

Katarzyna Janczulewicz

X Konferencja Bałtycka "Zarządzanie i Organizacja Bibliotek" pod hasłem "Zarządzanie jakością Nowe rozwiązania w działalności biblioteczno-informacyjnej" (Gdańsk, 11–13 maja 2016 r.)

Nowa Biblioteka. Usługi, Technologie Informacyjne i Media nr 3 (22), 197-206

2016

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Katarzyna Janczulewicz

Zakład Zarządzania Informacją
Instytut Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej
Uniwersytet Śląski w Katowicach
e-mail: k.janczulewicz@gmail.com

X Konferencja Bałtycka „Zarządzanie i Organizacja Bibliotek” pod hasłem „Zarządzanie jakością Nowe rozwiązania w działalności biblioteczno-informacyjnej” (Gdańsk, 11–13 maja 2016 r.)

Każdy jubileusz stanowi z jednej strony okazję do podsumowania dotychczasowych działań i osiągnięć, z drugiej pozwala spojrzeć naprzód i snuć śmiało wizje przyszłości. Nie inaczej było w przypadku X, jubileuszowej edycji Konferencji Bałtyckiej „Zarządzanie i Organizacja Bibliotek”. Wybór na jej motyw przewodni zagadnienia: „Zarządzanie jakością. Nowe rozwiązania w działalności biblioteczno-informacyjnej” wydaje się więc oczywistym dopełnieniem dotychczasowych rozważań o bibliotekarstwie współczesnym. Konferencja odbyła się w dniach 11–13 maja 2016 r. w Bibliotece Uniwersytetu Gdańskiego oraz na Politechnice Gdańskiej. Zdecydowaną zaletą konferencji było uczestnictwo w niej zarówno teoretyków – przedstawicieli instytutów kształcących w zakresie informacji naukowej i bibliotekoznawstwa, jak i praktyków zawodu, którzy przybliżyli swoją codzienną pracę ukierunkowaną na czytelnika i jakość świadczonych usług. W trakcie konferencyjnych obrad odbyło się 6 paneli, podczas których wygłoszono 50 referatów będących rozważaniami teoretycznymi oraz przedstawieniem wyników badań dotyczących jakości w bibliotekach.

Konferencję otworzyła jej organizatorka, Maja Wojciechowska, podsumowując dotychczasowe edycje oraz dziękując osobom i instytucjom, współpracującym przy jej organizacji.

W trakcie pierwszego panelu ogłoszono 7 referatów; ich autorzy przedstawili podstawy zagadnienia jakości w bibliotekach. Wystąpienia te objęły wiele aspektów współczesnego bibliotekarstwa: od społecznego oddziaływania bibliotek, poprzez kadre, usługi cyfrowe, po działania promocyjne. Obrady rozpoczęła Ewa Głowacka (Instytut Informacji Naukowej i Bibliologii, Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu), która w referacie: *Badania społecznego i ekonomicznego oddziaływania bibliotek akademickich. Obszary, projekty, metody* zwróciła uwagę na ekonomiczne aspekty funkcjonowania bibliotek. Zdaniem prelegentki koszty rzeczywiste funkcjonowania bibliotek to przede wszystkim te, które społeczeństwo ponosiłoby, gdyby biblioteki nie świadczyły swoich usług na rzecz społeczności. Zagadnieniem zarządzania nie tylko instytucją, ale też posiadaną przez nią wiedzą zajęła się Katarzyna Materska (Uniwersytet Kardynała Stefana Wyszyńskiego) w referacie pt. *Przyczynki do jakości zarządzania danymi, informacją i wiedzą w bibliotece akademickiej drugiej dekady XXI wieku*. Prelegentka omówiła znaczenie informacji i wiedzy w kształtowaniu bibliotek. Potencjał wykorzystania bibliotek wśród użytkowników przedstawił Grzegorz Czapnik (Katedra Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej, Uniwersytet Łódzki) w wystąpieniu pt. *Ocena popytu na biblioteki wśród użytkowników rzeczywistych i potencjalnych – możliwości*.

