

## КОРИСТУВАЧ У ЦЕНТРІ УВАГИ БІБЛІОТЕКАРІВ: ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ПІДХІД ДО ОБСЛУГОВУВАННЯ



Леся Киричук,  
головний бібліотекар  
Національної бібліотеки України  
імені Ярослава Мудрого

**К**ОЖНОГО дня люди відвідують бібліотеки для задоволення найрізноманітніших потреб, наприклад, щоб дізнатися про новини, провести час у комфортному середовищі, ознайомитись із новинками літератури, отримати офіційну інформацію з урядових джерел, скористатися комп'ютером. Крім того, тут можна розважитися, поспілкуватися, почитати в тиші книгу чи газету, посидіти з власним ноутбуком, випити кави з приятелем, перекусити в кафе, послухати музику, попрацювати з підручником, завантажити кілька книжок у свою електронну «читалку» та взяти додому кілька дисків із фільмами. Діти можуть досхочу побавитись іграшками, вголос почитати казку собаці, літні люди – за допомогою персоналу через Скайп вийти на зв'язок із родичами, навчитися надсилати електронні листи чи працювати з інтернет-ресурсами. Є можливість відвідати цікаві лекції, ознайомитись із планами заходів у всіх культурних закладах міста.

Це тільки невелика частина можливостей, які пропонують публічні бібліотеки країн Європейського Союзу (ЄС). Адже, як показують вивчення, добір документів, робота в читальних залах і з каталогами вже не є основними мотивами відвідування користувачами бібліотек. Цього тепер замало.

Працівники європейських бібліотек уже не одне десятиліття ведуть активні пошуки нових форм діяльності своїх закладів, змінюючи її зміст, наповнюють та облаштовують приміщення книгозбірень, орієнтуючись винятково на мешканців.

Країни ЄС значно відрізняються одна від одної, це стосується і їх бібліотек. Наприклад, болгарські, румунські, словенські бібліотечні заклади та традиції бібліотечного обслуговування мають багато спільного з українськими. Водночас Німеччина, Швеція, Данія, Нідерланди, Фінляндія демонструють найсучасніший підхід не тільки до оздоблення та наповнення бібліотечного простору, а й до розроблення концепції та змісту такого соціального інституту, як бібліотека майбутнього.

Зрозуміло, що бібліотеки великих міст, які не рідко розташовані в надсучасних спеціально побудованих дизайнерських приміщеннях, мають багато переваг перед публічними бібліотеками маленьких містечок.

У країнах ЄС станом на 2017 р. було приблизно 65 тис. публічних бібліотек, котрі щороку відвідували близько 100 млн осіб [8].

Найбільше публічних бібліотек у Франції – 16 100, найменше – в невеличкій країні Люксембург – лише 22.

### Кількість публічних бібліотек у країнах Євросоюзу

Країна	Кількість бібліотек	Країна	Кількість бібліотек
Франція	16 100	Латвія	800
Німеччина	9 011	Нідерланди	781
Польща	7 984	Фінляндія	740
Італія	6 042	Естонія	536
Іспанія	4 606	Данія	500
Велика Британія	4 089	Греція	491
Угорщина	3 384	Португалія	473
Болгарія	2 800	Ірландія	332
Румунія	2 406	Словенія	286
Словаччина	1 906	Хорватія	207
Литва	1 341	Кіпр	142
Австрія	1 316	Мальта	56
Бельгія	1 150	Люксембург	22
Швеція	1 145		

Цікаво, що в Хорватії, Бельгії, Данії, Естонії, Фінляндії, Латвії, Нідерландах, Швеції 100% публічних бібліотек підключено до Інтернету. Більшість таких закладів під'єднано до Мережі в Чехії, Австрії, Угорщині, Литві, Польщі, Великій Британії, менше половини – в Болгарії, Мальті, Люксембургу. Дивує, що в Німеччині, яка має велику кількість бібліотек у країні та чималий показник книговидачі, у т. ч. електронних документів, лише 21% книгозбірень надають доступ до Інтернету [8].

