

Anna Tonakiewicz-Kołosowska
Iwona Socik

Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej
Warszawa, Polska

E-usługi informacyjne w bibliotekach akademickich. Z praktyki polskich bibliotek

Wprowadzenie

Rozwój nowych technologii, także w zakresie bibliotecznych usług online, jest dzisiaj nieustannym procesem, który wpływa nie tylko na bibliotekarzy- twórców i pomysłodawców usług, lecz także, a może przede wszystkim, na odbiorców/użytkowników tych usług.

W otaczającym nas wirtualnym świecie zwiększa się liczba użytkowników informacyjnych zasobów cyfrowych, a co za tym idzie, zmieniają się ich oczekiwania¹.

Coraz częściej biblioteki decydują się na przenoszenie usług informacyjnych do sfery wirtualnej, w ten sposób mogą one rozwijać i wzbogacać swoją ofertę usług biblioteczno-informacyjnych, jak również sprostać oczekiwaniom swoich użytkowników, szczególnie w zakresie:

- nieograniczonego dostępu do sieci i zasobów online, głównie pełnotekstowych;
- wypożyczeń online (e-booki, do których biblioteka nie kupuje licencji dostępu) na platformach do tego celu przeznaczonych;
- zdalnego komunikowania się;
- zdalnego kształcenia.

W nauce istnieje wiele definicji określających jakie cechy, czy też jakie warunki powinna spełniać usługa zaliczana do e-usług. Zgodnie z tymi założeniami «...e-usługa musi być świadczona za pomocą Internetu lub sieci elektronicznej,

¹ M. Waleszko, *Kreatywne usługi informacyjne w bibliotekach publicznych Stambułu. BABIN 2.0.* [online], [dostęp 20.04.2017]. Dostępny w: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:H7MIKbN42nAJ:babin.bn.org.pl/%3Fp%3D4367+&cd=3&hl=pl&ct=clnk&qj=pl&client=firefox-b>.

która jest zautomatyzowana i która wymaga niewielkiego udziału człowieka, a jej wykonanie bez wykorzystania technologii informacyjnej nie jest możliwe...».²

Wśród usług online, funkcjonuje ich szczególna grupa, do której zaliczane są informacyjne usługi online, polegające na udostępnianiu konkretnych lub wybranych treści na indywidualne zapytania użytkownika poprzez wyświetlenie strony internetowej o określonym adresie URL. Do tej grupy usług informacyjnych należą e-usługi świadczone przez biblioteki, wśród których wyodrębniamy kilka różnych kategorii. Pierwszą z nich stanowią usługi wyszukiwawcze, umożliwiające użytkownikom zdalne korzystanie z technologii informatycznych, pozwalających na odszukanie i wyświetlenie danych zapisanych na serwerach, jak: katalogi, multiwyszukiwarki, bazy danych, biblioteki cyfrowe, repozytoria uczelniane, serwisy dziedzinowe. Drugą grupę zautomatyzowanych bibliotecznych usług informacyjnych tworzą usługi komunikacyjne, umożliwiające komunikację pomiędzy użytkownikiem a bibliotekarzem przez zapewnienie mechanizmów odbierania, przechowywania i wysyłania danych³ a także zapewnienie dostępu do narzędzi komunikowania w postaci platform komunikacyjnych czy narzędzi komunikacji, jak: czat, GG, formularz do tworzenia zapytań, skype, inne.

Usługi dydaktyczne są również zaliczane do e-usług informacyjnych, realizowanych przez biblioteki drogą online. Umożliwiają one korzystanie, za pomocą Internetu lub platform e-learningowych, z materiałów dydaktycznych lub odpowiednio przygotowanych zdalnych kursów. W zależności od adresatów tych usług oraz ich treści merytorycznych, biblioteki oferują – przysposobienie biblioteczne, zaawansowane kursy, rozwijające kompetencje informacyjne a także szkolenia instruktażowe dotyczące np. menadżerów bibliografii, etc.

² R. Flis, J. Szut, B. Mazurek-Kucharska, J. Kuciński, *E-usługi. Definicja i przykłady* [online], [dostęp 21.04.2017]. Dostępny w: https://www.web.gov.pl/g2/big/2009_12/e128419bc4aca1881822862d9da143f5.pdf.

³ *Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną. §1. Definicje* [online], [dostęp 21.04.2017]. Dostępny w: https://www.certum.pl/upload_module/wysiwyg/unizeto/Regulamin/Regulamin_swiadczenia_uslug_droga_elektroniczna.pdf.

E-usługi informacyjne w bibliotekach akademickich

Badaniem objęto pięćdziesiąt cztery biblioteki uczelni publicznych w Polsce, w tym dwadzieścia bibliotek uczelni technicznych⁴, siedemnaście bibliotek uniwersyteckich oraz siedemnaście bibliotek wybranych uczelni ekonomicznych i rolniczo-przyrodniczych. Analizie poddano osiem bibliotek należących do największych uniwersytetów medycznych, nadzorowanych przez Ministerstwo Zdrowia. Pominięto biblioteki uczelni pedagogicznych, akademii wychowania fizycznego i uczelni teologicznych.

Badania przeprowadzono na podstawie danych dostępnych na stronach internetowych bibliotek, wywiadów telefonicznych, korespondencji mailowej oraz danych pozyskanych od dostawców serwisów, baz danych i technologii bibliotecznych.

