

М.Ю. НЕЩЕРЕТ

Сам себе библиотекарь: самообслуживание в библиотеках

Реферат. Статья посвящена библиотекам самообслуживания и элементам самообслуживания в библиотеках. Цель работы — определить место и роль библиотек самообслуживания в сложной системе библиотек современного общества. Описаны различные аспекты применения автоматизированных систем самообслуживания и цифровых технологий в деятельности библиотек. Анализируются причины, побуждающие библиотеки перейти на самообслуживание. Введение данного формата рассматривается как возможность повысить эффективность труда персонала, высвободить время для творческой деятельности, ранее затрачиваемое на рутинные процессы. Приведены примеры применения в библиотеках автоматизированных систем самообслуживания. В часы самообслуживания читатели самостоятельно получают и сдают книги, используя станции автоматической книговыдачи, библиотечные книжные автоматы. С помощью систем самообслуживания библиотекари ведут статистику посещений, выявляют наиболее востребованные книги, создают списки читателей, задерживающих возврат книг и т. п. Проанализированы проблемы, с которыми сталкиваются библиотекари, работающие по системе полного или частичного самообслуживания. За рубежом массовое внедрение в библиотеках элементов самообслуживания вызвало неоднозначную реакцию со стороны библиотечных сотрудников. Многие из них восприняли новшество как повод для сокращения численности персонала библиотек. Подобные опасения безосновательны, так как функции библиотечных специалистов не ограничиваются выдачей книг. Сфера их профессиональной деятельности значительно шире, а знания, навыки и опыт незаменимы, когда необходима квалифицированная помощь интеллектуального характера. В век цифровых технологий самообслуживание в библиотеках становится неотъемлемым элементом создания комфортной среды. Вместе с тем читатели по-прежнему нуждаются в помощи сотрудников библиотеки. Автоматизированные системы самообслуживания обладают богатым потенциалом при условии сохранения традиционных библиотечных ценностей.

Ключевые слова: самообслуживание в библиотеках, библиотечно-информационное обслуживание, организация библиотечного дела, организация пространства библиотек, цифровые технологии, автоматизированные системы самообслуживания, радиочастотная идентификация, персонал библиотеки, материально-техническая база библиотек.

Для цитирования: Нещерет М.Ю. Сам себе библиотекарь: самообслуживание в библиотеках // Библиотековедение. 2022. Т. 71, № 3. С. 265—275. DOI: 10.25281/0869-608X-2022-71-3-265-275.



Марина Юрьевна Нещерет,
Российская государственная библиотека,
Центр по исследованию проблем развития библиотек в информационном обществе, ведущий научный сотрудник
Воздвиженка ул., д. 3/5,
Москва, 119019, Россия
кандидат педагогических наук
ORCID 0000-0001-7155-2097;
SPIN 5363-1336
E-mail: NeshcheretMY@rsl.ru

Движущими силами расширения доступа населения к библиотечным ресурсам и услугам за рубежом, в условиях распространения цифровых технологий и одновременного лимитированного финансирования библиотечной отрасли, становятся библиотеки без персонала. Установленная в них автоматизированная система самообслуживания (АСС) дает возможность читателям пользоваться библиотечными услугами самостоятельно, когда сотрудников нет на рабочем месте¹. В это время контроль за помещениями осуществляется автоматически посредством видеокамер. Компьютерная система регистрирует информацию о времени посещения и о пользовании литературой.

АСС построены на базе специализированного программного обеспечения, к которому подключаются рабочие компьютеры персонала библиотеки и терминалы самообслуживания. АСС контролирует вход в здание, обеспечивает функционирование терминалов и компьютеров общего доступа, регулирует освещение и сигнализацию. Для того чтобы попасть в библиотеку, пользователю необходимо приложить читательскую карточку (электронный читательский билет) к считывающему устройству на входной двери и ввести индивидуальный ПИН-код. Специальное оборудование анализирует передвижение пользователя в помещениях библиотеки, управляет его поведением в зоне нахождения, отслеживает читательские предпочтения и на их основе запускает презентации книг и анонсы мероприятий на табло и электронных устройствах.

Сотрудники библиотеки осуществляют удаленное администрирование и мониторинг элементов самообслуживания в общей системе управления библиотекой. Несмотря на то что войти в помещение библиотеки, выбрать и взять книгу можно самостоятельно, без библиотекаря, читатели, если требуется, могут получить помощь сотрудника онлайн или по телефону, а также записать свои претензии или пожелания в предназначенный для этого журнал.

По мере развития технологий АСС становятся все более сложными, появляются новые технологические решения, позволяющие создавать частично или полностью автоматизированные библиотеки и библиотечные филиалы самообслуживания. При проектировании и строительстве современных библиотечных зданий реализуется подход, ориентированный не на библиотечные фонды и их размещение, а на пользователя и его пребывание в библиотеке. Организация пространства и ресурсов на-

целена на максимальное обеспечение самообслуживания [1].

Цель статьи — определить место и роль библиотек самообслуживания в сложной системе библиотек современного общества. Библиотеки интегрированы в процессы социальных трансформаций (и в то же время формируются этими процессами). В этом смысле мы понимаем внедрение самообслуживания в библиотеках как отражение изменений в обществе.

В отечественной профессиональной литературе публикации, посвященные библиотекам самообслуживания, немногочисленны. Большинство из них знакомит с опытом зарубежных библиотек. Наиболее полно изучена практика самообслуживания в библиотеках Скандинавии [2; 3], в частности Дании [4] и Финляндии [5; 6]. В общем потоке публикаций выявлены также статьи о самообслуживании в библиотеках Германии [7] и Китая [8]. В профессиональной периодике последних лет выделяются статьи о внедрении радиочастотных технологий в библиотеках России [9; 10]. Особенно активно этот процесс идет в университетских библиотеках [11; 12]. Работы обобщающего характера практически отсутствуют.

