

Редизайн библиотечных услуг и тренинга для Digital Natives – вызов времени

Library Services and User Training Redesign for Digital Natives – the Time Challenge

Ольга Эйнасто

Научная библиотека Тартуского университета, Тарту, Эстония

Olga Einasto

Tartu University Library, Tartu, Estonia

Сегодняшние студенты-читатели университетских библиотек – те, кто появился на свет в конце 80-х, – представляют первую в истории человечества генерацию, которая не освоила инфотехнологии, как большинство из нас – библиотекарей, а родилась и выросла рядом с компьютерами и Интернетом, и поэтому относится к современным технологиям не как к чему-то новому и революционному, а как к естественной и обычной части их бытия и культурной среды.

Они общаются в социальных сетях, создают, читают и комментируют блоги, смотрят и загружают видеоролики на *YouTube*, скачивают программы, фильмы и музыку. Они пользуются Скайпом, заказывают товары в интернет-магазинах и читают новости со всего мира без всякой цензуры. Они гораздо лучше воспринимают аудио-визуальную информацию и традиционному линейному тексту предпочитают гипертекст и имиджи. Благодаря Интернету они привыкли получать информацию немедленно. Они также привыкли – и это их устраивает – к параллельно идущим процессам общения и поиска. Выход в Интернет был доступен им большую часть жизни, если не всю жизнь, и они живут, будучи постоянно в сети и «на связи». Виртуальная реальность для них так же (а может быть, и более) важна, что и реальный мир.

Многие современные исследователи (*Prensky, Beck*) доказывают, что новое поколение (*Digital Natives, Born with the Chip, Millennials*) кардинально отличается в своем мышлении, восприятии мира и информационном поведении от своих родителей и преподавателей (*Digital Immigrants*), которые еще помнят этот мир исключительно аналоговым.

Ученые подчеркивают также, что современные студенты являются первым поколением, на чье мировоззрение и поведение существенно повлиял тот факт, что они уже с раннего детства привыкли играть в компьютерные игры. Кстати, и первый опыт пользования библиотекой они зачастую получают именно во время таких игр, ибо в них действуют как библиотеки, так и библиотекари.

В реальной жизни большинство библиотекарей относится к поколению «цифровых иммигрантов». Именно «цифровые иммигранты» принимают сегодня важные решения о создании, развитии и дизайне библиотечных услуг, не всегда, к сожалению, понимая потребности и стремления «цифровых аборигенов». Мы в нашей университетской библиотеке серьезно задумались над этим и решили, что мы должны быть готовы к тому, чего ждет от нас благодаря своим особенностям и особому виртуально-игровому опыту новое поколение читателей и непременно учитывать отличия и своеобразие *Digital Natives* (сверхскорости, параллельная обработка информации, поиск случайных путей, аудио-визуальное мышление, высокая степень коммуникабельности, сетевая психология, консумеризм и др.), предлагая библиотечно-информационные услуги, обучая студентов стратегиям инфопоиска и развивая их информационную компетентность.

Чего ждут современные студенты от организации библиотечного обслуживания?

Говоря об организации библиотечного обслуживания современных студентов, необходимо иметь в виду, что это не только поколение, «рожденных с чипом», но и поколение эпохи консумеризма, поэтому оно настроено на **клиентские** отношения с библиотекой. Современная молодежь не испытывает, как их родители, ни робости, ни крайнего пиетета перед институтом академической библиотеки, они считают, что библиотека – это одна из сервисных организаций, призванная обслуживать свой университет – помогать в учебе, научных исследованиях и поиске нужной информации. Их отношение к библиотеке лишено метафоричности и мистики, оно очень конкрет-

но и утилитарно. Как все современные клиенты, они весьма чувствительны к качеству услуг и имеют высокий уровень ожиданий.

