

## ВОЗОБНОВЛЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧИТАТЕЛЕЙ В БИБЛИОТЕКАХ: ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ\*

### REOPENING LIBRARIES TO THE PUBLIC: INTERNATIONAL EXPERIENCE

В марте 2020 г., когда Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) объявила вспышку коронавирусной инфекции пандемией, в связи с введенными ограничительными мерами закрылись для посещения национальные и публичные библиотеки во всех регионах мира. Библиотекари перешли на дистанционный режим работы. Библиотеки перенесли все мероприятия в онлайн-формат, стали вводить новые цифровые сервисы, расширять электронные ресурсы, тем самым внося свой вклад в борьбу с болезнью. Предлагаемый вашему вниманию обзор подготовлен сотрудниками отдела зарубежного библиотековедения и международных библиотечных связей и отдела межбиблиотечного взаимодействия с библиотеками России и стран СНГ Российской государственной библиотеки (РГБ).

23 марта Международная федерация библиотечных ассоциаций и учреждений (ИФЛА) открыла на своем официальном сайте специальный информационный ресурс, посвященный работе библиотек в период пандемии (COVID-19 and the Global Library Field, <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries>). Федерация регулярно собирает данные об активности библиотек и библиотечных ассоциаций и размещает информацию на всех официальных языках ИФЛА. Библиотекарей всех стран сегодня волнуют одни и те же вопросы: как организовать безопасную и эффективную работу сотрудников, как адаптироваться к новым реалиям, как продолжать реализацию своей миссии по предоставлению актуальной и достоверной информации пользователям.

Многие библиотекари попробовали себя в новой роли. Например, в Великобритании, Новой Зеландии и Канаде сотрудники ряда библиотек временно перешли на работу в кол-центры, помогая не чувствовать себя одиноко тем, кто находится в самоизоляции, и тем, кто попадает в группу риска. В Канзасе (США) публичная библиотека предоставила свои ноутбуки и точки доступа к Wi-Fi в пользование местному приюту для бездомных, а библиотеки в Цинциннати и Сент-Луисе (США) организовали пункты раздачи готового

\* <https://www.rsl.ru/ru/all-news/covid-19-international-lybrary-expirience>

## ООН, ЮНЕСКО, ИФЛА: документы, информация

питания для детей. Публичные библиотеки в Торонто (Канада) превратились на время в продовольственные банки.

Библиотечные помещения и оборудование также перепрофилируются. Например, в Сан-Франциско библиотеки временно стали детскими садами для детей работников, нахождение которых на рабочих местах является критически важным. Одна из библиотек Аляски разместила у себя оперативный координационный штаб, в Орегоне — открыла приют для бездомных, в Калифорнии — предоставила свою закрытую парковку тем, кто вынужден ночевать в собственных машинах. Британская библиотека (Лондон) на время своего закрытия предоставила служебную автостоянку для размещения пункта тестирования на коронавирусную инфекцию сотрудников Национальной службы здравоохранения и социальных служб Лондона; Национальная библиотека Литвы в партнерстве со Школой робототехники координировали производство защитных лицевых щитков на 3D-принтерах, закупив для публичных библиотек страны 58 3D-принтеров.

Безусловно, сегодня для библиотек одним из самых волнующих остается вопрос о возможности заражения человека при контакте с потенциально инфицированными поверхностями и материалами. Служба общественного здравоохранения Великобритании полагает, что риск заражения через картон можно считать незначительным через 24 часа, через пластик — через 72 часа. Рядом национальных библиотечных ассоциаций подготовлены соответствующие рекомендации по «карантину» возвращаемых библиотечных материалов. Коллеги из Ирландии, Швейцарии, Нидерландов, Бельгии и Франции рекомендуют хранить возвращенные документы отдельно 72 часа. Что касается материалов в пластиковых обложках, рекомендуется протирать их спиртовыми салфетками. Библиотекари, принимающие возвращаемые материалы, должны иметь все средства индивидуальной защиты и обязательно работать в перчатках.

По мере поэтапного снятия ограничительных мер, библиотеки начали готовиться к открытию своих помещений для посетителей, оценивая все риски и стараясь обеспечить максимальную безопасность сотрудников и читателей. По-прежнему остаются закрытыми для посещения многие библиотеки, включая Британскую библиотеку, Библиотеку Конгресса США, Библиотеку и архивы Канады, Национальную библиотеку Франции и Нью-Йоркскую публичную библиотеку.

### **Национальная библиотека Китая**

Безусловно, очень интересен опыт наших китайских коллег. Национальная библиотека Китая закрылась для посетителей 24 января и лишь

8 мая объявила о частичном открытии с 12 мая. В первые же дни в библиотеку пришло так много читателей, что возникли очереди, и руководству пришлось вводить новые правила. Пока открыто только южное крыло библиотеки, установлен ежедневный лимит посетителей — до 1200 человек с 09:00 до 16:00 часов. Посетить библиотеку можно только по предварительному бронированию места. В первый день работы зал на 90 мест был забронирован за 6 минут!

