



АПРИКТ
АКАДЕМИЯ ПЕРЕПОДГОТОВКИ
РАБОТНИКОВ ИСКУССТВА,
КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА

**Концепция работы библиотеки поселка
Боголюбово: рекомендации по приведению в
соответствие модельному стандарту
деятельности, указания к организации работы и
пространства**

Состав концепции:

1. Общие положения.....	3
2. Рекомендации по приведению в соответствие модельному стандарту деятельности.....	5
3. Организация и зонирование пространства объекта.....	7
4. Рекомендации персоналу библиотеки.....	9
4.1 Принципы работы с клиентами библиотеки.....	10
4.2 Формирование имиджа и PR-подходы библиотеки.....	14
5. Перспективные услуги библиотеки.....	17
5.1 Бесплатные услуги.....	20
5.2 Платные услуги.....	24
6. Фонды библиотеки.....	25
7. Приложение 1	
Рекомендуемый базовый план мероприятий.....	29
8. Приложение 2	
Результаты социологического опроса клиентов библиотеки Боголюбово.....	33

1. Общие положения

Концепция работы библиотеки поселка Боголюбово - документ, созданный для перевода в новое функциональное состояние библиотеки Боголюбово в рамках проекта «Библиотеки нового типа» (БНТ). Концепция содержит развернутые рекомендации по качественному изменению пространства, наполнению фондов, методов работы персонала, обновлению списка услуг. Кроме того, концепция делает упор на современные параметры работы библиотеки и формирование новых качественных условий функционирования, таких как имидж библиотеки, возможности библиотеки, пространство получения знаний, пространство самовыражения и коммуникации.

Концепция предназначена для сотрудников преобразуемой библиотеки Боголюбово, представителям районной администрации и администрации ЦБС с целью содействия реализации проекта «Библиотеки нового типа».

Согласно модельному стандарту, деятельность современной библиотеки должна базироваться на признании неотъемлемого права всех жителей страны на качественное, своевременное, адекватное предоставление им запрашиваемой (требуемой) социально-значимой информации, способом получения которой является специально организованное библиотечно-информационное обслуживание.

В связи с этим для соответствия библиотеки модельному стандарту совершенно недостаточно обновления материально-технической базы библиотеки - необходим целый комплекс мер по реформированию систем работы, методов и подходов к работе с клиентами.

При построении данной концепции работы боголюбовской библиотеки учитывались основные цели существования современных библиотек, которые:

- реализуют идею и технологию беспрепятственного и доступного всем категориям населения обмена информацией;
- способствуют росту интеллектуальной составляющей в процессах общемирового производства, предоставляя всем желающим знания и опыт, накопленный, зафиксированный и хранящийся в библиотечных фондах;
- создают новые формы информационных услуг и обслуживания, нацеленные на повышение комфорта пользователей и улучшение качества их жизни;

- гарантируют сохранность, неизменность, аутентичность и легитимность предоставления результатов интеллектуальной и творческой деятельности, что является одним из приоритетов их деятельности;
- содействуют культурному и интеллектуальному росту граждан, способствуя их самообразованию и дополнительной профессиональной подготовке;
- являются наиболее демократичным центром межкультурного и межконфессионального взаимодействия;
- интегрируют и на практике реализуют опыт сохранения мирового, цивилизационного, национального и локального культурного наследия.

Достижение всех заявленных целей невозможно без переосмысления функционирования библиотеки Боголюбово и построения новой концепции работы. Данный документ является инструментом для достижения поставленных целей и выработки первичного опыта функционирования библиотеки Боголюбово в рамках проекта «Библиотека нового типа» и содержит методические и практические указания к реализации в рамках нового формата функционирования библиотеки как объекта .

2. Рекомендации по приведению в соответствие модельному стандарту деятельности

Помимо приведения в соответствие модельному стандарту, проект «Библиотеки нового типа» и данная концепция предусматривает тестовый период функционирования библиотеки Боголюбово в течение одного года с момента запуска библиотеки в новом режиме существования. Особенности тестового периода заключаются в соблюдении следующих условий:

- содействие региональных и местных властей функционированию библиотеки в новом формате;
- бюджетная поддержка со стороны региональных и местных властей;
- отказ от классической системы и форм отчетности, а также регламентирования услуг со стороны ЦБС в отношении библиотеки Боголюбово (согласно модельному стандарту библиотеки создают новые формы информационных услуг и обслуживания, нацеленные на повышение комфорта пользователей и улучшение качества их жизни);
- информационная и методическая поддержка сотрудников библиотеки Боголюбово со стороны ЦБС;
- информационная и методическая поддержка сотрудников библиотеки Боголюбово АПРИКТ в рамках проекта «БНТ».

Последовательность перехода в состояние «Библиотеки нового типа»

Для эффективного перевода библиотеки Боголюбово в новое состояние «Библиотеки нового типа» необходимо соблюдение последовательности шагов:

1. **Ремонт** и трансформация помещения, прокладка коммуникаций, **подключение широкополосного доступа в Интернет**
2. Воплощение **дизайн-концепции** и концепции зонирования пространства, **обновление фондов, обновление материально-технической базы** согласно рекомендациям данной Концепции
3. Знакомство сотрудников с данной Концепцией работы, создание **Программного плана деятельности** и мероприятий, подготовка к

открытию библиотеки, наработка PR-каналов. **Обучение сотрудников** навыкам организаций мероприятий (ивент-менеджмент), методам PR и визуального оформления библиотечного пространства, печатных и медиа-носителей (дизайн)

4. Сопутствующая **PR-кампания** и проведение мероприятия открытия библиотеки с приглашенными СМИ, представителями администрации и местными жителями

5. **Тестовый режим работы библиотеки** в формате «Библиотеки нового типа», с минимальной стандартизированной отчетностью, возможностью апробирования новых методов и форм работы, информационная и методическая поддержка специалистов АПРИКТ в течение 1 года с момента запуска, включающий:

- наработку новых методов работы, форматов проведения мероприятий в условиях Боголюбовской библиотеки;

- демонстрацию новых методов и подходов в работе библиотеки и ее персонала;

- наработку новых форм обслуживания клиентов с целью содействия самообразованию, культурному и интеллектуальному росту;

- создание групп активистов и волонтеров библиотеки, их оформление и наработку опыта работы с ними.

6. **Анализ результатов** первого этапа деятельности библиотеки нового типа в процессе работы и поквартально. Заполнение отчета работниками и постоянная связь со специалистами АПРИКТ

7. **Создание программного плана деятельности** на будущий период исходя из опыта прошедшего, закрепление достигнутых результатов, определение целей на следующий период существования, регулярный обмен опытом с другими библиотеками формата «БНТ», повышение качества услуг, навыков и компетенций персонала.

3. Организация и зонирование пространства объекта

Требования к оформлению пространства библиотеки Боголюбово учитывают как результаты исследования потребностей клиентов библиотеки, так и концептуальные требования к современному оформлению библиотечного пространства. Чтобы соответствовать идеям «воспитание средой» и «пространство возможностей», библиотечное пространство должно поддерживать различные виды деятельности, способствовать самовыражению, не нарушая комфорта остальных клиентов и включать в себя:

- Пространство для индивидуальной работы, а также для работы в малых и больших группах
- Пространство для проведения выставок и установки инсталляций
- Пространство для учебы и выполнения домашнего задания
- Пространство для творчества
- Пространство для детей (игровая зона)
- Разделение на зоны с разным уровнем допустимого шума (например, читальный зал, где необходимо соблюдать тишину и зал для групповой работы, где можно шуметь - обсуждать, спорить, дискутировать)
- Места для размышлений и отдыха
- Зона-стойка предоставления краеведческой и туристской информации
- Стойка с чаем / кофе, вендинговыми аппаратами, термостат или кулер с подогревом для питьевой воды
- Интерьер библиотеки должен быть привлекательным и удобным
- Удобная навигация и поиск книг
- Визуализация предоставляемых библиотекой услуг для пользователей
- Отличное освещение с учетом целей каждой зоны
- Большие и удобные многофункциональные столы для работы и мягкие комфортные места для отдыха
- Мебель должна быть легкой, чтобы перемещать ее и менять конфигурацию пространства под нужды мероприятия

Таким образом, необходимо переоборудовать и расширить пространство Боголюбовской библиотеки:

- Переоборудовать внешнее пространство перед библиотекой - оформить велосипедную парковку, сделать фасад и окна привлекательными, визуализировать надпись «Библиотека»