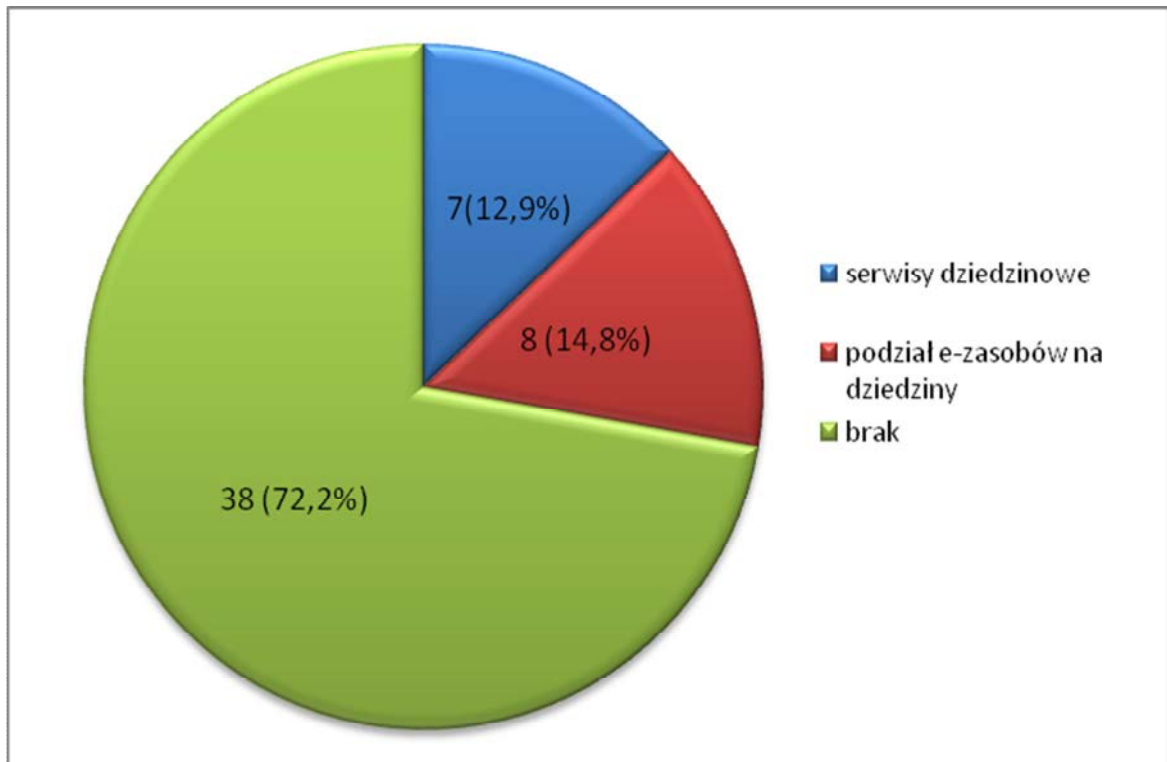
Autorki artykułu podjęły próbę znalezienia odpowiedzi na pytania, czy stosowanie przez polskie biblioteki akademickie nowoczesnych narzędzi, umożliwiających realizację usług informacyjnych online oraz ich rozwijanie, jest zjawiskiem incydentalnym, czy też staje się to praktyką. Przedmiotem badań było pięć różnych e-usług, takich jak:

- dostępność i zawartość serwisów dziedzinowych na stronach internetowych bibliotek a także prezentacja działalności bibliotekarzy dziedzinowych, opracowujących te serwisy, udzielających konsultacji online;
- wdrożenie własnych platform e-learningowych lub wykorzystywanie platform uczelnianych w celu rozwijania dydaktyki online, sposoby wprowadzania kursów internetowych do oferty dydaktycznej bibliotek akademickich;
- narzędzia komunikacji z użytkownikiem;
- wdrożenia multiwyszukiwarek;
- uruchomienie możliwości wypożyczeń online – komercyjnych e-buków, na platformach przeznaczonych do realizacji takich usług.

Serwisy dziedzinowe

Wykres (Rys. 1) ilustruje raczej mało zadowalający stan funkcjonowania serwisów dziedzinowych w polskich bibliotekach akademickich.

⁴ Wykaz uczelni publicznych nadzorowanych przez Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego oraz Ministerstwo Obrony Narodowej (WAT).



Rys. 1. Serwisy dziedzinowe

Tylko siedem z badanych bibliotek tworzy i udostępnia profesjonalnie przygotowane e-serwisy dziedzinowe adresowane do wszystkich grup użytkowników, z wyjątkiem jednej biblioteki, gdzie adresatami są tylko studenci. Wśród tych bibliotek cztery należą do uczelni technicznych a trzy to biblioteki uniwersyteckie. Osiem, spośród analizowanych bibliotek, prezentuje na stronach internetowych podział zasobów elektronicznych (głównie bazy danych ogólnodostępne i komercyjne), według wybranych dziedzin. Pozostałe trzydzieści osiem nie udostępnia tego typu usługi.

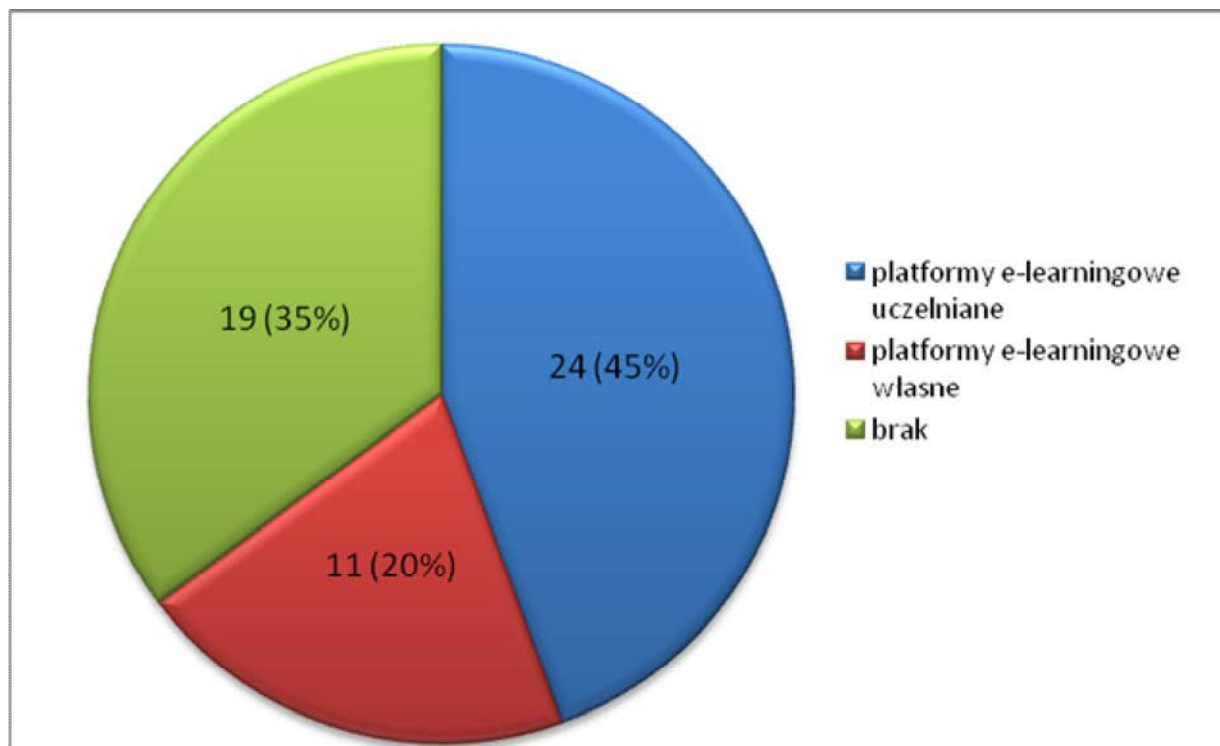
W tych bibliotekach, w których tworzone są usługi dziedzinowe zwykle działają zespoły lub sekcje bibliotekarzy dziedzinowych, funkcjonujący w strukturze działu udostępniania, informacji naukowej lub jako sekcja zakupów. Zespoły składają się z osób zatrudnianych w różnych działach biblioteki a zakres obowiązków bibliotekarzy jest określony zadaniowo. To oni tworzą i aktualizują serwisy dziedzinowe, udzielają konsultacji online, etc.

