

**Współczesny użytkownik
a bibliotekarz:**

budowanie wzajemnych relacji

**Сучасний користувач і
бібліотекар: на шляху до
взаєморозуміння**

na przykładzie Biblioteki Politechniki Łódzkiej /

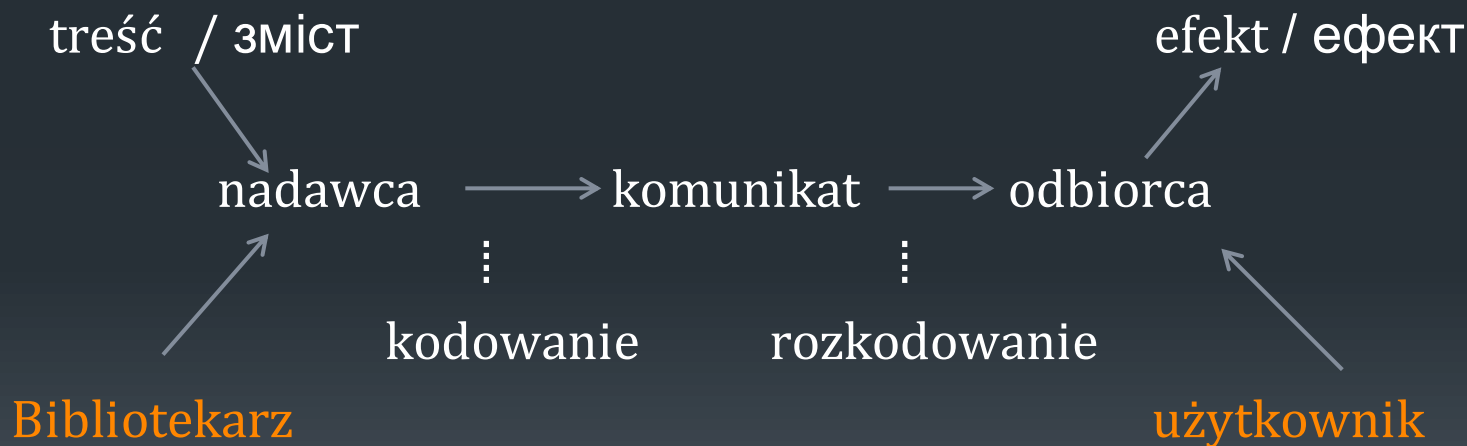
на прикладі бібліотеки технічного університету м. Лодзь

Wiesława Ratajczak
Agnieszka Chrostowska

VI Międzynarodowa Konferencja Naukowo-Praktyczna, „Współczesne
problemy działalności bibliotek w społeczeństwie informacyjnym”,
Lwów 10-11.09.2015r

Proces komunikacji w bibliotece / Процес комунікації у бібліотеці

Każdą międzyludzką interakcję, również biblioteczną pracę z użytkownikiem, można rozpatrywać jako proces komunikacji społecznej. Oto elementarny i zarazem uniwersalny model procesu komunikowania:



Rys. 1 Model procesu komunikowania.

Źródło: Por. Wojciechowski J. Praca z użytkownikiem w bibliotece. Warszawa: SBP, 2000, s.24-25.

Proces komunikacji w bibliotece

Процес комунікації у бібліотеці

Jest to proces przekazywania (wyjaśniania) treści przez nadawcę oraz przyjmowania (rozumienia) tych treści przez odbiorcę.

Za pomocą procesu komunikacji bibliotekarz może realizować wytyczone cele.

Przygotowując przekaz marketingowy (promocyjny) dąży do pozyskania nowych odbiorców czy utrwalenia u obecnych silnych więzi z biblioteką.

Podczas przekazu informacyjnego bibliotekarz oferuje usługi, które są odpowiedzią na rzeczywiste potrzeby użytkowników.

Biblioteczna praca z użytkownikiem polega na komunikowaniu werbalnym, pisemnym, medialnym.



**Бібліотечна робота з користувачем
полягає у вербальній, письмовій і
медіальній комунікації**

Od czytelnika do klienta. Współczesny użytkownik biblioteki

Від читача до клієнта. Сучасні типи користувачів бібліотеки

Do niedawna użytkowników nazywano czytelnikami, dziś to określenie jest zbyt wąskie. Intensywne zmiany w bibliotekarstwie spowodowały ukształtowanie się kilku rodzajów użytkowników biblioteki:

- czytelnik – wypożyczający książki, czytający czasopisma,
- e-czytelnik – czytelnik korzystający z nowych mediów ; czytający literaturę dostępną elektronicznie, przetwarzający materiały drukowane na postać elektroniczną, korzystający z Internetu, udzielający się w mediach społecznościowych,
- klient – konsument estetycznej przestrzeni, informacji i czasu wolnego, o którego względy trzeba zabiegać.

Wskazane rodzaje użytkowników przeplatają się, jednak coraz częściej czytelnicy przyjmują postawę klientów wymagających i oczekujących od biblioteki.



Relacje i interakcje bibliotekarz-użytkownik

Взаємовідносини і взаємодія бібліотекар-користувач

Warto przedstawić bibliotekarzy, którzy z racji wykonywanego zawodu nawiązują relacje z użytkownikami.

