

Promocja zbiorów i usług – program organizacyjno-marketingowy dla PBW w Zielonej Górze

Małgorzata Lubieniecka – Siadaczka, nauczyciel bibliotekarz
Pedagogiczna Biblioteka Wojewódzka im. Marii Grzegorzewskiej w Zielonej Górze

Obecne realia wolnego rynku sprawiają, że współczesne instytucje usługowe, w tym również biblioteki, muszą coraz częściej zabiegać o kształtowanie jak najlepszego wizerunku w oczach swoich dotychczasowych oraz potencjalnych użytkowników. Koniecznością jest dzisiaj profesjonalne zaspokajanie potrzeb czytelników oraz stosowanie efektywnych metod komunikowania się z otoczeniem. Pozytywny **wizerunek biblioteki** sprzyja nawiązaniu więzi ze społecznością lokalną i tworzy powszechne przekonanie o niezbedności biblioteki dla rozwoju społeczeństwa. Wizerunek ma istotne znaczenie dla budowania zaufania do biblioteki jako wiarygodnego i kompetentnego pośrednika w docieraniu do informacji oraz przyjaznego miejsca dla kształcenia. Czynnikiem wpływającymi na obraz biblioteki w oczach społeczeństwa oraz decydującymi o jej przydatności i stopniu wykorzystania są: bogactwo i różnorodność zbiorów dostosowanych do potrzeb i preferencji użytkowników, a także szeroki asortyment usług świadczonych przez bibliotekę. Obowiązkiem każdej biblioteki jest wyraźne informowanie, jakie usługi i w jakim zakresie będą realizowane oraz wycofywanie form usług zdezaktualizowanych.

Biblioteka powinna być placówką otwartą wobec nowych potrzeb i oczekiwań użytkowników, oraz aktywną w środowisku lokalnym, a jako instytucja non – profit, czyli nie nastawiona na zysk, wymaga szczególnej strategii działań marketingowych. Obecnie wiele polskich bibliotek, w tym także pedagogicznych, kieruje się w swojej pracy zasadami bezpośredniego **marketingu niekomercyjnego** i podejmuje aktywną współpracę ze środowiskiem lokalnym, kształtując spójny pozytywny wizerunek instytucji i jej działań. W bibliotecznym marketingu niekomercyjnym czytelnik-użytkownik znajduje się w centrum uwagi i działań biblioteki. Badanie wzajemnych relacji typu użytkownik-biblioteka oraz poznawanie opinii staje się zagadnieniem priorytetowym. Jest źródłem informacji o stanie biblioteki, postrzeganiu jej przez użytkownika, jego potrzebach i oczekiwaniach. Adresatem strategii marketingowej powinny być również władze nadzorujące i finansujące bibliotekę, powiadamiane każdorazowo o realizacji strategii.

Celem przedsięwzięć tego typu marketingu jest sprostanie potrzebom aktywnych i coraz bardziej wymagających czytelników. Zyskiem wypracowanym przez

placówkę jest satysfakcja, poczucie samorealizacji jej pracowników i profesjonalne zaspokojenie potrzeb użytkowników biblioteki. Istotnym składnikiem strategii marketingowej jest promocja. **Promocja w bibliotece** polega przede wszystkim na *szerokiej informacji i propagowaniu w środowisku lokalnym jej zbiorów, form usług, zakresu działalności a także na budowaniu pozytywnego wizerunku wśród użytkowników i odbiorców jej działań*. Należy w tym celu wykorzystać lokalne media – prasę, telewizję, radio; imprezy o szerszym zasięgu oraz zasoby Internetu. Informacje o bibliotece powinny być publikowane, wywieszane, ogłaszane, rozdawane i muszą dotyczyć: lokalizacji biblioteki, godzin otwarcia, typu odbiorcy, rodzaju usług, osiągnięć i potrzeb placówki. Najskuteczniej promują bibliotekę: bezpośrednie kontakty z użytkownikami, staranna obsługa, wysoka jakość świadczonych usług, kontakty ze środowiskiem i atrakcyjny sposób prezentacji oferty. Konsekwentne stosowanie marketingu zmienia sposób myślenia bibliotekarzy oraz niweluje obawy przed wychodzeniem z ofertą poza bibliotekę i podejmowaniem dodatkowych, innowacyjnych zadań. Biblioteka musi elastycznie reagować na zmieniające się zewnętrzne uwarunkowania i oczekiwania odbiorców.

