

Итоги проведения тренинг-семинара «Обслуживание пользователей: проблемы и новые подходы».

С 15 по 25 декабря 2009 года Национальной библиотекой Чувашской Республики был впервые проведен виртуальный республиканский тренинг-семинар «Обслуживание пользователей: проблемы и новые подходы». Отличительная особенность данного семинара от предыдущих тренинг - семинаров в том, что он проводился без реального присутствия его участников, в режиме отложенного времени (off-line). Для этого использовались средства информационных и телекоммуникационных технологий.

В семинаре участвовали заведующие отделами обслуживания, а также сотрудники, ответственные за работу МБА и ЭДД. Было зарегистрировано 27 участников республиканского виртуального тренинг-семинара из 14 библиотек Чувашской Республики, среди них:

1. МУК «ЦБС им. В. Маяковского» (4 чел.);
2. Городская центральная библиотека г. Шумерля (1 чел.);
3. МУ «Городская централизованная библиотечная система» г. Канаша (3 чел.);
4. МУК «Аликовская межпоселенческая центральная библиотека» (2 чел);
5. МУК «Межпоселенческая центральная библиотека» Батыревского района (1 чел);
6. Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Вурнарского района (2 чел);
7. Центральная библиотека Козловского городского поселения (2 чел.);
8. Муниципальная межпоселенческая центральная библиотека Комсомольского района (2 чел.);
9. МУК «Межпоселенческая центральная библиотека» Красночетайского района (2 чел.);
10. Урмарская центральная библиотека (2 чел.);
11. Центральная библиотека Чебоксарского района (2 чел);
12. МУК «Шемуршинская центральная поселенческая библиотека» (1 чел.);
13. МУК «Ядринская центральная библиотека» (2 чел.).
14. Ахматовская поселенческая модельная библиотека Алатырский район (1 чел.).

На семинаре были рассмотрены следующие вопросы:

1. Состояние и перспективы продвижения книги и чтения в Чувашской Республике.
2. Новые подходы в обслуживании работников культуры.
3. Центр «Чувашская книга» - носитель краеведческих знаний и обслуживания местного населения.
4. Информация об организации деятельности библиотек семейного чтения.
5. Информационно-библиотечное обслуживание: электронная доставка документов (проект Арбикон).
6. Библиотека как центр досуга Мариинско-Посадского района.
7. Использование ВСО и МБА в обслуживании пользователей.
8. Статистический учет библиотечного обслуживания.
9. Автоматизированные технологии в обслуживании читателей (АРМ - читатель ИРБИС, штрих-кодирование и т.д.).

Практическая часть тренинг-семинара включала разнообразные задания, относящиеся к библиотечному обслуживанию, в целях повышения квалификации сотрудников библиотек.

Отделом научно-исследовательской и методической работы был подготовлен практикум «Оценка эффективности библиотечного обслуживания», который позволил сотрудникам отделов обслуживания библиотек раскрыть свой творческий потенциал и ближе узнать своих пользователей.

Практикум «Оценка эффективности библиотечного обслуживания» включал 3 задания.

Задание 1. «Оценка работы отдела обслуживания». Библиотекарям было предложено оценить свою работу в 10-балльной системе по следующим параметрам:

Доступность библиотечного обслуживания со всем спектром услуг и продуктов для всех категорий населения – 8.75 балла (среднее значение). 50% участников отмечают, что еще не в полной мере обеспечен доступ к информации различных категорий граждан. Среди причин – неудачное расположение здания библиотеки, отсутствие дополнительных помещений, посадочных мест для пользователей, пандусов для инвалидов, не налаженно интерактивное обслуживание, недостаточное методическое обеспечение библиотек, слабая техническая оснащенность, устаревший компьютерный парк.

Актуальность библиотечного фонда – 7.17 балла (среднее значение). 33% участников указывают на медленное обновление и пополнение книжного фонда, связанного со слабым финансированием в сфере комплектования. Учебная литература быстро устареваает. Ограничена подписка на периодические издания.

Не хватает аудиокниг, CD-дисков. Частично эта проблема решается выделением средств из республиканского, районного и местных бюджетов, за счет платных услуг библиотеки, а также проведением благотворительных акций «Наши щедрые дарители» (Яльчикская МЦБ), «Сделай доброе дело - подари библиотеке книгу» (Красночетайская МЦБ), привлечением спонсорских средств.

