

Evelina Kristanova\*

Katedra Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej  
Uniwersytet Łódzki

## USŁUGI BIBLIOTEK BUŁGARSKICH NA PODSTAWIE STRON WWW – PIERWSZY KROK DO SUKCESU UŻYTKOWNIKA [WEB SERVICES OF BULGARIAN LIBRARIES – THE FIRST STEP TO USERS' SUCCESS]

**Abstrakt:** Starano się odpowiedzieć na pytanie ile usług bibliotek bułgarskich, oferowanych elektronicznie jest pomocnych w dostarczeniu informacji użytkownikowi bułgarskiemu oraz polskiemu. Do analizy wybrano Bibliotekę Narodową, dwie najważniejsze biblioteki naukowe: Bibliotekę Bułgarskiej Akademii Nauk i Bibliotekę Uniwersytetu Sofijskiego oraz Regionalną Bibliotekę w Płowdiwie. Poddano ocenie porównawczej wygląd witryn, formę i czytelność informacji, ofertę usług.

BIBLIOTEKI – BUŁGARIA – INTERNET – INFORMACJA – USŁUGI

**Abstract:** The author tries to find out how many services offered by Bulgarian libraries on the Web could be helpful for Polish and Bulgarian users searching for information. The websites of the Main Library of Bulgarian Academy of Sciences, University of Sofia Library and Regional Library in Plovdiv are analysed. The following aspects are discussed: the general outlook, form, intelligibility of information and the services offered.

BULGARIA – INFORMATION – INTERNET – LIBRARIES – SERVICES

\*

\* \*

### Wstęp

Współczesne duże biblioteki bułgarskie są widoczne w internecie. Przeważnie są w dużej części zautomatyzowane i część usług udostępniają online. Usługi te wyszczególnione są na ich stronach www, co stanowi duże ułatwienie dla użytkownika. Oszczędza bowiem czas w dostępie do informacji, zamawianiu książek, przeglądaniu czasopism elektronicznych, kopiowaniu materiałów i in. Dobrze opracowane i często aktualizowane strony www z przyjaznym interfejsem są nie tylko dobrą promocją placówek, ale również stają się formą przewodników po świecie wirtualnym i rzeczywistym. Zapewniają to liczne linki do tzw. „pożytecznych stron” oraz wszelkiego typu mapki, zdjęcia i informacje dotyczące regionu. W przypadku bibliotek bułgarskich ważne ze względu na cyrylicę są wersje stron domowych w języku angielskim.

---

\* Dr EVELINA KRISTANOVA, adiunkt w Katedrze Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej Uniwersytetu Łódzkiego; doktor nauk humanistycznych; mgr filologii polskiej (bibliotekoznawstwo i informacja naukowa). Dwie najważniejsze publikacje: (2006) *Program społeczny i kulturalny „Tęczy” (1927–1939) na tle prasy katolickiej w II Rzeczypospolitej*; (2006) *Media w komunikacji społecznej i mechanizmy manipulacji w nich*. Adres e-mail.:evlin@toya.net.pl

Problematyka bibliotek bułgarskich sporadycznie pojawiała się w polskiej literaturze przedmiotu i na łamach polskich czasopism bibliotekarskich. W *Encyklopedii wiedzy o książce* podano krótką informację o kilku największych bibliotekach w Bułgarii [Encyklopedia wiedzy o książce 1971, szpl. 356]. Na temat bułgarskiego bibliotekarstwa po II wojnie światowej wypowiedziała się Halina Cirlić [Cirlić 1958]. Z okazji 100-lecia powstania Biblioteki Narodowej św. św. Cyryla i Metodego ukazał się przetłumaczony artykuł Kremeny Zotowej w *Bibliotekarzu* [Zotowa 1979], kilka lat temu w *Zagadnieniach Informacji Naukowej* wydrukowano tłumaczenie krótkiego artykułu Aleksandra Dimczewa o funkcjonowaniu współczesnych bibliotek bułgarskich w sieci [Dimczew 2002]. O pomocach w sieci dla polskiego bułgarysty pisała też niedawno Maria Przastek-Samokowa [Przastek-Samokowa 2006]. Bogatsza jest oczywiście literatura w języku bułgarskim na ten temat, która jednak jest trudno dostępna dla polskiego odbiorcy.

Celem artykułu jest wprowadzenie do problematyki bibliotek bułgarskich oraz przedstawienie, ocena i porównanie dostępnych czytelnikowi usług oferowanych na stronach www największych i najbardziej znaczących bibliotek w Bułgarii. Na ile to możliwe także odpowiedź na pytanie na ile są one pomocne na drodze do sukcesu w uzyskaniu potrzebnych informacji i materiałów. Starano się również uwzględnić korzyści jakie może odnieść użytkownik polski, znający język angielski. Autorka posłużyła się kryteriami stworzonymi na użytek tego opracowania:

- wygląd stron i ich przyjazność,
- forma informacji o historii biblioteki,
- układ zawartości,
- funkcjonalność i przydatność świadczonych usług,
- łatwość przeszukiwania, dostęp do linków i aktualizację.