- Установить столбики-ограничители автомобильного движения в зоне 1-2 метров от здания библиотеки
- Максимально открыто оформить входную зону библиотеки, оборудовать гардеробом, предусмотреть погодные и климатические условия
- Задействовать незанятые площади помещений библиотеки
- Зонировать помещение с учетом многофункциональности площадки и размещаемого оборудования (расширить пользовательскую зону, обычный режим - 12-16 мест для индивидуального чтения, 3-5 мест для индивидуальной работы с компьютером; режим крупного мероприятия - 40 посадочных мест, возможность максимального освобождения площади помещения для проведения танцевальных и прочих мастер-классов; 2 рабочих места библиотекаря; площадь для проекции (белая стена), большой (раздвижной) стол для встреч читательского клуба; буфетная зона; зона для сотрудников; мультимедиа-зона с видеоприставками для подростков; зона для детей с интерактивными игрушками)
- Переоборудовать и зонировать освещение - сделать его ярким и достаточным для чтения и выполнения других задач
- Обновить МТБ библиотеки. Минимальный набор - 3 LCD-телевизора, 1 МФУ, 2 компьютера для сотрудника и 5 компьютеров для свободного доступа, 2 игровые видеоприставки, 1 многофункциональный проектор, 1 мобильный флипчарт, аудиосистема совмещенная с проектором, 1 цифровая фотокамера, 2 ноутбука, 3 статичных планшета (либо подобное оборудование) для доступа к ресурсам НЭБ и организации медиаагрегатора.

4. Рекомендации персоналу библиотеки

В связи с тем, что пространство «Библиотеки нового типа» - это многофункциональное пространство просветительского информационно-досугового центра, формат работы и функционал персонала библиотек должен существенно измениться. Работа библиотекаря становится больше ориентирована на клиента, потребителя услуги, посетителя библиотеки, не только на фактическое удовлетворение его запроса, но и на приятное эмоциональное впечатление от использования услуги в библиотеке. Ориентация на активистов библиотеки формализует деятельность библиотекаря скорее как модератора пространства, оформления повестки дня, «добродушного хозяина», который предоставляет площадку для разного рода активностей. Генераторами активностей для клиентов выступают активисты и волонтеры, приглашенные гости и специалисты, а библиотекарь выступает в роли модератора пространства и информационных потоков, ответственным за их качество.

При таких подходах формируется новая среда существования библиотеки, в которой профессия библиотечного работника становится более престижной и привлекательной, к такому формату работы необходимо постоянно стремиться. Однако данный формат работы требует постоянного повышения уровня сотрудников библиотек, обеспечивающий максимальное раскрытие кадрового потенциала.

Сотрудник современной библиотеки должен обладать знаниями и компетенциями на уровень выше «продвинутого пользователя». С целью перехода в информационное общество, построения экономики знаний сотрудник библиотеки становится «навигатором» в мире информации, который в состоянии указать пользователю пути получения важной информации. Сотрудник библиотеки нового типа, помимо классических литературных знаний, должен обладать широчайшим кругозором, оставаться на гребне волны общественно-значимых новостей и приемов работы с информацией.

Исследование библиотеки Боголюбово обнаружило недостаток компетенций, знаний и практических навыков работы в некоторых направлениях, которые необходимо срочно компенсировать с помощью образовательных курсов, в том числе адаптированных под функционирование «Библиотеки нового типа» как-то:

- Работа с компьютером и современными компьютерными программами

- Интернет-грамотность (принципы работы в Интернете, использование популярных и профессиональных Интернет-ресурсов, социальных сетей в профессиональных интересах)
- Поиск и работа с общедоступными и современными информационными ресурсами сети Интернет
- Дизайн и практические навыки оформления в современных графических редакторах
- PR-деятельность и продвижение мероприятий, взаимодействие с органами власти и местными СМИ

4.1 Принципы и методы работы с клиентами библиотеки

Проект «Библиотека нового типа» предусматривает использование самых современных форм предоставления возможности получения информации: просмотры кинофильмов, создание интеллект-центров, клубов по интересам, площадок для общения, литературных студий, проведения интеллектуальных игр, встреч с литераторами и другими деятелями культуры, концертов, выставок. Цели библиотеки достигаются посредством проведения просветительских мероприятий, лекций, семинаров, научных дискуссий, организации курсов изучения языков, информационной грамотности, повышения квалификации и др. услуг, в том числе во взаимодействии с образовательными и др. учреждениями.

В момент проведения и реализации досуговых активностей рекомендуется использовать принципы неформальной педагогики и универсального подхода: в основе всего личный интерес участника и его осознанный выбор, чем именно заниматься в пространстве знаний и обмена информацией. Чем более широкий выбор библиотека и персонал предоставят потребителю - тем лучше. Принципы осознанного выбора и личного интереса - универсальные мотиваторы человека, они возбуждают любопытство, подстегивающую когнитивную деятельность. При таком подходе любая группа склонна к самоорганизации и позволяет выявить активистов - например, подростка, который первым достает новую настольную игру и предлагает товарищам ознакомиться с ее правилами, чтобы начать играть. Поощрение активностей, разогрев живой коммуникации между участниками и проявление своих когнитивных наклонностей - суть библиотеки как центра получения знаний и обмена информацией. Таким образом, при правильном подходе и

использовании методов неформального образования, работа сотрудников будет сведена к минимуму - работе модераторами пространства и контролерами качества информационного потока.

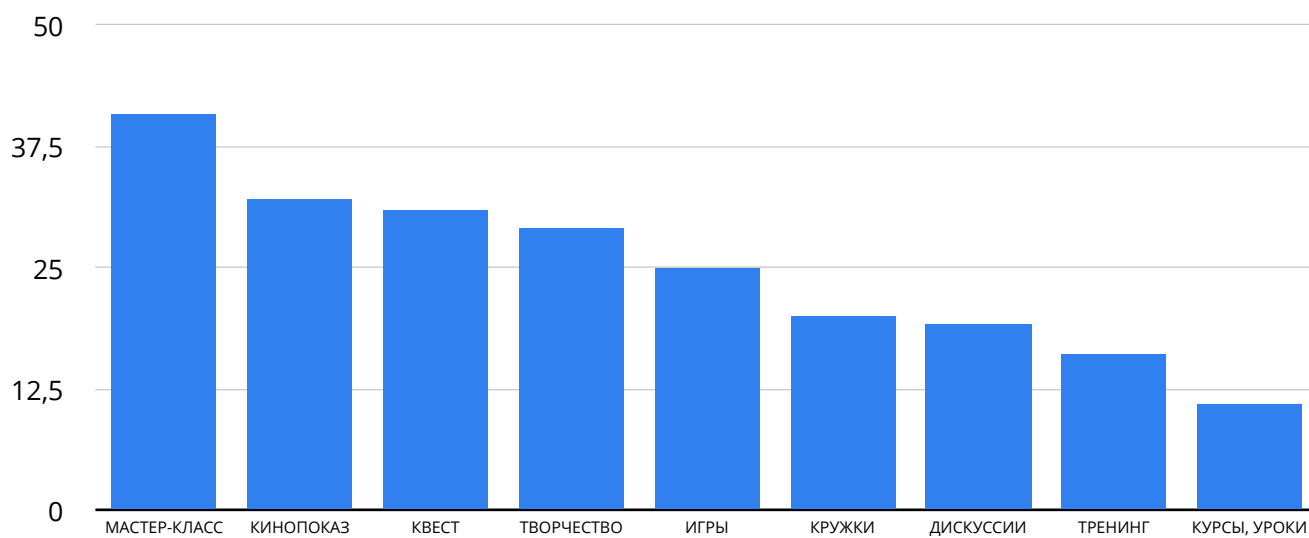
Неформальный подход не позволяет обязывать или принуждать человека, пользователя к чему-либо, даже в формате мероприятий. Современная среда библиотеки предусматривает активности, интересные для всех возрастов и социально-активных групп потребителей. Процессы обмена информацией в условиях информационного общества сильно изменились и совершенно нельзя утверждать, что школьники, играющие в видеоприставку не занимаются образованием или коммуникацией - в этот момент идет активная эмоциональная коммуникация между участниками. Формат настольных игр - наиболее подходит для реализации в рамках функционирования библиотеки нового типа. Помимо того, что существует огромное количество современных настольных игр («Диксит», «Джангл Спид», «Монополия», «Мафия», «Элиас», «Дженга», «Колонизаторы») , некоторые из них основаны на литературных произведениях («Игра Престолов») - что может помочь привлечь внимание игроков к книге как таковой. Однако, пропаганда чтения не является единственной и первостепенной задачей, живая коммуникация - одна из современных форм получения информации.

