



Mgr Karolina Imiołek-Stachura



Lic. Aleksandra Fajfer

Kraków – KA

BIBLIOTEKA KRAKOWSKIEJ AKADEMII IM. ANDRZEJA FRYCZA MODRZEWSKIEGO STAWIA NA ROZWÓJ

Abstract

This article presents different activities of Library of Andrzej Frycz Modrzewski Krakow University like conferences and projects realized in recent years. Also describes librarians's promotional and marketing strategies which have an impact on creating positive image.

Streszczenie

W artykule przedstawiono funkcjonowanie Biblioteki Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego. Opisano realizowane w ostatnich latach projekty, inicjatywy, konferencje. Zaprezentowano podejmowane przez pracowników działania promocyjne i marketingowe, wpływające na tworzenie pozytywnego wizerunku instytucji.

Historia

Biblioteka Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego istnieje od roku 2000. Początkowo zajmowała dwa niewielkie pomieszczenia w budynku wynajmowanym na osiedlu Wysokim w Nowej Hucie. Pierwsze książki były darami założycieli szkoły. Biblioteka od początku była w pełni skomputeryzowana, a zakupienie programu bibliotecznego PATRON pozwoliło na prowadzenie inwentarza komputerowego. W wyniku dynamicznego rozwoju Uczelni w niedługim czasie okazało się, że placówka nie spełniała już wszystkich oczekiwań studentów. Przy ulicy Kazimierza Wielkiego otwarto zatem oddział Biblioteki dla studentów i pracowników Wydziału Nauk o Rodzinie. W roku 2002 Bibliotekę przeniesiono do budynku przy ulicy Sta-

rowiślniej. Dysponowała tam pomieszczeniem mieszczącym wypożyczalnię, czytelnię z komputerami i magazyn. Księgozbiór liczył wówczas około 20 000 książek oraz ponad 100 tytułów czasopism w prenumeracie bieżącej. Nawiązano również liczne kontakty z krajowymi i zagranicznymi bibliotekami, co przyczyniło się do podpisania pierwszych umów międzybibliotecznych i pozyskania cennych darów. Placówka otwarta była sześć dni w tygodniu; zatrudniono czterech pracowników w systemie dwuzmianowym¹.

W roku 2004 Bibliotekę przeniesiono do nowego kampusu przy ulicy Gustawa Herlinga-Grudzińskiego 1. Zyskano nowe możliwości rozwoju, pomieszczenia i wyposażenie – dużą czytelnię, wypożyczalnię z księgozbiorem podręcznym, katalog oraz magazyn. Nowy moduł programu bibliotecznego umożliwił gromadzenie informacji o użytkownikach. Zainstalowano również system ochrony zbiorów przed kradzieżą. Placówka działała przez siedem dni w tygodniu; zatrudnionych było ośmiu bibliotekarzy. Rok 2008 okazał się momentem przełomowym ze względu na kolejną zmianę siedziby (przenieśliśmy się do nowego budynku kampusu). Zakupiono nową wersję modułu udostępniania programu bibliotecznego PATRON, pozwalającą na zamawianie książek przez internet. Natomiast w marcu 2011 roku podpisane zostało porozumienie o współpracy w ramach Krakowskiego Zespołu Bibliotecznego. Bibliotekę przyłączono również do Konferencji Dyrektorów Bibliotek Akademickich Szkół Polskich².

Biblioteka dzisiaj

Biblioteka zajmuje 2300 m²; posiada Wypożyczalnię, Czytelnię Główną, Oddział Informacji Naukowej i Czytelnię Czasopism oraz magazyny, które mogą pomieścić 550 000 woluminów. Posiadamy ponad 100 miejsc w czytelniach i ponad 70 stanowisk komputerowych. Nowoczesne, ergonomiczne wyposażenie placówki dostosowano również do potrzeb osób niepełnosprawnych. Nasi użytkownicy do dyspozycji mają 4 dwustanowiskowe Pokoje Cichej Pracy oraz Pokój Pracy Grupowej mieszczący około 28 osób. Studenci mogą korzystać ze zbiorów bibliotecznych przez 7 dni w tygodniu. W Bibliotece pracuje obecnie 30 osób.

