

7. Piestrzyński T., *Architektura i rozwiązania technologiczne w nowoczesnej bibliotece akademickiej na przykładzie nowego gmachu Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego*, *Forum Bibliotek Medycznych* 2011, R. 4 nr 2(8), s. 138-155, [dostęp 31.08.2015]: <http://cybra.lodz.pl/publication/6031>

8. Szczygłowska L., *Nowa biblioteka – nowa przestrzeń – nowe możliwości – nowe wyzwania*, [dostęp 31.08.2015]: [http://www.biblioteka.pwr.wroc.pl/files/prv/id16/o\\_bibliotece/Akademia%20wiedzy/Nowa\\_biblioteka-nowa\\_przestrze\\_Szczyglowska.pdf](http://www.biblioteka.pwr.wroc.pl/files/prv/id16/o_bibliotece/Akademia%20wiedzy/Nowa_biblioteka-nowa_przestrze_Szczyglowska.pdf)

УДК 027.7:024

Ratajczak W., Chrostowska A.  
Politechnika Łódzka

## **WSPÓŁCZESNY UŻYTKOWNIK A BIBLIOTEKARZ: BUDOWANIE WZAJEMNYCH RELACJI – NA PRZYKŁADZIE BIBLIOTEKI POLITECHNIKI ŁÓDZKIEJ**

Referat omawia interakcje zachodzące pomiędzy współczesnym użytkownikiem a bibliotekarzem w czasach szybkiego rozwoju technologicznego, mającego istotny wpływ na zachowania i sposób komunikowania się ludzi. Dynamicznie zmieniające się potrzeby użytkowników sprawiają, że bibliotekarze muszą przedefiniować swoje role. Z biernych dostawców informacji stają się edukatorami w dziedzinie informacji, często zaangażowanymi w działalność naukową i edukacyjną macierzystej instytucji. Mają świadomość, że nawiązanie silnej i długotrwałej relacji z klientem ma ogromne znaczenie w procesie poznawania i realizacji jego potrzeb. Jaki jest współczesny użytkownik biblioteki akademickiej? Autorzy spróbują odpowiedzieć na postawione pytanie opierając się na przykładzie Biblioteki Politechniki Łódzkiej, która żywo reagując na dynamiczne zmiany dokonujące się w jej najbliższym otoczeniu, czyli na uczelni oraz w środowisku akademickim, stara się ukierunkować swoje działania przede wszystkim na czytelnika. Próbuje nie tylko sprostać jego potrzebom i oczekiwaniom, ale nawet je prognozować i uprzedzać.

**Słowa kluczowe:** biblioteka akademicka, komunikacja interpersonalna, relacje użytkownik-bibliotekarz, interakcje, obsługa użytkownika.

Ratajczak W., Chrostowska A.

## **MODERN USER AND THE LIBRARIAN: FORMATION OF MUTUAL RELATIONSHIPS ON THE EXAMPLE OF THE LIBRARY OF THE LODZ UNIVERSITY OF TECHNOLOGY**

The interaction between modern user and the librarian at the time of rapid technological development influences the behavior and the way people communicate with each other. The dynamically changing users' needs make librarian redefine their roles. From passive information providers they become educators in the field of information. They are often deeply engaged in the scientific and educational activities of the home university having the awareness that establishing a strong and long-lasting relation with a client has an enormous impact in the process of getting to know and realization of their needs. What constitutes user of the academic library? The answer will be based on the example of the Library of the Lodz University of Technology, which take active actions in response to the dynamic changes taking place at the

**university and among academia. All library actions are focus on readers. The TUL Library's aim is to fulfill clients' needs and expectations and to able to predict them.**

**Keywords:** academic library, interpersonal communication, user-librarian relation, relationships, user's service.

Ратайчик В., Хростовська А.

## **СУЧАСНИЙ КОРИСТУВАЧ І БІБЛІОТЕКАР: НА ШЛЯХУ ДО ВЗАЄМОРОЗУМІННЯ – НА ПРИКЛАДІ БІБЛІОТЕКИ ТЕХНІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ М. ЛОДЗЬ**

У статті представлено взаємовідносини між сучасним користувачем і бібліотекарем у період стрімкого розвитку технологій, які впливають на поведінку і спосіб комунікацій між людьми. Динаміка змін у потребах користувачів змушує бібліотекарів переглянути свою роль, зміст роботи і завдання, які вони виконують. З пасивних постачальників інформації вони стають консультантами у галузі інформації, часто заангажованими у наукову і навчальну діяльність вищого навчального закладу, усвідомлюючи, що налагодження довготривалих і якісних взаємовідносин з клієнтом має велике значення в процесі пізнання і реалізації його потреб. Яким бачимо сучасного користувача бібліотеки ВНЗ? Автори спробують відповісти на поставлене запитання, спираючись на приклад Бібліотеки Технічного університету м. Лодзь, яка реагуючи на динамічні зміни в найближчому оточенні, тобто у стінах навчального закладу і наукових колах, намагається спрямувати свою діяльність на користь читача. Старасться не тільки задовольнити потреби користувача, але їх прогнозувати і передбачати.

