

Библиотеки: настало время заново привлечь ваше сообщество

<https://janecowell8.medium.com/libraries-its-time-to-reengage-your-community-265c577b0be9>

Джейн Коуэлл

08.03.2022

Перевод с английского языка Ю. Яковлевой



Мобильная библиотека Региональной библиотеки Ярра Пленти

Большинство общедоступных библиотек по всему миру по-прежнему испытывают на себе влияние пандемии. В то время как наши основные ключевые показатели эффективности – количество посещений, объем книговыдачи и посещаемость мероприятий – улучшаются, во многих библиотеках они пока не достигли допандемийных уровней. Наш объем финансирования, наши меры по повышению эффективности работы и наше влияние – все это измеряется указанными показателями, и хотя пандемия – действительно веская причина, ее нельзя использовать в качестве оправдания в течение слишком долгого времени, иначе сократится наше финансирование. Здесь, в Региональной библиотеке Ярра Пленти на северо-востоке Мельбурна в Австралии мы используем несколько способов для решения проблемы повторного привлечения членов наших сообществ в библиотеку.

Итак, пандемия Covid-19 продолжает влиять на:

- Посещения
- Книговыдачу
- Ключевые показатели деятельности
- Штатную численность

**Региональная библиотека Ярра Пленти во время пандемии Covid-19
(1 октября – 31 декабря 2021):**

67 101 раз использовано приложение	235 мероприятий 1412 реальных посетителей	2 414 новых пользователей
37 804 электронных книг скачано 37 499 аудиокниг скачано	1746 виртуальных посетителей	Фейсбук: 15 575 человек в группе 36 142 – охват пользователей
55 постов опубликовано в блоге	136 075 посещений сайта 21 060 раз использован wi-fi	1 442 переходов по ссылке 122 новых подписчиков

Во-первых, мы спросили членов нашего сообщества, почему они еще не вернулись в библиотеку. Ответы были объединены в пять тем.

1: Ключевые группы в сообществе по-прежнему **сильно беспокоятся по поводу Covid-19**, они точно не знают, насколько безопасно сейчас вернуться к посещению таких публичных мест, как библиотека. В таком случае библиотека может в своих информационных материалах сфокусироваться на методах профилактики Covid в нашей библиотеке, чтобы успокоить этих членов сообщества.

2: Многие из наших читателей открыли для себя нашу **улучшенную и расширенную электронную библиотеку**, и очень довольны использованием наших услуг в таком формате. И они говорят, что хотят большего! У нас есть все возможности, чтобы продолжить развивать и продвигать нашу электронную библиотеку среди этого сегмента, и эти респонденты станут верными сторонниками библиотек, если мы пойдем им навстречу. С помощью нашей электронной библиотеки мы могли бы привлечь и новых членов сообщества, чтобы расширить наш пользовательский охват.

3: Некоторые забыли про нас и признались, что **они утратили привычку ходить в библиотеку** после такого длительного заточения. Эти члены сообщества были очень рады нас слышать и оставляли комментарии вроде: «Теперь вы напомнили мне про библиотеку, и моя семья туда вернется». Это действительно напомнило нам о необходимости увеличить наш охват и воссоединиться с нашими бывшими пользователями, так как это может дать моментальный положительный отклик.

4: Многие члены сообщества живут дальше, чем в 20 минутах от филиала библиотеки, и важно также то, что теперь они гораздо больше, чем раньше, работают из дома. **Итак, расстояние имеет значение.** Необходимо увеличить количество точек соприкосновения с библиотекой, которые должны располагаться за пределами наших филиалов, чтобы побудить этих членов сообщества потратить необходимое время на дорогу и вернуться в здание филиала библиотеки. Давайте приблизим к ним библиотеку. Так мы получим еще одну возможность продвигать электронную библиотеку и знакомить с ней этот сегмент наших пользователей в регионах.

5: **Увеличение числа людей, работающих из дома**, означает, что они больше не проходят мимо библиотеки и не заглядывают в нее по пути, а их дети из школы сразу идут домой, а не направляются в библиотеку после уроков, как они делали это раньше по привычке. Мы поняли, что нам необходимо проводить целевое информирование об альтернативных рабочих пространствах. Продвижение библиотеки как места для работы среди тех, кто устал работать из дома, может привлечь эту группу людей обратно в библиотеку, поскольку так мы удовлетворим их текущую потребность.

