

## УДК 336.72

Бережна К. С.,

Харківська державна академія культури, аспірант

Давидова І. О.,

Харківська державна академія культури, доктор наук із соціальних комунікацій, професор, завідувач кафедри інформаційної, бібліотечної та архівної справи

### **Застосування принципів емоційного дизайну до інформаційно-комунікаційного середовища публічних бібліотек України**

Гарний інтер'єр в бібліотеці і заохочує до читання, і підсилює позитивні враження від книги, і викликає бажання повернутися в цю бібліотеку знову. Особливо справедливе це твердження щодо загальнодоступних бібліотек. У відвідувачів бібліотек наукових або навчальних мотивація до читання вище. А ось для тих, хто відвідує бібліотеку загальнодоступну, читання – це скоріше різновид дозвілля та відпочинку. Не слід забувати, що публічна бібліотека доступна всім верствам населення. Кожен конкретний відвідувач шукає відвіту в бібліотеку своє. До кожного з них необхідно знайти свій підхід. І кожному бібліотека повинна сподобатися. Ні велика кількість комп'ютерної техніки, ні багатий книжковий фонд не замінять відвідувачеві атмосфери теплоти і затишку. Цю атмосферу створюють працюючі в бібліотеці люди і дизайн інтер'єру [1].

Важливим кроком до розуміння аспектів від яких залежить створення комфортного інформаційно-комунікаційного середовища є дослідження емоційного дизайну і зокрема ідеї Дональда Нормана, одного з засновників Nielsen Norman Group, колишнього віце-президента корпорації Apple та дослідника в галузі когнітивної науки, дизайну і юзабіліті. Він пропонує модель у своїй книзі, «Емоційний дизайн: Чому ми любимо (або ненавидимо) повсякденні речі». За його словами, існує 3 рівні когнітивного сприйняття: інтуїтивний (visceral), поведінковий (behavioral) і рефлексивний (reflective). Обробка інформації на тому чи іншому когнітивному рівні дає людині різну інформацію про навколишній світ і досвід взаємодії з ним. Д. Норман навіть стверджує, що «Людині притаманна 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 оцінки і переорієнтування свого фізичного простору, бібліотекарі матимуть можливість виявити незадоволені потреби споживачів інформації в межах їх спільноти, а також можливі підходи до дизайну для задоволення цих потреб.

Інтуїтивний рівень когнітивного сприйняття як первинна відповідь, реакція організму, на наявну сенсорну інформацію. На цьому рівні сигнали з навколишнього середовища інтерпретуються несвідомо. У списку Д. Нормана такі речі як тепло, комфортне освітлення, гармонійна музика та інші звуки, симетричні об'єкти, усміхнені обличчя, солодкі смаки і запахи, мають тенденцію

призводити до позитивної реакції. В той час як темрява, дуже високі або низькі температури, натовпи людей, гострі предмети, різкі звуки, або гіркий смак як правило, призводять до негативних реакцій. Саме на інтуїтивному рівні формуються перші враження читача від бібліотеки. Принципи інтуїтивного сприйняття є вродженими для людей. Вони засновані на «початкових реакціях» і «безпосередньо емоційному впливі». З використанням цих фізичних особливостей можна гарантувати позитивні реакції споживача щодо відвідування публічної бібліотеки. Таким чином, проектування входу до бібліотеки може бути цінним першим кроком, щоб спонукати користувачів побачити бібліотеку по-новому. Чим більше бібліотеки будуть досліджувати свої власні фізичні середовища, тим краще вони зможуть адаптувати свої приміщення до потреб місцевої громади.

Поведінковий рівень дизайну є найбільш помітним при взаємодії середовища та користувача і включає в себе емоції, які має людина при відвідуванні приміщення бібліотеки. Зовнішній вигляд не має принципового значення, на цьому рівні, і продуктивність під час експлуатація приміщення стає більш важливою. З трьох рівнів емоційного дизайну, бібліотеки були найбільш успішними в реалізації поведінкового дизайну в своїх приміщеннях. Виділено чотири принципи поведінкового дизайну: функціональність, зрозумілість, зручність і простота використання, фізичне відчуття.

Функціональність являє собою відповідність між призначенням продукту і потребою в ньому у користувача. Тому хороший дизайн буде відповідати цілям користувача. Функціональність може застосовуватися як до речей, так і до послуг які необхідні користувачам, але ніяк не пов'язані з бібліотекою. Принцип зрозумілості передбачає, що концепція дизайну середовища та технічних засобів повинна бути інтуїтивно зрозуміла користувачу бібліотеки та застосовуватись ним за призначенням. Наступний принцип поведінкового дизайну: зручність і простота. Щодо питання про юзабіліті, продукт повинен функціонувати тільки так як це передбачається, і бути зрозумілим та придатним для використання. Принцип фізичного відчуття має на увазі враження, які виникають у користувачів від дотиків при користуванні бібліотекою.

Рефлекторний рівень по Норману відбиває культуру, досвід і спогади, що впливають на людину в пізнавальній діяльності, інтерпретації, розумінні і міркуваннях. Таким чином, рефлексивний дизайн повинен бути націлений на «довгострокові відносини» і почуття задоволення від користування бібліотекою [2].

З огляду на вищенаведене застосування принципів емоційного дизайну до фізичних просторів публічних бібліотек України відкриває нові можливості для формування інформаційно-комунікаційного середовища публічних бібліотек України та розширює напрями функціонування бібліотек як соціокомунікативних установ.

### ***Список використаних джерел:***

- 1. Махалина Т. А. От безликости к многоцветности / Т. А. Махалина //*

*Библиотечное дело. – 2011. – №22. – С. 2-5.*

*2. 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>.*