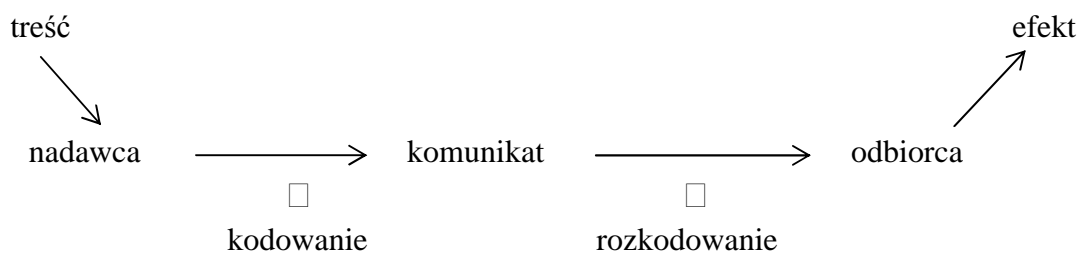
**Ключові слова:** бібліотека вищого навчального закладу, міжособистісна комунікація, взаємовідносини користувач–бібліотекар, обслуговування користувача.

**Wstęp.** W epoce, w której głównym medium komunikacji naukowej był papier, biblioteki pełniły uprzywilejowaną rolę dzięki samemu bogactwu zbiorów. Wobec nowych form komunikacji taka uprzywilejowana pozycja nie jest już możliwa – «żadna biblioteka nie dorówna zasobami sieci Internet czy nowego środowiska informacyjno-medialnego. (...) Akcent musi zatem zostać przesunięty z gromadzenia na komunikowanie» [1, s. 6].

Budowanie silnych relacji z użytkownikami jest jednym 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 bibliotekarzy z użytkownikami, umożliwiająca odpowiedni rozwój usług i serwisów bibliotecznych, dostosowanych do społecznych oczekiwań. Dynamicznie zmieniające się potrzeby czytelników sprawiają, że bibliotekarze muszą na nowo potwierdzać i przedefiniować swoje role. Z biernych dostawców informacji stają się edukatorami w dziedzinie informacji, często zaangażowanymi w działalność naukową i edukacyjną macierzystej instytucji.

Relacja pomiędzy dostawcą informacji, a klientem jest ważnym czynnikiem efektywności biblioteki i usług informacyjnych. Wśród czynników wpływających na jakość interakcji bibliotekarz-użytkownik warto zwrócić uwagę na: kwestie administracyjne (możliwości budżetowe, liczba zatrudnionych profesjonalistów itp.), konflikty interesów (np. dwie osoby chcą w tym samym czasie skorzystać z tego samego egzemplarza książki) oraz bariery komunikacyjne i psychologiczne (w tym autocenzura bibliotekarzy, stereotypy, nastawienie do otoczenia) [2].

**Proces komunikacji w bibliotece.** 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: Wojciechowski J. *Praca z użytkownikiem w bibliotece*. Warszawa: SBP, 2000, s. 24–25.

Jest to proces przekazywania (wyjaśniania) treści przez nadawcę oraz przyjmowania (rozumienia) tych treści przez odbiorcę. Taka jest istota zjawiska, niezależnie od tego, w jakiej formie, w jaki sposób i w jakich okolicznościach akt komunikacji ma miejsce [3].

Komunikowanie należy do głównych zadań i narzędzi pracy bibliotekarza. Zawód ten jest profesją typowo społeczną i usługową. W stosunku do czytelnika, użytkownika biblioteki – polega na wielorakich kontaktach interpersonalnych. To bibliotekarz ma za zadanie odpowiedzieć na oczekiwania czytelnika, wyselekcjonować informacje zgodnie z potrzebami odbiorcy, nadać informacjom pewien porządek i wpłynąć na to, by dotarły do odbiorców, przynosząc im określone korzyści, często stanowiące wartość dodaną.

Za pomocą procesu komunikacji bibliotekarz może realizować różne 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.

**Od czytelnika do klienta. Współczesny użytkownik biblioteki akademickiej.** Słowo «użytkownik» oznacza każdą osobę korzystającą z biblioteki – wypożyczającą książki i multimedia, kserującą, skanującą i uczestniczącą w organizowanych w bibliotece imprezach np. koncertach, wystawach, spotkaniach literackich. Do niedawna użytkowników nazywano czytelnikami, dziś określenie czytelnik jest zbyt wąskie.

