже несмотря на то, что они могут не иметь ультрасовременных библиотечных систем или более чем одного сотрудника информационной службы, как это бывает во многих организациях. 2015 и 2016 годы можно охарактеризовать как время переговоров о сотрудничестве во всех

библиотечных секторах, но для тех, кто имеет отношение к специальным библиотекам, трудные времена наступили много лет назад.

Сокращение или ликвидация фондов означает, что фокус работы смещается на другие обязанности, и это не обязательно плохо. Сотрудники библиотеки и информационной службы получили обязанности, связанные с коммуникацией и онлайн-сервисами, а информационная служба может также выполнять функции службы ИТ-поддержки.

Иллюстрация: Dreamstime/CPS



Сотрудники библиотеки и информационной службы также принимают активное участие в решении общих управленческих задач и проведении учебных занятий. Для меня и многих других сотрудников специальных библиотек это повседневная работа, в будущем она может затронуть и библиотеки других секторов. Нам не мешало бы более активно делиться нашими навыками в других организациях и секторах, прежде чем это станет реальностью.

#### Права интеллектуальной собственности

Моя работа в Университетском центре Совета по специальным библиотекам, которым управляют шесть финских университетов, принимает различные формы. Наша основная обязанность – производство и распространение информации, тема которой очень хорошо знакома большинству библиотекарей, – «права интеллектуальной собственности». Авторские права, торговые марки, патенты, авторское право на дизайн и другие области интеллектуальной собственности... они везде, и их значение будет только расти, поскольку

будущее становится все более непостижимым. Понимание прав интеллектуальной собственности требует помимо понимания компетенции в правовых вопросах также понимания сферы технологий, финансов и культуры.

Мы дополняем услуги университетских библиотек, а другие специальные библиотеки дополняют наши услуги. Информационные услуги по нашей теме также доступны в Управлении патентов и регистрации Финляндии и библиотеке Финского общества авторского права. Мы находимся по соседству с Библиотекой Парламента, где хранятся лучшие юридические коллекции Финляндии, и, если нам необходимы более старые источники, которые более нигде не доступны, мы связываемся с Национальной библиотекой-репозиторием.

### Лучше, чем Google

Компетенции, необходимые в будущем в специальных библиотеках, очень схожи с теми, которые потребуются в других библиотечных секторах. Основные навыки и обязанности останутся прежними, но изменятся инструменты и методы. Библиотечное дело и управление документами сближаются друг с другом, и управление библиотечными ресурсами все чаще влечет за собой управление данными. Библиотеки производят все меньше и меньше описаний содержания, но значение метаданных растет.

Во время моей учебы в начале 2000-х библиотметрия большинством игнорировалась, но сегодня ситуация совершенно иная. Я очень хочу вскоре увидеть подобный золотой век еще одной сферы информационных наук.

На практическом уровне открытая наука и данные станут знакомы каждому, кто занят исследованиями. Это создаст спрос на правовые и технологические навыки, но во всех отношениях будет понятно, зачем, для кого и как такие услуги создаются. Сейчас эта концепция более известна как проектирование услуг. Интерес к изучению нового – это, безусловно, самая важная черта каждого, кто работает в сфере информационного обслуживания. Здесь необходима способность погрузиться в новое, даже если заранее у нас нет всей информации или навыков.

### Больше обязанностей в должностной инструкции

Для того чтобы обучать других, мы должны обучать себя и принять роль ученика. Обязанности, связанные с анализом и предвидением информации, вероятно, будут использоваться все в большем числе должностных инструкций в будущем, и, если организация также занимается публикацией материалов, появится также обязанность по проверке фактов.

Ценность информационных специалистов в специальных библиотеках будет расти по мере того как они будут приобретать многолетний опыт и глубокие знания. Цель заключается в том, чтобы сделать максимально простой работу и поиск информации для наших клиентов, поэтому мы должны понимать контент и операционную среду. Если мы сможем сделать наши навыки видимыми, мы не будем испытывать недостатка в клиентах, которые воспримут наши знания технологий или материала как подарок небес.

В качестве награды за успех в нашей работе можно услышать лучший комплимент, который только может быть в нашей сфере сегодня: «Вы лучше, чем Google!»

## Глубокие знания и богатый опыт, любопытство и потенциал для сотрудничества

*Сусанне Ахлрот*

*Старший советник, Департамент регионального управления, Финляндия  
susanne.ahlroth AT avi.fi*

Какие вопросы станут самыми важными в будущем для менеджера по персоналу библиотеки? Я встретила с Саарой Ихамяки, заместителем директора Городской библиотеки Хельсинки, и мы обсудили работу будущих библиотек и знания и навыки, которые понадобятся в ближайшее время.

