

Seria III: ePublikacje Instytutu INiB UJ. Red. Maria Kocójowa
 Nr 6 2009: Biblioteki i ich klienci: między płatnym a bezpłatnym komunikowaniem się...

Krystyna Kaczmarczyk*
 Biblioteka Politechniki Krakowskiej
 Kraków



**ILE KOSZTUJE PROMOCJA I PUBLIC RELATIONS?
 ANALIZA DZIAŁAŃ PROWADZONYCH
 PRZEZ BIBLIOTEKĘ POLITECHNIKI KRAKOWSKIEJ**
 [WHAT IS THE COST OF PROMOTION AND PUBLIC RELATIONS?
 REVIEW OF MEASURES APPLIED IN THE LIBRARY
 OF CRACOW UNIVERSITY OF TECHNOLOGY]

Abstrakt: Biblioteka naukowa musi brać pod uwagę opinie użytkowników i zmieniać panujące nastawienia społeczne, stosując formy działania komercyjne i niekomercyjne. Niezwykle istotne jest, by instytucja ta przez przełamywanie barier budowała swój pozytywny obraz w społeczności akademickiej, i by uznawano ją za niezbędną, nowoczesną, otwartą oraz przyjazną integralną część uczelni wyższej. Biblioteka Politechniki Krakowskiej od lat podejmuje działania związane z budowaniem pozytywnego wizerunku wśród społeczności akademickiej oraz w środowisku naukowym. Na swoim koncie ma dużo sukcesów, które przekładają się na pozytywne opinie użytkowników.

BIBLIOTEKI AKADEMICKIE – KOMUNIKOWANIE – PROMOCJA – PUBLIC RELATIONS – UŻYTKOWNICY

Abstract: As an entity, scientific library ought to take into account its users' opinions and reshape dominant social attitudes by applying both commercial and non lucrative actions. It is of utmost importance for the library to build its positive image among the academic community by breaking any kind of barriers, and to make itself regarded as indispensable, modern, open and friendly institution, an integrant part of the university. For many years, the Library of Cracow University of Technology uptakes diverse actions aimed at building a good image among the community of students and scholars, and has already reaped many successes reflected in favorable opinions of its users.

ACADEMIC LIBRARY – COMMUNICATION – PROMOTION – PUBLIC RELATIONS – USERS

*

* *

Naczelnym elementem tworzenia wizerunku uczelni wyższej jest prowadzenie badań naukowych. Biblioteka, która stanowi jej część, ma na celu wspierać te działania. Wśród głównych założeń funkcjonowania biblioteki akademickiej wymienić należy wzmocnienie wizerunku macierzystej uczelni, uwzględniając jej otoczenie społeczne, oraz budowanie pozytywnego wizerunku wśród otoczenia. Sprecyzowanie koniecznych do wykona-

* Bibl. mgr KRYSZYNA KACZMARCZYK, specjalista do spraw PR i promocji Biblioteki Politechniki Krakowskiej. Studia na kierunku informacja naukowa i bibliotekoznawstwo w Uniwersytecie Jagiellońskim; studia podyplomowe w zakresie Public Relations, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie. Dwie najważniejsze publikacje: (2007) *Aktywizowanie bibliotek europejskich w zakresie działalności międzynarodowej*, dok. elektr. (współaut. M.M. Górski). [W:] M. Kocójowa red. *Przenikanie i rozpowszechnianie idei oraz doświadczeń: zagadnienia międzynarodowego bibliotekoznawstwa porównawczego*. Kraków: IINiB UJ, s. 134–141; (2007) *E-science in Poland – current state and perspectives. Posters*, dok. elektr. (współaut. D. Lipińska). [In:] IATUL 2007. *Conference on Global access to Science*. Stockholm, June 11–14. http://lib.kth.se/iatul2007/assets/files/abstract/Kaczmarczyk_K_abst.pdf. Adres elektr.: kaczmarczyk@biblos.pk.edu.pl

