



Нэлли ПЕТРОВСКАЯ,
главный библиотекарь
Астраханской областной детской библиотеки



Намечаем перспективы — через оценку, анализ и опрос

КОМПЛЕКСНОЕ ОБСЛЕДОВАНИЕ УЧРЕЖДЕНИЙ, ОРИЕНТИРОВАННЫХ НА ПОДДЕРЖКУ ДЕТСКОГО ЧТЕНИЯ

Постоянные изменения, происходящие в жизни любой библиотеки, большой или маленькой, детской или для взрослых, заставляют специалистов мониторить интересы и предпочтения пользователей, оценивать возможности «книжного дома». Полученные в результате данные позволяют анализировать ситуацию, корректировать текущую деятельность, составлять планы и отчёты, находить конкретные решения тех или иных практических задач. Вот и наша Астраханская ОДБ проводит исследования (локальные – внутри структурных подразделений, и общие – с охватом всей сети детских библиотек региона), которые «работают» прежде всего на перспективу развития. Они помогают специалистам в комплектовании фонда, привлечении читателей, улучшении услуг и внедрении новых сервисов, а также в оценке качества работы учреждения в целом и отдельных структурных подразделений в частности.

ЛЮДИ – САМЫЙ ЦЕННЫЙ РЕСУРС

На сегодняшний день в Астраханской области имеется довольно развитая сеть детских библиотек: как самостоятельных, так и входящих в состав массовых. В ней трудятся творческие и увлечённые своим делом люди, которые ведут большую, интересную и важную работу по просвещению и приобщению подрастающего поколения к чтению. Нет ни одной сферы общественной жизни, которую коллеги оставили без внимания. Но даже там, где ни на минуту не стихает активность, для развития требуются новые проекты и идеи. А для их воплощения нужны высококвалифицированные кадры. Поэтому персонал остаётся для нас одним из самых ценных ресурсов. Мы в полной мере осознаём, что от грамотного специалиста зависит в итоге успех выполнения миссии библиотеки.

Кто он – наш библиотекарь? Хорошо образованный интеллигент, незаурядная личность, человек с креативным мышлением, открытый для освоения знаний и информационных технологий? Или рядовой исполнитель, добросовестно выполняющий должностные инструкции, но не готовый покорять новые профессиональные высоты? Чтобы получить ответ, Астраханская ОДБ провела внутри коллектива исследования: «Каков он, библиотекарь сегодня? Карьерные устремления сотрудников библиотеки», «Я – библиотекарь» и «Чтение в жизни детского библиотекаря». Это позволило сформировать информационную базу для оценки собственных кадровых ресурсов, определить личностные ориентиры наших работников, выяснить степень готовности к переменам и овладению новыми знаниями, выявить мотивацию специалистов в ходе профессионального совершенствования. Требовалось определить, куда двигаться дальше по пути внедрения технологий и услуг, в чём искать решения ряда актуальных практических задач и что предложить для улучшения взаимодействия сотрудников библиотеки с коллегами, юными читателями, их родителями, педагогами.

Для получения объективной информации наши специалисты в основном применяют анкетирование, но востребованными остаются также наблюдение и устные опросы (интервью), анализ статистики и документации, изучение книжных и читательских формуляров.

В ПОМОЩЬ ТЕМ, КТО ЖЕЛАЕТ РАЗВИВАТЬСЯ

В целом итоги проведённых исследований нас порадовали и позволили сделать следующий вывод: профессия библиотекаря для большинства сотрудников Астраханской ОДБ является осознанным выбором, интересной и привлекательной работой. Коллеги характеризуют высокую степень общительности, готовность оказать помощь пользователям в поиске и выборе информации. А ещё, что немаловажно, у специалистов есть желание развиваться и совершенствоваться. В итоге была разработана программа повышения квалификации «Ресурсы профессионального роста».

Кроме того, исследования показали, что работники плохо знакомы с методиками чтения. Для решения этой проблемы потребовалось включить в существующие образовательные программы практические занятия, психологические тренинги и практикумы, которые позволяют рационально и эффективно подойти к усвоению достаточно трудного материала на ту или иную тему. Пройдя специальный курс, специалист будет готов позиционировать себя как увлечённого библиофила, яркую индивидуальность и устроить публичную самопрезентацию своих читательских пристрастий.