Badania wykazały, że serwisy dziedzinowe, tworzone są i udostępniane w bibliotekach o wielodziejowym, złożonym profilu czyli w bibliotekach technicznych i uniwersyteckich. Nie występują w bibliotekach medycznych, ekonomicznych, rolniczo-przyrodniczych (wyjątek: jedna biblioteka

uniwersytetu ekonomicznego – Ośrodek Informacji Ekonomicznej oraz jedna biblioteka medyczna- serwis informacji medycznej).

Platformy e-learningowe

Kolejnym przedmiotem badań były usługi e-learningowe (Rys. 2).



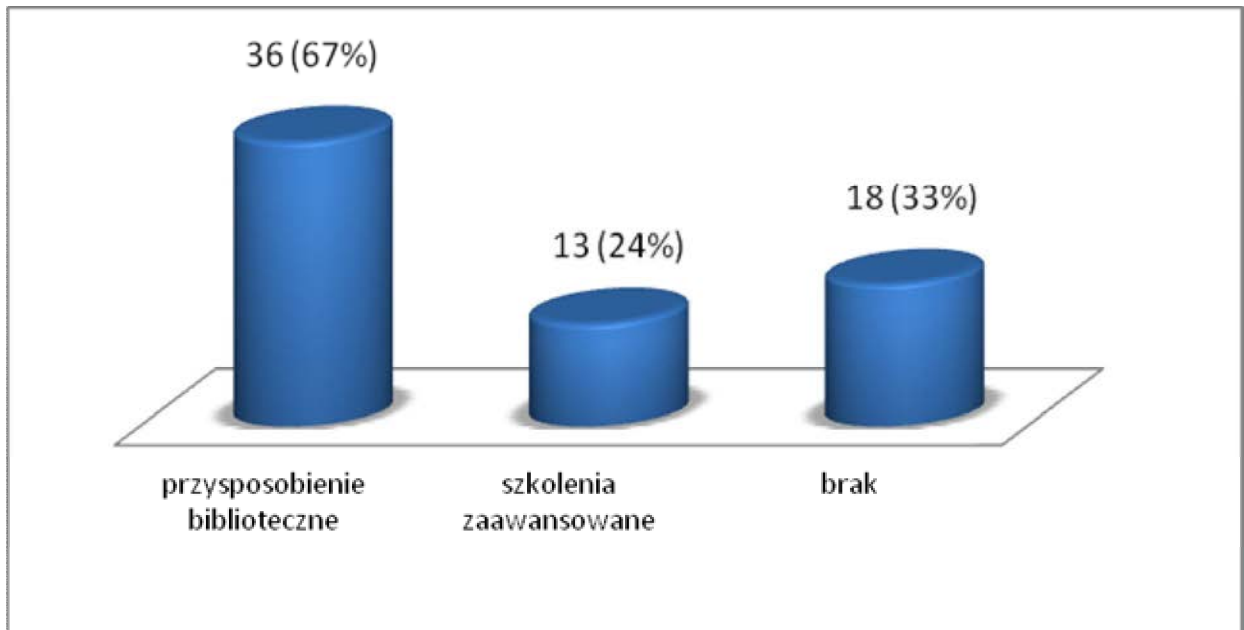
Rys. 2. Platformy e-learningowe w bibliotekach akademickich

Analiza wyników wykazała, że 65% bibliotek wykorzystuje własną platformę edukacyjną lub uczelnianą do realizacji usług dydaktycznych w tym dwadzieścia cztery biblioteki udostępniają szkolenia online na własnej platformie e-learningowej, jednaście korzysta z platformy centralnej.

Większość bibliotek pracuje na platformach w oprogramowaniu Moodle. Niektóre z nich zamieszczają szkolenia biblioteczne na stronie domowej biblioteki w PowerPoint lub w Prezi. Dziewiętnaście bibliotek nie oferuje e-dydaktyki.

Szkolenia online

Analizując wdrożenia platform e-learningowych w badanych bibliotekach zwrócono również uwagę na ofertę dydaktyczną, rodzaj szkoleń online (Rys. 3) oraz na grupy użytkowników do których szkolenia są kierowane.



