

Библиотека без сотрудников

kirjastolehti.fi/artikkelit/artikkeli/492/kirjasto-ilman-henkilokuntaa

Текст *Леена Елениус*, рисунки *Йонна Коски*

Перевод с финского *Яковлевой Ю.*

09.01.2015



Согласно проведенному опросу, посетители чувствуют себя комфортно в помещениях библиотеки и воспринимают библиотеку как свою собственную. Увеличение часов работы библиотеки воспринимается положительно. В библиотеку можно заглянуть когда угодно. Библиотека самообслуживания, библиотека, работающая сама по себе. Много названий, суть одна. Некоторые против нее, некоторым она нравится. Но что скажут те, кто уже создал такую библиотеку?

Библиотека самообслуживания Миетойнена в коммуне Мюнямяки работает по принципу автоматического пункта библиотечного обслуживания без сотрудников. Под крышей сельского дома культуры «Миетола» были собраны различные услуги, а также открыта новая библиотека. В проектировании принимали участие жители поселка. Особенно увлекательной была модернизация помещений.

«Изменить библиотеку помог проект «Отремнтируем вместе сельскую библиотеку». Он позволил привлечь к активному участию местных жителей. Проект был реализован в сотрудничестве с учениками школы Тавастила и художницей из резиденции художников усадьбы Саари **Пией Бартч**», – рассказывает специалист по культурному и библиотечному обслуживанию Мюнямяки **Виктория Кулмала**.

Сотрудники и жители были очень довольны работой библиотеки.

«Согласно проведенному опросу, посетители чувствуют себя комфортно в помещениях библиотеки и воспринимают библиотеку как свою собственную. Увеличение часов работы библиотеки воспринимается положительно. В библиотеку можно заглянуть когда угодно. С другой стороны, маленький размер помещений и вызванный этим небольшой выбор материалов заставляют задуматься. Попробуем исправить ситуацию при помощи временных экспозиций», – говорит Кулмала.

Важно расположение

Для взаимодействия между посетителями и сотрудниками используется специальный журнал. Посетители записывают в него свои пожелания, а сотрудники оставляют к ним свои комментарии, когда присутствуют на рабочем месте.

По словам Виктории Кулмала, условия работы библиотеки самообслуживания, основанной на принципе пункта автоматического обслуживания, – это подходящее расположение и увлеченные читатели и сотрудники. Для развития сервиса необходим обмен мнениями и идеями между сотрудниками и читателями.

«От сотрудников требуется изобретательность и ежедневная критическая оценка деятельности. От посетителей я жду активного комментирования пространства и работы библиотеки».

Дополнительная услуга в Хямеенлинна



«Работники библиотеки самообслуживания могли бы при необходимости совместно участвовать в обучении и позволить библиотеке работать в это время самостоятельно». Одной из причин для открытия в библиотеке Хаухо библиотеки, которая работает сама по себе, стал дефицит сотрудников. Прихода новых сотрудников взамен вышедших на пенсию не ожидалось, но было желание поддерживать жизнеспособность библиотечного обслуживания в районе. Кроме того, по пожеланиям жителей планировалось, что библиотека будет работать и в выходные.

Библиотека самообслуживания в Хаухо увеличила пользование как библиотекой, так и ее фондами.

«Здорово, что в селе найдется место, куда можно прийти и провести время даже когда рабочий день в библиотеке уже закончен. Двери библиотеки открыты для всех желающих», – говорит сотрудник пункта библиотечного обслуживания **Пиркко Нурминен**.

Посетители в Хаухо восприняли новую дополнительную услугу библиотеки как новую возможность. Часть пользователей приходит в библиотеку только тогда, когда она работает в режиме самообслуживания.

«Те, кто привык к самообслуживанию в библиотеке, говорят, что им нравится изучать материалы в тишине».

Не без проблем

Создание и поддержание библиотеки самообслуживания не обходится без проблем. По словам Нурминен, было бы неплохо, если бы контроль доступа и библиотечные системы работали сообща.

«В настоящий момент Хаухо ведутся два реестра персональных данных, один посвящен контролю доступа, другой – книговыдачам. Это трудоемко. Необходимо посоветоваться со специалистами библиотечной сферы и сферы защиты доступа. В работе по совершенствованию принимают участие многие специалисты, но найти общий язык трудно. Надеемся, что работа в этом направлении пойдет проще».

Эксплуатационная надежность техники в библиотеке самообслуживания – это основа основ. Пользование услугами должно быть простым и беспроblemным для посетителей. В ходе реализации новаторского проекта библиотеки самообслуживания было замечено, что, когда изменяется практика, посетителям всегда необходимо предоставлять точную информацию и давать консультации об этих изменениях.

«Мы подумали, что в случае возникновения проблемных ситуаций в библиотеке мог бы быть указан номер телефона «дежурного» сотрудника библиотеки, просто в качестве меры предосторожности», – рассуждает Нурминен.

Лучше, чем ничего

По мнению Нурминен, особенно важно, чтобы персонал библиотеки принимал участие в создании сервиса уже на этапе планирования библиотеки самообслуживания. Вовлеченность в процесс

сплотит коллектив. Кроме того, это поможет определить и решить вопросы, важные с точки зрения функционирования услуги уже на этапе планирования, потому что знания все-таки будут получены непосредственно в ходе работы.

