

Wpływ narzędzi elektronicznych wykorzystywanych w Oddziale Udostępniania Zbiorów BU na polepszenie jakości obsługi użytkowników

Impact of electronic tools used in Wrocław University Library Circulation Department on the improvement of users' service quality

Abstrakt:

W artykule zarysowano problematykę obsługi użytkownika współczesnej biblioteki akademickiej. Podkreślono wykorzystanie narzędzi elektronicznych ułatwiających proces zapisu do biblioteki i wypożyczenia do czytelników i na zewnątrz biblioteki, jak również usprawniających wypożyczenia międzybiblioteczne. Wskazano na ważną rolę elektronicznego kontaktu z użytkownikiem w procesie obsługi jego konta bibliotecznego. Zaznaczono istotne znaczenie narzędzi programowych bezpośrednio usprawniających pracę bibliotekarzy, obsługujących czytelników oraz wypożyczalnie. Poruszono też problematykę obsługi osób niepełnosprawnych, prezentując m.in. narzędzia elektroniczne, które ułatwiają korzystanie z zasobów biblioteki w agendach udostępniania zbiorów na miejscu.

Abstract:

The article sketches the problems of servicing the customers of a modern academic library. It highlights the applicability of electronic tools facilitating the process of registering users into the library and book borrowings: to the reading rooms and out of the library as well as the processes of interlibrary loans. Special attention is paid to electronic contact with a user in the process of operating his or her library account. Discussed is also the important role of software tools which directly streamline the work of librarians servicing reading rooms and lending libraries. It also brings up the issues of servicing the disabled users by presenting *e.g.* electronic tools which help them using the library's resources in departments' reading rooms.

Słowa kluczowe:

współczesna biblioteka akademicka, obsługa użytkowników, obsługa online, biblioteczne narzędzia elektroniczne, elektroniczne konto biblioteczne, kontakt elektroniczny z użytkownikiem, materiały cyfrowe, użytkownicy niepełnosprawni

Keywords:

contemporary academic library, users' service, online service, library electronic tools, electronic library account, electronic contact with user, digitized resources, disabled users

Wstęp

Wpływ rozwijającej się technologii informatycznej XXI wieku na biblioteki jest niewątpliwie bardzo duży. Praktycznie nie możemy mówić o współczesnej bibliotece naukowej w oderwaniu od myśli informatyczno-technicznej. *Biblioteki XXI wieku – jak podkreśla Jakub Kalinowski w swoim artykule – muszą odpowiadać na oczekiwania swoich użytkowników, bez których nie mogłyby istnieć* [3, s. 8].

Postęp technologiczny w bibliotekach, w tym w Bibliotece Uniwersyteckiej we Wrocławiu, następował stopniowo, w przypadku BUWr – począwszy od połowy lat 90. XX wieku, zgodnie z trendami dotyczącymi implementacji rozwiązań technologicznych w światowym bibliotekarstwie. Wychodząc od biblioteki tradycyjnej, następnie poprzez jej automatyzację, w efekcie doprowadził do powstania biblioteki hybrydowej, w której oprócz tradycyjnej (fizycznie istniejący budynek i zbiory) funkcjonuje też biblioteka cyfrowa i wirtualna.

Istotnym czynnikiem wpływającym na wzrost rozwoju informatycznego bibliotek są potrzeby ich użytkowników. Współczesny klient biblioteki wymaga zapewnienia mu szybkiego i wygodnego dostępu do źródeł informacji oraz zaproponowania przez bibliotekę odpowiednich narzędzi elektronicznych ułatwiających zarówno lokalne, jak i zdalne poruszanie się po jej zasobach. Pakiet produktów elektronicznych, który daje komfort korzystania z Biblioteki Uniwersyteckiej, to m.in. aktywne formularze zapisu online przygotowane z myślą o różnych grupach czytelników, dwustronne komputerowe karty biblioteczne, rewersy elektroniczne pozwalające zamawiać materiały biblioteczne z katalogu komputerowego oraz zdigitalizowanego z opcją wypożyczenia na zewnątrz lub z możliwością korzystania na miejscu w agendach czytelnianych, dostęp do różnych baz i e-źródeł przez stronę domową Biblioteki. Niezwykle użytecznym i funkcjonalnym narzędziem jest również poczta e-mail umożliwiająca kontakt elektroniczny pomiędzy użytkownikiem a bibliotekarzem, co pozwala na sprawną obsługę konta bibliotecznego. Biblioteka posiada również pakiet produktów informatycznych dających możliwość pełnego wykorzystywania jej zasobów osobom niepełnosprawnym.

