

COVID-19. ВЛИЯНИЕ НА ИНФОРМАЦИОННУЮ СРЕДУ: ДОСТАВКА ИНФОРМАЦИИ И ОКАЗАНИЕ БИБЛИОТЕЧНЫХ УСЛУГ В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ

Лэсли Мойо

*Ассоциированный библиотекарь отдела обслуживания,
Университет Висконсин-Мэдисон, США
lesley.moyo@wisc.edu*

АБСТРАКТ

Пандемия COVID-19 оказала глубокое и важное влияние на все сферы жизни по всему миру. 2020 год и первая половина 2021 отмечены страхом и неясностью, и быстрыми изменениями в обществе, в результате принятия мер по противодействию угрозы пандемии. Однако, в тоже время, мы стали свидетелями беспрецедентной трансформации, по мере того, как бизнес структуры и индустрия перестраивались, чтобы противостоять не только смертельным результатам пандемии, но также потрясениям и сбоям в сферах жизнедеятельности, которые она вызвала. В сфере высшего образования, библиотеки быстро отреагировали переосмыслением работы, чтобы эффективно поддерживать продолжающиеся исследования и обучение в учебных заведениях. В результате, появились новые креативные решения в организации, доступе и предоставлении услуг и информации вопреки сложностям, вызванных пандемией. Так, возникли услуги доставки, улучшился доступ к электронным коллекциям, увеличились заявки на оцифровку, стали больше востребованы виртуальные услуги, такие как, чат с библиотекарем и онлайн сессии.

В статье представлен опыт библиотек Университета Висконсин-Мэдисон по планированию и предоставлению услуг в время пандемии и необходимых доработках в пост-пандемию. Обсуждаются уроки и выводы, трудности. Подчеркивается важность готовности и планирования для поддержания деятельности, как основной компонент организации и предоставления библиотечных услуг. Показана важность веб представительства библиотек, что является фундаментальным в организации информации и служит точкой доступа к ресурсам, и единым местом поиска информации для пользователей, когда библиотеки физически недоступны в связи с пандемией или другими обстоятельствами.

ВВЕДЕНИЕ

Пандемия COVID-19 стала глобальной по своим масштабам, катастрофической по своей природе, быстро прогрессирующей, и оказала влияние на каждую область человеческой деятельности. Высшее образование было одной из тех сфер, на которое было оказано серьёзное влияние. В системе высшего образования, академические библиотеки были среди тех организаций, которые были подвергнуты влиянию, поскольку они занимают главную роль в проведении исследований и науки. Непрерывность исследования, преподавания и обучения было первостепенным во

всех академических учреждениях. Как один из ключевых партнёров в осуществлении академической миссии, академические библиотеки оказались на пути борьбы с вызовами, чтобы продолжить услуги доставок и оказывать содействие своим читателям в течение продолжающейся пандемии. К счастью, в профессиональной среде у академических библиотек, как и у соответствующих учреждений, была возможность делиться информацией и стратегиями для борьбы с вызовами. Много библиотекарей делились опытом и учились друг у друга за время пандемии.

БИБЛИОТЕЧНАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ УНИВЕРСИТЕТА ВИСКОНСИН-МЭДИСОН, ВЫЗВАННАЯ ПАНДЕМИЕЙ

В университете Висконсин-Мэдисон библиотеки сыграли главную роль в возможностях университета перестроиться на дистанционное обучение в двухнедельный срок. Это было достигнуто через секции преподавательских и учебных программ в университете Висконсин-Мэдисон. Поскольку университет перестроился на дистанционное обучение, рассылка библиотечных инструкций осуществлялось онлайн при помощи библиотечных инструкторов, которые разработали многочисленные курсовые путеводители, LibGuides, микро-курсы и другие учебные предметы для онлайн-рассылок.

Недавнее создание библиотечного центра в рамках Canvas, Системы Управления Обучением в кампусе, облегчило устойчивую интеграцию электронных объектов и другого информационного контента, созданного для онлайн-доставки по учебной программе. Доступ к печатным коллекциям был облегчён благодаря оцифровке нашим департаментом. С помощью данной услуги, читатели могли запрашивать главы книг для оцифровки и отправки им. Более того, многие библиотекари также закупали электронные книги по просьбе соответствующего круга лиц (даже если у них могла быть печатная версия книги из нашей коллекции). Это помогло расширить доступ читателей к контенту.

Пользователям также было оказано содействие через услуги консультации и переписки в чате. В университетском чате наблюдался экспоненциальный рост в использовании, и многие применяли его, чтобы узнать о состоянии различных услуг.

