



## World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council

1-9 August 2003, Berlin

---

**Code Number:** 136-R  
**Meeting:** 145. Government Information and Official Publications  
**Simultaneous Interpretation:** Yes

### **Развитие в Канаде национальной непрерывной тренинговой программы по повышению квалификации (Peer-to-peer Training Program) для библиотекарей, работающих с информационными данными**

**Эрни С. Бойко**

Библиотечно-информационный центр, Статистика Канады,  
Оттава, Онтарио, Канада

**Элизабет Хамилтон**

Университет, Нью Брунсвик,

**Чак Хамфри**

Университет Альберты  
Эдмонтон, Альберта, Канада

**Венди Уоткинс**

Карлтонский университет  
Оттава, Онтарио, Канада

---

#### **Вступление**

Объем информации, поступающий из правительственных источников настолько велик и разнообразен по своим форматам, что работники информационной службы находятся в постоянном напряжении, чтобы выдержать заданный темп. Задачу усложняет также и то, что на эти ресурсы все больше влияют изменения в коммуникационной политике и компьютерной технологии. Ответственность за то, чтобы соответствовать новым форматам и способам доступа, к сожалению, ложится на плечи работников информационной службы. Одним из способов борьбы с этим давлением является обеспечение новых подходов к стажировке и обучению работников информационной службы.

Этот документ рассматривает стратегию тренинга, развившуюся в ответ на новую программу, "Data Liberation Initiative" (DLI), которая была представлена в середине 1990-х.

Внедрение и поддержка на местах программы DLI, которая обеспечивает доступ к большому объему количественных и удаленных данных через университетские библиотеки, ложится на плечи специалистов (academic librarians?). Мы обсудим пользу процесса непрерывного повышения квалификации и принципов тренинга, которые должны служить целенаправленному распространению знаний для повышения профессионального мастерства информационных работников, которые должны будут заниматься обеспечением этих служб там, где, возможно, мало опыта или его нет совсем. Опыт Канады в программе Data Liberation Initiative показывает ценность непрерывного повышения квалификации сотрудников в создании национального базового уровня обслуживания специфических коллекций информационного материала.

### **Среда**

Каждая нация имеет свою собственную информационную культуру, что определяет среду, в которой граждане получают доступ к публикуемой правительственной информации. Эти информационные культуры не статичны и со временем меняются. У канадского правительства большой опыт предоставления гражданам систематического доступа к публикуемой правительственной информации. 75-летняя история канадской программы депозитарной службы (DSP) с ее сетью нескольких сотен депозитариев подтверждает это. «Статистика Канады» (STS), которая выступает в качестве канадского национального статистического агентства, также имеет длинную историю обеспечения канадцев информацией по вопросам экономических и социальных условий в стране. «Статистика Канады» в содружестве с DSP и ее сетью библиотек всегда являлась традиционным каналом для самого широкого спектра информации.

По мере того, как меняются компьютерные и коммуникационные технологии, масштаб правительственных технологий также меняется. Выпуск «Статистики Канады» расширился, включая теперь помимо бумажной документации с таблицами и аналитическими элементами серии электронных баз данных, файлов данных и географических файлов. Специализированные файлы с электронными данными, которые когда-то были на магнитных лентах, в настоящее время распространяются при помощи Интернета и персональных компьютеров. Это должно сделать удобным доступ граждан к более широкой и более основательной подборке информации. Однако, при распространении правительственной информации мало использовались преимущества новой сетевой технологии для быстрого и открытого распространения. Например, «Статистика Канады» и сообщество библиотечных специалистов потратили половину декады на то, чтобы достичь соглашения, по которому, принимающие в этом участие университеты, получили доступ к стандартному продукту данных «Статистики Канады» через Интернет.

Создание «Data Liberation Initiative» в 1996 г. открыло новый канал доступа к файлам количественных и удаленных данных, создав тем самым беспрецедентное количество данных «Статистики Канады» доступными для научных исследований и обучения за вполне доступную ежегодную плату. Первоначально DLI, была создана как пилотный проект, рассчитанный на 5 лет. Однако, благодаря весьма положительной оценке за 4-х летний период деятельности и по завершении пилотного периода, DLI в 2001г. превратилась в действующую партнерскую программу.

