

*Beata Chrapczyńska**
Biblioteka Główna
Akademia Ekonomiczna we Wrocławiu

NOWOCZESNE USŁUGI INFORMACYJNE KLUCZEM DO SUKCESU UŻYTKOWNIKÓW. STAN OBECNY I PERSPEKTYWY [MODERN INFORMATION SERVICES AS A KEY TO USERS' SUCCESS. PRESENT SITUATION AND FUTURE PERSPECTIVES]

Abstrakt: Ukazano nowe możliwości i rozwiązania, jakie ma do zaoferowania swoim czytelnikom współczesna biblioteka, a także omówiono aktualne usługi z zakresu informacji naukowej, poruszono kwestię współpracy pomiędzy biblioteką a czytelnikami. Podano przykłady usług Oddziału Informacji Naukowej.

BIBLIOTEKA AKADEMICKA – USŁUGI INFORMACYJNE – POTRZEBY INFORMACYJNE – UŻYTKOWNICY – WROCLAW

Abstract: The author presents some new possibilities and solutions offered by modern libraries as well as state-of-the-art information services for scholars. Furthermore, the issue of cooperation between libraries and their users is discussed and some examples of services offered by the Reference Department are described.

ACADEMIC LIBRARY – INFORMATION NEEDS – INFORMATION SERVICES – USERS – WROCLAW

*

* *

Współczesne tendencje w światowej gospodarce wskazują, że koniecznym warunkiem rozwoju gospodarczego jest nieograniczony dostęp do informacji. W XXI wieku w nauce, technice i biznesie liczy się przede wszystkim ten, kto potrafi w sposób prawidłowy wykorzystywać nowoczesne technologie i nowe informacje. Informacja jest obecnie towarem niezwykle poszukiwanym i cennym.

Wśród głównych czynników wpływających na skuteczność procesów informowania należy wymienić:

- szybkość dostarczania informacji użytkownikowi,
- aktywność placówki informacyjnej, która powinna wychodzić naprzeciw potrzebom użytkowników,
- efektywność, która znajduje wyraz w konkretnych osiągnięciach użytkowników informacji.

Z zagadnieniem informowania odbiorców nierozzerwalnie wiąże się pojęcie usługi informacyjnej, którą biblioteka akademicka świadczy dla swoich użytkowników, przede wszystkim pracowników naukowych i studentów. Mówiąc o potrzebach informacyjnych, często mamy na myśli wymagania związane z informacją lub jej

* Kustosze mgr BEATA CHRAPCZYŃSKA, pracownik Oddziału Informacji Naukowej w Bibliotece Główniej Akademii Ekonomicznej im. Oskara Langego we Wrocławiu; magister bibliotekoznawstwa i informacji naukowej. Dwie najważniejsze publikacje: (2007) *Oferta usług z zakresu informacji naukowej w bibliotekach polskich szkół wyższych – historia, stan obecny i perspektywy*; (2007) *Wymiana profesjonalnej informacji pomiędzy biblioteką a czytelnikiem na przykładzie Oddziału Informacji Naukowej Biblioteki Główniej AE we Wrocławiu*. Adres elektr.: beata.chrapczynska@ae.wroc.pl

użytkowaniem. Oczywiście, zarówno one, jak i użytkowanie informacji są wyrazem potrzeb, ale należy pamiętać, że potrzeby, wymogi i użytkowanie są jednak różnymi bytami, a dwa ostatnie nie zawsze i nie w pełni odpowiadają potrzebom. Następne zagadnienie to zapytanie informacyjne, które jest prośbą o informacje, których chce czy wymaga pytający. W tym miejscu zaczyna się proces poszukiwania informacji, a użytkownik pierwszy raz ma do czynienia z pracownikiem informacji. Poruszając temat potrzeb informacyjnych należy koniecznie zaznaczyć, że każdy system informacji naukowej służy zaspokajaniu potrzeb użytkowników, a głównym kryterium oceny systemu jest stopień zaspokojenia tych potrzeb i lepszy jest ten system, który pełniej je zaspokaja. Cała działalność informacyjna ma na celu kompleksowe zaspokajanie potrzeb użytkowników.

