



**БЕЛГОРОДСКАЯ**  
ГОСУДАРСТВЕННАЯ УНИВЕРСАЛЬНАЯ  
НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА

# УЧИМСЯ, ОБУЧАЯ

**Материалы Образовательного модуля  
2015–2016 учебного года  
непрерывной системы профессионального  
развития специалистов  
Белгородской государственной  
универсальной  
научной библиотеки**

**Белгородская государственная универсальная  
научная библиотека**

**Научно-методический отдел**

## **УЧИМСЯ, ОБУЧАЯ**

**Материалы Образовательного модуля  
2015–2016 учебного года  
непрерывной системы профессионального развития  
специалистов Белгородской государственной  
универсальной научной библиотеки**

**Белгород, 2016**

ББК 78.3р7  
У 92

Главный редактор **Н. П. Рожкова**

Составитель **Е. В. Бобрышова**

**У 92**      **Учимся, обучая : материалы Образовательного модуля 2015–2016 учебного года непрерывной системы профессионального развития специалистов Белгородской государственной универсальной научной библиотеки : сборник / Белгор. гос. универс. науч. б-ка, Науч.-метод. отд. ; сост. Е. В. Бобрышова. – Белгород : ИЦ БГУНБ, 2016. – 80 с.**

ББК 78.3р7

©      Дизайн, полиграфия – Издательский центр  
Белгородской государственной  
универсальной научной библиотеки, 2016

## СОДЕРЖАНИЕ

От составителя .....	4
<i>Маслюкова Н. А., Бугаёва Е. И.</i> Международные документы, регламентирующие деятельность библиотек.....	5
<i>Терёхина М. А.</i> Арт-архив: фонд редких изданий как творческая лаборатория .....	14
<i>Черкашина Т. А.</i> Знакомый незнакомец: заметки о краудсорсинге .....	24
<i>Никитина М. А., Алтынникова А. С.</i> Продвижение чтения. Зарубежный опыт .....	33
<i>Черепченко А. В.</i> Диверсификация как корректировка деятельности библиотеки в соответствии с трендами и изменениями в современном обществе .....	45
<i>Алифанова А. Б.</i> Организация рабочего пространства библиотекаря .....	53
<i>Никитина Е. А.</i> Конфликт в библиотечной деятельности как форма социальной коммуникации .....	67

## ОТ СОСТАВИТЕЛЯ

Профессиональное развитие специалистов Белгородской государственной универсальной научной библиотеки, являясь приоритетным направлением библиотечной кадровой политики, строится в соответствии с основными критериями качества обучения: актуальность, эффективность, результативность.

В библиотеке завершился очередной учебный год постоянно действующей системы профессионального развития. Образовательный модуль 2015–2016 гг. прошел под девизом «Учимся, обучая»: в качестве преподавателей выступили специалисты библиотеки в возрасте до 30 лет, слушателями – весь библиотечный коллектив.

Преподавательскому составу была поставлена задача подготовить лекции на темы, которые, с одной стороны, не входят в круг их профессиональных обязанностей, с другой стороны – соотносятся с библиотечным делом и может быть адаптирована в библиотечную практику. Тема должна заинтересовать и увлечь не только ее разработчика, но и весь коллектив.

Имена сотрудников, материалы выступлений которых наиболее актуальные и глубокие по содержанию, яркие по подаче, по окончании учебного года были включены в кадровый резерв библиотеки.

Лучшие авторские разработки специалистов БГУНБ вошли в настоящий сборник.

## МЕЖДУНАРОДНЫЕ ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ БИБЛИОТЕК

*Н. А. Маслюкова, ведущий библиограф  
информационно-библиографического отдела,  
Е. И. Бугайва, библиотекарь  
отдела комплектования*

Нормативные документы международного сообщества в области информации в нашей стране носят рекомендательный характер, но знакомство с ними позволяет библиотечному специалисту увидеть общий вектор движения. Их можно разделить на две группы: документы о правах человека и достоинстве личности и документы по развитию непосредственно информационно-библиотечной сферы.

Среди документов первой группы можно назвать такие, как:

– Всеобщая декларация прав человека (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10 декабря 1948 года);

– Конвенция о защите прав человека и основных свобод (принята Советом Европы в 1950 г., последняя редакция в 1994 году);

– Европейская культурная конвенция (принята Советом Европы, 1954);

– Декларация принципов международного культурного сотрудничества (принята ООН, комиссией по вопросам образования, науки и культуры, 1966);

– политическая декларация «Информационное общество: вызов Европе» (принята на организованной Советом Европы конференции в Салониках, 1997);

– программа ЮНЕСКО «Информация для всех» (2000).

Повторюсь, эти документы опираются на положение о правах человека, достоинстве личности как на основную задачу, к решению которой должны стремиться все народы и все государства. Основные права человека – свобода мысли, совести, религии, а также информации. Причем свобода информации предполагает как получение, так и ее распространение «любыми средствами и независимо от государственных границ».

*Интересный факт: Всеобщая декларация установила в 2009 году мировой рекорд, став документом, переведенным на наиболь-*

*шее число языков в мире. В настоящее время существует 466 различных переводов.*

Многие положения Конституции РФ почти дословно повторяют статьи Всеобщей декларации прав человека.

Всеобщая декларация прав человека и развивающая ее идеи Конвенция о защите прав человека и основных свобод видят в этих постулатах основу справедливости в мире. Важнейшим правом личности полагается право на образование и участие в культурной жизни. Эти же позиции утверждает такой важный документ, как Европейская культурная конвенция.

Еще один нормативный документ – Декларация принципов международного культурного сотрудничества – утверждает, что «мир должен основываться на интеллектуальной и нравственной солидарности человечества». Для этого необходимо развитие мирных отношений и дружбы между народами, обеспечение каждому человеку доступа к знаниям и возможности наслаждаться искусством и литературой всех народов и т. д.: «Культурное сотрудничество является правом и долгом всех народов и стран, поэтому они должны делиться друг с другом знаниями и опытом. Культурное сотрудничество должно выявлять идеи и ценности, способствующие созданию обстановки дружбы и мира».

Политическая декларация «Информационное общество: вызов Европе» была принята на Европейской конференции по политике в отношении средств массовой информации и представляет собой, в сущности, план мероприятий по развитию свободы выражения и доступа к информации на общеевропейском уровне в условиях информационного общества. С 1996 года наша страна входит в состав Совета Европы, поэтому этот документ важен и для нас.

Авторы политической декларации ставят перед мировым сообществом следующие задачи:

- эффективно фиксировать и анализировать развитие новых технологий, новых коммуникационных и информационных услуг;
- способствовать обмену информацией и опытом на европейском и глобальном уровне;
- изучать случаи использования новых технологий для распространения насилия, нетерпимости, идеологических взглядов, противоречащих правам человека, уважению к личности и т. п., разработать юридические и иные способы борьбы с этим;

– постоянно следить за влиянием эволюции электронных технологий на международное законодательство в области защиты авторских и смежных прав.

Программа ЮНЕСКО «Информация для всех» была принята в 2000 году. Является одной из двух главных программ ЮНЕСКО в сфере коммуникации и информации и единственной в мире программой, которая комплексно изучает проблемы формирующегося глобального информационного общества в таких сферах, как доступность и сохранение электронной информации, медиа- и информационная грамотность, информация для развития, информационная этика, сохранение языков и их развитие в киберпространстве.

В соответствии с регламентом ЮНЕСКО обеспечение общего руководства этой программой и координация деятельности по ее выполнению возложены на Межправительственный совет программы. Для продвижения идей программы в государствах – членах ЮНЕСКО создаются соответствующие национальные комитеты. Первый в мире национальный комитет программы ЮНЕСКО «Информация для всех» был создан в России. Возглавил ее Е. И. Кузьмин.

Впервые о программе было рассказано на Крымской конференции в 2001 году на заседании круглого стола «Программа ЮНЕСКО “Информация для всех”».

Руководство программой «Информация для всех» осуществляет Межправительственный совет, состоящий из представителей 26 стран, каждые два года избираемых из числа 189 государств – членов ЮНЕСКО. В период с 2001 по 2010 год Россия была членом Совета.

В 2010 году наша страна в лице председателя Российского комитета программы Е. И. Кузьмина была избрана председателем Совета. В 2012 году Россия единогласно переизбрана на этот пост – впервые в истории программы.

Пятнадцатилетняя деятельность в программе ЮНЕСКО «Информация для всех» вывела Россию на такой уровень понимания глобальных проблем и международного признания, который позволил инициировать и впервые в мире организовать важные международные форумы, имевшие прорывной характер, консолидировать вокруг России ведущих экспертов из более чем 100 стран мира и с их



помощью разработать ряд основополагающих концептуальных международных документов, на которые сейчас ссылаются во всем мире и которые имеют принципиальное значение для развития культуры, науки, образования, коммуникации и информации в России.

В рамках осуществления своего председательства Россия добилась того, что сохранение языков и их развитие в киберпространстве было утверждено как приоритетное направление Межправительственной программы ЮНЕСКО «Информация для всех».

Ко второй группе документов относятся документы международных организаций по развитию непосредственно информационно-библиотечной сферы:

- Манифест ЮНЕСКО о публичных библиотеках (1994);
- Резолюция о роли библиотек в современном обществе (1998);
- «Руководящие принципы библиотечного законодательства и библиотечной политики в Европе» (1998);
- Проект рекомендаций по библиотечному законодательству в Европе (1999);
- Копенгагенская декларация о публичных библиотеках (1999);
- Заявление о библиотеках и интеллектуальной свободе (1999);
- «Профессиональные приоритеты ИФЛА» (2000);
- Манифест ИФЛА об Интернете (2002) и др.

Важнейший основной документ, необходимый для понимания роли библиотеки в современном обществе, – Манифест ЮНЕСКО о публичных библиотеках. В нем сформулирована «вера ЮНЕСКО в публичную библиотеку как активную силу в сфере образования, культуры и информации». ЮНЕСКО призывает центральные и местные органы власти оказывать поддержку публичным библиотекам, содействовать их деятельности.

Манифест определяет функции публичной библиотеки, среди которых основными можно назвать следующие:

- привлечение к чтению;
- содействие образованию и самообразованию, развитию личности;
- приобщение к культурному наследию;
- предоставление муниципальной информации и обеспечение информационного обслуживания местных предприятий и т. п.

Манифест утверждает принципиальную бесплатность публичных библиотек. Этот документ требует, чтобы библиотека рассматривалась как обязательный компонент любого долгосрочного стратегического плана в области культуры, информационного обеспечения, развития грамотности и образования. Особо подчеркивается, что услуги библиотек должны быть доступны всему населению, что сеть публичных библиотек должна строиться с учетом национальных, региональных, научных и специальных библиотек, а также библиотек школ, колледжей и университетов; необходимо также учитывать различия в потребностях библиотечного обслуживания жителей сельской местности и городов.

В 1998 году Советом Европы были приняты «Руководящие принципы библиотечного законодательства и библиотечной политики в Европе». Документ был подготовлен рабочей группой специалистов, куда вошел российский представитель – Екатерина Юрьевна Гениева, которая была директором ВГБИЛ России, а с 1997 года являлась вице-президентом ИФЛА.

По своему статусу «Руководящие принципы...» носят рекомендательный характер. Они предназначены людям, отвечающим за национальную политику в области библиотечного дела и информации. Стоит сказать, что этот документ стал одним из первых доступных всем в электронной форме.

В данных принципах отмечено, что библиотеки составляют необходимый и незаменимый компонент культурной, образовательной и информационной инфраструктуры общества. Более того, они являются неотъемлемой частью культурного наследия. Подчеркивается, что национальное законодательство должно регулировать вопрос о том, какая информация может находиться в свободном публичном доступе. В свою очередь правообладатели, например авторы книг и статей, продюсеры фильмов и музыкальных произведений, должны определить, в какой степени та или иная информация может быть доступна для публики в библиотеках. При этом правообладатели должны получать справедливую компенсацию за то, что библиотеки открывают публичный доступ к данной информации.

Кроме этого, в рассматриваемых «Руководящих принципах...» указано, что обязательный экземпляр является основным средством создания национальных фондов, имеющих характер наследия. При

этом преследуется такая цель: собирание национальных фондов для сохранения, развития и передачи культуры страны будущим поколениям.

Впервые в этом документе ставится задача сохранения библиотечного наследия, а также даются рекомендации в отношении сложных вопросов, связанных с проблемой реституции (т. е. перемещения культурных ценностей в ходе военных действий и т. п.).

Констатируется, что ни одна страна не принадлежит в полной мере к демократическому миру до тех пор, пока у ее граждан нет равных прав и свободного доступа к информации, поэтому важно, что эти принципы должны реализовываться через сотрудничество на международном уровне.

В 1999 году была принята Копенгагенская декларация о публичных библиотеках на международном совещании политических деятелей «Роль публичных библиотек в информационном обществе». Эта декларация сыграла значительную роль, т. к. призвала все национальные и федеральные правительства разработать меры для поддержки публичных библиотек в целях организации библиотечного обслуживания, обеспечивающего минимальные стандарты доступа к информации для каждого гражданина. Декларация ставит задачи и перед публичными библиотеками: подготовиться к переоценке своей роли и ресурсов в условиях изменения социальных потребностей; сформировать долгосрочное партнерство с другими институтами, заботящимися о памяти и воспитании. Необходимо также помогать гражданам осознать и получить возможность полностью использовать все ресурсы публичных библиотек.

Заявление о библиотеках и интеллектуальной свободе подготовлено ИФЛА и утверждено исполнительным советом ИФЛА (1999) в Гааге, Голландия. В этом документе еще раз постулируется неотъемлемое право человека на доступ ко всем проявлениям знаний, творческой мысли и актуальной деятельности. ИФЛА подтверждает роль библиотек как «ворот, открывающих доступ к знанию, мысли и культуре». Огромен их вклад в развитие и поддержание интеллектуальной свободы и демократических ценностей. Поэтому ИФЛА призывает библиотекарей и библиотечных работников твердо стоять на принципах интеллектуальной свободы, неограниченного доступа к информации и свободы слова и уважать право пользователей на конфиденциальность.

Вот некоторые декларируемые принципы, представленные в данном документе:

✓ Библиотеки поддерживают развитие интеллектуальной свободы и выступают гарантом основных демократических ценностей и общих гражданских прав.

✓ Библиотеки должны гарантировать, что материалы и услуги библиотеки отбираются и предоставляются в распоряжение читателей на профессиональной основе, а не по политическим, моральным или религиозным мотивам.

✓ Библиотеки должны предоставлять материалы, технические средства и услуги в распоряжение всех пользователей без исключения. Не допускается любая форма дискриминации по расовым, религиозным, половым, возрастным или иным признакам.

✓ Библиотеки, финансируемые на общественные средства и сами являющиеся общественными институтами, должны защищать принципы интеллектуальной свободы и др.

Эти положения получили развитие в документе «Профессиональные приоритеты ИФЛА», подготовленном Профессиональным бюро ИФЛА и принятом в 2000 году.

ИФЛА (Международная федерация библиотечных ассоциаций и учреждений) – неправительственная международная организация, членами которой являются библиотеки, национальные библиотечные организации и информационные службы. Всего в ней состоит более 1 600 членов из 150 стран мира.

Целью создания ИФЛА является укрепление международного сотрудничества библиотек и поддержка высокого уровня библиотечно-информационного обслуживания библиотек во всем мире.

Профессиональная деятельность Федерации осуществляется на семи языках (английском, испанском, немецком, русском, французском, китайском, арабском). Россия является членом ИФЛА с 1959 года.

Документ «Профессиональные приоритеты ИФЛА» очерчивает круг вопросов профессиональной ответственности ИФЛА. Таких приоритетов – 11:

– поддержка библиотечного дела – ИФЛА выступает международным защитником библиотечного дела перед лицом государств, содействуя пониманию и реализации жизненно важной роли библиотек в электронную эру;

– защита принципов свободы информации – ИФЛА считает, что библиотека играет ключевую роль в обеспечении прав личности на знание и свободу выражения. ИФЛА поддерживает эту роль, защищая возможность библиотек приобретать, организовывать, сохранять и предоставлять самые разнообразные материалы, отражая плюрализм и разнообразие в обществе, защищая возможность библиотек гарантировать отбор и предоставление материалов и услуг на основе профессиональных принципов, а не политических, моральных или религиозных взглядов отдельных лиц или правительств. ИФЛА считает, что свободная библиотека есть залог свободного, демократического общества и др.

Принятый 1 мая 2002 года Манифест ИФЛА об Интернете содержит основные положения, определяющие права библиотек и правила использования интернет-ресурсов пользователями библиотеки:

– интеллектуальная свобода – это право каждого человека, она является основой демократии; интеллектуальная свобода лежит в основе библиотечной деятельности;

– обеспечение свободного доступа к информации – главная обязанность библиотечной профессии;

– препятствия на пути информационного потока должны быть устранены, особенно те из них, которые содействуют распространению неравенства, нищеты и отчаяния;

– библиотекари должны предоставлять информацию и ресурсы пользователям, обучая их качественным и эффективным навыкам работы с Интернетом и электронной информацией. Как и в случае с основными услугами библиотеки, доступ в Интернет в библиотеках должен быть бесплатным.

