

COVID-19: АҚПАРАТТЫ ҰЙЫМДАСТЫРУҒА ӘСЕРІ. ПАНДЕМИЯ КЕЗІНДЕ КІТАПХАНАЛЫҚ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ

Лесли Мойо

*Қызмет көрсету бөлімінің
қауымдастырылған кітапханашысы,
Висконсин-Мэдисон университеті, АҚШ
esley.moyo@wisc.edu*

АБСТРАКТ

COVID-19 пандемиясы бүкіл әлемдегі өмірдің барлық салаларына терең және маңызды әсер етті. 2020 және 2021 жылдың бірінші жартысы қорқыныш пен түсініксіздікпен және пандемияның қауіп-қатеріне қарсы іс-шаралар қабылдау нәтижесінде қоғамдағы тез өзгерістермен ерекшеленеді. Алайда, сонымен бірге, біз бұрын-соңды болмаған трансформацияның куәсі болдық, өйткені бизнес құрылымы мен индустриясы пандемияның өлімге әкеліп соқтырған нәтижелеріне ғана емес, сонымен бірге оның өмір сүру саласындағы күйзелістер мен бұзылуларға қарсы тұру үшін қайта құрылды. Жоғары білім беру саласында кітапханалар үздіксіз зерттеулер мен оқу орындарында оқуды тиімді қолдау үшін жұмысты қайта ойластыруға тез жауап берді. Нәтижесінде пандемиядан туындаған қиындықтарға қарамастан, ұйымда, қол жетімділікте және қызметтер мен ақпаратты ұсынуда жаңа шығармашылық шешімдер пайда болды. Осылайша, жеткізу қызметтері пайда болды, электрондық коллекцияларға қолжетімділік жақсарды, цифрландыруға өтінімдер ұлғайды, кітапханашымен чат және онлайн сессиялар сияқты виртуалды қызметтер көбірек сұранысқа ие болды.

Мақалада Висконсин-Мэдисон университетінің кітапханаларының пандемия кезінде жоспарлау және қызмет көрсету тәжірибесі және пандемиядан кейінгі қалпына келтіру қажет. Сабақтар мен қорытындылар, қиындықтар талқыланады. Кітапхана қызметін ұйымдастыру мен ұсынудың негізгі компоненті ретінде қызметті қолдау үшін дайындық пен жоспарлаудың маңыздылығы атап өтілді. Кітапханалардың веб-өкілдігінің маңыздылығы, бұл ақпаратты ұйымдастырудың негізі болып табылады және ресурстарға қол жеткізу нүктесі ретінде қызмет етеді және пандемияға немесе басқа жағдайларға байланысты кітапханалар физикалық қол жетімсіз болған кезде пайдаланушылар үшін ақпаратты іздеудің бірыңғай орны болып табылады.

КІРІСПЕ

COVID-19 пандемиясы ауқымы жағынан жаһандық, табиғаты жағынан апаттық, ал өсу жағынан қарқынды болды және адам қызметінің әр саласына әсерін тигізді. Айтарлықтай әсері тиген салалардың бірі – жоғары білім беру саласы. Жоғары білім беру жүйесінде кітапханалар ғылыми зерттеулер мен оқу үрдісін жүзеге асыруда маңызды рөл атқаратын болғандықтан, академиялық кітапханалар пандемия ықпалына тап болған ұйымдардың бірі болды. Барлық академиялық мекемелерде

зерттеу, оқыту және оқудың үздіксіздігі бірінші кезекте тұрды. Академиялық миссияны жүзеге асырудағы негізгі серіктестердің бірі ретінде, академиялық кітапханаларға пандемия кезінде оқырмандарға ақпараттық және кітапханалық қызметті көрсетуді жалғастыру үшін қиындықтармен күресуге тура келді. Бақытқа орай, академиялық кітапханаларда кәсіби ортада қиындықтарға қарсы тұру үшін ақпаратпен және стратегиялармен бөлісуге мүмкіндік болды. Пандемия кезінде көптеген кітапханашылар өз тәжірибелерімен бөлісіп, бір-бірінен сабақ алды.

