

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ И АРХИВОВ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
«ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ УНИВЕРСАЛЬНАЯ  
НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА ИМ. И.И. МОЛЧАНОВА-СИБИРСКОГО»**

**Научно-методический отдел  
Сектор проектирования и инноваций**

# **ОБЩЕДОСТУПНЫЕ БИБЛИОТЕКИ КАК НЕФОРМАЛЬНЫЕ РЕСУРСНЫЕ ЦЕНТРЫ**

## **ИНСТРУКТИВНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПИСЬМО**

**по организации на базе муниципальных общедоступных библиотек Иркутской области  
неформальных ресурсных центров по поддержке и развитию гражданских инициатив,  
социально ориентированных некоммерческих организаций, молодежных стартапов и  
социального предпринимательства**

**г. Иркутск**

**2022**

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	1
<b>I. РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР ПОДДЕРЖКИ ОБЩЕСТВЕННЫХ ИНИЦИАТИВ:</b>	
<b>ОБЩИЕ ПОНЯТИЯ</b> .....	2
1.1. Что такое «ресурсный центр поддержки общественных инициатив»?.....	2
1.2. Какими могут быть Ресурсные центры?.....	3
1.3. Что объединяет различные Ресурсные центры?.....	3
1.4. Кто является потребителем услуг Ресурсных центров?.....	4
<b>II. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ БИБЛИОТЕКИ В ФОРМАТЕ РЕСУРСНОГО ЦЕНТРА</b>	4
2.1. Что лежит в основе концепции работы библиотеки в формате Ресурсного центра?.....	4
2.2. С чего начать?.....	5
2.3. Как решить кадровый вопрос?.....	6
2.4. Как организовать пространство РЦ?.....	7
2.5. Каким может быть режим работы РЦ?.....	8
2.6. Как учитывать работу РЦ?.....	8
2.7. Какие темы для обучения и консультирования может предложить РЦ?.....	9
2.8. Что является критериями хорошо работающего РЦ?.....	9
<b>III. 10 ШАГОВ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ БИБЛИОТЕКИ В ФОРМАТЕ РЕСУРСНОГО ЦЕНТРА</b> .....	10
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....	11

## ВВЕДЕНИЕ

В последние годы наше государство объявило одним из своих приоритетов развитие институтов гражданского общества на всех уровнях. Это выражается не только в значительном увеличении финансирования программ поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций (далее – СО НКО), но и в стремлении к созданию наиболее благоприятных условий для СО НКО и формированию инфраструктуры их поддержки.

Ресурсные центры поддержки общественных инициатив разных масштабов, направлений и форм — одно из важных звеньев решения данной задачи. В настоящее время ресурсные центры — необходимый элемент развития современной модели социально-экономического устройства. Создание и развитие ресурсных центров базируется на четких принципах, главный из которых— объединение и концентрация различных ресурсов для создания комфортной среды функционирования некоммерческих организаций и инициативных групп населения, для поддержки общественных инициатив, направленных на улучшения качества жизни населения.

Сегодня в Иркутской области действует более 3000 некоммерческих организаций, которые решают различные острые социальные проблемы жителей Приангарья. Ежегодно число СО НКО растет – активные граждане объединяются и создают новые некоммерческие организации. При этом до 2018 года в нашем регионе не существовало инфраструктуры ресурсной поддержки гражданских инициатив и некоммерческого сектора в целом.

В 2018 году, отвечая требованиям времени, в регионе был создан и приступил к работе областной Ресурсный центр по поддержке некоммерческих организаций, что стало важнейшим шагом в развитии институтов гражданского общества в Иркутской области. Однако охватить своей работой всю территорию региона областной Ресурсный центр не в состоянии, прежде всего из-за географического положения области и удаленности ряда территорий, а также из-за ограниченности ресурсов для организации работы своих филиалов во всех муниципальных образованиях Иркутской области.

В то же время, в нашем регионе действует разветвленная сеть общедоступных библиотек, имеющих помещения и соответствующее оборудование, в задачи которых входит, в том числе реализация социально ориентированных проектов, деятельность по обеспечению устойчивости общественных связей и отношений, по поддержанию в обществе атмосферы согласия и стабильности.

