

БІБЛІОТЕКАРІ НА КАРАНТИНІ: НОВИЙ ВИКЛИК І УНІКАЛЬНИЙ ДОСВІД



LIBRARIANS IN QUARANTINE: A NEW CHALLENGE AND A UNIQUE EXPERIENCE

У статті висвітлено результати онлайн-опитування «Бібліотекарі на карантині», проведеного у Facebook серед прихильників сторінки «Науково-методичний відділ НБУ імені Ярослава Мудрого». Опитування було проведено з метою з'ясування готовності бібліотекарів, представників різних видів вітчизняних бібліотек швидко адаптуватися до роботи у надзвичайній ситуації та налагодити якісне дистанційне забезпечення інформаційних, освітніх, культурних потреб користувачів. В опитуванні взяли участь бібліотечні фахівці, що представляють різні книгозбірні: від національних до сільських і шкільних, загалом 601 респондент. Серед респондентів, зокрема, було 18 представників бібліотек закладів вищої освіти (далі університетів): директори та їхні заступники, завідувачі відділів і бібліографи/бібліотекарі.

Серед питань, винесених на опитування, були такі: створення закритих груп у соціальних мережах для спілкування, онлайн-навчання, онлайн-нарад, вебінарів; оплата праці під час локдауну; різновиди робіт, які виконували бібліотекарі вдома, дистанційне обслуговування користувачів, робота бібліотек університетів у період карантину, нові звички користувачів бібліотек, читацькі вподобання користувачів у період карантину, функціонування бібліотек після виходу з карантину.

Результати онлайн-опитування засвідчили, що в умовах пандемії чимало бібліотек адекватно відреагували на зовнішні виклики і перебудували свою роботу, що сприятиме посиленню значимості бібліотек у сучасному українському суспільстві. Для ефективного функціонування бібліотек в умовах карантину і в майбутньому загалом необхідно подолати цифрову нерівність між бібліотеками, забезпечити їх комп'ютерною технікою, швидкісним інтернетом, сучасними гаджетами для розвитку каналів електронної комунікації з користувачами.

Ключові слова: бібліотека, дистанційне обслуговування, онлайн-обслуговування, COVID-19, бібліотека в умовах карантину, дистанційна робота.

The article highlights the results of the online survey "Librarians in Quarantine" conducted among fans of the page "Scientific and Methodological Department of the National Parliamentary Library of Ukraine" on Facebook. The survey was conducted to find out the readiness of librarians, representatives of different types of domestic libraries, to quickly adapt to working in an emergency and to establish high-quality remote provision of information, educational and cultural needs of users. The survey involved 601 respondents, such as librarians representing various collections of books: from national to rural and school ones. Among them, there are 18 representatives of libraries of higher education institutions (universities): directors and their deputies, heads of departments, and bibliographers / librarians.

The studied issues are the following: the creation of closed groups on social networks for communication, online learning, online meetings, webinars; wages during the lockdown; types of work performed by librarians at home, remote customer service, the work of university libraries during the quarantine period, new habits of library users, readers' perceptions of users during the quarantine period, the functioning of libraries after leaving quarantine.

The results of the online survey shows that in a pandemic, many libraries have adequately responded to external challenges and restructured their work, which will enhance the importance of libraries in modern Ukrainian society. For libraries to function effectively in quarantine conditions in particular and in future in general, it is necessary to overcome digital inequality between libraries, provide libraries with computers, high-speed Internet, and modern gadgets for the development of electronic communication channels with users.

Key words: library, remote maintenance, online service, COVID-19, quarantined library, remote work.

