



Отчет рабочей группы IFLAdial об IFLA Communications для собрания Профессионального комитета IFLA (декабрь 2012)

1. Цель документа

В данном документе рассматриваются проблемы коммуникации в IFLA, идентифицируемые участниками и активистами, а также предлагается ряд мер для улучшения ситуации.

2. Предпосылки

Проблема коммуникации в IFLA активно обсуждалась во время WLIC в Хельсинки. В ходе нескольких деловых встреч с представителями IFLA выяснилось, что многие должностные лица и активисты IFLA недостаточно удовлетворены текущим положением дел; был выражен активный интерес в вопросах укрепления информационного потока и коммуникации.

В результате одного из таких обсуждений 12 августа в отделе Division IV Leadership Brief, возглавляемом председателем отдела Анной Марией Таммаро, была создана рабочая группа IFLAdial. Задачей группы является исследование проблем, связанных с вопросами коммуникации в IFLA, разработка предложений для РС (*Профессионального комитета*) и их последующее обсуждение на собрании в декабре 2012 года. Рабочая группа организовала встречу 14 августа с целью разработки стратегии действий и консультационного механизма.

3. Обсуждение

28 августа группа IFLAdial опубликовала **вступительное заявление** (*Приложение №1*) на английском и испанском языках с приглашением внести вклад в онлайн-дискуссию, используя различные каналы, включая IFLA-L и комментарии в нескольких блогах IFLA, соединенные посредством использования общего хэштега (*#ifladiadial*). Вступительное заявление, опубликованное **на IFLA-L и в блогах**, получило несколько очень интересных отзывов.

Также был открыт **короткий онлайн-опрос** на английском и испанском языках. 25 ответов (14 на английском и 11 на испанском) были получены к 16 сентября из большого количества стран, включая такие как Аргентина, Чили, Колумбия, Коста-Рика, Доминиканская республика, Гана, Венгрия, Индия, Индонезия, Италия, Мексика, Новая Каледония, Норвегия, Перу, Южная Африка, Испания, Швеция, США и Великобритания.

45% респондентов онлайн-опроса являлись должностными лицами IFLA/членами SC/членами комиссии SIG. Несмотря на то, что не все респонденты ответили на все вопросы, ответы оказались достаточно схожими в силу симптоматичности общей проблемы.

Также 20 человек приняли участие **в твиттер-чатах #ifladiadial**, проходивших 1 и 8 сентября. 5 ключевых вопросов из онлайн-опроса были опубликованы в twitter с целью положить начало дискуссии:

1. Что вы думаете о коммуникации IFLA с ее активистами?
2. Что вы думаете о коммуникации IFLA с ее участниками?
3. Что вы думаете о коммуникации IFLA с широкой аудиторией?
4. Что вы думаете об использовании IFLA социальных медиа (блоги, twitter и т. д.)?
5. Ваши предложения по улучшению внутренней коммуникации IFLA.

Для записи [первого](#) и [второго твиттер-чата](#) и [общего архива IFLAdial](#), включая твиты и публикации в блоге, был использован сервис Storify.

4. Результаты обсуждения

Большинство респондентов хотели бы большей прозрачности в процессе принятия решений и больше открытых дискуссий вместо окончательных решений, о которых сообщается представителям и активистам.

Настоящая коммуникация между IFLA и ее активистами была описана как *«очень фрагментированная и в некоторых случаях дисфункциональная»*, в то время как респонденты скорее отдадут предпочтение коммуникации *«по восходящей»*, чем коммуникации *«по нисходящей»*. Лидеры должны начать открытую дискуссию: *«Коммуникация “естественно” является личной, неформальной, между равноправными участниками. Иерархические модели должны измениться, это будет способствовать тому, что в дискуссиях примет участие большее количество людей»*. В этой связи президент Elect session, награда «IFLA Communicator of the Year» и *«выражение желания прислушаться к новичкам»* были упомянуты как примеры успешной практики.

Также создалось общее впечатление, что представители ограничены правилами: *«IFLA состоит из многих дружелюбных людей, связанных рамками негибкой структуры»; «правила SIG – там, где появляются новые тренды — выглядят скорее устаревшими — они представляют традиционный/формальный способ концептуализации организации»*.

Похоже, в данный момент существует некоторое недопонимание относительно Стратегического плана; чувствуется, что он имеет несколько уровней, и ясность относительно того, как он разработан и применяется секциями IFLA, могла бы помочь самим участникам в вопросах планирования.

Так же было признано, что *«некоторые секции движутся вперед, в то время как другие отстают»* и что коммуникация между секциями минимальна и должна больше поощряться.

