



## ПІАР-ОФІС СУЧАСНИХ БІБЛІОТЕК: ВСЕ, ЩО ТРЕБА ГРОМАДІ

### У ВИПУСКУ:

- ПІАР-ОФІС СУЧАСНИХ БІБЛІОТЕК: ВСЕ, ЩО ТРЕБА ГРОМАДІ 1
- МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНКА: КИТАЙСЬКА ГРАМОТА ЧИ АБЕТКА УСПІХУ? 1
- ЩО ВИМІРЯНО — ТО ЗРОБЛЕНО! ДОСВІД РАХІВСЬКОЇ ЦРБ 2



Бібліотечні піарники зі всієї країни поділилися досвідом, здобутками та планами на майбутнє

У кінці квітня цього року завершили пілотну стадію проекту 10 регіональних піар-офісів сучасних бібліотек. Піар-команди перетворилися на справжніх зірок, що вміють і люблять працювати з журналістами. А ще вони сповнені натхнення ділитися секретами професійної кухні з колегами та продовжувати піарити сучасні бібліотечні послуги в своїх областях, підкорюючи нові аудиторії телеканалів і газет – а значить, нових користувачів. А все чому? Бо робота піар-офісів

в лютому-квітні 2014 року довела: впізнаваний бренд сучасної бібліотеки – це не просто приємність визнання від користувачів та представників влади, не лише нові партнерські зв'язки та збільшений попит на послуги. Виявляється, регулярна робота з медіа приносить відчутний та вимірюваний результат: це збільшення відвідуваності, нові спонсори та додаткові фінансові ресурси для розвитку та модернізації.

4 червня бібліотечні піарники зібралися в Київській області на фінальний дводенний семінар, щоб познайомитися, себе показати, на колеги подивитися – а головне спланувати подальшу самостійну роботу, ба навіть розширення своїх піар-команд. Адже вони, відчувши віддачу від проекту, мають

масштабні плани продовжувати у тому ж дусі, вдосконалюватися та наVERTати до бібліотечного піару колеги, які ще не знають, як це круто.

А попрацювали справді на славу: увіть лишень, протягом трьох місяців, поки офіси бомбардували журналістів унікальною інформацією про сучасні можливості для користувачів, у ЗМІ з'явилося друком та в ефірі більше 650 статей, програм, теле- та радіо сюжетів, онлайн-публікацій. Це станом на кінець

*Закінчення на с. 4*

## МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНКА: КИТАЙСЬКА ГРАМОТА ЧИ АБЕТКА УСПІХУ?

У квітні 2012 р. та протягом березня-травня 2013-го «Бібліоміст» провів сім тренінгів з моніторингу та оцінювання роботи бібліотек. Тонкощів вимірювання ефективності своєї роботи навчалися директори та методисти центральних бібліотек міст та районів з усієї України. У парі з бібліотеками працювали й очільники та співробітники відділів культури. Тож визначати, вимірювати та відстежувати динаміку індикаторів навчилися 110 бібліотекарів та 50 посадовців. На тренінгу вони отримали домашнє завдання: проаналізувати ключові показники діяльності бібліотек і презентувати результати дослідження керівництву, місцевим органам влади чи бізнесу. Кожна книгозбірня має власний комплекс нових послуг, тож і системи оцінювання розроблялися індивідуально.

Як розповіла Галина Дойкова, директор

Ізмаїльської ЦБС для дорослих, що на Одещині, навчання допомогло співробітникам краще зрозуміти цільові категорії користувачів. Звернули більше уваги на пенсіонерів, які потребують сучасних навичок роботи в мережі, зокрема з інструментами е-урядування. «Ми запровадили систему моніторингу категорій користувачів. Поєднуємо дві форми – аналіз формулярів та спеціальне програмне забезпечення на комп'ютерах для вільного доступу в бібліотеках. Простеживши за ситуацією із місяць, ми зрозуміли, що потрібно змінювати підхід до комплектації фондів, а також навчати пенсіонерів, як за допомогою інтернету вирішувати їхні питання та соціальні проблеми».


