

ПУБЛИЧНЫЙ ОТЧЁТ: построение обратной связи

Взаимодействие с читателем и построение работающей обратной связи – один из ключевых вопросов, стоящих сегодня перед работниками библиотек. Они налаживают обратную связь с действительными и потенциальными пользователями, исходя из собственных ресурсов и навыков: устраивают телефонные интервью, онлайн-обсуждения, письменные анкетирования или встречи.

В Межрайонной централизованной библиотечной системе им. М.Ю. Лермонтова (Санкт-Петербург) каждый год в феврале устраивается публичный отчёт о деятельности всех 14 филиалов. На него приглашаются читатели, журналисты, друзья библиотек, коллеги и представители органов местного самоуправления, чтобы узнать о том, что происходило в минувшем году в ЦБС и в каком направлении планируется развитие в будущем. Каждый присутствующий может задать свои вопросы, прокомментировать услышанное или внести предложения, т.е. вступить в прямой диалог с сотрудниками библиотек.

«Современная библиотека» попросила ответить на вопросы заведующую организационно-методическим отделом Межрайонной централизованной библиотечной системы им. М.Ю. Лермонтова **Оксану Николаевну ДАДОНОВУ**.

Когда и почему родилась такая идея общения с читателями? Что послужило поводом для неё?

Первый публичный отчёт был организован в 2007 г. Тогда в Белом зале Центральной библиотеки им. М.Ю. Лермонтова собралось всего несколько человек. Все мы – дирекция и сотрудники – очень волновались, но были уверены в необходимости этого шага, и не ошиблись. Традиция прижилась, и уже в 2009–2010 гг. Белый зал Центральной библиотеки им. М.Ю. Лермонтова едва смог вместить всех желающих послушать библиотечный отчёт.

Зачем мы это делаем? Ответ очевиден: библиотеки существуют для читателей, пользователей, а значит, каждый из них вправе знать, чем живёт современная библиотека, в чем её трудности, перспективы, каковы планы. У Межрайонной централизованной библиотечной системы им. М.Ю. Лермонтова активная жизнь. Она сотрудничает с Союзом писателей Санкт-Петербурга, проводит мероприятия на высоком уровне, привлекая профессиональных лекторов, художников, музыкантов. К сожалению, всё это не гарантирует библиотекам полных залов и наплыва читателей. Реклама библиотек остаётся пока на недостаточно высоком уровне. Это стало ещё одним поводом к проведению публичного отчёта.

Какие события выносятся на всеобщее обозрение?

Вместить в часовое выступление всю информацию о годовой деятельности 14 библиотек МЦБС – задача невыполнимая. Обычно в отчёте рассказываем о событиях городского или районного масштаба. Например, в 2010 г. МЦБС им. М.Ю. Лермонтова принимала активное участие в организации и проведении Дней Ф.М. Достоевского в Санкт-Петербурге и акции «Ночь музеев», организовала фестиваль графического искусства «Графотека» и уличную акцию «Летний читальный зал» в рамках Программы поддержки и развития чтения в Санкт-Петербурге. Эти события стали заметными вехами в жизни биб-

лиотеки и были освещены в отчёте при помощи видеопрезентации. Нам хочется показать нынешним и потенциальным читателям, что библиотека – это не пыльные полки со старыми книгами, а открытое пространство, куда может прийти любой – как почитать, так и принять участие в интересных культурных событиях.

К отчёту мы готовим специальные информационные буклеты, в которых собраны основные сведения о работе системы – статистика о количестве читателей, книговыдаче, посещаемости, расходовании бюджетных средств, комплектовании, основных услугах. Любой может взять такой буклет

... библиотеки существуют для читателей, пользователей, а знают, каждый из них вправе знать, чем живёт современная библиотека, в чем её трудности, перспективы, каковы планы...

с собой и ознакомиться с ним самостоятельно. Таким образом, для каждого горожанина деятельность МЦБС становится прозрачной и доступной, каждый может оценить эффективность работы библиотек, оценить значимость новых услуг, достаточность комплектования, уровень проводимых мероприятий.

Говорите ли вы с населением о том, что не удалось?

Безусловно. Наша цель – поделиться всем лучшим, чего достигла библиотечная система за истекший год, тем самым прорекламировав свои услуги. Но не менее важно рассказать о трудностях, с которыми столкнулась библиотека, чтобы в диалоге с читателями, жителями района и города постараться найти пути решения проблем. Приведу один пример. В МЦБС им. М.Ю. Лермонтова повсеместно идёт процесс преобразования классических читальных залов в новые пространства для книги и чтения. Он обусловлен многими причинами: читальные залы стали менее востребованы, часто пустуют, требуя в то же время постоянного присутствия библиотекаря, организации и обслуживания отдельного фонда, отнимая немало полезной площади от небольшого библиотечного пространства. Мы отказались от такой формы, организовав внутри помещений библиотек удобные места для уединённого чтения, максимально открыв фонды, облегчив доступ к информации, позволив читателю сделать самостоятельный выбор – что и где читать. Но борьба за сохранение читальных



залов в их первозданной тишине и классической «школьной» устроенности не утихала, библиотека получала письменные и устные возмущённые требования, пока мы не вынесли обсуждение этой проблемы на публичном отчёте. Только после такого живого обсуждения возникло понимание взаимной выгоды наших преобразований.