Также должно быть больше четкой информации о преимуществах личного участия для членов и не-членов, в особенности, студентов: *«преимущества личного членства — такого как участие в организации — кажутся довольно неясными и не слишком привлекательными»*. Респонденты чувствуют, что многое должно быть сделано для того, чтобы увеличить активность на всех уровнях. *«IFLA задают форму лидеры/менеджеры/большие библиотеки. В том числе и по экономическим причинам»* и что ключом к этому должна являться усиленная мультязычная коммуникация: *«новички в таких крупных организациях как IFLA стараются оставаться в тени, поскольку они не знакомы с правилами внутренней культуры и им нужно время, чтобы узнать о них.»*

Наиболее часто непосредственная коммуникация между должностными лицами и активистами IFLA происходит во время WLIC — это было описано как *«традиционный, индустриальный век (с момента изобретения бумаги) и немножко электронной почты»*. Если члены IFLA не могут посетить WLIC, коммуникация практически не происходит. Для многих в Юго-Восточной Азии и Латинской Америке (национальные библиотеки, библиотечные ассоциации) IFLA является чем-то слишком далеким и дорогим.

Многие респонденты желают, чтобы онлайн-коммуникация была непрерывной и постоянной. О необходимости в интенсивном обмене в данных виртуальных сферах и в

«переходе от статических веб-сайтов к более интерактивным медиа, таким как социальные сети» высказались молодые активисты, которые считали, что списки рассылки (mailing lists) *«являются скорее устаревшими»* и что статический веб-сайт совмещает в себе устаревшие (почтовая система), административные (формальные списки новостей), сравнительно современные (блог-платформа) и современные (RSS) черты. Также было указано, что, несмотря на то, что *«статические веб-сайты все еще нужны для аутентификации лого, планов и адресов, RSS мог бы сделать домашнюю страницу более современной»*. В похожих комментариях отмечалось, что *«домашняя страница IFLA должна содержать хэштеги и обновляться в соответствии с актуальными событиями; также должны быть доступны ссылки на архивные записи (т.н. “замерзшую” часть веб-сайта) и что «статические веб-сайты — это 1996 год, будущее — за социальными сетями, давайте создадим социальную сеть IFLA.»*

Вопрос No.4 — *«Что вы думаете об использовании IFLA социальных медиа (блоги, Twitter и т. д.)?»* — вызвал наибольшее количество комментариев. Судя по ответам респондентов, только 30-40% из них имеют блог, аккаунт в Twitter или Facebook; впрочем, все вышеперечисленное имеет смысл лишь в том случае, если Секции регулярно публикуют интересную или практически важную информацию. Блог группы NPSIG, где главным является командная работа, упоминается как пример успешного блога.

IFLA могла бы выиграть от более сильной (глубокой, широкой) и более продуманной стратегии использования социальных медиа. До этого новые медиа (с некоторыми исключениями) лишь добавлялись в качестве «верхушки» к уже существующей старой структуре. Респондентам не хватает более активного использования личных блогов и твиттера, которая позволила бы читателям «ощутить дыхание и пульс организации».

У большинства блогов IFLA *«нет “притяжения”, они похожи на растения, которые никто не поливает, и похоже, это никого не волнует»*. Нерегулярные и безличные записи не вызывают интереса читателей и быстрый взгляд на на существующие блоги IFLA (blogs.ifla.org/hq/) это подтверждает: на время проведения опроса последнее обновление в блоге Headquarters IFLA датировалось 2010 годом. ProfSpeak, блог Профессионального комитета IFLA (blogs.ifla.org/profspeak/), был отмечен как очень «хороший старт», однако он должен стать более заметным — на данный момент новый блог, который использует в качестве локального хостинга платформу Wordpress, не появляется в [списке избранных блогов IFLA](#); записи этого блога также не отображаются в разделе «Последние записи».

Всвязи с коммуникацией, проводимой IFLA посредством Twitter, респондентами было отмечено, что в данной области не хватает личной коммуникации и диалогов, и что в целом активность здесь является очень низкой. Аккаунт IFLA в Twitter ([@IFLA](#)) слабо связан со своими читателями и скорее служит для публикации ссылок на другие ресурсы.

5. Будущие перемены

IFLA является суммой ее участников. Респонденты выразили желание, чтобы IFLA изменилась для достижения таких целей как прозрачность, коллективное обучение и новые способы вовлечения аудитории. Мы должны поддерживать наших участников, чтобы они смогли передать информацию о целях IFLA широкой публике и лицам, ответственным за принятие решений, и больше ценить то, что активные члены делают для IFLA; активист-одиночка, который потратил 200 часов для того, чтобы поддержать миссию IFLA, фактически вкладывает тысячу евро и помогает «придать организации человеческое лицо».