nia działań wobec każdej z tych grup jest podstawowym warunkiem podjęcia profesjonalnych działań z zakresu PR. Głównym zadaniem wobec użytkowników biblioteki jest podkreślenie atrakcyjności oferty w celu motywowania do korzystania z zasobów oraz poszerzania grona użytkowników. Równie ważnym celem jest przekonanie władz uczelni i społeczności akademickiej o wielkiej roli, jaką pełni biblioteka w rozwoju uczelni. Zadaniem PR skierowanym do społeczeństwa jest uwrażliwienie go na fakt istnienia i działania naukowej biblioteki w lokalnym otoczeniu. [Jaskowska 2007, s. 39].

Działania związane z PR są działaniami długofalowymi. Jednorazowe wydarzenia nie przyniosą instytucji długoterminowych, pozytywnych efektów. Należy je określić szczegółowo w długo i krótkoterminowym planie, oszacować budżet, środki potrzebne do realizacji założonych celów. Nie mogą być one realizowane „od święta”, przez przypadek bądź w sytuacji kryzysowej. Swoim zasięgiem muszą obejmować całą instytucję, spójnie realizującą politykę budowania pozytywnego wizerunku w społeczeństwie. Pamiętać należy, że podejmowanie inicjatyw skierowanych na zewnątrz instytucji nie jest wystarczającym działaniem PR. Równie ważne jest prowadzenie działań z zakresu wewnętrznego PR opartych na informowaniu, motywowaniu oraz docenianiu pracowników, tak by czuli oni, iż nie są anonimowymi jednostkami, lecz są wartościowi dla instytucji.

W Bibliotece PK prowadzonych jest szereg działań z zakresu wewnętrznego i zewnętrznego PR. W 2008 roku obowiązki i zadania realizowane w ramach działań PR powierzono osobie, która bezpośrednio podlega Dyrektorowi BPK.

Narzędzia PR wykorzystywane w komunikacji wewnętrznej BPK

Prawidłowy przepływ informacji w instytucji jest jednym z podstawowych warunków prowadzenia działań z zakresu wewnętrznego PR. W Bibliotece Politechniki Krakowskiej istnieje kilka kanałów informacyjnych, które umożliwiają prowadzenie właściwej komunikacji. Jednym z nich są regularne spotkania dyrekcji z kierownikami oddziałów, podczas których omawiane są bieżące sprawy, długo- i krótkoterminowe plany oraz problemy. Kierownicy działów przekazują informacje z zebrania swoim podwładnym. Raz na dwa miesiące odbywają się spotkania Dyrekcji z pracownikami poszczególnych działów Biblioteki, na których omawiane są tematy ściśle dotyczące pracy działu. Istotne dla pracowników informacje są zamieszczane również na tablicach ogłoszeń znajdujących się na terenie strefy pracowniczej Biblioteki. Ważnym i chętnie wykorzystywanym źródłem informacji o bieżącej sytuacji w instytucji są aktualności dostępne dla pracowników na stronie internetowej Biblioteki. Kolejnym kanałem informacji w BPK jest *e-mailing*. W Bibliotece wszyscy bibliotekarze dysponują własnymi służbowymi kontami poczty elektronicznej, na które przesyłane są informacje dotyczące bieżących wydażeń w Bibliotece oraz na Politechnice Krakowskiej. E-maile zawierają informacje na temat przedsięwzięć podejmowanych w BPK, inicjatyw, w których uczestniczą pracownicy BPK, konferencji naukowych organizowanych w danym roku w kraju i za granicą, informacje o możliwościach wyjazdów szkoleniowych, informacje o ciekawych artykułach branżowych.