1. Narzędzia elektroniczne dostępne w agendach czytelnianych OUZ

W agendach Oddziału Udostępniania Zbiorów (OUZ) funkcjonują trzy czytelnie: Czytelnia Główna, Czytelnia Czasopism Bieżących (i Archiwalnych) oraz działająca od października 2014 roku Czytelnia Śląska. Czytelnie te są ściśle powiązane z agendami Oddziału Przechowywania Zbiorów, a udostępniane są w nich zasoby i kolekcje magazynowe: wydawnictwa zwarte, wydawnictwa ciągłe, nośniki elektroniczne (CD, DVD)

oraz mikrofiszę i mikrofilmy. Każda z czytelni posiada także własny księgozbiór podręczny zbudowany w oparciu o wieloletnie doświadczenie pracowników oraz bieżące potrzeby użytkowników.

Czytelnie, oprócz udostępniania materiałów bibliotecznych w ich tradycyjnej formie drukowanej, oferują także możliwość skorzystania z zasobów elektronicznych. Służą temu stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu wyposażone w zestawy słuchawek, pozwalające na odbieranie treści audiowizualnych. Dodatkowo stanowiska komputerowe są przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych, szczególnie z dysfunkcją wzroku i słuchu. W tym przypadku użytkownik ma do dyspozycji klawiaturę z powiększoną czcionką, na życzenie udostępniana jest również klawiatura Braille'a, a także odpowiednie oprogramowanie: *zoom text* – aktywne narzędzie elektroniczne powiększające dowolnie wybrany fragment tekstu na ekranie monitora – oraz program *Expressivo* lub *Iwona* – tzw. lektor z wgranym głosem żeńskim lub męskim (opcja do wyboru), czytający tekst wyświetlany na monitorze. Osoba niedowidząca lub każdy inny użytkownik, który chciałby powiększyć tekst lub grafikę w postaci drukowanej, bądź też np. fragment oprawy cennej książki, może skorzystać ze stacjonarnej lupy powiększającej tekst materiałów drukowanych (do użycia bezpośrednio na stanowisku czytelniczym). Czytelnia Czasopism Bieżących (i Archiwalnych) oraz Czytelnia Śląska – obie zlokalizowane w nowym obiekcie Biblioteki Uniwersyteckiej – są pod względem rozwiązań technologicznych bardziej zaawansowane, w porównaniu z Czytelnią Główną, choć użytkownicy cenią sobie klimat historycznego budynku Biblioteki przy ulicy Karola Szajnochy we Wrocławiu.

Nowe czytelnie posiadają także nowoczesne oświetlenie oraz interaktywne umeblowanie, które harmonijnie współgra z nowoczesną architekturą budynku. Stoły do pracy dla użytkowników zostały wyposażone w szeroką gamę produktów elektronicznych pozwalających zorganizować stanowiska komputerowe do pracy. Czytelnicy mają do dyspozycji 72 stanowiska przy stołach, z czego 10 miejsc wyposażono w terminale z dostępem do Internetu oraz do wszystkich katalogów Biblioteki. Ponadto, wydzielone stoły mają podwyższony blat pozwalający na dostęp do stanowiska osobie na wózku inwalidzkim. Dzięki elektronicznemu modułowi zamawiania oraz wypożyczania użytkownicy na miejscu, bez opuszczania czytelni, mogą skorzystać ze wszystkich dostępnych w Bibliotece katalogów i zamówić materiały. Funkcjonalność tę zapewnia połączenie elektronicznego konta bibliotecznego oraz dwustronnej karty biblioteczej, która daje możliwość zamawiania wydawnictw do wykorzystania na miejscu w czytelni, bądź do wypożyczenia na zewnątrz. Podobny status jak dwustronna karta biblioteczna posiada elektroniczna legitymacja studencka, która funkcjonuje w Bibliotece na zasadach karty biblioteczej. Dla potrzeb użytkowników nieposiadających uprawnień do nabycia

karty bibliotecznej na prawach pracownika uczelni bądź studenta – Biblioteka przygotowała inne rozwiązanie i w swojej ofercie proponuje wykupienie dwóch rodzajów kart: jednorocznej (z opcją odpłatnej prolongaty na kolejny rok) lub dziesięciodniowej – dla osób czasowo przebywających w Bibliotece. Karty te pozwalają na lokalne bądź zdalne zamawianie materiałów bibliecznych z możliwością skorzystania z nich wyłącznie w czytelniach.