Intensywne zmiany w bibliotekarstwie, które nastąpiły w wyniku komputeryzacji bibliotek, rozwoju i powszechnego dostępu do Internetu, ewolucji zbiorów drukowanych w kierunku zasobów cyfrowych wpłynęły na przemiany społeczne i kulturowe. Te z kolei spowodowały ukształtowanie się kilku rodzajów użytkowników biblioteki:

- Czytelnik – wypożyczający książki i inne dokumenty, czytający czasopisma, zapoznający się ze zbiorami specjalnymi itp.
- E-czytelnik – czytelnik korzystający z nowych mediów; wypożyczający płyty, filmy, czytający literaturę dostępną elektronicznie za pośrednictwem biblioteki, skanujący – przetwarzający zbiory drukowane na wygodniejszą dla siebie – elektroniczną postać, korzystający z Internetu w celach rozrywkowych – grający, oglądający filmy, słuchający muzyki, udzielający się w mediach społecznościowych.
- Klient – typowy użytkownik ery konsumpcjonizmu, który jest konsumentem estetycznej przestrzeni, informacji i czasu wolnego; należy traktować go jak klienta, o którego względy trzeba zabiegać. Klient jako konsument estetycznej przestrzeni przyzwyczajony jest do wnętrza galerii handlowych, jest esteta, który lubi przebywać w przyjaznym otoczeniu; łączyć przyjemne z pożytecznym, czuć się swobodnie; jako «konsument informacji» wymaga szybkiego odnalezienia potrzebnych danych, a jako konsument czasu wolnego oczekuje, aby w bibliotecznej ofercie oprócz podstawowych usług znalazły się wystawy, koncerty czy spotkania literackie i inne imprezy o charakterze kulturalno-rozrywkowym [4].

Wskazane rodzaje użytkowników często przeplatają się, choć z obserwacji wynika, że coraz więcej z nich, także w znaczeniu czytelników, przyjmuje postawę klientów wymagających i oczekujących od biblioteki.

Warto przedstawić również bibliotekarzy, którzy z racji wykonywanego zawodu nawiązują relacje z użytkownikami. W tym przypadku także obserwujemy różne wzorce. Są bibliotekarze, dla których podstawą interakcji są regulaminy i zasady, a użytkownik jest tylko 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. Próbuja

wpracować sposoby jak najlepszego wypełniania roli biblioteki akademickiej. Rola ta jest specyficzna, ponieważ grono użytkowników uczelni wyższej jest bardzo wymagające. Użytkownicy biblioteki – pracownicy dydaktyczni i naukowci, studenci, instytucje i przedsiębiorstwa współpracujące z uczelnią lub znajdujące się w regionie oczekują od biblioteki kompleksowego zaspokajania potrzeb, możliwości swobodnego korzystania z Internetu – czy samodzielnego przeorganizowania przestrzeni bibliotecznych do aktualnie realizowanych prac, projektów, spotkań, zajęć przy jednoczesnym pełnieniu tradycyjnych funkcji – dostarczania informacji i literatury. 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 [5].

Budowanie więzi z klientem i trwałych relacji ma ogromne znaczenie w przypadku bibliotek szkół wyższych. Największą grupą czytelników tych bibliotek są studenci. Student pozostaje w kontakcie z uczelnią przez kilka lat studiowania, czasem więź ta trwa długo po zakończeniu studiów. Coraz częściej zdarza się, że student powraca jako osoba pracująca, podejmująca trud doskonalenia zawodowego, niekiedy sponsoruje działania uczelni, jest pracodawcą innych absolwentów uczelni, jest pracownikiem relacjonującym swe doświadczenia wyniesione z uczelni, jest więc klientem potwierdzającym pozytywny wizerunek biblioteki lub negującym taki obraz [6, s.40].

Analizując rodzaje, postawy, oczekiwania użytkowników i bibliotekarzy należy podkreślić, że biblioteki nadal pozostają:

- miejscem uczenia się i nauczania,
- miejscem spotkań określonej społeczności,
- miejscem bezpiecznym, oferującym komfort, spokój oraz relaks,
- instytucjami bezpłatnymi, niekomercyjnymi,

a budowanie relacji nie ogranicza się jedynie do komunikacji z użytkownikiem, ale jest procesem złożonym, w którym oprócz bibliotekarzy i użytkowników duże znaczenie ma oferta czy rzeczywiste warunki do korzystania z niej. Organizacja przestrzeni bibliotecznej nie ogranicza się tylko do zapewnienia dostępu do zgromadzonej wiedzy, obsługi w wypożyczalni czy czytelnicy. Dla współczesnego użytkownika ważny jest dostęp do komputera, skanerów, sieci bezprzewodowej [5].

Znajdziemy tu także miejsce do tradycyjnej indywidualnej i cichej nauki (model akademicki), wspólne powierzchnie seminaryjno-konferencyjne oraz pokoje pracy grupowej, umożliwiające głośne dyskusje i swobodną wymianę poglądów (model społeczny). (...) Wszystko to zaprojektowane jest tak, by zachęcić użytkowników do wymiany poglądów w swoim gronie oraz do pracy z wykorzystaniem różnorodnych technologii [7]. Przygotowanie organizacyjne biblioteki ma także na celu wykreowanie pozytywnego wizerunku instytucji, w której użytkownik znajdzie odpowiedź na swoje potrzeby i uzna ją za pomocną w swoim życiu zawodowym, a nawet prywatnym, a także będzie polecał ją innym osobom.

