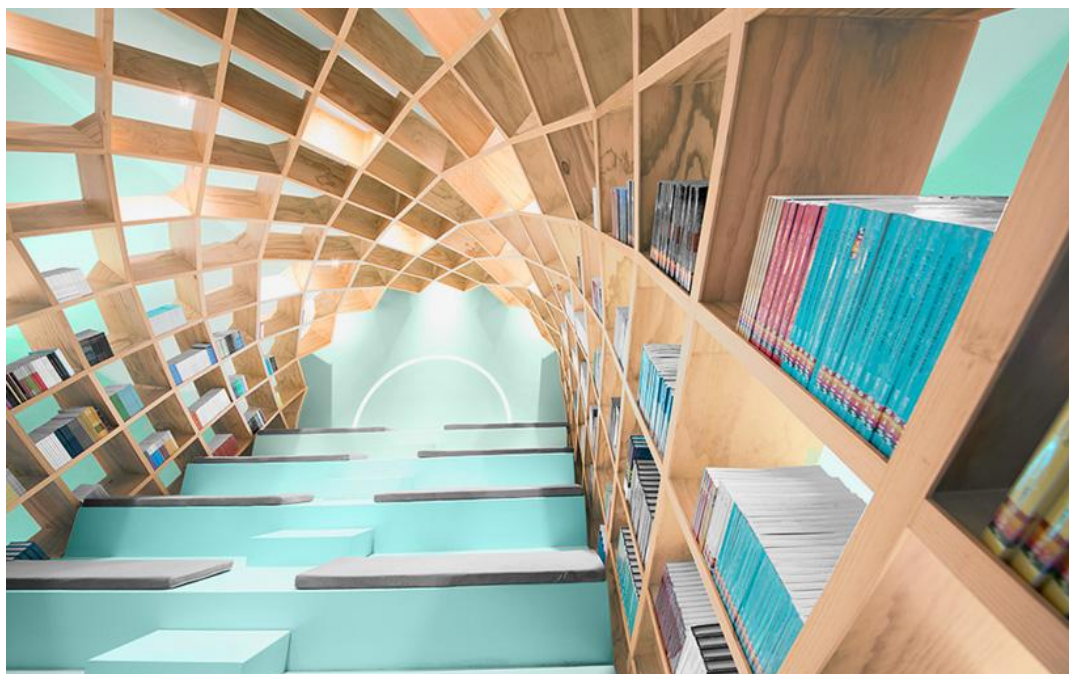


Министерство культуры Республики Крым

ГБУК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»



Библиотеки будущего: спектр перспективных услуг

Практическое пособие

г. Симферополь, 2018г

Известный немецкий социолог Макс Вебер (1864—1920) обратил внимание на то, что главным в социальной жизни является "ожидание", т. е. ориентация на ответную реакцию. Так, обращаясь в библиотеку, пользователь ожидает, что получит необходимую информацию.

Социальные институты созданы для осуществления определенных ожиданий и обязаны их воплощать. Эти ожидания-обязательства создают предсказуемость, стабильность в обществе. Библиотекарь должен знать ожидания пользователя. Если пользователь рассчитывает получить книгу, справку, а оказывается, что нужной книги или сведений нет, при этом библиотекарь нагрубил, пользователь задает вопрос, зачем нужна такая библиотека.

Не обмануть ожиданий пользователя, удовлетворить его информационные потребности, сделать доступной для него информацию — в этом заключается одна из важнейших социальных функций библиотек. Эта функция осуществляется библиотекой путем обслуживания, предоставления услуг

Многозначность понятия “библиотечная услуга”



Библиотечная услуга – это конкретный результат библиотечного обслуживания (полезный эффект библиотечного труда), удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки.

К обязательным бесплатным услугам относятся:

- предоставление информации о наличии в библиотеке конкретного документа;
- предоставление информации о составе библиотечного фонда через систему каталогов и другие формы библиотечной информации;
- консультационная помощь в поиске и выборе источников информации;
- открытые просмотры литературы, тематические выставки в помещении библиотеки;
- предоставление читателей во временное пользование документов из библиотечных фондов в читальных залах и на абонементе.

Наиболее полную классификацию библиотечных услуг предложила М.Я. Дворкина. Она разделяет совокупность библиотечных услуг на: документальные, коммуникативные и услуги библиотечного сервиса.

К документальным услугам относятся:

- документальные услуги по разовым запросам абонента (предоставление первичных документов, сведений о документах, предоставление различных библиографических справок, выверка библиографических данных, предоставление данных из документов, перевод текстов, ремонт и переплет изданий): они удовлетворяют, прежде всего, те потребности читателей, которые связаны с необходимостью получения первичного документа, библиографической информации, рекомендаций библиотекаря;
- опережающие документальные услуги (индивидуальное, групповое и массовое информирование о новых поступлениях, организация групповой и массовой пропаганды литературы, предоставление для пользователей справочно-библиографического аппарата, в том числе машиночитаемых баз данных). Коммуникативные услуги существуют для удовлетворения потребностей пользователей в общении с библиотечным персоналом, с другими пользователями, с

писателями, учеными, местными знаменитостями, представителями власти...и представляются в виде массовых мероприятий, бесед, в процессе участия...в различных объединениях, во время посещения курсов, организуемых в стенах библиотеки...»

