

105-річниці відділу бібліотекознавства) / Держ. закл. «Харківська державна наукова бібліотека ім. В. Г. Короленка». – Харків : Фоліо, 2011. – С. 70 – 75.

УДК 024.1

ЧИТАЧ – КОРИСТУВАЧ – КЛІЄНТ БІБЛІОТЕКИ: КОГО ОБСЛУГОВУЄМО?

Ковальчук Марина Борисівна,

бібліотекарка відділу обслуговування Наукової бібліотеки,
Харківський національний технічний університет сільського
господарства імені Петра Василенка

Рибальченко Олена Миколаївна,

заступниця директорки Наукової бібліотеки,
Харківський національний технічний університет сільського
господарства імені Петра Василенка

Анотація. В статті на прикладі роботи Наукової бібліотеки ХНТУСГ розглянуто питання вживання термінології щодо суб'єктів обслуговування бібліотекою, що пов'язано з послугами, які нею надаються.

Ключові слова: обслуговування в бібліотеці, користувач бібліотеки, клієнт бібліотеки, бібліотечні послуги.

ЧИТАТЕЛЬ – ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ – КЛИЕНТ БИБЛИОТЕКИ: КОГО ОБСЛУЖИВАЕМ?

Ковальчук Марина Борисовна,

библиотекарка отдела обслуживания Научной библиотеки,
Харьковский национальный технический университет сельского
хозяйства имени Петра Василенко

Рибальченко Елена Николаевна,

заместитель директора Научной библиотеки,
Харьковский национальный технический университет сельского
хозяйства имени Петра Василенко

Аннотация. В статье на примере работы Научной библиотеки ХНТУСХ рассмотрен вопрос применения терминологии в отношении

субъектов библиотечного обслуживания, связаного с услугами, которые им предоставляются библиотекой.

Ключевые слова: *обслуживание в библиотеке, пользователь библиотеки, клиент библиотеки, библиотечные услуги.*

READER – USER – CLIENT CLIENT: WHO DO WE SERVE?

Kovalchuk Maryna Borisivna,

librarian of the service department of the Scientific Library,
Petro Vasylenko Kharkiv National Technical University of Agriculture

Rybalchenko Olena Mykolayivna,

Deputy Director of the Scientific Library ,
Petro Vasylenko Kharkiv National Technical University of Agriculture

Abstract: *The article, based on the experience of the Scientific Library of KNTUA, considers the use of scientific terminology in relation to the subjects of library services related to the services provided by the library.*

Keywords: *library service, library user, library client, library services.*

Протягом століть бібліотеки були збирачами інтелектуальної пам'яті людства, установою, яка організовує використання інформації, необхідної для задоволення різноманітних інформаційних потреб читачів. Нині бібліотеки – це книгозбірні, здатні надавати в громадське користування результати розвитку цивілізації – скарби історії, культури, науки і технологічного розвитку; це установи, які організовують використання як документальної інформації, так і електронних ресурсів, необхідних для задоволення різноманітних інформаційних потреб читача.

За останнє десятиліття послуги бібліотеки кардинально змінилися: бази даних, електронні каталоги, електронні книги, онлайн послуги, вебсайти бібліотек з пристосуванням до мобільних технологій, спілкування через сторінки у соціальних мережах – все це є невід'ємною частиною базового набору послуг бібліотеки і з огляду на це вже не скажеш, що відвідувач бібліотеки – це просто читач – той, хто читає, хто зайнятий читанням творів друку, до кого звернені твори писемності.

Саме слово «читач» з'явилося в XVII ст., а в XIX ст. в бібліотекознавстві найбільш вживані терміни «читаюча публіка»,

«передплатник бібліотеки», «відвідувач» та інше. У німецькому бібліотекознавстві з'являється термін «читаючий». Але тільки на початку ХХ століття воно набуло багаторічну монополію для позначення людей які звертаються в бібліотеку. Однак розвиток бібліотечної практики, поява документів різних видів, що містить в них інформацію, яку можна сприймати не тільки за допомогою читання, але, наприклад, і слухання, провокували критичне ставлення до терміну читач [10].

