

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	
Wideozbiórka 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 dziedziczyli 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 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