Usługi informacyjne współczesnej biblioteki naukowej

Obecnie narzeka się nie na brak dostępu, ale na nadmiar informacji. Prawdziwa wartość informacji sprowadza się do zlokalizowania, przefiltrowania i przekazania tego, co może okazać się interesujące dla użytkownika. Wydaje się, że selekcjonowanie, analiza i udostępnianie informacji sprawdzonej i rzetelnej to zadanie dla bibliotek naukowych w społeczeństwie informacyjnym.

Współczesne biblioteki, głównie naukowe, za sprawą komputeryzacji i automatyzacji, dysponują bardzo atrakcyjną formą pozyskiwania, rozpowszechniania i udostępniania informacji swoim użytkownikom. Dzięki temu w działalności bibliotek pojawiła się nowa funkcja, i tak, poza gromadzeniem, opracowywaniem oraz udostępnianiem źródeł wiedzy coraz większym znaczeniem cieszy się bezpośredni dostęp do szybkiej informacji oraz przekształcanie informacji w wiedzę. Aktualnie zakres funkcji biblioteki naukowej nie może już ograniczać się tylko do społeczności akademickiej własnej uczelni. W dzisiejszym pojęciu biblioteka to przede wszystkim szeroko rozumiane centrum wiedzy i taką tendencję można aktualnie zaobserwować, jest to przekształcanie się bibliotek w nowoczesne centra informacji, dostępne dla wszystkich:

Biblioteki posiadają obecnie gotowe środki do udostępnienia użytkownikom potrzebnych informacji, na różnym poziomie skomplikowania i szczegółowości oraz stwarzania im możliwości komunikowania się. Potencjał bibliotek to:

- doświadczenie w „radzeniu sobie” z informacją naukową, jej filtrowaniem, oceną wiarygodności, istotności, aktualności, przystępnym i zindywidualizowanym jej przedstawieniem,
- znajomość użytkownika i jego potrzeb, realizowane przez bezpośrednie kontakty,
- zaplecze techniczne (systemy informatyczne, sieci komputerowe, serwery, dostęp do internetu) obecne już w zdecydowanej większości bibliotek naukowych,
- bazy katalogowe, biblioteki cyfrowe, specjalistyczne bazy informacyjne,
- fizyczna przestrzeń umożliwiająca kontakty międzyludzkie [Szepliński 2006, s. 40].

Transformacja i zmiany w gospodarce wywarły znaczący wpływ na całe środowisko naukowe, a rozwój nowoczesnych technologii oraz technik komputerowych zmienił pracę i funkcjonowanie bibliotek, szczególnie uczelnianych. Do bibliotek wkroczyły komputery i postawiły przed środowiskiem bibliotekarskim nowe zadania, czyli zarówno obsługę nowego sprzętu, jak i wykorzystanie nowych możliwości, jakie daje internet. W sposób naturalny trzeba było pewne zadania zmodyfikować, unowocześnić.

Odwiedzając aktualnie strony internetowe bibliotek naukowych łatwo można wyodrębnić podstawowe usługi informacyjne oddziałów informacji naukowej, które są dla nich wspólne, niezależnie od profilu uczelni:

- działalność informacyjna – o zasobach własnej biblioteki, polskich bibliotek i placówek naukowych, bibliotek światowych dostępnych w internecie, zawartość baz danych dostępnych w sieci uczelnianej, baz CD-ROM, baz dostępnych w sieci, zasady pisania pracy naukowej (np. Biblioteka Główna UE w Krakowie),
- działalność dokumentacyjna (redagowanie stron www biblioteki, dokumentowanie dorobku naukowego pracowników własnych uczelni i udostępnianie ich online, przygotowywanie comiesięcznych wystaw nowości książkowych (np. Biblioteka Główna AE Katowice),
- działalność edukacyjna (dydaktyczna) prowadzenie szkoleń dla studentów uczelni oraz dla wszystkich zainteresowanych korzystaniem z biblioteki i jej zasobów, prowadzenie zajęć dydaktycznych ze studentami, doktorantami czy pracownikami naukowymi uczelni, szkolenie takie może odbywać się także zdalnie, a plik z kursem czytelnik pobiera ze strony oddziału informacji (np. Biblioteka Główna UMCS Lublin), oddziały informacji organizują zwiedzanie biblioteki (Zakład Informacji Biblioteki Narodowej).

