

Библиотеки в цифровую эпоху: воплощая будущее

В цифровую эру библиотекам необходимо выработать новую философию своего существования, подчеркнуть свою уникальность в сфере обеспечения интересов пользователей, предоставить услуги и сформировать фонды, релевантные их новым потребностям.

Доклад на заседании «Перспективы на 2020 год: планы инноваций, сервисы и инструменты» Секции менеджмента и маркетинга совместно с Секцией вузовских и научных библиотек ИФЛА в ходе 77-й Генеральной конференции ИФЛА (13–18 авг. 2011 г., Сан-Хуан, Пуэрто-Рико).

Публикуется с разрешения автора.

Что касается будущего, то ваша задача не в том, чтобы предвидеть его, а в том, чтобы сделать его возможным.

Антуан де Сент Экзюпери

Ключевые слова: цифровая эпоха, библиотеки, а-грамотность, электронные каталога, библиотечные веб-сайты, электронные репозитории, социальные сети, проект Europeana, проект Nines, проект Bamboo, технология погружения.

Изменяющиеся пользователи

Современный мир оказывается всё более населенным «а-грамотными» (*a-literate*) людьми, т.е. теми, для кого чтение и письмо в том смысле, как его понимали предыдущие поколения, становится «факультативным» при выборе стиля жизни, а вовсе не считается естественной характеристикой интеллигентной личности. (Здесь профессор Д. Лоу использует не обычное слово *illiterate* – неграмотный, а создает неологизм, перекликающийся с имеющимися в русском языке формами отрицания, такими, как *анахронизм, асинхронный, аморальный* и т.п. – *Ред.*)

Нужно понимать, что *а-грамотность* – это не уничижительный термин, а признание того факта, что на наших глазах постепенно сложился особый тип грамотности, который существенно отличается от исторической нормы: он не лучше и не хуже, а просто иной. Замечания, что Интернет фундаментально изменил мир и его жителей и появились люди, выросшие в цифровую эпоху, – вряд ли оригинальны. Однако лишь с того момента, как эти перемены войдут в сердцевину нашего общества, мы, возможно, всерьез поверим в них. К такому выводу пришли и государство, и церковь, и сейчас для скептицизма осталось не так уж много места.

В ходе празднования Дня Коммуникаций–2010 (*World Communications Day 2010*) Папа Бенедикт XVI, говоря о роли киберсвященников, предложил им овладевать новыми навыками в борьбе за распространение Священного Писания – «Идите и проповедуйте в блогах»: вера должна быть видимой на Facebook, а также на папском веб-сайте Pope2You.

Почти в то же время председатель Верховного суда Англии (*Lord Chief Justice of England*) обратил внимание на растущее число судебных процессов, на ход которых повлияли (как содержательно, так и процессуально) возможности людей интернет-поколения, и указал на необходимость заново оценить всю концепцию проведения судебного процесса с участием присяжных заседателей. Он установил, что лица, отобранные в состав присяжных заседателей, по всем признакам органически не способны слушать продолжительные устные выступления в течение нескольких часов подряд и после этого прийти к заключению о виновности или невиновности подсудимого. Он также отметил увеличение числа ситуаций, когда присяжные заседатели

получали замечание за то, что пытались провести независимое расследование с помощью таких средств, как Google Maps для просмотра места преступления, вместо того, чтобы полагаться целиком на факты и свидетельства, собранные адвокатами или полицией.

Иная грамотность имеет свои четко очерченные границы; *a-грамотность* характеризует следующее: мгновенные результаты; удобство (которое зачастую рассматривается более важным, чем качество); изображение считается столь же важным, как и текст; если чего-либо нет в Сети, то этого не существует вообще; методика «вырезать и вставить» является законной альтернативой оригинальному мышлению; нужен не весь материал – достаточно только того, что необходимо для решения текущей задачи.