Форматы мероприятий

Модельный стандарт предусматривает три базовых варианта предоставления информации пользователям (электронная информация, печатная и устная) и никак не ограничивает в форматах организации мероприятий, проводимых в библиотеке. Помимо вышеозначенных путей информации можно добавить визуальный и звуковой - обновленное пространство библиотеки будет способствовать организации и проведению выставок, музыкальных вечеров и кинопросмотров.

Исходя из результатов социологического исследования потребностей пользователей библиотеки Боголюбово наиболее востребованными форматами мероприятий являются мастер-классы и кинопоказы, далее по востребованности располагаются исторические квесты, творческие занятия и игры:

ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТЬ В ФОРМАТЕ МЕРОПРИЯТИЙ



Чтобы удовлетворить потребности пользователей рекомендуется:

- организовать ряд пилотных встреч в формате Киноклуба на разные темы и аудитории, задействовать фильмы, возможные к показу для разных аудиторий и возрастов (собрать и проанализировать отзывы). Организовать просмотры видеоспектаклей из базы Министерства Культуры
- составить список персон, готовых провести мастер-класс (МК) на разные темы, договориться с ними и протестировать различные одноразовые формы МК, которые могут стать регулярными. Выявить активистов, готовых поделиться своими навыками в формате МК (вязание, вышивание, изготовление домашней утвари, консервирование овощей и пр.)
- Организовать исторический квест, посвященный празднику, дню рождения исторического персонажа или географическому объекту (Храм Покрова на Нерли, Андрей Боголюбский и проч.). Привлечь к участию в разработке квеста старших школьников, продемонстрировать формат работы и методы подготовки квеста, нацеливать их на самостоятельную организацию квеста в будущем

- Пригласить коллег из Дома Культуры, предложить им задействовать пространство для работы с детьми и взрослой публикой, организовать мастер-классы или совместный просмотр для сотрудников ДК видеопособий по хендмейду
- Организовать вечер настольных игр для всей семьи. Предварительно, подготовить активистов, вероятнее из подростков, обучить их настольным играм, чтобы на мероприятии активисты взаимодействовали с участниками
- Собрать информацию о желаемых кружках, выявить активистов, готовых их организовать / договориться с сотрудниками ДК и организовать пилотные встречи кружков по интересам
- Провести дискуссию на общественно-важную тему - своими силами или силами гостей. Не бояться ставить вопрос ребром и давать всем участникам высказаться. Максимально использовать помощь активистов и волонтеров
- Предложить преподавателям и студентам высших учебных заведений г. Владимира провести открытую лекцию на любую тему на базе библиотеки
- Найти тренеров и преподавателей в регионе, готовых провести тренинг или лекцию на общественно-важную тему (например, сотрудники МЧС об оказании первой помощи, налоговый инспектор о декларациях, сотрудник пенсионного фонда об условиях пенсий, сотрудники коммунальных служб об организации уборки улиц и проч.). Цель - добиться того уровня восприятия, что приглашение персоны выступить в библиотеке станет восприниматься как статусное и почетное. Сотрудник библиотеки в данном случае становится общественно-значимой персоной, так как влияет на повестку дня в рамках своего района - это большая ответственность.
- Постоянно выявлять интересы публики и делать все возможное для их удовлетворения - держать руку на пульсе, быть на пике волны информации поселка, быть среди новостей, стать площадкой для новостей, местом обмена мнениями и местом формирования мнений. Например, провести публичные обсуждения вопроса реорганизации Монастырского садика
- Выявить активистов, волонтеров, которые станут катализаторами процесса организации мероприятий в библиотеке. Поощрять и хвалить их, выделять (транслировать фотографии активистов и волонтеров с благодарностями)

В связи с повышающимся вниманием к библиотеке, ростом ее общественного значения, а также с целью построения нового имиджа библиотеки -

необходимо четкое следование порядку организации мероприятий в библиотеке. Обязательным условием подготовки к мероприятию является качественно оформленная визуальная информация, располагаемая в публичном пространстве - социальных сетях, местных СМИ, на афишах и проч.

Порядок организации мероприятия в библиотеке:

1. Сформулировать идею мероприятия, его цели и задачи
2. Оформить концепцию мероприятия, продумать тайминг и логистику (что в какой момент происходит, где и как располагаются участники). Придумать название и несколько зазывных словоформ. Договориться с активистами и исполнителями (например, мастерами по МК)
3. Начать анонсирование и PR мероприятия (расписание, соц.сети, флаеры, афиши, приглашения, оповещения и пр.)
4. Проведение мероприятия - в максимально комфортной форме для всех участников.
5. Сбор обратной связи, его анализ; отчетность.

4.2 Формирование имиджа и PR-подходы библиотеки

Одной из ключевых задач реформирования библиотечной отрасли в целом является изменение имиджа библиотеки, преломление устоявшихся стереотипов, связанных с библиотеками в целом. Имидж библиотеки - многосложная характеристика, включающая не только визуальное оформление, сервисное наполнение, но и качество мероприятий, отношение сотрудников библиотеки к клиентам, а также систему информирования и взаимодействия с потребителями услуг всех возрастов.

Сегодня слово «библиотека» навевает грустные ассоциации. Библиотека не является местом притяжения общественных и личных интересов. Однако это происходит не только из-за неправильного зонирования пространства и несовременных сервисов. Формирование имиджа современной библиотеки - работа не менее важная, чем пополнение фонда. Имидж - это эмоциональный фон библиотеки, наполнять который необходимо ежедневно.

Проведенный анализ показал, что имидж библиотеки Боголюбово в глазах сельчан скорее положительный, при этом к библиотеке относятся немного снисходительно, по-доброму. Библиотека востребована. Исходя из этого приоритетными целями формирования нового имиджа библиотеки Боголюбово становятся следующие:

- изменить отношение к библиотеке как к архаичному, ненужному и устаревшему объекту
- стать точкой притяжения и зоной общения для жителей всех возрастов
- стать образовательным, коммуникационным, досуговым перекрестком всех культурных активностей поселка и окрестностей

Перед коллективом и активистами библиотеки вырисовываются следующие задачи:

- разработать фирменный стиль библиотеки, современный, доступный и достаточно универсальный; данный вопрос необходимо четко проработать и доверить его профессионалам
- неукоснительно следовать фирменному стилю в визуальном оформлении пространства, оформлении PR-материалов и презентаций
- наладить систему информирования населения о грядущих мероприятиях (Социальные сети, местные СМИ, места сбора жителей)
- обучить сотрудников методам работы в Интернете и наладить представительство и позиционирование библиотеки в популярных социальных сетях, выстроить систему взаимодействия и обратной связи через социальные сети (с помощью активистов)
- следить за состоянием оформления пространства библиотеки и не отходить от стандартов визуального оформления (объявления, рубрикация, соблюдение фирменного стиля)
- предусмотреть для клиентов возможность предлагать идеи мероприятий, заказывать книги из ЦБС и оставлять пожелания по пополнению фонда
- разработать публичную форму обратной связи с клиентами для поддержки открытости библиотеки (например, завести традицию (предлагать участникам) писать отзывы о мероприятии рядом с его анонсом на меловой стене)

Локальные методы PR-работы:

- Освоить работу с визуальной графикой и фирменным стилем библиотеки
- Организовать места для демонстрации афиш важных мероприятий и событий на месяц / неделю / квартал (школа, магазины, почта, детские сады); регулярно обновлять афиши с помощью волонтеров

- Публиковать расписание событий в библиотеке на месяц вперед
- Запускать обсуждения, голосования и фотоотчеты о мероприятиях в социальных сетях, собирать и учитывать отзывы и обратную связь потребителей
- Использовать партнерские площадки для распространения информации о мероприятиях и сервисах библиотеки
- наладить взаимодействие с местными СМИ, представителями творческой интеллигенции, руководителями образовательных, дошкольных и культурных учреждений
- взаимодействовать с активистами / волонтерами с целью распространения информации о мероприятиях

5. Перспективные услуги библиотеки

Согласно модельному стандарту, *Библиотечная услуга* — это результат непосредственного взаимодействия исполнителя (библиотеки, библиотечного работника) и потребителя (пользователя библиотеки), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

При этом, *библиотечная услуга* — общественно-полезное действие, обеспечивающее доступ к документам и информации, в т.ч. к электронным библиотечно-информационным ресурсам, а также Интернету; те или иные удобства, предоставляемые населению библиотекой. Различают библиографические, документные, культурно-просветительские, образовательные услуги и др. К услугам библиотеки также относятся мероприятия, направленные на повышение информационной культуры пользователей, обучение пользователей навыкам электронного библиотечно-информационного самообслуживания, в том числе для использования сетевых (локальных и удаленных) ресурсов библиотеки.

