

dr Justyna Stępień

Instytut Solidarności i Męstwa im. Witolda Pileckiego (Instytut Pileckiego)

Transformacja usług bibliotecznych

Transformation of library services

Słowa kluczowe: biblioteka, pandemia, transformacja, nowe usługi biblioteczne.

Keywords: library, pandemic, transformation, new library services.

Abstrakt

Pandemia COVID, dynamicznie zachodzące zmiany w społeczeństwie, mobilność – to wszystko spowodowało, że i biblioteki musiały zmienić swoje podejście do użytkowników. Wprowadzenie takich rozwiązań jak możliwość zapisu online, książka na telefon, książkomaty, wrzutnie sprawiło, że instytucje kultury wyszły naprzeciw oczekiwaniom czytelników. Na przykładzie kilku bibliotek wykazane zostanie, jakie innowacje wprowadzono w wybranych bibliotekach: uniwersyteckich, wojewódzkiej, publicznych, szkolnych w latach od 2020 do 2023 r. Instytucje wykazały, które rozwiązania były potrzebą chwili, a które z nich są rozwiązaniem na stałe. Podniesiono też kwestię oczekiwań użytkowników względem nowych usług. Na potrzeby wystąpienia zostało przygotowane badanie ankietowe.

Abstract

Transformation of Library Services The COVID pandemic, dynamic changes in society, mobility – all these factors caused libraries to modify their approach to users. Thanks to the introduction of online registration, home delivery, book dispensers, drop boxes and other solutions, cultural institutions were able to meet readers' expectations. The presentation will be devoted to innovations that were launched in the years 2020–2023 in selected libraries from among university, voivodeship, public and school libraries. The institutions will indicate which solutions were temporary and which are to be permanent. The users' expectations about these new services will also be discussed. A survey will be conducted for the purposes of the presentation.

Wstęp

Rok 2020 na pewno możemy uznać za przełomowy – pandemia COVID, która zmusiła wiele branż do zmian, wytyczyła inne podejście do usług i ich dostępności. Nie inaczej stało się z kulturą. Bibliotekarze próbowali sprostać ciągle zmieniającym się zaleceniom, by umożliwić czytelnikom korzystanie z księgozbiorów, jak również zapewnić sobie bezpieczeństwo w tych trudnych i niepewnych czasach.

W niniejszym artykule podjęte zostaną tematy związane z transformacją usług bibliotecznych. W tekście postarano się przybliżyć, jakie usługi zostały wprowadzone w bibliotekach, które z nich są do dziś wykorzystywane przez użytkowników, a które były rozwiązaniem chwilowym związanym z pandemią. Przytoczone zostaną wyniki mikrobadań, w którym wzięli udział bibliotekarze z różnych typów bibliotek. To na jego podstawie przedstawione zostaną innowacyjne zmiany, które pojawiły się w placówkach.

Transformacja

Według internetowej *Encyklopedii Zarządzania* transformacja jest przekształceniem, które dotyczy „zarówno spraw społecznych, ekonomicznych czy politycznej, jak również technologicznych, informacyjnych. Termin transformacja w przeważającej liczbie wypadków jest używany jako synonim terminu zmiana. W znacznie mniejszej liczbie wypadków był używany jako synonim terminu rozwój, rzadziej jako synonim terminu postęp”¹. Patrząc na działania bibliotek w ostatnich latach, trudno nie zauważyć, jak ta definicja trafnie określa to, co dzieje się w instytucjach kultury.

W ostatnich kilkunastu latach zmiany zaszły praktyczne we wszystkich obszarach funkcjonowania polskich bibliotek. Wiele

¹ Transformacja, <https://mfiles.pl/pl/index.php/Transformacja> (dostęp: 16.08.2023).

budynków poddano gruntownym remontom albo modernizacji. Stały się dostępne dla osób z niepełnosprawnościami ruchowymi i nie tylko. Zmodernizowany został system zamawiania, wypożyczania i zwrotu książek. Rozwojowi uległ również sam księgozbiór. Postęp technologiczny spowodował, że w bibliotecznych zbiorach możemy zobaczyć nie tylko książki i czasopisma, lecz także audiobooki, filmy, gry, często w formie elektronicznej. Biblioteki wypożyczają je, a także urządzenia pozwalające takie zbiory odczytać. Oferują także inne e-usługi, w bibliotece można na przykład skorzystać z bezpłatnego internetu, pograć na konsolach, a nawet skorzystać z drukarek 3D: „Społeczeństwo XXI wieku oczekuje wszelkiego rodzaju e-usług świadczonych przez wszystkie sektory życia codziennego”². Nie inaczej jest z bibliotekami.

Udostępnianie księgozbioru to teraz tylko jedna z wielu działalności bibliotek, choć nadal najważniejsza. Dobrze prowadzone placówki stają się ośrodkami, wokół których koncentruje się życie kulturalne i rozrywkowe lokalnych społeczności. Wiele z nich pełni rolę tzw. „trzeciego miejsca”, czyli ośrodka, w którym obok domu i pracy toczy się życie, miejsca, w którym spędza się czas, spotyka znajomych, nawiązuje kontakty.

