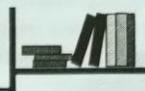


Досвід зарубіжних країн



Шановні читачі!

У попередньому номері журналу (№ 1 (31), 2011) з вини редакції було допущено помилку під час вказівки автора статті "Найдемократичніші бібліотеки — у... королівстві" (с. 43): було вказано ім'я Валентини Пашкової, хоча дійсним автором є Ольга Романюк. Щиро вибачаємось перед О. Романюк та В. Пашковою і передруковуємо статтю, вказавши її дійсного автора — О. Романюк.

Найдемократичніші бібліотеки — у... королівстві

У червні цього року групи методистів бібліотек України випала можливість в рамках програми "Бібліоміст" познайомитись із бібліотеками Данії. У статті викладено враження від ознайомлювального туру по публічних бібліотеках Данії.

Програма поїздки була побудована таким чином, що група побувала в публічних бібліотеках м. Орхус та його передмість, у бібліотеці Орхуського університету та в публічних бібліотеках невеликих містечок Данії: Хьоринг, Ольборг, Брьоннерслев. Всього за чотири дні нам вдалося отримати цілісну картину бібліотечного обслуговування населення Данії на рівні системи публічних бібліотек.

До послуг населення Данії, яке складає 5,5 млн, 510 публічних бібліотек.

Мета їх — "сприяти інформуванню, освіті та культурі". Тому "Акт про бібліотечні послуги" від 2000 року вимагає, щоб:

- * усі місцеві органи влади мали публічну бібліотеку, якою керує муніципальна рада;

- * усі діти та дорослі в громаді мали можливість користуватися бібліотечними послугами або мали можливість отримати бібліотечну послугу у разі, якщо вони не можуть відвідати відділення бібліотек особисто;

- * муніципальні та шкільні бібліотеки співпрацювали одна з одною;

- * усі послуги з видачі документів та доступу до інформації

надавалися користувачу безкоштовно;

- * безкоштовний доступ до Інтернету обов'язково надавали в усіх публічних бібліотеках.

За виконання цих положень відповідає Данська агенція з питань бібліотек та медіа, що є підрозділом Міністерства культури Данії. Агенція відповідає за національну бібліографію, стандарти та передовий досвід, національні бази даних та координацію з національними та регіональними бібліотеками. Данська національна бібліотечна асоціація (ДНБА) керує бібліотечною системою та адмініструє гранти.

Із 510 публічних бібліотек Данії 97 вважаються муніципальними відділеннями, 380 є місцевими бібліотечними філіями і 33 — мобільні бібліотеки (бібліобуси). За останні роки закрито близько 120 маленьких бібліотек, де працювало 2-3 одиниці персоналу або працівники на громадських засадах. Іде об'єднання: данські бібліотекарі зазначили, що закриття маленьких бібліотек, їх централізація продуктивно вплинули на стан бібліотечної галузі Данії.

Найбільші муніципальні бібліотеки беруть участь у держав-

**Ольга
Романюк,**

завідувачка відділу
науково-методичної
роботи
Публічної
бібліотеки
імені Лесі Українки,
м. Київ

них обговореннях проблем, що стосуються бібліотечної галузі, й опікують менші за розміром бібліотеки.

У бібліотеках на повну ставку працює близько 4,6 тисячі працівників, з них 2,2 тисячі — дипломовані фахівці. У середньому штат публічної бібліотеки складають 9 працівників, з них 4 — дипломовані бібліотекарі. Середній вік бібліотекаря — 47 років (20 років тому середній вік складав 55 років), 40% персоналу бібліотек становлять чоловіки. Рівень зарплати бібліотекаря є середнім по країні.

Держава дбає про належне кадрове забезпечення бібліотек. Освітні та медичні послуги у Данії безкоштовні. Вища Королівська бібліотечно-інформаційна школа щороку готує 300 висококваліфікованих бібліотечних фахівців. І це для 510 публічних бібліотек Данії (нагадаю, що в Україні — 18 тисяч!). Бібліотекарі Данії постійно працюють над розвитком своїх професійних навичок, відвідують різні курси. Двічі на рік беруть участь у нарадах, де діляться своїми ідеями і обговорюють їх.

