

Управління культури, національностей, релігій та туризму
Хмельницької облдержадміністрації

Хмельницька обласна універсальна наукова
бібліотека імені Миколи Островського

Орієнтація на клієнта – користувача бібліотеки

Методичні поради



Хмельницький
2015

ББК 78.342 (4Укр) +87.754
О-65

Орієнтація на клієнта – користувача бібліотеки: методичні поради / Упр. культури, національностей, релігій та туризму Хмельниц. облдержадмін.; ХОУНБ ім. М. Островського. – Хмельницький, 2015. – 28 с.

Дане видання розкриває поняття «Клієнти» бібліотеки, питання етики професійної діяльності бібліотекаря та її норми, бібліотечні конфлікти та їх вирішення.

У виданні використано матеріали тренінгу «Орієнтація на клієнта» за програмою «Бібліоміст» у м. Львів (11-12 лютого 2014 р).

Друкується за рішенням Науково-редакційної ради Хмельницької ОУНБ ім. М. Островського, протокол № 11 від 14.08.2015 р.

Укладачі: *Шейчук В.В., Семенюк Л.П.*

Рецензент: *Маковська В.В.*

Відповідальна за випуск: *Синиця Н.М.*

©Хмельницька ОУНБ ім. М. Островського, 2015

Надання послуг клієнтам

Прочитавши назву, можна вирішити, що сталася якась помилка. До чого тут «Клієнт», коли бібліотека не має жодного відношення ані до банківської справи, ані до бізнесу, ані до торгівлі. Бібліотекарі працюють зовсім в іншій галузі, реалізують свої таланти у бібліотечній справі. Але не варто сумніватися, що тема дуже актуальна.

З'ясуємо спочатку, хто ж такі «Клієнти».

Клієнти – користувачі певними продуктами або послугами. Тоді **Клієнти бібліотеки – це ті, хто користується продуктами або послугами бібліотеки** (безкоштовно або за плату). Таких Клієнтів можна назвати **зовнішніми** (реальні користувачі).

Вони є Клієнтами в традиційному сенсі цього слова. Але є ще **внутрішні Клієнти**. Це ті, які **працюють разом з вами й отримують від вас послуги, продукти, інформацію, необхідні для виконання своїх функцій** і в підсумку – для задоволення потреб **зовнішнього** (реального) **Клієнта**. Працівникам бібліотеки, як і **зовнішнім Клієнтам**, потрібні увага й турбота. Тож усередині організації **бібліотекарі й самі є Клієнтами внутрішніми** для своїх колег.

У наш час є бібліотеки, орієнтовані на себе. Такі бібліотеки прагнуть лише того, щоб досягти внутрішніх цілей організації, таких, наприклад, як зниження витрат, а задоволення запитів **Клієнта** (користувача) для них не є пріоритетом. **Клієнт** не розглядається як цінність.

Найтипівші риси таких бібліотек:

- ✚ визнання не тих, хто надає якісне обслуговування, а тих, хто досягає успіху в досягненні внутрішніх цілей організації;

- ✚ персонал більше зайнятий тим, як задовольнити керівництво, а не **Клієнтів**;

- ✚ просування залежить від старшинства й стосунків з начальством;

✚ персонал, якщо й навчений, то тільки функціональним обов'язкам;

✚ відділи, які не працюють безпосередньо із зовнішніми *Клієнтами*, не вважають себе відповідальними за задоволення *Клієнтів*;

✚ рішення, важливі для *Клієнтів*, приймаються "нагорі" (за зачиненими дверима), а потім спускаються "вниз" без консультацій з працівниками передньої лінії;

✚ націленість на короткострокові завдання під час прийняття рішень завжди переважає над довгостроковими установками.

Зовсім по-іншому будується робота бібліотек, орієнтованих на *Клієнтів*. Такі бібліотеки, зазвичай, відстежують статистичні показники діяльності з одного боку й задоволеність *Клієнта* з іншого. Вони розуміють, що збільшення кількості користувачів бібліотеки є результатом їхньої роботи з *Клієнтами*, уміння вислухати, прислухатися до потреб і діяти, виходячи з цих потреб. Цим бібліотекам властиві такі риси:

✚ визнання тих, хто поєднує ефективність роботи із задоволенням *Клієнтів*;

✚ керівники структурних підрозділів концентрують увагу на підтримці персоналу, щоб він міг зосередити увагу на роботі з *Клієнтами*;

✚ навчання є пріоритетом, причому акцент робиться як на технічних, так і на міжособистісних аспектах;

✚ всі працівники бібліотеки знають своїх зовнішніх і внутрішніх *Клієнтів* і бачать власне місце в ланцюжку *Клієнтів* (користувачів);

✚ стиль управління потребує участі всіх і зворотного зв'язку для прийняття рішень з ключових питань;

✚ орієнтація на довгострокову перспективу є не винятком, а правилом.

Звичайно, усім бібліотекарям хочеться представляти бібліотеку, яку люблять, обирають і рекомендують. А для

цього потрібно якісно обслуговувати *Клієнтів*. Але яке ж обслуговування можна назвати клієнтоорієнтованим?

Клієнтоорієнтованість – це здатність організації створювати додатковий оборот і прибуток за рахунок глибокого розуміння й задоволення потреб *Клієнтів*.