Biblioteki w czasie pandemii

„Ogłoszenie stanu epidemii spowodowało zmiany i ograniczenia w działalności bibliotek na całym świecie. Zagrożenie chorobą COVID-19 sprawiło, że biblioteki w Polsce przez ponad dwa miesiące nie mogły realizować swoich stacjonarnych usług. Nie można było udostępniać księgozbiorów w wolnym dostępie oraz korzystać z czytelni, zawieszono wypożyczanie zbiorów (...). Wobec wprowadzenia szeregu ograniczeń

² J. Stępień, *Oferta biblioteki a potrzeby i oczekiwania użytkowników. Wnioski z badań, Oferta biblioteki a potrzeby i oczekiwania użytkowników. Wnioski z badań*, w: H. Brzezińska-Stec, J. Żochowska (red.), *Biblioteki bez użytkowników...? Diagnoza problemu. V Ogólnopolska Konferencja Naukowa, Supraśl, 14–16 września 2015*, Białystok 2015, s. 128.

i zastosowania reżimu sanitarnego większość działań musiała zostać przeniesiona do sieci. Najistotniejsze stało się dopasowanie usług do nowych warunków i do potrzeb użytkowników”³. Biblioteki musiały stawić czoła zmieniającej się rzeczywistości. To, co wcześniej mogło być odkładane w czasie, teraz, w wyniku pandemii, stało się palącym problemem – jak zapisać czytelnika, który nie może fizycznie zjawić się w bibliotece? Jak wypożyczać zbiory? Bibliotekarze musieli odpowiedzieć sobie na te i na wiele innych pytań.

Aldona Zima w swoim tekście *Działania Książnicy Pedagogicznej im. A. Parczewskiego w Kaliszu w czasach pandemii roku 2020/2021* krótko podsumowała czasy covidowe dla bibliotek: „Zamknięte, otwarte, ponownie zamknięte i znów otwarte – tak w skrócie można w pierwszym okresie pandemii opisać funkcjonowanie bibliotek w Polsce”⁴. Mimo zamieszania, niestabilności i niepewności bibliotekarze działali jednak na rzecz czytelników – nie tylko upowszechniając kulturę przez działania online, lecz także wprowadzając rozwiązania mające na celu wypożyczanie zbiorów. Ze względu na koszty, ale też brak doświadczenia często działania te były dla pracowników instytucji kultury trudne⁵. Wbrew pozorom, mimo braku możliwości wypożyczania własnych zbiorów przez placówki, które nie posiadają e-booków czy audiobooków w formie elektronicznej, bibliotekarze nie odpoczywali. Jak czytamy w tekście Sylwii Krieger dotyczącym pracy w szkolnej bibliotece:

³ U. Kowalewska, *Działalność Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego w okresie pandemii (marzec 2020 – czerwiec 2021 r.)*, „Acta Universitatis Lodzianis. Folia Librorum” 2021, nr 2(33), s. 13–14, www.czasopisma.uni.lodz.pl/librorum (dostęp: 10.08.2023).

⁴ A. Zimna, *Działania Książnicy Pedagogicznej im. A. Parczewskiego w Kaliszu w czasach pandemii roku 2020/2021*, „Acta Universitatis Lodzianis. Folia Librorum” 2021, nr 2(33), s. 65, www.czasopisma.uni.lodz.pl/librorum (dostęp: 10.08.2023).

⁵ Mazowiecki Instytut Kultury, *Re(animacja) kultury w okresie pandemii. Diagnoza strategii i uwarunkowań działań animatorów i edukatorów kultury w czasie zamknięcia instytucji edukacji i kultury w związku z epidemią COVID-19*, Warszawa 2020, s. 6, <https://www.mazowieckieobserwatorium.pl/badania/7335-raport-re-animacja-kultury-w-okresie-pandemii.html> (dostęp: 15.08.2023).

W roku szkolnym 2020/2021 zdecydowano o codziennej pracy biblioteki z zachowaniem zasad bezpieczeństwa. Aby utrzymać stały kontakt z czytelnikami (pozostającymi w domach) założono w aplikacji Teams1 dwa zespoły („Biblioteka – klasy I–III” i „Biblioteka – klasy IV–VIII”). Publikowano w nich wszelkie informacje dotyczące pracy biblioteki, podejmowane działania, przekazywano uczniom linki do różnorodnych materiałów: audiobooków i książek dostępnych on-line (np. serwis Wolne lektury), filmów i spektakli teatralnych dla uczniów młodszych (zasoby wizualne np. Ninateki). Z pomocą aplikacji na bieżąco informowano także o wynikach i sukcesach uczniów, zarówno bezpośrednio, jak i na forum poszczególnych grup. Był to dobry ruch, ponieważ ucząc się zdalnie, uczniowie regularnie logowali się w Teams i mogli zapoznać się z nowymi informacjami, łatwiej dostępnymi niż w dzienniku elektronicznym (gdzie również zamieszczana była oferta)⁶.

Jak widać pracy – poza wypożyczaniem – było dużo dla każdej biblioteki, mimo że często odbywała się ona za zamkniętymi drzwiami, więc dla użytkowników była niewidoczna.

Innowacje

Jeszcze przed pandemią można było zauważyć, że biblioteki wychodzą naprzeciw oczekiwaniom czytelników i użytkowników. Najprostszych z rozwiązań było dostosowanie godzin otwarcia do potrzeb czytelnika – wydłużenie godzin pracy czy otwarcie placówek w soboty. Wzmógł się czas zmian to okres pandemii – bibliotekarze nie chcieli „odcinać” czytelników od możliwości wypożyczania książek, dlatego powstały przeróżne inicjatywy umożliwiające korzystanie ze zbiorów.