У многих коллег ярко выражена потребность в творческой самореализации, но страдает самооценка. В таком случае следует поработать над повышением уверенности в себе. Если человек смог раскрепоститься и поверить в собственные силы, это, естественно, сказывается на результативности его профессиональной деятельности и удовлетворённости работой. Помогут решить задачу мобильные психологические тренинги «Навыки личной эффективности», призванные обучить успешному взаимодействию с коллегами и пользователями.

Есть и другой «фронт работ». К сожалению, старение кадров налицо. А у молодых сотрудников пока недостаточно опыта для решения поставленных задач. Чтобы помочь им состояться в профессии, мы используем наставничество, а также готовим специальные мероприятия. К примеру, практикум «Овладеваем мастерством».

Разветвлённая сеть детских библиотек Астраханской области тоже требует внимания и постоянной поддержки. Развитие информационного пространства и технологий дало возможность организовать онлайн-школу профмастерства «Успешный библиотекарь». Через дистанционные формы обучения, такие как вебинары, видеолекции, онлайн-тренинги, мастер-классы, интернет-конференции, скайп-встречи, многократно расширяется аудитория слушателей. Кроме того,

благодаря виртуальным средствам общения нам удаётся в сжатые сроки помочь коллегам оценить количественные и качественные показатели, проанализировать отчёты, внести коррективы и дополнения в работу конкретных учреждений.

ИСПОЛЬЗУЯ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ

Общеизвестно, что умение объективно оценивать литературное произведение, эмоционально и эстетически воспринимать авторский текст является залогом успешной учёбы ребёнка, а в дальнейшем — и правильного выбора им жизненного пути. Однако, как показывают последние исследования, современные дети читают мало, полагая, что всю необходимую информацию можно почерпнуть в интернете. Специалисты Астраханской ОДБ, как и коллеги по всей стране, пытаются найти выход из ситуации, анализируя основные характеристики чтения малышей и школьников, развивая традиционные и инновационные практики продвижения книги. Исследования по этим направлениям, такие как «Кто ты, наш читатель?» и «Что читают? Как читают? Где читают?», представляют собой инструменты обратной связи библиотеки и её пользователей. Актуализация данных даёт специалистам возможность создавать новые подходы и методики, развивая осмысленное чтение.

«Сегодня дети читают несколько иную литературу и другими способами, нежели предыдущие поколения. Меняются основные характеристики детского чтения: его статус, репертуар, продолжительность, предпочтения, характер работы с печатными и электронными текстами. Меняется и сам читатель, а вместе с этим утверждается «новая модель», которую следует учитывать специалистам.

Наши исследования, направленные на изучение «цифровых детей», помогают библиотекарю лучше понять потребности современного читателя. А именно:

- ▶ изучить качество чтения школьников;
- ▶ оценить, обладают ли учащиеся 1–8-х классов необходимой читательской грамотностью;
- ▶ проанализировать виды читательских практик;
- ▶ определить сферы интересов ребят;
- ▶ выявить степень удовлетворённости литературой, предоставляемой в библиотеке;
- ▶ разработать и внедрить наиболее эффективные подходы и методики работы с книгой.

Надо отметить, что результаты исследований не всегда получаются однозначно интерпретировать. Как правило, следует постоянно обновлять данные, а в некото-

Дело не в том, какое средство является предпочтительным — книга или компьютер. Ведь совершенно не важно, где располагается текст — на бумаге или на экране монитора. Проблема в другом: насколько успешно идёт процесс его восприятия и понимания, а ещё — какую информацию, какие знания, какую культуру предлагают сегодня различные медиа для развития детей и подростков.

рых случаях требуются дополнительные изыскания. Вместе с тем определённым образом можно судить о снижении уровня грамотности и ухудшении ситуации с целым рядом характеристик чтения. С большим сожалением библиотекари отмечают ослабление роли литературы в социализации подростков. Всё большее место в их жизни занимает виртуальное пространство, для них это и источник знаний, и место для отдыха, и способ развлечения. Почти нет сегодня в их круге чтения книг «для души», самовоспитания и самообразования.

ВЗГЛЯД ИЗНУТРИ

Действительно, детское и подростковое чтение стремительно трансформируется: появляются новые модели в контексте масскоммуникативного и информационного поведения. Библиотекари, в свою очередь, разрабатывают программы и проекты, направленные на формирование талантливого и зрелого читателя. А предшествует этому анализ данных, полученных с участием заинтересованных лиц — учителей и родителей.

