

Бібліятэка XXI стагоддзя

тур для принятия решений об определении УДК как единого для всех библиотек страны научного средства систематизации, расстановки фондов и поиска информации;

- **подчеркнули** необходимость активизации взаимодействия библиотек республики по полному или частичному внедрению белорусскоязычного УДК в практику;

- **предложили** включить в образовательный процесс темы (дисциплины), направленные на изучение УДК на белорусском языке;

- **признали** корпоративную закупку баз данных экономически выгодной, деятельность Совета библиотек Беларуси по информационному взаимодействию эффективной;

- **рекомендовали** библиотекам учебных заведений использовать возможности электронных платформ издателей и агрегаторов электронных информационных ресурсов при информационном обеспечении процесса обучения в дистанционном режиме;

- **обратили внимание** на необходимость уделять особое внимание развитию компетенций по использованию современных лицензионных электронных информационных ресурсов при подготовке и повышении квалификации библиотечных кадров;

- **подчеркнули** необходимость активизации взаимодействия с Белорусским государственным университетом культуры и искусств по вопросам подготовки и повышения квалификации кадров, занимающихся реставрацией библиотечных документов;

- **обратили внимание** на необходимость исследования частновладельческих книжных собраний Беларуси;

- **подчеркнули** необходимость развития форм институционального взаимодействия и сотрудничества (партнерства) как в рамках библиотечной отрасли, так и на межотраслевом уровне.

Результаты работы конгресса были высоко оценены участниками и гостями мероприятия, которые в очередной раз продемонстрировали готовность щедро делиться своим опытом и знаниями с коллегами, налаживать конструктивный диалог, принимать эффективные решения.

Summary

In article summarizes the results of VII International Congress "Library as of Cultural Phenomenon".

Инна Юрик



Директор Научной библиотеки
Белорусского национального
технического университета,
Председатель Совета ББА

Работа библиотек в условиях кризиса: векторы изменений

Ситуация, с которой все мы столкнулись в 2020 г., практически не имеет прецедентов в истории. Пандемия COVID-19 погрузила мир в новую реальность, оказывающую огромное влияние на все сферы жизни людей и экономику. Проблема адаптации к чрезвычайной ситуации и необходимость перестройки рабочих процессов затронули и библиотеки. Библиотечные ассоциации во всем мире предпринимают усилия по поддержке своих членов: осуществляют сбор актуальной информации по вопросам организации работы библиотек в условиях пандемии; организуют онлайн-встречи для обмена мнениями о возникающих проблемах в сложившейся ситуации; проводят опросы о влиянии пандемии на работу библиотек.

Белорусская библиотечная ассоциация (ББА) тоже не осталась в стороне и отреагировала на складывающуюся ситуацию. В марте 2020 г. инициативная группа, в которую вошли активные члены ББА из числа сотрудников Научной библиотеки Белорусского национального технического университета (НБ БНТУ) приступила к изучению авторитетных источников информации о развитии

В декабре 2020 г. Научная библиотека Белорусского национального технического университета отметила 100-летие. К этой дате была приурочена 20-я Международная научно-практическая конференция «Менеджмент вузовских библиотек», которая прошла 8–9 декабря на платформе «Zoom». Темой мероприятия стала «Библиотека в цифровой среде университета: формируем будущее сегодня».

пандемии COVID-19 в мире и в Беларуси, о влиянии ограничительных мер на рабочие процессы библиотек в разных странах. НБ БНТУ – первая среди других белорусских библиотек перешла в режим готовности к чрезвычайной ситуации. 28 февраля 2020 г. был зарегистрирован первый случай заболевания COVID-19 в Беларуси у студента БНТУ из Ирана. С этого момента в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и Министерства образования Республики Беларусь от 28.02.2020 № 228/158 в целях профилактики инфекции в университете оперативно были приняты меры для поддержания физического здоровья всех участников образовательного процесса и обеспечения безопасной рабочей среды. Аудиторные занятия были отменены. Административно-управленческий и обслуживающий персонал продолжил работу в штатном режиме, в том числе и библиотека. Однако 10 марта 2020 г. учебный процесс перешел в штатный режим. Библиотека продолжала обслуживать пользователей. Учитывая высокую вероятность заражения в процессе обслуживания при контакте с инфицированным человеком и/или зараженными книгами, дополнительно к мерам, принятым на уровне университета, библиотеке необходимо было разработать собственные протоколы реагирования на сложившуюся ситуацию, например, – протоколы по обращению с возвращенными книгами. В этих целях создана инициативная группа. В апреле был подготовлен информационный обзор по действиям мирового библиотечного сообщества в ответ на эпидемиологическую ситуацию, вызванную новым типом коронавируса – «Библиотеки мира и Беларуси в условиях пандемии COVID-19» [1]. В его основу легли материалы Всемирной организации здравоохранения, Министерства здравоохранения Республики Беларусь, Республиканского центра гигиены, эпидемиологии и общественного здоровья, международных библиотечных организаций IFLA, OCLC, ICOLC, национальных библиотечных ассоциаций, сайтов зарубежных и белорусских библиотек [3], зарубежных и отечественных СМИ. В обзор вошли авторитетные