⁶ S. Krieger, *Praca bibliotekarza szkolnego w okresie nauki zdalnej*, „Acta Universitatis Lodzianis. Folia Librorum” 2021, nr 2(33), s. 144, www.czasopisma.uni.lodz.pl/librorum (dostęp: 10.08.2023).

Wśród nich ciekawym rozwiązaniem są książkomaty. „Książkomat to urządzenie samoobsługowe, które działa jak popularne paczkomaty. Wystarczy zamówić książkę, film lub audiobook przez katalog biblioteczny online i wybrać opcję odbioru w książkomacie”⁷. „Takie urządzenia to idealne rozwiązania dla każdego zapracowanego lub niemogącego odebrać swoich książkowych zamówień w godzinach otwarcia biblioteki”⁸. Jest to zatem bezkontaktowa forma wypożyczania i zwracania książek. Równie popularne są wrzutomaty i wrzutnie, które pozwalają na oddawanie pozycji 24 godziny na dobę. Na przykład biblioteki na Woli wyposażone zostały we wrzutomaty, które są „efektem projektu wybranego w głosowaniu w Budżecie Obywatelskim na rok 2021”⁹. Wrzutnie to bardzo popularne urządzenia do samodzielnej obsługi zwrotu materiałów bibliotecznych. Jedna z firm specjalizujących się w ich produkcji pisze: „Wrzutnia książek, zwana także trezorem bibliotecznym, umożliwia oddawanie książek przez całą dobę”¹⁰.

Oczywiście tego typu rozwiązania pojawiały się już wcześniej – na przykład w Krakowie już w 2018 r. pojawił się książkomat, który również zakupiono dzięki Budżetowi Obywatelskiemu¹¹. Jest to kosztowna inwestycja, na którą decyduje się coraz więcej bibliotek.

W czasie pandemii biblioteki stanęły przed ważnym zagadnieniem: jak poradzić sobie z zapisaniem nowych osób, gdy nie mogą one przyjść fizycznie do placówki. Częstym sposobem na rozwiązanie tego problemu było stworzenie formularza zapisu online – czytelnik

⁷ *Książkomat*, <https://biblioteka-piaseczno.pl/nasze-uslugi/ksiazkomat/> (dostęp: 10.08.2023).

⁸ *Książkomaty*, <https://www.biblioteka.krakow.pl/ksiazkomaty/> (dostęp: 9.08.2023).

⁹ *Książkomaty*, <https://warszawa19115.pl/web/guest/-/ksiazkomaty> (dostęp: 7.08.2023).

¹⁰ *Wrzutnia książek*, <https://www.biblioteki.gropius.com.pl/wrzutnia-ksiazek.html> (dostęp: 9.08.2023).

¹¹ B.M. Morawiec, *Książkomat na Rajskiej*, <https://lustrobiblioteki.pl/2018/09/ksiazkomat-na-rajskiej/> (dostęp: 9.08.2023).

Fotografia 1. Wrzutnie można spersonalizować naklejkami, co często wykorzystują biblioteki



Źródło: <https://bpochota.waw.pl/index.php/uslugi/wrzutnia> (dostęp: 9.08.2023).

Fotografia 2. Sposób korzystania ze wrzutni



Źródło: Wrzutnia na książki – w Bibliotece SGH kolejne udogodnienia!, <https://gazeta.sgh.waw.pl/komunikaty/wrzutnia-na-ksiazki-w-bibliotece-sgh-kolejne-udogodnienia> (dostęp: 11.08.2023).

musiał wypełnić odpowiednie pola, a potem i tak fizycznie zjawić się w bibliotece, by złożyć podpis na zobowiązaniu i odebrać kartę biblioteczną. W czasie, gdy jej nie posiadał, miał dostęp do katalogu, e-prasy, e-booków. Ciekawe rozwiązanie zaproponowała Biblioteka Publiczna Bemowo, która wprowadziła tzw. video zapis. Po uzupełnieniu danych w formularzu bibliotekarz dzwonił do użytkownika przez aplikację Google Duo: „Podczas wideorozmowy bibliotekarz poprosi Cię o okazanie dowodu osobistego – spisz z niego numer PESEL oraz imię i nazwisko”¹².

Udogodnieniem dla seniorów była natomiast akcja „Książka na telefon”. Ona również działała już przed pandemią, ale w czasie jej trwania wiele bibliotek zdecydowało się na wprowadzenie – czasowe lub stałe – tego typu możliwości. Biblioteka w Elku prowadzi akcję od 2017 r. Skierowana jest ona do osób chorych, starszych i z niepełnosprawnościami. Tak opisywano tę możliwość na stronie elskiej placówki:

Działamy również w tej trudnej dla wszystkich sytuacji jaką jest pandemia Covid-19, zachowujemy wszelkie środki ostrożności, by zapewnić maksimum bezpieczeństwa zarówno naszym pracownikom jak i odbiorcom usługi. Książki, które są dostarczane musiały przejść kwarantannę oraz każdorazowo, wracając od czytelnika, są ponownie jej poddawane. Jeśli jesteś osobą, która ma trudności w poruszaniu się lub osobą starszą, warto skorzystać z takiej możliwości. Jeśli przebywasz obecnie na kwarantannie nie ma możliwości, aby skorzystać z naszej usługi, natomiast jeśli posiadasz już książki, które są do zwrotu, poinformuj nas telefonicznie o swojej sytuacji¹³.