К услугам библиотечного сервиса относятся:

□ услуги, способствующие обеспечению максимальной доступности библиотечных услуг для пользователей, такие как «индивидуальный абонемент, МБА, ММБА, нестационарные формы обслуживания, формы телефонного заказа документов и справок, информирование о новых поступлениях по телефону, открытый доступ к фонду, реклама библиотеки и библиотечных услуг;

□ услуги, обеспечивающие дифференцированное обслуживание абонентов в помещении библиотеки (организация системы читальных залов для дифференцированного обслуживания читателей, организация справочно-библиографической службы, организация форм приоритетного обслуживания);

□ услуги, обеспечивающие удобство пользования библиотекой (удобный режим работы библиотеки и пользования литературой читателями: обеспечение условий труда и отдыха читателей и т.д.);

□ услуги, обеспечивающие потребность абонентов в развитии библиотечного обслуживания (привлечение новых читателей, увеличение объема библиотечных услуг). Классификация М.Я. Дворкиной базируется на сущностном признаке услуг и может использоваться для рекламы, учета, отчетности, планирования маркетинговых исследований и т.п.».

Вопреки ожиданиям, что время печатных книг и библиотек подходит к концу, библиотеки переживают впечатляющие метаморфозы. Кажется, вызовы цифрового времени пошли им только на пользу. Новые технологии, которые могли сделать библиотеки достоянием прошлого, на деле открывают в них скрытый ранее потенциал. Современная библиотека перестает быть лишь книгохранилищем – она превращается в многофункциональный центр знаний, показывая, насколько многогранно, многолико знание может быть. И при этом сохраняет свою основную черту – бесплатность.

Для осуществления обслуживания, его планирования и анализа результативности важна многоаспектная классификация библиотечных

услуг. С точки зрения особенностей предоставляемых читателям сведений и/или материалов различают:

1. Библиотечно-библиографические услуги, конечным результатом, которых является выдача документов во временное пользование.
2. Коммуникативные услуги, направленные на реализацию общения читателей (клубы, кружки, любительские объединения при библиотеке, вечера, лекции, концерты, читательские конференции и т. п.).
3. Консалтинговые, образовательные услуги (образовательные курсы и кружки, консультирование по вопросам библиотечно-библиографической грамотности и информационной культуры и т. п.).
4. Сервисные услуги, направленные на повышение уровня комфортности обслуживания пользователей (иноязычные переводы, ксерокопирование и микрофильмирование документов, перезапись на небумажных носителях (кассетах, дисках, дискетах и т. п.), переплетные работы, доставка книг на дом или на рабочее место и т. д.).

С точки зрения режима обслуживания библиотечные услуги могут быть разовыми или предоставляемыми на постоянной основе (выставки и указатели новых поступлений, ИРИ).

С точки зрения основания для предоставления услуги могут являться ответом на конкретные читательские запросы и инициативными, подготавливаемыми персоналом в ходе реализации библиотечной просветительской функции.

И, наконец, с точки зрения ресурсов, использованных для оказания услуг, различают обслуживание на базе только собственного фонда и СБА и услуги с привлечением совокупных информационных ресурсов общества. Последние занимают все большее место, неизмеримо расширяя возможности библиотек и повышая их престиж. Однако зачастую именно такие услуги библиотеки вынуждены оказывать на платной основе.

За последние два десятилетия библиотечное обслуживание претерпело значительные изменения, связанные с использованием компьютеров, цифровых систем и Интернета. Никогда еще ресурсы

библиотеки не были такими доступными как сейчас. Новые технологии упрощают процессы передачи запроса, получения и доставки информации. Однако, с ростом использования электронных ресурсов снижается посещаемость библиотек. Нынешнее поколение выросло с компьютерами и легко ориентируется в виртуальной реальности. Для него Web – это не только источник информации, но и место общения, сотрудничества и самовыражения. Это заставляет библиотеки искать инновационные подходы к обслуживанию и побуждает предоставлять услуги методами, удобными для читателя.

Как библиотеки отвечают на изменение потребностей пользователей? Конечно, изменением предоставляемых услуг, которое сопровождается изменением технологии их производства, структуры (организации) обслуживания, изменением всей библиотечной среды. В последнее десятилетие библиотеки не ограничиваются наблюдением за меняющимися запросами, но все чаще прибегают к маркетинговому исследованию, для проведения которого приглашают социологов, психологов. При этом исследуется мнение пользователей об обслуживании по широкому спектру вопросов (услуги, отказы, степень комфорта, режим работы, требования к библиотекарю и др.), а также изучается информационный рынок в целом. Таким образом, библиотека обретает механизм постоянного положительного изменения.

На базе этих исследований библиотеки определяют возможные новые услуги, связанные с современными техническими средствами и информационными технологиями.

