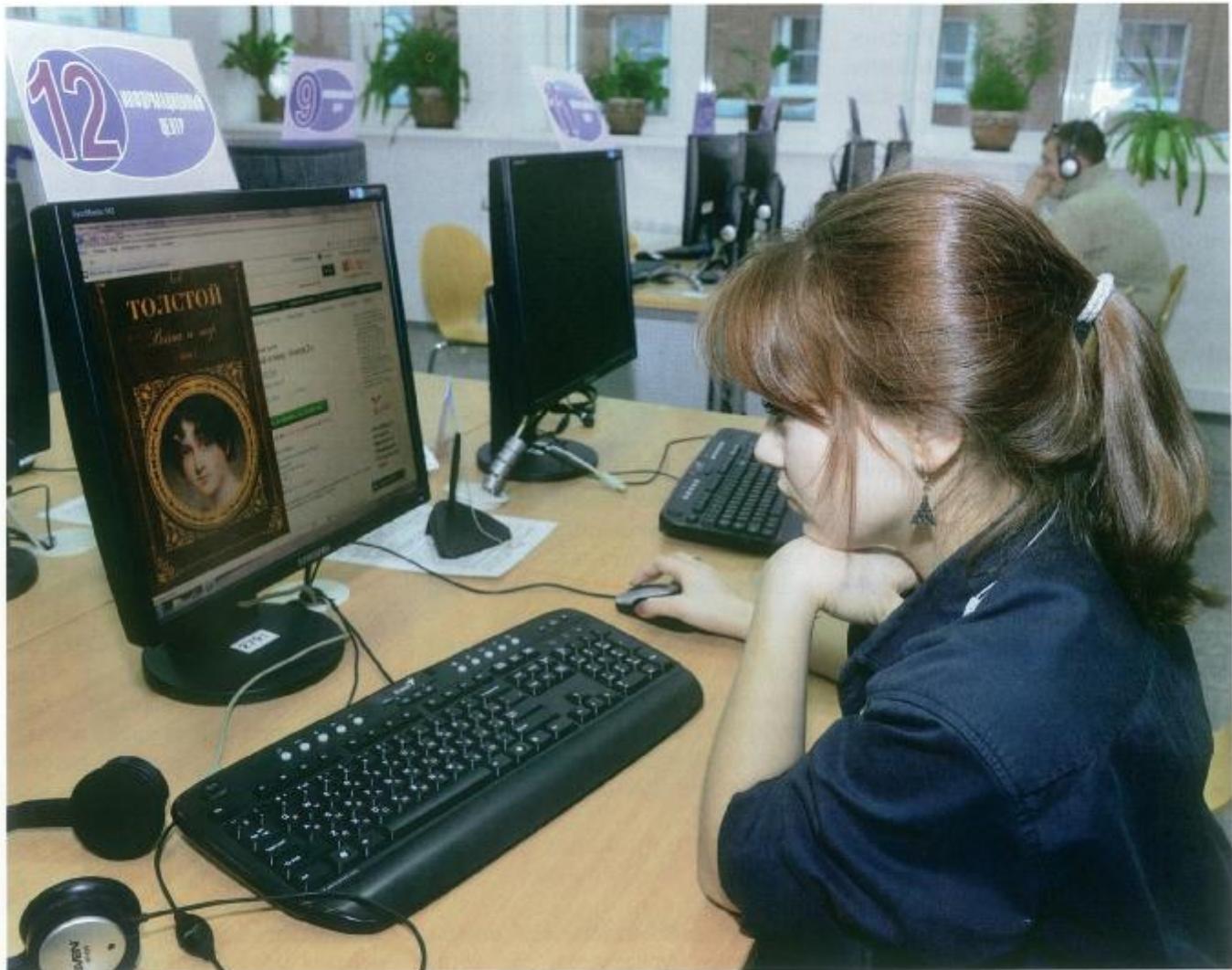


# Модные библиотекари



Автор: Юлия Кузнецова

Фото: Игорь Дементьев

В старенькой деревянной библиотеке сидит женщина, укутавшись в мягкую теплую шаль. В морозные дни сюда изредка заглядывают читатели. Перед библиотекарем – недочитанный роман, справа – бумажная картотека... Такой образ «хранителя книг» остался в прошлом. Сегодня многие перешли на чтение электронных книг и интернет-изданий. А аналитики и маркетологи тем временем озвучивают статистику, которая подтверждает очевидное: «кризис чтения» стал одним из диагнозов современного мира.