Им бы хотелось видеть свою библиотеку открытой постоянно. Особенно важно это для них в период экзаменационных сессий. Поэтому в Тартуском университете уже пять лет работает проект «Ночная библиотека» – два раза в год в конце семестров мы работаем не только днем, но и ночью, чтобы все наши студенты успешно сдали экзамены. Мы также нянчим их малышей в прекрасно оборудованной развивающими игрушками детской комнате «Nimmik Nummik», чтобы молодые мамы и папы могли спокойно заниматься в читальном зале и вечерами, когда детские сады закрыты. За это эстонская общественность назвала нашу библиотеку лучшим предприятием обслуживания Эстонии, а ИФЛА присудила нам в прошлом году первое место в мире по библиотечному маркетингу. Однако самым главным и приятным было для нас то, что студенты назвали университетскую библиотеку за эти проекты «лучшим другом студента».

Современные студенты привыкли и хотят получать информацию и услуги немедленно, причем в режиме 24 / 7 / 365 – они хотели бы, чтобы наибольшее число услуг библиотеки было доступно им в любое время, когда это им понадобится. И здесь Интернет является нашим хорошим союзником, ибо мы не можем пока постоянно держать библиотеку открытой круглосуточно, но зато можем предложить многие услуги в сети. Так, анализ пользования электронным каталогом показал нам, что очень многие ищут литературу поздно вечером и ночью, поэтому интерфейс нашего каталога предлагает удобную возможность заказа литературы из книгохранилища прямо в процессе поиска из каталога. Сегодня из каждых пяти заказов два делаются на бумажном бланке, а три приходят к нам по Интернету. Интересно, что согласно статистике самая большая порция таких заказов распечатывается диспетчером на принтере в первые полчаса работы библиотеки, то есть они поступают к нам именно ночью. Также в любое время суток студент может воспользоваться модулем самообслуживания электронного каталога *Minu ESTER*: уточнить сроки возврата книг и продлить срок пользования, проверить состояние очереди на нужные ему издания, просмотреть историю своих книговыдач, тематические папки, планы своих заказов и т. д. Посредством веб-сайта библиотеки можно забронировать персональный кабинет, сделать заказ по межбиблиотечному абонементу, задать вопрос библиотекарю, заплатить пени за просроченные книги.

Чего ждут современные студенты от организации информационного доступа?

Информационное обслуживание в соответствии с ожиданиями современных студентов строится в нашей библиотеке на десяти информационно-справочных порталах, за работу которых отвечают референты, тесно связанные с факультетами университета. Цель порталов (наши студенты еще называют их инфоворотами) – обеспечить студентов информацией из индексированных и рецензированных источников, то есть это доступ к базам данных научных журналов, статей, *ICI Web of Knowledge*, *Britannica online*, спискам новых поступлений и заказанной литературы. Важно, что благодаря инфопорталам студенты и преподаватели круглосуточно имеют доступ к полнотекстовым базам данных научных статей, находясь где угодно, где имеется компьютер с выходом в Интернет. Технически это обеспечивается с помощью *ezProxy* сервера. На инфопортале можно также общаться с референтом своего факультета, посылать ему как вопросы по поиску, так и предложения по комплектованию. В связи с веб-сайтом библиотеки важным является также то, что молодое поколение предпочитает потреблять услуги и искать информацию в режиме *one stop shopping* – это необходимо учитывать и при создании интерфейса э-каталога, и при строительстве сайта библиотеки. Современный студент очень ценит свое время, поэтому для него очень важно количество кликов, которое необходимо произвести на сайте библиотеки, добираясь до нужной информации.

Перспективным направлением в дизайне информационных услуг также представляется интеграция библиотечной информации в *Google Scholar* или иную популярную поисковую систему таким образом, чтобы обеспечить студентам быстрый и удобный доступ к качественной и достоверной информации.

