

# Dagmara Smentek

---

## Customer service w bibliotece czyli wykorzystanie możliwości systemu PROLIB w obsłudze czytelnika

---

Bibliotheca Nostra : śląski kwartalnik naukowy 1/1, 15-18

---

2007

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

*Dagmara Smentek*

## **Customer service w bibliotece czyli wykorzystanie możliwości systemu PROLIB w obsłudze czytelnika**

### **Wprowadzenie**

Dzisiejszy styl życia pełen pośpiechu i braku czasu nie sprzyja obsłudze czytelnika pojmowanej w tradycyjny sposób. Coraz rzadziej znajduje się czas na odwiedzanie bibliotek i spędzanie w nich wielu godzin. Współczesny student nie czyta swoich lektur w czytelni, robiąc notatki, lecz od razu kseruje potrzebny fragment lub archiwizuje go na własne potrzeby, robiąc zdjęcia telefonem komórkowym. Podstawowe narzędzia pracy to już nie długopis lub kolorowy flamaster lecz notebook podłączony do Internetu. Trudno zatem wymagać od współczesnego czytelnika cierpliwości w szukaniu potrzebnego księgozbioru lub pamiętania o zbliżających się datach zwrotu wypożyczonych dokumentów.

W związku z tym system PROLIB systematycznie wzbogacany jest o kolejne możliwości wspomagające obsługę czytelnika w bibliotece.

### **Obsługa czytelnika**

Jednym z ważniejszych elementów współpracy biblioteki z czytelnikiem jest OPAC WWW. Podstawowym udogodnieniem jest możliwość zdalnego zapisu do biblioteki czyli wypełnienie i przesłanie elektronicznego formularza z danymi osobowymi. Po tej operacji w systemie automatycznie zakładane jest konto, na które czytelnik może się zalogować, ale nie ma prawa zamawiać i rezerwować dokumentów. Tę możliwość otrzymuje dopiero po weryfikacji swoich danych osobowych, na miejscu w bibliotece. Cały proces zapisu jest przez to znacznie skrócony. Jeśli czytelnik nie pojawi się w bibliotece w określonym czasie, jego konto zostaje usunięte. Jednak jest on informowany poprzez e-maile o kolejnych etapach samodzielnej rejestracji przez OPAC WWW (informacja o zapisie, o zbliżającym się terminie zakończenia aktywności konta oraz informacja o jego usunięciu).

Kolejnymi udogodnieniami w pracy użytkownika z OPAC WWW jest możliwość przeglądania zasobów biblioteki, sprawdzanie nowości, tworzenie i zapamiętywanie własnych zestawień tematycznych. Po zalogowaniu się na własne konto czytelnik może sprawdzić, jakie pozycje ma wypożyczone (przy korzystaniu z wielu bibliotek taka potrzeba jest w pełni

zrozumiała), kiedy mija termin ich zwrotu oraz ile pozycji może jeszcze wypożyczyć w konkretnej agendzie (filii) biblioteki.

Dostęp do tych informacji nie wymaga od czytelnika telefonowania lub przychodzenia do biblioteki. Znając swój numer i hasło, może załogować się z dowolnego komputera z dostępem do Internetu i korzystać przez całą dobę z katalogu biblioteki.

To znaczące udogodnienie, biorąc pod uwagę ilość obowiązków wykonywanych przez czytelnika w ciągu całego dnia. Coraz częściej katalog biblioteki przeglądany jest w późnych godzinach wieczornych a jego zawartość porównywana z ofertą księgarni internetowych. Tylko wtedy czytelnik ma pewność, że odwiedziny w bibliotece nie będą bezowocne, gdy może zamówić lub zarezerwować poszukiwaną książkę.

Oprócz przeglądania katalogu czytelnik może poprzez OPAC WWW zmienić hasło dostępu do swojego konta, adres e-mailowy oraz wpływać na sposób prezentacji opisów bibliograficznych.

Dodatkowym bonusem jest możliwość samodzielnego przedłużenia terminu wypożyczenia dokumentów. Dotyczy to jednak tylko tych użytkowników biblioteki, którzy przestrzegają terminów zwrotu dokumentu oraz mają rozliczone kary (lub nie mają ich wcale). Tylko oni mogą samodzielnie przedłużyć datę zwrotu wypożyczonych dokumentów, których nikt inny nie zarezerwował. Jest to forma nagradzania tych czytelników, którzy przestrzegają regulaminu biblioteki.

Pomyślano również o czytelnikach obcojęzycznych. Jest coraz liczniejsza grupa studentów uczących się na polskich uczelniach lub odbywających staż w naszym kraju. Z myślą o nich powstał wielojęzyczny OPAC WWW. W standardzie dostępna jest angielska wersja językowa. Moduł nazwany „Administratorem komunikatów” pozwala na tworzenie przez bibliotekę kolejnych wersji językowych lub dopasowania informacji wyświetlanych w OPAC WWW do własnych potrzeb.

### **Zamawianie i rezerwacja**

Czytelnik logując się na swoje konto, ma nie tylko możliwość przeglądania katalogu biblioteki, lecz może również zamawiać i rezerwować dokumenty w ramach limitu określonego dla jego statusu w bibliotece.