Библиотеки предоставляют электронный каталог, проблемно-ориентированные базы данных (в том числе, библиографические, реферативные, полнотекстовые БД на CD-ROM), делают распечатки из них, запись на дискеты пользователя.

Выполняют копии звукозаписей, видеозаписей, предлагают услугу сканирования документов, выдают напрокат видео и другую аппаратуру.

Полнотекстовые электронные документы тоже становятся доступными пользователям. Предоставляются сетевые услуги (Интранет, Интернет), машинное время для персонального пользователя ПЭВМ, распространяются программно-информационные продукты. В рамках Интернет предлагаются электронная почта, WEB-страницы, телеконференции. На WEB-серверах библиотек, как правило,

можно найти самую новую информацию, в ряде случаев обеспечивается возможность выхода к электронным каталогам, базам данных (БД) с различными запросами, при этом к платным базам данных нет свободного доступа. В Интернет сейчас широко используются мультимедийные технологии, позволяющие организовать трехмерное пространство, представлять не только статическую визуальную информацию (текст, графика), но и динамическую (речь, музыку, видео, анимацию и др.)

По-прежнему пользуются вниманием пользователей услуги ксерокопирования, факса.

Расширяется спектр информационно-емких услуг, эффективных только при использовании компьютерных технологий и предполагающие анализ текста. Это фактографические, концептографические, аналитические, переводческие услуги. Так, библиотеки проводят маркетинговый анализ, конъюнктурные исследования, предоставляют аналитические обзоры, дайджесты, фактографические досье на основе данных Интернета, осуществляют поиск покупателей или продавцов товаров, услуг и др. Эти формы услуг особенно необходимы специалистам местной администрации (информационное обеспечение местного самоуправления сейчас — одна из задач муниципальных библиотек), представителям малого и среднего бизнеса.

Одновременно, выполняя такие услуги, библиотекари овладевают методами научного исследования, деятельность библиотекаря приобретает более высокий интеллектуальный уровень.

Маркетинговые исследования являются основой для разработки библиотеками целевых комплексных программ, значимость которых признается и финансируется администрацией региона.

Следуя за потребностями пользователей, многие публичные библиотеки особое внимание уделяют предоставлению информации для населения, оперативной информации о том, где можно получить то или иное образование, купить определенный товар, посмотреть спектакль, как добраться до пункта назначения, как провести свадьбу, проходы на пенсию, как накрыть праздничный стол, где находится та или иная организация (справки по поиску адресов учреждений, предприятий весьма распространены) и т. п.

Выполняются и такие услуги, как сверка цитат и библиографических ссылок для дипломных и диссертационных работ,

публикаций, что ранее редко практиковалось из этических соображений.

Рост числа студентов побуждает некоторые универсальные библиотеки заключать с коммерческими учебными заведениями договора на обслуживание их учащихся (договорные услуги).

Заключают договора о комплексном информационном обслуживании и с департаментом образования. Договорные отношения (на комплексное обслуживание, включающее разные услуги) складываются у библиотек с предприятиями, фирмами.

Развиваются обучающие услуги, в частности, занятия, курсы, консультации по работе в Интернет, пользованию электронными каталогами, базами данных. Некоторые библиотеки ведут обучение в области информационного сервиса.

По-прежнему ведутся библиотечно-библиографические занятия, работают молодежные клубы (английского языка, клуб молодых экономистов и юристов и др.).

Некоторые библиотеки выполняют также издательские услуги. Кроме своей продукции (библиографических указателей, методических материалов), публикуют официальные материалы за последние годы, значимые статьи из периодики, аннотированные списки иностранных учебников и др. Изготавливают также визитные карточки, объявления, бланки.

Конечно, и традиционные формы услуг пользуются спросом пользователей: библиографические и фактографические справки, тематические подборки, библиографические списки и, безусловно, выдача книг, периодических изданий. Теперь к ним присоединяется выдача компакт-дисков, аудио и видеокассет. Широко распространены платные варианты выдачи изданий (например, ночной абонемент). При проведении встреч, обсуждений, лекториев, гостиных, викторин, конкурсов, экскурсий, организации выставок, презентаций используются видеокассеты, компакт-диски.

Предоставляемые сегодня библиотеками услуги отражают переходный период в деятельности библиотек, противоречие между новыми техническими возможностями и финансовыми, трудовыми ограничениями. Так, информация о наличном фонде за последние несколько лет предоставляется уже посредством электронных каталогов, в то время как основные документные ресурсы пока

отражены в карточных каталогах. Однако некоторые библиотеки осуществили конверсию старых каталогов и, таким образом, получили электронный каталог на весь свой фонд.



Краудсорсинг

Термин краудсорсинг впервые был введен на страницах журнала Wired. Примеры краудсорсинга: Википедия, Генон, Mail.ru, социальные сети, Хабрахабр и другие.

