

Zagraniczne kontakty oraz ich rola w podnoszeniu jakości usług i budowaniu wizerunku biblioteki akademickiej. Doświadczenia Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego im. KEN w Krakowie w latach 2010-2016

Marzena Błach
Ewa Piotrowska

Biblioteka Główna Uniwersytetu Pedagogicznego im. KEN w Krakowie

Streszczenie

Celem artykułu jest zwrócenie uwagi na rolę kontaktów z zagranicznymi instytucjami w procesie podnoszenia usług i budowania wizerunku biblioteki akademickiej. Doświadczenia Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie wykazują pozytywny wpływ udziału w programie Erasmus na aktywność zawodową (zwiększona liczba zagranicznych transakcji międzybibliotecznych) i naukową (sprawozdania i artykuły, referaty podczas konferencji, seminaria) bibliotekarzy. W artykule omówiona została współpraca Biblioteki Głównej UP z instytucjami zagranicznymi w latach 2010-2016 prowadzona w ramach programu Erasmus i wypożyczeń międzybibliotecznych. Dane statystyczne ilustrują intensywność kontaktów Erasmusowych i międzybibliotecznych. Na podstawie doświadczeń pracownika Biblioteki Głównej UP uczestniczącego w inicjatywie International Librarians Network opisano również formy bibliotecznego networkingu.

Słowa kluczowe

biblioteki akademickie, kontakty zagraniczne, networking w bibliotece, program Erasmus, wypożyczenia międzybiblioteczne

O budowaniu wizerunku biblioteki – przegląd literatury

Teoria i praktyka budowania wizerunku bibliotek cieszy się niestąbnym zainteresowaniem bibliotekarzy i bibliotekoznawców. W 2006 r. Beata Żotędowska-Król opublikowała monografię pt. *Wizerunek biblioteki publicznej* [1]. Dwa lata później, pod redakcją Mai Wojciechowskiej, ukazał się zbiór tekstów na temat „elektronicznego wizerunku biblioteki” [2]. W 2015 roku 9 numer czasopisma Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie (BG UP) - „Biblioteka i Edukacja” w całości poświęcony został tym zagadnieniom. Obok tekstów zawierających praktyczne porady jak kształtować wizerunek biblioteki za pośrednictwem różnych mediów (w tym społecznościowych) oraz udziału w *eventach* takich jak Noc Bibliotek, publikowane są również teoretyczne rozważania rozwijające teorie marketingowe w odniesieniu do bibliotek [3]. Autorki niniejszego artykułu pragną zwrócić uwagę na rolę kontaktów z zagranicznymi instytucjami w tym procesie. Współpraca w zakresie realizacji międzynarodowych projektów partnerskich, o której pisała Joanna Radzicka [4], jest jednym - ale nie jedynym - elementem budowania pozytywnego wizerunku biblioteki naukowej. Z doświadczenia BG UP w Krakowie wynika, że równie ważne jest to, iż realizując swoje podstawowe zadania, takie jak gromadzenie czy udostępnianie zbiorów, biblioteka nawiązuje kontakty z zagranicznymi partnerami (księgarniami, bibliotekami, muzeami) w drodze zakupów, wymiany czy wypożyczeń międzybibliotecznych i kreuje obraz swojej instytucji na forum międzynarodowym.

W związku z tym w niniejszym artykule omówione zostaną zarówno kontakty rozwijane w ramach współpracy przy organizacji konferencji i szkoleń Erasmusowych oraz relacje utrzymywane w ramach realizacji wypożyczeń międzybibliotecznych.

Kontakty zagraniczne bibliotekarzy Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie

Istotną rolę w kreowaniu dobrej jakości usług biblioteki pełni stałe podnoszenie kwalifikacji pracowników. Odbywa się ono m.in. poprzez staże zawodowe bibliotekarzy, w tym wyjazdy do bibliotek zagranicznych w ramach programu Erasmus. Zagraniczne kontakty zostały nawiązane przez BG UP jeszcze długo przed uruchomieniem programu Erasmus. W wyniku umów zawartych z uczelniami partnerskimi w latach 90. XX w. bibliotekarze mieli możliwość nawiązania współpracy z bibliotekami Wyższej Szkoły Pedagogicznej we Freiburgu w Niemczech (od 1994 r.) oraz Rosyjskiego Państwowego Uniwersytetu Humanistycznego w Moskwie. Wielu pracowników odbyło staże zawodowe w wymienionych instytucjach, BG UP gościła także u siebie bibliotekarzy niemieckich i rosyjskich. Wymiana doświadczeń, szczególnie z biblioteką z Freiburga, miała istotny wpływ na działalność BG UP, która w ówczesnym czasie była w początkowej fazie komputeryzacji procesów bibliotecznych. Wyjazdy bibliotekarzy zaowocowały również publikacjami w czasopismach uczelnianych [5].

Wyraźny wzrost kontaktów międzynarodowych pomiędzy BG UP a partnerami zagranicznymi nastąpił od momentu uruchomienia programu Erasmus. Od roku 2012 nawiązano kontakty z różnymi bibliotekami, których uczelnie mają podpisane dwustronne umowy o współpracy z UP. Wiązało się to z powołaniem od 1 stycznia 2012 roku w BG UP samodzielnego stanowiska sekretarza naukowego, którego jednym z zadań jest nawiązywanie kontaktów z zagranicznymi bibliotekami naukowymi oraz organizowanie przyjazdów gości z zagranicy do BG UP.

Od 2012 roku w stażach zawodowych w ramach programu Erasmus w BG UP uczestniczyło 49 bibliotekarzy zagranicznych (rok akademicki 2012/2013 - 18 osób, 2013/2014 - 7 osób, 2014/2015 - 12 osób, 2015/2016 - 9 osób, 2016/2017 - 3 osoby). Goście reprezentowali uczelnie partnerskie z kilkunastu krajów (Austria - 3 osoby, Belgia - 2, Czechy - 11, Hiszpania - 8, Irlandia - 1, Litwa - 3, Łotwa - 2, Niemcy - 3, Portugalia - 7, Rumunia - 2, Słowacja - 5, Turcja - 2). Program Erasmus cieszył się zdecydowanie największym zainteresowaniem wśród bibliotekarzy Półwyspu Iberyjskiego, bo aż 15 Hiszpanów i Portugalczyków odwiedziło BG UP od 2012 r. Wszyscy uczestnicy zgodnie podkreślali, że oprócz poznania pracy polskich bibliotek akademickich przyjeżdżają, bo chcą poznać naszą kulturę i zabytki. Dla większości z nich była to pierwsza wizyta w Polsce, ale słyszeli o Krakowie, który sam w sobie jest magnesem przyciągającym turystów, w tym także bibliotekarzy chcących nawiązać kontakty z bibliotekami w innych krajach.

