



Центр культурных программ

Общение и обучение

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ является сегодня одним из важнейших факторов деятельности отдела «Центр культурных программ». Отдел создан недавно и включает в себя: сектор медиатеки; сектор выставочной деятельности с тремя галереями — арт, фото, музейной и Фёдоровским залом; сектор культурно-массовых коммуникаций с Библиотечным театром книги; сектор клубных и творческих объединений с прекрасным Витражным и Малым залами.

Что такой подход даёт?

- удовлетворённый клиент пользуется услугами библиотеки чаще;
- максимально удовлетворённый клиент, восхищённый сервисом отдела, становится активным рекомендателем услуг библиотеки;
- лояльный клиент делится с библиотекой обратной информацией, помогает улучшить библиотечный продукт и качество сервиса, оптимизировать библиотечные процессы, что позволяет в конечном итоге повысить ценность услуг библиотеки.

Мы согласны с утверждением, что сегодня уходит на второй план освоение электронных технологий, интеграция в мировые информационные сети. Задача несколько изменилась. Для пользователя (на основе изучения его запросов) становится актуально следующее:

- знания о различных, имеющихся в доступе источниках информации,
- умение идентифицировать те источники, которые имеют непосредственное отношение к цели запроса,
- овладение навыками и умениями, необходимыми для навигации в них,

- знания, нужные для извлечения из этих источников данных, релевантных запросу.

Образовательные и просветительские проекты, выполняемые совместно с учреждениями системы образования, культуры и науки занимают значимое место в нашей библиотечной деятельности. Проекты отдела связаны с созданием «баз знаний», обучающих программ, подготовкой масштабных комплексных выставок, публикаций, которые раскрывают фонды библиотеки, знакомят научную, а также широкую аудиторию с актуальными проблемами и тенденциями развития культуры и науки. В этой связи уместно отметить, что проекты, создаваемые Центром культурных программ: «Литературная карта Кузбасса», «Студия родословий», «Информация — каждому педагогу», «Книжные гастроли: центральные библиотеки России — Кузбассу», «Историко-краеведческие Чтения «Духовность в культурно-историческом развитии Сибири» имеют такого свойства и вносят значительный вклад в направление формирования информационной и инновационной культуры населения.

Остановимся, для примера, подробнее на нескольких проектах. Проект «Студия родословий», который прививает нашим читателям навыки информационного самообеспечения, учит рациональным приёмам поиска информации, методике информационного самообслуживания.

Генеалогия или хорошо известная история семьи, является увлекательным хобби миллионов людей во всем мире. В Кузбассе весьма актуальна и злободневна проблема сохранения истории

Нет клиента — нет организации. В Руководстве ИФЛА по работе публичных библиотек указано, что клиент библиотеки — это частное лицо с выраженными желаниями и потребностями, при этом библиотеки предоставляют услуги с целью удовлетворения потребностей клиентов. Удержание клиента, построение долгосрочных отношений с ним — цель любой коммерческой фирмы. Это же нужно и библиотекам.



Вера Ивановна Лаврушкина, главный библиотекарь отдела «Центр культурных программ» Кемеровской областной научной библиотеки им. В. Д. Фёдорова

семей. Высокая территориальная мобильность населения области не способствует возникновению чувства исторической привязанности к региону — одному из основных поводов обращения к своим корням, поэтому идея возрождения краеведческой генеалогии в регионе в стенах областной научной библиотеки им. В. Д. Фёдорова является на сегодняшний день весьма актуальной.



Музейная галерея

В рамках «Студии родословий» созданы:

- Школа родословия для начинающих;
- Лаборатория «Моя родословная»;
- Информационное бюро по генеалогии

Организация поиска предков — непростая задача. Она включает несколько этапов работы:

- сбор начальной информации о родословной;
- поиск и исследование документов в архивах;
- направление запросов в учреждения, в которых Вы не можете работать самостоятельно;
- параллельное изучение исторической и генеалогической литературы;
- оформление результатов работы.



Историко-краеведческие Чтения

Всем этим инструментам и обучают в Школе родословия для начинающих. Консультанты и преподаватели Школы — историки, архивисты — специалисты, готовые поделиться со всеми желающими своим серьезным практическим опытом первичного поиска, сбора воспоминаний и работы в архивах.

Прошедшие обучение в Школе родословия для начинающих не могут оставаться наедине сами с собой, им необходимо постоянное общение с единомышленниками. Для этого при Школе создана лаборатория, в рамках которой родоведы рассказывают о новых находках, обмениваются опытом поиска и составления генеалогического древа. На каждое заседание лаборатории пригла-



Лаборатория «Моя родословная»

шаются сотрудники архивов, ведущие историки, представители ЗАГСа, УВД, ФСБ и др. Непосредственное, неформальное общение с профессионалами также обогащает семейных летописцев.



Школа родословия для начинающих

Информационное бюро по генеалогии предоставляет обзоры методических материалов; ресурсов Библиотеки; ресурсов архивов и музеев Кузбасса и новых документов по генеалогии.

В работе Информационного бюро участвуют сотрудники отделов Библиотеки, предметные библиотечари.