Краудсорсинг – слово, пришедшее из английского языка. В переводе crowd значит "толпа", sourcing - "поиск ресурсов". Таким образом, этим словом называют процесс сбора каких-либо ресурсов силами большой массы людей. Привлекая ресурсы толпы, любое общественное начинание имеет больше шансов на успех. Доказанный факт: если человек чувствует личное участие в каком-либо общем деле, он относится к продукту совместного труда более ответственно, сохраняет такую модель поведения и для других случаев.

Первое употребление этого понятия зафиксировано в 2006 году. Простой краудсортинг – организация публикует адрес для предложений.

Виды деятельности:

- 1) краудсортинговый контент (Википедия, социальные сети, Curriki, виртуальные уроки, учебные репозитории...);
- 2) создание сайта;
- 3) рассылка рекламы множеством пользователей;
- 4) использование библиотекарей-волонтеров;

- 5) вовлечение массы клиентов в организацию мероприятия (акции, перформансы, хэппенинги), новой услуги;
- б) простая работа, которую не может сделать компьютер, и ее поручают большому количеству людей за небольшую плату (оцифровка, расшифровка, перевод текстов и тд.).

Преимущества краудсорсинга:

- масштабируемость (доступ к результатам труда неограниченной аудитории);
- возможность разделить производственные риски с исполнителями задачи;
- использование дешевой рабочей силы.

Краудфандинг, краудворкинг, краудрекрутинг – его производные. Все это виды коллективной сетевой деятельности. Коллективное финансирование проектов – краудфандинг, коллективный подбор персонала – краудрекрутинг.

Такой популярный за рубежом элемент общественной культуры, как краудсорсинг активно приживается и в России. Примеры российского опыта использования этой технологии можно найти на сайте проектов государственно-частного партнерства (ГЧП). Сайт содержит в себе базу проектов, которые были созданы, создаются на данный момент времени или пока что находятся в разработке. Более тысячи проектов было реализовано в 2016 году. Так, популярный пример краудсорсинга - ГЧП в Санкт-Петербурге. Это строительство Западного скоростного диаметра - платной автодороги, созданной для разгрузки автомобильных дорог в городе.

Одна из популярных акций краудсорсинга в России - процесс выбора символов зимней Олимпиады в Сочи в 2014 году. Художниками, дизайнерами и аниматорами было предложено несколько интересных образов, которые должны были посоперничать за звания талисманов Олимпийских игр. В конечном итоге победило три героя: Снежный Барс, Зайчонок и Белый Медведь. Известные российские платформы для поиска тренеров спорта, репетиторов, музыкальных преподавателей и воспитателей - еще один общественно

важный проект краудсорсинга. Иногда эта технология возникает совершенно стихийно. Так, пользователи "Яндекс-карт" придумали оповещать всех автовладельцев об обстановке на дорогах страны.

В 2015г в Москве прошел краудсорсинг-проект «Моя библиотека», который был посвящён вопросам улучшения работы общедоступных библиотек, находящихся в ведении Департамента культуры Москвы. Москвичи решали, как улучшить качество обслуживания в библиотеках и сделать их более комфортными для читателей, какие дополнительные услуги необходимо ввести, а также каким образом поменять график и правила работы. Жители поддержали организацию бесплатного доступа к оцифрованным версиям всех книг, справочников и каталогов фонда города из любой библиотеки, введение услуги по предварительному подбору книг, проведение закупок книг на базе данных анкетирования читателей, увеличение срока выдачи книг на дом с двух недель до месяца, рассылку напоминающих о сроке возврата книг SMS-уведомлений, штрафы за невозврат книг вовремя, оборудование библиотек велопарковками и терминалами для оплаты различных услуг и ряд других инициатив.

Главным итогом стало решение о переходе московских библиотек на удобный для жителей график работы вместо применяющихся в настоящее время укороченных графиков, различных для разных библиотек.

Кроме того, в ходе краудсорсинг-проекта и последующего голосования в системе «Активный гражданин» были поддержаны следующие основные идеи улучшения работы московских библиотек:

- создание удобной навигации, адаптированной для детей и взрослых;
- создание возможности удалённо узнать о наличии материалов, книг;
- организация в библиотеках лекториев, мастер-классов, тематических вечеров, кружков по интересам, других общедоступных культурных и познавательных мероприятий;
- оказание школьникам помощи в подготовке домашних заданий.

Идеи, высказанные в ходе краудсорсинга-проекта, вошли в концепцию развития библиотечной сети города Москвы.

Зарубежный опыт

Не так давно в Великобритании была создана интерактивная общественная платформа, которая позволила пользователям моментально сообщать об актах вандализма на улицах города, также сообщать о проблемах с местной инфраструктурой, об открытых канализационных люках. "Википедия" - еще один интернет-проект, изменивший этот мир к лучшему. Конечно, этот источник информации не является столь надежным, как хотелось бы, ведь любой пользователь может вносить свои правки. Известная мебельная компания из Нидерландов ИКЕА предлагает ежегодный краудсорсинговый проект для детей. Малыши могут придумать уникальный дизайн для мягкой игрушки и лучшие проекты будут реализованы в виде настоящей продукции от ИКЕА.