Комфортность библиотечной среды (состояние здания, оборудования, информационная насыщенность) – 7.92 балла (среднее значение). 83% участников отмечают, что благодаря усилиям местных властей библиотека стала тем местом, куда стремится приходиться каждый местный житель. Лишь 17% участников отмечают среди недостатков: здание библиотек находится в хорошем состоянии, но не налажен температурный режим помещений (очень холодно), недостаточно места для размещения книжного фонда, не хватает компьютеров, компьютерная техника нуждается в обновлении, отсутствует презентационная техника.

Библиографическое обеспечение библиотечного обслуживания – 7.92 балла (среднее значение). 33% участников указывают на устаревшие рекомендательные библиографические пособия, на нерегулярность выпуска информационных бюллетеней новых поступлений, на проведение Дней информации в основном только по новинкам изданий, на пропаганду ББЗ, которые носят случайный характер.

Точность и оперативность выполнения запросов – 8.75 балла (среднее значение). 67% участников отметили, что запросы читателей выполняются максимально точно и оперативно. При отсутствии информации в фонде печатных документов используются электронные ресурсы, в т.ч. Интернет, ЭДД и МБА. Отказ или недостаточная оперативность выполнения заказа на печатное издание по МБА возможны только по различным объективным причинам.

Соответствие мероприятий читательским потребностям – 8.25 балла (среднее значение). 75% участников проводят мероприятия для различных групп пользователей, учитывая их потребности, интересы и пожелания. Эти мероприятия направлены на информационную поддержку социально незащищенных групп населения, правовое, экологическое, историко-патриотическое просвещение и воспитание молодежи, рекламу услуг библиотеки. Тематика и формы предстоящих мероприятий корректируются в зависимости от результатов опросов и анкетирования пользователей.

Квалификация сотрудников отдела обслуживания (в том числе и психолого-педагогическая) – 8.25 балла (среднее значение). 100% участников отметили высокую квалификацию своих сотрудников. В основном работают специалисты с большим стажем и высшим библиотечным образованием. Остальные библиотекари повышают свою квалификацию на конференциях, семинарах, практикумах, республиканских курсах повышения квалификации, занимаются профессиональным самообразованием, обучаются в высших учебных заведениях, овладевают основами компьютерной грамотности.

Наличие интерактивных элементов библиотечного обслуживания – 7.58 балла (среднее значение). 58% участников отмечают, что большая часть мероприятий сопровождается показом электронных презентаций, используются компьютерные технологии, теле-аудио аппаратура, совершаются виртуальные путешествия, заочные экскурсии с использованием электронных носителей информации, подготавливаются электронные выставки.

Запросы пользователей выполняются с использованием Интернет, CD-ресурсов НБ ЧР, собственных электронных презентаций. 42% участников указывают на отсутствие или недостаточную техническую оснащенность библиотек при проведении различных мероприятий, устаревший и не обновляющийся компьютерный парк.

Наличие инновационных методик и их соответствие потребностям аудитории – 7.42 балла (среднее значение). 75% участников считают, что широкое применение инновационных методов работы привлечет в библиотеки различные слои населения республики.

Методическое обеспечение библиотечного обслуживания – 7.83 балла (среднее значение). 58% участников семинара считают, что сегодня библиотекам требуется активная методическая помощь в освоении новых библиотечных технологий, маркетинга, стратегического планирования, повышения качества информационно-библиографических услуг и других библиотечных нововведений. Повышению социальной активности молодых специалистов, стимулированию их творческого потенциала содействуют конкурсы профессионального мастерства молодых библиотекарей «Мы в профессии люди неслучайные...», республиканский конкурс библиотечных инноваций «Минувших дней святая память», республиканский форум молодых библиотекарей «Земля моя, Чувашия».

42% участников отмечают, что методическое обеспечение библиотечного обслуживания не на высоком уровне. Изучение, обобщение и популяризация инновационного опыта библиотечного обслуживания, активное внедрение передового опыта, формирование нового библиотечного мышления, освоение персоналом новых информационных технологий – насущные проблемы в этом вопросе.

Рациональность организации библиотечного обслуживания с точки зрения пользователя (дружественный интерфейс библиотеки) – 8.42 балла (среднее значение). 75% участников считают, что рациональная организация библиотечного обслуживания заключается в свободном доступе пользователя библиотеки ко всем залам отделов обслуживания. Мониторинг качества обслуживания способен не просто выявить очередные проблемы, но и подсказать предложения по улучшению дизайна помещений, оформлению, расстановке мебели в учреждении.