Temat znaczenia kadr bibliotecznych podjęło dwóch prelegentów. Artur Jazdon (Biblioteka Uniwersytetu Adama Mickiewicza w Poznaniu) w referacie *Projakościowe zarządzanie kadrami w Bibliotece Uniwersyteckiej w Poznaniu* zaprezentował znaczenie odpowiedniego doboru pracowników oraz kształtowanie struktury organizacyjnej biblioteki. Natomiast Jacek Radwan (Biblioteka Jagiellońska) w wystąpieniu pt. *Rola przywódcy w procesie doskonalenia jakości funkcjonowania biblioteki* przedstawił rolę kadry kierowniczej. Prelegent wskazał cechy osobowościowe przydatne w pełnieniu funkcji kierowniczych oraz podkreślił znaczenie kompetentnego zespołu pracowników, co przekłada się na optymalne działanie biblioteki.

Badania nad jakością materiałów cyfrowych przeprowadziła Lidia Szczygłowska (Biblioteka Główna Politechniki Częstochowskiej), autorka referatu *Jakość bibliotek cyfrowych*. W swoim wystąpieniu poruszyła problem ograniczeń technologicznych bibliotek cyfrowych, które ciągle się zmieniają, oraz naświetliła ich społeczny wymiar. Wskazała wiele metod i modeli stosowanych do oceny zasobów cyfrowych.

Ostatnią prelegentką w tej sesji była Anna Łach (Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa, Uniwersytet Wrocławski), która w referacie *Jakość usług bibliotecznych w planowaniu marketingowym* zajęła się marketingiem bibliotecznym i omówiła postrzeganie przez użytkowników bibliotek strategii marketingowych bibliotek publicznych. Zagadnienie zostało przedstawione z perspektywy studentów informacji naukowej i bibliotekoznawstwa, których prace zostały przez referentkę zanalizowane oraz uzupełnione badaniem komunikacji wizerunkowej bibliotek.

W drugiej sesji konferencyjnej, prowadzonej przez K. Materską, wygłoszono 8 referatów, których autorzy podjęli temat miejsca użytkowników wewnętrznych i zewnętrznych w kształtowaniu jakości usług bibliotecznych.

Jako pierwsza głos zabrała Małgorzata Kowalska (Instytut Informacji Naukowej i Bibliologii, Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu), która sprawdziła, jak przebiega monitorowanie jakości procesu kształcenia w ośrodkach akademickich prowadzących studia w zakresie bibliologii i informatologii. Referat pt. *Narzędzia oceny jakości kształcenia profesjonalistów w dziedzinie informacji* stanowił przedstawienie wyników dogłębnej analizy stosowanych narzędzi oceny jakości kształcenia w 13 ośrodkach akademickich oraz ich znaczenia dla rozwoju dyscypliny naukowej.

Rolą wartości i norm w bibliotekach zajęła się Małgorzata Dąbrowicz (Biblioteka Główna, Uniwersytet Adama Mickiewicza w Poznaniu). W referacie zatytułowanym *Zarządzanie jakością poprzez wzmacnianie systemu wartości w bibliotece* podkreśliła znaczenie wzmacniania wartości etycznych i organizacyjnych jako elementów kultury organizacyjnej bibliotek.

Jakość w procesie rejestracji czytelników w bibliotekach uniwersyteckich – wyniki badań to temat wystąpienia Marcina Karwowskiego (Instytut Informacji Naukowej i Bibliologii, Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu). Przeprowadzone przez autora pomiary pokazały, w jaki sposób pracownicy informacji i rejestracji są postrzegani przez potencjalnego czytelnika.

W referacie *Kryterium dostępności jako wskaźnik jakości. Model rozproszony bibliotekarstwa* Zbigniew Gruszka (Katedra Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej, Uniwersytet Łódzki) zanalizował sieć łódzkich bibliotek publicznych, uwzględniając sytuację społeczną, odległości między poszczególnymi placówkami bibliotecznymi i ich dostępność komunikacyjną.

Temat miejsca i roli użytkowników w bibliotekach przedstawiła Katarzyna Janczulewicz (Instytut Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej, Uniwersytet Śląski w Katowicach) w referacie: *Na co pozwolić czytelnikowi? Idea biblioteki partycypacyjnej*. Referentka omówiła założenia biblioteki partycypacyjnej oraz przykłady, które mogą być uznane za przejaw społecznościowy bibliotek.

