

НОВІ ФОРМИ РОБОТИ З КОРИСТУВАЧАМИ В БІБЛІОТЕКАХ РІЗНИХ КРАЇН

СЬОГОДНІ публікації, присвячені формам бібліотечної роботи, висвітлюють не тільки загальні проблеми змін у бібліотеках, а й дискусію бібліотекознавців щодо важливості наслідків нововведень як для користувачів, так і для бібліотекарів. Автори здебільшого розмірковують саме над змінами, що визначають суспільну думку про місце й значення книгозбірень у житті громади.

А ще декілька років тому на сторінках професійних журналів увага зосереджувалася на створенні бібліотеками онлайн-мереж та застосування ними цифрових технологій, на засадничих елементах організації бібліотечних електронних послуг, збереженні цифрових архівів, використанні послуг мобільного зв'язку тощо. Все це й сьогодні залишається актуальним для технологів бібліотечної справи, проте в гонитві за впровадженням інформаційних технологій пріоритетом у філософії бібліотечної справи визначено саме користувача.

Зосереджуючи основну свою увагу на задоволенні потреб і запитів користувачів, бібліотеки залишаються відкритим, творчим, безпечним середовищем для їх усебічного розвитку, запроваджують нові послуги, шукають нові форми обслуговування. Наприклад, організують у своїх стінах святкування днів народження; спільно з поліцейською службою проводять навчання методів протидії можливим загрозам, приміром, у випадку немотивованих нападів на людей у громадських місцях; влаштовують заходи для молодих батьків і їхніх малюків віком до трьох років [13] і багато іншого. Національна бібліотека Австралії забезпечує доступ до аудіоколекції усних історій: польових записів, об'ємних біографічних інтерв'ю, задокументованих історій – особистих або з життя громади, записів народної творчості корінного населення та мігрантів [7]. Є приклади, коли бібліотеки в разі надзвичайних ситуацій залишалися відкритими осередками для реалізації громадянських прав мешканців, пунктами звернення по першу допомогу. Такий досвід мали публічні книгозбірні м. Фергюсон (штат Міссурі, США) під час заворушень, громадських протестів з проявами насильства, стихійних руйнувань [10].

Напрочуд вдало зарубіжні колеги виокремлюють із суспільно важливих потреб жителів громади ті нагальні, що актуальні «тут» і «зараз». Визначивши вектор просування культурних практик, бібліотеки організують цілеспрямовані заходи, впроваджують різноманітні проектні ініціативи (див. рис.).

Будь-яке нововведення починається з ідеї, але власне читача необхідно зацікавити всіма традиційно бібліотечними послугами, внести новий зміст у бібліотечну діяльність. Найважливішим для суспільства залишається заохочення громадян до читання художньої літератури, тобто читання для за-

доволення. Особливе значення в цьому процесі відводиться публічній бібліотеці.



Рис. Сучасні напрями залучення користувачів публічними бібліотеками різних країн

Далі йтиметься про деякі з цікавих практик бібліотек: програми мультикультурної взаємодії, проекти для громадян вікової категорії «55+», рекомендаційну бібліотерапію, проект «Світи майстрів» (*Makerspaces*) та ін.

Питанню *мультикультурної взаємодії громадян* велику увагу приділяють бібліотеки Норвегії. За останні два десятиріччя в цій скандинавській країні значно зросла чисельність емігрантів. У 1995 р. зазначена група населення становила лише 4% жителів, сьогодні – близько 12%. Найбільше в Норвегії мешкає поляків (приблизно 84 тис. осіб). Саме для того, щоб зменшити суспільне напруження, норвезькі бібліотеки розробили різноманітні мультикультурні рішення щодо співпраці емігрантів з Фондом розвитку польського суспільства за програмою «Бібліотеки – місце зустрічі для багатьох культур» [12]. Наприклад, у публічній бібліотеці м. Бергена працює «Мовне кафе», в якому тренери, котрі добре володіють норвезькою мовою, проводять ігри та мовні вправи. Пріоритетною в цій книгозбірні є робота з жінками-емігрантами, спрямована не лише на оволодіння ними мовою, а й на асиміляцію їх та їхніх родин з новим оточенням.