Кроме того, библиотека не ограничивается в разработке и апробировании новых видов услуг, более того, она должна стать центром генерации современных услуг, которые впоследствии могут быть расширены и на остальные библиотеки, поэтому нельзя ограничиваться сугубо прописанными формами работы. Библиотека нового типа становится площадкой разработки новых типов услуг, связанных не только с формами и форматами воплощения, но и информационным наполнением в соответствии требованиям местной аудитории.

Таким образом, основными задачами услуг библиотеки являются:

- предоставление гарантированного доступа жителям страны к накопленной документированной информации
- информационное сопровождение исследований в ключевых областях естественных, гуманитарных и технических наук
- создание, организация и предоставление возможности использования постоянно и динамично увеличивающегося объема знаний
- обогащение культурной жизни нации путем предоставления во всеобщее пользование лучших образцов искусства и культуры
- сохранение для будущих пользователей исторически значимых образцов интеллектуального и культурного наследия.

Так как ни модельный стандарт, ни законодательство РФ не ограничивает персонал библиотек зарабатывать на реализуемых услугах и мероприятиях, услуги поделены на платные и бесплатные. Однако необходимо помнить, что заработок не является целью библиотеки и является лишь подтверждением эффективной и разумной работы руководителя и персонала. Цели работы библиотеки видоизменяются, но основная (базовая) часть услуг останется бесплатной для всех граждан.

Бесплатные и платные услуги должны иметь визуализацию в навигации библиотеки, для того, чтобы среда способствовала пользователю получать информацию о возможных услугах.

Все услуги библиотеки Боголюбово можно разбить по нескольким категориям для удобства:

- **доступ к электронным каталогам и ресурсам Национальной Электронной Библиотеки** и единому многофункциональному portalу НЭБ с помощью медиа-агрегаторов;
- **доступ к библиотечным фондам:** просмотр и чтение книг в зале без выноса допустим без оформления абонемента;
- **справочно-библиографические услуги:** помощь в поиске необходимой литературы и составлении библиографических справок, предоставление краеведческой и туристской информации;
- **предоставление правовой и иной социально-значимой информации:** консультации приглашенных специалистов - юристов, психологов, врачей, экологов, представителей органов власти и управления, органов внутренних дел, избирательных комиссий, военкоматов и пр.
- **межбиблиотечный абонемент и доставка** документов, книг по заказу пользователя;
- **индивидуальный кабинет пользователя / коворкинг:** персональный компьютер с офисными программами, доступом в Интернет и базовым набором рабочих современных программ. Само пространство библиотеки предоставляет возможности для индивидуальной и коллективной работы (флипчарт и проектор), возможность предоставить сидячие места для работы с собственным ноутбуком;
- **образовательные услуги:** лекции, мастер-классы, творческие встречи, обучающие семинары, презентации, клубные игры, просмотры фильмов,

выставки и другие арт-проекты. Использование образовательного контента: кино и видео (Интернет, предзагруженные ресурсы), видеокурсы и видеолекции, фронтальные лекции и мастер-классы специалистов, информативные квесты и интеллектуальные игры, настольные игры);

- **организованные формы досуга:** встречи с друзьями, настольные игры и видеокурсы, просмотр мультфильмов и фильмов, видеокурсы и видеолекции, квесты и интеллектуальные игры, настольные игры;

- **услуги копирования и работы с документами:** сканирование, ксерокопирование;

- **компьютерные услуги:** предоставление компьютерного времени без выхода в Интернет, отправка электронной почты, набор текста на компьютере, редактирование текста при помощи сотрудника, печать текста, иллюстраций, перенос информации на электронные носители, перевод с помощью «электронного переводчика»;

- **коммуникационные услуги:** предоставление доступа в Интернет (стационарные компьютеры и Wi-Fi); помощь консультанта при работе в Интернете; поиск информации в Интернете (по заявке пользователей); предварительный заказ на поиск в сети Интернет;

- **услуги проведения мероприятий:** библиотека предоставляет помещения для проведения культурно-просветительных, научно-технических и образовательных мероприятий. Стоимость услуги определяется Прейскурантом дополнительных услуг библиотеки, сформированным заведующей библиотекой Боголюбово. Для активистов, предлагающих и проводящих мероприятия программного плана библиотеки, услуга остается бесплатной;

- **информационно-библиотечное обслуживание и сопровождение мероприятий:** конференции, семинары, лекции, литературные вечера, выставки, презентации, ярмарки, бизнес-семинары, конференции, круглые столы;

- **проведение экскурсий:** стоимость и программа проведения на заказ экскурсий, квестов, игр, спортивного ориентирования, а также других возможных форм определяется Прейскурантом дополнительных услуг, сформированным заведующей библиотекой Боголюбово;

- **предоставление оборудования в пользование:** проектор+экран, акустическая система, экран, система видеоконференцсвязи, флипчарт, термопот и проч.

- **государственные услуги:** компьютер с Интернетом, предустановленные сервисы и виджеты для удобной работы с государственными услугами в рамках многофункционального портала НЭБа.

5.1 Бесплатные услуги

Бесплатные услуги и сервисы Боголюбовской библиотеки являются базовыми для формирования сервисного предложения потребителям услуг. Основной и отправной чертой всех услуг Боголюбовской библиотеки является само функционирование пространства и царящая в нем атмосфера: современное пространство возможностей, комфортно оформленное «третье место» для человека, в котором ему комфортно выполнять свои задачи, осваивать современные технологии, получать знания, обучаться, играть и коммуницировать. Качество этой негласной и неформализованной услуги обеспечивается персоналом библиотеки, поддерживающей дружелюбный и открытый имидж библиотеки как пространства возможностей и разностороннего развития личности, пространство доступа к информации и знанию.

Согласно модельному стандарту, просветительская деятельность библиотеки или социокультурная деятельность — это обусловленная нравственно-интеллектуальными мотивами общественно целесообразная деятельность по созданию, освоению, распространению и дальнейшему развитию ценностей культуры. Основное распространение эта деятельность получает во внеурочной и внерабочей сфере, т.е. досуговой. *Услуга в библиотеке* — относится к разновидности социально-культурных услуг и означает деятельность по удовлетворению духовных и интеллектуальных потребностей потребителя.

Бесплатные услуги библиотеки Боголюбово:

- формирование, учет, обеспечение безопасности и сохранности библиотечных фондов;
- предоставление пользователям информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

- предоставление доступа к ресурсам НЭБ и единому многофункциональному portalу НЭБ;
- предоставление государственных услуг, посредством доступа к сайту государственных услуг и электронного правительства через медиаагрегаторы НЭБ;
- оказание консультативной помощи в поиске и выборе источников информации;
- выдача во временное пользование любого документа библиотечного фонда;
- сотрудничество с другими библиотеками, развитие системы межбиблиотечного абонементa;
- сотрудничество с другими государственными культурными и образовательными учреждениями, местной администрацией и активистами на равных партнерских условиях;
- участие в реализации государственных и муниципальных программ развития библиотечного дела;
- компьютеризация и информатизация библиотечных процессов; предоставление пользователям доступа в корпоративные и глобальные информационные сети, обслуживание пользователей в режиме локального и удаленного доступа;
- мониторинг потребностей пользователей услуг библиотеки и реакция на просьбы в рамках Концепции работы;
- организация и проведение форм культурно-просветительской и информационной деятельности по неоднократному запросу пользователей (организация курсов иностранного языка, детской группы и проч.) - если это возможно бесплатным;
- внедрение современных форм обслуживания читателей (организация центров правовой, экологической и иной информации, центров чтения, медиатек и т.д.) - при участии партнерских организаций, активистов и волонтеров библиотеки;
- проведение культурно-просветительских и образовательных мероприятий в рамках программного плана библиотеки и потребностей местного сообщества:

- регулярная организация литературных вечеров, встреч, конференций, лекций, фестивалей, конкурсов и иных культурных акций, организация читательских любительских клубов и объединений по интересам - в зависимости от востребованности той или иной формы пользователями (См. Приложение 2);
- осуществление выставочной и издательской деятельности;
- предоставление гражданам дополнительных библиотечных и сервисных услуг;
- осуществление научно-методической деятельности;
- использование ПК в порядке сформированной и ограниченной очереди (система формируется по усмотрению заведующей)
- использование сетей Wi-Fi (использование временного пароля)

5.2 Платные услуги

Получение средств за реализованные услуги и сложившаяся система их подсчета и отчетности - головная боль любого руководителя библиотеки, в том числе и библиотеки Боголюбово. Нерациональная система отчетности, сложность согласования платных услуг и регламент их реализации блокируют развитие платных пользовательских сервисов в библиотеке, равно как и удовлетворение современных потребностей клиентов библиотеки, которые, согласно новому модельному стандарту библиотеки обязаны качественно удовлетворять.