Ewa Rudnicka i Katarzyna Rzempełuch-Pallasch (Biblioteka Uniwersytecka, Uniwersytet Warmińsko-Mazurski) w referacie pt. *Opis stanowiska pracy jako wyraz dbałości o jakość kadr bibliotecznych* omówiły przygotowanie i wdrożenie spisów kompetencji zawodowych bibliotekarzy. Prelegentki zaprezentowały doświadczenia z wprowadzania stanowisk zawodowych oraz podkreśliły ich rolę w kształtowaniu struktury organizacyjnej biblioteki i rozwoju zawodowego bibliotekarzy.

Na jakość usług bibliotecznych coraz większy wpływ ma bezpieczeństwo informacji. Problem ten przybliżyli Andrzej Koziara i Agnieszka Jezierska (Biblioteka Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach) w wystąpieniu *Bezpieczeństwo informacji a jakość zarządzania. Normy prawne i organizacyjne dla bibliotek i firm współpracujących*. Prelegenci wskazali normy stosowane w ocenie bezpieczeństwa informacyjnego, postanowienia Polityki Bezpieczeństwa Informacji oraz Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji oraz ich wpływ na jakość usług biblioteczno-informacyjnych.

W ostatnim referacie wygłoszonym podczas tej sesji, pt. *W poszukiwaniu najlepszych praktyk w tworzeniu stron WWW bibliotek wyższych uczelni niepaństwowych*, Ewa Urbanowska (Biblioteka Uniwersytecka, Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie) i Agnieszka Adamiec (Biblioteka Główna Szkoły Głównej Gospodarstwa Wiejskiego) zajęły się jakością stron internetowych bibliotek. Prelegentki zaprezentowały wyniki badania niepublicznych szkół wyższych przeprowadzonego metodą benchmarkingu.

W trakcie przerwy konferencyjnej uczestnicy mieli możliwość zobaczenia bibliobusu. Jacek Czarnowski, dyrektor Biblioteki Publicznej w Dzielnicy Wawer m.st. Warszawy, zaprezentował jego znaczenie w działalności biblioteki (związane m.in. z położeniem dzielnicy i rozlokowaniem filii bibliotecznych) oraz możliwości promocyjne czytelnictwa wynikające z mobilności biblioteki.

Trzecią sesję, moderowaną przez Z. Gruszkę, otworzył referat Julity Niedzwieckiej-Ambroziak (Biblioteka Wyższej Szkoły Bankowej w Toruniu, Instytut Informacji Naukowej i Bibliologii, Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu) pt. *Otwartość na wdrażanie nowoczes-*

nych technologii a nowe formy zbiorów w bibliotekach Wyższych Szkół Bankowych (wyniki badań ankietowych). Autorka przybliżyła w nim działania podejmowane przez biblioteki oraz płynące z nich korzyści dla tych instytucji i czytelników.

Zastosowaniem mobilnych technologii w bibliotekarstwie zajął się Mariusz Jarocki (Instytut Informacji Naukowej i Bibliologii, Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu), który w referacie *Oczekiwania klientów bibliotek wobec rozwiązań mobilnych dostępnych w serwisach* przedstawił wyniki badania ankietowego użytkowników w zakresie ich zachowań informacyjnych oraz technologii stosowanych przez studentów Instytutu Informacji Naukowej i Bibliologii Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu. Autor badania próbował znaleźć zależność pomiędzy realnymi potrzebami – poszukiwanymi informacjami bibliotecznymi – a dostępnością poszczególnych serwisów w wersji na urządzenia mobilne.

Działania bibliotek rozumianych jako organizacje uczące się omówiła Marlena Gęborska (Instytut Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej, Uniwersytet Śląski w Katowicach) w wystąpieniu *Projektowanie bibliotecznej autoewaluacji interaktywnej*. Prelegentka podkreśliła rolę ewaluacji działań bibliotek na przykładzie prowadzonych imprez bibliotecznych promujących czytelnictwo oraz przedstawiła wyniki badań bibliotek polskich i zagranicznych.

Wstępne umiejętności *information literacy* jako jednego z czynników wpływających na odczuwaną satysfakcję użytkowników biblioteki akademickiej z korzystania z zasobów bibliotecznych przedstawili Kamil Banaszewski i Katarzyna Bartosiak (Biblioteka Uniwersytetu Zielonogórskiego) w referacie *Doskonalenie jakości usług biblioteki w obszarze kompetencji informacyjnych jej użytkowników (wyniki badań pilotażowych przeprowadzonych wśród studentów Uniwersytetu Zielonogórskiego)*. Autorzy przeprowadzili badanie użytkowników, które miało na celu lepsze profilowanie usług bibliotecznych z uwzględnieniem preferencji i możliwości percepcyjnych czytelników.