Nasze zbiory liczą około 119 000 woluminów, z czego około jedną trzecią stanowią publikacje obcojęzyczne, 415 tytułów czasopism w prenumeracie bieżącej i ponad 1200 tytułów czasopism archiwalnych. W wolnym dostępie do zbiorów mamy ponad 22 000 książek. Biblioteka umożliwia dostęp do następujących baz danych: EBSCO, EMIS, Leisure & Tourism, Polska Bibliografia Lekarska, ScienceDirect, Scopus, Sprin-

¹ Magdalena Nagięd: Biblioteka. W: Krakowska Akademia im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego 2000–2010. Kraków [2010] s. 145–148

² Aleksandra Fajfer, Karolina Imiołek-Stachura: O Bibliotece. W: Krakowska Akademia im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego [online]. 2013 [dostęp 2 XII 2013]. Dostępny w Internecie: <http://www.ka.edu.pl/biblioteka/o-bibliotece>



Wypożyczalnia Biblioteki Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego
(fot. Karolina Imiołek-Stachura)



Czytelnia Główna Biblioteki Krakowskiej Akademii
im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego
(fot. Barbara Bogacka)



Czytelnia Czasopism Biblioteki Krakowskiej Akademii
im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego
(fot. Karolina Imiołek-Stachura)



Oddział Informacji Naukowej Biblioteki Krakowskiej Akademii
im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego
(fot. Karolina Imiołek-Stachura)

gerLink, System Informacji Prawnej Lex Omega, Web of Knowledge, Wiley Online Library.

Włączamy się aktywnie w życie Uczelni, organizując wystawy tematyczne dotyczące zarówno własnych zbiorów, jak i szeroko pojętego życia książki. Użytkownicy mają możliwość nie tylko pracy z książką czy czasopiśmem, ale mogą również, dzięki Międzynarodowemu Triennale Grafiki w Krakowie, podziwiać grafiki autorstwa między innymi: Waldemara Marszałka, Jane Burrell, Inge-Britte Mills, Aili Vahtrapuu, Yip Sun Sun, Cholasinth Chorsakul i Hiroshiego Maruyamy³.

Realizowane projekty

To bibliotekarze stwarzają użytkownikom „najlepsze warunki pracy poprzez dbałość o wysoką jakość warsztatu pracy, prostą, zrozumiałą i logiczną organizację gromadzonych i udostępnianych zbiorów oraz przygotowywanych materiałów informacyjnych, realizowanych kwerend i projektów. Dbają o estetykę i funkcjonalność swojej instytucji, odpowiedni styl pracy oraz przyjazną atmosferę”⁴. Takie warunki staraliśmy się stworzyć w naszej Bibliotece. Na tym jednak nie poprzestajemy. Biblioteka oraz jej pracownicy angażują się w inicjatywy mające na celu rozwój naukowy, wzbogacenie oferty, ułatwienie dostępu do zbiorów.

Dostosowanie Biblioteki do potrzeb osób niepełnosprawnych

Założeniem kilku edukacyjnych i badawczych projektów realizowanych w KA-AFM, a finansowanych ze środków unijnych, było stworzenie warunków do studiowania dla osób niepełnosprawnych⁵. Pierwsze próby dostosowania Biblioteki do potrzeb tych użytkowników zostały podjęte na początku 2011 roku. W ramach Europejskiego Funduszu Społecznego zakupiono komputer ze specjalistycznym sprzętem, ułatwiającym osobom z wadą wzroku korzystanie z materiałów edukacyjnych w postaci cyfrowej. Monitor Lenovo ThinkCentre M90z uzupełniony został o myszkę z serii Track Ball, elektroniczną lupę oraz powiększoną klawiaturę w czarno-żółtej barwie, z dużymi klawiszami⁶.