ИФЛА призывает к расширению доступности Интернета.

В 2009 году ИФЛА совместно с Российской национальной библиотекой и Российской библиотечной ассоциацией провела серию семинаров «Руководство ИФЛА/ЮНЕСКО по Манифесту ИФЛА об Интернете: перспективы использования в российских библиотеках». Проект состоял в проведении каскадного обучающего семинара для специалистов общедоступных библиотек России.

Подобные семинары проводятся ИФЛА каждый год в разных странах мира и ставят цель способствовать формированию совре-

менного общества знаний. Впервые такой семинар был проведен в России.

Это лишь некоторые международные документы, общие принципы которых легли в основу национальных законов и документов. Основными профессиональными ценностями признаются уважение к пользователю, свобода доступа к информационным ресурсам, профессиональная этика. Эти документы служат той базой, на которую ориентируются российские специалисты в своей работе.

## АРТ-АРХИВ: ФОНД РЕДКИХ ИЗДАНИЙ КАК ТВОРЧЕСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ

*М. А. Терёхина, библиотекарь  
фонда редких изданий*

### **Часть 1 (теоретическая). Определение, функции, цель**

Термин «Арт-архив». Рассматривая фонд редких изданий через призму его перспектив, будет уместно дать ему такое определение, как «арт-архив». Поясню выбор данного термина.

В первом и наиболее широком смысле термин «art» (англ.– ‘искусство’, ‘творчество’) остается близким к своему латинскому эквиваленту «ars», который может быть переведен как «мастерство» или «ремесло», а также к индоевропейскому корню «составление» или «составлять». В этом смысле арт – это всё, что создано в процессе обдуманного составления некой композиции. В контексте термина «арт-архив» я буду использовать определение арта именно как творчества.

Значение термина «архив» (лат. *archivum* – ‘присутственное место’) можно рассматривать в двух аспектах:

1) структурное подразделение организации, осуществляющее хранение, комплектование, учет и использование архивных документов;

2) собрание письменных памятников (рукописей, писем и т. п.).

Следовательно, определение арт-архива может звучать так:

**Арт-архив** – это особое подразделение основного книжного фонда библиотеки, предполагающее:

- наличие (собрание) ценных в историческом, научном, полиграфическом плане изданий (рукописных и печатных памятников);
- творчески продуманное представление и подачу имеющихся материалов;
- научно-исследовательскую направленность работы.

Основа арт-архива. Наука и творчество находятся в тесной взаимосвязи: исследовательская работа является одним из приори-

тетных направлений в деятельности арт-архива, а само исследование предполагает творческую составляющую.

Исследовательская деятельность:

- делает библиотечную профессию творческой;
- создает положительный имидж библиотекаря и библиотеки;
- позволяет внести заметный вклад в совершенствование практической работы.

Творческий подход – это:

- создание нового (связь с наукой на уровне таких понятий, как «гипотеза», «открытие», «инновация»);
- привлечение интереса;
- увлекательный характер работы.

Таким образом, основу арт-архива составляют исследовательское направление деятельности и творческий подход специалиста.

Профессиограмма сотрудника арт-архива. Деятельность сотрудника арт-архива определяется аспектами и функциями его работы:

<b>Аспекты</b>	<b>Функции</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• профессионализм</li><li>• креативность</li><li>• исследовательский характер деятельности</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• формирование</li><li>• хранение</li><li>• научная обработка</li></ul>

Несомненно, важен вопрос профессиональных качеств сотрудника арт-архива. Характеристика такого специалиста должна соответствовать профессиограмме, включающей следующую систему требований:

- владение научно-исследовательскими навыками;
- творческое мышление;
- компетенция в вопросах филологии, истории и книговедения;
- ориентирование в мире современных технологий;
- коммуникабельность



Цель и ориентация работы арт-архива. Современная библиотека ориентирована на формирование творческой личности читателя-специалиста, способного реализовывать свои идеи в высококонкурентной среде, или читателя, просто развивающего свой кругозор. Арт-архив как часть такой библиотеки играет важную роль в воспитании творчески мыслящего читателя – этим определяется его цель. Одним из лучших инструментов для реализации этой цели является работа с документами, подлинными памятниками или комплексами источников, рожденными конкретным историческим временем и сохранившими его особенности, специфику, его «аромат и цвет».

Таким образом, арт-архив, сформированный на основе редких книг, должен вносить свой вклад в духовное просвещение пользователей, развитие интереса к истории, культуре, повышение общеобразовательного уровня.

Все эти критерии теоретически обосновывают сущность арт-архива и работы в нем.

## **Часть 2 (практическая). Арт-архив в действии: зарубежный и отечественный опыт**

Рассмотрим на примерах, как реализуется и как может реализоваться арт-архив.

Необходимо заметить, что на сегодняшний день творческий подход широко используется в трех направлениях:

- дизайн и архитектура;
- условия работы клиента;
- работа с материалами.

Исходя из данных направлений, свою реализацию арт-архив может получить в **трех формах:**

- внешнее и внутреннее оформление библиотеки;
- условия нахождения и работы читателя;
- внутренняя (исследовательская) работа сотрудников библиотеки.

Итак, арт-архивом можно назвать тот фонд редких изданий, который представляет свою деятельность в творческом формате. Какие можно привести примеры?

**За рубежом.** Для иллюстрации зарубежного опыта арт-архива обратимся к следующим примерам:

- Национальная библиотека Норвегии (Осло, Норвегия);
- Национальная парламентская библиотека Японии (Токио, Япония);
- Нью-Йоркская публичная библиотека (Нью-Йорк, США);
- Библиотека редких книг и рукописей Бейнеке (Нью-Хейвен, штат Коннектикут, США);
- Библиотека редких книг Томаса Фишера (Торонто, Канада).

**Национальная библиотека Норвегии** – главная научная библиотека Норвегии, расположенная в норвежской столице Осло. Она состоит из двух корпусов: главный находится в Осло, второй – за полярным кругом (г. Му-и-Рана). Цель сооружения этого филиала – использовать сухой и холодный климат Арктики для сохранения обязательных экземпляров всех публикаций из Норвегии. Книгохранилище имеет 4 этажа, где расположены 45 км книжных полок.

Национальная библиотека Норвегии получает обязательный экземпляр всех публикаций, которые появляются в норвежской печати, и оцифровывает все книги, которые находятся в библиотечных коллекциях. Это не просто сканы страниц, а полноценные электронные книги, текст в которых можно искать. Все они выкладываются в онлайн бесплатно. Великобритании и Финляндии знакомы подобные инициативы, но в Норвегии пошли дальше: заключили договоры с правообладателями, которые позволяют всем пользователям, находящимся на территории страны, свободно читать этот материал.

В библиотеке есть оборудование для сканирования и распознавания текста в книгах. Оно также способно добавлять метаданные и помещать оцифрованные произведения в онлайн-базу данных. Библиотекари считают, что оцифровка материалов, самые старые из которых относятся к средним векам, займет от 20 до 30 лет. Библиотека начала заниматься этим в 2006 году.

Таким образом, мы видим, что деятельность норвежской библиотеки ориентирована главным образом на условия работы читателя – максимально облегчить доступ к редким книгам путем перевода их в удобный цифровой формат и выкладки в открытый доступ.

**Национальная библиотека Японии** – состоит из двух основных отделений в Токио и Киото. Это одна из крупнейших библиотек мира. По своим целям и возможностям библиотека сравнима с Библиотекой Конгресса США. Крупнейшая в Японии Национальная парламентская библиотека Японии (г. Токио) насчитывает более 5 млн томов. Одно из главных хранилищ рукописей и редких книг находится в центральной библиотеке г. Генри. Ее фонды насчитывают свыше 1,5 млн единиц.

Главная особенность – специальная система хранения книг. В подвальных этажах, где расположены основные фонды, книги стоят на железных стеллажах, которые идут сплошной стеной и обращены к проходу только боковой стенкой с указанием шифра. Книги как бы спрятаны внутри. Но на каждом стеллаже есть две кнопки – красная и зеленая. Читатель подходит к нужному стеллажу и нажимает на красную кнопку. Над секцией начинает загораться свет. Если нажать на зеленую кнопку – все полки отъезжают в сторону и открывают проход, над которым постепенно загорается свет по всей его длине и глубине (это около 15 м). На полках находишь нужную книгу и идешь ее копировать или брать на дом. При выходе нужно не забыть опять нажать на красную кнопку, чтобы выключился свет в проходе, – это будет сигналом для другого читателя, что внутри никого нет и можно отодвигать другие полки.

Такая система хранения книг – синтез двух форм арт-архива: дизайн (модернизированное оформление стеллажей) и условия работы (удобная система пользования книгами, направленная на самостоятельный поиск).

**Нью-Йоркская публичная библиотека** – третья по величине публичная библиотека Северной Америки. Она является одновременно одной из самых крупных публичных библиотек в Соединенных Штатах и одной из крупнейших научно-исследовательских библиотечных систем в мире. В общей сложности в коллекциях Нью-Йоркской публичной библиотеки более 50 млн позиций и более 20 млн книг, что уступает лишь Библиотеке Конгресса и Британской библиотеке.

Полистать самые древние и ценные раритеты может каждый, предварительно заполнив анкету на сайте библиотеки и получив приглашение на определенный день. В читальный зал редких книг

можно заходить только с ноутбуком и карандашом, даже листочки для записок выдаст библиотекарь.

В главном здании Нью-Йоркской публичной библиотеки находится секретная, вечно запертая комната. Доступ в нее разрешен в течение года 40–50 труженикам пера. Комната, названная в честь историка Фредерика Аллена, предназначена для писательского уединения.

Такая форма арт-архива полностью направлена на усовершенствование условий работы читателя: удобство, доступность и даже отдельное помещение для определенных лиц.

**Библиотека Бейнеке Йельского университета** – одна из ведущих в мире. Она проводит различные исследования, пополняет и хранит свои фонды и, конечно же, обеспечивает доступ к уникальным источникам человеческой мысли и творчества. Данное учреждение поддерживает преподавание и научные исследования Йельского университета, а также научного сообщества по всему миру. Необычно не только содержание библиотеки, но и ее форма. При сооружении библиотеки кроме традиционной технологии использовался даже промышленный альпинизм.

Библиотека редких книг и рукописей Бейнеке является литературным архивом Йельского университета. Это самое большое здание в мире, предназначенное для хранения редких книг и документов. Оно является уникальным, потому что его «окна» сделаны из специальной смеси мрамора, гранита, бронзы и стекла, которые служат своеобразными «светофильтрами», предохраняя старые книги от вредного воздействия солнечного света. С внешней стороны эти окна выглядят как совершенно непрозрачные.

В центре находится шестиуровневая башня из стекла, где хранится около 180 тыс. редких и очень ценных томов. Доступ сюда разрешен исключительно библиотекарям. Точнее, посетители могут увидеть часть книг, но не имеют возможности к ним прикоснуться. На данный момент здесь хранится чуть более полумиллиона томов книг и на порядок больше манускриптов.

Строительство библиотеки началось в 1960 году. После сдачи объекта периодически достраивались новые уровни.

Ниже основного здания Бейнеке находятся еще два этажа, которые содержат механическое оборудование и большое книжное хранилище на самом низком уровне, а также каталог, справочную ком-

нату, читальный зал и офисы персонала. Библиотека открыта как для всех йельских студентов, так и для посещающих ее исследователей.

Библиотека редких книг Бейнеке – это уникальная форма арт-архива, которая включает сразу все три его формы: дизайн и архитектура предназначены для максимального сохранения редких книг, при этом условия работы читателя позволяют заниматься исследовательской работой в читальном зале и получать нужную информацию в справочной комнате, а огромный арсенал книг предоставляет широчайшие перспективы изучения не только сотрудникам библиотеки, но и читателям. Однако доступ к определенным книгам ограничен.

***Библиотека редких книг Томаса Фишера (Торонто, Канада).*** Самая известная библиотека Канады, библиотека редких книг Томаса Фишера располагает уникальными книжными коллекциями Университета Торонто. Библиотека представляет собой крупнейшее хранилище редких книг и рукописей в Канаде. Она также является домом для университетских архивов, институциональных записей и работ многих важных литературных деятелей Канады.

Библиотека призвана сохранять редкие книги, которые в то же время являются полностью доступными для просмотра. Любой человек, пройдя несложную регистрацию, может взять для просмотра книгу из огромного фонда. В стенах библиотеки, которая является одной из главных достопримечательностей Торонто, находится 700 тыс. томов и 3 тыс. м манускриптов.

Библиотека Томаса Фишера близка по форме арт-архива к библиотеке Бейнеке, но в отличие от последней уровень доступности к редким книгам здесь на порядок выше.

**Арт-архив в России.** Переходя к отечественному опыту, необходимо сказать, что фонды редких изданий в России имеют достаточно унифицированную для всех библиотек форму:

- В библиотеках регионального и местного уровней, как и в крупнейших фондодержателях страны, книжные памятники выделяются из общего собрания документов в обособленные фонды и подфонды, которые рассматриваются как ценные историко-культурные объекты.
- Документы из фонда выдаются на условиях пользования в читальном зале, а также для демонстрирования на выставках в по-

мещениях библиотеки. Выдача оригиналов осуществляется в научных целях, в ряде случаев вместо них могут предоставляться копии.

Таким образом, ориентация российских арт-архивов в большей степени сводится к внутренней форме арт-архива – исследовательской.

Как один из примеров рассмотрим фонд редких изданий Белгородской государственной универсальной научной библиотеки в качестве арт-архива.

Для более полного представления и раскрытия фонда книжных памятников в секторе ведется большая работа по организации и изучению его коллекций и отдельных изданий в их составе. Рассмотрим основные научно-исследовательские направления и проекты фонда редких изданий БГУНБ:

Приоритетные направления	Проекты
<p>1. Выявление и изучение первых и прижизненных изданий выдающихся исторических лиц (Л. Н. Толстой, А. П. Чехов, К. Н. Батюшков, св. Никодим (Кононов) и др.).</p> <p>2. Выявление и изучение книжной продукции крупнейших российских книгоиздателей второй половины XIX – начала XX в. (Ф. Ф. Павленков, А. С. Суворин и др.).</p> <p>3. Выявление и изучение книг с автографами и дарственными надписями (Д. И. Менделеев, К. Д. Бальмонт и др.).</p> <p>4. Формирование коллекции западноевропейских изданий XVI – начала XX в. (произведения на иностранных языках французских, немецких и английских авторов: А. Дюма, В. Гюго и др.).</p>	<p>1. Проект «Архивные документы в библиотеках и архивах Российской Федерации», инициированный Всероссийским научно-исследовательским институтом документоведения и архивного дела.</p> <p>2. «Международный сводный каталог русской книги. 1918–1926» (проект, возглавляемый Российской национальной библиотекой).</p> <p>3. «Книги грозных военных лет» – первый областной сводный печатный каталог книг, выпущенных в печать в годы Великой Отечественной войны 1941–1945 гг.</p> <p>4. Участие во всероссийском проекте создания портала «Хроника Гражданской войны (ноябрь 1917 – ноябрь 1922 г.). Вся Россия день за днем» (проект, возглавляемый Российской национальной библиотекой).</p>

Безусловно, научные достижения и работа в фонде имеют творческую составляющую, а именно – формы продвижения:

- указатели, каталоги и путеводители, посвященные историческим личностям, памятным датам и др.);
- экспозиции, выставки, презентации;
- выступления в СМИ (ТВ и радио), публикации обзорных научных статей в периодической печати;
- виртуальные выставки на сайте БГУНБ;
- выездная выставка «Познакомьтесь с редкой книгой»;
- участие в литературной гостиной, организованной Белгородской митрополией.

Но развитие одной исследовательской деятельности – это развитие внутреннее, а потому закрытое для читателя – следовательно, одностороннее. Этот момент противоречит полному воплощению фонда как арт-архива в силу того, что арт-архив предполагает развитие как внутреннее, так и внешнее: творческий подход должен находить выход и во внешнем облике фонда, и в доступности материала, и в общении с читателем. Организационные, структурные и другие подобные моменты могут найти свое решение в следующих проектах:

«Музей редкой книги» – создание музейной экспозиции книжных памятников, синтезирующей в себе библиотечный и музейный компоненты, позволяет перейти на качественно новый этап развития отношений взаимодействия и научного сотрудничества между библиотекой как хранилищем бесценных информационных ресурсов и пользователями библиотеки. Данный проект предполагает отдельное помещение (комната, зал), в котором будут размещаться постоянные и временные экспозиции, выставки. Они могут быть художественно оформлены (презентация, декоративные дополнения, музыкальное сопровождение и т. д.).

«Электронная книга» – редкие издания в цифровом формате полноценной книги. При всем разнообразии форматов на сегодняшний день наиболее перспективными для электронных книг являются форматы EPUB и iBooks. Формат «Electronic Publication» (EPUB) в отличие от PDF проще и легче и не требует больших ресурсов компьютера и других устройств. Формат iBooks разработан Apple на основе формата EPUB со встроенной оптимизацией для iPad. Такие

книги могут содержать не только изображения и видео, но и 3D-объекты, презентации и другие медиаобъекты. И, конечно, поддерживается работа с книгой через сенсорный экран (мультикас).