Вступ. Сьогодні, через більш ніж два місяці після початку карантину, уже цілком зрозуміло, що COVID-19 суттєво вплинув і на суспільства, і на економіку, і на діяльність багатьох компаній та установ, зокрема бібліотек. Не маючи досвіду швидкої адаптації до функціонування в абсолютно нових реаліях, бібліотеки, вочевидь, виявилися не готовими до такого розвитку подій. Це добре відчувалося в перший тиждень карантину, коли в інформаційному полі спостерігалось майже тижневе затишшя й траплялися лише повідомлення від бібліотек про запровадження обмежень в бібліотечному обслуговуванні та відтермінування запланованих соціокультурних і просвітницьких заходів.

Вітчизняні бібліотеки постали перед непростим викликом — терміново переорієнтувати свою роботу на необмежене (за можливості) дистанційне обслуговування користувачів, щоб вони не відчували різниці в якості обслуговування до і після. І такі рішення були знайдені. Серед них, зокрема:

- запровадження нових онлайн-послуг та активізування наявних електронних сервісів;
- посилення зовнішньої комунікації бібліотек;
- організація дистанційної роботи бібліотечного персоналу, розподіл поточних завдань і напрацювання стратегії контролю за виконанням завдань;

- налагодження онлайн-комунікації зі співробітниками та забезпечення санітарно-гігієнічних умов тим із них, хто працював у звичному режимі;

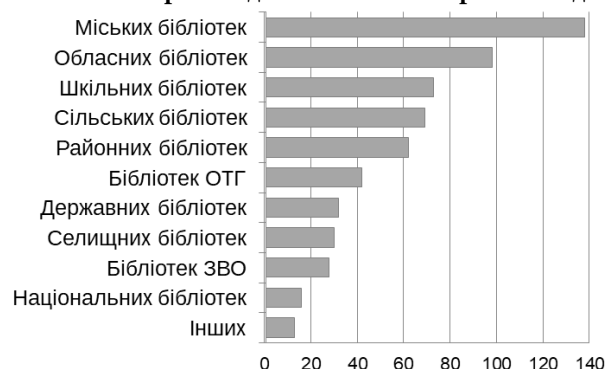
- онлайн-навчання працівників роботі з новими електронними сервісами, що допоможуть покращити дистанційне інформаційне забезпечення користувачів, тощо.

Саме в період «інформаційного затишшя» виникла ідея провести *онлайн-опитування «Бібліотекарі на карантині»*, аби дізнатися, як бібліотекарі сприйняли цей виклик, які емоції переживали, чи достатньо ефективно організували роботу, як комунікували між собою і з користувачами.

Онлайн-опитування «Бібліотекарі на карантині» було проведене серед прихильників сторінки «Науково-методичний відділ НБУ імені Ярослава Мудрого» у Facebook. До опитування долучилися бібліотечні фахівці, що представляють різні книгозбірні: від національних до сільських і шкільних, загалом 601 респондент (рис. 1). Серед них 18 представників бібліотек закладів вищої освіти (далі університетів): директори та їхні заступники, завідувачі відділів і бібліографи/бібліотекарі.

Результати опитування засвідчили, що дистанційна робота в умовах карантину

Рис. 1
Кількість респондентів з бібліотек різних видів



стала серйозним випробуванням для багатьох бібліотекарів не лише як для професіоналів, але й як для звичайних людей. І якщо на початку карантину такий формат роботи здавався цілком оптимальним, то з кожним новим днем додавалися фактори, які поволі викликали дискомфорт, занепокоєння, роздратування. Так, 58 % респондентів зазначили, що в умовах карантину їм бракувало безпосереднього спілкування з колегами, користувачами, знайомими та ін., 35 % постійно відчували тривогу, 34 % опитаних гнітила вимушена ізоляція. Ще 14 % зауважили труднощі у самоорганізації та налаштуванні на роботу.

Аби підтримувати морально своїх колег, спілкуватися, ділитися ефективними рішеннями щодо організації роботи в незвичному форматі, більшість бібліотекарів створили і активно використовували закриті групи в соцмережах і різних додатках для смартфонів (58 % респондентів), проводили онлайн-навчання, онлайн-наради, вебінари (55 %). Серед бібліотек університетів 56 % спілкувалися в закритих групах, 49 %, крім того, проводили онлайн-навчання та 11 % — вебінари.

