

Experience in Using Service Design for Digital Public History Projects

UDC: 32.001.7:004

DOI: <https://doi.org/10.15421/172515>**Shynkaruk Anton¹**Ph.D., Assoc. Prof., <https://orcid.org/0000-0001-9282-5103>, anton.shynkaruk@gmail.com**Samsoniuk Tetiana²**Ph.D., <https://orcid.org/0000-0001-7973-4397>, samsoniukt@ukr.net¹*National University of Water Management and Environmental Management (Kyiv, Ukraine)*²*Rivne State Humanitarian University (Rivne, Ukraine)*

Abstract

Relevance. The article discusses the role of public history projects in popularizing historical knowledge among a broad audience. Through digital technologies such as virtual museums, online archives, and interactive exhibitions, these initiatives lower the barriers to accessing history by providing interactive engagement with materials. They allow citizens to participate in creating historical narratives, bringing attention to voices often overlooked in traditional history. Digital projects open new opportunities for learning and interaction through multimedia elements and crowdsourcing.

Research goal. To explore how service design approaches can be applied to improve the effectiveness, audience engagement, and inclusivity of digital public history projects.

Results. Digital projects in museums, such as virtual tours, 360-degree views, and interactive timelines, allow for the exploration of history in a new format that meets the demands of modern users. This not only helps preserve cultural heritage but also ensures long-term access to historical materials, even in times of crisis. Through crowdsourcing, a collective historical record is created, expanding narratives and strengthening the connection between the past and present. Projects implemented based on service design principles increase visitor engagement through intuitive interfaces.

Conclusions. Digital public history projects allow for the rethinking of historical events and make them accessible to a wider audience. Interactive technologies such as AR/VR, gamification, and 3D visualizations provide new opportunities for exploring history. Service design in museums allows for the creation of personalized platforms that enhance visitor engagement, ensuring the integration of modern technologies to improve accessibility and learning effectiveness.

Keywords: public history, digital projects, multimedia, interactive technologies, cultural heritage, crowdsourcing, inclusivity, service design, virtual exhibitions, historical memory, public interaction, education

Досвід використання сервіс-дизайну для цифрових проєктів публічної історії

Шинкарук Антон¹, Самсонюк Тетяна²¹*Національний університет водного господарства та природокористування (Київ, Україна)*²*Рівненський державний гуманітарний університет (Рівне, Україна)*

Анотація

Актуальність. Стаття розглядає роль проєктів публічної історії в популяризації історичних знань серед широкої аудиторії. Завдяки цифровим технологіям, таким як віртуальні музеї, онлайн-архіви та інтерактивні виставки, ці ініціативи знижують бар'єри для доступу до історії, забезпечуючи інтерактивну взаємодію з матеріалами. Вони дозволяють громадянам брати участь у створенні історичних наративів, залучаючи голоси, що часто залишаються поза увагою традиційної історії. Цифрові проєкти відкривають нові можливості для навчання та взаємодії через мультимедійні елементи та краудсорсинг.

Мета дослідження. Дослідити, як підходи сервіс-дизайну можуть бути застосовані для покращення ефективності, залучення аудиторії та інклюзивності в цифрових проєктах публічної історії.

Результати. Цифрові проєкти в музеях, такі як віртуальні тури, 360-градусні огляди та інтерактивні часові шкали, дозволяють досліджувати історію в новому форматі, що відповідає вимогам сучасного користувача. Це не тільки допомагає зберегти культурну спадщину, але й забезпечує довготривалий доступ до історичних матеріалів, навіть у кризових ситуаціях. Через краудсорсинг створюється колективний історичний запис, що дозволяє розширити наративи та зміцнити зв'язок між минулим і теперішнім. Проєкти, реалізовані за принципами сервіс-дизайну, підвищують залучення відвідувачів через інтуїтивно зрозумілі інтерфейси.

Висновки. Цифрові проєкти публічної історії дозволяють переосмислити історичні події та зробити їх доступними для ширшої аудиторії. Інтерактивні технології, такі як AR/VR, гейміфікація та 3D-візуалізації, надають нові можливості для дослідження історії. Сервіс-дизайн у музеях дозволяє створювати персоналізовані платформи, що підвищують залучення відвідувачів, забезпечуючи інтеграцію сучасних технологій для підвищення доступності та ефективності навчання.

Ключові слова: публічна історія, цифрові проєкти, мультимедіа, інтерактивні технології, культурна спадщина, краудсорсинг, інклюзивність, сервіс-дизайн, віртуальні виставки, історична пам'ять, громадська взаємодія, освіта

Стаття надійшла / Article arrived: 03.01.2025

Схвалено до друку / Accepted: 19.02.2025

Вступ.

Проект з публічної історії означає ініціативу чи захід, спрямований на залучення ширшої громадської аудиторії до дослідження, тлумачення та поширення історичних знань і наративів. Ці проекти можуть мати різні форми, такі як виставки, документальні фільми, веб-сайти, колекції усної історії, публічні лекції, освітні програми, віртуальні музеї тощо. Вони роблять історичні ресурси широко доступними, знижуючи такі бар'єри, як платний доступ чи складне академічне трактування (Lenihan, 2022) і перетворюють пасивних глядачів на залучених учасників через краудсорсинг та інтерактивні візуалізації даних (Piper, & Roscoe, 2023). Ці проекти сприяють інноваційним освітнім досвідам, використовуючи цифрові інструменти для покращення історичної освіти в різних умовах, включаючи музеї та онлайн-платформи (Gundermann, & Schlutow, 2024) і дозволяють досліджувати великі обсяги даних і розуміти взаємодію громадськості з історією (Clavert, & Wieneke, 2022).