В случае с библиотеками основной проблемой является то, что горожане, потенциальные пользователи, жители районов имеют зачастую совершенно неверное представление о состоянии и работе современной районной публичной библиотеки...

Какие претензии и замечания, по опыту нескольких лет, наиболее часто высказывают люди? Как вы их стараетесь скорректировать в повседневной работе?

Вопросы и претензии касаются и графика работы библиотек, и времени проведения массовых мероприятий, так как работающим читателям трудно попасть в библиотеку раньше 19–20 часов. Также часто критикуют систему сайта библиотеки, обращают внимание на недостаток информации о мероприятиях, новинках. Мы стараемся реагировать на эти замечания, тщательно продумывать график мероприятий, разрабатываем более гибкую структуру библиотечного

сайта, стараемся привлечь волонтеров и активных посетителей библиотек, которые, например, вели бы группы в социальных сетях.

Но вопросы возникают тогда, когда есть представление о предмете. В случае с библиотеками основной проблемой является то, что горожане, потенциальные пользователи, жители районов имеют зачастую совершенно неверное представление о состоянии и работе современной районной публичной библиотеки, и мнение это основано на устойчивых стереотипах. Вот они: библиотеки – тихие, консервативные учреждения, где ничего нового не происходит; в библиотеке невозможно найти современную, модную, новую книгу, библиотеки прозябают в бедности, в них не хватает книг, нет компьютеров. Наконец, некоторые убеждены, что библиотеки и вовсе умирают, поскольку их заменяет Интернет. Разрушить эти стереотипы может в том числе и проведение ежегодных публичных отчётов.

Существует ли какой-то определённый формат такого отчёта: круглый стол, дискуссия, выступления по очереди библиотекарей?

Да, за четыре года сложилась определённая традиция: директор МЦБС им. М.Ю. Лермонтова открывает отчёт своим выступлением, его речь сопровождают видеопрезентации, фотографии на экране. Кроме того, у всех присутствующих в руках уже имеются презентационные буклеты, так что можно делать пометки, акценты, записывать вопросы. А далее наступает время вопросов, комментариев и открытого обсуждения. Слово предоставляется любому из присутствующих. Заканчивается отчёт по традиции самым приятным – награждением лучших читателей года, их у нас бывает не менее 14, так как каждая библиотека системы тщательно обдумывает свою

кандидатуру лучшего из лучших и часто не может ограничиться одним именем. Бывают среди победителей семьи и читательские династии. Лучшие читатели получают почётные дипломы и ценные подарки, их фотографии отныне сохраняются в фонде истории библиотеки. Надеемся, эта традиция сохранится.

Публичный отчёт – не только ответственное для всей системы мероприятие, но и некий итог года, праздник, чем-то похожий на Новый год, поэтому каждый раз мероприятие заканчивается концертом, музыкальным или кино-подарком.

Конечно, мы обсуждаем эффективность формата публичного отчёта и рассматриваем возможность посвящать всё мероприятие единой заявленной теме, приглашать к обсуждению коллег и экспертов в данной области. Но вопросов за целый год возникает так много, и они такие разноплановые, касающиеся культуры и образования, комплектования, финансирования, ремонта и реконструкции, технического оснащения и социальных программ, что в одном устном отчёте их не охватить. Здесь огромную поддержку могли бы оказать средства массовой информации.

Что даёт библиотеке такая форма отчёта?

Публичный отчёт позволяет не только реагировать на нужды своих читателей, но и привлекать новых пользователей, позиционировать библиотеку как место встречи, приятного, полезного и достойного времяпрепровождения для каждого, независимо от возраста, социального положения, образования или достатка.

Библиотеке сегодня, как любому учреждению культуры, необходимо находить новые ориентиры развития, определять своё место в мультикультурном пространстве мегаполиса. Должны ли мы конкурировать с музеями, театрами, крупными книготорговыми организациями или можем сосуществовать взаимовыгодно для одних и тех же групп пользователей,

предлагая альтернативу и расширяя свои возможности?

Мы убеждены, что только диалог с тем, для кого предназначена услуга, позволяет добиться успеха. Только понимая потребности сегодняшнего пользователя, мы можем планировать свою деятельность, развиваться и достигать поставленных целей.

Разрушить эти стереотипы может в том числе и проведение ежегодных публичных отчётов.

Спасибо большое за откровенный разговор. Желаем вам успехов, и, в свою очередь, журнал готов предоставить свои страницы для активного диалога с читателями библиотек!