Wśród wewnętrznych działań z zakresu public relations prowadzonych w Bibliotece Politechniki Krakowskiej należy kolejno wymienić podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników Biblioteki Politechniki Krakowskiej. W Oddziale Informacji Naukowej BPK regularnie organizowane są szkolenia dotyczące wykorzystania elektronicznych zasobów biblioteki. Szkolenia te skierowane są do pracowników BPK. Inną formą podnoszenia kompetencji zawodowych przez pracowników BPK są profesjonalne wizyty oraz staże zawodowe w bibliotekach za-

granicznych. Przykładem jest wyjazd pracowników BPK do Biblioteki Tallinna Tehnikaülikool w Estonii w 2008 r. oraz tygodniowy pobyt pracowników w Bibliotece Universidad de Cádiz w Hiszpanii w roku bieżącym. Obie profesjonalne wizyty odbyły się dzięki funduszom pozyskanym z programu Erasmus.

Inicjatywą, która służy jednocześnie poszerzeniu horyzontów zawodowych oraz integracji zespołu pracowników PK są wyjazdy dydaktyczno-szkoleniowe dla bibliotekarzy. Cieszą się one ogólnym zainteresowaniem wśród pracowników Biblioteki. W roku 2005 pracownicy BPK mieli okazję uczestniczyć w wyjeździe do naukowych bibliotek Niemiec (Deutsche Bibliothek Frankfurt am Main, Niedersächsische Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen) i Holandii (TU Delft Library). W roku 2008 zorganizowana została wycieczka szkoleniowa do Biblioteki Politechniki Gdańskiej, Biblioteki Uniwersytetu Gdańskiego oraz Biblioteki Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego. Podczas takich wizyt bibliotekarze zapoznają się z pracami prowadzonymi w innych bibliotekach naukowych, czerpią nowe pomysły, nawiązują kontakty zawodowe, które owocują w przyszłości.

Działania PR BPK

Właściwe prowadzenie działań z zakresu wewnętrznego PR ma swoje odbicie w zaangażowaniu pracowników w inicjatywy PRu zewnętrznego.

Jak wykazują badania w Polsce, edukacja uczniów w szkole średniej z zakresu informacji naukowej pozostawia wiele do życzenia. Właściwe poruszanie się w bibliotece akademickiej stanowi duże wyzwanie dla wielu studentów. Dlatego też wychodząc naprzeciw potrzebom studentów I roku Biblioteka Politechniki Krakowskiej każdego roku w październiku organizuje obowiązkowe szkolenia informacyjne dla studentów wszystkich wydziałów Politechniki Krakowskiej. Zamierzeniem organizatorów szkoleń jest prezentacja Biblioteki jako instytucji świadczącej szereg usług informacyjnych i edukacyjnych, które stanowią podstawę procesu studiowania na uczelni wyższej. Jak wynika z doświadczeń osób prowadzących szkolenia, studenci wykazują duże zainteresowanie działalnością Biblioteki oraz sympatię do bibliotekarzy, co powoduje przełamanie barier i owocuje częstymi odwiedzinami agend Biblioteki. BPK organizuje także szkolenia z zakresu obsługi elektronicznych baz danych. Szkolenia te prowadzone są przez przedstawicieli firm dostarczających bazy danych dla Biblioteki i są organizowane w Oddziale Informacji Naukowej BPK.

Kolejnym, niezwykle istotnym narzędziem, które w dobie XXI wieku i rozwoju społeczeństwa informacyjnego stanowi podstawowe źródło informacji o instytucji, jest jej strona internetowa. Biblioteka Politechniki Krakowskiej posiada swoją stronę domową pod adresem www.biblos.pk.edu.pl od 1995 roku. Pracuje nad nią zespół redakcyjny, który dba o rzetelność, aktualność i przystępność zamieszczanych na niej informacji. Zarówno pod względem zawartości informacyjnej, jak i formy prezentacji strona jest bardzo dobrze oceniana przez jej użytkowników.

Biblioteka Politechniki Krakowskiej każdego roku przygotowuje aktualny informator (zarówno w języku polskim, jak i angielskim), w którym znajdują się informacje na temat działalności wszystkich agend Biblioteki, jej zbiorów oraz zasobów. Rozpowszechniany jest na terenie całej uczelni. Dodatkowo, wydawany jest informator poświęcony Bibliotece Cyfrowej PK.

