

Danuta Bartkowiak

Sprawozdanie z XV jubileuszowej Ogólnopolskiej Konferencji Bibliotek Niepublicznych Szkół Wyższych „Budowanie relacji z klientem”

Przegląd Naukowo-Metodyczny. Edukacja dla Bezpieczeństwa nr 4, 283-287

2013

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.

Danuta BARTKOWIAK

Wyższa Szkoła Bezpieczeństwa w Poznaniu

**SPRAWOZDANIE Z XV JUBILEUSZOWEJ OGÓLNOPOLSKIEJ
KONFERENCJI BIBLIOTEK NIEPUBLICZNYCH SZKÓŁ WYŻSZYCH
„BUDOWANIE RELACJI Z KLIENTEM”**

W dniach od 12 do 13 września 2013 r. w budynku Wyższej Szkoły Bankowej przy ul. Powstańców Wlkp. 2, odbyła się XV Jubileuszowa Ogólnopolska Konferencja Bibliotek Niepublicznych Szkół Wyższych "Budowanie relacji z klientem".

W konferencji wzięła udział dr Danuta Bartkowiak, ponieważ w 2011 roku Biblioteka Wyższej Szkoły Bezpieczeństwa została wpisana w poczet bibliotek Sekcji Bibliotek Niepaństwowych Szkół Wyższych działającej przy Stowarzyszeniu Bibliotekarzy Polskich. Było to kolejne spotkanie, w którym wzięła udział dyrektor Biblioteki WSB – pierwsze miało miejsce we wrześniu 2010 r. w Łodzi.

Organizator konferencji – Wyższa Szkoła Bankowa w Poznaniu istnieje już osiemnaście lat na akademickiej mapie Polski. Uczelnię tworzą trzy Wydziały:

- Wydział Finansów i Bankowości w Poznaniu;
- Wydział Zamiejscowy w Chorzowie;
- Wydział Ekonomiczny w Szczecinie.

Dzięki polityce wspierania badań i rozwoju naukowego pracowników Wydział Finansów i Bankowości w Poznaniu uzyskał kategorię naukową „C”, a na uczelni prowadzone są badania z zakresu ekonomii, zarządzania oraz w szczególności finansów i bankowości. Powstała w 1994 r. Biblioteka Wyższej Szkoły Bankowej liczy obecnie ponad 50 tys. vol. oraz prenumeruje 100 tytułów czasopism. Znaczna ich część jest udostępniana na zasadzie otwartego dostępu. Całość zbiorów jest opracowana elektronicznie. Istnieje też dostęp do wielu baz danych zawierających m.in. archiwa kilku tysięcy renomowanych czasopism naukowych z całego świata. Pracownicy Biblioteki WSB prowadzą również samodzielne badania naukowe i publikują ich wyniki oraz organizują konferencje i seminaria. Na szczególną uwagę zasługuje fakt zorganizowania już dwóch tj. I i V Konferencji Bibliotek Wyższych Szkół Niepaństwowych, na których są omawiane ważne dla środowiska problemy. Warto też wspomnieć, że Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Bankowej zostały wpisane na listę czasopism punktowanych (6 punkt.).

Wpisująca się w nurt naukowych badań, Konferencja została zorganizowana przez pracowników Biblioteki Wyższej Szkoły Bankowej, pod przewodnictwem jej dyrektora Mariusza Nowaka.

W konferencji udział wzięli dyrektorzy i pracownicy bibliotek z terenu całej Polski, w tym m.in. Renata Zagożdżon z Biblioteki Wyższej Szkoły Cła i Logistyki w Warszawie; Marta Mazur, Wioletta Ledzion i Agata Petruk z Biblioteki Głównej Politechniki Warszawskiej, Anita Ruda z Biblioteki Wyższej Szkoły Pedagogicznej ZNP. Środowisko bibliotekarzy warszawskich reprezentowali również: Katarzyna Winnicka i Agata Figas z Biblioteki Wyższej Szkoły Zarządzania i Prawa im. Heleny

Chodkowskiej oraz Iwona Pieczarko z Biblioteki Akademia Leona Koźmińskiego. Obecna była też Anna Sobiech z Biblioteki Wyższej Szkoły Administracji Publicznej w Ostrołęce. Bibliotekę Uniwersytecką w Białymstoku reprezentowały Halina Karpieszuk i Jolanta Kasperowicz z Biblioteki Olsztyńskiej Wyższej Szkoły Informatyki i Zarządzania przyjechała Joanna Wójcik. Lucyna Tkaczyk.