Мы видим своей задачей демонстрировать студентам, что услуги и процессы в библиотеке могут и должны быть гибкими, новаторскими, соответствующими их реальным потребностям, и что библиотека хочет и может дать им полезные умения, которые они смогут использовать в своей учебе и

будущей работе. Поэтому мы проделали большую работу по интеграция обучения инфограмотности в учебные программы Тартуского университета. Два года назад стартовал пилот-проект нашей библиотеки «Основы инфокомпетентности», цель которого – научить студентов где искать и как отбирать информацию, правильно цитировать ее, формировать на ее основе знания. Курс проходит в сетевой среде *WebCT*. Сейчас он является для студентов платным предметом свободного выбора (стоимость чуть ниже 100 евро), однако желающих пройти его очень много, ведь он полезен не только своим содержанием, но и тем, что успешно сдавшие зачет получают 2 кредитных пункта. Прошлой весной этот курс впервые был предложен также молодым докторантам.

Что касается первокурсников, то для них у нас разработан виртуальный тур знакомства с библиотекой. Наблюдения за молодыми читателями показывают, что они по преимуществу ориентированны на визуальные методы обучения. И еще они ненавидят инструкции. Поэтому мы уже отказались от постоянного сочинения, обновления, переписывания многочисленных инструкций и правил пользования, хотя, безусловно, в библиотеке имеются такие документы, как «Правила пользования библиотекой» и «Правила пользования изданиями», однако их функция скорее правовая. Вместо длинных инструкций студенты ждут простых пояснений, схожих с платформами *HELP*, причем пользуются ими **не до начала**, к примеру, поиска по э-каталогу, а в процессе него, если возникнет затруднение. Безусловно, нельзя забывать и того, что для молодого поколения совершенно привычно видеть на интернетовских сайтах раздел *FAQ*, поэтому и сайт университетской библиотеки немислим для них без возможности «кликнуть» на «Часто задаваемые вопросы».

Digital natives ценят не столько знания, сколько умения. И они любят испытывать свои умения, любят играть. Мы можем обсуждать, хорошо это или плохо, однако это – факт, с которым нужно считаться. Молодое поколение не привыкло читать, они привыкли делать. Учитывая это, мы не начинаем больше знакомство новых читателей с библиотекой в виде лекций. Вместо этого первокурсникам предлагается на сайте библиотеки в игровой форме испытание того, справятся ли они с использованием библиотекой – это викторина из 12 вопросов от самого простого до средней сложности.

Для старших же курсов мы устроили прошлой весной настоящий чемпионат-многоборье – Библиотечные игры. Игры состояли из юмористического виртуального отборочного тура, виртуального полуфинала с довольно сложными вопросами и настоящего финала с судьями и практическими заданиями: от оборачивания учебников на скорость и поиска перевода слова «студент» на 20 разных языков до написания мини-эссе «Почему мне нужна университетская библиотека». Победители получили полезные каждому студенту флешки, а еще настоящий кубок и медали. Все правильные ответы на вопросы можно было найти в различных разделах библиотечного веб-сайта, так мы стимулировали студентов внимательно прогуляться по всем страничкам. Некоторые обнаружили на сайте нелогичности переходов или слишком долгие пути, и нам было очень полезно об этом узнать. А самые смелые, например, с некоторыми вопросами звонили в библиотеку и спрашивали ответ прямо у работника читального зала. В общем, всем было очень весело и легко, и в то же время множество студентов получило много новых и полезных знаний.

Современный студент воспринимает информацию прежде всего визуально. Поэтому важно интегрировать в библиотечные ресурсы больше мультимедийных источников информации, например, мы стараемся обеспечить электронный каталог быстро открывающимися ссылками на полнотекстовые документы – особенно активно пользуются студенты ссылками на диссертационные работы. Наша библиотека также участвует в проекте *eBooks on Demand*, то есть у студента есть возможность заказать прямо из э-каталога дигитальную копию любого издания (до 1910 г.). Есть у нас и так называемое электронное книгохранилище, куда помещаются оцифрованные источники и полные тексты докладов конференций.

