

## ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ БИБЛИОТЕК В УДАЛЁННОМ РЕЖИМЕ: МИРОВОЙ ОПЫТ

LIBRARY ACTIVITIES REMOTE: WORLD EXPERIENCE

Valentina VACARCIUC<sup>1</sup>, Margarita IULIC<sup>2</sup>

**Abstract:** *The article provides an overview of the measures and decisions taken by foreign and domestic libraries to organize remote service for their users. The information was obtained by monitoring library websites, official pages on social networks, library associations and library-related media.*

**Keywords:** *university libraries, remote service, modern technologies, electronic resources*

Современные вузовские библиотеки, являясь частью глобальной информационной среды, выполняют важнейшие культурные, образовательные, социальные задачи. Изучение перспектив развития вузовских библиотек приобретает особую актуальность в контексте *Целей Устойчивого развития* и являются важным источником в улучшении доступа к информации (<https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/topics/libraries>).



Академическая библиотека, как подразделение вуза, отвечающее за информационное обеспечение образовательного процесса, выполняет традиционные библиотечные функции и осваивает новые направления деятельности, обусловленные развитием информационного общества и запросами студентов. Такими направлениями являются: формирование электронного каталога, электронных образовательных ресурсов, удалённый доступ к полным текстам документов, дистанционное обслуживание и онлайн консультирование пользователей. Внедрение разных форм дистанционного обслуживания в библиотеках мира началось еще в конце 20 века. Степень цифровизации каждой конкретной библиотеки зависела от ее ресурсных возможностей.

Анализ веб-сайтов позволил выявить несколько направлений дистанционной работы, которую ведут библиотеки:

- Организация доступа к электронным ресурсам;

<sup>1</sup> Bibliotecară, Biblioteca Științifică, USARB, [valentinavacarciuc62@gmail.com](mailto:valentinavacarciuc62@gmail.com), <https://orcid.org/0000-0002-9950-5257>

<sup>2</sup> Bibliotecară, Biblioteca Științifică, USARB, [ritaiulic1@gmail.com](mailto:ritaiulic1@gmail.com), <https://orcid.org/0000-0002-4702-2368>



- Информирование о составе собственных фондов;
- Справочное обслуживание;
- Социокультурная деятельность;
- Методическое обеспечение других библиотек.

Пандемия COVID-19 лишила библиотеки читателей и вынудила активно развивать онлайн-сервисы. Анализ публикаций по изучаемому вопросу позволяет отметить, что мировой тенденцией в академических библиотеках является переход от использования только бумажных документов к внедрению цифровых информационных ресурсов.

Современная библиотека не только предоставляет доступ к ресурсам других субъектов образовательного пространства, но и сама создаёт электронные образовательные ресурсы предоставляя к ним удалённый доступ.

**Библиотека Гарвардского университета (США)** это многобиблиотечная система, которая включает 94 библиотеки. Будучи основанной в 1638 году, является одной из старейших библиотек США и вторая по величине после Библиотеки Конгресса. Фонд библиотеки насчитывает более 15 464 802 названий традиционных изданий и более 2 047 212 электронных книг. Онлайн-каталог библиотек Гарварда сейчас содержит более 8 миллионов записей (<https://library.harvard.edu/>).



Практически все университетские библиотеки США на сегодняшний день имеют хорошо разработанные, с многоуровневой структурой, постоянно поддерживаемые сайты. Веб-сайт библиотеки выступает как маркетинговый канал широкого спектра услуг и доступа к ресурсам глобального информационного пространства.

Современные технологии, являются креативным источником создания справочного обслуживания по электронной почте. Все большее количество университетских библиотек предлагают на своих веб сайтах такую услугу как Электронный справочный стол (*E-Reference Desk*) под названием «*Спроси библиотекаря*» («*Ask a Librarian*»).

Одним из наиболее крупных и интересных проектов, реализуемых ака-

девическими библиотеками США в области электронной доставки документов, является использование программы *Ariel*, с помощью которой тексты, фотографии, иллюстрации, документы с иероглифами передаются практически без потерь.

Развитие технологий оцифровывания сделало возможным передачу текстов отсканированных документов по глобальным компьютерным сетям, доступ к информации традиционных библиотечных коллекций, создание электронной библиотеки, создание электронной резервной коллекции, включающую материалы по учебным курсам.

