

Zawiera m.in.:

Zygarłowski, P.: Biblioteki w obliczu konsolidacji na rynku szkolnictwa wyższego. Z doświadczeń Wyższej Szkoły Bankowej we Wrocławiu;

Sidor, M.W.: Repozytorium instytucjonalne – jego funkcje i narzędzia w komunikacji naukowej oparte na doświadczeniach WSB-NLU;

Bruszevska, A.: Wideoteka oraz repozytorium jako przykład komunikacji z klientem wewnętrznym biblioteki;

Wilk, G.: Czytelnik w bibliotece akademickiej XXI wieku – gość? klient? użytkownik?

Kozłowska, M.: Biblioteka Wyższej Szkoły Administracji Publicznej w Ostrołęce w oczach jej użytkowników;

Adamiak, K.: Badania satysfakcji użytkowników usługi „Zaproponuj kupno książki” w Bibliotece Uniwersyteckiej w Poznaniu;

Zagożdżon, R.: 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;

Petruk, A.: Bibliotekarze dziedzinowi w Bibliotece Głównej Politechniki Warszawskiej. Budowanie nowej jakości usług bibliotecznych;

Bródka, M.: Wydawco, gdzie jesteś? czyli pozyskiwanie egzemplarzy obowiązkowych jako przykład budowania relacji z klientem „zewnętrznym”;

Kubów, S.: Dylematy blogującego bibliotekarza;

Jaworska, M.: Komunikacja interpersonalna w procesie budowania relacji z klientem biblioteki uniwersyteckiej na przykładzie Biblioteki Głównej Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie;

Kokosińska, M.: Błędy w komunikacji. Język czytelników;

Milewska, P.: Błędy w komunikacji. Bibliotekarz w Internecie;

Marciniak, A.: Błędy w komunikacji. Patologiczne zjawiska: mobbing i dyskryminacja;

Barańska-Malinowska, B.: Jak mówić, żeby użytkownicy bibliotek nas słuchali, jak sprawić, żeby do nas wracali?