Adresatem usług biblioteki pedagogicznej jest szeroko pojmowane środowisko oświatowe: nauczyciele, studenci, uczniowie, pracownicy innych placówek oświatowych oraz wszystkie osoby podnoszące swoje kwalifikacje lub uzupełniające wykształcenie. To właśnie potrzeby tego środowiska muszą być zaspokajane w najwyższym stopniu i do niego muszą docierać działania promocyjne biblioteki.

Założenia ogólne programu

Podstawowym założeniem programu jest dotarcie z ofertą Pedagogicznej Biblioteki Wojewódzkiej im. Marii Grzegorzewskiej w Zielonej Górze do jak najszerszego grona odbiorców. Działania promocyjne podejmowane w obrębie tego programu są procesem ciągłym i będą podlegały modyfikacjom. Zakładają kreatywną i aktywną rolę bibliotekarza jako inicjatora oraz realizatora zamierzeń. To osoba bibliotekarza kreuje w dużym stopniu wizerunek biblioteki w środowisku jej użytkowników. Staranna i profesjonalna obsługa kształtuje korzystną opinię o bibliotece w środowisku i gwarantuje napływ nowych czytelników. **Zadania programu** będą realizowane pośrednio przez wszystkich pracowników pedagogicznych PBW, a w szczególności przez nauczycieli bibliotekarzy Wypożyczalni, Czytelni, Wydziału

Informacyjno - Bibliograficznego. W programie uwzględniono następujące formy marketingu niekomercyjnego:

- **promocję osobistą**, tj. bezpośrednią obsługę i zaspokajanie potrzeb czytelnich i informacyjnych dotychczasowych użytkowników,
- **public relations** – działania zmierzające do pozyskania nowych użytkowników Biblioteki oraz propagujące jej pozytywny wizerunek.

Cele programu

Najważniejszym celem programu jest **szeroka informacja i popularyzacja Biblioteki - jej zbiorów i usług wśród użytkowników oraz lokalnego środowiska oświatowego**. Cel ten zostanie zrealizowany poprzez:

- aktywną postawę bibliotekarzy w upowszechnianiu i popularyzowaniu zbiorów w bezpośrednich kontaktach z użytkownikiem,
- inicjowanie działań promocyjnych wśród potencjalnych użytkowników PBW,
- tworzenie korzystnego wizerunku placówki.

Cele szczegółowe programu:

- podejmowanie działań zmierzających do popularyzowania zbiorów i usług Biblioteki,
- dbałość o nawiązywanie nowych kontaktów ze środowiskiem lokalnym,
- współdziałanie z placówkami oświatowymi i innymi instytucjami kulturalno - oświatowymi na rzecz promowania Biblioteki w środowisku,
- przygotowywanie użytkowników do korzystania z kompleksowej oferty i usług,
- odpowiednie dostosowanie form promocji do adresatów,
- organizowanie działań o zasięgu lokalnym, nagłaśnianych przez środki masowego przekazu,
- tworzenie dobrych relacji środowiskowych z użytkownikami, otoczeniem Biblioteki, z władzami lokalnymi oraz mediami.