Значний інтерес як теоретиків, так і практиків бібліотечної справи 1960-1970-х рр. до питання іменування людей, що обслуговуються бібліотекою, був пов'язаний і з тим, що в результаті створення в країні органів науково-технічної інформації з'явилося словосполучення «споживач інформації» – близьке за змістом терміну читач в значенні «людина, що користується фондом громадської бібліотеки». В ці ж роки в наукових, особливо – в науково-технічних бібліотеках, активно використовувався термін абонент. Спочатку – у більш вузькому сенсі: як особа, яка отримує літературу заочно з фондів інших бібліотек за допомогою міжбібліотечного, заочного та інших видів абонементів. Потім досить часто поширювалося на всіх осіб, яких раніше називали «читачами». [11]. Термін «користувач бібліотеки», яким нині користується бібліотечна спільнота, закріплено у Законі України «Про бібліотеки і бібліотечну справу», він використовується у Міждержавному стандарті ГОСТ 7.20-2000 «Бібліотечна статистика», ДСТУ України 7448:2013 «Бібліотечно-інформаційна діяльність. Терміни та визначення» тощо. [2,4,5,8]

Нині все частіше об'єктів бібліотечного обслуговування називають «клієнтами». Саме цей узагальнюючий термін найточніше відображає суть сучасної бібліотеки, різноманіття за потребуванних якісних інформаційно-бібліотечних послуг для максимально комфортного і зручного режиму використання. «Клієнтом» можна назвати і тих, хто читає у бібліотеці книги, і тих, хто на сайті бібліотеки переглядає інформацію, прослуховує звукові файли, переглядає віртуальні ресурси, користується послугами, як традиційними так і вебпослугами бібліотеки тощо [1].

Бібліотека вступає з читачем і користувачем саме у клієнтські відносини, при яких клієнт має право отримувати від бібліотеки, по-перше, усі послуги, які вона йому готова і зобов'язана надати, а по-друге, – забезпечити якість цих послуг. Це означає, що клієнт практично стає партнером бібліотеки. Поняття «клієнта» (customer) в бібліотеці було введено рекомендаціями 2011 року IFLA (Міжнародна федерація бібліотечних асоціацій та установ) щодо організації послуг

публічних бібліотек для позначення не лише дійсних користувачів бібліотеки, а й потенційних. За визначенням у цьому документі, клієнт – «фізична особа з вираженими бажаннями та потребами», яка робить свій вибір – приймати чи ні послуги бібліотеки [9].

Отже, питання щодо іменування людей, які обслуговуються бібліотекою завжди було пов'язане з послугами, які бібліотека надавала своїм читачам/споживачам /абонентам/відвідувачам заходів/користувачам/клієнтам.

Яке ж обслуговування можна назвати клієнтоорієнтованим?

У бібліотеці клієнтоорієнтованість можна розуміти як вміння виявляти потреби клієнта і створювати пропозицію послуг у формі, яка буде оптимальна для кожної конкретної людини [3].

Запровадження нових форм обслуговування клієнтів (користувачів) дозволяє підвищити кваліфікацію усіх співробітників бібліотеки. Якщо бібліотека як соціо комунікаційна установа, має намір зайняти чи зберегти лідерські позиції, без стандартів обслуговування користувачів їй не обійтися.

Наукова бібліотека ХНТУСГ намагається реформувати свою діяльність на клієнтоорієнтоване обслуговування, яке спрямовується на задоволення потреб та очікувань споживача як ключового клієнта бібліотеки. Фахівці Бібліотеки прагнуть знати, хто є нашими клієнтами, розуміти їх очікування й потреби, розмовляти з ними однією мовою, спілкуватися зручним способом тощо. Для забезпечення освітнього процесу і супроводження наукової діяльності створено унікальні продукти та послуги, які надають конкурентні переваги і дозволяють досягати балансу взаємних відносин між бібліотекою і студентами/викладачами/науковцями. Тримати руку на пульсі і не пропустити важливих змін в очікуваннях клієнтів допомагає постійне комунікування з ними, вчасне донесення актуальної інформації та якість обслуговування. Бібліотека прагне бути максимально зручною і зрозумілою, намагаючись візуалізувати те, що пропонується клієнтам, використовуючи для цього новітні інформаційні технології. Лише знаючи свого клієнта, розуміючи його потреби і передбачаючи його потенційні бажання, можна було створити продукти і послуги, від яких вже неможливо відмовитися. Так, останнім часом було запроваджено в межах проєктної діяльності, нові різнопланові інформаційні сервіси – «Календарний кошик» та «Вебпортфоліо науковців ХНТУСГ» [7].