Возможно, высшее, или в определенном смысле курьезное, приложение подобной грамотности – это система *Ten Word Wiki*. Наподобие нерифмованного японского трехстишия хайку, в этой модели предпринимается попытка кристаллизации, если не мудрости, то по крайней мере информации ровно в десяти словах. В этой системе библиотекарь любезно определяется как «супергерой, способный найти все, что угодно, любит кошек и вязаные жилеты», а «книга» – «пачка древесной массы, а также картинок и слов; не нуждается в батарейках». Мы также знаем, что среднее время, затрачиваемое на чтение электронной статьи, – три минуты. Поэтому для библиотек и библиотекарей становится важным усвоить эти новые нормы и не стараться убедить пользователей следовать старым.

Хотя изменения пользователей зачастую кажутся нам обычной сменой поколений, на самом деле это значительно более сложные изменения, и они в равной мере касаются ученых любого возраста, так же, как и студентов, рожденных в цифровую эпоху. Новые формы документов, такие, как JoVE (*Journal of Visualised Experiments – Журнал визуализированных экспериментов*) или сайты социальных сетей, или научные форумы, например OpenWetware для биологов, начинают оказывать свое воздействие.

Правда, неясно, кто будет обрабатывать, архивировать и каталогизировать результаты этих видов деятельности по мере того, как пионеры продолжают движение. Это одновременно и огромные проблемы, и колоссальные возможности для нашей профессии – научиться применять традиционные навыки в новом окружении. Сюда же можно добавить исключительно интересную и новую для библиотекарей роль партнеров в работе с результатами исследований.

По мере того как правительство и финансирующие агентства во все большей степени обращают внимание на измерение воздействия научных исследований и растет число доказательств прямого влияния доступности публикаций на получение наград за научные исследования, библиотекари обретают счастливую возможность влиять на успех своего учреждения. Все элементы библиотечной технологии – от качества репозитариев, метаданных и до обучения исследователей методам достижения максимального цитирования их работ – позитивно влияют на образ библиотеки и на ее восприятие обществом, а также на поддержку отдельного ученого или научного коллектива.

Изменяющиеся сервисы

Сегодня библиотекари должны действовать в такой среде, или окружении, где «старые карты» не имеют значения, но центральный принцип (или главная точка нашей «профессиональной географии») остается неизменным, хотя и нуждается в абсолютном переосмыслении. Библиотекарей всегда отличала четкая и строгая этика обслуживания, построенная на всесторонней поддержке пользователя, переступившего порог библиотеки, – будь это физический или электронный порог.

В новой среде, требующей от нас соответствующих изменений, успех библиотеки будет зависеть от нашего умения сформировать такие сервисы, при которых библиотеки и их фонды станут доступны пользователю именно тогда и там, где это ему требуется, – иными словами, не следует ждать, когда пользователь посетит библиотеку в то время, которое удобно для её персонала.

Обзор 2009 г. «Ithaka Report» содержит удивительный и неприятный вывод: «Основные методы получения научной информации за последние годы быстро изменились, в результате чего вузовская библиотека во все большей степени исключается из процесса исследования, рискуя оказаться не релевантной в одной из своих ключевых функциональных областей». Это в полной мере относится как к студентам, так и к исследователям. Однако если вузовский персонал, т.е. преподаватели, учёные, научные сотрудники могут, по крайней мере, удовлетвориться помощью библиотекарей в приобретении материалов для поддержания

исследований, то студенты, скорее всего, нуждаются в сервисах, помогающих им научиться проводить исследования, обнаруживать необходимые материалы, которые имеются в библиотеке либо к которым она предоставляет доступ.

Исследования в рамках проекта CIBER (*Centre for Information Behaviour and the Evaluation of Research*) показали, что существуют реальные потребности, которые могут быть удовлетворены путем подготовки пользователей, т.е. их обучения тому, как искать и находить информацию, в которой они нуждаются, и что пользователи отнюдь не так компетентны в обработке информации, как они полагают.

Библиотеки одни из первых восприняли компьютерные технологии – история развития компьютерных библиотечных систем началась почти 50 лет назад. По правде говоря, первое, во что мы оказались вовлечены – это механизация существовавших в то время технологических процессов. Однако библиотекари быстро осознали, каков потенциал новой технологии. Но можно утверждать, что мы не сумели оценить потенциал и воздействие Интернета. Колоссальные профессиональные усилия были вложены в ретроспективную конверсию карточных каталогов, и библиотеки в первую очередь инвестировали в сетевые общедоступные каталоги OPAC (*Online Public Access Catalogue*), а затем – в библиотечные веб-сайты, организованные по принципу «если мы это построили – они (пользователи) сюда придут».