За рубежом тема самообслуживания в библиотеках, благодаря накопленному длительному опыту, разработана значительно лучше. К.Г. Йохансен, доцент Королевской школы библиотечных и информационных наук в Копенгагене (Дания), известен как автор обзорного труда о состоянии и развитии публичных библиотек самообслуживания в Дании, Финляндии, Германии, Норвегии, Швеции, Великобритании и США [13]. Л. Энгстрем и И. Ривано рассматривают библиотеку самообслуживания с точки зрения пользователей, в восприятии которых она является прежде всего воплощением «третьего места» [14]. В 2019 г. вышла книга Э. Хатчинсона, посвященная дискуссионным проблемам внедрения библиотек самообслуживания [15]. О рисках, которые несет с собой полная автоматизация библиотечного обслуживания, размышляет К. Зулки [16]. В работах зарубежных авторов содержится обстоятельный анализ публикаций по теме исследования.

Технологии самообслуживания в действии

Внедрение элементов самообслуживания в библиотеках стало возможным благодаря применению радиочастотной идентификации

(Radio Frequency Identification, RFID). Первые системы RFID появились еще в 1930–1940-х гг., а первый патент, связанный с названием RFID, был выдан Ч. Уолтону в 1983 году. В библиотеках RFID-технологии стали распространяться в начале XXI века. Наиболее крупными производителями и поставщиками оборудования для библиотек являются такие зарубежные компании, как Feig Electronic (Германия), TagSys (Франция), Bibliotheca (Швейцария), а также отечественные — «ЗМ», «РСТ-Инвент», «Техно-Гардарика», «Систематика» [17]. RFID-система автоматизирует процессы поиска книг, возврата и книговыдачи, упрощает инвентаризацию, снимая нагрузку с библиотекарей.

В часы самообслуживания читатели библиотек самостоятельно получают и сдают книги, используя станции автоматической книговыдачи, библиотечные книжные автоматы (Library book vending machine) и библиотечные сенсорные киоски (Library touch kiosks). Выбрав книги, читатель подходит к станции книговыдачи и идентифицирует себя в библиотечной системе, приложив к сканеру читательский билет; кладет книги в ячейку сканера, считывающего RFID-метки, и «привязывает» издания к читательскому билету. Станция книговыдачи предлагает пользователям голосовые подсказки, помогая работать с терминалом. Во время книговыдачи осуществляется деактивация RFID-метки, и издание переходит в статус «выдано». Если RFID-метка не деактивирована, то при попытке вынести издание из библиотеки срабатывают звуковая и световая сигнализации. АСС позволяет читателям не только самостоятельно получать и возвращать литературу, но и узнавать о наличии задолженности, оформлять продление пользования книгами, просматривать состояние читательского формуляра и пр.

Возвращенные читателем книги отправляются на транспортную ленту станции сортировки и попадают в контейнеры, которые доставляют их к месту хранения. Например, в Библиотеке им. Дж. Ханта-младшего Университета Северной Каролины (Роли, США) действует система компактного хранения и автоматической выдачи книг bookBot, рассчитанная на 2 млн изданий. Книги хранятся в 15-метровых стальных боксах. Каждое издание имеет свой оригинальный штрих-код для поиска при помощи виртуального браузера. В Центральной библиотеке Хельсинки «Ода» (Oodi, Финляндия) в процессе автоматизированного возврата

книг задействованы два робота-манипулятора и три мобильных робота. Книги из рук читателя попадают на сортировку по тематическим разделам, роботы сами раскладывают их по ящикам, вызывают лифт и поднимают ящики на третий этаж, в книгохранилище [18].

Одним из элементов самообслуживания, получивших широкое распространение, является «умная» книжная полка — устройство, позволяющее не только самостоятельно брать книги, но и возвращать их без использования читательского билета. Пользователю достаточно поставить издания с RFID-меткой на полку, и они автоматически фиксируются в системе.

Развитие систем электронного заказа и электронной книговыдачи — не единственные примеры цифровизации библиотечных услуг на основе принципа самообслуживания. В Публичной библиотеке Китченера (Kitchener Public Library, Онтарио, Канада) читатели для поиска книги применяют приложение librARi, которое помогает обнаружить издание при наведении камеры на стеллажи и предлагает дополнительную литературу аналогичной тематики.

Посетители библиотек самостоятельно пользуются принтерами и сканерами, оплачивают штрафы за просроченные книги и т. д. Все устройства снабжены монето- и купюроприемниками, а также POS-терминалами (Point of sale — точка продажи) для приема банковских платежных карт. Зарегистрированным пользователям финских библиотек открыт доступ к библиотеке Smart Reading, где можно читать и слушать обзоры произведений научно-популярной литературы.

Роль справочного бюро (Reference desk) в библиотеках самообслуживания выполняют компьютерные терминалы, запрограммированные для выдачи быстрых ответов на часто задаваемые вопросы.

С помощью АСС сотрудники библиотеки ведут статистику посещений, выявляют наиболее востребованные издания, создают списки читателей, задерживающих возврат книг и т. п. Станция автоматической книговыдачи позволяет анализировать литературные вкусы пользователей и пополнять книжные фонды в зависимости от предпочтений читателей.

На основе анализа литературы нами выявлено несколько вариантов организации самообслуживания.

Вариант 1. В большинстве библиотек за счет введения режима самообслуживания в

утреннее и вечернее время продлеваются часы работы. Например, в Национальной библиотеке Финляндии (Kansalliskirjasto, Хельсинки) установлены часы самообслуживания: с 9:00 до 10:00 и с 17:00 до 18:00. В это время читатели могут самостоятельно заказать, получить или сдать книги, пользоваться электронной библиотекой и базами данных, распечатать документы на принтере [19]. В Центральной библиотеке Штутгарта (Der Zugang zur Bibliothek, Германия) действует «скорая книжная помощь» — «Библиотечка для тех, у кого бессонница». У входа в библиотеку расположена камера хранения с 40 ячейками и прозрачными дверцами, где находятся круглосуточно доступные книги. Открыть «книжный автомат» можно с помощью электронной карточки читателя библиотеки [20].