«Живой журнал» – электронное комментируемое издание (в частности – старинные журналы, которые можно изучать онлайн в формате электронной книги EPUB или iBooks при наличии возможности комментировать ту или иную статью, задавать вопросы и получать на них ответы специалиста, а также оставлять отзывы, рецензии, заметки, вступать в диалог с другими посетителями по поводу изучаемого объекта).

Несомненно, фонд редких изданий как арт-архив имеет широчайший диапазон возможностей научного и творческого развития. Сохраняя себя в качестве архива ценных изданий и при этом существуя в роли творческой лаборатории, он не утратит своей актуальности и современности.



## **ЗНАКОМЫЙ НЕЗНАКОМЕЦ: ЗАМЕТКИ О КРАУДСОРСИНГЕ**

*Т. А. Черкашина, ведущий библиотекарь  
отдела комплектования*

Краудсорсинг помогает использовать знания и экспертный потенциал всех неравнодушных людей.

*Дмитрий Медведев,  
премьер-министр России*

Для эффективности работы с инновациями нужны современные технологии, позволяющие отслеживать креативные идеи на соответствующих стадиях развития и оценивать отдачу после завершения их воплощения. Особенно важным это становится сегодня, когда в мире высока скорость изменений всех процессов. И это можно сделать с помощью новой методики работы – краудсорсинга.

Динамические изменения библиотечно-информационной деятельности актуализируют необходимость конструктивного диалога между библиотекой и обществом.

Краудсорсинг в настоящее время активно развивается в качестве модели для решения любого вида проблем и задач, стоящих как перед бизнесом, так и перед государством и обществом в целом.

Вошедший в обиход термин «краудсорсинг» образован от английских слов crowd (‘толпа, случайная группа лиц’) и понятия sourcing (‘использование в качестве источника или ресурса’).

«Википедия» дает следующее определение: «Краудсорсинг – это процесс привлечения распределенной группы людей к решению аутсорсинговых задач... Различие между краудсорсингом и обычным аутсорсингом заключается в том, что решение некоей задачи или проблемы передается неопределенной группе людей, а не структуре, состоящей из работников, чей труд оплачивается».

Первым краудсорсинговым проектом в мире принято считать проект правительства Англии. В 1714 году был установлен приз за нахождение точного способа определения долготы на море. Вместо того чтоб оплатить соответствующие изыскания какому-то одному ученому, Лондон предложил поучаствовать в решении головолом-

ки всем, кто был на это способен. Способ, который применили власти Англии, 300 лет спустя нарекли краудсорсингом, то есть генерированием идей «народом».

Гораздо позже у этой идеи было и другое название – «мудрость толпы». В первый раз слово «краудсорсинг», как считается, использовал в 2006 году корреспондент Джефф Хауи в статье «Рассвет краудсорсинга». Автор с удивлением обнаружил, что уже через две недели после выхода статьи 700 тыс. человек упомянули это понятие в своих материалах.

Идея «краудсорсинга», говоря мягко, не нова, хотя только Интернет сделал этот способ дешевым и общедоступным в десятках областей человеческих познаний. Развитие технологий обеспечило доступ к информации огромному числу пользователей. Последнее обстоятельство сократило разрыв между специалистами и любителями в разных отраслях познаний.

На современном этапе развития краудсорсинг был использован компанией I Stock Photo, которая стала одним из самых успешных фотобанков в истории. Если другие фотобанки предоставляли пользователям фотографии по 100–150 долларов за одно скачивание, то на I Stock Photo можно было скачать фото всего за один доллар, потому что все эти фотографии загружались на сайт обычными пользователями на чисто добровольной основе.

Одним из первых краудсорс-проектов можно считать Оксфордский словарь английского языка (OED): столкнувшись с почти невыполнимой задачей впервые каталогизировать все слова в английском языке, создатели словаря обратились к широкой публике с просьбой не только сообщать составитель список, но и придумать примеры использования каждого из слов. И всё равно на это ушло 70 лет, было обработано более 6 млн писем (а слова продолжали появляться).

Результатами мозгового штурма «сетевой толпы» могут стать практически все области деятельности – от изучения спроса на конфеты до способов сокращения бюджета целой страны. Одним словом, практически всё, что угодно, кроме ряда практических областей, требующих использования конкретных навыков.

Базисом всех проектов, использующих краудсорсинг, являются талантливые люди, которые готовы жертвовать собственным временем. Как правило, энтузиасты, которые занимаются такими про-

ектами, стремятся не столько заработать денег, сколько получить моральное удовлетворение от работы. Вероятно, по этой причине самыми масштабными примерами краудсорсинга до сих пор были некоммерческие проекты.

Мотивация играет главную роль в успехе таких проектов. Вызвать у людей интерес и призвать к действию можно при наличии определенных моментов:

1. Общение, доброжелательность, комфорт.
2. Четкое представление о последствиях.
3. Получение точных инструкций с указанием конечных сроков.
4. Оценка личного вклада.
5. Простор для творчества.

Исходя из вышеперечисленных моментов, появилась формула краудсорсинга:

$$\text{ПРОЕКТ} = \text{УДОВЛЕТВОРЕНИЕ} \times \text{ВРЕМЯ}$$

По состоянию на 2010 год «Википедия» имела информацию о 34 краудсорсинговых проектах, к 2012 году таких проектов было уже 122, к концу 2015 года – 155.

Как раз самым известным в мире примером краудсорсинга является энциклопедия «Википедия» ([www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)), контент которой полностью формируют сами пользователи. Это и самый масштабный и самый успешный краудсорсинговый проект в истории человечества. Это пятый по популярности сайт в мире.

Только на русском языке энциклопедия включает почти 900 тыс. статей. Всего за одно десятилетие «Википедия» достигла аудитории величиной более 380 млн человек в месяц, т. е. почти трети всех людей, подключенных к Интернету.

#### **Поговорим о преимуществах краудсорсинга:**

1. Масштабируемость, использование неограниченного человеческого ресурса.

Всегда можно привлечь к решению задачи столько людей, сколько не вместит штат ни одной организации. Доступ к результатам труда практически неограниченной аудитории позволяет быстро создавать глобальный продукт.

Таким примером применения краудсорсинга стал проект «Весь Толстой в один клик», инициатором которого явилась праправнучка Льва Толстого. При поддержке огромного числа волонтеров, занятых оцифровкой текстов классика, была составлена электронная версия 90-томного собрания сочинения. А затем на ее основе Государственным музеем Л. Н. Толстого и музеем-усадьбой «Ясная Поляна» создан ресурс великого писателя. К проекту всего удалось привлечь 3 249 волонтеров из 49 стран. В рамках проекта «Весь Толстой в один клик» прошел уникальный международный онлайн-марафон «Каренина. Живое издание», организованный музеем-усадьбой Л. Н. Толстого «Ясная Поляна» совместно с компанией Google. Впервые в мире 700 человек из разных городов и стран в прямом эфире на Google+ и YouTube за 30 часов прочли знаменитый роман «Анна Каренина».

В течение 60 часов 1 300 чтецов читали «Войну и мир».

2. Поиск и привлечение редких специалистов.

3. Получение множества вариантов выполнения одного задания и возможность выбрать наилучшее, в то время как штатный сотрудник может выдать в лучшем случае несколько, но никак не тысячи.

4. Варианты выполненного задания в четко установленный период времени. Чаще всего краудсорсинг предполагает решение поставленных целей в определенных временных рамках.

### **Теперь перейдем к классификации по типам решаемых задач:**

1. В рамках краудсорсинга создаются конкретные продукты. Считается самым обширным типом, к которому относится множество различных задач по созданию контента. В числе ярчайших примеров можно отметить всё ту же «Википедию», над разработкой содержания которой трудится армия обычных пользователей.

2. Голосование как тип краудсорсинга. Распространено использование голосования для определения лучшего варианта.

В январе в рамках проекта «Активный гражданин» москвичи проголосовали за изменение времени работы библиотек. Большинство проголосовавших хотят ходить в библиотеки с 10:00 и после 21:00, это притом что 95 % учреждений в данное время уже или еще закрыто. Новый график планируется ввести с 23 апреля 2016 года. Взрослые библиотеки будут работать со вторника по субботу

с 10:00 до 22:00, а в воскресенье – с 10:00 до 20:00, всеобщим выходным днем библиотек будет понедельник.

3. Поиск решения как тип краудсорсинга. Данный тип считается одним из наиболее интеллектуально емких.

4. Поиск людей как тип краудсорсинга. Нам всем известны проекты по поиску пропавших людей.

5. Сбор информации как тип краудсорсинга. В рамках Всероссийской акции «Бессмертный полк» во многих муниципальных библиотеках созданы базы данных своих земляков.

6. Сбор мнений как тип краудсорсинга. Важное преимущество краудсорсинга заключается в возможности налаживания обратной связи с тысячами людей путем получения от них откликов и мнений.

Примером могут служить меры по исполнению Федерального закона «О библиотечном деле». Статья 23 дополнена пунктом «Решение о реорганизации или ликвидации муниципальной библиотеки, расположенной в сельском поселении, может быть принято только с учетом результатов опроса жителей данного сельского поселения». Теперь прежде чем закрыть библиотеку, власть обязана опросить население.

7. Сбор средств, или краудфандинг, как правило, рассматривается в виде частного случая. Предполагает привлечение средств от множества людей.

Если только посерьезнее вдуматься в понятие краудсорсинга, то можно заметить, что его примеры встречаются буквально на каждом жизненном этапе, а особенно – в современном мире. Но не всякий пользователь догадывается и понимает, что за ними стоят именно принципы краудсорсинга. Остановимся на нескольких интересных современных примерах применения краудсорсинга в жизни людей, связанных с чтением и библиотекой.

О том, что люди перестали читать, говорят многие. Но старый принцип книжного клуба для совместного чтения и обсуждения книг уже устарел. Как заставить людей читать активнее? Проект 1Book1Twitter (ныне 1Book140) очень прост: все люди в сообществе читают одну и ту же хорошую книгу и делятся впечатлениями в Твиттере. Такой подход помогает открывать для себя новую литературу вместе с другими людьми.

Лидером в использовании методов краудсорсинга является Национальная библиотека Австралии. Первый опыт успешного ис-

пользования краудсорсинга библиотека получила при осуществлении проекта «Австралия в картинках» «Picture Australia» ([http://www.flickr.com/groups/pictureaustralia\\_ppe/](http://www.flickr.com/groups/pictureaustralia_ppe/)). Его реализация дала возможность собрать цифровые изображения, отражающие историю и современность страны. Участниками проекта за первые три года стали почти 3 тыс. волонтеров и более 50 учреждений Австралии и зарубежья.

Другим успешным проектом Национальной библиотеки Австралии стал проект «Восстановление истории семей» «FamilySearch Indexing» ([https://familysearch.org/learn/wiki/en/FamilySearch\\_Indexing](https://familysearch.org/learn/wiki/en/FamilySearch_Indexing)), стартовавший в 2006 году. Проект предусматривал перевод в цифровую форму имеющихся в библиотеке информационных объектов – коллекций микрофильмов и фотографических изображений исторических документов: переписей населения, свидетельств о рождении и др. Проект уже с начала реализации доказал целесообразность использования идеи коллаборативной работы пользователей: за три года в проекте приняли участие более 160 тыс. добровольцев, которые сделали доступными к поиску в цифровом формате 334 млн имен.

Программа библиотеки по оцифровке исторических газет является частью большого проекта «Клад» «Trove» ([trove.nla.gov.au/](http://trove.nla.gov.au/)). Программа предусматривала участие общественности в процессах исправления оцифрованных текстов австралийской исторической прессы. Более 5 тыс. волонтеров отредактировали 4,7 млн строк текста в 216 тыс. статей. Специалисты проекта подсчитали, что работа, выполненная пользователями, эквивалентна 270 годам стандартной работы библиотечных сотрудников.

Национальный архив США развернул проект «Гражданин архивариус» «Citizen Archivist» (<http://www.archives.gov/citizen-archivist/>). В рамках проекта все желающие могли самостоятельно дополнять существующие wiki-страницы архива и создавать новые, присваивать ключевые слова.

Задачи по оцифровке исторических документов решаются в волонтерской программе Национальной библиотеки Финляндии. Проект «Цифровые размеры» «Digital Koot» ([www.digitalkoot.fi/](http://www.digitalkoot.fi/)) представляет собой веб-платформу, позволяющую решать сложные для человека задания по обработке миллионов страниц исторических газет, книг, журналов в форме онлайн-игры. 25 тыс. цифровых

добровольцев из Финляндии, США, Швеции и Великобритании завершили более 2 млн индивидуальных заданий в общей сложности за 1 700 часов работы.

Программы по коллективному оцифрованию объектов культурного наследия являются сегодня наиболее распространенной краудсорсинг-инициативой и реализуются во многих библиотеках мира.

Краудсорсинг-идея социальной рекомендации была воплощена публичными библиотеками Сингапура, которые использовали онлайн-ресурс «Голос пользователя» ([uservoice.com](http://uservoice.com)) для привлечения пользователей к участию в конкурсе «Предложи книгу на наши полки!».

Интересен практический опыт Нью-Йоркской публичной библиотеки, которая развернула проект «Оцифровка карт» («NYPL Map Warper») (<http://maps.nypl.org/warper/>), направленный на исправление пользователями в цифровой среде коллекции исторических карт. Посетители имеют возможность просматривать уже «исправленные» или помогать библиотеке, совмещая исторические и точные современные карты.

Задолго до знаменитых западных веяний краудсорсинг уже работал в России.

Яркий и всем хорошо известный пример – Книга жалоб и предложений, специально созданная не только для контроля за работой торговых точек, но и для того, чтобы собирать мнения посетителей, замечать что-то ценное и воплощать в жизнь.

В России технологии краудсорсинга сегодня приобрели особую актуальность. Самой крупной компанией, работающей в этом сегменте, является Witology. На сегодняшний день в продуктивную работу вовлечены сотни тысяч участников, реализовано уже более 40 проектов национального масштаба для таких клиентов, как правительство Москвы, Сбербанк России, Госкорпорация «Росатом» и др.

Самый известный пример в России – проект «Сбербанк 21». В Сбербанке использованы три типа краудсорсинга: 1) так называемая биржа идей, куда может отправить свои предложения каждый сотрудник Сбербанка; 2) поиск перспективных людей, когда с помощью специальных технологий организация ищет самых талант-

ливых сотрудников, для того чтобы продвигать их внутри организации; 3) благотворительность.

В 2012 году появился первый на постсоветском пространстве и крупнейший портал с множеством интерактивных онлайн-сервисов Crowdsourcing.ru. На портале собрана целая библиотека ценных материалов, каталог платформ краудсорсинговых проектов как в России, так и по всему миру с датами и основными данными.

Я для себя обнаружила много интересных моментов. Например, открываем рубрику, где собраны все текущие краудсорсинговые проекты России, все категории, и видим название, сроки, а главное – реальный денежный приз в случае победы.

Среди персоналий в социальной сфере наиболее известен в нашей стране Григорий Асмолов. Он создатель таких проектов, как: «Карта помощи пострадавшим от пожаров», а также «Карта холодов», «Карта радиации» и атлас помощи «Виртуальная рында» (rynda.org). Сайт «Виртуальная рында» позволяет каждому сообщить о своей беде или желании помочь через различные каналы.

В Белгородской области с 2012 года в рамках реализации проекта «Формирование региональной модели государственного управления посредством народной экспертизы» организована работа сайта народ-эксперт.рф.

После регистрации на сайте каждый пользователь может разместить для всеобщего обсуждения идею, которая, по его мнению, будет способствовать улучшению качества жизни населения области либо решению какой-либо проблемы. Идеи, получившие наибольшую поддержку, передают на рассмотрение в экспертные комиссии отраслевых департаментов правительства области.

Наша библиотека тоже шагает в ногу со временем. В 2015 году был объявлен конкурс краудсорсинговых проектов «Лучшие идеи для успешной библиотеки», разработано положение, издан приказ. На данный момент в конкурсе приняли участие многие библиотеки Белгородской области.

Интересен и патриотичен проект Волоконовского района «Мы письма, как летопись боя, как хронику чувств, перечтем». Силами местных жителей осуществляется формирование сборника и диска «Фронтовые письма, полученные жителями Волоконовского района».

В семи библиотеках ЦБС № 2 Губкинского района, принявших участие в конкурсе, 12 сельских жителей предложили свои идеи,



которые были положены в основу формирования образа библиотеки как современного культурного центра. Это такие проекты, как «Уличная мини-библиотека», «Создание “зелёной гостиной”», «30 минут в неделю с пользой на всю жизнь», «Дорога от храма к библиотеке», «Кино начинается с книги» и др.

В Белгородском районе с учетом мнения населения разработан проект «Литературный кинозал».

Список примеров использования краудсорсинга всегда будет пополняться!

В настоящее время краудсорсинг активно позиционируется как модель решения многих проблем и задач, как для бизнеса, так и для общества в целом.

Важно понимать, что краудсорсинг – это всего лишь инструмент, чаще всего он не сможет дать ответ на все вопросы и вовсе не является наилучшим лекарством от всех проблем.