Dodatkowo w zależności od profilu uczelni oferuje się również informacje normalizacyjną i patentową (np. Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej, Biblioteka Główna i Ośrodek Informacji Naukowo-Technicznej Politechniki Wrocławskiej). Często na stronach poszczególnych Oddziałów Informacji Naukowej znajdują się wykazy baz danych dostępnych na dyskach CD-ROM czy w internecie (np. Biblioteka Główna Akademii Podlaskiej) i cenniki dostępnych usług, wydruków, nośników. Wszystkie oddziały informacji naukowej bibliotek akademickich zapewniają dostęp do bogatego księgozbioru podręcznego oraz posiadają wydzielone czytelnie informacyjne bądź odpowiednie stanowiska komputerowe do obsługi baz danych.

Po analizie współczesnej oferty usług informacyjnych niewątpliwie nasuwa się wniosek, że nie zmieniły się zadania pracowników informacji naukowej, tylko narzędzia, jakimi aktualnie dysponują, katalogi kartkowe zastąpione zostały katalogami online, a źródła tradycyjne nowoczesnymi bazami danych. Znacznemu skróceniu uległ proces informowania użytkownika.

Coraz częściej pojawiają się obawy dotyczące przyszłości bibliotek akademickich w ich obecnym kształcie. Jak duże zmiany w organizacji bibliotek należy poczynić, aby sprostać wymaganiom swoich użytkowników, które zmieniły się w 21. wieku?

Model wymagań współczesnego użytkownika/klienta biblioteki akademickiej, dotyczący jakości usług informacyjnych, przedstawia się następująco:

- Zminimalizowanie czasu oczekiwania przez użytkownika biblioteki na wskazany przez niego dokument.
- Precyzowanie doboru informacji.
- Wyeliminowanie kryterium odległości jako decydującego o jakości oferowanych usług.
- Możliwość maksymalnego wykorzystania zdigitalizowanych zbiorów biblioteki.
- Stworzenie nowoczesnych stanowisk pracy klienta biblioteki.
- Udostępnianie fachowej pomocy przy użytkowaniu systemu bibliotecznego.
- Wyeliminowanie barier w korzystaniu z zasobów bibliotek innych niż macierzysta [Smoderek, Trojanowski 2002, dok. elektr.].

Biblioteki coraz częściej zmuszane są do stosowania strategii marketingowych mając świadomość, że bez klienta/użytkownika nie przetrwają w obecnej rzeczywistości. Komputeryzacja, telekomunikacja, połączenia bezprzewodowe, digitalizacja, internet i jego narzędzie, jakim jest World Wide Web (www) wraz z szerokim

wachlarzem zasobów i usług elektronicznych zmieniły procesy tworzenia, dystrybuowania, przekazywania, gromadzenia, archiwizowania, zarządzania oraz dostępu do informacji.

Można śmiało stwierdzić, że technologie komunikacyjno-informacyjne stały się niezbędnym atrybutem nowoczesnego procesu funkcjonowania oraz nauczania zarówno w uczelniach, jak i bibliotek akademickich. Automatyzacja bibliotek w niezwykle sposób odmieniła oblicze usług informacyjnych, znacząco skróciła czas informowania użytkowników i wprowadziła możliwość korzystania z nich na odległość. Aktualnie usługi informacyjne są prowadzone w systemie 24/7 czyli przez 24 godziny na dobę przez siedem dni w tygodniu. Możliwe to jest dzięki stronom www bibliotek, za pomocą, których czytelnicy mają dostęp zarówno do katalogu online, jak i do innych informacji tam zamieszczanych – ogłoszeń, informacji o nowych nabytkach, o nowych bazach. Wymianę informacji z oddziałem znacznie skraca dostęp do jego poczty elektronicznej, list wysłany pocztą elektroniczną trafia do adresata w ciągu kilku minut, nawet, jeśli odbiorca znajduje się w odległym zakątku świata. Możliwe staje się natychmiastowe odpowiadanie na korespondencję, rozsyłanie jej do wielu odbiorców równocześnie lub, jeśli jest to konieczne – odpowiadanie automatyczne. Coraz powszechniejsze stają się usługi typu pytanie-odpowiedź, posługiwanie się w zadawaniu pytań wszelkiego rodzaju komunikatorami. Z kolei łączenie się bibliotek naukowych w tzw. konsorcja, których istnienie zmniejsza koszty zakupu baz danych i pozwala użytkownikom na korzystanie z coraz nowocześniejszych i aktualniejszych metod czy narzędzi informacyjnych (komercyjnych baz czasopism elektronicznych w dostępie pełnotekstowym).