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

Якщо ви хочете бачити свою бібліотеку клієнтоорієнтованою, задачі ваші такі:

- ✚ розширити поняття «обслуговування»;
- ✚ знати своїх *Клієнтів*;
- ✚ розширити атмосферу турботи про *Клієнтів*.

Обслуговування *Клієнта* не означає давати йому все, чого той хоче, і навряд чи реально цього домогтися. Важливо задовольняти багато менш очевидних потреб *Клієнта*. Прагнучи успіху, украй важливо знати своїх *Клієнтів*. Важливість таких знань добре простежується в контексті аналізу «ланцюжка *Клієнтів*». Він утворюється в процесі взаємовідносин між *внутрішніми* і *зовнішніми Клієнтами*.

Кожен контакт з *внутрішнім Клієнтом* є важливою ланкою в ланцюжку подій, який закінчується «біля ніг *зовнішнього Клієнта*». Якість обслуговування *зовнішніх Клієнтів* безпосередньо пов'язана з атмосферою всередині організації. Ідеться про злагодженість взаємодії різних відділів бібліотеки, про якість спілкування співробітників на міжособистісному рівні й про те, як поводить себе зі своїм персоналом керівництво. Тож важливо знати про усіх *Клієнтів*, від цього великою мірою залежить атмосфера в колективі бібліотеки.

Якими б не були ваші професійні обов'язки, та скільки б їх не було, для ефективного здійснення усіх функцій необхідно володіти навичками спілкування та встановлення контактів.

Розвинута клієнтська база формує основу будь-якої організації. Однак ця база не буває стабільною. Останнім часом дедалі більше організацій зміщують акцент у роботі. Замість активного залучення нових *Клієнтів*, обирається напрям утримання вже наявних. Виявити таких *Клієнтів* допомагає знання причин їх відтоку:

- ✚ байдужість співробітників бібліотеки;
- ✚ погано навчений бібліотечний персонал;
- ✚ недоброчливе ставлення до *зовнішніх Клієнтів*;
- ✚ розбіжність між вашим сприйняттям потреб *Клієнтів* і тим, що вони насправді хочуть;
- ✚ розбіжність між вашим розумінням того, які послуги надає бібліотека, і тим, що ваші *Клієнти* сприймають як отримані послуги;
- ✚ розбіжність між вашим розумінням того, якого ставлення до себе очікують ваші *Клієнти*, і тим, як ви до них ставитеся насправді;
- ✚ погана робота зі скаргами та невміння їх вирішувати;
- ✚ співробітники не мають достатніх повноважень на незалежність, взяття на себе відповідальності й вирішення проблем задля задоволення *Клієнтів*;
- ✚ погане ставлення до співробітників як до *Клієнтів*.

Існує багато причин, через які *Клієнти* користуються послугами бібліотеки, або ж припиняють ними користуватися. Тому важливо такі "**моменти істини**" відстежувати, аналізувати, та, при необхідності, максимально покращувати.

Момент істини – кожен окремо взятий потенційно можливий контакт *Клієнта* з працівниками бібліотеки або результатами їх роботи. Визначити їх украй необхідно, бо саме під час таких контактів вирішується питання, залишаться *Клієнти* користувачами бібліотеки, чи ні.

Головні задачі аналізу:

- ✚ ідентифікувати всі можливі «моменти істини»;
- ✚ за кожним з «моментів істини» визначити параметри високої якості контакту;

✚ зафіксувати параметри високої якості у вигляді конкретних дій або стандартів, якщо дії повинні повторюватися.

Визначальною для коректного аналізу поняття якості є постать *Клієнта*. Саме *Клієнт* оцінює якість, порівнюючи те, що йому надали, з тим, що він хотів отримати.

Поняття якості слід розглядати як єдність трьох складових – базова якість, якість, яка очікується і бажана якість. Такий аналіз дасть змогу визначити оптимальний спектр послуг для бібліотеки.

Базова (або основна) якість – це сукупність властивостей послуги, які *Клієнт* вважає обов'язковими – такими, що наявність їх навіть не обговорюється. Можливість працювати з тематичними й алфавітними каталогами, достатня освітленість приміщень бібліотеки, наявність стільців і столів у читальних залах – це ті базові показники якості, які не визначають цінності бібліотечної послуги в очах користувача. Але їх відсутність – як і будь-якої іншої базової якості – може спричинити негативну реакцію *Клієнта*.

Очікувана якість – це сукупність технічних і функціональних характеристик послуги. Такі характеристики показують, наскільки послуга відповідає тому, що було заплановане бібліотекою. Такі послуги, як правило, вимагають додаткових матеріальних витрат. Ці послуги пов'язані з використанням копіювально-розмножувальної техніки, комп'ютерних мереж зв'язку, звернення до комерційних баз даних тощо.

Бажана якість відкривається для *Клієнта* несподіваними цінностями запропонованої йому послуги, про наявність яких він міг тільки мріяти, не припускаючи можливості їх реалізації. Наприклад, безкоштовне надання сервісних послуг, направлених на підвищення рівня комфортності обслуговування (іншомовні переклади, доставка літератури додому чи на робоче місце, навчання комп'ютерної

грамотності, безкоштовний доступ до Інтернету через Wi-Fi, вивчення іноземних мов онлайн тощо).