³ Tamże.

⁴ Kodeks etyki bibliotekarza i pracownika informacji. Warszawa 2006 s. 14

⁵ Aneta Januszko-Szakiel, Karolina Imiołek, Aleksandra Fajfer: Źródła finansowania projektów bibliotecznych na przykładzie Biblioteki Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego. W: *Biuletyn EBIB* [online]. nr 4 (140) 2013 [dostęp 2 XII 2013]. Dostępny w Internecie: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/view/7/7>

⁶ Anna Szalko: Dostosowanie Biblioteki Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego do potrzeb studentów niewidomych i niedowidzących. W: *Notes biblioteczny Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego* [online]. 2012 [dostęp 2 XII 2013]. Dostępny w Internecie: <http://www.ka.edu.pl/biblioteka/o-bibliotece/notes-biblioteczny>

Na początku 2012 roku w Bibliotece pojawiło się sześć nowych stanowisk komputerowych. Zostały zakupione w ramach projektu *Umiędzynarodowienie Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego* realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet IV, Działanie 4.1, Poddziałanie 4.1.1. Wyposażone zostały w urządzenia ułatwiające osobom z dysfunkcją wzroku korzystanie z materiałów dydaktycznych. Są to: trzy skanery, powiększalnik stacjonarny Clear View + PC, drukarka brajlowska View Plus Max. Na komputerach zainstalowano ponadto specjalistyczne oprogramowanie: syntezytor mowy Loquendo, oprogramowanie udźwiękawiająco-ubrajlawiające JAWS, oprogramowanie powiększające zawartość ekranu – MAGic.

Wraz z Biurem ds. Osób Niepełnosprawnych, nawiązaliśmy współpracę z Akademicką Biblioteką Cyfrową utworzoną przy Uniwersytecie Warszawskim. Planujemy czynnie włączyć się w powiększanie dorobku ABC poprzez skanowanie książek i czasopism. Dostęp do kolekcji ABC, dwa profesjonalne skanery oraz papier do drukarki brajlowskiej zostały sfinansowane z dotacji przyznawanej przez Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego w ramach wsparcia studentów niepełnosprawnych.

Zintegrowany System Biblioteczny Koha

Lata 2010–2013 to okres planowania rozmaitych przedsięwzięć, na realizację których udało się pozyskać środki z MNiSW. Największym z nich jest zmiana systemu bibliotecznego. Systemem, na którym do tej pory pracowaliśmy, był PATRON. Jednak w wyniku dynamicznego rozwoju i zmian, którym podlegała Biblioteka oraz Uczelnia, przestał on spełniać nasze oczekiwania.

W 2011 roku rozpoczęliśmy identyfikację oraz rozpoznawanie możliwości sprawnej obsługi procesów bibliecznych przez inne systemy. W 2012 roku podjęliśmy starania mające na celu stworzenie konsorcjum bibliotek uczelnianych, które miałyby wprowadzić system Koha. Zawiazało się konsorcjum trzech bibliotek: Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Politechniki Krakowskiej i Krakowskiej Akademii. W czerwcu 2012 roku podjęliśmy oficjalną decyzję o zmianie systemu bibliotecznego i przystosowaniu otwartego oprogramowania Koha do potrzeb naszej Biblioteki; rozpoczęliśmy prace wdrożeniowe.

We wrześniu 2012 roku podpisaliśmy porozumienie z Centrum NUKAT. Dzięki temu kolekcja zbiorów naszej Biblioteki widoczna jest w Narodowym Uniwersalnym Katalogu Centralnym NUKAT. Pracownicy Oddziału Opracowania Druków Zwartych wzięli udział w szkoleniu przygotowującym do współpracy biernej z Centrum NUKAT. W związku ze zmianą systemu i trwającymi pracami nad bazą opisów bibliogra-

ficznych w październiku rozpoczęliśmy wymianę naszych rekordów bibliograficznych na rekordy NUKAT⁷.

