

# СОЦІАЛЬНІ КОМУНІКАЦІЇ

УДК 336.72

## ФОРМУВАННЯ КОМФОРТНОГО ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНОГО СЕРЕДОВИЩА ПУБЛІЧНИХ БІБЛІОТЕК УКРАЇНИ

Бережна К.С.

Харківська державна академія культури,  
Харківський національний університет міського господарства  
імені О.М. Бекетова

Досліджено теоретичні питання формування комфортного інформаційно-комунікаційного середовища публічних бібліотек України. Розглянуто дефініцію терміна «інформаційно-бібліотечне середовище» і його складові. Висвітлено ідеї Дональда Нормана щодо застосування інтуїтивних, поведінкових і рефлекторних принципів для оцінки й переорієнтування простору бібліотек. Наведено приклади застосування принципів емоційного дизайну до приміщень публічних бібліотек. Розглянуто інноваційні проекти публічних бібліотек України із створення комфортного інформаційно-комунікаційного середовища.

**Ключові слова:** інформаційне середовище, публічна бібліотека, бібліотечний простір, інформаційно-бібліотечне середовище, диференціація простору, мобільність простору.

**Постановка проблеми.** Відповідно до Стратегії розвитку бібліотечної справи в Україні до 2025 р. «Якісні зміни бібліотек задля забезпечення сталого розвитку України», схваленої Кабінетом Міністрів України, модернізація матеріально-технічної бази й інформаційно-технологічної інфраструктури бібліотек є одним із стратегічних напрямів розвитку бібліотечної справи. Утім, існує немало нагальних проблем, що гальмують процеси модернізації і подальшого інтенсивного розвитку публічних бібліотек України, зокрема більшість приміщень публічних бібліотек не відповідають сучасним вимогам. Вирішити цю ситуацію допоможе, перш за все, організація комфортного інформаційно-комунікаційного середовища публічних бібліотек України. На жаль, через різні причини публічні бібліотеки надто повільно розвиваються в цьому напрямі.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Методологічним підґрунтям дослідження стали численні публікації вітчизняних та зарубіжних науковців присвячені різним аспектам створення комфортного бібліотечно-інформаційного середовища в бібліотеках.

Різні аспекти трансформації бібліотечного простору досліджували С. В. Дригайло, С. Г. Матліна [3], М. Я. Дворкіна, Н. Г. Грабар, О. Ю. Мар'їна. Досвід організації комфортного інформаційно-бібліотечного середовища публічних бібліотек світу вивчали С. А. Харіна [11], О. Б. Клімкіна [2], Т. О. Махаліна [4], Н. Є. Булусова [1], М. М. Осіпова [7], Т. І. Новікова [5], О. В. Терещенко [10]. Сучасні будівлі та приміщення публічних бібліотек світу розглянула у своїй публікації Т. Філіппова.

Саме в цих працях висвітлено багатоаспектні наукові напрацювання та практичний досвід щодо трансформації інформаційно-комунікаційного середовища вітчизняних і зарубіжних бібліотек. Ці розвідки актуальні для дослідження сучасного стану аналізованої проблеми та є підґрунтям для визначення подальших перспектив формування

комфортного інформаційно-комунікаційного середовища публічних бібліотек України.

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** У статті розглядається специфіка модернізації інформаційно-комунікаційного середовища публічних бібліотек України за допомогою принципів емоційного дизайну.

**Мета статті.** Головною метою цієї роботи є визначення шляхів створення комфортного інформаційно-комунікаційного середовища в публічних бібліотеках України.

**Виклад основного матеріалу.** У сучасному науковому дискурсі під бібліотечним середовищем розуміється сукупність певних складових внутрішнього середовища бібліотеки – інформаційна, матеріальна, емоційно-психологічна, культурна, екологічна. Важливе значення має система комунікацій, оскільки «характер спілкування відображає ступінь культури, духовності бібліотечного середовища» [8]. Бібліотечне середовище забезпечує соціальну комунікацію користувачів, бібліотечного колективу, яка реалізується через документні ресурси, матеріально-технічну базу книгозбірень, інтер'єр, прилеглу територію, цінності, знання та інтереси бібліотекарів і читачів.