**Budowanie wzajemnych relacji – Biblioteka Politechniki Łódzkiej.** Polskie uczelnie wyższe świadome wyzwania, jakim jest tworzenie społeczeństwa wiedzy i roli środowiska akademickiego w tym procesie, próbują jak najlepiej przygotować studentów do życia i działania w coraz bardziej nastawionej na konkurencyjność cywilizacji. Podlegając ciągłym przemianom (wejście Polski do Unii Europejskiej, nowa ustawa o szkolnictwie wyższym, budowa społeczeństwa wiedzy) chciały i musiały dostosować się do zmian, i wprowadzać nowe formy, innowacje w nauczaniu, np. wirtualizację czy e-learning.

Biblioteki szkół wyższych, działające na podstawie obowiązujących przepisów prawnych określają metody i formy edukacji biblioteczno-informacyjnej użytkowników, którymi są najczęściej studenci i doktoranci oraz pracownicy dydaktyczni i naukowci. Zadania dydaktyczne bibliotek są skorelowane z zadaniami uczelni. Ustawa z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym w art. 13 do podstawowych zadań uczelni zalicza między innymi upowszechnianie i pomnażanie osiągnięć nauki, kultury narodowej i techniki, także poprzez gromadzenie i udostępnianie zbiorów bibliotecznych i informacyjnych [8].

Biblioteka Politechniki Łódzkiej (BPŁ) żywo reagując na dynamiczne zmiany dokonujące się w jej najbliższym otoczeniu, czyli na uczelni i w środowisku akademickim, stara się na wzór organizacji komercyjnych, działających w warunkach konkurencji – ukierunkować przede wszystkim na użytkownika.

Próbuje nie tylko sprostać jego potrzebom i oczekiwaniom, ale nawet je prognozować i uprzedzać, proponując niejednokrotnie formę ich realizacji, zanim zostaną formalnie określone, czy wyartykułowane przez klienta. Prowadząc aktywny marketing swych usług i możliwości oraz aktualizując ofertę i świadcząc usługi w oparciu o dostępne zasoby informacyjne liczy na zainteresowanie i uznanie użytkownika [9]. Oferta dostosowywana jest do zaobserwowanych przez bibliotekarzy lub zgłaszanych przez użytkowników potrzeb. Dzięki temu odbiorcy mogą odczuć, że znajdują się w centrum zainteresowań biblioteki.

**Promowanie biblioteki.** Promocją biblioteki zajmuje się Oddział Promocji i Informacji. Celem tej agendy jest budowanie pozytywnego wizerunku biblioteki oraz nawiązanie relacji z użytkownikami poprzez informowanie o ofercie wszystkimi dostępnymi kanałami. Do zadań tej agendy należy organizowanie szkoleń dla społeczności akademickiej, wycieczek dla wszystkich zainteresowanych, staży i praktyk bibliotecznych dla studentów bibliotekoznawstwa. Ponadto oddział przygotowuje wszelkiego rodzaju foldery informacyjne, przewodniki po bibliotece. Wysyła maile do pracowników i studentów PŁ informujące o wszystkich wydarzeniach mających miejsce w bibliotece, umieszcza też nowości na stronie WWW i Facebooku. Użytkownicy reagują na przekaz promocyjny aktywniej korzystając ze zbiorów i zasobów, wypowiadając się na Facebooku, zgłaszając różnorodne uwagi, a bibliotekarze każdą aktywność starają się wykorzystać, by przekonać czytelnika, że biblioteka to odpowiednie dla niego miejsce.

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 między innymi: 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.

Dużym ułatwieniem w komunikacji między biblioteką a użytkownikiem ze środowiska Politechniki Łódzkiej jest działający w uczelni System Poczty Elektronicznej. Daje on możliwość kontaktowania się z użytkownikami w każdej sprawie np.: wysyłania monitów, zawiadomień o książkach zakupionych dla indywidualnych czytelników, przypomnień o zbliżającej się dacie zwrotu wypożyczonych dzieł. Czytelnicy też bardzo chętnie korzystają z tego kanału komunikacji, piszą do biblioteki w różnych sprawach – rzeczowych, katalogowych, bibliograficznych oraz dotyczących źródeł elektronicznych. Wielokrotnie dziękują za informacje czy za możliwość zdalnego rozwiązania problemu. Kanał komunikacji dostosowany do oczekiwań czytelników i jednocześnie spersonalizowany komunikat sprawiają, że czytelnicy coraz częściej traktują bibliotekę jako solidnego i pomocnego partnera.

**Organizacja zbiorów, usług i obsługi użytkowników.** Biblioteka PŁ gromadzi literaturę naukową z dyscyplin reprezentowanych w uczelni i dziedzin pokrewnych oraz podstawowe dzieła o treści ogólnej. Stan zbiorów drukowanych na koniec 2014 r. wynosił:

- ok. 253 000 książek,
- ok. 137 000 czasopism retrospektywnych i 490 tytułów bieżących.

