



**Biblioteka jest firmą.
Warto zmienić myślenie ...**



Emilia Lepkowska
Karolina Popławska
Biblioteka Politechnika Poznańska

zanim zaczniemy...

Biblioteka jako firma – czy dążymy do bycia nią, czy chcemy? Czy już nią jesteśmy?

Czytelnik w działalności biblioteki to osoba korzystająca bezpośrednio i fizycznie z tzw. tradycyjnych materiałów bibliotecznych.

Użytkownik w bibliotece to osoba korzystająca z usług i ze zbiorów biblioteki.

Klient – to interesant, kupujący, gość, zwłaszcza stały nabywca usług. Pojęcie to jest jedną z podstawowych kategorii w marketingu, kategorii wyznaczających najbardziej charakterystyczną cechę myślenia i działania marketingowego – orientację na klienta.

Czy i kiedy użytkownik jest klientem biblioteki?



Biblioteka? Firma?

Organizacja komercyjna?

Biblioteka akademicka w dzisiejszym otoczeniu działa jak żywo reagująca na dynamiczne zmiany organizacja komercyjna, działająca w warunkach konkurencji.

Chce kierunkować swoje działania i wysiłki przede wszystkim na Użytkownika i nie tylko sprostać jego potrzebom i oczekiwaniom, ale nawet je odgadnąć i uprzedzić.

Czy jest to możliwe i kiedy?

Kim byli i są Klienci/Użytkownicy?

- **pracownicy**: informacja szybka, dokładna przekazana - bazy, repozytoria, serwisy, czasopisma elektroniczne – szacunkowa pomoc - 80%-87%
- **studenci** - informacja ogólna, kompetentna, dobór materiałów - e-booki, bazy, katalog elektroniczny – szacunkowa pomoc - 95%-98%
- **inni** - informacja bieżąca, książki, poradnictwo-książki, czasopisma drukowane, katalog elektroniczny - szacunkowa pomoc - 90%-95%
- **e-użytkownicy** - e-informacja, bazy, serwisy on-line, biblioteki cyfrowe, e-learning - szacunkowa pomoc - 80%-85%

Czego oczekują, szukają Użytkownicy?

- Klienci mają różne oczekiwania i potrzeby a zadaniem biblioteki jest zapewnić szeroki wachlarz usług: od tych standardowych po specjalne ☺
- Użytkownicy spodziewają się, że będą docenieni i bez nich funkcjonowanie biblioteki będzie gorsze; chcą wierzyć, że „Klient ma zawsze rację”
- Życzenia i potrzeby klientów ciągle się zmieniają
- Użytkownicy oczekują tego, co zamówili oraz tego co biblioteka oferuje
- Chcą wartościowej usługi za swoje pieniądze (...czyli *jednak biblioteka/firma oferująca usługi*)

-

Z życia wzięte... jak skutecznie odstraszyć klienta... na zawsze

- Przychodzi Użytkownik/Klient do biblioteki:
 - „chciałbym zapytać, dowiedzieć się...

A bibliotekarz:

- Nie wiem...
- To do koleżanki...albo do kolegi
- Tam jest napisane...
- Regulamin...
- Skaner zajęty...
- Niech się Pan streszcza, bo zamykamy...
- A skąd ja mam to wiedzieć...
- To nie u nas...
- To Pan się myli...

Z życia wzięte...jak skutecznie odstraszyć klienta...na zawsze

- Wymienione odpowiedzi to przykładowe błędy w obsłudze Klienta (*nam się przecież nie zdarzają* 😊)

ALE:

- Nie wiem
- Jest mi wszystko jedno
- Nie przeszkadzaj mi
- Nie lubię cię
- Wiem wszystko
- Nie masz o tym pojęcia
- Nie chcemy tutaj takich osób
- Proszę nie wracać
- Ja mam rację a Pan się myli...