Ихамяки – директор отдела библиотечных услуг и обслуживания пользователей в организации, куда входят 37 библиотек, два библиомобиля, 10 библиотек дистанционного обслуживания и более 500 сотрудников. Ихамяки руководила комитетом по реформированию системы управления персоналом в Городской библиотеке Хельсинки, новая система была принята в этом году и будет действовать до 2019 г.

– **В библиотеках происходят изменения. Какие факторы сильнее всего влияют на знания и навыки, обязанности и профессиональные роли, необходимые сотрудникам?**

– Наша система управления персоналом признает различные тенденции в операционной среде, которые влияют на эти вопросы. Такими тенденциями являются, например, изменения



Саара Ихамяки  
Фото: Сусанне Ахлрот

в концепции общего образования, акцент на благополучии, рост неравенства и интеграция технологий в повседневную жизнь. К факторам изменения также относятся рост городов и колебания в демографической структуре и библиотечной сети. По-моему, важнейший фактор – это способ, которым люди получают информацию, доступ к культуре и развлечениям: это оказывает радикальное воздействие на то, как люди используют библиотеку. Например, количество книговыдач музыкальных материалов упало до минимума, а объем выдаваемых фильмов движется в том же направлении. Книговыдача литературы еще не последовала этому примеру, но что произойдет в будущем? Доля онлайн-доступа через мобильные устройства также явно растет.

– **Какие обязанности останутся, какие исчезнут, а какие появятся?**

– Сегодня высокообразованный персонал делает очень много повседневной работы. Работа слишком привязана к фондам и логистике. Снижение объема логистических работ окажет влияние на процессы и, в особенности, на обязанности библиотекаря. Меньше времени потребуется на работу за кафедрой обслуживания, бронирование материалов, подготовку их к использованию, размещение материалов на полках и их отбор. Освободившееся время все чаще необходимо для создания контента для мобильных и онлайн-сервисов, обучения и консультирования, работы с партнерами, генерирования идей мероприятий и их организации, а также работы с детьми и молодежью. Ожидания пользователей велики: они



ждут экспертных знаний по литературе и советов по выбору книг. У нас есть знания и опыт. Вопрос только в том, как их можно наилучшим способом преподнести нашим пользователям для их выгодного и эффективного использования и получения удовольствия.

**– Знания и опыт какого типа понадобятся в будущем?**

– Демократическое общество Скандинавских стран рушится, и расслоение растет. Библиотеки должны очнуться, увидеть происходящие изменения и убедиться, что они остаются библиотеками для всех, местом и услугой, которыми может воспользоваться каждый, местом, где встречаются разные люди. Кроме того, библиотеки должны расположиться вдоль маршрутов, по которым проходят люди каждый день. Это определит направление, в котором библиотекам следует развиваться, и то, какие знания необходимы, предположений недостаточно. У нас есть данные, но мы должны знать, как анализировать и использовать их наилучшим образом, для того чтобы на их основании создать цели обслуживания и проведения мероприятий. Обязанность библиотеки – поддержка грамотности. Нам нужны сотрудники, которые имеют высшее образование и открытую гражданскую позицию, а также глубокие знания по литературе и культуре. Это принесет пользу обществу в то время, когда поддержание грамотности – все реже встречающееся явление. Сотрудники библиотек должны также знать, как нужно обучать людей жизни в цифровом обществе самообслуживания. В некотором роде, библиотека – маяк, где пользователи имеют возможность принимать участие в других услугах общества.

**– Как знания и опыт должны накапливаться?**

– Городская библиотека Хельсинки ввела ротацию работ. Весь персонал по очереди переходит на работу в другую библиотеку на три месяца. Впечатления сотрудников были чрезвычайно положительными. Работа и возможность воспринимать вещи через призму своего собственного мышления – лучший способ обучения. Переход в другую библиотеку и знакомство с тем, как работают другие, пробуждает понимание. В то же время расстояние дает возможность оторваться от своей собственной работы и без труда поразмышлять над ней. Из чего состоит моя работа?

**– Какие типы знаний и опыта, характеристики вы рассматриваете при найме сотрудников на работу?**

– Прежде всего, я жду представления о том, какова миссия библиотеки и каков будет личный вклад кандидата. Также я обращаю внимание на то, ориентировано ли мышление кандидата на посетителя, готов ли он встречать людей, что для нас является необходимостью. Насколько бы образованным и опытным претендент не был, этого недостаточно, если он не умеет общаться с людьми разных типов. Это критический вопрос. Часто объявления о вакансии содержат нереалистичный список характеристик, которыми должен обладать кандидат. Тем не менее, индивидуальные знания и опыт – это только часть работы, потому что они должны быть показаны на уровне команды, трудового коллектива и организации. Есть еще одна характеристика, которую я жду от всех. Это любопытство по отношению к миру, людям и коллегам. Сами по себе знания и опыт должны сочетаться с постоянным любопытством.

**– Как бы вы описали в трех словах библиотечного специалиста?**

– Любопытный, образованный, сотрудничающий.