Są bibliotekarze, dla których podstawą interakcji są regulaminy i zasady, a użytkownik jest tym, który musi tych reguł bezwzględnie przestrzegać. Są też tacy, którzy przedkładają dobro użytkownika i poszukują rozwiązań przyjaznych, proklienckich, a jednocześnie możliwych do zaakceptowania w odniesieniu do regulaminów.

Próbują wypracować sposoby jak najlepszego wypełniania roli biblioteki akademickiej. Rola ta jest specyficzna, ponieważ grono użytkowników uczelni wyższej jest bardzo wymagające.

Важливі завдання стоять перед бібліотекарями вищого навчального закладу для задоволення потреб вимогливого користувача.



Relacje i interakcje bibliotekarz-użytkownik Взаємовідносини і взаємодія бібліотекар-користувач

Bibliotekarze coraz częściej odczuwają presję użytkowników mających problemy z nadmiarem informacji, która stopniowo przekształca bibliotekę w centrum dostępu do źródeł informacji, organizatora i pośrednika zapewniającego szybki przepływ informacji naukowej. W budowaniu relacji duże znaczenia ma również oferta oraz rzeczywiste warunki do korzystania z niej.

Organizacja przestrzeni bibliotecznej nie ogranicza się tylko do zapewnienia dostępu do zgromadzonej wiedzy, obsługi w wypożyczalni czy czytelnii. Dla współczesnego użytkownika ważny jest dostęp do komputera, skanerów, sieci bezprzewodowej.

Важливість надання доступу до різних джерел інформації і забезпечення належних умов їх використання.



https://encrypted-tbn1.gstatic.com/images?q=tbn:ANd9GcQU3PMRXI8PMEWG3nxIeV-vUb0aCoHefj_4Pzt2M_K0HbrNkHmURw

Budowanie wzajemnych relacji – Biblioteka Politechniki Łódzkiej

Налагодження взаємовідносин у бібліотеці Технічного університету м. Лодзь

BPŁ reagując na dynamiczne zmiany na uczelni i w środowisku akademickim stara się przede wszystkim ukierunkować na użytkownika. Próbuje nie tylko sprostać jego potrzebom i oczekiwaniom, ale je prognozować i uprzedzać.

Prowadząc aktywny marketing swych usług oraz aktualizując ofertę i świadcząc usługi w oparciu o dostępne zasoby informacyjne dąży do wzbudzenia zainteresowania i uznania użytkowników.

Oferta dostosowywana jest do zaobserwowanych przez bibliotekarzy lub zgłaszanych przez użytkowników potrzeb.

Dzięki temu odbiorcy mogą odczuć, że znajdują się w centrum zainteresowań biblioteki.

Активний маркетинг, пропозиції нових видів послуг, сформованих на основі зворотного зв'язку з користувачем.

Користувач - в центрі уваги бібліотеки



Budowanie wzajemnych relacji – kompleksowość obsługi

Налагодження взаємовідносин - надання комплексних послуг

W 2013 roku została przeprowadzona reorganizacja, w wyniku której trzy oddziały bezpośrednio obsługujące czytelników: Oddział Wydawnictw Ciągłych, Oddział Udostępniania Zbiorów i Oddział Informacji Naukowej połączone zostały w jeden oddział świadczący usługi kompleksowo.

EFEKT: Wg codziennych obserwacji zachowań użytkowników znacznie zmniejszyła się liczba osób niezadowolonych z obsługi. Znacznie mniej negatywnych uwag kierowanych jest do bibliotekarzy (pojedyncze przypadki). Znacznie mniej zniechęconych i zagubionych użytkowników. Rzadko użytkownicy rezygnują z usług, jeśli mają je zaoferowane w miejscu wizyty.

У 2013 р. три відділи (“Продовжуваних видань”, “Обслуговування”, “Наукової інформації”), які надавали послуги, внаслідок реорганізації об’єднано в один.

ЕФЕКТ: рідко користувач відмовляється від пропозицій послуг, якщо вони зосереджені у місці його візиту.



Obszar Wolnego Dostępu
budowanie relacji opartych na samodzielności i zaufaniu

Територія відкритого доступу - налагодження взаємовідносин на основі довіри і самостійності

Zalety / **Переваги** (z punktu widzenia czytelnika /
з точки зору користувача) wolnego dostępu:

- przybliża zbiory do czytelnika,
- ułatwia poszukiwania potrzebnych materiałów poprzez dostęp do zbiorów uporządkowanych dziedzinowo,
- umożliwia wykorzystanie większej części zasobów,
- poprzez samodzielność wzmacnia poczucie własnej wartości i odpowiedzialności.

Wady / **Недоліки** (z punktu widzenia bibliotekarza
з точки зору бібліотекаря):

- konieczność częstego porządkowania zbiorów,
- szybsze niszczenie książek i czasopism,
- konieczność lepszego oznaczenia i zabezpieczenia zbiorów.



Budowanie relacji poprzez bezpośredni kontakt z użytkownikiem

Налагодження взаємовідносин через безпосередній контакт з користувачем

Obszar Wolnego Dostępu zajmuje 4 kondygnacje. Pracuje w nim 20 bibliotekarzy z Oddziału Obsługi Użytkownika na dwie zmiany.

Ich celem jest fachowe i życzliwe wspieranie użytkowników w poszukiwaniu potrzebnej literatury.

Простір вільного доступу займає 4 рівня.