Płaszczyzną bezpośredniej współpracy Biblioteki Politechniki Krakowskiej ze społecznością lokalną i naukową na poziomie ogólnokrajowym jest tworzenie Bibliografii Publikacji Pracowników PK. Zgodnie z zarządzeniem Rektora Politechniki Krakowskiej z dnia 7 grudnia 2004 r. Rektor PK zobowiązuje BPK do

gromadzenia i udostępniania informacji i dokumentacji naukowej oraz do prowadzenia ewidencji dorobku naukowego pracowników Politechniki od roku 1991 w formie bazy danych udostępnianej w Internecie. Zobowiązuje również Bibliotekę PK do zamieszczenia na swojej stronie internetowej adresów internetowych (linków) do istniejących już w instytutach, katedrach lub zakładach baz danych i wykazów publikacji pracowników [Biblioteka Politechniki Krakowskiej, dok. elektr.].

Biblioteka Politechniki Krakowskiej prowadzi działalność promocyjną swoich usług przez cały rok. Jednak szczególnym wydarzeniem promocyjnym jest ogólnopolska inicjatywa „Tydzień Bibliotek” – coroczne święto, przypadające w maju i mające na celu przybliżenie użytkownikom Biblioteki PK swojej działalności, informacji o zbiorach oraz usługach i serwisach. BPK w tym roku po raz trzeci przyłączy się do tej akcji. Bibliotekarze z roku na rok poszerzają ilość i jakość odbywających się z tego tytułu imprez. Szczególny nacisk położony jest w tym czasie na bezpośredni kontakt z użytkownikami Biblioteki oraz na intensyfikację szkoleń z zakresu wykorzystania zasobów BPK. Podczas „Tygodnia Biblioteki” na terenie kampusu Politechniki Krakowskiej organizowana jest inicjatywa pod nazwą „wielkie grillowanie”, podczas której pracownicy Biblioteki mają możliwość spotkania się ze studentami na polu bardziej „rozrywkowym”. Z okazji „Tygodnia Biblioteki” ukazuje się *Bibliodniówka*, gazetka w której bibliotekarze opisują swoje pasje, zainteresowania, opowiadania, dzielą się z czytelnikiem własnymi spostrzeżeniami. Jest to dobry sposób na otwarcie się i wyzbycie panującego w społeczeństwie stereotypu o bibliotekarzu jako osobie niedostępnej, zakompleksionej i nie idącej z duchem czasu. Biblioteka PK, poprzez nawiązanie kontaktu z lokalnymi mediami, informuje o swojej inicjatywie zarówno w Telewizji Kraków, Radiu Kraków, Radiu Eska Rock jak i studenckim radiu Nowinki, a także na łamach krakowskiego dodatku do Dziennika Polskiego. Co bardzo istotne, „Tydzień Biblioteki PK” posiada własną stronę internetową, na której zamieszczane są konkursy, wszelkie informacje dotyczące imprezy, zaproszenia oraz szczegółowy program. Dzięki temu pozytywny wizerunek Biblioteki Politechniki Krakowskiej jako prężnie działającej instytucji zaistniał w krakowskim środowisku naukowym. Ważnym punktem Tygodnia Biblioteki jest, działanie mieszczące się w polu wewnętrznego public relations, ognisko dla pracowników Biblioteki oraz ich rodzin organizowane na obrzeżach miasta.

BPK bierze także udział w szerokiej akcji promocyjnej, która ma miejsce podczas Dni Otwartych Politechniki Krakowskiej. Podczas tej imprezy BPK prezentuje informacje o swoich zbiorach, elektronicznych zasobach oraz misji i zadaniach.

