

## Всегда на шаг впереди!

Примеры инновационных библиотек

Дайджест

Для цитирования: *Всегда на шаг впереди! [Электронный ресурс] : дайджест / [составитель Г.Ф. Онуфриенко] // Библиотека в эпоху перемен. – 2017. – Вып. 1. – Режим доступа: [http://infoculture.rsl.ru/donArch/home/bep/2017/01/2017-01\\_bep-4.pdf](http://infoculture.rsl.ru/donArch/home/bep/2017/01/2017-01_bep-4.pdf)*

### **Stadt Bibliotek Köln (Германия): Библиотека как общественный центр и предтеча цифровой интеграции**

Кёльн насчитывает миллион жителей, из которых 35% составляют иммигранты. Городская библиотека в нём является одним из самых посещаемых учреждений культуры. «Мы инновационная (библиотека), – говорит её директор Ханнелоре Фогт, – поэтому начинаем с первых шагов, и, конечно, учимся, учимся на ошибках, учимся на информации, получаемой от наших клиентов. Если не получилось сейчас, то ничего страшного. Мы просто попробуем сделать это ещё раз, но лучше. Мы обращаем внимание на то, что делается в других отраслях. Когда другие библиотеки ещё только думают перейти к планированию, мы уже сделали первые ошибки и уже чему-то научились».<sup>1</sup>

Чтобы стать современным и модным институтом, отвечающим запросам местного сообщества, библиотека поставила перед собой следующие задачи:

- А. Слежение за технологическими новинками и выход за пределы библиотеки.
- Б. Изменение рабочего процесса: работа с пользователем, а не с книгами.
- В. Формирование имиджа надёжного партнёра.
- Г. Креативность и активный PR.

#### А. Слежение за технологическими новинками и выход за пределы библиотеки.

Кёльнская библиотека готовит свои предложения, руководствуясь исследованиями фирмы Gartner, которая публикует список 10 стратегических технологических трендов на текущий год. Благодаря этому в 2013 году в библиотеке появился 3D-принтер и программа творческих мастерских. Такой подход начал процесс изменения имиджа учреждения и характера его работы: «Раньше мы были ориентированы на получателя информации, теперь мы хотим, чтобы получатель информации был прежде всего творцом информации. Мы изменили наше отношение к местному сообществу, – отмечает Ханнелоре Фогт. – Библиотека – это место, где хочется находиться. Конечно, это также место с массой книг, но библиотека должна быть пространством, в котором людям хочется вместе чему-нибудь научиться».<sup>2</sup>

Библиотека и её одиннадцать филиалов предлагают разные, порой нетипичные формы работы:

1. Организация мини-библиотек в парках, торговых центрах (модель библиотеки, предложенная пользователями). Такие пункты обслуживают волонтеры, выдача книг происходит по принципу взаимного доверия, без лишних формальностей. Достаточно прийти, выбрать книгу и сказать, что хочешь взять её на дом. Волонтер напоминает, что после прочтения книгу следует вернуть. В Кёльне в мини-библиотеки возвращают 70% взятых книг.
2. Установка библиотечных автоматов на станциях метро.
3. Предложение цифровых услуг, таких как:
  - выдача электронных книг (библиотечная коллекция насчитывает 30 тыс. публикаций),
  - таблеток, е-ридеров, навигационных устройств;

<sup>1</sup> Nowe koncepcje - nowe biblioteki. Praktyczne przykłady z czterech krajów europejskich. Warszawa, 27 października 2015 r. podsumowanie grupy roboczej [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.instytutksiazki.pl/upload/Files/bnowaII\\_warszawa\\_podumowanie.pdf](http://www.instytutksiazki.pl/upload/Files/bnowaII_warszawa_podumowanie.pdf) (дата обращения: 15.07.2017).

<sup>2</sup> Там же.

- организация мастерских, открывающих оцифрованный мир, руководимые специалистами, волонтерами и сотрудниками библиотеки;
- возможность пользоваться роботами и играть в компьютерные игры;
- закупка самого современного оборудования (3D-принтеры, google Oculus Rift 2, айподы со специальными приложениями и т.д.),
- широкий доступ к WiFi сети.

#### Б. Изменение организации рабочего процесса: работа с пользователем, а не с книгами

Библиотеки начинают менять организацию рабочего процесса и приспособлять свои интерьеры и предложения к потребностям пользователей. Книга перестала быть самым важным элементом в библиотеке, теперь она становится только частью её деятельности. Сотрудники творчески включаются в работу с читателем.

1. Переключение с рабочей модели «работник – ресурсы» на модель «работник – пользователь».
2. Создание инфоточек или пунктов информации вместо традиционных библиотечных полок.
3. Каждый сотрудник ведёт групповые практические занятия и делится своими навыками с пользователями.