Вариант 2. В некоторых библиотеках в часы самообслуживания персонал находится в библиотеке, но пользователям не предоставляются консультационные услуги. В это время сотрудники заняты на внутренних работах, не предусматривающих взаимодействие с читателями. Двери библиотеки открыты, вход осуществляется без использования читательского билета, так как АСС не установлена. Обычно в таком режиме библиотеки работают утром по будням или в выходные дни. Так, в Королевской библиотеке Дании (Det Kongelige Bibliotek, Копенгаген) читатели полностью предоставлены сами себе. В случае необходимости они могут воспользоваться услугами специалистов колл-центра, которые находятся в специально оборудованной комнате на четвертом этаже библиотеки. Для того чтобы связаться с оператором, надо подойти к плазменной панели, на которой, помимо информации о ресурсах и услугах, электронного каталога, руководства по работе с копировальной техникой и сканером, есть кнопка вызова консультанта [21].

Вариант 3. Предусматривается полная автоматизация библиотеки, которая работает в режиме самообслуживания 24 часа в сутки 7 дней в неделю. Обычно такие библиотеки располагаются в городских торгово-развлекательных центрах и жилых комплексах [1].

Переход библиотек на самообслуживание обусловлен несколькими причинами. Прежде всего, это возможность повысить эффективность труда персонала, высвободив время для творческой деятельности. Другая причина заключается в снижении административных расходов при одновременном предоставлении

качественных услуг [21, р. 166]. Не случайно подобный режим обслуживания населения особый интерес вызывает в Скандинавских странах, где из-за строгого трудового законодательства работа в вечерние часы подразумевает существенную прибавку к зарплате сотрудников — для многих библиотек это является непозволительной роскошью [2]. Еще одна причина связана с кадровыми проблемами, вызванными дефицитом сотрудников, и перевод библиотек на режим самообслуживания становится единственной возможностью поддержать жизнеспособность библиотечного обслуживания в малонаселенных районах.

Распространение самообслуживания в библиотеках

Первые библиотеки, основанные на модели периодического самообслуживания, появились в Дании в 2004 году. В настоящее время 88% библиотек в этой стране работают, используя комплексную систему Open+ в соответствии с концепцией «открытой библиотеки». Так, в Библиотеке Гульдборгсунна (Guldborgsundbibliotekerne, Нюкёбинг) присутствие персонала ограничивается 23 часами в неделю в главной библиотеке и 15 часами — в филиалах, но фонды, читальные залы, учебные комнаты, общие помещения открыты для пользователей ежедневно с 7:00 до 22:00 [22].

В 2010 г. вслед за Данией самообслуживание стали внедрять публичные библиотеки Швеции, Финляндии, Нидерландов, Великобритании и других стран.

В США первые библиотеки самообслуживания начали появляться в начале 2010-х годов. Публичная библиотека округа Гвиннетт (Gwinnett County Public Library, Джорджия) стала первой североамериканской библиотекой, которая использовала новые технологии для расширения доступа к библиотечным ресурсам и услугам. В сотрудничестве с технической компанией Bibliotheca² она провела эксперимент по внедрению АСС в одном из своих филиалов, позволив посетителям в возрасте от 18 лет самостоятельно пользоваться библиотекой утром в нерабочее время — с 8:00 до 10:00. Первоначально желающие попасть в библиотеку в часы самообслуживания должны были вносить плату в размере 5 долл. США за посещение, но, когда выяснилось, что услуга оказалась востребованной, плату решено было отменить [23].

В августе 2013 г. в Лос-Анджелесе (США) открылась первая экспериментальная библиотека в жилом комплексе для малоимущих Estrada Courts. Это совместный проект Публичной библиотеки Лос-Анджелеса (Los Angeles Public Library), Управления жилищного хозяйства города и некоммерческой организации Kids Progress Inc., целью которого является предоставление социальной, медицинской, образовательной поддержки детям и молодежи из групп риска. В 2016 г. Чикагская публичная библиотека (Chicago Public Library) объявила о размещении библиотек самообслуживания в жилых комплексах, общественных центрах и средних школах. Помимо традиционных услуг книговыдачи, пользователи получили доступ к бесплатным онлайн-курсам, в частности по графическому дизайну, в рамках партнерской программы библиотеки Американского института графики.

Интересен опыт публичной библиотеки Милуоки (Milwaukee Public Library, Висконсин, США), открывшей полностью автоматизированный филиал в жилом комплексе Westlawn Gardens. По словам директора библиотеки по связям с общественностью Э. Форс Кэхилл, ежегодные эксплуатационные расходы на содержание АСС составляют примерно 25 тыс. долл. США, тогда как содержание традиционного филиала, укомплектованного персоналом, обходится в 600 тыс. долл. США [24]. Примеру Милуоки последовала Бруклинская публичная библиотека (Public Library of Brookline, Нью-Йорк, США), которая заключила договор о некоммерческом партнерстве с жилищной компанией Манхэттена. Предметом договора стало открытие автоматизированного филиала в новом жилом комплексе Sunset Park. Благодаря сотрудничеству библиотек и жилищных управляющих компаний автоматизированные филиалы публичных библиотек открылись в жилых комплексах Питтсбурга, Бэй-Пойнта (Калифорния) и др.

Стокгольмская публичная библиотека (Stadsbiblioteket) — флагман библиотечной службы Швеции — установила первые АСС в 2014 г., а в 2022 г. в сотрудничестве с датской компанией Lyngsoe Systems она завершила модернизацию оборудования. Были введены в эксплуатацию автоматизированная станция регистрации Library Mate™ и высокопроизводительная сортировочная система Sort Mate™, что позволило значительно сократить количество рутинных операций в библиотеке. Со-

трудники избавились от ручной сортировки книг (более 50 тыс. ежемесячно). Увеличилась скорость циркуляции: материалы быстрее возвращаются на полку и вновь становятся доступными для пользователей [25].

