

КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ БИБЛИОТЕЧНОГО ДЕЛА

УДК 023.5:[004:02](597)

<https://doi.org/10.33186/1027-3689-2024-1-129-150>

Подготовка библиотечно-информационных кадров в контексте цифровой трансформации библиотечной отрасли Вьетнама

Нгуен Тхи Ким Зунг

*Вьетнамский национальный университет, Ханой, Вьетнам,
kimdungnt@ussh.edu.vn*

Аннотация. Проанализирована подготовка библиотечно-информационных кадров в Центре библиотек и цифровых знаний Вьетнамского национального университета (Ханой) в контексте цифровой трансформации библиотечной индустрии Вьетнама. Освещены следующие вопросы: уточнение роли библиотечных и информационных кадров в цифровой трансформации библиотечной индустрии; применение модели ASK (attitude – отношения, skill – навыки, knowledge – знания) для анализа текущей ситуации с информационными и библиотечными кадровыми ресурсами в Центре библиотек и цифровых знаний. С помощью статистически достоверных данных установлено, что в данный момент основные составляющие намеченной программы представлены неравномерно: уровень профессиональной библиотечной подготовки кадров для реализации поставленных целей в целом достаточен, слабее выглядит квалификация сотрудников в области новых информационных технологий. Особую озабоченность вызывает уровень практического владения сотрудниками библиотек иностранными языками, без чего рассчитывать на действительную цифровую трансформацию библиотек проблематично. Даны оценки и рекомендации по улучшению подготовки библиотечных кадров, способных удовлетворять требованиям цифровой трансформации библиотечной отрасли Вьетнама.

Ключевые слова: Центр библиотек и цифровых знаний Вьетнамского национального университета (Ханой), подготовка библиотечно-информационных кадров, цифровая трансформация библиотечной отрасли

Для цитирования: Нгуен Тхи Ким Зунг. Подготовка библиотечно-информационных кадров в контексте цифровой трансформации библиотечной отрасли Вьетнама // Научные и технические библиотеки. 2024. № 1. С. 129–150. <https://doi.org/10.33186/1027-3689-2024-1-129-150>

LIBRARY STAFF

UDC 023.5:[004:02](597)

<https://doi.org/10.33186/1027-3689-2024-1-129-150>

Training of library and information personnel in the context of the digital transformation of the library industry in Vietnam: Case study of the Center for Libraries and Digital Knowledge of Hanoi National University

Nguyen Thi Kim Dung

*Vietnam National University, Hanoi, Vietnam,
kimdungnt@ussh.edu.vn*

Abstract. The author analyzes and evaluates the current situation with training library and information personnel at the Center for Libraries and Digital Knowledge of Vietnam National University (Hanoi) in the context of the digital transformation of the library industry in Vietnam. The following issues are highlighted: the role of library and information personnel in the digital transformation of the library industry; application of the ASK model (attitude, skills, knowledge) to analyze the current situation with information and library human resources at the Center for Libraries and Digital Knowledge of the Vietnam National University, Hanoi. The statistically reliable data evidence on the imbalance of three main components of the planned program: the level of professional library training for the implementation of the goals is generally sufficient; the qualifications of employees in the field of new information technologies look weaker. Third, the librarians' practical knowledge of foreign languages is of particular concern, which is essential for real digital transformation of libraries. The author offers assessments and recommendations to improve the training of library personnel capable and to meet the requirements of the digital transformation of the library industry in Vietnam.

Keywords: Center of Libraries and Digital Knowledge of Vietnam National University in Hanoi, training of library and information personnel, digital transformation of the library industry

Cite: Nguyen Thi Kim Dung. Training of library and information personnel in the context of the digital transformation of the library industry in Vietnam: Case study of the Center for Libraries and Digital Knowledge of Hanoi National University // Scientific and technical libraries. 2024. No. 1, pp. 129–150. <https://doi.org/10.33186/1027-3689-2024-1-129-150>

Постановка проблемы

3 июня 2020 г. правительство Вьетнама приняло решение № 749/QĐ-ТТг о согласовании «Национальной программы цифровой трансформации до 2025 года, ориентированной на 2030 год». Согласно этому документу к 2030 г. Вьетнам должен стать стабильной и процветающей страной-лидером, испытывающей новые технологии и модели, осуществить фундаментальные и всеобъемлющие изменения в управлении и руководстве, производстве и бизнесе, образе жизни и работы населения, развитии безопасной и гуманной цифровой среды [1].

11 февраля 2021 г. правительство согласовало «Национальную программу цифровой трансформации в библиотечном секторе до 2025 года, ориентированную на 2030 год». Документ направлен на развитие библиотечной деятельности совместно с другими отраслями и сферами, входящими в национальную программу цифровой трансформации правительства. К 2025 г. предполагается обеспечить стопроцентное обучение, переобучение и обновление знаний и навыков персонала современных библиотек. Повышение качества библиотечных кадров требует модернизации программ, активизации работы по обучению, переобучению и проведению тренингов, повышающих осведомлённость, уровень и навыки персонала. Необходимо составить полный список руководств и учебных материалов с богатым и понятным содержанием, обновляемым в соответствии с требованиями [2].

Роль информационных и библиотечных кадров в успешной цифровой трансформации страны и библиотечной отрасли в частности

нельзя не признавать. Так как человек является и целью, и основной движущей силой развития, участвующей в национальном цифровом преобразовании, то повышение качества информационных кадров для работы в области информации и библиотечной деятельности в настоящее время является существенным требованием, которое библиотечные учреждения Вьетнама ставят на первое место.