Usługi informacyjne Oddziału Informacji Naukowej Biblioteki Głównej Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu – stan obecny

Oddział Informacji Naukowej został powołany Uchwałą Senatu Uczelni 1 marca 1962 r. jako Dział Informacyjno-Bibliograficzny, następnie w roku 1964 przemianowano tę nazwę na Oddział Informacji Naukowej. Nowopowstała jednostka podjęła zadania naukowe, dydaktyczne i usługowe w ramach Biblioteki. Do głównych zadań należało udzielanie informacji: bibliotecznych, bibliograficznych oraz rzeczowych. W czasie ponad czterdziestoletniej działalności usługi oddziału przybierały różną formę ze względu na zmieniający się warsztat informacyjny. Komputeryzacja wkroczyła do Biblioteki i Oddziału Informacji już w latach 90., ale przełomowym momentem była decyzja o zakupieniu systemu PROLIB firmy Max Elektronik SA. Od tego momentu czynności głównych działów biblioteki zostały w pełni skomputeryzowane. W pierwszej kolejności zakupiono moduły: Gromadzenie, Wydawnictwa zwarte, Wydawnictwa ciągłe, Wypożyczalnia, Katalog – OPAC, Administrator. W późniejszym terminie został zakupiony także moduł Bibliografia.

Ponieważ automatyzacja i komputeryzacja w sposób znaczny zmieniły pracę oddziału, to obecnie zakres prac obejmuje:

- redagowanie informacji na stronie www Biblioteki – (m.in. aktualności, informacja o subskrybowanych bazach, informacje o nowościach książkowych, informacje o terminie obrony prac doktorskich),
- udostępnianie baz danych w czytelni elektronicznej OIN, na dyskach optycznych (wyraźnie tracące znaczenie) oraz dostępnych online,
- informowanie pracowników pocztą elektroniczną o nowych zasobach dostępnych w bibliotece,

- opracowywanie bibliografii publikacji pracowników AE, baza tworzona w oddziale informacji dostępna jest online na stronie www biblioteki (moduł został zakupiony w roku 2001, opisy zostały uzupełnione wstecz do roku 1994, obecnie dane wprowadzane są na bieżąco),
- włączenie się w inicjatywę współtworzenia Dolnośląskiej Biblioteki Cyfrowej – powstała ona pod patronatem Politechniki Wrocławskiej, planowane jest sukcesywne powiększanie naszego zbioru w zasobach DBC,
- prowadzenie zajęć z przedmiotu Biblioteczne Systemy Informacyjne – głównie są to ćwiczenia obsługi baz danych – dla studentów pierwszego roku i doktorantów, także w języku angielskim, dla studentów kształcących się w tym języku,
- opracowywanie informatora o zasobach elektronicznych Biblioteki (aktualizowanego co semestr),
- kontakt (korespondencja) z czytelnikami za pomocą poczty elektronicznej (odpowiedzi na pytania czytelników dotyczące zasobów biblioteki, kontakt z pracownikami naukowymi w sprawie przydatności i zakupu baz danych),
- organizowanie pokazów i szkoleń z baz danych dla pracowników uczelni, pracowników innych działów biblioteki, jak i wewnątrz Oddziału Informacji – każdy z pracowników oddziału ma pod „opieką” 2–3 bazy dostępne online, jego zadaniem jest śledzenie nowości i zmian w nich zachodzących np. w strategiach wyszukiwania
- i informowanie o tym pozostałych współpracowników.