Відділ обслуговування користувачів:

20 працівників, які працюють у дві зміни.



Aby osiągnąć cel konieczne jest otwarcie na użytkownika, poznanie jego potrzeb, by dzięki naszej wiedzy i chęci udzielania pomocy likwidować bariery w komunikacji interpersonalnej na linii: bibliotekarz-użytkownik.

Атмосфера приязних відносин, пізнання потреб користувача.

Bibliotekarz a użytkownik – budowanie wzajemnych relacji

Бібліотекар і користувач - налагодження взаємовідносин

Wszyscy bibliotekarze Oddziału Obsługi Użytkownika są przygotowani do pracy na każdym stanowisku w Obszarze Wolnego Dostępu, problem braku personelu nie istnieje, a czytelnik zawsze jest tak samo profesjonalnie obsłużony.

Кожен працівник відділу підготовлений для надання послуг на кожному робочому місці на “території вільного доступу”- взаємозамінність.

Użytkownik otrzymuje odpowiedź lub konkretne wskazówki w miejscu, do którego przyjdzie w pierwszej kolejności. Nie jest odsyłany, bardziej kompetentni bibliotekarze w zakresie zainteresowań czytelnika przechodzą do strefy, w której czytelnik oczekuje pomocy.

Користувач отримує відповідь на тому місці, куди він звернувся. В разі потреби, компетентний бібліотекар приходить до користувача.



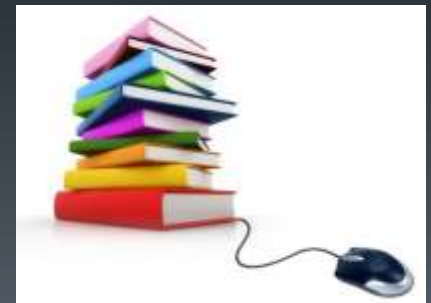
https://encrypted-tbn2.gstatic.com/images?q=tbn:AND9GcTIVCmMOaZ1qnSEYOG_njoICQqrnBAbdj_rCmhx2fGUscBsJZHWWQ

Налагодження взаємодії через відповідну організацію послуг

W jednym miejscu (dowolnie wybranym przez użytkownika), za pomocą jednego maila lub telefonu użytkownik może się dowiedzieć, czy poszukiwana literatura jest w danym momencie dostępna, gdzie się znajduje i w jaki sposób można z niej korzystać.

Każdy bibliotekarz Oddziału Obsługi Użytkownika udziela informacji nt. źródeł elektronicznych i w oparciu o źródła elektroniczne, pomaga w dotarciu do literatury dostępnej on-line. W przypadku braku odpowiedniej wiedzy prosi o pomoc bardziej doświadczonego bibliotekarza. Odpowiedź przekazywana jest w możliwie najkrótszym czasie (najczęściej natychmiast), bez względu na kanał komunikacji (osobiście, telefonicznie, e-mailem).

Відповідь надається у найкоротший термін (найчастіше негайно), незалежно від каналу комунікації (особистий, телефоном, через e-mail).



Budowanie relacji poprzez tworzenie odpowiednich warunków

Z obserwacji wynika, że użytkownicy wybierają wygodne, jasne, przestronne miejsca.

W Czytelni Czasopism zbiory uporządkowane są dziedzinowo wg Uniwersalnej Klasyfikacji Dziesiątej, z wyjątkiem czasopism retrospektywnych – tu obowiązuje układ alfabetyczny.

Налагодження взаємодії через організацію належних умов



Stan zbiorów drukowanych (czasopism) na koniec 2014 roku wynosił około 137 000 woluminów i 490 tytułów bieżących.

Budowanie relacji poprzez tworzenie odpowiednich warunków

Налагодження взаємодії через організацію належних умов

Wśród wieloegzemplarzowych zbiorów książek, znajdują się także te dostępne tylko na miejscu. Gwarantuje to stały dostęp do najbardziej poszukiwanych lektur.

Żeby ułatwić użytkownikom wybór egzemplarza zbiory dostępne na miejscu oznaczone są czerwonym paskiem.



Stan zbiorów drukowanych (książek) na koniec 2014 roku wynosił około 253 000 woluminów.

Budowanie relacji poprzez tworzenie odpowiednich warunków

Налагодження взаємодії через організацію належних умов



Urządzenia samowypożyczające umożliwiają czytelnikom pełną swobodę.

A samoobsługowe skanery i kserografy utworzenie kopii nawet całego dzieła w ramach dozwolonego użytku*.

*Ustawa o prawie autorskim i prawach pokrewnych. Dz.U. 1994 nr 24 poz. 83

Budowanie relacji poprzez bezpośredni kontakt z użytkownikiem

Налагодження взаємодії через безпосередній контакт з користувачем



Wypożyczalni zlokalizowanej na I piętrze można między innymi:

- zapisać się do biblioteki lub zaktualizować konto biblioteczne,
- wypożyczyć zamówione wcześniej elektronicznie książki, czy prolongować daty zwrotu wypożyczonych materiałów,
- podpisać kartę obiegową,
- uregulować opłaty za przetrzymanie, dokonać rozliczenia z biblioteką w przypadku zagubienia lub zniszczenia materiałów bibliotecznych,
- wpłacić kaucję za wypożyczane dzieła,
- uzyskać wszelkie potrzebne informacje: regulaminowe, katalogowe i inne.