Обзор исследований

Исследования по проблемам информационных и библиотечных кадров были опубликованы в нескольких специализированных журналах. Среди них статья Нгуен Тхи Ким Зунг «Развитие информационных ресурсов в библиотеках Дельты Хонг Ха» (журнал «Библиотека Вьетнама», № 5, 2016 г.); Доан Тиен Лок «Информационные ресурсы в информационно-библиотечной деятельности» (<http://dlib.huc.edu.vn/handle/123456789/22>); Нгуен Тхи Лан Тхань «Управление информационными ресурсами в современном информационно-библиотечной отрасли» (журнал «Культура и искусство», № 11, 2016 г.); Зыонг Тхи Ван «Методология развития информационно-библиотечных кадров» (журнал «Библиотека Вьетнама», № 5, 2011 г.). Эти статьи были опубликованы до утверждения национальной программы цифровой трансформации. В основном они касались роли информационно-библиотечных кадров, а также проблем управления кадрами в соответствующих органах.

Потребность в информационно-библиотечных кадровых ресурсах в контексте цифровой трансформации подробно освещена в статье Фам Тхи Тхуи Нга и Ву Тхи Ха Ван «Требования к библиотечному персоналу в период цифровой трансформации» (журнал «Культура и искусство», июнь 2022 г.). Исследование сосредоточено на четырёх аспектах: уровне профессиональной квалификации, способности консультировать по различным вопросам, создании продуктов и услуг, применении знаний в области технологий.

В исследовании Нгуен Тхи Нгок Май «Роль и новые требования к библиотечным специалистам в эпоху Интернета» [3] представлена точка зрения К. Nageswara Rao и Kh. Babu (Лаборатория оборонных исследований и разработок; Канчанбаг Пост, Индия) [4] о роли библиотечного персонала (поиск информации, поддержка, обучение пользователей; управление знаниями, фильтрация информации; исследова-

ние, создание веб-сайтов; разработка интерфейса). Исследование также выявило необходимые способности и качества, требующиеся от библиотечного персонала в эпоху интернета.

На данный момент в стране нет ни одного исследования, которое позволяло бы принимать решения, способствующие повышению качества информационно-библиотечных кадровых ресурсов в контексте цифровой трансформации библиотечной отрасли Вьетнама к 2025 г. и в перспективе до 2030 г.

Из трудов, посвящённых этому вопросу нашими зарубежными коллегами, выделяется публикация авторской группы [5]. В статье проанализированы и интерпретированы тенденции развития библиотек и классифицированы различные признаки в процессе их технологического преобразования в цифровую эру. Подчёркнута важность применения цифровых прав в процессе цифровизации библиотек: цифровое соединение и цифровое умное предоставление прав. Также в статье обсуждаются способы повышения качества услуг библиотеки и их изменение с помощью трёх индексов: от объекта к человеку через цифровизацию. Это расширит границы физического пространства библиотеки и предоставит определённые материалы для будущего исследования.

Авторы [6], сравнивая традиционную библиотеку с цифровой, пришли к выводу, что снижение числа посетителей и книг для выдачи или использования является обычным явлением, так как количество доступных цифровых книг и электронных услуг растёт. Выяснялось также, изменяются ли факторы использования библиотек в соответствии с цифровизацией библиотечных услуг, каково значение этой тенденции для библиотек, что представляет собой идеальная модель такой библиотеки. Исследование предлагает жизнеспособные решения в условиях вызовов, возникающих из-за цифрового перехода, а также пытается ответить на вопрос, действительно ли общее количество пользователей библиотеки уменьшается и как влияет цифровой переход на доступность библиотечных услуг.

Отчёт [7] сосредоточен на стратегическом управлении персоналом в цифровой библиотеке, что поможет руководителям определить способы мотивации сотрудников и одновременно их требования.

Подход и метод исследования

Подход. Проводимое нами исследование основано на синтезе материалов о политике и стратегии Коммунистической партии и на методе сбора данных путём прямого опроса кадров, работающих в Центре библиотек и цифровых знаний Вьетнамского национального университета (VNU).

Объектом исследования являются кадры, работающие в трёх локациях, принадлежащих Центру библиотек и цифровых знаний: Ксуан Тхуй (район Кау Гияй), Тхунг Динь (Тхань Суань), Ме Три (Нам Ты Лиём).

Ограничения исследования. Исследование сосредоточено на анализе и оценке текущего состояния кадровой базы информационно-библиотечной сферы в Центре библиотек и цифровых знаний VNU в контексте цифровой трансформации библиотечного дела во Вьетнаме. Ставились следующие задачи:

выяснение роли информационно-библиотечных кадров в цифровой трансформации библиотечного дела;

применение модели ASK (отношение – attitude, навыки – skill, знания – knowledge) для анализа текущего состояния кадров в Центре библиотек и цифровых знаний VNU;

формулирование соответствующих замечаний, оценок и рекомендаций с целью повышения качества кадровой базы информационно-библиотечной сферы в ответ на требования цифровой трансформации библиотечного дела во Вьетнаме.

Исследование проводится в рамках темы «Повышение качества информационных ресурсов в библиотеках в условиях цифровой трансформации библиотечной отрасли Вьетнама» – CS.2023.22.

Роль человеческих ресурсов в деятельности информационных и библиотечных учреждений

Человеческие ресурсы (Human Resource) и информационно-библиотечные кадры – это совокупность людей, образующих трудовые ресурсы организации, отрасли или профессии. Согласно подходу ООН, «человеческие ресурсы – это все знания, навыки и потенциал человека, связанные с развитием каждого индивидуума, каждой организации и страны» [8].

