

КРАЩА БІБЛІОТЕКА АМЕРИКИ 2007 РОКУ

Переможницею конкурсу на кращу бібліотеку року, що проводить американський журнал «Library Journal», 2007 року стала Бібліотека м. Уртінгтона (штат Огайо). Сучасні інформаційні технології дозволили у віртуальному режимі ознайомитись із досвідом її роботи, адже, звичайно, дуже цікаво дізнатися, завдяки чому досягнуто такого успіху.

“Нам більше подобається казати, що ми розвиваємося, а не змінюємося” – так визначили свою позицію працівники Бібліотеки, і ознайомлення з її діяльністю показало, з якою винахідливістю та повнотою фахівці установи використовують усі можливості для вдосконалення обслуговування користувачів.

Бібліотека м. Уртінгтона позиціонує себе як невід’ємну складову історії міста і вважає одним із основних здобутків зв’язок із громадою, яка її створила.

А почалась історія книгозбірні у 1803 році із зібрання книжок, привезених серед інших речей першими колоністами для побудови життя на нових землях. У подальшому бібліотека діяла за рахунок внесків членів громади – по 2 долари з кожного. Цей звичай продовжує існувати і тепер, через два століття. У 2005 році 58% громадян, а число мешканців на той час становило близько 60 тис. осіб, проголосували за те, щоб певну частину з кожної тисячі прибутку перераховувати на користь бібліотеки.

Книгозбірня Уртінгтона має 2 філії, а також віртуальну (онлайн) бібліотеку. Що вигідно відрізняє її від інших бібліотек Огайо – так це фінансування, адже 65,5% коштів надходять з місцевого бюджету і лише 23,6% – із державного. Це становить приблизно 112 дол. на одного жителя. Персонал Бібліотеки добре розуміє свою відповідальність перед громадою за таке щедre фінансування. “Ми звітуємо про свої досягнення постійно, на веб-сайті, в колонці місцевої газети, і, звичайно ж, у своїх щорічних звітах”, – зазначає керівник Бібліотеки п. Мансфілд.

Стратегічний план розвитку книгозбірні на 2005-2008 рр. було розроблено на основі вивчення думки місцевої громади. Особлива увага приділялась побажанням юнацтва, яке бере найактивнішу участь в усіх проєктах Бібліотеки.

Місію установи визначено просто: “Сприятимати на вчання впродовж усього життя <...> надаючи зразкові послуги та забезпечуючи рівний доступ до інформації”. До цього визначення у плані додається т. зв. “бачення” – короткий виклад, у якому конкретизується, яким чином Бібліотека впроваджуватиме в життя цілі, зазначені у місії. На сайті досить детально висвітлено ці питання та цінності, яких фахівці книгозбірні дотримуються у практичній діяльності.

«Бачення бібліотеки: Уртінгтонські бібліотеки функціонують як суспільні центри, де можна залу-

читися до нових ідей та культурного обміну. Як складова частина різноманітного соціуму, в якому вони працюють, бібліотеки використовують власний і набутий досвід для радикального покращення обслуговування на основі інновацій, партнерства, розробки різноманітних програм. Бібліотеки виконують дане суспільству зобов’язання (*дотримуються обіцянки*), надаючи інформаційні послуги (*менеджмент ресурсів*) та демонструючи фінансову відповідальність за бібліотечні фонди та технічне обладнання.

Основні цінності:

Спілкування. Ми залучаємо до відкритого обміну інформацією як до критичного процесу з метою створення банку ідей в нашій бібліотеці та суспільстві.

Якість. Ми прогнозуємо потреби громади та перевищуємо сподівання у сфері обслуговування (видачі документів).

Орієнтованість на майбутнє. Ми реагуємо на практичні та технологічні досягнення бібліотечно-інформаційної науки та суміжних галузей і передбачаємо зміни потреб нашого суспільства.

Різнорманітність. Ми прагнемо бути всеохлюпними (для всіх включно) і визнаємо гідність всіх людей будь-яких прошарків; ми цінуємо внесок та ідеї всіх членів нашого різноманітного суспільства.

Інтелектуальна свобода. Ми забезпечуємо відкритий доступ до бібліотечних ресурсів, що цікавлять, надають інформацію або мають просвітницьке значення для всієї громади.

Порядність. Коли ведемо спільний бізнес з партнерами та колегами, ми діємо з гідністю та справедливо; ми передбачаємо персональну відповідальність кожного з нас за досягнення цілей всієї організації».