Учитывая психологию восприятия *digital natives*, мы заказали для своего электронного каталога новый продукт и намерены разместить в каталоге рядом с библиографическими описаниями также изображения обложек книг. Также понравились бы молодому поколению читателей гипертексты, раскрывающие содержание источников. Учитывая то, как любят «жители сети» обсуждать, комментировать, оценивать и отслеживать рейтинги, мы предложили студентам давать прямо в электронном каталоге оценку прочитанным книгам, в том числе учебной литературе, написанной их преподавателями. Каждый год мы составляем рейтинги книговыдачи и оформляем выставку наиболее популярных учебников, а еще награждаем студента, который больше всего в учебном

году прочел книг – такие рейтинги легко составлять благодаря удобной статистической программе нашей инфосистемы *INNOPAC Millennium* от американской корпорации *Innovative Interfaces Inc.*

Есть и другие нюансы дизайна услуг. К примеру, практика показывает, что работа каталожного консультанта сегодня предполагает не просто ответы и разъяснения, но непременно совмещение объяснений с практическим «натаскиванием», показом технологии поиска, поэтому в ближайшем будущем мы видим наших консультантов не за классическим прилавком *reference desk*, а свободно перемещающимися по каталожному залу (и по всей библиотеке) с портативным ноут-буком в руках и останавливающимися возле нуждающихся в помощи студентов, чтобы показать им на практике кратчайший и удобный путь поиска информации.

Чего ждут современные студенты от персонала университетской библиотеки?

В качестве клиентов библиотеки современные студенты ожидают не только многообразного ассортимента услуг и инфоисточников, но и полной ориентированности библиотекаря на клиента и максимально персонального подхода к его потребностям. Они ценят сотрудничество и не акцептируют решения, принятые автократично. Для них имеет смысл не иерархия, где царит библиотекарь-инфопрестер, а привычная по Интернету сетевая структура, где можно свободно общаться, обсуждать и вместе находить правильное решение.

Мы считаем, что современные студенты в качестве клиентов – это просто подарок для библиотекаря, ведь они обладают замечательным качеством – легко и свободно идут на контакт. Своей высокой коммуникабельностью они обязаны возможности свободно публиковать данные и непосредственно обмениваться идеями и мнениями в Сети. Благодаря мгновенной беспроводной и кабельной связи, не зависящей от часовых поясов и социальных барьеров, они с детства более открыты для общения. Исследования подтверждают, что *digital natives* гораздо лучше, чем предыдущие поколения, информированы и коммуникабельны, у них больше друзей и знакомых, и они в большей степени управляют своей жизнью, поскольку могут персонализировать для себя информацию, способы развлечений, рекламные сообщения и выбор товаров и услуг. По статистике они проводят в онлайн больше 16 часов в неделю, 96% из них пользуются социальными сетями, в среднем у них 53 онлайн-друга.

Это было некоторым сюрпризом для нас, когда анкетирование читателей показало, что нынешние студенты в своих ожиданиях не отличаются от обычных клиентов сервисных организаций. Больше всего в процессе обслуживания ценят они искреннее дружелюбие и теплоту общения, эмпатию и готовность помочь решить их проблемы. Интересно, что эти, скорее человеческие, личностные черты значительно опережают такие профессиональные качества библиотекаря, как компетентность и эрудированность. Не меньше ценят они позитивный настрой и предпочитают скорее веселых и жизнерадостных, чем излишне академичных, педантичных и сухих библиотекарей. Независимо от времени суток и настроения библиотекаря, величины его зарплаты, от нас ожидают одинаково дружелюбного, заинтересованного и терпеливого отношения к любому читателю.

Студенты ждут от нас партнерских отношений, они не желают видеть в библиотекаре еще одного преподавателя, их достаточно и в университете. Им нужен советчик и проводник в мире информации, но не руководитель и не распорядитель. Мы, библиотекари, еще слишком часто хотим выступать исключительно в роли учителей и просветителей, молодежь же считает, что библиотекарь в этой роли «жив не более, чем Элвис». Мы часто боимся уронить свой авторитет, считаем, что спокойнее все делать «как привыкли», боимся признаться, что чего-то не знаем, боимся рисков и провалов, боимся оказаться слишком заметными и раскованными, боимся лишний раз улыбнуться! А вот один наш студент-второкурсник написал: «Хотелось бы, чтобы у библиотекарей, которые со мной общаются, сияли глаза!».