Аутсорсинг

Правительство Пермского края планирует осенью этого года вынести на аутсорсинг «непрофильные функции» из бюджетных организаций культуры. При этом предполагается открыть «новые рабочие места». Что такое *аутсорсинг*?

Понятие аутсорсинга в российском законодательстве отсутствует. Термин *«аутсорсинг»* заимствован из английского языка и дословно переводится как *использование чужих ресурсов*.

Смысл аутсорсинга сводится к следующему: сосредоточьте все ресурсы на библиотечных услугах и передайте остальные поддерживающие или сопутствующие функции профессиональному партнеру. Под аутсорсингом понимается передача на договорной основе непрофильных функций библиотеки внешним исполнителям, специализирующимся в конкретной области и обладающим знаниями, опытом, техническим оснащением – аутсорсерам (аутсорсинговым предприятиям). Предполагается, что библиотека может сократить издержки, так как услуги аутсорсера стоят намного дешевле. Дешевле ли? Уборщица на бюджетной ставке или сотрудник клининговой компании? Библиотекарь-программист или сотрудник компьютерной фирмы?

По договору аутсорсинга, как правило, передаются такие функции, как:

- постановка и ведение бухгалтерского, налогового учета, а также составление отчетности;
- поиск и подбор кадров;
- аренда сотрудников;
- рекламные услуги;
- уборка офисных помещений;
- охрана и служба безопасности;
- организация общественного питания;
- организация транспортных перевозок, необходимых для осуществления хозяйственной деятельности организации;
- административная поддержка и прочие услуги,
- поддержка информационных систем (локальных сетей, web-сайта; защита информации; администрирование компьютерных сетей; разработка, внедрение и последующее обслуживание корпоративных программных продуктов и так далее).

Между библиотекой-заказчиком и аутсорсинговой организацией заключается гражданско-правовой договор, предметом которого является предоставление услуги или выполнение работы. При этом к аутсорсингу не относится использование любых услуг, оказываемых внешними исполнителями. Под аутсорсингом следует понимать именно передачу на длительное время, ведение какой-либо непрофильной деятельности организации, которая, в принципе может осуществляться и самостоятельными силами. При этом необходимо сравнивать экономическую эффективность обоих вариантов.

Прибегая к услугам аутсорсера, организация — заказчик в его лице получает как бы дополнительное структурное подразделение организации, которое в то же время остается от него юридически независимым. При аутсорсинге происходит сокращение кадров библиотеки.

Бухгалтерский аутсорсинг. Использование вместо собственного штата финансовой службы услуг сторонней специализированной

организации, не противоречит нормам бухгалтерского законодательства. В штате библиотеки останется один бухгалтер, который будет вести первичную учетную документацию, которая затем передается в аутсорсинговую организацию (бухгалтеру-специалисту) для отражения хозяйственных операций в бухгалтерском и налоговом учете и составления и сдачи отчетности. Каждый день передаются только копии документов, а в конце месяца доставляются оригиналы бухгалтерских документов.

Преимущества привлечения аутсорсера:

- перераспределение ресурсов;
- снижение затрат;
- более качественное выполнение отдельных функций библиотеки специализированными фирмами;
- надежность предоставления услуг аутсорсером;
- получение доступа к технологиям более высокого уровня;
- при отсутствии собственных специалистов или ресурсов библиотека имеет возможность воспользоваться ресурсами аутсорсеров;
- возможность передачи ответственности за выполнение конкретных функций.

К недостаткам аутсорсинга относится и отсутствие контроля над деятельностью организации или специалистов, которые предоставляют услуги. Немаловажным является и тот факт, что по аутсорсингу на настоящий момент не проработана российская законодательная база. Есть лишь программы и приказы. Например, приказ Роскультуры от 29.05.2007 №346 «Об основных направлениях развития общероссийской информационно-библиотечной компьютерной сети Либнет на 2007 – 2010 годы» рекомендовал распространять технологии аутсорсинга в библиотеках: привлекать профессиональные организации для реконверсии каталогов, оцифровки документов, корпоративной каталогизации.

Недостатки привлечения аутсорсера:

- потеря конфиденциальности информации;

- снижение оперативности в предоставлении необходимых сведений для учредителей библиотеки (срыв государственного задания);
- библиотека может не доверять внутреннюю информацию «чужой организации»;
- передача на аутсорсинг функций может нанести вред клиентоориентированности библиотеки (потеря имиджа, снижение лояльности клиентов) и организации библиотечных услуг. Затраты могут возрасти и привести к зависимости от аутсортера.
- убытки из-за низкого качества аутсорсинговых услуг. Аутсортер может разориться и сорвать выполнение госзадания библиотекой, что повлечет административные санкции против администрации учреждения.

Российские библиотеки сейчас пользуются лишь веб-аутсорсингом.

Например:

- 1) Донская государственная публичная библиотека заключила договор с фирмой Softline об организации корпоративного портала DeskWork.
- 2) Компания Xerox оснастила Центральную городскую публичную библиотеку имени А.П. Чехова в Таганроге программно-аппаратным комплексом для создания электронного хранилища обширных фондов учреждения. Теперь старейшая публичная библиотека юга России сможет не только создавать электронные фонды, но и организовать доступ к полученным материалам с возможностью контекстного поиска более чем на 190 языках.