Z Biblioteki Wyższej Szkoły Bankowej w Toruniu przyjechały: Ewa Kościelska, Agata Żurowska, Julita Niedźwiecka, Anna Delikt, a także Anna Wróbel z Biblioteki Głównej UMK. Bydgoszcz reprezentowała Marta Gruszczńska z Biblioteki WSB, a panie: Ewa Rzeska i Monika Jaworska - Bibliotekę Główną UMCS w Lublinie. Obecne też byli: Magdalena Kokosińska, Aleksandra Marciniak, Paulina Milewska z Biblioteki Wyższej Szkoły Pedagogicznej w Łodzi, Barbara Barańska-Malinowska z Biblioteki Głównej Politechniki Częstochowskiej oraz Grażyna Wilk i Marlena Lęborska z Biblioteki Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach.

Południowe tereny Polski reprezentowali: Magdalena Karciarz i Małgorzata Kiwior z Biblioteki Dolnośląskiej Szkoły Wyższej; Jolanta Grzenia z Biblioteki Górnośląskiej Wyższej Szkoły Handlowej w Katowicach oraz Michał Lesman z Biblioteki Wałbrzyskiej Wyższej Szkoły Zarządzania i Przedsiębiorczości. Z Wrocławia przyjechali: Iwona Josińska, Justyna Zielińska z Biblioteki Wyższej Szkoły Bankowej we Wrocławiu, a także Maria Sidor z Biblioteki Wyższej Szkoły Biznesu w Nowym Sączu i przewodniczący Sekcji Bibliotek Niepublicznych Szkół Wyższych przy Stowarzyszeniu Bibliotekarzy Polskich – Stefan Kubów z Biblioteki Dolnośląskiej Szkoły Wyższej we Wrocławiu.

Poznańskie środowisko bibliotekarzy reprezentowali: Artur Jazdon – dyrektor Biblioteki Głównej UAM w Poznaniu, a także Małgorzata Bródka i Kinga Adamiak oraz Joanna Schewior z Biblioteki Wydziału Fizyki UAM. Z Poznania były również panie: Katarzyna Regulska z Biblioteki Głównej Uniwersytetu Ekonomicznego, Joanna Szymanowicz z Biblioteki Wyższej Szkoły Nauk Humanistycznych i Dziennikarstwa oraz Danuta Bartkowiak z Biblioteki Wyższej Szkoły Bezpieczeństwa. Liczne grono naukowców reprezentowało Wyższą Szkołę Bankową w Poznaniu tj. wspomniany wyżej prorektor WSB - Piotr Dawidziak oraz Ewa Cywińska, Joanna Niegowska, Elżbieta Pleskaczyńska, Janina Przybysz, Barbara Zieleniecka, Paweł Pioterek i Mariusz Nowak.

Ponieważ WSB utrzymuje szerokie kontakty z przedstawicielami biznesu organizacjami zrzeszającymi pracodawców, w konferencji wzięli udział (także jako sponsorzy) przedstawiciele: Wolters Kluwer Polska, IBUK Libra, ABE.IPS books online journals, Cultware Sp. z o.o., Sokrates software, Wiley, Prolib, Young Digital Planet, Firma Księgarska Wiesława Juszcza.

Obrady XV Jubileuszowej Ogólnopolskiej Konferencji Bibliotek Niepublicznych Szkół Wyższych "Budowanie relacji z klientem" otworzył prorektor WSB – dr Piotr Dawidziak. Wykład inauguracyjny pt. "Determinanty sprawności funkcjonowania współczesnej biblioteki naukowej" wygłosił dr hab. Artur Jazdon – dyrektor Biblioteki Głównej UAM w Poznaniu.

Zdjęcie nr 1: dr hab. Artur Jazdon – dyrektor Biblioteki Głównej UAM w Poznaniu



Źródło: archiwum własne

Celem konferencji była wymiana poglądów na temat budowania i utrzymywania szeroko pojętych relacji z klientem (zewnętrznym oraz wewnętrznym), stąd szeroki zakres tematyczny obejmował różne zagadnienia m.in.:

1. Relacje z klientami wewnętrznymi (studenci, pracownicy naukowcy, bibliotekarze, działy uczelni):
 - badania klienta;
 - budowanie efektywnego zespołu;
 - zarządzanie pracownikami;
 - zakłócenia w relacjach (stres, mobbing).
2. Relacje z klientami zewnętrznymi:
 - relacje z dostawcami (księgarze, wydawcy, hurtownicy, dostawcy programów i baz danych, prenumeratorzy, darczyńcy, introligatorzy);
 - relacje z pośrednikami (inne biblioteki, organizacje, stowarzyszenia, mass media).

