



Янне Андресоо,
генеральный директор
Национальной библиотеки
Эстонии
(Таллин, Эстония)



Катре Рийсалу,
заместитель председателя
Правления Ассоциации
эстонских библиотекарей
(Таллин, Эстония)

Публичные библиотеки Эстонии

Я. АНДРЕСОО, К. РИЙСАЛУ

В августе 2019 г. сотрудники федерального проектного офиса при Российской государственной библиотеке (РГБ) приняли участие во Всемирном библиотечном и информационном конгрессе Международной федерации библиотечных ассоциаций и учреждений (ИФЛА), чтобы поделиться с международным сообществом опытом модернизации российских библиотек, узнать, существуют ли аналогичные проекты в других странах и в чем их отличие.

Представляем беседу А.Ю. Дятловской, директора департамента модельных библиотек РГБ, с коллегами из Эстонии — генеральным директором Национальной библиотеки Эстонии г-жой Янне Андресоо (Я.А.) и заместителем председателя Правления Ассоциации эстонских библиотекарей г-жой Катре Рийсалу (К.Р.). Подробнее о ситуации в других странах Вы сможете узнать в рамках программы повышения квалификации «Создание муниципальных модельных библиотек в рамках реализации национального проекта “Культура”» РГБ и на сайте новаябиблиотека.рф.

— Большое спасибо, что Вы согласились принять участие в нашей беседе и рассказать о том, какой видите современную эстонскую библиотеку.

Я.А.: *Для начала необходимо выделить несколько аспектов, которые, как мне кажется, характеризуют современную библиотеку. Во-первых, современная библиотека — это открытая библиотека, открытая для всех.*

Что это значит, рассмотрим на примере Национальной библиотеки Эстонии (НБЭ). Руководство библиотеки приняло решение отменить возрастные и другие виды ограничений, которые раньше пользователи обязаны были соблюдать при ее посещении. Сегодня отсутствие читательского билета и любого другого документа, как и наличие верхней одежды или объемных сумок, больше не являются препят-



ЧИТАЛЬНЫЙ ЗАЛ
ЛИТЕРАТУРЫ ПО ИСКУССТВУ
НАЦИОНАЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКИ
ЭСТОНИИ
ФОТО: Т. MALSROOS

ствием для входа в читальную зону. Несмотря на неоднозначность решения, библиотека реализовала его на практике, чтобы стать ближе к читателю. Исходя из нашего опыта, очень важный вопрос, на который следует обратить внимание, — вход в библиотеку. Он способен стать барьером для ее посещения, поэтому мы спроектировали новый вход — люди, приходящие в НБЭ, открывают дверь и сразу попадают в читальную зону.

Таким образом, была разработана и протестирована модель организации входа в библиотеку. Было проанализировано, воспринимается ли стоящий у входа охранник как препятствие для посещения библиотеки и должен ли он стоять в каком-то другом месте; где следует находиться библиотекаря, если именно он становится первым человеком, встречающим читателя; где оптимально расположить стол регистрации и т. д. Это был очень интересный и познавательный процесс и прекрасный пример успешного подключения читателей к разработке дизайна физических аспектов библиотеки.

Во-вторых, современная библиотека должна ориентироваться на потребности пользователя. Мы и раньше придерживались этого подхода в работе, но в реальности он часто не отвечал нашим ожиданиям.

Поэтому три года назад НБЭ оптимизировала свою деятельность на основе принципов сервис-дизайна. И результаты этого процесса очевидны: мы все силь-

нее ориентируемся на наших пользователей, анализируем их ценности, потребности и проблемы.

В данном контексте следует упомянуть о том, что в августе 2019 г. НБЭ подписала контракт на 1,8 млн евро с дизайнерской компанией, которая за 18 месяцев планирует подготовить проект реконструкции библиотеки, после чего начнется его реализация. С учетом предстоящих преобразований, а они обещают быть по-настоящему грандиозными, мы максимально интенсивно привлекаем пользователей к планированию работы библиотеки, в частности к разработке дизайна библиотечного пространства.

Так, например, мы предоставляем возможность всем желающим поделиться с нами своим видением читальных залов. Библиотека использует хорошо зарекомендовавший себя формат рор-уп, который также позволяет обратиться к читателям с предложением спроектировать рабочее пространство.