Запровадження стандартів обслуговування *Клієнтів* (користувачів) дозволяє підвищити кваліфікацію усіх співробітників бібліотеки. Якщо бібліотека має намір зайняти чи зберегти лідерські позиції, без стандартів обслуговування користувачів їй не обійтися.

Бібліотечні послуги не універсальні. Люди приходять і не приходять у бібліотеку з різних причин. Не можна наперед вгадати, хто завітає у бібліотеку. Тому важливо подбати, щоб кожному *потенційному Клієнту* було комфортно у бібліотеці й кожен міг задовольнити в ній свої потреби.

Хто ж такі *потенційні Клієнти*? Це люди, **які могли б користуватися продуктами або послугами бібліотеки**, просто вони з певних причин поки цього не роблять. Завдання бібліотеки – зробити їх *реальними Клієнтами*.

Звичайно, пошук *потенційних Клієнтів* – робота не з легких. Разом з тим потреби у кожного *потенційного Клієнта* не однакові. Важливо розуміти, хто з людей вашої громади може бути якоюсь мірою зацікавлений у ваших послугах. Важливо знати цільову аудиторію своєї бібліотеки. Адже саме від цього залежить стратегія розвитку послуг, надання яких забезпечить гідний рівень роботи бібліотеки.

Семенюк Лілія Павлівна – бібліотекар I-ї категорії читального залу гуманітарного профілю

Бібліотечне спілкування і етика бібліотекаря

Етика бібліотекаря

Від того, як ми вміємо поводитися в суспільстві, колективі, наскільки володіємо навичками спілкування, культурою мови, якою мірою знаємо тонкощі професійного етикету і психологічні особливості інших людей – багато в чому залежить успіх у житті. Так, знання етикету сприяє професійному зростанню, забезпечує спокійну, творчу, доброзичливу атмосферу в робочому колективі, що відображається на бібліотечному середовищі і привертає читачів до бібліотеки.

Професійна етика бібліотекаря – це сукупність специфічних вимог і норм моральності при виконанні ним професійних обов'язків по обслуговуванню споживачів інформації. Вона формує у працівника поняття професійного обов'язку й честі, прищеплює навички культури спілкування й високого професіоналізму.

Вимоги етикету завжди практичні та ґрунтуються на правилах хорошого тону. Форми етикету не є прийнятими раз і назавжди, вони змінюються з розвитком суспільства.

Крім того, **етикет** – це завжди внутрішня культура особистості. Культурний – значить знаходиться на високому рівні культури, яка в свою чергу представляє собою досягнення людства у виробничому, громадському, і розумовому відношенні.

30 травня 1996 року конференцією Української бібліотечної асоціації було затверджено *«Кодекс етики бібліотекаря України»* (Нова редакція кодексу затверджена 26 листопада 2013 р. конференцією Української бібліотечної асоціації

http://ula.org.ua/fileadmin/uba_documents/others_documents/doc_for_ubadoc/Code_of_Professional_Ethics_2013_Edited_Nov26.pdf).

Мета цього кодексу – втілення в життя принципів професійної етики бібліотечних працівників та всіх, хто забезпечує бібліотечно-інформаційне обслуговування в умовах розбудови демократичної незалежної України.

Норми бібліотечної етики: вільний доступ до інформації, неприпустимість цензури в бібліотеці, конфідентційність читання, пріоритетне обслуговування.

Етика бібліотекаря ґрунтується на безпосередньому спілкуванні з людьми, на постійній увазі до їхніх інтересів, намаганні найбільш повно задовольнити їхні читацькі запити. Вона включає: етику спілкування в бібліотеці, риторику бібліотекаря, етику слухача, бібліотечний етикет.

Провідна роль у впровадженні в бібліотечному колективі високоетичних норм належить керівному складу бібліотеки. Якщо керівникові властива високоетична поведінка, якщо він дбає про своїх підлеглих, вони краще усвідомлюють свою роль в бібліотеці, свою значущість та відповідальність за спільну справу, вони свідомо обирають цінності професійного самовдосконалення та високих етичних норм поведінки.

Етика бібліотекаря й етика обслуговування читачів - взаємозалежні поняття. Обслуговування означає надання необхідних послуг, доброзичливу допомогу при спілкуванні читачів з джерелами інформації, створення здорової робочої творчої атмосфери. **Етика** – містить у собі розуміння людського характеру, природи вчинків, потреб людей й особливостей їхнього спілкування. Вивчивши закони етики, усвідомивши свій професійний обов'язок, бібліотекар відчуває відповідальність за якість обслуговування користувачів, творчо ставиться до кожного запиту абонента.

Якими ж етичними рисами має володіти бібліотекар і що він повинен знати? Професія бібліотекаря вимагає від спеціаліста бути: уважним, тактовним, делікатним, ввічливим, точним, чемним, доброзичливим, витриманим, зібраним, зосередженим, здатним вислухати співрозмовника, а також охайним та привабливим. Саме цим зовнішнім ознакам читачі надають дуже великого значення.

