

---

**Литвинова Лариса Анатоліївна**, старший науковий співробітник відділу з охорони інтелектуальної власності Інституту бібліотекознавства Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського, канд. наук із соціальних комунікацій;

**Пономаренко Зінаїда Олексіївна**, молодший науковий співробітник відділу з охорони інтелектуальної власності Інституту бібліотекознавства Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського

**УДК 021(4-17):004.771**

## **ПОСЛУГИ ВІДДАЛЕНОГО ДОСТУПУ БІБЛІОТЕК ПІВНІЧНОЇ ЄВРОПИ В ПЕРІОД CoVID-19**

**Л. А. Литвинова, З. О. Пономаренко**

Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського

**Анотація:** На основі проведеного моніторингу діяльності бібліотек Північної Європи в період CoVID-19 здійснено аналіз забезпечення ними віддаленого доступу до їх колекцій та послуг. Визначено нові бібліотечні послуги, поява яких пов'язана з пандемією коронавірусу.

**Ключові слова:** бібліотека, Північна Європа, віддалений доступ, пандемія CoVID-19, онлайн-послуги, цифрові ресурси.

Пандемія CoVID-19, спричинена коронавірусом SARS-CoV-2, стала поштовхом до закриття майже всіх бібліотечних будівель для населення на початку березня 2020 року. Прийняті урядами країн Північної Європи заходи реагування на ситуацію з CoVID-19 призвели до закриття бібліотек у Латвії, Ірландії з 12 березня; Данії, Норвегії – з 13 березня; Литві – з 16 березня; Фінляндії – з 18 березня. Щоб звести до мінімуму особисті контакти і створити умови для максимального дотримання карантинних санітарних норм, бібліотеки Великобританії було закрито з 23 березня, але залишилися відкритими лише кілька критично важливих бібліотек вищої освіти і спеціалізованих бібліотек (наприклад, в Бакинґемширі). Під час надзвичайного стану, який оголосив уряд Естонії з 12 березня, всі публічні збори було заборонено, всі громадські заходи, семінари та тренінги

---

скасовано, державні бібліотеки ще певний час залишалися відкритими з певними обмеженнями, зокрема коригувались години відвідування та обсяг обслуговування користувачів. У Швеції, яка на відміну від більшості європейських країн не запровадила жорсткі карантинні заходи, лише 10% публічних бібліотек перейшли на роботу з деякими обмеженнями (закрито їх філіали), 3,7% бібліотек працюють з мінімальним рівнем обслуговування, і тільки 0,3% бібліотек повністю закрито.

Через закриття будівель уряди країн Північної Європи рекомендують бібліотекам надавати можливість своїм співробітникам працювати дистанційно, а у випадках, коли персонал залишається в приміщеннях бібліотек, є обов'язковим фізичне дистанціювання та дотримання санітарних норм. Так, у Литві, Естонії, Данії, Норвегії, Фінляндії, Ірландії у більшості випадків організовано дистанційну роботу для співробітників, які в режимі онлайн по телефону, Skype або через інтернет-канали проводять навчання і тренінги, зустрічі з колегами, надають консультативні послуги та ін. Одне із основних завдань для таких бібліотекарів – вчитися самостійно. Зокрема, Національна бібліотека Норвегії підтримує веб-сторінки для самонавчання та поглиблення знань з певних тем. У бібліотеках, де співробітники не можуть працювати вдома, роботу організовано позмінно, щоб забезпечити фізичне дистанціювання. У багатьох муніципальних бібліотеках Фінляндії співробітників тимчасово звільнено, а тим, які працюють за строковими контрактами, було доручено виконувати функції з надання медичної допомоги. Так, в Гельсінкі бібліотекарі дзвонять людям старшим за 70 років, щоб дізнатися, як вони справляються з цією складною ситуацією, навіть організують їм доставку їжі.

У відповідь на CoVID-19 бібліотеки Швеції та Шотландії провели незначну реорганізацію персоналу: у випадках, коли співробітники входили до груп високого ризику, надавалися альтернативні завдання, аби запобігти їх тісній взаємодії з постійними користувачами.

