

ПРОЕКТНА ДІЯЛЬНІСТЬ У БІБЛІОТЕЧНОМУ ОБСЛУГОВУВАННІ

У статті розглядається проектна діяльність бібліотек як інноваційний вид бібліотечного обслуговування, що розвивається в контексті адаптації бібліотечної діяльності до специфіки інформаційного етапу розвитку суспільства та початку формування «суспільства знань».

Ключові слова: проектна діяльність бібліотек, бібліотечне обслуговування, інформаційне суспільство, «суспільство знань».

Tarasenko N.

PROJECT ACTIVITY IN LIBRARY SERVICE

This article deals with the project activity of libraries as an innovative type of library service that develops in the context of adapting library activities to the specific stage of development of the information society and an early formation of the «knowledge society».

Keywords: project activity of libraries, library services, information society, «knowledge society».

Від початку свого виникнення бібліотеки здійснювали інформаційне обслуговування суспільства, форми і способи якого еволюціонували та ускладнювалися разом із самими бібліотеками. На початковому етапі розвитку бібліотечного обслуговування інформаційні потреби членів суспільства задовольнялися шляхом надання їм первинних документів, необхідні відомості з яких користувачі видобували самостійно. Такий вид обслуговування у бібліотекознавчій літературі визначено як **документальне обслуговування**. Зокрема, В. Захарова трактує його як надання користувачу повного тексту документа незалежно від виду матеріального носія, на якому зафіксована інформація. Документальне обслуговування у бібліотеці дослідниця розглядає як поняття, що характеризує процеси забезпечення інформаційних потреб користувачів за допомогою документів [1].

Документальне обслуговування є найбільш традиційним для бібліотек і не втрачає свого значення до сьогодні. Водночас суттєвих якісних змін зазнала ресурсна база документального обслуговування: від обслуговування на базі власного фонду з використанням довідково-пошукового апарату, бібліотеки перейшли до обслуговування сукупними (розподіленими) ресурсами, у т. ч. електронними. Таким чином, документальне обслуговування уможливило доступ користувача до документів будь-якої форми і структури.

На відміну від документального, **фактографічне обслуговування** передбачає задоволення інформаційних потреб шляхом представлення користувачам конкретної, ревалентної їх запитам інформації, яка безпосередньо видобувається інформаційними працівниками з первинних документів і після певної її обробки (оформлення) надається споживачам. Як стверджує В. Захарова, під фактографічною інформацією слід розуміти відомості не лише фактичного характеру, а й теоретичного, можливого, оціночного характеру, тобто вона може включати і факти, і концепції – все те, що може бути об'єктом вилучення з тексту, описання певною інформаційною мовою, зберігання і пошуку у тій чи іншій системі [1].

При **концептографічному обслуговуванні** документи і відомості підлягають інтерпретації, оцінці, узагальненню з боку інформаційного працівника, у результаті чого формується так звана ситуативна інформація, яка містить у собі оцінку відомостей, що розглядаються, тенденцій і перспектив розвитку окремих наукових і технічних напрямів, рекомендацій та інше. З цієї причини під концептографічним обслуговуванням, на думку В. Захарової, можна також розуміти формулювання і доведення до користувачів ситуативної інформації, якої в явному виді не існує в

аналізованих джерелах, а одержаної в результаті інформаційно-логічного і концептографічного аналізу деякої сукупності повідомлень [1]. Будучи, з одного боку різновидом інформаційного обслуговування, а з іншого – різновидом наукової діяльності, концептографічне обслуговування реалізується інформаційно-аналітичними підрозділами бібліотек.

Еволюція бібліотечного обслуговування від простих і традиційних видів до більш складних обумовлена тим, що бібліотека як соціальний інститут, адаптується до вимог суспільства і змінюється відповідно до них. Сьогодні ці вимоги обумовлені переходом суспільства на інформаційний етап свого розвитку, визначальною рисою якого є стрімке збільшення обсягів продукуюваної інформації, її урізноманітнення, використання нових інформаційно-комунікаційних технологій, посилення впливу інформації на процеси, що відбуваються в усіх сферах суспільного життя. При цьому, як доречно підкреслює відомий дослідник інформаційного суспільства М. Кастельс [2, с. 42–43], джерелом суспільного прогресу стає не сама інформація, а її ефективне використання, тобто знання. З огляду на це, Т. Гранчак вважає закономірною поступову заміну в науковій літературі терміну «інформаційне суспільство» терміном «суспільство знань» [3].