W trakcie 5-dniowego stażu szkoleniowego goście mają możliwość zapoznania się z usługami, zarządzaniem oraz organizacją pracy w poszczególnych działach BG UP (Oddział Gromadzenia i Opracowania Zbiorów, Oddział Magazynów i Konserwacji Zbiorów, Oddział Udostępniania Zbiorów, Oddział Czasopism i Wydawnictw Ciągłych, Oddział Informacji Naukowej, Oddział Obsługi Informatycznej, Oddział Digitalizacji i Reprografii). Bibliotekarze zagraniczni odwiedzają również wybraną bibliotekę instytutową UP, a także zwiedzają jedną z krakowskich bibliotek naukowych (najczęściej jest to Biblioteka Jagiellońska) lub publicznych (Arteteka przy Wojewódzkiej Bibliotece Publicznej w Krakowie). Uczestniczą również w spotkaniach z pracownikami naukowymi Instytutu Nauk o Informacji UP. Wieloletnią tradycją w BG UP stały się comiesięczne seminaria dla pracowników biblioteki, na których przedstawiane są prezentacje bibliotekarzy lub zaproszonych gości. Osoby odwiedzające BG UP w ramach programu Erasmus prezentują na seminariach działalność swoich instytucji lub problemy związane z bibliotekarstwem w danym kraju. Spotkania te służą wymianie doświadczeń oraz wpływają na podnoszenie kwalifikacji naszych bibliotekarzy.

Na lata 2014-2020 Uniwersytet Pedagogiczny podpisał umowy o współpracy w ramach programu Erasmus+ z ponad 100 uczelniami partnerskimi z Unii Europejskiej oraz Norwegii, Szwajcarii i Turcji. Do bibliotek tych uczelni corocznie wysyłane są e-maile z zaproszeniem do odwiedzenia naszej instytucji i podaniem szczegółowego planu wizyty. Ta forma nawiązania współpracy owocuje wieloma wizytami w BG UP oraz dalszymi kontaktami z pracownikami bibliotek zagranicznych, np. bibliotekarze hiszpańscy, którzy odwiedzili Kraków w ramach programu Erasmus, opublikowali artykuły dotyczące działalności bibliotek uniwersyteckich w Almerii i Valladolid w elektronicznym czasopiśmie elektronicznym „Biblioteka i Edukacja” wydawanym przez BG UP [6].

3 | *Zagraniczne kontakty oraz ich rola w podnoszeniu jakości usług i budowaniu wizerunku biblioteki akademickiej. Doświadczenia Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego im. KEN w Krakowie w latach 2010-2016, Marzena Błach, Ewa Piotrowska, Biblioteka Główna Uniwersytetu Pedagogicznego im. KEN w Krakowie*

Pracownicy BG UP oraz bibliotek instytutowych i wydziałowych UP również chętnie wyjeżdżają na 5-dniowe staże do bibliotek zagranicznych uczelni partnerskich. Zapoznają się tam z pracą bibliotek akademickich, a także mają możliwość zwiedzenia innych instytucji w danej miejscowości czy regionie. W latach 2010-2016 w tej formie doskonalenia zawodowego brało udział ponad 40 pracowników UP. Odwiedzili oni biblioteki akademickie w Austrii, Belgii, Chorwacji, Czechach, Francji, Grecji, Hiszpanii, Irlandii, Słowacji, Szwajcarii, Wielkiej Brytanii, na Litwie, w Norwegii, Turcji i we Włoszech. Najczęściej jako cel podróży wybierane są biblioteki hiszpańskie.

Doświadczenia zdobyte w trakcie wyjazdów szkoleniowych w ramach programu Erasmus były przydatne nie tylko w codziennej pracy z użytkownikami, ale stały się też inspiracją do powstania wielu artykułów publikowanych w czasopismach branżowych oraz referatów przedstawianych na ogólnopolskich konferencjach bibliotekarskich. Pracownicy BG i bibliotek instytutowych UP w licznych publikacjach relacjonowali wrażenia ze swoich pobytów w bibliotekach zagranicznych lub przedstawiali działalność bibliotek i zagadnienia bibliotekarstwa w krajach, które odwiedzili dzięki wyjazdom z programu Erasmus [7]. Wystąpienia konferencyjne pozwalały na przedstawienie ciekawych aspektów pracy w bibliotekach poza Polską i jednocześnie promowały wizerunek BG UP w polskim środowisku bibliotekarskim jako instytucji aktywnej, zaangażowanej we współpracę z instytucjami zagranicznymi [8]. Bibliotekarze UP dzielili się swoimi doświadczeniami z wizyt zagranicznych na organizowanych dla pracowników seminariach. Wyjazdy w ramach programu Erasmus stały się również inspiracją do wystawy zorganizowanej w BG UP w 2016 roku pt. „Bibliotekarze Podróżują” [9].

Oprócz formalnych zawodowych kontaktów, bibliotekarze z UP odbyli też wiele prywatnych podróży zagranicznych, które nie tylko wzbogaciły ich warsztat pracy, ale stały się przyczynkiem do napisania artykułów oraz jednej monografii na temat działalności bibliotek w innych krajach [10].

Kontakty zagraniczne nawiązywane są również poprzez inną działalność biblioteki. Dobry wizerunek instytucji budują organizowane cyklicznie co dwa lata przez BG UP konferencje naukowe z cyklu „Biblioteka w przestrzeni edukacyjnej”. Dotychczas zorganizowano kilka takich spotkań, a odbyły się one pod hasłami: „Funkcje i wyzwania w XXI wieku” (16-17 maja 2011), „Bibliotekarz 2.0 - nowoczesność na bazie tradycji” (23-24 maja 2013), „Projektowanie informacji” (21-22 maja 2015), „Książki w plikach - publikowanie, udostępnianie i użytkowanie” (24-25 maja 2017).

