

Макаров Виктор Александрович,
С.н.с. Отдела межбиблиотечного взаимодействия
Российской Национальной библиотеки.
Санкт-Петербург

COVID-19 и новые модели библиотечного обслуживания: вызовы, затруднения, решения

Ситуация с пандемией COVID-19 и принятые из-за нее суровые карантинные меры подвергли серьезному испытанию проверенные схемы работы библиотек и преподали им ряд уроков кризисного менеджмента¹. Также она обострила существовавшие до того проблемы отрасли, нанесла большой ущерб роли библиотек как неформального культурного центра местного сообщества. Ситуация потребовала от библиотек значительных усилий, чтобы иметь возможность продолжать продуктивную работу в изменившейся среде². Все это, а также множество практических проблем, связанных с работой библиотек в карантине, вызвало пристальный интерес Международной Федерацией библиотечных ассоциаций и учреждений (ИФЛА, International Federation of Library Associations (IFLA) и привело к созданию ресурса «COVID-19 and the Global Library Field»³. (Русская версия ресурса: «COVID-19 и глобальная библиотечная сфера»)⁴. Ресурс этот описывает как мировую практику работы библиотек в карантине, так и опыт библиотек, возвращающихся к обычной деятельности в условиях ограничений. Ресурс включает анализ ряда национальных библиотечных руководств, изданных на разных языках и недоступных в России; содержит множество ссылок на оригинальные статьи и документы и регулярно обновляется.

Ситуации, в которых в ходе пандемии оказались библиотеки и их сотрудники, разделены на:

- Деятельность продолжается (в той или иной степени) в обычном режиме.
- Деятельность продолжается с некоторыми ограничениями.
- Допускается обслуживание читателей в минимальном объеме.
- Полное закрытие библиотек.

При этом авторы материала не ограничиваются простым перечислением состояний библиотеки, а выстраивают действенную, непротиворечивую схему работы библиотеки на различных стадиях эпидемии и карантина, одни этапы

¹ Adamich Tom Crisis Intervention and Library Technology: How We Responded to COVID-19 Library Closures // Computers In Libraries, July/August 2020, P. 17.

² Breeding Marshall A Global Crisis May Reshape Library Services // The Systems Librarian, May/June 2020, P. 9.

³ COVID-19 and the Global Library Field <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries> (дата обращения 11.08.2020).

⁴ COVID-19 и глобальная библиотечная сфера: <https://www.ifla.org/node/93042#2> (дата обращения 11.08.2020).

которой плавно переходят в другие. Схема эта пригодна как для постепенного ограничения работы и закрытия библиотек, так и для поэтапного возобновления полноформатного обслуживания.

Рассуждая о работе библиотек в пандемию, авторы поднимают ряд важных тем.

Среди них **обращение с материалами коллекции библиотек**. Хотя авторов ресурса серьезно беспокоит риск заражения сотрудников или читателей при контакте с материалами библиотечной коллекции, которые могут оказаться переносчиками коронавируса, они воздерживаются от панических настроений по этому поводу. Подчеркивается, что ведущие вебинара, организованного Институтом музейных и библиотечных служб США, считают, что риск заражения от бумаги ниже, чем от твердых поверхностей, к которым регулярно прикасаются. Риск заражения через бумагу, например письма, считают крайне малым также Правительство Нидерландов и Австрийский федеральный институт оценки рисков. Другой пример в пользу относительной безопасности бумаги – то, что в почтовых службах действуют обычные меры предосторожности при работе с бумагой и картоном.

«Библиотечными» переносчиками вируса скорее, могут стать другие поверхности: дверные ручки, клавиатура, компьютерные мыши, компакт-диски и DVD-диски, игрушки и VR-гарнитуры – ИФЛА рекомендует сконцентрировать усилия именно на их дезинфекции. Более того, технологии безопасной дезинфекции книг ресурс рекомендует использовать только в том случае, если есть вероятность, что к книге или какому-то оборудованию прикасается заболевший коронавирусной инфекцией⁵.