Библиотекари вообразили, что создали некие центростремительные узлы, которые должны привлекать пользователей к информации о том, как находить информацию. Поэтому весьма болезненным оказалось открытие, что в реальном мире мы находимся отнюдь не в центре, а где-то на периферии цифровых миров наших пользователей.

Статистика трафика к библиотечным веб-сайтам даёт отрезвляющее напоминание о том, что когда-то было названо «позолоченными динозаврами». Пользователи, как правило, обходили стороной наши сложносочиненные услуги, предпочитая простоту поиска, которую обеспечивает Google. Более того, было почти уничижительным обнаружить, что такие компании, как Amazon или такие консорциумы, как Abebooks, способны собирать информацию и сервисы такими способами, которые соответствуют потребностям пользователя, а не ставят перед ним дополнительные проблемы.

Нам необходимо более тонко и чётко понимать основные факторы влияния на пользователя ещё до того, как мы начнем разработку для них каких-то конкретных инструментов. Множество библиотек и библиотекарей буквально ломаются в социальные сети, но очень немногие сумели остановиться и понаблюдать за тем, как работают эти огромные общественные силы. Сетевой коллективизм, социальные сети и популярные типы программного обеспечения изменяют образ мышления людей, обработку и распространение информации и ставят вопрос: как же по сути можно проявить оригинальность и воображение в том мире, где скорее ценится «мультикомпонентный продукт» и считается, что он более важен, чем знание его исходных элементов. Но такого рода концептуальные идеи не обсуждаются глубоко в профессиональной библиотечной литературе, хотя в других областях они обдумываются серьезно.

Библиотеки с удовольствием участвуют в почти любом новом приложении (от Facebook и до Second Life), возможно, не рассматривая, каким образом должна измениться философия обслуживания по сравнению с достаточно банальной концепцией, согласно которой надо «быть там, где находится пользователь». В результате отдельные специалисты становятся активными сторонниками конкретных технологий, которые по сути являются механизмом доставки существующего старого контента, а не изучают внутреннюю ценность новых приложений и не хотят отказаться от того, что зачастую является сугубо персональным подходом. Однако существует несколько примеров хорошего практического опыта и продуманного подхода.

Отдельные специалисты считают, что ключевыми факторами социальных сетей для библиотек являются:

- такие виды приложений, в которых пользователь может самостоятельно создавать контент;
- технологии синдицирования (объединения) и оповещения, связанные с распространением новостей;
- культура открытости, которая делает контент доступным для распространения и повторного использования;
- культура доверия, которая поддерживает распространение контента, обсуждение и внесение замечаний;
- сервисы социального сотрудничества, помогающие распространять изображения, рассказы и комментарии;

социальные сети, предоставляющие возможность любому человеку реализовать вышеназванные подходы.

Принцип концептуального мышления должен стать необходимым предварительным условием, лежащим в основе любого решения по выбору нужного инструмента из всего доступного многообразия. В противном случае мы рискуем и далее засорять Сеть неактивными библиотечными блогами, безжизненными сообществами виртуальной библиотеки, твитами, которые читают только другие библиотекари, и устаревшими страницами Facebook.

Ясно, что создание социальных сетей (которые принято совокупно называть Web 2.0) оказало глубокое воздействие на те методы, с помощью которых пользователи общаются, и на то, каким образом они ищут информацию для решения стоящих перед ними задач.

Опасность для библиотек заключается в том, что как только они двинутся осваивать эти новые технологии, то обнаружат, что пользователи уже вышли на следующий технологический уровень. Значит, библиотекам необходимо постараться выработать новое теоретическое, или философское, понимание их собственной роли в поддержке пользователей в новых условиях безотносительно к тому конкретному продукту, который они сейчас имеют.