Актуальність. Цифровий проект з публічної історії використовує цифрові технології та онлайн-платформи для залучення ширшої аудиторії до дослідження, інтерпретації та обміну історичним контентом і наративами. Проекти цифрової публічної історії дають можливість:

- доступу до цифрових проєктів з будь-якого місця, де є підключення до Інтернету, що робить історичний вміст доступним для глобальної аудиторії.
- включати інтерактивні елементи, такі як вікторини, відео, 360-градусні віртуальні тури та контент, створений користувачами, підвищуючи взаємодію та інтерактивність.
- включати різноманітні мультимедійні елементи, такі як зображення, відео, аудіокліпи та анімацію, щоб забезпечити більш багатий і захоплюючий досвід.
- краудсорсингу, коли громадськість надає власні історії, спогади, фотографії та документи для створення колективного історичного запису.
- інклюзивності, представляючи різні голоси, точки зору та досвід, які могли бути пропущені в традиційних історичних оповіданнях.
- створення освітніх ресурсів, плани уроків і заходи для вчителів, студентів і тих, хто навчається протягом усього життя.
- зберігати історичні документи, фотографії та усну історію в цифрових форматах, забезпечуючи їх довгострокову доступність.
- людям з різних регіонів і культур взаємодіяти з історичним вмістом і вчитися на ньому.

Мета дослідження. Дослідити, як підходи сервіс-дизайну можуть бути застосовані для покращення ефективності, залучення аудиторії та інклюзивності в цифрових проєктах публічної історії. Зокрема, мета полягає у вивченні проєктів, які дозволяють створювати зручні, інтерактивні та орієнтовані на користувача платформи, що сприяють

більш глибокому осмисленню історичного досвіду та розширюють доступ до культурної спадщини. Підходи до дизайну послуг можуть значно підвищити залучення та утримання відвідувачів у музеях, створюючи персоналізовані, інтерактивні та орієнтовані на спільноту досвіди. Дизайн послуг – це інноваційний підхід, який покращує надання та досвід цифрових проєктів у музеях, особливо в галузі публічної історії. Зосереджуючись на цілісному досвіді користувачів, дизайн послуг дозволяє музеям створювати цифрові ініціативи, які є захоплюючими, доступними та актуальними для різноманітних аудиторій. Цей підхід передбачає глибоке розуміння потреб та поведінки користувачів, що сприяє створенню сервісів, які не тільки передають історичну інформацію, але й встановлюють значущі зв'язки з минулим.

У контексті публічної історії дизайн послуг передбачає інтеграцію різних елементів, таких як сторітелінг, інтерактивні технології та орієнтовані на користувача інтерфейси для створення захоплюючих досвідів. Музеї можуть використовувати дизайн послуг для розробки цифрових платформ для створення віртуальних турів, інтерактивних часових ліній та мультимедійних виставок. Ключовим компонентом дизайну послуг є спільне створення, коли користувачі залучені до процесу розробки. Такий партисипативний підхід забезпечує адаптацію цифрових проєктів до очікувань та інтересів цільової аудиторії. Залучаючи відгуки відвідувачів, освітян та істориків, музеї можуть створювати цифрові сервіси, які резонують із громадськістю та підвищують освітню цінність своїх пропозицій.

Проектування послуг також підкреслює важливість безшовної інтеграції через різні точки дотику. Музеї можуть використовувати цей підхід, щоб забезпечити послідовність і узгодженість цифрових проєктів, незалежно від того, чи вони доступні через вебсайти, мобільні додатки або інсталяції в галереях. Це гарантує, що користувачі отримають єдиний досвід, незалежно від способу взаємодії з цифровим контентом музею.

Зрештою, використання підходу дизайну послуг для цифрових проєктів у публічній історії дозволяє музеям розширити свій охоплення та вплив. Музеї можуть створювати цифрові пропозиції, які не тільки навчають, але й надихають та пов'язують аудиторію з історією.

Проектування послуг в музеях може використовуватись для персоналізованого навчання та залучення. Адаптивні технології, такі як боти-тьютори, можуть вдосконалити залучення відвідувачів. Дослідження показало покращення на 43% завдяки адаптивному вибору запитань, що дозволяє налаштовувати взаємодію відповідно до рівня знань кожного відвідувача (Magyar, & Szabóová, 2024). Іншим аспектом послуг є кураторство виставок.

Впровадження дизайн-мислення у кураторстві виставок сприяє глибшому зв'язку з відвідувачами. Цей підхід підкреслює емпатію та активну участь, визнаючи відвідувачів як співтворців свого досвіду, що може підвищити загальну задоволеність і ймовірність їхнього повернення (Yang Yeon, 2023). Наприклад, шаблон «Сцени, Взаємодія, Спільнота і Цінності» (SICV) сприяє сталому досвіду обслуговування, інтегруючи потреби аудиторії з пропозиціями музеїв. Це заохочує соціальну взаємодію та залучення спільноти, роблячи музеї більш актуальними для життя відвідувачів (Chen Hai-jung, & Lei, 2022). Також проєктування послуг впливає на простір обслуговування. Дизайн експериментальних просторів, як показано в кейсах культурної спадщини, підкреслює важливість простору обслуговування у формуванні досвіду відвідувачів. Ефективний дизайн обслуговування може призвести до покращення сприйняття відвідувачами та збільшення кількості їхніх повторних візитів (Chun-Liang, 2022).