С 2019 года общедоступные библиотеки Иркутской области являются участниками и исполнителями областного социально ориентированного сетевого проекта «Библиотека для власти, общества, личности». Одна из задач данного проекта – научить библиотеки работать как ресурсные центры по формированию сообществ, развитию их компетенций в сфере социального проектирования и предпринимательства, а также привлечения в территории дополнительных финансовых средств в виде грантов, субсидий, инвестиций на реализацию социально ориентированных практик.

Таким образом, задачи формальных ресурсных центров и общедоступных библиотек во многом совпадают, и часть библиотек нашего региона, в полном соответствии с требованиями Модельного стандарта деятельности общедоступных библиотек 2014г.,

сегодня вполне могут взять на себя функции неформальных общественных ресурсных центров, тем самым способствуя развитию институтов гражданского общества и решению острых социальных проблем жителей своих территорий. При этом сами библиотеки, работая как Ресурсный центр, не только приближают свою деятельность к Модельному стандарту, но и становятся более видимыми для власти и общества, более необходимыми для населения своей территории.

Принимая во внимание все вышеобозначенное, Губернатор Иркутской области И.И. Кобзев 4 октября 2021 года на заседании рабочей группы по подготовке и проведению международного молодежного форума «Байкал» поручил министерству культуры и архивов Иркутской области и ГБУК ИОГУНБ создать на базе общедоступных библиотек проектные офисы для продвижения молодежных инициатив.

Во исполнение данного поручения ГБУК «Иркутская областная государственная универсальная научная библиотека им. И.И. Молчанова-Сибирского» предложила организовать работу проектных офисов в формате неформальных ресурсных центров в общедоступных библиотеках нашего региона, прежде всего, в модельных. Данные библиотеки, созданные в рамках нацпроекта «Культура», обеспечены современной материально-технической базой и квалифицированными специалистами, которые имеют опыт создания и реализации собственных проектов, а также участвуют в реализации региональных проектов. Наличие сети партнерских связей позволяет библиотекам обеспечивать доступ к более разнообразным ресурсам. Также предлагается создать Ресурсные центры на площадках некоторых других библиотек, которые, хотя и не являются на данный момент модельными, но имеют положительный опыт реализации проектной деятельности через участие в грантовых конкурсах, подходящую материально-техническую базу, и которые могут организовать информационную, аналитическую и методическую поддержку проектов на разных этапах их создания и реализации.

## **I. РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР ПОДДЕРЖКИ ОБЩЕСТВЕННЫХ ИНИЦИАТИВ: ОБЩИЕ ПОНЯТИЯ**

### ***1.1. Что такое «ресурсный центр поддержки общественных инициатив»?***

Ресурсный центр поддержки общественных инициатив (далее – Ресурсный центр) – организация или инициативная группа, оказывающая информационную, консультационную, образовательную, организационную и иную ресурсную поддержку активным гражданам, СО НКО, социальным учреждениям, иным структурам, решающим социально значимые вопросы, содействующая межсекторному взаимодействию, внедрению новых социальных технологий и формированию среды, способствующей общественному развитию.

Таким образом, любой Ресурсный центр является собой некий имущественный комплекс, включающий информационные, программные средства, кадровые, научно-методические ресурсы, а также современное оборудование и иные виды ресурсов для курирования процесса развития сообщества.

## **1.2. Какими могут быть Ресурсные центры?**

Ресурсные центры поддержки общественных инициатив могут быть очень разными:

- межрегиональные и локальные;
- созданные по инициативе органов власти или рожденные «снизу», исходя из потребностей общества;
- оказывающие широкий спектр услуг или профильные;
- реальные или виртуальные, и т.д.

По объему и направлениям работы все Ресурсные центры условно делят на три группы или ступени, которые, по сути, напоминают «принцип матрешки», где к каждой предыдущей группе (ступени) добавляются дополнительные функции:

- I ступень: Ресурсный центр работает как инкубатор (предоставляет конкретные услуги);
- II ступень: Ресурсный центр работает как инкубатор, но к его деятельности добавляются такие функции как **отработка и тиражирование социальных технологий, осуществление межсекторального взаимодействия, вовлечение населения в общественную деятельность**;
- III ступень: Ресурсный центр работает как инкубатор, отрабатывает и тиражирует социальные технологии, осуществляет межсекторальное взаимодействие, вовлекает население в общественную деятельность и в целом **создает благоприятные условия для развития гражданской активности и некоммерческого сектора экономики**.