Uwagi o realizacji programu

Należy zdawać sobie sprawę z faktu, że sam program nie zapewni pełnej realizacji zamierzeń promocyjnych. Powodzenie w jego realizacji zależy w dużym stopniu od chęci, aktywności, inicjatywy i zaangażowania się nauczycieli bibliotekarzy we wszystkie działania. Zaplanowane zadania służące realizacji programu

dostosowane zostały do możliwości technicznych i finansowych Biblioteki. Elementy programu mogą być dowolnie dobierane, a ich realizacja może przebiegać wybiórczo lub kompleksowo. **Ramy czasowe programu:** działania promocyjne i marketingowe zostały zainicjowane wraz ze zmianą kadry kierowniczej Biblioteki, czyli od września 2007 roku. Realizacja zadań ujętych w programie będzie trwała minimum trzy lata, tj. do końca 2010 roku. W zależności od potrzeb i możliwości placówki działania mogą być kontynuowane także w czasie późniejszym, z różnym natężeniem.

Spodziewane efekty po zakończeniu programu:

- ✓ Znajomość przez nauczycieli bibliotekarzy różnych form promocji Biblioteki i wykorzystywanie ich w dotarciu do środowisk zainteresowanych jej zasobami.
- ✓ Umiejętność popularyzowania placówki w sposób zauważalny na forum społeczności lokalnej poprzez angażowanie się w inicjatywy kulturalno - oświatowe środowiska.
- ✓ Umacnianie korzystnego wizerunku Biblioteki, tzw. „dobra opinia” wśród czytelników.
- ✓ Wzajemne wspieranie się placówek oświatowych w realizacji wspólnych inicjatyw zmierzających do popularyzowania swoich usług i zasobów.
- ✓ Wyposażenie użytkowników w umiejętność swobodnego korzystania ze zbiorów oraz aparatu informacyjnego Biblioteki.
- ✓ Umiejętność wypracowywania nowatorskich strategii działań reklamowych.
- ✓ Zwiększenie liczby czytelników i wzmocnienie wsparcia finansowego ze strony instytucji zainteresowanych działalnością i ofertą Biblioteki.

Ewaluacja programu

Opracowanie i realizacja strategii promocji w PBW powinny znacząco wpłynąć na ugruntowanie dobrej pozycji naszej placówki w środowisku lokalnym. Mamy nadzieję, że Biblioteka będzie się cieszyć jeszcze większym zainteresowaniem wśród czytelników nie tylko bliskiego otoczenia, ale znacząco poszerzy się krąg użytkowników korzystających z usług oferowanych przez Bibliotekę.

Podczas realizacji programu będzie prowadzona systematyczna ewaluacja, która posłuży do zbadania efektów jego wdrożenia. Prowadzone przez pracowników Biblioteki badania ankietowe satysfakcji użytkowników oraz codzienne prace statystyczne dostarczą danych o ewentualnym wzroście wskaźników działań placówki

(ilość nowo zapisanych czytelników, liczba wypożyczeń i odwiedzin, rodzaj wykorzystywanych zbiorów).

O efektach programu świadczyć będzie dążenie bibliotekarzy do doskonalenia i wprowadzania innowacji do programu poprzez działania promocyjne i udoskonalanie systemu bibliotecznego, które mogą podnieść w środowisku lokalnym rangę i miejsce Biblioteki. Wykorzystane zostaną opinie czytelników zgromadzone drogą badań ankietowych, wywiadów, rozmów i dyskusji w trakcie ich obsługi w Wydziałach Udostępniania Zbiorów.

Oto przykłady działań promujących działalność i usługi *Pedagogicznej Biblioteki Wojewódzkiej im. Marii Grzegorzewskiej w Zielonej Górze*.