Становить інтерес і досвід публічної бібліотеки м. Ополь (Польща), що розпочала в чаті, в рамках програми мультикультурної взаємодії громадян, серію зустрічей для студентів з України, які хочуть опанувати польську мову і прагнуть дізнатися більше про польську культуру.

Якщо розглядати публічну бібліотеку як осередок громадського життя для різних верств населення, цікавим видається американський досвід щодо реалізації *програми для людей вікової категорії «55+»* [17]. Це активні люди, які народилися в період з 1945-го по 1965 р. і які сьогодні становлять

найбільший сегмент населення США (30%). Більшість бібліотек США пропонують літнім людям надруковані великим шрифтом книги, програми щоденного кіноперегляду тощо. Також бібліотечними послугами охоплено німецьких літніх людей у спеціалізованих центрах.

Деякі американські бібліотеки врахували демографічні зміни, що відбулись у світі, та віднайшли шляхи для створення громадських центрів для самотніх, активних літніх людей. Наприклад, Публічна бібліотека м. Нью-Йорка розробляє для них спеціальні програми, впроваджує тренінгові класи, започатковує грантові проекти, зокрема, з використанням блогів та на сторінках Facebook. Бруклінська публічна бібліотека у своєму блогу анонсує унікальну програму *Xbox* – ігрові класи, поетичні читання та комп'ютерне навчання. Бібліотека округу Малтнома штату Орегон пропонує програму «Книга до Дії» – своєрідну модель дискусій про книгу. Умова для її учасників одна: читати про конкретні суспільні проблеми (наприклад, про сільське господарство або про домашнє насильство тощо), а згодом виконувати некомерційну волонтерську роботу в обраному напрямі.

Не меншої уваги потребують і працездатні люди, котрі з різних причин опинились у важкій життєвій ситуації. Одним із кращих рецептів виходу із важкого морального стану може стати *бібліотерапія*.

У 2013 р. Міністерство охорони здоров'я Великої Британії затвердило реалізацію програми, за якою лікар прописує пацієнтові як терапію читання книжок [3]. До рекомендованого списку ввійшло 30 життєствердних зразків психологічної літератури. Для кожної конкретної психічної проблеми – своя книга, котру можна легко відшукати в британських бібліотеках. Сучасна людина, яка забула про книгу й отримує інформацію з мережевих публікацій та повідомлень, – ідеальний клієнт для бібліотерапевта. З огляду на це бібліотекарі наполегливо радять британцям не чекати лікарської консультації, а читати книги зі списку самостійно.

У багатьох країнах світу існують бібліотечні програми, що спонукають до читання у в'язницях, але специфічні природа та зміст цих програм, а також ступінь їх активного впливу залежать як від культурного, так і від правового контексту. Бібліотечне обслуговування людей, котрі відбувають покарання у виправній установі, є вдалою спробою реалізації головної місії бібліотек – надання доступу до інформації, книг та послуг, доступних для тих, хто їх потребує.

Відомий британський письменник Ніл Гейман [2] навіть цікавий приклад – розмову, яку одного разу почув у Нью-Йорку про будівництво приватних в'язниць. Виявляється, тюремна індустрія має планувати своє майбутнє зростання, виходячи з того, скільки камер їм знадобиться. Якою буде кількість ув'язнених через 15 років? Передбачити це доволі легко, якщо використати алгоритм, заснований на опитуваннях щодо того, який відсоток 10-річних та 11-річних підлітків не хочуть читати, а отже, не бачать у цьому джерело для задоволення. У цьому немає прямої залежності, годі стверджувати, що в

освіченому суспільстві немає злочинності. Але взаємозв'язок між факторами є. Висновок один: грамотні люди читають художню літературу. Найпростіший спосіб гарантовано виростити грамотних дітей – це навчити їх читати й показати, що читання – це приємна розвага. Найлегше – знайти книги, що їм подобаються, дати дітям доступ до цих книг і дозволити їх прочитати.