Новый план [Региональной библиотеки Пленти Ярра под названием «Это может библиотека»](#) направлен по пути восстановления наших сообществ. Основными факторами воздействия пандемии стали потеря работы / дохода, чувство социальной изоляции, отсутствие у детей социальных связей и ухудшение психического здоровья из-за высокого уровня стресса и беспокойства. В ответ на это нашими приоритетами являются Знание и Обучение, Благополучие, Взаимодействие и наша Организационная сила для достижения результатов в этих ключевых областях. Приведение стратегии в соответствие с потребностями наших сообществ помогло улучшить наши информационные материалы, чтобы воссоединиться с нашими сообществами и расставить приоритеты в нашем деле.

[План Региональной библиотеки Пленти Ярра](#)

<p>Наше видение: Информированные творческие сообщества: единство, сила и благополучие</p>	<p>Наша цель: Давать разным сообществам возможности для чтения, обучения, творчества, общения и улучшения качества жизни. Этому содействует равный доступ к фондам, технологиям, программам, безопасным и привлекательным пространствам.</p>	<p>Наша роль: Помогаем Объединяем Слушаем Нарращиваем потенциал Делимся историями и создаем их</p>
--	---	---

<i>НАШИ ПРИОРИТЕТЫ</i>	<i>НАШИ РЕЗУЛЬТАТЫ</i>
<p><i>В центре всего – наши сообщества</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Информация и ресурсы • Программы и варианты развития 	<p>Знание и обучение Вместе мы создаем для членов наших сообществ возможность уверенно и активно участвовать в трудовой жизни и жизни сообщества.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Психическое, физическое и социальное благополучие • Связь с местными экспертами 	<p>Благополучие Мы помогаем людям участвовать в жизни сообщества, понимать и предпринимать позитивные действия для поддержки их психического и физического здоровья</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Люди и потенциал • Руководство и технологии • Устойчивая и процветающая организация • Экологическая и социальная стабильность 	<p>Организационная сила Инвестиции в наш персонал, потенциал и практическую работу гарантируют, что наша организация экологически и социально ответственна, процветает, способна и готова адаптироваться, учиться и вдохновлять наши сообщества.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Охват пользователей • Участие и принадлежность 	<p>Взаимодействие Мы создаем места и пространства во всех наших сообществах, где люди могут встречаться, общаться и активно взаимодействовать друг с другом.</p>

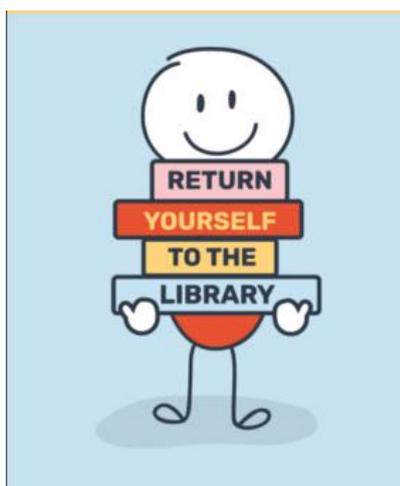
Члены нашего сообщества сучали по нам, о чем свидетельствуют эти стены для отзывов. Мы разместили их на видном месте, когда снова открылись, и сотрудникам доставили массу удовольствия позитивные сообщения. Мы даже получили сообщение на День Святого

Валентина со словами «Я люблю библиотеку» и подписью «от мальчика, который приходит сюда каждый день». Потому что, конечно, мы должны знать, кто этот мальчик.



Стена для отзывов

На основании этих отзывов и анализа данных мы в Региональной библиотеке Пленти Ярра сосредоточились на работе в четырех направлениях, чтобы вновь воссоединиться с нашими сообществами.



Логотип «Верни себя в библиотеку»

1: Кампания «Верни себя в библиотеку» – маркетинговая кампания, проводимая по всему штату Виктория специальной группой по маркетингу Департамента публичных библиотек штата. Вы можете прочитать подробнее про кампанию [здесь](#). Ее сопровождают профессиональные видеоматериалы, которые могут быть доработаны на местном уровне, и широкий спектр других маркетинговых материалов, которые могут использовать все библиотеки, и здесь, в Региональной библиотеке Пленти Ярра, мы собираемся провести мощную кампанию в местных регионах. Мы также попросим членов трех общественных советов подействовать этой кампании при помощи своих маркетинговых приемов, чтобы обеспечить максимально широкое распространение сообщения #ВерниСебяВБиблиотеку, цель которого – найти для себя что-то новое и удивительное.