«Мне всегда хочется спросить у родителей, замечают ли они, что их дети читают меньше, чем они сами, когда были маленькими? – рассуждает Мария Мадьярова, главный библиотекарь отдела маркетинга, рекламы и массовой работы Государственной библиотеки Югры. – По моему мнению, ребенок должен быть зависим от книги и чтения. Именно зависим! (Не пугайтесь этого слова.) Те, кто любит читать, намного лучше ориентируются в информационном пространстве».

Чтобы выжить в новых условиях и ежесменно совершенствующемся мире, библиотеки ищут способы привлечь пользователя. Если взглянуть на ситуацию глазами менеджера, это человек, который обратился за услу-

той и, безусловно, рассчитывает на то, что она будет качественной.

Кроме того, сегодняшнему читателю необходимо, что называется, показать «товар лицом», презентовать предлагаемую книгу, рассказать о ее преимуществах и даже показать ее производителей (если догадались, речь идет об организуемых встречах с писателями). Плюс акции и реклама (например, акция «Прощеные дни» (когда можно сдать книги без пени!).

У системы, направленной на удовлетворение потребностей людей, есть свое мудреное название – «ИСО 9001». Сейчас ее формату соответствуют многие европейские больницы, театры, музеи, библиотеки, реабилитационные центры и органы муниципальной власти. В России переход на новую систему работы таких учреждений еще только начинается. Одним из первых стала Государственная библиотека Югры. Она единственная из учреждений культуры в Ханты-Мансийском округе прошла сертификацию на соответствие российскому и международному стандартам.

Опробовать в своей деятельности новый инструмент управления – менеджмент качества, руководство библиотеки в основном и решило из-за вышеупомянутого «кризиса чтения». Сегодня в ее фонде более 200 тысяч экземпляров книг, периодических, аудио-, видео- и электронных изданий. Допустить, чтобы такое «интеллектуальное богатство» было недостаточно востребовано, неравнодушные библиотекари не смогли. И на внедрении современных компьютерных технологий не остановились.

«Шесть лет назад мы начали изучать опыт других организаций, работающих по системе менеджмента, и уверились в том, что это именно то, что нам необходимо, – рассказывает Ольга Кривошеева, директор Государственной библиотеки Югры. – Наши сотрудники прошли специальные курсы по подготовке менеджеров. Они приобрели не просто профессиональные навыки, но и посмотрели на свою работу другими глазами».

Рыночный закон выживаемости – «соответствовать спросу потребителей» теперь стал одним из главных и для библиотекарей. Они непрерывно ведут мониторинг: отслеживают интересы читателей и оценивают уровень удовлетворенности обслуживанием. На все недочеты реагировать приходится моментально: сервис должен быть блестящим!

Сейчас Государственная библиотека Югры насчитывает более 14 тысяч читателей. Значительное место в ее работе занимают мероприятия по продвижению чтения. Это всевозможные праздники книг, фестивали, организация летних читальных залов, акции... К примеру, один из интересных проектов – «Библиония» – реализуется в Мегионе. Его идея – в следующем: на определенное время родители могут оставить свое дитя на попечение библиотекаря.

Интерес к книге стимулируют и сами писатели, которые приходят пообщаться с детьми. И в ответной реакции ребят сотрудники библиотек уже видят результат. Среди отзывов можно встретить такие высказывания: «Я первый раз увидел писателя. Постараюсь запомнить этого человека!» или «У него необыкновенная судьба! Может, я сам стану поэтом. Попробую сегодня написать стих».

«Конечно, останавливаться на достигнутом и довольствоваться полученным сертификатом мы не будем, – делится планами Ольга



**Мария Мадьярова:** «Ребенок должен быть зависим от книги и чтения»

Кривошеева. – В 2013 году начнется строительство новой очереди здания главной библиотеки округа. Блок будет оснащен самыми передовыми технологиями. Там разместятся мультимедийные учебные классы. Доставка книг из хранилища в зал абонемента станет намного быстрее: вместо человека эту работу будет выполнять телевизор. Также появится сводный электронный каталог всех библиотек округа».

*Современный библиотекарь – молод и приветлив. Главное его качество – скорость обслуживания. Зал абонемента Государственной библиотеки Югры можно сравнить с супермаркетом. Даже товар (простите, книги) перед выходом на улицу размагничивают. Потерять ценные минуты в очереди для нас стало не просто маленьким стрессом, а трагедией. И теперь, собственно, в библиотечном деле для югорчан сделали всё. Книга лежит перед вами на тарелочке с голубой каёмочкой. Другой вопрос – возьмете ли вы ее с этой тарелочки?..*