W konferencjach brali udział również goście zagraniczni. Gościem honorowym spotkania w 2013 roku był Michael Gorman, były przewodniczący American Library Association (ALA), który wygłosił referat pt. *Library education in the twenty-first century*. Z kolei Mantas Pelakauskas z Biblioteki Uniwersyteckiej w Wilnie (Litwa) przedstawił prezentację *Communication of cultural institution at visual communication times*. Ponadto uczestnikami konferencji były dwie osoby z Czech, biorące wcześniej udział w BG UP w stażu zawodowym w ramach programu Erasmus. Franciszek Matyáš Bajger z Biblioteki Uniwersytetu w Ostrawie wystąpił z referatem pt. *OPAC 2.0 - co można oczekiwać od użytkownika biblioteki?*, a Dagmar Čerňová

4 | Zagraniczne kontakty oraz ich rola w podnoszeniu jakości usług i budowaniu wizerunku biblioteki akademickiej. Doświadczenia Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego im. KEN w Krakowie w latach 2010-2016, Marzena Błach, Ewa Piotrowska, Biblioteka Główna Uniwersytetu Pedagogicznego im. KEN w Krakowie

z Uniwersytetu Masaryka w Brnie zaprezentowała tekst pt. *Information Fluency - to teach or not to teach? (Librarian's role in an academic world)*.

W 2015 roku gośćmi honorowymi konferencji byli: Eric Reiss, autor wielu prac na temat architektury informacji, który przedstawił referat *Information Architecture for the 21st Century* oraz Marek Kultys z Londynu, projektant informacji i badacz komunikacji wizualnej, który zaprezentował wystąpienie pt. *Pole do popisu: projektowanie informacji wobec przestrzeni, użytkownika oraz innych dyscyplin*.

Uczestnikami wszystkich konferencji organizowanych przez BG UP byli bibliotekarze reprezentujący różne typy bibliotek (akademickie, naukowe, szkolne, pedagogiczne, publiczne), a także pracownicy naukowcy instytutów bibliotekoznawstwa i informacji naukowej z całej Polski. Mieli oni możliwość dyskusji i wymiany doświadczeń z gośćmi zagranicznymi, których obecność niewątpliwie wpłynęła na jakość spotkań i wzbogaciła obrady konferencyjne. BG UP z kolei przedstawiła się jako instytucja nowoczesna, otwarta na kontakty nie tylko z polskim środowiskiem bibliotekarskim, ale również na współpracę zagraniczną.

Biblioteczny networking

Jak podkreśla Jacek Wojciechowski - przyszłość bibliotek opiera się na szeroko zakrojonej współpracy, tworzeniu sieci i konsorcjów [11]. Spotkania podczas konferencji naukowych sprzyjają wymianie doświadczeń i podobnie jak staże w ramach programu Erasmus, mogą stać się początkiem dalszej współpracy. W przypadku, gdy wyjazd na zagraniczne szkolenie jest niemożliwy, warto rozważyć udział w International Librarians Network (ILN) - formie bibliotecznego *networkingu* [12].

ILN to „międzynarodowa inicjatywa bibliotekarzy, która narodziła się w 2012 r. w Sydney. Nad jej organizacją i przebiegiem czuwa australijski zespół programu (Kate Byrne, Alyson Dalby, Clare McKenzie, Amy Barker) oraz krajowi koordynatorzy ILN. Projekt realizowany jest poprzez łączenie w pary bibliotekarzy, studentów bibliotekoznawstwa i pracowników ośrodków naukowych z całego świata na okres 4-miesięcznej komunikacji. Udział w ILN polega na współpracy, wzajemnym rozwoju, przekazywaniu zdobytego doświadczenia, inspirowaniu siebie oraz partnera do podejmowania zawodowych inicjatyw. Jako główne idee ILN wymienia się możliwości budowania międzynarodowej sieci kontaktów zawodowych, poznawanie innych perspektyw bibliotekarstwa oraz zdobywanie praktycznej wiedzy” [13].

Magdalena Gomułka, krajowy koordynator ILN, propaguje tę inicjatywę podczas ogólnopolskich konferencji i na łamach prasy bibliotekarskiej, zwracając uwagę na zalety tej formy podnoszenia kwalifikacji zawodowych bibliotekarzy. Należą do nich:

- bezpłatny udział w programie,
- możliwość wymiany doświadczeń z bibliotekarzami z całego świata (dotychczas, podczas 8 edycji programu połączono w pary 5500 uczestników ze 133 krajów [14]).

ILN to rodzaj bibliotecznego mentoringu, z którego w 2016 r. (edycja wiosenna) skorzystał pracownik zajmujący się w BG UP wypożyczaniem międzybibliotecznym. Zgodnie z zaakceptowaną przez obie strony propozycją, wymiana wiadomości odbywała się z częstotliwością 2 do 4 razy w miesiącu. Komunikacja w ramach programu przebiegała od marca do czerwca 2016 r. W e-mailach poruszane były sugerowane przez założycieli ILN tematy: z zakresu zarządzania (cechy managera/kierownika w bibliotece, style przewodnictwa), cięcia budżetowe i zamykanie bibliotek (kampanie, demonstracje, protesty i inne działania bibliotekarzy) oraz wykorzystanie przestrzeni w bibliotece, rozwój zawodowy bibliotekarzy, transformacja zawodu. W wykazie tematów do dyskusji pojawiły się również pytania o inicjatywy czytelnicze podejmowane w bibliotekach.

Wymianę korespondencji [15] zainicjowała Beth Posner, *associate professor* oraz dyrektor Mina Rees Library, nowojorskiej biblioteki mieszczącej się w budynku dawnego domu towarowego przy słynnej Fifth Avenue. W swoim pierwszym e-mailu z marca 2016 r. opisała to, czym się zajmuje: „Gdy pytają mnie, jak wygląda moja praca w bibliotece odpowiadam, że pomagam uzyskać informacje tym, którzy nie mogą jej znaleźć. Informuję o naszych zbiorach, pomagam przy kwerendach oraz realizuję zamówienia międzybiblioteczne. Mówię również, jakie to ważne by dzielić się informacją, tak aby każdy miał dostęp do zasobów pozwalających mu na odniesienie sukcesu.” [16]

Beth Posner jest autorką wielu artykułów na temat dzielenia się zasobami oraz zredagowała książkę opublikowaną w 2017 r. pt. *Resource Sharing: Transforming Services and Collections*. Kontakty w ramach ILN bardzo często przybierają formę nieformalnego mentoringu, tak było też w omawianym przypadku. Beth Posner jako osoba z 17-letnim stażem w bibliotece wskazywała, co warto czytać, aby być na bieżąco w zakresie inicjatyw zorientowanych na rozwijanie współpracy w ramach Wypożyczeń Międzybibliotecznych (WM), rekomendowała publikacje z zakresu podnoszenia jakości tej usługi (te okazały się szczególnie przydatne współautorce niniejszego artykułu podczas próby oceny jakości usługi WM w BG UP [17]) lub dotyczące podnoszenia kwalifikacji zawodowych. Teksty Beth Posner, która w 2013 roku podczas światowego kongresu IFLA wystąpiła jako współautorka referatu *Rethinking Library Resource Sharing: New Models for Collaboration* [18], dostępne są na stronie repozytorium CUNY [19]. Nawiązany w ramach programu ILN kontakt nadal jest utrzymywany.