### **Wygląd stron domowych**

Wpisując w Google w języku bułgarskim klucz wyszukiwawczy „bułgarskie biblioteki” można odnaleźć na stronie Związku Pracowników Bibliotek i Informacji dostępny także w języku angielskim spis bibliotek naukowych, uniwersyteckich i publicznych w Bułgarii [Bułgarski biblioteki, dok. ekstr.]. Pierwsza wymieniona jest sofijska Biblioteka Narodowa im. św. Cyryla i Metodego jako najważniejsze centrum w kraju, po niej kilka najbardziej znaczących bibliotek naukowych m.in.: Biblioteka Bułgarskiej Akademii Nauk (BAN), Biblioteka Uniwersytetu Sofijskiego św. Klimenta Ohrydzkiego (BU) i Regionalna Narodowa Biblioteka Iwana Wazowa w Płowdiwie (RNB). Ich strony www poddane zostaną analizie.

Najładniejszą i najbardziej przyjazną stroną dla użytkownika posiada Biblioteka Uniwersytecka [BU, dok. elektr.]. Do tego stopnia przyjazną, że jeżeli odbiorcy się nie spodoba może wyświetlić wiadomości na niej zawarte w wersji tekstowej, o czym informuje zakładka w lewym górnym rogu. Być może, że niektórzy starsi wykładowcy i naukowcy wolą właśnie taką wersję. Grafika jest elegancka, jak przystało na bibliotekę naukową. Kolory pastelowe w odcieniu beżowym dają wrażenie spokojnego tła, na którym wyraźnie widać zakładki i informacje w tonacji ciemnobrązowej.

Poruszanie po stronie ułatwiają ikonki przy zakładkach w nagłówku. Opracowujący stronę znaleźli miejsce też na krótką ankietę o wyglądzie strony, co świadczy o zainteresowaniu opinią użytkowników.

Najmniej staranności i dopracowania poświęcono natomiast stronie Centralnej Biblioteki BAN [CB BAN, dok. elektr.]. Ostatniej aktualizacji dokonano zresztą w 2006 r. Trudno właściwie mówić o kolorystyce, gdyż tło jest białe a jedynie górę strony ozdobiono (jeżeli można tak powiedzieć) bladoszarym nieokreślonym wzorem. Widać, że dyrekcja i personel biblioteczny nie przywiązują wagi do wyglądu strony. Sprawia ona nawet wrażenie jakby powstała z przymusu. Czyżby największy ośrodek naukowy w Bułgarii nie dbał o to, jaka jest jego wizytówka w internecie?

Inaczej pomyślana jest strona startowa Biblioteki Narodowej (BN), wykazuje więcej staranności niż poprzednio omówiona. Widnieje na niej zdjęcie biblioteki w odpowiadającej porze roku. Niestety nie frontowe tylko boczne, a więc bez ujęcia pomnika patronów. Do niedawna była to fotografia z zaśnieżonym budynkiem, obecnie z rozwijającymi się pąkami drzew. Pomysł jest oryginalny, zdjęcie ładne i profesjonalnie wykonane. Szkoda tylko, że aby je zobaczyć w całości należy użyć myszki.

Motywy zdjęć placówki, choć o wiele mniej atrakcyjnego, posłużono się również na stronie domowej Regionalnej Biblioteki „Iwan Wazow”. W tym przypadku mieści się ono na stronie, a nawet pozostawia wiele wolnego miejsca z prawej strony, robiąc wrażenie amatorsko sporządzonej grafiki. Z lewej zaś umieszczono kolorową reprodukcję, która nie współgra raczej ze zdjęciem. Porównując jej wygląd z innymi stronami bułgarskich bibliotek publicznych należy stwierdzić, że niektóre mniejsze biblioteki posiadają o wiele lepiej dopracowane strony. Przykładowo bardzo ładną, prostą i w dobrym tonie stronę posiada Regionalna Biblioteka „Prof. Beniū Conew” w Łowecz [RB PBC, dok. elektr.], czy z wyraźną grafiką i zdjęciem Regionalna Biblioteka Partenij Pawłowicz w Silistra [RB PP, dok. elektr.].

## **Informacje o dziejach bibliotek**

Na stronie internetowej BN część historyczna została podzielona na dwa okresy chronologiczne: 1878–1953 i 1954–2001. Najważniejsze wiadomości podano krótko i zwięźle według porządku chronologicznego wydarzeń poszczególnych lat w obu przedziałach. Ta forma wydaje się właściwa, gdyż współczesny użytkownik internetu jeżeli interesuje się w ogóle wiadomościami historycznymi, to nastawiony jest zazwyczaj na szybkie ich uzyskanie.

