

Spis treści

Wstęp	15
CZĘŚĆ I. ZARZĄDZANIE BIBLIOTEKĄ – ZAGADNIENIA PODSTAWOWE	17
Rozdział 1. Misja współczesnej biblioteki	19
1.1. Misja biblioteki – historia, definicje, deklaracje	19
1.2. Misja biblioteki narodowej	24
1.3. Misja biblioteki naukowej	25
1.4. Misja biblioteki publicznej	26
1.5. Misja biblioteki szkolnej	28
Rozdział 2. Otoczenie biblioteki	32
2.1. Otoczenie i jego elementy	32
2.2. Otoczenie ogólne	34
2.3. Otoczenie zadaniowe	38
2.4. Środowisko wewnętrzne	43
2.5. Dopasowanie biblioteki do otoczenia	44
2.6. Odpowiedzialność społeczna	46
Rozdział 3. Marka i kształtowanie wizerunku biblioteki	52
3.1. Pojęcie marki i wizerunku	52
3.2. Struktura, funkcje i rodzaje marek	53
3.3. Metody budowania marki i kształtowania wizerunku biblioteki – przegląd i przykłady dobrych praktyk	55
3.4. Kształtowanie marki i wizerunku – kluczowe elementy	59
Rozdział 4. Zasoby materialne i niematerialne w bibliotekach	66
4.1. Zasoby organizacyjne – definicje i rodzaje	66
4.2. Materialne i niematerialne zasoby organizacyjne	69
4.3. Zasoby organizacyjne bibliotek	71
4.4. Zasoby materialne bibliotek (rzeczowe i finansowe)	74
4.5. Zasoby niematerialne bibliotek	79
Rozdział 5. Innowacyjność i zarządzanie zmianami w pracy bibliotek	87
5.1. Istota zmian i innowacji	87
5.2. Rodzaje zmian i innowacji	89
5.3. Procesy wdrażania zmian i innowacji	91
5.4. Zmiany i innowacje w perspektywie bibliotecznej	97
5.5. Rodzaje zmian i innowacji bibliotecznych	99
5.6. Zarządzanie zmianami w bibliotece	101
Rozdział 6. Etyka bibliotekarska a etyka informacyjna	110
6.1. Rozważania terminologiczne	110
6.2. Etyka bibliotekarska – etyka biblioteczna	111
6.3. Etyka komputerowa – netykieta – globalna etyka informacyjna	114

6.4. Etyka informacyjna.....	117
6.5. Kodeksy etyczne.....	119
CZĘŚĆ II. STRUKTURA I ORGANIZACJA BIBLIOTEKI	127
Rozdział 7. Proces zarządzania w bibliotekach	129
7.1. Zarządzanie a kierowanie. Problemy definicyjne	129
7.2. Kadra kierownicza w procesie zarządzania	133
7.3. Planowanie	134
7.4. Organizowanie	136
7.5. Motywowanie i przywództwo	138
7.6. Kontrolowanie.....	141
7.7. Decydowanie	142
Rozdział 8. Rozwiązania strukturalne współczesnych bibliotek.....	146
8.1. Definicje struktury organizacyjnej	146
8.2. Klasyczne struktury organizacyjne	150
8.3. Nowoczesne rozwiązania strukturalne.....	154
Rozdział 9. Kultura organizacyjna w bibliotece	164
9.1. Czym jest kultura organizacyjna?.....	164
9.2. Modele kultury organizacyjnej i ich elementy składowe	167
9.3. Wymiary kultury organizacyjnej	177
9.4. Rola kultury organizacyjnej w przystosowywaniu się bibliotek do zmian w ich otoczeniu	180
Rozdział 10. Metody i narzędzia zarządzania stosowane w bibliotekach	190
10.1. Metody zarządzania – definicje i obszary.....	190
10.2. Metody zarządzania relacjami biblioteki z otoczeniem	191
10.3. Struktura organizacyjna biblioteki i jej przekształcenia.....	195
10.4. Metody zarządzania procesem pracy.....	196
10.5. Metody zarządzania relacjami personalnymi	199
10.6. Wybrane metody zarządzania zmianami w organizacji biblioteki.....	203
10.7. Nowe metody zarządzania instytucją biblioteczną	207
Rozdział 11. Zarządzanie strategiczne w bibliotece.....	212
11.1. Definicja i geneza zarządzania strategicznego	212
11.2. Misja i wizja biblioteki.....	214
11.3. Analiza strategiczna biblioteki	216
11.4. Ocena pozycji strategicznej biblioteki	220
11.5. Strategia biblioteki	223
11.6. Planowanie strategiczne	225
11.7. Implementacja strategii biblioteki	228
11.8. Kontrola strategiczna	229
Rozdział 12. Zarządzanie informacją i wiedzą w strategii biblioteki.....	234
12.1. Wprowadzenie do zarządzania informacją i wiedzą w bibliotece	234
12.2. Funkcje informacji	236
12.3. Strumień informacji w bibliotece.....	240
12.4. Zarządzanie informacją a potrzeby i zachowania informacyjne biblioteki i użytkowników indywidualnych	242
12.5. Strategia zarządzania informacją.....	243
12.6. Wiedza organizacyjna biblioteki oraz podstawy zarządzania wiedzą.....	246