Цей приклад для випускників тренінгів типовий. Усього через декілька місяців після завершення навчання більшість з них змінили формати роботи у себе та в бібліотеках системи,

*Закінчення на с. 4*




**IREX**

Make a Better World



## Що виміряно - то зроблено! Досвід Рахівської ЦРБ



Моніторинг та оцінка - важлива частина роботи бібліотекарів. Вони дозволяють демонструвати та підтверджувати досягнуті результати, відстежувати ефективність діяльності, виявляти причину успіхів та невдач. Завдяки зафіксованим та поширеним результатам вдається залучати нових партнерів, кошти, відстоювати та захищати інтереси бібліотек, обирати напрямки діяльності, запроваджувати нові чи вдосконалювати існуючі послуги, якими будуть користуватись відвідувачі.

Що виміряно, те й зроблено! Працівники Рахівської центральної районної бібліотеки нещодавно взяли собі на озброєння інструменти моніторингу та оцінки, аби полішити роботу бібліотеки. Іноді варто просто вийти за її межі та дізнатися громадську думку користувачів про книгозбірню. В середині травня бібліотекарі провели вуличну акцію з метою вивчення поглядів громади на сучасні бібліотечні послуги та привернути увагу широкого загалу до книгозбірні, а також дізнатись, якою її бачать рахівчани в майбутньому.

Як це зробили у м. Рахів можна дізнатися за наступним посиланням: <http://bit.ly/1pravcE>. Дивіться, діліться з колегами та мерщій беріться переймати і впроваджувати в життя досвід колег!

І пам'ятайте - якщо ви вміло продемонструєте ваші досягнення, ви зможете отримати підтримку громади.

## Як Ви вважаєте, чи потрібна в сучасних умовах бібліотека?

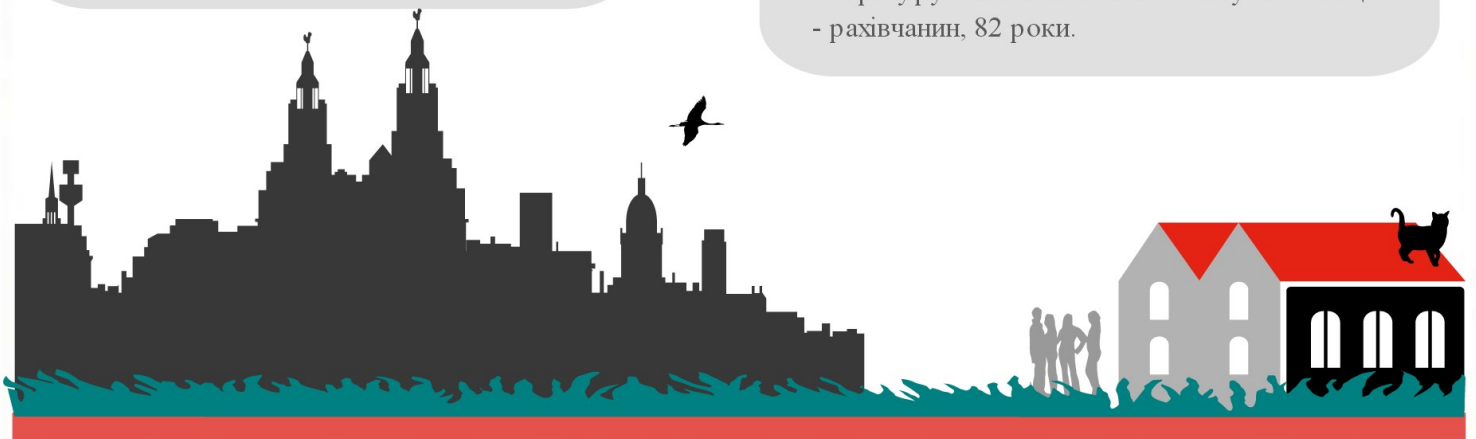


"В бібліотеці можна скористатись доступом до інтернету, і це дуже добре, тому що без сучасних технологій тепер жити не можливо, і важливо, що така послуга безкоштовна".