Przy szukaniu informacji o historii Biblioteki BAN odbiorca może być trochę zdezorientowany, gdyż pod linkiem „historia” znajduje zwięźle informacje dotyczące raczej profilu biblioteki, charakteru udostępnianych baz danych i deklarację służenia wszystkim uczonym i specjalistom BAN. Dokładniejszym wiadomościom historycznym o Bibliotece, niekoniecznie krótko ujętym służy link „Krótka historia”. Podobnie jak na stronie BN posłużono się układem chronologicznym, jednak dużo bardziej szczegółowym. Na początku podano, że Biblioteka BAN jest pierwszą naukową biblioteką w kraju. Bułgarzy, choć są niewielkim narodem, jeżeli zajęli gdzieś pierwsze miejsce, to zwykle mocno ten fakt podkreślają.

Wybierając na stronie głównej BU zakładkę „O bibliotece”, „Historia” użytkownik znajdzie obszernie opisowe przedstawienie dziejów biblioteki wraz ze zdjęciami, które urozmaicają trochę opis. W pierwszych kilku zdaniach dowiadujemy się, że jest ona jedną z największych naukowych bibliotek w kraju łączącą tradycje z nowymi technologiami, powstała wraz z uniwersytetem w 1888 r. Opis chociaż jest długi i należy się z uwagą w niego wczytać to urozmaicony jest dobrze wykonanymi zdjęciami pierwszego rektora uczelni i dyrektora biblioteki oraz starego i nowego budynku placówki. Zamieszczony jest na pastelowym tle, przyjaznym dla oka. Forma tekstowa nie przeszkadza, nawet współgra z zawartością całej strony.

W krótkim fragmencie o dziejach RNB „Iwan Wazow” w Płowdiwie napisano, że jest ona drugą co do wielkości biblioteką w kraju, pełniącą jednocześnie funkcję drugiej księżnicy gromadzącej literaturę bułgarską. Powstała w 1878 r. na obczyźnie. Opisowi towarzyszy zdjęcie pierwszego gmachu placówki. Niedługi opis jest łatwo przyswajalny.

### **Układ zawartości stron**

Zawartość stron omawianych bibliotek jest podobna, różnica polega raczej na ich lepszej lub gorszej prezentacji, przyjmuje się pewien standard. Są porównywalne również ze stronami www polskich bibliotek, o których pisała Ewa Malesza [Malesza 1999, dok. elektr.; od red. Bibliography, dok. elektr.]. Powtarzają się następujące elementy:

- informacje ogólne o bibliotece (godzinach otwarcia, personelu, strukturze),
- usługi,
- katalogi elektroniczne (zawsze osobno od tradycyjnych),
- aktualne wiadomości,
- informacje o placówkach nadrzędnych,
- linki do pożytecznych stron,
- dodatkowe zakładki własne.

Najlepsze rozplanowanie z omawianych posiada strona domowa BU. Towarzyszy jej wiele zakładek, które jednak nie sprawiają wrażenia przeładowania strony. Użytkownik łatwo może się po niej poruszać, w czym pomocne są ikonki przy zakładkach. Pomagają one też niezwykle przy korzystaniu z katalogu komputerowego w systemie ALEPH.

Za niezbyt udane należy ocenić rozwiązanie przestrzenne strony startowej Biblioteki BAN. Nie wiadomo dlaczego występuje powtórzenie tych samych zakładek w nagłówku jak też po lewej stronie. Poza tym pustą stronę wypełnia kalendarz i dobrze widoczna zakładka wyboru wersji językowej. Podobne wrażenie na użytkowniku może sprawiać zawartość strony BP w Płowdiwie.

Rozplanowanie strony Biblioteki Narodowej nie budzi zastrzeżeń. Strona zawiera najważniejsze zakładki dostosowane do odbiorcy o wysokich kwalifikacjach, nie sprawiając wrażenia „przesytu”.

Warto w tym miejscu zwrócić uwagę na dodatkowe informacje własne, gdyż są one bardzo pożyteczne. Przykładowo na stronie BU jest możliwość wirtualnej wycieczki po bibliotece oraz opcje:

- jak? (kilka najczęściej zadawanych pytań przez użytkowników i odpowiedzi na nie),
- zapytaj bibliotekarza,
- biblioteki filialne,
- rzadkie i cenne wydania w posiadaniu biblioteki,
- web-informator (cenny dla użytkownika spis stron www opracowany przez personel informacji naukowej).

Strona narodowej księżnicy oferuje natomiast m.in. wiadomości o projekcie „Digitalnej biblioteki” i aktualny link do digitalnej Biblioteki Europejskiej, a także:

- bibliograficzne bazy danych,

- formularze dla informacji bibliograficznej,
- wystawy,
- możliwość zatrudnienia w bibliotece.

BP w Płowdiw podaje też kontakt do osobnej strony American-Bulgarian Library Exchange.