Одним з позитивних моментів перебування бібліотекарів на карантині стало те, що більшість з них не залишились, як то кажуть, з пустим гаманцем. 15 % опитаних працювали у звичному режимі, тобто ходили на роботу і отримували зарплатню (5,5 % бібліотекарів університетів). Ще 53 % респондентів з метою запобігання поширенню коронавірусної інфекції працювали дистанційно зі збереженням у повному обсязі тарифної ставки заробітної плати (у бібліотеках університетів — 56 %). Ще дистанційно із частковим¹ збереженням тарифної ставки заробітної плати працювали 14 % опитаних (у бібліотеках університетів — 22%).

¹ Йдеться про збереження заробітної плати у розмірі 75 та 50 % від тарифної ставки.

Таблиця 1

Переорієнтація роботи персоналу бібліотек на дистанційну форму
(у відсотках до кількості опитаних)

Форми роботи	Національні бібліотеки	Державні бібліотеки	Обласні бібліотеки	Міські бібліотеки	Районні бібліотеки	Бібліотеки ОТГ	Селищні бібліотеки	Сільські бібліотеки	Бібліотеки ЗВО	Шкільні бібліотеки	Інші
Працювали у звичному режимі	–	–	7	17	22	13	38	33	5,5	6	33
Працювали дистанційно зі збереженням у повному обсязі заробітної плати	83	78	58	46	57	50	31	12	56	64	–
Працювали дистанційно з частковим збереженням заробітної плати	–	11	18	19	8	4	–	8	22	13	–
Перебували в режимі простою	–	11	14	12	–	–	–	40	11	11	33
Не працювали (оформили відпустку)	–	–	–	4	5	13	23	6	5,5	2	–
Інше	17	–	3	2	8	20	8	1	–	4	33

У режимі простою з оплатою відповідно до чинного законодавства працювало 9 % опитаних (серед бібліотекарів університетів — 11 %) і лише 4,4 % (5,5 % серед бібліотекарів університетів) вимушені були піти у відпустку (щорічну або за власний рахунок) (див. *табл. 1*).

Працюючи вдома, бібліотекарі виконували найрізноманітнішу роботу. Серед топових процесів — упорядкування робочої документації (51 %), написання сценаріїв майбутніх заходів (48 %), комунікація з користувачами за допомогою електронної пошти, месенджерів, телефону, соціальних мереж (47 %), підготовка матеріалів для віртуальних виставок (40 %), розроблення конкурсів і вікторин для читачів (39 %). Бібліотекарі університетів, на відміну від інших респондентів, більш активно (30 %) займалися написанням статей для фахових періодичних видань, наукових збірників тощо. Крім означених вище напрямів наші респонденти виконували вдома ще й таку роботу, як:

- узагальнення досвіду роботи закордонних бібліотек щодо їх функціонування в умовах карантину та виходу з нього;
- оволодіння навичками роботи у комунікаційних програмах Zoom, Microsoft Teams, Google classroom та ін.;
- укладання вебліграфічних, бібліографічних й методичних посібників;

— створення буктрейлерів і відеомайстер-класів;

— підготовка лекцій, інформаційних матеріалів для навчальних модулів;

— проведення онлайн-опитувань;

— надання соціальної допомоги членам громади (переважно в бібліотеках ОТГ, селищних і сільських) тощо.

Водночас аналіз анкет показав, що для 50 % респондентів (серед бібліотекарів університетів — 67 %) робота вдома не була достатньо ефективною через застарілу комп'ютерну техніку, відсутність сканера, а подекуди й доступу до Інтернету (35 %), а також тому, що вдома було важко самоорганізуватись, відволікали члени сім'ї (15 %). Майже третина респондентів (29 %) зазначили, що працювали так само ефективно, як і на робочому місці (серед бібліотекарів університетів — 22 %), а дехто навіть ефективніше, бо їм ніщо не заважало (13 %).