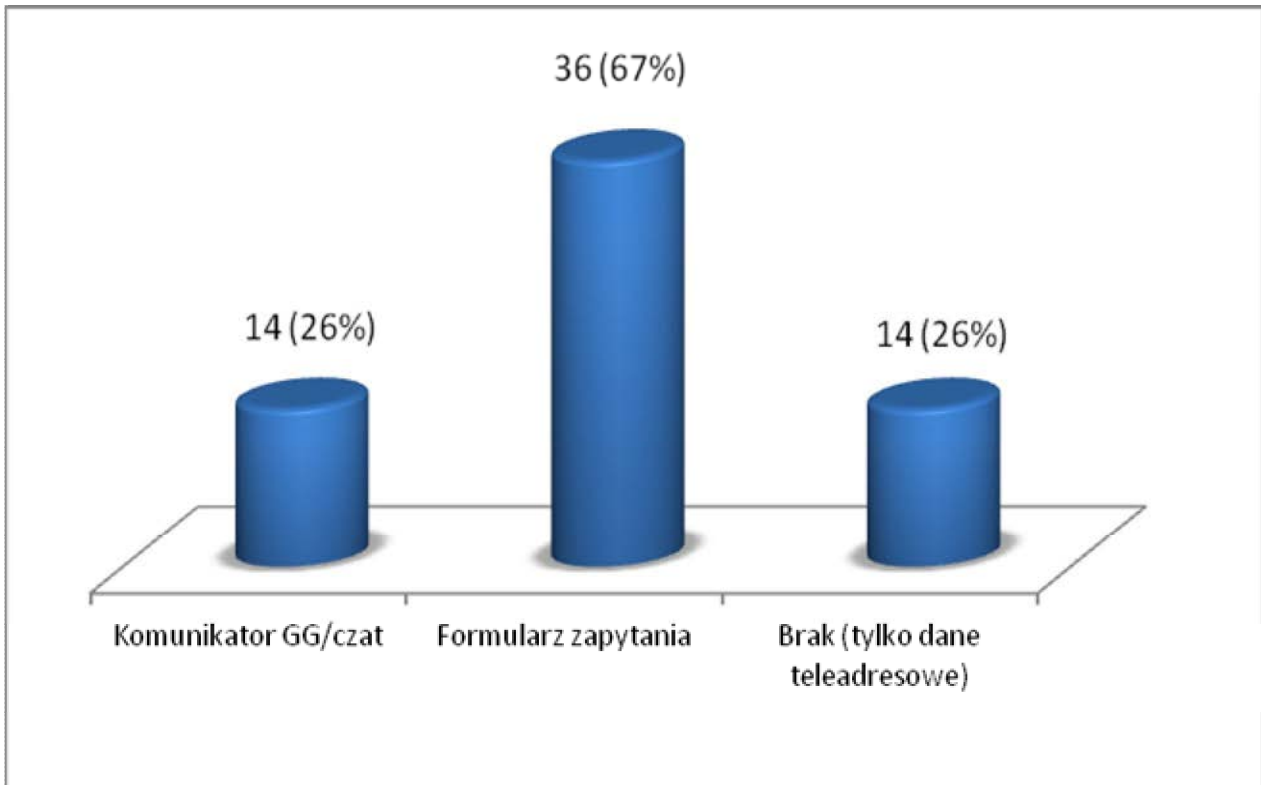
Rys. 3. Oferta dydaktyczna online

W większości, bo w trzydziestu sześciu bibliotekach (67%) stosowanie platformy e-learningowej służy przede wszystkim do prowadzenia kursu z zakresu przysposobienia bibliotecznego, zawierającego informacje o tym, jak korzystać z biblioteki, jakie oferuje ona usługi, jakie zasoby informacji są w niej dostępne. Ponadto prezentowane są informacje o katalogach bibliotecznych i zasadach wypożyczeń, a także ogólne wskazówki odnośnie sprawnego wyszukiwania informacji. Można więc uznać, że kursy takie stanowią elektroniczny odpowiednik tradycyjnych szkoleń bibliotecznych prowadzonych dla studentów pierwszego roku na obu poziomach studiów. Trzydzieści bibliotek, spośród tych stosujących e-learning, oferuje zaawansowane szkolenia online dla różnych grup użytkowników, także doktorantów i kadry naukowo-dydaktycznej. Pozostałe biblioteki (12) prowadzą tylko szkolenia tradycyjne, zarówno podstawowe, jak i zaawansowane. Sześć z badanych bibliotek nie prowadzi dydaktyki.

Narzędzia do komunikacji z użytkownikiem

Rezultaty badań wykazały, że w odniesieniu do usługi «Zapytaj Bibliotekarza», wykorzystuje się najczęściej formularz zapytania (67%), rzadziej Czat, GG, Skype (26%). Tylko trzy biblioteki dysponują dedykowaną wyłącznie tej usłudze, profesjonalną zintegrowaną platformą komunikacji wirtualnej (Rys. 4). Każda z tych trzech bibliotek zakupiła i wdrożyła platformę Libsmart Assistant, która umożliwia stosowanie jednego wzorca komunikacji synchronicznej z użytkownikiem.

Platforma Libsmart Assistant wyposażona jest w wiele narzędzi, jak: profesjonalny, dedykowany bibliotece komunikator, panel użytkownika, panel administratora, możliwość generowania statystyk, panel FAQ, web address, możliwość przekierowania zgłoszeń do konsultantów.



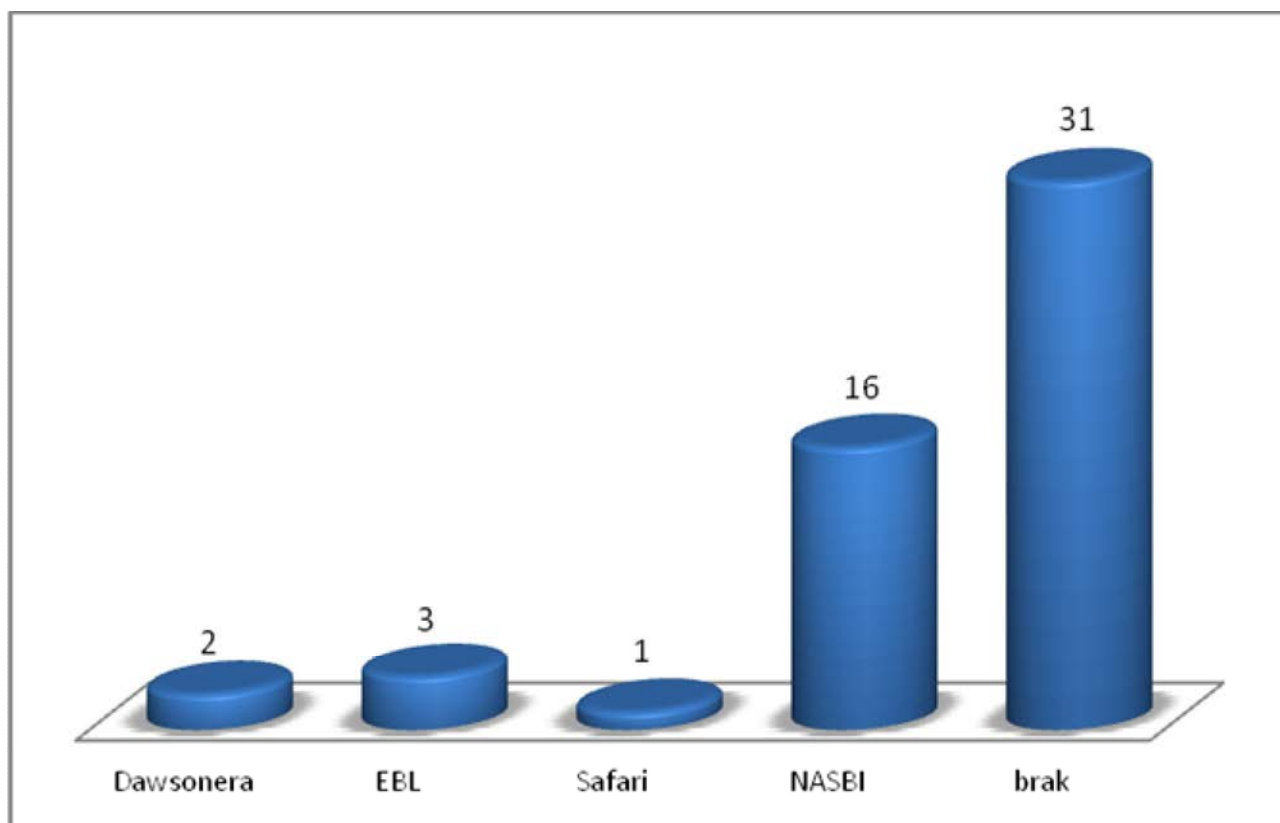
Rys. 4. Formy komunikacji z użytkownikiem