В некоторых библиотеках рациональность организации библиотечного обслуживания с точки зрения пользователей оценивается на основании проведенного анкетирования пользователей «Ваше мнение» (Вурнарская МЦБ), проведения Дня читательской критики (Яльчикская МЦБ).

Уровень культуры общения – 9.08 балла (среднее значение). 83% участников указывают на достаточно высокий уровень культуры общения между библиотекарем и читателем для решения тех или иных проблем жизнедеятельности посредством библиотечных ресурсов. Сотрудников библиотек отличают профессионализм, компетентность, доброжелательность, гибкость, тактичность, коммуникабельность, внимательность и готовность оказать каждому посетителю необходимую помощь.

Современная библиотека, трансформируясь в различные центры – центр правовой информации, досуга, семейного чтения и другие – влияет и на модернизацию библиотечного общения сотрудников с читателями, коллегами, социальными партнерами. Библиотечное общение реализуется как традиционное и как виртуальное. При этом оно происходит как на деловом уровне, так и на неформальном. В то же время 17% участников отметили, что уровень культуры общения желает быть лучше как со стороны читателей, так и библиотекарей.

Внимательность по отношению к читателям – 9.42 балла (среднее значение). 92% участников считают, что внимательность по отношению к читателям оказывает влияние на результативность библиотечного обслуживания. Ведь происходит первый контакт читателя с библиотекой. От того, с каким впечатлением он уйдет из библиотеки, зависит, станет ли он ее постоянным читателем. Сотрудники Ядринской ЦБ отмечают, что «в настоящее время читатель библиотеки обделен вниманием со стороны библиотекаря в том плане, что библиотекарям отдела из-за большой загруженности не достаточно времени на живое общение с читателем».

Внешняя реклама библиотеки – 7.67 балла (среднее значение). 67% участников подчеркивают, что рекламная деятельность библиотеки подразумевает разработку внешней рекламы (выпуск пригласительных билетов, памяток, буклетов, дайджестов, путеводителей, статьи в республиканской и районной прессе, информационные стенды, оформленная оконная реклама, информация на сайтах МЦБ и сайтах администраций районов и городов, выступления на радио), которая позволит поднять престиж библиотеки, сделать ее авторитетной среди пользователей.

Объем платных услуг – 6.17 балла (среднее значение). 83% участников выполняют традиционный перечень сервисных (платных) услуг: продажа сценариев массовых мероприятий, набор текста на компьютере, оформление титульных листов, распечатка на лазерном принтере, копирование текстов на дискету, предоставление самостоятельной работы на компьютере, сканирование текста, проведение мероприятий по заказу вне библиотеки и др. Как отмечает Ибресинская МЦБ: «Объем запланированных платных услуг был выполнен библиотекой на 100%. Тем не менее, потенциальные возможности библиотеки не исчерпаны».

«Объем платных услуг каждый год выполняется по-разному. Снижение поступлений от оказания сервисных услуг произошло и в связи с изменениями в Гражданском кодексе, также иногда подводит недостаточное выделение денежных средств на содержание и ремонт оргтехники. Появляются конкуренты (частные предприниматели) по предоставлению услуг ксерокопирования», - мнение сотрудников Красночетайской МЦБ.

Вурнарская МЦБ ориентирована на реализацию бесплатного обслуживания. В то же время читатели имеют возможность обратиться к сервисным услугам, которые им предоставляются за плату. План на внебюджетные доходы устанавливается учредителем и выполняется в полном объеме.

«Объем платных услуг остается на среднем уровне, так как многие жители города не платежеспособны и предлагать им платные услуги библиотек «большого города» нецелесообразно» (Ядринская ЦБ).

Исходя из полученных результатов, библиотекари выявили сильные и слабые стороны библиотечного обслуживания.

К **сильным** сторонам библиотечного обслуживания пользователей участники семинара отнесли доступность библиотечного обслуживания со всем спектром услуг, точность и оперативность выполняемых запросов, рациональность организации библиотечного обслуживания, хорошую внешнюю рекламу библиотеки, методическое обеспечение, совместную работу всех отделов библиотеки, интерактивные элементы для удаленных пользователей в библиотечном обслуживании библиотеки, создание собственных полнотекстовых баз данных; оперативная поддержка и пополнение электронных ресурсов библиотеки для виртуального или удаленного пользователя, создание комфортных условий для реальных пользователей, высокий уровень культуры общения, внимательное отношение к читателям.