При этом множество никому не известных на начальном этапе, но затем успешно запущенных краудсорсинг-проектов наглядно доказали всему миру поразительную эффективность этой модели.

Всё, что необходимо, – это всего лишь по-настоящему захотеть это сделать и доступно рассказать о своем желании и идее другим людям.

## ПРОДВИЖЕНИЕ ЧТЕНИЯ. ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ

*М. А. Никитина, ведущий библиотекарь  
отдела абонементов,*

*А. С. Алтынникова, библиотекарь  
отдела абонементов*

Проблема книги и чтения приравнивается к проблеме национальной безопасности государства. Социологами и психологами доказано, что именно чтение формирует социально ориентированную, духовно зрелую, образованную личность, поэтому для того чтобы достичь мирового уровня в науке, технике, культуре и искусстве, государству нужны читающие и думающие люди.

12 апреля на IX съезде Российского книжного союза в Москве глава Российского книжного союза Сергей Степашин заявил, что в 2015 году продажи книжной продукции в стране выросли впервые за 25 лет после распада Советского Союза. Прирост продаж книг составил чуть больше 2 %. Также он привел данные, согласно которым за 2015 год было выпущено около 112 тысяч книг и брошюр, что на 0,4 % больше, чем в 2014 году.

Как отметил президент книжного союза, Россия «стабильно занимает четвертую строчку в рейтинге мирового книгоиздания». При этом, по его мнению, следует выходить не только на количественный показатель, но и на уровень международной конкурентоспособности отечественной книжной отрасли.

Согласно результатам аналитического исследования, проведенного Ассоциацией книгораспространителей независимых государств (АСКР) и госпредприятием «Московский дом книги» (МДК), 17 % жителей Москвы выбирали в качестве подарка на Новый год именно книги.

Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) в свою очередь провел исследование, в котором анализировались изменения картины массового чтения россиян и данные о том, сколько и какие книги читают россияне. Последний опрос был проведен в 2014 году. Было опрошено 1 600 человек в 130 населенных пунктах в 42 областях, краях и республиках России.

Как показали результаты нынешнего исследования, в последние годы россияне читают всё больше, при этом наиболее

популярные жанры, которым они отдают предпочтение, – романы о любви, историческая литература и детективы.

В целом россияне стали читать больше – в среднем 4,55 книги за последние три месяца, тогда как в 2013 году этот показатель составлял 4,23, а в 2011 году – 3,94. Однако эта цифра по-прежнему не превышает уровень двадцатилетней давности: 5,14 книги в 1992 году. Чаще других к литературным произведениям обращаются женщины (5,07 прочитанных книг, что заметно выше показателя мужчин – 3,76 книги), жители городов-миллионников (6,26). Представители старшего поколения читают значительно больше, нежели молодые люди: если респонденты старше 60 лет прочли за последние несколько месяцев в среднем 5,28 книги, то 18–24-летние – лишь 3,56.

Наибольшей популярностью среди населения пользуются романы о любви – их выбирают 13 % опрошенных. На втором месте по популярности – книги по истории, им отдают предпочтение 11 % опрошенных. Также россиян привлекают детективы: зарубежные (9 %), «русские женские» (9 %), а также отечественные детективные боевики (8 %). Произведения классической литературы (русской или зарубежной) выбирает каждый десятый участник опроса (9 %). Еще 9 % опрошенных указали, что выбирают фантастику. Литературные издания для детей читают 8 % опрошенных. Еще 8 % – издания о красоте, здоровье и психологии. Мемуары читают 7 % респондентов. Еще 7 % – художественные произведения современных авторов. Книги по домашнему хозяйству и работе на приусадебных участках предпочитают 6 %. К научной и профессиональной литературе обращаются еще 6 % участников опроса, причем в большей степени молодые люди. О том, что практически не читают книг, сообщили 35 % опрошенных.

Таким образом, современная молодежь читает книги, но не так охотно, как старшее поколение. Поэтому сегодня перед библиотеками стоит важная задача – переломить ситуацию «нечтения», особенно в молодежной среде. И задача эта не из легких, так как библиотеке сложно конкурировать с массой развлечений, на которые молодые люди готовы потратить больше своего свободного времени, чем на чтение книг.

Итак, сегодня мы представим вам наиболее яркие и популярные мероприятия по продвижению книг и чтения, которые

проводятся в ряде крупных зарубежных стран на протяжении последних лет.

## **Соединенные Штаты Америки (США)**

Проект «Одна книга» завоевал огромную и не ослабевающую до сих пор популярность в США. Его иногда называют «Весь город читает вместе». Цель данного проекта – привлечение местного сообщества к чтению путем объединения людей вокруг обсуждения одной книги. Обычно эта акция организуется библиотеками, которые действуют на уровне штата, региона, города, района. Чаще всего выбирается произведение художественной литературы, обсуждение которого обычно проходит в небольших группах, нередко в дискуссии принимает участие и сам автор.

Проект «Одна книга» берет свое начало в 1998 году в Сиэтле и с годами набирает обороты. В Великобритании издательство «Пингвин» было первым, кто оценил потенциал этого проекта, для одновременного чтения жителями для обсуждения была выбрана книга Патрика Зюсканда «Парфюмер».

В 2000 году в публичной библиотеке Чикаго в течение 7 недель проведения кампании десятки тысяч жителей прочли и обсудили удостоенный премии роман американской писательницы Харпер Ли «Убить пересмешника» (1960). В 2006 году жители юго-запада Англии читали книгу Жюль Верна «Вокруг света за 80 дней». А в Дублине в 2010 году в рамках проекта добровольцы читали книгу Оскара Уайльда «Портрет Дориана Грея».

Сегодня идея проекта «Одна страна – одна книга» известна многим странам, таким как Испания, Латинская Америка, Корея и др.

В Испании 80-летию Габриэля Гарсиа Маркеса, автора романа «Сто лет одиночества», было посвящено марафонское чтение. Роман несколько дней непрерывно читали вслух.

В Ливерпуле был представлен свой вариант реализации американского проекта «Одна книга». Участники программы привлекли в качестве партнеров школы, тюрьмы, библиотеки, книжные магазины, департаменты образования и бизнесменов. Они создали координационный комитет и наняли специального сотрудника для осуществления программы, организации выставок и публикации информационных материалов в прессе. Все эти меры были направле-

ны на то, чтобы привлечь жителей Ливерпуля к чтению одной книги и ее обсуждению, а также к тому, чтобы люди учились получать удовольствие от чтения.

В 2006 году Национальный фонд поддержки искусств инициировал проект «Большое чтение» – собственный вариант проекта «Одна книга».

Участие в этой программе предоставляет возможность жителям одного города прочитать и обсудить одну и ту же книгу. Предполагается проведение инновационных читательских программ в отобранных (на конкурсной основе) городах, как крупных, так и небольшого размера; обеспечение участников разнообразными источниками для обсуждения классических литературных произведений; организация широких рекламных кампаний, в том числе по телевидению, радио и в местной печати.

Мероприятия в рамках программы «Большое чтение» продолжаются в каждой городской общине около месяца и включают: стартовое событие, с которого начинается местная программа; основные мероприятия, посвященные выбранной для обсуждения книге; события, основанные на использовании обсуждаемых книг; дискуссии по выбранной книге в различных местах и в разных читательских аудиториях.

Программа «Большое чтение» продолжает развиваться, включая новые общины и дополнительные книги.

Следует отметить, что при отборе книг для экспериментальной стадии проекта специалисты Национального фонда по культуре изучали списки книг, использованных в успешных городских читательских программах. Сосредоточив внимание на классической американской литературе, они стремились выбрать такие книги, которые могли бы заинтересовать разные аудитории.

В настоящее время при фонде создан своего рода читательский совет из числа известных писателей, ученых, библиотекарей, художников и специалистов в области издательской деятельности, который будет оказывать помощь в подборе книг для следующих обсуждений.

Одно из наиболее масштабных и известных мероприятий – «**Шоу Опри Уинфри**» (оно выходило в течение 25 сезонов, с 1986 по май 2011 года), которое в течение почти 20 лет было самым популярным ток-шоу на американском телевидении. Каждую неделю

его смотрели 49 млн телезрителей в США, кроме того, передача транслировалась в 122 странах мира. В Книжном клубе – одном из разделов этого шоу – рассказывалось о книгах, лично выбранных госпожой Уинфри, которая является знаменитой актрисой, продюсером, общественным деятелем и телеведущей. Благодаря широкой популярности Книжного клуба, многие прежде малозаметные книги становились бестселлерами, их продажи возрастали до миллионов экземпляров.

Очень оригинальный метод использовали библиотекари штата Огайо для решения проблемы задолженности литературы. Местные библиотеки вместо штрафа предлагают подросткам чтение. По инициативе библиотеки Mary Ann Mongan несколько лет назад был организован Fresh Start Club. Согласно его правилам, дети до 17 лет, вовремя не вернувшие библиотечные книги, могут быть освобождены от уплаты штрафов, если сядут за чтение в присутствии библиотекарей. 10 центов штрафа приравнивается к минуте чтения.

Отдельно хочется сказать и о необычных местах, отведенных для пропаганды чтения и популяризации книги в США. Самый посещаемый парк в городе Шарлотте – это **«Парк чтения»**, куда с радостью приходят горожане. Огромный памятник в виде раскрытой книги, на которую пытаются взобраться дети – отличная реклама жажды и необходимости чтения. Указатели аллеи Марка Твена и Эдгара По, Эрнеста Хемингуэя и Джерома Сэлинджера, цветные говорящие фонтаны, которые рассказывают детям сказки, – всё это сделано с любовью и уважением к детям.

Довольно интересное мероприятие с привлечением волонтеров **«Школа магии в библиотеке»** прошло в публичной библиотеке города Норман, названное Маггл Фест, где Маггл – это прозвище человека, не наделенного магическими способностями в серии романов о Гарри Поттере, а фест – фестиваль.

Публичная библиотека в этот день стала центром притяжения для фанатов Гарри Поттера, подростков, студентов колледжей и даже взрослой публики. Библиотечный персонал совместно с волонтерами трансформировали здание библиотеки в школу магии.

Библиотека была украшена чучелами сов и баннерами, а волонтеры, одетые в костюмы героев сериала, разгуливали по всем помещениям. Некто, одетый как профессор Снейп, крадучись бро-

дил по библиотеке, вручая подросткам, которые тоже были одеты в костюмы персонажей сериала, повестки о задержании. Другой участник фестиваля, носивший наряд профессора Патрисия Трелони, вел класс Гадания и предсказывал будущее по чайным листьям.

В одном крыле библиотеки продавались волшебные палочки (ими стали эстафетные палочки) и подписные листы для практикования магии, а темная комната, задрапированная мерцающей тканью, представляла Черное Озеро.

Также последние два года многие американские библиотеки стали устраивать **вечера коротких книжных свиданий** для молодых людей. Такое мероприятие прошло на территории центрального отделения публичной библиотеки в Сан-Франциско.

Каждый участник мероприятия должен был принести с собой любимую книгу, с помощью которой определялась в дальнейшем общность интересов.

В помещении, где проходят свидания, играет музыка, а участники, у каждого из которых есть свой номер, в течение 4 минут болтают и флиртуют с противоположным полом, а также выясняют взаимные литературные пристрастия. Затем происходит ротация образовавшихся пар. В заключительной стадии этого мероприятия библиотекари изучают карточки участников и определяют пары, которые проявили взаимный интерес.

Это новшество придумал бельгийский библиотекарь с целью оживить порой унылую библиотечную жизнь, сделать ее более эмоциональной. Он обучил сотни европейских библиотекарей проводить это мероприятие.

В вестибюле Публичной библиотеки Нью-Йорка в качестве эксперимента недавно был установлен киоск, где можно получить рекомендации по чтению. Двое библиотекарей, обслуживающие киоск, предоставляют пользователям наиболее соответствующие их запросу книги. Этот киоск называется **«Библиотекарь внутри»** (The Librarian Is In).

В марте 2016 года один из филиалов Публичной библиотеки Бруклина (Нью-Йорк, США) совместно с Центром исполнительского искусства начал осуществлять программу «Читая ритм» (Reading the Rhythm), которая объединяет танец и литературу для местных подростков.

В программе участвуют подростки в возрасте от 13 до 18 лет, которые изучают современные танцы с помощью инструкторов школы танцев, а также коллективно читают и обсуждают молодежную новеллу «Паника» писательницы Шэрон Дрейпер.

## **Великобритания**

Наиболее известная программа в Великобритании носит название «**Стартуем с книгой**». Она направлена на то, чтобы обеспечить набором книжек всех британских малышей. Родители получают книги бесплатно вместе с руководством по их чтению ребенку. Цель программы заключается в том, чтобы помочь им начать читать и обсуждать книги со своими малышами в самом важном для обучения возрасте – от рождения до 5 лет, воспитывая, таким образом, у ребенка любовь к книгам на всю его последующую жизнь.

Программа «Стартуем с книгой» охватывает 90 % семей, где имеются маленькие дети. Она началась еще в 1992 году в Бирмингеме, втором по величине городе Великобритании. В 1998 году сеть супермаркетов «Сейнсбериз» выступила спонсором программы «Стартуем с книгой» и выделила на нее 6 млн фунтов, что позволило придать программе общенациональный характер и достичь того, чтобы каждый младенец, родившийся в Великобритании, получал в подарок книги.

Программа объединила множество партнеров: это библиотеки, медицинские учреждения, местные органы образования, специальные организации, работающие с наименее социально активными гражданами. Она стала эффективной возможностью дойти до исключенных из общественной жизни граждан и их детей.

В 2005 году программа была расширена, теперь каждый ребенок от года до 3 лет получает три набора книг с рекомендациями для родителей: в 7 месяцев во время обязательного посещения родителями патронажного работника малышам вручается первый книжный набор; в 18 месяцев – набор «Стартуем с книгой +»; в 3 года – «Сундучок сокровищ», набор книг и рекомендаций для родителей.

Кроме того, библиотеки и другие партнерские организации проводят встречи с юными читателями, на которых читаются книги, включенные в программу, встречи с писателями и иные меро-



приятия, что позволяет расширять рамки программы и вовлекать в нее новые семьи.

Не менее популярная программа **«Чтение – основа основ»** стартовала в Великобритании. Ее основная цель – пробудить интерес к чтению у детей и молодежи, способствовать тем самым их самореализации, выработать привычку обсуждать книги в семьях, в которых нет интереса к этому.

Программа «Чтение – основа основ» предоставляет средства другим организациям или должностным лицам на приобретение книг; ее участники осуществляют свою деятельность на всей территории Великобритании, сотрудничая со школами, тюрьмами, центрами для беженцев, футбольными клубами и группами родителей; вовлекают в сферу своей деятельности граждан, находящихся на социальной периферии. Большая часть программы осуществляется волонтерами. Каждый ребенок, охваченный программой, может бесплатно получить любые книги по своему выбору.

За 10 лет своего существования программа «Чтение – основа основ» распространила 630 тысяч книг среди 210 тысяч детей. В настоящее время в ее рамках поддерживается 300 проектов, в которых участвуют 20 500 детей. Опросы, проводимые для оценки программы, показали: большая часть ее участников считает, что программа помогает им больше узнать о книгах, улучшить отношение к чтению и увеличивает количество детей, читающих и пользующихся библиотеками.

Следующий известный проект Би-би-си **«Ч&П» (Читай и пиши)** состоял в том, чтобы помочь 12 млн взрослых людей, испытывающих трудности с чтением и письмом в повседневной жизни, улучшить навыки грамотности и обрести уверенность в себе.

Би-би-си использует для реализации проекта все средства массовой информации: телевидение, радио, Интернет и др.

Первая фаза проекта была направлена на осознание обществом проблем, связанных с грамотностью. Для того чтобы привлечь к ним внимание как можно большего количества граждан, заставить их задуматься об этом и включиться в программу, телевидение проводило различные телевикторины, эту проблему обсуждали герои сериалов, был создан тематический веб-сайт и специальный журнал. Известные люди и обычные участники программ рассказывали о том, как им удалось повысить свою грамотность.

Ключом к успеху проекта стало распространение технологий развития читателя через тысячи центров «Читай и пиши». Школы, тюрьмы, коммерческие предприятия, библиотеки и другие организации получили приглашение участвовать в проекте и подключиться к проведению различных мероприятий, семинаров и выставок.

Центры «Читай и пиши» были обеспечены различными материалами и DVD для проведения викторин, групповых встреч и рекламных акций. Для тех, кто стремился стать грамотнее, был организован «телефон доверия» и проводились консультации в сети Интернет.

Вторая и третья фазы проекта были направлены на формирование практических навыков грамотности. Участников проекта поощряли читать и писать о том, что входит в круг их увлечений, например, о футболе, кино...

Целевой аудиторией третьей фазы проекта стали дети и их семьи, дома и в школе создавались «укромные уголки» для занятий с детьми по обучению чтению.

В 1999 году библиотеки города Бредфорда впервые собрали 150 человек на **День читателя**, который стал одной из моделей подобных мероприятий, быстро сделавших библиотеки лидерами процесса расширения книжного рынка.

