

Борисенко Лілія

*Наукова бібліотека Київського національного університету культури і мистецтв, Київ,
Україна*

Клієнти та ціннісна пропозиція бібліотеки

Сучасна бібліотека – потужний інформаційний центр сьогодення, багатофункціональний соціальний інститут, діяльність якого спрямована якнайповніше задовольняти потреби користувачів і надавати рівний доступ до інформаційних ресурсів. Бібліотеки вже давно вийшли за межі «статутної діяльності», беручи за правило (мету) «Змінюється користувач – змінюємося і ми».

Зараз такий час, який вимагає від бібліотечних працівників гідно конкурувати з інформаційними та інтернет-центрами. Загалом бібліотекар – це багатогранна професія, яка вимагає від нього знань та ерудиції, бо сучасний бібліотекар має бути і інформатором, і комп'ютерником, і піарником, і сценаристом, і режисером, і актором, і дослідником... Продовжувати можна довго та загалом – це ті тенденційні вимоги до сучасного бібліотечного фахівця, які формують і формуватимуть позитивний імідж бібліотечної установи, стираючи з пам'яті упереджений стереотип, який сформувався за радянських часів до бібліотеки та її персоналу.

Звичайно, якщо користувач розраховував одержати потрібну книгу або іншу інформацію, а виявляється, що потрібної інформації немає, при цьому бібліотекар поведився некоректно, користувач ставив собі питання: а навіщо потрібна така бібліотека і чи працює вона саме для нього?

Бібліотекар та користувач – дві взаємопов'язані складові, без яких неможлива діяльність бібліотек, і саме результати цієї комунікації

визначають подальшу участь і клієнта, і фахівця у формуванні цілісної, продуктивної системи бібліотечної діяльності (бібліотеки).

Безумовно, реалії сьогодення не могли не вплинути на склад користувачів бібліотек. З'являються нові категорії – ті, які працюють з електронними фондами або звертаються до мережі інтернет, доступ до якої надає бібліотека, та віддалені користувачі, які отримують інформацію з веб-сайту бібліотеки, онлайн-каталогу, облік яких допоміг би уточнити реальну кількість клієнтів бібліотечної установи [1].

Але у бібліотеках все ще багато «традиційних» користувачів – тих, яким подобається працювати з друкованою продукцією, і тих, які йдуть до бібліотеки отримати естетичне задоволення від масового заходу чи зустрічі з улюбленим письменником.

Що пропонують сучасні бібліотеки сучасному користувачу? Майже все. Від інформаційного обслуговування до соціокультурного. Загалом усі послуги бібліотеки надають безкоштовно, а деякі – за помірними цінами (індексування статті, підбір літератури до наукових робіт і т. д.).

Для користувачів ціннісною пропозицією є, перш за все, якісне та оперативне задоволення інформаційної потреби. Створення й активне поповнення електронного каталогу оцифрованими документами, інформаційно-бібліографічні довідки, книжкові виставки та електронні виставки, проведення семінарів, заходів, активна маркетингова діяльність у соціальних мережах, безкоштовний Wi-Fi. Все це не залишається без уваги користувача. Бібліотека повинна бути синтезом технологій і культури. Ми повинні не відштовхувати користувача, а створювати для нього умови.

Сучасна бібліотека – це безліч можливостей, де можна і попрацювати, і почитати, і потанцювати, вона стає ближчою до користувача. На сьогодні

бібліотечні установи відчують потребу в активній діяльності і розвитку, щоб йти в ногу з часом, не втрачати тільки-но набутого позитивного іміджу та мати змогу максимально задовольняти потреби користувача.

Список використаних джерел:

1. Животовська В. Г. Бібліотечно-інформаційні послуги та продукти в контексті взаємодії бібліотеки і користувача [Електронний ресурс] / В. Г. Животовська. – Режим доступу: <http://library.kr.ua/conference/zhivotovska.html>, вільний. – Загол. з екрану. (20.10.2017).