Слабыми сторонами библиотечного обслуживания пользователей участники семинара считают неполную автоматизацию библиотечного обслуживания, недостаточное пополнение фонда, ежегодно увеличивающийся список отказов, недостаточное финансирование, малые площади для самостоятельной работы на компьютерах и размещения книжного фонда с целью предоставления открытого доступа

пользователей на абонементе; недостаточное количество компьютеров, устаревшую компьютерную технику, недостаточную внешнюю рекламу библиотеки из-за отсутствия материальных средств.

Библиотекарями были внесены предложения по устранению слабых сторон их деятельности:

- Оптимизировать имеющийся фонд документов: вести регулярный мониторинг читательских запросов и отказов на литературу; исключать ветхие, непрофильные, не пользующиеся спросом и дублетные издания.
- Развивать фандрайзинг, привлекать спонсорские средства, активизировать проектную деятельность, развивать партнерские отношения с заинтересованными в услугах библиотеки организациями и предприятиями поселка, района, города, республики с целью финансирования комплектования, приобретения и обновления компьютерного парка библиотек, приобретения технических средств для проведения мероприятий, ремонта зданий и отопительных систем, постройки дополнительных помещений.
- Продолжить работу по пополнению библиографических ресурсов, принять активное участие в ретроконверсии фондов библиотек и формировании «Сводного каталога Чувашии».
- Проводить регулярный мониторинг читательских предпочтений и на их основе корректировать текущие и составлять перспективные планы мероприятий.
- Привлекать к участию в библиотечных семинарах и практикумах психологов и педагогов для повышения профессионального уровня библиотечных специалистов, самостоятельно развивать психолого-педагогические навыки общения с читателями, коллегами, социальными партнерами.
- Расширить спектр мероприятий, проводящихся на основе интерактивных методик, вести мониторинг мнений и отзывов, на его основе анализировать и корректировать планы дальнейшей деятельности библиотеки.
- Активно использовать инновации с целью удовлетворения запросов и потребностей современного пользователя, при содействии методической службы систематизировать работу библиотеки на программно-целевой основе, создавать новые информационные продукты; пополнить фонды методических отделов новыми ГОСТами.
- Продолжить работу по созданию привлекательного образа библиотеки за счет организации рекламы библиотеки и библиотечных услуг среди нечитающих категорий населения вне стен библиотеки.
- Укреплять контакты с читателями, используя различные технологии библиотечного обслуживания и повышая культуру обслуживания.

Задание 2. «Конфликтные ситуации в библиотеке». Анализ выполненного задания показал, что все участники тренинг-семинара достойно выходят из конфликтных ситуаций.

Особого интереса заслуживает опыт решения конфликтных ситуаций в нижеупомянутых библиотеках.

1. Читатель задерживает книгу дольше срока возврата изданий в библиотеку и не желает выплачивать пени. Как Вы поступите?

Сотрудники Комсомольской МЦБ: «Мы дадим ему право выбора: заплатить пени или принести взамен пени книгу, которая может оказаться нужной для читателей. Если он на это не согласен, то лучше не идти на конфликтную ситуацию и попросить больше не задерживать издания».

Сотрудники ЦГБ им.В. Маяковского г.Чебоксары предлагают читателю «подойти 13-го числа, т.к. в нашей библиотеке в такие дни предусмотрен День прощенного читателя».

У сотрудников Яльчикской МЦБ нередко бывают случаи, когда читатель задерживает книгу дольше срока возврата изданий и при этом не желает выплачивать пени. В этом случае библиотекарь тактично знакомит его с правилами пользования библиотеки. Как правило, читатель обычно соглашается оплатить пени.

2. Читатель выражает неудовольствие по поводу отсутствия в библиотеке необходимого ему издания. Ваши действия?

Сотрудники ЦГБ им.В. Маяковского г.Чебоксары будут «искать издания в библиотеках города (с целью заказа по МБА, ЭДД, Интернет и другим БД».

«Заказ по электронной почте в отдел МБА и ЭДД НБ ЧР. Если запрашиваемый материал большого объема, предлагаем иную технологию доставки, при которой сканированный документ выкладывается на ftp-сервер библиотеки, а пользователю сообщается пароль доступа к этому материалу. В случае несогласия предлагаем воспользоваться услугами фонда аудиокниг или электронной книги через Интернет», - предлагают выход из данной ситуации сотрудники Ибресинской МЦБ.

