

Торговый центр растит ребенка - библиотека развивается в Зоне услуг

Russian translation of the original paper: “It takes a shopping center to raise a child - Library develops at the Service Square”.

Translated by: Elena Kolosova, Russian State Children’s Library, Moscow, Russia

Текст данного документа был переведен на русский язык; перевод может отличаться от оригинала. Перевод предоставляется исключительно в ознакомительных целях.

Пуди Кеттунен

Библиотека «Apple», Городская библиотека г.Эспоо, Эспоо, Финляндия
pudi.kettunen(a)espoo.fi

Риикка Пойола

Библиотека «Apple», Городская библиотека г.Эспоо, Эспоо, Финляндия
Хайди Рису, Библиотека «Apple», Городская библиотека Эспоо, Эспоо, Финляндия

Марко Форстен

Библиотека «Apple», Городская библиотека г. Эспоо, Эспоо, Финляндия



This is a Russian translation of “It takes a shopping center to raise a child - Library develops at the Service Square” copyright © 2015 by Elena Kolosova. This work is made available under the terms of the Creative Commons Attribution 3.0 Unported License:

<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>

Аннотация:

Динамичное сотрудничество – вот главная характеристика Зоны услуг, которая откроется в 2016 году в городе Эспоо, Финляндия. Зона услуг будет расположена в расширяющемся торговом центре Исо Омена (Большое яблоко). Библиотека «Apple» с тремя тысячами ежедневных посетителей переедет сюда, и количество ее посетителей увеличится.

В зоне услуг будет много организаций, таких как центр городских услуг, Институт социального страхования Финляндии, клиника материнства и детского здоровья, медицинские центры, молодежные и психологические службы. Библиотека будет расположена между этими различными партнерами. Здоровье и благополучие являются основными целями для нашей будущей библиотеки.

Современные детские секции нацелены на поддержку родительства, укрепление взаимоотношений и языковое развитие, а также продвижение чтения и медиаобразования и использование новых технологий. Возможность встретиться и бесплатно поиграть будет еще более востребована в Зоне услуг, где условия для этого будут самые современные. Библиотека «Apple» стремится предложить молодежи безопасную, включенную и некоммерческую среду. Мы опросили подростков о том, какой, по их мнению, должна быть новая библиотека. Мы работаем в тесном сотрудничестве с работниками торгового центра, молодежными службами и полицией.

Несколько ИКТ-проектов были запущены совместно с городской библиотекой г. Эспоо, чтобы выявить основные примеры работы, которые были бы успешны при воспроизведении в новой библиотеке. Один из аспектов этого пилотного проекта - сотрудничество с местными школами и музыкальными институтами, т.к. потребление детей и подростков существенно для будущего. Такие новые технологии, как 3D-печать, особенно привлекательны для наших молодых потребителей.

Ключевые слова: молодежь, сотрудничество, пилотные проекты, дети, благополучие.

1. Городская библиотека г. Эспоо и Зона услуг в Финляндии

1.1 Матинкюля, важная часть роста и развития линии «Западного метро»

Эспоо - второй по величине город в Финляндии с численностью населения 265 000 (во всей стране в 2014 г. насчитывалось 5.5 млн. жителей). Самый быстрорастущий район в Эспоо - это Матинкюля, где как раз находится библиотека «Apple». Эспоо является частью столичного региона Хельсинки (около 1,2 млн. жителей).

Расширенный торговый центр Исо Омена откроется летом 2016 г. Эксплуатация службы «Западного метро» начнется в августе 2016 г., что сделает Матинкюля важным общественным транспортным узлом с проходимостью около 35000 пассажиров в день. Матинкюля становится современным городским центром товаров и разнообразных услуг. Район станции метро станет более развитым, и будет создано много новых рабочих мест в этой местности.

"Матинкюля является прекрасным примером возможностей, которые приносит метро. «Западное метро» - крупнейшая инвестиция г. Эспоо, но он также обеспечивает повышение роста и развития зоны новых компаний, рабочих мест, услуг и жилья, в результате этого осуществляются дополнительные инвестиции, повышается жизнеспособность населения и благополучие во всем регионе ", - говорит мэр Юкка Мякеля.

1.2 Первая Зона услуг в Финляндии

Зона услуг в торговом центре Исо Омена будет облегчать повседневную жизнь жителей, давая им возможность заниматься несколькими делами одновременно.