На практике часто один Ресурсный центр может иметь черты различных ступеней (по масштабу, видам, направлениям деятельности и пр.), сочетающиеся в самых разных пропорциях, и нацеленные на разные результаты.

## **1.3. Что объединяет различные Ресурсные центры?**

Ресурсные центры несмотря на то, что они могут выполнять различные функции и использовать разные форматы работы, объединяет нечто общее, единая суть. Это выражается, в первую очередь, в видах деятельности – все Ресурсные центры, так или иначе, передают определенные знания, аккумулируют успешный (лучшие практики) и отрицательный (извлеченные уроки) опыт, собирают и распространяют информацию и т.д.

И, безусловно, различные Ресурсные центры объединяют **цели**, среди которых наиважнейшими являются:

- активизация населения через взаимодействие ресурсного центра, СО НКО, гражданских активистов и представителей бизнес-структур для повышения качества жизни граждан;
- осознанное вовлечение граждан в процессы социально-экономического развития территории своего проживания;
- вовлечение населения в общественную деятельность районов города и области;
- улучшение социально-экономической ситуации в территории и регионе.

Для достижения своих целей все Ресурсные центры, как правило, выполняют следующие общие **задачи**:

- анализ и прогноз;
- мониторинг и оценка;
- социальный маркетинг;
- методическое обеспечение;
- информационно-техническое обеспечение.

#### **1.4. Кто является потребителем услуг Ресурсных центров?**

Основной потребитель услуг ресурсного центра — СО НКО и инициативные граждане всех возрастов, в том числе желающие создать некоммерческую организацию или реализовать свою проектную идею.

В то же время, учитывая тот факт, что методическая функция Ресурсного центра может расширяться до уровня качественной экспертизы проектов и программ различных структур, в том числе органов власти и бизнеса, потребителями услуг Ресурсного центра могут быть и коммерческие организации, и служащие муниципальных и региональных органов местного самоуправления, которые могут быть также заинтересованы в получении методических материалов, консалтинговых услуг на базе Ресурсного центра или в проведении тренинговых программ для сотрудников.

Однако приоритетом политики любого общественного ресурсного центра должно быть развитие именно социально ориентированного некоммерческого сектора и поддержка гражданских инициатив.

## **II. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ БИБЛИОТЕКИ В ФОРМАТЕ РЕСУРСНОГО ЦЕНТРА**

#### **2.1. Что лежит в основе концепции работы библиотеки в формате Ресурсного центра?**

**Целью работы библиотеки в формате Ресурсного центра** (далее – РЦ) является содействие развитию отдельных гражданских инициатив, институтов гражданского общества на своей территории и формированию компетенций локальных СО НКО и гражданских активистов в сфере социального проектирования и предпринимательства.

Для достижения цели РЦ решают следующие **задачи**:

- проведение мониторинга и анализа проблем своих территорий;
- повышение уровня социальной активности населения своей территории;
- формирование благоприятной среды для развития общественной активности и социально ориентированных некоммерческих организаций;
- привлечение бизнеса к решению социальных вопросов территорий, содействие развитию частной благотворительности;
- развитие межсекторного взаимодействия;
- формирование местных сообществ;

- создание наиболее благоприятных условий для привлечения дополнительных средств в территории деятельности РЦ;
- повышение эффективности использования внутренних ресурсов локальных институтов гражданского общества.

Для решения поставленных задач РЦ могут:

- организовать на своих базах работу коворкинг-зон;
- организовать обучение социальному проектированию и управлению проектами;
- организовать информационное сопровождение и консультирование по вопросам проектирования, реализации проектов, создания и деятельности некоммерческих организаций, работы волонтеров, участия в грантовых конкурсах в целях привлечения в территории дополнительных финансовых средств в виде грантов, субсидий, инвестиций на реализацию социально ориентированных практик, и т.п.;
- обеспечить предварительную экспертизу проектных заявок (через привлечение сторонних экспертов);
- организовать создание и ведение базы данных организаций, партнеров, проектов, технологий;
- обеспечить повышение узнаваемости РЦ (например, путем проведения PR-кампании).