Адаптація сервіс-дизайну для проєктування цифрових проєктів в музеї включає визначення проблеми за допомогою методу "5 Чому" допомагає виявити кореневу причину проблеми шляхом багатократного запитання "Чому?". Це гарантує, що ви не просто усуваєте симптоми, а зосереджуєтесь на фундаментальних питаннях, які потрібно вирішити. Приклад формулювання проблеми: "Користувачі не взаємодіють з нашим онлайн-архівом історичних матеріалів." Наступним кроком є визначення користувача за допомогою карти емпатії для глибшого розуміння користувачів шляхом відображення того, що вони кажуть, думають, роблять і відчувають. Це допомагає створити користувацький персонаж, який точно відображає потреби та поведінку цільової аудиторії. Третім етапом є пошук технічного рішення за допомогою вправи "Як ми можемо", – це метод мозкового штурму, який перетворює виклики в можливості. Вона допомагає генерувати ідеї для технічних рішень, формулюючи проблеми як відкриті питання. За ним слідує визначення поведінки клієнта або відвідувача за допомогою карти подорожі клієнта, яка візуалізує досвід користувача з цифровим проєктом на різних етапах взаємодії. Вона допомагає зрозуміти, як користувачі взаємодіють з послугою, і де можна внести покращення.

Останніми етапами є створення прототипу за допомогою мудборду – візуального інструменту, який допомагає визначити естетичний напрямок і тон проєкту. Він служить як дошка натхнення, яка спрямовує створення прототипів. Та тестування та зворотний зв'язок пілотного проєкту включає запуск пілотного цифрового проєкту серед реальних користувачів для збору відгуків і виявлення областей, які потребують покращення, перед повним запуском.

Ця методологія розробки послуг забезпечує орієнтованість цифрового проєкту з публічної історії

на користувача, інноваційність та ефективність у створенні значущого та цікавого досвіду для аудиторії.

Аналіз попередніх публікацій. Цифрові публічні історичні проєкти включають виставки онлайн-музеїв, цифрові архіви, історичні подкасти, інтерактивні часові шкали, досвід віртуальної реальності, веб-сайти з історії спільнот та освітні програми, орієнтовані на історичні теми. Серед прикладів проєктів є співкурування з громадою та активне громадянство: проєкти, такі як "Community-in-Residence" Музею науки, демонструють, що цифрове залучення під керівництвом громади може стимулювати відносини між місцевими групами та інституціями і, відповідно, заохочує до спільної відповідальності за культурну спадщину (Mutibwa, Alison, & Jackson, 2020). Іншим прикладом є підвищення видимості та розуміння. Ініціативи цифрової спадщини показали, що створення доступних цифрових записів може підвищити видимість спільноти та її залучення до місцевої історії, тим самим підтримуючи культурну та економічну регенерацію (Laing, Marianthi, Claire, & Cheryl, 2020). Інтеграція цифрових усних історій у публічні дискусії виявилася ефективною в сільських районах, сприяючи діалогам у спільноті, які пов'язують минуле і теперішнє, залучаючи аудиторію до змістовних обговорень сучасних питань (Walker, 2016). Також проєкти публічної історії використовуються для краудсорсингу і партисипативної історії, зокрема заохочують громадськість до участі в історичних дослідженнях, дозволяючи спільнотам робити внесок у важливі культурні наративи, що покращує їхні історичні навички та інтереси (Ridge 2016).

Найкращі цифрові проєкти, реалізовані музеями світу, представлені на конкурсі Webby. Наприклад, ініціатива Wonderlab+, створена The Science Museum Group (Wonderlab, 2025), пропонує низку заходів, розроблених, щоб надихнути на практичне дослідження науки та математики, не виходячи з дому. Граючи в ігри, беручи участь у вікторинах і переглядаючи відео, відвідувачі можуть дати волю своїй цікавості та запалити пристрасть до наукових відкриттів.

Музей американської революції (Amrevmuseum, 2023) пропонує віртуальний тур польовою штаб-квартирою Вашингтона в рамках проєкту Першого овалного кабінету. Він включає 360-градусні панорамні зображення відтвореного табору часів Війни за незалежність із повномасштабними копіями спального намету генерала Джорджа Вашингтона, намету-ідальні, намету для багажу та звичайних наметів. Екскурсія дозволяє глядачам увійти в шатер Вашингтона, переглянути копії артефактів, спостерігати за проміжком часу встановлення табору та дізнатися про мобільний штаб Вашингтона під час кампанії Континентальної армії.

Харківський літературний музей розпочав проєкт із перенесення своєї колекції у віртуальний простір (Gram, 2023). Проєкт передбачав розробку віртуального простору, який би віддзеркалював фізичну будівлю музею, адаптувавши його для мобільних платформ і реалістично передаючи атмосферу музею. Вони використовували додаткові кольори та методи освітлення, щоб покращити користувацький досвід. Додаток пропонує екскурсії в реальному часі, що дає змогу користувачам відвідувати виставки, наче під час екскурсій. Цей аспект не тільки сприяє залученню спільноти, але й пропонує можливість монетизації через пожертви, допомагаючи фінансувати як додаток, так і фізичну будівлю музею.

Рейксмузей організував найбільшу в історії колекцію картин Вермеєра (Rijksmuseum, 2025). На відміну від інших платформ, які зосереджені на окремих роботах, цей проєкт підкреслює зв'язки між картинами Вермеєра. За допомогою динамічного зіставлення, руху та специфічних вирізів відвідувачі можуть досліджувати теми та взаємозв'язки в творах Вермеєра. Завдяки інструменту Q42 із надвисокою роздільною здатністю Microo відвідувачі можуть детально розглянути всі 37 картин Вермеєра, включаючи перегляд деяких картин із надзвичайною роздільною здатністю 5 мікрон. Платформа надає можливість самостійно орієнтуватися у віртуальній виставці або використовувати аудіоекскурсії. Одним із чудових аспектів є можливість наближати картини навіть на мобільних пристроях. Це дозволяє глядачам спостерігати дрібні частинки пігменту у фарбі, розкриваючи майстерність Вермеєра в безпрецедентних деталях.