"Мы хотим сделать услуги доступнее для жителей и сделать их проще и приятнее в использовании. Вы сэкономите время и нервы, когда сможете выполнить свои запланированные дела в течение одного визита. До Зоны услуг легко добраться на общественном транспорте или на собственном автомобиле, и часы работы больше, чем обычно ", - говорит мэр.

Зона услуг занимает 6000 квадратных метров – это размер футбольного поля. Он будет включать библиотеку, городскую службу, Институт социального страхования Финляндии, услуги для молодежи, клинику материнства и детского здоровья, центр здоровья, службу психологической помощи для наркоманов, лабораторию и рентгеновский кабинет. Зона услуг будет рабочим местом для около 140 сотрудников из различных областей.

Зона услуг будет практическим воплощением ориентированного на местных жителей и потребителей подхода г. Эспоо. Цель заключается в предоставлении ряда простых услуг одновременно. Помещения будут разными для различных сервисных ситуаций. При необходимости сотрудники будут направлять вас в правильную службу.

1.3 ХелМет – сеть библиотек городов Столичного региона Хельсинки

Городская сеть библиотек г. Эспоо является частью сети ХелМет (HelMet) (сети библиотек городов Столичного региона Хельсинки). В общей сложности в сеть входят 63 библиотеки и шесть библиомобилей. Взаимодействие внутри сети ХелМет гарантирует равный доступ к информации и услугам в пределах города. В системе насчитывается более 3,4 млн. наименований и расширяющаяся коллекция электронного контента с быстрым ростом использования. В общей сложности 900 специалистов библиотек и СМИ работают в библиотеках сети ХелМет и обслуживают более миллиона пользователей в регионе. В 2014 году количество посещений библиотек сети ХелМет было 17 млн., в том числе 5 млн. интернет-посещений.

Городская сеть библиотек г. Эспоо состоит из 17 библиотек, из которых пять являются районными библиотеками, расположенными в городских центрах. Каждая районная библиотека несколько отличается по своему профилю, в зависимости от потребностей района. Библиотека «Apple» - вторая по загруженности библиотека в г. Эспоо, но очень вероятно, что с внедрением проекта Зоны услуг, она будет самой оживленной библиотекой во всей Финляндии.

1.4 Создание Зоны услуг

Процесс создания Зоны услуг начался в конце 2012 г. Лозунг «Забота и благополучие» был главным с самого начала. Дети и молодежь стали основными объектами внимания. Принципы организации первой финской Зоны услуг были разработаны совместно всеми партнерами. Персонал был частью процесса планирования с самого начала, особенно в библиотеке.

Главная задача всего пространства - привнести знания, умения и опыт повсюду с помощью цифровых технологий. Планируется составить различные виды пространств таким образом, чтобы гармония естественного (природного) была в одном углу и места, где посетители смогут поиграть с интерактивными стенами, - в другом углу.

Будет несколько экспериментальных проектов, которые планировались как часть Зоны услуг. Интерактивные стены с 3D-голограммами (с технологией множественного касания (мультикас)) были опробованы для того, чтобы сделать электронные материалы библиотеки более заметными. Библиотека приобрела 3D-принтеры и другие технические приспособления, как 3D-моделирование Леонардо для использования посетителями. Библиотека присвоила QR-коды книгам и код открывает видео, на котором рассказывается о книге. Библиотека приобрела «умные» устройства, такие как часы (например, Galaxy Gear, Sony Smart Watch 2), весы (например, Wi-Fi FitBitArea) и очки (например, Recon Jet, Epson BT-200) для тестирования посетителями.

Компьютерный имитатор младенца (Реальный уход за младенцем) и Паро — терапевтический робот - были опробованы, но только Паро - детёныш тюленя, оказался действенным. Детёныш тюленя приятный, слушает человеческий голос и реагирует на него. Он также успокаивает детей - особенно с особыми потребностями. Цель заключалась в улучшении эмоционального состояния пользователей.

Студенты Лауреа (Университета прикладных наук) создали проект привлечения будущих клиентов рынка услуг и пользователей. Они опросили посетителей библиотеки и проанализировали результаты. Библиотека испробовала разные варианты внутренних навигационных программ (IndoorAtlas, Walkbase, Nemytec), но ни один из них не подошел для библиотеки. Будем надеяться, что ситуация изменится в ближайшем будущем.