Стратегічний план, що відображає ці основні цінності, власне і є чіткою стратегією розвитку Бібліотеки. Його виконання передбачає креативність та інноваційність у роботі працівників у поєднанні з вимогливим керівництвом і економним розподілом ресурсів.

Коли проводяться анкетування, то користувачі у своїх відповідях найчастіше вказують на те, що у Бібліотеці їх перш за все цікавлять книги для читання. Саме тому у бібліотечному фонді, що налічує близько 475 тис. прим. документів, лівову частину складають книги – 405 тисяч. На придбання документів виділяється 42% коштів із бюджету, причому велика увага приділяється заміні зношених видань і оновленню фонду.

Управління ресурсами охоплює один із найважливіших і найдорожчих активів – бібліотечних працівників, на утримання яких відводиться майже 60% усього бюджету. Щоб віднайти оптимальний баланс, за минулі 5 років штат бібліотеки реорганізували 3 рази заради максимальної гнучкості та суттєвої економії коштів. Це пов’язано з тим, що ієрархічна модель управління негативно впливала на

ділову атмосферу, вбивала ініціативу працівників. Тому було взято курс на реорганізацію та різнобічний розвиток. Який результат? Бібліотека відійшла від стандартного розподілу повноважень між керівниками відділів і почала орієнтуватися на бібліотекарів, котрі позитивно себе зарекомендували, та створення тимчасових робочих груп. Серед персоналу бібліотеки є представники кількох поколінь, тому для більш ефективної співпраці людей різного віку проводяться спеціальні тренінги. Під час зміни розміру заробітної плати та посадових обов'язків було переглянуто норми, а робота з формулювання нових посадових обов'язків триває й досі.

Можна позаздрити кадровим можливостям Бібліотеки. Так, за словами директора установи, її надзвичайно вразив рівень підготовки випускників сучасних бібліотечних шкіл: «Це чудові люди, які цікавляться місією бібліотеки і дійсно бажають їй служити. Ми отримуємо бібліотекарів, <...> яких дійсно цікавить використання інтерактивних технологій у спілкуванні з користувачами. Я вважаю, бібліотеки не тільки виживуть, а й процвітатимуть, коли нові бібліотекарі знаходять все нові й нові способи зв'язку з суспільством, у якому вони працюють».

Нова модель обслуговування користувачів базується на модернізації його форм. Над визначенням якомога ефективніших шляхів задоволення інформаційних потреб користувачів працювала спеціальна робоча група. При інформаційному пункті було створено посаду консультанта, який щогодини надає відвідувачам короткі інформаційні повідомлення-консультації стосовно шляхів доступу до інформаційних ресурсів Бібліотеки. Крім того, бібліотекарі пройшли тренінг, де їх навчали, як за мовою жестів зрозуміти, хто потребує допомоги, а хто просто бажає побути наодинці з книгою.

Бібліотека також розпочала програму з “продажу” своїх зібрань та послуг. Група її працівників, що працювала над даним проектом, у пошуках нових ідей відвідувала книжкові магазини та інші бібліотеки, зустрічалась із маркетинговим консультантом та ініціювала справді реальні зміни. Для просування надзвичайно популярних видань, зокрема нової белетристики, кулінарних книг, путівників та альбомів, було встановлено “активні стенди”. Нові машини/пристрої самообслуговування користувачів, роботу яких контролювали бібліотекарі, отримали багато схвальних відгуків відвідувачів бібліотеки.

Переконливим доказом того, що на першому місці серед основних цінностей тут знаходиться комунікація/спілкування, стала он-лайн бібліотека. Динамічний веб-сайт Бібліотеки (Worthington Libraries Online, www.worthingtonlibraries.org) діє як її третя філія, а його роботу забезпечують веб-майстер та дві команди помічників. Команда електронної філії визначає, відбирає та поширює нові електронні активи. Бібліотека пропонує близько 164 високоякісних електронних докумен-

тів та понад 8 тис. прим. повнотекстових періодичних видань.

Також сайт забезпечує доступ до онлайнової цілодобової довідкової служби Державної бібліотеки штату Огайо. Серед електронних ресурсів Бібліотеки – і сайт історичної пам'яті Уортінгтона, який створено переважно волонтерами і на якому доступні різноманітні факти з історії міста. Студенти можуть звернутися по допомогу до послуги HomeworkNow, а діти насолоджуватись анімаційними історіями

Хочеться більш детально зупинитися на інформації, представленій на сайті, адже завдяки їй є можливість одержати повне уявлення про Бібліотеку.