Окрім розуміння сьогоденних запитів клієнтів важливо вчасно спрогнозувати їх потенційні або несвідомі потреби, швидко та адекватно зреагувати на зміни в інформаційному середовищі та

удосконалювати форми обслуговування. Це спонукає «приміювати» на себе нові ролі – бібліотекаря-фасилітатора, бібліотекаря-тьютора, бібліотекаря-модератора, ком'юніті-менеджера тощо [6]. Саме від цього буде залежати стратегія розвитку послуг бібліотеки, надання яких забезпечить гідний рівень роботи бібліотеки, що сприятиме укріпленню її лідерських позицій.

Список використаних джерел:

1. Бездольна Л. І. Культурно-просвітницькі проекти – комплексна система послуг нового рівня для задоволення потреб користувачів / Л. І. Бездольна // Бібліотечно-інформаційне середовище як драйвер змін та інновацій в освіті. Харків, 2019: Всеукраїнська науково-практична конференція 24-25 жовтня 2019 р., Україна, Харків, ХНТУСГ. – Харків, 2019.

2. Бібліотечно-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять [Електронний ресурс] : ДСТУ 7448:2013. - [Чинний від 2014-07-01]. – Київ: Мінекономрозвитку України, 2013. – 41 с. – Режим доступу: <http://www.library.kherson.ua/2016/dstu7448-2013.pdf>

3. Бруй О. Процесно-орієнтована бібліотека: трансформаційна стратегія [Електронний ресурс] / О. Бруй. – Режим доступу: <http://www.slideshare.net/OksanaBruy1/bruy-process-orientedlibrary22112012>.

4. Інформація та документація. Бібліотечно-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять : ДСТУ 7448:2013. – К. : Мінекономрозвитку України, 2014. – 41 с.

5. Інформація та документація. Словник термінів (ISO 5127:2001, IDT) : ДСТУ ISO 5127:2007 : [пер. з англ.]. – К. : Держспоживстандарт України, 2010. – 237 с.

6. Ніколаєнко, Н. М. Нові ролі бібліотекаря – сучасний погляд [Електронний ресурс] / Н. М. Ніколаєнко // Бібліотечно-інформаційне середовище як драйвер змін та інновацій в освіті : Всеукр. наук.-практ. конф. 24-25 жовт. 2019 р. – Харків, 2019.

7. Ніколаєнко Н., Бездольна Л. Проектна діяльність Наукової бібліотеки Харківського національного технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка / Н. Ніколаєнко, Л. Бездольна // Бібліотечний форум. – 2020. - №1. – С. 21-25.

8. Про бібліотеки і бібліотечну справу [Електронний ресурс]: Закон України від 27. 01. 1995 № 32/95-ВР, із змінами. – Режим доступу: <http://www.zakon.rada.gov.ua/go/32/95-вр>.

9. Руководство ИФЛА по работе публичных библиотек / ИФЛА, РБА ; сост. К. Кунц, Б. Габбин ; науч. ред. изд. на рус. яз. В. Р. Фирсов. – 2-е изд. – СПб : Рос. нац. б-ка, 2011. – 183 с.

10. Руссак, З. В. Библиотечное движение навстречу клиенту: к вопросу о наименовании пользователей библиотек / З. В. Руссак, Л. В. Сокольская // Вестник Челяб. гос. акад. культуры и искусств. – 2013. – № 3. – С. 21–24.

11. Трачук Л. Клієнтоорієнтована парадигма розвитку обласних універсальних наукових бібліотек / Л. Трачук // Бібліотечний вісник. - 2016. - № 3. - С. 10-17.

УДК 004:027.7

ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ТА БІБЛІОТЕКИ

Котляр Олег Володимирович,

кандидат технічних наук,

Харківський державний університет харчування та торгівлі

***Анотація.** Вивчено необхідність стратегічного осмислення і комплексного підходу до застосування потенційних можливостей інтернету по відношенню до всіх технологічних процесів в науковій бібліотеці. Використання веб-технологій радикально змінює технологічні процеси діяльності бібліотеки, починаючи з циклу формування фондів. Завдяки їм можливі: комфортний і швидкий пошук необхідних джерел, вивчення ринку, використання мережевих колекторів.*

***Ключові слова:** інформаційні технології, бібліотека, обслуговування користувачів, бібліотечні послуги.*

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ БИБЛИОТЕК

Котляр Олег Владимирович,

кандидат технических наук,

Харьковский государственный университет питания и торговли

***Аннотация.** Изучено необходимость стратегического осмысления и комплексного подхода к применению потенциальных возможностей интернета по отношению ко всем технологическим*