



## **Temat: „Po prostu przyjdź i bądź” – wysoka jakość usług i profesjonalna obsługa czytelnika**

---

### **Dla kogo?**

---

Szkolenie skierowane jest do bibliotekarzy bibliotek publicznych z województwa warmińsko-mazurskiego chcących zdobyć lub poszerzyć swoją wiedzę i umiejętności na temat skutecznej komunikacji z lokalną społecznością, z różnymi kategoriami użytkowników, aby lepiej zrozumieć ich oczekiwania i efektywniej dostosować ofertę biblioteczną do potrzeb czytelników.

Grupa szkoleniowa: **do 20 osób.**

### **Program szkolenia:**

---

- Powitanie, zapoznanie z uczestnikami szkolenia
- Ewolucja zmian w bibliotece
- Typologia Czytelników
- Strategie obsługi Czytelnika – przykłady różnych zachowań
- Nawiązywanie kontaktu, czyli jak rozmawiać z Czytelnikiem?
- Sztuka efektywnej autoprezentacji
- Trudne sytuacje w bibliotece (trudni bibliotekarze, trudni czytelnicy)
- Jak rozwiązać konflikt, czyli techniki radzenia sobie w trudnych sytuacjach?

### **Termin szkolenia, miejsce:**

---

Termin: **09.10.2020 r., godz. 09.00-14.00** (z przerwą dla trenera oraz uczestników)  
Miejsce: **platforma ZOOM**

### **Warunki finansowe:**

---

Szkolenie jest bezpłatne dla uczestników.

### **Osoba prowadząca:**

---

**Sylvia Bielawska:** doktor nauk humanistycznych w zakresie bibliologii. Jest autorką monografii, wielu artykułów w prasie branżowej i wydawnictwach naukowych z zakresu czytelnictwa, zarządzania i zmian w bibliotekach, książki regionalnej oraz historii książki i redaktorem prac zbiorowych. Swoje zainteresowania naukowe skupia na problematyce jakości obsługi w bibliotekach. Od 2001 roku jest związana z Państwową Wyższą Szkołą Zawodową im. Angelusa Silesiusa w Wałbrzychu, gdzie kierowała Biblioteką i Wydawnictwem Uczelnianym. Od 2018 r. wiceprezydent Wałbrzycha. Jest laureatką nagrody głównej w III Konkursie im. Leona Marszałka Polskiego Towarzystwa Wydawców Książek na najlepszą pracę doktorską z zakresu edytorstwa (2013 r.). Zdobyła III miejsce w kategorii „Kobieta w kulturze” w plebiscycie Kobiety twarzą promującym przedsiębiorczość i aktywność kobiet. W 2014 roku została uhonorowana tytułem „Zasłużony dla PWSZ AS w Wałbrzychu” za ogromny wkład pracy na rzecz uczelni. Otrzymała także nagrodę indywidualną II stopnia Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego za osiągnięcia organizacyjne w 2015 roku.

### **Tryb zgłoszeń:**

---

Zgłoszenie polega na wysłaniu **formularza on-line.**

Ostateczny termin nadsyłania zgłoszeń – 07.10.2020 r., godz. 12.00.