12.7. Biblioteka jako inteligentna i ucząca się organizacja	247
12.8. Narzędzia zarządzania informacją i wiedzą w bibliotekach	248
Rozdział 13. Źródła finansowania bibliotek.....	255
13.1. Podstawy finansowania bibliotek. Wysokość dotacji budżetowych	255
13.2. Programy wspierające rozwój bibliotek.....	259
13.3. Ogólne zalecenia dotyczące aplikowania o fundusze	266
Rozdział 14. Systemy informatyczne wspomagające zarządzanie biblioteką.....	273
14.1. Technologia informacyjna w zarządzaniu biblioteką	273
14.2. Systemy informatyczne wspierające zarządzanie zasobami bibliotecznymi.....	275
14.3. Systemy informatyczne wspierające zarządzania wiedzą i informacją	285
14.4. Systemy informatyczne wspierające zarządzanie personelem, komunikację i zarządzanie wiedzą w organizacji	289
14.5. Systemy informatyczne wspierające monitoring, prowadzenie badań oraz statystyki działalności bibliotecznej	290
14.6. Systemy informatyczne wspierające szkolenia dla użytkowników.....	292
14.7. Systemy informatyczne wspierające marketing i kontakty z użytkownikami.....	294
14.8. Technologia informacyjna w innych obszarach zarządzania.....	297
CZĘŚĆ III. KIEROWANIE PERSONELEM BIBLIOTEKI	309
Rozdział 15. Przywództwo i role menedżerskie.....	311
15.1. Definicje i geneza przywództwa.....	311
15.2. Paradygmaty przywództwa	316
15.3. Style przywództwa	319
15.4. Kompetencje kierownicze.....	322
15.5. Typy kadry kierowniczej.....	326
15.6. Role menedżerskie	329
Rozdział 16. Zarządzanie zasobami ludzkimi. Polityka kadrowa.....	334
16.1. Istota i treść zarządzania zasobami ludzkimi	334
16.2. Analiza pracy.....	337
16.3. Planowanie zasobów ludzkich.....	341
16.4. Pozyskiwanie pracowników	342
16.5. Adaptacja pracownicza	347
16.6. Ocenianie pracowników.....	350
16.7. Rozwój zawodowy pracowników	354
16.8. Motywowanie i wynagradzanie pracowników	360
16.9. Odejścia pracowników	367
Rozdział 17. Komunikacja i stosunki interpersonalne	377
17.1. Istota i poziomy komunikacji.....	377
17.2. Model procesu komunikowania w bibliotece.....	379
17.3. Cele, zasady i bariery komunikowania się w bibliotece	384
17.4. Psychologiczne aspekty komunikacji i stosunków interpersonalnych	388
17.5. Komunikowanie się z nietypowym lub trudnym użytkownikiem.....	394
Rozdział 18. Zarządzanie zespołami.....	401
18.1. Tło organizowania zespołów zadaniowych	401