На 1 поверсі можна:

Записатися, продовжити читацький квиток, взяти на абонемент документи (у т.ч. електронні книжки), підписати обхідний лист, сплатити штраф за протерміновану літературу і внести кошти за загублені книжки, отримати будь яку інформацію (про правила користування бібліотекою, щодо пошуку літератури у каталогах) та ін.

Wymienione czynności opatrzone są życzliwą obsługą i przekazaniem wyczerpującej informacji w zakresie zobowiązań wobec biblioteki, bardzo często korzystnej dla czytelnika (np.: podanie o anulowanie opłat).

Budowanie relacji poprzez bezpośredni kontakt z użytkownikiem

Налагодження взаємодії через безпосередній контакт з

користувачем

W odpowiedzi na liczne prośby czytelników od tego roku uruchomione zostały rozliczenia bezgotówkowe / **на прохання користувачів - безготівкові розрахунки.**

Czytelnicy mogą regulować zobowiązania finansowe z tytułu przetrzymania książek (pod warunkiem ich wcześniejszego zwrotu – osobiście, do skrzynki zwrotów, pocztą tradycyjną), zagubienia lub zniszczenia za pomocą przelewu, dzięki czemu nie muszą osobiście przychodzić do biblioteki. Wszelkie ustalenia przeprowadzane są za pomocą poczty elektronicznej, rzadziej telefonicznie / **спілкування з віддаленими користувачами відбувається електронною поштою.**

Usługa jest szczególnie doceniana przez czytelników mieszkających poza Łodzią lub przebywających poza granicami kraju np. na stażu pracowniczym czy wyminie studenckiej.

Warto podkreślić, że aktywne konto biblioteczne (bez żadnych zobowiązań) umożliwia czytelnikom korzystanie z dowolnego miejsca z serwisów książek i czasopism on-line zakupionych przez bibliotekę, a bibliotekarze podejmują wszelkie starania, aby konta były aktywne.

Користувач через свій пароль має доступ до електронних ресурсів з довільного місця.

	SPIE Digital Library	serwis periodyczny - opłyka, literatura i dziedziny pokrewne	Dostęp z domeny PL	spoza PL*	opis
	SPRINGER	serwis czasopism i e-książek, - techn., wielodzielny	dostęp z domeny PL u wydawcy oraz kopie w Polsce ICM oraz INFONA	spoza PL u wydawcy* kopie w ICM*	opis
	SYMPOnet	informacje o materiałach konferencyjnych, znajdujących się w bibliotekach polskich (1980-2014)	ogólnodostępna aktualizowana tylko do końca 2015 roku o publikacje które ukazały się do 31.12.2014 r.	ogólnodostępna	opis
T	TAYLOR & FRANCIS Science and Technology od 1 stycznia 2015	serwis czasopism - techn., wielodzielny	Dostęp z domeny PL	spoza PL*	opis
W	WEB OF SCIENCE dostępne na platformie bazy - Web of Science Core Collection - BIOSIS Citation Index - Current Contents Connect - Data Citation Index - Derwent Innovations Index - MEDLINE - Zoological Record - Journal Citation Reports dostępne na platformie narzędzia EndNote ResearcherID	bazy bibliograficzno-abstrakcyjne wielodzielne + narzędzia	Dostęp z domeny PL	spoza PL*	opis

Nawiązywanie relacji poprzez bezpośrednie oraz zdalne kontakty

Налагодження взаємодії через безпосередні або віддалені контакти

Czytelnia Główna i Zbiorów Specjalnych udostępnia prezencyjnie:

- księgozbiór podręczny uporządkowany według UKD,
- rozprawy doktorskie,
- normy polskie i branżowe,
- opisy patentowe,
- literaturę firmową.

Znajduje się tu również Ośrodek Informacji Patentowej, który udziela informacji na temat zgłoszeń patentowych, ochrony własności intelektualnej, pomaga w wyszukiwaniu patentów, badaniu czystości patentowej, stanu techniki oraz prowadzi szkolenia.

Tutaj również wszelkie niezbędne informacje można uzyskać na miejscu, telefonicznie lub mailowo.

Головний читальний зал і зал спеціальних зібрань надає доступ до:

підсобного фонду; дисертаційних робіт; патентів, стандартів; промислових каталогів.

Тут діє Центр патентної інформації, в якому користувачі можуть отримати консультації з пошуку патентної інформації.



Budowanie relacji poprzez tworzenie odpowiednich warunków Налагодження взаємодії через організацію належних умов праці

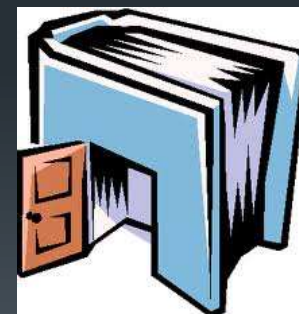
Według statystyk, w 2014 roku w Wolnym Dostępie liczba książek, z których skorzystano na miejscu wyniosła 13 109 woluminów, a liczba zbiorów wypożyczonych 55 564. Zatem spośród 68 673 woluminów przeglądanych w Wolnym Dostępie 19% nie zostało wypożyczonych.