Не меншими є вимоги і до користувачів, які також мають поважати бібліотекаря і дотримуватись правил поведінки у бібліотеці.

Культура спілкування бібліотекаря з користувачем є важливою складовою комфортної обстановки в бібліотеці. При цьому цінується доброзичливе ставлення до користувача, людяність і привітність персоналу. Контакт з користувачем має бути неформальним, довірливим. Не випадково за порадою у виборі книг користувачі здебільшого звертаються до одного й того ж бібліотекаря. Позитивне ставлення до фахівця виникає не тільки тому, що він добре орієнтується у фонді, але й через його доброзичливість, здатність невимушено й захоплююче вести бесіду, охоче допомагати у виборі книг та наданні додаткових послуг, адже справжньому бібліотекареві властиве співпереживання, усвідомлення індивідуальної неповторності іншої людини.

Корисно оволодіти навичками психоаналізу. **Систематично** вивчати уподобання користувачів

Сучасна інформаційна ситуація і динамізм життя ставлять вимоги до професії бібліотекаря. Він має бути *освіченим, начитаним, ерудованим, володіти глибокими знаннями літератури, психології, риторики, знати іноземні мови*, а головне — *любити свою справу і людей, володіти професійним тактом*, який проявляється в шанобливому ставленні до відвідувачів та задоволенні їх читачьких інтересів. Він розмовляє на мові, близькій слухачам, намагається утримати їхню увагу до кінця бесіди й не стомити їх.

Навіть в екстремальних ситуаціях, бібліотекар повинен бути тактовним, доброзичливим, знати почуття міри.

Слід зауважити, що дотримання етичних норм вимагають не тільки процеси, пов'язані з обслуговуванням користувачів, але і всі ділянки бібліотечної роботи. Недбале ставлення до своїх обов'язків, байдужість, лінощі можуть призвести до зневіри користувача не тільки до бібліотеки, але і в цілому до бібліотечних послуг.

Однією з важливих умов морально-етичного зростання бібліотечних працівників є *постійне самовдосконалення*, в процесі якого бібліотечний працівник повинен розвивати в собі якості психологічного характеру:

- ✚ здатність тривалий час зосереджувати увагу на процесах праці, не даючи змоги послабнути їй від втоми;

- ✚ зберігати увагу, не дивлячись на сторонні враження;

- ✚ працювати не за схемою, самостійно варіювати працю;

- ✚ вміння знаходити відомі і нетрадиційні прийоми, які полегшують чи прискорюють роботу;

- ✚ здатність до спільної праці з іншими в одному колективі.

Бібліотечний працівник повинен безперервно підвищувати рівень своєї освіти, прагнучи не тільки поширювати, а й поглиблювати обсяг знань в різних сферах.

Бібліотечне спілкування.

Бібліотечне спілкування є специфічною формою взаємодії, зумовлене читанням, пошуком потрібних документів, обговоренням прочитаного, обміном інформацією (в т.ч. бібліотечною і бібліографічною), а також одним з дуже важливих аспектів – спілкування заради самого спілкування (*додаток 1*).

Бібліотечне спілкування починається з моменту реєстрації користувачів і здійснюється протягом всього комплексу бібліотечно-інформаційного обслуговування. На даному етапі розвитку бібліотек основним завданням є прагнення стати відкритим простором для освіти, спілкування і дозвілля, щоб кожний користувач відчув себе учасником живого творчого процесу.

Користувач завжди бажає бачити в бібліотекареві *знаючого, освіченого, доброзичливого, готового допомогти спеціаліста*. Відхилення від якихось з цих якостей ускладнює відносини бібліотекаря і користувача та посилює критичне сприйняття користувачем діяльності бібліотекаря.

Під час спілкування із користувачами слід проявляти *щирість, скромність*. Мовлення повинно бути помірної гучності, інтонаційно плавним, м'яким, чітким, наповненим вишуканими словами. При розмові, в першу чергу, необхідно вживати слова **«Ви», «будь ласка», «прошу Вас», «вибачте», «дякую»**. Зовсім неприпустимий приказний тон – **«відійдіть», «принесіть», «підійдіть»**. Якщо немає можливості повністю задовольнити вимоги користувача, потрібно вибачитися. При великому напливі користувачів або великій зайнятості працівника й неможливості виконати кілька операцій або запитів необхідно час від часу заспокоювати читача, що чекає, словами **«Почекайте, будь ласка, ще трошки», «Зараз принесуть», «От-от буде», «Вибачте, що Вам довелося довго чекати»**. У жодному разі не можна говорити тільки **«Чекайте!», «Не шуміть!»** тощо. При виході користувача з бібліотеки слід прощатися: **«Усього Вам найкращого», «До побачення!», «Приходьте до нас»**.