Американские специалисты Джордж Т. Милкович, профессор Корнеллской школы производственных и трудовых отношений, и Джон

В. Бодро, почётный профессор менеджмента и организации, старший научный сотрудник Центра эффективных организаций Школы бизнеса им. Маршалла Университета Южной Калифорнии, понимают человеческие ресурсы как «опыт, навыки, уровень образования и любые другие черты, которые добавляют стоимость и конкурентоспособность организации трудовых ресурсов» [9. С. 91]. Другими словами, человеческие ресурсы объединяют всех людей, которые работают или работали в организации на различных должностях. Они являются основными участниками деятельности, важными субъектами в создании и использовании её преимуществ. Человеческие ресурсы являются самыми необходимыми и важными, определяющими существование и развитие организации.

Информационно-библиотечные кадры – это люди, непосредственно участвующие в процессе информационно-библиотечной деятельности различными средствами и инструментами, создающие продукты и предоставляющие информационно-библиотечные услуги для удовлетворения информационных потребностей в области образования, научных исследований, развлечений, расширения знаний и повышения уровня пользователя.

Роль информационно-библиотечных кадров в цифровой трансформации библиотечного дела. Лей С. Эстабрук, профессор и декан Высшей школы библиотечных и информационных наук Иллинойского университета в Урбана-Шампейн (США), утверждает, что информационные технологии привели к созданию новых способов организации, хранения и предоставления документов, существенно повысивших ожидания общества от библиотеки. Теперь задача библиотечных кадров выходит за пределы библиотеки: они должны работать с информационной средой как продавцы, дизайнеры новых информационных систем, как исследователи и аналитики информации [10]. Задача библиотечных кадров в цифровой сфере такая же, как и в печатной – не только предотвращать доступ к «мусорным» документам, но и поощрять доступ к документам высокого качества [3].

Многие библиотечные сотрудники утверждают, что технологии кардинально изменили их работу, но не уменьшили роль на пути передачи информации пользователям. О роли библиотечных кадров в эпоху интернета сказал Морис Дж. (Митч) Фридман, в прошлом председатель Американской библиотечной ассоциации: «Общественные биб-

лиотеки и их сотрудники продолжают играть важную роль, поддерживая общественность в поиске и использовании “бесконечного моря информации”, которое теперь доступно читателям через интернет» [3].

Наше исследование базируется на методологическом основании, заложенном Ю. Н. Столяровым [13. С. 133–154], в соответствии с которым сотрудники библиотеки, наряду с документными ресурсами, материальной базой и контингентом пользователей, являются одним из четырёх составляющих библиотеки. Библиотечные кадры – связующее звено между пользователем и огромным запасом документных ресурсов библиотеки. Они определяют использование читателями имеющихся в библиотеке технических средств и инфраструктуры, формируют для библиотеки документные ресурсы. Требования к библиотечным кадрам в свете цифровой трансформации библиотечной отрасли Вьетнама:

- специализированные знания в области информации, библиотековедения и информационных технологий;

- знание иностранных языков для доступа и использования документных ресурсов в цифровой среде;

- навыки оценки и анализа документных ресурсов, умение собирать, искать, анализировать, обрабатывать и распространять информацию;

- навыки организации хранения и сохранения документов, создания, предоставления продуктов и информационных услуг;

- навыки анализа и прогнозирования потребности в информации, обслуживания и обучения пользователей;

- возможности применять информационные технологии в деятельности библиотеки.

Необходимо владение как минимум одним иностранным языком для коммуникации, чтения, перевода документов, обработки иноязычных документных ресурсов и поощрения международного сотрудничества в области библиотечного дела.

При обслуживании пользователей сотрудник библиотеки должен быть переговорщиком (определять потребности в информации), гидом, психологом, посредником, предоставляющим продукты и услуги библиотеки целевым группам.

С учётом этих основных требований работник Центра библиотек и цифровых знаний несёт ответственность за деятельность каждого органа в центре и в стране в целом.

Кадровый ресурс и обзор работы Центра библиотек и цифровых знаний (VNU)

VNU является центром научных исследований, передаёт знания и множество технологий высокого качества, соответствующих международным стандартам и отвечающих потребностям страны и тенденциям высшего образования.

VNU имеет три уровня административного управления:

1. Он является головным учреждением, которому правительство Вьетнама назначает годовые планы и показатели. У него есть юридический статус и герб. Директор, заместители директора и председатель совета VNU назначаются и освобождаются от должности премьер-министром Социалистической Республики Вьетнам.

2. Университеты, научно-исследовательские институты – подразделения, факультеты, центры обучения, научно-исследовательские центры и технологии, которые подчиняются VNU, являются юридическими лицами, имеют свой герб и финансовый счёт.

3. Факультеты, научные отделы и их аналоги, принадлежащие к университетским подразделениям и к подчинённым учреждениям, работают на основе механизма самоуправления и высокой ответственности.

Университет напрямую сотрудничает с министерствами, государственными органами, включая учреждения, подчинённые правительству, местными управлениями в вопросах, связанных с его деятельностью и развитием. Университеты и научно-исследовательские институты – члены VNU являются образовательными и научно-техническими учреждениями с высокой степенью автономии. Они имеют юридический статус, эквивалентный другим университетам и научно-исследовательским институтам, определённым в Законе об образовании, Законе об университетском образовании, Законе об изменении и дополнении некоторых положений Закона об университетском образовании и Законе о науке и технологиях [11].

Центр библиотек и цифровых знаний напрямую подчинён VNU. Центр обслуживает всех пользователей из девяти университетов-подразделений, четырёх школ и подразделений, шести научно-

исследовательских институтов, двух центров обучения и исследований, а также 15 других служб, напрямую подчинённых VNU. Перечислим его функции:

1. Консультирование руководства VNU по организации информационно-библиотечной деятельности для повышения качества обучения, научно-исследовательской деятельности, преподавания, обслуживания пользователей.

2. Разработка стратегии, плана развития, организации и координации системы информации и библиотеки в VNU.