To 9 skutecznych sposobów na „święty spokój”

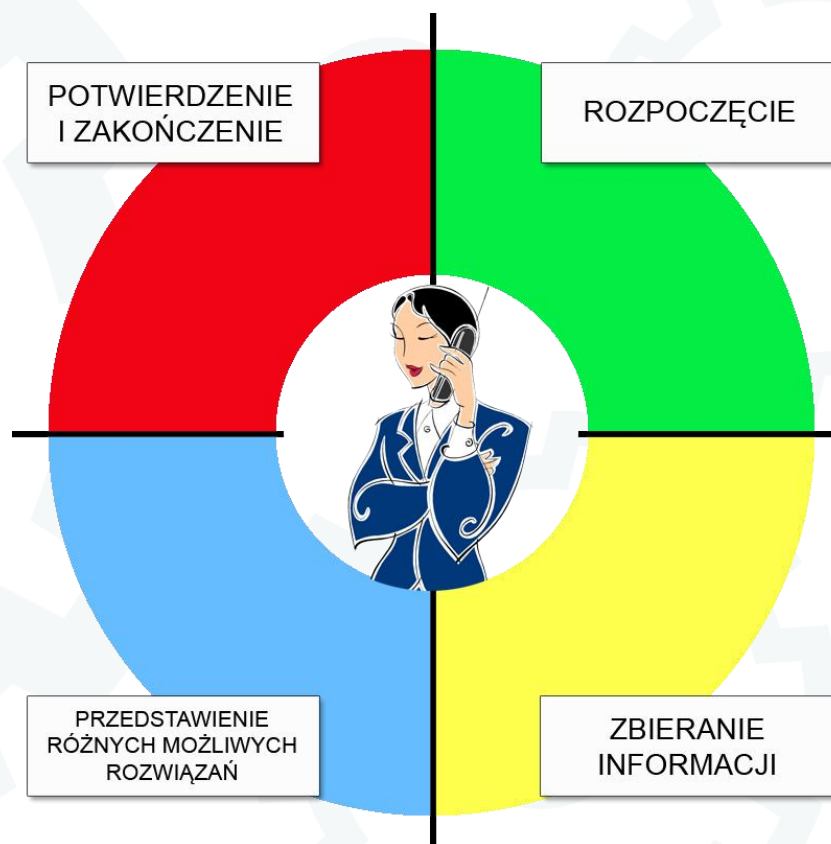
Zasada POPO (T. Radkiewicz)

- **P** – przeproś
- **O** – okaż zrozumienie
- **P** – przejmij odpowiedzialność
- **O** - określ brakujące dane
- Bibliotekarz – jako psycholog, nawigator, nauczyciel, doradca.... i wreszcie usługodawca

Usługi – nie tylko „face to face”

Obsługa Użytkownika to także:

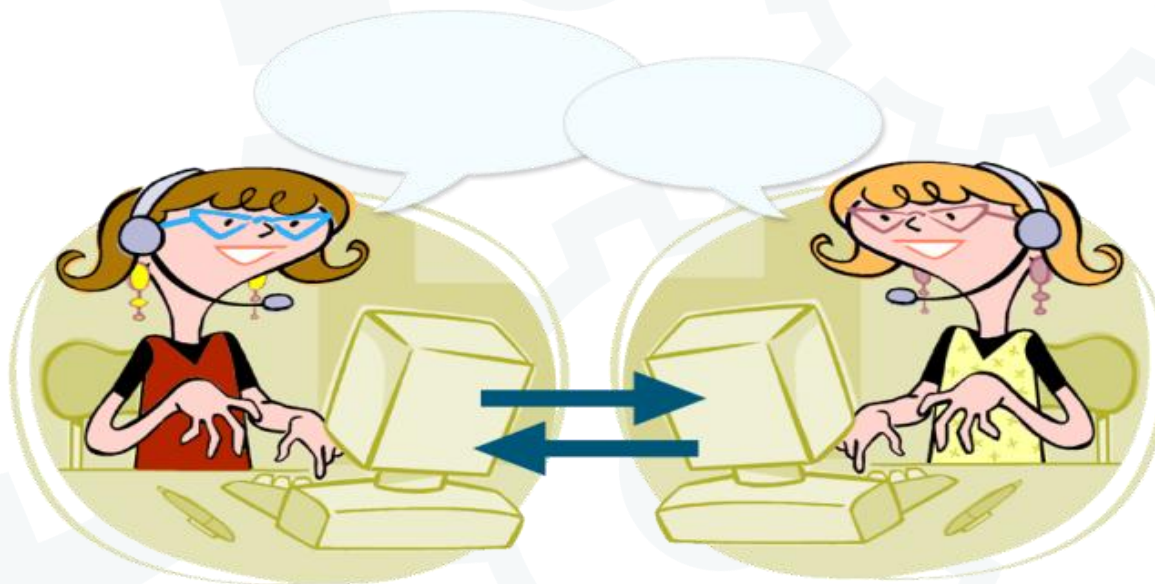
1.rozmowa telefoniczna



Usługi – nie tylko „face to face”