Ponadto, użytkownik w czytelniach ma do dyspozycji samoobsługowy kserograf do wykonywania na własny użytek odpłatnych kopii z zamówionych materiałów, natomiast bez ponoszenia dodatkowych opłat może samodzielnie wykonywać zdjęcia własnym aparatem cyfrowym, który po podłączeniu do notebooka od razu daje możliwość pracy ze skopiowanym fragmentem tekstu. W czytelniach udostępniane są także cenne zbiory, tzw. *cymelia*, a nawet starodruki z wydzielonej kolekcji śląsko-łużyckiej. W przygotowaniu odbitek z cennych, rzadkich materiałów bibliecznych bierze udział Pracownia Reprografii i Digitalizacji Zbiorów – użytkownik nie może sam wykonywać kopii takich wydawnictw. Pracownia, dzięki wyposażeniu w sprzęt optoelektroniczny najnowszej generacji, może zrealizować odpłatnie wszelkie zamówienia użytkownika na różnorodne odbitki, począwszy od kserokopii wykonanych na specjalnych kopiarkach, poprzez mikrofilmowanie i skanowanie wraz z zapisem przygotowanych plików na nośniku CD/DVD.

Ważnym dla użytkownika udogodnieniem jest utworzenie elektronicznych dostępów lokalnych lub zdalnych do baz danych innych bibliotek oraz do zbiorów oferowanych w postaci cyfrowej. Na wybranych terminalach w czytelniach, poprzez witrynę internetową Biblioteki Uniwersyteckiej, można bezpośrednio korzystać m.in. z następujących e-Źródeł: czasopism elektronicznych, przydatnych adresów, baz danych, książek elektronicznych, narzędzi informacyjnych itp. oraz z Biblioteki Cyfrowej Uniwersytetu Wrocławskiego, która posiada szereg kolekcji tematycznych, tj. publikacje współczesnych książek i czasopism, *eCzytelnię*, w której prezentowane są najczęściej czytane książki, podręczniki i skrypty, kolekcję *Dziedzictwo Kulturowe*, obejmującą cyfrowe kopie cennych zabytków piśmiennictwa wchodzących w skład zbiorów Biblioteki Uniwersyteckiej, *Materiały Edukacyjne*, *Regionalia* – wydzielone cyfrowe kopie dokumentów dotyczących Dolnego Śląska i Wrocławia, cyfrowe kopie katalogów kartkowych i drukowanych Biblioteki Uniwersyteckiej we Wrocławiu, ciekawą kolekcję *e-Książek*, która powstała dzięki ich udostępnieniu przez wydawców współpracujących z Biblioteką oraz *kolekcje specjalistyczne*.

Bezpośredni dostęp użytkowników z platformy internetowej Biblioteki poprzez odpowiednie narzędzia elektroniczne do katalogów, baz i zasobów informacyjnych, zgromadzonych w jednej przestrzeni wirtualnej sprawia, że warunki pracy na terenie Bi-

blioteki są atrakcyjne i wszechstronnie wspierane zarówno przez jej zasoby tradycyjne, jak i cyfrowe. Dostępne w czytelnich narzędzia elektroniczne oraz nowoczesne rozwiązania w wyposażeniu wnętrza wpływają bezpośrednio na podniesienie komfortu pracy, sprawiając, że biblioteka jest przyjazna i spełnia oczekiwania użytkowników, także – niepełnosprawnych.

Nowe technologie zastosowane w Oddziale Udostępniania Zbiorów Biblioteki Uniwersyteckiej dostarczają szeregu narzędzi ułatwiających pracę bibliotekarzowi, który sprawnie poruszając się w przestrzeni biblioteki hybrydowej – częściowo tradycyjnej i częściowo elektronicznej – często pełni funkcję pośrednika między zasobami Biblioteki a użytkownikiem, poszukującym usystematyzowanej wiedzy.

Na jakość obsługi użytkownika w czytelnich Biblioteki Uniwersyteckiej duży wpływ ma ponadto wirtualny serwis informacyjny Biblioteki, czyli czytelna, wielofunkcyjna strona domowa Biblioteki, także w wersji anglojęzycznej i niemieckojęzycznej, która jest, jak zauważa Maria Sidor, *nie tylko wizytówką organizacji (podstawowe informacje o bibliotece i jej ofercie), lecz zadaniem jej jest kierowanie użytkownika do różnych źródeł, pomoc w poruszaniu się po serwisie informacyjnym, zachęcanie potencjalnych klientów do skorzystania z oferty, budowanie więzi z klientem-użytkownikiem (skrzynka współpracy, FAQ, adresy e-mailowe osób odpowiedzialnych za różne działy itp.)* [6, s. 200].

