

Anna Strumińska

Biblioteka Główna

Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie

ORCID ID: 0000-0002-9095-2309

Urszula Zielińska

Biblioteka Główna

Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie

ORCID ID: 0009-0002-8732-8975

SYSTEM ALMA W PRACY ODDZIAŁU UDOSTĘPNIANIA ZBIORÓW BIBLIOTEKI GŁÓWNEJ UMCS W LUBLINIE

Streszczenie: Artykuł omawia nowe zadania w pracy z czytelnikiem w Oddziale Udostępniania Zbiorów Biblioteki UMCS, które zostały wprowadzone po wdrożeniu systemu ALMA. Przedstawia również zmiany w zasadach udostępniania księgozbiorów. Porusza kwestie odnoszące się bezpośrednio do pracy bibliotekarzy oraz omawia wymagania na stanowisku pracy po implementacji nowego systemu.

Słowa kluczowe: Biblioteka Główna UMCS, system biblioteczny ALMA, udostępnianie zbiorów, obsługa czytelnika, kompetencje bibliotekarzy

The Alma System in the Work of the Collection Access Department of the UMCS Main Library in Lublin

Abstract: The article discusses the new tasks related to working with readers in the Collection Access Department of the UMCS Main Library, which have been implemented with the Alma system. It demonstrates the changes in the rules of the collection sharing, and discusses the issues connected with the librarians' job responsibilities and job requirements after the system implementation.

Keywords: UMCS Main Library, Alma library system, collection sharing, reader service, librarian competencies

Wprowadzenie

Jedną z najbardziej zmiennych w procesach bibliotecznych jest organizacja udostępniania posiadanych przez bibliotekę zbiorów. Zachodzące w udostępnianiu zmiany są skutkiem wykorzystania nowych technologii informatycznych w pracy bibliotek. W dalszym ciągu podstawą wypożyczeń zbiorów są tradycyjne zbiory biblioteczne – nazywane drukowanymi lub analogowymi – stanowią je książki, czasopisma oraz zbiory specjalne. Obecnie materiały udostępniane przez biblioteki poszerzają i uzupełniają zasoby cyfrowe w postaci baz danych i elektronicznych czasopism oraz książek. Organizacja udostępniania zbiorów, a także zarządzanie dostępnymi do zasobów online należą do usług, które kształtują użytkownika bibliotek (ang. *user experience*). Współczesna biblioteka powinna podejmować wszelkie działania zmierzające do jak najlepszego popularyzowania zasobów i usług biblioteki. Coraz doskonalszym narzędziem dla czytelnika są katalogi online oparte na nowej generacji wyszukiwawczych systemów bibliotecznych LMS (*Library Management System* – Platforma Usług Bibliotecznych). Czytelnicy postrzegają i oceniają pracę biblioteki przede wszystkim przez perspektywę możliwości dogodnego korzystania z potrzebnych materiałów. Jakość świadczonych usług, a przede wszystkim profesjonalizm w obsłudze czytelników kształtują w znacznym stopniu ich opinie o bibliotece¹.

Artykuł koncentruje się na pracy z czytelnikiem w Oddziale Udostępniania Zbiorów Biblioteki UMCS po wdrożeniu systemu ALMA, którego implementacja zmieniła m.in. zadania z zakresu udostępniania zbiorów. ALMA jest systemem opartym o chmurowe rozwiązania, odmiennym od dotychczas wykorzystywanego systemu VIRTUA. Wbudowane narzędzia informatyczne dają elastyczne możliwości szeroko rozumianego zarządzania zasobami, zarówno tradycyjnymi, jak i elektronicznymi. Integracja systemu z wyszukiwarką PRIMO pozwala na kompleksową obsługę wszystkich typów zasobów posiadanych przez bibliotekę. System został wdrożony dzięki Bibliotece Narodowej operator *Priorytetu 1. Kierunku Interwencji 1.2. Budowa ogólnokrajowej sieci bibliotecznej poprzez zintegrowany system zarządzania zasobami bibliotek w ramach programu wieloletniego „Narodowy Program Rozwoju Czytelnictwa 2.0 na lata 2021–2025”*. ALMA i PRIMO to nowoczesne narzędzia, które wykorzystują najlepsze biblioteki na świecie, jak Uniwersytet Harvarda lub Oksfordzki. Wdrożenie systemu ALMA przełożyło się na podniesienie poprawy jakości obsługi czytelników, obniżenie kosztów związanych z utrzymaniem infrastruktury informatycznej oraz optymalizację czasu pracy bibliotekarzy. Czytelnicy

¹ M. Wójcik, *Library User Experience, czyli o budowaniu doświadczenia użytkownika w bibliotece*, „Przegląd Biblioteczny” 2018, nr 86, s. 392–402.

otrzymali szybki dostęp do informacji o zbiorach biblioteki i dostęp do połączonych katalogów BN i innych bibliotek – bazy zawierającej opisy ponad 25 mln jednostek zbiorów i codziennie powiększanej o kolejne nowości wydawnicze.