Що передусім упадає у вічі при відвідуванні бібліотек Данії, то це велелюдність. У місті Орхус, населення якого становить 303 тисячі, 60% громадян є користувачами бібліотек. Рівень видачі сягає 13,5 документа на душу населення. Це найбільший показник популярності бібліотек серед населення у світі. Наприклад, київськими публічними бібліотеками користується 17% киян.

Які ж складові успіху данських бібліотек? По-перше, державна політика в галузі бібліотечної справи, значне муніципальне фінансування, що становить в середньому \$107 на душу населення, високий технічний рівень бібліотечного обслуговування і постійна турбота про користувача. На останній складовій зупинимось детальніше, адже турбота про користувача по-

чинається уже на східцях бібліотеки.

Отже, в систему публічних бібліотек м. Орхус входить головна публічна бібліотека та 18 філій: 4 великих, 5 середніх та 9 маленьких (із них 6 — в школах і об'єднана публічно-шкільна бібліотека). Щороку відвідування бібліотек складає близько 1,9 млн, а книговидача — 5,3 млн. Якщо користувач приходить хоча б раз на рік — він є активним користувачем, якщо не приходить 2 роки — пасивний. 40% усіх відвідувань приходить на головну публічну бібліотеку. Бюджет для всіх 19 бібліотек — 17 млн євро на рік.

Національний уряд надає фінансування у вигляді блокових грантів для кожного муніципалітету. Місцева влада може лише висловити свою думку з приводу роботи бібліотек, але не має права втручатися в їх діяльність. Бібліотека використовує свій річний бюджет так, як вважає доречним. Це надає бібліотекам та бібліотекарям гнучкості у витратах, у прийнятті рішень щодо придбання документів, визначенні кількості персоналу і режиму роботи. Бібліотеки також працюють над залученням коштів із додаткових джерел фінансування: для реалізації бібліотечних програм від агенції з питань бібліотек та ЗМІ, від фізичних осіб, спонсорів, фондаций, інституцій та проектних грантів.

На сьогодні надзвичайно зросла комунікативна та інформаційна функція публічних бібліотек Данії. Вони є "бібліотеками без бар'єрів", сучасними соціокультурними центрами громади. Вражають не тільки площі приміщень бібліотек, але й організація бібліотечного простору. Максимум зручності й комфорту для користувачів будь-якого віку і мінімум формалізму в обслуговуванні. Безкоштовний єдиний електронний читачський квиток, автомати самообслуговування, що проводять автоматичну реєстрацію при по-

верненні чи видачі документа, зчитуючи його код і код читацького квитка, автоматична стрічка-конвеєр, що сортує повернені книги за галузями знань (в головній публічній бібліотеці м. Орхус), багато книг, музичних записів і фільмів, багато іграшок і великі площі для ігор дітей, багато карнавальних костюмів для перевдягання, сервісні центри "Сітізен-сервіс", де можна отримати відповідь на будь-яке запитання стосовно життя міста, отримати паспорт, права водія, зареєструватися.

"Сітізен-сервіси" ввійшли в структуру публічних бібліотек завдяки проведеному муніципалітетом вивченню думки населення щодо розміщення сервісних центрів саме в бібліотеках.

Соціологічні дослідження та проектна діяльність публічних бібліотек Данії

Соціологічним дослідженням у бібліотеках Данії приділяється велика увага. Вони передують розробці та реалізації будь-якого бібліотечного проекту. Опитування населення проводиться посередництвом веб-сайту бібліотеки або в "Сітізен-сервісах", анкетуванням. Невеликі бібліотеки опитують мешканців на вулицях. Часто для проведення опитувань залучається молодь (на платній основі або волонтери). Як правило, організація соціологічних досліджень із важливих загальних проблем проводиться головною публічною бібліотекою м. Орхус, яка визначає 3-4 локальні бібліотеки, що задіюються в опитуванні.