Od 1 lutego 2013 roku pracujemy w systemie bibliotecznym Koha. Nowy katalog online po raz pierwszy został pokazany wszystkim użytkownikom i poddany ich ocenie. Nie zakończyło to jednak prac nad systemem. Ze względu na jego specyfikę, przystosowywanie go do potrzeb Biblioteki będzie trwało przez cały okres jego działania. Wiele funkcjonalności wprowadzamy na bieżąco, korzystając z uwag użytkowników. Korzystamy również ze zmian wprowadzanych przez światową społeczność użytkowników systemu Koha i, wraz z pojawieniem się nowych wersji, implementujemy je do naszej Biblioteki.

W lutym 2013 roku opracowaliśmy i złożyliśmy wniosek do MNiSW o dofinansowanie projektu *Przystosowanie i implementacja otwartego systemu bibliotecznego KOHA w krakowskich instytucjach bibliecznych*. Początkowo projekt miał być realizowany przy współpracy trzech bibliotek. Ostatecznie jednak do projektu przystąpiły tylko Biblioteka Politechniki Krakowskiej i Biblioteka KAAFM. Wniosek został rozpatrzony pozytywnie.

W marcu 2013 roku dołączyliśmy do Katalogu Rozproszonych Bibliotek Polskich KARO. Natomiast we wrześniu 2013 roku pracownicy Oddziału Opracowania Druków Zwartych rozpoczęli szkolenie, które umożliwia czynne współtworzenie Narodowego Uniwersalnego Katalogu Centralnego NUKAT. Zdobyte uprawnienia pozwoliły na dalsze szkolenie wewnętrzne pracowników opracowania książek i czasopism. W listopadzie 2013 roku pracownik opracowania odbył szkolenie dotyczące opracowania rzeczowego książek wprowadzanych do Katalogu Centralnego. Pozytywny wynik spowoduje, że jako instytucja współtworząca NUKAT, będziemy posiadać pełne uprawnienia do katalogowania formalnego i rzeczowego.

Repozytorium dorobku naukowego

We wrześniu 2012 roku opracowaliśmy i złożyliśmy wniosek do MNiSW o dofinansowanie projektu *Repozytorium dorobku naukowego Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego*. Projekt ma na celu stworzenie systemu repozytorijnego dokumentującego dorobek pracowników naukowo-dydaktycznych KAAFM. W repozytorium będziemy gromadzić głównie publikacje recenzowane: monografie, fragmenty monografii, czasopisma naukowe wydawane przez KAAFM, artykuły, podręczniki, materiały konferencyjne, rozprawy doktorskie, nagradzane prace magister-

⁷ Rafał Kopaczka: Zintegrowany System Biblieczny Koha. W: *Notes biblieczny Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego* [online]. 2012 [dostęp 2 XII 2013]. Dostępny w Internecie: <http://www.ka.edu.pl/biblioteka/o-bibliotece/notes-biblieczny>

skie i licencjackie oraz raporty z prac badawczych. Głównym celem repozytorium jest promowanie działalności naukowej, badawczej i edukacyjnej KAAFM⁸.

Fundusze pozyskane z MNiSW, w ramach realizacji zadań z zakresu działalności upowszechniającej naukę, pozwalają na przystosowanie otwartego oprogramowania DSpace do obsługi repozytorium oraz zapewnienie infrastruktury technicznej⁹. W listopadzie 2013 roku została oddana do użytku wersja testowa repozytorium.