Библиотека самообслуживания предлагает дополнительные возможности и увеличивает пользование фондами. Концепция обслуживания пользователей библиотек должна быть адаптирована к нуждам конкретного населенного пункта и района, она должна быть тщательно спланирована. Возможности для взаимодействия между сотрудниками и посетителями важны, поэтому Нурминен стремится сохранить их.

«Все-таки библиотека самообслуживания – лучше, чем вообще отсутствие библиотеки. С другой стороны, в каждой библиотеке должно быть гарантировано хотя бы непродолжительное обслуживание читателей с участием сотрудников, я не очень-то рекомендую полное самообслуживание», – говорит Нурминен.

Дополнительные библиотеки самообслуживания в Вантаа

В библиотеках самообслуживания Пойнти и Пяхкиняринне в Вантаа количество посещений увеличивается. В планах – открытие дополнительных библиотек самообслуживания в 2015 г. По словам начальника отдела библиотечного обслуживания **Микко Вайнио**, цель заключается в улучшении качества библиотечного обслуживания инновационным способом. Идея самообслуживания в библиотеке не поспешное решение, продиктованные необходимостью и принятое для сохранения библиотечного обслуживания.

Разработка идеи библиотеки самообслуживания в Пойнти началась по инициативе сотрудников. Они хотели улучшить обслуживание детей, молодежи и семей региона. Для повышения уровня обслуживания были взяты идеи и модели из Дании, Швеции и решения, найденные в Финляндии. Польза новой модели обслуживания скоро стала заметна.

«Через полгода после начала работы было уже ясно, что библиотеки самообслуживания будут востребованы и в других районах Вантаа. О необходимости таких библиотек высказались специалисты библиотек и жители. В библиотеке Пяхкиняринне шел ремонт, и было несложно принять решение, что библиотека самообслуживания появится там», – рассказывает Вайнио.

Без возрастных ограничений

«В отличие от остальной Финляндии мы решили, что в нашей библиотеке самообслуживания не будет возрастных ограничений и предварительной записи, и любой обладатель читательского билета «HelMet» сможет попасть внутрь при желании и совершенно спонтанно», – подчеркивает Вайнио.

Инженерное оборудование здания и пространство имеют большое значение в создании библиотек самообслуживания. Каждое пространство уникально. Кроме того, инженерные коммуникации могут быть незнакомы сотрудникам библиотеки.

«Пространство может лучше или хуже подходить для библиотеки самообслуживания, оно может быть слишком низким или запутанным, а инженерные коммуникации могут быть настолько старыми, что весь комплекс получится очень сложным или дорогим. Позиция сотрудников, ответственных за муниципальные здания, важна на этапе создания библиотеки самообслуживания. Отношение к проекту центра по обслуживанию зданий Вантаа было правильным, и мы получили неоценимую помощь», – выражает благодарность Вайнио.

Гибкий режим работы

«В привлечении посетителей и проектировании услуг помогала внешняя компания. Мы будем учитывать мнение пользователей и после открытия библиотеки. И сотрудники библиотеки, и жители знают, что комплекс и методы работы всегда можно изменить при необходимости».

Среди сотрудников гибкий режим работы библиотеки самообслуживания натолкнул на размышления о том, как можно сделать гибким и свой график работы.

«Работники библиотеки самообслуживания могли бы при необходимости совместно участвовать в обучении и позволить библиотеке работать в это время самостоятельно. Таким же образом в дни низкой посещаемости можно было бы перевести библиотеку в режим самообслуживания и потихоньку уйти с работы», – размышляет Вайнио.

Опрос клиентов еще не завершен, а опыта мало, но радует увеличение пользования библиотекой даже на 50%.

«Расширение режима работы имеет большое значение для пользователей. Например, посетители могут пользоваться библиотекой Пяхкинъяринне и в выходные, чего раньше не было».

Степень самостоятельной работы библиотеки можно варьировать. Шведоязычная детская библиотека «Сандкулла библиотек», которая наполовину является библиотекой самообслуживания, дает ключи от библиотеки определенным целевым группам. В библиотеке должны использоваться современные модели ключей и замков, чтобы работа была безопасной.

«Цель создания библиотек самообслуживания – направить работу персонала непосредственно на благо пользователей, а не на открытие дверей и использование кассового аппарата. Обновление – это не только внедрение новых технологий. Вся концепция обслуживания должна быть обновлена для использования новых технологий».

Уже 51 библиотека самообслуживания

Мы провели исследование о ситуации с библиотеками самообслуживания в сентябре 2014 г. В опросе журнала «Кирьястолеhti» (рус. «Библиотечная газета», прим. пер.) приняли участие 138 библиотек.

Согласно ответам, в 51 библиотеке либо уже есть библиотека самообслуживания, либо планируется ее создание. У 87 библиотек таких планов нет.

Львиная доля существующих и запланированных библиотек самообслуживания представляют собой дополнительную услугу к обычному режиму работы библиотеки (88,2%, или 45 библиотек). Для восьми библиотек библиотека самообслуживания стала альтернативой закрытию, а шесть работает в режиме автоматического обслуживания без сотрудников.

В целом, библиотека самообслуживания не воспринимается как метод экономии (74,5%, или 38 библиотек). В семи библиотеках стремятся сэкономить 20 000 – 30 000 евро, в трех 30 000 – 50 000 евро, а по мнению трех библиотек – свыше 50 000 евро.

Дополнительная информация о библиотеках самообслуживания в блоге: <http://blogit.kirjastot.fi/kokemuksia-omatoimikirjastoista>