Наприклад, шляхом дослідження було виявлено, що 40% мешканців міста не вміють користуватися комп'ютером. Тому в кожній бібліотеці організовано безкоштовні курси з навчання навичкам роботи з ПК. Публічні бібліотеки м. Орхус активно співпрацюють з університетом у плані навчання користувачів навичкам оперативного пошуку інформації в Інтернеті. Восени стартує програма навчання ко-

ристування електронною поштою. Статистичні дані також використовуються для визначення пріоритетів розвитку бібліотек. Зокрема, за результатами аналізу статистичних показників діяльності бібліотек розроблена програма залучення до читання дітей віком 7-12 років та пенсіонерів віком за 55, де передбачено комплекс заходів по роботі з майбутніми батьками та з дитячими садочками (бібліобуси і бібліотекарі виїжджають у дитячі садочки). Для пенсіонерів створюються зручні зони, їх запрошують на безплатні курси користувачів ПК, на зустрічі з популярними письменниками.

Проектна діяльність бібліотек підтримується Агенцією з питань бібліотек і медіа, яка на 60% забезпечує їх фінансування. На сьогодні в Орхусі діють 15 різних проектів, зокрема: "Доступ до цифрового контенту", "Послуги бібліотек для дітей", "Послуги бібліотек для підлітків", "Нові методи аналізу" та ін. Для розробки проектів бібліотекарі залучають користувачів. Цьому сприяє застосування методології розробки та реалізації проектів Scrum, завдяки якій встановлюється зворотний зв'язок за результатами впровадження інновацій.

Бази даних

У Данії вся відповідальність за національну бібліографію, а також за вирішення стратегічних проблем, пов'язаних із розвитком каталогів, MARC-формату і бібліографічних стандартів лежить на керівництві Національної бібліотеки Данії. Відповідальність за національну бібліографію Данії розділена між Королівською бібліотекою та Данським бібліографічним центром. Всі записи документів надходять в єдиний данський каталог — близько 17 млн документів. Публічні бібліотеки купують бази даних. Населення Данії активно використовує електронний каталог для замовлення та резервування необхідних видань. Підтримується система

доставки документів по міжбібліотечному абонементу. Максимум за 1-3 дні будь-яка книга може бути доставлена користувачу з будь-якої бібліотеки Данії, а також із решти Скандинавських країн. Доставка оплачується частково державою, частково — з бюджету бібліотеки.

Бібліотеки передмістя

Чотири бібліотеки передмість Орхуса, які методисти з України відвідали впродовж одного дня, схожі між собою високим рівнем бібліотечних послуг і відмінні своєю специфікою, бо найбільшою мірою відповідають потребам місцевого населення.

Публічна бібліотека передмістя Віба, де проживає 30 тисяч населення, має у своїх фондах 75 тисяч документів. Щороку у фонд бібліотеки надходить в середньому понад 6 тисяч нових документів. З минулого року бібліотека почала надавати послуги "Сітізен-сервісу", і сьогодні місцеве населення задоволене, що саме в бібліотеці можна отримати будь-яку соціальну інформацію, оформити паспорт або права водія. Дуже велике значення приділяється комфорту. Найбільша цінність Данії — "хігге", тобто зручність, затишок. І найкращим компліментом для датчан є подяка за комфорт. Мабуть, тому вони всі свої бібліотеки примудрилися зробити "хігге". Як і у всіх публічних бібліотеках, приміщення бібліотеки передмістя Віба є відкритим простором з виділеними зонами для дітей, для дорослих та зоною користування Інтернетом. Будь-який документ можна отримати оперативнo, використовуючи електронний каталог та автомати самообслуговування. Надається послуга резервування та доставки необхідних видань.

Бібліотека активно працює з дітьми. Працівники бібліотеки з гордістю показали українським колегам одну із стін приміщен-

ня, яскраво розмальовану юними відвідувачами. Для найменших є багато іграшок, а комп'ютери використовуються не лише для пошуку інформації в Інтернеті, але й для гри. Чотири дні на тиждень дітям надається допомога у підготовці домашніх завдань. Допомагають волонтери. Взимку та восени у бібліотеці працює театр. Запрошуються письменники, які презентують свої книги. Іноді бібліотека може брати з користувачів невелику платню за вхід на зустріч із популярним письменником. З платних послуг: ксерокс (1 сторінка — 1 крона (1,5 грн)) та автомат із кавою.