Перехід до «суспільства знань» ставить нові завдання перед бібліотеками. Потреби суспільного прогресу зумовлюють ускладнення як власне інформаційно-бібліотечного обслуговування, так і функціональної спрямованості бібліотечної діяльності, яка стає багатоаспектною, динамічною, різноманітною, включає нові напрями і форми, які сприяють задоволенню все більш складних потреб користувачів бібліотек. Зокрема, в контексті обслуговування користувачів, для бібліотек стає важливим не тільки надання доступу до документу, інформації, або до результатів концептографічного аналізу деякої сукупності повідомлень, а й створення умов, які б сприяли засвоєнню інформації, перетворенню її на знання, яке можна застосувати на практиці. Як доречно у цьому зв'язку зауважує В. Базилевич, «сучасні технології збирання, накопичення, зберігання та передачі інформації є лише моментом загального інформаційного процесу, який залишиться незавершеним, якщо отриманий інтелектуальний продукт не буде засвоєний споживачем» [4].

Створення умов для надання користувачеві необхідного йому знання у рамках бібліотечної послуги може забезпечити проектна діяльність бібліотек, успішний досвід якої постійно перебуває у полі зору українських та зарубіжних бібліотекознавців. У фаховій літературі проектна діяльність розглядається переважно з точки зору реалізації бібліотекою соціально-комунікативної функції та у рамках концептуальної моделі соціального партнерства. З бібліотекознавчої точки зору, як стверджує О. Воскобойнікова-Гузєва, «соціальне партнерство розглядається як комплекс багатоваріантних відносин, особливий тип взаємодії між бібліотечно-інформаційними установами та державними і місцевими органами влади, різними установами, у т. ч. бібліотеками, громадськими організаціями, підприємствами, об'єднаннями і окремими громадянами, метою яких є забезпечення (ресурсне, організаційне, інтелектуальне тощо) максимально повного задоволення інформаційних, соціокультурних, освітніх потреб суспільства, шляхом реалізації спільних проектів і заходів» [5].

Соціальне партнерство не має обмежуватися однонаправленою передачею інформації від бібліотеки до партнерів, а передбачає взаємний багатовекторний обмін інформацією, зворотний зв'язок, наголошує зі свого боку Н. Мухамед'яров [6]. Саме зворотний зв'язок – обов'язкова складова комунікаційного процесу – відрізняє бібліотеку як соціально-комунікаційний центр від суто інформаційного, стверджує дослідник. Це означає взаємний обмін інформацією, діалогічне спілкування, врахування його результативності, наявність комунікаційної реакції реципієнта, зміна ролей комуніканта і реципієнта, коли ініціатива у взаємодії переходить від одного до іншого.

У наукових публікаціях проектна діяльність бібліотек також характеризується як засіб реорганізації та модернізації бібліотечної роботи, передумова інноваційного розвитку бібліотеки, пошук можливостей взаємодії з партнерами, владними структурами, громадськістю. Поширеною є також точка зору, що бібліотеки вдаються до проектної діяльності через недостатнє фінансування, яке змушує їх виживати, шукаючи партнерів, спонсорів у середовищі підприємців, громадських діячів, представників влади. Тему проектної діяльності і соціального партнерства відображено у публікаціях О. Гаращенко [7], О. Мурашко [8], Л. Щирикової [9], І. Суислової [10], Г. Шемаєвої [11], Н. Жадько [12], В. Білоус [13], В. Пашкової [14], В. Скарнь [15], І. Шевченко [16].