Katalog online Biblioteki UMCS dzięki wyszukiwarce PRIMO obsługuje wszystkie typy zasobów oraz prezentuje je w jednym interfejsie. Posiada wiele przydatnych funkcjonalności, spośród których warto zwrócić uwagę na:

- szybkie i intuicyjne wyszukiwanie wszystkich typów publikacji,
- wygodne sprawdzanie dostępności zbiorów w Bibliotece UMCS i w bibliotekach połączonych katalogów (BN, UJ, KUL, UMCS, SGH i inne),
- zawężanie wyników wyszukiwania przez wygodne filtry,
- zamawianie publikacji do wybranej biblioteki specjalistycznej,
- sprawdzanie statusu swoich zamówień,
- ustawienie powiadomień o nowych publikacjach z określonego obszaru tematycznego dostępnych w bibliotece,
- samodzielne prolongowanie wypożyczonych publikacji,
- zapisywanie historii wypożyczeń,
- tworzenie spersonalizowanych bibliografii,
- tworzenie zestawień, takich jak listy książek przeczytanych lub do przeczytania czy też tagowanie publikacji wedle indywidualnych potrzeb.

W Polsce system ALMA użytkują z powodzeniem: Biblioteka Narodowa, Uniwersytet Jagielloński, Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu, Katolicki Uniwersytet Lubelski, Wojewódzkie Biblioteki Publiczne w Lublinie i w Kielcach oraz wiele innych polskich bibliotek. Dzięki wdrożeniu nowego systemu czytelnicy Biblioteki UMCS mogą korzystać ze zbiorów tak samo jak użytkownicy polskich i zagranicznych bibliotek naukowych, narodowych, specjalistycznych i publicznych.

Udostępnianie zbiorów w Bibliotece UMCS – zmiany po implementacji systemu ALMA

„Funkcja udostępniania księgozbiorów w polskich bibliotekach uczelnianych jest tą najoczywistszą dla bibliotekarzy i użytkowników. Zależy ona od wielu różnych czynników związanych z techniką zapisu treści, miejscem przechowywania zbiorów, wykorzystaniem nowych technologii”². Biblioteka UMCS dzięki implementacji no-

² U. Knop, *Wybrane aspekty udostępniania księgozbiorów polskich bibliotek uczelnianych*, „Bibliotheca Nostra. Śląski Kwartalnik Naukowy” 2019, nr 2 (56), s. 34, [online] *Wybrane aspekty udostępniania księgozbiorów polskich bibliotek uczelnianych – Silesian Digital Library (sbc.org.pl)*, [dostęp: 17.02.2023].

wego systemu bibliotecznego ALMA wprowadziła wiele zmian w zadaniach i pracy oddziału udostępniania. W okresie dziesięciomiesięcznych prac wdrożeniowych przeprowadzono migrację danych z bazy obsługiwanej przez system VTLS-Virtua, dokonano konfiguracji funkcji i procesów w nowym systemie dotyczącym m.in. modułu udostępniania i organizacji pracy w punktach wypożyczeń całego systemu informacyjno-bibliotecznego Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej (UMCS).

W pierwszej fazie prac, podczas testowych migracji danych (ang. *Test Load*) przygotowujących do uruchomienia ALMY w wersji produkcyjnej, opracowano dwa formularze: formularz migracyjny oraz formularz konfiguracyjny³. Formularz migracyjny skupiał się na odpowiednim przygotowaniu plików z danymi, przenoszonych z jednego systemu do drugiego. W przypadku modułu udostępniania dotyczyło to danych kont czytelników oraz wszystkich transakcji udostępniania: wypożyczeń, zwrotów, opłat, blokad na indywidualnych kontach użytkowników. Drugi z formularzy odpowiadał za ustawienie opcji konfiguracyjnych istniejących w ALMIE oraz dostosowanie parametrów funkcjonowania systemu do potrzeb Biblioteki UMCS. Dokonano parametryzacji struktury biblioteki z lokalizacjami dla całego księgozbioru podzielonego na tzw. obszary udostępniania. Obszary te klasyfikują, w jakich punktach wypożyczeń dany księgozbiór może być udostępniany oraz na jakich zasadach. Określono, komu przysługuje prawo korzystania z biblioteki oraz jaka część zbiorów, w jakiej formie i na jak długo jest udostępniana na miejscu bądź poza biblioteką. Konieczne było wyznaczenie nowych punktów udostępniania (ang. *Circulation Desk*), utworzenie nowych grup czytelniczych oraz zmienienie zasad udostępniania.