Strona internetowa udostępnia katalogi komputerowe i zdigitalizowane, multiwyszukiwarki (np. *Summon*), daje możliwość elektronicznego podglądu konta czytelnika, a także pozwala sprawdzić status zamówionych materiałów. Bibliotekarzowi bardzo ułatwia pracę narzędzie elektroniczne w postaci list elektronicznych wydawnictw ciągłych zamawianych przez użytkowników, dzięki którym to listom pracownik może śledzić na bieżąco drogę zamówionego rocznika i na tej podstawie udzielać informacji osobom oczekującym na dane wydawnictwo. Szeroko wykorzystywanym narzędziem jest także poczta elektroniczna, która służy bibliotekarzowi do komunikowania się z użytkownikiem oraz strona domowa Biblioteki, stwarzająca możliwość wykorzystywania takich kanałów informacyjnych – jak komunikaty i ogłoszenia online dla użytkowników.

2. Narzędzia elektroniczne dostępne w Wypożyczalni Miejscowej OUZ Biblioteki

Wypożyczalnia Miejskowa, stanowiąca integralną część Oddziału Udostępniania Zbiorów Biblioteki pracuje w systemie komputerowym VTLIS/Virtua. Prowadzi ona udostępnianie swoich zasobów studentom i pracownikom macierzystej Uczelni oraz studentom i pracownikom wrocławskich uczelni państwowych, a także uczelni współpra-

ujących z Biblioteką Uniwersytecką we Wrocławiu w oparciu o porozumienia międzyuczelniane.

Postęp technologiczny doprowadził do zmiany organizacji pracy w Wypożyczalni Miejskowej oraz wymusił zastosowanie takich rozwiązań, które sprostałyby wymogom współczesności. Przejście od tradycyjnych metod udostępniania zbiorów do ery biblioteki elektronicznej spowodowało dostosowanie działań obsługi bibliotecznej do potrzeb czytelników oraz znacznie przyspieszyło proces realizacji zamówień [4, s. 1–178].

Wypożyczalnia Miejskowa Biblioteki używa nowoczesnych nośników technicznych i narzędzi elektronicznych, które usprawniają i optymalizują pracę, z korzyścią dla użytkowników. Zautomatyzowanie procesu wypożyczania materiałów bibliotecznych otworzyło nowy etap w wykorzystaniu technologii komputerowej do obsługi czytelnika – klienta Biblioteki. Zapisy do Wypożyczalni Miejskowej odbywają się w systemie online poprzez elektroniczne formularze dostępne na stronie internetowej Biblioteki. Każdej grupie czytelniczej przypisany jest odpowiedni formularz zapisu, w zależności od uprawnień regulaminowych danego użytkownika.

Dla przykładu: czytelnicy posiadający elektroniczną legitymację studencką wypełniają formularz nr 1 (w tym przypadku legitymacja spełnia rolę karty bibliotecznej). Studenci, którzy nie posiadają elektronicznej legitymacji, wypełniają formularz nr 2 i otrzymują komputerową kartę biblioteczną wydrukowaną w Wypożyczalni Miejskowej. Zarówno elektroniczna legitymacja studencka jak i komputerowa dwustronna karta biblioteczna zawiera dwa kody biblioteczne, umożliwiające zamawianie materiałów do wypożyczalni i czytelń.

Pracownicy naukowcy i bibliotekarze uczelni wrocławskich wypełniają formularz nr 3 i również otrzymują kartę biblioteczną. Po dokonaniu formalności związanych z zapisem i aktywacją konta bibliotecznego użytkownicy uzyskują uprawnienia do przeszukiwania katalogów online Biblioteki oraz zamawiania wybranych tytułów do Wypożyczalni Miejskowej i czytelń. Dotyczy to również zamówień na materiały biblioteczne z katalogów zdigitalizowanych.

Rekordy użytkowników tworzone są w czytelniczej bazie komputerowej modułu wypożyczeń, w ramach zintegrowanego systemu bibliotecznego *VTLS/VIRTUA* Biblioteki Uniwersyteckiej, który przystosowany jest do wprowadzania danych osobowych użytkowników.

Zgodnie z oczekiwaniami użytkowników, zamawianie zbiorów do Wypożyczalni Miejskowej możliwe jest przez całą dobę, a ich realizacja odbywa się w jak najkrótszym czasie. Czytelnik z poziomu swojego komputera ma pełny obraz własnego konta bibliotecznego.