Для боротьби з підробленими новинами про CoVID-19 і забезпечення універсального доступу до інформації, найбільш поширеною послугою в європейських бібліотеках є створення платформ, що забезпечують централізований доступ до медичної інформації, пов'язаної з пандемією коронавірусу, розробленої державними органами, інститутами охорони здоров'я і Всесвітньою організацією охорони здоров'я. Наприклад, Міністерство культури у співпраці з Національною бібліотекою Латвії підготувало «Рекомендації для публічних бібліотек з надання послуг в

---

надзвичайних ситуаціях для обмеження поширення вірусу CoVID-19», які складаються з розділів: поширення поточної інформації, інформація про віддалені бібліотечні послуги, надання послуг на місці, адміністративні питання. Національна бібліотека Швеції відкрила новий веб-сайт для інформації щодо CoVID-19, який постійно оновлюється. Також для висвітлення ризиків, пов'язаних із неправдивими новинами, що вводять в оману населення країни, використовується цифрова навчальна платформа бібліотеки Digiteket. На спільному веб-сайті «Бібліотеки Ірландії» відкрита сторінка «Корисні онлайн-ресурси для бібліотечного персоналу під час CoVID-19», на якій висвітлюються крім звичних тем, практична оперативна інформація щодо пандемії коронавірусу. Веб-сайти публічних бібліотек Данії і їх акаунти в соціальних мережах підтримуються і оновлюються відповідною інформацією про CoVID-19.

Спеціалізовані медичні бібліотеки активно підключилися зі всіма своїми цінними ресурсами та допомагають підтримувати заходи з інформування населення. Зокрема, Британські медичні бібліотеки мають у своєму розпорядженні бази знань про коронавірус.

Бібліотечні асоціації проводять велику роботу з інформування своїх членів та їх підтримки у важкій ситуації. Більшість із них створили сторінки зі списками надійних джерел і керівних вказівок на національному рівні, які доповнюють рекомендації на глобальному чи регіональному рівнях. Так, на сторінці сайту CILIP (Британська бібліотечно-інформаційна асоціація) публікується інформація про стан бібліотек в ситуації з CoVID-19, наприклад, як довго патогени залишаються активними на сторінках книг.

Вимушені припинити прийом користувачів у своїх приміщеннях, бібліотеки Північної Європи, як і всього світу, докладають всіх зусиль для забезпечення віддаленого доступу до їх колекцій та послуг, упроваджуючи та розвиваючи віртуальні сервіси. У період пандемії доступність електронних ресурсів визначалася бібліотеками по-різному: одні бібліотеки надавали зареєстрованим читачам право віддаленого доступу до всіх документів з власної електронної бібліотеки, інші суворо дотримувалися норм авторського права. Більшість пропонувала своїм зареєстрованим читачам доступ до ліцензійних інформаційних ресурсів інших агрегаторів і провайдерів, які на час коронавірусної інфекції відкривали свої «інформаційні засіки».

У більшості випадків активність доступу до бібліотечних цифрових ресурсів збільшилася вдвічі, порівнюючи зі статистичними даними, зареєстрованими до спалаху CoVID-19. Таке підвищення можна пояснити

---

появою та якістю різноманітних онлайн-ресурсів, включаючи дистанційне навчання, контент за запитом, музику, пресу, електронні книги, семінари, ток-шоу та лекції за допомогою потокового мовлення.

Для якості взаємин між видавцями і бібліотеками Національна бібліотека Латвії домовилася з Латвійським агентством з авторського права та зв'язку (АККА) і Латвійською асоціацією авторів (LAA) щодо доступу до колекції електронних періодичних видань та електронних книг. Під час надзвичайної ситуації в Латвії загальна кількість унікальних користувачів порталу періодичних видань збільшилася вдвічі, а число одночасних користувачів в середньому в 5 разів більше, ніж раніше. Аналогічна ситуація спостерігається на порталі Латвійської національної цифрової бібліотеки, де число нових користувачів зросло на 61%, а кількість сеансів перегляду збільшилася на 70%.

Платформа електронних книг «3td e-GRĀMATU bibliotēka» (3td e-BOOK LIBRARY) доступна в публічних бібліотеках Латвії для зареєстрованих користувачів бібліотек. Під час карантину кількість електронних книг, які можуть бути прочитані одночасно, було збільшено – один зареєстрований користувач може взяти 18 електронних книг (раніше можна було читати не більше дев'яти електронних книг за 30 днів). Більш ніж за місяць число користувачів e-BOOK LIBRARY збільшилося на 50% з моменту оголошення надзвичайного стану.