Аутсорсинг-мошенничество. Некоторые аутсорсеры вначале предлагают свои услуги по заниженным ценам, а затем начинают их быстро поднимать. Малые предприятия могут удерживать у себя важную документацию, становясь таким образом владельцем важнейших информационных ресурсов. Библиотека может заключить договор с аутсорсерами, а те будут перепоручать свою работу другим подрядчикам. Об эффективности такой деятельности говорить сложно. Аутсорсер может не выполнить взятые им обязательства в полном объеме. Он обвинит библиотеку в отсутствии контроля за выполнением проекта и качеством его выполнения.

Передавая функции «чужим фирмам» следует подумать о неполном использовании собственных ресурсов (насколько это необходимо, может быть стоит отказаться от таких услуг). Собственные подразделения являются более «прозрачными» объектами управления. Клиентоориентированный маркетинг подразумевает более эффективное использование собственного персонала библиотеки на основе развития самоуправления подразделений. Сокращение персонала библиотеки может принести вред в будущем. Работа подрядчиков может оказаться несоответствующей российским нормативам и стандартам, а вернуть исходную ситуацию окажется невозможным. Затраты на восстановление прежнего порядка будут выше чем кратковременная экономия финансовых средств, достигнутая за счет сокращения персонала.

10 принципов создания библиотеки нового типа или Как трансформировать книжные хранилища в актуальные социальные пространства

(Из опыта публичной библиотеки им. Н.В. Гоголя (г. Санкт-Петербург))



Воплотив идеи и принципы, заложенные в «Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки», команда дизайнеров KIDZ превратила библиотеку им. Н. В. Гоголя в одно из самых модных городских пространств.

Идеология определяет дизайн

Когда сотрудникам библиотеки предложили преобразить библиотеку Гоголя, они задали себе вопрос: «А что такое библиотека? Что она есть сейчас? Для кого она работает?» Именно от ответов на эти вопросы зависит, какими будут структура и оформление пространства вашей библиотеки.

Идеология пространства меняется. В «Модельном стандарте» прописано, что **публичная библиотека превращается в центр социальной активности и коммуникации**. Сама книга утрачивает значение как вид ценности, а библиотека реорганизуется из книжного

хранилища (хотя одна из основных функций библиотеки — продолжать хранить книги как ценность) и приобретает функцию социальную: **проведение мероприятий и выстраивание коммуникации**. Именно от формата мероприятий, когда люди собираются и через различные виды активности взаимодействуют друг с другом, отталкивается и концепция пространства. Человеку должно быть удобно идеологически, визуально и на уровне ощущений.

В центре внимания — мероприятие

В верхней части нового сайта библиотеки Гоголя обращает на себя внимание фраза «предложить мероприятие». Это знаковая деталь. **Пользователь сам может предложить провести занятие или встречу в библиотеке и ему, скорее всего, не откажут**. Такой подход, конечно, отражается в структурировании и оформлении пространства. По сути, нужно дать возможность на небольшой площади организовать культурное мероприятие, не зная наперед, что конкретно могут предложить посетители. Это значит, что за 10–15 минут, без использования грубой мужской силы, пространство, которое было приспособлено, например, для чтения 50 человек, должно превратиться в зрительный зал для 100 человек. Как это сделать? А просто передвинуть стеллажи на колесах, освободить место, расставить стулья — все, идет лекция! Через час-полтора она закончилась и также легко пространство принимает прежний вид.

Сделать пространство мобильным

Мобильность достигается за счет многофункциональной мебели, которая вместе с тем служит и разграничителем пространства. Очень важна **многофункциональность**. Например, есть объекты, которые одновременно представляют собой стеллаж для хранения книг, место для сидения и отдыха и разделяют зоны различной активности. Один предмет мебели решает несколько задач: функциональных, пространственных и дизайнерских. К тому же, большая часть мебели — на колесиках, ее можно легко и быстро передвинуть.



Сделать пространство прозрачным

В библиотеке Гоголя входная зона оформлена не тяжелой массивной дверью, а с помощью больших стеклянных поверхностей. **Окна во всю стену и стеклянные двери символизируют открытость библиотеки.** Прохожие видят, что происходит внутри, т. е. снаружи понятен функционал помещения. Персоналом такая «прозрачность» не всегда воспринимается позитивно, потому что она обязывает и даже требует изменений в методах работы.



Однако если бы все библиотеки были украшены большими окнами, это бы им сильно помогло. Человек, который не планировал прийти в библиотеку, а просто проходил мимо, мог бы видеть, что там происходит что-то живое. Одно — это может побудить его зайти. Библиотекарь, который встречает посетителей

и рассказывает, что и где происходит, дает понять, что их здесь ждут. Такие этические моменты не менее важны, чем приемы оформления.

