Привлечение пользователей в библиотеку. Проблемы. Поиск решений

Сухова О.В., главный библиотекарь научно-методического отдела НГОУНБ

Включение населения в активную культурную жизнь – задача государственного уровня. Это одна из ключевых целей национального проекта «Культура».

Основная идеология национального проекта – **обеспечить максимальную доступность к культурным благам**, что позволит гражданам как воспринимать культурные ценности, так и участвовать в их создании.

Национальный проект включает три блока: это федеральные проекты **«Культурная среда», «Творческие люди» и «Цифровая культура»**. А также определяет ключевые цифровые показатели – к 2024 г. число посещений организаций культуры должно увеличиться на 15%, обращений к цифровым ресурсам в сфере культуры – увеличиться в 5 раз.

Показатели будут достигнуты за счет **модернизации культурной среды** путем создания и реновации объектов культуры, широкой поддержки творческих инициатив граждан и организаций, культурно-просветительских проектов, переподготовки специалистов сферы культуры, развития волонтерского движения и внедрения информационных технологий.

В числе значимых задач проекта – создание на базе муниципальных библиотек **660 модельных библиотек**. Координирует эту работу проектный офис при Российской государственной библиотеке. Как объясняют разработчики проекта, из имеющихся в стране 42 тыс. общедоступных библиотек модернизация 660 – не слишком большой процент, однако в регионах эти библиотеки будут служить своего рода **эталонами**, вызывающими повышенный интерес, как со стороны населения, так и со стороны муниципальных властей. Это будут культурные центры территорий, на которые необходимо равняться остальным. По итогам первого этапа для модернизации были отобраны 110 библиотек из 38 регионов. Работа будет продолжена в течение 5 последующих лет.

Сегодня большая часть библиотек работают в достаточно сложных финансовых условиях, что влечет за собой **ряд проблем**:

- недостаточное **комплектование**, особенно библиотек-филиалов. Совокупный фонд библиотек области продолжает уменьшаться. Количество новых поступлений на 1000 жителей Нижегородской области в 3 раза меньше норматива ЮНЕСКО;
- устаревание **материально-технической базы**, требующей постоянного обновления;
- низкий процент **молодых сотрудников**, особенно с профессиональным библиотечным образованием. Хотя в последние годы повышение средней заработной сделало работу библиотекаря более привлекательной;
- слабо развитая **он-лайн коммуникация** библиотеки и пользователя.

Кроме того, библиотеки утратили позицию **ведущего источника** информации, уступив ее интернету. Основные потребители библиотечных услуг сейчас – люди, привыкшие и любящие читать, пользователи со сложным информационным запросом, ответ на которой они не могут самостоятельно найти в сети, пользователи с досуговыми запросами и, конечно, школьники. Задача библиотек – сохранить эти категории пользователей и привлечь новые.

Обозначив проблемы необходимо искать их **решения**.

Как привлечь людей **читающих**? Сегодня интерес к чтению постепенно возрождается. Об этом говорят все новые открывающиеся книжные магазины, зайдя в которые мы чаще всего встречаем молодежь. Они либо покупают заинтересовавшую их книгу, либо скачивают из интернета. Библиотека работают в условиях жесткой конкуренции за читателей.

Важная задача, которая встает перед библиотекарями – стать авторитетными **навигаторами чтения**. Для этого надо знать новинки книжного рынка.

Познакомиться с ними можно через:

- сайты книжных издательств и магазинов,
- интернет-рассылки новостных литературных порталов и библиотек,
- блоги популяризаторов чтения,
- литературные премии.

Непосредственно знакомиться **с текстами** произведений можно через он-лайн магазины: например, «ЛитРес» для ознакомления предлагает достаточно большой фрагмент произведения, иногда останавливая нас от траты денег на покупку **ненужного издания**.

Это даст возможность библиотекарям знать о современной литературе больше, чем знают о ней читатели. Далее, книгу (как старое, так и новое издание) важно **интересно подать**. О книге надо говорить везде: на территории библиотеки, за ее пределами, на сайте и в соцсетях.