В то время как библиотекари и информационные специалисты стремятся посредством нашей работы продвинуться в области науки, образования и информационной грамотности, предоставляют информацию о здравоохранении, социальной вовлеченности и т. д., IFLA осуществляет коммуникацию «изнутри наружу», сохраняя публичный образ библиотек: «книги, благожелательные, скучные». Нам нужна

коммуникационная стратегия с точки зрения пользователя («снаружи вовнутрь»), чтобы продемонстрировать наш вклад и предоставить библиотекарям возможность участвовать в публичной дискуссии, в особенности в таких политических проблемах как авторское право, открытый доступ, свобода слова и т.д. Несмотря на то, что некоторые признают, что в последнее время была проведена серьезная работа, большинство считает, что IFLA по большому счету остается невидимой — большинство людей вне библиотечной профессии (и небольшое количество тех, кто является профессионалом в этой области), совершенно не знают о существовании IFLA.

6. Проблемы

Кажется, что IFLA перегружена: слишком много важных и нужных целей и слишком мало человеческих и финансовых ресурсов. Это является типичным для гуманистических негосударственных организаций: структура, ответственная за принятие решений, не связана с программами, за которые мы выступаем, с ресурсами, которыми мы располагаем. Это выходит за рамки коммуникации и приводит к росту внутреннего напряжения.

Коммуникация в IFLA является бюрократической и в какой-то степени «безапелляционной» (инструкции, дедлайны). Однако мы не забываем, что IFLA является крупным образованием, состоящим из многих частей, и правила и дедлайны необходимы, чтобы обеспечить согласованность действий.

Членами IFLA являются представители многих стран и с различным опытом; существуют различные коммуникационные потребности на различных уровнях, в различных группах и для различных причин. Несмотря на необходимость нововведений и то, что социальные медиа предлагают большие возможности, мы не должны забывать, что значительная часть членов и потенциальных членов IFLA все еще встречаются с препятствиями из-за недостатка доступа к технологиям (отсутствие надежного интернет-соединения, устаревшее оборудование), а также из-за языковых и квалификационных барьеров.

Недостаток ресурсов вызывает такой же серьезный недостаток вовлеченности, как и технологический барьер, который также должен быть преодолен. Сбалансированность участия в IFLA между членами из развитых и из развивающихся стран при помощи более активной коммуникации и большей вовлеченности, включая участников из тех стран, которые на данный момент не представлены достаточно широко, а также коммуникация с ассоциациями национальных библиотек и их поддержка, являются хорошими отправными точками для достижения большего баланса.

7. Каким образом мы можем измениться к лучшему?

Необходимо быть более терпимыми и помнить, что каждый участник IFLA является добровольцем. В своем лучшем проявлении иерархия является практическим средством для достижения целей, в худшем - уничтожает саму цель существования организации. Ключом к решению проблемы является практика реального диалога, умение прислушиваться к чужому мнению и организационное обучение.

IFLA могла бы организовывать форумы лидерства не в форме «информационных сводок», а как платформы с участием представителей GB и PC, к которым активисты могли бы обращаться с вопросами и рекомендациями. Также требуется прилагать больше усилий для организации виртуальных встреч, чтобы способствовать более активному участию.

Веб-сайт IFLA является очень серьезным, довольно скучным и с ним неинтересно работать. Как отмечают некоторые, «жаль, что мы вынуждены похоронить наш интересный и полезный контент в такой могиле». Веб-мастера прилагают все усилия, однако теперешняя система не допускает появления существенных улучшений.

Инвестирование в веб-сайт послужило бы средством для развития более дружелюбного пользовательского интерфейса (в особенности, в отношении веб-сайта WLIC), включая чек-листы, ЧАВО для новичков, онлайн-встречи для новичков, блог, в котором было бы возможно получить ответы на общие вопросы, и «больше историй» — позволить участникам рассказать о себе в сети и показать, в чем состоит главный смысл IFLA. Это даст возможность работникам библиотек встретиться друг с другом, поделиться опытом и почерпнуть вдохновение для своей работы.

Так как IFLA использует платформу Wordpress, очень просто контролировать веб-трафик и делиться этой информацией, публикуя статистику посещаемости на ProfSpeak (по умолчанию) и в других блогах, которые поддерживаются IFLA. Это поможет всем понять, чем наши пользователи занимаются (или не занимаются) на веб-сайте IFLA.