По лицензии DLI «Статистика Канады» обеспечивает участвующие организации доступом ко всему своему стандартному продукту, которые включают базы данных, файлы микроданных публичного пользования и географические файлы.

Как часть этого соглашения университеты договорились сделать данные доступными для членов их сообщества и гарантировать использование этих данных

только для некоммерческого обучения и исследовательских целей. Важным элементом лицензии DLI является то, что каждая организация должна назначить местного представителя из штата для контакта с DLI, который должен служить посредником между «Статистикой Канады» и ее местной организацией.

Контакты DLI обеспечивают предоставление доступа на местном уровне к собранию базы данных DLI и гарантию того, что лицензия между организацией и «Статистикой Канады» полностью соблюдается. Фактически, DLI Contact – это всегда профессиональная информация для библиотек. Задача проведения подготовки для обеспечения DLI контактов была определена как первостепенная во время пилотного периода существования DLI. Без установления общего стандарта материальной базы для всех университетов –участников DLI обслуживание на местах будет радикально отличаться друг от друга. И вместо того, чтобы облегчать доступ, DLI Contact может стать узким местом в предоставлении местного доступа к данным DLI. Успех этой инициативы сильно зависел от контактов DLI, которые развивают базисный уровень знаний о коллекции информационных данных и требуют набора навыков в распространении этой базы среди местных потребителей. Хотя ресурсы данных потенциально значительно расширили возможности познания канадского общества, они в тоже время создали новые проблемы для библиотекарей и работников информационных служб, которые столкнулись с задачей организации и поддержки доступа к этим материалам. До возникновения DLI в стране существовало менее двенадцати библиотек с информационными данными, и их штаты были укомплектованы минимально. Новый штат сотрудников, который будет назначен для работы с DLI, должен будет быстро освоить умение справляться с этим новым ресурсом, разбираться в этой коллекции, уметь ею пользоваться и развивать эти навыки, чтобы помочь пользователям в работе с этими ресурсами.

Эти задачи приводили в некоторое замешательство. В довершение к нехватке опытного библиотечного персонала среди организаций-участников DLI, многие из них уже имели многочисленные нагрузки в своих библиотеках и не располагали большим количеством времени для еще одного профессионального опыта в своей работе. Кто-то из них приступил к работе ощущая недостаток статистической грамотности и им было сложно разобраться с самими данными и технологией. Мало у кого были достаточные ресурсы для того, чтобы сразу создать полномасштабную информационную библиотеку, и они зависели от того, найдутся ли коллеги как внутри, так и вне библиотеки, чтобы создать местную модель такой службы.

Действительно, одна из проблем тренинга состояла в разработке достаточно гибкого учебного плана, с тем, чтобы учесть огромное неравенство в местных условиях. Более того, существовавшее ранее сообщество библиотек информационных данных было небольшим, растянувшимся через весь континент и должно было оперировать двумя официальными языками. Эти огромные расстояния создавали дополнительную проблему. Помимо этого, стоимость обучения представляла собой реальный барьер, если бы не была построена таким образом, чтобы оказать поддержку в возможности посещать тренинговые сессии теми, кто не имел специальных знаний.

В то время, как создание региональной системы представлялась частью долгосрочного решения задачи по предоставлению информационных услуг по всей стране, определение общей программы по обучению основным навыкам, с учетом различных условий в небольших, средних и крупных библиотеках, становилось первоочередной задачей. Этот учебный план должен был учесть разные стартовые позиции участников DLI в рамках обучающей программы. Первоначальная стратегия программы была построена с учетом этих реалий.

Базисный уровень навыков и компетенции в работе с информационными данными поначалу формулировался как часть этой учебной стратегии. Этот тренинг должен был считаться начальным уровнем для поддержки информационных данных DLI и должен был применяться во всех участвующих организациях, независимо от ее размера. Обучение для более продвинутых должно опираться на этот базисный уровень. Три основных компонента первоначальной программы обучения подробно зафиксированы в приложении А и сосредоточены на темах, касающихся:

- Административное руководство и управление коллекцией данных,
- Обзор и содержание базы данных, и;
- Статистическая грамотность и практика.

Все обучение проводилось под углом зрения перспектив «обслуживания», то есть сосредоточения внимания на клиентуре DLI. Целью такого тренинга была подготовка штата информационных служб для оказания помощи сообществу пользователей в работе с материалами DLI. Это являлось составной частью при проектировании и применении этой обучающей программы. (см. Приложение В на тему – Принципы обучения DLI и Процесс применения).