Результати дослідження.

Однією зі складових проєкту *"Memory Savers"*, реалізованого у 2023 р., була розробка цифрових мікропроєктів, спрямованих на переосмислення Другої світової війни та соціальні ініціативи під керівництвом приймаючих музеїв, громадських організацій та партнерів. Загалом було реалізовано 10 проєктів (MemorySavers, 2023), деякі з них ми опишемо за методикою сервісного підходу.

ПРОЄКТ POST – відеоблог про життя остарбайтерів (POST, 2023a; POST, 2023b). Тема остарбайтерів, тобто людей, які були примусово вивезені на роботу до Німеччини під час Другої світової війни, є важливою з кількох причин. По-перше, це частина історії, яка часто залишається в тіні основних наративів про війну. Вивчення цієї теми дозволяє краще зрозуміти масштаби людських страждань і соціальні наслідки війни. Остарбайтери відіграли важливу роль в економіці Німеччини того часу, і їхні історії часто є маловідомими, але надзвичайно важливими для розуміння історичного контексту.

Аудіовізуальний формат обрано для того, щоб зробити історії остарбайтерів більш доступними та емоційно значущими. Візуальні елементи, такі як фотографії та відео, разом з аудіоінтерв'ю, дозволяють краще передати атмосферу епохи та емоції людей, що пережили ці події. Такий формат сприяє глибшому залученню та розумінню історії завдяки більш живому та персоналізованому представленню матеріалу.

Тема остарбайтерів буде цікавою для аудиторії, оскільки вона торкається особистих і сімейних історій, які можуть бути близькими багатьом людям. Персональні історії, розказані через відео та інтерв'ю, допомагають краще зрозуміти історичні факти та їхні наслідки, що може бути надзвичайно цінним для тих, хто має родинні зв'язки з людьми, які пережили ці події.

Для іноземців, особливо для дослідників, громадських діячів та жителів країн, які також постраждали під час Другої світової війни, ця тема є важливою частиною загального розуміння війни та її наслідків. Історії остарбайтерів доповнюють знання про війну з нових, часто недостатньо висвітлених перспектив, що може бути корисним для порівняльного аналізу та розширення історичних досліджень.

Сьогодні, коли інтерес до історії Другої світової війни та її наслідків залишається високим, а також з огляду на актуальність питання збереження культурної спадщини, є особливий попит на нові, інноваційні формати представлення історії. Аудіовізуальний контент дозволяє привернути увагу молодшої аудиторії та людей, які шукають нові способи для вивчення та розуміння історії.

Концепт відеоблогу про остарбайтерів *"Остарбайтери: Історії Невидимих Героїв"*. Відеоблог присвячений розповідям про людей, які були примусово вивезені на роботу до Німеччини під час Другої світової війни. Це аудіовізуальний проєкт, що використовує відео, фотографії та аудіоінтерв'ю, щоб надати глибоке та персоналізоване розуміння життя остарбайтерів.

ПРОЄКТ Gate to the future (DinaKol, 2023; Сусло, 2023) - відтворення тактильної моделі Наводницької брами в Києві має на меті створення інноваційного інструменту для вивчення історичних пам'яток, зокрема для людей з вадами зору. Наводницька брама, яка була знищена у 1950-х роках, стала важливою частиною культурної спадщини Києва, і цей проєкт має на меті зберегти та поширити її історичне значення.

Мета проєкту полягає у створенні тактильної моделі, яка дозволяє людям з вадами зору відчувати архітектурну структуру Наводницької брами, наданні інструментів для детальнішого вивчення архітектурних особливостей та історії брами, відновленні пам'яті про важливу історичну споруду, що сприяє збереженню культурної спадщини.

Основні етапи реалізації проєкту:

- Проведення архівних та польових досліджень для збору інформації про залишки стін Наводницької брами. Використання 3D-сканування та інших сучасних технологій для відтворення точних даних про конструкцію.

- Розробка тактильної моделі з урахуванням специфічних потреб користувачів з вадами зору. Використання матеріалів, які дозволяють легко відчутти структуру та форму брами.

- Проведення тестувань з участю людей з вадами зору для отримання відгуків про ефективність моделі. Внесення необхідних корективів на основі отриманих відгуків.

- Організація виставок та освітніх заходів для демонстрації моделі. Розробка супутніх матеріалів, таких як аудіоекскурсії та інформаційні брошури, щоб підвищити доступність інформації.

Ця тема важлива через інклюзивність (проєкт надає можливість людям з вадами зору відчутти архітектурні пам'ятки, що раніше було неможливо, історичну значимість (відтворення моделі допомагає зберегти пам'ять про важливі історичні споруди, які більше не існують), науковий внесок (модель слугуватиме основою для подальших досліджень та реставраційних робіт).

Головним користувачем є люди з вадами зору: основна аудиторія, яка отримає безпосередню вигоду від тактильної моделі, дослідники та історики: для подальших наукових досліджень і порівняння з іншими архітектурними пам'ятками, школярі та студенти: для освітніх цілей та вивчення архітектурної спадщини.

Ключові потреби та інтереси користувачів визначено як такі: доступність та інформативність: Модель повинна бути доступною для людей з вадами зору та надавати точну інформацію про архітектурну споруду, збереження культурної спадщини: Користувачі зацікавлені в збереженні та розумінні історичних об'єктів через інноваційні рішення.