Współpraca bibliotek w ramach realizacji zamówień międzybibliotecznych

W związku z zapotrzebowaniem na publikacje naukowe zróżnicowane pod względem tematyki, miejsca wydania itp., biblioteki akademickie są zmuszone do współpracy z różnymi instytucjami. Umożliwienie, zarówno studentom, jak i pracownikom (nie tylko naukowym) skorzystania z WM można potraktować jako dowód „orientacji proklienckiej”.

Marian Huczek na łamach „Biuletynu EBIB” zwrócił uwagę na cechę typową dla działań marketingowych [20] - „orientację na użytkownika”. Jest ona związana ze znajomością czytelników - ich potrzeb i poziomu

6 | Zagraniczne kontakty oraz ich rola w podnoszeniu jakości usług i budowaniu wizerunku biblioteki akademickiej. Doświadczenia Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego im. KEN w Krakowie w latach 2010-2016, Marzena Błach, Ewa Piotrowska, Biblioteka Główna Uniwersytetu Pedagogicznego im. KEN w Krakowie

satysfakcji. Dążenie do „zapewnienia jakości obsługi użytkowników biblioteki” [21] należy zatem traktować jako dowód ukierunkowania na czytelników. Wysoka jakość usług jest kluczowym elementem budowania wizerunku. Promowanie się w mediach społecznościowych, za pośrednictwem strony internetowej oraz wszelkie działania prowadzone w ramach tzw. *public relations* okażą się niewystarczające jeśli oferta jaką dysponujemy odbiega od tej, którą reklamujemy. Budowanie pozytywnego wizerunku danej instytucji może się udać tylko wtedy, gdy bazuje na jej rzeczywistych atutach.

WM BG UP prowadzi świadomą politykę dbania o swój wizerunek poprzez szybkie i efektywne realizowanie zamówień międzybibliotecznych przychodzących do nas z innych bibliotek. Jednocześnie zamówienia czytelników wysyłane są niemal natychmiastowo, z reguły w dniu otrzymania zlecenia, a biblioteki partnerskie równie szybko na nie odpowiadają. Zarówno studenci, jak i pracownicy UP korzystający z WM w BG UP są z tej usługi zadowoleni. Badania przeprowadzone w 2016 r. wykazały, że 100% studentów UP i 92% pracowników jest „zdecydowanie zadowolonych” ze sposobu realizacji ostatniego zamówienia międzybibliotecznego [22].

Podobnie WM BG UP postrzegają krajowi partnerzy. Badania z 2015 r. dowodzą, iż są oni zadowoleni ze współpracy z BG UP. Trzydziestu respondentów czyli 69,8% ankietowanych przyznało maksymalną liczbę punktów (6) za współpracę z WM BG UP [23]. Wśród kontrahentów krajowych wizerunek BG UP jest pozytywny, podobnych badań w grupie zagranicznych partnerów jeszcze nie przeprowadzono. Niemniej jednak, biorąc pod uwagę fakt, że wśród kontrahentów BG UP są stali partnerzy zagraniczni nieodmawiający udostępniania swoich zbiorów w ramach WM, świadczy to pośrednio o wysokim zaufaniu i pozytywnym odbiorze naszej instytucji za granicą. W latach akademickich 2014/2015 i 2015/2016 współpracowaliśmy regularnie z bibliotekami następujących uczelni niemieckich: Humboldt Universität zu Berlin, Stadtbibliothek zu Berlin, Technische Universität Berlin oraz monachijską Bayerische Staatsbibliothek.

W ramach zagranicznych kontaktów międzybibliotecznych możliwe jest zaspokojenie specjalistycznych potrzeb czytelników (niekoniecznie zgodnych z profilem gromadzenia zbiorów). Sprowadzane są dla użytkowników publikacje naukowe niedostępne w polskich bibliotekach, których zakupienie do zbiorów jest niemożliwe np. z uwagi na ograniczenia finansowe lub nieobecność danego tytułu na rynku wydawniczym. Znaczenie zagranicznych WM dostrzegają amerykańscy bibliotekarze, którzy podjęli próbę stworzenia systemu oceniania i podnoszenia jakości WM. W tym celu opracowali kwestionariusz ze wskaźnikami wysokiej jakości. W odniesieniu do międzynarodowych WM o wysokiej jakości świadczy:

- dostarczanie bezzwrotnych kopii do bibliotek zlokalizowanych poza granicami kraju;
- wypożyczanie własnych materiałów (książek, mikrofilmów, płyt etc.) do bibliotek zagranicznych;
- wysyłanie zamówień do zagranicznych ośrodków w związku z zapotrzebowaniem zgłoszonym przez czytelników biblioteki [24].

Wszystkie te czynności prowadzone są przez pracownika WM BG UP. W realizacji WM w BG UP datą przełomową stał się rok 2010. Wówczas bowiem przygotowano akcesję BG do sieci bibliotek postępujących się voucherami IFLA. Początkowo Biblioteka Główna dysponowała pulą 20 voucherów IFLA (15 całych i 5 połówek). W kolejnych latach uzupełniono ją o 20 całych voucherów (w 2013 r.), następnie o 30 całych voucherów (w 2015 r.), a w roku 2016 zakupiono pulę 90 całych voucherów i 30 połówek. Vouchery IFLA to środek płatniczy akceptowany przez WM na całym świecie.

Dzięki wprowadzeniu tej bezfakturowej formy rozliczeń transakcji międzybibliotecznych, Biblioteka Główna uzyskała możliwość współpracy z większą niż dotychczas liczbą zagranicznych partnerów (niektóre z bibliotek zagranicznych całkowicie zrezygnowały z wystawiania faktur i postępują się tylko voucherami IFLA). Jako stosunkowo mała biblioteka, dzięki posiadanym voucherom udało się nam sprowadzić książki, mikrofilmy, kserokopie ze Szwecji, Szwajcarii, Niemiec, Włoch, Stanów Zjednoczonych, a nawet Australii. Obecność w wykazie bibliotek postępujących się voucherami IFLA na pewno przyczyniła się do tego, iż skierowano do BG UP zamówienia międzybiblioteczne z Anglii (University of Southampton), Włoch, Stanów Zjednoczonych, a nawet Japonii (Tokyo Metropolitan Library).