Критически важным фактором является для студентов скорость обслуживания, уважение библиотеки к их времени. Поэтому важно не только то, что в библиотеке их встретит дружелюбный и компетентный персонал, но и то, чтобы они могли экономить свое время с помощью хорошо и логично организованного самообслуживания. Поэтому в нашей библиотеке все, что активно циркулирует в книговыдаче, находится в открытом фонде (250 000 экземпляров), откуда студент может сам взять нужную книгу и сам же оформить ее домой с помощью автомата *Self-checker*. Для

удобства студентов на входе в библиотеку есть и специально сконструированные нами шкафы для возврата, куда студент может буквально на бегу бросить прочитанные книги. Многие наши студенты отмечают, что они надеются, что библиотекарь в качестве доброго и умного помощника всегда доступен, но не навязчив в предложении своей помощи: «Нам нравится самим искать, находить и радоваться этому».

Чего ждут современные студенты от среды университетской библиотеки?

Библиотеку Тартуского университета посещает ежедневно около полутора тысяч читателей, большая часть из которых – студенты. Многие приходят для того, чтобы получить на дом или сдать прочитанные книги, однако университетская библиотека никогда не была только местом для выдачи книг. В условиях, когда многим студентам приходится жить в общежитии, где серьезной учебной и научной работе мешают многие отвлекающие факторы (спящие или напротив, слишком активно бодрствующие соседи, музыка, телевизор и т. д.), вполне естественно возрастает потребность в библиотеке как в удобном и тихом месте для учебы. Для них нужны как удобные места с мобильной мебелью для работы и обсуждений в группе, так и приватные места для пользования персональным компьютером, и им требуется Интернет, доступный в любой точке библиотеки.

Согласно нашим опросам, студенты приходят в университетскую библиотеку чаще всего: для пользования читальными залами; для пользования компьютерами и Интернет; для встреч и групповых обсуждений, консультаций.

Что касается первой потребности, то как в каждой университетской библиотеке, у нас всегда существовала система читальных залов, раньше учебных и научных, позднее – отраслевых, оборудованных удобной мебелью для персональной работы с книгами и конспектами. Гораздо меньше соответствовала библиотека второй и третьей потребности читателей, поэтому нам пришлось много поработать, чтобы соответствовать ожиданиям современных студентов. Еще пару лет назад из 750 мест в читальных залах у нас было всего 70, оборудованных евророзетками для пользования персональным нойт-буком. Сегодня – это почти что каждое второе место.

Если мы относимся к Интернету как к средству или инструменту поиска информации, то «Цифровые аборигены» не задумываются над определением, что для них Интернет, ибо Интернет – это неотъемлемая часть их жизни, и в сущности, они «живут» в нем. Мы используем для этого термин *second life*, они же не считают жизнь в сети вторичной или суррогатной, это просто одно из их естественных состояний бытия. Нельзя забывать, что вне сети они чувствуют себя неудобно. Наши студенты уже привыкли к тому, что абсолютно все 3-этажное пространство библиотеки является зоной беспроводного Интернета, естественно, абсолютно бесплатного. Это и традиционный стандарт wi-fi для всех посетителей библиотеки, не требующий никаких паролей, и намного более надежный и защищенный стандарт euodoam специально для студентов и сотрудников университета. Во многих местах есть также удобная возможность подключения со своим ноут-буком прямо в локальную сеть библиотеки, для этого в читальном зале можно взять напрокат специальный кабель.