Гарний інтер'єр у бібліотеці і заохочує до читання, і підсилює позитивні враження від книги, і викликає бажання повернутися в цю бібліотеку знову. Особливо слушне це твердження щодо загальнодоступних бібліотек. У відвідувачів наукових або навчальних бібліотек мотивація до читання вища. А для тих, хто відвідує бібліотеку загальнодоступну, читання – це радше різновид дозвілля та відпочинку. Не слід забувати, що публічна бібліотека доступна всім верствам населення. Кожен конкретний відвідувач очікує від візиту в бібліотеку своє. До кожного з них необхідно знайти свій підхід: підтримати, допомогти, навчити, знайти. І кожному бібліотека повинна сподобатися. Ні велика кількість комп'ютерної техніки, ні багатий книжковий фонд не замі-

нять відвідувачеві атмосфери теплоти і затишку, яку створюють працівники бібліотеки і дизайн інтер'єру [4].

Робота фахівців у напрямі формування комфортного інформаційно-комунікаційного середовища має базуватися на певних принципах, що дозволять окреслити зміст діяльності сучасної публічної бібліотеки. Принципи – в найзагальнішому вигляді – це обов'язкові імперативи, правила, ідеологічні установки, відповідно до яких формується бібліотечний простір, створюються позитивні для населення уявлення про публічну бібліотеку. Незважаючи на те, що бібліотека як соціальна структура, яка склалася, існує не одну тисячу років, ці уявлення – що змінюються, залежать від безлічі чинників. Виявлення на кожному етапі розвитку публічної бібліотеки провідних принципів побудови її простору дозволяє коригувати діяльність і визначати її подальший розвиток. Характеристики є чинниками і навіть умовами, дотримання яких уможливить реалізувати їх у конкретних ситуаціях конструювання простору. Такими принципами можуть бути функціональність, зручність, зрозумілість та інші [3].

Оптимістичному підходу до майбутнього публічних бібліотек, сприяє дослідження шляхів, що допоможуть на основі використання теорії емоційного дизайну Д. Нормана модернізувати бібліотеки. Світові бібліотеки вже почали процес інвестування в інновації завдяки застосуванню моделі емоційного дизайну Д. Нормана до їх фізичного простору. Дональд А. Норман, один із засновників Nielsen Norman Group, колишній віце-президент корпорації Apple та дослідник галузі когнітивної науки, дизайну і юзабіліті, пропонує модель у книзі «Емоційний дизайн: Чому ми любимо (або ненавидимо) повсякденні речі». За його словами, існують три рівні когнітивного сприйняття: інтуїтивний (visceral), поведінковий (behavioral) і рефлексивний (reflective). Обробка інформації на тому чи іншому когнітивному рівні надає людині різну інформацію про навколишній світ і досвід взаємодії з ним. Норман навіть стверджує: «Людині притаманно прихильність до певних місць: улюблені куточки наших будинків, улюблені місця, улюблені види». Для багатьох читачів бібліотека – також улюблене місце, пов'язане зі спогадами і почуттями, і це дозволяє застосувати теорію Д. Нормана до бібліотек. Використовуючи інтуїтивні, поведінкові і рефлексивні принципи для оцінювання і переорієнтування свого фізичного простору, бібліотекарі матимуть можливість виявити незадоволені потреби споживачів інформації в межах їх спільноти, а також можливі підходи до дизайну щодо задоволення цих потреб.

Інтуїтивний рівень когнітивного сприйняття є первинною реакцією організму на наявну сенсорну інформацію. На цьому рівні сигнали з навколишнього середовища інтерпретуються несвідомо. У Д. Нормана такі речі як тепло, комфортне освітлення, гармонійна музика та інші звуки, симетричні об'єкти, усміхнені обличчя, солодкі смаки і запахи, викликають позитивну реакцію. Водночас темрява, надто високі або низькі температури, натовпи людей, гострі предмети, різкі звуки або гіркий смак зазвичай призводять до негативних реакцій. Саме на інтуїтивному рівні

формуються перші враження читача від бібліотеки. Принципи інтуїтивного сприйняття є вродженими для людей. Вони основані на «початкових реакціях» і «безпосередньо емоційному впливі». З використанням цих фізичних особливостей можна гарантувати позитивні реакції споживача під час відвідування публічної бібліотеки. Таким чином, проектування входу до бібліотеки може бути цінним першим кроком, щоб спонукати користувачів побачити бібліотеку по-новому. Можна виокремити такі можливості для бібліотечних інновацій із застосуванням інтуїтивного дизайну:

- Створення візуально помітних точок входу. Публічні бібліотеки можуть використовувати великі, поодинокі графічні елементи, щоб привернути увагу користувача до і після відвідування.

- Зацікавлення тим, що відбувається, часто досягається за допомогою скляних стін або великих вікон без перешкод, трансляцією відео в реальному часі, що сприяє до розуміння того, що відбувається всередині.