Poza już wymienionymi zadaniami do obowiązków pracowników Oddziału należy też śledzenie i przyswajanie sobie wiedzy zarówno z dziedziny bibliotekarstwa – lektura czasopism bibliotekarskich m.in. *EBIB-u (Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy)* i *Bibliotekarza*, jak i nowych rozwiązań i narzędzi wspomagających dostęp do źródeł elektronicznych, a ze względu na specyfikę naszej Uczelni wskazana jest także bieżąca orientacja w tematyce z zakresu nauk ekonomicznych. Pracownicy Oddziału Informacji Naukowej stale podnoszą swoje kwalifikacje poprzez: uczestniczenie w różnego typu kursach i szkoleniach z zakresu bibliotekarstwa, nowych baz danych, udział w konferencjach i seminariach oraz kursach językowych. Na podkreślenie zasługuje fakt, że wszyscy pracownicy oddziału brali udział w przygotowaniu i opracowaniu artykułów do monografii, która ukazała się w związku z jubileuszem 60. Biblioteki Akademii Ekonomicznej pt. *Ewolucja procesów bibliotecznych na tle dziejów Biblioteki Głównej Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu*, która ukazała się nakładem Wydawnictwa AE w lipcu 2007 r.

Należy pamiętać, że pożądane cechy pracownika informacji naukowej w społeczeństwie opartym na wiedzy to m.in. zdolność dostosowywania się do nowej rzeczywistości i szybkich zmian technologicznych oraz pracy informacyjnej w różnych instytucjach. Innymi ważnymi cechami, jakimi powinien się odznaczać pracownik informacji są: kreatywność, gotowość do uczenia się przez całe życie, chęć pomagania innym:

Oczekiwane umiejętności to, m.in.: sztuka negocjacji, zdolność do pracy w grupie, dobra znajomość języków obcych, umiejętność analityczna potrzebna do analizowania wiedzy, zdolność do podsumowywania kompleksowej informacji, znajomość baz danych, znajomość elektronicznej dokumentacji i archiwizowania, umiejętność wyszukiwania informacji w różnorodnych źródłach, umiejętność komunikowania się z ludźmi oraz świetna znajomość techniki komputerowej, jako narzędzia pracy [Pindłowa 2002, dok. elektr.].

Mając na względzie te wymagania pracownicy Oddziału starają się im sprostać, gdyż płyną one nie tylko od władz uczelni i biblioteki, ale przede wszystkim od użytkowników.

Perspektywy i zamierzenia w związku z budową Dolnośląskiego Centrum Informacji Naukowej i Ekonomicznej

Biblioteka Główna Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu jest obecnie największą na Dolnym Śląsku księżnicą gromadzącą piśmiennictwo z dziedziny nauk ekonomicznych. Ponieważ budynek, w którym biblioteka obecnie się mieści nie pozwala na sprostanie w pełni nowym wymogom (szybki rozwój technologiczny, zmiany w kształceniu, rosnąca liczba studentów, aktywniejsze metody nauczania i uczenia się) powstała inicjatywa budowy nowoczesnego obiektu, który ma nosić nazwę Dolnośląskie Centrum Informacji Naukowej i Ekonomicznej. Idea ta zyskała przychylność władz Uczelni i obecnie jesteśmy w trakcie realizacji tego przedsięwzięcia. Centrum ma rozpocząć pracę w roku 2011:

1. Fot. Dolnośląskie Centrum Informacji Naukowej i Ekonomicznej – wejście główne.



Źródło: wizualizacja DCINiE

W DCINiE zostaną połączone funkcje regionalnej bazy informacyjnej z dziedziny nauk ekonomicznych oraz biblioteki. Będzie ono oferować pracownikom i studentom Uczelni oraz wszystkim zainteresowanym pełny dostęp do zbiorów biblioteki, dostęp do zasobów elektronicznych, bezprzewodowy internet oraz kompleksową informację naukową i biznesową. Cała powierzchnia Centrum ma wynosić około 8000 m², z czego prawie 4200 m² ma być przeznaczona na przechowywanie i udostępnienie zgromadzonego piśmiennictwa [Żmigrodzka 2006, s. 17].