W pozostałych czternastu bibliotekach można znaleźć tylko dane teleadresowe.

Wypożyczenia online komercyjnych e-buków

Kilka lat temu pojawiła się na polskim rynku nowa usługa informacyjna online, związana z możliwością zakupu licencji dostępu do platform, pozwalających bibliotece na zakup pojedynczych e-buków na własność. Platformy te umożliwiają również przeglądanie setek tysięcy tytułów książek (czas przeglądania ograniczony do 5 minut), spośród których użytkownik może wypożyczyć online, wybrany tytuł (na 1-2 tygodni) na koszt biblioteki.

Takie platformy, jak Dawsonera, Ebook Central, Safari, zaoferowały środowiskom akademickim nieograniczone możliwości korzystania z publikacji wydawanych przez wiodących światowych wydawców.

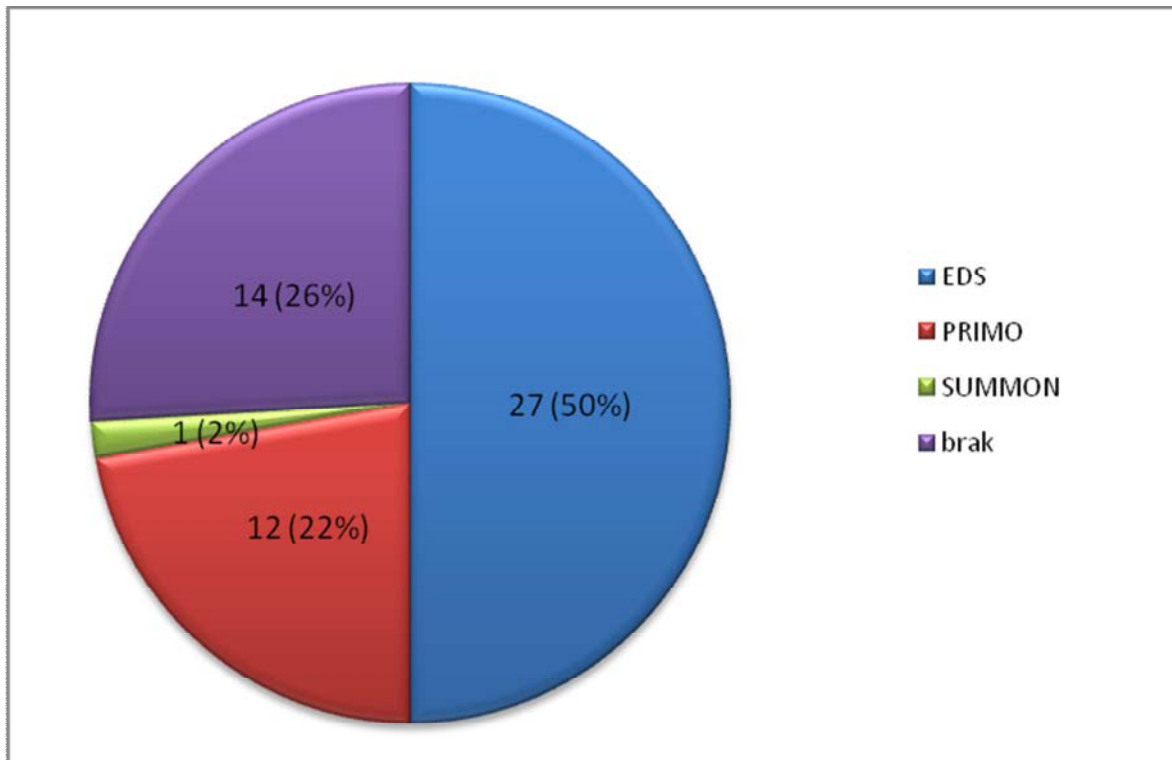


Rys. 5. Platformy internetowe do wypożyczenia e-buków

Na wykresie przedstawiającym wykorzystywanie tych platform (Rys. 5) pokazano, jak niewiele bibliotek decyduje się na udostępnianie tego typu usługi.

Multiwyszukiwarki

Narzędzia do przeszukiwania zasobów bibliotecznych z poziomu jednego okna (na wzór Google) to technologia, która jest promowana w polskich bibliotekach akademickich co najmniej od 10 lat, przez różne konkurencyjne firmy dostawcze, jak EBSCO, Proquest czy ExLibris. Te pierwsze oferty prezentowały niedopracowane narzędzia, na zakup których, decydowało się niewiele bibliotek. Przez te wszystkie lata przedstawiciele firm współpracowali z bibliotekarzami i użytkownikami, oferując darmowe testy (nawet roczne), prosząc o merytoryczne uwagi, wskazówki oraz prowadzili dyskusje na temat oczekiwań środowiska akademickiego. Obecnie, jak pokazuje wykres (Rys. 6), większość bibliotek zakupiła i wdrożyła udoskonalone multiwyszukiwarki. Wiele z nich korzysta z narzędzia Ebsco (Ebsco Discovery Service), w mniejszym stopniu wykorzystywana jest multiwyszukiwarka firmy ExLibris (PRIMO), a tylko jedna z bibliotek wdrożyła produkt firmy Proquest (Summon).