Окремий блок питань в онлайн-опитуванні стосувався дистанційного обслуговування користувачів задля забезпечення їхніх інформаційних, освітніх і культурних потреб в умовах соціального дистанціювання. Більше третини респондентів повідомили, що бібліотеки, в яких вони працюють, запровадили найрізноманітніші онлайн-активності — онлайн-читання, літературні челенджі, онлайн-вікторини,

фотоконкурси та флешмоби з популяризації читання, арттерапевтичні тренінги для батьків, онлайн-зустрічі з цікавими людьми (36 %), активізували репрезентацію власних електронних ресурсів — вебсайтів, баз даних, електронних бібліотек, віртуальних виставок, медіатек, (33 %). Бібліотеки університетів у період карантину зосередили свою увагу на популяризації власних електронних ресурсів, підготовці бібліографічних списків на допомогу навчальному процесу, тематичному вебінформуванні, наданні віртуальних довідок, визначенні індексів УДК для статей науковців і студентів, публікації на сайтах і блогах інформації про новинки у фонді бібліотек. Деякі обласні публічні бібліотеки розробили і оперативного впровадили комплексні програми із залучення до читання. Чимало інформації про реалізацію цих програм можна знайти у Facebook та на вебсайтах бібліотек. Миські публічні бібліотеки активізували роботу з підготовки відеооглядів/буктрейлерів на нові книжки. Районні публічні бібліотеки сфокусувалися на формуванні й просуванні краєзнавчих онлайн-ресурсів, а також ресурсів соціального змісту на потребу місцевих громад. Бібліотеки ОТГ зосередили свою роботу на забезпеченні користувачів книжками, онлайн-рекламі книжок, наданні соціальної допомоги тим членам громади, які її потребують (оплата комунальних послуг онлайн, купівля ліків, замовлення товарів в Інтернеті, пошиття захисних масок тощо). Селищні та сільські бібліотеки створювали краєзнавчі сторінки у Facebook, допомагали у телефонному режимі своїм користувачам у навчанні на онлайн-платформі «Дія. Цифрова освіта», надавали послугу е-урядування (взаємодія з владою, профільними відомствами, працевлаштування тощо), забезпечували читачів книжками, проводили переоблік фондів, а в окремих випадках навіть встигли відремонтувати бібліотечні приміщення. Шкільні бібліотеки, крім іншого, проводили дистанційні уроки з інформаційної культури та медіаграмотності, надавали інформаційну підтримку онлайн-навчанню через Zoom та Google classroom, організовували онлайн-конкурси відеовідгуків школярів на прочитану книжку тощо.

Заради справедливості варто зазначити, що дуже багато респондентів наголошували на тому, що користувачі бібліотек цікавилися не лише онлайн-ресурсами, онлайн-послугами та онлайн-заходами. Численні звернення (за телефоном, електронною поштою, у месенджерах) читачів до бібліотек засвідчили, що в умовах карантину їхня потреба у читанні саме книжок

суттєво збільшилась. А от задовольнити цей запит більшість бібліотек не змогла через цілком об'єктивні причини: не вирішено, зокрема, такі питання, як безконтактне приймання книжок від користувачів через спеціальні бокси (вікна), санітарна обробка книжок після повернення користувачами, аби вони надалі не становили загрози здоров'ю персоналу бібліотеки та інших користувачів.

Цілком очевидно, що неможливість забезпечення читачів книжками в сукупності з відсутністю більшості вітчизняних бібліотек в інтернет-просторі (через нестачу, а іноді й повну відсутність комп'ютерної техніки) може призвести до певних репутаційних втрат. Бібліотекарі це добре усвідомлюють. 25 % респондентів (зокрема, представники університетських бібліотек (11 %)) висловили занепокоєння тим, що втратять частину користувачів. З огляду на це більше половини з них намагались підтримувати зв'язок з користувачами і зацікавлювати їх через власні сторінки у соціальних мережах. А от 18 % опитаних, навпаки, вважають, що це ніяк не вплине на репутацію їхньої бібліотеки (серед них переважно фахівці університетських бібліотек). Хто був правим — покаже час.