Zadania ujęte w programie promocji naszej Biblioteki staramy się realizować zgodnie z hasłem nowoczesnego marketingu: „**Nie wystarczy robić coś dobrze – otoczenie musi o tym wiedzieć!**”. W codziennej pracy i kontaktach z otoczeniem zewnętrznym podkreślamy tożsamość Biblioteki. Posługujemy się **systemem identyfikacyjnym** - posiadamy własne logo umieszczane na wizytówkach, papierze firmowym, teczkach na dokumenty i wszystkich materiałach reklamowych razem z danymi teleadresowymi. Dzięki własnym znakom firmowym jesteśmy rozpoznawalni i różnimy się od innych bibliotek pedagogicznych. **Nasza strona internetowa** (www.pbw.zgora.pl) ma za zadanie przyciągnąć uwagę potencjalnego czytelnika. Jest systematycznie aktualizowana i bogata w treści. Zawiera historię PBW, strukturę organizacyjną, wykaz nowości książkowych, zbiorów specjalnych i dostępnych czasopism, publikacje oraz zestawienia bibliograficzne opracowywane przez nauczycieli bibliotekarzy, Regulamin Wypożyczalni oraz aktualne sprawozdania ze wszystkich imprez, spotkań i uroczystości organizowanych w Bibliotece. Dzięki tym informacjom odbiorca otrzymuje kompleksową wiedzę o działaniach w naszej placówce.

Korzystny wizerunek naszej instytucji tworzymy w trakcie bezpośredniej pracy z czytelnikiem. Dbamy o dobre „**pierwsze wrażenie**”. To ono w dużym stopniu decyduje o tym, w jaki sposób będziemy postrzegani i czy potencjalny czytelnik chętnie do nas wróci. Staramy się okazywać życzliwość, wysoką kulturą osobistą, uprzejmość i cierpliwość wobec wszystkich czytelników a przede wszystkim tych, będących u nas po raz pierwszy. Zapisującym się osobom wręczamy **wizytówkę** ułatwiającą kontakt z Biblioteką. Są na niej umieszczone numery telefonów, adres internetowy i e-mailowy. Wykazujemy zainteresowanie potrzebami i preferencjami

użytkowników i zachęcamy do częstego korzystania z naszych zbiorów i usług. W trakcie obsługi w Wypożyczalni, gdy brakuje pożądanego tytułu, nie używamy sztandarowego słowa „nie ma”, ale staramy się wyszukać inną pokrewną literaturę, aby czytelnik wyszedł od nas zadowolony. Czytelników oczekujących na realizację zamówienia, co trwa od kilku do kilkunastu minut, zachęcamy do odwiedzenia dużej, przestronnej Czytelni udostępniającej bogaty księgozbiór, prasę codzienną oraz czasopisma psychologiczno-pedagogiczne, metodyczne i popularnonaukowe. Można w niej także nieodpłatnie skorzystać z Internetu oraz wydrukować potrzebne materiały.

Staramy się w sposób profesjonalny realizować nasze usługi – informujemy każdego czytelnika telefonicznie lub za pośrednictwem **poczty elektronicznej** (od ponad roku) o dostępności zamawianej wcześniej książki. Dokonujemy prolongaty wypożyczonych zbiorów i odpowiadamy na pytania dotyczące poszukiwanych tytułów. Każdy wydział PBW posiada własny adres e-mailowy, ale czytelnicy kontaktują się najczęściej z Wypożyczalnią. Zachęcamy też czytelników do takich samych sposobów kontaktowania się z nami. Dlatego przy zapisywaniu się każdą osobę prosimy o podanie na zobowiązaniu numeru telefonu komórkowego oraz adresu e-mailowego. Ilość przysyłanych do nas e-maili świadczy, że ta usługa spełnia oczekiwania dzisiejszych użytkowników bibliotek.

Od dwóch lat umożliwiamy zapoznanie się z nowościami nabywanymi przez Bibliotekę, poprzez systematyczne prezentowanie nowych zbiorów w specjalnej gablocie w Wypożyczalni. Czytelnik może obejrzeć każdą nowość i od razu ją wypożyczyć. Ta forma usługi cieszy się dużym zainteresowaniem.