источники информации о развитии пандемии COVID-19 в мире и в Беларуси, информация о влиянии ограничительных мер на рабочие процессы библиотек, о мерах безопасности для персонала и посетителей, обеспечении удаленного обслуживания и поддержке читательского сообщества, перераспределении библиотечных ресурсов и организации работы в физическом пространстве библиотек.

Большинство зарубежных библиотек работали в условиях жесткого карантина и закрытия всех учреждений, опыт работы белорусских библиотек в условиях пандемии несколько отличается. Согласно опросу, проведенному среди национальных библиотек мира Национальной библиотекой Нидерландов по запросу Конференции национальных библиотек мира (CDNL) [4] совместно с ИФЛА, из 55 принявших участие в опросе библиотек 85% были закрыты для читателей полностью, 10% – закрыты или работали с дополнительными ограничениями (расстановка стульев в читальных залах на расстоянии 1 м, ограничение количества посетителей; организация бесконтактных пунктов выдачи заказанных изданий и др.); 65% – частично или полностью закрыты для сотрудников, одна библиотека работала в обычном режиме, в остальных случаях приняты ограничительные меры (организована удаленная работа сотрудников; функционировали только абонементы для выдачи литературы на дом; работали только те сотрудники, присутствие которых на работе было критически важно и др.).

В Беларуси карантин не вводился. В целях сдерживания распространения вируса COVID-19 было организовано тестирование людей в случае подозрений на заражение, отслеживание их контактов и изоляция заболевших. В Минске на основании Приказа Мингорисполкома от 09.04.2020 № 504 были приняты ограничительные меры по функционированию библиотек, музеев, выставочных комплексов без проведения массовых мероприятий и работы читальных залов.

В процессе подготовки информационного обзора о том, как меняется работа библиотек в условиях пандемии, инициативной группой

анализировались сайты белорусских библиотек. Отдельные инициативы по организации онлайн-обслуживания, предоставления доступа к электронным ресурсам были представлены в обзоре [1]. Но для более глубокого анализа примеров из практики, а также проблем, с которыми столкнулись белорусские библиотеки, в апреле – мае 2020 г. в рамках деятельности ББА был проведен опрос, как реагируют библиотеки на ситуацию с распространением COVID-19. К настоящему моменту в работе библиотек могли произойти изменения, которые могут быть не представлены в данной статье и анализе ответов респондентов.

В опросе приняли участие 37 библиотек, из них: Национальная библиотека Беларуси (НББ); 4 республиканские – Республиканская научно-техническая библиотека (РНТБ), Центральная научная библиотека им. Якуба Коласа НАН Беларуси, Белорусская сельскохозяйственная библиотека им. И.С. Лупиновича НАН Беларуси (БелСХБ), Республиканская научная медицинская библиотека; 18 библиотек крупнейших учреждений высшего образования Беларуси; 1 школьная библиотека; 13 публичных библиотек, в том числе Гомельская областная универсальная библиотека им. В.И. Ленина, Централизованная система государственных публичных библиотек г. Минска, Борисовская центральная районная библиотека им. И.Х. Колодева, Централизованная библиотечная система г. Витебска. География респондентов включала все регионы Республики Беларусь.

Результаты опроса подтверждают, что почти половина из опрошенных белорусских библиотек продолжала работать в обычном режиме (48,6% респондентов). 24,3% респондентов отметили, что часы работы некоторых подразделений были сокращены, в 2,7% (1 библиотека) – был увеличен график обслуживания, 1 библиотека была полностью закрыта.

Главным приоритетом во время пандемии становится безопасность и благополучие людей – работников и посетителей библиотеки, поэтому часть вопросов была посвящена мерам, предпринимаемым в библиотеках для противодействия инфекции. Ответы респондентов представлены в табл. 1 в виде трех блоков: 1) социально-гигиенические меры; 2) меры социального дистанцирования; 3) меры для сохранения здоровья сотрудников, в том числе находящихся в группах риска.