3. Приобретение книг, учебных пособий, справочных материалов, научных журналов, баз данных и других электронных учебных материалов, которые удовлетворяют потребности организации; сбор, дополнение, обмен, анализ, обработка различных видов документов; организация системы хранения, упорядочения и обслуживания хранилища материалов и баз данных, включая различные типы изданий и других источников – носителей информации.

4. Создание системы поиска необходимой информации, установление автоматизированной сети доступа и поиска информации, организация удобного и эффективного доступа пользователей университета VNU к документным ресурсам центра и внешним информационным источникам.

5. Формирование специализированных баз данных в VNU, публикация сводных информационных изданий, специализированной информации и других информационных продуктов на цифровом портале ресурсов в стандартном формате для обеспечения управления, обучения и научных исследований в университете.

6. Сбор и распространение изданий, опубликованных VNU, включая книги, учебники и другие виды материалов, опубликованных Издательским домом университета, магистерские и докторские диссертации, защищённые в VNU или авторами, являющимися государственными служащими, работниками или студентами, аспирантами вуза; отчёты по результатам научных исследований, проектов и других проверенных и подтверждённых материалов; материалы конференций, семинаров, электронных учебных материалов, электронных лекций, проводимых сотрудниками соответствующих подразделений VNU или государственными служащими, студентами или аспирантами; информационная система в печатном и цифровом видах, представляющая информацию о вузе.

7. Реализация научных исследований в области информации, материалов и библиотек; применение результатов научных исследований и новых научно-технических достижений в обеспечении информацией и библиотечной работе.

8. Организация повышения квалификации для улучшения навыков обработки, предоставления документов сотрудникам, занимающимся информационной, материальной и библиотечной работой в VNU; оснащение необходимыми знаниями по методам поиска и использования информации и библиотечных ресурсов для пользователей.

9. Развитие обмена и сотрудничества с организациями, работающими в области информации и библиотек внутри и за пределами страны; участие в деятельности Союза библиотек университетов, Вьетнамской ассоциации библиотек, Вьетнамской ассоциации информации и документации и других ассоциаций внутри страны и за её пределами.

10. Предоставление консультаций и информационно-библиотечных продуктов и услуг для пользователей.

11. Взаимодействие, связь, всестороннее сотрудничество с членами и структурными подразделениями VNU при осуществлении образовательной, научно-исследовательской, технологической, сервисной, производственной и коммерческой деятельности; применение и совместное использование ресурсов и материальной базы в соответствии с положениями VNU [12].

Состояние информационных кадров и библиотек в центре

Для получения объективных данных о состоянии кадров автор провёл опрос 50 библиотекарей, работающих в трёх местах, в которых центр обслуживает пользователей: Хуан Туу, Кау Гиау (главный офис центра); Ме Три, Нам Ту Лиём, Thuong Dinh, Thanh Xuan (обслуживание пользователей двух крупных университетов VNU: Университета естественных наук и Университета социальных и гуманитарных наук). Было получено 43 опросных листа. Удельный вес успешных опросов составил 86%.

Исследование применило модель ASK (отношение – attitude, навыки – skill, знания – knowledge) для оценки кадрового потенциала в Центре библиотек и цифровых знаний.

Knowledge – когнитивные способности, которые человек получает в результате образовательного процесса, чтения, анализа и применения знаний. Из 43 опрошенных 35 имели высшее образование на уровне бакалавриата, семь окончили магистратуру, один получил среднее профессиональное образование. Из них 25 сотрудников обучались по специальности «библиотечное дело», восемь – бакалавриат на английском языке, четверо – экономика, трое – бакалавриат и инженерия информационных технологий, остальные обучались по другим специальностям. Шесть сотрудников получили образование по двум специальностям: библиотечному делу и английскому языку.

Результаты исследования показали, что 98% специалистов, работающих в трёх представительствах центра, получили высшее образование: 58% – по библиотечному делу, оставшиеся 42% были сосредоточены на изучении таких специальностей, как английский язык, экономика, информационные технологии и т. д. VNU имеет множество факультетов, реализующих междисциплинарные и трансдисциплинарные программы обучения для подготовки высококвалифицированных кадров, соответствующих требованиям четвёртой промышленной революции и цифровой трансформации. Поэтому привлечение персонала, имеющего другие специальности, является для центра необходимостью. Это помогает на высоком уровне удовлетворять потребности пользователей в различных отраслях и профессиях.

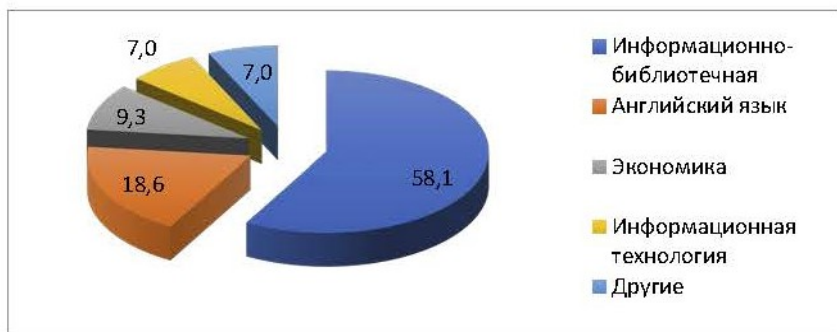


Рис. 1. Специализация сотрудников (%)

Знание иностранных языков: 95,3% опрошенных назвали английский язык, 4,7% человека владеют корейским и французским языками. Кроме восьми сотрудников, имеющих бакалаврский диплом по английскому языку, 29 имеют сертификат о владении иностранным языком на уровне 6 по Национальной шкале квалификации Вьетнама: A2 (4), B1 (19), B2 (6), остальные пока не имеют сертификата, но утверждают, что могут использовать английский в работе. Результаты опроса показали, что уровень владения иностранным языком у сотрудников центра соответствует текущим требованиям работы.