Публічна бібліотека передмістя Гелерап, 80% насе-

лення якого не датчани, а вихідці з африканських та азійських країн, є так званою іммігрантською бібліотекою. Спочатку виникла в рамках системи публічних бібліотек, нині — частина Державної і Університетської бібліотеки міста Орхус. У ній представлені документи різними мовами на традиційних та електронних носіях інформації, фільми та музичні записи з понад 30 країн світу. Іммігрантська бібліотека в Орхусі — "суперструктурний" центр, що надає (через міжбібліотечний абонемент, як сказали б ми) затребувані документи данським публічним бібліотекам, а в останні роки — і тюремним, лікарняним, шкільним. Вона має у своєму розпорядженні фахівців, що знають мови та культури різних етнічних груп, і здійснює каталогізацію документів, використовуючи різні алфавітні системи. Данське бібліотечне співтовариство стурбоване тим, щоб надати "новим данцям" максимальні можливості використання бібліотек для досягнення життєвих цілей. Відповідно до прийнятої данським бібліотечним співтовариством концепції, іммігранти повинні мати можливість отримувати літературу їх рідною мовою (переважно хо-

рошу) і необхідну підтримку для інтеграції в данське суспільство (рідною мовою знайомитися з документами про данське суспільство, систему соціального забезпечення, освіту тощо).

Бібліотека — центр спілкування для місцевих жителів. Сюди можна прийти анонімно і отримати допомогу чи консультацію. Про популярність бібліотеки серед місцевого населення свідчить показник, що складає 600 відвідувань на день. 95% відвідувачів — не данського походження, 40% користувачів — діти та молодь до 20 років. Завідувачка бібліотеки зазначила, що трансформація книгозбірні відбулася. Хоча бібліотека і залишилась собою по своїй суті, але книги стали "живими".

Гелерап — найбільш міська м. Орхус, і влада хоче змінити ситуацію, щоб тут проживало більше данців, щоб покращився рівень життя іммігрантів. У бібліотеці пропонуються послуги з пошуку роботи та працевлаштування, функціонує центр здоров'я жінки. Жінкам приділяється велика увага. Працівники бібліотеки навели вислів: "Якщо ви навчаєте жінок, ви навчаєте всіх, а якщо навчаєте чоловіків, то тільки чоловіків". Як і в бібліотеці Віба, тут надається допомога дітям з підготовки домашніх завдань. Є спеціально відведена для цього кімната. Була програма, коли дорослі приходили і читали дітям вголос. Зараз реалізується програма "Спрага до читання". Велика увага приділяється навчанню роботи з ПК. Ще з 2004 року налагоджені зв'язки з Асоціацією по навчанню ІТ-технологіям, і уже 6 років ця організація проводить курси навчання. У бібліотеці є консультативний центр, де кожен користувач у будь-який час може отримати допомогу з освоєння навичок роботи на ПК.

Бібліотека до проведення своєї роботи залучає різні організації та служби, волонтерів.

Для заохочення волонтерів бібліотека надає їм можливість використовувати технічні засоби бібліотеки безоплатно. Після шести місяців роботи бібліотека дає їм рекомендації, що мають для них значення для вступу чи працевлаштування.

Бібліотека збирає архів місцевої історії, інформацію про тих іммігрантів, які в 1980-х роках приїхали в Данію.

Чотири рази на рік у бібліотеці проводяться наради для вироблення загальних стратегій розвитку, в яких беруть участь і поліція, і батьки, і священики (мусульманські й християнські).

В Орхусі прийнята програма посилення взаємодії організацій, що реалізується у таких напрямках: побудова громадянського суспільства, проти дискримінації, нарощування демократичного капіталу, щоб усі жителі Данії стали частиною демократичного суспільства; робота з батьками, щоб діти були освіченими і повноцінними членами суспільства; розвиток данської мови. Данською мовою розмовляють 40% населення. Переважна більшість англомовні. Бібліотеки Данії намагаються впливати на розвиток національної мови. Найповніше комплектують фонди данськими книжками. До речі, середня вартість книги данською мовою — 250 крон (400 грн). Книги рідною мовою розповсюджуються в сім'ях із малими дітьми. Бібліотека у взаємодії з іншими організаціями відвідує дітей у дитячих дошкільних закладах.

