

Budowanie relacji z klientem biblioteki

pod redakcją

Janiny Przybysz, Pawła Pioterka
i Mariusza Nowaka



Wydawnictwo
Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu
Poznań 2014

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 Bruszewska

Wideoteka 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 bibliecznych	107
--	-----

Małgorzata Bródka

Wydawco, gdzie jesteś? czyli pozyskiwanie egzemplarzy obowiązkowych

jako przykład budowania relacji z klientem „zewnątrznym”	119
--	-----

Stefan Kubów

Dylematy blogującego bibliotekarza	127
--	-----

Ewa Rzeska, Monika Jaworska

Komunikacja 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-Malinowska

Jak mówić, żeby użytkownicy bibliotek nas słuchali, jak sprawić, żeby do nas wracali?	227
--	-----