Так, як вже зазначалося, тут можна ознайомитися з місією, баченням і цілями Бібліотеки Уортінгтона та її філій, їхньою короткою історією, контактною інформацією, щорічними звітами, стислою характеристикою фінансової діяльності та щорічними фінансовими звітами, відомостями про місцезнаходження й щодо діяльності опікунів, друзів бібліотеки, волонтерів, бібліотечною політикою та правилами користування книгозбірнями.

На першій сторінці сайту (яка, до речі, називається «Моя бібліотека»), крім інформації про установу, розміщено *запрошення до Бібліотеки*, пропонується використання кращих ресурсів за картою доступу (лише), передбачено лінки до каталогів он-лайн, де здійснюється пошук за ключовими словами, автором, заголовком та предметом пошуку. Контент складається з таких розділів: «Кімната віртуальної довідки», «Запитай бібліотекаря», «Бібліотечні каталоги», «Все про бізнес», «Для дітей», «Заходи для тінейджерів», «Бібліотека та суспільство», «Пошук/Допомога». Представлено також сторінку, на якій розміщено фотографії з різноманітних бібліотечних заходів, блог та електронну поштову скриньку MySpace для підлітків.

Чи не найцікавіше – це робота «Кімнати віртуальної довідки». Обслуговування здійснюється за такими темами: «Пряма веб-довідка», «Задай довідкове запитання», «Запитай, що почитати», «Книги, які ми рекомендуємо». Тут представлено шість шляхів для отримання відповіді:

– *Знаю це зараз*. Живе, інтерактивне спілкування з бібліотекарями для одержання швидкої відповіді на будь-яке запитання.

– *Пряма довідкова сесія*. Запитання можуть включати все: від статистики бізнес-презентацій до подорожей чи історичної інформації. Після закінчення сесії користувач отримує e-mail із записом, що містить лінки до всіх ресурсів, підкреслених користувачем під час довідкової сесії.

– *Домашня робота зараз*. Учні можуть звернутися по допомогу з різних предметів. На додаток – отримують перелік лінків, що були ними виділені.

– *Консультації*. Прямі консультації з математики, соціальних наук та англійської мови для учнів 4-12 класів коледжів.

– *Задай довідкове запитання.* Можна e-mail надіслати запитання що стосується м. Уортінгтона.

– *Книги, які ми рекомендуємо.* Огляд 2 870 книжок, які можна відшукати за жанром, автором, назвою.

На сайті представлено також *Базу даних дитячої літератури*, що містить на даний час 300 тис. повнотекстових оглядів із майже 36 джерел. На додаток забезпечується пошук книг за ступенем складності, лексичним рівнем та читацьким рівнями. Пошук за предметом та жанром також доступний, що робить цей продукт важливим засобом для планування вчителями уроків та відбору батьками книг для своїх дітей

Становить інтерес спільний проект „*Пам'ять Уортінгтона*”, який координується фахівцями з історії м. Уортінгтона та публічною бібліотекою. Штатні співробітники, волонтери та студенти працюють над відбором, оцифруванням місцевих історичних фотографій та розміщенням документів в он-лайн-книзі на сайті. Волонтери також допомагають із консервацією, оцифруванням та індексацією газет та фондів.

Відображена на сайті й робота з об'єднанням „*Волонтери-підлітки*”, яке допомагає Бібліотеці в її починаннях. Однак найбільш суттєвою є їхня участь влітку у програмі літніх читань. Програма „*Як стати волонтером бібліотеки*” допомагає визначити уподобання юнацтва та залучати підлітків до читання, роз'яснює, яким чином можна взяти участь у спеціальних проектах та допомогти в рамках бібліотечних програм.

Робота Бібліотеки з дітьми та молоддю

Представлена на домашній сторінці сайту інформація вражає різноманітністю пропозицій, які реально підтверджують задекларовані у стратегічному плані цінності: «*якість обслуговування*», «*орієнтованість на майбутнє*» та «*повагу до різноманітності*». Враховуються потреби та інтереси всіх вікових груп, але чи не найбільше – дитячої аудиторії. Майже щодня за графіком проводяться заняття за програмами:

- «*Години малюка*» – читання книжок для дітей наймолодшого віку.
- «*Читання казок*» – для дітей віком від 2 до 3,5 років та їхніх сімей.
- «*Бібліотека пригод*» – для школярів.
- «*Дискусійні книжкові клуби*» – для учнів молодших та старших класів середньої школи.