## Точка зрения: Читающие собаки. Лучший друг того, кто испытывает трудности при чтении!

<http://slq.nu/?article=volume-49-no-3-2016-12>

*Элспет Ранделин*

*Школьный библиотекарь, Мариехамн, Финляндия*



В самом начале своей учительской карьеры я прочла антологию под названием «Пожалуйста, Миссис Батлер» (англ. Please Mrs Butler). Стихотворение «Медленный читатель» (англ. Slow Reader), написанное так, как читают люди, испытывающие затруднения при чтении: «Я – в – группе – чита – ющих – мед – ленно...», тогда тронуло меня до слез и по сей день не оставляет равнодушной. Сверстники этого ребенка становились популярными в школе, играя в футбольной команде или рождественском

**спектакле, но величайшим достижением этого малыша стало участие в группе тех, кто медленно читает. Последняя строчка «...Я-не-на-вижу-это» пронзила мое сердце.**

К сожалению, я уверена, что ситуация сегодня такая же, что и тридцать лет назад. Всегда есть дети, которым трудно научиться бегло читать, те, кто по той или иной причине борются за то, чтобы найти смысл в черных закорючках на белой бумаге, в то время как другие, кто может быть того же возраста или младше, вроде бы с завидной легкостью плывут по реке под названием «обучение чтению».

Не важно, насколько профессионален преподаватель и комфортна ситуация, ребенок по-прежнему знает, что у него есть трудности, также он знает, что вы тоже знаете о его трудностях, и часто он даже не пытается скрыть отвращение, которое он испытывает к книгам: «Я ненавижу чтение!» Конечно, он его ненавидит.

Такое положение дел не является необычным, школьные библиотекари сталкиваются с такой ситуацией каждый день. Наш безграничный энтузиазм и непрекращающиеся попытки найти правильную книгу, чтобы случайно предложить ее в нужный момент – книгу, которая может оказаться «неплохой» или, еще лучше, книгой, о которой будут сказаны волшебные слова: «книга нормальная, у вас есть еще одна такая же?»

Это не всегда работает, на самом деле, почти никогда не работает. Много раз мы находили кипу тщательно отобранных книг, которые мы с воодушевлением приготовили для ребенка, чтобы он смог выбрать книгу из маленькой стопки, спрятанными под подушкой на диване. Ни одна не была просмотрена. Ни одна. Ребенок ушел из библиотеки без книг. Я должна была знать... он ненавидит читать.



Однако речь здесь пойдет не о ненависти, а о любви – особой любви, которую мы – те, кто работает с детьми, – должны привить нашим юным подопечным, преданной любви, которая лучше всего удается собакам. Я не говорю о говорящих собаках в целом, я имею в виду нашу читающую собаку Альму, которая в течение последних пяти лет является нашей любимой коллегой в школе Юттерняс в г. Мариехамн на Аландских островах.

Альма породы пуми и ее хозяйка Ирса Финне – очень важные винтики в нашем колесе обучения чтению. Они именно те, кто делают чтение развлечением для каждого ребенка, который раньше думал, что это так тяжело. Те, кто ненавидит книги и испытывает отвращение при самой мысли о чтении вслух перед кем-либо еще.

**Дорогие коллеги, мне нужна собака!**

Как и многие другие великие исторические открытия, мое открытие чудесной читающей собаки произошло случайно во время визита в библиотеку Селло в Эспоо, Финляндия, в 2011 году. Селло, муниципальная библиотека, была в то время домом известного сегодня Бёрье, который с огромным успехом совместно со своей хозяйкой Раисой Аламери проводил регулярные занятия «Читающая Собака» как для детей, так и для взрослых.

Мне нужна была собака в нашей школе, и, как оказалось, это было неожиданно просто организовать. Прежде всего, я села на корабль из Хельсинки в Мариенхамн и направила своим коллегам просьбу: «Мне нужна собака!» В течение очень короткого периода времени я нашла вероятного кандидата.

Важно помнить, что в школу приходит не только собака, но и взрослый – хозяин или хозяйка указанной собаки, и очень важно, чтобы этот человек подходил к школьной среде и всему, что в нее входит.

Ирса привела Альму для прохождения собеседования для приема на работу с нашим директором в январе 2012 г. В начале Альма проходила стажировку и ходила в жилете с надписью «Стажер», по окончании стажировки в том же году она стала с гордостью носить жилет «Читающая Собака».

Мне много раз задавали вопрос, особенно мои шведские коллеги, как может собака находиться в школе? «Ни у кого не возникает аллергии?» «Не боится ли кто-то из ваших учеников собак?» Эти вопросы, безусловно, важны и актуальны, и ни один из них нельзя оставить без внимания.

Родители/опекуны были проинформированы о наших планах, в обсуждении приняла участие наша медсестра, чтобы проверить ситуацию с аллергией. На практике – до сих пор, по крайней мере – ни один из наших детей или сотрудников не страдал аллергией.