В настоящий момент наиболее правильный подход – просмотр новых технологий в качестве новых пространств, куда поставляются новые виды информации, но не в качестве новых способов общения. «Святой Грааль» физики элементарных частиц – это «Великая Единая Теория» (*Grand Unified Theory*), которая, надеюсь, приведет нас к «Теории Всего на Свете» (*Theory of Everything*). Нам не хватает активного философского обсуждения в рамках нашей библиотечной профессии и, возможно, наиболее важный шаг, который надо сделать, – это осознанно подойти к поискам собственной «Великой Единой Теории Всего на Свете» (*Grand Unified Theory of Everything*).

По проблемам электронных и гибридных библиотек выпущено огромное количество публикаций, но библиотекари остаются, как ни странно (может быть, и из сентиментальных соображений), приверженцами концепции «Библиотека как место». Для этого существует достаточно оснований. Библиотека является «местом для поддержания непреходящих ценностей», «центральным местом формирования интеллектуального сообщества и научных инициатив» и, наконец, «местом, где ты можешь и сам посмотреть и где тебя увидят, хотя ты работаешь не в коллективе, а сам по себе».

Потребность в физической библиотеке для студенческой среды все еще очевидна, хотя профессорско-преподавательский состав уже давно не использует библиотеку как место, где начинается исследование, заменив её Интернетом.

Однако фактически не обдумывалась такая проблема, как стоимость самого библиотечного здания и содержание этой физической среды. Наличие библиотеки является неоспариваемой, а следовательно не имеющей цены частью инфраструктуры университета либо иной организации (хотя раздаются отдельные слабые голоса несогласия по мере того, как ухудшающаяся экономическая реальность накрывает наш дом).

Совсем мало внимания уделялось стоимости функционирования библиотек, за исключением бюджетов на содержание персонала, и очень сложно найти данные относительно стоимости владения библиотекой. Сейчас этот вопрос только-только начинает подниматься, и в основном лишь под углом зрения экологических проблем, которые становятся модными по мере того, как бюджет учреждения оказывается под угрозой. Большинство учреждений не учитывают расходы на содержание библиотек при составлении сводного бюджета, что негативно сказывается при распределении ассигнований между отдельными подразделениями.

Учет стоимости содержания библиотек будет вполне естественным, хотя и необычным ходом. Когда результаты будут обнародованы, выяснится, что расходы удивительно велики, и это заставит нас более внимательно разобраться в том, почему мы тратим так много на обеспечение сохранности материалов, и в частности тех, которые можно найти где угодно.

Изменение характера поступающих документов

Контент также меняется, и с этой точки зрения возникает потребность заново продумать стратегию

комплектования. Нам нужно понемногу избавляться от навязчивой привычки оцифровывать документы, которыми мы располагаем, и больше фокусироваться на поиске новых документов, которые появляются как изначально электронные, причём их количество постоянно растёт и в основном неконтролируемым образом. В связи с этим нужно наладить и активизировать совместную работу с другими библиотеками по агрегированию материалов.

Библиотеки стремятся сфокусироваться либо на закупках электронных документов, либо на оцифровке имеющихся у них фондов печатных документов.

Сегодня можно доказать, что колоссальный рост закупок электронных журналов и других электронных документов отвечает потребностям ученых. Действительно, в недавнем докладе Сети научной информации (*Research Information Network*) рассмотрено, каким образом ученые взаимодействуют с веб-сайтами журналов, и проанализированы результаты этого взаимодействия. Выводы: ученые показали вполне адекватные знания в использовании электронных журналов, научились быстро и эффективно находить нужную им информацию; увеличение расходов на электронные журналы ведет к увеличению научного «выхода».

Нам ясно, каким образом можно работать с коммерческими и оцифрованными документами, но проблемы изначально электронных документов, в том числе взрывной рост их количества, а также то, что такие документы нужно собрать, организовать, обработать, не подвергались достаточному профессиональному обсуждению. И как следствие – преподаватели и научный персонал все чаще замечают, что библиотекари становятся менеджерами процесса закупок, а не специалистами по формированию фондов, обеспечивающих и поддерживающих научные исследования. Однако именно формирование фондов (если говорить более точно, агрегация ресурсов на системном уровне) демонстрирует один из наиболее важных элементов, которые мы можем внести в цифровое будущее.

