



*Социологические науки*

**УДК 021**

**А.К. Бижева**

**Бижева Арина Каплановна**, студентка 4 курса группы БИД/бак-18 Краснодарского государственного института культуры (Краснодар, ул. им. 40-летия Победы, 33), e-mail: arinabizheva24@gmail.com

Научный руководитель: **Штратникова Алина Викторовна**, доцент, заведующая кафедрой библиотечно-библиографической деятельности и информационных технологий Краснодарского государственного института культуры (Краснодар, ул. им. 40-летия Победы, 33), e-mail: alina201048@yandex.ru

## **ОПЫТ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ БИБЛИОТЕЧНОГО ПЕРСОНАЛА В УСЛОВИЯХ ДИСТАНЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**

В статье представлен опыт организации работы сотрудников библиотеки в период пандемии и вынужденного перехода на дистанционное обслуживание; анализируется проделанная работа и трудности на пути реализации качественного функционирования библиотечной системы, как в российских так и в зарубежных библиотеках.

**Ключевые слова:** дистанционное обслуживание, организация работы персонала, библиотекарь.

**A.K. Bizheva**

**Bizheva Arina Kaplanovna**, 4rd course student of BID/bak-18 group of the Krasnodar state institute of culture (33, im. 40-letiya Pobedy st., Krasnodar), e-mail: e-mail: arinabizheva24@gmail.com

Research supervisor: **Shtratnikova Alina Viktorovna**, associate professor, head of department of library and bibliographic activities and information technologies of the Krasnodar state institute of culture (33, im. 40-letiya Pobedy st., Krasnodar), e-mail: alina201048@yandex.ru

### **EXPERIENCE OF ORGANIZATION THE WORK OF LIBRARY STAFF IN CONDITIONS OF REMOTE SERVICE FOR USERS**

The article presents the experience of organization the work of library staff during a pandemic and a forced transition to remote service; the work done and the difficulties on the way to the implementation of the qualitative functioning of the library system, both in Russian and in foreign libraries, are analyzed.

**Key words:** remote service, staff organization, librarian.

В условиях формирования современного информационного общества есть все предпосылки рассматривать дистанционное обслуживание как новую перспективную библиотечную технологию. За последние два года появилась не только возможность, но ввиду эпидемиологической ситуации в стране и необходимость в дистанционном обслуживании. Из-за запрета на проведение массовых мероприятий, а также ограничений в работе муниципальных учреждений, библиотеки были вынуждены активно применять разные варианты дистанционного обслуживания, но сегодня мы еще не можем сказать, что оно получило широкое распространение, а также налаженные процессы реализации. Для лучшего функционирования всей системы дистанционного обслуживания библиотекам необходимо в первую

очередь озаботиться компетентностью сотрудников, осуществляющих непосредственно обслуживание пользователей.

Дистанционное библиотечное обслуживание – это вид библиотечного обслуживания, осуществляемый на расстоянии, не требующий присутствия пользователя в библиотеке или в ее внестационарном подразделении и осуществляемый посредством информационно-коммуникационных технологий [2, с. 215]. Дистанционное обслуживание с использованием современных ИКТ не имеет временных, статусных и территориальных ограничений и обеспечивает возможность круглосуточного использования разнообразных информационных ресурсов библиотек не только ее зарегистрированным пользователям, но и любому человеку, независимо от места нахождения. Л.З. Амлинский подчеркивает: "Принципиально новым в таком обслуживании является возможность для пользователя выбрать библиотеку, наиболее соответствующую его потребностям, и для него в дистанционном обслуживании не имеют значение физические параметры здания, внутренняя архитектура библиотеки, ее расположение, сетевой статус, его интересуют только скорость, полнота получения информации, качество обслуживания, возможность диалога с библиотекарем по электронной почте или скайпу" [1, с. 20]. Виртуальность библиотечного обслуживания подразумевает, что такая форма работы в любой момент может изменяться и совершенствоваться, ускоряться и трансформироваться в реальности. Отсюда следует, что в библиотечной и образовательной практике виртуализацию можно определить как процесс, который создает IT-среду и вносит принципиальные изменения в информационное пространство самой библиотеки и общества в целом. Утверждение виртуальных форм обслуживания (виртуальные справки, электронные рассылки, доступ к электронному каталогу) демонстрирует состоятельность и перспективность для дальнейшего развития библиотеки и удовлетворения нужд виртуальных читателей [4, с. 36].