Из ответов респондентов понятно, что такая мера, как перевод работников в ре-

жим дистанционной работы в библиотеках практически не использовалась. Некоторые респонденты на вопрос «Какие вы видите «слабые места» удаленной работы в библиотеке?» уверенно отвечали: «В настоящий момент отсутствует законодательное обоснование дистанционной работы». Несмотря на то, что в правовое поле дистанционный труд в Беларуси полноценно введен с начала 2020 г., когда вступила в силу новая редакция Трудового кодекса Республики Беларусь, этот вопрос был из разряда либо неизвестных, либо новых для руководителей библиотек. Он требовал временных затрат для его изучения, а затем и для проведения самой процедуры перевода. Помимо оформления перевода в режим дистанционной работы должным образом, необходимо было определить алгоритм контроля и оценки действий работника, обеспечить безопасность данных, составляющих коммерческую тайну, а также соблюдение требований законодательства о защите персональных данных, в особенности если работникам не запрещено использовать личные компьютеры, работая на дому. Кроме того, по мнению респондентов, не все виды работ в библиотеке можно перевести в режим дистанционной работы, например обслуживание пользователей на абонементных местах; предоставление услуги электронной доставки документов (необходим первоисточник, из которого сканируется фрагмент документа); подписание обходных листов (очень важная процедура для библиотек учреждений высшего образования, особенно в конце учебного года); оформление замены утерянной книги и т. д. Были высказаны и такие проблемы, как отсутствие необходимых технологий и инфраструктуры для организации эффективной удаленной работы и виртуального сотрудничества; отсутствие у части работников необходимых навыков работы в дистанционном режиме, а у читателей – готовности взаимодействовать с библиотекой только дистанционно.

Как выяснилось из опроса, доступ пользователей в читальные залы и места для групповой работы был ограничен в 43,2% (16 библиотек); в 27% (10 библиотек) – доступ пользователей в подразделения библиотек осуществлялся в обычном режиме; в 13,5% (5 библиотек) – был полностью запрещен; 8,1% (3 библиотеки) – полностью закрылись для посетителей; 2,7% (1 библиотека) – перевели все массовые мероприятия в онлайн-режим; 2,7% (1 библиотека) – запретили доступ пользователям в читальные залы и места для

Таблица 1. Меры, предпринимаемые белорусскими библиотеками для противодействия инфекции COVID-19

Меры	Количество респондентов	Доля ответов в %
<i>Санитарно-гигиенические меры</i>		
Меры противозидемической гигиены для сотрудников (регулярное мытье рук, применение антисептиков и др.)	37	100
Регулярная (не менее 1 раза в день) уборка помещений (включая двери и дверные ручки) и лестничных пролетов библиотеки с дезинфицирующими средствами	36	97,3
Регулярная обработка специальными средствами читательских и рабочих мест, клавиатур компьютеров и другой техники	31	83,8
Применение средств защиты (масок и перчаток) в отделах, связанных с обслуживанием посетителей	31	83,8
Предоставление дезинфицирующих средств для посетителей	28	75,7
Применение средств защиты всеми сотрудниками библиотеки	23	62,2
Библиотека не принимает никаких мер	1	2,7
<i>Меры социального дистанцирования</i>		
Массовые мероприятия отменены	33	89,2
Контролируется соблюдение безопасной дистанции при обслуживании пользователей и работе сотрудников	33	89,2
Общение, по возможности, переведено в онлайн-формат или ведется по телефону	30	81,1
Общение между сотрудниками, по возможности, ограничено (например, отказ от проведения собраний, совещаний и т.п.)	29	78,4
Введены ограничения на перемещения в рамках служебных обязанностей (командировки, служебные поездки)	28	75,7
<i>Меры для сохранения здоровья сотрудников, в том числе находящихся в группах риска</i>		
Обеспечение сотрудников защитными и дезинфицирующими средствами	36	97,3
Предоставление отпуска или дней за свой счет	34	91,9
Мониторинг состояния здоровья сотрудников	30	81,1
Информирование и инструктирование с использованием актуальной информации о развитии эпидемической ситуации	26	70,3
Ограничение контактов с посетителями	15	40,5
Предоставление возможности работать в режиме дистанционной работы сотрудникам, находящимся в группах риска	6	16,2
Бесконтактное измерение температуры при входе в университет в начале рабочего дня	1	2,7

групповой работы, но абонементы работали в обычном режиме; 2,7% (1 библиотека) – в читальных залах пользователям выдавали книги на дом, то есть работали как абонементы.