Сотрудники Яльчикской МЦБ отмечают, что «и читатель, нуждающийся в нужной ему литературе, и библиотекарь имеют право отстаивать свою позицию. В данном случае, из этой ситуации можно выйти с наименьшими потерями: после предоставления услуг МБА, ЭДД, Интернет просто подсказать читателю, где,

кроме библиотеки, можно найти нужную информацию. Если книга очень редкая и не предоставляется возможности ее приобрести, можно только искренне посочувствовать человеку».

3. Приведите примеры конфликтных ситуаций из Вашей практики и пути их решения.

Ибресинская МЦБ: «Читатель пришел сдавать книги. Книги были грязные, мокрые, деформированные. Библиотекарь сделал замечание читателю по этому поводу. Читатель уверял, что книги изначально были в таком виде. Сотрудники библиотеки не стали усугублять этот конфликт и приняли литературу. После этого случая отделом обслуживания было принято решение о проставлении специальной отметки на испорченные издания».

Красночетайская МЦБ: «Читатель (школьник), пока я была занята обслуживанием других пользователей, незаметно унес книгу домой. Вначале, конечно, он попросил выдать ему книгу на дом, но, получив отказ, он решил сделать так, как ему и хотелось. Обнаружив, что книга пропала, а это был «Этимологический словарь», я пришла к выводу, что книгой в тот день пользовались многие, так как в школе детьми были получены задания по исследованию слова. Но настойчиво на дом просил только С. На следующий день, когда он шел из школы, я встретила его на улице. Говорю: «С., принеси, пожалуйста, словарь, я же говорила тебе, что он нужен и другим читателям, а то ведь и меня будут ругать за то, что ты долго не сдаешь. Из читального зала не положено надолго выдавать книги». Конечно же, он принес книгу. Если бы я его отругала, он бы не сознался в том, что унес книгу и не возвратил ее обратно».

«Одна наша читательница любит пользоваться залоговым абонементом, но иногда категорически отказывается оставлять сумму под залог. И мы решили так: она вместо залога будет приносить книги из личной библиотеки».

Задание 3. «Знаете ли Вы своего читателя?». Участники выбрали несколько пользователей (от 6 до 9 человек). Путем анализа их читательских формуляров, при личном общении и наблюдении они составили «портрет читателя» по таблице 2, определили, к какой из 2-х читательских групп они относятся. Затем разделили их в соответствии с этими группами на 2 команды. По итогам составления «портрета читателя» участниками семинара были разработаны программы (планы мероприятий) по привлечению к книге и чтению этих групп читателей. Была дана оценка эффективности своей программы (плана мероприятий).

Анализ выполненного задания показал, что не все библиотеки смогли разработать программы мероприятий по привлечению к чтению разных групп читателей и тем более объективно оценить эффективность своей деятельности.

Заслуживают внимания рекомендации сотрудников Ибресинской МЦБ. Ими были составлены 9 портретов пользователей центральной библиотеки, выделены 2 группы, предложены следующие программы:

Программа мероприятий по привлечению к книге и чтению 1 группы читателей (Слабый читатель, Пословный читатель, Неуверенный читатель, Незаинтересованный читатель, Торопливый и болтливый читатель):

1. Изучать интересы читателя, анализируя читательские формуляры, беседуя с ним при выборе литературы, используя методы устного и письменного опроса.

2. Строить свои отношения с пользователями на основе уважения к личности и её информационным потребностям; постоянно повышать свою психологическую культуру общения и профессионализм.

3. Создать привлекательный образ библиотеки: при организации выставок, экспресс-обзоров и бесед учитывать возраст, социальную группу, психологические особенности зрительного восприятия и т.д., правильно организовывать библиотечное пространство (изучение психологии потребления, законов восприятия цвета, звука).

4. Знакомить читателя с возможностями библиотеки и информационного центра (уроки ББЗ для школьников).

5. Учить пользоваться справочно-библиографическим аппаратом библиотеки (уроки ББЗ для школьников).

6. Использовать рекомендательную библиографию (списки и указатели литературы), издания малой формы (буклеты, закладки, памятки и т.д.).

7. В беседе с читателем при рекомендации книг использовать различные приемы: эффект специалиста, эффект «встаньте на мое место», эффект обращения библиотекаря за помощью к читателю; эффект спорной книги, эффект рекомендации книги значимым и уважаемым для пользователя библиотеки лицом (или группой лиц), эффект запрета и другие психологические приемы.