При переходе на дистанционную работу были выявлены 3 важные проблемы.

Во-первых, не у всех сотрудников дома есть компьютеры, интернет и оборудование, необходимое для дистанционной работы. Эта проблема была частично решена несколькими путями: выдачей ноутбуков сотрудникам; настройкой удаленных рабочих столов для сотрудников, работающих с библиотечным оборудованием.

Во-вторых, не всю работу можно было перенести в удаленный режим. В этом случае задачи после обучения сотрудников перераспределялись между ними.

В-третьих, дистанционный формат работы требует особых навыков как со стороны сотрудников, так и со стороны руководителей. Например, важной является проблема контроля. В библиотеке был обеспечен контроль через сокращение периодов планирования и отчетности: от «раз в квартал» и «по требованию» к еженедельным и ежемесячным планам и отчетам отделов и конкретных сотрудников. Различные сервисы, такие как Google-документы, Trello, позволили удобно и оперативно фиксировать задачи и результаты. Кроме того, важной задачей стало поддержание морального духа сотрудников, перестроившихся на новый для большинства формат деятельности. Мотивирующими оказались корпоративные онлайн-марафоны для поддержания общения сотрудников. Современные технологии дают большие возможности для адаптации к новым условиям и расширению охвата аудитории, особенно при ожидаемом снижении поступлений внебюджетных средств. Для этого в библиотеке принято решение считать одним из приоритетных направлений обслуживания читателей разработку user friendly-сервисов для приема и работы с заказами, внедрение онлайн-оплаты. Библиотекарям необходимо продолжать обучаться цифровому этикету и новым компетенциям дистанционной работы [5, с. 17].

Как качественно организовать работу библиотекарей в период дистанционного обслуживания? Как справедливо отмечает М.Н. Барбарская,

«процесс управления персоналом представляет совокупность принципов, методов, средств и форм воздействия на интересы, поведение и деятельность работников в целях максимального использования их интеллектуальных и физических способностей при выполнении трудовых функций, обеспечения необходимых пропорций в уровнях производительности труда и объема производства, поддержания постоянного соответствия подготовленности и уровня развития кадров требованиям научно-технического прогресса» [1, с. 119]. Здесь внимание уделяется управлению персоналом как процессу регулирования человеческих ресурсов, что очень важно на сегодняшний день и стало особенно актуальным в период пандемии и перехода на дистанционный режим работы библиотек.

С 16 мая 2020 г. все библиотеки Гарвардской библиотечной системы работали в удаленном режиме. Решение закрыть библиотеки было принято вслед за решением университета перевести процесс обучения в дистанционный формат. При этом возник ряд вопросов организации работы сотрудников: физическая безопасность, эргономика домашнего офиса, психологическое здоровье, занятость. Отдел кадров подготовил комплекс вспомогательных ресурсов и стал оказывать помощь сотрудникам библиотеки в решении вопросов эргономики организации домашнего офиса (в формате удаленных консультаций). Внедрены различные методы онлайн-общения сотрудников, преимущественно через корпоративный мессенджер Slack (каналы отделов, общебиблиотечные, для обсуждения профессиональных вопросов, а также хобби, книг и т.д.). Организованы различные ресурсы и дистанционные курсы, посвященные удаленной работе в целом, а также отдельным ее аспектам (например, об эффективных методах руководства в удаленном режиме, об участии в Zoom-конференциях и т.п.).

Гарвардская библиотека – очень сложная организация, для некоторых ее отделов работа дома стала вполне естественна, для других (непосредственно связанных с физическими материалами) она оказалась невозможной с точки зрения выполнения обычных профессиональных задач.