Суть их состоит в организации аудитории, которой стали читательские группы и отдельные читатели-энтузиасты. Мероприятие продолжается три дня и включает встречи с тремя писателями, которые говорят не о своем творчестве, а о том, что они читают. В эти дни проходят семинары по творчеству писателей с участием редакторов и дизайнеров книг, а также специальные семинары, такие как «Комната 101» – «Книги, которые ты ненавидишь». Самое главное в этих мероприятиях – знакомство читателей с новыми книгами и авторами.

Первый День читателя был настолько успешным, что Совет по искусству в дальнейшем профинансировал проведение подобных мероприятий еще в 10 городах Йоркшира, выделив на это грант в 35 тысяч фунтов. Вскоре к проекту присоединились другие партнеры, в основном издатели. Они увидели, что читатели, с энтузиазмом обсуждающие книги, – лучшая реклама их продукции.

Издатели начали сами приглашать авторов, предоставляя для этих мероприятий сотни книг, и рассказывали о своей работе. Некоторые известные издатели вспоминают свой первый День читателя как день, когда они увидели новую перспективу для своей работы и отчетливо осознали, что библиотечную программу развития читателя можно использовать в своих интересах, а потому ее стоит поддерживать. В результате этого сотрудничества Дни читателя стали намного ярче и привлекательнее.

После первого такого Дня в Йоркшире были проведены сотни подобных мероприятий по всей Англии, а недавно праздник вышел за ее пределы, его начали отмечать во всем мире, даже в далекой Австралии. Он стал новой моделью работы для библиотек. Но самое главное – он имеет огромное значение для самих читателей.

Также в Лондоне был реализован проект **«Поможем Лондону читать»** – свое развитие идеи «читающего вместе» города. Ежегодно в феврале в Лондоне проходит серия мероприятий с участием живущих в нем писателей или обсуждаются книги, действие которых происходит в Лондоне. В мероприятиях участвуют известные и начинающие беллетристы, авторы документальных произведений. Для поддержки проекта был создан веб-сайт, на котором можно найти информацию о писателях, живущих или живших в любом районе Лондона, о лондонских местах, где происходит действие книг, а также лондонские книжные новости, списки книжных магазинов и библиотек. Этот проект поддерживает мэр Лондона и Книжный трест.

В одной из публичных библиотек Лондона используют оригинальный способ популяризации книг – с помощью моды. В библиотеке создана специальная программа, которая называется **«Носите книгу»** (Wear the Book). Эта программа состоит из трех семинаров для молодежи, которые ведет профессиональный модельер. Участники семинаров учатся проектировать и создавать разнообразные костюмы, в которые облачались персонажи многих библиотечных книг. Эти костюмы демонстрируются молодыми модельерами на подиуме во время различных библиотечных мероприятий – поэтических представлений и литературных чтений.

## Другие страны

Весьма оригинальными являются попытки оживить интерес публики к печатным текстам. Так, в городе **Гренобль (Франция)** был создан первый торговый автомат, загруженный новеллами. Эта культурная инновация стала хитом Интернета. Автомат черно-оранжевого цвета, похожий на ракетный цилиндр, бесплатно выдает короткие рассказы. Под стеклянной панелью с этикеткой «Поставщик коротких рассказов» (Short-story distributor) имеются три кнопки с числами: 1, 3 и 5. Число на кнопке означает количество минут, требуемых для прочтения новеллы. После нажатия кнопки из автомата вылезает длинный талон из плотной бумаги, похожий на квитанцию супермаркета. На этом талоне напечатан какой-либо короткий рассказ.

В Гренобле много туристов, которым нравится этот «Поставщик коротких рассказов». Часто автомат становится пустым уже через 10 минут после включения.

В настоящее время в Гренобле действуют 8 таких автоматов, установленных в ратуше, туристическом офисе, социальных центрах и библиотеках. В общей сложности в автоматы загружено 600 коротких рассказов.

Сотрудница центральной библиотеки Гренобля сообщила, что читатели используют талоны с короткими рассказами в качестве книжных закладок.

Публичная библиотека города **Саскатун (Канада)** в честь Дня святого Валентина предлагает своим пользователям свидание вслепую с книгой. 14 февраля во всех филиалах библиотеки организованы книжные выставки, где любители чтения могут встретиться с загадочными литературными незнакомцами. Все книги завернуты в привлекательную оберточную бумагу, чтобы читатели не могли сразу определить название книги. На оберточной бумаге написано несколько подсказок, с помощью которых любители чтения смогут поупражнять свои мозги, чтобы догадаться, какая книга находится внутри.

А в городе **Пловдив (Болгария)** на пешеходной улице Отца Паисия несколько лет назад открылась новая публичная стационарная библиотека, размещенная в старом автобусе. Эта улица привлекает внимание многих туристов, поскольку здесь можно

ознакомиться с образцами альтернативной городской культуры, очень популярной в молодежной среде. На ней часто устраиваются выставки и фестивали.

Однако читать можно и нужно не только в библиотеках. Например, в выходной день жители **Сиднея (Австралия)** на модном пляже смогли выбрать книгу для чтения. Скандинавский мебельный гигант установил 30 книжных стеллажей на песке известного Сиднейского пляжа Bondi. Акция проходила в течение всего одного выходного дня, однако многочисленные посетители пляжа успели не только почитать разнообразные книги, взятые с полок, но и совершить обмен своих книг, а также сделать небольшой денежный взнос в Австралийский фонд грамотности.

**В Минске (Белоруссия)** оператор связи МТС совместно с приложением Bookmate подготовили к запуску в новый проект, который называется **«Мобильная Библиотека»**. Виртуальная библиотека располагается в четырех вагонах минского метро на двух разных линиях. Акция «Мобильная Библиотека» продлится полгода. За это время МТС и онлайн-сервис Bookmate собираются оформить под виртуальные библиотеки 10 вагонов минского метро, каждый из которых будет тематическим. В настоящее время созданы вагоны-библиотеки с детской и классической литературой. В будущем появятся вагоны с детективами, бестселлерами, вагон хорошего настроения и др.

В первые три дня акции любую интересующую пассажира виртуальную книгу можно было скачать бесплатно с помощью сканирования QR-кода на свои мобильные устройства.

Опыт продвижения чтения перечисленных стран свидетельствует о том, что изменить ситуацию к лучшему можно. Однако поддержание высокого уровня письменной и устной культуры требует постоянных, неослабевающих усилий, а также наличия эффективных институтов развития и поддержки читательской и писательской культуры.

В заключение хочется подчеркнуть, что для поддержки и развития чтения нужно использовать различные формы библиотечного обслуживания и опыт зарубежных коллег.

## **ДИВЕРСИФИКАЦИЯ КАК КОРРЕКТИРОВКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БИБЛИОТЕКИ В СООТВЕТСТВИИ С ТРЕНДАМИ И ИЗМЕНЕНИЯМИ В СОВРЕМЕННОМ ОБЩЕСТВЕ**

*А. В. Черепченко, библиотекарь  
организационно-статистического отдела*

Быстро происходящие изменения в социуме требуют такого же быстрого обобщения и осмысления трансформаций в деятельности библиотек в соответствии с потребностями общества. Тем самым создаются предпосылки для диверсификации деятельности. Диверсификация – одно из заметных явлений современности. Она представляет собой соединение различных явлений, процессов или тенденций, позволяющих лучшим образом использовать имеющиеся ресурсы и достигать определенных целей. Термин «диверсификация» происходит от латинского *diversificatio*, что означает ‘изменение, разнообразие’. Еще совсем недавно «диверсификация» оставалась лишь модным словом в череде других, не менее эффектных терминов. Сегодня это осознанная стратегия многих организаций.

Понятие «диверсификация» появилось в нашей стране после дефолта 1998 года. Именно тогда многие поняли: для того чтобы остаться на плаву, следует развивать смежный бизнес. Традиционно под диверсификацией понимают одновременное развитие нескольких видов деятельности, обособленных друг от друга. Диверсификацией можно также считать расширение ассортимента компании, расширение сферы деятельности путем открытия новых производств и т. д. Итак, для того чтобы обеспечить себе выживаемость на постоянно меняющемся рынке, усилить конкурентоспособность и повысить прибыльность, компания ставит перед собой цель – диверсифицировать деятельность.

За пределами библиотечной отрасли глубоко изучены особенности применения диверсификационных стратегий. Имеющиеся разработки применимы к любым сферам общественной практики, в том числе и к библиотечному делу. В то же время применение в библиотеках каждой из стратегий имеет отличия, обусловленные особенностями профессиональной деятельности.

Для библиотек особенно важна стратегия развития принципиально новых направлений профильной и сопредельных видов деятельности, получившая название «диверсификационная стратегия», которая предусматривает значительное расширение ассортимента и позволяет организации выйти на новые рынки с новыми товарами/услугами. Эта стратегия способствует увеличению общественного признания и укреплению рыночных позиций.

**Ассортиментная политика библиотек имеет свои специфические задачи. В круг задач включаются следующие:**

- обеспечение доступности информационных ресурсов реальным и потенциальным категориям пользователей библиотеки;
- формирование соответствующего спроса, миссии и возможностям библиотеки гибкого ассортимента услуг/продукции, обладающего способностью к обновлению с учетом потребностей целевых рынков и возможностей библиотеки;
- развитие интегрального потенциала библиотеки, ее технологической базы для повышения качества и возможностей библиотечного обслуживания;
- расширение возможностей дополнительного сервиса, позволяющих повысить качество обслуживания и укрепить доверие пользователей к библиотеке;
- получение хозяйственных и социальных выгод в форме доходов от реализации итоговых продуктов инициативной деятельности библиотеки;
- привлечение новых потребительских сегментов; реализация ассортиментной политики зависит от обоснованности стратегических решений, понимания руководством и персоналом библиотеки перспектив и целей ее развития.

Стратегия диверсификации в библиотеке реализуется за счет значительного расширения ассортимента, позволяющего ей выйти с новыми услугами/продуктами за пределы библиотечной отрасли.

Применение различных видов диверсификации позволяет организации создавать множество новых видов продукции, которыми заполняются новые рыночные ниши.

Итак, различают три вида диверсификации:

- горизонтальную (производство новых товаров-аналогов);

- концентрическую (создание товаров-дополнителей);
- многоотраслевую (выход на смежные рынки и перспективные потребности).

Применение в библиотечном деле горизонтальной диверсификации обеспечивает разработку широкого диапазона альтернативных услуг-аналогов, ориентированных на удовлетворение той же базовой потребности, что и профильные услуги, но в другое (дополнительное) время, в другом месте, с другими свойствами. Строятся эти услуги/продукция на принципах самокупаемости, и нацелены они на получение ожидаемых выгод и для читателя, и для библиотеки.

**Наиболее распространенными примерами таких услуг-аналогов являются:**

- прием и отправка электронной корреспонденции;
- онлайн-продление срока пользования документом;
- обслуживание (прием прочитанных изданий) на дому или по месту работы пользователя и т. д.

При разработке горизонтальной диверсификации библиотека решает вопрос: что можно сделать за читателя, чтобы сэкономить его время, силы, укрепить доверие к библиотеке, тем самым улучшив ее финансовое положение. Она может рассматриваться инструментом моделирования библиотечного ассортимента и реализовываться за счет операций расширения и углубления ассортимента.

Процедура реализации данной стратегии состоит в следующем: устанавливается базовая потребность в основной услуге/продукции, затем определяются способы ее альтернативного удовлетворения с учетом возможностей библиотеки, при этом основная услуга усиливается несколькими новыми видами обслуживания, выполняющими функции своеобразного «сервисного подкрепления».

Таким образом, на этой основе создается цепь взаимосвязанных и взаимообусловленных продуктных инноваций – продуктных инновационных кластеров.

Потенциальные возможности «сервисного подкрепления» проявятся более ярко при использовании концентрической диверсификации. В этом случае библиотека решает другой вопрос: в чем может нуждаться читатель при использовании ресурсов библиотеки и что из этого ему может предложить библиотека. В результате кон-



центрической диверсификации создаются услуги-дополнители. Эти услуги повышают комфортность обслуживания, создают условия максимальных удобств для читателей.

К таковым услугам можно отнести:

- бронирование и предоставление индивидуального кабинета для занятий;
- продажа канцелярских товаров;
- установка банкомата и терминалов;
- прокат планшетов и ноутбуков в стенах библиотеки;
- установка терминала, который содержит огромное количество книг в электронном виде и предлагает скачать литературное произведение за умеренную плату;
- создание уголков библиотеки в сторонних организациях, например, организация буккроссинга или пункт записи читателей в холлах гостиниц, больниц, различных госучреждений (мини-библиотека + рекламная продукция).

Насыщение ассортимента такими услугами позволит максимально полно удовлетворить интересы и потребности пользователей библиотек.

В данном случае также осуществляется построение продуктивно инновационного кластера, где услуга «предоставление документа из фонда библиотеки» является основной услугой, к которой присоединяются дополнительные сервисные + консалтинговые + досуговые услуги.

Современной библиотеке следует иметь свою «изюминку». Это привлечет дополнительных пользователей, сделает библиотеку популярной.

Сегодня существуют такие тренды развития библиотек, как:

- предоставление удаленного доступа к контенту в цифровой форме;
- оказание консультативной помощи при обращении к информационным ресурсам всех возможных видов и форматов;
- изменение фокуса библиотек с выдачи книг на организацию культурной среды и живого общения для посетителей;
- интеллектуальный досуг – edutainment (от англ. education – ‘образование’ и intertainment – ‘развлечение’).

## Из опыта зарубежных коллег

### Корпоративные библиотеки

Помимо форматов современных рабочих пространств и медиа-центров, **начинают развиваться корпоративные библиотеки.** Яркий представитель – библиотека Friendsbook. Принцип ее работы такой: компания покупает для своих сотрудников библиотечный абонемент, а библиотека доставляет книги прямо в офис, а также предоставляет доступ к электронному фонду.

### Memory Lab

В Мемориальной библиотеке Мартина Лютера Кинга открылась Лаборатория памяти – Memory Lab. Здесь обладатели читательских билетов могут бесплатно оцифровать свои личные архивы, хранящиеся на видеокассетах, гибких дисках, аудиокассетах и фото пленках.

### Библиотечный паспорт

Графический дизайнер и веб-разработчик из Торонто (Канада) Ноа Ортманн создал 36-страничный Паспорт библиотеки Торонто, с помощью которого местные любители чтения могут подробно ознакомиться с ресурсами всех 100 филиалов публичной библиотеки. В Паспорт включены: карта местоположения библиотек, литературный квест, участники которого ищут по списку запрятанные в недрах библиотеки различные материалы, а также расписание работы филиалов, информация о штрафах за просроченные книги. Кроме того, обладатели Паспорта, который стоит 10 долларов, могут на его страницах кратко излагать свои впечатления о каждом из филиалов библиотеки.

### Интернет-магазин

В качестве дополнительной услуги на сайтах библиотек создаются интернет-магазины, в которых предлагают пользователям приобрести сувенирную продукцию на литературную тематику, по примеру онлайн-магазина Британской библиотеки, где можно заказать такие товары, как: Платье Алисы («Алиса в Стране чудес»), Холщовая сумка («Ромео и Джульетта»), Футболка («Макбет»), Скетчбук («Алиса в Стране чудес»), а также заказать репродукции изображений из классических оригинальных книг и т. д.

## **Информация в «облаке»**

Для многих людей понятие библиотеки уже сейчас ассоциируется не с учреждениями, выдающими книги напрокат, а с онлайн-базами данных, содержащими электронные тексты.

Проекты оцифровки и систематизации библиотечного контента быстро развиваются во всем мире, несмотря на заметное сопротивление со стороны книгоиздателей. Темпы этого процесса позволяют надеяться, что в обозримом промежутке времени в Интернете появятся высокоцентрализованные хранилища информации, содержащие, например, практически весь мировой библиотечный фонд.

Если удастся решить проблемы копирайта, то подобной «облачной» онлайн-библиотекой можно будет воспользоваться с любого устройства, имеющего доступ в Интернет и экран, подходящий для чтения.

## **Мультиформатная медиасреда**

Говоря о библиотеке, мы традиционно подразумеваем хранилище прежде всего текстов. Между тем в современном мире накапливается всё больше мультимедийной информации: изображений, аудио- и видеозаписей. Логично предположить, что в скором времени в библиотеке все эти форматы будут органично связаны. К примеру, пользователю, ищущему «Код да Винчи», будет предложен не только текст книги в электронном формате, но и иллюстрированный путеводитель к ней, одноименный фильм, аудиокнига, форумы фан-клуба читателей и т. д. А если какое-то произведение еще не было переведено в формат аудиокниги профессиональными актерами, то автоматизированная система сделает это.

## **Хранилище ощущений**

Это, по сути, развитие идеи мультимедийной библиотеки, где информацию можно воспринимать не только зрительно или на слух, но и посредством всех пяти органов чувств. Так, например, рестораторы смогут приходить в такую «супербиблиотеку» за идеями новых блюд (чтобы продегустировать коллекцию эталонных вкусов, не потребуется долго корпеть с нужными ингредиентами), а парфюмеры – за каталогом запахов.

## **Библиотека bOtaN**

В библиотеке bOtaN была создана единая система управления временем: человек платит определенную сумму за один час, кото-

рые отправляются на его карту bOtaN'a. На нее можно «положить» любое количество часов: они не сгорают и не списываются, пока их не используют. Взять в аренду любую понравившуюся книгу тоже можно с помощью карты: на ней должен быть депозит в размере 10 часов, и за каждую неделю аренды с карты будет списываться один час.