В соответствии с формулировкой принципов обучения и учебной программы была определена и набрана первая волна обучающихся. Имея в начале только нескольких опытных работников информационной службы, дополнительно люди должны были быть набраны из существующего канадского библиотечного сообщества. Девизом этой команды стало выражение «Научился сам – научи другого». Этот принцип перешел и в настоящую модель обучения.

Существовал большой объем работы по подготовке базы для обучения предполагаемого типа в национальном масштабе. Первой задачей было создание основной команды, которая должна была состоять из нескольких опытных библиотекарей информационной службы и региональных представителей, изъявивших желание принять участие в этой программе. Поскольку эта первоначальная волна тренингов должна была проходить в четырех регионах страны, было разработано подробное руководство на обоих официальных языках. Это руководство включало в себя все, начиная от технических замечаний и кончая классными и домашними работами. Штат обучающихся, как вновь пришедших, так и уже опытных работников, превратился в дружное сообщество после того, как они собрались весной 1997 г., чтобы подготовиться к открытию четырех региональных семинаров. Такой подход к созданию сообщества оправдал себя. Вновь пришедшие библиотечные работники ближе познакомились с ветеранами, в результате чего появилась надежная сеть поддержки тех, кто стремился одновременно и учиться самому и обучать других навыкам информационной работы. Все получили поддержку и настоящий заряд энергии из источника опыта по развитию информационных знаний. Следуя лозунгу «Обучение для обучающихся», команда была готова нести эту учебную программу в регионы страны от одного побережья до другого.

Для тренинга были выбраны точки с центральным местоположением и, в случае появления новых желающих в нем участвовать, те, кто уже приобрел опыт, были готовы придать уверенность ходу всего процесса. Эти опытные работники не занимали лидирующего положения. Иначе подрывалась бы роль вновь пришедших работников. Но более опытные коллеги устраняли недостатки в работе вновь пришедших и проясняли спорные моменты в процессе проверки файлов с данными, составных частей данных и прочие мелкие вопросы.

Среди факторов, послуживших успеху тренинга по системе DLI, присутствовали два одинаково важных условия: одно – выявление библиотечных работников в регионах, которые были бы признаны их коллегами в качестве

наставников; второе – доставка участников на места обучения. В течение шести начальных месяцев Обучающей программы DLI, базовая команда наставников проводила обучение во всех четырех регионах, используя оба официальных языка, и более 80 библиотекарей прошли тренинг хотя бы в одном из этих трехдневных семинаров по основным моментам компетенции в работе с информационными данными.

Как было достигнуто такое количество? В бюджет были внесены дотации на поездку, чтобы покрыть транспортные расходы и, что важно, были установлены договоренности с директорами библиотек, чтобы тем, кто назначен для участия в Проекте DLI, было предоставлено время для посещения семинаров.

Концентрация внимания на четырех региональных семинарах была исключительно важным моментом для долгосрочных целей программы в создании сообщества по работе с информационными данными с тем, чтобы поддержать ее первые шаги в этой области в Канаде.

### **Продолжение программы тренинга**

Прежде всего было признано, что одиночный опыт обучения в этой области не был бы достаточен для создания образцовой модели работы с информационными данными, необходимой для обеспечения Проекта DLI. Коллекция информационных данных сама по себе динамична. Более того, технология, осуществляющая поддержку данных, находится в постоянном движении. При всем стремлении к обучению, вначале обычно возникают какие-то заминки. За этим, как правило, следует прояснение проблемы по мере того, как схвачены основные концепции. Это, в свою очередь, развивает компетенцию, что позволяет наложить подробную информацию на фундаментальные концепции.

После проведения региональных тренинговых семинаров в 1997 г. Консультативный комитет по внешним делам (ЕАС) DLI обсудил механизмы продолжения обучения. Расширение обучения позволило включить в программу темы, способствующие полному развитию этой службы, такие, как классная работа с учащимися и работа с их коллегами на местах с тем, чтобы помочь клиентам пользоваться продуктом “Statistics Canada” по всему информационному полю.

Одним из самых удивительных результатов регионального опыта было развитие чувства общности среди участников по мере того, как они старались понять новые концепции и обсуждали свое домашнее задание, например, за обедом.