До основних проблем віднесено такі: доступ до технологій: Може знадобитися спеціальне обладнання для створення та тестування моделі, інформаційне перевантаження: необхідно забезпечити чіткість і точність в поданні історичної інформації.

ПРОЄКТ. Музей човнів України (Boats of Ukraine, 2024; Човни_презентація, 2023) має на меті створення першого віртуального простору, який об'єднає всі відомі пам'ятки суднобудування, що зберігаються в музеях України. Цей проєкт спрямований на консолідацію наукових зусиль у вивченні історії судноплавства та привернення уваги до проблем збереження та реставрації стародавніх човнів.

Мета проєкту полягає в консолідації даних (зібрати інформацію про всі відомі стародавні човни, що зберігаються в музеях України, в одному віртуальному просторі, підвищення обізнаності

(привернути увагу до проблем збереження та реставрації човнів, зокрема в умовах війни), науковому дослідженню: (сприяти подальшому вивченню та дослідженню історії судноплавства в Україні), освіти та популяризації (надати доступ до історичних знань та культурної спадщини для широкої аудиторії).

Основні етапи реалізації проєкту:

- Створення онлайн платформи, яка об'єднає інформацію про всі відомі човни України. Розробка інтерактивного інтерфейсу для перегляду та взаємодії з експонатами.

- Збір інформації про стародавні човни з музеїв по всій Україні. Оцифрування зображень, текстових описів, а також створення 3D-моделей для віртуальної демонстрації.

- Розробка додатку для смартфонів, який надасть доступ до інформації про човни та дозволить користувачам переглядати 3D-моделі та інші інтерактивні елементи.

- Розробка блогу для публікацій статей, досліджень і новин про історію судноплавства України. Проведення онлайн-кампаній та подій для залучення уваги до проєкту та його мети.

- Налагодження співпраці з науковими установами, музеями та культурними організаціями для розширення мережі експонатів і залучення додаткових ресурсів. Проведення краудфандингових кампаній для фінансування проєкту та підтримки його розвитку.

Ключові потреби та інтереси користувачів визначено як такі: доступ до інформації (легкий доступ до даних про стародавні човни та їх історію), інтерактивність (можливість взаємодії з 3D-моделями та інтерактивними елементами), освітні ресурси (надання матеріалів для навчання та дослідження).

ПРОЄКТ. Victory victims (Victory|Victims, 2024) представляє собою вивчення і переосмислення пам'яті про Другу світову війну через призму сучасних подій і історичного контексту.

Мета проєкту полягає в переосмисленні пост-досвіду війни (вивчити, як святкування 9 травня відображало ідеологічні наративи з 1945 року до сьогодні і як ці наративи змінилися у зв'язку з сучасними подіями, культурній антропології святкувань (розглянути, як люди переживали травму війни і як передавали пам'ять про неї наступним поколінням), привернення уваги до колективної пам'яті (створити простір для спільного переосмислення історичних наративів і міфів про 9 травня).

Основні компоненти проєкту:

- Онлайн-виставка: «Переосмислення Тріумфу: День Перемоги в об'єктиві» присвячена практикам святкування Дня Перемоги в різних регіонах України з 1945 року до сьогодні. Вона використовує оцифровані фотознімки, відеофільми, святкові листівки, плакати та медалі для демонстрації впливу цих практик

на повсякденне життя, формування світогляду та традицій. Формати: Інтерактивна онлайн-платформа, що містить візуальні та аудіовізуальні матеріали.

- Аудіо-архів усних спогадів: Збір усних спогадів про святкування Дня Перемоги від різних респондентів, включаючи інтерв'ю з людьми, які пережили цей день в різні етапи історії.

- Публікації та медіа-матеріали: про історію святкування 9 травня, дослідження наративів та ідеологій. Медіа-події: Онлайн-кампанії, вебінари та обговорення.

ПРОЄКТ "Світло в темряві: Історії мужності та самовідданості" (Світле на темному, 2019) розповідає три унікальні історії українських рятівників, які, попри розрив у часі, створюють єдину хронологічну лінію мужності, людяності й самопожертви. Ці історії пов'язують три найболючіші періоди української історії: Голодомор 1932–1933 рр., Другу світову війну 1939–1945 рр., та сучасну російсько-українську війну.

У центрі уваги – героїчні вчинки людей, які, опинившись у темряві страждань, смерті й болю, стали джерелом світла, надії й порятунку для інших. Проєкт підкреслює зв'язок між поколіннями українських рятівників, демонструючи, що саме прагнення допомогти іншим є глибинною рисою українського духу.

Мета проєкту полягає у спонуканні сучасного суспільства до взаємодопомоги й підтримки під час війни, беручи приклад із минулих героїв, збереження історії мужності, які є важливими для національної ідентичності та колективної пам'яті, привернення уваги до подій минулого, щоб навчити молодь важливості моральних цінностей навіть у найскладніші часи, розповсюдження ідеї про українську мужність у національному та міжнародному контексті.

До основних компонентів проєкту можна віднести:

- Збір історій (Вивчення архівних матеріалів із фондів Національного музею Голодомору-геноциду, Харківського історичного музею ім. М. Ф. Сумцова, та Кременецького краєзнавчого музею. Інтерв'ю та дослідження життєвих шляхів героїв).

- Створення коміксу (Ілюстрація трьох біографічних історій рятівників у художньому стилі, що передає атмосферу епох. Поєднання графічних елементів із короткими текстами для передачі суті подій).

- Друк та розповсюдження (Видання коміксу у друкованому та цифровому форматах. Поширення через музеї, школи, бібліотеки та культурні заходи).