Rys. 6. Przeszukiwanie zasobów bibliotecznych – multiwyszukiwarki
Czternaście z badanych bibliotek nie oferuje takiej usługi.

Usługi informacyjne online w Bibliotece Głównej Politechniki Warszawskiej

Podobnie jak inne biblioteki akademickie w Polsce, Biblioteka Główna PW dobrze rozpoznaje rynek oferujący nowoczesne technologie, umożliwiające organizację łatwiejszego i szybszego dostępu do zasobów bibliotecznych, oraz wykorzystuje i wdraża te narzędzia w celu wzbogacania swojej oferty w zakresie usług informacyjnych online.

Witryna internetowa jest najlepszym miejscem, w którym te usługi można zaoferować wszystkim zainteresowanym użytkownikom, co jednocześnie pozwala na wzmocnienie i utrwalenie wizerunku biblioteki.

Strona internetowa BG PW, dedykowana zarówno pracownikom, jak i studentom Politechniki Warszawskiej zawiera bardzo szeroką ofertę e-usług, w tym wszystkie te kategorie, omówione w rezultatach badań, przez autorki artykułu.

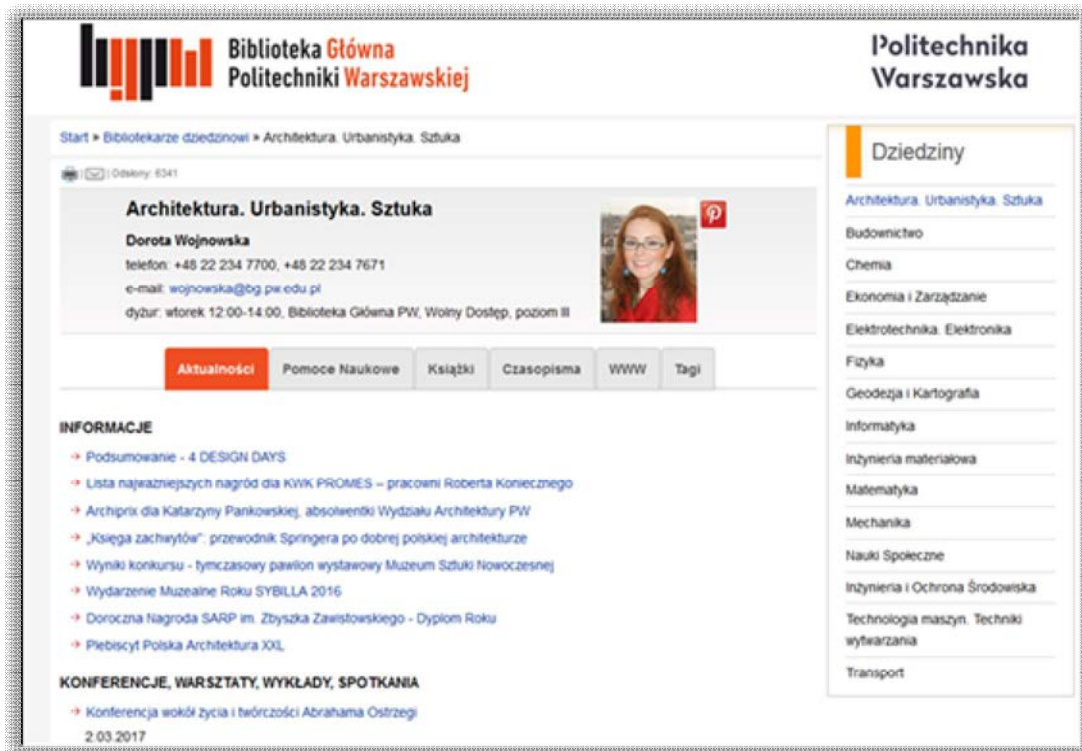
Serwis dziedzinowy

Działalność BG PW w zakresie tworzenia dziedzinowych usług informacyjnych online jest procesem, który trwa nieustannie od 2010 roku. Dwa lata później, w

2012 roku została powołana Sekcja Kolekcji Dziedzinowych, którą włączono w strukturę Oddziału Udostępniania. Obecnie, Sekcja liczy szesnastu bibliotekarzy, którzy wywodzą się z różnych działów BG PW. Ich zadaniowy zakres obowiązków obejmuje m.in.: odpowiedzialność za kształtowanie zasobów w obrębie dziedzin, za opiekę nad księgozbiorem, zakup literatury przydatnej w procesie dydaktycznym i naukowym, opracowanie rzeczowe zbiorów.

Dążąc do zapewnienia kompleksowej informacji dziedzinowej, w 2014 roku utworzono Serwis Dziedzinowy <http://www.bg.pw.edu.pl/index.php/bibliotekarze-dziedzinowi>, obejmujący wszystkie dziedziny wiedzy związane z profilem Politechniki Warszawskiej, udostępniając go na witrynie BG PW⁵.

Obecnie funkcjonuje piętnaście serwisów tematycznych (Rys. 7), zgodnych z układem działowym zbiorów w Bibliotece.