В библиотеках России АСС начали распространяться в 2010-х годах. В 2012 г. одной из первых элементы самообслуживания внедрила Ярославская областная универсальная научная библиотека им. Н.А. Некрасова [26]. В 2015 г. АСС на основе RFID-технологии были оснащены 150 библиотек Санкт-Петербурга. RFID-станции самообслуживания появились в семи городских читальнях Москвы: Центральной библиотеке № 197 им. А.А. Ахматовой (smart-библиотека), Центральной городской деловой библиотеке, Центральной городской детской библиотеке им. А.П. Гайдара, Центральной универсальной научной библиотеке им. Н.А. Некрасова, Центральной городской молодежной библиотеке им. М.А. Светлова, а также в библиотеках № 225 и № 169. В 2019 г. терминал самообслуживания производства компании Bibliotheca начал использоваться в Челябинской областной универсальной научной библиотеке. С января 2020 г. новая система автоматизации на базе RFID-технологий заработала во Владимирской областной библиотеке для детей и молодежи [27]. В настоящее время АСС активно вводятся в модельных библиотеках страны [28]. Недавно одна из таких библиотек открылась в Нижнем Новгороде, библиотечной столице России — 2022 [29].

В октябре 2021 г. в Санкт-Петербурге после трехлетней реконструкции открылась Центральная городская публичная библиотека им. В.В. Маяковского. Благодаря технологическим нововведениям ее облик существенно изменился: в здании установили станции самообслуживания и гардероб с системой распознавания лиц (Face ID), а на цокольном этаже появился круглосуточный пункт сдачи и приема книг. «Умный» гардероб позволяет с помощью системы распознавания лиц хранить личные вещи в шкафчиках, расположенных в разных помещениях библиотеки. Для того чтобы воспользоваться услугой, читатель должен пройти процедуру сканирования лица. По словам заместителя директора по информационным технологиям С.В. Кучумова, «пользователи могут не переживать, что персональные данные куда-либо утекут... Высокий уровень защиты разработан таким образом, что снимки читателей превращаются в обезличенные данные» [30].

На входе и выходе в библиотеке установлены защитные ворота, которые взаимодействуют с системой контроля доступа. В ворота встроены специальные экраны, транслирующие визуальный контент для привлечения потенциальных пользователей (афиши мероприятий, информацию о книжных новинках, фото прошедших событий). Станции книговыдачи, возврата и бронирования позволяют читателям самостоятельно регистрировать и возвращать взятые книги. Благодаря этим нововведениям сотрудники меньше времени тратят на рутинные процессы и уделяют больше внимания библиографическим консультациям, подготовке мероприятий, разработке и генерации новых идей.

Риски и проблемы

Открывая двери в часы отсутствия персонала, библиотеки могут столкнуться с определенными рисками и проблемами. К.Г. Йохансен отмечает вандализм, сокращение персонала, ухудшение библиотечного обслуживания [13]. Серьезной проблемой является предотвращение краж. Наличие камер³, систем допуска и ПИН-кодов не может в полной мере обеспечить защиту библиотеки от противоправных действий злоумышленников. Предоставление посетителям свободного доступа к автоматизированным рабочим местам ставит под угрозу информационную безопасность компьютерной библиотечной сети. Кроме того, библиотеки не в состоянии гарантировать безопасность самих пользователей в случае возникновения чрезвычайных ситуаций [13].

С целью уменьшения рисков библиотеки разрабатывают правила, которые предписывают читателям в часы самообслуживания использовать только свою карту и ПИН-код для доступа в библиотеку; с уважением относиться к другим читателям, находящимся в библиотеке; покидать здание заблаговременно, до закрытия службы Open+. Пользователям запрещается выносить из библиотеки справочные материалы, газеты, оборудование; приводить с собой животных (кроме собак-поводырей); курить в помещениях библиотеки; приносить алкоголь, запрещенные вещества, оружие [31]. Несмотря на запреты и ограничения, инциденты, связанные с нарушением безопасности в библиотеках, работающих по принципу *free personal* (без персонала), — явление нередкое. Так, только за один год в Ирландии зафикси-

ровано 158 случаев, когда пользователи библиотеки при помощи своей карты открывали двери посторонним людям; 24 случая передачи карты другому лицу; 4 случая оставления детей без присмотра в помещении библиотеки. Большой проблемой, требующей решения, является проникновение в работающую без персонала библиотеку бездомных, воспринимающих ее как своего рода приют [32].

За рубежом массовое внедрение в библиотеках элементов самообслуживания вызвало неоднозначную реакцию общественности. Так, по информации Норвежского телеграфного бюро, предложение о введении самообслуживания нашло позитивный отклик в национальном Объединении читателей, однако оптимизма не разделяет Профсоюз библиотекарей Норвегии. «Без персонала библиотека становится просто книгохранилищем», — сказала глава организации М. Дейлдок [2]. Библиотекари Ирландии расценивают новшество как первый шаг к демонтажу публичной библиотечной системы [33].

Дискуссия о плюсах и минусах внедрения АСС в библиотеках развернулась на форуме «Библиотечной кампании» (The Library Campaign) — национальной благотворительной организации Великобритании в поддержку друзей и пользователей библиотек [34]. В ней приняли участие сотрудники и читатели библиотек. Приведем некоторые высказывания.

- В библиотеках самообслуживание играет вспомогательную роль. Кому из библиотекарей хочется целыми днями стоять за кафедрой, выдавая и принимая книги? Я бы предпочел иметь время для общения с нашими пользователями. Поговорить с ними о книгах, рассказать им о невостребованных, но полезных библиотечно-информационных услугах, которые мы предоставляем (П. Тарони, библиотекарь).