— Как Ваши сотрудники отреагировали на эти изменения?

Я.А.: Каждый руководитель знает, насколько сложно протекает процесс внедрения изменений. И в этом нет ничего удивительного. Мы на верном пути и видим позитивные результаты — показатели использования нашей библиотеки растут, и не просто чуть-чуть, а значительно, и этот процесс продолжается. Сейчас нам предстоит реконструкция, и мы должны все правильно распланировать,

чтобы не потерять читателей в случае переезда, но это — отдельная задача.

В-третьих, на чем я хотела бы остановиться в контексте современной библиотеки, это особое внимание к молодежи и детям. Будущее в буквальном смысле зависит от того, насколько успешно библиотека сумеет заинтересовать молодое поколение библиотечными ресурсами и услугами. Мы запустили большие образовательные программы с целью создания образа НБЭ как позитивной, открытой и современной организации. Стремимся воспитать в молодых людях привычку ходить в библиотеку, повысить их осведомленность и интерес к ее фондам.

— Вы обучаете своих читателей или сотрудников? Расскажите, пожалуйста, подробнее о используемых образовательных программах.

Я.А.: У нас в штате есть два специалиста с педагогическим образованием, которые отвечают за подготовку образовательных программ, курсов для пользователей, а также разрабатывают новые интересные формы обучения, игры.

Нестандартные подходы в работе требуют различных компетенций. И в целом педагогические знания

и навыки работы с населением имеют критическое значение, если речь идет о современной библиотеке. Особенно это касается образовательных программ и мероприятий для молодежи. Необходимы специальные компетенции внутри библиотеки.

— Как Вы развиваете компетенции? Это ведь не технические навыки, а навыки в сфере межличностных отношений, и развивать их не так-то просто.

Я.А.: Действительно, очень сложно развивать организацию и добиваться от ее сотрудников владения всеми компетенциями, которые необходимы в современных условиях. Но если задача увлекательная, то люди обычно заинтересованы в обучении.

Наиболее важные компетенции, которыми должен обладать сотрудник библиотеки, — социальные, независимо от того, работает ли он с читателями, ведет ли учебные курсы или занимается информационными технологиями. Немаловажный аспект, на который обратила внимание НБЭ при наборе новых сотрудников, — это обучение на протяжении всей жизни. Возраст в данном случае не имеет значения. Однако нельзя не отметить, что составляющая требуемых навыков — цифровая компетентность, и здесь между поколениями, бесспорно,

ЗДАНИЕ НАЦИОНАЛЬНОЙ
БИБЛИОТЕКИ ЭСТОНИИ
ФОТО: К. KALDA





ДЕТСКИЙ ЗАЛ
НАЦИОНАЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКИ
ЭСТОНИИ
ФОТО: Т. MALSROOS

наблюдаются большие различия. Молодежь обладает хорошими навыками в этой области, но не все должности требуют одинакового уровня цифровых знаний. Для нас важно, чтобы все сотрудники обладали компетенциями, отвечающими потребностям сегодняшнего дня, поэтому в 2019 г. НБЭ запустила программу цифровых компетенций с разными уровнями и модулями, связанными с цифровыми знаниями. Несмотря на то что НБЭ пользуется услугами внешней ИТ-компании, библиотекари должны развивать свои цифровые навыки и быть опытными пользователями ИТ-технологий. В 2018 г. мы предприняли ряд мер в этом направлении, чтобы самостоятельно принимать правильные решения о том, какое программное обеспечение следует приобрести, например, для цифрового архива и т. п.

— *Значит, библиотека должна быть партнером по компетенциям?*

РОЖДЕСТВЕНСКАЯ КНИЖНАЯ ЯРМАРКА,
НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА ЭСТОНИИ
ФОТО: Т. MALSROOS



Я.А.: Да. В противном случае не получится приобрести соответствующее программное обеспечение для осуществления своих задач. А электронный сервис, разработанный без учета понимания потребностей пользователя, не будет востребован. Все это подчеркивает важность наличия профессиональных компетенций, клиентоориентированности, навыков в области дизайн-мышления и информационных технологий.