Спілкування повинно орієнтуватися на те, щоб між усіма його учасниками склалися доброзичливі, етичні відносини

Бібліотекареві необхідно володіти культурою мови, адже професія бібліотекаря, як і педагога, журналіста, актора, потребує майстерного володіння мовою. Вимоги, які ставляться до мови бібліотекаря, полягають в тому, щоб вона була *стилістично вірно побудованою, максимально лаконічною, точною, логічною, емоційно забарвленою*. Для того, щоб професійно рекомендувати послуги бібліотеки, аргументувати свою точку зору, вести дискусію, бібліотекар має знати основи риторики як науки про слово, що навчає мистецтву спілкування, впливу слова на розум та серце людей, формує світогляд і здатність до дій. Як правило, бібліотекар сам вибирає можливі стилі мовного спілкування. Деякі надають перевагу більш *діловим, офіційним відносинам*, інші вибирають *доброзичливий, теплий тон спілкування*, але вибираючи ту чи іншу лінію мовного спілкування, неможливо повністю виключити офіційні відносини між бібліотекарем і користувачем.

У процесі обслуговування бібліотекаряю часто доводиться проявляти вимогливість до користувача і при цьому використовувати різні методи виховного впливу. З моральної сторони вимогливість бібліотекаря не повинна принижувати гідність читача, а проявлятися в доброзичливій формі – в цьому важлива моральна сторона його вимогливості.

Повага до користувача означає відношення до нього як до особистості. Ставлення до користувача з повагою передбачає і очікувану від нього зворотну реакцію – культуру читання, доброзичливу поведінку, бережливе відношення до книг. Повага до користувача передбачає також визнання його морального права мати свою думку, право на оцінку діяльності бібліотекаря. Бібліотекар несе моральну відповідальність не тільки за справедливість своїх рішень, а й за правильне розуміння їх користувачем.

Конфлікти у бібліотечному обслуговуванні

Не завжди взаємини бібліотечних працівників з користувачами складаються безконфліктно. Як показує практика роботи бібліотек, у процесі обслуговування користувачів виникає значна кількість різноманітних конфліктних ситуацій (*додаток 2*). Конфлікти, що виникають у процесі спілкування бібліотекарів і користувачів, негативно впливають на якість обслуговування, призводять до зниження престижу бібліотеки і бібліотекаря. Тому знання бібліотечними працівниками причин виникнення конфліктів, закономірностей їх розвитку та способів вирішення є необхідною умовою підвищення якості обслуговування користувачів.

Конфліктні ситуації у бібліотеці трапляються переважно через неефективну взаємодію між бібліотекарем і користувачем. Вони виникають за різних обставин і не завжди зумовлені поведінкою бібліотекаря, тому тут йдеться не лише про його вихованість та професійність, а й про виховання та культуру самого користувача.

«Повага до користувача і колег – запорука успіху в трудовій діяльності» – принцип етики

Найпоширенішими чинниками виникнення конфліктів є невиконання користувачами правил користування бібліотекою:

- ✚ втрата книг;
- ✚ порушення термінів повернення літератури;
- ✚ відсутність необхідної літератури у фонді бібліотеки;
- ✚ порушення бібліотекарем посадових обов'язків;
- ✚ невиконання бібліотекарем вимог професійної етики;
- ✚ несформованість необхідних навичок техніки спілкування.

Також причиною конфліктів часто буває неспівпадання можливостей бібліотеки та інтересів користувачів. Обмежені фінансові, кадрові, матеріально-технічні ресурси публічних бібліотек не дозволяють їм у повній мірі задовольняти запити і потреби користувачів, що і призводить до конфліктів між бібліотекарями та користувачами.

Мабуть, у таких випадках неспівпадання можливостей та побажань, конфлікт може бути вирішено тільки шляхом розумного компромісу між сторонами, які в ньому беруть участь.

Конфлікти можуть мати різні організаційні причини, які знижують якість обслуговування користувачів та надання бібліотечних послуг. Як відомо, головними показниками якості обслуговування є її *оперативність* та *повнота*. Кожна бібліотека повинна забезпечувати бібліотечне обслуговування всього населення, всіх його груп і категорій на закріпленій за нею території.

Більшість конфліктів у бібліотеках пов'язані із незадоволенням користувацьких запитів. В їх основі – різні протиріччя, що виникають у процесі обслуговування:

- ✚ протиріччя між метою читання і запитуваними виданнями, зміст яких цьому запиту не відповідає;
- ✚ протиріччя між складністю тексту і рівнем загальної та читацької підготовки абонента;
- ✚ протиріччя між потребами читачів та об'ємом бібліотечного фонду та ін.

Звичайно, повністю усунути причини конфліктних ситуацій практично неможливо. В таких випадках треба

прагнути до того, щоб пом'якшити вплив цієї причини і тим самим не дати їй перерости у конфлікт.

Крім того, існують причини конфліктів, пов'язані із якістю обслуговування. До них можуть відноситись:

- ✚ витрати часу на очікування обслуговування (черги);
- ✚ витрати часу на очікування виконання читацького запиту;
- ✚ помилкове надання читачу замість запитаного іншого видання або необгрунтована заміна з ініціативи бібліотекаря та ін.

Типовими **причинами** подібних конфліктів є:

- ✚ ігнорування читацьких запитів;
- ✚ відсутність щирого бажання задовольнити запит;
- ✚ відсутнє формальне відношення до вимог користувачів.