Водночас проектна діяльність бібліотек поки не розглядалася з позицій бібліотечного обслуговування, в якості бібліотечної послуги. У зв'язку з цим, **метою даної статті** є обґрунтування проектної діяльності бібліотек як послуги, що забезпечує надання користувачеві необхідного йому знання, або компетентності, та дає підставу для виділення окремого підходу до вивчення бібліотечного обслуговування – компетентісного. Окремої уваги також потребує висвітлення найбільш цікавого досвіду надання проектних послуг та аналіз можливостей удосконалення цього напрямку діяльності бібліотек.

Актуальність дослідження підтверджує активне впровадження проектів у практику роботи бібліотек. Залежно від цілей і напрямів, серед бібліотечних проектів можна виокремити: громадянські, освітні, культурні, екологічні, економічні, соціально-гуманітарні, історичні, професійні.

Варто наголосити на важливій ролі в організації та координації проектної діяльності бібліотек реалізації програми «Бібліоміст» [17], за якою ініційовано конкурси бібліотечних проектів за різними напрямками, надається інформаційна підтримка та рекомендації бібліотекам щодо організації проектної діяльності, висвітлюються успіхи бібліотек у цьому виді діяльності.

Зокрема, привертає увагу один з останніх конкурсів бібліотечних проектів, спрямований на налагодження взаєморозуміння та подолання розбіжностей у громадах на платформі відкритих, безпечних і нейтральних публічних бібліотек, під назвою «Діалог у громаді». У пояснювальній передмові до умов конкурсу його організатори відзначили, що потреба у таких проектах виникла у відповідь на конфлікт на сході України, а також складну політичну й економічну ситуацію у державі, яка поставила перед громадами країни нові виклики, пов'язані зі світоглядними відмінностями та різними точками зору на події. Велика кількість внутрішньо переміщених осіб переїхали до нових місць проживання і стали членами громад, які докладають значних зусиль, щоб прийняти їх і надати посильну допомогу в умовах загальної нестачі ресурсів, скорочення бюджетів, і складних адміністративних процедур. Така ситуація значно підвищує вірогідність конфліктів у громаді, тож потребує впровадження ініціатив, спрямованих на налагодження продуктивного діалогу та зміцнення довіри й посилення співпраці між різними групами на рівні громад. Відкриті, безпечні і нейтральні публічні бібліотеки, які мають досвід роботи з різними категоріями населення, включно з внутрішньо переміщеними особами, можуть виконувати роль майданчиків порозуміння у громадах і пропонувати заходи, які сприятимуть виявленню і подоланню розбіжностей, налагодженню діалогу та створенню атмосфери підтримки і взаємодопомоги у громадах.

Проект «Діалог у громаді» складався з кількох етапів:

- інтенсивне навчання бібліотекарів впровадженню заходів, спрямованих на налагодження порозуміння – триденний тренінг;
- реалізація бібліотеками випрацюваних ініціатив з підтримкою від експертів проекту протягом одного місяця після завершення навчання;
- збір і аналіз результатів діяльності для відзначення найбільш успішних бібліотек і розповсюдження гарних практик.

Під час навчання були опрацьовані такі теми: виклики сьогодення (інформація, статистика, цінності; потреби і проблеми, точки напруги і точки дотику, взаємні стереотипи); мотивація та ресурси бібліотек для налагодження порозуміння; стереотипи, дискримінація (базові поняття, як з ними працювати); конфлікт (створення позиції нейтральності в конфліктах та суперечках); створення безпечного середовища в бібліотеці; підхід «не зашкодь»; фасилітація, особливості комунікації в конфліктних ситуаціях; форми роботи та кейси; планування дій, інструментів та підготовка до реалізації ініціатив у громаді; робота з цільовою аудиторією (як знайти і залучити учасників, спікерів і партнерів).

Окремої уваги варті проекти бібліотек, які поширюють ідеї здорового способу життя та впроваджують актуальні для сьогодення просвітницькі програми у галузі охорони здоров'я. Зокрема, бібліотеки є потужними партнерами для поширення інформації щодо профілактики ВІЛ/СНІД, туберкульозу, тютюнової, алко- та наркозалежності серед населення та мають багатий

досвід партнерської співпраці з громадськими організаціями, що підтримують людей з особливими потребами.