2: На время пандемии Региональная библиотека Пленти Ярра открыла пилотные пункты самообслуживания «Забери в один клик» в общественных центрах. Речь идет о пункте выдачи с открытыми полками, где размещались заказанные материалы и небольшая тщательно отобранная коллекция, доступная для всех желающих. Задача центра – познакомить посетителей центров с автоматом самообслуживания. Это был удачный опыт с минимумом потерь, в данный момент мы находимся в процессе распространения таких точек на другие общественные центры. В приоритете те города, которые не охвачены услугами библиотеки-

филиала. Мы также работаем над выездной программой мероприятий для таких центров, начиная с регулярных часов чтения сказок, чтобы привлечь новых пользователей и использовать пункты выдачи. Это модель истинного партнерства между общественными советами, местными фирмами-застройщиками и местными кафе, цель которого – найти для библиотеки возможности для более глубокого охвата недостаточно обслуживаемых сообществ.

3: Разработка выездных программ и программ на свежем воздухе также направлена на то, чтобы помочь сообществу вернуться к участию в мероприятиях. План наших выездных мероприятий состоит в том, чтобы быть в тех местах, где, насколько нам известно, наше сообщество собирается за пределами филиалов библиотеки. Он будет связан с нашими новыми пунктами обслуживания, а также с другими фестивалями, более масштабными общественными мероприятиями, также мы будем искать новых партнеров для работы. Сейчас в Австралии летне-осенний период, поэтому в это время могут проводиться программы на свежем воздухе. Семьи начинают возвращаться к участию в наших часах чтения сказок, и мы только что открыли прекрасный сад для обучения под открытым небом с гигантской ящерицей (яркой индивидуальностью!), который мы рекламируем как безопасное место для игр, обучения и чтения.



[Сад для обучения в Библиотеке Милл Парк](#)

4: Воссоединение с утраченными пользователями: проведенный нами опрос членов сообщества показал нам, насколько важно протянуть руку для воссоединения с посетителями библиотеки, которые не пользуются нашими услугами в течение некоторого времени. Им понравилось то, что мы пригласили их к участию в опросе и напомнили им о том, что мы по-прежнему рядом. А это значит, что они часто решают восстановить связь с нами, планируя посетить библиотеку.

Теперь вместо того, чтобы сбросить со счетов тех членов сообщества, которые перестали пользоваться традиционными услугами библиотеки (книговыдачей), мы отправляем им письмо по электронной почте и призываем действовать. Дайте нам обратную связь, придите на

мероприятие, просто зайдите в электронную библиотеку или для начала посмотрите новый пост в блоге. Мы надеемся, что такой подход подействует как напоминание о том, что библиотека рядом и что мы хотим воссоединения. Работает ли этот подход, покажет время, а мы займемся мониторингом данных и откликов, чтобы усовершенствовать наш обмен сообщениями.



Верните радость!

И в завершение отмечу: члены нашего сообщества и сотрудники говорили нам, что они хотят, чтобы в их жизнь вернулась радость и надежда. Что мы, библиотеки, можем делать, чтобы приносить радость на местном уровне? Библиотеки не смогут вернуть радость в сообщества, если мы не убедимся в нашем собственном благополучии. Что можете сделать лично Вы для того, чтобы каждый день гарантированно привносить немного радости в свою жизнь, противостоять тревоге последних двух лет и бороться с выгоранием сотрудников библиотек? Сделать перерыв, заняться изучением чего-то нового, поиграть в словарную викторину – вот некоторые из идей, возникших во время написания этой статьи.

А что может сделать Ваша библиотека, чтобы Вы и Ваша команда могли весело провести время? Мы в Региональной библиотеке Пленти Ярра сконцентрировались на благополучии персонала, используя большое количество ресурсов, проводя мероприятия и фокусируясь на поддержании здоровья сотрудников.

У нас в сети интранет есть Центр благополучия, которым пользуются и в развитии которого участвуют сотрудники. И нам очень интересны Ваши идеи, которые мы сможем использовать в работе.

Эта статья для блога – адаптированная версия основного доклада, представленного в феврале 2022 г. на международном вебинаре, организованном компаниями «Bibliotheca» и «Raeco».