Zakłada się, że 70% zbiorów będzie zmagazynowane w wolnym dostępie, a 30% w zamkniętym magazynie kompaktowym. Potrzebne będzie usystematyzowanie zbiorów i wybór systemów zabezpieczeń. Planowane jest wyposażenie Centrum w urządzenia pozwalające na samodzielne wypożyczenie i zwrot książek, będą wydzielone stanowiska do korzystania ze źródeł elektronicznych. Ma ono w założeniu stanowić miejsce zdobywania informacji i wiedzy zgodnie z preferencjami użytkowników:

W związku z tym przewiduje się w ramach ciągów magazynowo-czytelnianych powstanie różnorodnych miejsc do studiowania, takich jak: wbudowane w linię regałów stoliki do przeglądania wybranych zasobów, tradycyjne czytelnie, czytelnie zasobów elektronicznych, kabiny do pracy indywidualnej, miejsca przystosowane dla osób niepełnosprawnych, np. specjalne stanowiska do pracy dla osób niedowidzących lub niewidomych, wyposażone w specjalistyczny

sprzęt i kabiny do pracy z multimediami, pomieszczenia do pracy grupowej, sale do prowadzenia zajęć, szkoleń czy warsztatów, sale konferencyjne, miejsca do przeglądania prasy bieżącej [Świrad 2007, s. 17].

W nowych warunkach tradycyjny zakres prac bibliotekarzy ulegnie zmianie. Wiele z tych czynności czytelnicy będą mogli wykonać samodzielnie m.in.. wypożyczenie czy zwrot książek. Natomiast pracownikom biblioteki, mającym bezpośredni kontakt z czytelnikami, przypadnie rola przewodnika po zbiorach. Będzie to praca na zasadach nowych specjalizacji, np.: bibliotekarza dziedzinowego czy asystenta informacji. Nowa sytuacja niewątpliwie wymusi zmiany w strukturze organizacyjnej biblioteki. Konieczna będzie rozbudowa działu obsługi informatycznej i powołanie specjalistycznej komórki do digitalizacji zbiorów.

Poza działalnością dla macierzystej Uczelni konieczne będzie rozszerzenie oferty oraz świadczenie usług informacyjnych dla biznesu i będzie to głównie: gromadzenie, udostępnianie, analizowanie oraz ocenianie informacji gospodarczej o firmach, instytucjach, organizacjach, konkurentach i producentach, informacji o rynkach, informacji finansowej, informacji o produktach i usługach, opracowywanie raportów czy danych statystycznych. Większość małych i średnich przedsiębiorstw działających na obszarze Wrocławia i na terenie Dolnego Śląska może, z powodów finansowych, mieć problem z dostępem do wiarygodnych źródeł informacji, a na niesprawdzonych danych, (jakich wiele obecnie w internecie), trudno opierać rozwój czy powodzenie przedsiębiorstwa. W ostatnich latach na terenie Dolnego Śląska pojawili się inwestorzy zagraniczni m.in. Volvo czy LG, do nich także chcemy skierować swoją ofertę usług informacyjnych.

W oparciu o posiadane bazy np. ISI Emerging Markets (serwis zapewniający obszerne informacje dotyczące Polski, umożliwiający dostęp do pełnych tekstów artykułów agencji prasowych, sprawozdań finansowych spółek publicznych i niepublicznych, raportów branżowych, notowań giełdowych, statystyk i danych makroekonomicznych) czy Global Market Information Database GMID (światowa baza danych statystycznych i marketingowych firmy Euromonitor, dostarczająca biznesowej i statystycznej informacji o krajach, rynkach, firmach i konsumentach) jesteśmy w stanie dostarczyć użytkownikowi informacji wiarygodnej, rzetelnej oraz merytorycznie ocenionej, a jest to niezwykle ważne w zalewie informacji niesprawdzonych, które można znaleźć w internecie (tzw. „pułapki sieci”). Pomoże to producentowi określić miarę popytu na dany produkt i tym samym zaplanować wzrost produkcji. Rzetelna informacja biznesowa może być podstawą przetrwania, sukcesu i wiarygodności przedsiębiorstwa.

Zakres usług informacyjnych, z jaką Centrum ma zamiar wyjść do klienta biznesowego będzie kształtować się elastycznie, w zależności od potrzeb i wymagań tych użytkowników, który będzie się bacznie obserwować. Niewątpliwie specyfika zbiorów, jako biblioteki uczelni ekonomicznej, pozwoli w większości na ich realizację

W sferze zamierzeń istnieje również gromadzenie i udostępnianie informacji nt. regionu dolnośląskiego oraz działania mające na celu promocje i rozwój regionu dolnośląskiego, współpraca z instytucjami, organizacjami i urzędami lokalnymi. Pracownicy Centrum będą mieli w zakresie swoich usług organizację wystaw, szkoleń i warsztatów, redagowanie informatorów oraz dbałość o stronę internetową DCINiE. Zapewne niezbędna będzie aktywizacja działalności promocyjnej Centrum, a to zależeć będzie już w dużej mierze od inwencji pracujących tu bibliotekarzy. Pamiętać należy, że dobry wizerunek biblioteki naukowej na uczelni to większe możliwości dodatkowych finansów i wyższy prestiż w danym środowisku naukowym.