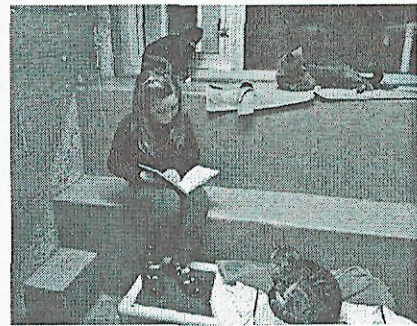
Одним з аспектів діяльності американських публічних бібліотек є розроблення спеціальних програм на допомогу батькам, які перебувають в ув'язненні, підтримувати дружні й близькі стосунки з їх дітьми [10]. Наприклад, завдяки програмі «Почитай мені» батьки можуть зробити аудіозапис прочитаного ними вголос літературного твору, а потім відправити цю аудіокнижку своїй дитині. Одночасно вони мають змогу читати книги дітям під час відвідувань.

Програму розраховано на тригодинні сесії протягом трьох тижнів. На першій сесії бібліотекар навчає правил виразного читання, враховуючи вікову категорію дітей, розповідає про вплив читання на розвиток дитини. Під час наступних двох сесій ув'язнені вибирають книги для своєї малечі і після підготовчих спроб записують своє читання за допомогою цифрових пристроїв. Наприкінці програми 90% її учасників запевнили, що після звільнення вони обов'язково підуть зі своїми дітьми до бібліотеки.

Як зазначила бібліотекар Ліндсей Кліч, яка досліджувала питання охоплення бібліотечними послугами виправних закладів у США, об'єднання батьків і дітей з бібліотекою зумовлює появу нових бібліотечних користувачів у майбутньому. При опитуванні ув'язнених щодо необхідності таких бібліотечних програм було отримано позитивні відповіді від переважної більшості з цих людей. Бібліотека стала тим ресурсом, який дав змогу об'єднати батьків і дітей у непростий для них час.

На цьому американські бібліотерапевти не зупинилися, популяризуючи лікувальний ефект від процесу читання. Вони використали допомогу... братів наших менших. І нині в притулок для тварин маленького містечка, що в штаті Пенсильванія, щодня приходять десятки дітей, щоб почитати... чотирилапим! Крісті Родрігез, координатор проекту, розповіла, що на таку ініціативу її надихнув власний 10-річний син Шон. Коли вона зіткнулася з проблемою, що її хлопчик абсолютно не хоче читати, то спробувала відвести його у свій притулок для кішок, щоб Шон читав книги тваринам. Шон настільки захопився процесом, що Крісті Родрігез вирішила організувати цілу програму для заохочення дітей до читання.

У притулку встановили полицю з книгами та відкрили гурток «Книжкові приятелі». Спочатку книжкове зібрання бібліотеки було невеликим, але зго-



Вдячні слухачі юної читачки

дом, коли про незвичайний проект дізналися поза межами містечка, сюди почали надсилати книги з усієї країни й навіть із Канади, Австралії та Нової Зеландії. На «котячі читання» у притулок стали приходити щодня десятки дітлахів.

Учені з університету Тафтса (м. Бостон, США) стверджують, що навчання в компанії з чотирилітніми може значно підвищити ефективність процесу, а також зробити його комфортнішим для дитини [5]. Коли дитина читає вмотивовано (наприклад, для kota), вона відчуває свою значущість, поступово в неї з'являється потреба у читанні для власного задоволення. Не викликає сумніву те, що таким чином публічна бібліотека позиціонує себе як центр промоції та розвитку читання.

Серед інших цікавих форм популяризації книги слід згадати і т. зв. *літні читання*. Вони є однією з традиційних пропозицій бібліотек у різних країнах.

Заслугує на увагу програма SRP (*Summer Reading Program*) [16], що побудована за зразком ігрових інтерактивних додатків або сайтів, в основу яких покладено присвоєння учасникам балів та відзнак для мотивації їх подальшої участі у грі. За задумом бібліотекарів, діти – учасники програми – отримували призи не лише за читання книг, а й за написання рецензії до оглядів, що розміщуються на бібліотечному веб-сайті, а також маркувальні позначки за кращі рекомендаційні списки, запропоновані для читання підліткової аудиторії. Позитивно вирізняє цю програму серед інших те, що вона стала загальнодоступною для всіх членів родини, мотивуючи людей різного віку до колективного співпраці.