Бібліотека передмістя Скодстрап (7 тисяч населення) з розвиненою інфраструктурою є публічно-шкільною. Така модель бібліотеки після проведеного дослідження думки місцевої громади є найбільш оптимальною.

Особливість її в тому, що вона об'єднує у собі публічну і шкільну бібліотеку, обслуговує населення, учителів та школярів. Площа — 400 м кв., розділена на

дві зони (для дітей та дорослих). Керівництво здійснюють директор школи і директор бібліотеки. Штат бібліотеки та бюджет сформовані в однаковій мірі школою і муніципалітетом. Бібліотечний фонд нараховує 28 тисяч примірників. Документовидача — 63 тисяч видань. Бібліотека відкрита 42 години на тиждень з бібліотекарями плюс додатково 16 годин без персоналу на потребу користувачів (послугою можуть користуватися громадяни старше 15 років). Для цього потрібен лише електронний квиток. Одразу виникло запитання щодо ризиків втрати чи пошкодження фонду або майна бібліотеки. На що працівники бібліотеки відповіли, що при проведенні експерименту приміщення бібліотеки оснастили камерами відеоспостереження. Але сьогодні потреба в ньому відпала, прикладів крадіжок чи псування майна не виявлено.

Бібліотека передмістя Ріссков — місцевості, де проживає заможне населення, є однією з найбільших філій, що відносяться до мережі публічних бібліотек м. Орхус. Відкрита 48 годин на тиждень. Переважна більшість користувачів бібліотеки мають високу інформаційну культуру, а фонди бібліотеки користуються великим попитом. Особливим попитом користується художня література. У бібліотеці зареєстровано 35 читачьких груп, члени яких зустрічаються щотижня, обмінюються враженнями від прочитаного та рекомендують одне одному книги. Кількість відвідувань бібліотеки сягає 700 на день. Працівники бібліотеки добре усвідомлюють: для того, щоб бути привабливими для таких вибагливих користувачів, якими є жителі передмістя, бібліотека повинна мати добре укомплектовану традиційну бібліотеку та автоматизоване обслуговування. Була вирішена проблема поєднання зони для обслуговування дорослих і відділу для дітей,

де можна гратися, веселитися і де дітям не будуть говорити: "Тихіше!". У передмісті багато садків і шкіл, з якими співпрацює бібліотека. Як і в бібліотеках передмість Віба та Гелерап тут також функціонує сервісний центр "Сітізен-сервіс".

Публічні бібліотеки невеликих містечок

За дві години їзди від м. Орхус знаходяться невеликі провінційні містечка з населенням до 40 тисяч.

Бібліотека м. Хьйоринг, населення якого становить 25 тисяч, а регіону, підпорядкованого місту, — 67 тисяч, є надсучасною, ідеальною бібліотекою. Відкрита для користувачів у новозбудованому приміщенні в 2008 році, розташована в торговельному комплексі. При виділенні муніципалітетом землі під будівництво торговельного комплексу забудовнику були поставлені умови, відповідно до яких складовою будови мала бути простора сучасна бібліотека.

Для розробки проекту побудови бібліотеки були запрошені архітектори та художники, адже основна вимога, що ставилась до проекту, — привабливість і комфорт. Відомий філософ ХХ сторіччя Рей Олденбург вжив назву "третє місце". Це простір, де людина бажає побути після роботи і дому, це простір між ними. І від цього простору багато в чому залежать стосунки між членами суспільства, ступінь демократії і навіть ідентитет місцевості, від якого залежить і характер міста.

При організації бібліотечного простору новозбудованої бібліотеки площею 5 тисяч м кв. (!) прагнули, аби користувачі відчували себе у ній комфортно і швидше інтуїтивно орієнтувались у її середовищі. При оформленні бібліотечного простору використана теорія "червоних стрічок". Якщо місто порівняти із живим організмом, то бібліотека — мозок міста, а червоні лінії

по ній — вени, що живлять мозок. Червона стрічка по підлозі веде до довідкової зони, де чергує один (!) бібліотекар, далі плавно піднімається у вигляді червоної підставки для книг, стелажів незвичайної форми, знову опускається на підлогу і веде до зони обслуговування, і знову піднімається... Надзвичайно вдале поєднання білого та червоного кольору (кольори національного прапора) у зонах для дорослих. Яскравий зелений та блакитний кольори — у зонах обслуговування дітей. Основна проблема, яку не просто було вирішити, поєднання шуму і тиші та різниці у віці користувачів.