- Моей матери 87 лет, она почти слепа, ей пришлось отказаться от своих регулярных визитов в местную библиотеку, так как она не в состоянии пользоваться терминалами самообслуживания. Раньше она получала удовольствие от посещения библиотеки, теперь же она не может избавиться от ощущения, что библиотека больше не рассматривает ее как своего пользователя (К. Маллинз, читатель).

- Меня удивляет, как можно находить преимущества в общении с машиной, а не с человеком из плоти и крови... Когда в библиотеке нет сотрудников, я предпочитаю туда не ходить. Это просто бездушное пространство. Возмож-

но, кто-то мечтает жить в мире, населенном роботами, но я не из их числа (Ш. Бернэм, читатель).

Итак, технологический прогресс во взаимодействии с экономическим и социальным развитием общества связан с закономерным ростом ожиданий пользователей во всех сферах обслуживания. Круглосуточно работающие магазины, аптеки, билетные кассы, ночные маршруты наземного транспорта стали привычными атрибутами современной жизни. Библиотеки самообслуживания — проявление попыток библиотек адаптироваться к экономическим и социальным изменениям, информационным потребностям своих читателей.

Понятие библиотеки самообслуживания как публичной сферы тесно связано с концепцией «библиотека как третье место» [35]. Библиотека самообслуживания обладает признаками «третьего места»: она находится на нейтральной территории, и пользователи могут приходить и уходить, когда им заблагорассудится; библиотека самообслуживания доступна для всех и таким образом поощряет социальное взаимодействие, она способна объединять людей.

В век цифровых технологий самообслуживание в библиотеках становится распространенным явлением и неотъемлемым элементом создания комфортной среды для читателей. В то же время пользователи по-прежнему нуждаются в помощи сотрудников библиотеки «в осознании своих информационных потребностей, самостоятельном составлении поисковых предписаний и отборе релевантной информации» [36, с. 9]. Знания, навыки и опыт библиотечных специалистов незаменимы, когда необходима квалифицированная помощь интеллектуального характера. Цифровое переосмысление библиотечной деятельности не отменяет традиционных библиотечных ценностей.

Примечания

- ¹ Библиотечные терминалы, постаматы или киоски самообслуживания, установленные в местах массового скопления людей (на вокзалах, в торговых центрах, парках и т. п.), которые иногда называют «библиотеками самообслуживания», не являются предметом нашего исследования.
- ² Bibliotheca — крупнейшая в мире компания, работающая в сфере RFID-технологии для библиотек, специализируется на разработке, производстве, поставке и технической поддержке библиотечных технологических решений.

- ³ В шведских библиотеках без персонала нет видеонаблюдения, так как граждане Швеции крайне негативно относятся к чувству, которое они называют «большой брат наблюдает за вами».

Список источников

1. Горохова С.А., Белякова Д.А., Береславская М.В., Долгова А.А. Библиотека будущего: топ тенденций // Университетская книга. 2022. № 1. С. 54–61.
2. Библиотеки самообслуживания становятся популярными в Скандинавии // Университетская книга. 2010. № 4. С. 8.
3. Королёва И. Альтернативная библиотечная реальность Финляндии, Дании, Германии // Мой ОСКР = Мой опыт социокультурной работы : [автор. блог]. URL: https://moyoskr.blogspot.com/2016/12/blog-post_23.html (дата обращения: 08.07.2022).
4. Кристофферсен М., Петерсен Ф. В Копенгагене библиотеки повсюду / пер. с англ. М.В. Лебедева // Библиотековедение. 2017. Т. 66, № 4. С. 429–434. DOI: 10.25281/0869-608X-2017-66-4-429-434.
5. Елениус Л. Библиотека без сотрудников / пер. с фин. Ю. Яковлевой // Национальная библиотека Республики Карелия : Виртуальный методический кабинет. 2015, 09 янв. 4 с. URL: <http://metod.library.karelia.ru/files/594.pdf> (дата обращения: 08.07.2022).
6. Кашкаров А.П. Прогулочные коляски, шерстяной змей и... Какими я увидел библиотеки Финляндии // Современная библиотека. 2016. № 8 (68). С. 76–81.
7. Болдырева И.С. Современные аспекты внедрения RFID-технологий в библиотеках Германии // Медиатека и Мир. 2011. № 4. С. 29–32.
8. Ван Ш. Ресурсная служба Хэйлунцзянской провинциальной библиотеки и мировая сеть Интернет // Вестник Дальневосточной государственной научной библиотеки. 2019. № 3 (84). С. 28–35.
9. Абаджеева М.С. Топ-5 технологических новинок // Современная библиотека. 2019. № 7. С. 74–76.
10. Попов К.Л. RFID-технологии: не просто, но эффективно // Современная библиотека. 2018. № 1. С. 34–36.
11. Медведева О.В., Маркина О.Г. Внедрение RFID-технологий в деятельность библиотеки // Десятые Макушинские чтения : материалы научной конференции (12–14 мая 2015 г., Томск). Новосибирск, 2015. С. 529–534.