Oraz zbiory specjalne:

- normy polskie i branżowe,
- opisy patentowe,
- literaturę firmową,
- prace doktorskie.

Realizując strategię otwartości na potrzeby użytkowników, BPŁ w listopadzie 2011 r. przekształciła swoje zamknięte magazyny w obszar wolnego dostępu, usytuowany na czterech kondygnacjach, umożliwiając swobodny dostęp do wszystkich drukowanych zbiorów. Na parterze mieści się czytelnia czasopism oraz magazyn czasopism retrospektywnych. W czytelni zbiory ułożone są działowo wg Uniwersalnej Klasyfikacji Dziesiątej (UKD), natomiast w magazynie obowiązuje układ alfabetyczny. Z czasopism można korzystać jedynie na miejscu. Na pierwszym i drugim piętrze znaleźć można książki uporządkowane wg UKD, odpowiednio oznaczone w zależności od tego, czy są przeznaczone do wypożyczenia, czy dostępne dla czytelnika tylko na miejscu (oznaczone czerwonym paskiem). Czytelnia główna i zbiorów specjalnych usytuowana na trzecim piętrze udostępnia tylko prezencyjnie księgozbiór podręczny uporządkowany wg UKD, rozprawy doktorskie oraz normy i opisy patentowe.

Warto zastanowić się, czy otwarty dostęp wzmocnił relacje użytkowników z biblioteką. Przyglądając się statystykom książek, z których skorzystano na miejscu można zaryzykować stwierdzenie, że tak. W 2014 r. liczba książek, z których skorzystano na miejscu wyniosła 13109 woluminów, a liczba zbiorów wypożyczonych 55 564. Zatem około 19% zbiorów nie zostało wypożyczonych. Oznacza to, że czytelnicy wybrali możliwość studiowania literatury na terenie biblioteki, a przede wszystkim to, że samodzielnie przeglądali książki z określonej dziedziny, żeby wybrać do wypożyczenia te najbardziej odpowiednie i odkładając te, które nie spełniły ich oczekiwań. W przypadku magazynów zamkniętych mogliby jedynie zamówić ograniczoną regulaminowym limitem liczbę książek do wypożyczenia. Z dużym prawdopodobieństwem można przyjąć, że część użytkowników rozczarowałaby się przeglądając ich zawartość. Zatem otwartość wzmacnia pozytywny odbiór biblioteki.

Bibliotekarze z reguły nie lubią wolnego dostępu do półek, gdyż wymaga on częstszego porządkowania zbiorów, może być powodem szybszego niszczenia książek oraz czasopism i oczywiście wzrostu ryzyka kradzieży. Czytelnicy jednak lubią sami wyszukiwać potrzebne im materiały, zwłaszcza wtedy, gdy ich poszukiwania nie są skonkretyzowane. Wolny dostęp bowiem, przybliży zbiory do nich. W odróżnieniu od wolnego dostępu do zbiorów udostępnianie pośrednie (wypożyczanie książek zamówionych elektronicznie) eliminuje z obiegu część zbiorów, ponieważ użytkownicy nie zawsze potrafią dotrzeć do informacji o nich. Stąd wniosek, że wolny dostęp do półek umożliwia wykorzystanie większej części zbiorów [10]. Po znalezieniu poszukiwanej literatury w wolnym dostępie czytelnik ma możliwość samodzielnego wypożyczenia przy pomocy urządzenia samowypożyczającego – selfchecka. Oczywiście bibliotekarze nie zostawiają użytkowników samych, dyżurują na każdym piętrze wolnego dostępu, gotowi w każdej chwili udzielić informacji: bibliotecznej, bibliograficznej, rzeczowej oraz pomóc w korzystaniu ze źródeł elektronicznych.

Ważnym miejscem w bibliotece jest punkt informacyjny, który usytuowany został w czytelni czasopism. To tu użytkownik może zwrócić się z zapytaniem jak poruszać się po bibliotece, w jaki sposób korzystać z jej zasobów, jak wyszukiwać potrzebne materiały i informacje, a dyżurujący bibliotekarz udzieli wyczerpujących odpowiedzi, bądź skieruje do odpowiedniej agencji biblioteki.

Użytkownicy, którzy chcą tylko oddać książki mogą je wrzucić do skrzynki zwrotów: jedna stoi przy wejściu do biblioteki i do niej można wrzucać książki przez całą dobę, druga, stojąca przed wypożyczalnią, jest dostępna w godzinach pracy biblioteki.

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

- elektronicznego zamawiania książek – to propozycja dla tych, którzy wolą przejrzeć katalog w zaciszu swojego domu (opcja ta jest aktywna po zamknięciu biblioteki), 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 – czytelnik może jej dokonać samodzielnie, logując się na swoje konto biblioteczne, telefonicznie lub mailowo, zgodnie z obowiązującym limitem przedłużeń; z prolongaty telefonicznej najczęściej korzystają pracownicy uczelni, a mailowej studenci.