Однако у нас были дети, которые очень нервничали при появлении собаки, и мы отнеслись к этому с большим уважением. Никогда и никого не заставляли читать Альме или делать это в одиночку. Обычно проходит два или три занятия, пока все (включая Альму) не почувствуют себя довольными и расслабленными. Нервные дети читают не очень хорошо, а Альма чрезвычайно проницательно улавливает негативные вибрации, и, для того чтобы все успокоилось, требуется некоторое время.

Терпеливость Ирсы при работе с малышами чрезвычайно необходима. Она несет ответственность за поведение Альмы и как единственный взрослый в комнате она также отвечает за читателей. Все впечатления должны быть положительными, и успех предприятия основан на взаимоотношениях, которые выстраивает читающий с неохотой ребенок с Альмой, и наоборот. Эти отношения строятся на взаимном доверии и привязанности, для чего необходимо время, поэтому процесс нельзя торопить.

### «Читать Альме весело»

Вот для чего все это нужно. Невесело читать тому, кто исправляет, предлагает помощь, когда его не просят, ненавязчиво заявляет: «у тебя это не очень хорошо получается». А самое худшее, когда помощник в чтении делает отсылки к прошлым поколениям, если он слышал, как читают родители или старшие братья/сестры этого ребенка. «Твой отец тоже не умел хорошо читать» – жестокая фраза, которая создает непреодолимый для читателя барьер. Кроме того, помощники – всего лишь люди.

Очень часто дети, испытывающие трудности при чтении, выбирают книги, которые для них слишком сложны. Ирсе удается обойти эту проблему, мягко говоря: «Альме трудно понять эту книгу. Ты не мог бы выбрать книгу с более короткими предложениями, чтобы она могла следить за рассказом?» Легко, так необходимо и невероятно эффективно!

Альма никогда не исправляет неправильное произношение или пропуски слов, но Ирса может сказать как-нибудь между делом «как хорошо ты это произнес» и повторяет слова, при этом давая ребенку возможность услышать правильное произношение. Хвост Альмы – это ключ к успеху. Поглаживание или почесывание за ухом вызывает виляние хвостом, а для читателя этого достаточно, чтобы поверить, что он прочитал хорошо и Альме понравилось. Когда кто-то верит, что читать хорошо – это возможно, битва почти выиграна. «Я могу, следовательно, буду».

### Любовь и здравый смысл

Прямая противоположность этому – «Я не могу, следовательно, не буду». Когда вы читаете вслух, атмосфера обычно напряженная и волнительная. Дети начинают практиковаться дома, читая своей игрушечной собачке, кошечке или своей песчанке или кролику. Чтение вслух дома придает уверенность, а виляющий хвост делает все остальное. Это не волшебство. Это любовь и простой здравый смысл. Уберите стресс и тревожность, которые сопровождают чтение вслух, превратите его в развлечение, ребенок станет читать больше, и мы достигнем своего.

«Я иду читать Альме, – кричит маленький мальчик, высоко держа книгу, – она хочет узнать, чем закончилась история, и хочет, чтобы я почитал ей». Я абсолютно уверена, что он прав. Альма действительно хочет услышать окончание истории! Они садятся на диван, рассказ продолжается, голова Альмы на его коленях, а хвост начинает вилять!

## «Раскачивание лодки – также необходимо»

<http://slq.nu/?article=volume-49-no-3-2016-8>

*Карин Перссон*

*Журналист*

Оригинальный текст статьи на шведском языке был изначально опубликован в *Biblioteksbladet*, шведском профессиональном издании для библиотекарей и ученых-информатиков.

**Исследователь Ютта Хайдер (Jutta Haider) – одна из тех людей, к кому Правительство Швеции обращается, если хочет узнать больше о будущем информационном ландшафте. Отвечая на вопросы, этот эксперт из альпийского города Филлах выражает озабоченность вопросами демократии.**



Гнездо птиц, расположенное прямо под окнами кабинета ученого-специалиста в области информационных исследований Ютты Хайдер, полно птенцов. Пока мы идем от вестибюля кампуса LUX и поднимаемся на четыре лестничных пролета вверх к дверям Отделения искусств и наук о культуре, ей удастся наспех рассказать о создании библиотеки Университета Лунда и гораздо больше того, что мне нужно было бы записать, чтобы правильно пересказать. Она знает многое о многом. Но она не может сказать, кто же, сороки, вороны или другие

птицы, настолько громко кричат на улице, что в ее кабинете невозможно вести разговор.

– Я ничего не знаю о птицах, - говорит она и плотно закрывает окно.