- Освітня програма (Проведення лекцій, воркшопів і обговорень із використанням матеріалів коміксу. Створення інтерактивних матеріалів для навчання в школах).

- Інформаційна кампанія (Презентації проєкту на фестивалях, в медіа, та соціальних мережах.

Відеоролики про створення коміксу та історії героїв).

ПРОЄКТ "Повернути із забуття" (@iz.zabuttia, 2019) спрямований на збереження та актуалізацію архівних справ репресованих, депортованих і розстріляних мешканців Рівненської області в період радянської доби. Ініціатива має на меті відновити пам'ять про жертв тоталітарного режиму, створити відкритий доступ до архівних матеріалів і надати можливість кожному переосмислити історичне минуле своєї родини та громади.

Мета проєкту полягає у збереженні пам'яті про жертв радянських репресій у Рівненській області, оцифрування, систематизація та популяризація архівних матеріалів, надання інструментів для дослідження сімейної історії, розкриття правди про репресії через особисті історії, що змінюють суспільне ставлення до радянської спадщини, формування уявлення про масштаби репресій і вплив тоталітарного режиму на місцеву громаду.

П'ять "Чому?" проєкту:

Чому це важливо? (Радянські репресії залишили трагічний слід у житті тисяч людей, але багато історій залишаються невідомими)

Чому про це потрібно говорити зараз? (У контексті війни України з Росією важливо осмислити тоталітарне минуле, щоб уникнути повторення історії)

Чому саме через архіви? (Архівні матеріали – це автентичне джерело, яке дозволяє реконструювати події минулого без спотворень).

Чому проєкт фокусується на Рівненській області? (Регіон має багату, але трагічну історію репресій, яку важливо дослідити й представити громаді).

Чому потрібен доступ до цих матеріалів? (Відкритість архівів сприяє дослідженню історії, формуванню національної ідентичності та збереженню пам'яті).

Карта подорожі користувача (User Journey Map)

- Початковий інтерес (Користувач бачить публікації про проєкт у соцмережах або ЗМІ. Відвідує Instagram-сторінку @iz.zabuttia або сайт проєкту).

- Знайомство (Переглядає історії репресованих із фотоматеріалами та документами. Ознайомлюється з можливістю дослідити архівні справи своєї родини).

- Залучення (Реєструється на сайті, щоб подати запит на оцифрування або консультацію. Завантажує доступні матеріали або стає волонтером).

- Дослідження (Вивчає архівні справи через інтерактивну платформу. Ділиться знайденою інформацією з родиною та друзями).

- Поширення (Додає власну історію в проєкт. Бере участь у лекціях, виставках або обговореннях).

Результатами роботи проєкту стало: оцифрування архівних справ: Доступ до тисячі історій репресованих у відкритому форматі, проведення лекцій і воркшопів для молоді та громади, залучення громади, коли

місцеві жителі активно додають власні історії до проєкту, збереження пам'яті через публікацію збірки історій або створення мультимедійної виставки, популяризація історії репресій у міжнародному просторі через партнерські організації.

Висновки.

Музеї більше не є лише місцями зберігання артефактів, а стають платформами для освіти, комунікації та інтерактивного досвіду. Вони повинні відповідати на нові запити аудиторії, враховуючи інклюзивність, доступність та цифрову трансформацію.

Цифрові проєкти публічної історії допомагають переосмислити історичні події, розповісти про них через особисті історії та зробити історію доступною для ширшої аудиторії. Цифрові проєкти в музеях забезпечують новий рівень взаємодії. Інтерактивні технології, такі як AR/VR, гейміфікація та 3D-візуалізації, дозволяють користувачам занурюватися в історію та адаптувати її до власних інтересів. Проєкти включають голоси різних спільнот, сприяючи створенню різноманітного історичного наративу. Завдяки активній участі громадськості (краудсорсинг), історія стає живим процесом, де кожен може зробити внесок. Використання VR, 360-градусних турів, мультимедійних інструментів та візуалізацій дозволяє створювати захоплюючі освітні та культурні проєкти. Інструменти високої роздільної здатності дозволяють поглиблене вивчення мистецтва чи історії. Оцифровка історичних документів, експонатів та усної історії сприяє збереженню культурного надбання навіть у часи кризи чи конфлікту. Цифрові архіви забезпечують довготривалий доступ до історичних матеріалів.

Сервіс-дизайн – це потужний інструмент для перетворення музеїв на більш привабливі, доступні та значущі простори, що відкривають нові можливості для пізнання історії. Цей підхід сприяє створенню інтерактивного та персоналізованого досвіду для відвідувачів, враховуючи їхні потреби, емоції та поведінку. Інтеграція різних елементів, таких як сторітелінг, сучасні технології й інтуїтивні інтерфейси, робить цифрові проєкти більш захоплюючими й доступними. Ключовим аспектом сервіс-дизайну є спільне створення проєктів за участю відвідувачів, істориків і педагогів. Це забезпечує максимальну відповідність цифрових сервісів інтересам аудиторії.

Застосування методів сервіс-дизайну, таких як "5 Чому", карта емпатії або "Як ми можемо" (HMW), допомагає глибше зрозуміти потреби користувачів і генерувати інноваційні рішення. Використання адаптивних технологій, наприклад, роботів-тьюторів, підвищує залученість аудиторії та ефективність навчання. Продуманий дизайн фізичних і цифрових просторів сприяє кращому сприйняттю інформації, створюючи привабливі умови для повторних візитів. Створення проєктів проходить через структуровані етапи: від аналізу проблем і потреб користувачів до розробки, тестування рішень, збору зворотного зв'язку та вдосконалення.