## **Przydatność usług**

Wszystkie wybrane biblioteki posiadają na swoich stronach osobne zakładki usług. Są one różnie nazwane i mniej lub bardziej rozbudowane w zależności od typu biblioteki. Po przeprowadzonej analizie można je podzielić na:

- usługi tradycyjne
  - wypożyczanie (prezencyjne, do domu, międzybiblioteczne),
  - usługi bibliograficzno-informacyjne,
  - ksero kopiowanie,
  - mikrofilmowanie,
- usługi wirtualne
  - dostęp do internetu,
  - dostęp do katalogów elektronicznych,
  - dostęp do wybranych baz danych opłacanych przez bibliotekę,
  - spisy tworzone dla użytkownika typu „pożyteczne linki”, „strony”, „bazy” itp.,
  - typu „zadaj pytanie bibliotekarzowi” przez pocztę elektroniczną,
  - skanowanie,
- usługi specjalne (za zgodą dyrektora)
  - możliwość filmowania, fotografowania, skanowania własnym sprzętem cennych dokumentów.

Inny podział to rozróżnienie usług dostępnych:

- wszystkim zainteresowanym (np. wyszukiwanie w katalogach elektronicznych),
- tylko własnym użytkownikom (wyszukiwanie w bazach czasopism pełnotekstowych).

Ze względu na różnice świadczonych usług przez wybrane biblioteki omówione zostaną osobno i na końcu podsumowane. Usługi dostępne na stronach bibliotek przedstawiono w tabeli 1.

1. Tab. Usługi bibliotek bułgarskich

Biblioteka Narodowa	Biblioteka BAN	Biblioteka Uniwersytecka	Regionalna Biblioteka Iwan Wazow
<p><b>Usługi dla czytelników</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rejestracja</li> <li>• korzystanie z materiałów bibliotecznych</li> <li>• korzystanie z internetu</li> <li>• usługi informacyjno-bibliograficzne</li> <li>• wypożyczanie międzybiblioteczne</li> <li>• kserokopie, fotokopie</li> </ul>	<p><b>Usługi informacyjne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• katalog elektroniczny sieci bibliotek BAN</li> <li>• stare druki w CB BAN z lat 1806–1878</li> <li>• linki do najważniejszych bibliotek uniwersyteckich, publicznych i regionalnych w kraju</li> <li>• dostęp online do kilku bułgarskich czasopism: <i>Bulgarica</i>, <i>Bulgarian Chemical Communications</i>, <i>Études Balkanique</i>, <i>Philosophical Alternative</i></li> </ul>	<p><b>Usługi i zasoby</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wyszukiwanie w katalogach elektronicznych</li> <li>• udostępnianie dokumentów w czytelnich</li> <li>• wypożyczanie do domu</li> <li>• zautomatyzowane usługi biblioteczno-informacyjne – sekcja obróbki komputerowej i informacji digitalnej</li> <li>• wypożyczanie międzybiblioteczne w kraju i za granicą</li> <li>• dostarczanie dokumentów drogą elektroniczną Electronic Document Delivery Service (DDS)</li> <li>• usługi dla osób niepełnosprawnych</li> <li>• kopiowanie, drukowanie i mikrofizowanie</li> <li>• bazy danych dostępne online</li> <li>• bazy danych dostępne offline</li> <li>• tradycyjne katalogi</li> </ul>	<p><b>Usługi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• godziny pracy</li> <li>• regulamin</li> <li>• cennik</li> <li>• zapytaj eksperta</li> <li>• pytanie-odpowiedź</li> <li>• pomóż sobie sam</li> </ul>

Źródło: zestawienie autorki na podstawie usług dostępnych na stronach www bibliotek [odczyt: 29.03.2008]

## Biblioteka Narodowa

Rejestracja czytelników odbywa się za okazaniem dowodu tożsamości przy wejściu do biblioteki, która umożliwia odpłatne wydanie trzech rodzajów kart czytelnich: stałą (roczną z możliwością przedłużania), miesięczną i dzienną. Jest to udogodnieniem dla użytkowników, gdyż nie każdy musi stawać się stałym czytelnikiem a może odwiedzić bibliotekę gościnnie w celu zebrania konkretnych materiałów. Zapłaci wtedy też mniej za wydanie karty. Godziny rejestracji są podane na stronie www. Warto zauważyć, że wyróżniono kolorem żółtym rozdział dotyczący obowiązków czytelników. W bibliotece użytkownicy mają do dyspozycji 10 czytelni ogólnych i specjalnych (m.in. Czytelnię Bibliotekoznawstwa, Bibliografii, Księgoznawstwa i Informacji Na-

ukowej)). Każdy posiadacz karty bibliotecznej uprawniony jest do bezpłatnego korzystania z internetu w celach naukowych. Pomocą może posłużyć regulamin biblioteki dostępny w formacie PDF. Ceną informację dla odbiorcy stanowi tabelaryczny cennik usług w regulaminie. Wśród nich odpłatne usługi podstawowe:

- w ramach usług informacyjno-bibliograficznych: przejrzanie rocznika bibliografii, zawartości czasopisma, wyszukiwanie artykułów, skanowanie, a także wyszukiwanie w bazach danych, czasopismach elektronicznych i in.,
- wypożyczenia międzybiblioteczne,
- wycena rękopisów,
- organizowanie wystaw (sama konsultacja w tej sprawie wynosi aż 30 lewa; wybór materiałów do wystawy 50 lewa),
- wypożyczanie sal na imprezy kulturalne.