Всегда глубоко размышляющий Лоркан Демпси (*Lorcan Dempsey, OCLC*), анализируя долговременное воздействие классических библиотечных технологий и нашу связь с ними, отмечает: «Недостаточно, чтобы документы были представлены в системе: они должны быть легко доступны («Каждому читателю – его книгу», как говорил Ранганатан), потенциально заинтересованные читатели должны оповещаться об интересных для них книгах («Каждой книге – своего читателя»), и должна эффективно работать система сравнения требований и поставки («Экономьте время читателя»). Для библиотек настало время разработать согласованные планы формирования электронных коллекций. Пока что усилия в этой сфере разрознены, а основное направление – это электронные репозитории, которые первоначально задумывались как инструменты для сбора результатов научных исследований. Сейчас мы всё больше осознаем, что репозитории могут быть одним из главных строительных блоков для создания будущей библиотеки, поскольку в репозиториях размещаются документы разных типов, и диапазон их весьма широк».

Интернет дал возможность агрегировать документы из различных источников, тем самым формируя коллекции, сопоставимые с масштабом самой Сети. На этой основе библиотеки могли бы организовать систему федеративного поиска (т.е. поиска документов самого различного типа), заняться разметкой метаданных и формированием связи к таким инструментам, как Google Maps, тем самым повышая ценность первоисточников.

Большое число проектов имеет дело с агрегацией документов, причём таким способом, который представляет собой попытку скомбинировать ресурсы и удовлетворить потребности пользователей.

Проект *Europeana* – это ясная, открытая политическая инициатива и реакция европейцев на слишком осязаемое превосходство Google. Одна из главных целей проекта – поддержание многоязычности. *Europeana* реализуется музейными, архивными и библиотечными сообществами; сводит воедино записи более 6 млн объектов культуры и, по всей видимости, считает своей определяющей целью достижение колоссального размера.

Проект *Nines – Networked Infrastructure for Nineteenth-Century Electronic Scholarship* (Сетевая инфраструктура научного наследия XIX века) вовлекает в основном американское научное сообщество; прореферировано (отрецензировано) более 60 тыс. документов. Цели проекта: служить своего рода корпусом электронных материалов, созданных в течение так называемого долгого XIX века (1770–1920 гг.) как в Британии, так и в Америке; поддержать научные приоритеты и передовой опыт в создании

электронных научных материалов; разработать программные инструменты для новых, а также традиционных методов исследования и критического анализа.

Проект «Бамбук» (*Bamboo*) сфокусирован, скорее, на инструментах, чем на документах, и привлекает как вузовское сообщество, так и широкий круг сторонников. Предполагается создать многосторонний межотраслевой и межорганизационный комплексный объект, в котором будут объединены усилия ученых, работающих в сфере искусства, гуманитарных и компьютерных наук, специалистов по информации, библиотекарей и университетских информационных технологов с тем, чтобы совместно попытаться ответить на вопрос: каким образом мы можем продвигать исследования в культуре и гуманитарных науках за счет создания объединенных технологических сервисов? В проекте отражаются общие технологические проблемы внутродисциплинарного и междисциплинарного характера, скоординированное решение которых наилучшим образом поддержит вузовские инновации.

Университет Техаса демонстрирует более традиционный подход в сочетании с новой позицией по отношению к изначально электронным материалам по правам человека, а также служит целям профессорско-преподавательского состава. Это редкий пример формирования коллекции в сочетании с сетевыми инструментами (от системы Google Maps до видеоклипов с записями интервью) для значительного повышения качества первоисточника. Установлены четкие приоритеты: тотальный сбор сайтов по правам человека; выборочный отбор тем по правам человека из Интернета; обеспечение сохранности и обнаружение изначально электронных документов.

Изменяющиеся навыки

Каждая из категорий перемен, рассмотренных выше, подразумевает определённый набор умений, которыми, по нашему мнению, должен обладать (и уметь проявить) профессиональный персонал. Мы должны помнить, что персонал, который будет нам необходим для того чтобы приспособиться к этим изменениям в 2020 г., сегодня либо на пике карьеры, либо её завершает. Следовательно, наиболее важное требование – выработать новую интерпретацию роли библиотек в новом окружении.

