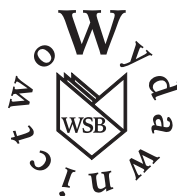


Budowanie relacji z klientem biblioteki

pod redakcją
Janiny Przybysz, Pawła Pioterka
i Mariusza Nowaka



Wydawnictwo
Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu
Poznań 2014

Recenzent
dr Magdalena Karciarz

Redakcja i korekta
Krystyna Sobkowicz

Projekt okładki
Martyna Dawidziak

Skład i łamanie
Włodzimierz Ludwiczak

Kopiowanie i przetwarzanie w jakiegokolwiek formie
wymaga pisemnej zgody Wydawcy

© Copyright by Wyższa Szkoła Bankowa w Poznaniu, 2014

ISBN 978-83-7205-326-8

WYDAWNICTWO WYŻSZEJ SZKOŁY BANKOWEJ
al. Niepodległości 2, 61-874 Poznań, tel. 61 655 33 99, 61 655 32 48
e-mail: wydawnictwo@wsb.poznan.pl, dzialhandlowy@wsb.poznan.pl
www.wydawnictwo.wsb.poznan.pl

Druk i oprawa: ESUS Druk cyfrowy, Poznań

Spis treści

| | |
|--|-----|
| Wprowadzenie (<i>Janina Przybysz, Paweł Pioterek, Mariusz Nowak</i>) | 7 |
| Iwona Josińska, Paweł Zygarłowski Biblioteki w obliczu konsolidacji na rynku szkolnictwa wyższego. Z doświadczeń Wyższej Szkoły Bankowej we Wrocławiu | 11 |
| Maria Wanda Sidor Repozytorium instytucjonalne – jego funkcje i narzędzia w komunikacji naukowej oparte na doświadczeniach WSB-NLU | 23 |
| Joanna Szymanowicz, Agata Bruszevska Wideooteka oraz repozytorium jako przykład komunikacji z klientem wewnętrznym biblioteki | 43 |
| Grażyna Wilk Czytelnik w bibliotece akademickiej XXI wieku – gość? klient? użytkownik? ... | 51 |
| Anna Sobiech, Monika Kozłowska Biblioteka Wyższej Szkoły Administracji Publicznej w Ostrołęce w oczach jej użytkowników | 63 |
| Kinga Adamiak Badania satysfakcji użytkowników usługi „Zaproponuj kupno książki” w Bibliotece Uniwersyteckiej w Poznaniu | 73 |
| Karolina Dyl, Renata Zagożdżon Jeden katalog – dwie biblioteki, czyli koncepcja, wdrożenie i wnioski dotyczące funkcjonowania systemu bibliotecznego łączącego zasoby bibliotek Wyższej Szkoły Cła i Logistyki i Wyższej Szkoły Zarządzania i Prawa im. H. Chodkowskiej w Warszawie | 93 |
| Wioletta Ledzion, Marta Mazur, Agata Petiuk Bibliotekarze dziedzinowi w Bibliotece Głównej Politechniki Warszawskiej. Budowanie nowej jakości usług bibliotecznych | 107 |
| Małgorzata Bródka Wydawco, gdzie jesteś? czyli pozyskiwanie egzemplarzy obowiązkowych jako przykład budowania relacji z klientem „zewnętrznym” | 119 |

Stefan Kubów

Dylematy blogującego bibliotekarza 127

Ewa Rzeska, Monika JaworskaKomunikacja interpersonalna w procesie budowania relacji z klientem
biblioteki uniwersyteckiej na przykładzie Biblioteki Głównej Uniwersytetu
Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie 133**Magdalena Kokosińska**

Błędy w komunikacji. Język czytelników 145

Paulina Milewska

Błędy w komunikacji. Bibliotekarz w Internecie 165

Aleksandra Marciniak

Błędy w komunikacji. Patologiczne zjawiska: mobbing i dyskryminacja 197

Barbara Barańska-MalinowskaJak mówić, żeby użytkownicy bibliotek nas słuchali, jak sprawić, żeby
do nas wracali? 227