До роботи зі своїми наймолодшими читачами Бібліотека підходить цікаво і творчо. Створюються окремі програми, націлені на розвиток раннього та тривалого інтересу до книги. Разом з педіатрами місцевих поліклінік Бібліотека поширює серед молодих батьків безкоштовні набори літератури „*Виховуємо майбутнього читача*”. Також у Бібліотеці проводяться тематичні вечори для дітей та їхніх батьків, серії спеціалізованих дитячих програм, а також юні читачі мають можливість розвиватися, читаючи вголос для Люсі – спеціально навченого собаки, в межах програми „*Сісти, встати та чита-*

ти”. Усі ці проекти є лише малою частиною всього, що робить Бібліотека для дітей.

Широко представлені спеціальні програми. З притаманною їм креативністю та інноваційністю бібліотекарі підійшли до популяризації книги та бібліотеки серед підлітків із різнобічними інтересами. Так, дітей заохочують брати участь у національному бібліотечному заході, що проходить від 13 до 19 квітня і називається «*Збий з пантелику бібліотекаря*». Користувачі задають своє найскладніше запитання інформаційній службі. Бібліотекар має п'ять хвилин на відповідь. Як винагороду виставлено MP3-плеєр.

Працює *Дитячий підлітковий театр пісень та пантоміми*, в якому можуть брати участь діти та члени їхніх родин будь-якого віку, проводяться *конкурси поезії та коротких оповідань*, написаних підлітками, тощо.

Особливу увагу привертають заходи *Літньої програми читання*. На думку її розробників, «*діти, старші чи молодші, не захочуть пропустити надзвичайні заходи, заплановані на наступні декілька місяців. Магічні та комічні шоу, читання та письмові роботи і, можливо, візит піратів допоможуть їм „перепливати літо”*».

Працює *літній клуб читання* для дошкільнят та дітей молодшого та шкільного віку. Його заняття проходять, наприклад, у вигляді гри «*Знайди скарби*», що включає цікаві та ризиковані морські подорожі, а для переможців передбачено нагороди. Рекламу заохочує учасників: «*Почитайте 12 годин – і ви отримаєте Книгу скарбів, яку наші співробітники гарно сховали від допитливих очей піратів. <...> Ви також одержите купон, повний літніх відкриттів та будете включені до списку розіграшу велосипеда (одного на всю бібліотеку)*».

Дискусійні книжкові клуби проводяться у формі спілкування-відпочинку щотижня (від червня до серпня) для учнів молодших та старших класів середньої школи. Книжки для обговорення відбирають самі учні, пропонуючи список із 5 книжок.

Програми для юнацтва включають *дискотеки* по п'ятницях після закриття бібліотеки на її подвір'ї, *танцювальні конкурси, турніри з відеоігор або сеанси індійських фільмів*, після яких можна скуштувати страви індійської кухні. А програма бібліотекаря-підлітка Енн Пейчек „*Підручники і портфелі*” збирає учнів до шкільної бібліотеки для обговорення її книги / спілкування о 7.15 (ще до початку уроків).

Підрозділ сайту «*Підключайся*» запрошує дізнатись, що відбувається в бібліотеці, ознайомитись із діяльністю волонтерів, є лінки до ресурсів з планування освіти, щодо тестувань та різноманітних консультацій для вступу до коледжів. У цьому підрозділі розміщуються і результати конкурсів дитячої та підліткової поезії

На сайті представлено і рекомендовані Радою опікунів Бібліотеки *списки літератури для літнього читання*. До них входять видання різних жанрів для ді-

тей будь-якого віку. Бази даних, що включають книжки, рекомендовані бібліотекою в рамках *Програм читання* з 1998 по 2002 р., містять близько 13 тис. книжкових оглядів. Пошук здійснюється за автором, назвою, жанром.

Програми для дорослих

Ці програми також дуже різноманітні й спрямовані на дозвілля і навчання. Це і питання формування громадської думки, залучення людей до участі в бесідах (але не дебатах) стосовно актуальних питань життя Америки, тематичні обговорення книг за чашкою чаю. Так, однією з тем було питання викладання теорії еволюції в загальноосвітній школі. Існують програми: *“Резюме, яке помітять”* (на допомогу складанню резюме), *“Розмовляємо англійською”* (спеціально для осіб, для яких англійська не є рідною мовою), *“Читаємо бестселер”* (дозволяє ближче познайомитись з відомими авторами художньої та наукової літератури). Ці програми передбачають багато заходів за участю самих жителів м. Уортінгтона, Це, зокрема, Об'єднання любителів класичної музики, зустрічі якого проводить професор Університету Огайо (пенсіонер).