Zamówione książki rejestrowane są na indywidualnych kontach czytelniczych. Czyelnicy mogą sprawdzać stan konta (datę wypożyczeń, termin zwrotu, ilość egzemplarzy, naliczone kary regulaminowe) drogą online z dowolnego stanowiska komputerowego w sieci.

System komputerowy Biblioteki generuje drogą e-mailową przypomnienia do każdego użytkownika o zbliżającym się terminie zwrotu książek. Z końcem roku akademickiego w systemie informatycznym wygenerowane zostają również upomnienia o zwrot książek nieoddanych w terminie. Możliwe jest wysłanie trzech upomnień (w tym jedno ostateczne), dotyczących przetrzymywanych wydawnictw. Czytelnik może dokonać prolongaty wypożyczeń na podstawie własnej karty biblioteczej bez konieczności przynoszenia książek do wypożyczalni.

Zintegrowany system biblioteczny *Virtua* umożliwia bibliotekom specjalistycznym Uniwersytetu Wrocławskiego tworzenie zintegrowanego z Biblioteką Uniwersytecką konta wypożyczeń. W związku z tym karta biblioteczna lub legitymacja studencka pozwala czytelnikowi danego wydziału lub instytutu, którego biblioteka przystąpiła do programu wypożyczeń w systemie *Virtua*, równorzędnie zamawianie książek w Bibliotece Uniwersyteckiej i w bibliotece specjalistycznej. Oznacza to, że użytkownik może zamówić publikację z dowolnego stanowiska komputerowego, zarówno ze zbiorów Biblioteki, jak i ze zbiorów biblioteki specjalistycznej. Rozliczanie komputerowych kont czytelniczych następuje niezależnie w każdej z bibliotek pracujących w systemie. Informacja o rozliczeniu z daną biblioteką jest umieszczana w rekordzie komputerowym czytelnika, a likwidacja konta następuje po ostatecznym rozliczeniu z bibliotekami kompatybilnymi. W przypadku kontynuacji studiów (magisterium, studia podyplomowe, doktorantkie, inny fakultet) wypożyczalnia umożliwia zachowanie konta czytelniczego w bazie komputerowej i uaktualnienie go w nowym roku akademickim, bez konieczności wypełniania nowego formularza zapisu online.

Posiadanie wspólnego konta wypożyczeń umożliwia dodatkowo wprowadzanie w odpowiednim polu rekordu użytkownika informacji dotyczących wypożyczeń materiałów ze zbiorów zdigitalizowanych, naliczanych kar regulaminowych, rozliczania konta bibliotecznego oraz kontynuacji studiów. Pozwala to na szybki, a przede wszystkim na – bezpośredni kontakt między bibliotekami.

Wypożyczalnia Miejskowa prowadzi szeroką korespondencję poprzez pocztę e-mail z użytkownikami indywidualnymi. Dotyczy ona informacji o zapisach do Biblioteki, prolongat posiadanych egzemplarzy, rezerwacji, terminu zwrotu książek, które nie posiadają rekordu egzemplarza (nie są one widocznie na koncie komputerowym czytelnika) oraz wielu innych problemów sygnalizowanych przez użytkownika.

Prowadzona jest również korespondencja e-mail z bibliotekami specjalistycznymi Uniwersytetu Wrocławskiego, współpracującymi z Biblioteką Uniwersytecką w zintegrowanym systemie wypożyczeń *Virtua*. Dotyczy ona wyjaśniania wspólnych kwestii związanych z udostępnianiem i obsługą techniczną konta użytkownika.

Dla potrzeb użytkowników niepełnosprawnych został zwiększony limit wypożyczeni materiałów bibliotecznych z 10 do 15 woluminów oraz wydłużono termin ich zwrotu z 3 do 6 miesięcy. Dokonano tego poprzez zmianę parametrów komputerowych dla wyznaczonych grup czytelniczych. Tej grupie umożliwiono także odbiór książek przez wyznaczonego pełnomocnika, przy czym odnośną informację nt. pełnomocnictwa umieszcza się w rekordzie czytelniczym.

Narzędzia informatyczne w *osobliwy sposób pomagają w generowaniu, gromadzeniu, przetwarzaniu, organizowaniu oraz udostępnianiu informacji i treści. Nie bez znaczenia jest tutaj także aspekt odnoszący się do wykorzystywanego sprzętu (np. urządzenia przenośne), jak również kwalifikacji i technologicznych kompetencji pracowników bibliotek* [2, s. 100].