Например, ExLibris разработал очень хорошее программное обеспечение для библиотечного интернет-портала, но оно не отвечает потребностям наших пользователей, и число обращений к нему падает. Если общий показатель обращений к услугам библиотеки растет, то этот — падает. Чтобы его улучшить, необходимо развивать ИТ-навыки и не только. Педагогические компетенции — это современные реалии, и как научно-исследовательская библиотека в области гуманитарных и общественных наук мы хотим иметь в своем штате сотрудников, отлично ориентирующихся в этих предметных областях.

— *Позвольте продолжить беседу и предоставить слово Вашей коллеге Катре Руйсалу.*

К.Р.: Для того чтобы оставаться учреждением культуры, востребованным обществом, современной библиотеке необходимы: хорошее местоположение, красиво оформленные, современные и функциональные помещения, обилие мероприятий для разных возрастных групп, образовательные программы, качественная современная литература, доступ к электронным книгам и журналам, круглосуточная работа. А библиотекарь сегодня

должен быть менеджером проектов, специалистом в области информации, дизайнером услуг, педагогом, менеджером по культуре и т. д.

Согласно закону о публичных библиотеках и закону о школьных библиотеках Эстонии директор библиотеки обязан иметь профессиональный сертификат или высшее образование в области библиотековедения. Компетенция библиотекаря определяется профессиональным стандартом, который соответствует Европейской системе квалификаций. Начиная с 2005 г. в Ассоциации эстонских библиотекарей (АЭБ) работает Профессиональный квалификационный комитет. За это время им выдано более одной тысячи квалификационных сертификатов. Один раз в год АЭБ объявляет набор заявок. Каждый подавший заявку должен представить портфолио виртуального развития, в котором должны быть отражены компетенции заявителя. За этим следует интервью с комиссией в составе трех человек и руководитель, имеющий непрофильное образование, получает возможность пройти профессиональное обучение на курсах при НБЭ и подать заявление на квалификационный сертификат, который выдается на восемь лет, а потом его нужно возобновлять.

Всего в Эстонии одна тысяча библиотек, их ядро — около 500 — составляют публичные библиотеки, затем идут школьные — 300, их чуть больше, чем академических и научно-специальных библиотек, и Национальная библиотека. У нас сложилась хорошая система публичных библиотек, начало которой было положено более 100 лет назад. В результате административной реформы 2016 г. количество локальных муниципалитетов в Эстонии сократилось



МЕЖДУНАРОДНАЯ НОЧЬ МУЗЕЕВ
ФОТО: Т. MALSROOS

с 220 до 70. И это не может не сказаться на работе библиотечной сети в ближайшем будущем, так как 70% эстонцев живут в больших и малых городах. Возможно, в ближайшем будущем появится первая публичная библиотека, которая будет работать до 22:00 часов, а не до 18:00—19:00, как обычно. Мы идем навстречу запросам общества.

Для этого разработана Стратегия развития услуг для публичных библиотек Эстонии и по инициативе АЭБ подготовлен перспективный проект развития «Библиотека XXI века». Основная задача проекта — найти общую цель для всех типов библиотек. На основании результатов добровольного анкетирования 140 публичных библиотек разработана комплексная модель для оценки качества предоставляемых ими услуг. Был согласован набор базовых показателей библиотечной активности: какие виды услуг должны считаться отличными, хорошими, удовлетворительными и даже неудовлетворительными. Полученная картина дает до-

ПЕРЕДВИЖНАЯ БИБЛИОТЕКА
В ЦЕНТРЕ ТАЛЛИНА
ФОТО: Т. MALSROOS





ДЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА
ХААПСАЛУ

статочное полное представление о текущем состоянии публичных библиотек.

Я.А.: Следует отметить, что Национальная библиотека играет важную роль, являясь центром разработок для публичных библиотек, и в настоящее время мы готовим три важнейших проекта:

- платформу электронного абонемента для всей библиотечной сети;
- новую библиотечно-информационную систему, которой смогут пользоваться все библиотеки Эстонии. В настоящее время в рамках этого проекта мы проводим анализ услуг, которые следует включить в систему, так как сейчас она используется главным образом для выдачи книг. Возможно, в будущем это исследование будет доступно для ознакомления;
- новое решение по межбиблиотечному абонементу. Этот проект будет инновационным и основан на методе совместного потребления (sharing economy). Для него была разработана платформа, позволяющая сделать заказ или дизайн любого издания из фондов любой эстонской библиотеки с последующей возможностью доставки до дома или до ближайшего почтового терминала.