Бібліотеки в Литві сприяють доступу до електронних книг через національний портал [www.ibiliotek.lt](http://www.ibiliotek.lt), а також до колекцій електронних книг відкритого доступу. Деякі бібліотеки перенесли заплановані події на пряму онлайн-трансляцію. Наприклад, серія лекцій, запланованих на «Весь цифровий тиждень» 23–29 березня, перемістилася в онлайн.

Таллінська центральна бібліотека створила платформу для електронних книг (ELLU) та розширила доступ до своєї існуючої платформи (OverDrive) для всіх естонців. Це стало дуже популярним у засобах масової інформації, в соціальних мережах і на веб-сайті бібліотеки. Число зареєстрованих користувачів цієї бібліотеки збільшилося з 373 в 2019 році (березень-квітень 2019 року) до майже 10 000 (березень-квітень 2020 рік). У державних бібліотеках Естонії зростання було не таким значним – 45% у порівнянні з тим же періодом.

У Данії для деяких публічних бібліотек було розширено доступ до цифрової бібліотеки (включаючи електронні книги, цифрові аудіокниги, фільми і бази даних газет). Веб-сайти публічних бібліотек і їх акаунти в

---

соціальних мережах підтримуються і оновлюються відповідною інформацією про онлайн-послуги, електронні ресурси і бази даних. Більшість муніципалітетів, включаючи Копенгаген, збільшили кредитну квоту на одного громадянина. Наприклад, в Ringkøbing-Skjern вони збільшили кількість кредитів з п'яти до 20-ти. Багато комерційних продавців зняли бар'єри на шляху до контенту для школярів.

Публічні бібліотеки в Норвегії також просувають електронні книги і інший цифровий контент через різні канали. Міністерство культури і Національна бібліотека вжили низку заходів із підтримки, щоб допомогти зберегти бібліотеку, в тому числі: збільшення коштів на електронні книги, поліпшення доступу до національних онлайн-ресурсів для сектора освіти, публічний цифровий доступ до вмісту обов'язкового депонування і засоби для регіональних і місцевих бібліотек організовувати цифрові заходи і просувати цифровий контент. Кредити на електронні книги збільшилися на 136% в порівнянні з попереднім місяцем.

У Швеції близько 25% муніципалітетів збільшили доступ до електронних книг або збільшили бюджет електронного кредитування. Близько 30% з них пропонують кращий доступ до прямої трансляції якісних фільмів, 15% з них надали подовжений період часу для завантаження новинних статей зі служби відображення преси. Близько 20% муніципалітетів займають чільне місце на своїх бібліотечних сайтах і просувають цифрові медіа в своїх соціальних мережах. Швеції також вдалося домовитися про вільний доступ до всіх оцифрованих шведських газет: зазвичай бібліотеки повинні купувати ліцензії на виділений комп'ютер в бібліотеці, але протягом квітня Національна бібліотека відкрила весь онлайн-сервіс для вільного користування.

У всій британській бібліотечній системі акцент змістився на існуючі онлайн-сервіси. Suffolk Libraries (Британська мережа публічних бібліотек) надає послуги електронної бібліотеки, доступні за допомогою реєстрації на окремому веб-сайті. Наприклад, Бібліотека Манчестерського університету пропонує своїм користувачам браузерні надбудови, які виконують пошук в їх онлайн-бібліотечній системі.

Британська національна бібліотека надає доступ до складних цифрових колекцій і інших служб віддаленого доступу, типовим для національних бібліотек.

---

Бібліотеки Шотландії пропонують онлайн-послуги (включаючи електронні книги, електронні аудіокниги, електронні журнали та газети) на всіх 32-х веб-сайтах публічних бібліотек.

В Ірландії бібліотеки також активно просувають онлайн-сервіси та зняли обмеження для нових користувачів щодо їх фізичного відвідування бібліотек для отримання читацького квитка. Кількість нових користувачів бібліотек під час кризи CoVID-19 майже подвоїлася в порівнянні з аналогічним періодом минулого року. Зокрема, на 313% зросла кількість нових користувачів електронних книг і аудіокниг, на 246 % збільшилось використання онлайн-газет та електронних журналів. В результаті цього збільшення попиту уряд Ірландії придбав додаткові електронні книги на суму 200 000 євро.