Изменилась в ряде библиотек работа справочных служб. Так, 67,6% респондентов (25 библиотек) заявили, что справочные службы продолжили работу в обычном режиме – традиционном и виртуальном; 16,2% (6 библиотек) – оказывали услуги только онлайн и по телефону; 13,5% (5 библиотек) – работали в обычном режиме, но время работы было ограничено; 2,7% (1 библиотека) – указали, что в их библиотеке справочной службы нет.

Ключевым вопросом для многих работающих в библиотечной сфере остается риск

инфицирования через контакт с документами, имеющими на себе COVID-19. Институт музейного и библиотечного обслуживания (Institute of Museum and Library Services) в США учредил REALM (Re-opening Archives, Libraries and Museums) – партнерство с OCLC и Институтом Баттеля, которое продолжает заниматься изучением безопасного обращения с документами, в работе участвует и ИФЛА. Информация об исследованиях в этом направлении постоянно обновляется на сайтах Института музейного и библиотечного обслуживания [5] и ИФЛА [2].

Респондентам было предложено ответить на вопрос, каким образом в их библиотеках осуществляется доступ к печатным документам, как происходит их выдача и возврат.

67,6% респондентов (25 библиотек) ответили, что доступ осуществлялся в обычном режиме; 35,1% (13 библиотек) отметили, что при возврате издания помещаются на «карантин»; 24,3% (9 библиотек) – разрешили читателям не сдавать литературу до окончания ограничительных мер, а срок пользования продлили; 18,9% (7 библиотек) – разрешали пользоваться коллекциями, представленными в библиотеке в открытом доступе; 18,9% (7 библиотек) – издания обрабатывали допустимыми дезинфицирующими средствами; 8,1% (3 библиотеки) – прекратили выдачу литературы; 2,7% (1 библиотека) – планировали обрабатывать литературу пароочистителем.

Одной из задач опроса была попытка выяснить, какие усилия прилагают белорусские библиотеки для поддержки пользователей в условиях ограничений, какие сервисы и ресурсы для онлайн-обслуживания они используют. Ответы респондентов представлены в табл. 2.

Задача организации удаленного обслуживания была многими библиотеками решена достаточно оперативно. Сервисы и ресурсы для онлайн-обслуживания, например как виртуальная справочная служба, электронная доставка документов, удаленный доступ к подписным ресурсам, открытый доступ к

репозиториям и другим ресурсам собственной генерации, виртуальные выставки, библиографические услуги во многих библиотеках существовали и ранее.

Одним из наиболее востребованных направлений работы в белорусских библиотеках в условиях ограничений стало курирование контента. В марте 2020 г. многие крупные издательства и провайдеры электронных ресурсов откликнулись на призыв Международной коалиции библиотечных консорциумов (ICOLC) и открыли часть своих ресурсов на время действия ограничительных мер. Практически все библиотеки занялись отбором, систематизацией и продвижением читателям открывшихся электронных ресурсов.

Опрос также выявил, что ряд библиотек перевели существующие практики деятельности в онлайн и создали новые. Например, одни библиотеки ввели оплату дополнительных сервисных услуг онлайн. Другие, как Центральная научная библиотека им. Якуба Коласа НАН Беларуси, наоборот – многие платные услуги предоставляла на бесплатной основе.

Мероприятия в поддержку чтения переместились в социальные сервисы в виде стримов, подкастов и т. п. Приведем несколько примеров необычных, на наш взгляд, инициатив:

Таблица 2. Сервисы для онлайн-обслуживания, предлагаемые белорусскими библиотеками

Виды деятельности / услуг	Количество респондентов	Доля ответов в %
Информирование через социальные медиа	34	91,9
Виртуальные выставки	32	86,5
Справочные услуги	29	78,4
Библиографические услуги	26	70,3
Онлайн-консультации	25	67,6
Информационная рассылка (информационные письма, бюллетени, дайджесты)	23	62,2
Предоставление информации о ресурсах открытого доступа и других доступных ресурсах	23	62,2
Электронная доставка документов	22	59,5
Информационно-аналитические услуги	17	45,9
Удаленный доступ к подписным ресурсам библиотеки	17	45,9
Онлайн-обучение	11	29,7
Виртуальные мастер-классы	1	2,7
Регистрация в ЭБС «Консультант студента», ЭБ «Консультант врача» удаленно (через соцсети)	1	2,7
Оказание услуг в социальных медиа	1	2,7
Систематизация и определение авторских знаков рукописей, сдаваемых в редакционно-издательский центр, по телефону или электронной почте	1	2,7
Не предоставляет	1	2,7