Отдельная подборка материалов посвящена учрежденной рядом библиотек практикой дезинфекции книг. Сообщается, что по данным службы общественного здравоохранения Англии, риск заражения от прикосновения к картону можно считать незначительным уже через 24 часа, а к пластику – через 72 часа. Австралийская библиотечная и информационная ассоциация, Немецкая библиотечная ассоциация и некоторые другие организации предложили более трудоемкое, но и заметно ускоряющее оборот изданий решение проблемы дезинфекции изданий – чистить материалы с пластиковыми обложками, такие как DVD-диски, спиртовыми салфетками, что позволит возвращать их в обращение сразу же. В целях снижения рисков и решения вопросов логистики нидерландские библиотеки рекомендуют пользователям приходить с собственными бумагой и ручкой. Итальянская библиотечная ассоциация предлагает просить пользователей указывать, находились ли возвращаемые ими материалы у носителей вируса.

Что касается **компьютерного оборудования**, подвергающегося, как принято считать, самым высоким рискам, ИФЛА советует уделять особое внимание именно его дезинфекции. Ситуация осложняется тем, что во многих библиотеках доступ к компьютерам (особенно для социально-незащищенных

⁵ Обращение с материалами коллекции библиотек // COVID-19 и глобальная библиотечная сфера, Закрытие библиотек в мире: <https://www.ifla.org/node/93042#2> (дата обращения 27.07.2020).

категорий населения) считается крайне важным компонентом услуг, что не дает возможность просто запретить его. Далее дается ряд любопытных советов. Например, нидерландские библиотеки предложили для упрощения дезинфекции по возможности отсоединять мыши и клавиатуры после использования и сдавать их в центральный пункт⁶. В других местах планируют выделить специальных сотрудников для оперативной дезинфекции компьютеров после использования.

Рассуждая о пользовании перчатками в библиотеке, некоторые библиотечные ассоциации подчеркивают, что порой они могут нанести вред материалам, потому в ряде случаев достаточно просто тщательно вымыть руки. Что касается проблемы **дезинфекции**, то Национальная библиотека Венгрии при помощи своего Библиотечного института тоже изучает эти вопросы и отмечает, что необходимо позаботиться о том, чтобы дезинфекция с использованием, например спиртовых антисептиков, озона или ультрафиолета, а также чистящих жидкостей, была безопасной для материалов коллекции. Библиотека Конгресса США советует не забывать, что время само по себе является хорошим дезинфицирующим средством. Любопытно предложение Словенского института общественного здравоохранения, согласно которому читатели, получающие материалы на дом, также соблюдали карантинные меры и ждали несколько дней, прежде чем вскрыть упаковку. Затем, если это не бумажные или картонные издания, читатели могут либо дезинфицировать их, либо подождать еще какое-то время.

Еще одна важная тема, подробно освещенная на сайте ИФЛА – **Организация работы библиотек и их сотрудников в удаленном режиме.**

Анализируя существующие в Интернете справочные материалы, авторы отмечают, что в них большое внимание уделено поддержанию регулярных контактов сотрудников, а также сохранению их хорошего настроения и мотивации. Также подчеркивается, что, поскольку не всегда ясно, как долго могут продлиться ограничения, то стоит подготовить план дальнейших действий для решения долгосрочных последствий.

Что касается организации работы библиотек в удаленном режиме и, то основное внимание в документе уделено перераспределению их ресурсов. К примеру, библиотека университета штата Пенсильвания, а также библиотека Высшей технической школы инженеров Мадридского политехнического университета в Испании выдают ноутбуки и другую технику студентам, у которых нет другой возможности продолжать обучение дома. Любопытную практику ввела Государственная библиотека Западной Австралии, которая стала принимать заказы на «загадочные коробки» с библиотечными книгами, на которые быстро возникла очередь. Городская библиотека в Канзасе, США, доставляет сумки с книгами в социально неблагополучные районы. В библиотеках США, Канады, Новой Зеландии и Португалии библиотечные 3D-принтеры используются для печати защитного оборудования

⁶ Обращение с материалами коллекции библиотек // COVID-19 и глобальная библиотечная сфера, Закрытие библиотек в мире: <https://www.ifla.org/node/93042#2> (дата обращения 27.07.2020).