Утім, під час вимушеного соціального дистанціювання бібліотекарі не лише переймалися роботою, але й знаходили час на те, що кожному до душі. Респонденти повідомили, що вони більше уваги приділяли саморозвитку, спілкувалися з родиною, читали, переглядали фільми/вистави, доступні в Інтернет, займалися генеральним прибиранням у квартирі/будинку, відсипалися, частіше готували смачненьке, займалися творчістю і спортом, шили захисні маски, упорядковували присадибні ділянки, допомагали сусідам і батькам літнього віку, а також дітям у навчанні.

Цікавими виявилися відповіді респондентів на запитання щодо їхніх читацьких уподобань для поліпшення психологічного стану і відновлення відчуття стабільності під час карантину. Таких творів виявилось понад 120. До першої п'ятірки увійшли твори Світлани Талан, Володимира Лиса, Еріха Марії Ремарка, Василя Шкляра та Біблія. Чимало голосів «за» зібрано творів Андрія Кокотюхи, Ліни Костенко, Джерома К. Джерома, Маргарет Мітчел, Джейн Остін, Наріне Абгарян та Наталії Гурницької. А от читати книжки і дивитися фільми, в яких так чи інакше описані епідемії, що в різні часи переживало людство, більшість опитаних бібліотекарів не радять. Здивувало. Адже саме такі сюжети дають можливість сучасним читачам/

глядачам порівняти власний досвід переживання епідемії з досвідом попередніх поколінь, знайти відповіді на запитання, що є більшою загрозою для людства: віруси чи самі люди, що чекає на нас в майбутньому? А ще зрозуміти, що атрибути фантастичних романів (самоізоляція, маски на обличчях, спорожнілі вулиці) — це наша нова реальність, до якої маємо якомога швидше адаптуватися. Ну, а якщо все ж таки читати про боротьбу людства з вірусами, то, на думку бібліотекарів, неможливо обійтися без, так би мовити, класики жанру, як-от: «Чума» Альбера Камю, «Декамерон» Джованні Боккаччо, «Протистояння» Стівена Кінга, «Розмальована вуаль» Сомерсета Моема, «Кохання під час холери» Гарсія Маркеса, «Очі темряви» Діна Кунца, «Сліпота» Жозе Сарамого, «Живі люди» Яни Вагнер і багато інших.

І на останок про функціонування бібліотек після виходу з карантину. Наразі ще не зрозуміло, яким чином перебування на карантині та економічна криза вплине на бібліотеки та користувачів у довгостроковій перспективі. Утім, вже сьогодні бібліотекарі знають, що обов'язково потрібно врахувати і реалізувати, щоб бути готовими до якісного забезпечення інформаційних, освітніх, культурних потреб користувачів у разі повторення такої ситуації. Наші респонденти (представники різних бібліотек) висловили дуже багато слушних думок і цікавих пропозицій. Проте майже через усі їхні відповіді червоною ниткою пройшла думка про гостру потребу подолання цифрової нерівності між бібліотеками, негайне забезпечення їх комп'ютерною технікою, швидкісним Інтернетом, сучасними гаджетами для розвитку каналів електронної комунікації з користувачами. Крім того, переважна більшість бібліотекарів наголосили на необхідності:

— розроблення методичних рекомендацій щодо функціонування бібліотек різних видів в умовах карантину (надзвичайної ситуації), а також рекомендацій щодо дистанційної роботи персоналу;

— доповнення нормативної документації кожної бібліотеки положенням про організацію роботи бібліотеки в умовах введення карантину (надзвичайної ситуації);

— створення робочих антикризових груп у бібліотеках;

— розроблення алгоритму знезараження видань, що повертають до бібліотеки користувачі;

— забезпечення санітарно-гігієнічних умов для працівників бібліотек;

— забезпечення доступу до публічних просторів бібліотек за умови дотримання соціального дистанціювання;

— нарощування бібліотеками власного цифрового контенту та розширення асортименту бібліотечних онлайн-послуг;

— налагодження координації між різними бібліотеками та співпраці у забезпеченні потреб користувачів.