- Зважаючи на різноманітні, слухові сигнали, у бібліотеках можуть лунати різні звуки. Низький, білий шум розроблений для дитячих бібліотек, інші звуки, що позитивно впливають на заняття в комп'ютерному центрі або місці, призначеному для спокійного навчання.

- Вивчення прийомів для тактильних і нюхових сигналів. Фізичне відчуття простору (ручки дверей, покриття підлоги, тверді і м'які поверхні), а також запахи.

Інтуїтивні реакції впливають на враження користувачів, навіть якщо вони не усвідомлюють їх важливості. Означені прийоми, що передбачають інтуїтивний рівень сприйняття, можуть слугувати відправною точкою для бібліотек, які прагнуть інновацій у сфері емоційного дизайну. Чим більше вони досліджуватимуть власні фізичні середовища, тим краще зможуть адаптувати приміщення до потреб місцевої громади.

Поведінковий рівень дизайну є найпомітнішим у взаємодії середовища та користувача і містить емоції, які виникають у людини під час відвідування бібліотеки. Зовнішній вигляд не має принципового значення на цьому рівні, і продуктивність під час експлуатації приміщення є найважливішою. Серед трьох рівнів емоційного дизайну, бібліотеки були найуспішнішими в реалізації поведінкового дизайну у своїх приміщеннях. Виділено чотири принципи поведінкового дизайну: функціональність, зрозумілість, зручність і простота використання, фізичне відчуття.

Функціональність – це відповідність між призначенням продукту і потребою в ньому в користувача. Тому продуманий дизайн відповідатиме цілям користувача. Функціональність можна застосовувати як до речей, так і до послуг, необхідних користувачам, але жодним чином не пов'язані з бібліотекою. Прикладом такого кроку є бібліотеки Сполучених Штатів. Наприклад, віртуальний супермаркет, який дозволяє клієнтам замовляти бакалійні товари в Інтернеті, а потім забрати їх у місцевій бібліотеці. З точки зору поведінкового дизайну, це нововведення надає нові можливості для бібліотек. Вітчизняні та зарубіжні бібліотекознавці також зацікавилися ідеєю диференціації фізичного простору, наприклад, поділ приміщення публічної бібліотеки на зони:

тиху і галасливу, дитячу і молодіжну, навчальну і навіть спортивну з тренажерами; відведення місця для кафе; можливість трансформувати приміщення читального залу в невеликий конференц-зал, ляльковий театр або концертний майданчик для камерних виступів [3].

Принцип зрозумілості передбачає, що концепція дизайну середовища та технічних засобів має бути інтуїтивно зрозумілою користувачеві бібліотеки та застосовуватися ним за призначенням.

Наступний принцип поведінкового дизайну: зручність і простота. Щодо питання про юзабіліті, Д. Норман стверджує, що продукт повинен функціонувати тільки так, як це передбачається, бути зрозумілим та придатним для використання. Наприклад, дизайн приміщення бібліотеки має передбачати доступ до неї для людей різних зросту або фізичних здібностей, мовні настройки на дисплеях, або розмір і форма елементів на дисплеї користувача повинні легко налаштовуватись. Вдалого дизайну юзабіліті досягти складніше. Єдине, що має значення для зручності і простоти використання, здатність користувача успішно та грамотно використовувати конструкцію.

Принцип фізичного відчуття – це враження, які виникають у користувачів під час користування бібліотекою. Норман стверджує, що через високотехнологічні творіння, реальні фізичні елементи управління і продукти перемістилися на екрани комп'ютерів, які експлуатуються дотиком до екрану або комп'ютерною мишею. Задоволення від маніпулювання фізичними об'єктами зникає, а відтак і відчуття контролю.

Рефлекторний рівень, згідно з Д. Норманом відбиває культуру, досвід і спогади, що впливають на людину в пізнавальній діяльності, інтерпретації, розумінні і міркуваннях. Таким чином, рефлекторний дизайн має бути націлений на «довгострокові відносини» і почуття задоволення від користування бібліотекою.

На рефлекторному рівні сприйняття людина оцінює об'єкт за допомогою свідомості, формуючи певне уявлення про нього на основі власних переконань. Рефлекторний рівень має два аспекти: пам'ять і самосприйняття. Користувач пригадуватиме зручність і досвід роботи з продуктами та послугами бібліотеки. На думку Д. Нормана, приємні спогади допоможуть уникнути будь-яких попередніх негативних переживань, а це означає, що якщо користувач згадує про бібліотеку позитивно, це може переважити той факт, що їй довелося стояти в черзі. З точки зору Д. Нормана, дизайн будь-якого продукту є відображенням того, хто ми, і використання продукту означає нашу асоціацію з продуктом. Застосування наведених принципів допоможе публічним бібліотекам України ефективно модернізувати свій фізичний простір.