3. Narzędzia komunikacji z klientem:

- nowoczesne serwisy społecznościowe (blogi, facebook, twitter i inne);
- extranet;
- kontakt bezpośredni (asertywność);
- poczta elektroniczna, telefon.

Konferencja rozszerzyła wiedzę uczestniczących w niej osób o najnowsze wyniki badań dotyczące prawidłowych i skutecznych relacji z tzw. z klientami wewnętrznymi, którymi w przypadku bibliotek są najczęściej: studenci, pracownicy naukowcy, działy uczelni oraz sami bibliotekarze (także z innych bibliotek). Do wspomnianych relacji nawiązywała m.in. Grażyna Wilk (Biblioteka Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach) w swoim referacie pt. *Czytelnik w bibliotece akademickiej XXI wieku – gość? klient? użytkownik?* oraz Ewa Rzeska i Monika Jaworska (Biblioteka Główna UMCS w Lublinie) w referacie *Komunikacja interpersonalna w procesie budowania relacji z użytkownikiem biblioteki naukowej*.

Jeśli chodzi o ułatwianie dostępu do najnowszych publikacji, doceniono rolę platform elektronicznych tj. dostępu do tzw. e-booków oraz fachowych czasopism polskich i międzynarodowych. Podkreślano bardzo ważną rolę repozytoriów, które są adresowane do polskiego środowiska naukowego – referat dr Marii Sidor (Biblioteka Wyższej Szkoły Biznesu w Nowym Sączu) pt. *Repozytorium instytucjonalne – jego funkcje i narzędzia komunikacji naukowej*. Dostęp do wszystkich zgromadzonych w repozytoriach materiałów naukowych, (książki, materiały konferencyjne, artykuły, raporty czy rozprawy doktorskie) jest otwarty. Szczególną uwagę zwrócono na działalność Repozytorium Centrum Otwartej Nauki, które jest prowadzone we współpracy z Biblioteką Uniwersytetu Warszawskiego. Zgodnie z opracowanym przez Open Archive Initiative (OAI) protokołem pobierania metadanych, dzięki czemu dokumenty w nim udostępnione są łatwe do odnalezienia poprzez serwisy gromadzące informacje o zasobach naukowych w formie cyfrowej. Repozytorium jest oparte o oprogramowanie DSpace, dostosowane do lokalnych potrzeb przez programistów z Centrum Otwartej Nauki.

Uwagę obecnych zwróciła również kwestia pozyskiwania funduszy ze środków Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego oraz instytucji mogących przeznaczyć część swoich funduszy na rozwój bibliotek szkół niepaństwowych – referat Marii Kiwior (Biblioteka Dolnośląskiej Szkoły Wyższej we Wrocławiu) pt. *Na styku nauki i kultury – możliwości zewnętrznego finansowania działań biblioteki niepaństwowej szkoły wyższej*. Wskazano też na rozwijającą się współpracę międzybiblioteczną bibliotek uczelni państwowych i niepaństwowych, referat Iwony Josińskiej i Pawła Zygarłowskiego (Biblioteka Wyższej Szkoły Bankowej we Wrocławiu) pt. *Biblioteki w obliczu konsolidacji rynku szkolnictwa wyższego*. W pozyskiwaniu nowych publikacji liczy się bowiem każdy dobry pomysł.

Obradom Konferencji towarzyszyły tematyczne warsztaty: *Obsługa trudnego klienta w bibliotece* (prowadząca - Joanna Szymanowicz) i *Prezentacje publiczne z wykorzystaniem technik relaksacyjnych* (prowadząca – dr Magdalena Karciarz).

Zdjęcie nr 2: Wystąpienie Marcina Malinowskiego, przedstawiciela Max Elektronik, która produkuje jeden z największych polskich systemów bibliotecznych – PROLIB



Źródło: archiwum własne

Możliwe też było nawiązanie kontaktów z przedstawicielami wielu cenionych w Polsce wydawnictw, przy czym osobne wystąpienia promujące współpracę wydawnictw i bibliotek mieli przedstawiciele m.in.: Wolters Kluwer Polska S.A., EBSCO Sp. z o.o., IBUK.