и таких мелких предметов, как дверные ручки⁷. Сотрудники Библиотек Индии принимают маски, сшитые местными жителями, для дальнейшего распространения среди нуждающихся.

Размышляя о выходе библиотечной отрасли из карантина, авторы ресурса жалуются на то, что порой библиотеки подвергаются более существенным ограничительным мерам, чем иные, более эпидемиологически-опасные учреждения. По их мнению, такая ситуация во многом связана с тем, что библиотечное сообщество в целом не считает нужным проявлять излишнюю спешку в возобновлении обслуживания посетителей в помещениях библиотек. Кроме того, подчеркивается, что, учитывая неопределенность в отношении дальнейшего развития карантинной ситуации, всегда необходимо учитывать возможность необходимости повторного введения более строгих карантинных правил, т.е. библиотекам следует помнить о возможности нового закрытия.

Как пример успешного подхода к возвращению библиотек к работе приводится руководство, разработанное Японской библиотечной ассоциацией. В нем предложен четырехэтапный процесс восстановления, учитывающий риски, связанные с заражением различных поверхностей, близкими контактами с людьми, способы использования помещений библиотек и общий уровень заражения в регионе.

Авторы ресурса ИФЛА сосредоточивает свое внимание на нескольких ключевых пунктах для возобновляющих работу библиотек. Это:

- Ограничение количества людей в библиотеке
- Ограничение концентрации пользователей
- Поддержание надлежащего уровня гигиены в библиотеке.
- Обеспечение безопасности персонала

Ограничение количества людей в библиотеке.

В качестве одного из возможных вариантов решения проблемы избытка посетителей Чешский библиотечный совет предложил в своем руководстве ограничивать время пребывания в библиотеке. В Гонконге и в Шанхае (Китай) планируют открывать библиотеку на периоды не более 1 часа (с короткими перерывами между ними), чтобы ограничить сроки пребывания читателей. В Чикаго (США) рассматриваются другие варианты, к примеру, возможность предоставления услуг библиотеки за ее пределами и выделение особого времени посещения для таких групп, как пожилые пользователи⁸. Национальная библиотека Нидерландов организует для читателей пункты самовывоза книг, на которых, в частности, можно получить копии ценных материалов⁹. В Корее некоторые библиотеки используют для бесконтактного доступа шкафчики с электронным управлением. В норвежском руководстве указано, что даже после открытия библиотек дистанционное

⁷ Перераспределение библиотечных ресурсов // COVID-19 и глобальная библиотечная сфера, Закрытие библиотек в мире: <https://www.ifla.org/node/93042#2> (дата обращения 27.07.2020).

⁸ Ограничение количества людей в библиотеке // COVID-19 и глобальная библиотечная сфера: <https://www.ifla.org/node/93042#2> (дата обращения 11.08.2020).

⁹ Ограничение количества людей в библиотеке // COVID-19 и глобальная библиотечная сфера: <https://www.ifla.org/node/93042#2> (дата обращения 11.08.2020).

обслуживание в ближайшее время останется более предпочтительным, особенно в отношении людей, находящихся в группе риска¹⁰.

Ограничение концентрации пользователей.

Другие способы ограничить время, которое читатели проводят рядом с другими людьми, включают в себя удаление лишней мебели, дабы посетители сидели на определенном расстоянии друг от друга. В Швеции разрешили использовать только каждый второй общественный компьютер и лишь в течение ограниченного времени. В других странах постарались увеличить расстояние между компьютерами, расставив их, к примеру, в различных частях здания, где может возникнуть потребность в их использовании, или же разрешили резервировать места за компьютерами только тем, у кого нет интернета дома (Бельгия). Среди других мер называют организацию одностороннего перемещения (в том числе создание различных маршрутов для персонала и для пользователей, как сделали в Португалии)¹¹, устранение заграждений и организацию отдельных входов и выходов там, где это возможно, как было сделано в Германии.

Поддержание надлежащего уровня гигиены в библиотеке.