Wszystkie te działania mają na celu zapewnienie użytkownikowi właściwej i rzetelnej obsługi poprzez wykorzystanie nowoczesnych rozwiązań technologicznych oraz szybkie i komfortowe realizowanie dostępu do zamówionych materiałów bibliotecznych.

3. Narzędzia elektroniczne dostępne w Wypożyczalni Międzybibliotecznej OUZ

Wypożyczalnia Międzybiblioteczna, obok Wypożyczalni Miejscowej i Czytelń, wchodzi w skład Oddziału Udostępniania Zbiorów Biblioteki Uniwersyteckiej we Wrocławiu. Szybki rozwój nauki i technicyzacji we współczesnym społeczeństwie informacyjnym, a tym samym rosnące zapotrzebowanie na materiały źródłowe, wyznaczył nowe zadania dla wypożyczeń międzybibliotecznych, które w ostatnich latach zajmują coraz bardziej istotne miejsce w procesie usługowym. Wypożyczalnia Międzybiblioteczna prowadzi kompleksową obsługę użytkownika/klienta biblioteki zarówno indywidualnego, jak i instytucjonalnego. Wypożyczanie publikacji własnych do innych bibliotek krajowych i zagranicznych oraz wyszukiwanie i sprowadzanie materiałów bibliotecznych z innych ośrodków dla czytelników zarejestrowanych w Bibliotece Uniwersyteckiej należą do głównych jej zadań.

Wypożyczalnia Międzybiblioteczna, na zasadzie wzajemności, współpracuje z bibliotekami krajowymi wyższych uczelni uniwersyteckich, technicznych, bibliotek publicznych (miejskich, gminnych), pedagogicznych, bibliotek muzealnych, archiwów,

instytutów naukowych, ośrodków kultury. Prowadzi również współpracę z licznymi księżnicami zagranicznymi.

Doskonałym narzędziem w komunikacji międzybibliotecznej jest Internet. Przeglądarki typu *Microsoft Internet Explorer* oraz *Netscape Navigator* umożliwiają korzystanie z poczty elektronicznej, dają dostęp do stron WWW oraz możliwość przeszukiwania i weryfikowania ogromnej liczby informacji.

Rozbudowany system komputerowych sieci informatycznych umożliwia pozyskiwanie niezbędnych danych na temat poszukiwanych publikacji. Użytkownicy, ze strony internetowej Biblioteki Uniwersyteckiej, mają dostęp do zdigitalizowanych katalogów komputerowych, a także do różnorodnych baz danych, e-zasobów oraz biblioteki cyfrowej, co znacznie ułatwia wyszukiwanie potrzebnych informacji, danych bibliograficznych czy lokalizowanie materiałów.

Współczesny klient biblioteki oczekuje kompleksowej obsługi jego potrzeb informacyjnych, a opinię o świadczonej przez bibliotekę usłudze wydaje często na podstawie jej efektywnego działania, w zakresie pozyskiwania istotnych dla niego materiałów. W tej działalności biblioteki ważne jest postrzeganie sieci jako istotnej ścieżki pozyskiwania wiedzy i dostępu do informacji oraz pamiętanie o jej multimedialnym charakterze (tekst, grafika, dźwięk, animacja).

Nowe technologie wymagają ciągłego doskonalenia się pracowników Biblioteki w zdobywaniu umiejętności wyszukiwawczych. Doświadczenie i sprawność w posługiwaniu się narzędziami elektronicznymi, m.in. dla przeszukiwania komputerowych baz danych, katalogów centralnych Biblioteki Narodowej, katalogów bibliotek, systemów MOL, VTL/Virtua, Aleph, Horyzont, Prolib, Narodowego Uniwersalnego Katalogu (NUKAT), Rozproszonego Katalogu Bibliotek Polskich (KaRo), bibliografii, katalogów międzynarodowych, m.in. Karlsruher Virtueller Katalog (KVK), The European Libray, WorldCat, katalogów centralnych krajów europejskich i światowych, daje gwarancję szybkiej lokalizacji publikacji i jest niezbędnym warunkiem właściwej obsługi użytkowników zarówno własnej biblioteki, jak i innych bibliotek krajowych oraz zagranicznych [2, s. 1–259].

Wykorzystywanie nowoczesnych technik wyszukiwawczych ma duży wpływ na uzyskanie potrzebnych informacji dla potrzeb czytelnika, który nie zawsze samodzielnie potrafi przeglądać bazy danych (lokalne i sieciowe). Zapewniony przez bibliotekę dostęp do informacji umożliwia pracownikom Wypożyczalni Międzybibliotecznej wybór właściwych źródeł informacyjnych i precyzyjne dobieranie literatury.