Oznacza to, że czytelnicy wybrali możliwość studiowania literatury na terenie biblioteki samodzielnie przeglądając książki przed ich wypożyczeniem i odkładając te, które nie spełniły ich oczekiwań. W przypadku magazynów zamkniętych mogliby jedynie zamówić ograniczoną regulaminowym limitem liczbę książek do wypożyczenia i dopiero później zweryfikować ich przydatność.

Zatem otwartość wzmacnia relacje z użytkownikiem i pozytywny odbiór biblioteki.

Читачі самостійно переглядали книги, відкладали ті, що не відповідали їхнім запитам перед тим, як записати на абонемент.

Відкритість зміцнює взаємодію з користувачем і справляє позитивне враження від бібліотеки.



http://przedszkole72.edupage.org/files/otwarte_drzwi.jpg

Budowanie relacji poprzez tworzenie odpowiednich warunków Налагодження взаємодії через організацію належних умов

Biblioteka udostępnia kilkadziesiąt stanowisk z możliwością skorzystania z Internetu, staramy się również zapewnić bogate oprogramowanie konieczne w procesie edukacji na uczelni technicznej / комп'ютери мають різні види програмного забезпечення.

Użytkownicy posiadający komputery przenośne z wbudowaną kartą Wi-Fi mogą korzystać z dostępu do sieci bezprzewodowej Internet, w tym do wszelkich serwisów i baz danych w domenie PŁ, korzystając z sieci EDUROAM / вільний Wi-Fi, в тим і доступ до всіх сервісів і баз даних в домені Політехніки .

Dla użytkowników, którzy z przyczyn technicznych nie mogą korzystać z naszej sieci, wypożyczane są kable umożliwiające dostęp do przewodowej sieci Internet – bardzo często z tego rozwiązania korzystają studenci / позичаємо кабелі для користування провідною системою Інтернет.



Налагодження взаємодії новими засобами комунікації

To jedno z kluczowych zadań bibliotek w czasach szybkiego rozwoju technologicznego, mającego istotny wpływ na zachowania (także informacyjne) i sposób komunikowania się ludzi.

Na znaczeniu zyskuje współpraca bibliotekarza z użytkownikami umożliwiająca odpowiedni rozwój usług i serwisów bibliotecznych dostosowanych do społecznych oczekiwań.

Bardzo ważnym narzędziem wykorzystywanym w kontaktach z użytkownikami jest witryna internetowa biblioteki (<http://www.bg.p.lodz.pl>), zawierająca informacje na temat działania biblioteki i oferowanych przez nią usług.

Znajdują się tu: informacje bieżące, godziny otwarcia, adresy kontaktowe, linki do zasobów elektronicznych, regulamin biblioteki, kalendarz szkoleń oraz dostęp do katalogów własnych i innych bibliotek w Polsce i na świecie.

Важливим засобом комунікації з користувачем є сайт бібліотеки.



<http://info.omelan.pl/wp-content/uploads/2013/09/pierwsza-strona-interetowa-www.jpg>

Налагодження взаємодії новими засобами комунікації

Dużym ułatwieniem w komunikacji między biblioteką a użytkownikiem jest działający w uczelni Systemu Poczty Elektronicznej

Використання електронної пошти.

Daje on możliwość kontaktowania się z użytkownikami ze środowiska akademickiego Politechniki Łódzkiej w każdej sprawie np.:

- przetrzymanych książek (wysyłanie monitów elektronicznych),
- odbioru książek zamówionych do zakupu przez czytelników,
- przypomnień o zbliżającej się dacie zwrotu na trzy i osiem dni przed jej upływem.

Czytelnicy bardzo chętnie korzystają z tego kanału komunikacji, piszą do biblioteki w różnych sprawach: rzeczowych, katalogowych oraz dotyczących źródeł elektronicznych.

Poczta sprawdzana jest na bieżąco, a więc odpowiadamy

błyskawicznie na każde pytanie / **Пошта перевіряється постійно, відповідь дається миттєво.**



Budowanie relacji poprzez odpowiednią organizację usług i obsługi czytelnika

Налагодження взаємодії через відповідну організацію обслуговування



http://www.gbpslubice.pl/images/Grafika/2014/grudzien/zaproponuj_ksiazke.png

W odpowiedzi na zgłaszane przez czytelników uwagi o brakach potrzebnych materiałów w naszych zbiorach, biblioteka daje możliwość współuczestniczenia w uzupełnianiu księgozbioru o pozycje najbardziej potrzebne użytkownikom, oferując usługę w postaci zgłoszenia propozycji zakupu na formularzu dostępnym na stronie biblioteki – użytkownik zostaje mailowo powiadomiony, czy dany tytuł zostanie zakupiony i kiedy będzie dostępny do wypożyczenia.

Сервіс “Замовлення нової літератури” на сайті бібліотеки, інформування користувача ел. поштою про доставку.