Проблема занятости решалась на двух уровнях – отделов и библиотеки. Отделы занимались различными проектами по редактированию внутренних БД, каталога и т.п. Сотрудники занимались профессиональным образованием, посещали онлайн-семинары и лекции и сами, в свою очередь, организовывали онлайн-курсы (например, сотрудники отдела реставрации провели мастер-классы в режиме онлайн по обращению с поврежденными материалами; отдел библиотечного резерва организовал проект по поиску цифровых эквивалентов для книг, находящихся в списке библиотечного резерва для курсов весеннего семестра и т.д.). Для тех, кто оказался лишен возможности выполнять свою обычную работу, библиотека разработала несколько особых проектов по дополнению, обогащению и продвижению существующих гарвардских цифровых ресурсов, например:

- субтитры для видеозаписей презентаций книг по естественно-научной тематике в рамках проекта Harvard Science Book Talks;

- расшифровка аудиокolleкций бесед с кинематографистами – гостями Гарвардского киноархива (Harvard Film Archive Visiting Directors Audio Collection);

- расшифровка орнитологических полевых заметок и переписки Уильяма Брюстера (William Brewster's Journals and Diaries);

- проект PNaEDRA (Preserving Harvard's Early Data and Research in Astronomy): каталогизация, оцифровка, расшифровка и обогащение метаданных журналов и тетрадей, созданных гарвардской группой по обработке астрономических данных в конце XIX – начале XX в.;

- Гарвардская библиотека в «Википедии» – добавление цитат, редактирование статей, обогащение «Викимедиа» и «Викиданных» с целью распространения информации о коллекциях Гарвардской библиотеки.

ИТ-инфраструктура стала важнейшей составляющей для работы в период самоизоляции, которая в том или ином виде должна обеспечить следующие сервисы: электронную почту и корпоративные мессенджеры, офисные приложения, системы внутреннего документооборота, работу с

АБИС, управление сайтом библиотеки, управление доступом читателей к ресурсам библиотеки, сервисы для совместной работы и, конечно же, видео-конференц-связь [3, с. 16]. Реализация этих сервисов возможна на базе собственных информационно-вычислительных комплексов, облачных решений или в гибридной форме. Вероятно, труднее всего переход на новый режим работы давался именно библиотекам с неподготовленной ИТ-инфраструктурой, поскольку эти компетенции являются результатом длительного развития ИТ-служб и подготовки сотрудников, что невозможно осуществить в авральном режиме. При этом многие библиотеки сталкивались с систематическим недостатком финансирования, не позволяющим внедрять современные технологии.

Что может делать библиотекарь без библиотеки? В том или ином виде этим вопросом в начале карантина озаботились многие руководители библиотек. Обобщая материалы цикла вебинаров, можно выделить следующие основные направления деятельности библиотекарей в новых условиях:

- 1) дистанционное обслуживание читателей;
- 2) создание цифрового контента;
- 3) улучшение библиографических записей;
- 4) повышение квалификации.

Хотя на первый взгляд польза от этой деятельности не вызывает сомнений, и в своих выступлениях руководители библиотек описывали успешный опыт перестройки работы в новых условиях, существуют подводные камни, с которыми пришлось столкнуться.

Дистанционное обслуживание пользователей для многих стало единственно возможной формой взаимодействия в период пандемии. Спрос на онлайн-обслуживание вырос, но для большинства не компенсировал отток пользователей, которые ранее приходили в читальные залы. Библиотеки оказались в равных условиях со множеством остальных онлайн-сервисов и интернет-магазинов, и далеко не все оказались способны обеспечить услуги

сопоставимого качества или уникальный контент. У многих радикально снизился веб-трафик к электронным каталогам: поскольку заказ печатных изданий стал недоступен, эти пользователи ушли к другим поставщикам информационных ресурсов. Кроме того, далеко не все библиотеки смогли перестроить свои сервисы в режим, близкий к 24/7, что также могло негативно повлиять на их востребованность. Создание цифрового контента для современных библиотек является важной, если не ключевой составляющей их деятельности. Часто незанятым сотрудникам на самоизоляции поручалось формирование или пополнение электронных коллекций, создание подкастов, аудиозаписей или иного контента. Существуют примеры, когда создаваемый контент остается невостребованным, а польза от этой деятельности – неочевидной. Некоторые коллекции не вызывают интереса у пользователей из-за того, что на начальном этапе не был проведен анализ целевой аудитории. Такой анализ позволяет сразу отказаться от малоперспективных проектов и трудозатрат. С другой стороны, интересный цифровой контент часто остается невостребованным из-за отсутствия стратегии его продвижения через социальные сети и иные каналы. Некоторые виды контента, особенно съемка и монтаж видеороликов, требуют если не профессиональных навыков, то как минимум специализированных знаний и определенного опыта. Если они у библиотекарей отсутствуют, то качество контента не позволит привлечь широкую аудиторию.