Библиотекарь — фасилитатор активности

Новый формат библиотеки обслуживает не книги с точки зрения ценности, а людей. Если раньше библиотекарь выполнял технические функции по оформлению абонемента, то теперь он становится фасилитатором активности в библиотечной среде. Одна из целей проекта Библиотеки Нового Типа — создать пространство, которое красноречиво бы заявляло о том, что оно способно стать площадкой практически для любого мероприятия.

Необходимо мыслить категориями мероприятия — в таком формате людям удобнее всего взаимодействовать. Каждый посетитель может выступить со всей задумкой, поэтому **библиотекарь должен быть**

открыт любой идее и выстраивать коммуникацию с активными пользователями.

Надо сказать, что пространство в своем развитии опережает сообщество. Даже в Петербурге количество реорганизованного пространства сейчас на уровень выше, чем количество людей, которые могут его профессионально обслуживать.

Пусть пространство будет гибким

Любые жесткие функции рискуют отмирать со временем, поэтому в пространство необходимо закладывать способность к переменам. Например, арт-холл изначально планировался как пространство для проведения музыкальных вечеров и выставок. Но со временем он особенно полюбился детям, которые стали приходить сюда после школы. В результате арт-холл расширил свое функциональное назначение. В дневное время здесь проводят детские мероприятия: уроки и мастер-классы. И это правильно: **пространство должно быть гибким и откликаться на реальные потребности пользователей.** К тому же, в прошлом - деления на детские и взрослые библиотеки. Родитель может прийти с ребенком и оставить его на пару часов педагогу: так оба проведут время с пользой.

От традиционного разделения к открытой планировке

Библиотека всегда создавалась как книгохранилище, куда можно прийти и взять книгу. С этим связана традиционная планировка: абонемент, читальный зал, хранилище для книг, а также множество стеллажей и узкие проходы между ними. Время сместило приоритеты: мы ожидаем, что человек, придя в библиотеку, останется здесь, причем не только поработать, но и пообщаться, посетить



мероприятия. Поэтому **необходимость разделять пространство по-старому отпала**. Все пространство — для людей, закрытых зон практически нет, все книги в открытом доступе. В библиотеке Гоголя есть закрытый запасник непопулярной литературы, но это совсем небольшое помещение.

Конечно, у посетителей разные цели: кто-то пришел за общением, а кому-то нужно сконцентрироваться на работе. Поэтому разумно разделять большое пространство на меньшие зоны, в том числе за счет мобильной мебели. Как ни странно, чтобы уединиться и почувствовать себя защищенным, нет необходимости прятаться за бетонной стеной, достаточно стоящих слева стеллажей. Да, идеальное пространство создать невозможно, тем более ограниченной площади. Поэтому необходима сеть городских библиотек: если тебе некомфортно в одной из них, ты можешь пойти в другую, решенную в ином стиле.

У каждой библиотеки свое лицо

У каждой из библиотек должно быть свое концептуальное решение: одна может специализироваться на мероприятиях и лекциях, другая — на музыкальных вечерах и обладать студией звукозаписи, третья проводить мастер-классы и иметь свою мастерскую. **Речь даже не столько о сети библиотек, сколько о сети городских пространств**, будь они коммерческими или некоммерческими. Очень важно партнерство библиотеки с коммерческими партнерами. Идея в том, чтобы объединить местное сообщество. Люди могут собраться в библиотеке в том числе и для того, чтобы решить насущные проблемы (например, вопрос с парковкой или благоустройство двора). Библиотека становится пространством-активатором и влияет на то, что происходит в городе, его культурном, социальном и физическом ландшафте. Цель в этом.

Вписать библиотеку в городской контекст

Что именно создавать в библиотеке зависит от того, где она расположена и в чем нуждаются жители. Например, в одной из петербургских библиотек создали звукозаписывающую студию — по примеру финских коллег. Проект неплохой, но искусственный, потому что реальной потребности в этой студии нет. Тогда как посетители библиотеки Финляндии, с которой брали пример, действительно нуждались в такой студии — было проведено

социологическое исследование. Рядом с ней находится музыкальная школа и жителям нужна площадка для записей, репетиций и выступлений.

Нельзя создавать библиотеку в вакууме, в отрыве от того, что уже существует. Нужно, чтобы библиотека поддерживала уже сложившиеся активности, тогда люди придут сами.

Библиотека Гоголя — пилотная площадка, там не был полностью учтен контекст, ее цель была иная — громко заявить о себе и происходящих в библиотечном мире переменах. Но работая над Ржевской библиотекой, специалисты словно «настраивают» ее на окружающее пространство. Например, уже многие годы там существует театральная студия и люди хотят ее сохранить, поэтому проект предусматривает зрительный зал. Важно обратить внимание и на то, что находится вокруг. Если есть ряд учреждений, которые уже выполняют определенную функцию, библиотеке стоит от нее отказаться, чтобы не дублировать друг друга.

Стоит ли говорить, что любые книжные новинки должны вставать на полки библиотек сразу после появления в магазинах? На деле же бумажные книги добираются до библиотек с большим опозданием, что лишает читателей возможности быть в курсе литературных новостей. Да и чего греха таить, уже не первый год наблюдается тенденция, когда читатель предпочитает в виртуальном режиме получить от библиотеки все, что ему необходимо, экономя время и деньги на дорогу.