Кёльнская библиотека движется в русле создания места общественного доверия, где эмоционально и интерактивно приобретает расположение людей. «Ассоциация немецких журналистов, – рассказывает Ханнелоре Фогт, – проводила исследование, в котором задала пользователям библиотек, а также тем, кто никогда библиотеками не пользовался, вопрос – что побудило бы их посещать библиотеку? И оказалось, что всем хотелось, чтобы в ней было кафе, где можно, как это делается дома, на время прерваться от занятий и выпить чашку чая или кофе». «На рабочих совещаниях мы пришли к выводу, – добавляет она, – что библиотеки будущего должны более эмоционально и интерактивно подходить к своим читателям».<sup>3</sup>

4. Создание пространства под названием Makerspace, или места для творчества, где пользователь может развивать свои навыки и получать новые компетенции.
5. Укрепление связей между поколениями. Молодёжь учит пожилых, старшие учат молодых:
  - Кафе домашних заданий, где взрослые помогают школьникам делать уроки, а дети учат взрослых, как пользоваться компьютером.
  - Классы рукоделия – занятия, на которых женщины вяжут на спицах и крючком, чтобы позже продать свои изделия, а заработанные деньги потратить на обучение работе с компьютером.
6. Творческая программа для детей: Lego Mindstorms, кодирование и программирование робота Finch, цифровые рассказы, Marker Day – практическое соединение с элементами повседневной жизни.
7. Другие нетрадиционные виды деятельности, которые влияют на создание имиджа:
  - Geeks@Cologne – проект для молодых людей, которые хотят знакомиться и заводить друзей в совместной творческой деятельности.
  - Science Slam – мероприятия, во время которых молодые люди имеют по 10 минут на презентацию своего исследования или разработки. Лучшего слэмера публика определяет при помощи аплодисментов.
  - Концерты на цифровых инструментах (арфа).
  - КриптоПати – мероприятия, во время которых обсуждаются важные темы, например, безопасность в сети.
  - Slam туристический – мероприятия, посвящённые путешествиям, во время которых можно по 10 минут рассказывать о своих путешествиях и экспедициях.

<sup>3</sup> Nowe koncepcje - nowe biblioteki. Praktyczne przykłady z czterech krajów europejskich. Warszawa, 27 października 2015 r. podsumowanie grupy roboczej [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.institutksiazki.pl/upload/Files/bnowaII\\_warszawa\\_podumowanie.pdf](http://www.institutksiazki.pl/upload/Files/bnowaII_warszawa_podumowanie.pdf) (дата обращения: 15.07.2017).

- Групповое тестирование компьютерных игр – результаты тестов публикуются в блоге.
- Борьба с неграмотностью.

### В. Формирование имиджа надёжного партнёра

Библиотеки всё чаще стараются использовать потенциал, которым обладают. Создавая интересные и инновационные предложения, они привлекают к себе всё большие группы людей, становясь хорошими деловыми партнерами. «Наша библиотека – не богатая библиотека. Поэтому мы должны быть креативными, – говорит Х. Фогт. – Мы занимаемся связями с общественностью, ищем спонсоров, стараемся находить финансовую поддержку для отдельных проектов... Оказывается можно найти разные формы поддержки, не только деньгами... Нам всё ещё приходится искать поддержку, однако уже наступило такое время, когда фирмы сами стали обращаться к нам. Очень часто в библиотеку приходит представитель компании и спрашивает, сколько у нас пользователей. Тогда мы говорим, что ежедневно нас посещает около 10 тысяч человек, что у нас такая-то библиотечная система, такое-то оборудование. Фирма задумывается, а затем предлагает провести в библиотеке свою пиар-кампанию».<sup>4</sup>

При поиске спонсоров библиотека руководствуется следующими принципами:

- не жалуйся слишком много!
- сообщай позитивную информацию,
- делай неожиданные вещи,
- интересно рассказывай о повседневной жизни библиотеки и привлекай внимание.<sup>5</sup>

### Г. Креативность и активный PR

Благодаря своим предложениям, подготовленным в соответствии с новейшими тенденциями, Кёльнская библиотека ведёт интересную деятельность в области PR:

- приглашает к себе известных людей (например, президента Европейского парламента Мартина Шульца на Maker Day);
- пользуется нетипичными формами поддержки:
  - образ библиотеки появляется на бутылках марочного регионального вина, а библиотека получает небольшое отчисление с каждой проданной бутылки;
  - дружественный ресторан предлагает блюдо «Читающий цыплёнок» – с каждой проданной порции библиотека получает небольшую сумму.