Необходимо более глубоко понимать, каким образом мы привносим *новое качество* в миссию нашего учреждения до того, как определим, какие сервисы мы должны разработать. Пожалуй, можно сказать, что нам нужно немного отступить от культа управленческих решений, который доминировал десятилетиями. Мы должны разработать более тщательную идентификацию организационных целей наших учреждений и проявлять большее понимание задач вышестоящих организаций. Миссия научной библиотеки должна быть более тесно связана с миссией всей организации.

Помощь исследователям

По мере того, как среда научных исследований становится более сложной, нам следует понять, в какой мере ученые могут управлять собственной инфраструктурой и какая им нужна поддержка в этом деле. Очевидно, что здесь предоставляется отличная возможность по-новому использовать традиционные навыки и умения библиотекарей.

Классический пример неумения управлять информацией наблюдался в 2009–2010 гг. в Университете Восточной Англии (*University of East Anglia*), где в ходе исследований изменения климата встретились с определёнными проблемами, вызванными неправильной обработкой информации. Потребность управлять информацией в некоторых библиотеках привела к пересмотру принципов организации работы библиотекаря-предметизатора (каталогизатора) и освоению метода, который сейчас описывается как «погружение».

Представители Американской библиотечной ассоциации Мартин Кессельман и Сара Ватштейн (*Martin Kesselman, Sarah Watstein*) предположили, что «библиотечная технология “погружения” – это один из основных принципов библиотеки, ориентированной на удовлетворение потребностей пользователя». Только на собственном опыте можно понять, как пользователи работают с информацией, каким образом ее ищут, и в целом технологический процесс проведения исследования. Именно на основе таких данных библиотекарь может начинать разрабатывать и предлагать сервисы, которые действительно повышают качество информационного обслуживания.

Как студенты пользуются библиотеками

В отчете OCLC отмечено: 89 % студентов пользуются поисковыми машинами для начала поиска, 2 % – используют библиотечный веб-сайт, 93 % – довольны или очень довольны таким способом поиска, 84 % – будут довольны, если библиотекарь поможет им в поиске. Снижение удовлетворенности студентов при вмешательстве библиотекарей вовсе не означает, что все усилия, затраченные на повышение информационной грамотности, были продуктивными. Это может быть лишь следствием традиционного подхода: то, что студент ищет и требует – это всего лишь информация для решения стоящих перед ним задач или короткий путь к поиску ответа, а библиотечный персонал всё еще настойчиво стремится показать, как правильно подходить к решению этой задачи.

Столь строгий подход означает требование, чтобы пользователь всё делал по правилам либо вообще этого не делал. Без сомнения, налицо благие намерения, но, очевидно, это не отражает того, что хочет пользователь. Намного больше усилий требуется, чтобы определить потребности пользователя и затем удовлетворить их.

Если библиотекарь хочет быть настоящим участником в процессах обучения и образования, ему следует самым решительным, кардинальным образом переосмыслить и перестроить всю концепцию поддержки пользователя. Не просто управлять коллекциями обучающих объектов, управлять и сохранять вики и блоги, управлять связями между документами и лицензированием – нет! Нужно предоставлять «горячие» связи и метаданные, которые дадут пользователю легко осуществлять навигацию.

Результаты исследования, проведенного Центром по информационному поведению и оценкам научных исследований (*Centre for Information Behaviour and the Evaluation of Research, CIBER*) ясно продемонстрировали, что пользователи существенно переоценивают своё умение и свою способность управлять информацией. Студенты зачастую прекращают учиться после своих первых поисков, полагая, что они завершили исследовательский процесс, поскольку уверены: если в Сети что-то не обнаруживается мгновенно, то этого и не существует.