¹² Ł. Majchrzyk, *Do tej biblioteki zapiszesz się online i możesz wypożyczać e-booki!*, <https://mobirank.pl/2020/04/21/do-tej-biblioteki-zapiszesz-sie-online-i-mozesz-wypozytczac-e-booki/> (dostęp: 9.08.2023).

¹³ *Książka na telefon*, <https://biblioteka.elk.pl/oferta/ksiazka-na-telefon/> (dostęp: 11.08.2023).

Bibliotekarze mieli też inne pomysły na dotarcie do czytelników – pojawiły się bowiem mobilne księżnice. Jedną z nich, powstałą w 2022 r., jest mobilna biblioteka w Legionowie. To żółty wózek, który miał za zadanie być „bazą do działań w przestrzeni miejskiej i umożliwi zapis do biblioteki poza siedzibą instytucji, uzyskanie informacji o jej zasobie i bieżącej działalności, dystrybucję książek, a także podzielenie się refleksjami na temat potrzeb czytelniczych i kulturalnych mieszkańców¹⁴”.

Biblioteki umożliwiały również czytelnikom zdalne wypożyczenie zbiorów – audiobooków i ebooków. Warunkiem było posiadanie karty biblioteczej. Placówki, które w swoich zbiorach posiadały tego typu materiały, szybko zareagowały na realia pandemiczne – np. mokatowskie instytucje już 25 marca 2020 r. stworzyły dla swoich czytelników artykuł na temat możliwości korzystania z zasobów e-booków bez wychodzenia z domu¹⁵.

Badanie ankietowe

Mikrobadanie, które przeprowadzono w formie ankiety online, miało dać odpowiedzi na pytanie, jakie zmiany wprowadzono w bibliotekach, które z nich spowodowane były pandemią, które pozostały w bibliotekach. Link do ankiety wysłano do bibliotek mailowo, udostępniono go również na Facebooku, w grupach związanych z bibliotekami.

W ankiecie zadano następujące pytania:

- *Czy w latach 2020–2023 w Państwa bibliotece pojawiła się wrzutnia książek?*

¹⁴ *Mobilna biblioteka*, <https://www.bibliotekalegionowo.pl/mobilna-biblioteka/> (dostęp: 11.08.2023).

¹⁵ *Zdalne wypożyczenie książek – ebooki w bibliotece*, <https://www.mbddim.pl/index.php/features/stol-z-pomyslowymi-nogami/103-artykuly/265-czytaj-ksiazki-bez-wychodzenia-z-domu-ebooki-w-bibliotece> (dostęp: 11.08.2023).

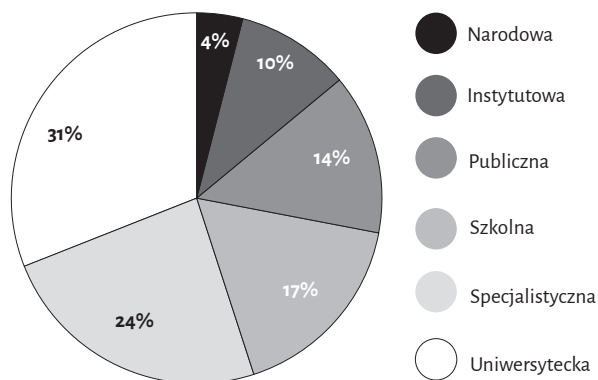
- *Czy w latach 2020–2023 w Państwa bibliotece pojawił się książkomat/bibliobox?*
- *Czy w latach 2020–2023 w Państwa bibliotece pojawiła się możliwość zapisu online?*
- *Czy w latach 2020–2023 w Państwa bibliotece pojawiła się usługa Książka na telefon?*
- *Czy w latach 2020–2023 w Państwa bibliotece pojawiła się usługa mobilnej biblioteki (np. rower/samochód, z którego można wypożyczać książki)?*
- *Czy w latach 2020–2023 w Państwa bibliotece pojawiła się oferta e-książek: e-booków i audiobooków wypożyczanych zdalnie?*
- *Czy w latach 2020–2023 przeprowadzono w Państwa placówce remont / inne wprowadzone rozwiązania?*
- *Czy wprowadzone innowacje były związane z pandemią COVID?*
- *Które z innowacji były najczęściej wykorzystywane przez czytelników w tych latach?*
- *Które z innowacji Państwa instytucja planuje jeszcze wprowadzić?*
- *Czy wprowadzone innowacje są nadal wykorzystywane przez czytelników?*
- *Jak na zmiany reagowali czytelnicy?*
- *Jak na zmiany reagowali pracownicy?*
- *Czy w Państwa bibliotece przeprowadzono szkolenia na temat dostosowywania oferty do zmieniających się oczekiwań społeczeństwa?*
- *Czy wprowadzone zmiany były promowane?*
- *Jak promowano zmiany?*

Łącznie udzielonych zostało 29 odpowiedzi. Niska frekwencja prawdopodobnie związana była z okresem urlopowo-wakacyjnym, z którego wynikają absencje pracowników.