Нет, орнитология ее не интересует. Если бы речь шла о том, каким образом поисковые системы влияют на наше отношение к птицам, тогда было бы более вероятно, что она потратит огромное количество времени и сил, чтобы выяснить это. Призвание Ютты и ее самый большой интерес заключаются в другом, это общество или, если говорить более конкретно, изучение того, что измененные под воздействием информационной культуры условия предоставления информации могут повлечь за собой, должны повлечь за собой и не должны повлечь за собой. В последние восемь лет она работает над этим вопросом здесь, в Университете Лунда.

– Я использую социоматериальный подход к информации, к тому, как она выражается в различной деятельности и, возможно, различных ситуациях..., - говорит она, пытаясь объяснить, чем именно она занимается.

### Популярные поисковые запросы

Мы конкретизируем. В настоящий момент Ютта думает очень много об информации, посвященной экологии. Она заканчивает работу над статьей о том, как фильтры Google дают определенные результаты и поиски, а также каким образом создается картина того, что собой представляет экологичный образ жизни.

Сортировка отходов – поисковый запрос, которым дорожат шведы. В 2013 году он стал третьим по популярности поиском среди поисковых трендов Google Trends категории «как»: Как вы сортируете отходы? В следующем году многие спрашивали уже, зачем мы сортируем отходы.

– С чем здесь связана такая большая потребность «гуглить» на тему сортировки отходов? И что находят люди при поиске? Вокруг сортировки отходов существует целая бюрократическая сеть. За процессом выкидывания пакета в правильный контейнер стоит гигантский информационный комплекс. Это иллюстративный, довольно веселый пример того, как алгоритмы работают и какое влияние они оказывают. Хотя, возможно, не особенно спорный. В отличие от дискуссии на тему вакцинации.

### – Что же самое спорное?

– Прямо сейчас я бы сказала, что иммиграция. Именно здесь вы можете найти больше всего политических выгод.

Ютта выросла в Австрии, и ее акцент легко различим, хотя она быстро и бегло говорит по-шведски. Однако когда она пишет научные работы на шведском языке, то делает это обычно совместно с кем-нибудь другим. Этой весной вместе со своим коллегой-исследователем Олофом Сундином (Olof Sundin), который кроме того является ее мужем, по поручению Секретариата Стратегического развития при Правительстве Швеции она опубликовала отчет под названием *Algoritmer i samhället* («Алгоритмы в обществе»).

### Концентрация сил

Алгоритмы необходимы, если нам необходимо найти информацию, которую мы ищем в море материалов. С другой стороны, недостаток знаний о том, как они функционируют, как и недостаток альтернатив, а это, по ее словам, проблема. Кажется, что информация, которая нам представляется, следует какому-то логическому порядку, в котором первым появляется

самое лучшее, но фактически порядок ранжирования определен для большего числа людей культурными ценностями и коммерческими интересами.

– Непрерывно уменьшается количество владельцев социальных медиа, поставщиков электронных книг, научных издательств, которые контролируют распространение научных изданий. Происходит непрерывная концентрация сил, к управлению которыми общество плохо подготовлено.

Социальные медиа следуют тому же принципу. Новости, которые нам предлагаются, в определенной степени управляются тем, чем делятся и на что ставят лайки наши друзья. Некоторые люди скажут, что мы сами выбираем тот «пузырь фильтров», частью которого мы хотим быть. Но в игру вступают также и другие факторы, которые в принципе невозможно расшифровать.

– Есть преимущества в том, что вы получаете новости, которые вам интересны, и можете принять участие в диалогах, которые вас занимают. Но если это единственные диалоги, которые ведутся, тогда мы сталкиваемся с серьезной проблемой. Становится трудно найти диалог, который приведет к плюрализму вместо поляризации.

### Библиотеки важны

По мнению Ютты, мы как бы заперты в системе и должны действовать изнутри. Она задает вопрос, какую мы можем предложить некоммерческую альтернативу, пока нам необходимо использовать эти медиа и фильтры, чтобы попасть куда-то или связаться с кем-то. Сегодня все, даже библиотеки и государственные услуги, приспособляются к этому фильтру, этому доминирующему «информационному контролеру».

В ответ тем, кто утверждает, что библиотеки становятся бессмысленными, поскольку каждый может получить доступ к большинству информации через интернет, она заявляет, что в век цифровой информации важность роли библиотеки возрастает.

– Если это в принципе возможно, то именно здесь человек должен иметь доступ к некоммерческому диалогу, которым управляет что-то кроме логики популярности.

### – Как политический аппарат отвечает на это развитие?

– На уровне ЕС ведутся, по меньшей мере, предварительные обсуждения, на уровне комитетов по этике и директив, направленных на обеспечение некоторой защиты. Тот факт, что Правительство Швеции наняло нас для написания работы по алгоритмам, доказывает, что существует желание понять, что происходит и как с этим справиться. Но это пробуждение было очень поздним.

Для того, чтобы бросить вызов преобладающей концентрации власти, может потребоваться массовая координация усилий на мировом уровне. Но, по словам Ютты, это вряд ли случится. Это делает повышение уровня информированности лучшим путем, по которому стоит идти.