Zbiory BG UP są tylko sporadycznie udostępniane w ramach WM. W roku akademickim 2010/2011 odnotowano 15 transakcji zagranicznych - wszystkie publikacje sprowadzono na potrzeby naszych czytelników. W kolejnym roku akademickim z zagranicy sprowadzono 6 tytułów i po raz pierwszy wysłano jedną książkę do Stanów Zjednoczonych, za której wypożyczenie Olin Library z Cornell University przesała do BG UP dwa całe vouchery IFLA. Opłacono nimi dwie transakcje: sprowadzoną w listopadzie 2013 r. z Bayerische Staatsbibliothek książkę oraz wypożyczenie publikacji z biblioteki uniwersyteckiej w Bazylei w styczniu 2014 r. W roku akademickim 2013/2014 do BG UP sprowadzono już 12 publikacji z zagranicznych bibliotek. W roku akademickim 2015/2016 liczba zrealizowanych transakcji zagranicznych wzrosła do 38 i ponownie BG UP stała się instytucją wypożyczającą książki i artykuły za granicę - tak było w przypadku 4 operacji, pozostałe 34 transakcje polegały na sprowadzaniu książek, artykułów i mikrofilmów dla czytelników BG UP.

Jak wynika z tych wybiórczych statystyk, większość zagranicznych transakcji BG UP stanowią tytuły sprowadzone na potrzeby studentów i pracowników UP. Wiele z nich realizowanych jest za pośrednictwem bawarskiej sieci bibliotecznej Bavarian Library Network (BLN) - platformy umożliwiającej szybkie przesyłanie zamówień międzybibliotecznych. W roku akademickim 2015/2016 większość książek zostało zamówionych za pomocą BLN u stałych partnerów BG UP z Niemiec: Bayerische Staatsbibliothek zu Berlin, Humboldt Universitätsbibliothek, Universitätsbibliothek Passau.

WM BG UP współpracuje z bardzo zróżnicowanymi instytucjami z całego świata. Liczba partnerów zmienia się w obrębie poszczególnych lat i jest mniejsza niż liczba wszystkich transakcji. Wykorzystywane są bowiem już raz zawiązane relacje i kooperacja z niektórymi kontrahentami jest kontynuowana (szczególnie z tymi, którzy tanio i szybko realizują nasze zamówienia). Przykładowo w roku akademickim 2010/2011 na 117

instytucji partnerskich 11 reprezentowało instytucje spoza Polski. W roku akademickim 2011/2012 spośród 82 kontrahentów 6 stanowiły biblioteki zagraniczne. W ostatnich latach zarówno liczba transakcji, jak i liczba partnerów utrzymuje się na wysokim poziomie: w roku akademickim 2014/2015 współpraca w ramach WM prowadzona była ze 107 instytucjami (z 92 krajowymi i 15 zagranicznymi), a w roku 2015/2016 liczba partnerów wzrosła do 122 (103 krajowych i 19 zagranicznych).

W roku akademickim 2015/2016, zgodnie z cennikami obowiązującymi w poszczególnych bibliotekach zagranicznych, BG UP wysłała 29 całych i 6 połówek voucherów IFLA, aby opłacić sprowadzone materiały. W poprzednich latach te liczby były mniejsze, mniej też było zagranicznych transakcji (przykładowo w roku akademickim 2014/2015 było to odpowiednio 18 całych i 1 półówka, a w roku 2013/2014 wysłano tylko 8 całych voucherów; w roku akademickim 2012/2013 liczba wysłanych voucherów wynosiła 13, w tym 10 całych). Wzrost liczby transakcji międzynarodowych wynika ze zwiększonego zapotrzebowania na obcojęzyczną literaturę naukową wśród czytelników BG UP, ale również z uwagi na skuteczność WM.

Czy na ten stan rzeczy wpłynąć mogły również szkolenia w ramach programu Erasmus odbywane przez pracownika WM? Najprawdopodobniej tak. Staże w ramach programu Erasmus to nie tylko okazja do doskonalenia umiejętności, poznawania nowych rozwiązań, technologii. Jak wynika z doświadczeń BG UP dzięki zagranicznym szkoleniom można nawiązać cenne kontakty. Osoba odpowiedzialna za Wypożyczenia Międzybiblioteczne w BG UP brała udział w stażu Erasmus pięciokrotnie (w 2011, 2013, 2014, 2015 i 2017 r.). Pobyt w Bibliotece Głównej Pädagogische Hochschule w Wiedniu (2014) stał się dla pracownika obsługującego WM w BG UP okazją do poznania bibliotekarzy zajmujących się realizacją tych samych zadań w Büchereien Wien (biblioteka publicznej), Bibliotece Narodowej Austrii i Bibliotece Głównej Uniwersytetu Wiedeńskiego. W efekcie w następujących po sobie latach akademickich 2014/2015 i 2015/2016 wysłano zamówienia międzybiblioteczne do Biblioteki Uniwersytetu Wiedeńskiego, które dwukrotnie zostały zrealizowane z pominięciem obowiązującego cennika [25]. Staże w ramach programu Erasmus, traktować można zatem jako okazję do profesjonalnego *networkingu*. Podczas takich wyjazdów można zaprezentować swoją bibliotekę, a szczególnie ofertę WM, na forum międzynarodowym, mimo że niezaprzeczalnie najważniejsza jest praktyka - sprawna, efektywna oraz terminowa realizacja zagranicznych zamówień międzybibliotecznych.

Zakończenie

Sieć kontaktów zagranicznych może być budowana przez biblioteki w różny sposób. Mogą to być wyjazdy bibliotekarzy na staże zagraniczne oraz przyjmowanie gości zagranicznych we własnej placówce. Inną formą jest zapraszanie osób z zagranicy na organizowane przez biblioteki wydarzenia np. konferencje naukowe, seminaria. Ważne jest wyjście z ofertą do konkretnych środowisk np. wysyłanie zaproszeń do bibliotek zagranicznych w ramach współpracy uczelnianej w programie Erasmus. Dzięki kierowanym do konkretnych bibliotek wiadomościom, w ciągu kilku lat udało się do BG UP zaprosić kilkadziesiąt osób z całej Europy.

Kontakty te wpłynęły na wzrost wyjazdów zagranicznych bibliotekarzy do instytucji zagranicą, zaowocowały publikacjami w czasopismach, referatami przedstawionymi na konferencjach, zwiększyły liczbę zagranicznych wypożyczeń międzybibliotecznych, a projekt International Librarians Network umożliwił dzielenie się doświadczeniami w zakresie codziennej pracy bibliotekarskiej. Wszystkie te działania budują dobrą markę i pozytywny wizerunek BG UP w środowisku bibliotekarskim i, co najważniejsze, wśród użytkowników.