12. Морев В.А., Тимошук М.О. Применение радиочастотных систем (RFID) в библиотечном деле (на примере Научной библиотеки Национального исследовательского Томского государственного университета) // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2020. Т. 6, № 3. С. 47–56. DOI: 10.18413/2408-9346-2020-6-3-0-5.
13. Johannsen C.G. Staff-less Libraries: Innovative Staff Design. Oxford : Chandos Publishing, 2017. 175 с.
14. Engström L., Rivano Eckerdal J. In-between Strengthened Accessibility and Economic Demands: Analysing Self-service Libraries from a User Perspective // Journal of Documentation. 2017. Vol. 73, № 1. P. 145–159. DOI: 10.1108/JD-02-2016-0013.
15. Hutchinson A.R. Science Libraries in the Self-Service Age: Developing New Services, Targeting New Users. Oxford : Chandos Publishing, 2018. 160 p.
16. Zulkey C. Automatic for the People: Are Self-service Libraries a Threat to the Profession or an Opportunity to Better Serve Patrons? // American Libraries Magazine. 2019, September 3. URL: <https://americanlibrariesmagazine.org/2019/09/03/automatic-people-self-service-libraries> (дата обращения: 08.07.2022).
17. RFID-технология в современной библиотеке: преимущества и недостатки // ЛаЛаЛань : [проект ЭБС Лань]. URL: <https://lala.lanbook.com/rfid-tehnologiya-v-sovremennoj-biblioteke-preimushchestva-i-nedostatki> (дата обращения: 08.07.2022).
18. «Ода» всем: в Хельсинки открылась библиотека с роботами и лучшим видом на город // Фонтанка. ру : [интернет-газета]. 2018. 8 дек. URL: <https://www.fontanka.ru/2018/12/07/140> (дата обращения: 08.07.2022).
19. Self-service Library // National Library of Finland : [сайт]. URL: <https://www.kansalliskirjasto.fi/en/services/library-services-private-customers/self-service-library> (дата обращения: 08.07.2022).
20. Как пройти в лучшую библиотеку Германии // Animedia : [сайт издательства Animedia Company]. URL: <https://animedia-company.cz/the-most-beautiful-library-in-germany> (дата обращения: 08.07.2022).
21. Kasavana M. Emergent Service Delivery Technologies // Journal of International Management Studies. 2010. Vol. 5, № 2. P. 159–167.
22. Flere åbne biblioteker og længere åbningstid de fysiske rammer // Folkebiblioteker i tal. 2018. København, 2019. S. 45–46. URL: https://slks.dk/fileadmin/user_upload/SLKS/Omraader/Kulturinstitutioner/Biblioteker/Fakta_om_biblioteker/FB_i_tal_2018.Final.pdf (дата обращения: 08.07.2022).
23. Ibarrondo C. A Self-service Experiment: Gwinnett County Public Library Tests Adding Hours without Extra Staff Time // American Libraries Magazine. 2016, Nov. 1. URL: <https://americanlibrariesmagazine.org/2016/11/01/bibliotheca-gcpl-self-service-experiment> (дата обращения: 08.07.2022).
24. Lambert T. Bringing the Library Home: Adding Libraries to Public Housing Developments Shares Resources and Costs // American Libraries Magazine. 2017, May 1. URL: <https://americanlibrariesmagazine.org/2017/05/01/bringing-library-home-public-housing> (дата обращения: 08.07.2022).
25. Case: Stockholm Main Library. Self-service Pioneer Selected RFID-based Self-service and Sorting Solution // Lyngsoe Systems : [сайт]. URL: <https://lyngsoesystems.com/case-stories/stockholm-main-library> (дата обращения: 08.07.2022).
26. Абросимова Н.В. Технологии RFID: опыт внедрения и использования // Университетская книга. 2013. № 4. С. 66–68.
27. Библиотеки Владимира автоматизируют с помощью терминалов самообслуживания // Киоскофт : [интернет-издание]. 2020, 29 янв. URL: <https://kiosksoft.ru/news/2020/01/29/biblioteki-vladimira-avtomatiziruyut-s-pomoshyu-terminalov-samoobsluzhivaniya-57134> (дата обращения: 08.07.2022).
28. Баранова С.Г. Модельная библиотека Муравленко — пространство для людей и идей! // Библиотеки нового поколения. 2020. № 1 (2). С. 52–55.
29. Колотушкина О. Библиотеку самообслуживания открыли в Канавинском районе Нижнего Новгорода // НТА-Приволжье : [сайт]. URL: https://nta-pfo.ru/news/culture/2021/news_649395/ (дата обращения: 08.07.2022).
30. Андрияненко А. «Умные» полки, гардероб и роботизированные станции. Чем удивят современные библиотеки? // Книжная индустрия. 2021, 19 окт. URL: <https://www.bookind.ru/events/12250> (дата обращения: 08.07.2022).
31. Open+ : Access to Barry Library after Normal Week Day Opening Hours // Vale of Glamorgan Council = Cyngor Bro Morgannwg : [сайт]. URL: <https://www.valeofglamorgan.gov.uk/en/enjoying/Libraries/Open-Plus.aspx> (дата обращения: 08.07.2022).
32. Нещерет М.Ю. Публичная библиотека США: храм науки или социальный приют? // Библио-

- тековедение. 2018. Т. 67, № 1. С. 75–82. DOI: 10.25281/0869-608X-2018-67-1-75-82.
33. Opinion: Staffless Libraries Are a Terrible Idea for Ireland // TheJournal.ie : [сайт]. 2016, September 24. URL: <https://www.thejournal.ie/readme/staffless-libraries-ireland-2993352-Sep2016> (дата обращения: 08.07.2022).
 34. Self-serve in Libraries – a Library Worker's Experience // The Library Campaign : the National Charity Supporting Friends and Users of Libraries : [сайт]. URL: <https://librarycampaign.com/self-serve-in-libraries-a-library-workers-experience> (дата обращения: 08.07.2022).
 35. Ольденбург Р. Третье место: кафе, кофейни, книжные магазины, бары, салоны красоты и другие места «тусовок» как фундамент сообщества / [пер. с англ. А. Широкаковой]. Москва : Новое литературное обозрение, 2014. 454 с.
 36. Скарук Г.А. Электронные каталоги библиотек в борьбе за пользователя: «старые» и новые подходы // Библиосфера. 2016. № 2. С. 7–15. DOI: 10.20913/1815-3186-2016-2-7-15.

