

**Наталія Тарасенко,**

мол. наук. співроб. відділу політологічного аналізу СІАЗ Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського

### **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».

**Nataliya Tarasenko**

V. I. Vernadsky National Library of Ukraine

#### **The project activities in library service**

In the article the project activity 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 the early formation of a "knowledge society".

*Keywords:* project activity libraries, library services, information society, "knowledge society".

Від початку 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 [6].

Документальне обслуговування є найбільш традиційним для бібліотек і не втрачає свого значення досьогодні. Водночас суттєвих якісних змін зазнала ресурсна база документального обслуговування: від обслуговування на базі власного фонду і довідково-пошукового апарату бібліотеки перейшли до обслуговування з використанням сукупних (розподілених) ресурсів, у т.ч. електронних. Таким чином, документальне обслуговування уможлиблює доступ користувача до документів будь-якої форми і структур.

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 [6].

При **концептографічному обслуговуванні** документи і відомості підлягають інтерпретації, оцінці, узагальненню з боку інформаційного працівника, у результаті чого формулюється 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 [6]. 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 продукованої інформації, її урізноманітнення, використання нових інформаційно-комунікаційних технологій, посилення впливу інформації на процеси, що відбуваються в усіх сферах суспільного життя.

У розумінні самого поняття інформаційного суспільства Л. Матвєєва слушно виокремлює три основні підходи: технологічний, комунікативний, соцієнтальний.

**Технологічний підхід** пов'язаний із ресурсно-енергетичним, технічним розумінням інформаційних технологій як нового вдосконаленого рівня знарядєвих або «машинних» засобів підвищення продуктивних сил, як різновиду ресурсів. Інформаційна технологія у цьому випадку пов'язується з електронним способом зберігання, обробки інформації й документації та створенням нових, електронних інформаційних продуктів. Інформаційним же суспільством, з погляду технологічної його інтерпретації, є суспільство, яке широко користується сучасним високоефективним у технологічному відношенні способом обробки, збереження та поширення інформації. Одним із найважливіших завдань у процесі формування інформаційного суспільства в технологічному його розумінні є досягнення можливості швидкого й ефективного доступу до інформаційних ресурсів глобальної мережі.

**Комунікативна** концепція інформаційного суспільства спирається на теорію комунікації. Формування інформаційного суспільства в межах його комунікативної концепції зумовлюється інтенсифікацією інформаційних обмінів, стрімким зростанням кількості та швидкості поширення інформації серед усе більших мас населення, активною участю населення у процесах інформаційно-комунікативної взаємодії.

**Соцієнтальний підхід** до інформаційного розвитку суспільства зорієнтований на вдосконалення когнітивної операційності програмних систем із метою розширення їх соціальних функцій (у тому числі виконання виробничих та управлінських завдань), реорганізації з їх допомогою різних сфер суспільного життя та задоволення реальних життєвих потреб людини, на перехід від поліпшення технологічних можливостей як таких до принципово нової форми задоволення соціальних потреб (електронне урядування, дистанційне навчання, консультативна телемедицина, електронні мережі торгівлі тощо). Серед завдань інформаційного суспільства в соцієнтальному його трактуванні – створення можливості реалізації соціальної активності для всіх верств населення, забезпечення доступу до різноманітних послуг суспільству в цілому (в тому числі й «соціально незахищеним», як тепер прийнято говорити, його верствам), знищення поняття провінції та ін. [8].

При цьому серед авторитетних досліджень інформаційного суспільства привертає увагу характеристика цього етапу М. Кастельса, який надає перевагу вживанню категорії не «інформаційне», а «інформаціональне суспільство», або суспільство мережевих структур. М. Кастельс писав про три способи суспільного розвитку: аграрний, індустріальний та інформаціональний, останній почав формуватися у 70-х роках. Учений розрізняє поняття «інформаційного суспільства», концепції якого наголошують на ролі інформації в суспільстві, та «інформаціонального суспільства», в якому суспільне зростання забезпечується здатністю генерувати знання, обробляти та передавати інформацію, засновану на знаннях. Необхідність такого поділу М. Кастельс пояснює тим, що поняття «інформаційне суспільство» підкреслює

роль інформації в суспільстві, але, власне, інформація (в даному контексті як передача даних) відіграла важливу роль у всіх суспільствах, включаючи середньовічну Європу. Термін же «інформаціональне суспільство» «вказує на атрибут специфічної форми соціальної організації, в якій завдячуючи новим технологічним умовам, що виникають в даний історичний період, генерування, обробка і передача інформації стали фундаментальними джерелами продуктивності й влади» [7, С. 42–43]. Іншими словами, джерелами «продуктивності й влади» 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» [5].

Перехід до «суспільства знань» ставить нові завдання перед бібліотеками. Зокрема, для бібліотек в контексті обслуговування користувачів стає важливим вже не тільки надавати доступ до документу, інформації, або до результатів концептографічного аналізу деякої сукупності повідомлень, а й створювати умови, які б сприяли її 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» [1].