Не в усіх країнах ЄС бібліотечна діяльність регулюється окремим законом. Тільки 18 країн мають закон про бібліотеки. Завдяки закріпленому в конституціях усіх розвинених країн праву щодо безперешкодного отримання інформації бібліотеки функціонують і розвиваються на всій території ЄС. Ті ж заклади, що за законом не фінансуються державою, можуть повністю або частково отримувати кошти з місцевих бюджетів, при цьому їхня діяльність орієнтована на потреби конкретних громад. Приміром, у Польщі вже багато років ефективно працює самоврядування. Міські та сільські ради приймають рішення про створення, фінансування, ухвалення статутів різних закладів культури, зокрема й бібліотек – як важливого місця інтеграції життя місцевої громади. Крім того, польські бібліотеки юридично відносяться до закладів культури, тому вони мають право брати участь у проектах ЄС та вигравати гранти на розвиток. Такий спосіб додаткового фінансування є традиційним для багатьох країн ЄС.

Варто відзначити, що в усіх книгозбірнях ЄС останнім часом відбувається зменшення кількості книговидач з різною інтенсивністю. Проте ця тенденція відстежується на фоні суттєвого збільшення відвідування бібліотек.

Найбільший показник відвідування в Нідерландах – 70 млн візитів на рік до місцевих публічних бібліотек і 35 млн – віртуальних (у країні 17 млн населення, 781 публічна бібліотека). У Данії – 38 млн візитів до бібліотек на рік (5,7 млн населення, 500 публічних бібліотек). Ця цифра пояснюється тим, що 50% населення є зареєстрованими користувачами данських бібліотек. У Франції найбільша кількість бібліотек серед усіх країн Європи – 16 100 (66,7 млн населення), але постійно відвідують їх лише 26% населення, це приблизно 17,4 млн людей. Значними є показники відвідування в Чехії – 23,4 млн, у Бельгії – 19 млн, в Ірландії – понад 17 млн, у Великій Британії – 17,6 млн осіб [8].

Багато споживачів віддалено користуються цифровими ресурсами книгозбірень, завантажують інформацію. Ці показники бібліотеки країн ЄС враховують у щорічній статистиці відвідувань та книговидачі. Так, у Бельгії за рік завантажується 10 тис. електронних книг, у Чехії – 45 456, в Австрії – 1 028 492 електронні книги та 117 033 аудіокниги, в Естонії – 18 тис. електронних книг, у Франції – 199 700, у Німеччині – 19,6 млн, у Нідерландах – 2,8 млн електронних книг та 444 251 аудіокнига, в Іспанії – 126 419 електронних книг, у Швеції – 1,9 млн, у Великій Британії – 4,1 млн [8].

Проходять на високому рівні і також сприяють залученню відвідувачів різноманітні заходи в бібліотеках – мистецькі майстерні, лекції, зустрічі з відомими громадськими діячами, авторами творів.

Публічні бібліотеки країн ЄС працюють у трьох основних напрямках згідно з політичними цілями: це соціальна інтеграція, навчання навичок роботи з цифровими інструментами та безперервна освіта впродовж життя.

Метою цих закладів є сприяння створенню згуртованих та сильних місцевих громад, допомога людям у пізнанні своїх громадянських прав та навчання використанню юридичних можливостей для зміни життя на краще.

Публічні бібліотеки в останні десятиліття значно посилили свою роль у місцевих громадах. Більшість із цих закладів надають допомогу мігрантам, особам літнього віку, людям з особливими потребами. Це розвиток грамотності, вміння читати та розуміти літературні твори, навички користування цифровими інформаційними та комунікаційними технологіями. Так, за даними сайту *Public Libraries 2020*, в ЄС 20% населення мають низький рівень грамотності та 24% – погано обізнані в математиці [8].