Krakowska Konferencja Bibliotek Naukowych

W naszej Bibliotece stawiamy na rozwój naukowy pracowników. Od lat uczestniczymy w szkoleniach, warsztatach i konferencjach pogłębiających nasze umiejętności i wiedzę. Czerpiemy również z doświadczeń krakowskich bibliotek. Spotkania z pracującymi tam bibliotekarzami dają nam możliwość przyjrzenia się ich pracy oraz przeniesienia dobrych praktyk na grunt rodzimej biblioteki. Odbyte staże dają nam możliwość uczenia się od innych oraz korzystania z wypracowanych i sprawdzonych rozwiązań¹⁰. Pragnąc czynnie włączyć się w życie naukowe krakowskiej społeczności, we współpracy z Targami w Krakowie Sp. z o. o., zorganizowaliśmy I Krakowską Konferencję Bibliotek Naukowych. Otrzymała się ona 4–5 listopada 2010 roku pod hasłem *Książka czy plik, tradycja czy nowoczesność?* Konferencja wpisała się w obchody dziesięciolecia Uczelni i towarzyszyła 14. Targom Książki w Krakowie.

Dwa lata później, 24–25 października 2012 roku, odbyła się druga z cyklu Krakowska Konferencja Bibliotek Naukowych *Długoterminowa archiwizacja polskiego dziedzictwa cyfrowego*. Nad kolejną edycją KKBN patronat objęły 16. Targi Książki w Krakowie oraz Krakowski Zespół Biblioteczny. Konferencja dofinansowana została ze środków MNiSW. Uzyskane fundusze pozwoliły nam na zaproszenie zagranicznych ekspertów, tłumaczenia symultaniczne sesji anglojęzycznej, przygotowanie tekstów zagranicznych do publikacji w wydawnictwie pokonferencyjnym oraz przygotowanie identyfikacji wizualnej i materiałów konferencyjnych¹¹.

Notes Biblioteczny

Kontynuując tradycję wydawniczą bibliotek, zdecydowaliśmy się na wydawanie *Notesu Bibliotecznego Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego*. Piśmo ma charakter rocznika, służy relacjonowaniu realizowanych przedsięwzięć oraz

⁸ Udostępnianie. W: *Notes biblioteczny Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego* [online]. 2012 [dostęp 2 XII 2013]. Dostępny w Internecie: <http://www.ka.edu.pl/biblioteka/o-bibliotece/notes-biblioteczny>.

⁹ Aneta Januszko-Szakiel, Karolina Imiołek, Aleksandra Fajfer.: Dz. cyt.

¹⁰ Karolina Imiołek, Magdalena Nagieć: Biblioteka skierowana na użytkownika, czyli budowanie przyjaznego wizerunku – na przykładzie Biblioteki Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego. W: *Biul. Bibl. GLPŚ* 2012 nr 2 s. 95–112

¹¹ Aneta Januszko-Szakiel, Karolina Imiołek, Aleksandra Fajfer: Dz. cyt.

jest okazją do popularyzacji zbiorów i usług Biblioteki. Publikujemy teksty z zakresu teorii oraz praktyki bibliotekoznawstwa i informacji naukowej autorstwa naszych pracowników. Pragniemy, aby nasze pismo zachęciło do wymiany poglądów na temat zawodu bibliotekarza oraz pracownika informacji naukowej, skłaniało do naukowej refleksji. Dotychczas ukazały się dwa numery. Znalazły się w nich również sprawozdania roczne z działalności Biblioteki za lata 2011¹² i 2012¹³.

Promocja

Dla biblioteki ważny jest wizerunek u obecnych i przyszłych użytkowników. Od tego, jak szybko i umiejętnie zareagujemy na zachodzące w otoczeniu zmiany, zależy ocena jakości naszych usług. Dostrzegana przez użytkownika jakość jest wynikiem porównania oczekiwań z jakością usługi rzeczywiście świadczoną. Wysiłki każdego z pracowników biblioteki, mające na celu zadowolenie użytkowników, budują renomę. Naszym celem jest świadczenie usługi lepszej od oczekiwanej przez czytelnika¹⁴.

