

В умовах кризи діяльність бібліотек має бути більш соціально орієнтованою, адже вони є єдиними відкритими інституціями місцевих громад і здатні дієво допомагати різним верствам населення у сенсі надання інформаційних послуг, працевлаштування, розвитку творчих і ділових здібностей кожної особи, психологічної підтримки тощо. Бібліотеками України накопичено багатий досвід роботи, в т. ч. в умовах кризи (згадаємо 1990-ті роки). Але в нинішній ситуації не зайвим буде ознайомлення зі станом та практикою діяльності бібліотек розвинутих країн світу, зокрема США. Тому пропонуємо вашій увазі матеріал, підготовлений за версією трьох інтерв'ю, опублікованих в американському журналі «Public Libraries»¹.

Будемо вдячні, шановні колеги, якщо ви поділитесь на сторінках «Бібліотечної планети» власним досвідом роботи в період кризи, можливо, також відповівши на запитання «Public Libraries».

ТРИ ПОГЛЯДИ НА РОБОТУ БІБЛІОТЕК В УМОВАХ КРИЗИ

Нашим американським колегам із трьох різних публічних бібліотек часописом «Public Libraries» було задано схожі запитання, пов'язані з трансформацією їхньої роботи у 2009 році в умовах кризи, а саме:

1. Яким чином економічна криза позначилася на Вашій бібліотеці?
2. Чи відбулися у бібліотеці скорочення штату або годин роботи?
3. Чи помітили Ви зміни у тому, якими бібліотечними послугами відвідувачі найбільше користуються під час кризи?
4. Чи пропонується користувачам якась конкретна допомога з подолання кризи?
5. Чи проводились якісь рекламні кампанії з метою отримання бібліотекою додаткових доходів, громадської підтримки?

Діана Гармон, заступник директора з питань надання послуг користувачам Публічної бібліотеки м. Джоліет (штат Іллінойс)

1. На початок 2009 році бібліотеку відвідували значно більше людей (на 15%, а в деякі місяці навіть на 25%), ніж у 2008 році. Користувачам хотілося б, щоб ціни на послуги були нижчими або безкоштовними. Є невдоволені й з приводу нарахування пені за прострочений термін користування документами. Наш персонал у відділах обслуговування має повноваження самостійно вирішувати питання нарахування пені, адже останнім часом відчутно зросла кількість користувачів, які відмовляються сплачувати пеню та просять подовжити термін користування документами. Зазвичай це пояснюється проблемами з грошима, на роботі, у сім'ї тощо. З цього питання для персоналу було проведено спеціальний курс підготовки.

2. Скорочення штату не відбулося, але ми вже протягом кількох років працюємо з меншою кількістю персоналу. Періодично аналізуємо навантаження на різних ділянках роботи і потім переглядаємо штатний розпис по відділах. Ми з радістю приймаємо допомогу волонтерів і максимально використовуємо їхні знання й уміння, але не допускаємо їх до записів особистих даних користувачів. У нас немає достатньо штату, щоб контролювати роботу волонтерів, тому ті зазвичай займаються добром документів за

виписаними користувачами замовленнями. Іноді доручаємо їм виконання інших завдань. Місцевий ВНЗ вимагає від студентів старших курсів виконання якої-небудь громадської роботи, тому ті з них, які приходять до нас, долучаються до організації виставок, проведення інших заходів.

3. Значно зросла кількість людей, які бажають скористатися бібліотечними комп'ютерами у пошуках роботи. Також збільшилася чисельність безробітних, які приходять до бібліотеки лише задля того, щоб не сидіти дома. Серед них є багато таких, хто вже давно не був у бібліотеці, не знають, що вона може запропонувати. Тому ми надаємо їм детальну інформацію про бібліотечні послуги, проводимо спеціальні ознайомчі заняття, наприклад, як правильно сформулювати свій запит працівнику бібліотеки. Помітно збільшилася кількість відвідувань нашого веб-сайту. Через зворотний зв'язок отримуємо схвальні або, навпаки, критичні зауваження і пропозиції щодо нашої діяльності. А ще зросла кількість авторів, котрі просять придбати їхні книжки.

4. Нами запроваджено тренінги на допомогу в пошуках роботи, складанню резюме, виробленню правильної поведінки під час співбесід, ведення ощадливого способу життя.

5. Ми взяли спеціаліста зі зв'язків із громадськістю. За його допомогою намагатимемося рекламувати роботу бібліотеки під час громадських заходів і розповідати про необхідність її матеріальної підтримки,

¹ Hill N. M. Three views // Public Libraries. – 2009. – Vol. 48, No. 4. – P. 8–11.

адже всі наші зусилля спрямовуються на задоволення соціально-культурних запитів та інтересів різних прошарків населення.

Лурен Дікінсон, директор публічної бібліотеки м. Шейкер Гейтс (штат Огайо)

1. Перш за все, ми почали дуже ретельно розраховувати кожну нашу витрату, обмірковувати, чи варто заповнювати вакансії. Наш бюджет зазнав дуже відчутного удару. Так, у 2008 р. на закупівлю було витрачено на 24% менше коштів, ніж у 2006-му, а у 2009 р. на 12% менше, ніж у 2008-му. Тобто за три роки витрати зменшилися на 38%.