Рекомендації для уникнення конфліктів з відвідувачами бібліотеки:

- ✚ під час обслуговування бібліотекар повинен знаходитися повністю в розпорядженні користувача і намагатися продемонструвати це йому;
- ✚ працювати потрібно спокійно, з усіма користувачами бути рівним у спілкуванні, ввічливим та доброзичливим;
- ✚ якщо користувач не симпатичний бібліотекарю, ні в якому разі не можна йому це показувати;
- ✚ недопустимо сперечатися з користувачем;
- ✚ потрібно постійно проявляти готовність допомогти користувачу, але робити це обережно і ненав'язливо;
- ✚ бібліотекар повинен постійно дивитися на бібліотеку «очима користувача» і, найголовніше, сприяти попередженню і найскорішому вирішенню конфліктів між бібліотекарем та користувачем бібліотеки.

Поведінка бібліотекарів, яка є неприпустимою по відношенню до користувачів:

Апатія. Коли працівники виглядають «знудженими», уникають погляду чи повільно рухаються, відвідувачам хочеться просто піти деінде.

Небажання взагалі що-небудь зробити. «Це не мій відділ», «Нічим не можу допомогти»

Байдуже ставлення. Намагайтеся дивитися людям у вічі, усміхатися і бути привітними.

Зверхність. Наприклад, «Я усвідомлюю, що Вам тяжко зрозуміти...»

Автоматичні відповіді та вчинки. Знаходьте індивідуальний підхід до кожного відвідувача.

Суворі правила та заборони – зайве.

«Відфутболювання». Замість того, щоб відправити відвідувача до когось іншого, постарайтеся самі знайти відповідь на його питання. Якщо не можете допомогти, порадьте, до кого можна звернутися.

Кожний бібліотекар хоча б один раз у своєму професійному житті мав справу з, так званим, «проблемним користувачем», який створює певні ускладнення: скарги, незадоволення, агресивність, відмова дотримуватися правил користування бібліотекою, неадекватна поведінка, злодійство – список можна продовжувати нескінченно.

Психолог і психотерапевт Бургхарт Гасер у своїй статті **«Знати причини і правильно розпізнавати сигнали. Обслуговування проблемних користувачів в бібліотеці»** поділяє «важких (проблемних) користувачів» на:

Незадоволений користувач – виявляє напругу у поведінці та міміці, грубить. Це один із безневинних типів проблемних читачів, оскільки навіть у дуже сильному роздратуванні він тримає себе в руках.

Дії бібліотекаря: поцікавитися причиною невдоволення, попросити конкретизувати претензію, виявити співучасть, готовність до співпраці. Важливо відразу оцінити ступінь серйозності ситуації – чи є вірогідність переростання її в скандал.

Агресивний користувач – йому також притаманна напруга в жестах, проте поводить він себе більш грубо. Не відразу виявляє готовність до обговорення, від нього чути лише скарги, претензії, як правило, загального, необґрунтованого

характеру. Він захоплений своїм гнівом і не хоче розбиратися в ситуації.

Дії бібліотекаря: вести себе обережно, оскільки прояв розгубленості чи зустрічної агресії тільки «піділлє масла у вогонь». Необхідно зберігати самовладання і, не піддаючись на провокації, закликати до порядку і спокою. Не вступати в будь-які дискусії, доки опонент не заспокоїться.

Схильний до насилля – відвідувач, який погрожує. Міміка, жести дуже напружені. Не виключено, що така людина носить з собою зброю, якою збирається погрожувати. Він настільки переповнений негативними емоціями, що може навіть не розмовляти. Його мета – спровокувати страх або зворотну агресію.

Дії бібліотекаря: не провокувати людину, вести себе дуже толерантно. Зберігати самовладання, що допоможе контролювати ситуацію і прийняти вірне рішення. Зробити якісь непередбачені, нестандартні дії, які б його відволікли. Викликати службу охорони.

Щоб не допустити конфліктної ситуації (при обслуговуванні конфліктних користувачів) бібліотекареві необхідно:

- ✚ вчасно помітити і правильно оцінити загрозу;
- ✚ визначити причини неадекватної поведінки і діяти у відповідності з цим;
- ✚ вирішити конфлікт, не вступаючи в нього.

Головне: не воюйте (не конфліктуйте) з проблемними користувачами їх же зброєю. Зберігайте спокій і йдіть на компроміси.

Підсумовуючи вище сказане, можна виділити основні правила поведінки бібліотекаря у конфліктних ситуаціях:

- ✚ в будь-якій ситуації залишайтеся спокійними та рівноваженими;
- ✚ дозвольте відвідувачу «виговоритися», не перебивайте;
- ✚ використовуйте методику «активного вислуховування», тобто перефразуйте почуту інформацію і перепитуйте, чи правильно ви зрозуміли відвідувача. Відповідно до резу-

льтатів досліджень рекомендується перепитувати користувача, дослівно цитуючи його/її слова;

✚ завжди демонструйте розуміння. «Я бачу, що Вас дуже засмутило...» (намагайтеся зрозуміти емоційний стан, використовуйте такі фрази: «Я бачу, що Ви...», «Очевидно, що Ви...» тощо. Описуйте їхні почуття, наприклад: «По Вашому голосу чути, що Ви розчаровані (здивовані, сердитесь)»). Проте, не ставайте на бік користувача, виступаючи проти бібліотеки чи своїх колег;