Wypożyczalnia Międzybiblioteczna Biblioteki realizuje zamówienia od czytelników indywidualnych na materiały biblioteczne i wysyła je do bibliotek krajowych i zagranicznych, posługując się formularzami elektronicznymi, pocztą e-mail oraz rewersa-

mi tradycyjnymi. Te ostatnie wykorzystywane są sporadycznie. Wraz z postępowaniem procesu komputeryzacji bibliotek proces wypożyczeń zdominowały zamówienia elektroniczne. Wypożyczalnia Międzybiblioteczna wygenerowała własne formularze zamówień: dla bibliotek krajowych oraz dla użytkowników indywidualnych zarejestrowanych w bazie Biblioteki. Dla zamówień wysyłanych do bibliotek zagranicznych ma zastosowanie znormalizowany formularz *The International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)*. Poczta elektroniczna daje możliwość łatwego i sprawnego wysyłania zamówień, pytań dotyczących danych bibliograficznych czy warunków udostępnienia publikacji. Powoduje to nie tylko szybką wymianę informacji, ale także nawiązanie ściślejszej i bardziej otwartej współpracy między bibliotekami.

Dzięki mediom elektronicznym wszelkie formalności związane z udostępnianiem materiałów skracane są do niezbędnego minimum. Poczta elektroniczna (e-mail), która stanowi ponad 90% korespondencji, jest bardzo sprawnym narzędziem w bezpośrednich kontaktach z użytkownikami, z bibliotekami specjalistycznymi Uniwersytetu Wrocławskiego oraz z administracją Biblioteki. Dzięki niej istnieje możliwość łatwego i szybkiego wysyłania zamówień, zadawania pytań (m.in. rozstrzygnięcie wątpliwości dotyczących danych bibliograficznych czy warunków udostępniania), załączania i przesyłania plików.

Warto nadmienić, że Wypożyczalnia Międzybiblioteczna Biblioteki oferuje także dostęp do systemu *SUBITO*, dostarczającego dla użytkowników indywidualnych teksty artykułów z bibliotek zagranicznych, w bardzo krótkim czasie.

Dla bibliotek krajowych wprowadzono możliwość zamawiania online druków zwartych bezpośrednio z Oddziału Przechowywania Zbiorów. Złożenie zamówienia wymaga użycia komputerowej karty bibliotecznej z numerem konta bibliotecznego Biblioteki Uniwersyteckiej. Zastosowanie tego typu rozwiązania znacznie uprościło proces składania zamówień, skróciło czas ich realizacji, rejestracji oraz wysyłkę paczek. Wszystkie biblioteki krajowe i zagraniczne, które składają zamówienia do Biblioteki Uniwersyteckiej, otrzymują indywidualne konto z komputerowym rekordem użytkownika. Obecnie zarejestrowanych jest ponad 800 takich kont elektronicznych. Tytuły wypożyczanych publikacji są rejestrowane i wprowadzane na indywidualne konta bibliotek. Wypożyczalnia Międzybiblioteczna obsługuje biblioteki, które zamawiają także kserokopie lub skany artykułów czasopism, bądź fragmentów publikacji zwartych, a także wydruki z baz pełnotekstowych (pliki *pdf*). Można zaobserwować wyraźną tendencję wzrostową zamawiania tekstów przesyłanych drogą elektroniczną.

Wypożyczalnia Międzybiblioteczna realizuje również zamówienia od bibliotek krajowych i zagranicznych na publikacje znajdujące się w bibliotekach specjalistycznych Uniwersytetu Wrocławskiego. Stanowią one około 10% ogólnej liczby realizowanych rewersów elektronicznych.

Działalność placówek bibliotecznych, zwłaszcza publicznych i pedagogicznych, ewoluuje w kierunku ścisłej współpracy z bibliotekami akademickimi. Granice działalności tych placówek zaczynają się zacierać, a ich funkcje przenikają się [3, s. 1–203]. W ciągu ostatnich lat można zaobserwować znaczną aktywność ośrodków bibliotecznych, zarówno dużych (wojewódzkich, publicznych i pedagogicznych) oraz małych (publicznych miejskich gminnych i pedagogicznych). Związane jest to przede wszystkim z potrzebą kształcenia i ustawicznego podnoszenia kwalifikacji zawodowych osób pracujących oraz prowadzenia indywidualnych badań naukowych. Komputeryzacja tych ośrodków sprzyja realizowaniu potrzeb czytelników, które za pośrednictwem Wypożyczalni Międzybibliotecznej Biblioteki Uniwersyteckiej sprowadzają dla swoich klientów przede wszystkim podręczniki, literaturę pomocną do pisania prac magisterskich i doktorskich oraz artykuły z czasopism przesyłane drogą online w postaci plików *pdf* [7, s. 1–245]. *Elektroniczna era zmienia świadomość bibliotekarzy i użytkowników bibliotek. Ci ostatni chcą mieć szybki dostęp nie tylko do informacji w Internecie, ale również możliwość natychmiastowego otrzymania na własnych pecetach najnowszych dokumentów* [5, s. 18].