Помимо каталогов, университетские библиотеки предлагают самые разнообразные базы данных, коллекции электронных ресурсов и электронные журналы библиотек Гарвардского университета.

Среди временно открытых ресурсов наиболее востребованными для пользователей библиотеки стали: *HathiTrust* (доступ к электронным копиям книг, бумажные копии которых хранятся в фондах библиотеки) и *National Emergency Library* (доступ к электронным книгам из фондов Internet Archive).

**Университетская библиотека языков и цивилизаций в Париже** (Bibliothèque universitaire des langues et civilisations, BULAC) более полутора миллионным фондом – общедоступная библиотека, специализирующаяся на гуманитарных науках и филологии Азии, Африки, Среднего Востока, Америки, Центральной и Восточной Европы с 355 языками в ее фондах. Библиотека



напрямую подчинена Министерству высшего образования и финансируется девятью университетами и исследовательскими институтами (<https://www.bulac.fr/c>).

Вся цифровая инфраструктура библиотеки построена на платформе облачных технологий, включая электронную почту, доступ к общей документации (*GoogleSuite* для учебных заведений), АБИС. Сводный каталог университетских библиотек *SUDOC* (<http://www.sudoc.abes.fr>) содержит библиографические записи около 3-х тысяч французских библиотек.

Специальный раздел сайта библиотеки «BULAC на удаленке» предоставит



актуальную информацию, публикуемую также в Twitter и Facebook. Это подборка французских и интернациональных открытых онлайн-курсов, аудио и видеоресурсов на иностранных языках, дидактических материалов, производимых самой библиотекой, выложенных на платформу свободного доступа, аудио и видеозаписи культурных событий, проходивших в BULAC.



**Национальная библиотека Турецкой Республики** основана в 1946 году в Анкаре (<http://www.millikutuphane.gov.tr/>).

Фонд библиотеки составляет 25 млн единиц хранения, количество электронных документов, предоставленных в БД – около 9 446 204. Главное управление библиотек и изданий Турецкой Республики – член международных организаций IFLA, CDNL ( Конференция директоров Национальных библиотек мира), CENL (Конференция директоров национальных библиотек Европы). Подписан меморандум о сотрудничестве с 31-ой национальными библиотеками разных стран.

Благодаря интеграции в систему электронного правительства, граждане Турции в возрасте 18 лет и старше могут получить «электронное членство» и, не посещая библиотеку, осуществлять поиск в каталогах, находить ближайшие библиотеки, отслеживать историю чтения, определять штрих-код ISBN и уточнять, есть ли книга в библиотеке.

Читатели библиотеки могут получить доступ к электронным книгам через мобильное приложение «Библиотека в моем кармане», доступное с IOS и Android. С помощью приложения для e-book пользователи загружают на мобильные устройства электронные книги.

С помощью социальных сетей Twitter, Instagram, Facebook и видеохостинга YouTube в прямом эфире под аккаунтом @etkikutuphane для читателей организовываются познавательные вебинары и консультирование.

В рамках проекта на сайте библиотеки размещено около 5 тыс. озвученных книг для людей с нарушением зрения (художественная литература, поэзия, эссе). В проекте принимают участие журналисты, бывшие спикеры и учителя.

**Научная Библиотека Тартуского Университета** (<https://utlib.ut.ee/>) старейшая и крупнейшая научная библиотека Эстонии, созданная в 1802 году, фонды которой составляют более 3,7 млн единиц хранения.



Сегодня библиотека движется в русле новейших трендов мирового библиотечного дела и использует передовые технологии: электронный объединенный каталог *ESTER* - крупнейших библиотек Эстонии; автоматы самообслуживания; «Умный книжный шкаф» для заказанных книг; работающий автомат для сдачи книг; новую, основанную на радиочастотных метках, систему учета и защиты фондов; современных роботов-сканеров; круглосуточный доступ к БД научных журналов. Около полутора миллионов изданий для удобства читателей находятся в свободном доступе. К концу 2021 года библиотека имела доступ к 134 онлайн базам данных.

Веб-сайт доступен на пяти языках, помимо эстонского, также на английском, немецком, финском и русском. На сайте библиотеки установлен счетчик, показывающий в режиме реального времени, сколько в библиотеке свободных мест, студенты могут видеть эту информацию в том числе в телефоне. Действует *Электронный книжный магазин* [raamatupood@utlib.ee](mailto:raamatupood@utlib.ee).