О том, что такая работа библиотеки востребована, можно прочитать в региональной прессе: Штраус, О. Лес родословных дерев // Кузбасс. — 2015. — 20 января. — С. 4. — Режим доступа: <http://www.kuzbass85.ru/2015/01/21/les-rodoslovnih-derev/>. Первая в Кузбассе

Школа родословия объявляет набор на новый курс обучения // СТС Кузбасс. Другие новости. От 28.01.2015 г. — Режим доступа: <http://www.ctc-kuzbass.ru/news/17677>; Корни и крова // Кемерово. — 2014. — 5 дек. — С. 23; Панарина, О. На поиски предков // Кузбасс. — 2014. — 11 ноября. — С. 2.



Выставка детского рисунка

Мы поддерживаем утверждение, что сегодня идея партнерства в работе библиотеки является определяющей в деятельности.



Центр выставочной работы

Так, проект «Историко-краеведческие чтения «Духовность в культурно-историческом развитии Сибири» реализуется совместно с Кузбасской Митрополией Русской Православной Церкви, Кемеровским региональным отделением «Русского Общества историков-архивистов» при поддержке департамента культуры и национальной политики; департамента науки и образования; Кемеровского государственного университета; Кемеровского государственного университета культуры и искусств; Государственного архива Кемеровской области.

Уникальность наших Чтений, прежде всего, в широкой географии ее участников. На них можно видеть не только жителей Кемеровской области, которые приезжают из разных уголков Кузбасса, но и представителей Москвы, Нижнего Новгорода, Барнаула, Новосибирска, Томска. Радует и активное участие в Чтениях учащейся молодежи: школьников, студентов вузов и колледжей. С каждым годом заметно меняется каче-

ство докладов, в них появятся больше авторских исследований. Ежегодно открывает Чтения митрополит Кемеровский и Прокошевский Аристарх, глава Кузбасской митрополии. Владыка высоко оценил роль краеведческих Чтений как форума, на котором предоставляется возможность для общения и диалога между представителями светских учреждений и Церковью в деле воспитания молодого поколения. С программой Чтений, докладами и работой секций можно подробнее ознакомиться на сайте библиотеки (<http://www.kemrsl.ru/catalog/3150.html>).

Очень востребован ещё один проект Центра культурных программ — «Литературная карта Кузбасса». Литературная карта позволяет накапливать, сохранять и эффективно использовать разнообразные коллекции печатных и электронных изданий и документов, доступных в удобном для пользователей, в том числе через интернет. Литературная карта Кузбасса представляет собой комплекс разнородных массивов информа-



Клуб молодых педагогов

ции: полные тексты произведений писателей, видеофильмы, аудиозаписи, полные тексты литературоведческих статей, биографии и портреты литераторов, библиографические списки и т. п. (<http://www.kemrsl.ru/litmap>).

Главная цель Литературной карты Кузбасса — формирование корпоративного структурированного электронного ресурса и развитие возможностей внедрения современных программных продуктов, цифровых технологий для создания персональных полнотекстовых коллекций литераторов, связанных жизнью и творчеством с Кемеровской областью.

К созданию полноценного электронного корпоративного ресурса «Литературная карта Кузбасса» привлечены не только региональные муниципальные библиотеки, но и профессиональные и общественные писательские организации, учёные-филологи, писатели, род-



Фёдоровский зал

ственников писателей и поэтов, проживающие на просторах России и мира, студенты и учащиеся школ, журналисты. Возможно ещё и поэтому посещаемость нашей «базы знаний» — более 11 тыс. человек в месяц.

С помощью корпоративного проекта «Информация — каждому педагогу», который реализуется совместно с научно-методическим центром управления образования г. Кемерово, нам удалось привлечь в библиотеку, при-



Презентация ЛКК

мерном: 60% учителей кемеровских общеобразовательных школ, 80% воспитателей детских садов, 90% педагогов дополнительного образования детей. В рамках проекта очень востребован и популярен Центр выставочной работы педагогов дополнительного образования и их воспитанников. В год на выставочной площадке этого центра проходит до 10 увлекательных выставок картин, рисунков, декоративно-прикладного творчества.

Клиентоориентированность не означает потакание пользователю. По нашему мнению, клиентоориентированность — это чуткое улавливание его потребностей и предложение таких услуг и в такой форме, которая будет оптимальна для каждого конкретного человека.

В наших ближайших планах — активно использовать принципы маркетинга взаимоотношений, так как конкуренция за свободное время и внимание людей будет только возрастать; наладить взаимодействие с бизнесом, привлечь внимание коммерческих структур к проблемам библиотечного обслуживания населения, пробудить интерес к культуре как инвестиционной сфере. Но основа успеха, по-нашему мнению, — ориентированность на потребителя. В противном случае наше место могут занять другие.

С автором можно связаться:

lavrvera@mail.ru

Статья посвящена образовательным и просветительским проектам Кемеровской областной научной библиотеки.

Кемеровская областная научная библиотека, библиотечные проекты, образовательная функция библиотеки, генеалогия

The article is devoted to educational and outreach projects of Kemerovo Regional Scientific Library.

Kemerovo Regional Scientific Library, library projects, the educational function of the library, genealogy