2. komunikacja internetowa :

- dyskusje, czaty
- fora
- e-mail
- serwisy społecznościowe np. facebook





Usługi dla pracowników i doktorantów PP

Analiza dorobku naukowego - usługa dla pracowników PP

- wykonywanie analiz cytowań publikacji pracowników (H – indeks);
- analiza dorobku naukowego pracowników na potrzeby rankingów, parametryzacji jednostki i awansów zawodowych pracowników naukowych (określanie punktacji MNiSW w oparciu o listy czasopism punktowanych oraz współczynnika wpływu – IF na podstawie bazy Journal Citation Reports – JCR Thomson Reuters)
- przygotowywanie wykazów publikacji indeksowanych na platformie Web of Science™
- uzupełnianie danych bibliograficznych w opisach bibliograficznych publikacji naukowych



Usługi dedykowane dla pracowników i doktorantów PP

Wyszukiwanie literatury – usługa dla pracowników i doktorantów PP

Biblioteka oferuje konsultacje ze środowiskiem naukowo-dydaktycznym w zakresie wieloaspektowych strategii wyszukiwawczych.

Oferujemy pomoc w:

- tworzeniu retrospektywnych oraz bieżących wyszukiwań wieloaspektowych literatury w zasobach elektronicznych
- doborze e-zasobów do tematu, dziedziny i in.
- rozwiązywaniu szczegółowych problemów (dla zespołów oraz indywidualnych użytkowników) dotyczących zasobów elektronicznych, jak również narzędzi wspomagających dostęp i wyszukiwanie



Dorobek naukowy pracowników PP - archiwizacja

**BIBLIO – Zarządzenie nr 19 Rektora PP z dnia
10.06.2013.**

**REPOZYTORIUM NAUKOWE PP - Zarządzenie
nr 20 Rektora PP z dnia 10.06.2013.**

**RESEARCHER ID - Zarządzenie nr 13 Rektora
PP z dnia 08.05.2014.**

Warto zapytać...

- Jakie potrzeby mają nasi Użytkownicy?
- W jakim stopniu nasze produkty zaspokajają potrzeby Czytelników?
- Jakie są relacje z naszymi Klientami?
- Skąd wiemy czy dostają to czego oczekują?
- Kim są nasi konkurenci?
- Co Użytkownicy najbardziej cenią w naszej Bibliotece?
- Jakie tendencje w działalności lub stylu życia naszych Klientów mogą zmienić ich oczekiwania wobec **nas** i **naszej** Biblioteki?

Badanie satysfakcji i potrzeb

- Od dawna walczymy ze stereotypami bibliotekarza i biblioteki. Ale właśnie dlatego nie bójmy się badania opinii Czytelników – nawet te negatywne pełnią twórczą rolę i inspirują nas do szukania nowych rozwiązań
- Uzyskane dane stanowią cenną wskazówkę w podnoszeniu jakości usług, standaryzacji działań oraz ciągłym i skutecznym **zarządzaniu satysfakcją Klienta**



Zarządzanie satysfakcją Klienta

Trzy wymagania gwarantujące satysfakcję klienta:

- **każdy pracownik** – musi czuć się odpowiedzialny za Klienta, jego potrzeby oraz problemy
- **każdy pracownik** – z działów oddalonych od Obsługi Użytkownika powinien znać jego potrzeby
- **wszyscy pracownicy** działają na rzecz pozytywnego wizerunku biblioteki/firmy

Nowoczesna biblioteka czy już firma?