На этой же карте будет сохраняться вся информация об активности читателя: какую книгу он брал, как давно, на какой странице остановился. То есть, грубо говоря, это полноценный интеллектуальный профайл bOtaN'a. И всё, что нужно будет сделать в следующий раз, – это дать свою карту администратору, который скажет, какую книгу вы читали и на какой главе остановились.

Еще одна инновация в библиотеке – это специальный прозрачный планшет, который можно положить сверху на бумажную страницу и на нем обвести маркером понравившуюся цитату и сфотографировать. Таким образом, вы и фразу запомните, и с друзьями поделитесь, и книгу не испортите.

### **Примеры диверсификации деятельности российских библиотек**

**Интернет-магазин РГБ.** Читателям предоставляется уникальная возможность приобрести издания, списанные из фондов Российской государственной библиотеки. Уже в продаже более 6 тыс. изданий различной тематики: книги, учебники, альбомы, атласы, периодика (в том числе и научная) разных лет выпуска. Пополнение фонда списанных изданий в интернет-магазине продолжается. Получить заказанные издания можно лично, посетив библиотеку, или почтовым отправлением.

Развитие библиотек не стоит на месте: активно внедряются новые технологии, услуги и формы обслуживания. И вот в Санкт-Петербурге общедоступные библиотеки приступили к выдаче **Единого читательского билета**. Единый читательский билет выдается пользователю совершенно бесплатно. Получив единый читательский билет, читатель может воспользоваться любой библиотекой в городе, ведущей обслуживание по единому читательскому билету – рядом с домом, работой, где угодно.

До внедрения единого читательского билета в одной библиотеке оформлялась отдельная запись читателя в каждое ее подразделение – на абонемент, в читальный зал, в медиатеку. Теперь же читатель может в одном месте записаться сразу во все подразделения библиотеки, что заметно сокращает время на обслуживание.

Пермская краевая библиотека им. М. Горького предложила студентам на время зимней сессии новый график работы. В эти дни двери библиотеки открыты до 23 часов. Идею проекта **«Ночь перед экзаменом»** библиотекари позаимствовали у европейских коллег, и студенты положительно оценили этот опыт.

Проект **«Книжные аллеи»** стартовал в Петербурге перед Михайловским замком. Литературная ярмарка продолжает традиции петербургского Книжного салона и включает в себя читальный зал, книготорговую площадку и своеобразный литературный гайд-парк. Здесь будут доступны как буккросинг, так и продажа более 15 тысяч наименований книг. В дальнейшем здесь будут проходить встречи с писателями и литературными деятелями. SMS-информирование предоставляет возможность обладателям читательских билетов получать на мобильный телефон sms-сообщения.

Цель информирования в библиотеке – регулярное оповещение о полученных библиотекой новинках, а также об имеющейся в данной библиотеке литературе по темам и проблемам, которые интересуют читателей в течение длительного периода, а также об акциях, мероприятиях.

Диверсификация деятельности библиотеки заключается в создании разнообразия деятельности путем вхождения организации на новые секторы рынка и расширение отраслевого диапазона ее деятельности.

Всё более очевидным становится то, что главной характерной чертой новых систем внутрибиблиотечного управления должна стать ориентация на долгосрочную перспективу, проведение фундаментальных исследований, инновационную деятельность, максимальное использование творческой активности персонала.

## ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОЧЕГО ПРОСТРАНСТВА БИБЛИОТЕКАРЯ

*А. Б. Алифанова, библиотекарь II категории  
патентно-информационного центра*

В последнее время мы много говорим о новшествах в работе библиотеки, обслуживании читателей. Но при этом забываем о трудовых буднях тех, на ком держится вся работа в библиотеке, – о сотрудниках! Поэтому если мы хотим создать максимально комфортную среду для читателей, то должны позаботиться в первую очередь о себе! О своем радостном пребывании на рабочем месте, активной деятельности и развитии креативного мышления.

Заботясь о создании образа современной библиотеки, о котором так часто упоминается в различных СМИ, необходимо позаботиться о развитии каждого конкретного сотрудника. За стопками ждущих описания журналов и каталожных ящиков светлая перспектива становится не видна.

Работа – практически наш второй дом, а рабочее место – эпицентр нашей профессиональной и личной деятельности восемь часов каждый день.

Давайте посмотрим, как можно усовершенствовать рабочее пространство и тем самым улучшить наше эмоциональное, физическое, умственное состояние.

В 2013 году наша библиотека и библиотекари перебрались в отремонтированное здание с новой мебелью, большими окнами, системой вентиляции и кондиционирования.

Два года мы обживали пустые столы и шкафы, нагружали ящики индивидуальных тумбочек необходимыми бумагами, чашками и кремами для рук. Но изменилось ли что-то кроме мебели? С уверенностью до 98 % можно сказать, что нет. Мы так же, скукожившись, сидим на новых крутящихся креслах, разгребаем клочок места для клавиатуры на заваленных документами и прочим необходимым реквизитом столах и забываем проветривать помещение.

С чего же начать, спросите вы? Например, можно обратиться к даосской практике символического освоения пространства – фэн-

шуй (переводится как «ветер и вода»). Цель фэншуй – поиск благоприятных потоков энергии и их использование на благо человека.

Около тысячи лет назад китайцы обнаружили, что природа, ее стихии могут оказывать существенное влияние на жизнь людей. Со временем они сделали вывод, что в зависимости от расположения деревьев, дорог, водоемов человек может либо чувствовать себя спокойно и процветать, либо испытывать стресс и беспокойство. Накопленные знания начали использоваться при закладывании новых поселений, строительстве жилья, устройстве сада. Например, горы – олицетворение стабильности, защиты и покоя – позволяли чувствовать себя в безопасности; деревья и кустарники, растущие вокруг поселения, придавали жителям энергию и оберегали от ветров. Таким образом, древние китайцы учились использовать не только природные ресурсы, но и энергии природных стихий. Жизненная энергия, без которой ничего не может существовать, была названа энергией Ци.

Конечно, сегодня мы всё дальше уходим от природы. Живя в городе, в спальных кварталах, среди старых «хрущевок» или современных высоток, крайне трудно, просыпаясь по утрам, встречать встающее солнце, вдыхать энергию чистого ветра и тому подобное. Но энергия от этого никуда не делась. Она по-прежнему важна для нашего хорошего самочувствия и процветания.

Можно ли применить древние знания в квартире, офисе, на даче? Да. Будут ли они работать? Это решать только вам.

Считаем ли мы Китай успешно развивающейся страной? В 2004 году по объемам ВВП он был на 6-м месте. Россия – на 16-м. В Гонконге главы предприятий в начале строительства нового здания обязательно пользуются услугами мастеров фэншуй. Работа как начальника, так и служащих зависит от правильности расположения дверей, окон, столов. Если здание куплено готовым и перепланировать его нельзя, специалисты стараются улучшить уже сложившуюся ситуацию.

**Свет** стимулирует энергию Ци. Лучшее, что можно придумать, – естественное освещение. Старайтесь впускать как можно больше солнечных лучей в помещение в дневное время.

Очень интересно влияние на человека **цвета**. При помощи тех или иных цветов мы можем манипулировать восприятием места так, как нам нужно.

**Красный.** Используется для обозначения границ, отвлечения внимания от нежелательных мест, предупреждения, согревания, эмоционального возбуждения.

**Желтый.** Цвет солнца. Желтый (или золотой) означает богатство. Пользуйтесь желтым цветом для оживления рабочего места, активизации исследований и побуждения духа предпринимательства, ощущения бодрости и продления естественного солнечного освещения.

**Синий.** Цвет воды и неба. Создает ощущение прохлады, таинственности, серьезности намерений, а также подходит для выражения своей индивидуальности.

**Оранжевый.** Сочетание красного цвета человеческой крови и желтого цвета солнечного диска. Служит для подкрепления мысли или разговора, определения духовности, усиления чувства преданности.

**Зеленый.** Цвет растений, природы, молодости, вписанный в интерьер, помогает чувствовать себя свежее, обновленнее и активнее. Хорош для выражения связи с природой, обучения, восстановления сил, отдыха.

**Белый.** Является соединением всех цветов. Используется для выражения целеустремленности, создания ощущения чистоты и свежести, выражения искренности.

**Черный.** Цвет тайны. Подходит для утверждения независимости, создания атмосферы интриги, выражения силы и солидарности.

**Пурпурный.** Сложный цвет, указывающий на духовность и уравновешенность. Обостряет умственные процессы, обозначает власть и укрепляет самооценку.

Считается, что цвета могут способствовать улучшению самочувствия. Красный цвет отвечает за почки, облегчает головные боли при простуде, улучшает кровообращение; оранжевый – за репродуктивные органы; зеленый – за сердце и легкие, он облегчает стресс, бронхит и астму, аллергии, также улучшает кровообращение; синий – горло, щитовидную железу, избавляет от нервозности, беспокойства, повышает уверенность в себе; индиго – слизистые оболочки, уши, глаза, нос; фиолетовый – мозг и нервную систему.



Вы можете есть продукты определенного цвета, вкрутить в настольную лампу лампочку соответствующего оттенка, купить домой разноцветную соль для ванн, носить украшения или аксессуары подходящего тона.

В западной и восточной культуре трактовка цветов может различаться. Россия как страна, в которой эти культуры смешиваются, выбирает то, что ближе душе.

**Звук** в помещении также имеет огромное значение. Резкие, негармоничные звуки рассеивают положительную энергию. Большинство негативно влияющих на человека «неслышимых» фоновых звуков производят электроприборы, вентиляционные устройства и техника. Системные блоки компьютеров, лампы, лифты, система вентиляции, близость дороги, трубы отопления – всё это производит шум, а замечаем мы это только тогда, когда на секунду воцаряется тишина. Постоянное воздействие звуковых волн является опасным для здоровья источником стресса.

Звуки, имитирующие природу, классическая музыка могут маскировать раздражители. Для уменьшения шумов используются звукопоглощающие панели, обивка и т. п.

Сегодня прогрессивные предприятия позволяют сотрудникам слушать музыку, чтобы сосредоточиться. Музыка способствует концентрации внимания, развитию творческого начала человека. Конечно, делать это нужно в наушниках, чтобы не беспокоить коллег.

**Запах.** Не секрет, что запахи играют важную роль в нашей жизни. Вспомните, когда у вас насморк и вы перестаете ощущать запахи, еда становится безвкусной, а жизнь будто теряет яркость красок. Младенцы определяют своих родителей по запаху, а ароматерапия в наши дни приобретает всё большую популярность.

Влияние запахов на организм доказано научно. Например, запах моченых яблок понижает кровяное давление, лаванда успокаивает. Пользуясь запахами для создания положительной атмосферы в рабочих помещениях, можно добиться неплохих результатов.

Эвкалипт снижает эмоциональную нагрузку, жасмин смягчает эмоциональные переживания, герань – антидепрессант, лимон поднимает настроение, противодействует усталости и беспокойству, мята помогает избавиться от умственной усталости и сконцентри-

роваться, сосна укрепляет и очищает, повышает бдительность, сандал возвышает дух, тимьян очищает воздух, корица улучшает внимание, лаванда помогает расслабиться в течение тяжелого рабочего дня, перечная мята улучшает настроение.

Для офисов прекрасно подходят тимьян, вербена, жасмин, для кабинетов – эвкалипт, лимон, лайм, мята.

**Кристаллы.** Кристаллы накапливают энергию. Они улучшают качество естественного света и рассеивают его, направляя положительную энергию во все концы помещения. Подвесив кристалл на шнурке перед окном, вы привлекаете в комнату больше света и энергии, поэтому хорошо использовать кристаллы в темных помещениях. Преломленные в ограненном кристалле солнечные лучи будут создавать радугу, улучшающую настроение, способствующую активной деятельности.

**Вода.** В китайской традиции вода символизирует деньги. Если у вас есть аквариум с золотой рыбкой – это признак особой удачи. Число рыбок должно быть нечетным. Лучше, если одна из них будет черной, чтобы поглощать негативную энергию.

Если хотите обрести удачу в финансовых делах, поставьте аквариум в юго-восточном углу комнаты. Главное – чтобы вода всегда оставалась чистой, насыщенной кислородом и находилась в движении.

Картины и фотографии с изображением чистой проточной воды используются для пожелания удачи и вешаются по левую сторону от двери.

**Растения.** Растения символизируют жизнь и освежают атмосферу. В углах комнат они применяются для оживления неиспользуемого пространства, сглаживают острые углы, наличие которых нежелательно. Растения эффективны в южных частях комнат.

Чтобы оживить помещение, поместите в него растения. Мелколистные растения поставьте на подоконнике, а плющ в темных углах. Размещая растения в помещениях библиотеки, особенно в отделах обслуживания, учитывают направленность линии: вертикаль или горизонталь. Вьющиеся растения, направленные вверх, «к солнцу», создают ощущение более высоких потолков. Иначе

надо использовать растения, вьющиеся по горизонтали. Ими целесообразно оформлять вестибюль, гардероб, холлы библиотеки.

Согласно последним исследованиям, сотрудники, работающие в средах, в которых присутствуют натуральные элементы, такие как естественный солнечный свет, растения, мини-водоемы, на 15 % повышают уровень своего благополучия, становятся более продуктивными и творческими.

Положительно повлиял и вид из окна на природу. Британский психолог Сэр Кэри Линн Купер говорит о том, что исследование организаций, связывающих физическое пространство с организацией труда и производительностью сотрудников, проливает свет на важнейшую проблему современной жизни – способность человека справиться с урбанизацией и потерей связи с зелеными насаждениями.

Так почему же растения положительно влияют на производительность труда? Сотрудники Мичиганского университета Рейчел и Стивен Каплан пришли к выводу, что растения позволяют нашему мозгу отдыхать и восстанавливаться каждый раз, когда мы смотрим поверх монитора и вместо белых стен видим сочную зелень и веселые цветы. Как выяснила бизнес-консультант и инсайдер Аманда Стил, помимо психологического эффекта, растения очищают воздух от химикатов и отрицательно заряженных электрических волн и потоков.

**Положение стола.** В первую очередь стоит избегать положения спиной к двери. Человек, сидящий на стуле, должен иметь возможность окинуть взглядом всю комнату, видеть, что происходит вокруг и следить за входом. Также можно поставить стол диагонально в углу с видом на дверь. В идеале стол не следует размещать по одной линии с дверью.

Лучше всего сидеть спиной к стене. Неблагоприятно будет скачиваться и окно за спиной. В этом случае вы растрчиваете свою энергию, отпуская ее «в небо». Кроме того, не рекомендуется сидеть спиной к открытому шкафу или полкам. И не сидите в углу. Сидеть друг против друга также противопоказано. Если это неизбежно, поставьте на стол красивый кристалл.

Перед рабочим столом обязательно должно быть свободное пространство. Оно дает ощущение свободы и перспективы (вы мо-

жете посмотреть прямо перед собой, не натываясь взглядом на коллег или мебель).

Стоит спрятать все кабели и провода. Недаром в успешных компаниях вы никогда не увидите паутины проводов, тянущейся по всему помещению. Пространство, как и отчетность, не должны быть запутанными.

Документы храните в ярких папках и подставках для бумаг. Пусть ручки, карандаши, стикеры радуют глаз!

Часто в крупных офисах требуется установить большое количество рабочих столов независимо от планировки. Важно, чтобы расположение столов создавало как можно меньше прямых линий. Если невозможно сделать так, чтобы человек сидел лицом к двери, нужно повесить на стену перед столом или поставить на стол зеркало, желательно справа от сидящего. Так он будет видеть, кто входит в комнату.

Цветовая гамма помещений должна быть выдержана в нейтральных тонах. Однако яркие вкрапления (картины, фотографии, предметы интерьера) дают полезную стимуляцию мозга. Также в помещении обязательно должна быть «зона отдыха» – то место, где работник может недолго отдохнуть от стресса, собраться с мыслями.

Высокие стопки папок, журналов, документов оказывают угнетающее действие. Оставляйте на столе только те бумаги, которые необходимы вам именно сейчас.

Избегайте источников света, расположенных прямо над вами. И вообще, старайтесь не сидеть под предметами, свисающими с потолка, выпирающими со стороны или нависающими над рабочим столом.

Шведская поговорка гласит: «Работа – это половина здоровья». Современная офисная мебель, оборудование, потолочные и напольные покрытия часто имеют определенную степень токсичности. ДСП, пластик, копировальные автоматы с их краской, лазерные принтеры и их излучение, чернила, маркеры, клеи и простая белая бумага вносят свой посильный вклад в химический коктейль, которым мы дышим на работе изо дня в день.

Самое лучшее, что вы можете сделать для себя, – улучшить качество и количество свежего воздуха на вашем рабочем месте. Поставьте ксерокс, принтер и сканер на отдельном, хорошо проветри-

ваемом пятачке в вашем отделе. Да, возможно до него придется идти, но и это полезно! Естественно, вставать и идти за бумагой не захочется и будет лень, но, как ни как крути, каждые 15 минут нужно отрываться от стула и монитора и делать небольшой променад.