W tym celu trzeba nauczyć się słuchać i być elastycznym. Wraz ze zmianą potrzeb naszych użytkowników, powinna zmieniać się również oferta, którą do nich kierujemy. Biblioteka KAAFM istnieje, co prawda, od 2000 roku, ale od tego czasu jej oferta zdążyła już znacznie ewoluować. Na dzisiejszego użytkownika coraz większy wpływ mają nowe technologie, które ułatwiają dostęp do informacji. Upowszechnienie internetu, wciąż rosnąca liczba urządzeń mobilnych, a także coraz bogatsza oferta firm telekomunikacyjnych, przyzwyczały nas do dostępu do usług przez 24 godziny na dobę. Obecnie Biblioteka KAAFM jest jedną z najdłużej otwartych bibliotek akademickich w Krakowie. Reagując na zapotrzebowanie naszych czytelników, wprowadziliśmy również wypożyczenia nocne i świąteczne, tym samym osoby zapisane do naszej Biblioteki mogą wziąć do domu materiały czytelniane. Usługa ta cieszy się dużym zainteresowaniem.

Od listopada 2011 roku prowadzimy swoją stronę na Facebooku¹⁵. Promujemy nasze zbiory i usługi, a także wydarzenia odbywające się u nas, na Uczelni i w Krakowie. Doskonałym przykładem reklamowania naszych zasobów jest prezentowana cyklicznie nowość tygodnia. Staramy się w ten sposób polecać najciekawsze publikacje, trafiające do Biblioteki w ciągu ostatniego miesiąca. Zamieszczamy również informacje o dostępach testowych do baz danych, nowych czasopismach, zwracając w ten sposób

¹² *Notes biblioteczny Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego* [online]. 2011 [dostęp 2 XII 2013]. Dostępny w Internecie: <http://www.ka.edu.pl/biblioteka/o-bibliotece/notes-biblioteczny>.

¹³ *Notes biblioteczny Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego* [online]. 2012 [dostęp 2 XII 2013]. Dostępny w Internecie: <http://www.ka.edu.pl/biblioteka/o-bibliotece/notes-biblioteczny>.

¹⁴ Adrian Sargeant: *Marketing w organizacjach non profit*. Kraków 2004 s. 55

¹⁵ Biblioteka Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego. W: *Facebook* [online]. [dostęp 2 XII 2013]. Dostępny w Internecie: <https://www.facebook.com/BibliotekaKAAFM>.

czytelnikom uwagę na naszą ciągle powiększającą się ofertę. Informacje o wypożyczeniach nocnych i świątecznych czy szkoleniach organizowanych przez Bibliotekę to również promocja usług. Facebook ułatwia reklamowanie wydarzeń przygotowanych przez Bibliotekę, takich jak otwarcie wystawy czy półki bookcrossingowej. Portal ułatwia dotarcie do dużej liczby odbiorców przy niskim nakładzie kosztów. Starając się, by strona była atrakcyjna dla odbiorców, nie zamieszczamy wyłącznie informacji o naszej ofercie. Promujemy interesujące wydarzenia, dziejące się na Uczelni i na terenie Krakowa. Zamieszczamy informacje o targach książki, spotkaniach z autorami, wymianach książkami, akcjach społecznych związanych z książką. Pamiętamy również o ważnych – z punktu widzenia studenta – wydarzeniach, takich jak sesja, wakacje, juwenalia.

Naszymi fanami na Facebooku są głównie studenci. Dlatego, aby dotrzeć również do wykładowców, zdecydowaliśmy się na powiadamianie ich o ofercie Biblioteki za pośrednictwem newslettera. Pracownicy naukowci stanowią specyficzną grupę odbiorców. Poszukują informacji naukowych, szczegółowych i aktualnych. Mniejsze znaczenia dla nich ma forma przekazu. Informacje muszą być użyteczne, trafne, rzetelne. Dlatego idealnym narzędziem jest newsletter. Daje możliwość personalizacji i nie generuje dodatkowych kosztów. Pracowników KAAFm informujemy głównie o zasobach cyfrowych dostępnych w Bibliotece, testowanych bazach danych, ale również o wartościowych ogólnodostępnych źródłach informacji – bazach czy repozytoriach. W przypadku specjalistycznych zasobów newsletter jest personalizowany. Do wszystkich trafiają jedynie zwięzłe informacje o danym źródle, a pełniejsze opisy zasobów – do osób potencjalnie nimi zainteresowanych (na przykład pracowników określonego wydziału)¹⁶.