quality identities redefined recurring efficiency
come broader portfolio misaligned uses
de on ty nized action ionic self see
cturer sales line viewed
equity number scale
branding process carry
offerings brands sometimes want
managers called perceived
time alone reduced
product
brand
research
management
target
market
products
differen position
profitability combination names marketers
referred enable gain cost price
ment

Obsługa Klienta jako podstawowa ekspresja marki

- postrzegana jako ważny aspekt organizacji
- jako marka w akcji
- każdy kontakt z organizacją odzwierciedla markę
- usatysfakcjonowani klienci zachwalają markę



Wizerunek biblioteki jako firmy

Wizerunek firmy – biblioteki:

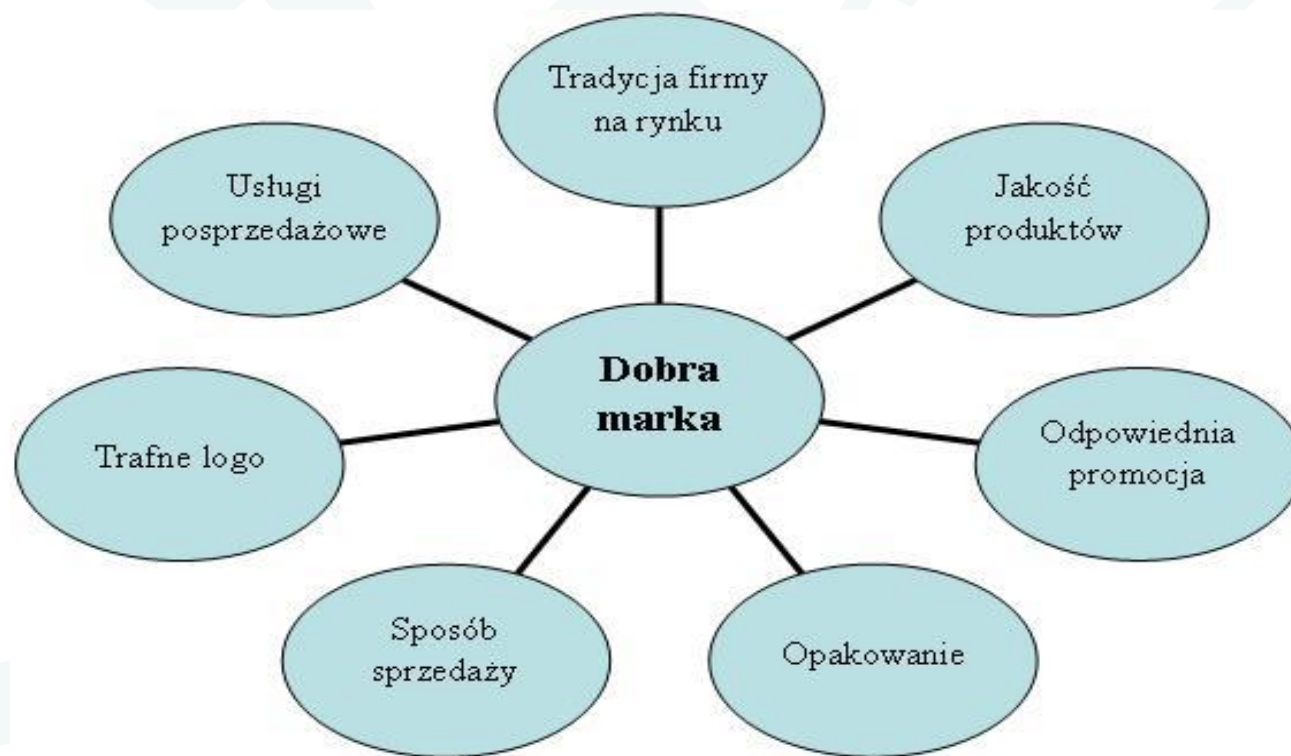
- to co ludzie myślą na jej temat
- obraz firmy w świadomości osób bezpośrednio się z nią stykających
- jej tożsamość – czyli wszystkie elementy, za pomocą których jest ona identyfikowana – to co ją wyróżnia spośród innych

**Wizerunek – zewnętrzny aspekt wobec firmy.
Biblioteka MOŻE STARAĆ SIĘ wpłynąć na wizerunek**

Marka



To wartość niematerialna, cecha, skojarzenie stanowiące dla klienta gwarancję jakości



Marka biblioteczna to:

Wysoka jakość usług świadczonych przez bibliotekę oraz wieloaspektowe podejście do użytkowników w celu zaspokojenia ich potrzeb.