– Сегодня если вы не используете Google, то вас можно считать носителем шапочки из фольги. Применение критического подхода должно стать привычным делом.

Ютта считает, что именно здесь библиотеки могут сыграть ключевую роль. Возможно, через понимание того, как работают доминирующие алгоритмы, и содействие нормализации

критического подхода. Речь идет о поиске баланса с учетом, с одной стороны, существующих аспектов технологического развития, а с другой стороны – через постановку вопросов.

Не все так плохо

Но Ютта говорит, что нам также необходим более стабильный социальный фундамент как точка опоры. Согласованная система ценностей, которой мы будем обучать и которая не будет вызывать вопросов.

– Что хорошего в том, чтобы знать, что дискуссия противников иммиграции в интернете подкрепляется нормами видимости, принятыми в Facebook, которые гарантируют, что спорные темы показываются на высоких позициях в списке и так далее, если мы не знаем, в каком направлении общество хочет двигаться? Сейчас система норм в обществе несколько шаткая. Мы можем критиковать то и это, но если мы не имеем конкретных ценностей, которые были приняты обществом, то будет легко наткнуться на релятивизм.

Все не так плохо. В действительности интернет также несколькими способами способствовал росту демократии. Один из них заключается в том, что сегодня каждый может быть сам себе журналист. В то же время, если никто не читает того, что мы пишем, то это все равно что говорить с запертой пустой комнатой.

– Это становится своего рода химерой, хорошей идеей. Определенно, существует множество возможностей начать диалоги, организовать встречи и движения, которых раньше не было, но кажется, что их количество уменьшается.

**Так как дела у демократии? Она улучшается или ухудшается?**

– Я не Ханс Рослинг, который знает правду, но прямо сейчас кажется, что положение дел не улучшается. Но этот процесс подразумевает взаимодействие множества различных вещей. Вы не можете просто сказать, что это вина интернета.

Кабинет Ютты невелик, но она счастлива уже тому, что у нее есть свое собственное помещение. Счастлива, что здесь не последовали тенденции, существующей во многих других организациях: открытая планировка офисного пространства и рабочие места, основанные на виде деятельности.

– Что бы я делала со всеми своими книгами и бумагами?

Google все время

Нет, она не живет в полностью цифровом мире. Она читает научные журналы на планшете, а также некоторые периодические издания в электронном виде, но, когда речь заходит о книгах, она выбирает реальную вещь. В книжном шкафу находятся работы, такие как Open Access и Humanities (автор Martin Paul Eve), а на столе – распечатка статьи, название которой заставляет задуматься: *The McDonaldization of Academic Libraries and the Values of Transformational Change* (рус. «Макдональдизация академических библиотек и ценности трансформационных изменений»).

С другой стороны, Ютта, как и большинство других людей, большую часть дня проводит в интернете, но по ее словам, сфера ее исследований не повлияла на ее поведение в интернете в какой-либо значительной степени.



– Просто если вы ставите систему под сомнение, это не означает, что вы не являетесь ее частью. Я не совсем параноик. Я постоянно что-то ищу в Google.

## Все вместе для простоты обслуживания

<http://slq.nu/?article=volume-49-no-3-2016-9>

*Мерья Пихлаямяки*

*Главный библиотекарь библиотеки «Яблоко», Городская библиотека Эспоо*

*Фото Оливер Андерссон*



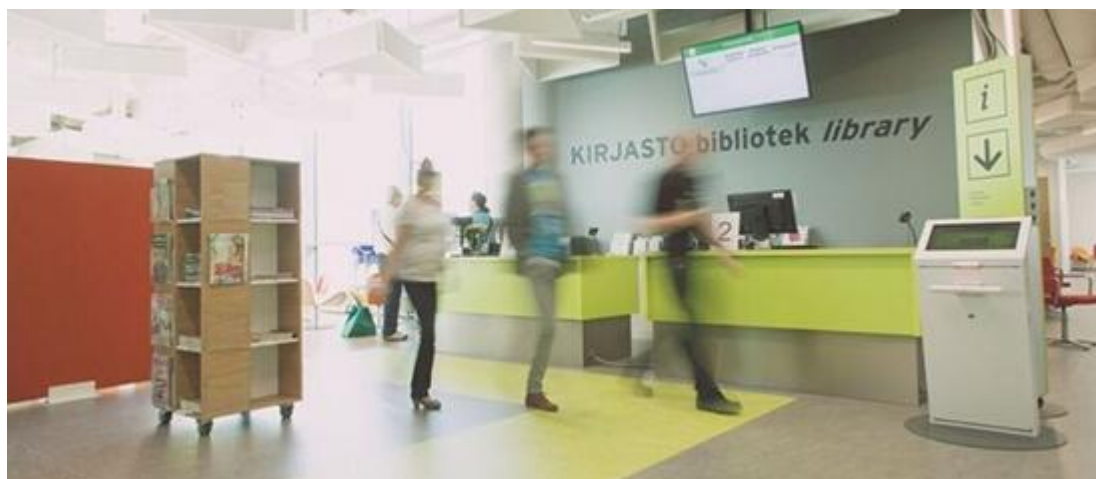
### Факты о центре обслуживания:

- Дата открытия: 11.08.2016
- Площадь: 6 000 м2, из которых библиотека занимает 3 000 м2
- Ожидаемое число посетителей: 1 млн. посетителей/год
- Сотрудники: 140 человек
- Расположение: Эспоо, торговый центр Iso Omena

Iso Omena (по-русски «*Большое яблоко*») – торговый центр в Матинкюля, Эспоо, Финляндия. Iso Omena включает в себя множество централизованных муниципальных и частных услуг. В здании три этажа, парковка на нижнем этаже и отдельное здание для парковки, а также офисная башня. Название Iso Omena происходит от прозвища города Нью-Йорка (США) «*Большое яблоко*».

**Центр обслуживания Iso Omena в Матинкюля, Эспоо, расположенный в южной Финляндии, - абсолютно новая площадка, предоставляющая государственные услуги.**

**Цель центра – содействовать улучшению повседневной жизни посетителей и дать возможность решить различные вопросы в одном месте.**



Поставщики услуг работают в центре все вместе на благо посетителей. Здесь вы найдете публичную библиотеку, культурные услуги, услуги для молодежи, детскую поликлинику, взрослую поликлинику, клинику психического здоровья, наркологический центр, центр социального обслуживания фонда KEELA, пункт обслуживания граждан, лаборатория и центр диагностической визуализации округа здравоохранения Хельсинки и Уусимаа, а также центр искусств и культуры Kohtaamo.

Например, семья, в которой ребенку назначена вакцинация в детской поликлинике, может подождать своей очереди в библиотеке, читая или занимаясь чем-то другим, а после приема пойти в медицинскую лабораторию или купить проездной на стойке обслуживания граждан. Кроме того, пожилые граждане могут начать свой день в торговом центре, решить вопросы, связанные с пенсией, позаниматься в физкультурной группе, а когда закончат, пойти в библиотеку и взять книгу на дом.

### Отмена уникален

Центр обслуживания был спроектирован в тесном сотрудничестве с поставщиками услуг. Голос посетителей был также услышан на различных этапах его создания. Вместе мы проработали впечатления посетителей и поняли, чего они и местное сообщество хотят от нас и какие дополнительные преимущества мы можем им предложить.

Все сотрудники Центра обслуживания обладают базовыми знаниями о том, какие услуги предоставляет центр, и могут подсказать посетителям, где найти услуги, которые они ищут. Сотрудники центра – профессионалы в различных отраслях, которые помогают посетителям найти помощь по их проблеме за один визит.

### Примеры сотрудничества

Полипрофессиональное сотрудничество происходит, например, когда специалист детской поликлиники и логопед работают вместе, чтобы помочь ребенку, имеющему затруднения при чтении, научиться читать и поддержать интерес ребенка к чтению, или когда социальные работники, работающие со взрослыми, дежурят в библиотеке, предоставляя консультации по вопросам финансового обеспечения. Различные группы сверстников встречаются в конференц-залах, городской департамент физкультуры и спорта организует занятия физкультурой для пожилых граждан или департамент культурного обслуживания предлагает культурные мероприятия и мероприятия по искусству в торговом центре.

Эксперты центра здоровья и отделения психического здоровья дают консультации по вопросам поддержки психического здоровья, а представитель в библиотеке рекомендует литературу по теме. Библиотечный мастер-класс Raja – это место, где можно работать и учиться вместе, место встреч для людей разного возраста и культурного происхождения. Библиотека укрепляет все эти встречи, предлагая обширную и разнообразную коллекцию литературы и журналов.

#### Как это возможно

Планирование области обслуживания началось на совместных семинарах в 2012 г. Мы исследовали потребности жителей и существующие в районе Матинкюля услуги и представили совместные пилотные проекты, после чего внедрили лучшие практики. Поставщики услуг начали изучать корпоративную культуру друг друга и методы работы с самого начала проекта, что было особенно важным.

Понимание разных корпоративных культур и нахождение способов объединить их – важная составляющая успеха концепции обслуживания. В течение последнего года сотрудники различных поставщиков услуг узнали друг друга через разнообразные мероприятия – от выбора мебели до участия в совместных вечеринках!