Prolongowanie książek w imieniu czytelnika wymaga dużej ostrożności podczas przetwarzania danych osobowych. Stąd czynności te wykonywane były wcześniej w ograniczonym zakresie – tylko samodzielnie przez czytelnika lub podczas osobistej wizyty w wypożyczalni. Na prośbę czytelników rozszerzono kanały komunikacji stwarzając możliwość prolongowania telefonicznego lub mailowego, podczas których czytelnik zobowiązany jest podać znacznie więcej danych osobowych jednoznacznie identyfikujących go w systemie.

W wypożyczalni (zlokalizowanej na I piętrze) można się zapisać do biblioteki, zmodyfikować konto biblioteczne, wypożyczyć wcześniej zamówione książki lub je oddać, prolongować datę zwrotu wypożyczonych materiałów, uregulować opłatę za przetrzymanie, podpisać kartę obiegową. Wymienione czynności opatrzone są życzliwą obsługą i przekazaniem wyczerpującej informacji w zakresie zobowiązań wobec biblioteki, bardzo często korzystnej dla czytelnika (np. podanie o anulowanie opłaty czy wskazanie do odkupienia książki dostępnej na rynku wydawniczym w cenie zbliżonej do zagubionej).

Wartość dodaną w budowaniu relacji na linii bibliotekarz-użytkownik stanowią narzędzia ułatwiające korzystanie ze zbiorów i zasobów, a także usługi uświadamiające czytelnikom możliwości, z jakich mogą skorzystać:

- multiwyszukiwarka pozwala na natychmiastowy dostęp do pełnej informacji o zasobach cyfrowych i drukowanych; za pomocą multiwyszukiwarki można sprawdzić, czy biblioteka ma dostęp do poszukiwanej literatury i w jakiej formie,

- elektroniczne przypomnienia o dacie zwrotu – na 8 i 3 dni przed upływającym terminem zwrotu książek system biblioteczny wysyła przypomnienie, co pozwala zminimalizować koszty ponoszone przez czytelników, gdyż za przetrzymanie książek naliczają się opłaty,

- wysyłanie monitów – miesiąc po dacie zwrotu zostaje wysłany monit systemowy, później bibliotekarze na bieżąco sprawdzają konta czytelników i wysyłają monity elektroniczne; kontrola stanu kont czytelniczych ma zapobiec płaceniu przez użytkowników dużych kwot za przetrzymanie książek oraz zwiększyć liczbę odzyskanych zbiorów, a w konsekwencji umożliwić dostęp do nich innym użytkownikom,

- dostęp do źródeł elektronicznych w postaci baz danych oraz serwisów online zagranicznych, polskich i własnych; w roku 2014 czytelnicy mogli korzystać z 180760 tytułów e-książek i 64848 tytułów e-czasopism; z zasobów elektronicznych można korzystać zarówno z domeny Politechniki Łódzkiej, jak i z domu, siedem dni w tygodniu, przez całą dobę, a bibliotekarze służą wsparciem, także w sposób zdalny,

- dostęp do Biblioteki Cyfrowej Politechniki Łódzkiej eBiPol, która została utworzona w ramach projektu digitalizacji, archiwizacji i konserwacji wybranych materiałów BPE; prezentowane (od listopada 2005 r.) i planowane do udostępnienia zasoby biblioteki eBiPol tworzą kolekcje o różnym charakterze: czasopisma, książki, materiały dydaktyczne, rozprawy doktorskie powstałe na Politechnice Łódzkiej, serie wydawnicze PE, varia i zbiory mikrofilmowe, z czego w pełni uruchomionych jest pięć kolekcji: czasopisma, książki, materiały dydaktyczne, serie wydawnicze PE i varia; 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 24 godziny na dobę.

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

- dla studentów I roku – obowiązkowe szkolenie biblioteczne,
- oraz organizowane na prośbę użytkowników:
- dla dyplomantów, doktorantów i pracowników – szkolenia i warsztaty z zakresu informacji naukowej, normalizacyjnej i patentowej,
- dla dyplomantów, 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.

Jeśli w zbiorach BPE brakuje potrzebnej literatury, użytkownik może skorzystać z dwóch możliwości:

- wypełnić formularz propozycji zakupu – wówczas współuczestniczy w gromadzeniu zbiorów biblioteki,

- złożyć zamówienie na wypożyczenia międzybiblioteczne – biblioteka sprowadza dla naszych czytelników: książki lub rozdziały z książek, artykuły z czasopism, materiały konferencyjne, referaty, rozprawy naukowe z kraju i z zagranicy.

W czytelni głównej i zbiorów specjalnych (zlokalizowanej na III piętrze) znajduje się 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.