Публічні бібліотеки України працюють над створенням комфортного інформаційно-комунікаційного середовища. Показовим прикладом є реорганізація бібліотечної системи м. Маріуполь. Буде проведено модернізацію філій, на базі яких планується створення тематичних центрів інтелектуального дозвілля, Грін-бібліотеки, Арт-бібліотеки, Етнотекстотек, Медіабібліотеки, Молодіжного центру, БібліоХаба, Коворкінг-центру, Сімейної бібліотеки, Бібліотеки-музею,

Історичної і Краєзнавчої бібліотек. Так, на базі існуючої Центральної бібліотеки ім. В. Короленка буде створена Центральна міська публічна бібліотека. Тут проведуть модернізацію і створять мультимедійний інформаційно-сервісний центр, лаунж-зону, коворкінг. Планується креативне оформлення фасаду та приміщень, оснащення бібліотеки мультимедійної дошкою, рекламною LED-панеллю, LCD-монітором, рамками для контролю, сканером для штрих-кодів.

На базі Центральної дитячої бібліотеки буде створено «Молодіжний хаб» і «Цифрову бібліотеку». Бібліотека ім. В. Нестайко стане центром сімейного дозвілля і відпочинку з облаштованим «Парком сімейного періоду», Бібліо-інтернет-кафе, Wi-fi зонами, ігровими майданчиками й ігровими зонами. Коворкінг-центр планується організувати на базі бібліотеки ім. М. Гоголя.

Створення БібліоХаба передбачається на базі двох бібліотек за допомогою злиття: філії ім. О. Купріна і ім. А. Пушкіна. БібліоХаб – це створення єдиного мультимедійного простору для зустрічей, тренінгів, навчання, лекцій, майстер-класів для творчої, активної, креативної молоді. Створення Грін-бібліотеки планується на базі бібліотеки філії ім. Х. К. Андерсена. Грін-бібліотека – це унікальний центр дозвілля, розвитку і відпочинку дітей та молоді з особливими потребами. Суть проекту – залучення до читання і соціальної адаптації дітей з обмеженими можливостями. Етнотекстотек планується організувати в бібліотеці с. Сартана. У цій бібліотеці реалізовуватимуть проекти «Бізнес-школа» і «Бізнес-школа для дітей». На базі бібліотеки ім. Т. Шевченка планується заснувати Арт-бібліотеку (бібліотеку-театр), де більше 30 років працює ляльковий театр «Буратіно», у якому створюються постановки вистав.

На базі бібліотеки ім. В. Маяковського передбачається створення «Медіабібліотеки», зокрема центру правової інформації для дітей. Молодіжний центр планується організувати на базі бібліотеки ім. А. Чехова. У цій бібліотеці створені хобі-клуб і ART-workshop. Історична бібліотека створюється на базі міської історичної бібліотеки ім. М. Грушевського. У новому форматі всі бажані інтерактивно матимуть доступ до історії, культури, літератури України, регіону та м. Маріуполь. У бібліотеці обладнають інформаційні зони, представлені документи та матеріали на різних носіях, щомісяця будуть передбачені тематичні заходи з організацією фестивалів, презентацій, виставок, екскурсій, майстер-класів із залученням фахівців різних галузей і соціальних партнерів. Краєзнавча бібліотека розробляється на базі бібліотеки ім. А. Новикова-Прибоя. Це Центр краєзнавства з унікальним архівом, медіаресурсами, базами даних. У перспективі планується організувати зал творчого розвитку для молоді і вільний майданчиком «Територія рівних можливостей».

Нині у м. Маріуполі діють «Централізована бібліотечна система для дорослих» та «Централізована бібліотечна система для дітей», а також «Міська історична бібліотека ім. М. Грушевського». Загальна кількість бібліотек становить 24 публічні, дитячі і юнацькі бібліотеки, загальна штатна чисельність співробітників 224,25 одиниць. Після реорганізації і об'єднання установ,

розташованих у безпосередній близькості, без втрати фондів у м. Маріуполі залишиться 19 бібліотек, штатна чисельність співробітників становитиме 169 одиниць [13].

**Висновки і пропозиції.** Розглянувши основні ідеї теорії емоційного дизайну та застосування її основних принципів до простору публічних бібліотек, зазначимо: дотримуючись певних пра-

вил, можна створити комфортне інформаційно-комунікаційне середовище у публічній бібліотеці та залучити до неї нових користувачів. Наведені приклади свідчать, що публічні бібліотеки України створюють інноваційні проекти зорієнтовані на модернізацію своїх фізичних просторів, яка сприятиме поліпшенню рівня обслуговування та поширить привабливі уявлення про бібліотеку.