Важливо, щоб інновації враховували традиційні цінності музеїв, зберігаючи їхню сталість і автентичність. Цифрові проєкти, розроблені із застосуванням сервіс-дизайну, розширюють охоплення музеїв, роблять історію доступною, інтерактивною та емоційно значущою, водночас зміцнюючи освітню роль культурних установ.

БІБЛІОГРАФІЧНІ ПОСИЛАННЯ

- Світле на темному*. (2019). Retrieved from <https://drive.google.com/file/d/1UvUSWUdL0e30ua9rK0l68IRvctgiXxVi/view>
- Сусло, А. (2023, December). *The Gate to the Future*. Retrieved from <https://www.behance.net/gallery/186552791/The-Gate-to-the-Future>
- Човни_презентація*. (2023). Retrieved from <https://www.canva.com/design/DAF18K6szgQ/DMDyLidHpMSzh5c56arbhg/view/@iz.zabuttia>
- @iz.zabuttia (2019). Retrieved from <https://www.instagram.com/iz.zabuttia/>
- Boats of Ukraine*. (2024). Retrieved from <https://web.archive.org/web/20240611034008/https://www.boatmuseum.online>
- Chen, H., Ding, X., & Ding, L. (2023). Scenes, interaction, community and values: A service experience design framework for museum public space based on the theory of experience preference. In A. Marcus, E. Rosenzweig, & M. M. Soares (Eds.), *Design, user experience, and usability*. HCI 2023. Lecture notes in computer science (Vol. 14034). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-031-35705-3_3
- Clavert, F., & Wieneke, L. (2022). Big data and public history. In S. Noiret, M. Tebeau, & G. Zaagsma (Eds.), *Handbook of digital public history* (pp. 447–458). De Gruyter Oldenbourg. Retrieved from <https://doi.org/10.1515/9783110430295-040>
- DinaKol. (2023, December 12). Tower Binary [3D model]. *Sketchfab*. Retrieved from <https://sketchfab.com/3d-models/tower-binary-be24c2054ed64e8899a2e561a028a5f0>
- Fram, T. (2023, April 7). Kharkiv Literary Museum project nominated for Webbys. *Gwara Media*. Retrieved from <https://gwaramedia.com/en/kharkiv-literary-museum-project-nominated-for-webbys/>
- Gundermann, C., Hanke, B., & Schlutow, M. (Eds.). (2024). *Digital public history: Analytische Zugänge und Lernpotenziale digitaler Geschichte* [Edited volume]. Peter Lang Verlag. <https://doi.org/10.3726/b21702>
- Laing, R., Leon, M., Herbert, C., & Roberts, C. (2020). Digital heritage as a route towards social engagement. In *Data, matter, design* (pp. 266–271). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780367369156-85>
- Lenihan, R. (2022). The public good of digital (academic) history. *Public History Review*, 29, 185–194. <https://doi.org/10.5130/phrj.v29i0.8192>

- Magyar, J., Szabóová, M., & Sincak, P. (2024, January). Enhancing museum visitor engagement: Personalized learning with adaptive robot tutor. In *Proceedings of the 2024 IEEE 22nd World Symposium on Applied Machine Intelligence and Informatics (SAMI)*. IEEE. <https://doi.org/10.1109/SAMI60510.2024.10432793>
- MemorySavers Report. (2023). Retrieved from https://www.canva.com/design/DAFuJMZVoCQ/2KK-bOqaDjp9aXNA95en8g/edit?utm_content=DAFuJMZVoCQ&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton
- Mutibwa, D. H., Hess, A., & Jackson, T. (2018). Strokes of serendipity: Community co-curation and engagement with digital heritage. *Convergence*, 26(1), 157-177. <https://doi.org/10.1177/1354856518772030>
- Ng, W.-K., & Chen, C.-L. (2022). A case study of service design and experience innovation in cultural heritage servicescape: Take Tai Kwun and Hayashi Department Store as examples. *Journal of Heritage Management*, 7(2), 200-221. <https://doi.org/10.1177/24559296221118737>
- Piper, A., & Roscoe, K. (2023). Digital Crime Histories and Developing a Public Pedagogy of Criminal Justice. *International Journal for Crime, Justice and Social Democracy*, 12(1), 56-68. <https://doi.org/10.5204/ijcsd.2744>
- pOST. (2023a). Retrieved from <https://www.canva.com/design/DAF2vny0wBc/IVIMfn5Bb017nxXBO28kyA/view>
- pOST. (2023b, December 12). pOST - Остарбайтери та пам'ять про них. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=Geg4DxU5CCM>
- Ridge, M. (2016). *Making digital history: The impact of digitality on public participation and scholarly practices in historical research*. (PhD thesis). The Open University. <https://doi.org/10.21954/ou.ro.0000b1cf>
- Rijksmuseum.nl. (2025). Closer to Johannes Vermeer - Rijksmuseum. Retrieved from <https://www.rijksmuseum.nl/en/johannes-vermeer>
- Victory|Victims. (2024). Retrieved from <https://web.archive.org/web/20240423132204/https://www.victory-victims.com/>
- Virtual Tour of Washington's Field Headquarters. (2023). Retrieved from <https://www.amrevmuseum.org/virtual-tour-of-washington-s-field-headquarters>
- Walker, W. S. (2016). Sparking Rural Community Dialogues with Digital Oral Histories. *Collections*, 12(4), 401-408. <https://doi.org/10.1177/155019061601200405>
- Wonderlab+. (2025). Retrieved from <https://wonderlabplus.sciencemuseumgroup.org.uk/>
- Yang, Y. K. (2023). A study on the design thinking for sustainable art museums' exhibition curating service design. *Journal of the Korean Society of Design Culture*, 29(1), 183-197. <https://doi.org/10.18208/ksdc.2023.29.1.183>