Функціонують й групи іншого спрямування. *Клуб усного оповідання* жіночої спілки Уортінгтона передбачає щорічні зібрання *„Чайвання доньки-матері”*, на яких збираються гроші для бездомних сімей. Проводяться *Весняне та Літнє сімейні свята*, під час яких читаються оповідання, присвячені цим порам року, йдеться про ремесла та справи для всієї сім'ї.

Не залишаються поза увагою жителі, які приїхали до Америки нещодавно. Щотижневі заняття *Англійського розмовного клубу для дорослих* орієнтовані на розвиток мовлення, спілкування, вдосконалення вимови.

Разом із іншими соціальними службами Бібліотека проводить заходи лекторію *«Збережи своє тіло»*, психологічні тренінги: *«Міфи та реалії лідерства – орієнтація внутрішніх установок»*, *«Перспективи лідерства ХХІ століття»*, *«Специфічна методика, орієнтована на Успіх, а не на Вживання»*, тренінги, орієнтовані на творчий розвиток особистості.

Також для дорослих організуються заняття в комп'ютерних класах.

Одна із суддів премії *“Бібліотека року”*, відзначивши Бібліотеку Уортінгтона за велику кількість ідей, додала: *“...половину з них я планую запозичити”*.

Більшість програм здійснюються на кошти дуже активних друзів Бібліотеки, від яких щороку надходить близько 50 тис. доларів.

Налагодження зв'язків

Міцний зв'язок бібліотеки з громадою проявляється у різних формах. *“Увесь персонал буквально живе бібліотекою та справами громади”*, – стверджує її керівник п. Мансфілд. Підтвердженням цих

слів є, наприклад, те, що близько 30 співробітників Бібліотеки та 7 членів ради правління належать до 119 місцевих організацій, товариств і об'єднань. Але ще більше вражає перелік партнерів серед місцевих організацій та товариств. Наприклад, Медична асоціація Уортінгтона, що займається організацією оздоровчих заходів у регіоні, визнала Бібліотеку кращим партнером 2007 року.

Персонал з технологічної підтримки книгозбірні відвідує різноманітні громадські заходи та демонструє можливості онлайн-ресурсів установи, знайомить з її послугами, доступними 24 години на добу 7 днів на тиждень. Дана програма користується шаленою популярністю серед користувачів і стала зразком для багатьох інших бібліотек.

Реалізується програма, що охоплює кілька санаторіїв та 33 будинки організацій соціального захисту. Волонтери займаються доставкою замовлень, для максимальної зручності користувачів планується організація доставляння книг поштою. Про роль Бібліотеки у житті людей із фізичними обмеженнями свідчить хоча б той факт, що минулого року вона отримала усе майно та понад 250 тис. доларів за заповітом Рональда Мак-Коннелла – людини, яка була прикута до ліжка і впродовж багатьох років користувалася бібліотечними послугами.

«Щотижня я спілкуюсь з керівниками шкіл, представниками міської адміністрації, керівником Торговельної палати, членами муніципалітету, членами шкільної ради, – зазначає п. Мансфілд. – Я бачу їх частіше, ніж власних співробітників».

Але найбільшим доказом популярності Бібліотеки є люди, які приходять сюди, та громадськість, що надає їй свою підтримку у відповідь на отримані послуги. *«Я люблю свою бібліотеку, тому, що вона має значний вплив на моє життя»*, – пише на сайті один із постійних користувачів і розповідає, як працівники Бібліотеки навчили його сина читати, любити книги та дізнаватися з них багато цікавого. Ще один мешканець міста констатує: *«Без нашої Бібліотеки я просто втратив би себе»*.

Список використаних джерел

1. Berry J.N. Worthington libraries, OH // Library Journal. – 2007. – Vol.132, No.11. – P. 36-39.
2. [http // www.worthingtonlibraries.org](http://www.worthingtonlibraries.org)
3. [http // www.web.ebscohost com./ehost/resultsad](http://www.web.ebscohost.com./ehost/resultsad)

*Опрацьовано С. Онищенко та І. Цуріною
Переклад Л. Горбунової*