Библиотечные блоги существуют в соревновательной среде. Веб-читатели ожидают, что, с одной стороны, блоги будут сравнительно неформальными, с другой — будут часто обновляться. Поэтому стали бы полезными рекомендации по форме и частоте ведения блогов (поддержание неформального тона; как часто мы должны ожидать появления новых записей - каждый день/неделю/месяц и т.д.).

Мы также поддерживаем IFLA в проведении бенчмаркинга относительно реализации внутренней и внешней коммуникации и систематического изучения рекомендаций и практик в нескольких похожих организациях, где хорошо разработана стратегия внутренней и внешней коммуникации и использования социальных медиа.

8. Рекомендации

РС приглашаются для обсуждения документа и внесения необходимых поправок.

Приложение №1: вступительное заявление IFLAdial

В субботу, 11 августа, в самом начале открытия Всемирного библиотечно-информационного конгресса IFLA 2012 в Хельсинки, все участники секции (включая членов Специальной группы по интересам) были приглашены на Лидерский форум, организованный [Профессиональным комитетом](#) (PC). К этой встрече был проявлен большой интерес — зал был полон уже в 8 часов утра.

Формальный план включал 4 темы, последний пункт был посвящен «вопросам и дискуссии». Многие участники выразили желание более активно участвовать во встрече и сообщили об этом во время обсуждения. Обсуждения и решения должны быть более «прозрачны» для новичков и мира библиотек за пределами IFLA. Люди скорее отдадут предпочтение более активному диалогу и совместному обучению, чем сплошному потоку рекомендаций, дедлайнов и отчетов. Энн Окерсон (глава PC) позже [дала интервью IFLA Express](#), в котором выразила свой активный интерес к инновациям.

Во время Division IV Leadership Brief, проходившем в воскресенье, 12 августа, была проведена оживленная дискуссия о коммуникации в IFLA, возглавляемая председателем Анной Марией Таммаро. В результате, Division IV решили создать небольшую рабочую группу, координируемую председателем совета NPSIG Себастьяном Вильке. Целью этой группы является анализ проблемы коммуникации и разработка предложений для PC. Первая встреча рабочей группы состоялась во вторник, 14 августа.

Как организация IFLA определенно становится более открытой, требует более активной вовлеченности и использования веб-технологий. Мы осознаем и поддерживаем этот путь развития. В то же время мы, как и многие другие, считаем, что IFLA должна ускорить этот процесс.

IFLA меняется, но мир меняется быстрее. Как учреждение IFLA отстает от лучших примеров открытых, веб-ориентированных организаций на 5-10 лет.

В теории IFLA «направлена вперед». В стратегии подчеркиваются вдохновение, вовлеченность, расширение прав и возможностей и необходимость в переменах. Однако большая часть организационной практики является достаточно бюрократической. Процессы принятия решений не являются «прозрачными»; также недостает обсуждения поставленных задач.

Мы хотим, чтобы IFLA поддержала новый путь развития не только на словах, но и на деле. Наилучший способ исправить ситуацию — это комбинировать инициативы «сверху» ([Governing Board](#), [Professional Committee](#), [IFLA HQ](#)) с инициативами «снизу». На практике это означает:

- открытый диалог и обсуждение проблем на равных правах;
- больше «прозрачности», чтобы мы могли понимать процесс принятия решений в IFLA и участвовать в нем на неформальной основе;
- личной доступности в интернете — чтобы у нас была возможность получить информацию о людях, их должностях и интересах без необходимости посещать множество мероприятий.

Чтобы помочь в разработке документа о коммуникации, мы бы хотели начать встречу, посвященную данным проблемам, в форме веб-дискуссии, к которой была бы возможность присоединиться всем друзьям IFLA. Просим вас поделиться своими предложениями и идеями о том, как улучшить ситуацию в области коммуникации **до субботы, 15 сентября**.

Как члены рабочей группы, мы расскажем о своем взгляде на ситуацию на открытом форуме. Также мы сделаем все возможное, чтобы собрать и обобщить ваши идеи в документе, который будет презентован Анной Марией Таммаро для дискуссии в ходе встречи PC в декабре 2012 года.

Чтобы упростить это процесс, мы будем использовать существующие блоги и список рассылки IFLA; пожалуйста, используйте [#ifladiat](#) для постов, твитов и других публикаций.

Мы также создали **короткий онлайн-опрос** и будем благодарны, если вы заполните его и поделитесь с нами своим мнением. Опрос опубликован на английском языке: <http://www.surveymonkey.com/s/M8W7FZR> и будет доступен **до субботы, 15 сентября**.