Знание информационных технологий: 36 из 43 опрошенных (83,7%) ответили, что имеют сертификат по информационным технологиям, 31 имеют бакалаврский диплом или диплом инженера в данной области. Таким образом, более 80% сотрудников владеют информационными технологиями на уровне, необходимом для выполнения задач, поставленных при переходе в Центр библиотек и цифровых знаний, особенно в контексте преобразования библиотечной отрасли во Вьетнаме. Сотрудники, привлечённые к работе в центре, самостоятельно освоили информационные технологии. Те, кто уже работал в центре, самостоятельно повышали свой уровень знаний, чтобы использовать современные технологии в работе. С учётом этих результатов можно утверждать, что команда сотрудников центра во всех трёх «точках» исследования соответствует предъявляемым к ним требованиям.

Навыки – способность превращать полученные знания в конкретные действия и их применение на практике. Результаты исследования показывают, что более 58% (25) сотрудников получили обучение в соответствующих областях информации, библиотечного дела/научно-библиотечного дела/управления информацией; 42% (17) обучены в области экономики, английского языка, информационных технологий и т. д., 10 из них отправлены на краткосрочные курсы повышения квалификации в области информационных технологий на период от двух до трёх месяцев для получения базовых знаний в этой области. Благодаря этому почти 70% сотрудников могут эффективно находить, собирать, обрабатывать и распространять документы и данные для пользователей. Кроме того, у них есть возможность организовывать долгосрочное хранение и сохранение документных ресурсов, предоставлять информацию по запросу для различных групп или лиц. 24% сотрудников дают своим навыкам среднюю оценку, 6% отмечают, что они не

имеют достаточной квалификации (это можно объяснить их индивидуальными способностями превращать знания в конкретные действия).

Уровень использования иностранного языка в работе: 100% респондентов утверждают, что могут использовать в работе как минимум один иностранный язык. Однако когда их спросили о чтении, переводе документов и общении, 14 из 32 опрошенных (43,6%) ответили, что не владеют иностранным языком на достаточном уровне для такой работы, 53,1% находятся на среднем уровне; только 3,1% имеют высокий уровень; остальные ответа не дали. В итоге оказалось, что количество работников, которые могут использовать иностранный язык для общения на среднем уровне, составляет 70,7% (29/41 человек); 29,1% работников ответили, что они не владеют языком или владеют им очень слабо.

Таким образом, встаёт вопрос, почему 100% работников с бакалаврской степенью в английском языке, с сертификатом иностранного языка не могут свободно общаться или читать иностранные материалы. Может быть, сертификат необходим только для устройства на работу (срок его действия – два года), после чего работники не желают учиться и сдавать экзамены заново из-за потери времени, усилий и финансов. Для тех, кто имеет степень бакалавра или диплом о среднем образовании в английском языке, но не может свободно использовать иностранный язык, это повод для обсуждения и беспокойства. По сравнению с выпускниками с сертификатом C1, 5-м уровнем из 6 по шкале компетенций владения иностранным языком во Вьетнаме или европейской шкале владения, люди с этим уровнем образования должны иметь достаточные навыки для уверенного общения и работы в своей области, они будут освобождены от сдачи экзаменов по иностранному языку в учебных заведениях и при приёме на работу. Большинство ответивших сосредоточены только на выполнении специальных задач, где у них мало шансов использовать иностранный язык, поэтому со временем они его забывают. Некоторые используют иностранный язык для чтения и перевода материалов при классификации и обработке иностранных документов, но они не уверены в своих навыках и используют язык только по необходимости при проведении мероприятий или по требованию работодателя.

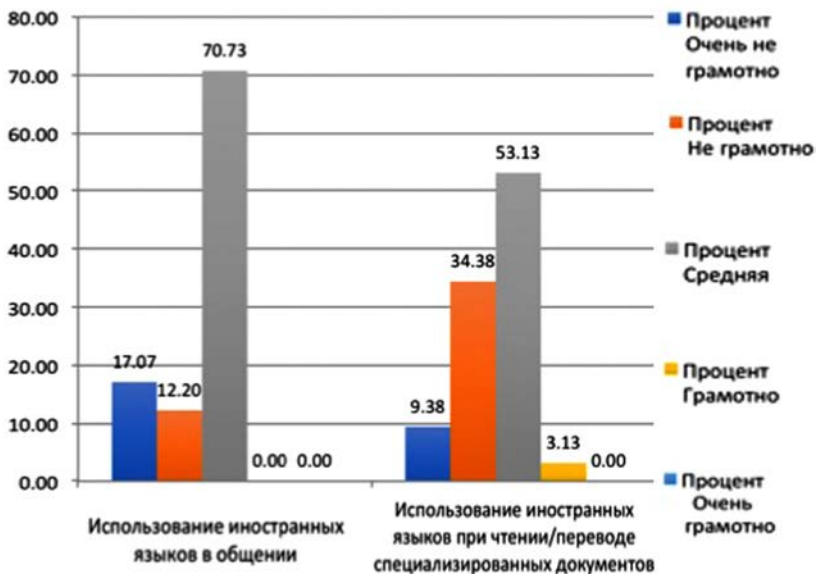


Рис. 2. Возможность использования иностранного языка в работе

Навыки применения информационных технологий: уверенное использование программ электронной библиотеки, цифровой библиотеки, современного оборудования в области информационных технологий продемонстрировали 55,8% сотрудников. Двое из них ответили, что не владеют ими на уровне «грамотно». Остальные используют такие технологии на среднем уровне. Доля сотрудников центра, владеющих информационными технологиями на уровне «грамотно», относительно высока, что благоприятно для центра, потому что во Вьетнаме Центр библиотек и цифровых знаний VNU является ведущей организацией в области инноваций и интенсивного использования современных информационных технологий в деятельности информации и библиотеки. С 14.02.2022 организация называется Центром библиотек и цифровых знаний, перед ней стоят важные задачи на период 2021–2025 гг., 2025–2030 гг.: усиление функции сбора, хранения, обработки, организации, управления и расширения различных типов данных, документов, знаний и учебных материалов; улучшение эффективности управления большой системы данных VNU (цифровые учеб-

ники, диссертации, результаты научных исследований, изобретения и др.), связь с научными базами данных Вьетнама и международными для обслуживания цифровой научной деятельности, цифрового обучения, цифровой учёбы и цифровой трансформации в VNU.