✚ якщо ви перепрошуєте за щось, робіть це щиро. Просіть вибачення за непорозуміння, навіть якщо воно сталося не з Вашої вини. Коли звичайне «Вибачте» звучить не досить переконливо, краще сказати: «Мені дуже шкода, що так сталося»;

✚ беріть відповідальність на себе. Не перекладайте відповідальність і не звинувачуйте інших, не шукайте собі виправдань;

✚ будьте чесними. Якщо ви не знаєте відповіді на питання, скажіть, що ви її пошукаєте;

✚ оптимальне рішення. Знайдіть адекватне рішення і поясніть його. Робіть наголос на фактах та конкретних рішеннях і пам'ятайте, що чим більше слів ви скажете, тим більше можна до них «придертися»;

✚ дотримуйтеся обіцянок;

✚ шукайте порозуміння. Зосередьте увагу на тих аспектах, з якими погоджуються обидві сторони;

✚ не сперечайтесь;

✚ доводьте справу до кінця. («Мене звати..., якщо потрібно, то звертайтеся...»);

Звертати увагу як на невербальні знаки: рухи тіла, міміку, інтонацію мови так і вербальні: вибір слів, використання емоційних виразів та ін.

Порада психолога і психотерапевта Бурхарта Гасера

✚ не забудьте подякувати відвідувачам за те, що вони повідомили про щось важливе або допомогли виявити проблему;

✚ позитивний відхід:
*«Хотіла б Вам подякувати.
Завдяки Вашому розумінню/
зваженому ставленню до
ситуації ми зможемо швидше
розв'язати цю проблему»;*

Посміхайтесь, робіть і
говоріть людям приємне
і вам дадуть відповідь
тим же 😊

✚ задокументуйте скаргу.

Чим більше у нас є інформації про якусь проблему, тим краще ми зможемо уникнути її у майбутньому.

* * *

Для покращення культури бібліотечного спілкування, дотримання етичних норм бібліотекарями, вирішення конфліктних ситуацій у бібліотеці радимо провести ряд тренінгів, семінарів, практикумів. Пропонуємо перелік тем:

✚ «Діалог бібліотекаря та користувача».

✚ «Бібліотекар – користувач: від діалогу до взаємодії».

✚ «Мистецтво вирішення конфліктів».

✚ «Секрети безконфліктного спілкування в бібліотеці».

✚ «Бібліотекарі та їх компетентність».

✚ «Бібліотечне спілкування та етика бібліотекаря»
(додаток 3).

✚ «Професійна етика бібліотекаря» (розгляд Кодексу етики бібліотекаря, затвердженого конференцією Української бібліотечної асоціації 26 листопада 2013 р.).

✚ «Психологічні аспекти спілкування в бібліотеці».

✚ «Конфлікти, або як сперечатися за правилами?».

✚ «Конфлікти в бібліотеці: знайти і подолати».

✚ «Бібліотекар – користувач: особливості спілкування».

✚ «Обслуговування користувачів: проблеми та нові підходи».

✚ «Етика бібліотекаря – запорука успішної роботи бібліотеки».

✚ «Психологія спілкування у бібліотеці».

✚ «Ораторське мистецтво бібліотекаря».

✚ «Конфлікти у спілкуванні бібліотекаря з користувачами».

✚ «Долаємо конфліктні ситуації раз і назавжди!».

✚ «Бібліотекар і користувач: взаєморозуміння та співпраця».

Додатки

Додаток 1

Поради, які допоможуть бібліотекарям в процесі спілкування

При спілкуванні з користувачами бажано:

- ✚ не приписувати власних думок співрозмовникові (не проектувати на нього свої думки);
- ✚ уникати вікових, професійних, психофізіологічних, статевих стереотипів;
- ✚ пам'ятати, що при першому спілкуванні на враження про людину впливає первинна інформація, при постійному – остання;
- ✚ не говорити слова “ні” користувачеві, який прийшов уперше.

Кодекс ділового спілкування включає:

- ✚ принцип кооперативності (твій внесок має бути таким, якого потребує спільно прийнятий напрямок розмови);
- ✚ принцип достатності інформації (говори не більше і не менше, ніж необхідно в даний момент);
- ✚ принцип якості інформації (не говори неправди);
- принцип доцільності (не відхиляйся від теми, зумій знайти рішення);
- ✚ висловлюй думку ясно і переконливо для співрозмовника;
- ✚ вмій слухати і зрозуміти потрібну думку;
- ✚ зумій врахувати індивідуальні особливості співрозмовника заради інтересів справи.

У світському спілкуванні керуються Кодексом ввічливості, який містить:

- ✚ правило такту (враховуйте інтереси іншого);
- ✚ правило великодушності (не навантажуйте інших);
- ✚ правило схвалення (не засуджуйте інших);
- ✚ правило скромності (не сприймайте похвалу);
- ✚ правило симпатії (висловлюйте доброзичливість);
- ✚ правило погодження (уникайте заперечень).