## Список літератури:

1. Булусова Н. Е. Игра света и цвета / Н. Е. Булусова // Библиотечное дело. – 2011. – № 22. – С. 17-18.
2. Климкина О. Б. Зонирование пространства современной библиотеки с целью привлечения читателей разных возрастов и сфер интересов / О. Б. Климкина. – // Справочник руководителя учреждения культуры. – 2015. – № 5. – С. 4-7.
3. Матлина С. Г. Библиотечное пространство: основные принципы и характеристики. (Социокультурные аспекты) Часть первая. – 2016. – № 26. – С. 83-97.
4. Махалина Т. А. От безликости к многоцветности / Т. А. Махалина // Библиотечное дело. – 2011. – № 22. – С. 2-5.
5. Новикова Т. Свободная личность в Книжной Вселенной / Т. Новикова // Библиотечное дело. – 2013. – № 7. – С. 9-11.
6. Новые библиотечные здания и проекты: обзор / подгот. Т. Филиппова // Библиотечное дело. – 2014. – № 21. – С. 41-44.
7. Осипова М. Центр успешного развития: Новое здание Пензенской областной библиотеки имени М. Ю. Лермонтова / М. Осипова // Библиотечное дело. – 2013. – № 7. – С. 6-8.
8. Пристай Г. І. Формування культурно-мистецького середовища в бібліотеці (на матеріалі Обласної універсальної наукової бібліотеки ім. І. Франка) / Г. І. Пристай // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2014. – № 2. – С. 10-15.
9. Сокольская Л. В. Акустический комфорт: в поиске библиотечного решения / Л. В. Сокольская // Библиотечное дело. – 2014. – № 21. – С. 30-34.
10. Терещенко О. В. Організація простору сучасної бібліотеки / О. В. Терещенко. – Режим доступу: <http://belinskogo.kh.ua/Organization%20of%20modern%20library%20space.html>
11. Харина С. А. Организация библиотечного пространства: опыт российских библиотек / С. А. Харина. – Петрозаводск: Национальная библиотека РК, 2014. – Режим доступа: <http://metod.library.karelia.ru/files/544.pdf>
12. McArthur A. John. User-Experience Design and Library Spaces: A Pathway to Innovation? / John A. McArthur, Valerie J. Graham, 2015. – <http://www.libraryinnovation.org/article/view/316/680>
13. На базе мариупольських бібліотек создадут Грин-бібліотеку Арт-бібліотеку, Етнобібліотеку, БиблиоХаб и Коворкинг-центр. – Режим доступа: <http://mrpl.city/news/view/na-baze-mariupolskih-bibliotek-sozdadut-grin-biblioteku-art-biblioteku-e-tno-biblioteku-bibliohab-i-kovorking-tsentr>

### Бережная К.С.

Харьковская государственная академия культуры,  
Харьковский национальный университет городского хозяйства  
имени А.Н. Бекетова

## ФОРМИРОВАНИЕ КОМФОРТНОЙ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СРЕДЫ ПУБЛИЧНЫХ БИБЛИОТЕК УКРАИНЫ

### Аннотация

Исследованы теоретические вопросы формирования комфортной информационно-коммуникационной среды публичных библиотек Украины. Рассмотрена дефиниция термина «информационно-библиотечная среда» и его составляющие. Освещены идеи Дональда Нормана по применению интуитивных, поведенческих и рефлекторных принципов для оценки и переориентация пространства библиотек. Приведены примеры применения принципов эмоционального дизайна в помещения публичных библиотек. Освещены инновационные проекты публичных библиотек Украины по созданию комфортной информационно-коммуникационной среды.

**Ключевые слова:** информационная среда, публичная библиотека, библиотечное пространство, информационно-библиотечная среда, дифференциация пространства, мобильность пространства.

**Berezhna K.S.**

Kharkiv State Academy of Culture,  
O.M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv

## **FORMATION OF THE COMFORT INFORMATION AND COMMUNICATION SPACE OF PUBLIC LIBRARY OF UKRAINE**

### **Summary**

Theoretical questions of formation comfortable information and communication environment of public libraries in Ukraine. The definition of the term «information and library environment» and its components are considered. The ideas of Donald Norman concerning the application of intuitive, behavioral and reflexive principles for assessing and redirecting libraries space. Examples of the application of the principles of emotional design to the premises of public libraries are given. Innovative projects of public libraries of Ukraine on creating a comfortable information and communication environment.

**Keywords:** information environment, public library, library space, library and information environment, differentiation space, mobility space.