В число услуг современные публичные библиотеки вошел новый **Онлайн-проект «ЛитРес: Библиотека»** (biblio.litres.ru), который позволил читателям библиотек получить бесплатный доступ



практически ко всем электронным и аудиокнигам, представленным на портале ЛитРес и читать их на мобильных устройствах, на платформах iOS, Android и Windows Phone 8, на специализированных ридерах или любом другом устройстве, имеющем браузер с доступом в интернет.

Для этого библиотека, всего-навсего, должна быть подключена к проекту «ЛитРес: Библиотека», а читатель – зарегистрироваться в библиотеке, взять логин и пароль для входа на сайт biblio.litres.ru. Логин и пароль читателя являются уникальными.

История проекта «ЛитРес: Библиотека» началась в 2013 г. Тогда не существовало ни удобных приложений для чтения на разных устройствах, ни интерфейса, позволяющего легко и быстро выдавать читателям книги. Была лишь идея, которую подсказала одна из дружественных библиотек. К середине 2013-го был уже полностью готов функционал для работы с библиотеками и выдачи электронных книг. В числе первых к нему подключились Российская государственная библиотека для молодёжи (инициатор проекта), Центральная городская публичная библиотека им. В.В. Маяковского (Санкт-Петербург), Центральная городская детская библиотека им. А.П. Гайдара (Москва).

Большой плюс электронной библиотеки – появление новинок практически одновременно с запуском продаж бумажных книг. Большую часть каталога составляют художественная литература, отечественная и зарубежная современная проза, любовные романы. На втором месте учебники и справочная литература. Книги по науке и образованию занимают 15% каталога. В основном это продукция издательств «Дрофа» и «АСТ», учебники для вузов, а также справочники, методические пособия и руководства по различным областям знания. Бизнес-литература представлена лучшими электронными книгами по маркетингу и развитию бизнеса, бухгалтерии и праву, саморазвитию и мотивации. Коллекция насчитывает более 6,5 тыс. книг.

Читателям библиотек доступны электронные копии более 7 тыс. классических произведений отечественной и зарубежной литературы: от древнегреческих текстов до поэзии Серебряного века. Классику можно выдавать в любом количестве, включение этих книг в электронный фонд бесплатно для библиотек.

Оперативное включение в фонд новинок современной литературы наряду с бизнес-книгами, учебными пособиями и классикой позволяет библиотеке поддерживать образ передового института культуры и привлекать новых активных читателей.

Литература



1. Брежнева В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий [текст] / А. В. Брежнева, В. А. Минкина – 2е изд. перераб. – СПб.: Профессия, 2008. – 304 с.
2. Пилко И. С. Информационные и библиотечные технологии [текст]: учебное пособие / И. С. Пилко. – СПб.: Профессия, 2006. – 342 с.
3. Пилко И. С. Технологические процессы в библиотечной работе [текст]: учебно-методическое пособие / И. С. Пилко – М.: Либерия, 2005. – 176 с.
4. Савельева Н. Ю. – Настольная книга библиотекаря [текст] / Н. Ю. Савельева – 3-е изд. Ростов-на-Дону: Феникс. 2007, – 380 с. (профессиональное мастерство)
5. Справочник библиотекаря / Науч. ред. А.Н. Ванеев, В.А. Минкина. - 3-е изд., перераб. И доп. – СПб.: Профессия, 2006. – 496с. – (Серия «Библиотека»).
6. Столяров Ю. Н. Критерий оценки библиотечного обслуживания [текст]: учеб. пособие / Ю. Н. Столяров. – М.,1982. – 147 с.



Электронные источники:

Краудсорсинг в библиотеках [Электронный ресурс] // sbiblioteka.blogspot.com: Современная библиотека. - Режим доступа:

<https://sbiblioteka.blogspot.com/2013/01/blog-post.html>

«ЛитРес: Библиотека»: новые возможности и очевидные преимущества [Электронный ресурс] // www.unkniga.ru: Университетская книга. Информационно-аналитический журнал. – Режим доступа: <http://www.unkniga.ru/innovation/tehnology/5243-litres-biblioteka-novye-vozmozhnosti.html>

Понятие и сущность библиотечных услуг. Классификация библиотечных услуг [Электронный ресурс] // studbooks.net: студенческая библиотека онлайн. - [Б.м]., [2013 - 2017]. – Режим доступа: http://studbooks.net/834344/marketing/ponyatie_suschnost_bibliotechnyh_uslug



А д р е с:

Россия, Республика Крым
г. Симферополь, ул. Кечкеметская, 94-а
сайт: www.krbm.ru
почта: info@krbm.ru
тел./факс 22-86-95

Часы работы:

Понедельник

Вторник

Среда **с 11.00 до 18.00**

Четверг

Пятница

Воскресенье **с 10.00 до 17.00**

Суббота - **выходной**