Nowe funkcje wdrożonego systemu wymogły zmianę polityki udostępniania na linii czytelnik–biblioteka. W związku z tym dostosowano poszczególne etapy udostępniania książek i czasopism. Należy nadmienić, że rejestracja czytelników związanych z Uniwersytetem odbywa się automatycznie w ramach integracji systemu Alma z uczelnianym systemem obsługi studentów (USOS), połączenie zapewnione jest przez API. Dane do kont czytelniczych dla pracowników i studentów UMCS są pobierane automatycznie i aktualizowane raz na dobę. Pozostali użytkownicy niezwiązani z UMCS są zapisywani zgodnie z obowiązującym regulaminem Biblioteki UMCS⁴. Nowy system pozwala również na automatyczne rozliczanie obieguwek dla użytkowników kończących studia czy pracę na Uniwersytecie. W tym przypadku są modyfikowane atrybuty na koncie rozliczonego czytelnika (studenta i pracownika

³ Ogólnodostępna strona dokumentacji Ex Libris, [online] <https://knowledge.exlibrisgroup.com> [dostęp: 17.02.2023].

⁴ Regulamin Udostępniania Zbiorów Biblioteki Głównej UMCS, [online] [regulamin-udostepniania-zbiorow-biblioteki-2022.pdf \(umcs.pl\)](#) [dostęp: 17.02.2023].

Uczelni): data ważności konta – *zgodna z datą wysłania obiegowki* przez dziekanat, status konta z *aktywny na nieaktywny*, blok konta *obiegówka*.

Na etapie wdrożenia systemu określono nowe zasady udostępniania w obszarach Biblioteki Głównej i bibliotekach specjalistycznych. Biblioteka UMCS zasoby drukowane udostępnia na dwa sposoby:

- poza bibliotekę – wypożyczenie indywidualne na aktywne konto,
- w czytelniach na miejscu.

Udostępniania zasobów z magazynów we wszystkich agendach systemu informacyjno-bibliotecznego UMCS zostało ujednocione i przebiega w następujący sposób:

- użytkownik wysła online zamówienie z katalogu na egzemplarze przechowywane w magazynach,
- następuje wydruk rewersu i realizacja zamówienia przez pracownika magazynu,
- kolejnym krokiem jest skanowanie książek we wskazanych na zamówieniu punktach udostępniania celem automatycznego powiadomienia czytelnika o gotowości odbioru książki,
- oczekiwanie książki na półce rezerwacji,
- wypożyczenie przez czytelnika.

Skanowanie książek i wysyłanie automatycznych powiadomień są nowością wprowadzoną w nowym systemie, w poprzednim systemie VTLS tych elementów nie było.

W strefach księgozbiorów podręcznych czytelnik samodzielnie wyszukuje potrzebne materiały, korzysta z nich na miejscu, rejestrując wypożyczenie w punkcie obsługi czytelnika. W obszarach tzw. wolnego dostępu Biblioteki Głównej zapewniamy swobodne korzystanie z książek, ułożonych działami według Klasyfikacji Biblioteki Kongresu (KBK). W poszczególnych działach stosowana jest różnorodna kolorystyka oznaczeń na grzbietach książek, pozwala to czytelnikowi zorientować się w układzie działów oraz dostępności książek. Materiały biblioteczne znajdujące się w tych strefach użytkownik wyszukuje samodzielnie, korzysta z nich na miejscu lub wypożycza na indywidualne konto biblioteczne.

Ze zbiorów bibliotecznych w czytelniach mogą korzystać osoby nieuprawnione regulaminem biblioteki. Zainteresowanym takim korzystaniem zakładane jest czasowe (30-dniowe) konto czytelniane. Konto to pozwala użytkownikowi na złożenie zamówienia na egzemplarz książki lub numer czasopisma przechowywanego w magazynie bibliotecznym i udostępnienie go w czytelni, bez prawa wypożyczenia poza bibliotekę. W nowym systemie nowością jest dokonywana rejestracja wypożyczeń i zwrotów dla egzemplarzy z księgozbiorów podręcznych.