У рамках конкурсу співпраці бібліотек з місцевими громадами програма «Бібліоміст» провела конкурс проектів «Бібліотеки та охорона здоров'я». Конкурс був реалізований у партнерстві з проектом «Посилення контролю за туберкульозом в Україні» та програмою «Здоров'я жінок України» за підтримки Агентства США з міжнародного розвитку (USAID). Зокрема, проект «Посилення контролю за туберкульозом в Україні» надав бібліотекам інформаційні матеріали з профілактики захворювання та провів презентації з даної тематики для користувачів бібліотек. Програма USAID «Здоров'я жінок України» надала інформаційні матеріали з питань планування сім'ї та репродуктивного здоров'я, включаючи буклети, листівки та ін.

Для заохочення до розробки українськими бібліотеками проектів з охорони здоров'я на сайті «Бібліомосту» опубліковано приклади з найкращого зарубіжного та вітчизняного досвіду бібліотечних проектів у цій галузі. Зокрема, у березні 2013 р. у рамках співпраці між проектом USAID «Посилення контролю за туберкульозом в Україні» та програмою «Бібліоміст», обласні наукові бібліотеки трьох областей – Донецької, Одеської та Херсонської у рамках відзначення Всесвітнього дня боротьби з туберкульозом організували для своїх читачів зустрічі з місцевими фтизіатрами. Під час сесій фахівці розповіли життєво важливі факти про туберкульоз, і кожен учасник мав можливість оцінити власні ризики захворіти, та задуматись над тим, як вберегти від хвороби себе і свою сім'ю. На допомогу медичним фахівцям і всім зацікавленим у читальних залах бібліотек були організовані книжкові виставки, а в браузерях усіх бібліотечних комп'ютерів з'явилися закладки із посиланнями на надійні інтернет-джерела інформації про туберкульоз.

У квітні – травні 2013 року в рамках проекту USAID «Посилення контролю за туберкульозом» спільно з програмою «Бібліоміст» проведено соціологічне дослідження громадської думки відвідувачів бібліотек шести великих міст південного сходу України (Донецьк, Краматорськ, Луганськ, Одеса, Харків, Херсон). За допомогою анонімного групового анкетування, яке проводилось співробітниками бібліотек, організатори з'ясували рівень базових знань відвідувачів бібліотек про туберкульоз, ступінь їх готовності «інвестувати» в своє здоров'я та найбільш доступні джерела інформації про туберкульоз та здоровий спосіб життя. Результати дослідження були використані організаторами при підготовці інформаційних кампаній для населення.

Не менш цікавими і корисними є такі реалізовані бібліотеками в рамках «Бібліомосту» проекти, як: «Бібліотеки Одеської області стають пунктами психологічної та соціальної підтримки для своїх громад», «Громада + бібліотека + влада = чисте довкілля!», «Творчість заради життя», «Чи зможе прожити фермер без сільської бібліотеки?», «Скайп-центр для заробітчанин та їхніх рідних на Львівщині», «Курси комп'ютерної та фінансової грамотності для пенсіонерів Рівного», «У Луцьку бібліотека готує волонтерів», «У Городенці бібліотека допомагає самотнім жінкам» та ін. [17].

Отже, коло проблем, які охоплює проектна діяльність бібліотек, досить широке і різноманітне. Завдяки реалізації бібліотечних проектів інформація шляхом її апробації перетворюється на знання, застосування якого на практиці дає змогу підняти на новий рівень якість буття кожного конкретного користувача та покращити суспільні відносини, залучивши за принципом партнерства до співпраці з бібліотекою якомога більшу кількість різних верств населення, що є важливим чинником становлення громадянського суспільства. Бібліотечні проекти можна вважати інноваційним видом бібліотечного обслуговування, що розвивається в контексті адаптації бібліотечної діяльності до специфіки інформаційного етапу розвитку суспільства та початку формування «суспільства знань».