Поряд із підвищеною увагою до електронних послуг служби бібліотек Північної Європи активно працюють в соціальних мережах і беруть участь у наданні важливої інформації в Інтернеті. Це включає в себе спілкування через соціальні мережі, списки розсилки і розміщення інформації на веб-сайтах. У деяких країнах існують національні хештеги, присвячені темам: залишатися вдома або цікавитися культурою в Інтернеті, працюють віртуальні служби підтримки через Twitter. Так із 16 березня Міністерство культури Латвії розпочало інформаційну кампанію #Ēkultūra (#E-Culture), пропонуючи громадськості познайомитися з різними культурними подіями в Інтернеті під час надзвичайної ситуації Covid-19. Латвійські бібліотеки приєдналися до #E-Culture і пропонують дистанційне використання цифрових ресурсів та електронних послуг: електронні книги, цифрові колекції, бази даних із віддаленим доступом та інші цифрові інформаційні ресурси, такі як Національна енциклопедія, а також лекції, дискусії, конференції, читання та інші аудіо- і відеоматеріали. Естонські та фінські бібліотеки організували спеціальні години/служби підтримки, де обслуговування клієнтів відбувається онлайн, електронною поштою, телефоном і в чаті. Це стандартні канали обслуговування клієнтів в більшості бібліотек за звичайних умов, коли бібліотечні працівники допомагають людям знайти електронні книги, сприяють забезпеченню доступу до цифрових ресурсів. Багато бібліотек у Фінляндії відкрили кол-центри і випускають безліч посібників із електронних матеріалів через веб-сайти і соціальні мережі. Працює веб-сервіс «Запитай бібліотекаря». Деякі бібліотеки Швеції пропонують читання книг в прямому ефірі, презентації книг і авторські пости в Facebook або на Youtube. Швецька група «Бібліотеки під час коронавірусної кризи» в Facebook налічує близько



---

3000 чоловік. Так, наприклад, Biblosuisse організував відео-годинник Zoom задля задоволення потреб користувачів і встановлення контактів із бібліотекарями в ізоляції. Інші бібліотечні асоціації, як, наприклад, у Фінляндії, організували вебінари для підтримки бібліотек і для полегшення відкриття бібліотек після карантину або отримання додаткової інформації про електронні книги та інші послуги цифрового медіа. А Британська бібліотечно-інформаційна асоціація CILIP запустила на YouTube щоденну трансляцію рекомендацій від професійних бібліотекарів щодо використання електронних книг для дітей, молоді та сімей. Бібліотеки Великобританії розробляють та впроваджують креативні ідеї, використовуючи Facebook Story Time, книжкові онлайн-клуби, потокову трансляцію в соціальних мережах і навіть телефонні дзвінки постійним користувачам. Зокрема, Інститут Девона і Ексетера (Devon and Exeter Institution) запустив сервіс Isolation Creations на своєму веб-сайті, де представлено віртуальні тури, ігри і кіноклуб. Під час карантину було запущено #LibrariesFromHome – новий веб-сайт, що демонструє віддалені сервіси, до яких можна отримати доступ через бібліотечне членство та соціальні мережі. Він також підтримує загальнонаціональні заходи, які тепер доступні в Інтернеті, включаючи WorldBookNight, фестиваль GetCreative і SummerReadingChallenge. Ірландські бібліотеки обмінюються і використовують цифрові продукти. Прикладом такого обміну є цифрова сторінка SpringinStorytime по бібліотеках Ірландії з посиланнями на відео і ресурси, які створюють співробітники бібліотек з усієї країни.

Хоча основна увага приділяється розширенню існуючих онлайн-послуг і цифрового контенту, деякі бібліотеки Північної Європи пропонують скорочені або альтернативні послуги з надання фізичних бібліотечних матеріалів (книг, аудіокниг, компакт-дисків) до повного відновлення обслуговування. У творчій схемі, що забезпечує безконтактний доступ до фізичних бібліотечних ресурсів, деякі бібліотеки використовують онлайн-бронювання книг як засіб соціального дистанціювання, а користувачі можуть отримати вже зарезервовані матеріали шляхом доставки їх додому (повернення і вивезення книг, не виходячи з машини), книжкових пакетів (збору попередньо замовлених книг біля дверей бібліотеки за адресою в певний час), доставки поштою (Литва, Данія, Норвегія, Швеція, Ірландія). Застосовувалося безліч інновацій, нові способи доставки фізичних бібліотечних матеріалів відвідувачам, використовуючи велосипеди (Естонія, Швеція), волонтерів, які допомагають доставляти книги на поріг користувачів, які цього потребують (Данія, Норвегія, Швеція).