Проте деякі публічні бібліотеки використовують готове рішення від сайту EngagedPatrons.org – програму для читання з повністю інтегрованими функціями соціальних мереж, що дає змогу користувачам поповнювати рекомендаційні онлайн списки, складати рецензії на прочитані книги та відстежувати їх прочитання. Аналогом може слугувати модуль «Літо читання», який підтримується програмним забезпеченням *Evanced*.

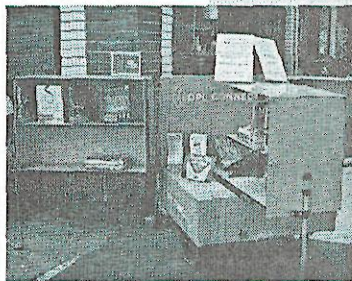
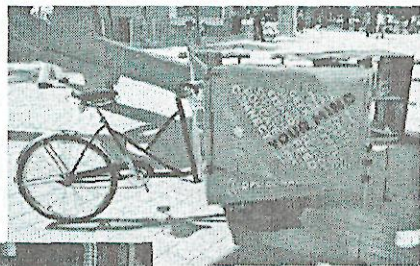
Деякі американські публічні бібліотеки мають успішний досвід використання символічних відзнак учасників літньої програми читання. Наприклад діти, які прочитали 10 книг, отримують у групі соціальної мережі *Flickr* знак оголошення «Бібліотечний Чемпіон живе тут!». Наочною демонстрацією бібліотечної підтримки є відзнака «Позитивний вплив однолітків», котра надається активному читачеві та спрямована на підвищення обертаності книжок [16].

Сьогодні бібліотечні технології доповнюються веб-сервісами, за допомогою яких можна підібрати книги для читання на основі рекомендацій від знавців хорошої літератури. Для любителів читання справжнє роздолья: або по-старому гортати сторінки паперової книги, або сторінки на екрані книги електронної, або читати відформатований текст на екрані мобільного гаджету (смартфону або планшетного комп'ютера).

Кожен спосіб читання має право на існування, головне – не витратити години на поглинання другосортної літератури, адже час має занадто високу цінність. Ось чому бібліотекарі Публічної бібліо-

теки м. Брукліна (США) приблизно раз на тиждень надсилають зареєстрованим читачам перелік з п'яти-шести рекомендацій для читання, що розподілені за жанрами. Також ці списки виставлено на сайті книгозбірні для загального перегляду [14]. Всі ці різновиди електронних бюлетенів та консультаційних повідомлень розроблені з єдиною метою – популяризувати читання для задоволення.

Інновації іноді бувають далекі від раптового сплеску натхнення та частіше за все реалізуються під час виконання щоденної бібліотечної роботи. В її основу покладено можливості існуючих технологій, але із розумінням сучасних вимог до їх реалізації. Бібліотекарі щоденно відстежують нові тенденції та зміни в потребах користувачів. Наприклад, для задоволення потреб людей, які живуть далеко від бібліотеки, було розроблено спеціальну програму для перевезення



Бібліовелосипед

книг на відстань від бібліотечного книгозховища та надання інших бібліотечних послуг потенційному читачеві з використанням спеціалізованого велосипеда з причепом.

Дистанційне оформлення читацького квитка, забезпечення бездротової точки доступу до веб-сайту бібліотеки разом із наданням допомоги у завантаженні електронних книг на гаджети та ін. – ось такий перелік послуг змогли отримати користувачі, які брали участь у проектах Публічної бібліотеки Юніверсіті Хайтс та Публічної бібліотеки м. Сіетла (США) [15].

Не залишається поза увагою зарубіжних колег і створення фізичного простору, в якому користувачі можуть задовольняти свої творчі запити і потреби, діставати насолоду від процесу читання. Поряд із читанням «щоб знати» («пізнавальним» та «інформаційним») дедалі більшого поширення набуває читання «щоб уміти». Це т. зв. інструментальне читання – для освоєння нової професії, набуття нових навичок і вмій, конче необхідних у повсякденному житті, і т. ін. Користувачі охоче беруть участь у діяльності, під час якої можна спробувати щось нове.