Marka biblioteczna budowana poprzez:

- dobór personelu
- rozwój i doskonalenie własnych produktów i usług
- otwartość na użytkownika
- obsługa procesu dydaktycznego na wysokim poziomie



Identyfikacja firmy - biblioteki

Zadaniem tożsamości firmowej jest umożliwienie identyfikowania firmy – biblioteki przez jej zewnętrzną publiczność.

Elementy wizualne:

- logo
- jednakowy wystrój i wyposażenie
- kolorystyka
- upominki reklamowe
- tła prezentacji, plakaty, ulotki

Elementy niewizualne:

- takie same standardy obsługi
- kultura personelu
- jakość świadczonych usług

Elementy wizualne BPP





Badania ankietowe w Bibliotece PP

Ankiety badające poziom satysfakcji wśród użytkowników Biblioteki Politechniki Poznańskiej przeprowadzono w latach: 1996, 1998, 2004, 2008, 2011, 2012

Powstaje pytanie czy permanentne prowadzenie badań potrzeb i satysfakcji jest niezbędne?

- Jak najbardziej TAK. Jeśli dbamy o wizerunek Biblioteki, jakość przekazywanej informacji - musimy pytać użytkowników czego oczekują, jak nas Bibliotekarzy oceniają

Badania ankietowe 2011/2012

Przyczyna: przeprowadzka do nowego budynku w 2010 ,
nowe zasady, nowe oczekiwania NOWA stara BIBLIOTEKA

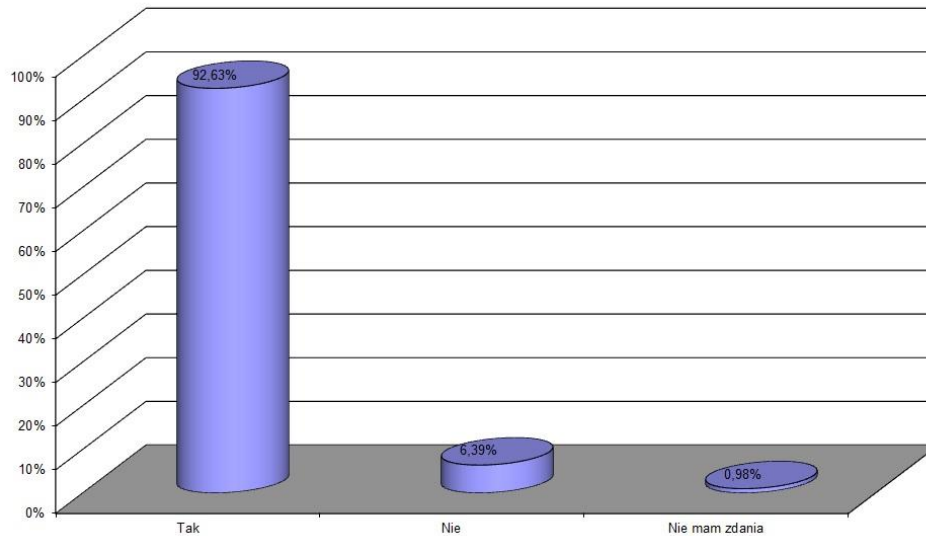
Cel: poznanie opinii i potrzeb użytkowników nowej biblioteki
oraz zbadanie czy poziom oferowanych usług i kompetencji
bibliotekarzy jest satysfakcjonujący dla czytelników

Narzędzie: 2 – częściowa anonimowa ankieta z pytaniami
zamkniętymi (wersja drukowana i elektroniczna)