Na Politechnice Krakowskiej działa Rada Biblioteczna, która stanowi pomost komunikacyjny Biblioteki z lokalnym środowiskiem naukowym. W jej skład wchodzi po jednym przedstawicielu nauczycieli akademickich z każdego wydziału PK, jeden przedstawiciel jednostek pozawydziałowych, dyrektor Biblioteki PK i jego zastępca, dwóch przedstawicieli pracowników Biblioteki PK, dwóch wybranych przedstawicieli pracowników bibliotek umiejscowionych w jednostkach organizacyjnych PK, przedstawiciel Samorządu Studentów i przedstawiciel Samorządu Doktorantów. Wchodzący w skład Rady przedstawiciele pracowników naukowych, prezentują oczekiwania kadry naukowej wszystkich wydziałów PK względem Biblioteki oraz przekazują informacje dotyczące działań i planów rozwoju Biblioteki PK wszystkim pracownikom naukowym Politechniki.

BPK prowadzi szeroką współpracę z krajowymi ośrodkami naukowymi. Jest członkiem Krakowskiego Zespołu Bibliotecznego oraz organizacji pod nazwą Konferencja Dyrektorów Bibliotek Akademickich Szkół Polskich. W ramach działalności w tych organizacjach dyrekcja Biblioteki uczestniczy w zjazdach, seminariach i konferencjach, na których poruszane są bieżące problemy środowiska bibliotekarzy. Dodatkowo Biblioteka jest

koordynatorem prac związanych z tworzeniem bazy BazTech – ogólnopolskiej bazy danych o zawartości polskich czasopism technicznych tworzonej przez 22 biblioteki akademickie. Biblioteka PK uczestniczy także w projekcie „Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce” (AFBN). Projekt ten ma na celu wypracowanie metodologii i kryteriów pomocnych w przeprowadzeniu analizy funkcjonowania polskich bibliotek naukowych oraz, po wdrożeniu programu, prowadzenie analiz, opracowanie standardów funkcjonowania, a także prowadzenie badań porównawczych w bibliotekach naukowych. Podstawowe założenia projektu zostały przygotowane w oparciu o materiały będące efektem zakończonego projektu TEMPUS JEP 13242–98: „Development of Library Management as a Part of the University Total Quality Management”, którego Biblioteka Politechniki Krakowskiej była koordynatorem. Projekt jest realizowany od 2004 roku [Biblioteka Politechniki Krakowskiej, dok. elektr.].

Biblioteka Politechniki Krakowskiej prowadzi także szeroką działalność naukowo-badawczą na polu międzynarodowym. Jest członkiem międzynarodowych stowarzyszeń, organizacji oraz partycypuje w wielu zagranicznych przedsięwzięciach: LIBER – Biblioteka Politechniki Krakowskiej jest członkiem od maja 2006 roku, IATUL (International Association of Technological University Libraries) – Biblioteka Politechniki Krakowskiej jest członkiem od 1994 roku. Bardzo ważnym wydarzeniem zarówno naukowym, jak i tym z zakresu zewnętrznych działań public relations była organizacja 25 konferencji IATUL pt.: „Library Management in Changing Environment” w czerwcu 2004 roku. Obecnie Biblioteka PK w ramach programu IATUL Cross Country Cooperation podjęła międzynarodową współpracę z Biblioteką Politechniki Łódzkiej oraz Biblioteką Uniwersytetu Technicznego w Dortmund (Technische Universität Dortmund Universitätsbibliothek). Tematem projektu jest polepszenie stosunków oraz współpracy pomiędzy bibliotekami a ich macierzystymi uczelniami.