Przypisy:

[1] B. Żołądowska-Król, *Wizerunek biblioteki publicznej*, Katowice 2006.

[2] M. Wojciechowska (red.), *Elektroniczny wizerunek biblioteki*, Gdańsk 2008.

[3] W 2016 r. w ramach serii SBP „Propozycje i Materiały” ukazała się praca zbiorowa pt. *Zarządzanie zasobami niematerialnymi bibliotek w społeczeństwie wiedzy* z tekstami na temat wizerunku pisanyymi z perspektywy bibliotekarzy praktyków: K. Seroka - *Noc Bibliotek w Lille jako przykład budowania pozytywnego wizerunku biblioteki*; B. Gamrowska - *Budowanie marki na przykładzie działań Sekcji Promocji Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego*; J. Hys - *Aktywność Biblioteki Narodowej w zakresie zarządzania marką Uniwersalnej Klasyfikacji Dziesiątej*; A. Kościelniak-Osiak - *Pojęcie marki w kontekście biblioteki uniwersyteckiej. Analiza działań i celów na przykładzie funkcjonowania Oddziału Promocji, Wystaw i Współpracy Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie*; M. Nagieć, W. Wędzicha - *Marka Biblioteki Uniwersytetu Papieskiego Jana Pawła II w Krakowie*; M. Bródka - *Budowanie reputacji biblioteki akademickiej w kontekście kształtowania księgozbioru*; M. Błach - *Wizerunek Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie wśród kontrahentów Wypożyczalni Międzybibliotecznej*. Zagadnienia związane z wizerunkiem pojawiły się również w publikacji pt. *Public relations: biblioteki, wydawnictwa, informacja naukowa, uczelnie*, której redaktorką jest M. Kocójowa (wyd. Kraków 2004).

[4] J. Radzicka, *Międzynarodowe projekty partnerskie jako element budowania pozytywnego wizerunku biblioteki naukowej*. In S. Skórka (red. nauk.), E. Piotrowska (współpr.), *Biblioteka w przestrzeni edukacyjnej: technologia informacyjna w służbie użytkownikowi*, Kraków, 2014, s. 59-81.

[5] Zob. M. Rausz, A. Strzebońska, *Polonika w Oddziale Książki Rzadkiej Rosyjskiego Państwowego Uniwersytetu Humanistycznego (RPUH)*, „Annales Academiae Paedagogicae Cracoviensis. Studia ad Bibliothecarum Scientiam Pertinentia”, 2003, Z. 2, s. 275-286; E. Piotrowska, R. Zając, *Nowoczesna architektura bibliotek*, „Konspekt”, 2004, nr 19, s. 74-79.

- [6] M. E. Díez-Rabadan, *Universidad de Valladolid. Biblioteca de la Universidad de Valladolid. Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras (España)*, "Biblioteka i Edukacja", [online], 2016, nr 9 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bg.up.krakow.pl/newbie/index.php/bie/article/view/136/144>;
- E. Fuentes-Melero, M. Cascajares-Rupérez, B. Fornovi-Rodríguez, M. C. Pérez-Agudo, *New management systems, new skills for librarians: implementing a process-oriented management system at the Library of the University of Almeria (Spain)*, "Biblioteka i Edukacja", [online], 2013, nr 3 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bg.up.krakow.pl/newbie/index.php/bie/article/view/37/37>;
- E. Fuentes-Melero, M. Cascajares-Rupérez, B. Fornovi-Rodríguez, M. C. Pérez-Agudo, *Rationalization of the investment on information resources in libraries: a case study at the Library of the University of Almeria (Spain)*, "Biblioteka i Edukacja", [online], 2013, nr 3 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bg.up.krakow.pl/newbie/index.php/bie/article/view/38/38>.
- [7] Zob. M. Błach, *Erasmusowe kierunki - Sewilla*, „Konspekt”, 2014, nr 3 (52), s. 105-112; M. Błach, *Kongres bibliotekarzy europejskich*, „Biblioteka i Edukacja”, [online], 2015, nr 7 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bg.up.krakow.pl/newbie/index.php/bie/article/view/107/106>; M. Błach, *Rajska biblioteka - Buechereien Wien*, „Bibliotekarz”, 2015, nr 1, s. 32-35; M. Błach, *Wiedeń - perspektywa bibliotekarza*, „Biblioteka i Edukacja”, [online], 2014, nr 6 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bg.up.krakow.pl/newbie/index.php/bie/article/view/92/92>; R. Ciesielska-Kruczek, *Biblioteka Marsha w Dublinie, najstarszą biblioteką publiczną w Irlandii*, „Poradnik Bibliotekarza”, 2016, nr 1, s. 10-13; R. Ciesielska-Kruczek, *Biblioteka Uniwersytetu w Coimbrze*, „Biblioteka i Edukacja”, [online], 2015, nr 7 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bg.up.krakow.pl/newbie/index.php/bie/article/view/110/118>; R. Ciesielska-Kruczek, *Działalność wizerunkowa zabytkowych i współczesnych bibliotek*, „Biblioteka i Edukacja”, [online], 2016, nr 9 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bg.up.krakow.pl/newbie/index.php/bie/article/view/145/141>; B. Kasińska, M. Górski, *Działalność Oddziału Digitalizacji Biblioteki Publicznej Atatürk Kitaplığı, Stambuł, Turcja*, „Biblioteka i Edukacja”, [online], 2015, nr 8 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bg.up.krakow.pl/newbie/index.php/bie/article/view/124/122>; G. Meinardi, *W Sorbonne Nouvelle Paris 3 - "uniwersytecie bibliotek"*, „Konspekt”, 2011, nr 3 (40), s. 80-83; B. Mleko, J. Tłałka, A. Więk, G. Koźma, *Z wizytą w chorwackich bibliotekach*, „Biblioteka i Edukacja”, [online], 2016, nr 10 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bg.up.krakow.pl/newbie/index.php/bie/article/view/165/163>;
- B. Mleko, A. Więk, G. Koźma, *Praskie biblioteki - relacja z wizyty w Bibliotece Centralnej Uniwersytetu Karola w Pradze*, „Biblioteka i Edukacja”, [online], 2015, nr 8 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bg.up.krakow.pl/newbie/index.php/bie/article/view/131/131>; K. Olesiak, P. Milc, *Biblioteka na krańcu Europy - relacja z wizyty na Universidade dos Açores*, „Biblioteka i Edukacja”, [online], 2014, nr 6 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bg.up.krakow.pl/newbie/index.php/bie/article/view/97/90>; E. Piotrowska, *Austriacka Biblioteka Narodowa w Wiedniu*, „Biuletyn EBIB”, [online], 2011, nr 8 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide

Web: http://www.ebib.pl/images/stories/numery/126/126_piotrowska.pdf; E. Piotrowska, *Biblioteka Uniwersytetu w Almerii - sprawozdanie z pobytu w ramach programu Erasmus*, „Biblioteka i Edukacja”, [online], 2013, nr 3 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bg.up.krakow.pl/newbie/index.php/bie/article/view/41/41>; E. Piotrowska, *Biblioteki i bibliotekarstwo w Turcji*, „Zarządzanie Biblioteką”, 2015, nr 1, s. 109-121; E. Piotrowska, R. Zając, *Biblioteki w Stambule*, „Biblioteka i Edukacja”, [online], 2015, nr 7 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bg.up.krakow.pl/newbie/index.php/bie/article/view/105/107>; Bogusław Sorbjan, *Centrum Informacyjne Wyższej Szkoły Pedagogicznej w Zurychu (Informationszentrum der Padagogische Hochschule Zurich)*. *Wyjazd na staż szkoleniowy w ramach Erasmus*, „Biblioteka i Edukacja”, [online], 2012, nr 2 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bg.up.krakow.pl/newbie/index.php/bie/article/view/27/27>; M. Stachnik, *Biblioteka Uniwersytecka w Valladolid - historia i współczesność*, „Biblioteka i Edukacja”, [online], 2016, nr 10 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bg.up.krakow.pl/newbie/index.php/bie/article/view/164/162>; M. Stachnik, *Biblioteki bez Granic*, „Biblioteka i Edukacja”, [online], 2014, nr 6 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bg.up.krakow.pl/newbie/index.php/bie/article/view/96/94>; M. Stachnik, *Francuska Biblioteka Narodowa : wizyta z przewodnikiem*, „Konspekt”, 2011, nr 3 (40), s. 84-87; M. Stachnik, *Stowarzyszenia zawodowe bibliotekarzy we Francji*, „Bibliotheca Nostra”, 2014, nr 2, s. 14-24; M. Stachnik, *Szkolenia biblioteczne w polskich i francuskich bibliotekach uniwersyteckich : próba porównania*, „Bibliotheca Nostra”, 2012, nr 1, s. 29-39; M. Stachnik, *Zasoby bibliotek francuskich - organizacja, zarządzanie, potencjał ludzki, nowe media*, „Biblioteka i Edukacja”, [online], 2015, nr 8 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bg.up.krakow.pl/newbie/index.php/bie/article/view/122/132>; D. Witczak, K. Sobkowiak, *W przestrzeni wiedzy, czyli z wizytą w Bibliotece Uniwersytetu w Stavanger*, „Biblioteka i Edukacja”, [online], 2013, nr 4 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bg.up.krakow.pl/newbie/index.php/bie/article/view/57/57>.

[8] Zob. M. Błach, *Działalność edukacyjna Biblioteki Uniwersytetu Londyńskiego : komunikat*. In S. Skórka (red. nauk.), E. Piotrowska (współpr.), *Biblioteka w przestrzeni edukacyjnej : funkcje i wyzwania w XXI wieku*, Kraków, 2013, s. 145-155; R. Ciesielska-Kruczek, *Edukacyjna działalność bibliotek uniwersyteckich w Hiszpanii na przykładzie Biblioteki Uniwersytetu w Sewilli*. In S. Skórka (red. nauk.), E. Piotrowska (współpr.), *Biblioteka w przestrzeni edukacyjnej : funkcje i wyzwania w XXI wieku*, Kraków, 2013, s. 135-144; R. Ciesielska-Kruczek, *Transformacje w bibliotekach hiszpańskich. Biblioteki Sewilli*. In D. Konieczna (red.), *Biblioteka otwarta na zmiany : Ogólnopolska Konferencja Naukowa : Olsztyn, 20-22 września 2010 r. : materiały konferencyjne*, Olsztyn, 2011, s. 129-142; E. Piotrowska, *Biblioteki austriackich szkół wyższych*. In D. Konieczna (red.), *Biblioteka otwarta na zmiany : Ogólnopolska Konferencja Naukowa : Olsztyn, 20-22 września 2010 r. : materiały konferencyjne*, Olsztyn, 2011, s. 143-149.

[9] Zob. M. Błach, B. Krasińska, A. Więk, „*Bibliotekarze Podróżują*” - wystawa w Bibliotece Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego im. KEN w Krakowie, „Biblioteka i Edukacja”, [online], 2016, nr 9 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bg.up.krakow.pl/newbie/index.php/bie/article/view/151/152>.

[10] Zob. M. Błach, *Dublin : czy warto jeszcze odwiedzić stolicę Irlandii?*, „Konspekt”, 2011, nr 2, s. 110-113; R. Ciesielska-Kruczek, *Biblioteka o dwóch obliczach : o architekturze i usługach Miejskiej Biblioteki w Malmo*, „Poradnik Bibliotekarza”, 2011, nr 12, s. 11-14; R. Ciesielska-Kruczek, *Biblioteki publiczne w Nowej Zelandii. Cz. 2. Wellington Central Library*, „Poradnik Bibliotekarza”, 2014, nr 7-8, s. 4-8; R. Ciesielska-Kruczek, *Biblioteki publiczne w Nowej Zelandii. Cz. 3. Christchurch City Libraries*, „Poradnik Bibliotekarza”, 2014, nr 9, s. 12-15; R. Ciesielska-Kruczek, *Biblioteki publiczne w Nowej Zelandii. Cz. 4. Auckland Libraries*, „Poradnik Bibliotekarza”, 2014, nr 11, s. 11-14; R. Ciesielska-Kruczek, *Międzynarodowa Biblioteka Literatury Dziecięcej w Japonii*, „Biuletyn EBIB”, [online], 2011, nr 3 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: http://www.ebib.pl/images/stories/numery/121/121_ciesielska.pdf; R. Ciesielska-Kruczek, „*Na krańcu świata...*” *podróżniczo-bibliotekarskie impresje z Nowej Zelandii*, „Biuletyn EBIB”, [online], 2014, nr 3 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/view/241/410>; R. Ciesielska-Kruczek, *Narodowa Biblioteka Parlamentarna w Japonii (National Diet Library)*, „Bibliotekarz”, 2011, nr 3, s. 16-19; R. Ciesielska-Kruczek, *Puke Ariki w New Plymouth*, „Poradnik Bibliotekarza”, 2014, nr 6, s. 4-8; R. Ciesielska-Kruczek, *Świat bibliotek : z bibliotecznych podróży*, Warszawa 2017; E. Piotrowska, *Biblioteka Narodowa Malty*, „Biblioteka i Edukacja”, [online], 2015, nr 8 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bg.up.krakow.pl/newbie/index.php/bie/article/view/123/123>.