Warto zwrócić uwagę na usługi specjalne dostępne za zgodą dyrektora:

- filmowanie materiałów bibliotecznych z okresu od 19. w. do 1944 r. (80 lewa; 1 lew = 0,50 euro); po II wojnie światowej (60 lewa),
- skanowanie własnym sprzętem (0, 80 lewa za stronę A4),
- robienie zdjęć aparatem cyfrowym (0, 15 lewa).

Bardzo cenna dla użytkownika jest Wirtualna biblioteka informacyjna (*Virtual reference library*) posiadająca bogatą listę aktualnych linków do wielu instytucji krajowych i zagranicznych: archiwów bułgarskich, bibliotek krajowych i obcych, muzeów, organizacji i stowarzyszeń międzynarodowych, wydawnictw bułgarskich, encyklopedii, słowników a nawet wiadomości dnia. Te informacje mogą przydać się także użytkownikowi polskiemu.

Ostatni punkt dotyczy możliwości usług ksero na miejscu, które są stosunkowo tanie. Kopiuje się również mikrofilmy. Użytkownik może skorzystać także z usług fotokopiowania, którym mogą być poddane periodyki, rękopisy, rzadkie i cenne książki na indywidualne zamówienie czytelnika, jak też przez instytucje. Większość zamówień tego typu pochodzi z wymiany międzybibliotecznej z najważniejszymi bibliotekami w kraju i za granicą. Usługi realizowane są w trybie trzydniowym lub ekspresowym w ciągu doby za podwójną cenę.

Niezbyt udane wydaje się Archiwum na stronie, gdyż oprócz bardzo krótkiej wzmianki o 125. BN i statystyki zorganizowanych wystaw i imprez kulturalnych zamieszczono tu spis treści wydawanego dwumiesięcznika *Biblioteka* [tytuł przetłumaczony na j. pol.] rocznik z 2004 r. i jednego zeszytu z 2003 r. Jubileusz był dość istotnym momentem, można byłoby podać przynajmniej linki lub całe opracowania na ten temat, jak zrobiono to na stronie BU. Występuje również pewna nielogiczność w zakładce „Wydawnictwa” gdzie użytkownik znajdzie zawartość pisma za lata 2005–2007. Warto byłoby spisy umieścić w jednym miejscu. Ważne niezwykle są informacje o katalogach BN, niestety w większości tradycyjnych-kartkowych o rodzajach których jesteśmy informowani podobnie jak w polskiej księżnicy narodowej na stronie głównej. Biblioteka dysponuje oczywiście katalogami i bazami bibliograficznymi online, przejawia jednak wyraźnie charakter placówki tradycyjnej.

### **Centralna Biblioteka BAN**

Na stronie startowej użytkownik Biblioteki BAN otrzymuje informację, że jest ona pierwszą i jedyną biblioteką bułgarską będącą członkiem Online Computer Library Center uczestniczącą w wymianie opisów biblio-

graficznych do światowego katalogu WorldCat. Członkostwo przyjęła w 2007 r. i przekazuje opisy w transliterowanej cyrylicy [*Informacionen Biuletin*. CB na BAN, dok. elektr.]. Oprócz tego informowany jest o zbiorowym katalogu online bibliotek zakładowych BAN i dostępie dla czytelników do pełnotekstowych czasopism naukowych. Wyszczególniony został również aktualny link do pełnotekstowej wersji miesięcznika w języku bułgarskim *Informacionen Biuletin*. *Centralna Biblioteka na BAN*. Biuletyn ukazuje się od marca 2007 r. i ma na celu informować partnerów biblioteki za granicą o jej nowych funkcjach i działalności [IB. CB na BAN, dok. elektr.]. Użytkownik ma dostęp do wszystkich numerów w PDF-ie, ale jedynie w języku bułgarskim. Partnerzy zatem muszą znać język. Katalog elektroniczny sieci bibliotek BAN dostępny jest w systemie ALEPH, również w wersji angielskiej (ważne dla użytkownika polskiego). Oprócz niego podobnie jak w BN na miejscu jest dostępny rozbudowany system katalogów tradycyjnych. Występuje tu charakterystyczny w większych bibliotekach Bułgarii podział na: katalog książek w języku bułgarskim i osobno katalog książek w językach obcych w alfabecie cyrylicy i łacińskim. Biblioteka posiada centralne katalogi alfabetyczne m.in. czasopism i gazet w alfabecie łacińskim, kartografii, książek gromadzonych do 1982 r. wg klasyfikacji dużych i naukowych bibliotek w Bułgarii oraz centralne katalogi systematyczne książek gromadzonych w latach 1983–1992, książek gromadzonych po 1993 r. wg UKD.