Dla zapominalskich i niesystematycznych czytelników organizujemy **oferę promocyjną** – ogłaszamy dany miesiąc, np. maj lub wrzesień - miesiącem bez pobierania kar za przetrzymywanie książek. Informacje o ofercie zamieszczamy w prasie lokalnej, na naszej stronie internetowej i na przygotowanych przez nas ulotkach, wyłożonych w Czytelni i Wypożyczalni. Chcemy w ten sposób odzyskać zbiory od osób, których odstrasza naliczona wcześniej kara pieniężna. Ta oferta sprawia, że Biblioteka jest postrzegana jako instytucja „przyjazna” dla czytelników. Jest to jednak działanie prowadzone nieregularnie, aby nie przyzwyczajać naszych dłużników do „amnestii” i bezkarnego przetrzymywania zbiorów.

Atrakcją dla odwiedzających Wypożyczalnię jest możliwość zakupu książek wycofanych z naszego księgozbioru za symboliczną złotówkę. Książki znajdują się na specjalnym regale, który jest regularnie uzupełniany o kolejne pozycje. Akcja

„**Książka za złotówkę**” trwa już kilka lat i przynosi wymierne korzyści zarówno naszej Bibliotece, jak i czytelnikom. Czytelnicy za drobne kwoty powiększają swój domowy księgozbiór o tytuły z dziedziny psychologii, pedagogiki, socjologii i inne. Biblioteka zarabia dzięki tej akcji kilkaset złotych rocznie. Pieniądze są przeznaczane w całości na zakup nowości, a wycofane książki otrzymują „drugie życie” u nowych właścicieli. W ten sposób ograniczamy liczbę egzemplarzy przekazywanych na makulaturę. Informacje o akcji zamieszczamy w prasie lokalnej i na stronie internetowej.

Kolejną ważną formą promocji naszej instytucji jest **działalność informacyjno-wydawnicza**. W 2008 roku opracowane zostały nowe, estetyczne materiały reklamujące działalność i usługi PBW: foldery, ulotki, wizytówki, zakładka do książki. Wszystkie są utrzymane w jednej tonacji kolorystycznej – ciemnego brązu i beżu. Materiały zawierają podstawowe dane teleadresowe oraz określają repertuar i adresata naszych usług. Są wręczane czytelnikom przy zapisywaniu się do naszej Biblioteki. Powstały również nowe wersje graficzne Misji i Wizji PBW – w dużym formacie, w kształcie otwartej książki.. Wyeksponowane w Wypożyczalni pozwalają użytkownikom zapoznać się z kierunkami rozwoju naszej placówki.

Nauczyciele bibliotekarze PBW w Zielonej Górze promują jej działalność oraz swój dorobek zawodowy zamieszczając publikacje w ogólnopolskich czasopismach fachowych, takich jak: *Biblioteka*, *Biblioteka w Szkole*, *Bibliotekarz*, *Poradnik Bibliotekarza*. Są to publikacje na temat warsztatu pracy nauczyciela bibliotekarza, zestawienia bibliograficzne, sprawozdania z wyjazdów szkoleniowych oraz imprez i spotkań metodyczno – integracyjnych odbywających się u nas cyklicznie.

Kompleksowa promocja każdej instytucji musi być odpowiednio nagłaśniana. Nasza Biblioteka również prowadzi **działalność medialną**: zamieszczamy systematycznie w mediach lokalnych informacje i artykuły na temat aktualnych działań (remonty, zmiany organizacyjne, wystawy, udział w konkursach), większych imprez odbywających się w siedzibie PBW oraz komunikaty na temat godzin otwarcia placówki w dni świąteczne i wszystkie wolne od pracy. Po raz pierwszy nawiązaliśmy współpracę ze środowiskiem akademickim: Biurem Promocji Uniwersytetu Zielonogórskiego, redakcjami czasopism studenckich: „UZ-etka” i „Uniwersytet Zielonogórski”. Zamieszczane są w nich wypowiedzi naszych pracowników zachęcające studentów do odwiedzania naszej placówki, informacje o lokalizacji PBW, godzinach otwarcia, formach świadczonych usług oraz wszelkich akcjach promocyjnych.