Для дітей у бібліотеці є все, що допомагає цікаво і з користю провести час. Для них — величезна кількість книг, фільмів і музичних записів. Вони тут можуть полазити на драбинках, скласти конструктор, пограти в комп'ютерні ігри, посидіти за електронним пристроєм, що навчає читати, пострибати на м'яких подушках, полежати з книгою на матах, з'їхати з гірки, перевдягнутися у різні карнавальні костюми, у спеціальній кабінці без присутності дорослих записати на відеокамеру свої емоційні враження про прочитане і т. ін. Залою для зустрічей (360 м кв.) можна користуватися навіть тоді, коли бібліотека зачинена.

Організована доставка книг додому, працює мобільна бібліотека.

При бібліотеці є кав'ярня, що належить школі-інтернату для розумово відсталих дітей. Відвідати її можна і тоді, коли бібліотека зачинена. Прибуток від кав'ярні іде на розвиток школи, а діти в ній освоюють ази кулінарії та основи ведення бізнесу.

Незважаючи на автоматизацію бібліотечних процесів, кількість персоналу бібліотек не зменшується. Персонал покращує, розвиває бібліотеку, застосовуючи всі тонкощі бібліотеч-

ного маркетингу. Дуже важливо знати, які книги можуть бути цікавими для користувача завтра, яка послуга буде запитуваною. Директор бібліотеки підкреслив, що головне — не автоматизація, а ставлення до відвідувачів. Більшість персоналу — творчі, креативні працівники. Зона обслуговування для них — сцена, а вони — гримери, декоратори, режисери, трудівники закулісся, які роблять все можливе, щоб сцена заворожувала, приваблювала погляд.

Стелажі з книгами не стоять прямими рядами. Так відвідувач відчуває себе безпечніше. Створені умови, щоб користувач був поза зоною видимості бібліотекаря. Організовані так звані "полунічні галявини". Документи розташовані по всьому просторі бібліотеки і таким чином приваблюють увагу користувачів.

Ми були вражені розмірами площі бібліотеки та організацією її простору. Та найбільше вразила велелюдність бібліотеки. Щорічне відвідування складає 345 тисяч, а книговидача — 404 тисяч. Працівники бібліотеки відзначили, що відвідування бібліотеки у новозбудованому приміщенні зросло на 47%. Половина користувачів відвідує бібліотеку не лише для задоволення своїх потреб у читанні, а й користуються Інтернетом, базами даних, зустрічаються з друзями, відвідують виставки тощо.

Бібліотека м. Брьоннерс-лев (35 тисяч населення) має 2 філії та одну мобільну бібліотеку. Фінансове забезпечення залежить від потреб бібліотеки і кожного року різне за обсягом. Бюджет розподіляється вільно на розсуд дирекції. Працівники бібліотеки не закріплені за структурними підрозділами, що дозволяє при потребі посилювати команду на виконання першочергових завдань.

Вражає турбота про репутацію бібліотеки, впровадження інноваційних проектів. Так, один із них "Інновації для ко-

ристувачів" реалізовано шляхом дослідження маршруту пересування відвідувачів по бібліотеці, аби найефективніше використати простір бібліотеки для рекламування найцікавіших видань. Ведуть спостереження за користувачами, їх поведінкою, замірюють час перебування у бібліотеці. Впадають у вічі по-домашньому затишні куточки зі зручними диванами і настільними лампами, валізки з різним начинням для рукоділля дітей, що видаються додому як і книги, прозорі скляні вази із солодкою речовиною, в якій повзають мурашки. Коли запитали "Навіщо?", нам відповіли, що діти люблять спостерігати за комахами. Як і в решті бібліотек — безбар'єрний простір із високим рівнем автоматизації бібліотечних процесів.