Пословица племени банту: «Работа хороша при условии, что вы не забываете жить». Подумайте, как «очеловечить» ваше рабочее пространство. Поставьте цветы рядом с принтером, положите мерцающий минерал на стопку бумаги, подумайте о том, для чего вы находитесь на этом месте, чего ходите достичь.

Добавьте фотографии, грамоты, сувениры, благодарственные письма, говорящие о важности вашей работы, напоминающие вам и вашим коллегам о том, чего вы достигли.

Полезно поместить рядом с рабочим местом доску, на которую вы сможете прикреплять вырезки из журналов, распечатки – всё, что угодно, вдохновляющее и радующее вас. Встречаясь с такой доской взглядом, вы посылаете в мозг сигналы, обеспечивающие вам поддержку.

**Рабочее место** – основное звено производственного процесса, где сосредоточены материально-технические элементы производства и осуществляется трудовая деятельность человека. Его организация должна создавать оптимальные условия для высокопроизводительной работы.

Одним из важнейших элементов организации трудовой деятельности является совершенствование планирования, организации и обслуживания рабочих мест с целью создания на каждом из них необходимых условий для качественного труда при возможно меньших физических усилиях и минимальном нервном напряжении.

**Организация рабочего места** включает:

- рациональное оснащение необходимым оборудованием и инвентарем;
- наиболее целесообразное размещение оборудования и материалов на рабочем месте;
- создание безопасных и здоровых условий труда.

Организация рабочего места предполагает строгое соблюдение правил техники безопасности, противопожарных и санитарно-гигиенических норм, рациональное использование производствен-

ных площадей с учетом технологий выполняемых библиотечных процессов и операций.

Состояние рабочих мест напрямую определяет уровень труда на предприятии, формирует обстановку, в которой постоянно находится работник, что влияет на его самочувствие, настроение, работоспособность и, в конечном итоге, на производительность труда.

**Планировка рабочего места** – это наиболее рациональное пространственное размещение материальных элементов производства – оборудования, средств связи, технологической и организационной оснастки.

Рабочее место обычно включает рабочую, оперативную и вспомогательную зоны. В основной зоне, ограниченной пределами досягаемости рук человека в горизонтальной и вертикальной плоскостях, размещаются орудия труда, постоянно используемые в работе, остальная площадь – вспомогательная зона, где располагаются предметы, применяемые значительно реже.

**Рабочее место библиотекаря** – это участок его трудовой деятельности, оснащенный специальным оборудованием и приспособлениями, необходимыми для выполнения определенных технологических процессов и операций. Оно может находиться как в служебно-производственной, так и в читательской зоне. В последнем случае это рабочее место не только библиотекаря, но и читателей. Таким рабочим местом является не только стол, за которым работает библиотекарь или читатель, но и библиотечный фонд, особенно если к нему имеется открытый доступ, карточные каталоги и электронные поисковые системы библиотеки и т. п.

Современным направлением организации рабочих мест библиотекарей является оснащение их персональными компьютерами – создание автоматизированных рабочих мест. Автоматизированное рабочее место представляет собой совокупность технических программных средств, предназначенных для выполнения определенных библиотечных технологических процессов и операций.

Важным является не просто оснащение рабочего места всем необходимым, но и рациональное, продуманное размещение, поз-

воляющее с наибольшей эффективностью выполнять работу с учетом возможностей определенного рабочего места.

Должна быть четко определена и реализована норма: освещенности, теплового режима и системы аэрации (микроклимат, вентиляция), а также меры по шумоудалению.

**Освещение.** Степень освещенности – важный фактор обеспечения оптимального эргономического помещения библиотек. Освещенность влияет на психофизиологическое состояние работников учреждения и хранящиеся в библиотеке документы, способствует комфортной рабочей обстановке или, наоборот, ухудшает ее, повышая утомляемость глаз.

### **Выдержка из СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03: Требования к помещениям для работы с ПЭВМ**

*6.1. Рабочие столы следует размещать таким образом, чтобы видеодисплейные терминалы были ориентированы боковой стороной к световым проемам, чтобы естественный свет падал преимущественно слева.*

*6.2. Искусственное освещение в помещениях для эксплуатации ПЭВМ должно осуществляться системой общего равномерного освещения. В производственных и административно-общественных помещениях, в случаях преимущественной работы с документами, следует применять системы комбинированного освещения (к общему освещению дополнительно устанавливаются светильники местного освещения, предназначенные для освещения зоны расположения документов).*

Помещения для эксплуатации ПЭВМ должны иметь естественное и искусственное освещение. Естественное и искусственное освещение должно соответствовать требованиям действующей нормативной документации. Окна в помещениях, где эксплуатируется вычислительная техника, преимущественно должны быть ориентированы на север и северо-восток. Оконные проемы должны быть оборудованы регулируемыми устройствами типа жалюзи, занавесей, внешних козырьков.

В Правилах техники безопасности в библиотеках, посвященных освещению, отмечается следующее:

- В производственных помещениях, в которых постоянно пребывают люди и где естественного освещения нет или оно недостаточно по биологическому действию, должны быть оборудованы установки искусственного ультрафиолетового излучения.

- Не разрешается загромождать световые проемы оборудованием, стеллажами, книгами и прочими материалами.

- Световые проемы следует периодически, не реже двух раз в год, очищать от пыли, грязи и копоти.

Иногда требуется дополнительное местное освещение. Зачастую его располагают на рабочих столах, оборудованных компьютерами, причем таким образом, чтобы любые источники света в помещении не отражались на мониторах.

**Тепловой режим** на территории библиотеки мало чем отличается от бытового помещения. В читальных залах и помещениях для персонала библиотеки температурно-влажностный режим таков: температура воздуха –  $20+1,5^{\circ}\text{C}$ , относительная влажность воздуха 45–47 %.

**Вентиляция.** Для обеспечения установленных норм микроклимата в производственных помещениях, а также чистоты воздуха применяется вентиляция (периодическое проветривание помещений) – это важное условие повышения работоспособности библиотекарей, создания для них, посетителей и собственно фонда необходимых комфортных условий, отвечающих нормам санитарии и хранения информационных ресурсов.

**Очистка воздуха и помещения.** Особое значение для библиотеки имеет борьба с пылью. Пыль – фактор, наносящий вред как документам, так и людям.

**Шум.** Шумом обычно называют любой мешающий звук. По сути, это неритмическое образование и беспорядочное смешение звуков. Шум отрицательно влияет на эффективную деятельность людей. Он может расстраивать слух, вызывать изменение кровяно-



го давления, притуплять остроту зрения, провоцировать нарушения нервной системы (неврозы).

**Интерьер библиотеки.** Особое значение для библиотечного интерьера имеет цвет отделки помещения библиотеки. Цветовое решение зависит от качества освещения и от того, на какую сторону выходят окна. Если окна обращены на север, лучше предпочесть теплые тона. Если окна выходят на юг или в библиотеке применяется искусственное освещение – стены делают светлыми, холодного оттенка.

**Растения в интерьере библиотеки** не только украшают его, но и способствуют поддержанию в библиотечном помещении устойчивого своеобразного микроклимата. Размещение растений может влиять на восприятие пространства как по горизонтали, так и по вертикали. Так, вьющиеся растения, направленные вверх, могут создать ощущение более высоких потолков. Растительное убранство в помещении библиотеки не только украшает интерьер, но и прекрасно увлажняет воздушную среду, очищает ее от пыли.

**Выдержка из СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03:  
Требования к помещениям для работы с ПЭВМ**

*4.4. В помещениях, оборудованных ПЭВМ, проводится ежедневная влажная уборка и систематическое проветривание после каждого часа работы на ПЭВМ.*

Нормы СанПиН по площади на человека для работы в офисе: для ПК с ЖК мониторами – 4,5 кв. м на одного работника.

## **Общие требования к организации рабочих мест пользователей компьютера**

При размещении рабочих мест с компьютерами расстояние между рабочими столами с мониторами должно быть не менее 2,0 м, а расстояние между боковыми поверхностями видеомониторов – не менее 1,2 м.

Рабочие места с компьютерами при выполнении творческой работы, требующей значительного умственного напряжения или высокой концентрации внимания, рекомендуется изолировать друг от друга перегородками высотой 1,5–2,0 м.

Экран видеомонитора должен находиться от глаз пользователя на расстоянии 60–70 см, но не ближе 50 см с учетом размеров алфавитно-цифровых знаков и символов.

Конструкция рабочего стола должна обеспечивать оптимальное размещение на рабочей поверхности используемого оборудования с учетом его количества и конструктивных особенностей, характера выполняемой работы.

Конструкция рабочего стула должна обеспечивать поддержание рациональной рабочей позы при работе на компьютере, позволять изменять позу с целью снижения статического напряжения мышц шейно-плечевой области и спины для предупреждения утомления. Тип рабочего стула следует выбирать с учетом роста пользователя, характера и продолжительности работы с компьютером.

Поверхность сиденья, спинки и других элементов стула (кресла) должна быть полумягкой, с нескользящим, слабо электризующимся и воздухопроницаемым покрытием, обеспечивающим легкую очистку от загрязнений.

Высота рабочей поверхности стола для взрослых пользователей должна регулироваться в пределах 68–80 см; при отсутствии такой возможности должна составлять 72,5 см.

Модульными размерами рабочей поверхности стола для компьютера, на основании которых должны рассчитываться конструктивные размеры, следует считать: ширину 80, 100, 120 и 140 см, глубину 80 и 100 см при нерегулируемой его высоте, равной 72,5 см.

Рабочий стол должен иметь пространство для ног высотой не менее 60 см, шириной – не менее 50 см, глубиной на уровне колен – не менее 45 см и на уровне вытянутых ног – не менее 65 см.

Рабочее место пользователя следует оборудовать подставкой для ног, имеющей ширину не менее 30 см, глубину не менее 40 см, регулировку по высоте в пределах до 15 см и по углу наклона опорной поверхности подставки до 20 см. Поверхность подставки должна быть рифленой и иметь по переднему краю бортик высотой 1 см.

Клавиатуру следует располагать на поверхности стола на расстоянии 10–30 см от края, обращенного к пользователю или на специальной, регулируемой по высоте рабочей поверхности, отделенной от основной столешницы.

И когда библиотечное пространство организовано правильно, творчеству библиотекарей нет границ!

## КОНФЛИКТ В БИБЛИОТЕЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КАК ФОРМА СОЦИАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

*Е. А. Никитина, библиотекарь  
организационно-статистического отдела*

Изучение конфликтов издавна находится в поле интересов ученых: философов, социологов, психологов, экономистов и др. В XX веке обобщение накопленных знаний привело к формированию комплексной научной дисциплины – конфликтологии, предметом изучения которой являются причины возникновения и развития конфликтов в человеческом обществе и разработка путей их предупреждения и разрешения.

Конфликтология изучает и анализирует конфликты как на макроуровне (политические, идеологические, экономические, национальные, религиозные), так и на микроуровне – конфликты в организации (на предприятии, в учебном заведении, библиотеке и т. п.).

Конфликты в организации подразделяются на внешние (с вышестоящим руководством, органами исполнительной власти) и внутренние (в системе функционирования организации и управления ею). Именно последнюю группу конфликтов применительно к библиотечным коллективам мы сегодня и рассмотрим.

Основными в конфликтологии являются понятия «конфликтная ситуация» и «конфликт». В процессе практической деятельности возникают различного рода противоречия, обсуждения, споры. Во многих случаях их безболезненно разрешают на основе добровольно достигнутого соглашения сторон. Однако если в обсуждении, споре не была достигнута единая позиция, то это приводит к возникновению напряженности в отношениях между людьми. Образуется конфликтная ситуация.

Это еще не конфликт, а его предвестник, поскольку конфликтная ситуация не обязательно должна перерасти в конфликт. Устранение причин, ее породивших, ликвидирует и конфликтную ситуацию.

Если же конфликтную ситуацию не удастся сгладить, то она перерастает в конфликт, под которым понимают столкновение противоречивых мнений, ведущих к серьезным разногласиям. Основной причиной возникновения конфликтов внутри библиотечного коллектива является несовпадение или неполное совпадение целей

администрации библиотеки и структурных подразделений, отдельных библиотекарей, «рядовых» членов коллектива и читателей.

Помимо непосредственных участников конфликта – оппонентов – в нем могут принимать участие и лица, непосредственно в нем не замешанные: «посредники», «советники», «сторонники и противники» и другие «третьи лица».

Конфликт – это нормальное явление, свойственное деятельности трудового коллектива. Всякая организация, в том числе и библиотека, проходит в своем развитии через серию внутренних конфликтов. Она не может существовать без внутренней напряженности, без столкновений между отдельными позициями, представлениями, противоречиями. Конфликт и является способом выявления и разрешения противоречий, обнаружения недостатков в деятельности организации. В этом его ценность и управленческая функция.

Основаниями для классификации конфликтов может служить их источник, содержание, значимость, тип разрешения, форма выражения и т. д.

По направленности конфликты делятся на «горизонтальные» и «вертикальные».

Конфликты по вертикали – это конфликты между руководителями и подчиненными, напр.: «руководитель – сотрудник».

Конфликты по горизонтали – это конфликты между сотрудниками, не находящимися в подчинении друг другу (межличностные, межгрупповые), напр.: «сотрудник – сотрудник», «сотрудник – группа», «группа – сотрудник», «группа – группа».

По природе возникновения конфликты делятся на деловые и эмоциональные. Деловые связаны с производственной деятельностью, а эмоциональные (личностные) возникают на почве личных взаимоотношений.

По последствиям конфликты подразделяются на конструктивные, способствующие совершенствованию деятельности библиотеки, и деструктивные, тормозящие или препятствующие ее развитию.

По степени открытости все конфликты можно подразделить на открытые, когда оппоненты открыто высказывают свои претензии друг к другу, и скрытые, проявляющиеся не в открытом споре, а во внутреннем недовольстве, причина которых остается скрытой от оппонента.

По времени протекания конфликты можно подразделить на скоротечные, которые быстро и легко разрешаются, и затяжные, оказывающие длительное негативное влияние на трудовую деятельность и взаимоотношения в библиотечном коллективе.

По критерию реальности конфликты подразделяются на истинные и ложные. Под ложным конфликтом подразумевается ситуация, когда для собственно конфликта нет повода или причины и он «придуман» кем-то из участников. Истинные – когда причина реально существует.

В реальной деятельности библиотеки «чистые» конфликты, обусловленные только одной группой факторов, как правило, встречаются довольно редко. Чаще всего конфликт возникает под действием различных факторов.

Управление конфликтами включает в себя ряд последовательных этапов. Первым из них является прогнозирование возможных конфликтов, его цель заключается в том, чтобы в процессе подготовки тех или иных управленческих, организационных, технологических и прочих решений подвергать их тщательному анализу.

Следующим этапом является предотвращение возникновения конфликтов. Он включает устранение причин, которые могут привести к возникновению конфликтной ситуации. На этом этапе управления конфликтами необходимо выявить противоречия и споры в деятельности трудового коллектива или структурного подразделения, провести анализ проблемной ситуации и найти пути ее разрешения, чтобы избежать ненужного напряжения в общении сотрудников.

Следующий этап – регулирование конфликта. Это деятельность администрации по ослаблению конфликта, обеспечению его развития в сторону ограничения, сужения. Такое регулирование достигается устранением ложной информации, слухов; организацией общения между оппонентами, с тем чтобы помочь им найти общие позиции, ведущие к примирению, к выходу из конфликта.

Завершающий этап – это непосредственное разрешение конфликта. Разрешение может быть полным и неполным. Полное разрешение конфликта достигается при условии устранения его причин. Для неполного разрешения характерно частичное устранение причины или конфликтных ситуаций.

В разрешении конфликтов особая роль принадлежит посредникам, которые помогают оппонентам прийти к согласию на основе переговоров. В библиотечной практике таким посредником чаще всего выступает администрация библиотеки или руководитель структурного подразделения. Им также может быть представитель общественной организации (профсоюза).

Рассмотрим различные стратегии поведения в конфликте. К ним относятся: избегание, приспособление (уступка), компромисс, соперничество, сотрудничество.

Избегание – это полное игнорирование конфликтной ситуации. Очевидно, что такая стратегия не может ее погасить и приведет лишь к эскалации конфликта.

Приспособление – это уступка оппоненту, на которую можно пойти, чтобы снизить напряжение конфликта.

Компромисс – это такой вариант разрешения конфликта, когда конфликтующие стороны делают взаимные уступки. При компромиссе оппоненты оценивают благоприятные и неблагоприятные факторы в конфликте и его возможных последствиях, взвешивают все «за» и «против» и стремятся прийти к взаимоприемлемому разрешению конфликта. Компромиссное разрешение всегда является вынужденным, так как при этом стороны не достигают своих целей полностью.

Соперничество – это стремление разрешить конфликт только в пользу одной из сторон, не принимая в расчет и полностью игнорируя интересы другой. Такое решение временно погашает конкретный конфликт, но не снимает самой конфликтной ситуации, поскольку другая сторона не будет удовлетворена подобным односторонним разрешением проблемы.

Сотрудничество – это стремление к поиску такого решения, которое удовлетворило бы интересы всех конфликтующих сторон. Именно эта стратегия поведения при разрешении конфликтов является наиболее продуктивной.