На думку більшості респондентів, аби залишатися важливими для своїх користувачів і потрібними їм у будь-якому форматі, бібліотеки мають працювати, так би мовити, на випередження. А це означає — готувати персонал бібліотеки до роботи в онлайн-режимі, спілкування з онлайн-аудиторією, освоєння бібліотекарями нових, корисних у роботі онлайн-сервісів, зокрема і для командної роботи. Бібліотекам різних видів доцільно також розробити стратегії онлайн-комунікації з користувачами, збільшити увагу до віддалених користувачів і до проведення різноманітних заходів в онлайн-режимі тощо.

Утім, бібліотекарі не просто мріють про ці нововведення, а вже сьогодні крок за кроком намагаються вирішувати означені завдання. В останні тижні карантину значно активізувалася комунікація бібліотекарів у професійних групах у соцмережах, бібліотеки — методичні центри організували безліч вебінарів і онлайн-нарад, під час яких обговорювали нагальні питання свого подальшого функціонування, ознайомлювали з напрацюваннями закордонних колег, ділилися власним досвідом роботи в умовах карантину. А ділитися всім нам є чим, адже ми пережили унікальний досвід.

*Подано до редакції: 19.05.2020 р.
Прийнято до друку: 20.06.2020 р.*

Здановская В.П., главный библиотекарь Национальной библиотеки Украины имени Ярослава Мудрого

БИБЛИОТЕКАРИ НА КАРАНТИНЕ: НОВОЕ ИСПЫТАНИЕ И УНИКАЛЬНЫЙ ОПЫТ

В статье представлены результаты онлайн-опроса «Библиотекари на карантине», проведенного в Facebook среди подписчиков странички «Научно-методический отдел НБУ имени Ярослава Мудрого». Опрос проводился с целью выяснить готовность библиотекарей, представителей разных видов отечественных библиотек быстро адаптироваться к работе в чрезвычайной ситуации и наладить качественное дистанционное обеспечение информационных, учебных, культурных потребностей пользователей. В опросе приняли участие библиотечные специалисты, представляющие различные библиотеки: от национальных к сельским и школьным, в целом 601 респондент. Среди респондентов, в частности, 18 представителей библиотек высших учебных заведений (университетов): директора и их заместители, заведующие отделами и библиографы/библиотекари.

Среди вопросов, вынесенных на опрос, были такие: создание закрытых групп в соцсетях для общения, онлайн-обучения, онлайн-совещаний, вебинаров; оплаты труда в период локдауна; виды работ, которые библиотекари выполняли дома, дистанционное обслуживание пользователей, работа библиотек университетов в период карантина, новые привычки пользователей библиотек, читательские предпочтения пользователей в период карантина, функционирование библиотек после выхода из карантина.

Результаты онлайн-опроса показали, что в условиях пандемии многие библиотеки адекватно отреагировали на внешние вызовы и перестроили свою работу, что будет способствовать усилению значимости библиотек в украинском обществе. Для эффективного функционирования библиотек в условиях карантина сейчас и в будущем в целом необходимо преодолеть цифровое неравенство между библиотеками, обеспечить библиотеки компьютерной техникой, скоростным Интернетом, современными гаджетами для развития каналов электронной коммуникации с пользователями.

Ключевые слова: библиотека, дистанционное обслуживание, онлайн-обслуживание, COVID-19, библиотека в условиях карантина, удаленная работа.