Доступность также является важной проблемой. Один из проектов апробировал различного рода пространства и оборудования для людей с ограниченными физическими возможностями, и сотрудники библиотеки консультировались с опытными специалистами. Также там была «всплывающая»¹ услуга, направляющая в службы психологической помощи и для работы с пенсионерами.

В апреле 2015 г. стартовал новый проект для изучения необходимости цифровых сервисов в Зоне услуг. Цель состоит в том, чтобы быть настолько клиенториентированной, насколько это возможно. Партнером проекта являются Финская телекоммуникационная, ИКТ и онлайн-сервис компания Элиза (Elisa).

1.5 Развитие библиотеки «Apple»

Помещения и выбор услуг в библиотеке расширятся на новом месте в Зоне услуг. Библиотека займет половину новых помещений. Посетители будут приглашаться на различные мероприятия на большой сцене. Там будет музыкальная студия и большое пространство-мастерская для практической деятельности. Библиотека предоставляет широкий выбор газет и журналов, которые будут доступны для посетителей в Зоне обслуживания.

2. Зона услуг для детей и семей

2.1 Здоровоохранение, благополучие и библиотека

Одним из наших самых главных партнеров в Зоне услуг будет клиника материнства и детского здоровья. Финские клиники материнства и детского здоровья существуют уже в течение почти 100 лет. Сеть охватывает всю страну, и 99,6% детей, родившихся в Финляндии, обслуживаются в клиниках. Матери и семьи посещают клинику более десяти раз в течение беременности, а дети до 7 лет проходят примерно 15 медосмотров медсестрой или врачом. Услуги клиники предоставляются бесплатно – это очень важный принцип, разделяемый и библиотекой.

В Зоне услуг двери и коридоры местной клиники материнства и детского здоровья будут открыты в детский отдел библиотеки. Это означает, что практически каждый ребенок в районе Матинкюля посетит библиотеку, и все семьи, ожидающие ребенка, увидят, что библиотека может предложить. Для нас это уникальная возможность добраться до тех семей, которые иначе не пришли бы в библиотеку. Так же здорово, что нашими новыми сотрудниками в детском отделе будут медсестры, акушерки, врачи, логопеды и семейные терапевты.

¹ В значении «всплывающее» окно в компьютере

2.2 Партнерство на практике: Культурная клиника (Культура в клинике)

Один из текущих пилотных партнерских проектов это так называемая культурная клиника «всплывающей» библиотеки, проводимая ежемесячно в клинике материнства и детского здоровья. Культурная клиника - это проект, запущенный городским культурным центром г. Эспоо. Цель проекта заключалась в том, чтобы донести до родителей, что культура играет важную роль в благополучии ребенка, и привнести культуру в залы ожидания клиник. Раз в месяц библиотекари посещают местную клинику с сумками, полными книг, листов бумаги, карандашей и других материалов. Они говорят о книгах, читают рассказы детям, рассказывают о библиотечных услугах и предстоящих событиях и делают маленькие декоративно-прикладные поделки с детьми. В то же время они обновляют небольшую коллекцию библиотечных книг, которая остается в зале ожидания, и общаются с персоналом клиники.

Сотрудничество между Библиотекой «Apple» и местной клиникой началось в 2013 г. Начавшееся сотрудничество заранее дало нам время, чтобы узнать и понять друг друга лучше и увидеть и показать друг другу, что мы делаем, как мы это делаем, и как выглядит в повседневной жизни взаимодействие библиотеки и клиники. Участие в программе культурной клиники предлагает четкий, непрерывный и уже существующий способ совместной работы и узнавания друг друга поближе. Как библиотека мы привыкли быть гибкими и открытыми для новых идей, тогда как медицинские услуги являются высокоорганизованным, эффективным и структурированным институтом, и, следовательно, различия в работе очевидны. Но поскольку сотрудничество началось вовремя и очень простым и практичным способом, партнерство оказалось успешным, несмотря на различия.

2.3 Поддержка семей, работа, направленная на ребенка

Детский отдел в библиотеке «Apple» стремится поддерживать родителей и укреплять взаимоотношения между детьми и их родителями. На практике это означает поэтические сеансы для малышей, часы историй на нескольких языках и семейные дни на различные темы и другие культурные программы. Продвижение чтения и медиаобразования также осуществляется в сотрудничестве с местными семейными клубами, детскими садами и школами. Зона услуг обеспечит еще больше места для собраний, выступлений, групповых встреч и семинаров.