18.2. Zespoły zadaniowe – definicja i rodzaje	404
18.3. Budowa zespołów zadaniowych	409
18.4. Zarządzanie procesem i zasobami ludzkimi w zespole	412
Rozdział 19. Zarządzanie jakością w pracy biblioteki	415
19.1. Początki zarządzania jakością w działalności bibliotecznej	415
19.2. Nurty zarządzania jakością w bibliotekach	416
19.3. Obszary i metody badań jakości bibliotek	422
Rozdział 20. Controlling w bibliotekach	431
20.1. Definicje i geneza controllingu	431
20.2. Kryteria podziału controllingu	434
20.3. Rola controllera	436
20.4. Wdrażanie controllingu	437
20.5. Cele i zadania controllingu w bibliotece	438
20.6. Controlling w zarządzaniu biblioteką	439
Rozdział 21. Stres i patologie w zawodzie bibliotekarza	446
21.1. Patologie w zawodzie bibliotekarza	446
21.2. Patologie w procesie rekrutacji i selekcji	448
21.3. Patologie na etapie zatrudniania i podczas codziennej pracy	451
21.4. Patologie w obszarze rozwoju i motywacji	452
21.5. Stres, jego przyczyny i wpływ	453
Rozdział 22. Nowe specjalności w zawodzie bibliotekarza	459
22.1. Praca, zawód, specjalność zawodowa	459
22.2. Profesjonalizacja i deprofesjonalizacja zawodu bibliotekarza	460
22.3. Charakterystyka zawodu bibliotekarza i specjalisty informacji	463
22.4. Tradycyjne i nowe specjalności i kryteria ich wyodrębniania	464
22.5. Nowe specjalności bibliotekarskie	466
CZĘŚĆ IV. BIBLIOTEKA A ŚRODOWISKO ZEWNĘTRZNE	481
Rozdział 23. Klienci bibliotek	483
23.1. Rodzaje klientów	483
23.2. Badania potrzeb klientów	493
23.3. Strategia obsługi klienta	499
23.4. Prosumenci	510
Rozdział 24. Marketing biblioteczny	521
24.1. Zagadnienie marketingu	521
24.2. Koncepcja marketingu mix	527
24.3. Elementy promocji biblioteki	529
24.4. Marketing biblioteczny w literaturze przedmiotu	532
Rozdział 25. Promocja biblioteki i public relations	541
25.1. Promocja – definicje i narzędzia	541
25.2. Public relations i kształtowanie wizerunku biblioteki	544
25.3. Organizowanie działalności promocyjnej – case study	547
Rozdział 26. Biblioteki a kapitał społeczny	553
26.1. Pojęcie kapitału społecznego	553
26.2. Biblioteki jako miejsca budowania kapitału społecznego	556
26.3. Biblioteki jako miejsca spotkań	559

26.4. Biblioteki jako miejsca włączenia społecznego	560
26.5. Biblioteki współtworzące wspólnoty lokalne	561
26.6. Warunki do tworzenia kapitału społecznego – przestrzeń i pracownicy.....	563
Rozdział 27. Rola stowarzyszeń bibliotekarskich w rozwoju bibliotek i społeczeństwa.....	574
27.1. Stowarzyszenia i inne organizacje bibliotekarskie – definicje, geneza.....	574
27.2. Działalność międzynarodowa organizacji bibliotekarskich – przykład IFLA.....	577
27.3. Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich	580
27.4. Wpływ stowarzyszeń bibliotekarskich na użytkowników bibliotek na przykładzie działań w zakresie edukacji informacyjnej	583
27.5. Działania organizacji niebibliotekarskich na rzecz bibliotek – studium przypadku Programu Rozwoju Bibliotek	586
Rozdział 28. Lobbing na rzecz bibliotek.....	594
28.1. Lobbing – wybrane zagadnienia teoretyczne.....	594
28.2. Metody lobbingowe	598
28.3. Lobbing biblioteczny	599
28.4. Działalność lobbingowa na rzecz bibliotek w Polsce	604
Rozdział 29. Biblioteki w otoczeniu wielokulturowym	613
29.1. Pojęcie różnorodności i wielokulturowości	613
29.2. Edukacja międzykulturowa w działalności bibliotek	617
29.3. Ochrona dziedzictwa kulturowego	621
29.4. Praca w zespole bibliotecznym zróżnicowanym kulturowo	623
Wykaz publikacji w języku polskim poświęconych zarządzaniu i organizacji bibliotek (w wyborze)	629
Część 1. Zarządzanie biblioteką – zagadnienia podstawowe.....	629
Część 2. Struktura i wewnętrzna organizacja biblioteki	638
Część 3. Kierowanie personelem biblioteki.....	647
Część 4. Biblioteka a środowisko zewnętrzne.....	657
Noty biograficzne	667
Indeks osobowy.....	675
Indeks przedmiotowy	689