Список використаних джерел

1. Захарова В. І. *Основи інформаційно-аналітичної діяльності* / В. І. Захарова, Л. Я. Філіпова. – Київ : Центр учб. літ., 2013. – 336 с.

2. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура / М. Кастельс ; пер. с англ. под науч.ред. О. И. Шкаратана ; Нац. исследоват. ун-т «Высш. шк. экономики». – М., 2000. – 608 с.
3. Гранчак Т. Бібліотека і політична комунікація : монографія [Електронний ресурс] / Т. Гранчак ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. Вернадського. – Київ, 2012. – Режим доступу: <http://www.uk.xlibx.com/4politologiya/33028-72-t-granchak-biblioteka-politichna-komunikaciya-monografiya-kiiv-2012-udk-02-32-31677-bbk-ch730002-s5-666-3334-g7.php> – Назва з екрану.
4. Базилевич В. Д. Інтелектуальна власність: креативи метафізичного пошуку [Електронний ресурс] / В. Д. Базилевич, В. В. Базилевич. – Київ : Знання, 2008. – Режим доступу: http://pidruchniki.com/14051003/ekonomika/informatsiya_znannya_viznachalni_chinniki_postindustrialnogo_rozvitku. – Назва з екрану.
5. Воскобойнікова-Гузєва О. Соціальне партнерство як чинник розвитку бібліотечно-інформаційної сфери України / О. Воскобойнікова-Гузєва // Бібл. вісн. – 2014. – № 4. – С. 3–7.
6. Мухамед'яров Н. Н. Соціальне партнерство – інноваційний напрям взаємодії бібліотеки в соціокомунікаційному просторі здорового способу життя / Н. Н. Мухамед'яров // Вісн. Харк. держ. акад. культури. – 2011. – Вип. 32. – С. 181–189.
7. Гаращенко О. Партнерство бібліотек та громадських організацій заради інтересів місцевої громади / О. Гаращенко // Бібл. форум України. – 2007. – № 4. – С. 36–39.
8. Мурашко О. Ю. Социальное партнерство как фактор успешной деятельности библиотек : науч.-метод. пособие / О. Ю. Мурашко. – М. : Литера, 2008. – 132 с.
9. Щирикова Л. Д. Социально-ориентированная проектная деятельность в библиотеке : науч.-практ. пособие / Л. Д. Щирикова, Н. В. Яценко ; ред.: О. О. Борисова, М. Г. Вохрышева, Н. Б. Зиновьева. – М. : Литера, 2010. – 96 с.
10. Сулова И. Проектная деятельность библиотек : науч.-практ. пособие / И. Сулова, З. Злотникова. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2005. – 176 с.
11. Шемаєва Г. В. Проектний менеджмент в галузі інформаційно-бібліотечної діяльності / Г. В. Шемаєва // Бібл. вісн. – 2006. – № 9. – С. 17–20.
12. Жадько Н. В. Проектное развитие библиотек / Н. В. Жадько. – М. : Елена, 2000. – 96 с.
13. Білоус В. Проектна діяльність як інструмент модернізації бібліотеки вищого навчального закладу / В. Білоус // Вісн. Кн. палати. – 2014. – № 4. – С. 1–3.
14. Пашкова В. С. Роль бібліотек у розвитку громадянського суспільства / В. С. Пашкова // Бібл. форум України. – 2006. – № 1. – С. 4–16.
15. Скнар В. Проектна діяльність як передумова інноваційного розвитку / В. Скнар, І. Шевченко // Вісн. кн. палати. – 2003. – № 4. – С. 24–26.
16. Шевченко Н. В. Соціальне партнерство в освіті: структурний фундаменталізм як методологічна орієнтація / Н. В. Шевченко // Вісн. Нац. юрид. акад. України ім. Я. Мудрого. Серія : Філософія, філософія права, політологія, соціологія. – 2014. – № 1. – С. 285–294.
17. Бібліоміст : [офіц. сайт]. – Режим доступу: <http://www.bibliomist.org/ua/>. – Назва з екрану.