— *Доставка будет бесплатной?*

Я.А.: Этот вопрос находится в стадии разработки. Все зависит от того, какую модель финансирования предпочтут центральные или местные органы власти. Катре упоминала о новом законе для публичных библиотек, так вот, новая модель будет работать в рамках этого закона. Существует ряд сложностей, в первую очередь юридических, которые необхо-

димо урегулировать с местными органами власти, в ведении которых находятся библиотеки: готовы ли они предоставить ресурсы для реализации проекта — муниципальную собственность, книги. В условиях нашей маленькой страны можно воплотить этот проект повсеместно. Это, несомненно, увеличит число пользователей библиотек.

К.Р.: В 2018 г. Министерство культуры Эстонии подготовило отчет о количестве потенциальных и настоящих пользователей библиотек и музеев, согласно которому за последние годы библиотеки посетило 50% населения страны. Это хороший показатель. Мне кажется, что полученные результаты очень полезны для планирования деятельности. В отчете также перечислены услуги, которыми люди хотели бы пользоваться, но которые библиотеки пока не предоставляют. Самые важные среди них — способствующие улучшению благосостояния и здоровья. Некоторые меры уже приняты. Например, в части библиотек Эстонии можно взять напрокат музыкальные инструменты и спортивный инвентарь; организуются кулинарные семинары и т. д.

Отчет показал интерес населения к деятельности библиотек как центров коммуникации и обучения. 47% респондентов готовы платить налоги за цифровые публикации, электронные книги и газеты, аудиокниги, а также хотели бы использовать общественное пространство библиотеки с хорошей электронной связью как офис. 22% хотели бы пользоваться музыкальной студией в библиотеке, но самое важное, что 56% пользователей приходят в библиотеку за консультацией библиотекаря.



ПОЛНОСТЬЮ ИНТЕРВЬЮ
ОПУБЛИКОВАНО НА САЙТЕ
НОВАЯБИБЛИОТЕКА.РФ

ПУБЛИЧНАЯ БИБЛИОТЕКА МАРЬЯМАА



92% респондентов сказали, что удовлетворены работой библиотек, что библиотеки предоставляют хорошие, качественные услуги; 70% указали, что сильной стороной эстонских библиотек является их местоположение и широкий выбор литературы.

— *Расскажите, из каких источников осуществляется финансирование библиотек?*

К.Р.: Публичные библиотеки финансируются правительством и частично местными муниципалитетами. В основном мы предоставляем наши услуги на бесплатной основе. Но если необходимы какие-то дополнительные материалы, исследования или нестандартные услуги, то они оплачиваются пользователем самостоятельно.

— *Важным вопросом для библиотек является баланс развлечений и знаний. Как Вы считаете, каким способом можно его достичь? Например, семинар по кулинарии не входит в перечень стандартных библиотечных услуг, и некоторые из моих коллег полагают, что библиотека — это малоподходящее место для его проведения. Что Вы думаете об этом? Готовы ли включать подобные семинары в список библиотечных услуг?*

К.Р.: В основном библиотека должна предлагать традиционные услуги, связанные с книгами, литературой и т. п., но в рамках семинара по кулинарии можно представить поваренные книги, которые пользуются большой популярностью у населения, или если в библиотеке есть швейные машинки, то можно взять книги по швейному делу или ремеслам и т. д. Спектр услуг зависит от потребностей местного сообщества.

В Эстонии есть библиотеки, в которых существуют общественные сады, коллекции семян, и пользователи принимают активное участие в их развитии.

— *Спасибо за интересную и содержательную беседу. В заключение скажите, пожалуйста, что бы Вы хотели пожелать российским библиотекарям?*

Я.А.: Прочитую законы Ш.Р. Ранганатана о библиотечном деле: каждому человеку — по книге, каждой книге — своего читателя, библиотека — растущий организм. Желаю успехов российским библиотекарям и библиотекам. Большое спасибо!

К.Р.: Библиотекари должны работать вместе, всегда и в каждой стране. Надеюсь, что сотрудничество библиотекарей Эстонии и России тоже будет развиваться!

*Беседовала Анастасия Юрьевна Дятловская,
директор департамента модельных библиотек
Российской государственной библиотеки
(Москва, Россия) ■*

ПУБЛИЧНАЯ БИБЛИОТЕКА МАРЬЯМАА