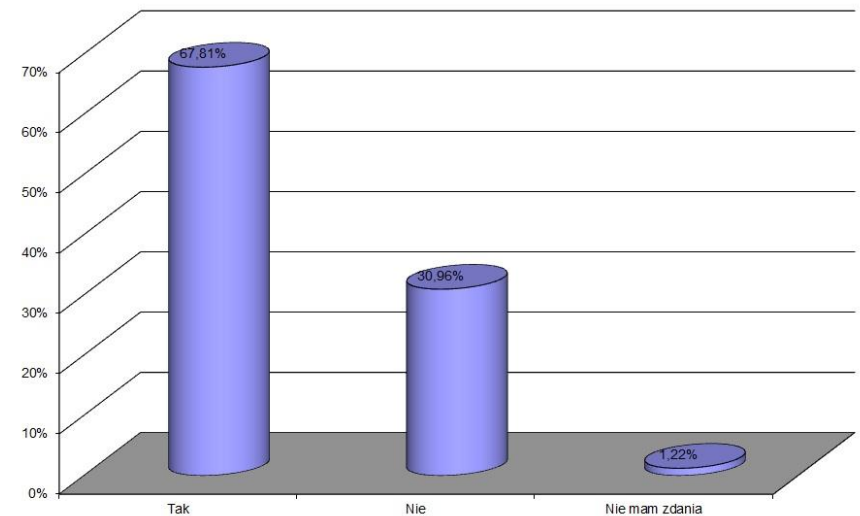
Grupa badawcza: 2011r. 407 - respondentów
2012r. 389 - respondentów

Wyniki ankiety - 2011 r.

Czy uważa Pan/Pani, że obsługa wypożyczalni jest kompetentna i uprzejma?

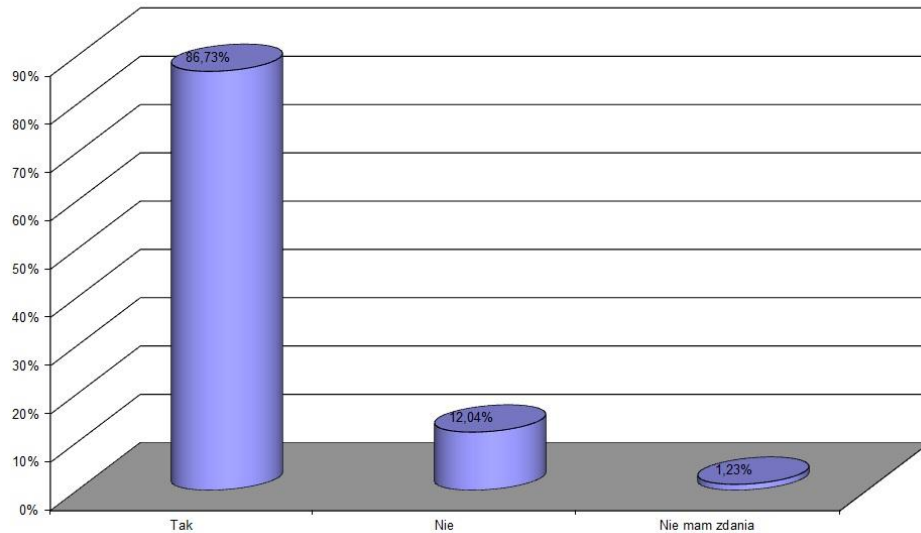


Czy uważa Pan/Pani, że ilość sprzętu (komputerów, skanerów, drukarek, kserografów) jest wystarczająca?

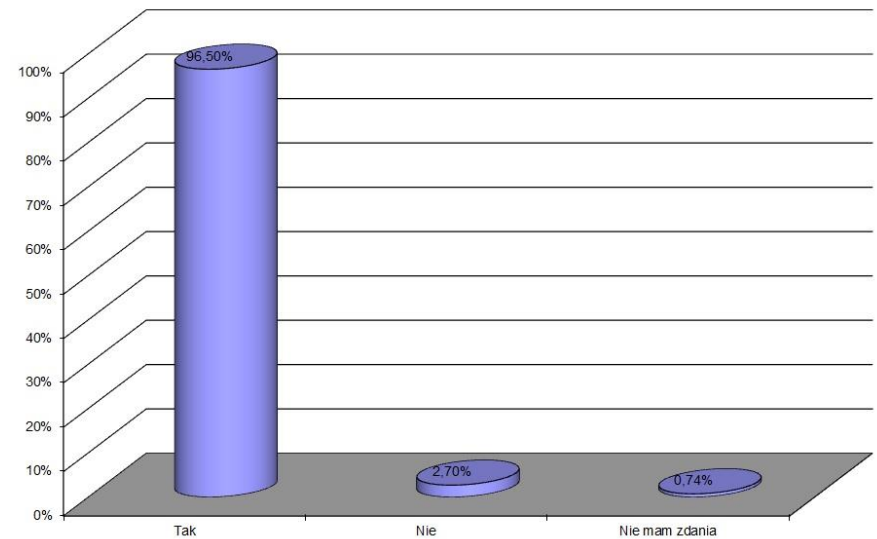


Wyniki ankiety - 2011 r.