Library User as Self-Librarian: Self-Service in Libraries

Marina Y. Neshcheret,

Russian State Library, 3/5 Vozdvizhenka Str., Moscow, 119019, Russia

ORCID 0000-0001-7155-2097; SPIN 5363-1336

E-mail: NeshcheretMY@rsl.ru

Abstract. The article is devoted to self-service libraries and self-service elements in libraries. The aim of the work is to determine the place and role of self-service libraries in the complex system of libraries in the modern society. The author describes various aspects of the use of automated self-service systems and digital technologies in the activities of libraries. The paper analyses the reasons that encourage libraries to switch to self-servicing. The introduction of this form of service is considered as an opportunity to increase the efficiency of the staff work, to free up time for creative activity previously spent on routine processes. The author gives examples of the use of automated self-service systems in libraries. During self-service hours, library users independently receive and hand over books using automatic book distribution stations, library book vending machines. With the help of self-service systems, librarians keep statistics of library visits, identify the most popular books, create lists of readers delaying the return of books, etc. The author analyses the problems faced by librarians working under the system of full or partial self-service. Abroad, the massive introduction of self-service elements in libraries has caused an ambiguous reaction from library staff. Many of them took the innovation as a reason to reduce the number of library staff. Such fears are groundless, since the functions of library specialists are not limited to the issuance of books. The scope of their professional activity is much wider, and knowledge, skills and experience are indispensable when qualified intellectual assistance is required. In the age of digital technologies, self-service in libraries is becoming an integral element of creating a comfortable environment for readers. At the same time, readers still need the help of library staff. Automated self-service systems have a rich potential, if traditional library values are preserved.

Key words: self-service in libraries, library and information services, organization of librarianship, organization of library space, digital technologies, automated self-service systems, radio frequency identification, library staff, material and technical base of library.

Citation: Neshcheret M.Y. Library User as Self-Librarian: Self-Service in Libraries, *Bibliotekovedenie* [Russian Journal of Library Science], 2022, vol. 71, no. 3, pp. 265–275. DOI: 10.25281/0869-608X-2022-71-3-265-275.

References

1. Gorokhova S.A., Belyakova D.A., Bereslavskaya M.V., Dolgova A.A. Library of the Future: Top Trends, *Universitetskaya kniga* [University Book], 2022, no. 1, pp. 54–61 (in Russ.).
2. Self-Service Libraries Are Becoming Popular in Scandinavia, *Universitetskaya kniga* [University Book], 2010, no. 4, p. 8 (in Russ.).
3. Korolyova I. Alternative Library Reality of Finland, Denmark, Germany, *Moi OSKR = Moi opyt sotsiokul'turnoi raboty* [My Experience of Socio-Cultural Work]. Available at: https://moyoskr.blogspot.com/2016/12/blog-post_23.html (accessed 08.07.2022) (in Russ.).
4. Kristoffersen M., Petersen F. In Copenhagen Libraries Are Everywhere, *Bibliotekovedenie* [Russian Journal of Library Science], 2017, vol. 66, no. 4, pp. 429–434. DOI: 10.25281/0869-608X-2017-66-4-429-434 (in Russ.).
5. Elenius L. Library without Staff, *Natsional'naya biblioteka Respubliki Kareliya* [National Library of the Republic of Karelia], 2015, January 09, 4 p. Available at: <http://metod.library.karelia.ru/files/594.pdf> (accessed 08.07.2022) (in Russ.).
6. Kashkarov A.P. Strollers, a Wool Snake and... How I Saw the Libraries of Finland, *Sovremennaya biblioteka* [Modern Library], 2016, no. 8 (68), pp. 76–81 (in Russ.).
7. Boldyreva I.S. Modern Aspects of the Introduction of RFID Technologies in German Libraries, *Mediateka i Mir* [Media Library and the World], 2011, no. 4, pp. 29–32 (in Russ.).
8. Wang Sh. The Heilongjiang Provincial Library's Resource Service and the World Internet, *Vestnik Dal'nevostochnoi gosudarstvennoi nauchnoi biblioteki* [Bulletin of the Far Eastern State Scientific Library], 2019, no. 3 (84), pp. 28–35 (in Russ.).
9. Abadzheva M.S. Top 5 Technological Innovations, *Sovremennaya biblioteka* [Modern Library], 2019, no. 7, pp. 74–76 (in Russ.).
10. Popov K.L. RFID Technology: Not Simple, but Effective, *Sovremennaya biblioteka* [Modern Library], 2018, no. 1, pp. 34–36 (in Russ.).
11. Medvedeva O.V., Markina O.G. Introduction of RFID Technologies into Library Activities, *Desyatye Makushinskie chteniya: materialy nauchnoi konferentsii (12–14 maya 2015 g., Tomsk)* [Tenth Makushin Readings: Proceedings of the Scientific Conference (May 12–14, 2015, Tomsk)]. Novosibirsk, 2015, pp. 529–534 (in Russ.).
12. Morev V.A., Timoshchuk M.O. Use of Radio Frequency Identification Systems (RFID) in Library Services (Based on Experience of the Scientific Library of the National Research Tomsk State University), *Nauchnyi rezul'tat. Tekhnologii biznesa i servisa* [Research Result. Business and Service Technologies], 2020, vol. 6, no. 3, pp. 47–56. DOI: 10.18413/2408-9346-2020-6-3-0-5 (in Russ.).
13. Johannsen C.G. *Staff-less Libraries: Innovative Staff Design*. Oxford, Chandos Publishing, 2017, 175 p.
14. Engström L., Rivano Eckerdal J. In-between Strengthened Accessibility and Economic Demands: Analysing Self-Service Libraries from a User Perspective, *Journal of Documentation*, 2017, vol. 73, no. 1, pp. 145–159. DOI: 10.1108/JD-02-2016-0013.
15. Hutchinson A.R. *Science Libraries in the Self-Service Age: Developing New Services, Targeting New Users*. Oxford, Chandos Publishing, 2018, 160 p.
16. Zulkey C. Automatic for the People: Are Self-Service Libraries a Threat to the Profession or an Opportunity to Better Serve Patrons? *American Libraries Magazine*, 2019, September 3. Available at: <https://americanlibrariesmagazine.org/2019/09/03/automatic-people-self-service-libraries> (accessed 08.07.2022).
17. RFID Technology in a Modern Library: Advantages and Disadvantages, *LaLaLan'*. Available at: <https://lala.lanbook.com/rfid-tekhnologiya-v-sovremennoj-biblioteko-preimushchestva-i-nedostatki> (accessed 08.07.2022) (in Russ.).
18. "Ode" to Everyone: A Library with Robots and the Best View of the City Has Opened in Helsinki, *Fontanka.ru*, 2018, December 8. Available at: <https://www.fontanka.ru/2018/12/07/140> (accessed 08.07.2022) (in Russ.).
19. Self-Service Library, *National Library of Finland*. Available at: <https://www.kansalliskirjasto.fi/en/services/library-services-private-customers/self-service-library> (accessed 08.07.2022).
20. How to Get to the Best Library in Germany, *Animedia*. Available at: <https://animedia-company.cz/the-most-beautiful-library-in-germany> (accessed 08.07.2022) (in Russ.).
21. Kasavana M. Emergent Service Delivery Technologies, *Journal of International Management Studies*, 2010, vol. 5, no. 2, pp. 159–167.
22. Flere åbne biblioteker og længere åbningstid de fysiske rammer, *Folkebiblioteker i tal*, 2018, Copenhagen, 2019, pp. 45–46. Available at: https://slks.dk/fileadmin/user_upload/SLKS/Omraader/Kulturinstitutioner/Biblioteker/Fakta_om_biblioteker/FB_i_tal_2018.Final.pdf (accessed 08.07.2022) (in Danish).
23. Ibarrondo S. A Self-Service Experiment: Gwinnett County Public Library Tests Adding Hours without Extra Staff Time, *American Libraries Magazine*, 2016, November 1. Available at: <https://americanlibrariesmagazine.org/2016/11/01/a-self-service-experiment-gwinnett-county-public-library-tests-adding-hours-without-extra-staff-time>

