

Процеси, що відбуваються в бібліотечній сфері, мають бути адаптовані до інтересів читачької аудиторії. Перед всіма типами бібліотек стоять завдання по створенню образу бібліотеки — доступної і комфортної, тобто формування її позитивного іміджу.

Імідж бібліотеки, образно кажучи, «її обличчя» відбивається в дзеркалі громадської думки і професійного бібліотечного середовища. Образ, створений бібліотекою, з одного боку — сприяє просуванню інформаційних ресурсів і послуг, з іншого — стимулює її подальший розвиток.

Специфічність іміджу є в тому, що він існує незалежно від зусиль самої бібліотеки (він є, навіть якщо і не розробляється спеціально, питання лише — який) і, отже, потребує постійної оцінки і корекції.

Імідж формується по-різному для окремих груп громадськості, оскільки бажана поведінка цих груп відносно бібліотеки може різнитися. Інакше кажучи, одна і та ж бібліотека може по-різному сприйматися користувачами, спонсорами, органами державної влади, місцевою та бібліотечною громадськістю. Наприклад, для користувачів важлива інформаційна цінність фондів. Для місцевої громади — соціальна корисність і креативність ідей. Для колег — цікавий досвід роботи. Крім того, існує уявлення самого персоналу про свою бібліотеку. Таким чином, можна відзначити, що бібліотека має декілька іміджів, для кожної групи громадськості — свій.

Створення позитивного іміджу — щось більше, ніж просто хороша рекламна кампанія. Це — складний і багатобічний план, всі частини якого взаємопов'язані і взаємозалежні та працюють разом. Правильно складений майстер-план допоможе оцінити реальну ситуацію в бібліотеці та визначити ефективні шляхи створення позитивного іміджу.

Мета майстер-плану — визначити основні стратегічні напрямки розвитку іміджевої політики бібліотеки.

Майстер-план іміджевої політики складається з 4 основних частин:

- створення фундаменту іміджу
- формування зовнішнього іміджу
- формування внутрішнього іміджу
- формування невідчутного іміджу

Кожна з частин спрямована на вирішення наступних завдань: досягнення високого рівня компетенції та ефективної роботи; всебічна підтримка позитивного іміджу, що дозволить громадськості повірити в нас; встановлення емоційного зв'язку з читачем.

Фундамент забезпечує створення, розвиток і збереження позитивного іміджу бібліотеки, визначає цінності, цілі, принципи і філософію, на яких тримається вся будівля Майстер-плану. Для споруди фундаменту іміджу і репутації необхідно: вивчити існуючий імідж; зробити висновки та відкоригувати основні принципи і цілі роботи бібліотеки; визначити довгострокову стратегію розвитку.

Зовнішній імідж складається з громадської думки про бібліотеку. Формується рекламною кампанією, якістю інформаційного обслуговування користувачів, зв'язками із засобами масової інформації і соціально важливою громадською роботою (сприйняття бібліотеки суспільством).

Внутрішній імідж — це атмосфера усередині бібліотечного колективу. Він дозволяє створити сприятливі умови для досягнення єдиної мети в спільній діяльності, зближує співробітників, дає можливість індивідуального розкриття кожного. Потреба колективу в професійній самореалізації — основа формування позитивного іміджу бібліотеки.

Невідчутний імідж — це відповідна реакція користувача на обслуговування і відношення до нього співробітників бібліотеки (відчуття користувача). Основними заходами вивчення невідчутного іміджу є анкетування, опитування користувачів бібліотеки, аналіз отриманих результатів. Бажано проводити такі дослідження 1-2 рази на рік.

При вдалому впровадженні всіх PR-заходів можна розраховувати на наступний результат:

- трансформування бібліотеки в творчий інтелект-центр — сучасний, комфортний, привабливий для читачів заклад з системою оперативного та ефективного пошуку і доставки інформації, вільною зоною для самовираження;
- зацікавленість громадськості в розвитку бібліотеки і лобювання її інтересів в органах місцевої влади;
- підтримка бібліотеки владними структурами;
- формування позитивної репутації серед бібліотечної спільноти і створення конкурентноспроможної бібліотеки на ринку інформації.