В связи с этим, в рамках проекта «БНТ» руководитель библиотеки Боголюбово получает право по своему усмотрению формировать и корректировать список платных услуг в рамках своего программного плана, целей и предела компетенций библиотеки как информационно-досугового центра; устанавливать цену на них после анализа потребностей аудитории; отправлять составленный Прейскурант дополнительных услуг на одобрение в ЦБС и местным властям; не распределять доходы по статистической форме 6-НК, лишь указывать общую сумму сборов. Данный подход оставляет открытой возможность библиотеки выработать и сформировать новые варианты платных услуг, форм их реализации и получить информацию о запросах аудитории, выявить комфортную цену на запрашиваемую услугу.

В списке рекомендуемых к реализации услуг отсутствуют государственные и муниципальные услуги, которые требуют соблюдения особых регламентов и

регулируются Федеральным законом от 27.07.2014 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Однако необходимо помнить, что заработок не является целью библиотеки, количество заработанных средств за счет реализованных услуг является лишь подтверждением эффективной работы руководителя и персонала библиотеки. Цели работы библиотеки видоизменяются, но основная (базовая) часть услуг останется бесплатной. Кроме того, согласно модельному стандарту, посетитель всегда вправе рассчитывать на следующие бесплатные услуги: «получение необходимой консультационной помощи, возможности воспользоваться другими государственными услугами, получить иные социально-значимые и дополнительные услуги, обсудить прочитанное и увиденное, получить возможность проведения интеллектуального досуга и общения, повысить квалификацию и уровень образованности». В рамках удобства реализации данных прав посетителя необходимо развивать предоставляемые бесплатные сервисы.

Платные услуги библиотеки Боголюбово:

- **Библиотечные услуги:**

- бронирование изданий, доставка изданий на дом;
- тематический поиск повышенной сложности, библиографические справки повышенной сложности;
- плата за нарушение сроков использования изданий;

- **Сервисные услуги:**

- ксерокопирование, сканирование, компьютерный набор и распечатка текстов, брошюровка, переплет, ламинирование;
- прием и отправка корреспонденции по электронной почте, факсу, переводы, электронная доставка документов;
- запись и перезапись на все виды носителей информации: аудио, видео, CD, DVD и т.д.; предоставление помещений для деловых и досуговых мероприятий, размещение объявлений и т.д.

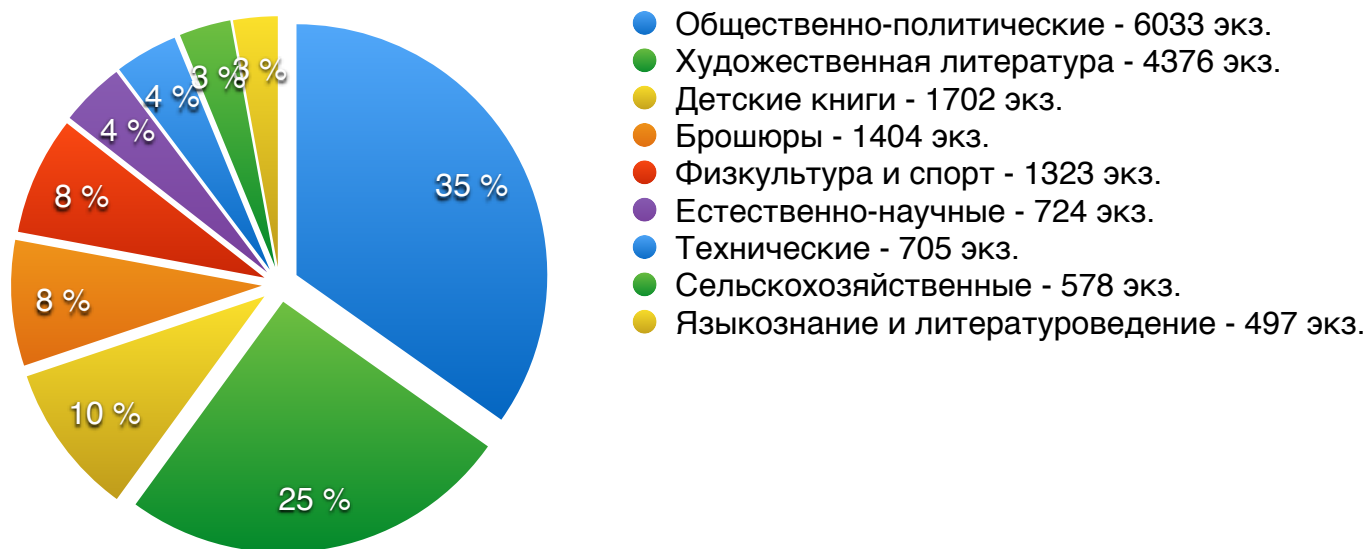
- **Дополнительные** (помимо предоставляемых в рамках мероприятий и встреч) консультационные услуги:

- индивидуальные консультации по использованию мультимедийных средств;

- разработка и изготовление рекламной продукции, объявлений, бланков, наклеек, визитных карточек, буклетов;
- консультации различных специалистов: психологов, юристов и т.д.
- **Образовательные и культурно-досуговые:**
- кружки, лектории, курсы, требующие серьезной ресурсной проработки со стороны персонала либо оплаты преподавателя;
- **иная, не запрещенная законодательством Российской Федерации, деятельность**

6. Фонды библиотеки

С целью перевода библиотеки в новое концептуальное состояние «библиотеки нового типа» необходимо провести серьезное переформатирование книжных фондов - т.н. «чистку». На диаграмме показано содержание основного книжного фонда на момент проведения исследования, библиотечный фонд - 15 938 экземпляров:



Совершенно очевидно, что библиотечный фонд нуждается в серьезном переформатировании согласно современным требованиям и запросу пользователей библиотеки. Необходимо сократить общий фонд, ликвидировав 6 тыс. экземпляров общественно-политической литературы советского толка и увеличить количество книг художественной и отраслевой литературы, согласно требованиям клиентов. Помимо современной беллетристики, необходимо добавить востребованные читателями стили, такие как фэнтези и детектив. Требуется обновление всего книжного фонда, так как общее среднее состояние книг оценивается как ветхое, особенно это касается детских книг и художественной литературы.

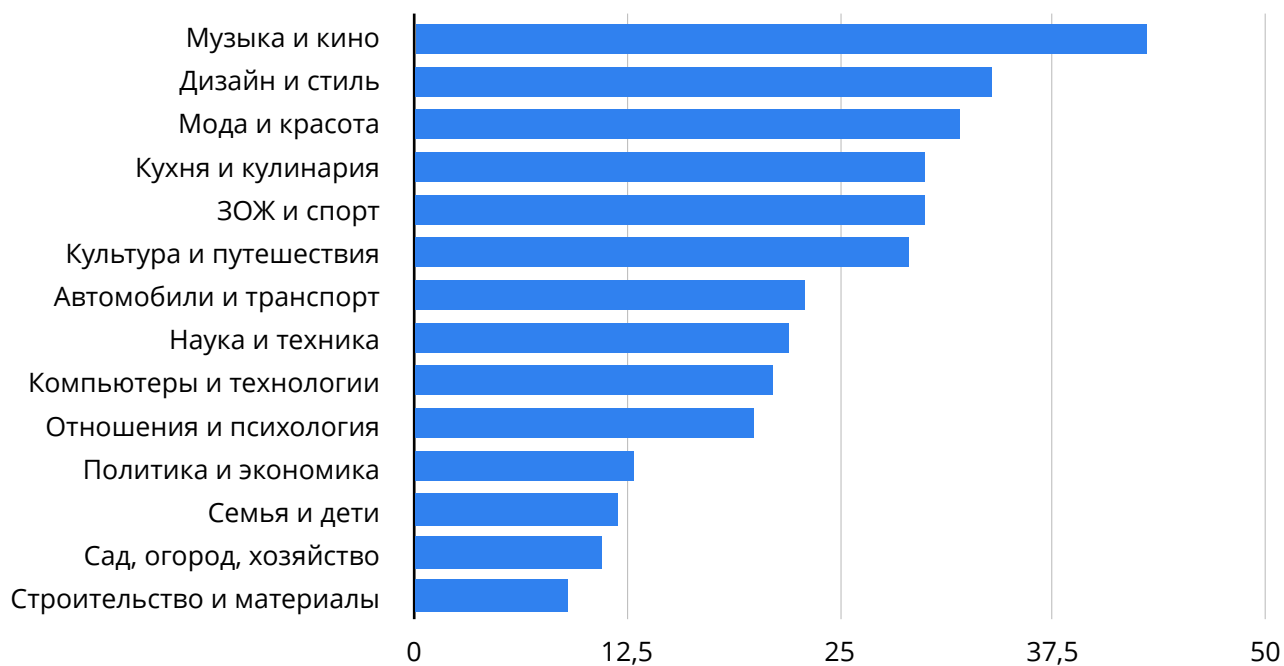
Рекомендованное содержание книжного фонда после проведения «чистки» выглядит следующим образом и составляет 12 700 экземпляров:



Особая роль отводится ресурсам НЭБ и многофункциональному медиагрегатору ресурсов, государственных услуг и множества других сервисов, которые будут представлены в этом медиагрегаторе.