Авторы ресурса подчеркивают, что во время пандемии ключевым моментом является строгое соблюдение правил гигиены, в том числе предоставление персоналу возможности часто мыть руки, обеспечение средствами защиты, и наличие дезинфицирующего средства для рук на входе (его также желательно размещать рядом с таким оборудованием, как компьютеры¹²). Особенно настоятельно рекомендуется сотрудникам регулярно мыть руки (как до, так и после контакта с материалами). Возможно, также будет необходимо научить сотрудников определять наиболее подверженные риску поверхности, чтобы уделить должное внимание именно их очистке.

Отмечается, что библиотекам, возможно, стоит позаботиться о наличии плана действий на случай, если кто-то из посетителей или сотрудников проявляет симптомы заболевания: например, необходимо иметь информацию о соответствующих телефонных номерах и выделить специальное помещение, в котором можно было бы изолировать предполагаемого больного; выяснить, какие поверхности могли быть им инфицированы.

Подчеркивается, что для обеспечения безопасной работы очень важно наладить эффективную коммуникацию с пользователями, чтобы они имели всю информацию и понимали правила посещения библиотеки¹³. Необходимо также учитывать, что некоторые пользователи: дети или лица с когнитивными нарушениями могут не соблюдать правила. В таких случаях необходимо

¹⁰ Организация мероприятий // COVID-19 и глобальная библиотечная сфера: <https://www.ifla.org/node/93042#2> (дата обращения 11.08.2020).

¹¹ Ограничение концентрации пользователей // COVID-19 и глобальная библиотечная сфера: <https://www.ifla.org/node/93042#2> (дата обращения 11.08.2020).

¹² Поддержка гигиены // COVID-19 и глобальная библиотечная сфера: <https://www.ifla.org/node/93042#2> (дата обращения 11.08.2020).

¹³ Поддержка гигиены // COVID-19 и глобальная библиотечная сфера: <https://www.ifla.org/node/93042#2> (дата обращения 11.08.2020).

продумать и использовать альтернативные подходы. Подчеркивается также важность достоверного и полного информирования властей и экспертов о специфике работы библиотек, в особенности, о количестве посетителей и контактов, чтобы избежать ошибочных рекомендаций и инструкций.

Обеспечение безопасности персонала.

Отмечается, что для работы библиотек в условиях ограничений может потребоваться большее количество персонала, чем обычно. Создатели ресурса подчеркивают, что основными приоритетами библиотеки являются здоровье, подготовка и комфорт сотрудников; возможно, осторожно заявляют они, это со временем станет и юридическим обязательством библиотек. Для достижения этой цели администрации необходимо не только применять упомянутые выше гигиенические правила, но и давать сотрудникам четкие консультации, разъяснять свои решения и планы и регулярно проводить брифинги и инструктажи. К примеру, Национальная библиотека Китая находится в постоянном контакте со своими служащими, чтобы убедиться, что они здоровы и обеспечены всем необходимым, в то время как в Западной Виргинии уделяют особое внимание психическому здоровью работников библиотеки и решению проблем, возникающих из-за того, что люди отвыкли находиться рядом друг с другом.

По мере возобновления работы многие библиотеки открываются лишь на определенное количество часов каждый день, что позволяет сотрудникам работать посменно, также учреждения ограничивают собрания и разносят во времени перерывы для разных отделов. В Кельне стремятся отделить друг от друга различные группы, используя технологии для проведения дистанционных совещаний Национальная библиотека Китая, как и многие другие, продолжает по возможности развивать дистанционную работу. Персонал выходит на рабочее место только в случае крайней необходимости и при этом работает посменно, чтобы свести контакты к минимуму, в результате в библиотеке одновременно находится не более 25% от обычного числа сотрудников. В Швейцарии считают, что сотрудники должны сидеть в каждом офисе по одному, причем предлагается преобразовать общие офисные помещения в индивидуальные для обеспечения социальной дистанции. В польском руководстве¹⁴ также предлагается проветривать помещения как можно чаще, как и в руководстве Чешского библиотечного совета (где названа конкретная продолжительность проветривания: 5 минут в час)¹⁵.

Выводы.