Стоит отметить также, что контакты между участниками семинаров и наставниками продолжались и после окончания занятий. Такое распространение специальных знаний представляет собой частичное выполнение наставничества, что и предусматривалось при отборе наставников в регионах. Было проведено несколько дискуссий об альтернативных методах обучения, но пока тренинг на основе веб-сайтов способен увеличивать базу знаний, семинары поддерживают сообщество живым, информированным и взаимосвязанным.

ЕАС отдает предпочтение в бюджете DLI продолжению ежегодных обучающих семинаров посредством административной поддержки и выделения средств на поездки на эти семинары для всех членов DLI.

Другим важным моментом во время первых семинаров было включение Секции DLI в «Статистике Канады» в процесс обучения.

В промежутках между семинарами они становятся посредниками в контактах DLI.

Партнеры DLI приняли участие в общей сложности в двадцати тренинговых программах (пять в каждом из четырех регионов), и в 2003 г. в Оттаве они встретятся совместно с IASSIST уже в национальном масштабе. Они имели дело не только со

всеми аспектами данных, содержания, программного обеспечения и обслуживания, но также расширяли содержание самого сообщества посредством проведения региональных встреч. Деятельность этого сообщества вращается вокруг тренинговых семинаров, развивая наставничество, и другие вспомогательные механизмы, такие, как информационный бюллетень, список рассылки, и вокруг создания сильной центральной секции DLI в рамках “Statistics Canada”.

### **Оценка и дальнейшее развитие**

Из дискуссий по списку рассылки DLI и на авторитетных собраниях каждого регионального семинара явственно следует, что поступление информационных данных значительно возросло и что у нас теперь есть преданные идеи, опытные коллеги по всей стране, способные помогать клиентам пользоваться данными, распространяемыми через DLI. Коллеги в тех районах страны, где имелась основательная служба информационных данных, на начальном этапе продвигались быстрее к той точке, когда тренинг могло проводить уже новое поколение библиотекарей информационных служб наравне с опытными наставниками.

В чем заключаются факторы успеха тренинга DLI? В то время, как вышеупомянутая дискуссия сконцентрировалась на некоторых ключевых принципах, в то же время можно определить и другие факторы, способствующие этому успеху. Некоторые из них были заложены в самом проекте, другие появились благодаря обстоятельствам.

*Центральный момент:* Имелась четко определенная стратегия, которая охватывала целевую аудиторию, четкая учебная программа и набор приоритетов, включающих особое внимание к двуязычным регионам и обязательства перед службами местного самоуправления.

*Затруднения:* Обучение шло изнутри сообщества. Провайдеры статистического программного обеспечения не обучали SAS, STATA или SPSS. Скорее такая инструкция была предоставлена коллегами, которые с пониманием относились к нашим начинающим коллегам и которые могли объяснить роль программного обеспечения в более широкой картине информационных служб. Подобным же образом дискуссии по продукту “Statistics Canada” не исходили из подразделений, удаленных от конечного пользователя. Хотя, с коллекцией изданий в справочном отделе работали люди, которые могли кратко ответить на вопросы, касающиеся цели и использования файлов с данными. Интересно, что определение сообщества имеет гибкую природу и оно расширяется для того, чтобы включить в число своих коллег представителей авторских подразделений из “Statistics Canada”, тех, кто понимает цели программы обучения DLI.

*Целесообразность:* Возможности были ограничены, поэтому Комитет по тренингу DLI был вынужден действовать исходя скорее из практической целесообразности, чем сосредоточиваться на совершенствовании своей деятельности. Запуская столь крупномасштабную программу сразу, как только появилась необходимость, означало, что соответствующие семинары должны постоянно идти в ногу с новыми требованиями. Это придало семинарам жизненность, построенную на сочетании базовых навыков с современными знаниями.

*Равенство и доступность:* Обучение базируется на равноправном доступе. Каждый регион обслуживается на равноправной основе и обучение предусматривает максимальную доступность путем покрытия расходов на поездку. К каждому участнику относятся как к коллеге, независимо от его начального уровня в учебной программе или солидности организации, где он работает. Более того, те, кто проходит тренинг, получают инструмент для того, чтобы обучать других, как коллег, так и клиентов.