Wdrożenie nowej platformy bibliotecznej zmieniło sposób udostępniania czytelnikom zasobów bibliotecznych oraz świadczenie usług w nowym środowisku. Praca w punktach udostępniania realizujących obieg zamawianych przez czytelnika materiałów sprowadza się nie tylko do działań dotyczących zakładania i obsługi kont bibliotecznych, ale też realizacji zadań informacyjnych. System ALMA daje możliwość rozgraniczenia i podziału obowiązków między pracowników biblioteki głównej i bibliotek specjalistycznych.

Zmieniająca się polityka gromadzenia zbiorów – współcześnie popularne stają się dokumenty interaktywne i dostępne online – spowodowała, że przeobrazeniu ulegają też usługi biblioteczne i zmienia się wzorzec świadczonych usług w bibliotekach. Pociąga to za sobą ewolucję kompetencji informacyjnych pracowników udostępniania⁵.

Praca a kompetencje informacyjne bibliotekarza we wdrożonym systemie

„W społeczeństwie wiedzy, w którym liczba źródeł informacji stale rośnie, a poruszanie się w ich gąszczu sprawia wielu użytkownikom niemałe problemy, szczególnego znaczenia nabiera rola bibliotekarza. Do niedawna największą wartość bibliotek stanowiły ich bogate zbiory. Dziś podnosi się wartość osób, które posiadają kompetencje do zarządzania informacją, do tworzenia z niej strukturalizowanych, przejrzystych i łatwych w odbiorze zbiorów wiedzy”⁶.

Wprowadzanie nowoczesnych technologii i znacznie bardziej wymagający czytelnicy, nowe kategorie usług oraz wiele innych czynników tworzą dla bibliotekarzy znacząco odmienne realia pracy na ich stanowiskach. Coraz częściej oprócz klasycznych kwalifikacji, takich jak wiedza ogólna i zawodowa, czy znajomość języków obcych, od pracownika biblioteki oczekuje się całego zestawu kompetencji.

Pojęcie kompetencji⁷ opisane przez R. Boyatzisa to „potencjał istniejący w czło-wieku, prowadzący do takiego zachowania, które przyczynia się do zaspokojenia wymagań na danym stanowisku pracy w ramach parametrów otoczenia organizacji, co z kolei daje pożądane wyniki”.

Na kompetencje składają się⁸:

⁵ *Ibidem*.

⁶ M. Wojciechowska, *Kompetencje zawodowe bibliotekarzy. Metody badania*, [online] *Kompetencje zawodowe bibliotekarzy: metody badania (pdf)* [dostęp: 17.02.2023].

⁷ *Kompetencje*, [online] *Czym są kompetencje? | Baza wiedzy MySkills* [dostęp: 17.02.2023].

⁸ *Jakość zasobów pracy. Kultura, kompetencje, konkurencyjność*, red. A. Sajkiewicz, Warszawa 2002, s. 900–909, [online] <https://www.myskills.pl/portal/baza-wiedzy/czym-sa-kompetencje/> [dostęp: 17.02.2023].

- uzdolnienia – predyspozycje danej osoby do wykonywania zawodu bibliotekarza,
- umiejętności – cechy osobowości, które pozwalają na właściwą komunikację z czytelnikiem,
- wiedza – zdobyte kierunkowe wykształcenie, ukończenie dodatkowych kursów, szkoleń,
- kondycja fizyczna – możliwość pracy na stanowisku bibliotekarza,
- styl pracy – dostosowanie się do formalnych wymogów odnoszących się do stanowiska pracy bibliotekarza,
- osobowość – indywidualne cechy osobowości,
- zasady i wartości – zespół wartości i zasad, które są niezbędne do wykonywania zawodu bibliotekarza,
- zainteresowania – pasje, zainteresowania.

