

Т. Миськевич, Національна бібліотека України ім. В. І. Вернадського
Сучасна бібліотека як мультисервісний заклад // Наук. пр. Нац. б-ки
України ім. В. І. Вернадського / редкол.: В. Попик (голова), Г. Боряк,
В. Горовий [та ін.] ; відп. ред. В. Горовий ; НАН України, Нац. б-ка
України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України. – Київ, 2016. – Вип. 43:
Бібліотека в структурі сучасних інформаційних комунікацій. – С. 57–60.

<...> Поширення знань та зв'язок користувача з інформацією завжди були пріоритетом у бібліотечному обслуговуванні, проте сьогодні масштаби та темпи соціальних трансформацій вимагають відповідних змін у традиційній діяльності бібліотеки як обслуговуючої структури. Поряд зі звичними формами діяльності на бібліотечній платформі розвиваються унікальні моделі взаємодії інформаційного обслуговування та соціальних послуг для різних категорій населення, що передбачає розширення напрямів роботи, зокрема, і через надання спеціалізованої консультативної допомоги та появу нових інформаційних сервісів, здатних забезпечити мультипотреби сучасного користувача.

У цьому контексті показовою є нині діюча в США, Австралії та Канаді програма SWITL (Social Workers in the Library), яка з 2009 р. втілює в життя досвід партнерських проектів між бібліотеками, професійними соціальними працівниками та спеціалістами інших галузей (медиками, юристами, психологами тощо).

Її головною метою став пошук шляхів розширення доступу до інформації про місцеві послуги соціального обслуговування для населення з можливістю отримання різного роду консультативної допомоги безпосередньо в приміщенні бібліотеки. При цьому бібліотечний персонал, як правило, виконує суто інформативну функцію, виступає в ролі промоутерів, доносячи інформацію про доступні соціальні сервіси в бібліотечному обслуговуванні, координує відповідну роботу, а також систематично проводить дослідження на предмет необхідності впровадження тієї чи іншої послуги, займається збором і обробкою відгуків користувачів. Консультаційні сервіси цієї програми спрямовано на надання допомоги в першу чергу емігрантам (за потреби, моголінгвальні відвідувачі отримують послугу перекладу), безробітним, інвалідам, безпритульним, а також на розв'язання локальних проблем місцевої громади. Координація соціальної роботи SWITL охоплює такі питання:

- надання інформації про допомогу у розв'язанні проблем відсутності одягу, житла чи їжі;
- професійна психологічна допомога (консультації, групи підтримки та ін.);
- спеціалізована медична допомога (експрес-аналізи, обстеження, направлення до спеціалістів та ін.);

- правова допомога (значною популярністю користується проект «Адвокати в бібліотеці»);
- подолання наслідків стихійного лиха та втрат;
- навчання та працевлаштування.

Наведений перелік послуг не є вичерпним. Робота програми постійно вдосконалюється відповідно до конкретних запитів та вимог, що визначаються на основі систематичного вивчення діяльності програми, актуальності її проблематики. Наведемо кілька прикладів успішного втілення проекту SWITL:

The Denver Public Library надає денний притулок безхатькам та жінкам з низьким заробітком, проводить інструктаж із працевлаштування та на предмет оволодіння необхідними навичками;

New York's Queens Library поширює інформацію про притулки для безпритульних, регулярно проводить програмні родинні заходи, а також надає спеціальні послуги для допомоги безробітним;

San Jose Public Library двічі на місяць запрошує до співпраці 2–3 професійних соціальних працівників, якими також можуть виступати волонтери та студенти;

San Francisco Public Library, Pima County Public Library та Washington Public Library концентрують свою увагу на програмах з охорони здоров'я, тісно співпрацюючи з державними структурами;

Dallas Public Library започаткувала ініціативу «Кава та бесіда», яка спрямована на пошуки шляхів контакту та порозуміння з безпритульними людьми; всім бажаним надається можливість пройти тест на виявлення ВІЧ-інфекції;

Oakland Public Library при партнерстві Alameda County Law Library організували програму надання безкоштовної юридичної допомоги та правової інформації.

Аналіз зарубіжного досвіду втілення проекту SWITL показує дієвість описаної моделі співпраці між спеціалістами-практиками та бібліотекарями. Зазначений формат бібліотечної роботи відповідає сучасному соціальному замовленню на функціонування спеціалізованих громадських центрів з надання кваліфікованого інформаційно-консультативного обслуговування населення, сприяє розширенню вільного доступу до суспільно важливих можливостей та ресурсів якнайширшого кола людей, відкриваючи нові перспективи в задоволенні суспільних потреб.

Повний текст ([PDF](#))