Бібліотеки беруть участь у програмі соціально-економічного розвитку в межах стратегії «Європа 2020» [7].

У Литві з 2015 р. реалізується проект дистанційного навчання «Бібліотека без кордонів». У Публічній бібліотеці ім. Йонаса Ланкутіса муніципалітету Клайпедського повіту, в якій створено студію мобільного відеомовлення, є можливість завдяки технічному оснащенню транслювати лекції чи заходи у дев'ять філій книгозбірні. Таким чином відвідувачі бібліотек віддалених районів мають змогу здобувати якісне навчання та проводити дозвілля. Дистанційні курси, розраховані на 54 академічні години, пройшли 1 520 осіб. Контакт-класи і дистанційні класи відвідали 3 100 людей [6].

У лютому 2011 р. у м. Байрот (Баварія, Німеччина) міська бібліотека у співпраці з вечірніми загальноосвітніми курсами відкрила сучасний освітній центр, девізом якого є «Навчання протягом усього життя» [5]. У цій бібліотеці-студії всі охочі мають можливість навчатися у зручний для себе час. Студія самоосвіти – це сучасна комп'ютерна лабораторія, користувачі якої працюють за різними програмами, серед них: вивчення мов, навчання основ роботи з Android-пристроями (ярлики, важливі налаштування, повідомлення і панель навігації, пошук і встановлення додатків), курси зі здорового способу життя, а також послуги друку в 3D-форматі, онлайн-банкінгу тощо. Для навчання осіб з обмеженими можливостями в бібліотеці-студії обладнано спеціальні місця.

Розгляньмо кілька прикладів організації роботи бібліотек в ЄС.

### **Бібліотека Чехії**

З-поміж бібліотечних закладів цієї країни на особливу увагу заслуговує *Міська публічна бібліотека Праги*.

Відвідування закладу не потребує попереднього запису, реєстрації, дозволу на вхід. Тут є можливість читати книги та журнали, користуватись електронними комунікативними засобами, відвідувати всі виставки та заходи. Реєстрація необхідна лише у випадку, коли читач хоче взяти документи додому. Безкоштовний безпроводний Інтернет, можливість працювати як із бібліотечними комп'ютерами, планшетами, так і з власними електронними пристроями, наявність зручних робочих місць також є позитивними привабливими факторами. Всі фонди бібліотеки є у відкритому доступі, що надзвичайно зручно для користувачів.

Додому можна взяти будь-які документи з фондів (книги, журнали, аудіо- та відеодиски, ноги тощо) у кількості до 60 найменувань на строк від двох до чотирьох тижнів. Аудіо- та відеодиски видають на два тижні. Якщо термін повернення минув, починає щоденно нараховуватися штраф за кожний носій інформації окремо. Добір та видача документів займає не більш як 15 хвилин. Читачі мають змогу самостійно відсканувати дані з книг чи журналів, а також свій квиток, і це автоматично додає інформацію до електронного кабінету. На думку чеських фахівців, саме демократизація правил та спрощення умов для користування повернули користувачів до бібліотек.

На особливу увагу заслуговує й *Національна технічна бібліотека Чехії*, що розміщена в новому величезному, сміливому в архітектурному сенсі приміщенні і має шість поверхів зі скла та бетону над землею та ще три – під нею, включно зі складськими приміщеннями та парковкою. Крім того, під землею розміщуються книгосховище, технічні засоби та комунікації. Це найоснащеніша та найсучасніша бібліотека в Центральній та Східній Європі. Працює вона цілодобово. З 10-ї до 24-ї години відкрито основні приміщення, ще є нічний читальний зал з окремим входом, який відчинено постійно. Цей зал дуже популярний у студентів, які працюють. Усі технологічні процеси та операції автоматизовані. Тут є кілька потужних Wi-Fi-мереж, у т. ч. міжнародна академічна *eduroam*, усюди можна знайти розетки для під'єднання пристроїв. Бібліотека розрахована на розміщення

1,2 млн пр. документів. У приміщенні є виставковий зал, конференц-центр, кафе та книжкова крамниця. На останньому поверсі просто неба облаштовано робочу зону.