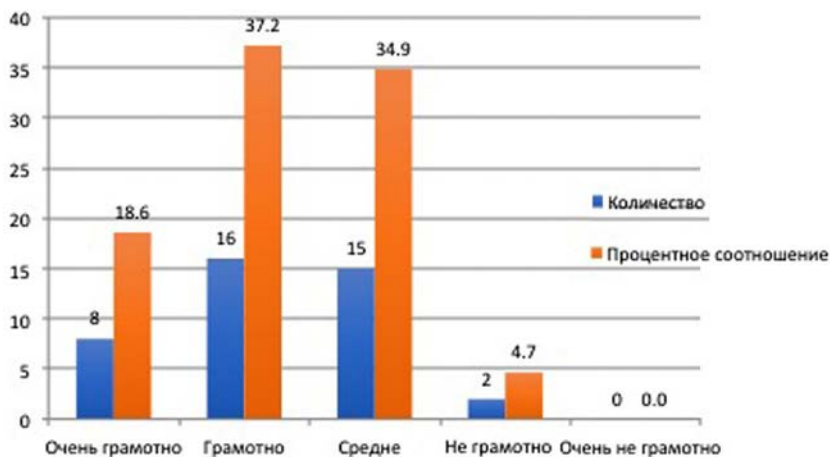


Рис. 3. Возможности использования информационных технологий в работе сотрудников

Навыки определения потребностей пользователей информации

С помощью методов наблюдения, способности понимать психологию и потребности пользователей в процессе обслуживания, а также изучения истории пользователей выяснено, что у 32% опрошенных хорошо развиты навыки определения потребностей пользователей информации, у 2% – очень хорошо, что позволяет им консультировать пользователей при поиске необходимой информации и материалов.

45% респондентов владеют этими навыками на среднем уровне, 17% – неудовлетворительно. Это вполне объяснимо, так как навыки определения потребностей в информации требуют от сотрудников информационных и библиотечных служб опыта работы с пользователями, взаимодействия, общения и поддержки. Пользователи должны всегда чувствовать поддержку и готовность помочь от библиотечных сотрудников.

Навыки общения при обслуживании пользователей

При общении в процессе обслуживания требуются открытость и дружелюбность. Обслуживание является последним этапом и целью каждой информационной и библиотечной организации, в его обеспечении чрезвычайно важна роль сотрудников информационных и библиотечных служб. Они должны быть вежливыми и заботливыми. Отзывчивость, поддержка пользователей, готовность своевременно решать вопросы, с которыми те обращаются к библиотекарю, – это необходимые качества каждого сотрудника библиотеки в отделе обслуживания.

Наше исследование позволило установить следующее: 9,3% сотрудников считают, что их навыки в этом отношении недостаточны; 79% ответили, что их уровень навыков средний; оставшиеся 11,6% высоко оценивают свои навыки. Можно утверждать, что навыки коммуникации с пользователями полностью зависят от коммуникативных способностей каждого сотрудника, они будут проявляться у энтузиастов, энергичных, активно взаимодействующих и открытых сотрудников. Сложнее придётся скрытным, молчаливым и апатичным. Это, однако, не означает, что такие сотрудники не смогут овладеть требуемыми навыками, просто их нужно в себе развивать.

Attitude – этот феномен относится к области эмоций, чувств, он представляет собой личный способ восприятия и реагирования на реальность, а также отражает отношение к работе и мотивацию.

Исследователи задавали вопросы относительно желаний сотрудников центра обучаться, повышать квалификацию и уровень знаний. Выяснилось, что 46,3% сотрудников желают и очень хотели бы принять участие в обучающих курсах по профессиональным навыкам и информационным технологиям. Не высказавших такого желания оказалось лишь 4,88%, остальные 48,8% ответили, что равнодушно относятся к участию в таких курсах и принимать в них участие не собираются. Это соотношение показывает: примерно 50% сотрудников хотят повысить свой профессиональный уровень, что поможет им следовать за тенденциями развития отрасли и соответствовать требованиям на практике.

Показатель желающих обучаться на курсах иностранных языков и информационных технологий – 52,5%. В контексте международной интеграции и развития науки и технологий желание сотрудников при-

нимать участие в коротких и долгосрочных курсах по иностранным языкам и информационным технологиям является абсолютно оправданным. Необходимо создавать для этого соответствующие условия (свободное время и финансовые ресурсы). Не выказывают желания обучаться на таких курсах всего 5% сотрудников (в возрасте 35–45 и 45–50 лет).

Исходя из опроса потребностей сотрудников, можно предполагать, что большинство из них положительно относятся к обучению. Это хороший знак для Центра библиотек и цифровых знаний, поскольку деятельность информационно-библиотечного отдела зависит от уровня квалификации персонала, имеющего решающее влияние на успех деятельности организации.