Помимо книжных фондов и медиагрегаторов НЭБ, совершенно необходимым видится пополнение фонда электронными видами носителей - CD и DVD-дисками с энциклопедиями, видеоресурсами и аудиоспектаклями. Помимо этого, модельный стандарт позволяет библиотеке предоставлять возможность "приобрести новинки издательской продукции и периодики посредством приобретения интересующих изданий и документов в книжном магазине (киоске), расположенном в помещении библиотеки». Таким образом, руководству Боголюбовской библиотеки предлагается подготовить предложение по аренде площадей для предпринимателей, занимающихся реализацией печатной продукции, периодики и глянцевых изданий, в т.ч. в г. Владимир - что поможет частично решить проблему отсутствия подписок на крайне востребованные глянцевые издания. Уровень востребованности глянцевых изданий чрезвычайно высок. Качественные и стилистические предпочтения читательской аудитории Боголюбово можно видеть на иллюстрации:

■ Потребность в глянцевых журналах



7. Приложение 1. Рекомендуемый базовый план мероприятий

Программный план библиотеки - совокупность мероприятий и акций библиотеки, ограниченных во времени и ресурсах, имеющих определенную цель и аудиторию. Программный план библиотеки - основное опорное расписание, доступное для клиентов библиотеки. В программном плане учитываются потребности и пожелания клиентов библиотеки Боголюбово, их потребности и пожелания приоритетны. Мероприятия, рекомендованные к выполнению со стороны ЦБС носят второстепенный приоритет. Важно понимать, что основная задача персонала библиотеки в тестовый период работы библиотеки нового типа - продемонстрировать клиентам библиотеки (всем жителям сельского поселения), что библиотека превратилась в информационно-досуговый центр, отвечающий их потребностям, пожеланиям и готовый к воплощению их идей, с целью наработки новых форм обслуживания, а также содействия самообразованию, культурному и интеллектуальному росту. Цель такого подхода в формировании сообщества активистов библиотеки - активных пользователей, реализующих свои идеи на базе библиотеки, наполняющие ее идейно и смыслово.

Данное расписание носит рекомендательный характер, однако изменение расписания работы библиотеки на время с 12.00 до 19.00 является необходимым условием. Рекомендуемый выходной / санитарный день - понедельник - день традиционно низкой активности и посещаемости.

Пояснения к рекомендуемому программному плану: проведение мероприятия не ограничивает остальных пользователей в использовании ресурсов - библиотека остается открытой и доступной. Данный образец учитывает имеющиеся в Боголюбово потребности, а также оформившиеся активности в сообществах, у которых есть запрос на проведение мероприятий в библиотеке. Данный программный план является указанием к реализации, является вариативным и является примером построения деятельности. Однако, соблюдение ключевых моментов плана (изменение режима работы библиотеки, проведение вечерних мероприятий минимум 1 раз в неделю, организация различных активностей для школьников после уроков) является обязательным.

В построении программного плана необходимо оставлять окно, для того, чтобы пользователи библиотеки могли предложить и организовать идею мероприятия - нужна также визуализация в стиле «Предложи свое мероприятие в библиотеке». Рекомендуемое расписание работы на неделю выглядит следующим образом:

Вторник

Название	Время проведения	Формат мероприятия	Задачи персонала	варианты темы / примечания
«Библио-продленка»	12.00-15.00	неформальная встреча школьников	Пригласить активных школьников, предложить варианты активностей - настольные и видео игры, удобства для выполнения домашнего задания. Не перегружать активности - ориентироваться на самоорганизацию подростков. Поощрять идеи.	Придумать системы поощрения активностей для школьников, для раскрытия их талантов, предоставить все возможные ресурсы
Занятие English Discussion Club	15.00-17.00	неформальная беседа, кружок английского языка	Найти неформального преподавателя/активиста/ волонтера (студенты во Владимире), готовые проводить неформальные встречи английского разговорного клуба, приглашать интересных гостей	Возможно платное участие клиентов - от 30 рублей единовременно.
Литературный клуб «Чай и книга»	17.00-20.00 (по возможности продлить рабочее время - смотреть по ситуации)	чаепитие-посиделки для гостей на заданную тему	Выбрать тему и автора, подготовить информативную часть, подобрать видеоресурсы для демонстрации, заранее пригласить гостей, сделать оповещение постоянных гостей, анонсы и PR мероприятия, подготовить помещение	Продумать классический формат встреч, подготавливать новости из мира литературы, транслировать их, ставить задачу по чтению на следующую неделю. Готовить активистов с целью самоорганизации данных встреч.

Среда

Название	Время проведения	Формат мероприятия	Задачи персонала	варианты темы / примечания
«Библио-продленка»	12.00-15.00	неформальная встреча школьников	Пригласить активных школьников, предложить варианты активностей - настольные и видео игры, удобства для выполнения домашнего задания. Не перегружать активности - ориентироваться на самоорганизацию подростков. Поощрять идеи.	Придумать системы поощрения активностей для школьников, для раскрытия их талантов, предоставить все возможные ресурсы
Занятие Клуб Реконструкторов	15.00-17.00	Кружок по интересам	Обеспечить комфортную организацию пространства, предоставить имеющиеся ресурсы	Любое другое занятие мастера с клиентами (например из ДК)
Встреча «Сельская Среда» / «Боголюбовская Среда»	17.00-19.00	Чаепитие-общение с активистами	Заранее пригласить активистов, сделать анонсы и PR мероприятия, подготовить повестку дня	Обсуждение актуальных новостей и событий поселка, общероссийских новостей, приглашение гостей - ньюсмейкеров поселка, людей, которым есть чем поделиться. Например - обсудить развитие истории с Монастырским садиком и проч.

Четверг

Название	Время проведения	Формат мероприятия	Задачи персонала	варианты темы / примечания
«Библио-продленка»	12.00-15.00	неформальная встреча школьников	Пригласить активных школьников, предложить варианты активностей - настольные и видео игры, удобства для выполнения домашнего задания. Не перегружать активности - ориентироваться на самоорганизацию подростков. Поощрять идеи.	Придумать системы поощрения активностей для школьников, для раскрытия их талантов, предоставить все возможные ресурсы
Занятие Клуб Кройки	15.00-17.00	Кружок по интересам	Обеспечить комфортную организацию пространства, предоставить имеющиеся ресурсы	Любое другое занятие мастера с клиентами (например из ДК)
Лекция-путешествие «Библиотечное турагентство»	17.00-19.00	медиа-лекция для гостей	Выбрать географический объект, подготовить информативную часть, подобрать видеоресурсы для демонстрации, заранее пригласить гостей, сделать анонсы и PR мероприятия, подготовить помещение	Рассказ, демонстрация фильма о достопримечательности, погружение в атмосферу путешествия, викторина и прочие активности с участниками

Пятница

Название	Время проведения	Формат мероприятия	Задачи персонала	варианты темы / примечания
«Библио-продленка»	12.00-15.00	неформальная встреча школьников	Пригласить активных школьников, предложить варианты активностей - настольные и видео игры, удобства для выполнения домашнего задания. Не перегружать активности - ориентироваться на самоорганизацию подростков. Поощрять идеи.	Придумать системы поощрения активностей для школьников, для раскрытия их талантов, предоставить все возможные ресурсы
Занятие Художественный клуб	15.00-17.00	Кружок по интересам для всех желающих	Обеспечить комфортную организацию пространства, предоставить имеющиеся ресурсы	Любое другое занятие мастера с клиентами (например из ДК)
Киноклуб «Кинолюбиво»	17.00-19.00	Кинопросмотр, обсуждение	Подготовить информативный и видеоматериал, попросить активистов подготовить фактографическую справку о фильме. После просмотра - обсудить фильм.	Распределить киноклуб по аудитории и дням - по возрасту. Например, в пятницу просмотр старых советских фильмов, в воскресенье - молодежных и т.п.