Новим етапом у розвитку бібліотечного обслуговування, який може створити умови для надання користувачеві необхідного йому знання, можна вважати проектні послуги бібліотек. У бібліотекознавчій літературі проектна діяльність бібліотек розглядається з точки зору реалізації ними соціально-комунікативної функції та у рамках концептуальної моделі соціального партнерства. З бібліотекознавчої точки зору, як стверджує О. Воскобойнікова-Гузева, 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 [4].

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 [9]. 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 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. Тема проектної діяльності відображається у публікаціях Н. Жалько, С. Качанової, В. Ключова, В. Пашкової, В. Скнар, І. Суислової, І. Шевченко, Г. Шемаєвої, Т. Ярошенко та інших.

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 виду бібліотечного обслуговування – компетентісного. Особливої уваги також потребує висвітлення

найбільш цікавого досвіду надання проектних послуг та аналіз можливостей удосконалення цього напрямку діяльності бібліотек.

Компетентісне обслуговування в контексті адаптації бібліотек до специфіки інформаційного етапу розвитку суспільства та початку формування «суспільства знань» є наступним щабелем після документального, фактографічного та концептографічного. Якщо предметом надання користувачеві на попередніх етапах були документ, інформація, концепція, то в рамках компетентісного обслуговування ідеться про надання знань, які можна продемонструвати тільки дією в процесі досягнення мети.

**Актуальність дослідження** підтверджується активним впровадженням 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» [2], 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 по всій країні 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 внутрішньопереміщеними 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 випрацьованих 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).

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 заробітчан 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. [2].

Отже, 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». Завдяки реалізації бібліотечних проектів інформація шляхом її апробації перетворюється на знання, застосування якого дає змогу піднести на новий рівень якість буття кожного конкретного користувача та якісно покращити суспільні відносини, залучивши за принципом партнерства через комунікацію з бібліотекою якомога більшу кількість різних соціальних груп, що є важливим чинником становлення громадянського суспільства.

### **Список літератури**

1. Базилевич В.Д., Ільїн В.В. Інтелектуальна власність: креативи метафізичного пошуку [Електронний ресурс]. – К.: Знання, 2008. – 687с. – Режим доступу: [http://pidruchniki.com/14051003/ekonomika/informatsiya\\_znannya\\_viznachalni\\_chin\\_niki\\_postindustrialnogo\\_rozvitku](http://pidruchniki.com/14051003/ekonomika/informatsiya_znannya_viznachalni_chin_niki_postindustrialnogo_rozvitku). – Назва з екрану.
2. Бібліоміст – офіційний сайт. – Режим доступу: <http://www.bibliomist.org/ua/>. – Назва з екрану.
3. Білоус В. Проектна діяльність як інструмент модернізації бібліотеки вищого навчального закладу [Текст]. – Вісник Книжкової палати. – 2014. – № 4. – С. 1–3.
4. Воскобойнікова-Гузєва О. Соціальне партнерство як чинник розвитку бібліотечно-інформаційної сфери України [Текст]. – Бібліотечний вісник. – 2014. – № 4. – С. 3–7.

5. Гранчак Т. Бібліотека і політична комунікація: монографія [Електронний ресурс] / Т. Гранчак ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2012. – 481 с. – 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.

6. Захарова В. І. Основи інформаційно-аналітичної діяльності [Електронний ресурс] / В. І. Захарова, Л. Я. Філіпова. – Київ: «Центр учбової літератури», 2013. – 336 с. – Режим доступу: [http://pidruchniki.com/1605061653903/informatika/osnovi\\_informatsiyno-analitichnoyi\\_diyalnosti](http://pidruchniki.com/1605061653903/informatika/osnovi_informatsiyno-analitichnoyi_diyalnosti) – Назва з екрану.

7. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура [Текст] / М. Кастельс; пер. с англ. под науч. ред. О. И. Шкаратана. – М.: ГУ ВШЭ, 2000. – 608 с., – С. 42–43.

8. Матвеева Л. Культурологія: Курс лекцій: Навч. посібник для студ. вищих навч. закл. [Електронний ресурс]. – К. : Либідь, 2005. – 512с. – Режим доступу: <http://readbookz.com/book/187/6771.html> – Назва з екрану.

9. Мухамед'яров Н. Н. Соціальне партнерство – інноваційний напрям взаємодії бібліотеки в соціокомунікаційному просторі здорового способу життя [Текст] / Н. Н. Мухамед'яров // Вісн. Харк. держ. академії культури. – 2011. – Вип. 32. – С. 181–189.

**Тарасенко Наталія Віталіївна** – молодший науковий співробітник відділу політологічного аналізу Служби інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади (СІАЗ) Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського

Контактний телефон – **097-590-14-41; 099-244-45-23**

Адреса електронної пошти – **n\_tarasenko@ukr.net**