Фактически, в данном случае общедоступные библиотеки, работая в формате неформальных ресурсных центров для СО НКО, гражданских, в том числе и молодежных инициатив, являются **точкой соединения инициаторов проектных идей с экспертным сообществом**, своего рода точками входа гражданских активистов в проектное информационное, образовательное и экспертное пространство.

Роль библиотеки в данном случае – **проактивно-организационная**: выявить потребности в обучении и консультировании, создать условия для встреч, работы и обучения, собрать группу, сформировать сообщество, найти и привлечь экспертов и т.д.

## **2.2. С чего начать?**

Для организации работы библиотеки в формате Ресурсного центра нет необходимости создавать новое подразделение в библиотеке или учреждать новое юридическое лицо. Такие варианты, конечно, также возможны, но при определенных условиях – например, при большом объеме работы в связи с оказанием услуг Ресурсного центра, препятствующему выполнению библиотекой государственного задания имеющимися кадровыми ресурсами, или в случае необходимости расширить перечень видов деятельности, которые сейчас могут быть ограничены Уставом библиотеки, и т.п.

Но в настоящий момент в подавляющем большинстве случаев библиотеке достаточно выделить сотрудника (или сотрудников), ответственного за организацию работы библиотеки в формате Ресурсного центра, и наделить его (их) соответствующими полномочиями.

Предварительно рекомендуется разработать Положение об организации работы библиотеки в формате Ресурсного центра (далее – Положение), в котором следует отразить цели и задачи библиотеки как Ресурсного центра, целевые группы, возможные форматы работы, место и график работы, структуру управления данным направлением

деятельности, права и обязанности сотрудников библиотеки, отвечающих за работу Ресурсного центра в библиотеке, а также вопросы организации пространства РЦ, отчетности, мониторинга, анализа и учета работы РЦ. При этом необходимо учитывать, что работа библиотеки в формате Ресурсного центра должна полностью соответствовать Уставу библиотеки и не противоречить стратегическим целям ее развития.

До разработки Положения библиотеке необходимо организовать и провести встречи с ключевыми партнерами (органами местного самоуправления, в том числе с учредителями, локальными СО НКО, инициативными гражданами) для изучения потребностей в ресурсной поддержке гражданских инициатив, проектных идей и т.п. Полученная в ходе встреч информация должна быть использована для определения направлений деятельности библиотеки как Ресурсного центра и подготовки плана работы.

Затем библиотеке следует путем мозгового штурма провести SWOT-анализ – определить свои сильные и слабые стороны, а также принять во внимание внешние возможности и угрозы. Данный анализ поможет понять, какие форматы работы будут наиболее приемлемы, какой объем работы будет наиболее оптимальным, какие ресурсы и из каких источников необходимо привлечь дополнительно, с кем – с какими структурами/специалистами – следует установить партнерское взаимодействие и т.д.

В результате у библиотеки должно появиться четкое понимание того, кто является потенциальным клиентом Ресурсного центра, и каковы его запросы, кто, каким образом, в какие сроки и где может удовлетворить этот запрос, а также какую пользу сама библиотека получит от этой деятельности.

### **2.3. Как решить кадровый вопрос?**

Работа библиотеки в формате Ресурсного центра, безусловно, требует кадрового обеспечения квалифицированными специалистами, способными и организовать работу РЦ на базе библиотеки, и качественно ее выполнить. Но надо понимать, что это две разных категории специалистов.

Если для организации работы библиотеки в формате Ресурсного центра кадровый потенциал, как правило, имеется в самом учреждении, то для выполнения ряда услуг Ресурсного центра (обучение, экспертиза и т.д.) библиотекам чаще всего приходится ориентироваться на аутсорсинг, т.е. на привлечение внешних ресурсов.

В первом случае, а именно – для организации работы РЦ библиотеке требуется выделить из числа своих работников ответственных лиц, четко закрепив за ними локальным приказом соответствующие права и обязанности, а также определив характер взаимодействия с другими подразделениями или специалистами библиотеки в рамках выполнения своей функции как организатора (руководителя) данного направления деятельности. Один из сотрудников должен взять на себя функции **координатора** данного направления. Возможно, в этом случае потребуется внести некоторые изменения или дополнения в описание функциональных обязанностей сотрудников.