Улучшение библиографических записей, как правило, обусловлено изменением схем представления или классификации данных или существованием материалов, которые были унаследованы из информационно-библиотечных систем прошлых поколений, в том числе в неоцифрованном виде. В таких случаях страдает качество информационных массивов, что негативно сказывается на информационно-поисковых возможностях и нередко требует дополнительных трудозатрат для работы с каталогами. Вместе с тем из-за устаревших регламентов или перфекционизма

библиотекарей улучшению могут подвергаться те части библиографических записей, которые априори не будут востребованы ни читателями, ни другими сотрудниками библиотеки. Тогда, потратив значительные усилия, библиотека может получить формальное улучшение качества электронного каталога, но это не приведет ни к улучшению характеристик обслуживания читателей, ни к повышению эффективности внутренних процессов.

Повышение квалификации и другие формы обучения сотрудников необходимы для развития библиотеки в самых разных формах: технологиях работы с читателями, создании нового контента, оказании новых услуг, модернизации внутренних процессов. При этом в рабочей рутине освоение новых инструментов часто откладывается. В период самоизоляции открылось окно возможностей для развития новых навыков и компетенций. Вынужденный простой многие по своей инициативе или по приказу директора поспешили заполнить разнообразными онлайн-курсами. Однако практика показывает, что повышение квалификации сотрудников может не дать желаемого эффекта. В процессе обучения человек получает новые знания и навыки, которые достаточно быстро забудутся, если не применять их на практике, а чтобы применять новые знания, требуются изменения в рабочих процессах, а это часто вызывает сопротивление руководства, самого сотрудника и его коллег. Так что у библиотекаря должна быть сильная внутренняя мотивация для преодоления этого сопротивления. Альтернативой является внешняя административно созданная мотивация, когда применение новых знаний и технологий оказывается для сотрудника выгодным.

Перечисленные проблемы и раньше встречались в библиотеках, но в период пандемии из-за сложностей при выстраивании практик управления в новых условиях они обострились. К таковым можно отнести подготовку библиотечного персонала к работе в новых условиях. Далее это проблема информационно-телекоммуникационного обеспечения работы библиотек в удаленном режиме. Насколько библиотеки смогли организовать эту работу в связи с ограничениями, связанными с COVID-19, тема дальнейшего

изучения. Нашей задачей было не только проинформировать об успешном опыте работы библиотек в режиме самоизоляции, но и обратить внимание на не всегда очевидные нюансы, которые при этом возникают.

### **Список используемой литературы:**

1. *Амлинский, Л. З.* Дистанционное библиотечно-информационное обслуживание: каким ему быть? / Л.З. Амлинский // Научные и технические библиотеки. – 2012. – № 11. – С. 18-24.
2. Библиотечная энциклопедия / Российская государственная библиотека; главный редактор Ю.А. Гриханов ; составители: Е.И. Ратникова, Л.Н. Уланова. – М.: Пашков дом, 2007. – 1300 с.
3. *Грибков, Д. Н.* Виртуальное обслуживание как средство совершенствования библиотечного обслуживания / Д.Н. Грибков // Научные и технические библиотеки. – 2011. – № 12. – С. 41-44.
4. *Дубленных, А. К.* О некоторых аспектах теоретического осмысления документирования деятельности библиотеки вуза / А.К. Дубленных // Вестник Челябинской государственной академии культуры и искусств. – 2016. – № 3(47). – С. 33–37.
5. *Клименко, Л. Е.* Особенности библиотечного обслуживания как новый вектор работы с читателями в условиях дистанционного образования / Л.Е. Клименко // Донецкие чтения 2020: образование, наука, инновации, культура и вызовы современности: материалы V Международной научной конференции (Донецк, 17–18 ноября 2020 года) / Под общей редакцией С.В. Беспаловой. – Донецк: Донецкий национальный университет, 2020. – С. 361-364.