Contents

Introduction	15
PART I. LIBRARY MANAGEMENT – FUNDAMENTAL ISSUES	17
Chapter 1. Mission of a modern library.....	19
1.1. Library's mission – history, definitions, declarations	19
1.2. Mission of a national library	24
1.3. Mission of a research library	25
1.4. Mission of a public library.....	26
1.5. Mission of a school library	28
Chapter 2. Library's surroundings	32
2. 1. Components of surroundings	32
2.2. Overall surroundings.....	34
2.3. Task surroundings	38
2.4. Internal surroundings	43
2.5. Library adaptation to surroundings.....	44
2.6. Social responsibility	46
Chapter 3. Library's brand and image	52
3.1. Library's brand and image	52
3.2. Structure, functions and types of brands.....	53
3.3. Methods of brand development and creating library's image – review of the best practices	55
3.4. Creation of brand and image – key elements	59
Chapter 4. Tangible and intangible resources in libraries	66
4.1. Organisational resources – definitions and categories.....	66
4.2. Tangible and intangible organisational resources	69
4.3. Organisational resources in libraries	71
4.4. Tangible resources in libraries (material and financial)	74
4.5. Intangible resources in libraries.....	79
Chapter 5. Innovations and change management in libraries.....	87
5.1. The core of changes and innovations	87
5.2. Types of changes and innovations.....	89
5.3. Implementation of changes and innovations	91
5.4. Changes and innovations in libraries	97
5.5. Types of changes and innovations in libraries	99
5.6. Change management in a library.....	101
Chapter 6. Library ethics vs information ethics.....	110
6.1. Terminology	110
6.2. Library ethics vs librarians ethics	111
6.3. Computer ethics – netiquette – global information ethics	114

6.4. Information ethics	117
6.5. Codes of ethics	119
PART II. LIBRARY STRUCTURE AND ORGANISATION.....	127
Chapter 7. Library management	129
7.1. Management vs administration. Terminological disputes	129
7.2. Management staff in management process	133
7.3. Planning.....	134
7.4. Organisation	136
7.5. Motivating and leadership	138
7.6. Control	141
7.7. Decision-making	142
Chapter 8. Structural solutions in modern libraries.....	146
8.1. Definitions of an organisational structure.....	146
8.2. Classic organisational structures.....	150
8.3. Modern organisational structures.....	154
Chapter 9. Organisational culture in a library.....	164
9.1. What is organisational culture?.....	164
9.2. Models and elements of organisational culture	167
9.3. Dimensions of organisational culture	177
9.4. Role of organisational culture in libraries' adaptation to changes in their surroundings.....	180
Chapter 10. Methods and tools in library management.....	190
10.1. Management methods – definitions and areas	190
10.2. Methods of management library's relations with surroundings.....	191
10.3. Organisational structure of a library and its changes	195
10.4. Methods of management of a work process.....	196
10.5. Methods of management of interpersonal relations	199
10.6. Selected methods of management of changes in library's organisation	203
10.7. New methods of library management	207
Chapter 11. Strategic management in a library	212
11.1. Definition and origin of strategic management	212
11.2. Mission and vision of a library	214
11.3. Strategic analysis of a library.....	216
11.4. Evaluation of a library's strategic position.....	220
11.5. Library strategy	223
11.6. Strategic planning.....	225
11.7. Implementation of a library strategy	228
11.8. Strategic control.....	229
Chapter 12. Information and knowledge management in a library strategy	234
12.1. Introduction to information and knowledge management in a library	234
12.2. Functions of information	236
12.3. Information flows in a library.....	240
12.4. Information management vs information needs and behaviors of a library and individual users.....	242