Ещё одним способом устранить барьеры между читателем и книгой является оценка эффективности оказания государственных услуг и их качества. Причём данные для анализа следует получать не от специалистов, а непосредственно «изнутри» — от самих посетителей. Для решения этих задач Астраханская ОДБ проводит экспресс-опросы для выяснения удовлетворённости фондом того или иного отдела, мини-анкетирование касательно качества проводимых мероприятий (даже устраивает отдельные Дни качества) и широко использует локальные мониторинги. Среди них: «Комфортная библиотека: мнение читателей», «Какая библиотека нам нужна: мнение детей и родителей», «Удовлетворённость пользователей качеством и доступностью услуг, оказываемых ГБУК АО

Областная детская библиотека». Кстати, полученные данные рассматриваются с точки зрения двух главных аспектов: как оказана услуга и что в результате получает пользователь.

На основе анализа собранной информации идёт выявление потребительских предпочтений, существующих проблем, положительных и отрицательных моментов в работе отделов обслуживания. А основным инструментом исследования является анкета, которая позволяет определить наиболее значимые показатели с точки зрения читателя.

В целом можно констатировать, что пользователи высоко оценивают степень удовлетворённости качеством работы наших специалистов и у них сложился положительный образ библиотеки. Но при этом мы понимаем: без использования новых технологий не может идти речи об оперативном, полном и качественном удовлетворении информационных потребностей читателей.

Библиотека должна быть динамичной, а специалистам следует постоянно развиваться и совершенствоваться. В значительной степени этому способствуют исследования, которые помогают коллегам не только получать объективные данные по текущей ситуации, но и намечать перспективы, выстраивая продуктивные взаимоотношения с читателями.

С ЦЕЛЮ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА

Благодаря результатам исследований в библиотеке внедрён комплекс мероприятий по повышению качества оказываемых услуг. Они направлены на:

- ▶ развитие системы обратной связи с пользователями услуг через систему регистрации, рассмотрения и реагирования на жалобы и предложения посетителей;
- ▶ обеспечение населения полной информацией о работе библиотеки – с помощью рекламы в СМИ, интернете, PR-мероприятий;
- ▶ повышение качества обслуживания путём проведения тренингов и семинаров по обучению сотрудников библиотеки эффективным методам взаимодействия с пользователями;
- ▶ усовершенствование пространственно-ориентирующей системы в стенах учреждения;
- ▶ расширение спектра дополнительных услуг;

- ▶ развитие материальной базы библиотеки, оснащение её современной техникой;
- ▶ комплектование и обновление книжных собраний и фонда периодики;
- ▶ обеспечение эффективного обмена информацией между областными и муниципальными библиотеками, а также другими учреждениями культуры для выявления и распространения лучшего опыта.

В настоящее время не только специализированные детские библиотеки, но и всё большее количество общедоступных публичек включают в сферу своей деятельности обслуживание подрастающего поколения. При этом специалисты знают – юным читателям требуется специфическое библиотечное пространство, выстроенное с учётом их возрастных и психологических особенностей, которые существенно отличаются от потребностей взрослого человека.

Можно сказать, что ребята нуждаются в своей уверенной территории. Поэтому наши специалисты систематически исследуют состояние библиотечного обслуживания детского населения в районах Астраханской области. За основу берутся статистические отчёты (6-НК), формы «Дополнительные сведения о библиотеке» (нормативно-правовая база по организации библиотечного обслуживания районов), информационно-аналитические отчёты муниципальных библиотек. Результаты позволяют увидеть общую картину, обозначить проблемы муниципальных детских библиотек, а также наметить основные подходы к их решению. Среди возможных вариантов: развитие региональной законодательной и нормативно-правовой базы, лоббирование интересов сельских библиотек на всех уровнях власти, вовлечение их в фандрайзинговую деятельность, повышение квалификации специалистов. Принципиальный вопрос – формирование позиции местных органов власти и сообществ относительно включения сельских библиотек в планы развития территорий, модернизации и превращения их в современные учреждения культуры и информации.

Подводя итог, можно с уверенностью сказать, что для создания эффективной системы исследовательской деятельности в библиотеке необходимо систематически проводить анализ задач, отвечающих интересам учреждения, изучать кадровый состав, мониторить потребности пользователей. Составление перспективных планов результативно только на основе точного знания и оценки ситуации с помощью объективных, постоянно обновляющихся данных. Это открывает возможность поиска эффективных способов улучшения работы, достижения оптимального качества услуг, увеличения конкурентоспособности библиотеки на информационном поле. 