Dzięki współpracy z mediami społeczność lokalna jest na bieżąco informowana o wszystkim, co się dzieje w Bibliotece. W ten sposób przypominamy użytkownikom o swoim istnieniu i zachęcamy potencjalnych użytkowników do korzystania z naszej różnorodnej oferty.

Naszą Bibliotekę – usługi i działania kadry pedagogicznej reklamujemy również w formie prezentacji multimedialnej. Jest to ciekawy sposób na zapoznanie się z naszą instytucją; wykorzystujemy go zwłaszcza na spotkaniach z bibliotekarzami szkolnymi oraz przedstawicielami władz samorządowych.

Od wielu lat **współpracujemy z lokalnym środowiskiem oświatowym** – nauczycielami szkół średnich. Promujemy w ten sposób naszą działalność statutową – edukację czytelniczną medialną oraz **szkolenia dla uczniów szkół ponadgimnazjalnych** z zakresu tworzenia warsztatu informacyjno-bibliograficznego. Dzięki organizowanym przez nauczycieli bibliotekarzy PBW wycieczkom oraz lekcjom bibliotecznym uczniowie uzyskują kompleksową wiedzę na temat: źródeł wykorzystywanych przy tworzeniu bibliografii, metodyki pisania pracy maturalnej, tworzenia prezentacji maturalnej. Maturzyści mogą liczyć na kompleksową i fachową pomoc z naszej strony, co sprawia, że nasza Biblioteka jest postrzegana jako przyjazne miejsce dla kształcących się użytkowników. Bardzo duży procent uczniów korzysta w przyszłości z naszych zbiorów będąc studentami.

W ramach współpracy wypożyczamy zainteresowanym placówkom przygotowane przez nas wystawy a także umożliwiamy szkołom prezentowanie własnego dorobku w naszych gablotach wystawowych w Wypożyczalni. Jest to znakomita okazja do promowania się placówek bez ponoszenia żadnych kosztów. To także promocja naszej Biblioteki jako instytucji otwartej na współpracę i propagującej ciekawe inicjatywy.

Naszą działalnością wspieramy w pracy bibliotekarskiej także nauczycieli bibliotekarzy z lubuskich szkół. Specjalnie dla nich organizujemy corocznie - od pięciu już lat - **spotkania metodyczno-integracyjne**. Zapraszamy bibliotekarzy szkolnych ze wszystkich szkół podstawowych, gimnazjalnych i ponadgimnazjalnych. Służą one promocji naszej instytucji i integracji oświatowego środowiska bibliotekarskiego. Na każdym spotkaniu występuje zaproszony wcześniej gość-prelegent i zapoznaje zebranych z aktualnym tematem z dziedziny bibliotekarstwa. Tematem spotkania w 2008 roku były biblioteki cyfrowe w Polsce oraz idea i cele digitalizacji zbiorów. Każdy uczestnik spotkania otrzymuje gotowy pakiet informacyjny z atrakcyjnymi materiałami

na temat działań i usług naszej Biblioteki. Organizacja każdego spotkania jest szeroko nagłośniona w mediach, aby środowisko lokalne było poinformowane o tego typu działaniach naszej placówki.

Corocznie są także organizowane **spotkania z udziałem władz samorządowych i kuratorskich**. Prezentujemy na nich Bibliotekę jako centrum informacji, informujemy o planowanych zadaniach, formach i metodach pracy oraz aktualnej ofercie. Robimy to w formie prezentacji multimedialnej, która jest bardziej atrakcyjna w odbiorze. W minionym roku przedstawiliśmy również wyniki badań ankietowych na temat wizerunku nauczyciela bibliotekarza PBW. Przedstawiciele organu prowadzącego i nadzorującego mogli zapoznać się z pozytywnymi opiniami czytelników o pracy naszej kadry pedagogicznej. Dzięki tym działaniom zyskujemy przychylne nastawienie władz lokalnych.