На входе каждому посетителю измеряют температуру, он обязан показать подтверждение бронирования места в читальном зале или книги по абонементу и специальный QR-код о состоянии здоровья. Ежедневно во время обеденного перерыва библиотека закрывается на обязательную дезинфекцию, когда читатели обязаны покинуть здание. В каждом читальном зале выделено определенное количество доступных для бронирования мест согласно правилам социального дистанцирования.

Все пользователи и сотрудники должны быть в масках и находиться на расстоянии не менее одного метра друг от друга (об этом информируют памятки для посетителей), места в читальных залах также расположены на безопасном расстоянии друг от друга.

Персонал в основном работает в дистанционном режиме и только в случае крайней необходимости выходит на рабочее место (посменно), чтобы свести контакты к минимуму. В библиотеке одновременно находится не более 25% от обычного числа сотрудников. В настоящее время практикуется изоляция и дезинфекция возвращаемых материалов, но библиотека планирует создать централизованный пункт возврата книг и центр дезинфекции, где будет применяться оборудование для ультрафиолетовой и озоновой дезинфекции.

### **Немецкая национальная библиотека**

Немецкая национальная библиотека в Лейпциге и Франкфурте-на-Майне возобновила обслуживание читателей с 4 мая. На первом этапе в читальных залах каждого из ее филиалов выделено 100 рабочих мест. Посещение библиотеки возможно только по предварительному бронированию места в читальном зале, без подтверждения бронирования посетители в библиотеку не допускаются. Заявки на посещение можно подавать за неделю вперед.

### **Королевская библиотека Дании**

В рамках поэтапного возобновления обслуживания читателей Королевская библиотека Дании с 18 мая открыла пункты выдачи заказанных

и приема выданных до закрытия книг и журналов. Все читальные залы, выставки и общественные помещения библиотеки остаются закрытыми. Пункты приема и выдачи книг и журналов находятся в филиале библиотеки в Орхусе, в главном здании в Копенгагене, в филиалах Университета Копенгагена, в Датской национальной библиотеке по искусству и библиотеке Университета Роскилле. Пункты работают в будние дни с 10:00 до 15:00 (в Роскилле с 10:00 до 13:00). Книги и журналы выдаются только по предварительному онлайн-заказу.

### **Национальная библиотека Финляндии**

Национальная библиотека Финляндии была закрыта с 18 марта по 13 мая. В период с 14 по 31 мая библиотека возобновила работу абонента по будням с 12:00 до 15:00 в ограниченном режиме самообслуживания. Посетителям не разрешается свободно перемещаться внутри здания: можно использовать только возвратный автомат самообслуживания, автомат для получения книг или забрать свои заказы с полок для зарезервированных книг. Для других целей пользователям в библиотеке находиться запрещено. В библиотеку допускается не больше 10 пользователей одновременно.

С 1 июня по 31 августа библиотека, если не следует других рекомендаций правительства, будет работать по будням с 9:00 до 16:00. Будут действовать правила социального дистанцирования, информационные услуги и консультирование библиотекарями читателей временно будут недоступны.

### **Национальная библиотека Литвы**

Литовская национальная библиотека открылась для посещения 27 апреля с обеспечением соблюдения требований безопасности и дезинфекции общественных помещений, установленных правительством. На этом этапе по соображениям безопасности предоставляется лишь часть ее физических сервисов либо ограниченный доступ к ним.

Вход в здание возможен только через центральный вход (для людей с ограниченными физическими возможностями организован отдельный вход). Для посетителей действует масочный режим, кроме того, рекомендуется носить перчатки. Строго запрещено снимать маску внутри помещения. Прием пищи и напитков запрещен. При входе в библиотеку всем посетителям измеряют температуру тепловизором (при необходимости — дополнительно бесконтактным термометром). Посетители с повышенной температурой (37,3°C и выше) или те, у кого наблюдаются острые признаки заболеваний верхних дыхательных пу-

тей (озноб, насморк, кашель, чихание, затрудненное дыхание), в библиотеку не допускаются.

Рекомендуется заказывать литературу онлайн, ее можно также зарезервировать по телефону. Приходить в библиотеку нужно только после получения подтверждения о готовности заказа.

Все сотрудники оснащены средствами индивидуальной защиты, перед началом работы персонал проходит проверку. Экологическая очистка и дезинфекция в библиотеке выполняется в соответствии с Рекомендациями по дезинфекции в медицинских учреждениях и помещениях, не связанных с медицинским обслуживанием (когда возможно заражение вирусом SARS-COV-2). На время проведения дезинфекции посетители в библиотеку не допускаются. Возвращенные книги помещаются на карантин на 24 часа.