Для слабовидящих пользователей установлен телевизор с программой, который позволяет увеличивать текст до 46 раз, цифровые и аудио учебники. Для читателей с особыми потребностями, предлагается специальная бесплатная услуга доставки и возврата книги на дом.

**Государственная публичная научно-техническая библиотека Сибирского отделения Российской Академии Наук** (ГПНТБ СО РАН) – одна из крупнейших универсальных библиотек в России и крупнейшая в Азии. Её книжный фонд превышает 14 миллионов 600 тысяч экземпляров (<http://www.spsl.nsc.ru>).

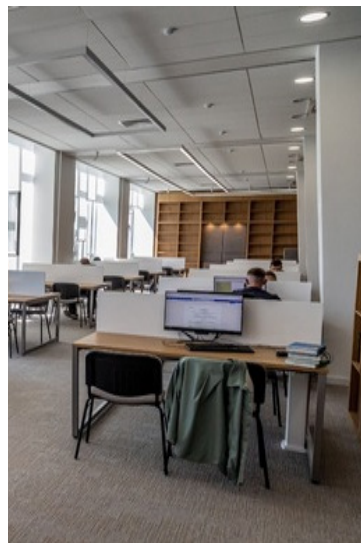
В библиотеке организовано дистанционное обслуживание пользователей на основе уже существующей системы предоставления удаленных ресурсов и услуг:

Развернуты корпоративная почта и мессенджеры, электронный документооборот, сервисы совместной работы *Microsoft Teams*, которые поддерживают все рабочие коммуникации; E-mail подписка на уведомления о новых поступлениях,



о новостях и мероприятиях, о ресурсах и услугах, о видеоматериалах и подкастах лекций и мероприятий; Создана страница на сайте «Библиотека из дома» с 11 перечнем ресурсов и услуг доступных в дистанционном режиме: online запись читателей, поиск изданий, почитать, продление книг абонемента, справочная служба, online заказ электронной статьи, оцифровка издания по требованию, виртуальные выставки, услуги в сфере интеллектуальной собственности, подписаться на новости; Оцифровка фондов; Зарубежные реферативные Базы данных 140 мировых информационных центров.

Со дня своего открытия и до настоящего времени, это единственная библиотека в Сибири, получающая обязательный экземпляр всей печатной продукции, выходящей на территории страны.



**Научная Библиотека Белорусского Национального Технического Университета** (<https://bntu.by/library>) ведущий информационный центр в национальной системе технического образования Республики Беларусь, известный и за рубежом, основанная в 1920 году. Фонд библиотеки насчитывает свыше 2-х млн экземпляров.





Задача организации дистанционного обслуживания решается посредством сервисов и ресурсов для онлайн-обслуживания, таких как: виртуальная справочная служба, электронная доставка документов, удаленный доступ к подписным ресурсам, открытый доступ к репозиторию и другим ресурсам собственной генерации, виртуальные выставки, библиографические услуги. В 2021 году впервые запущена *Локальная электронная библиотека*.

Библиотека известна созданием креативных проектов. Новый информационный продукт – интернет-дайджест «*InfoGenerator*», включающий тематические обзоры изданий из электронных коллекций библиотеки, а также ресурсы открытого доступа и другие полезные материалы.

Проект «*Громкие чтения*» лучших книг года, отобранных экспертами, один из культурно-просветительских проектов библиотеки, которые проходят в формате стримов.

Проект «*Тактильные книги*» это новый подход к продвижению современной литературы, который вошел в фотогалерею ALA IRRT-ICC 2020 года «*Лучшие практики мировых библиотек*». Библиотекари активизируют информирование, используя сайт библиотеки, новостной портал «*Таймс БНТУ*» и социальные сети.

В 2016 году в Научной библиотеке БНТУ состоялось открытие коворкинга «*КБ-16*», пространство для работы, цель создания которого заключалась в том, чтобы у студентов, сотрудников университета, посетителей появилось рабочее место, где они могли бы выполнять задания или просто отдохнуть. В коворкинге можно собрать друзей и посмотреть, новинки кино, провести лекции, мастер-классы, семинары, презентации, образовательные занятия, почитать книгу. Коворкинг условно разделен на три зоны: лекционную – сектор А, для индивидуальной работы – сектор В, для совместной работы – сектор С. Для работы в зонах А и С необходимо предварительное бронирование через сайт библиотеки.