Współpracujemy z bibliotekami publicznymi, sąsiadującą z nami Wojewódzką i Miejską Biblioteką Publiczną im. C.K. Norwida w Zielonej Górze i mniejszymi bibliotekami gminnymi. Uczestniczymy w organizowanych przez nie szkoleniach, wyjazdach, imprezach integracyjnych. Zdobywamy nowe doświadczenia, wykorzystujemy je w naszej pracy oraz promujemy własne osiągnięcia. Działamy aktywnie w **Stowarzyszeniu Bibliotekarzy Polskich**, którego koło powołaliśmy u nas pod koniec 2008 roku. Co roku włączamy się do obchodów „Tygodnia Bibliotek w Polsce” oraz „Światowego Dnia Książki”.

W minionym roku nawiązaliśmy **współpracę z nowymi organizacjami i stowarzyszeniami**: w kwietniu 2008 roku ze Stowarzyszeniem Pomocy Osobom Autystycznym „Dalej Razem”, we wrześniu – z Centrum „Integracja” działającym na rzecz osób niepełnosprawnych. Udostępniamy im własne sale szkoleniowe, organizujemy spotkania oraz wystawy propagujące idee i zasady działalności. Za popularyzowanie wiedzy na temat tych instytucji otrzymaliśmy nieodpłatnie dary w postaci nowych książek z dziedziny szeroko pojętej psychologii i profilaktyki uzależnień. Dzięki tego typu współpracy nasi czytelnicy mają dostęp do najnowszej literatury psychologiczno – pedagogicznej a nasza Biblioteka buduje swój pozytywny wizerunek wśród użytkowników i całej społeczności lokalnej.

Nasi pracownicy uczestniczą w **ogólnopolskich konferencjach międzynarodowych** poświęconych tematyce promocji i lobbingu. W ubiegłym roku taka konferencja miała miejsce na UJ w Krakowie. Nasza koleżanka promowała PBW poprzez rozprawienie wśród jej gości materiałów informacyjnych, nowej wersji Misji

i Wizji, wizytówek, teczek firmowych z logo PBW. Udział w tego typu imprezach służy pogłębianiu wiedzy na temat sposobów reklamy i różnych form promocji, stosowanych zarówno przez polskie, jak i zagraniczne biblioteki. Aktywność naszych nauczycieli bibliotekarzy współtworzy pozytywny wizerunek instytucji - otwartej na ciekawe, ogólnopolskie inicjatywy i promującej na forum ogólnopolskim własną działalność.

Aby zainteresować społeczność lokalną naszą instytucją **organizujemy spotkania literackie i prelekcje** dla nauczycieli, studentów, uczniów oraz wszystkich zainteresowanych. W minionym roku dużym zainteresowaniem cieszyło się spotkanie z okazji rocznicy 10-lecia śmierci Zbigniewa Herberta. Interesujący wykład wygłoszony przez pracownika naukowego naszego Uniwersytetu oraz prezentacja multimedialna z fragmentami twórczości poety spotkały się z żywą reakcją publiczności. Tego typu imprezy są bardzo dobrą reklamą dla naszej Biblioteki.

W celu podniesienia jakości naszej pracy i świadczenia usług na najwyższym poziomie przeprowadzamy cyklicznie **badania ankietowe** wśród naszych czytelników. Kolejne planujemy przeprowadzić w pierwszym półroczu 2009 roku. Chcemy zamontować także skrzynkę uwag i wniosków, aby poznać opinie użytkowników na temat bieżącej obsługi i oferty usług PBW.

Mamy nadzieję, że opracowany program będzie służył pomocą zarówno kadrze zarządzającej biblioteką, jak też wszystkim nauczycielom bibliotekarzom w budowaniu wysokiego prestiżu placówki, promowaniu jej działalności oraz świadczeniu usług na najwyższym poziomie.

*Małgorzata Lubieniecka-
Siadaczka
Wypożyczalnia PBW Zielona
Góra*

Artykuł ukazał się w czasopiśmie „Biblioteka. Szkolne Centrum Informacji”