REFERENCES

- @iz.zabuttia (2019). Retrieved from <https://www.instagram.com/iz.zabuttia/>
- Boats of Ukraine. (2024). Retrieved from <https://web.archive.org/web/20240611034008/https://www.boatmuseum.online>
- Boats presentation. (2023). Retrieved from <https://www.canva.com/design/DAF18K6szgQ/DMDyLidHpMSzh5c56arbhg/view>
- Chen, H., Ding, X., & Ding, L. (2023). Scenes, interaction, community and values: A service experience design framework for museum public space based on the theory of experience preference. In A. Marcus, E. Rosenzweig, & M. M. Soares (Eds.), *Design, user experience, and usability*. HCII 2023. Lecture notes in computer science (Vol. 14034). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-031-35705-3_3
- Clavert, F., & Wieneke, L. (2022). Big data and public history. In S. Noiret, M. Tebeau, & G. Zaagsma (Eds.), *Handbook of digital public history* (pp. 447-458). De Gruyter Oldenbourg. <https://doi.org/10.1515/9783110430295-040>
- DinaKol. (2023, December 12). Tower_Binary [3D model]. *Sketchfab*. Retrieved from <https://sketchfab.com/3d-models/tower-binary-be24c2054ed64e8899a2e561a028a5f0>
- Fram, T. (2023, April 7). Kharkiv Literary Museum project nominated for Webbys. *Gwara Media*. <https://gwaramedia.com/en/kharkiv-literary-museum-project-nominated-for-webbys/>
- Gundermann, C., Hanke, B., & Schlutow, M. (Eds.). (2024). *Digital public history: Analytische Zugänge und Lernpotenziale digitaler Geschichte* [Edited volume]. Peter Lang Verlag. <https://doi.org/10.3726/b21702>
- Laing, R., Leon, M., Herbert, C., & Roberts, C. (2020). Digital heritage as a route towards social engagement. In *Data, matter, design* (pp. 266-271). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780367369156-85>
- Lenihan, R. (2022). The public good of digital (academic) history. *Public History Review*, 29, 185-194. <https://doi.org/10.5130/phrj.v29i0.8192>
- Light on Dark. (2019). Retrieved from <https://drive.google.com/file/d/1UvUSWUdL0e30ua9rKol68IRvctgiXxVi/view>
- Magyar, J., Szabóová, M., & Sincak, P. (2024, January). Enhancing museum visitor engagement: Personalized learning with adaptive robot tutor. In *Proceedings of the 2024 IEEE 22nd World Symposium on Applied Machine Intelligence and Informatics (SAMI)*. IEEE. <https://doi.org/10.1109/SAMI60510.2024.10432793>
- MemorySavers Report. (2023). Retrieved from https://www.canva.com/design/DAFuJMZVoCQ/2KK-bOqaDjp9aXNA95en8g/edit?utm_content=DAFuJMZVoCQ&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton
- Mutibwa, D. H., Hess, A., & Jackson, T. (2018). Strokes of serendipity: Community co-curation and engagement with digital heritage. *Convergence*, 26(1), 157-177. <https://doi.org/10.1177/1354856518772030>
- Ng, W.-K., & Chen, C.-L. (2022). A case study of service design and experience innovation in cultural heritage servicescape: Take Tai Kwun and Hayashi Department Store as examples. *Journal of Heritage Management*, 7(2), 200-221. <https://doi.org/10.1177/24559296221118737>
- Piper, A., & Roscoe, K. (2023). Digital Crime Histories and Developing a Public Pedagogy of Criminal Justice. *International Journal for Crime, Justice and Social Democracy*, 12(1), 56-68. <https://doi.org/10.5204/ijcsd.2744>

- pOST. (2023a). Retrieved from <https://www.canva.com/design/DAF2vny0wBc/IVIMfn5Bb017nxXBO28kyA/view>
- pOST. (2023b, December 12). pOST - Остарбайтери та пам'ять про них. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=Geg4DxU5CCM>
- Ridge, M. (2016). *Making digital history: The impact of digitality on public participation and scholarly practices in historical research*. (PhD thesis). The Open University. <https://doi.org/10.21954/ou.ro.0000b1cf>
- Rijksmuseum.nl. (2025). *Closer to Johannes Vermeer - Rijksmuseum*. Retrieved from <https://www.rijksmuseum.nl/en/johannes-vermeer>
- Suslo, A. (2023, December). *The Gate to the Future*. Retrieved from <https://www.behance.net/gallery/186552791/The-Gate-to-the-Future>
- Victory|Victims. (2024). Retrieved from https://web.archive.org/web/20240423132204/https://www.victory-victims.com/Virtual_Tour_of_Washington's_Field_Headquarters
- Virtual Tour of Washington's Field Headquarters. (2023). Retrieved from <https://www.amrevmuseum.org/virtual-tour-of-washington-s-field-headquarters>
- Walker, W. S. (2016). Sparking Rural Community Dialogues with Digital Oral Histories. *Collections*, 12(4), 401-408. <https://doi.org/10.1177/155019061601200405>
- Wonderlab+. (2025). Retrieved from <https://wonderlabplus.sciencemuseumgroup.org.uk/>
- Yang, Y. K. (2023). A study on the design thinking for sustainable art museums' exhibition curating service design. *Journal of the Korean Society of Design Culture*, 29(1), 183-197. <https://doi.org/10.18208/ksdc.2023.29.1.183>