Czy uważa Pan/Pani, że utworzenie pokoi pracy zespołowej jest potrzebne?

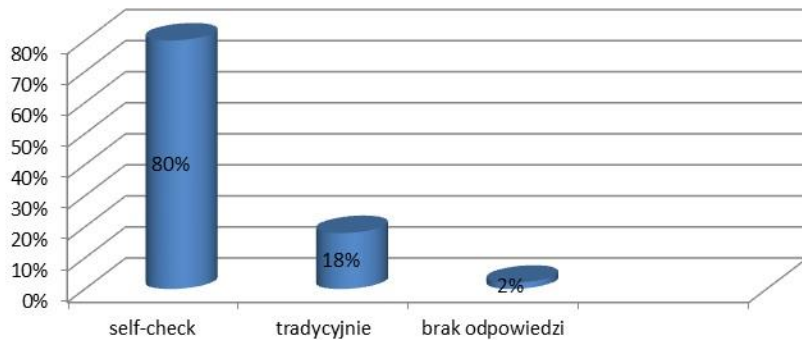


Czy uważa Pan/Pani, że obsługa czytelników jest kompetentna i uprzejma?

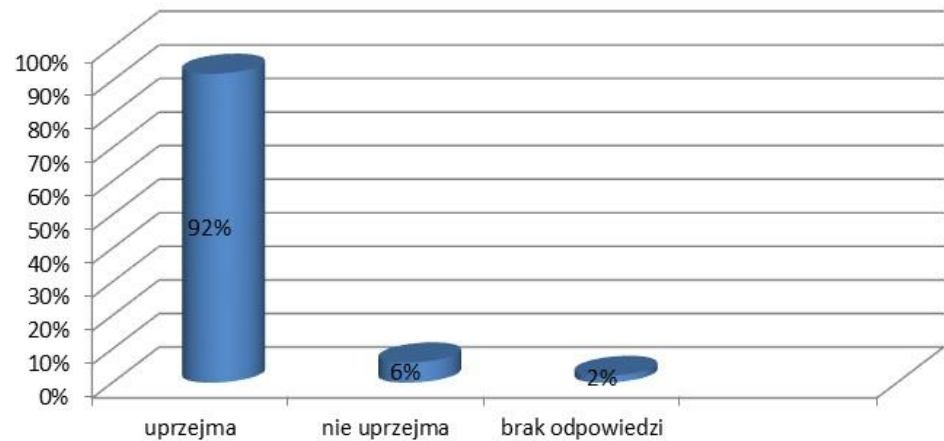


Wyniki ankiety - 2012 r.

Czy woli Pan/Pani wypożyczać książki poprzez self-check, czy tradycyjnie korzystając z pomocy bibliotekarza

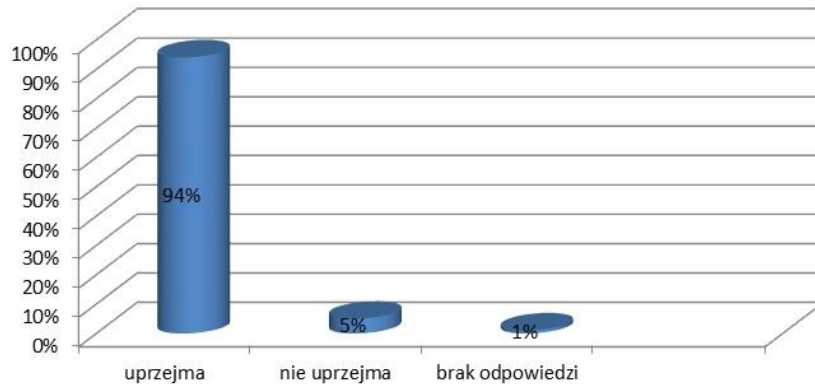


Czy uważa Pan/Pani, że obsługa Wypożyczalni jest kompetentna i uprzejma?