### **Biblioteka Uniwersytecka**

Najbardziej rozbudowane usługi dla użytkownika posiada prężnie działająca i najlepiej zautomatyzowana z omawianych placówek BU w Sofii. Użytkownik może skorzystać z bardzo prostego wyszukiwania w katalogach elektronicznych w systemie ALEPH oraz zintegrowanym katalogu bibliotek wyższych uczelni i stowarzyszeń naukowych. Odpłatne zautomatyzowane usługi biblioteczno-informacyjne obejmują m.in. dostarczanie pisemnych i ustnych informacji bibliograficznych, wyszukiwanie informacji na zadany temat w bazach danych online i na CD-ROMach, pomoc przy pracy z internetem. Wypożyczanie międzybiblioteczne w kraju i za granicą umożliwia czytelnikom zamawianie książek i kopii artykułów z czasopism, których BU nie posiada. Ta usługa może być pomocna dla użytkownika polskiego jak też niezwykle cenna, szybka i wygodna usługa internetowa dostarczania dokumentów drogą elektroniczną Electronic Document Delivery Service (DDS). Dzięki niej użytkownik może otrzymać interesujący go dokument w postaci formatu DOC, TXT lub PDF. Artykuły z czasopism skanuje się w pełnej wersji natomiast fragmenty z książek nie mogą przekroczyć 1/3 objętości; usługa jest tania, zwykle zamówienie realizowane są w terminie 3–7 dni wynosi 0,10 lewa za stronę, ekspresowe w ciągu doby – 0,20 lewa. Zamawiać można drogą mailową, telefonicznie i osobiście przez oddział obsługi biblioteczno-informacyjnej. Warunkiem otrzymania jest wypełnienie formularza dostępnego na stronie biblioteki. BU jako jedyna z omawianych uwzględnia na swojej stronie usługi dla użytkowników niepełnosprawnych. Przewiduje miejsce dla niewidomego użytkownika w czytelni Mediateka z czytającym syntezatorem i Screen Readerem. Osobom niepełnosprawnym bezpłatnie dostarcza też dokumenty drogą elektroniczną. Kopiowanie, drukowanie i mikrofiszowanie jest w przystępnej cenie dla wszystkich zainteresowanych (drukowanie – 0,10 lewa za stronę, kopiowanie – 0,06 lewa za stronę A4 i 0,12 lewa za A3). Sekcja Czytanka udostępnia wszystkim czytelnikom w wersji HTML kilkadziesiąt różnorodnych pod względem tematycznym tekstów, które były zamawiane drogą elektroniczną. Tylko dla własnych użytkowników studentów, wykładowców i naukowców Uniwersytetu Sofijskiego posiada bazy danych dostępne online (m.in. History Resource Center: World, Educator's Reference



Complete, APS Journals, IOP Journals, EBSCO HOST – Electronic Journals Service, Oxford Reference Online) oraz bazy danych dostępne offline na dyskietkach i w wersji drukowanej (np. Science Citation Index, Current Content, Kompas – Bulgaria i in.). Pomocą i bardzo cennym źródłem informacji jest również web-informator, będący opracowaniem własnym biblioteki, do którego znajdujemy link na stronie domowej. Umożliwia on wyszukiwanie informacji o autorach, tematach, dziedzinach nauki w bibliotekach elektronicznych, czasopismach, na stronach instytucji naukowych, uniwersytetów, bibliotek tradycyjnych, ośrodków badawczych i in. w wolnym dostępie w internecie. Baza zawiera 21 tematycznych kategorii (494 stron internetowych), których zapisy można odszukać według słów kluczowych lub przeglądając strona po stronie wedle kategorii. Jest na bieżąco aktualizowana wspólnym wysiłkiem pracowników informacji naukowej i czytelników. Z niej może skorzystać każdy. Z tradycyjnych katalogów dostępne są m.in. alfabetyczne i systematyczne ksiązek oraz zbiorów specjalnych.