Biblioteka Politechniki Krakowskiej trzykrotnie partycypowała w programie Tempus – programie Unii Europejskiej wspierającym współpracę między uczelniami z krajów UE i z krajów partnerskich, a także wspierającym podnoszenie jakości kształcenia i reformy w sektorze szkolnictwa wyższego w krajach partnerskich. Zadaniem projektu Tempus Phare 07853/94 Integration of Polish and Western Technical University Libraries in Automation of Information Tasks realizowanym w latach 1994–1995 było stworzenie polskim uczestnikom projektu możliwości technicznych do budowy i rozwoju bibliotecznych systemów komputerowych w oparciu o doświadczenia bibliotek europejskich. Projekt Tempus Phare CME 02548–96 „Improvement of Library Management by Establishment of Union Library Catalogue”, który był realizowany w latach 1998–1999 dotyczył działań koncepcyjnych nad unifikacją danych oraz stworzeniem możliwości budowania wspólnych komputerowych katalogów bibliotecznych. W wyniku projektu został zbudowany wspólny katalog biblioteczny dla polskich uczestników. Celem projektu Tempus Phare JEP UM 13242/98 „Development of Library Management as a Part of the University Total Quality Management”, realizowanym w latach 1999–2000, było przygotowanie, we współpracy z bibliotekami krajów Unii Europejskiej, polskich bibliotek uczestniczących w projekcie do wdrożenia technik TQM (Total Quality Management). W wyniku realizacji projektu powstały między innymi szczegółowe analizy funkcjonowania bibliotek (*Analysis of current state of the library with selected performance indicators*) oraz systemy ich sporządzania, opracowywania i prezentacji wyników. Przygotowano również wskaźniki efektywności funkcjonowania biblioteki, stanowiące podstawę do analizy jakościowej i ilościowej [Biblioteka Politechniki Krakowska, dok. elektr.].

Ile kosztuje promocja i PR?

W podejmowaniu planowych działań z zakresu PR niezwykle ważne jest tworzenie szczegółowego harmonogramu określającego rodzaj podejmowanych działań, wysokość ponoszonych kosztów oraz ich terminarz. Podejmując wszelkiego rodzaju inicjatywy PR pamiętać należy, że nieodzownym elementem właściwie prowadzonych działań z tego zakresu jest promocja. Z kolei przygotowanie jakichkolwiek akcji promocyjnych wiąże się z kosztami finansowymi.

Większość inicjatyw podejmowanych przez Bibliotekę Politechniki Krakowskiej odbywa się dzięki etatowej pracy i zaangażowaniu jej pracowników. Podnoszą oni kwalifikacje zawodowe korzystając z dotacji Unii Europejskiej, a także szkoleń czy spotkań organizowanych bezpłatnie na terenie Politechniki. Własnym nakładem czasu i pracy bibliotekarze przygotowują także szkolenia dla użytkowników BPK. Koszty finansowe, jakie należy zapewnić z budżetu Biblioteki to wydatki związane z przygotowaniem informatorów.

Wśród inicjatyw, które wymagają wsparcia ze strony sponsorów mieści się przede wszystkim „Tydzień Biblioteki PK”. Dzięki finansowemu i materialnemu wsparciu z ich strony odbywa się wielkie grillowanie, podczas którego pracownicy BPK informują użytkowników o zasobach i usługach Biblioteki. Powodzenie tej imprezy w znakomitej większości zależy od hojności darczyńców, dostawców baz danych i elektronicznych zasobów, którzy zapewniają wsparcie merytoryczne, nagrody i gadżety, a także dzięki przedsiębiorcom z branży spożywczej, którzy dostarczają niezbędnych produktów wykorzystanych podczas pikniku.. Dzięki przychylności lokalnych mediów „Tydzień Biblioteki PK” zyskuje darmową promocję i reklamę w lokalnym środowisku. Wszelkie materiały informacyjne, plakaty i bandery są przygotowywane w Bibliotece PK.

Wśród planowanych działań z zakresu PR pamiętać należy o kosztach związanych z członkostwem w stowarzyszeniach i organizacjach bibliotecznych. W przypadku zagranicznych inicjatyw, koszty te są wysokie. Decydując się na członkostwo należy przeprowadzić bilans korzyści, jakie niesie uczestnictwo w tego typu organizacjach oraz wydatków pamiętając nie tylko o kosztach uczestnictwa, ale także o fakcie, iż członkostwo w jakiegokolwiek typu organizacji ma sens jedynie wtedy, gdy czynnie uczestniczy się w życiu stowarzyszenia, co pociąga za sobą dodatkowe koszty, np. wyjazdów na konferencje czy seminaria.