- Андріана, 25 років.

"Потрібна, але при одній умові, - щоб держава про неї не забувала. Я маю на увазі, щоб вона регулярно поповнювалась новими книжковими фондами та періодикою. Люди не завжди можуть придбати книги, тому що це дорого, а "свіжу" літературу вони б могли почитати у бібліотеці".

- рахівчанин, 82 роки.



Чи потрібна  
в Рахові  
бібліотека?  
Результати  
опитування  
жителів міста



Бібліотекарі опитали  
535 рахівчан



67,4% (361) опитаних користуються бібліотекою



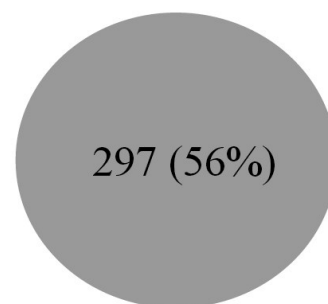
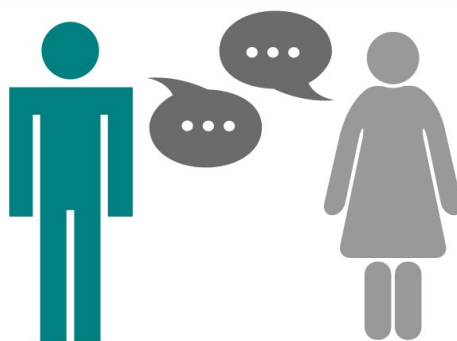
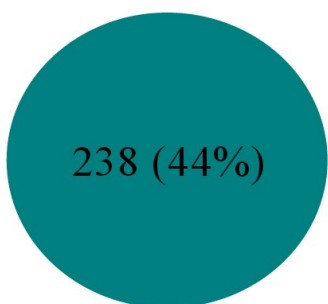
84,8% (454) респондентів знають, де вона знаходиться



90,6% (485) мешканців знають і про традиційні, і сучасні послуги



98,6% (528) рахівчан вважають, що бібліотека необхідна для громади



працюючі  
38,7% (207)



тимчасово  
безробітні  
4,3% (23)



молоді  
мами  
10,5% (56)



домо-  
господар-  
ки  
19,8% (106)



студенти  
18,3% (98)



школярі  
8,4% (45)



до 21 року  
22-35 років  
10,3% (55)



36-60 років  
19,6% (105)



більше 60  
років  
58,9% (315)



11,2% (60)

## ПІАР-ОФІС СУЧАСНИХ БІБЛІОТЕК: ВСЕ, ЩО ТРЕБА ГРОМАДІ

Офіс програми «Бібліоміст»  
Вул. Саксаганського 36д,  
2-й під'їзд, 5-й поверх  
Київ 01033, Україна  
Телефон: +380 44 586 2780  
Факс: +380 44 586 2781  
Ел. пошта: bibliomist@irex.ua

Штаб-квартира IREX  
2121 K Street NW #700  
Washington DC 20037

Телефон: 202 6288188  
Факс: 202 628 8189  
Ел. пошта: gl@irex.org



IREX – міжнародна неприбуткова організація, яка пропонує лідерство та інноваційні програми, спрямовані на вдосконалення якості освіти, зміцнення незалежних ЗМІ та сприяння розвитку плюралістичного громадянського суспільства. З часу заснування у 1968 р. IREX працює у більш ніж 50 країнах світу.

*Початок на с. 1*

квітня – а матеріали ж продовжують виходити, робота кипить!

Тож на семінарі бібліотекарі випустили пару – поділилися здобутками, способами подолання труднощів, своїми помилками та радіощами, яких за три місяці було безліч. А ГО «Центр Медіареформ» провела поглиблені міні-тренінги з найнеобхідніших для піарників тем – менеджменту, розробки ефективних медіа-стратегій, використання «Фейсбуку» для приваблення уваги медіа та подання медійникам статистичних даних про вплив сучасних бібліотек на життя в громадах.