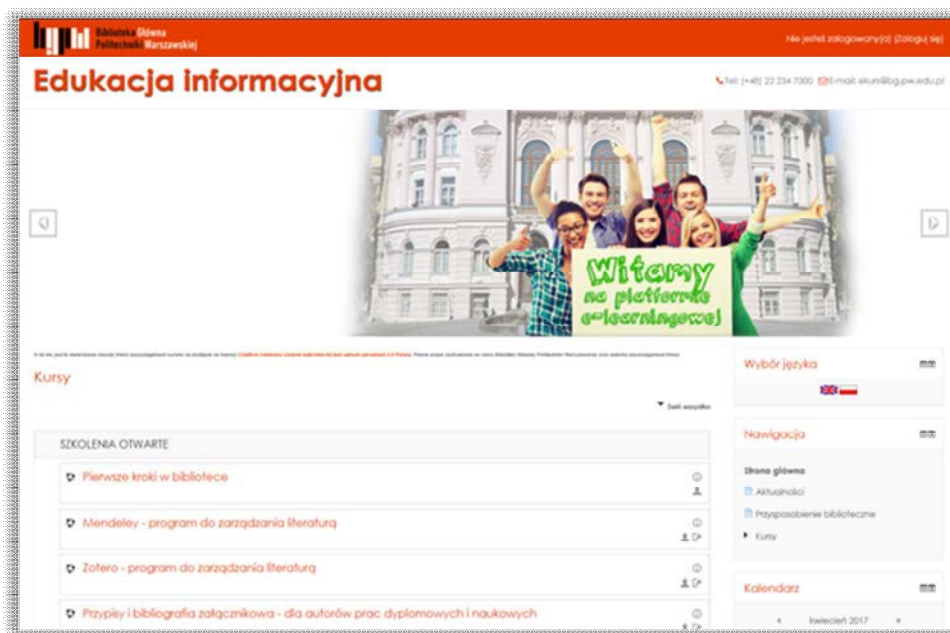


Rys. 7. Serwis dziedzinowy w BG PW

⁵ Siemiątkowska J., *Bibliotekarze dziedzinowi w Bibliotece Głównej Politechniki Warszawskiej*, Biuletyn EBIB [online]. 2016, nr 7 (169), [dostęp 6.06.2017]. Dostępny w: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/view/479>.

Platforma edukacyjna

Od 2010 roku Biblioteka wykorzystuje platformę edukacyjną, w oprogramowaniu Moodle (Rys. 8), w celu zapewnienia dostępu do materiałów szkoleniowych o charakterze ogólnym i zaawansowanym, szerokiemu gronu zainteresowanych użytkowników. E-learning jest także narzędziem dla bibliotekarzy BG PW, prowadzących zajęcia, które pozwala na wzbogacanie dydaktyki poprzez łączenie stacjonarnych szkoleń z e-kursami. Wpływa to w znacznym stopniu na uatrakcyjnienie wszystkich realizowanych zajęć.

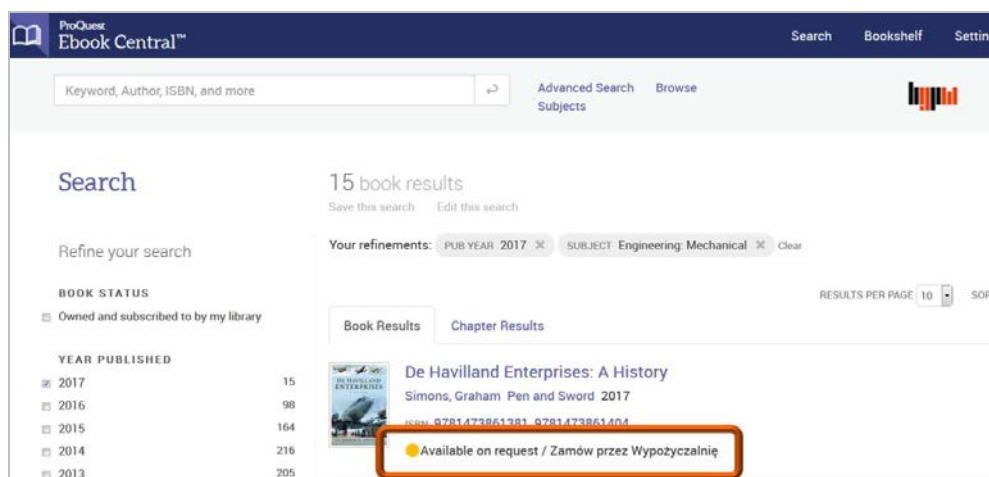


Rys. 8. Platforma edukacyjna BG PW

Wypożyczenia online komercyjnych e-buków, na platformach Dawsonera, Ebook Central

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom zarówno kadry naukowo-dydaktycznej, jak i studentów, Biblioteka Główna zapewnia dostęp do ponad stu różnych baz danych, w tym także baz pełnotekstowych książek elektronicznych. Dodatkowo, użytkownicy PW mają zapewniony dostęp do dwóch platform e-buków, na których można znaleźć, kupione na własność wybrane tytuły lub wypożyczać online e-książki na okres 1-2 tygodni.

Biblioteka Główna PW udostępnia taką formę wypożyczeń na dwóch platformach zagranicznych – Dawsonera oraz Ebook Central (Rys. 9, 10).



Rys. 9. Platforma E-Book Central, Proquest

REQUEST THIS BOOK
✕

De Havilland Enterprises: A History

Your request will be sent to your librarian for approval / Twoje zamówienie zostanie przesłane do Wypożyczalni Międzybibliotecznej BGPW. Pracownik biblioteki podejmie decyzję o wypożyczeniu książki

NAME

REPLY-TO EMAIL

CONFIRM EMAIL

REQUESTED ACCESS

MESSAGE (OPTIONAL)

Rys. 10. Formularz służący do wypożyczania online

Podsumowanie

Podejmując próbę analizy porównawczej oferty usług informacyjnych online, na tak obszernym gruncie 54 bibliotek akademickich, autorki zamierzały wykazać:

- zaangażowanie bibliotek w kreowaniu nowoczesnych usług online;

- sposoby ich realizacji (wykorzystany potencjał własny lub uczelni, ewentualny nakład finansowy);
- formy realizacji usług;
- stopień zaangażowania lub jego całkowity brak (niektóre z omawianych usług).

Analiza zebranych danych wykazała duże zaangażowanie większości bibliotek we wdrażaniu nowoczesnych metod i technik kształcenia, bowiem 67 % bibliotek wykorzystuje w dydaktyce nowoczesne platformy e-learningowe, uczelniane lub własne, w większości w oprogramowaniu Moodle. Wiele z tych bibliotek samodzielnie tworzy e-kursy i materiały dydaktyczne w oparciu o narzędzia komercyjne np.: Captivate lub oprogramowanie OS, niektóre z nich zlecają to profesjonalistom spoza biblioteki.

Dobrze wypadły także badania dotyczące usługi w zakresie możliwości przeszukiwania wszystkich zasobów biblioteki za pomocą multiwyszukiwarek. Spośród badanych bibliotek, 74% wdrożyło takie narzędzie dostosowując się do oczekiwań użytkowników.

Zdecydowanie gorzej na tym tle wyglądają wdrożenia nowoczesnych narzędzi do bezpośredniej komunikacji z użytkownikiem, bowiem aż czternaście z badanych bibliotek nie zamieszcza nawet formularza zapytań na stronie internetowej. Tylko czternaście z nich korzysta z komunikatorów takich jak GG czy czat, a zaledwie trzy z badanych bibliotek zdecydowało się na zakup profesjonalnej platformy komunikacyjnej.