Należy mieć na względzie nieustanne zwiększanie liczby danych, informacji oraz wiedzy. Rozwój techniczny ułatwia przetwarzanie danych, ale wymaga też posiadania umiejętności obsługiwanie tych procesów oraz skutecznego zarządzania informacją i wiedzą. I tu biblioteka, jako miejsce lokalizacji wiedzy, jest w coraz więk-

szym stopniu zastępowana przez bibliotekę zarządzającą informacją elektroniczną, stwarzającą warunki do kształcenia w oparciu o zasoby cyfrowe.

Odpowiedni poziom usług informacyjnych świadczonych przez bibliotekę dostosowany jest do wymagań i preferencji użytkowników, stymulowanych przez rozwój technologii informatycznych. Pamiętajmy, że „w bibliotece jakość usługi jest określana poprzez niezawodność, szybkość jej zapewniania, kompetencje personelu i indywidualne podejście do obsługi każdego klienta” [Kuczkowski 2003, dok. elektr.].

Wykorzystane źródła i opracowania

- Biblioteki jutra (2001). Nowa perspektywa organizacji przestrzennej i funkcjonalnej. Warszawa: CEBID, 106 s.
- Jankowska, M. A., dok. elektr. (2005). Najnowsze trendy w amerykańskich bibliotekach akademickich. *EBIB* nr 7 (68). <http://ebib.oss.wroc.pl/2005/68/jankowska.php> [odczyt: 25.05.2006].
- Konieczko, A., dok. elektr. (2006). Bibliotekarz gwarantem sukcesu biblioteki. *EBIB* nr 10 (80). <http://www.ebib.info/2006/80/konieczko.php> [odczyt: 15.03.2008].
- Kuczkowski, M., dok. elektr. (2003). Klient w bibliotece-trudne wyzwanie? [W:] Czytelnik czy klient?: Ogólnopolska konferencja bibliotekarzy (Toruń 4–6 grudnia 2003). <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/kuczkowski.php> [odczyt: 31.03.2008].
- Nicholas, D. (2001). Ocena potrzeb informacyjnych w dobie Internetu: idee, metody, środki. Warszawa: SBP, 123 s.
- Pindłowa, W., dok. elektr. (2002). Jakość usług informacyjnych jako warunek tworzenia nowoczesnego społeczeństwa informacyjnego w Unii Europejskiej. *EBIB* nr 31. <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/31/pindlowa.php> [odczyt: 05.09.2006].
- Shapiro, C.; H. Varian (2007). Potęga informacji. Strategiczny przewodnik. Gliwice: Helion, 364 s.
- Smoderek, A.; J. Trojanowski, dok. elektr. (2002). Koncepcja zmiany kwalifikacji: „czytelnik-klient biblioteki” w aspekcie zmieniających się standardów zachowań użytkownika biblioteki akademickiej XXI wieku [dok. elektr.]. [W:] Współpraca bibliotek naukowych w zakresie obsługi użytkowników. http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/pw/referaty/ASmoderek_JTrojanowski.pdf [odczyt: 28.09.2006].
- Szepliński, P. (2006). Społeczeństwo informacyjne – o czym biblioteka XXI wieku powinna wiedzieć? [W:] Biblioteki XXI wieku. Czy przetrwamy? (2006). Łódź: Politechnika Łódzka, 437 s.
- Świrad, M.(2007). Biblioteka Główna Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu. Stan i zamierzenia. [W:] Ewolucja procesów bibliotecznych na tle dziejów Biblioteki Głównej Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu. Red. B. Żmigrodzka. Wrocław: AE, 233 s.
- Żmigrodzka, B. (2006). Program użytkowy Dolnośląskiego Centrum Informacji Naukowej i Ekonomicznej Akademii Ekonomicznej im. Oskara Langego we Wrocławiu. Wrocław 2006.