Заключение и рекомендации

Человек является движущей силой и субъектом экономического и социального развития. Рабочая сила – это фактор, определяющий успех в любой деятельности, в том числе библиотечной. Сотрудники Центра библиотек и цифровых знаний, опрошенные автором, подтвердили, что именно кадры внесли значительный вклад в развитие библиотеки, ещё больший вклад они могут внести в цифровую трансформацию библиотечной отрасли во Вьетнаме в целом и в Центре библиотек и цифровых знаний в частности, если их потребности будут рассмотрены и удовлетворены руководством.

Для преодоления изложенных выше ограничений целесообразно:

1. Продолжать набор персонала для различных областей обучения. Национальный университет в Ханое развивает программы междисциплинарного и межотраслевого обучения, что поможет центру повысить эффективность обслуживания пользователей.

2. Руководство центра должно оперативно разработать новый план обучения и переобучения сотрудников библиотеки иностранным языкам, что позволит гарантировать внедрение новой модели деятельности, реализуемое в два этапа: 2021–2025 гг., 2025–2030 гг. Иностранный язык – обязательный инструмент работы, обмена, обучения, интеграции с миром, стимулирования международного сотрудничества в библиотечной сфере.

3. Продолжать повышать уровень профессиональной подготовки и владения информационными технологиями сотрудников центра.

Установить критерии отбора сотрудников, направляемых на обучение. Это должны быть люди, для которых обучение является их личным желанием и потребностью. Курсы по информационно-библиотечным технологиям помогут обновить знания в области специальности, обеспечивая соответствие кадров требованиям международной информационно-библиотечной сферы, а также унифицировать и стандартизировать профессиональную деятельность внутри страны и за её пределами. Повышение уровня владения информационными технологиями для соответствия технологиям 4.0 и своевременное удовлетворение требований цифровой трансформации в библиотечной сфере Вьетнама следует реализовывать немедленно.

4. Отправлять сотрудников отделов обслуживания на курсы совершенствования «мягких» навыков, улучшающие навыки в работе с пользователем информации, повышающие качество деятельности библиотеки.

Надеемся, что в будущем Центр библиотек и цифровых знаний создаст высокопрофессиональный кадровый резерв со стабильным уровнем знаний в области информационных технологий и иностранных языков, чтобы удовлетворить потребности информационного пользователя VNU. Качественная и эффективная работа центра будет способствовать развитию образования и научных исследований в VNU, а также цифровой трансформации библиотечной отрасли.

Список источников

1. **Постановление** правительства Социалистической Республики Вьетнам (2020). Решение № 749/QĐ-TTg о подтверждении Национальной программы цифровой трансформации до 2025 года, ориентированной на 2030 год.
URL: <https://chinhphu.vn/default.aspx?pageid=27160&docid=200163>
(дата обращения 16.02.2023).
2. **Постановление** правительства Социалистической Республики Вьетнам (2021). Решение № 206/QĐ-TTg о подтверждении «Программы цифровой трансформации отрасли библиотечного дела до 2025 года, ориентированной на 2030 год».
URL: <https://vanban.chinhphu.vn/default.aspx?pageid=27160&docid=202657>
(дата обращения: 16.02.2023).

3. **Нгуен Тхи Нрок Май.** Роль и новые требования к библиотечным информационным специалистам в эпоху Интернета. URL: <http://dlib.huc.edu.vn/handle/123456789/45> (дата обращения: 24.02.2023).
4. **K. Nageswara Rao, Kh. Babu.** Role of Librarian in Internet and World Wide Web Environment, Informing Science: The International Journal of an Emerging Transdiscipline. Vol. 4. 2001. P. 025–034. URL: <http://www.inform.nu/Articles/Vol4/v4n1p025-034.pdf> (дата обращения: 24.02.2023).
5. **Weng Chunmeng, Cao Jinzhu, Zhu Feiyun.** Research on Technology Empowerment in Digital Transformation of Library in Information Age – International Conference on Computer, Information and Telecommunication Systems (CITS). Beijing, China. 28–31 August, 2019. URL: <https://ieeexplore.ieee.org/document/8862115> (дата обращения: 16.02.2023).
6. **Michal Indrak, Lenka Pokorna.** Analysis of digital transformation of services in a research library. Global Knowledge, Memory and Communication. 21 April 2020. ISSN 2514-9342. URL: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/GKMC-09-2019-0118/full/html> (дата обращения: 18.02.2023).
7. **A I M Jakaria Rahman.** Strategic Human Resources Management in the Digital Library Context International, Master in Digital Library Learning, Tallinn University, Estonia. June 2011. URL: https://www.researchgate.net/publication/336416525_Research_on_Technology_Empowerment_in_Digital_Transformation_of_Library_in_Information_Age (дата обращения: 18.02.2023).
8. **Набор кадров и роль набора кадров в организации.** URL: <http://voer.edu.vn/m/nguon-nhan-luc-va-vai-tro-nguon-nhan-luc-trong-to-chuc/b1763224> (дата обращения: 16.02.2023).
9. **George T. Milkovich, John W. Boudreau.** Управление персоналом / пер. с вьетнамского Ву Тронг Хунг, ред. Фан Танг. Ханой : Статистика, 2005. 632 с.
10. **Leigh S. Estabrook.** The changing role of libraries. URL: <http://www.britannica.com/topic/library> (дата обращения: 10.01.2023).
11. **Национальный университет Ханой (VNU).** URL: <https://vnu.edu.vn/home/?C1916> (дата обращения: 24.02.2023).
12. **Центр библиотек и цифровых знаний.** URL: <https://lic.vnu.edu.vn/vi/content/chuc-pang-nhiem-vu> (дата обращения: 24.02.2023).
13. **Столяров Ю. Н.** Библиотека: структурно-функциональный подход. Москва : Книга, 1981. 255 с.
14. **Столяров Ю. Н.** Библиотекарь: должность, квалификация, специальность или профессия? // Пути и перспективы развития библиотечно-информационного образования в России : сб. тез. докл. науч.-практ. конф., Москва, 28 мая 1998 г. / Московский государственный университет культуры. Москва, 1998. С. 56–59;
15. **Столяров Ю. Н.** Двухконтурная модель библиотеки как системы // Девятая международная конференция «Крым-2002» «Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества» : тр. конф. Судак 8–6 июня 2002 г. Москва : Изд-во ГПНТБ России, 2002. Т. 2. С. 740–742.