### **Biblioteki publiczne**

We wspomnianym spisie bułgarskich bibliotek online [SBIR, dok. elektr.] występuje 28 bibliotek publicznych z różnych miejscowości. Napis „new”, tym razem przy Regionalnej Bibliotece „Nikołaj Wraczew” w Smolian świadczy o dochodzeniu kolejnych placówek z własną stroną internetową. Wszystkie podają na stronach swoje usługi dla użytkowników, katalogi, godziny otwarcia, regulamin biblioteczny, kontakty z personelem, najważniejsze fakty w dziedzinie automatyzacji placówki. Usługi wirtualne są mniej lub bardziej rozbudowane. Większość bibliotek publicznych posiada usługę „Zapytaj bibliotekarza” czy „eksperta” poprzez pocztę elektroniczną, linki do innych bibliotek lub tzw. pożytecznych stron w internecie. Na stronach czasami występuje link „Darczyńcy” (posiadają go np. dwie biblioteki świetlicowe w miejscowości Goce Delczew i Biblioteka „Zora” w Sliwen oraz RBN „Iwan Wazow” w Płowdiwie). Niektóre tworzą własne forum (przykładowo Regionalna Biblioteka „Prof. Beniu Conew” w Łowecz) lub pożyteczne i pomocne opracowania zainicjowane przez bibliotekarzy danej biblioteki np. bibliografie tematyczne, spisy, linki do artykułów itp. Wybrane tylko proponują spacer wirtualny po bibliotece (Regionalna Biblioteka w Błagoewgrad) lub galerię zdjęć (Regionalna Biblioteka w Silistra, w Sliwen, w Łowecz). Dodatkowe informacje zamieściły Biblioteka „Zaharij Kniażeski” w Stara Zagora – kodeks etyki bibliotekarskiej, Regionalna Biblioteka w Sliwen – publikacje o bibliotece, natomiast Regionalna Biblioteka „Dora Gabe” w Dobridż tworzy oprócz rodzimej wersji językowej wersję angielską, francuską i niemiecką. Często biblioteki podają osobny link do pożytecznej strony „Biblioteki w Bułgarii” [Bibliotekite w Bułgaria, dok. elektr.], na której jest m.in. forum bibliotekarskie i najnowsze wiadomości z dziedziny bibliotekarskiej (odpowiednik polskiego EBIB-a). Z ogólnego przeglądu można stwierdzić, że strony bibliotek bułgarskich dobrze opracowane graficznie raczej oddają charakter placówek. Są starannie przygotowane pod względem potrzeb użytkowników i idą w kierunku rozwoju usług wirtualnych.

Warto bliżej przyjrzeć się usługom RBN „Iwan Wazow” w Płowdiwie, która uruchomiła eksperymentalnie bezpłatną usługę wirtualną „Pytanie-odpowiedź”. W jej ramach pracownicy udzielają odpowiedzi na zapytania (do 10 dziennie) związane z książnicą i jej filiami, podają informacje, które można uzyskać na podstawie posiadanego księgozbioru i systemów bibliotecznych, zagadnienia dotyczące ustawodawstwa bułgarskiego, wreszcie z historią i współczesnością regionu i miasta Płowdiw. Regulamin zastrzega nie udzielania wiadomości o charakterze handlowym, gotowych referatów i prac dyplomowych. Wyraźnie zaznaczono w nim także, że nie rozwiązuje się zadań matematycznych, chemicznych i fizycznych (widocznie uczniowie próbowali) oraz nie udziela

się informacji statystycznej, prawnej i medycznej. Punkty te zapewne znalazły się po doświadczeniach z użytkownikami, którzy zapewne żądali wszelakich usług. Obok tej usługi występuje opcja „Pomóż sobie sam” odsyłająca zainteresowanych do katalogów większych bibliotek bułgarskich, bibliotek wirtualnych, Urzędu Miasta Płowdiw.

Podsumowując należy stwierdzić, że BN wraz z Biblioteką BAN – dwie największe i najważniejsze bułgarskie biblioteki naukowe świadczą głównie usługi o charakterze tradycyjnym i specjalnym. Użytkownik może osiągnąć sukces w poszukiwaniu materiałów raczej na miejscu w bogatych księgozbiorach poprzez rozbudowany system katalogów tradycyjnych. Niezwykle pomocne dla naukowca i specjalisty będą usługi bibliograficzno-informacyjne, które za opłatą można zlecić pracownikom ksiąźnicy narodowej. Podobnie przy braku potrzebnych dokumentów użytkownik może liczyć na pomoc działu wypożyczeń międzybibliotecznych. W żadnej z omawianych bibliotek nie są one tak szeroko traktowane jak w BN. Posiadają oczywiście katalogi elektroniczne i dostęp do baz danych, lecz inne usługi wirtualne są wciąż w załączku. Niewątpliwie należy docenić zakończony pierwszy etap pracy „Digitalnej biblioteki” BN, która zaczęła już udostępniać na stronie zeskanowane do tej pory książki, periodyki, rękopisy, zdjęcia i in. materiały. Mogą one przydać się również zainteresowanym obcym użytkownikom, gdyż dostęp jest wolny.

Biblioteką tradycyjną, która najlepiej stara się dopomóc odbiorcom 21. w. w osiągnięciu sukcesu wydaje się być BU. Oprócz przyjaznej, często aktualizowanej strony internetowej oraz łatwego w użyciu katalogu, posiada wiele usług wirtualnych. Użytkownik polski znający angielski również może z nich skorzystać. Głównie umożliwiają to usługi elektronicznego dostarczania dokumentów, rozbudowane zautomatyzowane usługi bibliotecznoinformacyjne, możliwość obróbki komputerowej i digitalnej, a nawet możliwość konsultacji na temat pracy z internetem. BU posiada także Mediatekę i jako jedyna świadczy usługi oraz ulgi użytkownikom niepełnosprawnym. To wszystko służy współczesnym studentom i wykładowcom.