2. Завдяки тому, що наповнення місцевого бюджету, на відміну від державного, залишилося стабільним, а це 2/3 всього фінансування, нам вдалося уникнути скорочень та зміни режиму роботи. Крім того, вже протягом кількох років намагаємося передбачати різні ситуації і тому складаємо свої стратегічні плани, зокрема, щодо змін у репертуарі послуг та штатному розписі. Адже близько 70% публічних бібліотек Огайо повністю фінансово залежать від Фонду публічних бібліотек штату – єдиного джерела фінансування, і тому вони найбільш відчутно постраждали: скорочено штат працівників, зменшено години роботи. Також нами заплановано розширення репертуару інформаційно-довідкових послуг, зменшення кількості пунктів обслуговування і запровадження самообслуговування у відділах абонементів та зберігання. Ми постійно намагаємося скоротити наші витрати і, де можливо, збільшити доходи.

3. Зросла кількість людей, які за допомогою бібліотечних комп'ютерів шукають роботу, складають і відсилають резюме, а також бажають навчитися користуватися комп'ютером, Інтернетом. Для них у нас є спеціальні навчальні курси. Проте зменшилося число тих, хто хоче щось почитати.

4. Ми пропонуємо у нашому комп'ютерному центрі безкоштовні курси, де навчаємо навичок роботи у програмах Word, Access, PowerPoint чи Excel, а також користуватися Інтернетом. Друзі бібліотеки виділяють кошти для здійснення бібліотечних програм (зокрема з надання допомоги у пошуках роботи), фінансують ліцензійний перегляд різних кінострічок. Тому раз на місяць ми можемо надавати фільми для сімейного перегляду.

5. Спільно з міською адміністрацією та школами раз на два місяці бібліотека видає інформаційний бюлетень «Shaker Life», який надсилається кожній родині. У ньому ми маємо можливість обговорити наші проблеми, підказати громадянам, як вони можуть допомогти бібліотеці, а також рекламуємо її послуги, програми і заходи. Разом із громадськими осередками в рамках місцевої програми організуємо позашкільне дозвілля молоді. У 2008 році ми отримали грант у розмірі \$17 тис. Ці гроші дозволили збільшити години роботи бібліотеки, урізноманітнити програму діяльності молодіжного центру в літній період, закупити ігрове обладнання. 2009 р. нами

отримано \$ 19 тис. на організацію роботи з молоддю влітку.

Скип Аулд, директор бібліотеки м. Нью-Йорк (округ Дурхам)

1. Головним завданням сьогодні є незмінність режиму роботи бібліотеки, незважаючи на фінансову скруту. Вчимося при скороченому фінансуванні задовольняти всезростаючі потреби громади у бібліотечних послугах.

2. Скорочення не було, але районна адміністрація нашого округу в грудні 2008 року ввела тимчасову заборону на прийняття нових працівників. На жаль, протягом 2009 р. вона, через зменшення бюджетних асигнувань, залишилася чинною. У нас не заповнено дуже потрібні для роботи вакансії. За даних умов доведеться добряче помудрувати над реструктуризацією штату, щоб забезпечити безперерйну роботу бібліотеки. Та ж реструктуризація буде необхідною для реалізації складених ще десять років тому планів щодо зміцнення регіональної бібліотечної системи разом зі створенням чотирьох нових філій. У реорганізації структури бібліотечного штату ми співпрацюємо з місцевим відділом працевлаштування, щоб «перекласифікувати» деякі посади. Що ж до роботи з персоналом, то кожен працівник заповнив спеціальну форму, в якій мав вказати всі свої вміння та навички, а також побажання стосовно місця роботи і посади. Таким чином ми хочемо оптимально організувати діяльність бібліотеки для виконання орієнтованого на користувача стратегічного плану «Скажемо громаді «Так»».

3. Так, за останні три роки значно зросло користування комп'ютерами: від 100 тис. до 500 тис. сесій на рік. Серед запитів переважають прохання допомогти у пошуку роботи.

4. Зараз ми працюємо за програмою «Чи видно ознаки економічного оздоровлення?». Її очолює професор Школи бізнесу при університеті Дюка Кемпбел Гарвей, який може проаналізувати кожен окремий випадок і дати оцінку в контексті тих загальних процесів економічного оздоровлення, що ми мали у другій половині 2009 року. Також створено більше класів із комп'ютерної грамотності, включаючи допомогу у навичках пошуку роботи, написання резюме тощо.

5. Так, у нас є кілька газетних та радіореporterів, котрі пишуть і розповідають про те, як громадськість користується нашою бібліотекою. Також ми співпрацюємо з фундацією, спільно з якою написали фандрейзингове звернення (щодо збору коштів на благодійність) та проінформували мешканців про значне зростання відвідувань.

Переклад **Л. Горбунової**
Опрацював **Ю. Ворона**