Jako ostatnia w tej sesji wystąpiła Justyna Mikołajewicz (Biblioteka Uniwersytecka, Uniwersytet Warszawski) z referatem pt. *Strategia Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie na lata 2015–2018 (doświadczenia z tworzenia dokumentu)*. Autorka ukazała etapy tworzenia strategii, w tym badania potrzeb użytkowników wewnętrznych (bibliotekarzy) i zewnętrznych (czytelników i partnerów). Ponadto podkreśliła znaczenie zrozumienia procesów wewnątrzinstytucjonalnych dla lepszej pracy instytucji oraz perspektywy odbiorców.

Drugi dzień konferencji rozpoczął się od zwiedzania Biblioteki Głównej Politechniki Gdańskiej. Uczestnicy mogli poznać historię gmachu oraz obejrzeć miejsce pracy gdańskich bibliotekarzy. Uroczystego otwarcia drugiego dnia obrad dokonała Bożena Hakuć, dyrektor Biblioteki Głównej Politechniki Gdańskiej, oraz prorektor Politechniki Gdańskiej, Józef E. Sienkiewicz. Wśród zaproszonych gości byli m.in.: senator Rzeczypospolitej Polskiej, Edmund Wittbrodt, oraz gospodarz miejsca obrad – dziekan Wydziału Elektroniki, Telekomunikacji i Informatyki, Krzysztof Goczyła.

W pierwszej tego dnia sesji, moderowanej przez B. Hakuć, wygłoszono 5 wystąpień, których autorzy skupili się wokół pojęcia jakości w różnych sferach pracy bibliotecznej. Jako pierwszy głos zabrał Piotr Grudowski (Politechnika Gdańska), który w referacie pt. *Systemowe zarządzanie jakością ze szczególnym uwzględnieniem usług biblioteki naukowej* przybliżył zebrany najważniejsze kierunki rozwoju dotyczące projakościowych systemów zarządzania organizacjami, odnosząc je do sytuacji bibliotek akademickich w Polsce.

Natalia Pamuła-Cieślak (Instytut Informacji Naukowej i Bibliologii, Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu) omówiła otwartość polskich czasopism w referacie *Czy można zmierzyć jakość otwartości? Polskie czasopisma otwartego dostępu wobec nowych wytycznych Directory of Open Access Journal*. Prelegentka pokazała wzory ankiet stosowanych przez DOAJ i zaprezentowała wyniki przeprowadzonych badań polskich czasopism, z których żadne nie zostało nagrodzone znakiem otwartości OIAJ Seal.

Czytelnik, użytkownik czy klient? Postrzeżenie jakości biblioteki przez pryzmat odczuć jej odbiorców zanalizowała Edyta Strzelczyk (Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej) w referacie *Jakość postrzegana jako satysfakcja użytkowników*. Autorka słusznie zauważyła, że satysfakcja jako subiektywne odczucie odbiorców jest trudnym do zmierzenia parametrem, który można traktować jako całokształt postrzeżenia biblioteki.

Teoretyczne rozważania podjął Daniel Ziarkowski (Biblioteka Główna Uniwersytetu Szczecińskiego) w wystąpieniu pt. *Etyczne aspekty kultury organizacyjnej bibliotek*.

Sesję zamknęło wystąpienie Urszuli Knop (Biblioteka Główna Politechniki Częstochowskiej) pt. *Jakość usług biblioteczno-informacyjnych w bibliotece akademickiej w okresie rozwoju*, w którym autorka przedstawiła determinanty rozwoju usług biblioteczno-informacyjnych, w tym udostępnianie zasobów Open Access.

Sesja piąta została podzielona na dwie sekcje. Sekcję A, oscylującą wokół społecznych zagadnień bibliotekarstwa, moderowała Tatiana Andrzejewska, reprezentująca Bibliotekę Główną Politechniki Gdańskiej, natomiast podczas sekcji B, moderowanej przez Annę Michalską (Biblioteka Główna Akademii Muzycznej w Gdańsku), przedstawiono wyniki badania satysfakcji i oczekiwań użytkowników bibliotek. Jako pierwsza wystąpiła Monika Curyło (Biblioteka Wydziału Filologicznego, Uniwersytet Jagielloński), która w referacie *Jakość w nowej bibliotece: badanie satysfakcji użytkowników w Bibliotece Wydziału Filologicznego UJ* omówiła kształtowanie relacji z czytelnikami w nowym gmachu biblioteki. Prelegentka z przykrością zauważyła, że do kształtowania bibliotecznej przestrzeni nie zostali zaproszeni bibliotekarze, a jedynie firma architektoniczna, w związku z czym nadal dostosowuje się *open space* do potrzeb czytelników.