Суббота

Название	Время проведения	Формат мероприятия	Задачи персонала	варианты темы / примечания
Квесты по «Боголюбово»	13.00-15.00	занятие с подростками, квест для подростков	Заинтересовать активистов, поделиться знаниями с активистами, как можно организовать квест, какие схемы могут быть - максимально настроить актив на самостоятельность. Помогать в организации квестов. Воодушевить идеей продажи квестов на местности туристам.	Подобрать информацию и наполнение для квестов, всячески помогать ребятам организовать свой квест.
Мастер-класс «Делай как я»	15.00-17.00	Кружок по интересам для всех желающих	Обеспечить комфортную организацию пространства, предоставить имеющиеся ресурсы	МК готовит активист, умеющий что-либо и готовый рассказать и показать свой навык, поделиться им.
Литературно-музыкальный вечер	17.00-20.00 (по возможности продлить рабочее время - смотреть по ситуации)	Вечер талантов	Выбрать тему и автора, подготовить информативную часть, подобрать видеоресурсы для демонстрации, заранее пригласить гостей, сделать оповещение постоянных гостей, анонсы и PR мероприятия, подготовить помещение	Продумать формат встреч, пригласить партнеров из музыкальной школы, талантливых ребят, для демонстрации танцев, музыкальных произведений

Воскресенье

Название	Время проведения	Формат мероприятия	Задачи персонала	варианты темы / примечания
	13.00-15.00			
Мастер-класс «Профессия - ... трейдер»	15.00-17.00	встреча по интересам для всех желающих / профорientационная встреча	Искать представителей интересных профессий во Владимире, приглашать их на встречу в библиотеке. Заранее подготовиться ко встрече, подобрать видеоресурсы для демонстрации, пригласить гостей, школьников, сделать оповещение постоянных гостей, анонсы и PR мероприятия, подготовить помещение	МК готовит активист, умеющий что-либо и готовый рассказать и показать свой навык, поделиться им.
Киноклуб «Кинолюбиво»	17.00-19.00	Кинопросмотр, обсуждение	Подготовить информативный и видеоматериал, попросить активистов подготовить фактографическую справку о фильме. После просмотра - обсудить фильм.	Распределить киноклуб по аудитории и дням - по возрасту. Например, в пятницу просмотр старых советских фильмов, в воскресенье - молодежных и т.п.

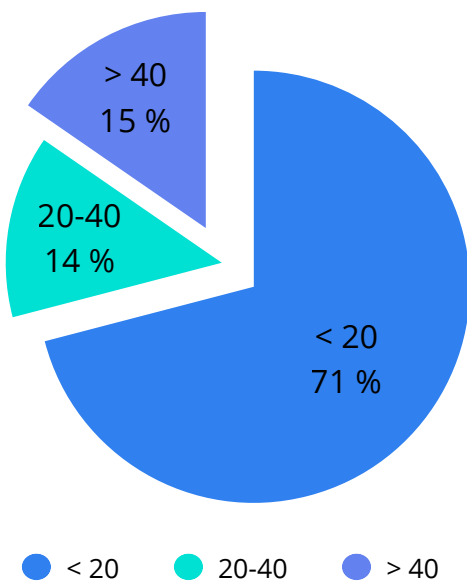
Вечерние мероприятия - выглядят приоритетными с точки зрения формирования имиджа библиотеки как информационно-общественного центра, удобного для пользователей. Цель - добиться от активистов самоорганизации вечерних мероприятий и «посиделок», выдвижения и реализации их идей.

8. Приложение 2.