[11] J. Wojciechowski, *Biblioteki w nowym otoczeniu*, Warszawa 2014.

[12] Strona projektu International Librarians Network dostępna jest online (<http://interlibnet.org/>).

[13] M. Gomułka, *Kształtowanie kariery zawodowej poprzez udział w International Librarians Network*, „Biuletyn EBIB”, [online], 2014, nr 8 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/viewFile/289/459>.

[14] *The International Librarians Network is taking a break*. In *The International Librarians Network* [online], 2016 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: <http://interlibnet.org/2016/11/17/the-international-librarians-network-is-taking-a-break/>.

[15] Korespondencja między między Beth Posner i Marzeną Błach.

[16] Korespondencja prywatna. List B. Posner do M. Błach z dnia 11.03.2016 (tł. M. Błach).

[17] M. Błach, *Jakość usługi wypożyczeń międzybibliotecznych w Bibliotece Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego*, X Bałtycka Konferencja „Zarządzanie i Organizacja Bibliotek” pod hasłem „Zarządzanie jakością. Nowe rozwiązania w działalności biblioteczno-informacyjnej”, Gdańsk, 11-13 maja 2016 r. Organizatorzy: Biblioteka Uniwersytetu Gdańskiego, Biblioteka Główna Politechniki Gdańskiej.

[18] B. Bailey-Hainer, A. Beaubien, B. Posner, E. Simpson, *Rethinking Library Resource Sharing : New Models for Collaboration* [online], 2013 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: <http://library.ifla.org/379/> /. W artykule opisano jak Wypożyczenie Międzybiblioteczne dostosowują się do świata digitalnego i globalizacji informacji, jakie są narzędzia i sposoby podnoszenia jakości usług oraz nowe formy współpracy pomiędzy bibliotekami, znoszące dotychczasowe granice w zakresie tradycyjnych WM. Wśród najlepszych praktyk, o których mówią autorzy artykułu, są wytyczne IFLA i projekt Rethinking Resource Sharing STAR Checklist, różne systemy dostarczania dokumentów opracowane przez konsorcja lub zespoły bibliotek amerykańskich: 2CUL, UBorrow.

[19] *Cuny Academic Works* [online], 2017 [dostęp: 2017-01-04]. Dostępny w World Wide Web: <http://academicworks.cuny.edu/>.

[20] M. Huczek, *Public relation a wizerunek biblioteki*, „Biuletyn EBIB”, [online], 2004, nr 5 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ebib.pl/2004/56/huczek.php>.

[21] Tamże.

[22] Badania ankietowe przeprowadzone przez M. Błach wśród klientów WM BG UP wiosną 2016 r.

[23] M. Błach, *Wizerunek Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie wśród kontrahentów Wypożyczalni Międzybibliotecznej*. In M. Wojciechowska (red.), *Zarządzanie zasobami niematerialnymi bibliotek w społeczeństwie wiedzy*, Warszawa, 2016, s. 240.

[24] *Rethinking Resource Sharing STAR* [online], 2015 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: http://rethinkingresourcesharing.org/wp-content/uploads/2012/10/Version_2_RUSA_STARS_Rethinking_Resource_Sharing_STAR_Checklist.pdf.

[25] Biblioteka Uniwersytetu Wiedeńskiego nie była jedyną instytucją, która zrealizowała zamówienia BG UP bezpłatnie. Regularnie, bez pobierania opłat za wypożyczenia, udostępnia swój księgozbiór w ramach WM berlińska biblioteka Technische Universität.

Bibliografia:

- [1] Bailey-Hainer B., Beaubien A., Posner B., Simpson E., *Rethinking Library Resource Sharing: New Models for Collaboration* [online], 2013 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: <http://library.ifla.org/379/>.
- [2] Błach M., *Wizerunek Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie wśród kontrahentów Wypożyczalni Międzybibliotecznej*. In M. Wojciechowska (red.), *Zarządzanie zasobami niematerialnymi bibliotek w społeczeństwie wiedzy*, Warszawa, 2016, s. 232-244.
- [3] Gomułka M., *Kształtowanie kariery zawodowej poprzez udział w International Librarians Network*, „Biuletyn EBIB”, [online], 2014, nr 8 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/viewFile/289/459>.
- [4] Huczek M., *Public relation a wizerunek biblioteki*, „Biuletyn EBIB”, [online], 2004, nr 5 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ebib.pl/2004/56/huczek.php>.
- [5] *International Librarians Network* [online], 2017 [dostęp: 2017-01-04]. Dostępny w World Wide Web: <http://interlibnet.org/>
- [6] Piotrowska E., *Współpraca Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie w ramach programu Erasmus*, „Biblioteka i Edukacja”, [online], 2012, nr 2 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bg.up.krakow.pl/newbie/index.php/bie/article/view/30/30>.
- [7] Radzicka J., *Międzynarodowe projekty partnerskie jako element budowania pozytywnego wizerunku biblioteki naukowej*. In S. Skórka (red. nauk.), E. Piotrowska (współpr.), *Biblioteka w przestrzeni Edukacyjnej : technologia informacyjna w służbie użytkownikowi*, Kraków, 2014, s. 59-81.
- [8] *Rethinking Resource Sharing STAR* [online], 2015 [dostęp: 2016-12-30]. Dostępny w World Wide Web: http://rethinkingresourcesharing.org/wp-content/uploads/2012/10/Version_2_RUSA_STARS_Rethinking_Resource_Sharing_STAR_Checklist.pdf.
- [9] Wojciechowska M. (red.), *Elektroniczny wizerunek biblioteki*, Gdańsk 2008.
- [10] Wojciechowska M. (red.), *Zarządzanie zasobami niematerialnymi bibliotek w społeczeństwie wiedzy*, Warszawa 2016.
- [11] Żołędowska-Król B., *Wizerunek biblioteki publicznej*, Katowice 2006.

Informacje o autorach:

mgr Marzena Błach - pracownik Oddziału Udostępniania Zbiorów Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego im. KEN w Krakowie, zajmuje się wypożyczaniem międzybibliotecznym, e-mail: marzena.blach@libpost.up.krakow.pl, tel. 12 662 6373.

mgr Ewa Piotrowska - kustosz dyplomowany, sekretarz naukowy Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego im. KEN w Krakowie, e-mail: ewa.piotrowska@libpost.up.krakow.pl, tel. 12 662 63 64.