Nawiązaliśmy współpracę z uczelnianym wydawnictwem (Oficyną Wydawniczą AFM), telewizją (Krakowską Telewizją Internetową ktvi.pl), radiem (Studenckim Radiem Frycz), czasopismem studenckim (*Mixerem. Magazynem studentów Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego*). Zaowocowało to pojawieniem się reklam Biblioteki w katalogach wydawniczych, *Mixerze* oraz ktvi. Dzięki współpracy z wydawnictwem realizujemy projekty katalogów wystaw, materiałów reklamowych oraz druków związanych z organizowaną przez nas konferencją. Relacje z naszych wydarzeń pojawiają się telewizji uczelnianej oraz czasopiśmie studenckim. Promujemy publikacje Oficyny Wydawniczej AFM, poprzez ekspozycję ich w czytelniach. Na terenie Biblioteki rozprowadzane jest darmowe czasopismo studenckie. Przy minimalnym nakładzie kosztów, a jedynie dzięki zaangażowaniu pracowników Biblioteka jest widoczna i doceniana w społeczności akademickiej.

Nawiązywaniu i podtrzymywaniu relacji z użytkownikami służą także różnego rodzaju wizualne materiały promocyjne dostępne w Bibliotece (plakaty, ulotki, katalogi).

¹⁶ Karolina Imiołek, Magdalena Nagieć: Dz. cyt.



Plakat Student idealny
(oprac. Aleksandra Fajfer, Karolina
Imiołek-Stachura;
fot. Barbara Bogacka)

Dbamy o ich integralny charakter, który umożliwia jednoznaczną identyfikację z instytucją. Staramy się również, aby nasze druki były atrakcyjne i przykuwały uwagę. Do użytkownika powinien dotrzeć komunikat nie tylko o istnieniu biblioteki, ale także o tym, jakie możliwości i korzyści wypływają dla niego z tego faktu. Biblioteka nie straci swojego naukowego charakteru, jeśli podkreślimy, że jest równocześnie nowoczesna, przyjazna i komfortowa. Inspiracji dostarczają nam zarówno kampanie reklamowe firm komercyjnych, jak również sprawdzone przez inne biblioteki rozwiązania. Na rodzimy grunt przenieśliśmy pomysł wileńskiej biblioteki uniwersyteckiej¹⁷ tworząc plakat *Student idealny*.

Jedną z podstawowych zasad marketingu jest poznanie konkurencji i znalezienie cech, które nas wyróżnią. W obecnych czasach największą konkurencję dla bibliotek stanowi internet. To tam w pierwszej kolejności użytkownicy szukają informacji. Musimy zatem zaproponować im coś więcej. Atutem bibliotek są umiejętności i kompetencje

wykwalfikowanego personelu, co stanowi wartość naddaną. Powinniśmy podkreślać i promować fakt, że biblioteka to nie tylko bogate, specjalistyczne zbiory, ale również profesjonalna pomoc i przyjazna atmosfera. Dbamy zatem o dobry wizerunek biblioteki w oczach użytkowników. Jakość obsługi i atmosfera panująca w naszej instytucji mają znaczący wpływ na ich utrzymanie. Dobre pierwsze wrażenie zwiększa szansę na kolejne odwiedziny, a utrzymanie wysokiego poziomu usług i elastyczne reagowanie na potrzeby i oczekiwania są gwarancją sukcesu.

¹⁷ Įėjimo į biblioteką tvarka. W: *Vilniaus universiteto biblioteka* [online]. 2011 [dostęp 3 XII 2013]. Dostępny w Internecie: <http://www.mb.vu.lt/naujienos/skelbimai/iejimo-i-biblioteka-tvarka>.