ПАНДЕМИЯДАН ТУЫНДАҒАН ВИСКОНСИН-МЭДИСОН УНИВЕРСИТЕТІНДЕГІ КІТАПХАНА ТРАНСФОРМАЦИЯСЫ

Висконсин-Мэдисон университетінде кітапханалар университеттің екі апта ішінде қашықтықтан оқытуға көшу барысында маңызды рөл атқарды. Бұған Висконсин-Мэдисон университетінің оқыту мен оқу бағдарламалары бөлімдері арқылы қол жеткізілді. Университет қашықтықтан оқытуға көшкендіктен, кітапханалық нұсқаулар онлайн режимінде жүзеге асырылды, кітапхана нұсқаушылары өз кезегінде көптеген курстық нұсқаулықтар, LibGuides, микро курстар және басқа да онлайн-хабарлама жасауға арналған оқу жабдықтарын әзірледі.

Кампустағы оқытуды басқару жүйесі «Canvas» аясында жақында құрылған кітапхана орталығы электронды нысандарды тұрақты біріктіруді, оқу бағдарламаларына арналған басқа да ақпараттық мазмұнды онлайн жеткізуді жеңілдетті. Біздің департаменттің ақпаратты цифрландыруы арқасында баспа жинақтарына оңай қол жетімділік алу мүмкін болды. Аталған қызметтің көмегімен оқырмандар кітап тарауларын цифрлауға сұраныс жібере алды. Сонымен қатар, көптеген кітапханашылар электронды кітаптарды тиісті адамдар тобының өтініші бойынша сатып алды (тіпті егер біздің коллекциямызда сол кітаптың баспа нұсқасы болса да). Бұл оқырмандардың ақпарат қорына қол жетімділігін арттыруына көмектесті.

Сондай-ақ, пайдаланушыларға кеңес беру қызметтері мен чатта хат алмасу арқылы көмек көрсетілді. Университет чатын қолдануда экспоненциалды өсу байқалды және көптеген адамдар оны әртүрлі қызметтердің жағдайы туралы білу үшін қолданды.

Висконсин-Мэдисон университетінде ақпарат пен қызметтерді ұйымдастырудың, оларға қол жеткізудің және ұсынудың жаңа тәсілдері құрылды. Қауіпсіздік шаралары физикалық арақашықтықты қажет еткендіктен, қызметкерлердің көпшілігі қашықтан жұмыс істеді, сондықтан барлық бөлімдер виртуалды қолдауға ерекше назар аударды. Алайда, сұраныстағы материалдарды цифрландыру, кітапханааралық құжат алмасу, кампустан тыс кітап беру сияқты қызметтерді орындау үшін қызметкерлердің шектеулі саны кампуста жұмыс істеуді жалғастырды.

2020 жылдың соңында кітапхана біртіндеп қызметкерлердің де, келушілердің де қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін қатаң ережелермен залдарды аша бастады. Оқу залдарының біртіндеп ашылуын оқытушылар, әсіресе гуманитарлық пәндерді жүргізетін оқытушылар құптады, өйткені олар баспа қорына қол жетімділікті қажет етті. Кітапхана қызметкерлері аса сұранысқа ие қызметтерге сәйкес қайта бөлінді.

Бұл дегеніміз, кейде кітапханашылар сұранысқа ие қызметтерді көрсету үшін, өз бөлімдерінде емес, басқа бөлімдерде қызмет атқарды. Кітапхананың стратегиясы – қызметкерлерді қажет болған жерде пайдалану.

Негізгі проблемалардың бірі пандемияға қатысты нұсқаулар өзгерген сайын үнемі өзгерістер мен түзетулердің енгізілуі болды. Осылайша, жоспарлау комитеттері пандемияға қатысты нұсқаулар мен қауіпсіздікті қамтамасыз етудің талаптарына сәйкес болу үшін ережелерді үнемі тексеріп, өзгерістер енгізуге мәжбүр болды. Кейде, қызметкерлермен, оқырмандармен және әріптестермен белсенді қарым-қатынас жасау, оған қоса кампустың, елдің ережелеріне және мемлекеттік талаптарға сай болу қиынға соқты. Жоспарлау процесі кезінде туындаған кейбір мәселелерге белгісіздік енгізілді, бұл өзгерістердің жылдам қарқынымен бірге нұсқаулықтардың анықтығының болмауына байланысты болды.