Kompetencje należy rozumieć jako zbiór wiedzy, umiejętności i wszystkich cech, które pozwalają efektywnie wykonywać powierzone zadania na danym stanowisku. Wdrożenie systemu Alma dla wielu bibliotekarzy pracujących w poprzednim systemie VIRTUA spowodowało dużo zmian w organizacji ich pracy. Bibliotekarze udostępniający księgozbiory bibliotek całego systemu bibliotecznego UMCS przeszli odpowiednie szkolenia przygotowujące do pracy w nowym systemie, poznali funkcjonalności i procesy generowane przez ALMĘ. Model obsługi czytelnika w interfejsie ALMA jest inny i różni się od norm udostępniania w poprzednim systemie VIRTUA. Aby ułatwić pracę personelu już na etapie wdrożenia, dostosowano etapy udostępniania książki w taki sposób, aby spełnić oczekiwania bibliotekarzy, a pośrednio i czytelników. Zakres prac pracownika obsługującego czytelnika w Bibliotece UMCS polega na:

- zakładaniu kont dla użytkowników,
- wysyłaniu powiadomienia o statusie zamówienia,
- wypożyczaniu i zwracaniu księgozbioru,
- prolongowaniu danych pozycji przez „zmianę daty zwrotu”,
- zakładaniu blokad kont,
- wysyłaniu powiadomień o stanie konta czytelnika,
- komunikowaniu się z czytelnikiem za pomocą poczty elektronicznej,
- pomocy w wyszukiwaniu i zamawianiu wybranych publikacji.

Praca z czytelnikiem w systemie ALMA dla bibliotekarza nie jest trudna, ale wymaga zrozumienia innych procesów i transakcji niż w VIRTUI. Wraz z koniecznością nabywania przez bibliotekarzy nowych umiejętności pracy w systemie, odnosząc się do wyżej wymienionych zadań, bibliotekarz udostępniający księgozbiór ma wiele możliwości, aby czytelnik postrzegał go jako osobę profesjonalną, a nie tylko człowieka „od podawania książek”.

W pracy bibliotekarza, jak określa definicja tego zawodu, najistotniejszą cechą jest przede wszystkim umiejętność pracy z czytelnikiem, bibliotekarz jest zobowiązany do pomocy czytelnikowi w wyszukiwaniu potrzebnych mu informacji. Obecnie szeroki dostęp do potrzebnych informacji czy publikacji czytelnik może zdobyć w świecie „wirtualnym”, a to powoduje, że wymagania czytelnicze są coraz większe.

Użytkownicy bibliotek przykładają coraz większą wagę do tego, w jaki sposób otrzymają pomoc od bibliotekarza. Zależy im na szybkich i konkretnych działaniach, przez co normy pracy z czytelnikami bibliotek nie mogą być niższe niż standardy w innych instytucjach.

Fachowość i kompetencje komunikacyjne bibliotekarzy powinny opierać się na wiedzy dotyczącej komunikacji międzyludzkiej. W komunikacji tej ważna jest logika i konstruktywność kontaktów z czytelnikiem, który potrzebuje od nas rzeczowej informacji. Umiejętność rozmawiania z czytelnikiem, poznawanie jego potrzeb informacyjnych, sposób jego wysłuchania, a przede wszystkim zrozumienie to wszystko cechuje profesjonalnego bibliotekarza pracującego w oddziale udostępniania. We współczesnej bibliotece bardzo ważny i doceniany jest kontakt personalny na linii bibliotekarz–użytkownik. Bibliotekarz pracujący w udostępnianiu musi umieć rozwiązywać konfliktowe sytuacje przez negocjacje, rozmowy z czytelnikiem, doradzanie, pokazywanie oferty biblioteki i jej zasobów, co okazało się istotne po wdrożeniu nowego systemu.

Wielu czytelników nie od razu zaakceptowało zmiany, jakie zaszły w Bibliotece UMCS. Grupa ta szukała właśnie wsparcia u bibliotekarzy udostępniających księgozbiór. Zadawali pytania, potrzebowali szybkich „szkoleń” z nowych zasad logowania czy wyszukiwania w katalogu. Czytelnik przychodzący do biblioteki UMCS spotyka przede wszystkim pracowników oddziału udostępniania i do ich obowiązków oprócz udostępniania książek i czasopism należy udzielanie konkretnych informacji, gdzie można je odszukać i w jaki sposób z nich skorzystać.

Istotne w pracy bibliotekarza udostępniającego zasoby biblioteczne jest podnoszenie swoich kwalifikacji zawodowych przez udział w tematycznych konferencjach z zakresu bibliotekarstwa, uczestnictwo w kursach językowych czy szkoleniach wewnętrznych dotyczących udostępniania zbiorów.

Każdy bibliotekarz oprócz kompetencji na jego stanowisku pracy musi mieć odpowiednie predyspozycje, być życzliwym, cierpliwym, opanowanym, powinien „czuć” nad czytelnikiem w taki sposób, aby ten poczuł się usatysfakcjonowany ze współpracy z bibliotekarzem. Im bardziej bibliotekarz będzie otwarty na czytelnika, tym większa jest pewność, że ten z chęcią będzie wracał do biblioteki.