Несмотря на сильный уклон в технологию, библиотека по-прежнему в первую очередь остаётся учреждением, где важнейшим является контакт пользователя с книгой и чтением. Кроме того это место, где можно познакомиться с новинками техники, принять участие в творческих мастерских по ведению блогов, creative writing и др. Библиотека – это место установления контактов и укрепления связей между поколениями».<sup>6</sup>

### **«Dokk 1» Aarhus (Дания): Проект «библиотеки будущего»**

Орхус с населением в 310 тысяч человек является вторым по величине городом Дании. После многолетних усилий, летом 2015 года его Главная библиотека получила новое здание и была переименована в центр «Dokk 1». По сравнению с прежними помещениями библиотеки, «Dokk 1» располагает сегодня в три раза большим публичным пространством, в пять раз большим местом, специально предназначенным для детей и родителей, возможностью проводить учебные занятия. Центр оснастили новейшей техникой, и продлили часы работы. В основу деятельности центра были заложены следующие ценности:

<sup>4</sup> Nowe koncepcje - nowe biblioteki. Praktyczne przykłady z czterech krajów europejskich. Warszawa, 27 października 2015 r. podsumowanie grupy roboczej [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.institutksiazki.pl/upload/Files/bnowaII\\_warszawa\\_podumowanie.pdf](http://www.institutksiazki.pl/upload/Files/bnowaII_warszawa_podumowanie.pdf) (дата обращения: 15.07.2017).

<sup>5</sup> Sprawozdanie z II seminarium z cyklu «Biblioteka Nowa» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docplayer.pl/19078443-Sprawozdanie-z-ii-seminarium-z-cyklu-biblioteka-nowa-nowe-koncepcje-nowe-biblioteki-praktyczne-przyklady-z-czterech-krajow-europejskich.html> (дата обращения: 15.07.2017).

<sup>6</sup> II Seminarium Biblioteka Nowa [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://buwlog.uw.edu.pl/ii-seminarium-biblioteka-nowa> (дата обращения: 15.07.2017).

- обыватель как ключевой элемент «Dokk 1»,
- коммуникативность и образование на протяжении всей жизни,
- сотрудничество и разнообразие занятий,
- культура и опыт,
- уравнивание шансов обывателей в доступе к новым технологиям и знаниям,
- гибкая и профессиональная организация,
- уравновешенные действия как символ Орхуса.<sup>7</sup>

Проект «библиотеки будущего» – «Dokk 1» – возник около 10 лет тому назад. Его реализовали согласно принципу: «библиотека существует прежде всего для людей, а не для книг». Поэтому в создании центра с самого начала принимали участие будущие читатели. Консультации с общественностью проводились по всем важным вопросам до завершения проекта и пользовались большой популярностью у обеих сторон. На один лишь конкурс на название библиотеки поступило 1250 предложений, из которых выбрали наиболее адекватное объекту и месту его размещения (морской порт). «Только путем привлечения будущих пользователей возможно создание института, отвечающего потребностям общества, - констатирует датская специалистка по делам развития библиотек Сидсель Бех-Петерсен. – Важно также тестировать на практике свои замыслы перед их внедрением, с целью верификации их пригодности в данном месте и экономии средств на неподходящих проектах».<sup>8</sup>

В результате появилось пространство, соединяющее в себе 4 чрезвычайно важные модели:

- пространство для обучения (открытие) – место для формального и неформального получения знаний,
- пространство вдохновения (опыт) – место, где можно развивать воображение,
- пространство для встреч (участие) – места, где можно встретиться с кем-то, побыть в обществе других людей,
- пространство для работы (творчество) – место, где, например, приглашённые местные мейкерспейсеры учат пользователей новым навыкам.

Кроме того в «Dokk 1» выделено так называемое «незапрограммированное» пространство, в котором проводятся выставки, дискуссии, концерты и т. д.

Библиотека «Dokk 1» служит центром знаний и культуры. Её фонды насчитывают 350 тысяч медиа для детей и взрослых. Это традиционные книги, электронные книги, аудио книги, журналы, музыка, компьютерные игры. В виду меняющихся потребностей пользователей, одним из приоритетов библиотеки является оцифровка коллекций. Чтобы подчеркнуть единство «Dokk 1» с общественностью Орхуса, в центре здания установлен 7,5-метровый колокол, звон которого раздаётся при каждом рождении ребёнка в ближайшем родильном отделении. Библиотека уделяет большое внимание самым маленьким жителям города. Специально для них на первом этаже здания оборудована игровая площадка, состоящая из пяти тематических площадок поменьше, каждая из которых представляет собой отдельный континент и даёт семьям возможность играть и соревноваться.

Библиотека поощряет «рассказы читателей» о самой себе, публикуемые ими в социальных сетях (Facebook, Instagram), и делает их доступными на своём веб-сайте, тем самым решая задачу рекламы «Dokk 1».

*Составитель Онуфриенко Галина Федоровна, ведущий научный сотрудник Центра по исследованию проблем развития библиотек в информационном обществе Российской государственной библиотеки*

<sup>7</sup> Sprawozdanie z II seminarium z cyklu “Biblioteka Nowa” [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docplayer.pl/19078443-Sprawozdanie-z-ii-seminarium-z-cyklu-biblioteka-nowa-nowe-koncepcje-nowe-biblioteki-praktyczne-przyklady-z-czterech-krajow-europejskich.html> (дата обращения: 15.07.2017).

<sup>8</sup> Там же.