Najliczniejszą grupą, która wzięła udział w badaniu, są bibliotekarze z bibliotek uniwersyteckich – 31% wypełnionych ankiet. 24% odpowiedzi pochodzi od osób pracujących w placówkach specjalistycznych, np. bibliotekach muzealnych czy pedagogicznych. Zaskoczeniem jest

niski udział osób z bibliotek publicznych w badaniu – zaledwie 4 wypełnione ankiety.

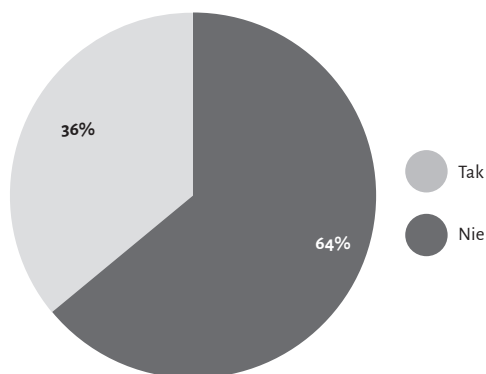
Wykres 1. Typy bibliotek



Źródło: opracowanie własne.

Przechodząc do kwestii związanych z wprowadzonymi zmianami, zapytano o wrzutnie książek.

Wykres 2. Czy w latach 2020–2023 w Państwa bibliotece pojawiła się wrzutnia książek?

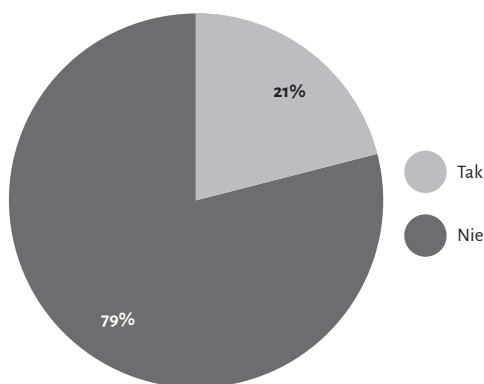


Źródło: opracowanie własne.

Zdecydowana większość osób, które wzięły udział w badaniu, przyznała, że w pytanym okresie nie pojawiły się w ich instytucjach wrzutnie książek. Ze względu na precyzyjne określenie czasu w pytaniu – lata 2020–2023 – można jednak przypuszczać, że w niektórych przypadkach wrzutnia mogła pojawić się wcześniej lub nie pojawić się wcale.

Kolejne pytanie dotyczyło książkomatu lub biblioboxa. Są to urządzenia pozwalające na zamawianie książek i odbieranie ich w dowolnym momencie. W swoim funkcjonowaniu przypominają paczkomaty, które są obecnie bardzo popularne (wykres 3).

Wykres 3. Czy w latach 2020–2023 w Państwa bibliotece pojawił się książkomat/bibliobox?



Źródło: opracowanie własne.

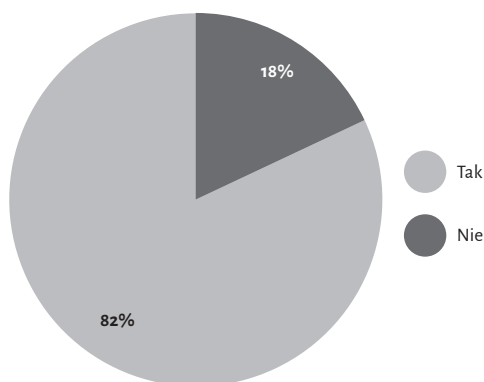
Zaledwie w 21% odpowiedź była twierdząca. Może to być związane z faktem, że tego typu urządzenie jest kosztowne, na co nie każda biblioteka może sobie pozwolić. Nie zawsze jest też ono potrzebne dla czytelników danej instytucji – np. biblioteki szkolne raczej nie korzystają z tego typu rozwiązania.

W przypadku pytania o zapis online odpowiedzi kształtowały się w sposób uwidoczniiony na wykresie 4.

W zdecydowanej większości bibliotek w latach 2020–2023 pojawiła się możliwość zapisu online. Jest to opcja wygodna dla czytelników,

którzy często nawet dziś z niej korzystają. Wspomniano jednak wcześniej, że wielokrotnie zapis online i tak wymaga od czytelnika fizycznego pojawienia się w bibliotece w celu podpisania zobowiązania czy odebrania karty. Nie jest to nadal proces w stu procentach zdalny.

Wykres 4. Czy w latach 2020–2023 w Państwa bibliotece pojawiła się możliwość zapisu online?



Źródło: opracowanie własne.

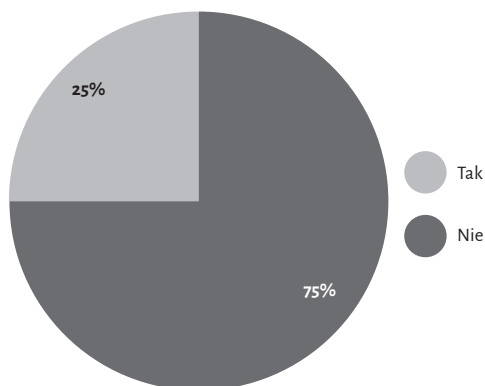
W czasie pandemii wiele osób nie mogło wyjść z domu – obostrzenia, choroby, wiek, niepełnosprawność, spowodowały, że dostęp do bibliotek stał się ograniczony. Wyjściem z sytuacji okazała się działająca już od kilku lat akcja „Książka na telefon”. Czytelnik mógł zamówić wybrane tytuły i umówić się z bibliotekarzem na ich odbiór we własnym domu (wykres 5).