Ресурс ИФЛА «COVID-19 и глобальная библиотечная сфера» совмещает практические рекомендации для библиотек в карантине с глобальным взглядом на отрасль во время пандемии. При этом ИФЛА придает исключительную важность сохранению здоровья, ментального тонуса и психологического

¹⁴ Domy, centra i ośrodki kultury <https://www.gov.pl/web/kultura/domy-centra-i-osrodki-kultury> (дата обращения 11.08.2020).

¹⁵ Обеспечение безопасности персонала // COVID-19 и глобальная библиотечная сфера: <https://www.ifla.org/node/93042#2>

комфорта сотрудников библиотек, их обучению как необходимым мерам гигиены, так и навыкам удаленной работы, подчеркивая, что это – одно из ключевых условий продуктивного функционирования библиотечной отрасли в целом. Кроме того, отмечается критическая важность эффективной коммуникации администрации библиотеки как с пользователями и персоналом, так и с властями и экспертами.

Наряду с обобщением мирового опыта и практическими советами, многие из которых могут оказаться полезными библиотекам, возобновляющим работу после карантина, ресурс ИФЛА «COVID-19 и глобальная библиотечная сфера» дает нам возможность оценить видение ИФЛА роли библиотек в эпоху ограничений и наиболее значимых вызовов для отрасли.

Прежде всего, авторы ресурса подчеркивают неопределенность положения библиотек. Возобновление работы их может оказаться лишь временным и всегда нужно иметь в виду риск введения новых санитарных ограничений. Отметим, что контент сайта не сосредоточен только на работе библиотек с людьми и материалами – много внимания уделено также их ключевой роли в борьбе с фейковыми и недостоверными новостями о COVID-19. Таким образом, ИФЛА воспринимает библиотеку, как важное звено в цепи анти-пандемических мер и разумного и ответственного участника процесса борьбы с COVID-19. Естественно, библиотеки расцениваются и как важная, если не ключевая, часть местных общин и гражданского сообщества в целом, призванная обеспечивать людей своевременной и достоверной информацией. Однако, несмотря на попытки расширить свою сферу влияния во время эпидемии и самоизоляции (доставка книг на дом, внешние площадки, акцент на онлайн-обслуживании), ИФЛА невольно признает, что библиотеки, по существу, вынуждены сохранять прежнее поле деятельности, причем существенно уменьшившиеся из-за карантинных мер.

Литература.

1. Adamich Tom Crisis Intervention and Library Technology: How We Responded to COVID-19 Library Closures // Computers In Libraries, July/August 2020, P. 17.
2. Breeding Marshall A Global Crisis May Reshape Library Services // The Systems Librarian, May/June 2020, P. 9.
3. COVID-19 and the Global Library Field <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries> (дата обращения 11.08.2020).
4. COVID-19 и глобальная библиотечная сфера: <https://www.ifla.org/node/93042#2> (дата обращения 11.08.2020).
5. Domy, centra i ośrodki kultury <https://www.gov.pl/web/kultura/domy-centra-i-osrodki-kultury> (дата обращения 11.08.2020).
6. Обеспечение безопасности персонала // COVID-19 и глобальная библиотечная сфера: <https://www.ifla.org/node/93042#2>
7. Обращение с материалами коллекции библиотек // COVID-19 и глобальная библиотечная сфера, Закрытие библиотек в мире: <https://www.ifla.org/node/93042#2> (дата обращения 11.08.2020).
8. Ограничение количества людей в библиотеке // COVID-19 и глобальная библиотечная сфера: <https://www.ifla.org/node/93042#2> (дата обращения 11.08.2020).
9. Ограничение концентрации пользователей // COVID-19 и глобальная библиотечная сфера: <https://www.ifla.org/node/93042#2> (дата обращения 11.08.2020).
10. Перераспределение библиотечных ресурсов // COVID-19 и глобальная библиотечная сфера, Закрытие библиотек в мире: <https://www.ifla.org/node/93042#2> (дата обращения 11.08.2020).
11. Поддержка гигиены // COVID-19 и глобальная библиотечная сфера: <https://www.ifla.org/node/93042#2> (дата обращения 11.08.2020).