Wśród planowanych przez BPK działań z zakresu zewnętrznego PR znajduje się utworzenie cyfrowej platformy e-learningowej oraz repozytorium uczelnianego na stronie Biblioteki Politechniki Krakowskiej. Projekty te są kontynuacją działań informacyjnych i edukacyjnych prowadzonych przez Oddział Informacji Naukowej oraz Oddział ds. Informatyzacji i Zbiorów Elektronicznych BPK. Strona merytoryczna tych projektów zostanie przygotowana przez zespół bibliotekarzy-ekspertów z BPK. Obie platformy zostaną utworzone w oparciu o bezpłatne oprogramowania – Moodle oraz Dspace.

Biblioteka Politechniki Krakowskiej może poszczycić się wieloma działaniami na rzecz budowania i utrzymania pozytywnych stosunków ze społecznością oraz lokalnym środowiskiem naukowym przede wszystkim dzięki pracy i zaangażowaniu swoich pracowników. Należy pamiętać, że wizerunek własnej instytucji należy polepszać każdego dnia w procesie długofalowym. Najważniejsza jest pomysłowość osoby bezpośrednio zatrudnionej na stanowisku PR oraz pozostałych pracowników instytucji.

Wykorzystane opracowania

- Altkorn, J. (2004). Wizerunek firmy. Dąbrowa Górnicza: Wyższa Szkoła Biznesu, 212 s.
Biblioteka Politechniki Krakowskiej. <http://www.biblos.pk.edu.pl/> [odczyt: 20.04.2009].
- Cenker, E.M. (2002). Public Relations. Poznań: Wydawnictwo Wyższej Szkoły Bankowej, 248 s.
- Górski, J., dok. elektr. (2005). Marketing instytucji non profit. <http://coin.wne.uw.edu.pl/jgorski/pliki/marketing%20inst%20publicznych-orientacja%20marketingowa%20ON.pdf> [odczyt: 25.02.2009].
- Huczek, M., dok. elektr. (2004). Public relations a wizerunek biblioteki. <http://ebib.oss.wroc.pl/2004/56/huczek.php> [odczyt: 15.02.2009].
- Jaskowska, M. (2007). Public relations bibliotek naukowych w Internecie. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, 224 s.
- Kocójowa, M. red. (2004). Public relations: biblioteki, wydawnictwa, informacja naukowa, uczelnie. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, 359 s.
- Sargeant, A. (2004). Marketing w instytucjach non profit. Kraków: Oficyna Ekonomiczna, 388 s.
- Smektała, T., dok. elektr. (2006). Public relations w organizacjach różnych typów. http://64.233.183.104/search?q=cache:WTQ2e35kx4MJ:www.studiumpr.edu.pl/materialy/public_relations_w_organizacjach.ppt+public+relations+w+organizacjach+r%C3%B3%C5%BCnych+typ%C3%B3w&hl=pl&ct=clnk&cd=1&gl=pl [odczyt: 25.04.2009].
- Szkoła, K., dok. elektr. (2004). Public-relations w instytucjach non-profit. <http://ebib.oss.wroc.pl/2004/56/szkola.php> [odczyt: 15.02.2009].
- Tarka, M., dok. elektr. (2007). Public relations w bibliotece. <http://www.ebib.info/2007/84/a.php?tarka> [odczyt: 08.04.2009].
- Wojcik, K. (2005). Public relations. Wiarygodny dialog z otoczeniem. Warszawa: Wydawnictwo Placet, 928 s.
- Zarządzenie nr 34 Rektora Politechniki Krakowskiej, dok. elektr. (2004). W sprawie ewidencji publikacji pracowników PK. http://www.biblos.pk.edu.pl/zarzadzenie_rektora_pk [odczyt: 15.0.2009].