Здесь, конечно, заслуга не только библиотеки, хотя нам пришлось сделать довольно серьезные инвестиции в новые свитчи, но прежде всего – такова политика Эстонии в области инфотехнологий – благодаря государственной программе «Прыжок тигра» у нас бесплатный беспроводной Интернет практически во всех общественных местах – кафе, отелях, вокзалах, школах, библиотеках, и даже, например, в междугородных автобусах и поездах между Тарту и Таллином.

Чтобы создать удобные возможности пользования компьютерами и для студентов, не имеющих персональных компьютеров, мы заключили договор с университетом о переносе в библиотеку самого большого университетского компьютерного класса, что было абсолютно оправданно, учитывая то, что библиотека открыта каждый день. Есть у нас и более новаторские услуги – мы являемся единственной библиотекой Эстонии, где читателям предлагаются ноут-буки напрокат. Начинали мы пять лет назад с десяти немного поношенных лап-топов, которые получили в качестве дружеской помощи от коллег из Финляндии. Выдавали их студентам бесплатно для пользования только в стенах библиотеки, и услуга быстро стала весьма популярной. После того, как за пять лет компьютеры окончательно износились и морально устарели, мы приобрели несколько абсолютно новых современных ноут-буков, однако услуга стала платной, поэтому популярность ее, естест-

венно, несколько снизилась – среднее время пользования одним читателем составляет 2-3 часа, раньше это было 5-7 часов. Выдача ноут-бука фиксируется в электронной системе книговыдачи так же, как выдача книги. Еще одна деталь, что в инфопункте библиотеки всегда можно купить как оптические носители (чистые *cd-* и *dvd-rom*), так и недорогие *usb*-флешки.

Аудитории для групповой работы имеются в нашей библиотеке, так же как и в любой другой. Однако в современных условиях необходимо радикально пересмотреть концепцию стиля таких помещений. Традиционно аудитории в библиотеке оформляются в стиле класс и служат для проведения тренингов и чтения лекций. Но нынешним студентам нужно совсем другое. Традиционным лекциям и конспектам с линейными текстами они предпочитают электронные курсы на основе гипертекстов с возможностью обмена комментариями и вопросами, с коллективными заданиями и обсуждениями. Им нравится учиться и готовиться к экзаменам в группе, не потому, что это веселее, а потому что они привыкли в сети обмениваться мнениями, получать мгновенные консультации или советы от товарищей по интернетовскому сообществу. В реальной жизни этому соответствуют небольшие аудитории в дипломатическом стиле, где можно расположиться за круглым столом, а еще лучше – если эти места находятся не за дверью, а непосредственно в зоне обслуживания. Им нравится легкая мобильная мебель с возможностью быстрой трансформации, всевозможные мягкие уголки. В будущем мы планируем значительно реорганизовать пространство библиотеки именно с учетом этих потребностей, в том числе устроить в библиотеке большое количество помещений для групповой работы с прозрачными стенами, пока же решаем проблему в основном с помощью мебельного дизайна. Создана у нас и возможность виртуального общения – на сайте библиотеки имеется «Площадка обмена мнениями», где студенты могут обсуждать наши услуги, задавать вопросы, делать предложения.

И, конечно, говоря о среде, нельзя забывать о хорошо продуманной системе указателей и планов расположения, всевозможных атрактивных «стрелочек» и ярких табличек. Ведь поколение геймеров привыкло находить путь в лабиринтах компьютерных игр по различным визуальным знакам. Поэтому стены перед входом в отраслевые читальные залы у нас выкрашены в яркие цвета, и любой первокурсник сразу запоминает, в каком зале находится литература по его специальности – зеленом, желтом или красном. Они знают также, что все книги, которыми можно пользоваться только на месте, помечены красными «запрещающими» кружками, а в других цветных кружках визуально закреплены различные сроки книговыдачи. Благодаря компьютерным играм, нынешние студенты великолепно умеют читать топографические карты, поэтому расположение книг в открытом фонде зафиксировано у нас именно на таких картах, и когда студент спрашивает, на какой полке находится нужная ему книга, библиотекарь просто отмечает на карте это место и вручает ее студенту.