*Обновление:* После первой волны тренингов последовала переоценка, когда тренинг стал частью стратегического плана DLI со своим собственным бюджетным компонентом. Каждый регион открыт для участия партнеров DLI из других регионов и, что важно, это дает возможность самим наставникам учиться друг у друга. После нескольких лет постоянного оборота позиций, в 2001 г. был предложен второй «учебный лагерь» для новых партнеров DLI. Еще одна инициатива « Научился сам – научи другого» недавно была одобрена ЕАС, во время проведения которой был обновлен учебный план и уточнены цели в соответствии с необходимостью.

*Обязательство:* Перед директорами библиотек-членов DLI было принято обязательство обеспечить обучение их персонала. В ответ ожидается, что директора окажут поддержку партнерам DLI, участвующим в процессе обучения. Соответственно, участники этого процесса приходят из организаций с пониманием, что обучение – это неотъемлемая часть DLI. Это обязательство представляет собой принятие ответственности за успех программы на индивидуальном уровне и на уровне организаций.

После пяти лет работы семинаров DLI появляются новые идеи. Библиотеки подвержены постоянным изменениям и в сообществе партнеров DLI происходят соответствующие процессы. Открываются новые материалы и новые каналы доступа, и вышеуказанный метод обучения стремится учесть новые веяния в справочной службе. Мы делаем новые открытия в области статистической грамотности и доставки информационных данных, что будет отражено в изменениях содержания учебного плана программы. И, к сожалению, часть наставников в настоящее время приближается к той стадии, когда у них происходят изменения в жизни, связанные с отставкой или переменой места жительства.

Но есть также и новые возможности. При том, что определен уровень компетенции и основной тренинг идет правильным путем при помощи семинаров, к учебной программе могут быть добавлены другие методы обучения и другие технологические решения, и использованы в рамках сообщества DLI. В связи с тем, что был принят региональный подход в обучении для того, чтобы создать систему во всех областях страны и отвечать общим интересам, появляется необходимость распространения таланта и опыта экспертов среди региональных сообществ информационных служб. Встреча IASSIST 2003 г. состоится в Оттаве и это будет величайшим событием для канадской системы тренинга DLI. Все партнеры DLI будут обеспечены средствами на поездку на национальные и международные семинары. Участники могут выбрать до четырех семинаров из двенадцати, разбитых по уровню опыта от новичков до экспертов в своей области.

Так как IASSIST проводится в Канаде раз в четыре года, то планируется организовывать национальную тренинговую программу каждый раз, когда этот международный орган собирается в нашей стране. Это будет делаться в сочетании с ежегодными региональными семинарами и обеспечат участникам DLI возможность встречаться с представителями из других регионов и стран, которые испытывают те же неудачи и победы, что и они сами.

### **Заключение**

Программа “Data Liberation Initiative” началась как пилотный проект и не рассматривалась как непрерывная программа до тех пор, пока она не пройдет официальную независимую оценку. Роль и важность тренинга совершенно очевидно были решающим фактором в позитивной оценке программы. Важно отметить, что это было подчеркнуто каждой группой посредников, к которым обращались оценщики – партнерами, менеджерами, академиками и сотрудниками “Statistics Canada”.

Непрерывная работа в области тренинга стала обычной для канадского сообщества служб информационных данных. По мере того, как сообщество набирает опыт, все больше и больше его членов способны принимать участие в этом предприятии в качестве наставников, подтверждая таким образом, что ведущие семинаров – это возобновляемый ресурс.

Успех DLI в Канаде открыл новую главу в библиотечной службе и создает платформу для более многочисленного сообщества. Поскольку мы все еще должны полностью разобраться с вопросом, поднятым д-ром Бернардом, то мы так и делаем.

*Что касается таких выпусков, общественность должна иметь соответствующие знания, а не только гипотетический доступ к информационным данным. В самом деле, парадоксально, что современные общества предлагают информацию состоятельным людям, а рабочие и прочие простые граждане могут быть вообще введены в заблуждение, будучи окруженными данными, которые они не могут охватить.*

Проблема, с которой мы сталкиваемся, возникает по мере того, как меняется технология и информационная практика. Решения были найдены внутри самого сообщества. Первоначальный пул экспертов был предоставлен будущим наставникам, а затем далее – более широкому сообществу. Это создало новые силы, которые появились в результате использования непрерывной тренинговой программы. Ясно, что следующей задачей является развитие этого подхода с целью расширения сообщества пользователей информационными данными.