6 порад для спілкування:

1. **Щиро цікавтеся іншими людьми.** Проявляйте до них увагу. Більше розпитуйте, ніж розповідайте про себе.
2. **Посміхайтеся,** щоб бачили вашу доброзичливість.
3. Пам'ятайте, що **звернення по імені** - вища форма привітності, доброти, адже кожна людина реагує на своє ім'я як на найважливіший для нього звук.
4. **Будьте уважними слухачами.** Часом важливіше вміти слухати, ніж говорити.
5. Говоріть про те, **що цікавить вашого співрозмовника,** а не вас.
6. Покажіть співрозмовнику його **значимість в очах інших, робіть йому більше компліментів.** Тоді ця людина відчує себе впевненіше, міцніше, значніше і, безсумнівно, теж відповість вам добром.

Додаток 2

Правила поведінки у конфліктних ситуаціях

- ✚ Не прагніть домінувати понад усе.
- ✚ Пам'ятайте! Прямолінійність не завжди сприяє порозумінню.
- ✚ Частіше посміхайтесь! Посмішка мало коштує, але дорого цінується.
- ✚ Сказати правду теж треба вміти.
- ✚ Будьте незалежні, але не самовпевнені!
- ✚ Не перетворюйте наполегливість у настирливість!
- ✚ Не чекайте справедливості до себе, якщо ви самі несправедливі!
- ✚ Не переоцінюйте свої здібності й можливості.
- ✚ Виявляйте доброзичливість!
- ✚ Реалізуйте себе у творчості, а не у конфліктах!

Схема тренінг-семінару:
«Бібліотечне спілкування та етика бібліотекаря»

«Кодекс професійної етики бібліотекаря та його вплив на суспільство» (*знайомство із кодексом етики України та зарубіжних країн*).

Лекція-огляд

«Бібліотечне спілкування як чинник якості обслуговування».

Мультимедійна презентація

«Мистецтво спілкування з користувачами»

Тренінг

«Обслуговування користувачів в сільській бібліотеці: традиції та інновації».

Завідувачі сільських бібліотек-філій.

Обмін думками. Творча дискусія. Підведення підсумків.

* * *

Список використаної літератури:

1. Бабій Л. Бібліотека – територія толерантності / Л. Бабій // Бібл. планета. – 2005. – № 4. – С. 28.
2. Білик О. Бібліотеки та питання професіоналізації кадрів / О. Білик // Бібл. планета. – 2011. – № 2. – С. 26-29.
3. Богун Н. Корпоративна культура в бібліотеці / Н. Богун // Бібл. планета. – 2013. – № 1. – С. 11-13.
4. Вилегжаніна Т. Моделі бібліотечного обслуговування / Т. Вилегжаніна // Бібл. планета. – 2007. – № 3. – С. 4-6.
5. Езова С.А. Грани библиотечного общения / С.А. Езова // Шк. бібліотека. – 2005. – № 9. – С. 11.
6. Етико-моральний аспект культури бібліотечного обслуговування. – Режим доступу: http://www.library.pl.ua/nashi_vidannja/inshi_vidannja/etika_bibliotekarja/ (дата звернення: 14.04.2015). – Назва з екрана.
7. Індивідуальне обслуговування читачів: імідж та етика професійної поведінки бібліотекаря. – Режим доступу: <http://sasl.at.ua/index/0-54> (дата звернення: 14.04.2015). – Назва з екрана.
8. Кодекс етики бібліотекаря. - Режим доступу: http://ula.org.ua/fileadmin/uba_documents/others_documents/doc_for_ubadoc/Code_of_Professional_Ethics_2013_Edited_Nov26.pdf (дата звернення: 14.04.2015). – Назва з екрана.
9. Конфлікти в бібліотеці: знайти і подолати. – Режим доступу: <http://zounb.zp.ua/node/458> (дата звернення: 14.04.2015). – Назва з екрана.
10. Конфлікти та їхнє розв'язання в процесі бібліотечної взаємодії. – Режим доступу: <http://dlib.eastview.com/browse/doc/21833665> (дата звернення: 14.04.2015). – Назва з екрана.
11. Проценко Т. Формування іміджу сучасної бібліотеки / Т. Проценко // Бібліотечна планета. – 2013. – № 3. – С. 10-12.
12. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування / В. М. Шеломенцев. – 2-ге вид. – К.: Лібра, 2003. – 415 с.
13. Секрети безконфліктного спілкування у бібліотеці. – Режим доступу: <http://profy.4uth.gov.ua/uspisnij-dosvid/reader-and-librarian/communication-without-conflict> (дата звернення: 28.04.2015). – Назва з екрана.
14. Орієнтація на клієнта [Електронний ресурс]: електр. курс – К., 2014. – 1 ел. опт. диск (CD-ROM).

Зміст

Надання послуг клієнтам	3
Бібліотечне спілкування і етика бібліотекаря.....	8
Конфлікти у бібліотечному обслуговуванні.....	13
Додатки	22
Список використаної літератури	25

Для нотаток

Методичне видання

**Орієнтація на клієнта –
потенційного користувача бібліотеки**

Відповідальна за випуск:
Синиця Н.М.

Укладачі: *Шейчук В.В., Семенюк Л.П.*

Рецензент:
Маковська В.В.

Редагування: *Марчак Т.Ф.*

Комп'ютерне опрацювання: *Дорош В.Ю.*

Віддруковано у редакційно-видавничому відділі
Хмельницької обласної універсальної наукової
бібліотеки імені Миколи Островського