Привлекательной формой подачи книги в последние годы для библиотекарей стали **буктрейлеры –** небольшие видеоролики, интересно раскрывающие книгу. Интерес порой вызывают и сами рассказчики. Их манера изложения, артистизм. В интернете представлено целое движение **буктьюберов** – блогеров, снимающих видео с отзывами о прочитанных книгах. Среди них есть как профессионалы (редакторы, издатели, библиотекари), так и любители. В русскоязычном Youtube их более двухсот. У наиболее популярных число подписчиков и просмотров измеряется десятками тысяч.

Знакомиться с новинками литературы и новыми именами помогают **встречи с авторами**, организованные как непосредственно в библиотеке, так и виртуально. Для этого необходимо внимательно следить за культурной, литературной жизнью региона, используя для организации интересных встреч любые возможности. Например, в марте 2019 г. в третий раз прошел Литературный фестиваль им. М. Горького – и районы, выразившие готовность принимать **«литературные десанты»**, смогли организовать на своей площадке встречи читателей с современными авторами и издателями.

Ряд ЦБС области, прежде всего, г. Н. Новгорода, принимали участие в другом интересном литературном проекте – **«Телемост с автором»**. Это виртуальный проект для он-лайн встречи с писателями. Он реализуется с 2018 г. библиотеками Москвы. Участвовать в нем может **любая библиотека**, имеющая техническую возможность (скайп). Встречи длятся час-полтора. В числе авторов уже были Гузель Яхина, Дина Рубина, Татьяна Устинова, Михаил Веллер, Олег Рой и другие. Алгоритм присоединения изложен в соцсетях на страницах проекта. В 2019 г. «Телемосты с автором» будут продолжены.

Вопрос выживания для библиотек сейчас потерял актуальность. Сегодня мы должны говорить о **развитии**. Для этого библиотекам необходимо стать **многопрофильными центрами культуры**. Поэтому кроме работы с книгой для привлечения пользователей надо развивать сопутствующие услуги, искать новые направления. При этом нужно не просто **привлечь** читателя, но и **удержать его**, сделать его визиты постоянными.

Для этого идеальным форматом стали **массовые общероссийские мероприятия**: Библионочи, Литературные ночи, Тотальный диктант и другие. Они позволяют за один

раз охватить максимальное количество людей. Используйте их для знакомства с библиотечными ресурсами, любительскими объединениями, планами на будущее, апробации новых задумок и идей.

Что сегодня начинает практиковаться в библиотеках?

Библиотека выступает в качестве **площадки для общественных инициатив**. Она может быть местом встречи для обсуждения широкого круга социальных и культурных вопросов. Здесь могут проходить собрания волонтеров, общественные слушания, встречи избирателей со своими депутатами.

Библиотека может быть местом **самоорганизации**. Тенденция современного времени – предоставление пользователям, читателям бо́льших свобод – часто им самим предлагают решать, какие формы работы, общения и времяпровождения в библиотеке им необходимы. Библиотека должна искать инициативных людей. Один активист может привести в библиотеку и десять, и двадцать человек.

Из их числа формируется группа лидеров, то, что называют «читательским активом». Иногда идея активистов превращается в совместный проект. Задача библиотеки – оказать помощь в его реализации.

По этому пути пошли в ЦБС Автозаводского района, организовав в библиотеке – Центре деловой и правовой информации – **Центр Активных Людей**. Это креативная площадка, созданная совместно с НКО *(Нижегородским центром развития общественных инициатив – ассоциацией «Служение»)*.

Библиотека здесь выступает как место, где любой желающий индивидуально или группой может воплотить свою идею (провести мастер класс, организовать книжный клуб, обсудить проект преобразованию территории и т.д.). При этом инициатива должна исходить от населения, а своей задачей библиотекари видят в оценке жизнеспособности идеи, предоставлении помещения, оказания информационной поддержки. Первым проектом стала организация зоны интеллектуальных игр «Play-кафе».

Библиотека в данном случае проявила себя еще и как **центр интеллектуального досуга**. И если в других учреждениях пользователь получает готовый продукт, то в библиотеке он сам участвует в его создании.