Istnieje również możliwość złożenia zamówienia przez czytelnika w wypożyczalni międzybibliotecznej, która sprowadzi dla niego książki lub rozdziały z książek, artykuły z czasopism, materiały konferencyjne, referaty, rozprawy naukowe z kraju i z zagranicy/ **послуга міжбібліотечного абонементу.**

Budowanie relacji poprzez odpowiednią organizację usług i obsługi czytelnika

Налагодження взаємодії через відповідну організацію обслуговування

Bibliotekarze BPL wychodząc naprzeciw zapotrzebowaniu klientów i realizując zadania edukacyjno-dydaktyczne prowadzą różnego rodzaju szkolenia:

проведення занять з інформаційної культури

- dla studentów I roku – obowiązkowe szkolenie biblioteczne.
- / **обов'язкове для першокурсників,**
oraz na prośbę użytkowników / **на замовлення :**
 - dla dyplomantów, doktorantów i pracowników – szkolenia i warsztaty z zakresu informacji naukowej, normalizacyjnej i patentowej,
 - dla dyplomantów i doktorantów – warsztaty dotyczące przygotowania bibliografii załącznikowej oraz prawidłowego sporządzania opisów bibliograficznych,
 - dla wszystkich zainteresowanych użytkowników – szkolenia z zakresu wyszukiwania informacji naukowej w elektronicznych bazach danych, serwisach czasopism i książek pełnotekstowych
- **практичні заняття з укладання бібліографічних списків літератури; пошуку наукової інформації в базах даних, патентної інформації, пошук в сервісах журналів та ін.**



https://encrypted-tbn3.gstatic.com/images?q=tbn:ANd9GcSMNT48d1d_F9DXVDKfRguXPqhw_98r9b49q_pAtw3IQIHs5Y5dA

Budowanie relacji poprzez odpowiednią organizację usług i obsługi czytelnika

Налагодження взаємодії через відповідну організацію обслуговування

Doceniając oczekiwania użytkowników po wprowadzeniu wolnego dostępu do zbiorów zachowano wcześniejsze funkcjonalności systemu bibliotecznego, a także dodano nowe. Użytkownicy mają możliwość:

- elektronicznego zamawiania książek / **електронне замовлення літератури** – to propozycja dla tych, którzy wolą przejrzeć katalog w zaciszu swojego domu, zamówione materiały mogą odebrać w ciągu trzech dni w wypożyczalni, z tej funkcjonalności korzystają pracownicy uczelni, a także znaczna część studentów zaocznych,
- prolongaty terminu zwrotu książek / **продовження терміну користування через АБІС, телефоном або ел. поштою** - czytelnik może jej dokonać samodzielnie, logując się na swoje konto biblioteczne, może też załatwić to telefonicznie lub mailowo, zgodnie z obowiązującym limitem przedłużeń; z prolongaty telefonicznej najczęściej korzystają pracownicy uczelni, a mailowej studenci,
- oddawania książek w wypożyczalni albo do skrzynki zwrotów / **повернення літератури безпосередньо на абонементі або через скриньки повернень.**



http://g9.infor.pl/p/_files/261000/9_zegar.jpg

Budowanie relacji poprzez narzędzia ułatwiające korzystanie z zasobów i usług

Налагодження взаємодії з використанням електронних засобів

- multiwyszukiwarka pozwala na natychmiastowy dostęp do pełnej informacji o zasobach cyfrowych i drukowanych / **функціонують пошукові системи.**
- dostęp do źródeł elektronicznych w postaci baz danych oraz serwisów on-line zagranicznych, polskich i własnych; w roku 2014 czytelnicy mogli korzystać z **180 760** tytułów e-książek i **64 848** tytułów e-czasopism. Z zasobów elektronicznych można korzystać zarówno z domeny PŁ, jak i z domu, 7 dni w tygodniu, przez całą dobę / **вільний доступ до електронних ресурсів 7 днів на тиждень, цілодобово.**
- dostęp do Biblioteki Cyfrowej PŁ eBiPol, która została utworzona w ramach projektu digitalizacji, archiwizacji i konserwacji wybranych materiałów BPŁ. Od 2012 r eBiPol funkcjonuje w ramach Cybry czyli Łódzkiej Regionalnej Biblioteki Cyfrowej, która jest wspólnym projektem bibliotek będących członkami Łódzkiej Akademickiej Sieci Bibliotecznej; jest to również propozycja skierowana do użytkowników preferujących dostęp do zbiorów bez wychodzenia z domu i przez całą dobę.
- **Участь у корпоративних проектах дигіталізації електронних ресурсів, у т.ч. регіональної мережі бібліотек ВНЗ м. Лодзь.**



Celem promowania biblioteki jest budowanie pozytywnego wizerunku biblioteki oraz nawiązanie relacji z użytkownikiem poprzez:

Промоція бібліотеки і створення позитивного іміджу

- organizowanie szkoleń dla społeczności akademickiej,
- **організація занять з інформаційної культури,**
- oprowadzanie wycieczek po bibliotece dla wszystkich zainteresowanych,
- **проведення екскурсій бібліотекою,**
- organizowanie staży i praktyk bibliotecznych dla studentów bibliotekoznawstwa,
- **організація стажування і практик для студентів-бібліотекарів,**
- przygotowanie folderów informacyjnych i przewodników po bibliotece,
- **створення рекламних проспектів і путівників бібліотекою,**
- wysyłanie maili do pracowników i studentów PŁ informujących o wszystkich wydarzeniach mających miejsce w bibliotece,
- **електронна розсилка усім користувачам, інформування про новini у бібліотеці,**
- umieszczanie nowości na stronie WWW i Facebooku.
- **усі новini вміщуються на сайті та сторінці у Facebook.**