Академические библиотеки по всему миру прилагают все усилия, чтобы предоставить удаленный доступ к коллекциям и услугам.

На сайте Международной федерации библиотечных ассоциаций ИФЛА создана специальная страница COVID-19 и глобальная библиотечная сфера на шести языках, в том числе на русском, которая представляет собой летопись событий библиотек стран мира и копилку опыта по обслуживанию пользователей, сохранению книжного фонда и других видов деятельности.

Мы предлагаем примеры деятельности некоторых зарубежных библиотек.

**В Восточно-Западном Университете (Бангладеш)**, через онлайн-службу запроса статей можно получить доступ к определенным полнотекстовым статьям из подписанных баз данных электронных ресурсов библиотеки (*E-Resource Databases by EWU Library*).

**Библиотека AGBU Папазяна АУА (Армения)** предлагает поиск по каталогу, *WorldCat Discovery* и в базах данных.

Библиотекари **Государственного колледжа (Джамму и Кашмире, Индия)** также собирают информацию о свободно доступных ресурсах, предоставляя ее для студентов/преподавателей/исследователей. Это попытка сделать открытые образовательные ресурсы доступными на единой платформе для удобства пользователей, на сайте библиотеки.



Удачным примером работы с удаленными пользователями можно считать подкасты. **Подкасты** – это отдельный сегмент медиа, аудиоконтент. Слушать подкаст можно с ноутбука, компьютера, iPod или смартфона. Они подходят для разных целей, например информирования читателей о новых поступлениях или анонсирования ближайших событий в библиотеке, обсуждения на различные темы, продвижение краеведческой информации.

Особенно подкасты популярны в зарубежных библиотеках. **Библиотека Конгресса США** создает, в частности, серию подкастов под названием «*Цифровое будущее и ты*».

**Национальная библиотека Норвегии** приобщает пользователей к доступу к своим подкастам, содержащие беседы по социокультурной тематике.

**Мемориальная библиотечная система им. Николсонов города Гарленд (США, штат Техас)** запустила подкаст «*Tссс! Библиотечный подкаст*» («*Shhh! A Library Podcast*»). Выпуски подкаста, которые ведут два библиотекаря, доступны через интернет-платформу «*Buzzsprout*», так и в большинстве подкаст-сервисов крупных компаний, таких как Apple, Google, Spotify. Запуск подкаста проходит в рамках обновления пакета онлайн-услуг библиотечной системы, значительно расширившегося с начала пандемии.

**Астраханская библиотека для молодежи им. Б. Шаховского** с помощью подкастов продвигает краеведческую информацию, рассказывает о своем городе. Подкаст под названием «*Разбалуй-город*» можно слушать не только на сайте библиотеки, но и на других популярных ресурсах.

Рассматривая деятельность вузовских библиотек нашей страны с точки зрения использования медиатехнологий, можно сказать, что предыдущий опыт работы в виртуальной среде сделал возможным быстрее адаптироваться и противостоять ситуации связанной с пандемией. Библиотечные сотрудники продолжают делать все необходимое, чтобы информация и навыки, необходимые для ее использования, были доступны каждому.

Традиционные формы обслуживания приобрели новое видение, посредством введения новых услуг увеличился охват пользователей за пределами университета, а традиционные формы обучения студентов и библиотечного персонала были заменены видеоконференциями, семинарами в онлайн-режиме.





В целях поддержки дистанционного обучения и исследовательской деятельности **Научная библиотека USARB**, также предоставляет широкий спектр виртуальных услуг и предлагает доступ к онлайн-ресурсам и информационным платформам посредством веб-сайта библиотеки, как основного источника справочно-информационного обслуживания (<http://www.libruniv.usarb.md>).



#### **Выводы:**

Быстро меняющийся мир ставит перед библиотеками задачи, которые уже нельзя решить привычными методами и используя стары проверенные формы работы.

Одной из современных тенденций является объединение усилий библиотек для реализации отдельных технологических процессов. Наиболее ярко это выразилось в появлении и широком распространении технологий корпоративных каталогизации и справочного обслуживания, а также совместного доступа к онлайн-удаленным ресурсам.