Сейчас в библиотеках очень популярны театральные студии, комикс-клубы, студии настольных игр, фотомастерские по работе с цифровой фотографией.

Интересным опытом организации интеллектуального досуга в прошедшем 2018 г. стало **арт-кафе «Подвал бродячей собаки»** в ЦБ им. Н.К. Крупской ЦБС г. Дзержинска. Арт-кафе было оформлено в стиле одноименного заведения в Петербурге, а затем в Петрограде, в эпоху серебряного века в русской литературе, где в первые годы его существования собирались поэты. В дзержинском «Подвале» прошли встречи, посвященные литературным течениям того времени (символизму, футуризму, имажинизму и акмеизму). Гостями кафе стали старшеклассники городских школ. Изюминка встреч состояла в том, что школьники были не только слушателями, но и непосредственными участниками – представителями указанных литературных направлений.

Библиотека также может выступать в качестве **коворкинг-центра**. Коворкинг *(от англ. co-working, «совместная работа»)* — это объединение людей, занимающихся разными проектами, но в общем пространстве. В крупных городах эта бизнес-идея набирает популярность, поскольку снимать для работы целый офис дорого – многие предпочитают арендовать рабочее место на несколько часов в день. Библиотеки предлагают для работы автоматизированное место с компьютером, интернетом, возможность распечатать, откопировать, заламинировать материал. Это новая, но активно развивающаяся сейчас услуга.

Библиотеки востребованы и как **центры просвещения** («неформального образования»).

У молодежи вызывает интерес пропаганда **научно-популярного знания**: например, фестивали науки с тематическими циклами лекций (от преподавателей вузов или педагогов, любителей и популяризаторов науки), показом документальных фильмов о науке. Молодежь с удовольствием посещает **языковые курсы**. Новое направление – курсы русского языка для мигрантов, которых становится все больше. В библиотеках они организуются как на платной, так и на бесплатной основе волонтерами (обычно студентами). Для пожилых людей предлагают **компьютерные курсы** с обучением основам компьютерной грамотности. У детей популярны занятия по **робототехнике**. И все это – в библиотеках.

Задача, которую ставят перед библиотекой – стать **современным креативным культурным пространством**, объединяющим людей на основе общих интересов. Библиотека должна стать живой, быстро отзываться на современные запросы, изменяться. Тенденция в работе современных библиотек – переход от работы для читателей к работе вместе с читателями.

Ведущим каналом общения с аудиторией становятся **социальные медиа**. Библиотечный сайт с возможностью обратной связи, блоги и страницы в соцсетях, которые многие ЦБС активно ведут, должны стать полноценным инструментом для работы, важным каналом коммуникации.

Библиотекари отмечают: если еще несколько лет назад большинство читателей приходили на сайт библиотеки через поисковую систему, когда мы в строку поиска вбиваем название местной или интересующей нас библиотеке и получаем ссылку на ее сайт, то сейчас на библиотеку пользователи выходят **через информацию из социальных сетей**.

Активность в соцсетях, обрастание «друзьями», помогает передавать информацию о библиотеке по-цепочке, и увидеть ее может человек, напрямую с библиотекой не связанный. Следует иметь ввиду, что оценивая свою работу в соцсетях или на библиотечном сайте, нужно анализировать не количество размещенных там материалов, а количество просмотров, комментариев, лайков, перепостов. Проблема в том, что значительная часть участников библиотечных групп – сами библиотекари. Как бы качественно мы не писали, какую бы актуальную, интересную информацию не размещали – если дальше профессионального сообщества ее никто не видит – значит, к сожалению, наша работа проходит впустую. Сейчас нет проблемы в создании библиотечной группы в соцсетях, проблема в том, что она должна стать **активной**, «живой». Тогда виртуальное общение с пользователями перенесется в реальное, люди пойдут в библиотеку. Социальные медиа стали важнейшим фактором формирования положительного образа библиотеки. Библиотеки, которая должна оставаться местом, где интересно, комфортно и в подавляющем большинстве случаев бесплатно можно провести свое время. Сохраняя лучшие традиции – развиваться дальше.