Użytkownicy reagują na przekaz promocyjny aktywniej korzystając ze zbiorów i zasobów. Wypowiadając się na Facebooku, zgłaszają swoje uwagi, które są wnikliwie rozpatrywane przez bibliotekarzy

Nawiązywanie relacji poprzez różne kanały komunikacji

Налагодження взаємодії різними каналами комунікації (робота з боржниками)

Życie w pośpiechu powoduje, że zapominamy o różnych sprawach, również o oddaniu wypożyczonych książek lub o ich przedłużeniu,

- aby poprawić pamięć naszych czytelników system wysyła do nich przypomnienia o dacie zwrotu na 8 i 3 dni przed jej upływem,
- **через АБІС здійснюється розсилка-нагадування про дату повернення літератури (за 8 і 3 дні наперед),**
- następnie po miesiącu wysyłany jest monit systemowy,
- **через місяць надсилається , повторне нагадування,**
- gdy to nie pomaga, do akcji wkraczają bibliotekarze, którzy wysyłają elektroniczne monity do indywidualnych czytelników, w bardzo uprzejmej formie informują o stanie konta i proszą o zwrot książek, podpisując się imieniem i nazwiskiem,
- **індивідуальне нагадування з персоналізацією бібліотекаря,**
- gdy i to nie odnosi skutku, wewnętrzną pocztą roznoszone są monity na biurko, oczywiście tylko w przypadku pracowników PŁ, do studentów i doktorantów wysyłane są monity pocztą tradycyjną,
- **внутрішньою поштою на персональну адресу працівника політехніки, до студентів і аспірантів - традиційною поштою.**

Budowanie relacji poprzez różne kanały komunikacji

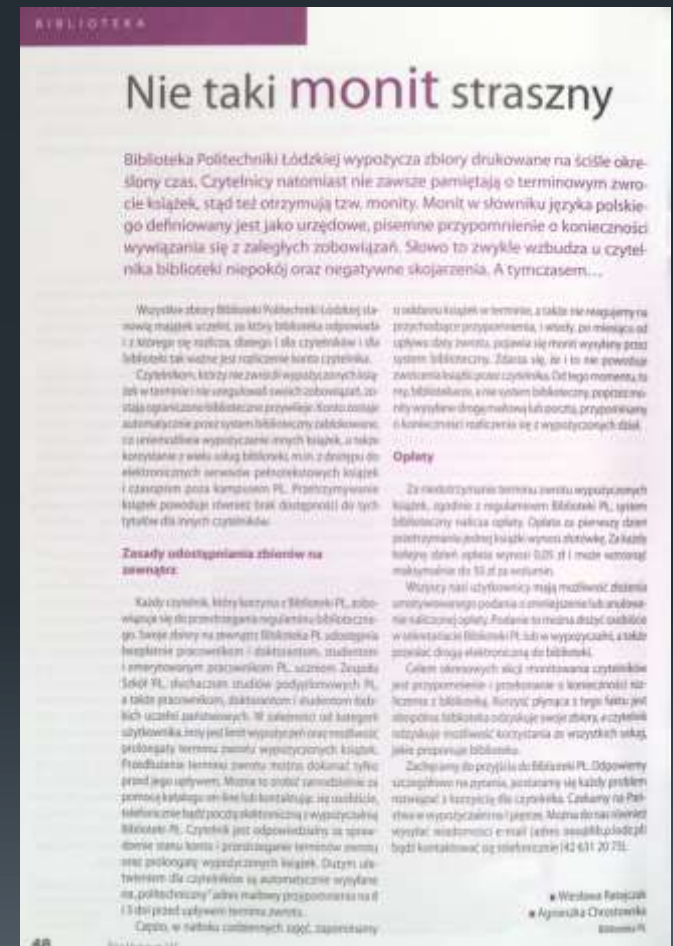
Налагодження взаємодії різними каналами комунікації

Na początku tego roku zamieściliśmy w „**Życiu Uczelni**” artykuł pod tytułem: „**Nie taki monit straszny**”, w którym chcieliśmy naświetlić problem z odzyskiwaniem zbiorów i zachęcić czytelników do rozliczenia z biblioteką, jednocześnie informując o możliwych rozwiązaniach np.: możliwości napisania podania do dyrekcji biblioteki o anulowanie lub zmniejszenie opłaty za przetrzymanie książek.

Z tego rozwiązania skorzystało bardzo wielu czytelników i większość podań została rozpatrzona z korzyścią dla zainteresowanych.

Wydaje nam się, że artykuł ten w pozytywny sposób wpłynął na postawę naszych czytelników.

▪ **Стаття в університетській газеті, присвячена проблемам заборгованостей користувачів та різним способам її погашення.**



Налагодження взаємодії різними каналами комунікації (робота з боржниками)

- Jesienią 2014 roku wysłaliśmy 155 monitów do pracowników PŁ wykorzystując System Poczty Elektronicznej. W odpowiedzi na nasze działania książki oddało 56 czytelników (36 %)
- **Нагадування через автоматичну розсилку.**
- Następnie, w styczniu 2015 roku, 99 pracownikom PŁ, którzy nie zareagowali na monity elektroniczne, dostarczyliśmy monity na biurko. Tym razem rozliczyło się z biblioteką 48 osób, czyli ok. 48%.
- **Нагадування на персональну ел. пошту за місцем праці.**

Podsumowując, w odpowiedzi na nasze działania 104 osoby czyli 67 % monitowanych pracowników PŁ oddało przetrzymane książki.