В университете Висконсин-Мэдисон были созданы новые способы организации, доступа и предоставления услуг и информации. Все отделы уделяли особое внимание виртуальной поддержке с момента как большинство сотрудников работали удаленно, а меры безопасности требовали физического дистанцирования. Тем не менее, ограниченное число сотрудников продолжало работать на кампусе, чтобы выполнять такие услуги, как оцифровка запрошенных материалов, содействие в межбиблиотечном обмене, выдача книг вне кампуса, аналогичное тому, что предлагается в магазинах.

В конце 2020 года Библиотека постепенно начала открывать залы с очень строгими правилами на местах, чтобы обеспечить безопасность как сотрудников, так и посетителей. Постепенное открытие читальных залов приветствовалось преподавателями, особенно теми, кто преподавал гуманитарные дисциплины, так

как им был необходим доступ к печатному фонду. Сотрудники библиотеки были перераспределены в соответствии с приоритетными услугами. Это означало, что время от времени сотрудники работали в других отделах, а не в своих, чтобы оказывать наиболее приоритетные услуги. Стратегия Библиотеки заключалась в том, чтобы использовать персонал там, где он был наиболее необходим.

Одной из главных проблем были постоянные изменения и корректировки, которые необходимо было вносить по мере изменения руководящих принципов в отношении пандемии. Таким образом, комитеты по планированию должны были непрерывно проверять и вносить изменения в правила для того, чтобы соответствовать руководящим принципам и требованиям в сфере безопасности. В частности, соответствовать правилам кампуса, страны и государственным требованиям, в то же время активно контактируя с сотрудниками, читателями и коллегами было сложным время от времени. С некоторыми из проблем, с которыми сталкивались в период процесса планирования, включали неопределенность, обусловленную отсутствием ясности руководящих принципов в сочетании с быстрыми темпами происходящих изменений.

Информационные услуги и организация

- Успех в предоставлении библиотечных услуг в период пандемии зависит от следующих факторов:
- Иметь отлично слаженное виртуальное присутствие;
- Иметь отчётливую организацию веб-сайта, поскольку он служит порталом к библиотечным услугам и ресурсам, и является местом, от которого зависит поиск информации читателями библиотеки, когда физически доступ в библиотеку недоступен;
- Чат и электронная почта имеют важное значение для коммуникации с пользователями;
- Порталы по специальной поддержке должны также быть доступными в любое время, когда это возможно;
- Важным также является размещение объявления и текущей информации в заметном или постоянном месте на библиотечном портале для лёгкого доступа пользователей.

Другими факторами успеха в услугах доставки в период пандемии в университете Висконсин-Мэдисон были:

- Определение приоритета в услугах (Сотрудники не могли заниматься всем. В этой связи, Библиотека внимательно определила какие услуги по доставке были более важными и фокусировалась на них);
- Пандемия была ужасающим фактором, и работники сталкивались с разными обстоятельствами как дома, так и на работе. Было в наивысшей степени важно обеспечить, чтобы им была оказана поддержка;
- Сотрудничество. Например, в университете Висконсин-Мэдисон

библиотекари стремились к партнёрским отношениям с целью доступа к исследовательскому контенту. В свою очередь, через доверие, библиотекари могли получить доступ к электронному контенту в тот период, когда корпуса библиотеки были закрыты для доступа читателей в связи с пандемией.

Уроки на будущее

Можно сделать следующие ключевые выводы на будущее для подготовки к похожим мероприятиям:

1. Иметь СООР (непрерывность плана действий) – важно периодически пересматривать и обновлять этот документ;

2. Оптимизировать ваше онлайн присутствие, это значительный путь доступа к услугам и поддержке;

3. Провести обзор работы библиотеки в период пандемии COVID-19. Применять полученный опыт. Вопросы, которые следует рассмотреть:

- Что мы изучили с данного опыта?
- Какими были ключевые вызовы и как мы их преодолели?
- Какими были положительные результаты оказанных услуг?
- Как мы справимся с похожей ситуацией в будущем?

4. И в конце следует отметить, что нужно:

- Хранить документацию по опыту библиотеки, связанному с COVID-19, которая может быть полезной в будущем;
- Не забывать опрашивать пользователей об их личном опыте в период пандемии, так как в будущем это претворит в жизнь полезные идеи по вашим услугам;
- В университете Висконсин-Мэдисон Высшая школа провела опрос студентов об их опыте в период пандемии. Полученные результаты, были полезными, и в настоящее время данная информация используется, чтобы запланировать услуги и скорректировать некоторые политики и правила.