Что ценного может предложить студенту университетская библиотека по сравнению с Интернетом?

Поколение сегодняшних студентов имеет свои специфические черты, поведение, ценности, требования и ожидания, заставляющие нас переосмыслить и редиизайнировать свои услуги в соответствии с ними и учитывая следующие принципы:

- наличие разнообразных возможностей доступа;
- использование многообразных форматов и платформ;
- предпочтение невербального обучения;
- гибкость правил;
- простота общения и обращения за помощью;
- доверяют в первую очередь не к тому, кто знает, а к тому, кто умеет;
- естественно заниматься параллельно несколькими делами (несколькими поисками);
- риск, пробы и ошибки приветствуются;
- провалы подразумеваются;
- библиотекарь-инфопрестер «мертв, как и Элвис»;
- ожидается библиотекарь-проводник, а не командир;
- жизнь должна быть *fun*.

Сегодняшние студенты при всей их технологической продвинутойности еще не обладают достаточным жизненным опытом и критическим взглядом на информацию, например они часто цитируют найденные в интернетовских блогах и других сетевых источниках личные мнения людей как источник достоверной по их мнению информации. В студенческих работах зачастую можно также встретить ссылки на Википедию. Зависимость от нетрадиционных источников информации и доверие к ним довольно сильно сказываются на информационном поведении *millennials*, поскольку для них такими источниками стали люди, с которыми они ежедневно общаются, их друзья, их социальные сети, то есть системы, которые они сами выстроили вокруг себя.

Большой проблемой в последние годы стало также повсеместное использование школьниками и студентами *copy-paste* и недостаточная культура цитирования. Важнейшими критериями доступа к информации для них являются простота и скорость поиска, а также удобный интерфейс. Гораздо меньше задумываются они о таких важных критериях, как надежность, достоверность, корректность и полнота найденной информации. Между надежными источниками, на поиск которых может уйти много времени, и легко доступными, но мягко говоря, сомнительного качества, данными, они без долгих колебаний выберут вторые.

Поэтому у университетских библиотек есть сегодня (и вероятно в будущем), говоря на языке маркетинга, хорошая ниша – помогать в отборе качественной информации, научить оценивать степень достоверности и полноты источников, развивать информационную компетентность студентов. Пора перестать твердить о том, что библиотека и библиотекарь обеспечивают читателей информацией. Если вы спросите у *Digital Natives*, что или кто является для них главным источником информации, они, без сомнения, ответят: Интернет. Или *Google*. Мы должны стать для них незаменимыми в другом – в качественном отборе информации, чтобы на вопрос, где получить доступ к достоверной информации, к настоящим знаниям – они уверенно отвечали: «В университетской библиотеке».

Есть и еще одна ценность, которую библиотекарь может предложить «цифровым аборигенам», проводящим свое время в виртуальном мире – ценность настоящего, живого человеческого общения, ведь обслуживание в библиотеке – это процесс, в ходе которого мы обмениваемся с читателями не только информацией, но и эмоциями. Какими они будут, зависит тоже, в первую очередь, от нас.

Литература

1. Abrams, S., Luther, J. (2004). Born with the chip, *Library Journal*, Vol. 129 No. 8, pp. 34–7.
2. Buckingham, D., & Willett, R. (2006). *Digital generations: children, young people, and new media*. Mahwah, N. J.: Lawrence Erlbaum Associates Inc.
3. Garton, C., & Wegryn, K. (2006). *Managing without walls* (1st ed.). Lewisville, Tex.: MC Press.
4. Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants. In *On the Horizon, October 2001, 9(5)*NCB University Press.
5. Prensky, M. (2001). Do They Really Think Differently? In *On the Horizon, December 2001, 9(6)*NCB University Press.
6. Sullivan, K. (2005). Collection development for the «chip» generation and beyond. *Collection Building*, Vol. 24, No 2, pp. 56–60.