### **Национальная библиотека Чехии**

Национальная библиотека Чешской Республики частично возобновила работу с 11 мая 2020 года. В читальные залы можно приходить с понедельника по пятницу с 9:00 до 13:15 и с 14:15 до 19:00. В час закрытия (с 13:15 до 14:15) производится дезинфекция помещений. Читатели проинформированы о том, что доступ в читальные залы может быть временно приостановлен из-за дезинфекции помещений.

Читатели обязаны посещать библиотеку в масках, прикрывающих нос и рот, и обеззараживать руки у входа. Их просят приносить собственные шариковые ручки для заполнения читательских требований и других документов. Возобновлены регистрация пользователей и оформление читательских билетов, выдача книг, работа межбиблиотечного абонемента, ксерокопирование.

Следует заранее бронировать места в читальных залах через личный кабинет. Количество рабочих мест ограничено, они расположены таким образом, чтобы обеспечить между читателями двухметровое расстояние. При этом посетители не могут самостоятельно менять рабочие места или расстановку мебели. На столах стоят средства для дезинфекции рук.

После окончания работы читателя его место и технические устройства дезинфицируются; другой читатель может занять место только после дезинфекции. Закончив работу с электронным каталогом, читатель обязан сообщить об этом сотрудникам читального зала. Клавиатура и мышь также проходят дезинфекцию перед их дальнейшим использованием.

Свободный доступ к книгам и периодическим изданиям запрещен. Также временно нельзя пользоваться бесплатным Интернетом в справочном центре библиотеки. Посетители и сотрудники библиотеки пользуются разными туалетами.

## Национальная библиотека Молдовы

Из национальных библиотек стран — членов СНГ на сегодняшний день возобновила обслуживание посетителей только Национальная библиотека Республики Молдова, которая была закрыта с 16 марта до 18 мая. С 18 мая библиотека открылась в сокращенном режиме работы с понедельника по четверг, с 9:00 до 17:00.

Библиотечная ассоциация Республики Молдова разработала и разослала инструкцию, согласно которой сотрудники библиотек должны ежедневно обеззараживать свои рабочие места и компьютеры самостоятельно (в начале или в конце рабочего дня). Уборка в библиотеке производится дважды в день (утром и вечером), с применением хлорсодержащего раствора. Для читателей обязательен масочно-перчаточный режим.

При входе в библиотеку дежурит группа, тщательно опрашивающая посетителей о цели их визита — случайные посетители не допускаются.

Разрешен вход только тем, кто целенаправленно пришел заказывать издания, работать в базах данных, а также является давним читателем. Срок выдерживания изданий после использования — 72 часа в отдельно отведенном месте, после чего их возвращают на полки.

Обзор деятельности национальных библиотек стран — членов СНГ в период карантина (март—май 2020 года) (<https://www.rsl.ru/ru/2professionals/biblioteki-v-period-borbyi-s-covid-19/obzor-bibliotek-stran-sng-v-period-karantina>) и справки о работе отдельных национальных библиотек размещены на сайте Российской государственной библиотеки в рубрике «Библиотеки в период борьбы с COVID-19» (<https://www.rsl.ru/ru/2professionals/biblioteki-v-period-borbyi-s-covid-19/>) раздела «Профессионалам» (<https://www.rsl.ru/ru/2professionals/>).

Обзор подготовлен **авторским коллективом**  
*Российской государственной библиотеки*

Анонс

## Генеральная ассамблея ИФЛА 2020

Несмотря на то, что Всемирный библиотечно-информационный конгресс ИФЛА (WLIC) 2020 г. в Дублине был отменен из-за пандемии COVID-19, затронувшей страны всего мира, ИФЛА в соответствии с Уставом планирует провести в конце этого года Генеральную ассамблею, обычно проходившую во время WLIC.

В соответствии с предложением 11.1, одобренным на Генеральной ассамблее в Афинах в 2019 г., «в случае неизбежной задержки Генеральная ассамблея может быть созвана позднее, но не позже 30 ноября 2020 года».

Текущая ситуация с COVID-19 все еще очень изменчива. Ограничения на поездки и уровни риска для здоровья варьируются и часто меняются от страны к стране. Правление ИФЛА, отвечающее за определение даты проведения Генеральной ассамблеи, следит за ситуацией. Решение о переносе сроков проведения Генеральной ассамблеи будет принято не позднее первой половины июля 2020 года.

Официальное уведомление о созыве Генеральной ассамблеи будет опубликовано за три месяца до ее проведения. Оно будет включать повестку дня, а также правила с положениями о голосовании по доверенности для тех, кто не сможет присутствовать лично.

**Джеральд Ляйтнер (Gerald Leitner),**  
генеральный секретарь ИФЛА