---

Для забезпечення безконтактного доступу до ресурсів, деякі бібліотеки запустили послугу для літніх членів суспільства, за допомогою якої вони можуть вибирати бібліотечні книги, а бібліотечний персонал читатиме їх по телефону замовнику (Литва), або ж доставка книг до дверей (Швеція).

На початку закриття в Фінляндії бібліотеки зберігали свої книжкові полиці відкритими, а деякі поширювали бібліотечні книги в заздалегідь запакованих пакетах, але ці заходи були повністю припинені відповідно до рекомендацій регіональних державних адміністративних органів.

У цілому бібліотеки в країнах Північної Європи залишаються закритими під час епідемії коронавірусу, що сприяє соціальній ізоляції людей і, таким чином, уповільнює поширення CoVID-19. У результаті цього обмеження бібліотеки віддають пріоритет своїм існуючим службам віддаленого доступу, доповнюючи творчими, індивідуальними або спеціальними онлайн-заходами.

Нові бібліотечні послуги, тісно пов'язані з появою CoVID-19, включали в себе:

- централізований доступ до медичної інформації, пов'язаної з CoVID-19, розробленої державними органами;
- службу підтримки CoVID-19 – «Громадський дзвінок», що здійснюється по телефону, через текстові повідомлення, електронну пошту;
- використання соціальних мереж через групи Facebook і профілі YouTube, а також для обміну між бібліотеками і (повторного) використання цифрових продуктів;
- розширені соціальні послуги для людей похилого віку та вразливих верств населення під час дії карантину, такі як телефонні дзвінки, починаючи від дружнього спілкування та читання обраних книг, закінчуючи організацією доставки їжі, ліків, транспортного обслуговування.

Ефекти соціального дистанціювання перетворюють і адаптують бібліотеки на центри, здатні заповнити соціальні відмінності і усунути цифрову прогалину. Під час і після кризи CoVID-19 бібліотечні практики поступово переходять від аналогових до цифрових, дуже часто поєднуючи їх для досягнення традиційних цілей бібліотеки. Вони також розширили і диверсифікували сферу своїх дій за рахунок ресурсів охорони здоров'я, зібраних на порталах або в кол-центрах, які знімають занепокоєння і підвищують упевненість людей у собі. Бібліотечні послуги і заходи, що надаються під час кризи, матимуть фундаментальний вплив на майбутнє бібліотечної професії. У будь-якому випадку можна сказати, що соціальне сприйняття бібліотек, яке врівноважує світ офлайн і онлайн, в деяких



---

відносінах досягло поворотного моменту. Бібліотечна професія має можливість довести легітимність бібліотек і покласти край застарілого стереотипу щодо їх діяльності як «книжкових магазинів».

## УСЛУГИ УДАЛЕННОГО ДОСТУПА БИБЛИОТЕК СЕВЕРНОЙ ЕВРОПЫ В ПЕРИОД CoVID-19

Л. А. Литвинова, З. А. Пономаренко

Национальная библиотека Украины имени В. И. Вернадского

**Аннотация:** На основании проведенного мониторинга деятельности библиотек Северной Европы в период CoVID-19 осуществлен анализ обеспечения ими удаленного доступа к их коллекциям и услугам. Определены новые библиотечные услуги, появление которых связано с пандемией коронавируса.

**Ключевые слова:** библиотека, Северная Европа, удаленный доступ, пандемия CoVID-19, онлайн-услуги, цифровые ресурсы.

## REMOTE ACCESS SERVICES OF NORTH EUROPE'S LIBRARIES DURING COVID-19

L. Lytvynova, Z. Ponomarenko

V. I. Vernadskyi National Library of Ukraine

**Annotation:** Based on the monitoring of the activity of libraries in Northern Europe during the COVID-19 period, an analysis was made of providing them with remote access to collections and services. New library services identified during the coronavirus pandemic.

**Key words:** library, Northern Europe, remote access, COVID-19 pandemic, online services, digital resources.