References

1. **Postanovlenie** pravitel'stva Sotcialisticheskoi` Respubliki V`etnam (2020). Reshenie N° 749/QD-TTg o podtverzhenii Nacional`noi` programmy` tcifrovoi` transformacii do 2025 goda, orientirovannoi` na 2030 god. URL: <https://chinhphu.vn/default.aspx?pageid=27160&docid=200163> (data obrashcheniia 16.02.2023).
2. **Postanovlenie** pravitel'stva Sotcialisticheskoi` Respubliki V`etnam (2021). Reshenie N° 206/QD-TTg o podtverzhenii «Programmy` tcifrovoi` transformacii otrasli bibliotecnogo dela do 2025 goda, orientirovannoi` na 2030 god». URL: <https://vanban.chinhphu.vn/default.aspx?pageid=27160&docid=202657> (data obrashcheniia: 16.02.2023).
3. **Nguen Thi Ngok Mai**. Rol` i novy`e trebovaniia k bibliotecnym` informacii`m spetsialistam v e`pohu Interneta. URL: <http://dlib.huc.edu.vn/handle/123456789/45> (data obrashcheniia: 24.02.2023).
4. **K. Nageswara Rao, Kh. Babu**. Role of Librarian in Internet and World Wide Web Environment, Informing Science: The International Journal of an Emerging Transdiscipline. Vol. 4. 2001. P. 025–034. URL: <http://www.inform.nu/Articles/Vol4/v4n1p025-034.pdf> (data obrashcheniia: 24.02.2023).
5. **Weng Chunmeng, Cao Jinzhu, Zhu Feiyun**. Research on Technology Empowerment in Digital Transformation of Library in Information Age – International Conference on Computer, Information and Telecommunication Systems (CITS). Beijing, China. 28–31 August, 2019. URL: <https://ieeexplore.ieee.org/document/8862115> (data obrashcheniia: 16.02.2023).
6. **Michal Indrak, Lenka Pokorna**. Analysis of digital transformation of services in a research library. Global Knowledge, Memory and Communication. 21 April 2020. ISSN 2514-9342. URL: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/GKMC-09-2019-0118/full/html> (data obrashcheniia: 18.02.2023).
7. **A I M Jakaria Rahman**. Strategic Human Resources Management in the Digital Library Context International, Master in Digital Library Learning, Tallinn University, Estonia. June 2011. URL: https://www.researchgate.net/publication/336416525_Research_on_Technology_Empowerment_in_Digital_Transformation_of_Library_in_Information_Age (data obrashcheniia: 18.02.2023).
8. **Nabor** kadrov i rol` nabora kadrov v organizacii. URL: <http://voer.edu.vn/m/nguon-nhan-luc-va-vai-tro-nguon-nhan-luc-trong-to-chuc/b1763224> (data obrashcheniia: 16.02.2023).
9. **George T. Milkovich, John W. Boudreau**. Upravlenie personalom / per. s v`etnamskogo Vu Trong Hung, red. Fan Tang. Hanoi` : Statistika, 2005. 632 s.
10. **Leigh S. Estabrook**. The changing role of libraries. URL: <http://www.britannica.com/topic/library> (data obrashcheniia: 10.01.2023).
11. **Nacional`ny`i` universitet Hanoi` (VNU)**. URL: <https://vnu.edu.vn/home/?C1916> (data obrashcheniia: 24.02.2023).
12. **Centr** bibliotek i tcifrovoy`kh znanii`. URL: <https://lic.vnu.edu.vn/vi/content/chuc-nang-nhiem-vu> (data obrashcheniia: 24.02.2023).

13. **Stoliarov Iu. N.** Biblioteka: strukturno-funkcional`ny`i` podhod. Moskva : Kniga, 1981. 255 s.
14. **Stoliarov Iu. N.** Bibliotekar` : dolzhnost`, kvalifikatcia, spetsial`nost` ili professia? // Puti i perspektivy` razvitiia bibliotечно-informatcionnogo obrazovaniia v Rossii : sb. tez. docl. nauch-prakt. konf., Moskva, 28 maia 1998 g. / Moskovskii` gosudarstvenny`i` universitet kul`tury`. Moskva, 1998. S. 56–59;
15. **Stoliarov Iu. N.** Dvukhkonturnaia model` biblioteki kak sistemy` // Deviatiaia mezhdunarodnaia konferentcia «Kry`m-2002» «Biblioteki i assotciatii v meniaiushchemsia mire: novy`e tekhnologii i novy`e formy` sotrudnichestva» : tr. konf. Sudak 8–6 iiunia 2002 g. Moskva : Izd-vo GPNTB Rossii, 2002. T. 2. S. 740–742.

Информация об авторе / Author

Нгуен Тхи Ким Зунг – канд. пед. наук, заместитель декана факультета библиотечно-информационных наук Университета социальных и гуманитарных наук Вьетнамского национального университета, Ханой, Вьетнам
kimdungnt@ussh.edu.vn

Nguyen Thi Kim Dung – Cand. Sc. (Pedagogy), Deputy Dean, Faculty of Library and Information Sciences, University of Social Sciences and Humanities, Vietnam National University, Hanoi, Vietnam
kimdungnt@ussh.edu.vn