Функционал сотрудников библиотеки, который необходим для организации работы РЦ, может включать следующие позиции:

- определение потенциальных целевых групп и направлений работы РЦ;

- анализ внешней ситуации, целевых групп РЦ и их потребностей;
- планирование работы РЦ;
- подготовка отчетов, в том числе публичных о деятельности РЦ;
- организация работы РЦ (определение режима работы РЦ, организация пространства, регистрация мероприятий, привлечение внешних специалистов и целевых групп РЦ, и т.п.);
- продвижение работы РЦ (маркетинг), в том числе с использованием информационных ресурсов сети Интернет;
- формирование и поддержание партнерских связей, заключение соответствующих соглашений о сотрудничестве;
- фандрайзинг (деятельность по привлечению средств, в том числе путем участия в грантовых конкурсах);
- организация мероприятий в целях развития и поддержки гражданских инициатив;
- помощь в поиске, структуризации и верификации информации, запрашиваемой целевыми группами РЦ.

Во втором случае, когда необходимо провести обучающее мероприятие, или экспертизу проектных заявок, или иную деятельность, требующую особых компетенций, которые могут отсутствовать у библиотекарей, основная задача РЦ – найти таких специалистов и пригласить их к сотрудничеству. В данном случае существенную помощь могут оказать государственные областные библиотеки Иркутской области (Молчановка, областная юношеская библиотека им. И. Уткина, областная детская библиотека им. М. Сергеева), либо специалисты областного ресурсного центра по поддержке НКО. Также можно рассмотреть возможность приглашения специалистов, владеющих знаниями и имеющих соответствующий опыт, из других организаций (областные и местные СО НКО, бизнес-структуры, образовательные организации и т.д.). Еще раз повторим – РЦ должны стать точками соединения целевых групп с экспертным сообществом. В данном случае это его основная задача.

Следует заметить, что к работе в РЦ могут быть привлечены волонтеры – как в качестве специалистов, предоставляющих услуги *pro bono*, так и для исполнения организационных функций (дежурство в РЦ, регистрация посетителей РЦ, помощь в проведении мероприятий, а также в проведении мониторинга и анализа, и т.д.). Работа волонтеров должна регламентироваться соответствующими статьями в Положении об организации работы библиотеки в формате Ресурсного центра.

Также возможно создание общественного Совета РЦ, выполняющего организационно-координационную и частично методическую функцию. В состав данного Совета могут входить как сотрудники библиотеки, так и представители СО НКО, бизнеса, структур местного самоуправления.

#### **2.4. Как организовать пространство РЦ?**

Организация пространства – это, фактически, организация работы коворкинг-зоны. В переводе «коворкинг-зона» означает «место совместной работы». Само это понятие определяет необходимые условия: выделение специального, оборудованного оргтехникой и мебелью (компьютер с доступом в Интернет, принтер, сканер,

мультимедийный проектор, экран, доска, столы, стулья и т.д.), пространства, куда могут приходиться, и где могут собираться гражданские активисты, представители СО НКО, бизнеса и т.д. Это пространство должно быть удобно для них, и при этом не должно мешать работе библиотеки в целом.

Учитывая специфику сегодняшнего дня, необходимо, чтобы у клиентов РЦ была техническая возможность проводить мероприятия онлайн, используя различные виртуальные платформы.

Очень важный момент в организации работы РЦ – это создание удобной и дружелюбной обстановки. Каждый сотрудник библиотеки должен понимать важность этого направления деятельности библиотеки и всеми силами способствовать созданию комфортной атмосферы для пребывания и работы целевых групп РЦ в библиотеке. При этом категорически неприемлемы следующие действия:

- использование ресурсов и возможностей РЦ в личных корыстных целях;
- ограничение круга клиентов РЦ, исходя из личных симпатий;
- использование доброго имени РЦ (библиотеки) в противозаконных действиях.

### **2.5. Каким может быть режим работы РЦ?**

Чтобы не нарушалась привычная работа библиотеки, необходимо определить режим работы РЦ – как коворкинг-зоны, так и работы специалистов, которые будут принимать заявки на обучение, консультирование, экспертизу и т.д. Возможно, что этот режим будет полностью соответствовать режиму работы библиотеки, либо будет выделено специальное время. Но при определении режима работы РЦ в приоритете должно быть удобство для целевых групп, пользующихся услугами Ресурсного центра библиотеки.