8. Приглашать читателей на мероприятия, проводимые в библиотеке (лучше раздавать пригласительные билеты).

9. Привлекать к чтению слепых и слабовидящих пользователей, используя возможности аудиокниги, Интернет и т.д. Составить список дисков, имеющихся в библиотеке; создать аудио-абонемент.

10. При приобретении книг для библиотеки учитывать читательский спрос, полиграфическое оформление, шрифт, бумагу книги и т.п.

11. Рекламные акции, выставки организовывать таким образом, чтобы они несли положительный заряд. Например, «Каждая книга – про тебя, каждая книга – для тебя, только взглядишь», а не «Любите книгу – источник знания».

12. Создать уголок психологической разгрузки.

Программа мероприятий по привлечению к чтению читателей 2 группы (Громкий читатель, Тихий читатель, Понимающий читатель):

1. Регулярно информировать пользователей о новинках литературы (статьи в местной прессе, устные журналы, дни информации, премьеры книг или презентации нового издания и т.п.); вести индивидуальное информирование по интересующей их тематике.

2. Строить свои отношения с пользователями на основе уважения к личности и её информационным потребностям; постоянно повышать свою психологическую культуру общения и профессионализм.

3. Организовать в библиотеке пункты выдачи литературы для детей, залы общения детей с родителями, библиотекаря с родителями и детьми.

4. Ежегодно проводить акции по выдвижению «Лучшего читателя года».

5. При подборе литературы для читателей изучать сайты НБ ЧР и других библиотек; анализировать сведения об отказах («тетрадь отказов», общение с читателями).

6. Как можно полно использовать возможности ЭДД, МБА, ИРБИС, Интернет, услуги электронной книги, постоянно рекламируя их;

7. Информировать о сайтах для любителей чтения с помощью изданий малых форм.

8. Рекламировать правовой консультационный пункт при библиотеке (ежемесячный).

9. На абонементе создать максимально открытый доступ к литературе.

10. Создать привлекательный образ библиотеки, где всегда можно найти понимание и помощь.

11. Проводить Дни читателей или Дни открытых дверей. Приглашать на эти мероприятия творческих людей, знакомить читателей с новыми книгами и авторами, дать возможность пообщаться читателям друг с другом, выбирать книгу года и т.д.; в работе библиотеки использовать многообразие интересов читателей, создать систему клубов, взаимосвязанных мероприятий – все должно стать информацией.

12. Составлять долгосрочные программы по привлечению читателей к книге и чтению.

13. Формировать в общественной среде «моду» на чтение, проводить мероприятия за «территорией» библиотеки.

14. Развитие интереса к краеведению с использованием культурного наследия региона.

15. Планировать виды услуг, исходя из интересов, потребностей, проблем тех групп людей, для которых предназначается работа библиотеки.

Сотрудники *Красноармейской МЦБ*, соблюдая общие принципы подхода к читателям, составляют индивидуальные планы чтения по интересующей теме, приглашают читателей на очередное занятие клубов «Таврапёлуҫё», «Гармония» и «Цветовод», литературно-музыкального салона «И словом, и кистью, и звуком...». В ходе рекомендательной беседы библиотекари предлагают читателю новинки, направляют его интересы на книги, издания самой разнообразной тематики. Если вкусы читателя сформированы, то сотрудники составляют информационные списки новинок по интересующим его темам как на традиционных, так и на электронных носителях, предлагают ознакомиться с новыми информационными возможностями библиотеки, проводят обучение работе с ними.

Подводя итоги виртуального тренинг-семинара, хотелось бы отметить, что библиотеки стремятся динамично развиваться как современные информационные учреждения, создавать среду для развития пользователей всех категорий и возрастов через книгу и чтение, информационные технологии.

Все участники семинара проявили себя как отдельные творческие личности, которые могут выявить положительные и отрицательные стороны библиотечного обслуживания, выйти из любой конфликтной ситуации и, несмотря на загруженность, найти время для общения с читателем. Как верно заметили сотрудники Ибресинской МЦБ, «не стоит думать, что мы все умеем, но будем уверенными в том, что научиться можно всему».

Участники семинара считают, что регулярное проведение Национальной библиотекой Чувашской Республики таких виртуальных семинаров по привлечению читателей к книге и чтению – необходимое условие для профессионального роста библиотекарей, развития их информационной и технологической культуры.