Более легкий доступ к полнотекстовым статьям и сетевым документам, по-видимому, также изменил познавательное поведение студентов. К большому разочарованию для библиотекарей, такое упрощение доступа сопровождается очень коротким периодом чтения материалов. Электронный документ стимулирует беглый просмотр, режим «вырезки и вставки» (*cut and paste*) и почти наверняка сопровождается плагиатом. Однако можно предполагать, что обычно так поступают из-за незнания, а не по злой воле. Исследования, проведенные специалистами CIBER, однозначно подтверждают это на основе изучения огромных объемов файлов регистрации. Чем короче документ, тем более вероятно, что его смогут прочесть в Сети. Если документ большой, пользователи либо прочитают только аннотацию, либо отложат его в сторону до того момента, когда его уже будет нельзя прочитать (цифровой осмос). Пользователи больше всего любят аннотации, даже если есть возможность прочитать полный текст. Короче говоря, они идут в Сеть, чтобы избежать чтения.

Теперь библиотеки могут утверждать, что они уже усвоили философию сервиса. Пожалуй, перемены, которые нам необходимы, – это признание того, что пользователю надо предлагать только то, что ему нужно, когда нужно и где нужно, а не предлагать сервисы, которые, по нашему мнению, должны ему понравиться.

Заключение

Библиотекари обладают способностями и достаточной любознательностью, чтобы усвоить и использовать новейшие электронные инструменты и сервисы. Перестройка концепции сервиса также вполне совпадает с компетентностью библиотек. Писателю-фантасту Вильяму Гибсону (*William Gibson*) принадлежит знаменитая фраза: «Будущее уже здесь, оно просто неравномерно распределено».

Любое приложение и инструменты, упомянутые в этом докладе, приняты, усвоены и с энтузиазмом используются многими библиотекарями. Менее ясно, является ли это частью всеобъемлющего философского переопределения того, чем библиотеки должны стать, кому и как должны служить, а не только инициативной попыткой энтузиастов усовершенствовать существующий продукт. Вызывает опасение то, что большинство библиотек отчаянно цепляются за устаревшие представления о том, что

действительно нужно читателю, и проявляют в этом большую изобретательность. Однако существует иное, намного менее осязаемое, будущее для библиотек.

Здесь, полагаю, уместно вспомнить историю о конце пишущей машинки. В 2000 г. президент компании «Smith-Corona», закрывая последний завод, собрал оставшийся персонал и сказал, что на данный момент компания выпускает продукт высочайшего качества с наименьшим уровнем дефектов, с самым высоким уровнем удовлетворенности покупателя и самым низким процентом возврата дефектной продукции... А затем сказал, что они «совершенствовали ненужное».

Библиотеки также рискуют оказаться в подобном положении. Существует достаточно простора для воображения, инноваций и удовлетворения любознательности в рамках библиотечной профессии. Но реальная проблема заключается в том, сумеют ли инноваторы и те, кто освоил новую технику, воодушевить своих коллег на освоение новых разработок как на центральную составляющую их профессии, убедить не считать эти инновации эфемерными и преходящими «безделушками» эксцентричных чудаков.

Возможно, еще более важным фактором является колоссальная турбулентность в потоках и управлении информацией, что создает огромные возможности для библиотек и библиотекарей, чтобы снова играть наиболее заметную, осязаемую роль в учреждении.

В жизни научных учреждений и университетов библиотеки занимают центральное место. Научная библиотека завтрашнего дня должна настроиться «на электронный лад», не прекращая и не снижая заботы о мире печатных документов и рукописей, которые существуют в большинстве из них. Она нуждается в глубоком понимании гетерогенных научных направлений, которым служит и, может быть, даже каким-то образом должна участвовать в таких исследованиях. Это – многогранная задача: библиотека должна обеспечивать своих пользователей всеми электронными документами и заботливо сберегаемым физическим сокровищем в тщательно охраняемой среде, должна помогать распространять выходную продукцию своего учреждения.

Культура соответствующей отрасли и уровень научных знаний (от дипломника и до научного сотрудника) будут определять баланс между различными формами их поддержки на том уровне, который необходим каждому конкретному пользователю библиотеки. Библиотека должна разбираться в вопросах комплектования всех форм документов и тесно сотрудничать с другими фондами – архивами, музеями и галереями; должна объединять всё пространство знаний, сохранять верность собственным традициям и традициям того учреждения, которому она служит, должна сама быть примером академического учреждения, т.е. местом, которое Энтони Графтон (*Anthony Grafton*) назвал «тихий центр неспешной, терпеливой работы в бешено вращающемся мире».