- zine.org/2016/11/01/bibliotheca-gcpl-self-service-experiment (accessed 08.07.2022).
24. Lambert T. Bringing the Library Home: Adding Libraries to Public Housing Developments Shares Resources and Costs, *American Libraries Magazine*, 2017, May 1. Available at: <https://americanlibrariesmagazine.org/2017/05/01/bringing-library-home-public-housing> (accessed 08.07.2022).
 25. Case: Stockholm Main Library. Self-Service Pioneer Selected RFID-Based Self-Service and Sorting Solution, *Lyngsoe Systems*. Available at: <https://lyngsoesystems.com/case-stories/stockholm-main-library> (accessed 08.07.2022).
 26. Abrosimova N.V. RFID Technologies: Experience of Implementation and Use, *Universitetskaya kniga* [University Book], 2013, no. 4, pp. 66–68 (in Russ.).
 27. Vladimir Libraries Will Be Automated by Self-Service Terminals, *Kiosksoft*, 2020, January 29. Available at: <https://kiosksoft.ru/news/2020/01/29/biblioteki-vladimira-avtomatiziruyut-s-pomoshyu-terminalov-samoobslyuzhivaniya-57134> (accessed 08.07.2022) (in Russ.).
 28. Baranova S.G. The Model Library of Muravlenko Is a Space for People and Ideas! *Biblioteki novogo pokoleniya* [New Generation Libraries], 2020, no. 1(2), pp. 52–55 (in Russ.).
 29. Kolotushkina O. A Self-Service Library Was Opened in the Kanavinsky District of Nizhny Novgorod, *NTA-Privolzh'e* [NTA – Volga Federal District]. Available at: https://nta-pfo.ru/news/culture/2021/news_649395/ (accessed 08.07.2022) (in Russ.).
 30. Andriyanenko A. “Smart” Shelves, Cloakrooms and Robotic Stations. What Modern Libraries Will Surprise With? *Knizhnaya industriya* [Book Industry], 2021, October 19. Available at: <https://www.bookind.ru/events/12250> (accessed 08.07.2022) (in Russ.).
 31. Open+ : Access to Barry Library after Normal Week Day Opening Hours, *Vale of Glamorgan Council = Cyngor Bro Morgannwg*. Available at: <https://www.valeofglamorgan.gov.uk/en/enjoying/Libraries/Open-Plus.aspx> (accessed 08.07.2022).
 32. Neshcheret M.Yu. Public Library in the United States: Sanctuary of Sciences or Social Shelter? *Bibliotekovedenie* [Russian Journal of Library Science], 2018, vol. 67, no. 1, pp. 75–82. DOI: 10.25281/0869-608X-2018-67-1-75-82 (in Russ.).
 33. Opinion: Staffless Libraries Are a Terrible Idea for Ireland, *TheJournal.ie*, 2016, September 24. Available at: <https://www.thejournal.ie/readme/staffless-libraries-ireland-2993352-Sep2016> (accessed 08.07.2022).
 34. Self-Serve in Libraries – a Library Worker’s Experience, *The Library Campaign: the National Charity Supporting Friends and Users of Libraries*. Available at: <https://librarycampaign.com/self-serve-in-libraries-a-library-workers-experience> (accessed 08.07.2022).
 35. Oldenburg R. *The Great Good Place: Cafes, Coffee Shops, Community Centers, Beauty Parlors, General Stores, Bars, Hangouts, and How They Get You Through the Day*. Moscow, Novoe Literaturnoe Obozrenie Publ., 2014, 454 p. (in Russ.).
 36. Skaruk G.A. Libraries Electronic Catalogs in the Struggle for Users: “Old” and New Approaches, *Bibliosfera* [Bibliosphere], 2016, no. 2, pp. 7–15. DOI: 10.20913/1815-3186-2016-2-7-15 (in Russ.).