Tylko ¼ badanych bibliotek zdecydowała się na wprowadzenie tej akcji. Ponownie jednak odpowiedzi mogłyby się zmienić, gdyby w pytaniu nie pojawiło się doprecyzowanie dotyczące konkretnego okresu.

W pytaniu dotyczącym innej możliwości mobilnego wypożyczania książek – czyli pojawienia się w bibliotekach roweru bądź samochodu, z którego bibliotekarze wypożyczali zbiory – ankietowani byli zgodni. Sto procent odpowiedzi było negatywnych.

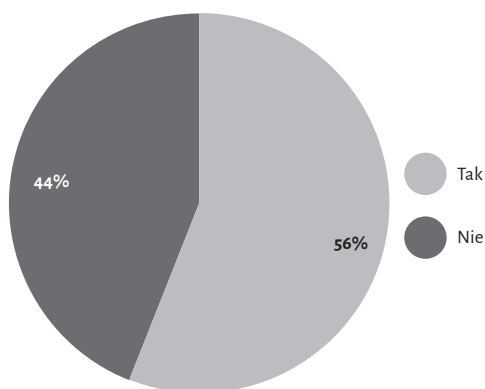
Interesująco wygląda kwestia zdalnego dostępu do zbiorów cyfrowych – audiobooków i ebooków (wykres 6).

Wykres 5. Czy w latach 2020–2023 w Państwa bibliotece pojawiła się usługa „Książka na telefon”?



Źródło: opracowanie własne.

Wykres 6. Czy w latach 2020–2023 w Państwa bibliotece pojawiła się oferta e-książek: e-booków i audiobooków wypożyczanych zdalnie?



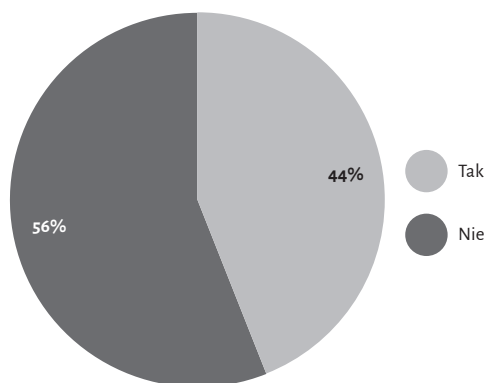
Źródło: opracowanie własne.

Wyniki są do siebie zbliżone, odpowiedzi rozkładają się niemal po połowie. W części placówek pojawiła się możliwość wypożyczania zbiorów zdalnie – audiobooków i e-booków. Może to być związane zarówno ze zdigitalizowanymi materiałami, jak również zakupem książek w e-formie do zbiorów. Biblioteki udostępniają również kody

do aplikacji typu Empik GO czy Legimi, co także jest odpowiedzią na zapotrzebowanie czytelników. Ta dodatkowa oferta korzystania z księgozbioru ma swoich zwolenników do dziś.

Zamknięcia i ograniczenia w korzystaniu z bibliotek mogły być też dobrym czasem na przeprowadzenie remontu w placówkach. Zapytani o to bibliotekarze odpowiadali w sposób przedstawiony na wykresie 7.

Wykres 7. Czy w latach 2020–2023 przeprowadzono w Państwa placówce remont?



Źródło: opracowanie własne.

Ponownie wyniki są niemal równe. W nieznacznej większości występują przeczące odpowiedzi.

Na pytanie o inne wprowadzone innowacje bibliotekarze mogli odpowiedzieć pisemnie. Pojawiło się osiem odpowiedzi, z czego jedna z nich brzmiała „brak”. W pozostałych przypadkach bibliotekarze wymieniali następujące rozwiązania:

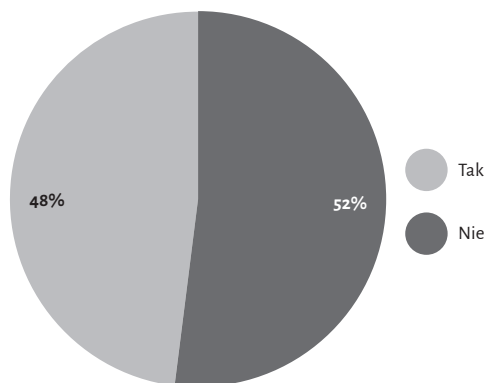
- e-usługi Podkarpackich Bibliotek Pedagogicznych: darmowe zamawianie zbiorów przez czytelnika, zwrot na własny koszt, darmowe zamawianie skanów, ksero (za opłatą), rezerwacja komputerów, zdalne zgłaszanie propozycji zakupu przez czytelnika,
- e-usługi, zapis z wykorzystaniem e-puap,
- zdalna zamiana i wysyłanie materiałów bezpośrednio do użytkownika za pomocą kuriera lub poczty,

- zdalne zamawianie skanów i ksero,
- dostęp do chmury bibliotecznej,
- aplikacja mobilna,
- płatności BLIK,
- selfcheck,
- RFID,
- zdalne udostępnianie materiałów bibliotecznych,
- skanowanie na życzenie,
- rozszerzenie dostępu do baz danych.