Biblioteka udostępnia kilkadziesiąt stanowisk z możliwością skorzystania z Internetu w obszarach wolnego dostępu. 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 PE, korzystając z sieci EDUROAM. Dla użytkowników, którzy z przyczyn technicznych nie mogą korzystać z

naszej sieci, wypożyczane są kable umożliwiające dostęp do przewodowej sieci Internet. Oba rozwiązania są dobrze postrzegane wśród użytkowników. Szczególnie cennym rozwiązaniem jest udostępnianie przewodów i gniazd. Z tego rozwiązania licznie korzystają studenci z zagranicy. Ich wizyta w wypożyczalni w celu wypożyczenia kabla sieciowego powoduje, że bibliotekarze mogą nawiązać z nimi bezpośredni kontakt, zaproponować inne korzystne dla nich usługi – np. dostęp online do literatury zagranicznej. Rozmowy, nawet krótkie, skutkują nawiązaniem bliższych relacji i zachęceniem do kontaktowania się z biblioteką.

Dla użytkowników niewidomych, słabowidzących oraz niepełnosprawnych ruchowo przygotowano specjalne stanowiska komputerowe takie jak: monitor brajlowski, elektroniczne powiększalniki do materiałów drukowanych, sprzęt lektorski, który skanuje tekst czarnodrukowy i przetwarza do postaci dźwiękowej.

Na czterech kondygnacjach wolnego dostępu pracuje 20 bibliotekarzy z Oddziału Obsługi Użytkowników, którzy w sposób fachowy i życzliwy wspierają użytkowników w poszukiwaniu potrzebnej literatury. Aby sprostać temu zadaniu ważne jest otwarcie na użytkownika, poznanie jego potrzeb, by dzięki naszej wiedzy i chęci udzielania pomocy likwidować bariery w komunikacji interpersonalnej na linii: bibliotekarz-użytkownik. Zatem bibliotekarze obserwują postawy i zachowania użytkowników, rozmawiają i zbierają opinie. Wyciągają wnioski i doskonalą działalność biblioteki, aby w ten sposób budować pozytywne relacje. Czasem są to niewielkie zmiany, ale zawsze dobrze odbierane przez użytkowników np.: dużym ułatwieniem dla użytkowników są szafki depozytowe umieszczone na każdej kondygnacji – czytelnicy nie muszą już wracać do szatni mieszczącej się na parterze. Zauważyliśmy, że rozwiązanie to wpłynęło korzystnie na statystyki odwiedzin. Biorąc również pod uwagę głosy czytelników z poprzednich lat, wydłużyliśmy godziny pracy Oddziału Obsługi Użytkownika w wakacyjne poniedziałki do 19.45. Z naszych obserwacji wynika, że najczęściej odwiedzin notujemy właśnie po godzinie 17.00.

Na każdym piętrze do dyspozycji użytkowników udostępniliśmy samoobsługowe kopiarki i skanery. Ponieważ obecnie czytelnicy preferują skanowanie, dlatego w zeszłym roku został zakupiony kolejny, nowoczesny skaner Book2Net Spirit – często ustawia się do niego kolejka chętnych do skanowania materiałów bibliotecznych.

**Relaks i trochę kultury.** W 2002 r. biblioteka została przeniesiona do zabytkowego budynku pofabrycznego, ale nie oznacza to, że nie spełnia wymogów nowoczesnego centrum udostępniania literatury i informacji naukowej. Wnętrza są przestronne, jasne, znajdziemy tu miejsca do pracy cichej, grupowej oraz wypoczynku i relaksu dla użytkowników. Mogą oni w bibliotecznym «Luziku» przeczytać bieżącą prasę, pouczyć się, spotkać ze znajomymi lub odpocząć na kanapie.

W listopadzie 2007 r. powstała Galeria «Biblio-Art», w której organizowane są cykliczne wystawy prac różnych artystów oraz zbiorów kolekcjonerskich. Społeczność akademicka znalazła tu miejsce na eksponowanie swoich dzieł. Zainteresowanie przestrzenią wystawienniczą jest tak duże, że niejednokrotnie dwie wystawy niezależnych od siebie artystów dostępne są w tym samym czasie. Natomiast uruchamiając «Przedśionek Literacki» chcieliśmy przełamać stereotypy, które mówią, że biblioteka takiej uczelni jak politechnika, nie ma nic wspólnego z literaturą piękną czy poezją. Staramy się udowodnić, że tak nie jest i że ten kontakt jest nieodzowny, by kształcić nie tylko fachowców, ale też ludzi wrażliwych, inteligentnych i mądrych. Spotkanie z Andrzejem Sapkowskim – pisarzem fantastyki i tłumaczem, przyciągnęło ponad 200 osób – tylko tyle mogła pomieścić czytelnia główna. Prowadząc działalność kulturalną zapisujemy się w świadomości naszych użytkowników jako instytucja aktywna i przyjazna, otwarta na użytkowników o różnych potrzebach.

**Podsumowanie.** We współczesnym świecie ludzie mają do wyboru nowe narzędzia komunikacji – telefon i poczta elektroniczna już nie wystarcza. Coraz większym zainteresowaniem cieszą się media społecznościowe. Biblioteka również jest obecna w nowych mediach takich jak Facebook, Google+, prowadzi bloga i listę dyskusyjną BIPOL-L. Bibliotekarze muszą jednak pamiętać, że wprowadzenie nowych narzędzi komunikacji nie likwiduje barier w komunikacji międzyludzkiej.