Информация о режиме и направлениях работы РЦ должна быть доступна для пользователей и размещена на всех информационных ресурсах библиотеки, а также ее партнеров.

### **2.6. Как учитывать работу РЦ?**

Любая работа библиотеки должна быть учтена и отражена в общих отчетах. Для учета работы РЦ рекомендуется разработать специальные учетно-отчетные формы (далее – УОФ), в которых будет отражаться весь объем деятельности по данному направлению. УОФ могут быть как на бумажных носителях, так и в электронном виде. Последнее предпочтительнее.

Для учета работы РЦ рекомендуется использовать гугл- Excel таблицы, например, с такими графами:

Содержание работы	Дата	Ответственный	Заказчик	Исполнитель	Примечания

Для удобства последующего анализа рекомендуется в Excel таблице на отдельные виды деятельности заводить отдельные листы. Например, «Консультации», «Обучающие мероприятия», «Экспертизы проектных заявок», «Публичные мероприятия», «Регистрация работы коворкинг-зоны», «Мероприятия по продвижению услуг РЦ» и т.д.

Рекомендуется на отдельный лист вывести информацию о поступающих заявках (запросах) от целевых групп (например, на экспертизу проектов, или на обучение, консультацию и т.д.). В таком случае графы таблицы могут быть со следующим содержанием:

Дата получения запроса	Содержание запроса	От кого поступил запрос	Кому и когда (дата) передан запрос для исполнения	Результат исполнения запроса, его статус	Ответственный за организацию исполнения запроса

Анализ работы РЦ следует проводить каждые полгода, внося соответствующие изменения в план работы, в направления и форматы деятельности РЦ в случае необходимости.

Отчеты о работе РЦ рекомендуется готовить ежеквартально, публичный отчет – по итогам календарного года. Публичный отчет, содержащий информацию о деятельности библиотеки по развитию гражданского общества, должен быть представлен широкой публике и ключевым партнерам.

### **2.7. Какие темы для обучения и консультирования может предложить РЦ?**

Как уже было сказано выше, РЦ работает по конкретным запросам. Однако, существует ряд тем, которые традиционно предлагается ресурсными центрами различного формата. К ним относятся, например:

- управление, бухгалтерский и налоговый учет в СО НКО;
- организация работы с добровольцами;
- стратегическое и оперативное планирование;
- маркетинг социальных услуг;
- фандрайзинг;
- PR сопровождение деятельности СО НКО;
- проектная культура;
- подготовка проектной заявки для участия в грантовых конкурсах;
- социальное проектирование и проектный менеджмент;
- создание НКО;
- оценка эффективности проектов и программ;
- развитие социального предпринимательства.

### **2.8. Что является критериями хорошо работающего РЦ?**

Для организации хорошо работающего РЦ рекомендуется ориентироваться на следующие критерии:

- РЦ взаимодействует со всеми секторами общества (власть, бизнес, НКО, СМИ), взаимодействие осуществляется на принципах открытости;
- В РЦ работает общественный Совет;
- РЦ является организатором совместных мероприятий и проектов;