Проект «Світи майстрів» – середовище, що сприяє розвитку і реалізації творчих можливостей користувачів і передбачає надання доступу до широкого спектра інструментів та технологій [8]. Підвищити інформаційну грамотність у царинах дизайну, науки, технологій, інженерії, мистецтва та математики тепер можна в бібліотеці. У такій «творчій майстерні», наприклад, дитина, яка завзято читає про роботів, може скористатися, крім книги, комплектом інструментальних засобів з робототех-

ніки; студент або дослідник-початківець – провести елементарні хімічні експерименти та достатньо швидко оформити отримані результати і т. ін.

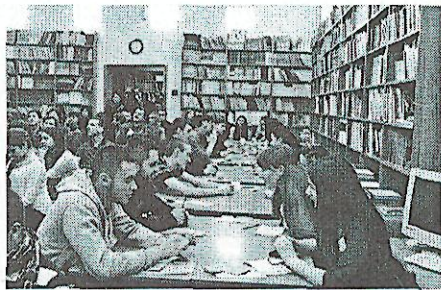
Великий інтерес становить програма *Illumination* («Осяння»), що розрахована на дітей від 4-х до 16 років. Її мета – підвищити рівень знань про воду шляхом проведення різноманітних експериментів [4]. Юні дослідники розробляють теоретичну та практичну частину дослідження, демонструють результати свого навчання. Так, Державна бібліотека Південної Австралії розробила спеціальний інструментарій бібліотечного пошуку за водною тематикою – *Libguide*.

«Бібліотека на все життя: привабити, зробити читачем та втримати назавжди» – під таким гаслом працюють сьогодні більшість публічних бібліотек у різних країнах світу. Клієнт-сервісне обслуговування користувачів, чітке спрямування діяльності, інформаційних послуг та інтерактивних технологій на популяризацію читання в будь-якому форматі стають візитівкою цих закладів.

В Україні одним із прикладів сучасного підходу до організації обслуговування населення є діяльність колег із Закарпатської ОУНБ ім. Ф. Потушняка. Жителі м. Ужгорода давно знають, що ця бібліотека є місцем, де відбуваються неординарні культурні події.

Головний бібліотекар цієї книгозбірні, координатор Громадського інформаційного центру, тренер Регіонального тренінгового центру за програмою «Бібліоміст» Є. Напуда зазначає, що «бібліотечні працівники просто зобов'язані формувати нове мислення та новий погляд на традиційну роботу книгозбірні, а ще важливо швидко адаптуватись до тих змін, які відбуваються у світі. Попит народжує пропозицію, тому зараз недостатньо книжкових виставок та літературних вечорів, потрібно виходити за часові, фізичні та географічні межі й руйнувати стереотипи» [6].

Чим привабляли бібліотекарів нових відвідувачів? Наприклад, «Закарпатськими позералками» – швидкими побаченнями в бібліотеці, що супроводжувалися консультаціями психолога, лікарів з обласного центру планування сім'ї, а також виступом відомого закарпатського рок-



На одному із заходів у бібліотеці

гурту «Трисгавісім». Разом із користувачами бібліотекарі підкорили Говерлу та встановили пункт букросингу біля її підніжжя. Крім того, вони проводять тематичні танцювальні вечори, на яких відвідувачі мають змогу спробувати свої сили в різноманітних майстер-класах досвідчених хореографів (рок-н-рол, танго, сальса, контемп тощо). Великий резонанс у місті мала вінілова вечірка «Круглий звук». В Ужгороді циклічно проводяться такі музичні вечірки, на яких відомі місцеві діджеї крутять музику на вінілових платівках щоразу в інших локаціях. Однією

з таких локацій і стала Закарпатська ОУНБ ім. Ф. Потушняка. Особливістю цієї вечірки було те, що половина композицій, котрі звучали на ній, були із фонду бібліотеки, який десятиліттями лежав без діла. Наразі він знову стає популярним серед мешканців міста.

Нині користувачі, які приходять до бібліотеки лише за книгою, дивуються, коли дізнаються про весь спектр бібліотечних послуг, і наступного разу приводять друзів. Завдяки такому розмаїттю діяльності бібліотеки змінюється ставлення до неї в громаді. Як зазначила в інтерв'ю Є. Напуда, «хочеться, щоб українці якомога частіше отримували культурний шок у бібліотеках».

Про інші цікаві та корисні новинки з усього світу можна дізнатися на сайті «Бібліотечному фахівцю», у розділі «Бібліологія» (підрозділ «Зарубіжна періодика») [1].