W komunikacji bibliotekarz-użytkownik dominuje wciąż kontakt osobisty, bezpośrednie spotkanie z pracownikiem wypożyczalni, czytelnicy czy wolnego dostępu, który powinien cechować się komunikatywnością, wysokim poziomem umiejętności interpersonalnych.



Bardzo ważne jest działanie w zakresie usprawnienia obsługi klientów, poznawanie ich oczekiwań i potrzeb, budowanie wizerunku biblioteki przyjaznej, wiarygodnej, gdzie użytkownik nie jest intruzem, lecz oczekiwanym klientem. Nawiązywanie pozytywnych relacji pozwala na interakcje, czyli na szybkie reagowanie na potrzeby, wymagania, oczekiwania współczesnego użytkownika. Warto nadmienić, że zmieniają się również kompetencje współczesnego bibliotekarza, który poza tradycyjnymi zadaniami, staje się pośrednikiem między elektronicznymi źródłami informacji a użytkownikiem, tworzy i umożliwia dostęp do źródeł informacji oraz prowadzi działalność edukacyjną dla indywidualnego użytkownika. Wymaga to ustawicznego kształcenia, by nadążyć za nowościami technologicznymi i informacyjnymi. Wykwalifikowany, odpowiednio zmotywowany i zaangażowany bibliotekarz stanowi jeden z czynników sprawnego działania biblioteki. Od niego zależy, czy w bibliotece panuje przyjazna atmosfera, czy nawiązują się trwałe relacje z użytkownikami. 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.

### Wykaz wykorzystanych źródeł:

1. Radwański A. *Biblioteki w nowoczesnym społeczeństwie*. *Bibliotekarz* 2007, nr 11, s. 6.
2. Jaroszewicz G. *Właściwa informacja dla odpowiedniego użytkownika we właściwym czasie; modele relacji bibliotekarz-klient*. W: *BABIN 2.0 [online]*, [dostęp 14.04.2015]. Dostępny w: <http://babin.bn.org.pl/?p=2807>
3. Wojciechowski J. *Praca z użytkownikiem w bibliotece*. Warszawa: SBP, 2000, s. 24–25.
4. Polok J. *Bieg przez płotki, czyli biblioteczna zadyszka w pogoni za użytkownikiem*. *Nowa Biblioteka [online]* 2012, nr 2 [dostęp 23.04.2015]. Dostępny w: <http://www.knb.ibin.us.edu.pl/wp-content/uploads/2013/03/Nowa-Biblioteka-2012-2.pdf>
5. Lepkowska E. *Jaki jest i gdzie jest współczesny czytelnik*. W: *E-lis [online]*, [dostęp 23.04.2015]. Dostępny w: <http://eprints.rclis.org/19569/>
6. Sidor W. M. *Jakość usług bibliotecznych*. Warszawa: SBP, 2005, s. 40.
7. Piotrowicz G. *Współczesna biblioteka akademicka w ujęciu systemowym, integrującym jej przestrzeń fizyczną i elektroniczną*. *Biuletyn EBIB [online]* 2015, nr 1, s. 3–4 [dostęp 14.04.2015]. Dostępny w: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/view/321>
8. Utrata I. *Edukacja biblioteczno-informacyjna użytkowników bibliotek akademickich*. W: *Busse-Turczynska E., Szczepańska B. (red.) 25. Jubileuszowa Konferencja Problemowa Bibliotek Medycznych, Kształcenie użytkowników naukowej informacji medycznej – koncepcje i doświadczenia, Lublin-Kazimierz Dolny, 12–14 czerwca 2006 [online]*. [Warszawa]: SBP, 2006 [dostęp 23.04.2015]. Dostępny w: <http://www.ebib.info/publikacje/matkonf/25kpbm/utrata.php>
9. Piotrowicz G. *Bibliotekarz a «użytkownik-klient» we współczesnej bibliotece uczelnianej*. W: *Bednarek-Michalska B., Szczepańska B. (red.) Czytelnik czy klient? Ogólnopolska konferencja bibliotekarzy Biblioteka Główna UMK Toruń 4–6 grudnia 2003 roku [online]*. [Warszawa]: SBP, 2003 [dostęp 23.04.2015]. Dostęp w: <http://www.ebib.pl/publikacje/matkonf/torun/piotrowicz.php>
10. Kalinowska H. *Czytelnik w nowoczesnej bibliotece czyli marketing usług bibliotecznych*. W: *Kubów S. (red.) Marketing i jakość usług bibliotek akademickich, Ogólnopolska IV Konferencja Bibliotek Niepublicznych Szkół Wyższych, Wrocław 9–11 maja 2002 roku*. Wrocław: Dolnośląska Szkoła Wyższa Edukacji TWP, 2002, s. 52–60.