- РЦ организует и проводит широкомасштабные акции, направленные на население в целом, на молодежь, учебные заведения и т.д.;
- РЦ активно распространяет и сам использует социальные технологии других организаций (аналогичных РЦ, некоторых СО НКО и т.д.);
- РЦ работает практически со всеми СО НКО своей территории (как правило, кроме политических и религиозных);
- РЦ имеет доступный, технически оснащенный офис, оборудованный рабочими местами, а также удобный для целевых групп РЦ режим работы;
- о работе РЦ знают: население, СМИ, государство, бизнес, СО НКО;
- у РЦ налажена внутренняя и внешняя связь, клиентам легко дозвониться до сотрудников РЦ или им предоставлена возможность письменно обратиться через сайт библиотеки, социальные сети, либо по электронной почте;
- сотрудники РЦ своевременно отвечают на запросы, поступившие на электронную почту, сайт, социальные сети, сотрудники РЦ четко и внятно отвечают на телефонные звонки;
- у РЦ есть расписание работы, информация о котором широко распространена через все информационные ресурсы библиотеки;
- в библиотеке любой человек может получить информацию по услугам РЦ, грантовым конкурсам, и любую другую информацию, касающуюся предоставляемых РЦ услуг;
- регулярно выходят материалы в СМИ, сообщения в соцсетях о мероприятиях РЦ и СО НКО;
- РЦ планирует и ведет программы во взаимодействии с ключевыми партнерами;
- координатор РЦ развивает основные направления деятельности, анализирует и планирует мероприятия РЦ;
- РЦ регулярно проводит оценку потребностей целевых групп РЦ и населения своей территории;
- У РЦ четко налажена работа по предоставлению услуг по консультированию, обучению, информированию целевых групп РЦ и т.д.;
- РЦ имеет свой регламент и порядок работы, отраженный в Положении;
- РЦ ведет внутренний мониторинг, свою документацию и отчетность, отслеживает результаты своей работы, проводит ее анализ и коррекцию;
- Сотрудники библиотеки, ответственные за работы в формате РЦ, знают свои права и обязанности, демонстрируют профессионализм и корректность в работе;
- РЦ регулярно проводит анкетирование и учет предоставляемых услуг и консультаций;
- РЦ решает задачи, адекватные текущей ситуации;
- РЦ ведет систематическую работу по привлечению внебюджетных финансовых средств;
- работа РЦ способствует развитию и популяризации библиотеки.

### **III. 10 ШАГОВ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ БИБЛИОТЕКИ В ФОРМАТЕ РЕСУРСНОГО ЦЕНТРА**

Подводя итоги вышесказанному, можно предложить общий алгоритм организации работы библиотек в формате Ресурсного центра. Безусловно, каждая библиотека, в зависимости от

ситуации, может идти своим путем и создать собственный алгоритм. Однако общий алгоритм поможет не забыть о главных моментах организации работы по данному направлению. Некоторые шаги алгоритма могут идти параллельно, другие – только последовательно. Это определяется индивидуально библиотекой в формате общей логики организационного процесса.

Итак, общий алгоритм организации работы библиотек в формате Ресурсного центра может включать следующие шаги:

1. Организация и проведение встреч с ключевыми партнерами (органами местного самоуправления, в том числе с учредителями, локальными СО НКО, инициативными гражданами) для изучения потребностей в ресурсной поддержке гражданских инициатив, проектных идей и т.п.
2. Проведение SWOT-анализ – определить сильные и слабые стороны, а также принять во внимание внешние возможности и угрозы.
3. Определение направлений и форматов работы РЦ.
4. Создание и утверждение Положения об организации работы библиотеки в формате РЦ.
5. Определение и утверждение приказом ответственных лиц, в том числе координатора РЦ.
6. Разработка плана работы РЦ на текущий календарный период, включая действия по продвижению РЦ.
7. Определение, оформление и оборудование коворкинг-зоны, определение режима работы РЦ.
8. Создание первичной базы данных аутсорсинга (для оказания услуги РЦ: кто, где, как, контактные данные).
9. Разработка учетно-отчетных форм РЦ.
9. Оповещение населения, ключевых партнеров о запуске работы РЦ.
10. Организация ежедневной работы РЦ.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Многие общедоступные библиотеки нашего региона, так или иначе, уже выполняют определенную работу в формате Ресурсного центра. Однако эта работа может и должна быть упорядочена и систематизирована. Это поможет самой библиотеке стать более профессиональными в вопросах решения социальных проблем жителей своих территорий, а также усилит роль общедоступных библиотек в местном сообществе, что будет способствовать более эффективному выполнению государственного задания и привлечению внимания органов местного самоуправления к библиотекам как одному из инструментов социально-экономического развития своей территории.

Подготовлено:

**Савинская Н.В.**,  
заведующий научно-методическим отделом ГБУК ИОГУНБ  
**Каримова Г.Х.**,  
заведующий сектором проектирования и инноваций НМО ГБУК ИОГУНБ  
**Загайнова А.И.**,  
ведущий методист сектора проектирования и инноваций ГБУК ИОГУНБ

При подготовке документа были использованы материалы сайта <https://scisc.ru/wp-content/uploads/2015/06/Broshyura-RTS.pdf>