

Искусственный интеллект создает коммуникационные проблемы для библиотек

4 декабря 2025

Автор текста: Ник Танзи (Nick Tanzi), всемирно признанный консультант по библиотечным технологиям и автор книг «Максимальное использование цифровых коллекций посредством обучения и работы с общественностью» (2016) и «Лучшие технологии для публичных библиотек: политика, программы и услуги» (2020). Ранее Танзи был редактором колонки «The Wired Library» в журнале *Public Library Magazine*, а также вошел в список «Двадцати новаторов» по версии журнала *Library Journal* в 2025 году.

Перевод с английского языка Ю. Яковлевой

<https://the-digital-librarian.com/2025/12/04/ai-presents-a-communication-challenge-for-libraries/>



Когда наши библиотеки сталкиваются с новыми технологиями, мы стремимся выявить как угрозы, так и возможности для наших учреждений. Искусственный интеллект представляет собой серьезную коммуникационную проблему для библиотек, требующую взаимодействия с различными аудиториями.

Аудитория №1: Сотрудники библиотек

Эффективная коммуникация имеет важное значение для здоровой и успешной рабочей среды. В связи с быстрым развитием инструментов и платформ генеративного искусственного интеллекта и их широкой доступностью перед сотрудниками библиотек возник ряд коммуникационных проблем.

Как ИИ повлияет на мою работу?

Искусственный интеллект зачастую воспринимается как угроза для офисных работников, и это может вызывать беспокойство у сотрудников библиотек. Насколько сильное беспокойство? Я бы напомнил, что гарантia занятости занимает второе место в иерархии потребностей Маслоу! Тот факт, что об этом страхе могут не говорить на рабочем месте, не означает, что его нет! Честные, открытые разговоры, которые признают, что ИИ изменит наш подход к работе, но

также подтверждают, что библиотеки традиционно ориентированы на предоставление населению услуг силами людей-сотрудников, имеют важное значение.

Что я должен/мне разрешено делать?

Поскольку ИИ оказывает влияние на рабочую среду в библиотеке, сотрудники ожидают указаний о том, как им следует или не следует использовать инструменты и платформы ИИ в вашем учреждении. Здесь я подчеркиваю важность отношения к вопросу самой библиотеки. У сотрудников отдельных библиотек могут быть сильные личные чувства: они могут быть сторонниками ИИ, противниками ИИ и занимать любую промежуточную позицию! Очень важная часть этой коммуникационной задачи – разграничить личное отношение и профессиональные обязанности, а также обеспечить то, чтобы одно не влияло на другое.

Для внесения ясности в ситуацию можно провести более подробное обсуждение с персоналом, чтобы определить, что является, а что не является приемлемым в учреждении, и заложить основу для политики использования инструментов ИИ. Учреждения, которые не сформулируют эти ожидания, столкнутся с непоследовательным обслуживанием населения и поведением персонала, которое, каким бы различным оно ни было, будет восприниматься каждым человеком как допустимое.

Аудитория №2: Пользователи библиотек

Качество нашего общения с пользователями имеет решающее значение для сохранения поддержки наших учреждений. В этом отношении существует ряд областей, где искусственный интеллект бросит нам вызов.

Почему нам до сих пор нужны библиотеки?

Начнем с очевидного: конечно, библиотеки нужны! Однако, начиная с появления интернета и электронных книг и заканчивая агентным искусственным интеллектом, всегда можно было ожидать, что какая-то часть населения будет сомневаться в актуальности библиотеки. Как специалисты библиотек мы всегда осознаем ценность наших учреждений и не должны быть застигнуты врасплох, если нас спросят об этом. Я знаю, что в условиях все более сложной информационной среды, растущей социальной изоляции и уменьшения приватности ценность библиотеки возросла! Тем не менее, обновите краткую презентацию о библиотеке и отрепетируйте ее!

Каковы взаимоотношения библиотеки с ИИ?

Мы должны определить и сформулировать наши взаимоотношения с ИИ не только для своих сотрудников, но и для наших читателей. У пользователей библиотек одинаково устойчивые и разнообразные мнения о генеративном ИИ, его недостатках и преимуществах, но они ожидают от своей библиотеки этичного поведения. Как именно библиотека использует или не использует генеративный ИИ? Защищена ли моя конфиденциальность? Исключает ли библиотека контент, созданный с помощью ИИ, из своих фондов? Прозрачность важна!

Что касается технологий, то конфиденциальность и удобство всегда здесь находились в противоречии друг с другом, и библиотеки всегда стремились к достижению баланса между ними. При оценке инструментов, платформ и вариантов использования ИИ мы неизбежно столкнемся с ситуациями, когда примем решение не внедрять эту технологию. В этом случае

нам потребуется объяснить, почему это должно восприниматься пользователями как защита их интересов и выполнение миссии библиотеки, а не как неудобство.

Чем библиотека может мне помочь?

Мы эксперты в области технологий! У наших пользователей сложились ожидания от обслуживания, сформированные годами работы библиотеки по предоставлению доступа к новым технологиям и обучению работе с ними. Как это выглядит в эпоху ИИ? Некоторые посетители захотят узнать, как получить доступ к инструментам ИИ в библиотеке. Другим будет необходимо обучение использованию промптов, обновленным правилам безопасности в интернете, новым стратегиям поиска, или они попросят сотрудников определить, является ли увиденное или прочитанное ими реальным или сгенерированным ИИ. Важно, чтобы библиотека заполнила этот информационный пробел и помогла внести ясность! Библиотеки находятся в процессе повышения уровня грамотности своих сотрудников в области ИИ, поэтому наши собственные возможности по оказанию помощи будут развиваться со временем, и об этом необходимо сообщать пользователям библиотеки.

Аудитория №3: Поставщики услуг

Достаточно взглянуть на веб-сайт своей библиотеки, чтобы понять, что поставщики услуг играют важную роль в пользовательском опыте и, следовательно, представляют собой аудиторию, которую нельзя игнорировать.

Сообщите о своих ожиданиях!

Не сомневайтесь: поставщики услуг уже на подходе с новыми продуктами и решениями, а также с интеграцией ИИ в существующие. Нам необходимо вести четкий и содержательный диалог, чтобы гарантировать, что продукты, которые мы предоставляем нашим пользователям, соответствуют ценностям библиотеки и остаются таковыми на протяжении всего сотрудничества. Это означает четкое донесение информации о том, что конфиденциальность данных пользователей не подлежит обсуждению и для любого сбора данных необходимо явное согласие. Это также означает четкое определение наших реальных потребностей, а не принятие решений поставщиков в поисках проблемы. Библиотека не заинтересована в приобретении продукта, который плохо подходит для ее учреждения, а поставщики не хотят тратить время на разработку продуктов, которые мы не будем покупать. Эффективная коммуникация выгодна обеим сторонам.