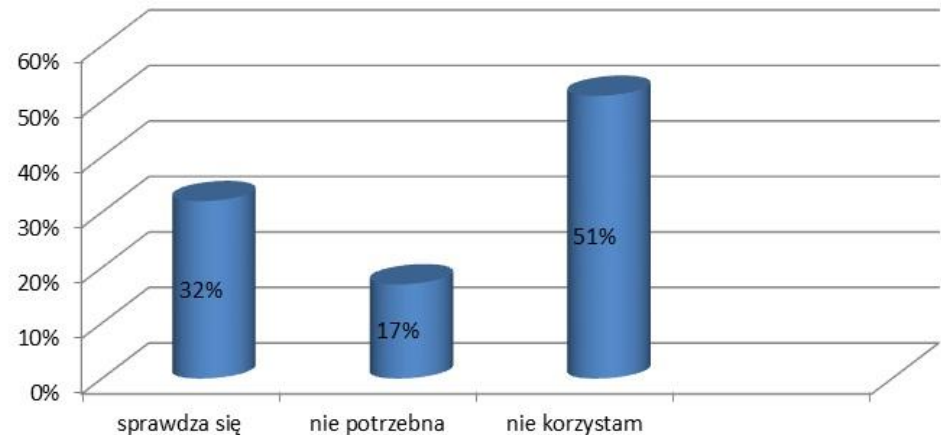


Wyniki ankiety - 2012 r.

Czy uważa Pan/Pani że obsługa Czytelni jest kompetentna i uprzejma?



Czy uważa Pan/Pani, że usługa Zapytaj bibliotekarza sprawdza się jako pomoc?



Wolne głosy, wnioski, opinie respondentów...

- *To najlepsza biblioteka w jakiej byłem...*
- *Oby tak dalej...*
- *Biblioteka i czytelnia o całkiem wysokim standardzie – dobre miejsce do pracy...*
- *Skanery zamiast ksero – dobre i ekologiczne...*
- *Spędzam tu dużo czasu...*
- *Biblioteka fajna i przyjazna...*
- *Nareszcie biblioteka z prawdziwego zdarzenia...*



Usługi promujące Bibliotekę PP

- Pokoje pracy zespołowej - rezerwacja online
- Strefa Malucha
- Wypożyczanie laptopów
- Zapytaj bibliotekarza
- Zaproponuj zakup
- Zamów kopię
- Punkt doładowań telefonu, aparatu,
- Bezpłatny wydruk do 5 stron
- Skanowanie
- Udogodnienia dla studentów z niepełnosprawnościami (już „jutro”)!



Wydarzenia promujące Bibliotekę PP

- Wystawy o różnorodnej tematyce realizowane przez studentów Politechniki jak i przez zewnętrznych wystawców
- Organizacja imprez we współpracy z Działem Promocji PP tj. Noc Naukowców, Dziewczyny na Politechniki, Polifestiwal, Dzień Dziecka
- Organizacja konferencji, seminariów, odczytów jak i konkursów związanych z biblioteką
- Tydzień Bibliotek
- Tydzień Open Access
- Wycieczki po Bibliotece polsko i obcojęzyczne

Wystawy



Dla dzieci



Konferencje, spotkania...



w mroźny zimowy poranek...



Podsumowując...

- we współczesnym świecie wygrywają te biblioteki, które są w stanie:
- przetrwać dynamiczne zmiany
- pozostać z własnymi usługami na jak najwyższym poziomie
- traktować **Klienta** jako stały, niezmienny i najważniejszy punkt odniesienia
- **stać się firmą mimo, że jesteśmy organizacją non-profit 😊**

„Najlepszym sposobem na zdobycie i zatrzymanie klientów jest nieustanne myślenie o tym jak zaoferować im więcej za mniej....”

Philip Kotler

Dziękujemy 😊



Photos: Natalia Cofta, Piotr Raczkowski