Актуальной задачей для большинства библиотек является оцифровка собственных фондов и наполнение электронными копиями базы данных.

В новых условиях библиотеки активно переходят на виртуальный формат обслуживания читателей. Удаленные пользователи могут получать библиотечные услуги в той же мере, что и читатели, работающие непосредственно в стенах библиотеки. При этом такие традиционные библиотечные услуги, в электронной среде приобретают новое качество – доступность и оперативность получения услуг.

Повышение квалификации и другие формы обучения сотрудников необходимы для эффективной работы и создания медиа продуктов высокого качества и для развития библиотеки в самых разных формах: технологиях работы с читателями, создании нового контента, оказании новых услуг, модернизации внутренних процессов, которые требуют новых навыков и компетенций.



**Referințe bibliografice:**

1. NAGHERNEAC, A., HĂBĂȘESCU, A., DASCAL, O. Servicii și resurse informaționale on-line oferite de Biblioteca Științifică USARB în condițiile crizei pandemice. In: *Confluente bibliologice*. 2020, nr 1-2 (57-58), pp. 24-31 [online] [citat 15.04.2022]. Disponibil: [http://dspace.usarb.md:8080/jspui/bitstream/123456789/5143/1/Nagherneac\\_Servicii\\_2020.pdf](http://dspace.usarb.md:8080/jspui/bitstream/123456789/5143/1/Nagherneac_Servicii_2020.pdf)
2. OSOIANU, V. Biblioteca în condițiile noii normalități: provocări, riscuri, oportunități. In: *Magazin bibliologic*. 2021, nr 1-2, pp. 32-37 [online] [citat 15.04.2022]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/MB%201-2%202021.pdf>
3. *Access and opportunity for all* [online] [citat 20.04.2022]. Disponibil: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/topics/libraries-development/documents/access-and-opportunity-for-all.pdf>
4. АМЛИНСКИЙ, Л. 3. Дистанционное библиотечно-информационное обслуживание: каким ему быть? [online] [citat 18.04.2022]. Disponibil: [https://www.gpntb.ru/ntb/ntb/2012/11/ntb\\_11\\_2\\_2012-9.pdf](https://www.gpntb.ru/ntb/ntb/2012/11/ntb_11_2_2012-9.pdf)
5. *Библиотеки мира в период пандемии: новый опыт и первые выводы* [online] [citat 18.04.2022]. Disponibil: <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-03089376/document>
6. БИЛЮТИН, Л. А. *Опыт работы библиотеки в условиях удаленной работы: сочетание традиционных и современных практик* [online] [citat 17.04.2022]. Disponibil: [https://pl.spb.ru/upload/docs/V\\_2020\\_compressed.pdf](https://pl.spb.ru/upload/docs/V_2020_compressed.pdf)
7. БОГДАНОВА, И. Ф. *Онлайновые сервисы современных библиотек* [online] [citat 08.09.2019]. Disponibil: <https://openbooks.itmo.ru/ru/file/4085/4085.pdf>
8. ВАГАНОВА, И. А. Режим онлайн как стимул библиотечных инициатив (на примере Российской государственной библиотеки искусств). In: *Библиосфера*. 2020, Nr. 3. [online] [citat 14.04.2022]. Disponibil: <https://www.bibliosphere.ru/jour/article/view/1673/1686>
9. КРЫЛОВА, Н. П. ЛЕВАШОВ, Е. Н. Перспективы развития вузовских библиотек в научной информационной среде. In: *Научные и технические библиотеки*. 2021, Nr. 8. [online] [citat 14.04.2022]. Disponibil: <https://ntb.gpntb.ru/jour/article/view/817/685>
10. *Работа библиотек в онлайн-формате* : дайджест. Вып. 28 [online] [citat 15.04.2022]. Disponibil: [http://www.biblioteka29.ru/upload/medialibrary/2ab/digest\\_28.pdf](http://www.biblioteka29.ru/upload/medialibrary/2ab/digest_28.pdf)
11. *Удалёнка. Работа библиотек в формате онлайн: новые формы и методы: методико-библиографическое пособие* [online] [citat 14.04.2022]. Disponibil: [http://odbkaluga.ru/metodich\\_site/B5.pdf](http://odbkaluga.ru/metodich_site/B5.pdf)