Z ogólnego przeglądu stron bułgarskich bibliotek publicznych widać staranie i rozwój we wprowadzaniu usług wirtualnych. Może nawet proces ten przebiega łatwiej niż w wielkich i poważnych placówkach naukowych. W tym przypadku zauważalny jest wyraźny kierunek przeobrażeń od stron – wizytówek (tylko z danymi teleadresowymi o bibliotece) do wirtualnej platformy kontaktów z czytelnikami i świadczenia e-usług.

## **Wnioski**

Wszystkie omówione tradycyjne biblioteki bułgarskie na swoich witrynach www powstałych dla potencjalnych odbiorców, mniej lub bardziej starają się wyjść naprzeciw potrzebom współczesnych użytkowników. Poprzez wprowadzanie nowoczesnych technologii i oferowane usługi wirtualne wpływają na zmianę funkcji i wizerunku biblioteki. Mogą przyczynić się do sukcesu swoich czytelników – dotarcia do wartościowych zasobów informacji zarówno w formie tradycyjnej jak i elektronicznej. Są one cenne nie tylko dla użytkownika bułgarskiego ale i zagranicznego. Począwszy od utworzonych na użytek odbiorców baz danych, katalogów online, usługi elektronicznego przesyłania skanowanych dokumentów, biblioteki digitalne i szybkie odpowiedzi mailowe w ramach opcji „Zapytaj bibliotekarza” spełniają oczekiwania użytkownika 21. w. Przekraczają granice miast i państw stanowiąc krok milowy w usługach bibliotek tradycyjnych.

## Wykorzystane źródła i opracowania

- Bibliotekite w Bułgaria. [www.bibliotekibg.primasoft.bg](http://www.bibliotekibg.primasoft.bg) [odczyt: 5.03.2008].
- Bułgarski biblioteki. [http://www.lib.bg/link\\_bibl.html](http://www.lib.bg/link_bibl.html) [odczyt: 26.03.2008].
- Centralna Biblioteka na Bułgarska Akademia na Naukite. <http://cl.bas.bg/za-centralna-biblioteka-1/history-bg/> [odczyt: 18.03.2008].
- Cirić, H. (1958). Bibliotekarstwo bułgarskie. *Zeszyty Przekładów BN* nr 3.
- Dimczew, A. (2002). Biblioteki bułgarskie w dobie sieci globalnej. *Zagadnienia Informacji Naukowej* nr 2, s. 10–13.
- Encyklopedia wiedzy o książce (1971)*. Wrocław: Zakład Narodowy im. Ossolińskich, 2874 szpl.
- Malesza, E. (1999) Ogólna charakterystyka stron WWW polskich bibliotek. *EBIB* nr 7. [http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib07/1\\_malesza.html](http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib07/1_malesza.html) [odczyt: 27.03.2008].
- Narodna Biblioteka sw. sw. Kiril i Metodij, uaktualnienie. <http://www.nationallibrary.bg/history.html> [odczyt: 15.03.2008].
- Przastek-Samokowa, M. (2006). E-możliwości polskiego bułgarysty? [W:] Kocójowa M., red. Publikacje Instytutu INiB UJ. Kraków, s. 77–81. [http://www.inib.uj.edu.pl/wyd\\_inib/s3\\_z2/przastek-n.pdf](http://www.inib.uj.edu.pl/wyd_inib/s3_z2/przastek-n.pdf) [odczyt: 2.03.2008].
- Informacionen Biuletin. Centralna Biblioteka na BAN, dok. elektr. (2008). Godiszen otczet na Centralnata Biblioteka na BAN za 2007 g. <http://cl.bas.bg/about-central-library/bulletin-of-central-library-of-bas/bulletin-of-central-library-of-bas> [odczyt: 21.03.2008].
- Regionalna Biblioteka Partenij Pawłowicz Silistra. <http://libsilistra.com/> [odczyt: 28.03.2008].
- Regionalna Biblioteka „Prof. Beniu Conew”. <http://www.liblovech.org/> [odczyt: 28.03.2008].
- Regionalna Narodna Biblioteka „Iwan Wazow” – Płowdiw. <http://www.libplovdiv.com/> [odczyt: 26.03.2008].
- Uniwersytecka Biblioteka sw. Kliment Ohridski. <http://www.libsu.uni-sofia.bg/> [odczyt: 1.03.2008].
- Zotowa, M. (1979). 100 lat Biblioteki Narodowej imienia Cyryla i Metodego. *Bibliotekarz* nr 3, s. 57–58.
- [Uzupełnienie od red.]
- Bibliography on Evaluating Internet Resources, dok. elektr. <http://www.lib.vt.edu/help/instruct/evaluate/> [odczyt: 1.05.2008].
- Bulgarian Libraries on the Web. <http://www.libbg/eng/index.htm> [odczyt: 1.05.2008].