Wiele do życzenia pozostawiają serwisy dziedzinowe, zastosowane tylko w siedmiu bibliotekach, gdzie brak tego typu usługi w bibliotekach medycznych, ekonomicznych czy rolniczo-przyrodniczych wydaje się być zrozumiałe, ze względu na małe zróżnicowanie profilu tematycznego. Natomiast, w uczelniach technicznych czy ogólnych (uniwersyteckich), brak lub tak niewielki udział w realizacji tego typu usługi, budzi zdziwienie. Tylko cztery z uczelni technicznych i trzy z bibliotek uniwersyteckich prowadzą serwisy dziedzinowe a dziesięć z badanych bibliotek ma w swojej strukturze zespół bibliotekarzy dziedzinowych.

Najmniej popularną e-usługą okazała się możliwość wypożyczeń online za pośrednictwem platform e-buków, takich jak: Dawsonera, E-book Central, Safari.

Prawdopodobnie, jedną z przyczyn małego zainteresowania w kreowaniu takiej usługi są względy finansowe. Przed bibliotekami akademickimi w Polsce jest jeszcze wiele wyzwań w podejmowaniu prób rozwoju usług biblioteczno-informacyjnych online, zwłaszcza w zakresie poprawienia komunikacji z użytkownikami (np. komunikacji synchronicznej). Tam, gdzie istnieją ograniczenia finansowe należałoby pomyśleć o wykorzystaniu potencjału i kreatywności młodych bibliotekarzy i przy ich zaangażowaniu wdrażać narzędzia w postaci OS komunikatorów GG, czat a także rozwijać formy komunikacji w mediach społecznościowych.

Ważną rolę w przekazie informacji pełni strona internetowa biblioteki. Niestety, badania wykazały, że wiele z nich zaprojektowano prawdopodobnie bez konsultacji z użytkownikami i trzeba pokonać przysłowiową «drogę przez mękę» aby dotrzeć do np. usługi komunikacyjnej w postaci «Zapytaj bibliotekarza», schowanej bardzo głęboko na stronie. Podobne wnioski nasuwają się w przypadku poszukiwania oferty szkoleń online czy dostępu do multiwyszukiwarki.

Bibliografia

Flis R., Szut J., Mazurek-Kucharska B., Kuciński J., *E-usługi. Definicja i przykłady* [online], [dostęp 21.04.2017]. Dostępny w: https://www.web.gov.pl/g2/big/2009_12/e128419bc4aca1881822862d9da143f5.pdf.

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną. §1. Definicje [online], [dostęp 21.04.2017]. Dostępny w: https://www.certum.pl/upload_module/wysiwyg/unizeto/Regulamin/Regulamin_swiadczenia_uslug_droga_elektroniczna.pdf.

Siemiątkowska J., *Bibliotekarze dziedzinowi w Bibliotece Głównej Politechniki Warszawskiej*, Biuletyn EBIB [online]. 2016, nr 7 (169), [dostęp 6.06.2017]. Dostępny w: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/view/479>.

Waleszko M., *Kreatywne usługi informacyjne w bibliotekach publicznych Stambułu. BABIN 2.0.* [online], [dostęp 20.04.2017]. Dostępny w: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:H7MIKbN42nAJ:babin.bn.org.pl/%3Fp%3D4367+%&cd=3&hl=pl&ct=clnk&gl=pl&client=firefox-b>.

Wykaz uczelni publicznych nadzorowanych przez Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego oraz Ministerstwo Obrony Narodowej (WAT).

Anna Tonakiewicz-Kołosowska
Iwona Socik

E-usługi informacyjne w bibliotekach akademickich. Z praktyki polskich bibliotek

Streszczenie. Tematem artykułu jest analiza porównawcza elektronicznych usług informacyjnych, wdrożonych w pięćdziesięciu czterech wybranych bibliotekach akademickich w Polsce. Badania przeprowadzono w bibliotekach największych uczelni technicznych, uniwersyteckich oraz w wybranych uczelniach o profilu medycznym, rolniczo-przyrodniczym i ekonomicznym. Przedmiot badań stanowiły usługi online związane z serwisami lub portalami dziedzinowymi, platformy e-learningowe, multiwyszukiwarki, platformy komunikacyjne a także platformy internetowe do wypożyczania e-buków. Na koniec autorki przedstawiły szczegółowo usługi informacyjne online, stosowane w ich macierzystej Bibliotece.

Słowa kluczowe: usługi informacyjne online, biblioteki akademickie w Polsce, nowoczesne technologie biblioteczne.

Anna Tonakiewicz-Kołosowska
Iwona Socik

E-services in Academic Libraries. From the Practice of Polish Libraries

Abstract. The theme of the article was a comparative analysis of electronic information services, implemented in fifty-four selected academic libraries in Poland. The research was conducted in academic libraries which belong to the technical universities, in university libraries and in selected medical, agricultural and economic libraries. The subject of the study was: e-services related to the subject portals, subject guides or subject support, e-learning platforms, multi-searchers, communication platforms, a web-based e-books lending platform. The research was based on the data available on the websites of the libraries surveyed and its information was obtained from librarians by phone interviews or e-mail correspondence. At the end, the authors presented a detailed information services online implemented in their own Library.

Keywords: Online Information Services, Polish Academic Libraries, Advanced Library Technologies.

Анна Тонакевіч-Колосовська
Івона Соцік

Електронні інформаційні послуги у наукових бібліотеках: з досвіду польських бібліотек

Анотація. Автори доповіді представили результати порівняльного аналізу дослідження, здійсненого у вибраних 50 наукових бібліотеках Польщі, де впроваджено електронні інформаційні послуги. Аналіз проведено у науково-технічних, ніверситетських і галузевих бібліотеках медичного, сільськогосподарського та економічного профілю. Предметом дослідження стали електронні інформаційні послуги, пов'язані з галузевими сервісами і порталами, навчальними та комунікаційними платформами, пошуковими системами, Інтернет-сервісами для обслуговування електронними бібліотечними ресурсами. У доповіді авторки детально представили пропозиції електронних інформаційних послуг, які надає бібліотека Варшавського технічного університету. Підкреслено, що впровадженню кожної з них передувала підготовча робота і багатолітня конструктивна праця у створених з цією метою робочих групах.

Ключові слова: електронні інформаційні послуги, наукові бібліотеки Польщі, сучасні бібліотечні технології.