- проекты Борисовской центральной районной библиотеки им. И.Х. Колодеева – акция «Читаем сказку по телефону» (в заявленное время дежурный библиотекарь принимает звонки и читает ребенку выбранную вместе сказку), проект «Папа рядом. Мама, давай поговорим» (серия онлайн-встреч с чтением книг осужденных своим детям);

- образовательная онлайн-платформа «Лето с РНТБ» для школьников (знакомство юных читателей с изобретениями посредством сказки, закрепление полученных знаний с помощью ребусов и виртуальных викторин);

- проект «StandUp_ Читки в Научной библиотеке БНТУ» – онлайн-чтение нехудожественных текстов вслух как художественных и др.

В опросе мы пытались выяснить, повлияла ли пандемия на обучение работников библиотек, возникли ли какие-то специфические потребности в обучении. 78,4% (29 библиотек) респондентов ответили, что процессы обучения продолжались в онлайн-режиме; 5,4% (2 библиотеки) – в обычном режиме; 16,2% (6 библиотек) – обучение не проводилось.

В условиях кризиса компетенции персонала становятся одним из главных ресурсов, позволяющих снизить его последствия и помочь организации повысить конкурентные преимущества. Библиотеки не являются исключением. Важно своевременно выявить потребности в обучении, определить приоритеты в его направлениях и выбрать правильных кандидатов для переподготовки. На первый план выходят способность быстро адаптироваться к постоянно меняющимся условиям труда и цифровые компетенции.

Анализ ответов респондентов на вопрос о том, возникли ли какие-то специфические потребности в обучении, определил направления, требующие повышения квалификации работников библиотек: законодательство, регулирующее перевод работников в режим дистанционной работы; учет работы в онлайн-форматах; преодоление стресса и психологических проблем в условиях пандемии; новые форматы и технологии онлайн-взаимодействия; информационная гигиена и борьба с фейковой информацией.

Кроме того, более 70,3% (26 библиотек) респондентов отметили, что в условиях пандемии значительно возросла нагрузка на руководителей. Это связано со специфичностью возникших трудностей и неопределенностью в отношении полного набора рисков, необходимостью быстро принимать

множество решений, определять приоритеты, грамотно распределять ресурсы. Не удивительно, что респонденты заявляли о необходимости развития компетенций в области антикризисного менеджмента, изучения успешных практик управления в условиях кризиса.

Первая волна пандемии подтолкнула руководителей библиотек к внеплановой «инвентаризации» сервисов и услуг, позволила определить направления, которым следует уделять особое внимание. Вместе с тем еще предстоит выяснить, насколько предпринятые библиотеками усилия для поддержки пользователей в условиях ограничений оказались эффективными? Удалось ли удержать существующих и завоевать новых пользователей? Очевидно, что пандемия привела к изменению их поведения и моделей спроса в сторону онлайн, а для библиотек определила вектор развития в направлении ускоренной цифровизации библиотечных процессов и услуг; адаптации коммуникации как с пользователями, так и в рамках профессионального взаимодействия; наращивания цифровых навыков у персонала.

ЛИТЕРАТУРА

1. **Библиотеки** мира и Беларуси в условиях пандемии COVID-19 [Электронный ресурс] // Научная библиотека БНТУ. – Режим доступа: https://library.bntu.by/sites/default/files/covid-19_i_mirovye_bibliotechnoe_soobshchestvo3_1.pdf. – Дата доступа: 28.11.2020.

2. **COVID-19** и глобальная библиотечная сфера [Электронный ресурс] // IFLA. – Режим доступа: <https://www.ifla.org/node/93042#4a>. – Дата доступа: 28.11.2020.

3. **COVID-19**: научные ресурсы ведущих мировых издательств [Электронный ресурс] // Национальная библиотека Беларуси. – Режим доступа: <https://www.nlb.by/content/uslugi/virtualnye-servisy/virtualnyy-chitalnyy-zal/covid-19-nauchnye-resursy-vedushchikh-mirovykh-izdatelstv/>. – Дата доступа: 28.11.2020.

4. **Conference** of Directors of National Libraries [Electronic resource]. – Mode of access: <https://cdnl.info/>. – Date of access: 28.11.2020.

5. **Coronavirus** (COVID-19) [Electronic resource] // Institute of Museum and Library Services. – Mode of access: <https://www.ims.gov/coronavirus-covid-19-updates/>. – Date of access: 28.11.2020.

Summary

The article presents the results of a survey of Belarusian libraries on work in the era of the COVID-19 pandemic.