Бібліотека м. Ольборг, найбільшого з відвіданих нами провінційних міст, населення якого становить 200 тисяч, має 5 філій і 3 мобільні бібліотеки. Приміщення бібліотеки площею 2 тисяч м кв. збудовано спеціально під бібліотеку в 1980 році. Штат бібліотеки — 55 одиниць персоналу, а разом із персоналом філій — 160. Завідувачка бібліотеки зауважила, що у зв'язку з економічною кризою бюджет бібліотеки зменшився на 6%. Бібліотека за рік витрачає на душу населення \$90. Це середній показник для віддалених від столиці містечок.

Кожного дня бібліотека отримує до 2 тисяч запитів від користувачів та від інших бібліотек. Така кількість запитів потребує оперативного пошуку необхідних документів для резервування, електронної або традиційної доставки користувачам. Оперативний пошук забезпечується електронною системою, що зчитує дані із замовлення, потім розпізнає необхідне видання на полиці, варто лише провести по ній електронним шукачем.

З кінця 2002 року бібліотека

надала понад 1 млн громадян, що мають слабкий зір, доступ до текстової інформації за допомогою онлайнового читання більше 45 тисяч текстів у цифровому форматі на рік. Ознайомитись із послугою можна на сайті бібліотек Ольборга <http://www.aal-borgbibliotekerne.dk/Default.asp?ID=658>.

Ця послуга використовується людьми з дислексією, а для сліпих і слабозрячих цю послугу замовляють друзі або родичі.

Найбільше вразив маркетинговий підхід, орієнтований на користувача. Бібліотека оперативно реагує на всі події, що відбуваються у суспільстві. Співпрацює із закладами торгівлі, використовуючи товари для оформлення тематичних експозицій. Це допомагає бібліотеці привертати увагу користувачів, а закладам торгівлі — рекламувати свої товари. На час відвідування бібліотеки актуальною була тема туризму. Тематична зона бібліотеки, де зібрана найрізноманітніша інформація на тему подорожей і туризму, була декорована туристською палаткою і різними речами, необхідними для активного відпочинку. Інтригуюче оформлена зона детективів, де на підлозі позначені обриси "місця злочину", на виставці — череп та лупа, а на бокових дверях — відбитки пальців.

Розстановка фондів тематична. В центрі розміщені основні фонди бібліотеки, з боків — кімнати з нижчими стелями, так звані кімнати натхнення і творчості. Найвигідніше, з точки зору реклами, місце відведено пригодницьким книгам, що розповідають про подорожі в інші країни. Для привернення уваги чоловіків бібліотека постійно поновлює виставки документів, що стосуються фондового ринку.

Бібліотечний сервіс для дітей надзвичайно різноманітний. Зони для ігор, відпочинку, перегляду телевізійних передач, користування комп'ютером. Виді-

лена зона, де зібрана данська старовина, а зовсім поруч — зона, де знімається національна дитяча телепередача, в створенні якої активну участь беруть юні користувачі бібліотеки.

Дослідження, аналіз, прогнозування — важливий інструментарій для розвитку бібліотеки. Щороку бібліотека звітує перед муніципалітетом про проведену роботу, проводить презентації освітніх програм та тренінгів, що реалізує, запрошує політиків здійснити тур по бібліотеці. Також у бібліотеці можуть проводитись вибори. Бібліотека має доступ до баз даних муніципалітету, в т. ч. цифрових підписів виборців.

При бібліотеці працює кав'ярня, що належить школі, де навчаються проблемні діти. У бібліотеку, як і в переважну більшість публічних бібліотек Данії, можна прийти в час, коли там відсутній персонал. Знову ж, за своїм електронним читацьким квитком.

Знайомство з бібліотеками Данії було переповнене враженнями і позитивними емоціями. Повертаючись ввечері в готель, неможливо було заснути від перезбудження нервової системи і намагання знайти причину ситуації, що склалася в бібліотечній галузі України: замкнутість бібліотечної системи, старіння кадрів, низька заробітна плата, напружена робота, непрестижність професії?

Здається, що основна причина не в цьому, і навіть не в ставленні влади до бібліотек. Роз'єднаність, відсутність солідарності, виборювання результатів в одиночку, а не спільне їх досягнення, а ще деякою мірою байдужість і небажання відповідати за результат. Нам необхідно змінювати себе. Припинити відзеркалювати події суспільного життя, а стати рушійною силою змін на краще.

У столиці Данії цей показник становить \$200, у Києві — \$2