Мы также видим, что создание условий для свободной игры и предоставление возможности встречи родителям и семьям также являются важными задачами для новой библиотеки. Создавая доступное пространство для проведения времени комфортно и безопасно с детьми, мы можем помочь семьям справиться с их повседневными заботами. Пространство для самых маленьких детей в Зоне услуг с местом и хорошими условиями для игры с игрушками, чтения книг, грудного вскармливания, приема пищи, создания поделок и т.д. было запланировано в соответствии с этими принципами.

Игры, кодирование и использование новых технологий уже присутствуют в повседневной жизни нашей библиотеки. Клубы по робототехнике и кодированию собираются каждую неделю, и сотрудники детского отдела стараются привлечь детей создавать и экспериментировать в мастерской библиотеки.

Многие дети и семьи приходят в библиотеку, чтобы поиграть в компьютерные, консольные (с приставки) и настольные игры. Повышение осведомленности, получение положительного и заинтересованного отношения к играм, обучение детей медиа навыкам – всё это является важной частью работы как в настоящее время, так и

в будущем.

«Каждому ребенку необходимы любознательность, воображение и мультиграмотность. Талант, чтобы делиться своими историями и понимать истории друг друга развивается в библиотеке».

(Девиз отдела детских услуг в городской библиотеке г. Эспоо 2015)

3. Молодежь в период преобразований

3.1 Молодежь в библиотеке торгового центра

Молодые люди во всем мире тянутся в торговые центры, но также и в места, где вам не нужно что-то покупать. Наша библиотека стремится предложить некоммерческую, безопасную и включенную среду, где всегда есть взрослые, чтобы посоветовать, обсудить, провести время с молодыми посетителями. Три года назад мы создали отдельное пространство для молодежи, которое оказалось именно тем местом, которое хотели эти дети и молодые люди.

Библиотека придерживается часов работы торгового центра, и мы должны быть открыты даже в выходные дни, в том числе по воскресеньям, до закрытия торгового центра. Удлиненные часы работы, хорошие связи, хорошие условия для игр, занятий на компьютере и встреч с друзьями, хорошо знакомые сотрудники – это привлекает молодых людей. У нас в среднем бывает 250 посетителей-подростков в день, в то время как у местного молодежного центра - меньше 50.

3.2 Необходимость партнерства

В число наших партнеров входят также и другие молодежные службы, находящиеся в Эспоо: спортивные и развлекательные центры, служба безопасности торгового центра, местная полиция и службы защиты детей. Для Зоны услуг мы будем продолжать поиски новых партнеров.

В Финляндии школы и библиотеки имеют долгую совместную историю. Если мы встречаем ребенка или подростка в библиотеке во время уроков, мы должны выяснить, есть ли какая-то серьезная причина пропуска занятий в школе, например, буллинг (травля). Общаясь, прислушиваясь и работая вместе, мы стараемся помочь этим молодым людям решить их возможные проблемы. Многие из них возвращаются, чтобы сказать нам, что они благодарны и чувствуют себя хорошо после проявленной заботы. Со многими различными партнерами мы создаем ощущение безопасной и надежной среды для взросления также и для тех, кто не имеет благоприятную и безопасную семейную обстановку.

3.3 Культурные встречи

Количество иммигрантов в Эспоо быстро растет. К 2030 году, по оценкам экспертов, 21% населения в Эспоо будут составлять иммигранты. Это уже видно по нашим молодым посетителям в библиотеке, где вместе собирается молодежь разного происхождения и разных возрастов. Приятно отметить, что эти дети и подростки имеют привычку наблюдать друг за другом. Независимо от происхождения, цвета кожи или языка, на котором говорит ребенок, другие дети дают ему советы, показывают свое расположение и просто спрашивают "Как дела?".

Поскольку наши посетители происходят из разных социально-экономических слоев, мы стараемся обеспечить равенство, предлагая такие мероприятия, как культурные поездки, фильмы, спортивные мероприятия, традиционные обсуждения книг,

библиотечные уроки, образовательные мероприятия, такие как игры и семинары по кодированию.

В настоящее время у 14% школьников родной язык не финский и не шведский. В будущем английский язык будет преобладать. В Зоне услуг мы готовы увеличить нашу английскую коллекцию. В библиотеке мы также имеем легкие для чтения и написанные простым языком книги на разных языках.

Наш библиотечный персонал состоит из людей различных национальностей и слоев. У нас работают иммигранты первого и второго поколения. Это делает общение с посетителями, особенно с детьми, легче.