Podsumowanie

System ALMA wprowadził zmiany w Oddziale Udostępniania Zbiorów Biblioteki UMCS zarówno w pracy wewnętrznej bibliotekarzy, jak i w pracy z czytelnikiem. W artykule próbowano pokazać, jak wdrożenie najnowocześniejszego systemu bibliotecznego zmieniło pracę na stanowiskach udostępniania. Efektywność pracy w nowym systemie zapewniły szkolenia, które ukierunkowały bibliotekarzy na nowe zadania. Podkreślono, że w komunikacji z czytelnikiem ważne jest, aby być otwartym na potrzeby czytelnika, odpowiednio reagować i często wykazywać się wiedzą z różnych dziedzin nauki, potrafić ukierunkować wyszukiwania odpowiednich materiałów informacyjnych.

Nowy system biblioteczny ALMA daje nam wiele wskazówek, jak efektywnie i profesjonalnie wykonywać swoją pracę, ale stawia też wiele wymagań, a pracownicy bibliotek, szczególnie uniwersyteckich wiedzą, że dobrze wykształcony bibliotekarz to gwarancja właściwie udzielonej informacji użytkownikowi, a coraz większe kompetencje bibliotekarzy pracujących w udostępnianiu przekładają się na tworzenie pozytywnych relacji z czytelnikiem i stawiają bibliotekę w bardzo korzystnym świetle.

Bibliografia

- Batorowska H., *Kultura informacyjna w perspektywie zmian w edukacji*, Seria: Nauka–Dydaktyka–Praktyka, Warszawa 2009, nr 107.
- Bednarek-Michalska K., *Elektroniczna przestrzeń kultury i bibliotek*, „Biuletyn EBIB” 2015, nr 1 (155), [online] <https://ebibojs.pl/index.php/ebib/article/view/308/306> [dostęp: 17.02.2023].
- Geryk M., *Bibliotekarz: zawód czy powołanie*, Gdańsk 2010.
- Jakość zasobów pracy. Kultura, kompetencje, konkurencyjność*, red. A. Sajkiewicz, Warszawa 2002, s. 900–909, [online] <https://www.myskills.pl/portal/baza-wiedzy/czym-sa-kompetencje/> [dostęp: 17.02.2023].
- Klin U., *Przychodzi klient do biblioteki... – o czym należy pamiętać przy obsłudze interpersonalnej*, „Poradnik Bibliotekarza” 2010, nr 10, s. 36–39.
- Knop U., *Wybrane aspekty udostępniania księgozbiorów polskich bibliotek uczelnianych*, „Bibliotheca Nostra. Śląski Kwartalnik Naukowy” 2019, nr 2 (56), s. 34, [online] *Wybrane aspekty udostępniania księgozbiorów polskich bibliotek uczelnianych – Silesian Digital Library* (sbc.org.pl) [dostęp: 17.02.2023].
- Kompetencje zawodowe bibliotekarzy: metody badania* (pdf) [dostęp: 17.02.2023].
- Modzyniewicz R., *Cechy osobowościowe bibliotekarza pracującego z czytelnikami*, „Bibliotekarz Zachodnio-Pomorski” 2002, nr 1, s. 41–44.

- Narodowy Program rozwoju Czytelnictwa, Biblioteka Narodowa, [online] Narodowy Program Rozwoju Czytelnictwa 2.0 – Biblioteka Narodowa (bn.org.pl) [dostęp: 17.02.2023].
- Ogólnodostępna strona dokumentacji Ex Libris, [online] <https://knowledge.exlibrisgroup.com> [dostęp: 17.02.2023].
- Regulamin Udostępniania Zbiorów Biblioteki Głównej UMCS, [online] [regulamin-udostepniania-zbiorow-biblioteki-2022.pdf](https://www.umcs.pl/regulamin-udostepniania-zbiorow-biblioteki-2022.pdf) (umcs.pl) [dostęp: 17.02.2023].
- Urban B., *Wpływ kompetencji pracowników na wizerunek biblioteki naukowej*, „Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu Wydziału Zamiejscowego w Chorzowie” 2008, nr 10, s. 139–157.
- Wójcik M., *Library User Experience, czyli o budowaniu doświadczenia użytkownika w bibliotece*, „Przegląd Biblioteczny” 2018, nr (3) 86, s. 392–402. DOI: <https://doi.org/10.36702/pb.437>.