Національна технічна бібліотека обслуговує всіх охочих. Вхід вільний, реєстрація не потрібна. Вартість абонементу на рік для студентів – 50 крон (61,5 грн), для інших – 100 крон (123 грн).

Дуже зручними є кабінки-кімнатки для індивідуальної роботи. Їх можна орендувати на весь семестр, залишати там книжки та особисті речі. Це дуже популярне й поширене рішення для багатьох європейських бібліотек, особливо тих, які є одночасно і публічними, і університетськими. Студенти активно користуються такими тимчасовими індивідуальними кабінетами.

#### **Фінляндія. Бібліотека № 10 м. Гельсінкі**

Щоб бібліотека була потрібною сучасній молоді в реаліях нового часу, працівники музичної бібліотеки № 10 у м. Гельсінкі відважилися на експеримент – перетворили бібліотечний простір на коворкінг, книгозбірню та приміщення для публічних заходів. За словами директора установи К. Лямся, головна функція бібліотеки нового формату – надати відвідувачам простір, обладнання та ноу-хау, а далі вони вже самі зможуть вирішити, що з усім цим робити.

Зараз у приміщенні є м'які мобільні меблеві блоки, які можна комбінувати, пересувати підвісні електричні кабелі для підключення різних електронних пристроїв у потрібному місці. Тепер бібліотека № 10 – популярне місце, де можна і розслабитися, і сконцентруватися на роботі завдяки звуконепрозаким сферичним кріслам із вбудованими столиками та розетками. Є також додаткові звуконепрозакі мобільні перегородки та скляні герметичні капсули для телефонних переговорів. Щоб зайняти одне з таких робочих місць, потрібно подати заявку. Ця послуга безкоштовна. Заходи бібліотеки сучасні та орієнтовані на молодь. Наприклад, тут нещодавно проходила виставка політичних коміксів з країн Єврозоюзу. Незвичним є те, що відвідувачі самі можуть проводити різні заходи, приміром невеликі концерти, колективні ігри або кінопокази. Крім того, цей незвичний заклад може запропонувати велику музичну колекцію з більш ніж 40 тис. записів, фільми, диски, комікси. Також тут є технічна можливість створювати та записувати власну музику. Серед додаткових послуг – консультації з пошуку роботи, курси комп'ютерної грамотності [3].

Після оновлення бібліотеку щодня відвідують близько 2 тис. користувачів.

#### **Досвід бібліотек Великої Британії**

Світова криза 2008 р. суттєво вплинула на бібліотечну галузь країни: фінансування було зменшено до 60%. Бібліотечні служби скорочувалися, відшукувалися нетрадиційні методи для отримання додаткових доходів бібліотеками. Згідно із законодавством Великої Британії, бібліотечні заклади мають право самостійно заробляти кошти. Наприклад, бібліотеки маленьких містечок надають платні інформаційні послуги місцевій поліції, департаменту громадського здоров'я, місцевим радам тощо. Крім того, британські бібліотеки можуть займатися комерційною діяльністю, приміром, продавати надлишок книжок та журналів, різне

канцелярське приладдя, диски тощо. Так, Служба бібліотеки Брайтона та Хоува (BHLS) має магазин *Booklover* у бібліотеці *Jubilee*, де торгують різноманітними товарами – від вітальних листівок, сувенірів до книжок і канцтоварів. Дохід від цієї діяльності (£125 тис. на рік) становить 25% загального доходу BHLS.

З 2011 р. у Великій Британії зміни в законодавстві дали змогу місцевим громадам створювати публічні бібліотеки, які б утримувалися силами волонтерів. Приміром, бібліотечна служба о. Вайт має у своєму складі 5 громадських бібліотек, що працюють на основі самоврядування. Загалом на острові, де проживають 140 тис. мешканців, функціонують 11 бібліотек, 5 із них працюють на волонтерських засадах, сплачуючи за рахунок платних послуг та інших додаткових джерел оренду приміщень та комунальні платежі; влада ж залишила за собою навчання працівників та поповнення книжкових фондів [4].