3.4 Наша молодежь, работающая в библиотеке

Мы предлагаем трудоустройство на две недели для молодых посетителей, и они также могут работать в библиотеке летом. Мы проводим собеседование с большим количеством молодых посетителей, и даже когда мы не можем предложить всем работу, они получают больше уверенности в себе.

Мы также имели успешный опыт сотрудничества с молодыми, обучающими пенсионеров. Мы наняли наших молодых посетителей, чтобы научить пенсионеров, как пользоваться планшетами. Обратная связь с обеих сторон была на 100% положительной. Пожилым людям понравилась идея с личным преподавателем, а молодые гордились тем, что имели возможность направлять и помогать старшим. Обе возрастные группы сказали в итоге, что они были приятно удивлены, как легко было ладить, и как они обсуждали много других тем, кроме планшетов.

В Финляндии насчитываются десятки тысяч молодых людей, рискующих оказаться в социальной изоляции, поэтому наша работа действительно никогда не закончится. В нашей библиотеке мы хотим предоставить такое место и таких сотрудников, которые помогут молодым людям найти себя, принять свое внутреннее Я и полюбить его. Всегда приятно встретить нашего бывшего трудного посетителя на занятиях в библиотеке и видеть, что он выбрал лучшую дорогу.

4. Музыка для молодежи

Другие важные преимущества новой библиотеки - это современная звукоизоляционная полупрофессиональная музыкальная студия и репетиционный зал для групп. Мы предложим помещение, оборудование, поддержку и руководство в музыкальном обучении.

Несколько пилотных проектов были начаты с городской библиотекой г. Эспоо. Один пилотный проект - это сотрудничество с местными школами и музыкальными институтами, так как дети и подростки-посетители всегда важны для нас, это наше будущее.

В рамках этого проекта Тапиола Симфонietta (симфонический оркестр из Эспоо) посетил библиотеки и исполнил детскую музыкальную сказку "Кот Император и Оранжевая луна". Программа рассчитана на детей с трех лет и старше. Тур включал четыре различных библиотеки в г. Эспоо и охватил сотни детей всего за два дня. Это прекрасный пример взаимодействия, который полезен обоим: партнеру и библиотеке.

Один проект сосредоточен на поддержке музыкальных интересов посетителей различными способами. Мы пригласили посетителей всех возрастов попробовать

различные инструменты в ряде мероприятий: гитары, клавишные и ударные. Каждое мероприятие включало краткое представление, презентации в разных жанрах и бесплатное занятие по игре для посетителей. Они были организованы совместно с местными музыкальными магазинами и музыкантами.

Также были организованы музыкальные мастер-классы для детей и молодежи в летние месяцы. Они получили возможность выбрать инструмент, чтобы поиграть и получить рекомендации по основам игры. Мы также принесли планшеты (iPads), которые были очень полезны для повышения интереса к музыке. Самые маленькие дети смогли получить удовольствие, играя в музыкальные игры, пока молодые люди создавали музыку с помощью программы «Garageband». Эти занятия продолжались в течение двух часов, и сотрудники с музыкальными навыками поощряли детей к творчеству с помощью программ.

Традиционная музыкальная библиотечная работа может изменяться с ростом музыкальных услуг и увеличением коллекции бесплатных материалов, доступных в Интернете. Для библиотек важно искать новые сервисные модели, чтобы идти в ногу с потребностями посетителей и обеспечивать их приход в библиотеку. Библиотека - это общественная гостиная, где люди всех возрастов могут делать что-то вместе. В конце концов, один торговый центр может изменить будущее даже одного ребенка.

Практические рекомендации

- При планировании новой библиотеки ИКТ-пилотные проекты могут быть полезными и экономически эффективными. Стремясь к высоким целям, будьте готовы потерпеть неудачу.

- Привлечение и расширение прав и возможностей библиотечных работников как в планировании новой библиотеки, так и в налаживании партнерских связей, должно быть сделано в начале проекта.

- Инвестирование в молодежный отдел библиотеки торгового центра требует сотрудничества с различными организациями и может принести пользу всем сторонам.

- Работа с маленькими детьми означает работу с целой семьей. Общие интересы легко найти, когда все партнерские организации действуют в одном направлении - ради благополучия ребенка.

Проект зоны услуг Исо Омена



Фото: дизайн-студия Jouni Leino