Список використаних джерел

1. Бібліотечному фахівцю : [сайт]. – Текст дані. – Режим доступу: <http://profy.nplu.org/articles.php?lng=uk&pg=160> (дата звернення: 07.10.2015). – Назва з екрана.
2. Гейман Ніл. Чому наше майбутнє залежить від читання / Ніл Гейман // [Видавничтво] «Грані-Т»: [сайт]. – Текст дані. – Режим доступу: <http://www.grani-t.com.ua/themes/3558> (дата звернення: 07.10.2015). – Назва з екрана.
3. Стаття дня. Прописать книгу: библиотерапия покоряет мир / материал подгот. Сергей Мельников // LiveLib : [сайт]. – Текст дан. – Режим доступу: <http://www.livelib.ru/blog/news/post/7550> (дата звернення: 07.10.2015). – Загл. з екрана.
4. Новостной бюллетень Секции библиотек для детей и юношества (выпуск 75, декабрь 2011 г.) / подгот. Н. Корноушенко // Новости Международной федерации библиотечных ассоциаций и учреждений (ИФЛА). – 2012. – № 3. – С. 21–32.
5. Тренируйся на кошках: американские курсы чтения для детей [Электронный ресурс] // Культурология. РФ : [сайт]. – Текст дан. – Режим доступу: <http://www.kulturologia.ru/blogs/170214/19992/> (дата звернення: 07.10.2015). – Загл. з екрана.
6. Євгенія Напуда: Українці повинні частіше отримувати культурний шок у бібліотеках / Євгенія Напуда : [інтерв'ю взяла] Оксана Хмельовська // Читома : [культ.-вид. проєкт] : [сайт]. – Текст дані. – Режим доступу: <http://www.chytomo.com/interview/yevgeniya-napuda-ukraiinci-povinni-chastishe-otrimuvati-kulturnij-shok-u-bibliotekah> (дата звернення: 07.10.2015). – Назва з екрана.
7. Bradley K. Built on sound principles: audio management and delivery at the National Library of Australia / Kevin Bradley // IFLA Journal. – 2014. – Vol. 40 (3). – P. 186–194.
8. Colegrove T. Editorial board thoughts: libraries as makerspace? / Tod Colegrove // Information Technology and Libraries. – 2013. – Vol. 32, № 1. – P. 2–5.
9. Cottrell Megan. Libraries respond in times of crisis / Megan Cottrell // American Libraries. – 2015. – June, vol. 46, № 6. – P. 20–22.
10. Cottrell M. Reading on the inside: programs help incarcerated parents connect with their children through books [Electronic resource] / Megan Cottrell // American Libraries. – 2014. – Vol. 45, № 11/12. – P. 46–49.
11. Kaszubowska M. Wiktoria Czytanie lekarstwem dla duszy, czyli słów parę o biblioterapii / Marta Kaszubowska // Zachodniopomorski bibliotekarz. – 2012. – Nr. 3–4. – S. 23–28.
12. Mrozowska B. Trzeba zasia ziarenko, czyli o wielokulturowych działaniach bibliotek / Bogna Mrozowska // Biuletyn EBIB. – 2014. – Nr. 5 (150). – [7] s.
13. Riedel A. «Babys lieben Bucher»: 10 Jahre Bucherbabys in der Stadtbucherei Würzburg / Angelika Riedel // Bibliotheksforum Bayern BFB. – 2015. – Heft 2, Jg. 9, Mai. – S. 142–144.
14. Troknya M. I'll tell you what to read: online BookMatch program connects readers to new books [Electronic resource] / Mark Troknya // Public Libraries Online. – 2014. – October.
15. Francis C. Custom library book bikes roll out across US [Electronic resource] / Chris Francis // American Libraries. – 2014. – June. – P. 20–21.
16. West J. Tech tips for every librarian / Jessamyn West // Computers in Libraries. – 2013. – Vol. 33, iss. 7. – P. 38–39.
17. Zeman M. Baby boomers aren't called «seniors» anymore – next level programming for older adults [Electronic resource] / Marybeth Zeman // Public Libraries Online: A Publication of The Public Library Association. – 2014. – October.