Wypożyczalnia Międzybiblioteczna Biblioteki, realizując potrzeby użytkowników, tak indywidualnych, jak i zagranicznych oraz krajowych ośrodków bibliotecznych, dokłada wszelkich starań, aby szybko, a przede wszystkim profesjonalnie i z pełnym oddaniem spełniać oczekiwania odbiorców. Do wykonania tych zadań nieocenioną pomoc przynoszą media elektroniczne.

Doświadczenie i sprawność w posługiwaniu się narzędziami informatycznymi daje gwarancję szybkiej lokalizacji publikacji w bazach oraz jest niezbędnym warunkiem obsługi użytkowników zarówno własnej biblioteki, jak i innych bibliotek korzystających z usług Biblioteki Uniwersyteckiej we Wrocławiu.

Zakończenie

Dzięki zastosowaniu nowych technologii oferta elektronicznej obsługi użytkownika Biblioteki Uniwersyteckiej we Wrocławiu całkowicie zmienia jej oblicze i przypisuje jej rolę ważnego „centrum informacyjnego” uczelni, wyspecjalizowanego w obsłudze użytkowników. Dostępne narzędzia i źródła elektroniczne nie tylko ułatwiły ten proces, ale także w znacznym stopniu przyczyniły się do usprawnienia pracy bibliotekarzy. Wpłynęło to na przeobrażenie całego procesu bibliotecznego, głównie informacyjnego i sposobów udostępniania zasobów Biblioteki. Na szczególną uwagę zasługuje fakt, że użytkownikowi Biblioteki umożliwiono bezpośredni dostęp do zasobów biblioteczno-informacyjnych poprzez systemy ogólnobiblioteczne i sieci komputerowe o różnym zakresie. Wszystkie działania Biblioteki w tym kierunku korzystnie wpływają na procesy

dydaktyczne Uczelni właśnie przez rozpoznawanie i zaspokajanie wymagań w dostępie do zbiorów oraz ich efektywne udostępnianie wszystkim grupom użytkowników.

Bibliografia załącznikowa

1. DRZEWIECKI, M. (red.). *Nowoczesna biblioteka: materiały z ogólnopolskiej, przedjazdowej konferencji Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich, Konstancin-Jeziorna, 29–30 maja 2009r.* Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2009. ISBN 978-83-61464-20-4.
2. GMITEREK, G. *Biblioteka w środowisku społecznościowego Internetu: biblioteka 2.0.* Warszawa. Wydawnictwo Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich, 2012. ISBN 978-83-61464-82-2.
3. GRAFOWSKA, D. ZYBERT, B. (red.). *Biblioteka i informacja w aktywizacji regionalnej.* Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2012. ISBN 978-83-61464-97-6.
4. KALINOWSKI, J. Deskrytory Biblioteki Narodowej narzędzie opracowania zbiorów bibliotecznych w dobie sieci semantycznej. *Bibliotekarz* 2015, nr 6, s. 4–9. ISSN 0208-4333.
5. NOWICKI, J. (red.). *Wypożyczenia międzybiblioteczne: stan i perspektywy: materiały z konferencji, Wrocław, 22–23.05.2002 r.* Warszawa: Wydaw. SBP, 2002, s. 18. ISBN 83-87629-91-X.
6. SIDOR, W.M. *Jakość usług bibliotecznych. Badanie metodą Servqual. Nauka-Dydaktyka-Praktyka.* Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2005, s. 200. ISBN 83-89316-33-1.
7. WINOGRADZKA, K.: *Raport o stanie automatyzacji bibliotek publicznych 2008.* W: *Nowe technologie w bibliotekach publicznych: materiały z VIII Ogólnopolskiej Konferencji pt. „Automatyzacja bibliotek publicznych”.* Warszawa: 26–28 listopada 2008., Warszawa; Wydawnictwo SBP, 2009. ISBN 97-883-61464-15-0.