Pracę małej biblioteki przedstawiła Magdalena Seta (Biblioteka Wydziału Nauk o Żywieniu Człowieka i Konsumpcji, Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie) w referacie *Zaspokajanie potrzeb użytkowników małej biblioteki wydziałowej w świetle badań ankietowych*. Autorka omówiła: potrzeby informacyjne czytelników, ich najczęstsze wybory czytelnicze oraz kwestię odczuwanej satysfakcji z usług bibliotecznych. W wystąpieniu zawarła też następujący wniosek: bardziej zaangażowaną grupę czytelniczą stanowią studenci stacjonarni, natomiast studenci studiów niestacjonarnych korzystają z zasobów bibliotecznych sporadycznie.

Oczekiwania wobec automatyzacji czynności bibliotecznych i korzyści z niej płynące omówiła Mariola Augustyniak (Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego) w referacie zatytułowanym *Zintegrowany system biblioteczny jako narzędzie wspomagające zarządzanie jakością w bibliotece akademickiej. Na przykładzie Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego*. Prelegentka podzieliła się ponaddwudziestoletnim doświadczeniem we wdrażaniu w łódzkich bibliotekach naukowych zintegrowanych systemów bibliotecznych.

System oceny pracowników w Bibliotece Głównej Wojskowej Akademii Technicznej w Warszawie to temat wystąpienia Marioli Nawrockiej i Magdaleny Wiederek (Biblioteka Główna, Wojskowa Akademia Techniczna w Warszawie). Prelegentki skupiły się na przedstawieniu problemu zarządzania zasobami ludzkimi, w tym na czterech, ich zdaniem najważniejszych, aspektach: wykształceniu, szkoleniach, umiejętnościach i doświadczeniu.

Korzystanie z usług wypożyczalni międzybibliotecznej – stale udo-
wadniającej, że Internet nie jest jedynym źródłem informacji, a fraza:

„czego nie ma w Internecie, to nie istnieje” jest nieprawdziwa – omówiła Marzena Błach (Biblioteka Główna Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie). W referacie *Jakość usługi wypożyczeń międzybibliotecznych w Bibliotece Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego* zaprezentowała wyniki przeprowadzonego przez siebie badania świadczonych przez wypożyczalnię usług i ich jakości, w tym czasu oczekiwania na zamówione dokumenty oraz zadowolenia użytkowników i partnerów ze współpracy.

Rozpoznanie potrzeb użytkowników biblioteki oraz stworzenie katalogu w taki sposób, aby był on jak najbardziej funkcjonalny dla jego odbiorców, to przedmiot rozważań Sławomira Sobczyka (Biblioteka Główna, Akademia Sztuk Pięknych w Krakowie). Prelegent w wystąpieniu pt. *Konfrontacja artysty z katalogiem bibliotecznym – na przykładzie badań ankietowych przeprowadzonych wśród studentów Akademii Sztuk Pięknych im. Jana Matejki w Krakowie* zanalizował preferencje wyszukiwawcze czytelników oraz ich umiejętności w zakresie korzystania z różnych źródeł informacji.

Sesję zakończyło wystąpienie Michała Żytomirskiego (Uniwersytet Łódzki) dotyczące doświadczeń współpracy między firmami komercyjnymi a instytucjami non profit: *Zarządzanie relacjami z klientem instytucjonalnym biblioteki z perspektywy podmiotów zewnętrznych – studium przypadku*.

Organizatorzy konferencji przygotowali dla uczestników warsztaty, w trakcie których można było zapoznać się z wybranymi metodami poprawiania jakości pracy w bibliotekach. Poruszono wówczas następujące kwestie: zarządzania jakością (Jacek Radwan: *Wykorzystanie metody zarządzania jakością CAF w bibliotekach*), narzędzi analizy informacji o bibliotekach (Magdalena Szuflita-Żurawska: *Prowadzenie analizy SWOT w bibliotekach* oraz M. Karwowski: *Projektowanie badania secret client*), a także pracy z czytelnikiem (Anna Jeglińska: *Fascynacje czytelnicze – kreatywne gry książkowe*). Warsztaty stanowiły uzupełnienie teoretycznych rozważań podejmowanych w trakcie konferencji.