Бібліотекарям усіх країн ЄС довелося змінити підхід до обслуговування користувачів, інакше їхні заклади ризикували залишитися порожніми. Досвід європейських колег доводить, що нині людям потрібні сучасні, комфортні бібліотеки, з вільним доступом для всіх охочих, з різноманітними технічними та інформаційними ресурсами, необхідними для реалізації творчого й інтелектуального потенціалу членів громад.

#### **Список використаних джерел**

1. Аста Казакиявичюте-Банкаускене: Краще не чекати змін, а впроваджувати їх [Електронний ресурс] / А. Казакиявичюте-Банкаускене ; [інтерв'ю взяла А. Костовська] // Читомо : [сайт]. – Текст і граф. дані. – Режим доступу: <http://archive.chytomo.com/interview/asta-kazakyavichyute-bankauskene-krashhe-ne-chekati-zmin-a-vprovadzhuvat-i-ix> (дата звернення: 19.11.2018). – Назва з екрана.
2. Бібліотечному фахівцю : [сайт]. – Текст. дані. – Режим доступу: <http://rfoyn.plu.org/> (дата звернення: 07.11.2018). – Назва з екрана.
3. Давыдова А. Иностранный опыт: Как библиотека в Хельсинки стала «третьим местом» [Электронный ресурс] / Ангелина Давыдова // The Village : [сайт]. – Режим доступа: <https://www.the-village.ru/village/city/abroad/121859-helsinki-library> (дата обращения: 23.01.2019). – Загл. с экрана.
4. О'Доннелл З. Історія успіху: Роль бібліотек у громадському житті Великої Британії [Електронний ресурс] / Зорина О'Доннелл. – Текст і граф. дані. – Режим доступу: <https://drive.google.com/drive/folders/0B-u48RBvKw4Gb1A3cTBUMWJpc1k> (дата звернення: 07.11.2018). – Назва з екрана.
5. Barbian J.-P. «The Times they are a-changin» : Welche Qualifikationen und Kompetenzen benötigen Bibliothekare in der Zukunft? / Jan-Pieter Barbian, Cornelia Vonhof // BuB. Forum Bibliothek und Information. – 2017. – № 8-9. – S. 462-469.
6. «Biblioteka be sienų»: projektas, sustiprinęs ir biblioteką, ir vietos bendruomenes [Електронний ресурс] // ERDVĖ : Lietuvos Bibliotekų Portalas : [сайт]. – Текст. дані. – Режим доступу: <http://3erdve.lt/naujienos/naujienos/886-biblioteka-be-sienu-projektas-sustiprinęs-ir-biblioteką-ir-vietos-bendruomenes> (дата звернення: 08.02.2019). – Назва з екрана.
7. HELMET : [сайт бібліотечних послуг м. Гельсінкі]. – Текст і граф. дані. – Режим доступу: [http://www.helmet.fi/ru-RU/Bibliotechnye\\_uslugi](http://www.helmet.fi/ru-RU/Bibliotechnye_uslugi) (дата звернення: 21.11.2018). – Назва з екрана.
8. Libraries Lead with Digital : [сайт]. – Текст. дані. – Режим доступу: <https://www.publiclibraries2020.eu/#> (дата звернення: 23.11.2018). – Назва з екрана.
9. Munitipal Library of Prague : [сайт]. – Текст і граф. дані. – Режим доступу: <https://www.mlp.cz/en/> (дата звернення: 21.11.2018). – Назва з екрана.
10. National Librari of Tehnologi : [сайт]. – Текст і граф. дані. – Режим доступу: <https://www.techlib.cz/en/> (дата звернення: 21.11.2018). – Назва з екрана.