Результаты социологического опроса клиентов библиотеки Боголюбово

Общее количество респондентов: 113

ВОЗРАСТ



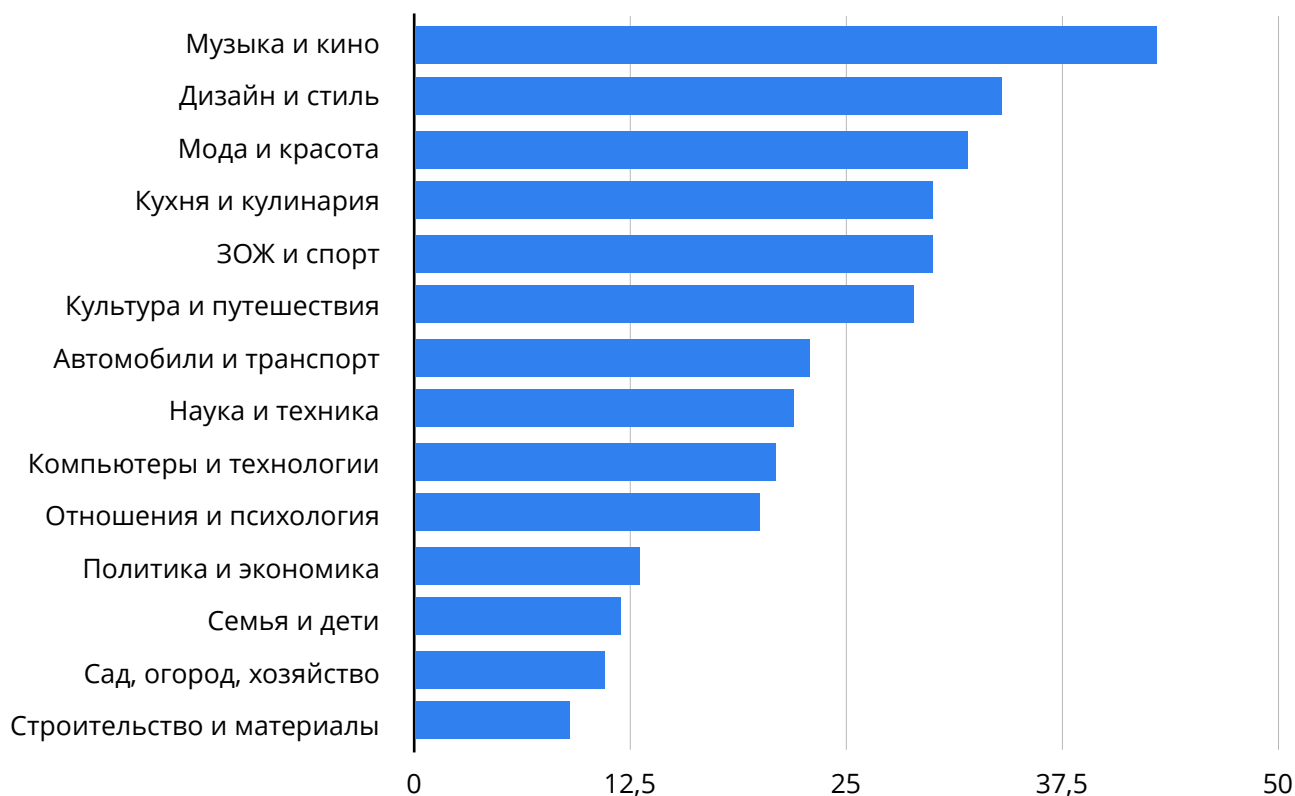
ГЕНДЕРНОЕ СООТНОШЕНИЕ



ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ АКТИВИСТЫ БИБЛИОТЕКИ



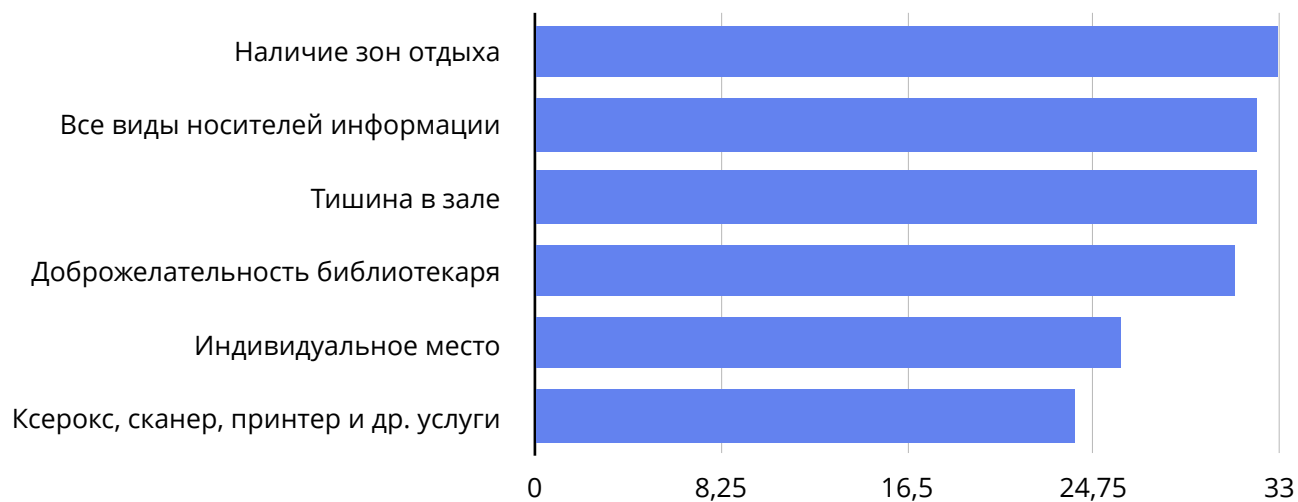
ПОТРЕБНОСТЬ В ГЛЯНЦЕВЫХ ЖУРНАЛАХ



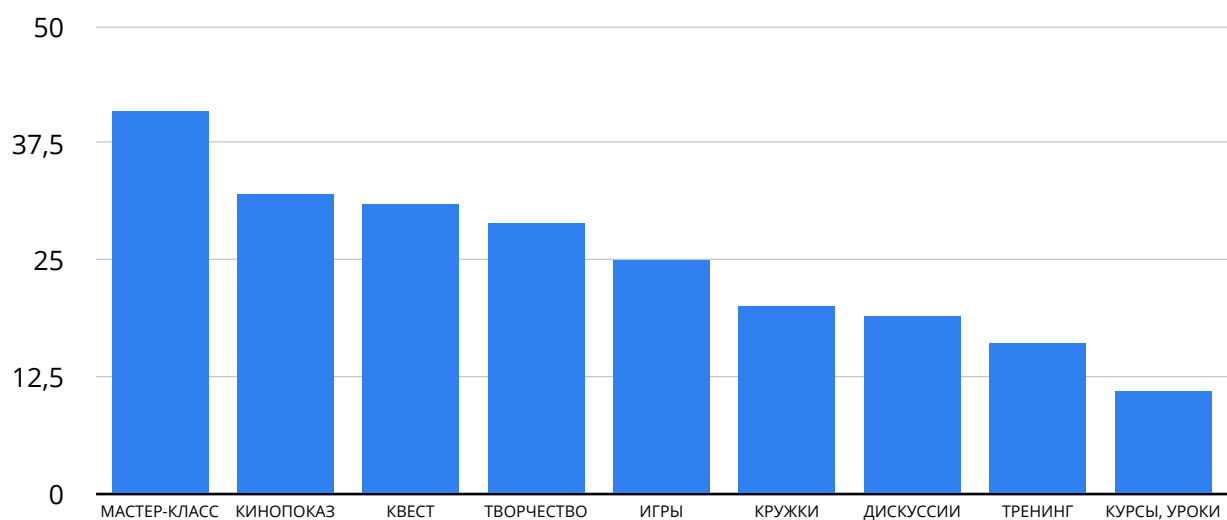
ПОТРЕБНОСТЬ В ОБУЧЕНИИ



ТРЕБОВАНИЯ К БИБЛИОТЕКЕ

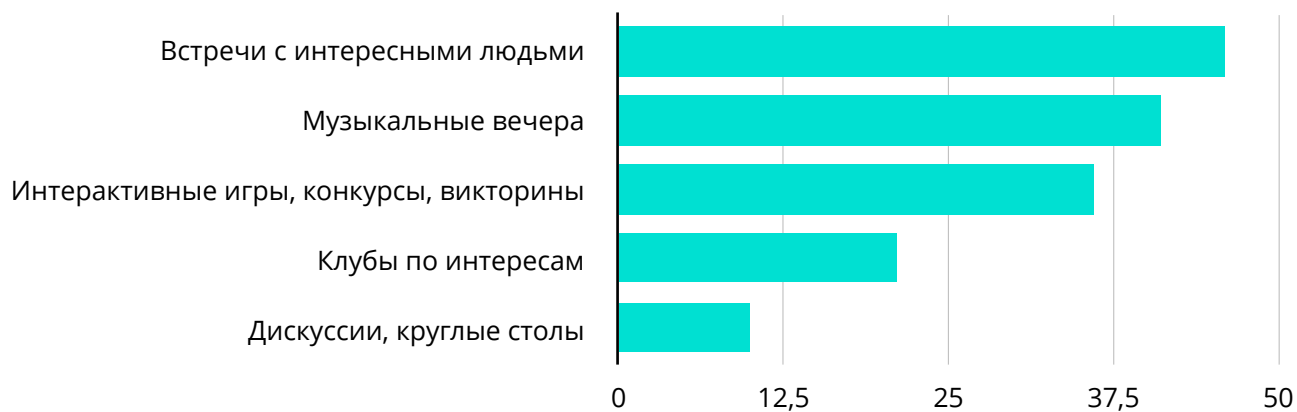


ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТЬ В ФОРМАТЕ МЕРОПРИЯТИЙ

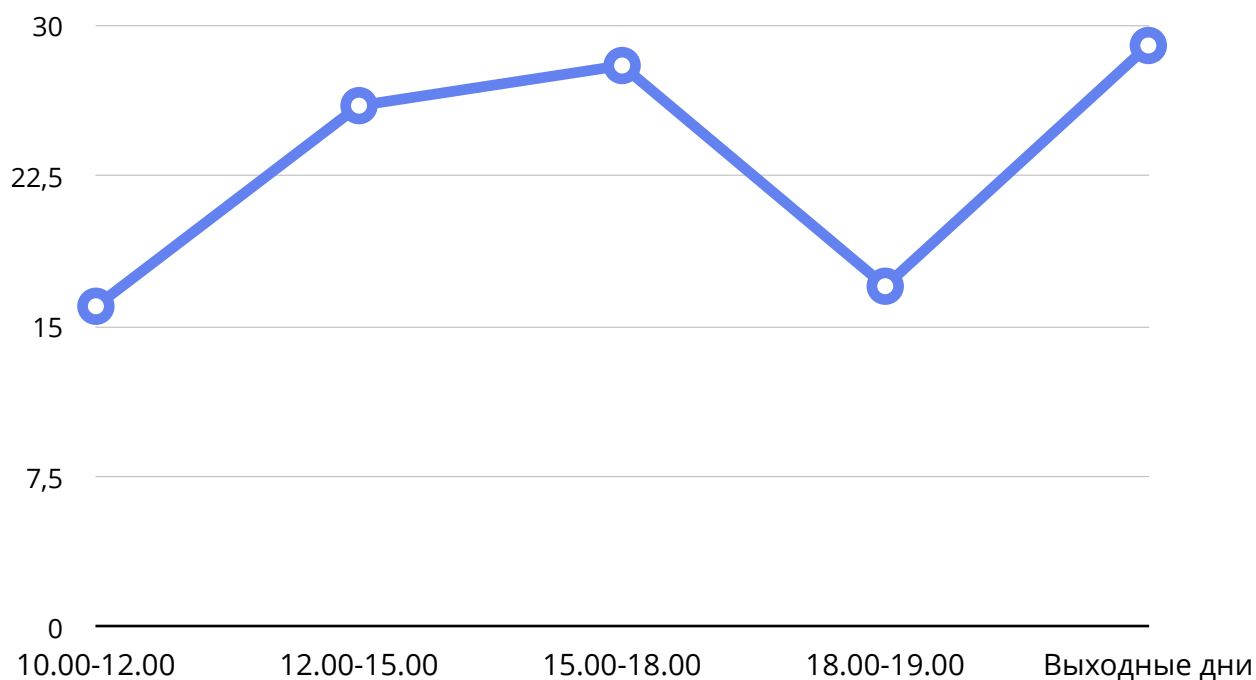


ЖЕЛАЕМЫЕ ФОРМЫ ДОСУГА

Концепция работы библиотеки Боголюбово



УДОБНОЕ ВРЕМЯ ПОСЕЩЕНИЯ БИБЛИОТЕКИ



Часто упоминаемые в анкетах требования и просьбы:

- новая мебель
- современные книги
- просторное и удобное пространство
- большое количество посадочных мест для чтения
- столы для выполнения домашнего задания

- столы с компьютерами
- современный дизайн
- наличие Интернет (Wi-Fi)
- книги на иностранных языках
- книги в стиле фэнтези
- игровые приставки
- дружественная обстановка
- уютный интерьер
- место для еды (буфет)