Zamawianie polega na wyborze jednego z dostępnych w bibliotece egzemplarzy poszukiwanej pozycji. Czytelnik składając zamówienie, może wybrać miejsce odbioru (gdy dokument obsługiwany jest w kilku agendach) i zdalnie, poprzez wysłanie zamówienia, uruchomić proces drukowania się rewersu w magazynie.

Rezerwacje natomiast dotyczą tylko dokumentów niedostępnych w bibliotece (wypożyczonych, udostępnionych bądź w dyspozycji biblioteki). Czytelnik rezerwuje poszukiwany tytuł i określa czas, do jakiego rezerwacja ma być aktualna. System informuje go o miejscu w kolejce. Po

zwrocie pierwszego egzemplarza zarezerwowanej pozycji, rezerwacja przechodzi w zamówienie, które czytelnik może wysłać. Cała operacja może odbywać się z dowolnego komputera, spoza biblioteki, podłączonego do Internetu.

Aby usprawnić proces zamówień i rezerwacji, czytelnik jest informowany o kolejnych etapach poprzez e-maile. Po realizacji zamówienia przez bibliotekę, generowany jest automatycznie list do czytelnika z informacją o możliwości odbioru pozycji i datą ważności zamówienia. W podobny sposób czytelnik jest informowany o przejściu rezerwacji w zamówienie i o dacie, do której powinien je wysłać.

### **Kontrola terminowości zwrotów**

Oprócz informacji o zamówieniach i rezerwacjach mogą być wysyłane jeszcze inne listy do czytelników. Po odpowiednim ustawieniu parametrów system może automatycznie przypominać o zbliżającej się dacie zwrotu dokumentów. Funkcjonalność ta jest logicznie związana z możliwością samodzielnego prolongowania dokumentów. Czytelnik po otrzymaniu informacji o zbliżającym się terminie zwrotu ma jeszcze czas na jego przedłużenie przez OPAC WWW.

### **Formy „dyscyplinowania” czytelników**

Gdy jednak takie przypomnienie nie pomaga i czytelnik pomimo dodatkowych informacji nie przedłuża daty zwrotu i nie kontaktuje się w tej sprawie z biblioteką, kolejny e-mail generowany automatycznie przez system powiadamia go o rozpoczęciu naliczania kary za nieterminowy zwrot dokumentów oraz o jej wysokości. To na ogół najbardziej skuteczny sposób na „wznowienie” kontaktów z czytelnikiem. Istnieją jednak biblioteki, które nie uznają tej formy dyscyplinowania swoich klientów. Wolą nakładać „embargo” na wypożyczenia, udostępnienia, zamówienia i rezerwacje. Dla nich przygotowano funkcjonalność nazwaną „automatyczna blokada konta”. Po upływie czasu określonego w parametrze, system automatycznie blokuje konto czytelnika. Po tej operacji może on wyłącznie przeglądać katalog biblioteki, lecz jest pozbawiony wszelkich praw i przywilejów jako czytelnik. Często ten rodzaj kary jest postrzegany jako bardziej dotkliwy niż finansowe obciążenia.

### **Komunikowanie się z czytelnikami**

Dodatkowymi formami powiadamiania czytelnika są: okno informacyjne oraz e-maile wysyłane na konta czytelników. Ta pierwsza funkcjonalność pozwala na szybkie dotarcie do wszystkich czytelników z komunikatem o nowych godzinach otwarcia biblioteki, zmianie w dostępie do jej księgozbioru lub chociażby złożeniu życzeń z okazji zbliżających się

świat. Po wejściu do OPAC'a WWW pojawia się wyskakujące okienko z treścią modyfikowaną na bieżąco przez bibliotekę. Drugą funkcjonalność stanowią e-maile wysyłane do wybranego lub wszystkich czytelników biblioteki. Jest to bardziej bezpośrednia forma informowania czytelników o ważnych sprawach z życia biblioteki.

### **Czynnik ludzki w obsłudze czytelnika (klienta)**

Jednak najważniejszym czynnikiem w obsłudze klienta nie jest bogaty księgozbiór biblioteki lub coraz większe możliwości systemu. Najważniejsza pozostaje przyjazna i serdeczna atmosfera tworzona przez pracowników biblioteki. Czytelnik, który chociaż raz został obdarzony prawdziwym zainteresowaniem bibliotekarza, jego uwagą i pomocą, będzie powracał do biblioteki, interesował się jej działalnością i cieszył jej kolejnymi osiągnięciami. Gdy jednak w progu będzie witał go chłód oraz powarkiwanie zamiast życzliwych odpowiedzi - odejdzie i więcej nie wróci. Odzwierciedleniem tego stanu są tłumy w księgarniach typu Empik. Różnica wynika głównie w jakości obsługi klienta.

Customer service wymaga ciągłego kształcenia pracowników tak, aby mogli oni w jak najlepszy sposób reagować na zmieniające się potrzeby swoich odbiorców. By służyli im swoją pomocą i wsparciem. Tylko wtedy biblioteka będzie mogła w pełni realizować swoją misję.

Na szczęście Biblioteka Akademii Wychowania Fizycznego w Katowicach rozumie i realizuje swoją misję od dawna.

*Mgr Dagmara Smentek jest Kierownikiem Działu Realizacji w firmie Max Elektronik S.A.*