Szóstą, zamykającą obrady konferencyjne sesję moderowała Anna Grygowicz (dyrektor Biblioteki Głównej Gdańskiego Uniwersytetu Medycznego). W jej trakcie zebrani mogli wysłuchać 5 referatów przedstawiających praktyczne działania zmierzające do ulepszenia jakości w bibliotekach.

Jako pierwsze wystąpiły Aurelia Krzemińska i Dorota Padzik (Biblioteka Główna Uniwersytetu Gdańskiego), które w referacie (*Re)organizacja – postęp czy konieczność? Zmiany organizacji pracy działów merytorycznych Biblioteki Uniwersytetu Gdańskiego* przybliżyły

sluchaczom zmiany organizacyjne w Bibliotece. Autorki podjęły próbę wyciągnięcia wniosków dotyczących poprawy jakości działania instytucji dzięki podjętym zmianom.

Alicja Toboła (Biblioteka Główna, Politechnika Gdańska) w referacie *Bibliotekarz → Marka → Jakość* przedstawiła rolę bibliotekarza – pracownika informacji w kształtowaniu jakości instytucji. Poprzez pokazanie cech idealnego pracownika zaprezentowała humanistyczny aspekt postrzegania zarządzania jakością.

Czasem podejmowane przez bibliotekę działania są lepiej rozpoznawalne w społeczeństwie niż instytucja je organizująca. Sytuację tę omówiła Violetta Borowa-Surowiec (Biblioteka, Narodowy Instytut Fryderyka Chopina w Warszawie) w referacie *Zbiory Biblioteki NIFC w przestrzeni wirtualnej XVII Międzynarodowego Konkursu Pianistycznego im. Fryderyka Chopina w 2015 r.* Międzynarodowy Konkurs Pianistyczny im. Fryderyka Chopina jest rozpoznawalną marką nie tylko w Polsce, ale także na świecie. Autorka przedstawiła działania poprzedzające konkurs, podejmowane badania naukowe i formy popularyzacji wiedzy o kompozytorze.

Katalog online biblioteki narzędziem komunikacji z czytelnikiem. Analiza funkcjonalności katalogu online Biblioteki UG w oparciu o przeprowadzone badania to temat wystąpienia Urszuli Kulczyckiej i Beaty Roszkowskiej-Paszuk (Biblioteka Uniwersytetu Gdańskiego). Autorki pokazały, w jaki sposób, poprzez obserwację zachowań użytkowników, zmieniano funkcjonalność katalogu, w tym uproszczono wyszukiwanie informacji.

Ostatni referat: *Jak zachwycić czytelnika? Wewnętrzny system zapewniania jakości w Bibliotece Uczelnianej Politechniki Gdańskiej*, wygłosiły T. Andrzejewska i B. Hakuć. Autorki przedstawiły rolę użytkownika (interesariuszy wewnętrznych i zewnętrznych) i jego potrzeb w kontekście podejmowanych decyzji dotyczących zarządzania biblioteką.

Po wygłoszonych referatach nastąpiła dyskusja oraz rozmowy w kularach na tematy poruszane w trakcie konferencji. Trzeciego dnia dla uczestników konferencji zorganizowano wspólne zwiedzanie Muzeum Zamkowego w Malborku.

Tematem przyszłorocznej edycji konferencji być może będzie multi-bibliotekarstwo – takie hasło zostało zaproponowane przez uczestników spotkania podczas konkursu. Zorganizowana w tym roku konferencja, pod hasłem „Zarządzanie jakością. Nowe rozwiązania w działalności biblioteczno-informacyjnej”, na której spotkali się przedstawiciele środowisk związanych z polskim bibliotekarstwem – pracownicy bibliotek

różnego typu i bibliotekoznawcy – stanowiła istotny wkład w dyskusję nad nową jakością bibliotek jako organizacji społeczeństwa informacji i wiedzy. Różnorodność potrzeb użytkowników nie tylko stanowi wyzwanie dla bibliotekarzy praktyków, ale również otwiera nowe pola badawcze dla teoretyków tej dziedziny.