В дополнение ко всему вышеперечисленному, мы организуем два **#ifladiat**-чата в Twitter **в субботу, 1 сентября и 8 сентября**. таким образом, у вас будет возможность присоединиться к дискуссии. Твиттер-чаты будут длиться 1 час и начинаются в следующее время:

1 сентября:

Ванкувер (Канада – Британская Колумбия)	Суббота, 1 сентября 2012, 02:00:00	PDT	UTC-7 часа
Чикаго (США – Иллинойс)	Суббота, 1 сентября 2012, 04:00:00	CDT	UTC-5 часа
Нью-Йорк (США – Нью-Йорк)	Суббота, 1 сентября 2012, 05:00:00	EDT	UTC-4 часа
Буэнос-Айрес (Аргентина)	Суббота, 1 сентября 2012, 06:00:00	ART	UTC-3 часа
Лондон (Соединенное Королевство – Англия)	Суббота, 1 сентября 2012, 10:00:00	BST	UTC+1 hour
Берлин (Германия– Берлин)	Суббота, 1 сентября 2012, 11:00:00	CEST	UTC+2 часа
Кейптаун (Южная Африка)	Суббота, 1 сентября 2012, 11:00:00	SAST	UTC+2 часа
Москва (Россия)	Суббота, 1 сентября 2012, 13:00:00	MSK	UTC+4 часа
Бангкок (Таиланд)	Суббота, 1 сентября 2012, 16:00:00	ICT	UTC+7 часа
Сингапур (Сингапур)	Суббота, 1 сентября 2012, 17:00:00	SGT	UTC+8 часа
Токио (Япония)	Суббота, 1 сентября 2012, 18:00:00	JST	UTC+9 часа
Сидней (Австралия – Новый Южный Уэльс)	Суббота, 1 сентября 2012, 19:00:00	EST	UTC+10 часа
В соответствии с UTC (GMT)	Суббота, 1 сентября 2012, 09:00:00		

8 сентября:

Ванкувер (Канада – Британская Колумбия)	Суббота, 8 сентября 2012, 10:00:00	PDT	UTC-7 часа
Чикаго (США – Иллинойс)	Суббота, 8 сентября 2012, 12:00:00	CDT	UTC-5 часа
Нью-Йорк (США – Нью-Йорк)	Суббота, 8 сентября 2012, 13:00:00	EDT	UTC-4 часа
Буэнос-Айрес (Аргентина)	Суббота, 8 сентября 2012, 14:00:00	ART	UTC-3 часа
Лондон (Соединенное Королевство – Англия)	Суббота, 8 сентября 2012, 18:00:00	BST	UTC+1 hour

Берлин (Германия– Берлин)	Суббота, 8 сентября 2012, 19:00:00	CEST	UTC+2 часа
Кейптаун (Южная Африка)	Суббота, 8 сентября 2012, 19:00:00	SAST	UTC+2 часа
Москва (Россия)	Суббота, 8 сентября 2012, 21:00:00	MSK	UTC+4 часа
Бангкок (Таиланд)	Воскресенье, 9 сентября 2012, 00:00:00	ICT	UTC+7 часа
Сингапур (Сингапур)	Воскресенье, 9 сентября 2012, 01:00:00	SGT	UTC+8 часа
Токио (Япония)	Воскресенье, 9 сентября 2012, 02:00:00	JST	UTC+9 часа
Сидней (Австралия – Новый Южный Уэльс)	Воскресенье, 9 сентября 2012, 03:00:00	EST	UTC+10 часа
В соответствии с UTC (GMT)	Суббота, 8 сентября 2012, 17:00:00		

В октябре будет готов и доступен для обсуждения и комментариев черновик документа. С нетерпением ждем ваших предложений!

Заранее благодарим за вашу помощь,

Себастьян Вильке, председатель NPSIG
Мария Котера, председатель WLSIG
Торд Хейвик, секретарь Отдела статистики и оценки
Ульрике Ланг, сопредседатель CPDWL
Даце Удре, активист NPSIG
Санита Малея, активист NPSIG
Дирк Эйхель, информационный координатор NPSIG
Катарина Исберг, информационный координатор CPDWL
Сильвия Сесилия Ансельми, веб-редактор LAC

Вступительное заявление IFLA было опубликовано в почтовой рассылке IFLA (на английском и испанском языках), а также на [вебсайте IFLA](#) и в нескольких блогах, включая [блог GLOSSA](#), [блог CPDWL blog](#), [блог NPSIG](#) и [блог LAC](#) (на испанском языке).