12.5. Information management strategy	243
12.6. Organisational knowledge of a library and fundaments of knowledge management.....	246
12.7. Library as intelligent and learning organisation	247
12.8. Tools of information and knowledge management in libraries.....	248
Chapter 13. Financial resources in libraries	255
13.1. Funding base of libraries. The amount of budget allocations.....	255
13.2. Programs supporting libraries development.....	259
13.3. Guidelines of applying for funds.....	266
Chapter 14. ICT systems for library management.....	273
14.1. ICT in library management.....	273
14.2. ICT systems supporting management of library resources	275
14.3. ICT systems supporting information and knowledge management	285
14.4. ICT systems supporting human resources management, communication, and knowledge management in organisation.....	289
14.5. ICT systems supporting monitoring, library statistics and evaluation ...	290
14.6. ICT systems supporting education services for the users.....	292
14.7. ICT systems supporting marketing and customer relations.....	294
14.8. ICT in other areas of management.....	297
PART III. HUMAN RESOURCES MANAGEMENT IN A LIBRARY	309
Chapter 15. Leadership and management roles	311
15.1. Leadership definitions and origin.....	311
15.2. Paradigms of leadership	316
15.3. Styles of leadership	319
15.4. Managerial competences	322
15.5. Types of managerial staff.....	326
15.6. Managerial roles	329
Chapter 16. Human resources management and policy	334
16.1. The core and range of human resources management	334
16.2. Work analysis.....	337
16.3. Human resources planning.....	341
16.4. Recruitment	342
16.5. Staff adaptation.....	347
16.6. Staff evaluation	350
16.7. Staff professional development.....	354
16.8. Motivating and remuneration	360
16.9. Staff leaves.....	367
Chapter 17. Communication and interpersonal relations	377
17.1. The essence and levels of communication	377
17.2. Model of communication process in a library.....	379
17.3. Aims, rules, and barriers of communication in a library.....	384
17.4. Psychological aspects of communication and interpersonal relations ...	388
17.5. Communication with atypical or difficult users.....	394
Chapter 18. Team management.....	401
18.1. Background of organising task teams.....	401
18.2. Task teams – definition and categories.....	404

18.3. Development of task teams.....	409
18.4. Process management and human resources management in a team	412
Chapter 19. Quality management in library work	415
19. 1. Beginnings of quality management in libraries	415
19.2. Trends in quality management in libraries	416
19.3. Areas and methods of quality evaluation in libraries.....	422
Chapter 20. Controlling in libraries	431
20.1. Definitions and origin of controlling.....	431
20.2. Criteria of controlling typology	434
20.3. Controller's role	436
20.4. Controlling implementation	437
20.5. Aims and tasks of controlling in a library.....	438
20.6. Controlling in library management.....	439
Chapter 21. Stress and pathologies in library profession	446
21.1. Pathologies in librarian profession	446
21.2. Pathologies in recruitment and selection process.....	448
21.3. Pathologies in employment stage and everyday work.....	451
21.4. Pathologies in professional development and motivation	452
21.5. Stress, its reasons and influence	453
Chapter 22. New specialties in librarian profession.....	459
22.1. Work, profession, specialty	459
22.2. Professionalisation and deprofessionalisation of librarian profession ..	460
22.3. Characteristics of the professions of librarian and information professional	463
22.4. Traditional and new specialties, criteria of their determination	464
22.5. New librarians' specialties.....	466
PART IV. LIBRARY VS SURROUNDINGS	481
Chapter 23. Patrons of libraries	483
23.1. Types of patrons	483
23.2. Surveys of patrons' needs	493
23.3. Strategy of patron services	499
23.4. Prosuments	510
Chapter 24. Library marketing.....	521
24.1. Idea of marketing.....	521
24.2. The concept of marketing mix.....	527
24.3. Elements of library promotion.....	529
24.4. Library marketing – literature review	532
Chapter 25. Library promotion and public relations	541
25.1. Promotion – definitions and tools.....	541
25.2. Public relations and developing library's image.....	544
25.3. Organisation of promotional activity – case study	547
Chapter 26. Libraries vs social capital	553
26.1. The concept of social capital	553
26.2. Libraries as places of social capital development.....	556
26.3. Libraries as meeting places	559
26.4. Libraries as places of social inclusion.....	560

26.5. Libraries co-creating local communities	561
26.6. Conditions of social capital development – space and staff	563
Chapter 27. The role of library associations in libraries and society development	574
27.1. Associations nad other library organisations – definitions, origin	574
27.2. International activity of library organisations – case study of IFLA	577
27.3. The Polish Librarians' Association	580
27.4. Influence of library associations on the library users, case study of information education activities	583
27.5. Non-library organisations' activity for the libraries – case study of the Library Development Program	586
Chapter 28. Lobbying for the libraries	594
28.1. Lobbying – theoretical introduction	594
28.2. Lobbying methods	598
28.3. Library lobbying	599
28.4. Lobbying activity for the libraries in Poland	604
Chapter 29. Libraries in a multicultural environment	613
29.1. The concept of diversity and multiculturalism	613
29.2. Intercultural education in the activities of libraries	617
29.3. Protection of cultural heritage	621
29.4. Work in a culturally diverse library team	623
List of publications in Polish language concerning library organisation and management (selection)	629
Part 1. Library management – fundamental issues	629
Part 2. Structure and internal organisation of a library	638
Part 3. Human resources management in a library	647
Part 4. Library vs external surroundings	657
Biographical notes	667
Index	675