Wynika z tego, że indywidualny kontakt bibliotekarza z czytelnikiem przynosi większą korzyść niż systemowe rozwiązania.

Індивідуальний контакт – ефективніше.



Biblioteka Politechniki Łódzkiej
<http://bp.p.lodz.pl>

Godziny otwarcia
6 lipca – 27 września 2015 r.

BIBLIOTEKA GŁÓWNA

Oddział Obsługi Użytkowników	poniedziałek
• oddział wolnego dostępu do źródeł	13.00–19.45
• Oddział Informacji Prenumeracji	wtorek – piątek
• Wydział Języka	9.00–13.00
• Wydział Biblioteczny	

Oddziały:

Pracownia Informacji, Szeregowi Informacyjnych, Technologia Usług Cyfrowych, Żołnierze Elektroniczni, Biuro Naukowy	poniedziałek – piątek
	9.00–14.30

Sekretariat, Kolegiwole poniedziałek – piątek 9.00–15.00

Centrum WILAMP pon., wt., śr., pt. 9.00–15.00
czw. 9.00–12.00

Wydziałowe Uczelniane, Kolegiaria pon. – pt. 9.00–14.00

Uczelniany Punkt Personalizacji pon. – pt. 9.00–15.00

BIBLIOTEKI FILIALNE
poniedziałek–piątek 9.00–15.00

Informacje o zmianach godzin otwarcia znajdują się na stronie WWW Biblioteki
www.biblioteka.pl

Biorąc pod uwagę głosy czytelników z poprzednich lat, wydłużyliśmy godziny pracy biblioteki w wakacyjne poniedziałki do 19:45.

Графік роботи під час канікул пристосовано до прохань користувачів

Do Wolnego Dostępu nie wolno wnosić toreb ani plecaków, dlatego na każdej kondygnacji zostały umieszczone szafki depozytowe aby czytelnicy nie musieli wracać do szatni mieszczącej się na parterze.

на кожному рівні “вільного простору” обладнано шафки.



Przed wejściem do biblioteki została ustawiona skrzynka na zwroty książek dostępna przez całą dobę, 7 dni w tygodniu.

Перед входом до бібліотеки облаштовано скриньку для повернення літератури, якою можна користатися цілодобово упродовж усього тижня

odpowiednich warunków do odpoczynku, relaksu i kultury

Створення належних умов для відпочинку і дозвілля.

W bibliotecznym **LUZIKU** można przeczytać bieżącą prasę, pouczyć się, spotkać ze znajomymi lub odpocząć.

соціальний простір

W **Galerii Bibio-Art** można podziwiać wystawy prac różnych artystów oraz zbiorów kolekcjonerskich, to także przestrzeń przeznaczona do swobodnego surfowania po Internecie (przewodowo lub bezprzewodowo).

Галерея, і в тому ж просторі зона вільного Інтернету

W **Przedśionku Literackim** łamiemy stereotypy przekonując, że biblioteka takiej uczelni jak politechnika może kształtować nawyk obcowania z literaturą piękną czy poezją.

Літературна “вітальня”



Podsumowanie / Висновки

W komunikacji bibliotekarz-użytkownik dominuje wciąż kontakt osobisty, bezpośrednie spotkanie z pracownikiem wypożyczalni, czytelni czy wolnego dostępu. Bardzo ważne jest działanie w kierunku usprawnienia obsługi klientów, poznawanie ich oczekiwań i potrzeb, budowanie wizerunku biblioteki przyjaznej, wiarygodnej, gdzie użytkownik nie jest intruzem, lecz oczekiwanym klientem.

Перевага особистого контакту.

Нова парадигма “користувач – клієнт”

Створення позитивного іміджу бібліотеки.

Nawiązywanie pozytywnych relacji pozwala na interakcję, czyli na szybkie reagowanie na potrzeby, wymagania, oczekiwania współczesnego użytkownika.

Позитивні взаємини і створення приязної атмосфери дозволяють швидко реагувати на потреби, вимоги, очікування сучасного користувача.



<http://www.outsourcingportal.pl/userfiles/image/artykuly/2015/3/23/23.03.15menager.jpg>

Podsumowanie / Висновки

Czytelnik powinien odczuć, że jest najważniejszy i że jego potrzeby stanowią centrum zainteresowania bibliotekarza, a bibliotekarz powinien swoją otwartością kształtować u użytkownika postawę nieskrępowanego korzystania z fachowej pomocy bibliotekarza.

Читач повинен відчути, що його потреби у центрі уваги бібліотекаря.

Бібліотекар своєю доброзичливістю повинен заохочувати читача користатися фаховою допомогою.

Mamy nadzieję, że w naszej bibliotece tak właśnie jest i nasi czytelnicy postrzegają nas jako wykwalifikowanych, zmotywowanych i zaangażowanych w swoją pracę bibliotekarzy, którym udaje się stworzyć przyjazną atmosferę i nawiązywać trwałe relacje z użytkownikami.

Сподіваємося, що в нашій бібліотеці налагоджені такі міжособистісні стосунки.



Dziękujemy za uwagę 😊

wieslawa.ratajczak@p.lodz.pl

agnieszka.chrostowska@p.lodz.pl