Конфликты в библиотеках во многом обусловлены специфическими особенностями библиотечного коллектива, которые могут влиять на возникновение и разрешение конфликтных ситуаций как положительно, так и отрицательно.

Библиотечный коллектив как объект управления и регулирования обладает специфическими особенностями, провоцирующими вероятность появления деловых и эмоциональных противоречий.

Внутри библиотечного коллектива, представляющего собой формальную группу, нередко стихийно возникают неформальные группы – как на основе общего понимания и совместного решения производственных задач, так и на основе личных взаимоотношений, причем не только служебных, но и внеслужебных. Такую группу объединяет неформальный лидер, то есть наиболее авторитетный член группы, с мнением которого считаются остальные.

При большем числе библиотекарей внутри структурного подразделения может образовываться несколько неформальных групп, нередко с разными и даже противоположными интересами, с различной ориентацией на деловое сотрудничество и взаимоотношения.

В связи с этим каждый библиотекарь подвергается двум видам управляющего воздействия: со стороны своего непосредственного руководителя и со стороны неформальной группы, в которую он входит. Эти воздействия могут противоречить друг другу и быть источником конфликтных ситуаций.

Одной из наиболее существенных особенностей библиотечных коллективов является высокая степень феминизации. В общедоступных библиотеках женщины зачастую составляют все 100 % членов библиотечного коллектива. Очевидно, что это обстоятельство не может не отражаться на функционировании библиотечного коллектива.

Его особенности в этом плане в принципе присущи любому женскому коллективу. Настроение каждого члена женского коллектива – основная движущая сила в его работе. Женщины эмоциональны, легкоранимы. Они, в отличие от мужчин, придают большое значение мелочам, деталям, что зачастую позволяет избежать ошибок. Женщины менее предрасположены к компромиссам, не всегда принимают их вынужденность и необходимость.

В конфликтных ситуациях женскому коллективу более свойственны интриги, «подводные течения» и другие эмоциональные проявления. С другой стороны, женщины по своей природе более осторожны и стремятся не доводить конфликтную ситуацию до крайности, до открытого нарушения норм и правил поведения в коллективе.



Наряду с повышенной эмоциональностью женский библиотечный коллектив имеет и объективные характеристики, также оказывающие определенное влияние на возможность возникновения конфликтов. Исследования показывают, что по своему семейному положению среди женщин-библиотекарей примерно  $\frac{2}{3}$  замужем, а  $\frac{1}{3}$  – незамужние и одинокие. Это обстоятельство также может провоцировать конфликтные ситуации между сотрудниками, имеющими детей и бездетными, имеющими семью и матерями-одиночками и т. п. Например, частое отсутствие на работе сотрудницы в связи с болезнью ребенка может вызвать негативную реакцию типа: «Сколько я должна за нее работать?».

Здесь многое определяется социально-психологическим климатом в библиотечном коллективе, когда этот же факт (болезнь ребенка) может вызвать не отторжение, а желание помочь. Эта проблема с точки зрения управления конфликтами имеет не только морально-этическую сторону, но и организационно-управленческую. Например, конфликтная ситуация менее вероятна, если должностная инструкция библиотекаря четко определяет, кого из сотрудников он должен заменять в случае болезни, отпуска и т. п.

Другая особенность библиотечного коллектива носит уже более узкий, профессиональный характер. Она связана с тем, что в общедоступных библиотеках Российской Федерации примерно 40 % сотрудников не имеют специального библиотечного образования.

В состав библиотечного коллектива входит значительная часть лиц, имеющих образование по другим специальностям и лишь волею обстоятельств оказавшихся на библиотечной работе. Случается, что такие лица рассматривают библиотечную работу как временное явление и поэтому могут пренебрежительно относиться к библиотечному делу и не стремиться его изучить. Очевидно, что такие сотрудники своим отношением к библиотечному делу не могут не вызывать негативной реакции тех членов коллектива, для которых это профессия. Но хотелось бы отметить, что среди библиотекарей, не имеющих специального образования, есть те, кто полюбил библиотечную профессию и связал с ней свою судьбу. И таких немало.

На характер внутренних отношений в библиотечном коллективе и возможности возникновения конфликтов в нем значительное влияние оказывает и специфика трудовой деятельности библиоте-

карей. Для библиотечной практики можно отметить следующие специфические особенности библиотечной трудовой деятельности:

- монотонная повторяемость библиотечных процессов и операций, которые постоянно выполняет библиотекарь;

- многофункциональность библиотечного труда, необходимость одновременно (или почти одновременно) выполнять различные по своему содержанию и технологии процессы и операции;

- необходимость общения с большим количеством людей, с их разнообразными требованиями, запросами, характерами, манерой поведения.

Эти особенности библиотечного труда ведут к накоплению усталости, эмоциональному напряжению, раздражительности, являясь причиной скрытых, а нередко и открытых конфликтов с коллегами по работе и читателями.

### **Межличностные и межгрупповые конфликты в библиотечном коллективе**

В библиотеках нередко конфликты «горизонтального» типа, то есть между сотрудниками или их группами, не находящимися в отношениях подчиненности.

Межличностные конфликты возникают в библиотеках чаще всего между сотрудниками, работающими в одном структурном подразделении, которые связаны между собой определенными производственными отношениями и служебными обязанностями.

Конфликты могут возникать не только на деловой почве, но и по внутренним, психологическим причинам – мотивам. Такие конфликты называются эмоциональными, они основаны на опыте предыдущего общения, антипатия, рожденная необъективными суждениями друг о друге.

К этой группе также относятся и конфликты между сотрудником и группой. Здесь в основе конфликта зачастую выступают групповые нормы поведения, с которыми тот или иной сотрудник не согласен и которым он противостоит.

Следует также отдельно выделить межгрупповые конфликты, когда нарушаются групповые требования, тот социально-психологический климат, те традиции, которые представляют со-

бой содержательную характеристику межличностных отношений в коллективе.

Рассмотрим типичные причины межличностных и межгрупповых деловых конфликтов.

На первое место среди них правомерно поставить противоречия поиска, в которых сталкиваются новаторство и консерватизм, – когда инициатива библиотекаря, предлагающего то или иное новшество, усовершенствование в работе, встречает сопротивление со стороны других сотрудников структурного подразделения.

Типичными являются также конфликты, связанные с нарушением сотрудником трудовой дисциплины (опоздания, прогулы и т. п.), с его негативным отношением к своим обязанностям, браком в работе. Раздражение ответственных, добросовестных сотрудников вызывают отсутствие у коллеги по работе пунктуальности, его нерадивость, лень, безделье, недобросовестное отношение к своим обязанностям и т. п.

Наряду с конфликтами на деловой почве для библиотечных коллективов характерны конфликты на почве личностных (эмоциональных) взаимоотношений. Возникают они чаще всего на базе различия характеров, личностных особенностей, что на практике нередко ведет к взаимной неприязни. Опасность такого рода конфликтов заключается в том, что они нередко носят характер скрытого противостояния отдельных сотрудников или групп в библиотечном коллективе.

Как показывает практика, библиотекари, работающие в одном структурном подразделении и выполняющие общие задачи, постепенно «притираются» друг к другу, и напряженность в их взаимоотношениях снижается.

**Моббинг как тип конфликта в библиотеке.** Термин «моббинг» происходит от английского «mob» – ‘толпа’, «to mob» – ‘притеснять, преследовать, грубить, придиратся’.

Как показывают исследования, в библиотеке чаще всего моббингу подвергаются сотрудники, получившие резкое повышение в должности, новаторы, инициативные, креативные и независимые специалисты.

Причинами возникновения моббинга являются как объективные, так и субъективные факторы. К первым можно отнести: нестабильное экономическое положение, неуверенность в завтрашнем

дне, профессиональную конкуренцию, боязнь инноваций. Ко вторым – отсутствие обратной связи с коллективом, нечеткое разделение труда между работниками, плохую организацию внутренних информационных потоков, отсутствие механизма адаптации и мотивации сотрудников, субъективность оценок персонала и др.

На конкретную ситуацию с моббингом могут влиять индивидуальные личностные особенности работника, в частности:

– виктимность (от лат. *victim* – «жертва», предрасположенность быть жертвой. Таким людям свойственны конфликтность, эмоциональная ограниченность, пессимизм, социальная апатия);

– скрытая агрессивность, ищущая выхода (носители этого качества нередко создают себе врага или жертву, иногда бессознательно, иногда искусственно, ища любые поводы. Самой частой причиной моббинга, особенно в женском коллективе, является зависть к финансово состоятельным, молодым, здоровым, умным, успешным. Зависть порождает плохое настроение, отрицательные эмоции. Не имея в себе соответствующих ресурсов, человек выбирает позицию осуждения или критики. Другое чувство, провоцирующее моббинг, – это страх, например «подсизживания» со стороны молодого или более образованного коллеги);

– стратегия «свой – чужой» (если сотрудник чем-то сильно отличается от коллег, возникает глубинное чувство страха перед исходящей от «чужого» опасностью, требующей принятия мер защиты).

Изучение природы моббинга показывает, что поведение тех, кто притесняет своих коллег, делая их жизнь в коллективе невыносимой, в целом типично. Их излюбленными приемами являются:

а) создание в коллективе объекта психологического воздействия за счет распространения о нем ложных слухов, домыслов, игнорирования успехов и подчеркивания неудач;

б) создание «жертве» помех в работе путем мелочных придирок, неоправданной критики, противоречивых производственных заданий, манипулирования информацией и др.;

в) чрезмерный контроль за работой объекта психологического воздействия;

г) настраивание сотрудников друг против друга, подстрекательство к «нездоровой» конкуренции, предъявление завышенных требований.

Специалисты подчеркивают, что для библиотеки моббинг просто разрушителен. Вместо работы энергия библиотекарей будет уходить на интриги, переживания, ссоры. При этом страдает репутация библиотеки в профессиональном сообществе, у пользователей складывается ее негативный имидж, наносится вред психическому и физическому здоровью работников. Последствия прессинга для них обычно приводят к переводу на другую работу (в другую библиотеку), лишь некоторым удается победить и укрепить свои позиции в коллективе, развить свой профессионализм. Для преодоления моббинга работникам рекомендуется предпринимать следующие меры:

1. Открыто бороться со сплетнями и клеветой, напрямую разоблачать сплетников.

2. Не делиться со всеми подряд сведениями о своей личной жизни.

3. Не впадать в эмоциональную зависимость от кого бы то ни было.

4. Научиться контролировать свои негативные эмоции и отталкивающее поведение.

5. Трезво анализировать отношения с коллегами, выявлять расстановку сил.

6. «Солидаризироваться» с агрессором – попытаться выяснить, почему он так действует, понять его мотивы, спокойно высказать свою точку зрения.

7. Формировать своих сторонников.

8. Профессионально выполнять работу, исключая промахи и ошибки, укреплять свои профессиональные позиции.

В свою очередь руководителям важно сохранять объективность и непредвзятость в управлении коллективом библиотеки: не выделять «приближенных», не поддерживать сплетников, пресекать интриги, поддерживать сотрудников, испытывающих прессинг, иметь свое мнение о каждом из подчиненных.

Качество обслуживания читателей и предоставления библиотечных услуг во многом связано с проблемой разрешения конфликтов, причины которых могут быть как объективными (полнота фонда библиотеки, наличие или отсутствие технических средств, комфортных условий для работы читателей), так и субъективными,

имеющими в своей основе чаще всего нарушение библиотекарем норм профессиональной этики.

Объектом конфликта в обслуживании читателей является библиотечная услуга. Конфликтная ситуация возникает в тех случаях, когда библиотечная услуга не предоставляется или предоставляется некачественно, не удовлетворяя пользователя.

Также причиной конфликтов может быть несовпадение возможностей библиотеки и интересов пользователей. Ограниченные финансовые, кадровые, материально-технические ресурсы общедоступных библиотек не позволяют им полностью удовлетворять запросы и потребности читателей, что чаще всего и приводит к конфликтам между библиотекарями и читателями.

Большинство конфликтов в библиотеках связано с читательскими потребностями и их удовлетворением библиотекарями.

Среди типичных можно выделить группу причин, вызванных отказом в обслуживании (отказ в записи в библиотеку, в выдаче литературы на дом, в снятии копии), что, разумеется, ведет к конфликту с пользователями.

Полностью устранить причины, ведущие к конфликтным ситуациям, практически невозможно. Например, довольно часто возникают конфликты, связанные с тем, что читатель не может получить произведение, пользующееся повышенным спросом. Полностью ликвидировать такую причину можно только одним путем – пополнить фонд библиотеки таким количеством экземпляров данного издания, чтобы сразу удовлетворить все читательские запросы, что практически невозможно. Поэтому в тех случаях, когда полностью устранить причину возникновения конфликтной ситуации не представляется возможным, надо стремиться к тому, чтобы смягчить влияние этой причины и тем самым не дать ей перерасти в конфликт.

Следующая группа причин связана с качеством обслуживания. К ним, например, относятся:

- затраты времени на ожидание выполнения читательского запроса;

- ошибочное предоставление читателю вместо запрошенного другого издания или необоснованная замена по инициативе библиотекаря и другие организационно-технологические причины.

Особую актуальность проблема качества обслуживания приобрела при введении в библиотечную практику **платных услуг**. Одной из типичных причин возникновения конфликтных ситуаций является некачественно выполненная услуга, которую пользователь оплачивает.

Разумное сочетание бесплатных и платных услуг, высокое качество тех и других, предоставление ценовых скидок отдельным категориям (детям, инвалидам, беженцам, переселенцам и т. п.) во многом должно способствовать предотвращению конфликтов с пользователями услуг.

Причиной конфликта может быть также профессиональная некомпетентность библиотекаря, когда он, будучи не в состоянии дать квалифицированный ответ на запрос читателя, компенсирует свою некомпетентность амбициозностью, грубостью по отношению к читателю.

С другой стороны, причиной конфликтов может быть низкий уровень информационной культуры пользователей, их неосведомленность о возможностях библиотеки, о правилах пользования ею, о предоставляемых услугах и порядке их получения, в результате чего пользователи предъявляют к библиотеке необоснованные претензии.

Нередко причиной для возникновения конфликтной ситуации является читательское поведение, нарушение ими правил пользования библиотекой, ее фондом и т. п. Замечания библиотекарей по поводу таких нарушений нередко вызывают у читателей негативную, порой агрессивную реакцию. Чаще всего поводами к подобным замечаниям служит, например, несвоевременное возвращение библиотечных книг, их порча и хищение, телефонный зуммер в читальном зале и др.

Практика свидетельствует, что во многих случаях конфликты при обслуживании читателей возникают все-таки по вине библиотекарей как следствие их профессиональной некомпетентности или нарушения ими норм библиотечной этики, что приводит к возникновению обоснованных претензий читателя.

Нелишне напомнить, что кодекс профессиональной этики российского библиотекаря обязывает его строить свои отношения с пользователями на основе уважения к личности. Важнейшими личностными качествами библиотекаря, обслуживающего читателей,

является умение владеть собой в любых, порой непростых ситуациях, контролировать свое поведение. Несомненно, что нервозность, раздражительность библиотекаря, его плохое настроение провоцируют негативное отношение к нему читателей и служат одной из причин возникновения конфликтных ситуаций.

В «Справочнике библиотекаря» приведены рекомендации библиотекарям, обслуживающим читателей, выполнение которых поможет ему избежать конфликтов с посетителями библиотеки. Например:

- во время обслуживания библиотекарь должен целиком «находиться в распоряжении» читателя и стремиться продемонстрировать ему это;

- работать следует спокойно, со всеми читателями быть равным в общении, вежливым и доброжелательным;

- если читатель не симпатичен библиотекарю, ни в коем случае ему этого не показывать;

- недопустимо спорить с читателем;

- следует постоянно проявлять готовность помочь читателю, но делать это осторожно и ненавязчиво;

- библиотекарь должен постоянно смотреть на библиотеку «глазами читателя», и самое главное – способствовать предупреждению и разрешению конфликтов между библиотекарем и читателем будет установка библиотекаря на полное и всестороннее удовлетворение информационных потребностей пользователей.

Для того чтобы конфликты в библиотеке возникали как можно реже, надо следовать одному, всем известному правилу: относиться к другим так, как хотелось бы, чтобы относились к тебе.



## **УЧИМСЯ, ОБУЧАЯ**

**Материалы Образовательного модуля 2015–2016 учебного года  
непрерывной системы профессионального развития  
специалистов Белгородской государственной  
универсальной научной библиотеки**

Редактор *И. А. Егорова*

Технический редактор *Т. В. Сотницкая*

Компьютерная верстка *М. Е. Шеховской*

Макет обложки *М. Е. Шеховской*

Сдано в набор 15.08.2016. Подписано в печать 29.08.2016.  
Формат 60 x 84<sup>1</sup>/<sub>16</sub>. Усл. печ. л. 5. Заказ № 5.

---

**ИЗДАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР**  
**БЕЛГОРОДСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УНИВЕРСАЛЬНОЙ НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ**  
308000, г. Белгород, ул. Попова, 39а  
тел. (4722) 31-39-47  
e-mail: tany@bgunb.ru