## Обучение при содействии библиотеки

<http://slq.nu/?article=volume-49-no-3-2016-10>

*Хенрик Стен Йенсен*

*Датское агентство по культуре и памятникам, член профессиональной группы по вопросам обучения, которому содействует библиотека, при Правлении Союза библиотекарей Дании, FaVuLær.*

**Обучение занимает центральное место в общедоступных библиотеках Дании и концепциях развития библиотек в будущем. Но какие же компетенции требуются в библиотеках, для того чтобы заниматься обучением?**

Согласно Закону Дании об общедоступных библиотеках, цель общедоступных библиотек заключается в «содействии просвещению, образованию и культурной деятельности через предоставление доступа к подходящим материалам». Кто-то может представить, что интерес к обучению заключается в учебных пособиях из фонда библиотеки или организации распространения образовательных ресурсов, но в большей степени он сосредоточен на мероприятиях и акциях.

Ниже приведены некоторые примеры, которые представят общую картину того, как библиотеки Дании справляются с этой задачей и что для этого требуется.

#### Мотивировать и направлять

Язык – самый важный культурный инструмент и очевидная область внимания библиотек. Национальный проект «Книжный Старт» (англ. *Book Start*) дает маленьким детям доступ к литературе в отдаленных жилых районах. В контексте обучения центром внимания является языковое развитие детей, а не современные литературные материалы.

Благодаря проекту «Книжный Старт» дети, которые в ином случае могли не столкнуться с литературой, получают опыт работы с письменным языком, что среди прочего может улучшить их способности к обучению чтению в школе.

Но в некотором роде родители детей – это первоочередная целевая группа проекта «Книжный старт». Они именно те, кто должен (учится) читать с детьми, в то время как задача библиотеки состоит в содействии чтению как социальной деятельности семей с маленькими детьми. Это происходит через предоставление доступа к подходящим материалам, но в частности через популяризацию, мотивацию и направление.

### Цифровые граждане и цифровая культура

Как и в случае с языком, информационные технологии – культурный инструмент, который вы должны освоить. Обучение граждан использованию информационных технологий стало социальным требованием не только в связи с концентрацией общественного внимания на дигитализации и самообслуживании. Библиотеки оказали поддержку обучению, став местом действия совместных общественных акций и ИТ-кафе, а также предлагая курсы компьютерной грамотности для начинающих.

Предложения группового обучения бросили вызов профессиональной идентичности. Говоря в контексте педагогики, курсы стали более профессиональными благодаря стандартной концепции обучения информационным технологиям. Но кто-то может усомниться в целесообразности развития навыков персонала в направлении наращивания объемов путем воспроизводства модели обучения вместо расширения дидактических компетенций.



*Мастерская 3D в Библиотеке Хорсенса, фото – Библиотека Хорсенса*

### Развивайте технические компетенции

Повышение осведомленности общественности об информационных технологиях находится в большем приоритете, чем дигитализация общества, а технологии постоянно развиваются. Проект «Библиотех» в Хорсенсе, Ютландия, имеет дело с представлением и

распространением технологий и гаджетов в библиотеке. Как и проект «Книжный старт» идея заключается в том, чтобы библиотеки давали людям возможность соприкоснуться с культурными инструментами и узнать их лучше.

Опыт Хорсенса говорит нам также и о том, библиотеки не могут решить задачу, просто предоставляя доступ к материалам – популяризация и социальная работа необходимы для распространения материалов, а для большей части сотрудников и для развития их технических компетенций, если библиотека как институт должна быть способна исполнить роль гида по технологиям.

### Библиотеки и обучение в школе

В последние несколько лет школьная реформа сделала актуальным сотрудничество государственных школ с внешними партнерами, в связи чем встал вопрос о том, что общедоступные библиотеки могут предложить. Тема была расширена в каталогах – источниках вдохновения, местных библиотечных курсах, проектах по развитию и т.д. Государственная школа берет за основу своей работы образовательные задачи и очень хорошо знает о необходимых результатах. Само по себе это может оказаться очень полезным для библиотек.

Как и в случае с информационными технологиями, для сотрудничества со школами библиотекам необходимо уточнить свой профиль в этом сотрудничестве. Какие образовательные мероприятия в школе может поддержать библиотека и как она это сделает? В контексте сотрудничества со школами проект «Новое обучение» г. Силькеборга попытался определить современную библиотечную дидактику, чтобы определить, что именно входит в функции библиотек, и почему действительность такая, какая есть, а также установить, как функции могут быть реализованы.

### Устойчивая работа с обучением

В работе общедоступных библиотек в сфере поддержки обучения необходим широкий спектр профессиональных и дидактических компетенций. Категория под названием «подходящие материалы» была радикально расширена, например, устройствами Biblotech, мастерскими FabLab и архетипами The Human Library. Итак, переход с материалов к акциям и мероприятиям уже происходит, и он требует более пристального взгляда на мотивационный аспект обучения.

Говоря шире, есть потребность в более глубоком анализе и понимании образовательной деятельности библиотек и среды, для того чтобы развить дидактическое воображение посредством экспериментов и оценки.