Pojawiła się też informacja o zmianach organizacyjnych, które przeszła jedna z placówek. Być może pandemia zweryfikowała niektóre zadania i stanowiska, i pozwoliła na przetasowania personalne oraz zmiany dotyczące regulaminów, co mogło wpłynąć pozytywnie lub negatywnie na daną placówkę.

Zapytano bibliotekarzy również o to, czy wprowadzone zmiany miały związek z pandemią (wykres 8).

Wykres 8. Czy wprowadzone innowacje były związane z pandemią COVID?

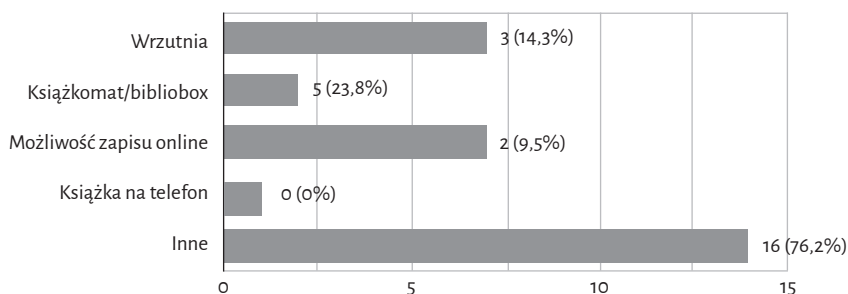


Źródło: opracowanie własne.

Nieco większą przewagę ma odpowiedź przecząca. Być może część zmian była już wcześniej brana pod uwagę i pandemia jedynie je przyspieszyła.

Jeśli chodzi o zmiany, które wprowadzono, ciekawie rozkłada się kwestia tego, które były najczęściej wykorzystywane przez czytelników.

Wykres 9. Które z innowacji były najczęściej wykorzystywane przez czytelników?

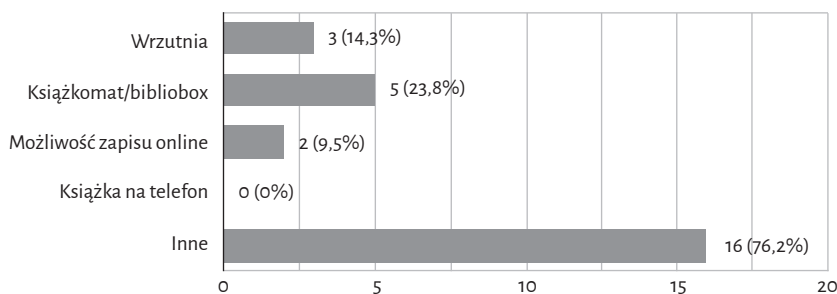


Źródło: opracowanie własne.

Jak widać, zarówno wrzutnie, jak i możliwość zapisu online miały swoich zwolenników. Najwięcej osób zdecydowało się jednak na wybór odpowiedzi „inne”. Można przypuszczać, że w tej kategorii znalazły się wymienione wcześniej przez bibliotekarzy innowacje, takie jak: zdalny dostęp do materiałów, zamawianie materiałów, skanowanie, płatności zbliżeniowe.

W badaniu zapytano również o to, które z wymienionych innowacji placówki rozważają do wprowadzenia w przyszłości.

Wykres 11. Które z innowacji Państwa instytucja planuje jeszcze wprowadzić?



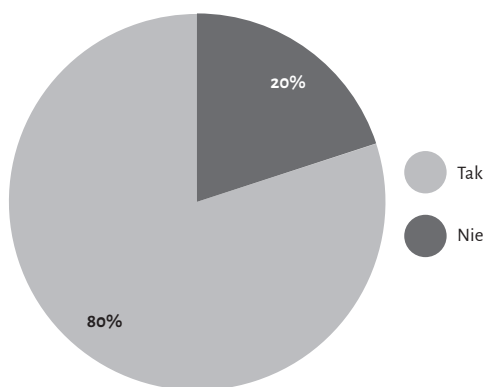
Źródło: opracowanie własne.

Zero głosów zebrała odpowiedź „Książka na telefon”. Można przypuszczać, że była ona wykorzystywana jako „potrzeba chwili”. W czasach popandemicznych bibliotekom trudno oddelegować pracownika, który miałby rozwozić materiały bądź zweryfikować, czy osoba, która je zamawia, jest faktycznie tą, do której skierowana jest akcja (osoby starsze, mające problemy z poruszaniem się, osoby z niepełnosprawnością).

Wcześniej wspomniano o tym, że niewiele bibliotek wprowadziło jako dodatkową możliwość wypożyczania książek książkomat. W odpowiedziach na to pytanie widać jednak, że jest to rozważana kwestia. Jak podkreślano wcześniej – jest to kosztowna inwestycja, dlatego nie każda instytucja mogła sobie pozwolić na jej szybkie wprowadzenie w czasach pandemii.

Jeśli chodzi o wykorzystywanie wprowadzonych innowacji przez czytelników, bibliotekarze uznali, że w zdecydowanej większości są one nadal wykorzystywane (80% odpowiedzi).

Wykres 11. Czy wprowadzone innowacje są nadal wykorzystywane przez czytelników?