Ақпараттық қызметтер және оны ұйымдастыру

Пандемия кезінде кітапхана қызметін ұсынудағы жетістік келесі факторларға байланысты:

- Керемет үйлестірілген виртуалды байланыстың болуы;
- Веб-сайттың мінсіз ұйымдастырылуы, өйткені веб-сайт кітапхана қызметтері мен ресурстарына өткізетін портал ретінде қызмет етеді және кітапханаға физикалық қол жетімділік болмаған кезде, кітапхана оқырмандарының ақпаратты іздейтін орны болып табылады;
- Чат және электрондық пошта пайдаланушылармен байланыста болу үшін өте маңызды;
- Арнайы қолдау порталдары мүмкіндігінше кез келген уақытта қол жетімді болуы тиіс;
- Сонымен қатар, пайдаланушыларға арналған хабарлама мен ағымдағы ақпаратты кітапхана порталында оңай қол жетімді немесе тұрақты жерде орналастыру маңызды.

Висконсин-Мэдисон университетінде пандемия кезінде қызметтерді сәтті жеткізудің басқа факторлары:

- Қызметтердегі басымдықты анықтау (Кітапханашылар барлық қызметпен айналыса алмады. Осыған байланысты, кітапхана қызметтердің қайсысы ең маңызды екенің мұқият анықтап, оларға аса назар аударды);
- Пандемия үрей тудырушы фактор болды және қызметкерлер үйде де, жұмыста да әртүрлі жағдайларға тап болды. Оларға қолдау көрсету өте маңызды болды;
- Тағы бір фактор – серіктестік. Висконсин-Мэдисон университетінде кітапханашылар зерттеу мазмұнына қол жеткізу мақсатында серіктестікті пайдаланды. Мысалы, пандемияға байланысты біздің кітапхана ғимараттары пайдаланушыларға жабық болған кезде, кітапханашылар серіктестік арқылы электронды мазмұнға қол жеткізе алды.

Болашаққа сабақ

Болашақта осыған ұқсас іс-шараларға дайын болу үшін келесі негізгі тұжырымдарды жасауға болады:

1. СООР болуы (операциялық жоспардың үздіксіз қызметі). Бұл құжатты мерзімді зерттеу және оны жаңарту үшін пайдалы;

2. Интернетті пайдаланудың оңтайлы жағдайларын қамтамасыз ету. Яғни, қызметтер мен қолдауға қол жетімділік;

3. Covid-19 пандемиясы жағдайында кітапхананың қызмет көрсету сапасына шолу жасау. Алынған тәжірибені қолдану. Қажетті қарастырылатын сұрақтар:

- Біз осы тәжірибеден не үйрендік?
- Негізгі сын-қатерлер қандай болды және оларды қалай еңсердік?
- Біздің қызметтерді көрсетуде оң нәтижелері қандай болды?
- Болашақта осындай жағдайда әрекетіміз қандай болмақ?

4. Соңында айтарым:

● Болашақта пайдалы болуы мүмкін COVID-19-ға қатысты кітапханалық тәжірибе туралы деректерді сақтаңыз;

● Пандемия кезіндегі пайдаланушылардың жеке тәжірибесі туралы сұрауды ұмытпаңыз, өйткені болашақта бұл сіздің қызметіңізге қатысты пайдалы идеяларды жүзеге асыруға септігін тигізеді;

● Висконсин-Мэдисон университетінде Жоғары мектеп аспиранттармен пандемия кезіндегі жеке тәжірибесі бойынша сұхбат жүргізді. Аспиранттардан алынған нәтижелер пайдалы болды және қазіргі уақытта бұл ақпарат қызметтерді жоспарлау және кейбір процедураларды ретке келтіру үшін қолданылады.