Голова піар-офісу Дніпропетровщини Тетяна Дороніна каже, що команда вже не дочекається продовження роботи, скидати оберти не збирається: «За ці три місяці ми пройшли значний шлях, від дещо

скептичного ставлення до задуму на початку до гордості за визнання, у якому тепер купаються бібліотеки області. На семінарі ми не лише відточували свої навички, але й почули кожну з команд, які змагаються між собою. Це, звичайно, виклик – мати за конкурентів таких талановитих піарників бібліотечного бренду. Та ми готові його прийняти! Адже журналісти вже жити не можуть без наших новин».

Піар-офіси з інших областей похвалилися на семінарі не меншими здобутками – у тому числі, найближчими конкурентами Дніпропетровської команди є житомирці та вінничани. Більшість команд приїхали в Київ з чітким баченням тих кроків, які вони робитимуть далі вже як самостійні посланці бренду «Сучасна бібліотека». Адже бібліотечний піар-офіс – це все, що потрібно сучасній громаді для розвитку. ■

## МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНКА: КИТАЙСЬКА ГРАМОТА ЧИ АБЕТКА УСПІХУ?

*Початок на с. 1*

аби краще відповідати на запити користувачів і ставати популярними. Так, шість бібліотек змінили графік роботи. Дві бібліотеки зрозуміли, що користувачі чекають, коли вже вони організують літні майданчики поза межами своїх приміщень. Одна книгозбірня відновила роботу після того, як підпала під оптимізацію – бібліотекарі озброїлися новими навичками та показниками ефективності діяльності та переконали місцеву владу скасувати рішення про закриття. Три бібліотеки підключили до електропостачання, а 9 нарешті отримали інтернет-зв'язок. Одна з бібліотек створила виїзний консультативний пункт з правової допомоги. Визнання серед колег також не забарилося: співробітники шести бібліотек отримали відзнаки за успіхи.

Звичайно, перетворення порадували постійних та привернули увагу нових користувачів. Одинадцять бібліотек відстежили збільшення відвідуваності на 4369 візити протягом 4 місяців, у тому числі на 8% влітку. До бібліотек записалися 9 нових читачів з особливими потребами. Зручніший графік роботи заохотив як дітей (вони стали ходити до бібліотеки на 17% частіше), так і дорослих читачів (6%). Загалом, п'ять бібліотек проаналізували ключові показники та запровадили зміни в роботу, завдяки чому здобули за 4 місяці 1771 нового користувача.

Начальник відділу культури

Ізмаїльської міськради Сергій Лузанов навчався на тренінгу разом з бібліотекарями міста та розповів, що знання з моніторингу та оцінки допомогли йому визначити стратегічні цілі розвитку закладів культури: «Аналіз індикаторів показав, що люди пенсійного віку часто звертаються до міської ради з загальними запитаннями – до кого дзвонити, якщо виникла проблема у сфері ЖКГ, коли приймає фахівець із пенсійного законодавства тощо. Усі ці і подібні питання можна вирішити, не стоячи в чергах біля кабінетів чиновників, а просто через інтернет. Тож ми організували віртуальну приймальню міського голови на сайті бібліотеки».

Пенсіонери також читають тематичну секцію на бібліотечному блозі, підписані на групу е-урядування у Фейсбуці. А ще для самих чиновників участь у тренінгу – це можливість почути про життя та потреби бібліотек з перших вуст, а не під час офіційних нарад. «Ми разом з бібліотекою вже навчили 14 людей, яким за 60, використовувати мережу. Крім того, завдяки присутності бібліотеки в онлайні на її заходи тепер ходять в середньому вдвіть більше читачів: до 300. Відвідуваність в цілому серед дорослих зросла на 7-8% на рік, а дитячих стало аж на 10-12% більше», – каже пан Сергій. Аби уявити масштаб змін в житті громад учасників навчання, скажемо лише, що завдяки новим навичкам та ідеям вони вже здобули на свої проекти додаткове фінансування у розмірі 590 000 грн. І процес триває. ■