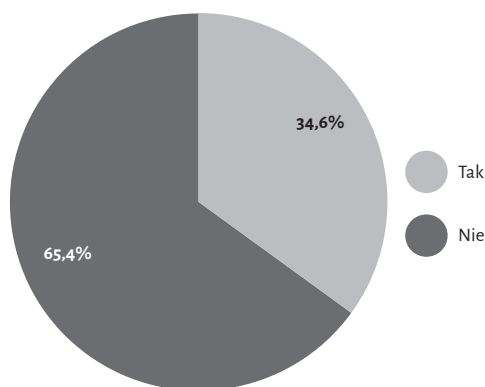
Źródło: opracowanie własne.

Czytelnicy pozytywnie odnosili się do wprowadzonych zmian. Bibliotekarze biorący udział w badaniu przyznali, że innowacje spotkały się z aprobatą, chociaż nadal bywają użytkownicy, którzy uczą się nowych rzeczy – na przykład korzystania z książkomatów.

Opinie samych pracowników na temat zmian są natomiast bardzo różne. W ankiecie pojawiły się odpowiedzi, które mówiły o pozytywnym odbiorze zmian. Niektórzy pracownicy poczuli się dowartościowani tym, że pracują w miejscu nowocześniejszym, modernizującym swoje usługi, nastawionym na czytelników. Część pracowników podchodziła do zmian pozytywnie, lecz z obawami, czy sobie poradzą. Pojawiały się też odpowiedzi wskazujące na to, że zmiany nie były dla pracowników czymś dobrym. Okazywały się dodatkową pracą, którą trzeba wykonać za te same pieniądze. Wskazywano na większe obowiązki, bez podwyżek czy nawet podziękowania ze strony władz lub dyrekcji. Niektórzy wprost pisali, że innowacje przyniosły niezadowolenie pracowników.

Bibliotekarzy zapytano też o szkolenia na temat dostosowywania oferty do zmieniających się oczekiwań społeczeństwa.

Wykres 12. Czy w Państwa bibliotece przeprowadzono szkolenia na temat dostosowywania oferty do zmieniających się oczekiwań społeczeństwa?



Źródło: opracowanie własne.

Jak widać, w zdecydowanej większości przypadków tego typu szkolenia nie miały miejsca. Prawdopodobnie zmiany wprowadzano odgórnie, bez konsultacji z lokalną społecznością czy pracownikami.

Innowacje w bibliotekach były promowane w różny sposób. W ankiecie jedynie 28% głosów potwierdzało, że nie odbyła się promocja

zmian. Tam gdzie zmiany były promowane, najczęściej wykorzystywano do informowania o nich media społecznościowe – Facebooka, stronę internetową. Przydatny był też mailing. Biblioteki korzystały również z lokalnych mediów.

Podsumowanie

Pandemia COVID przyczyniła się do transformacji usług wielu branż, w tym także instytucji kultury. Zmiany nie ominęły bibliotek. Wprowadzono nowe rozwiązania, które z różnym skutkiem przetrwały do dziś. Bibliotekarze to elastyczna grupa społeczna, która potrafi dostosować się do oczekiwań i wymogów użytkownika. Nie dziwi więc, że w czasie pandemii pojawiły się nowe możliwości korzystania ze zbiorów, włączając w to wypożyczanie i zwracanie materiałów.

Badanie ankietowe wykazało interesujące zjawisko – część środowiska bibliotekarskiego nie jest zadowolona ze zmian. Związane jest to nie tyle z niechęcią do modernizacji, co z faktem, że przez wprowadzone innowacje przybyło im zadań, które nie są dodatkowo wynagradzane finansowo. To powoduje rozczarowanie i rozgoryczenie wśród pracowników.

Można uznać, że pandemia przyspieszyła to, co nieuniknione – zmianę w obsłudze użytkowników bibliotek. Niektóre instytucje świetnie poradziły sobie w tych nowych, trudnych realiach. Nie ma jednak jednego uniwersalnego szablonu zmian, które ułatwiłyby pracę, jak i korzystanie z placówek. Każda biblioteka jest inna, ma inne możliwości, jak i użytkowników i ich potrzeby. Dlatego nie można ocenić negatywnie tych placówek, które nie zakupiły wrzutni czy nie zamonowały księżkomatu – te urządzenia sprawdzą się np. w bibliotekach publicznych, ale są zdecydowanie zbędne w szkolnych.

Podsumowując, każda z bibliotek radziła sobie z transformacją spowodowaną pandemią najlepiej, jak mogła.

Bibliografia

- Kowalewska U., *Działalność Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego w okresie pandemii (marzec 2020 – czerwiec 2021 r.)*, „Acta Universitatis lodzianis. Folia Librorum” 2021, nr 2(33), www.czasopisma.uni.lodz.pl/librorum (dostęp: 10.08.2023).
- Krieger S., *Praca bibliotekarza szkolnego w okresie nauki zdalnej*, „Acta Universitatis lodzianis. Folia Librorum” 2021, nr 2(33), www.czasopisma.uni.lodz.pl/librorum (dostęp: 10.08.2023).
- Książka na telefon*, <https://biblioteka.elk.pl/oferta/ksiazka-na-telefon/> (dostęp: 11.08.2023).
- Książkomat*, <https://biblioteka-piaseczno.pl/nasze-uslugi/ksiazkomat/> (dostęp: 10.08.2023).
- Książkomaty*, <https://warszawa19115.pl/web/guest/-/ksiazkomaty> (dostęp: 7.08.2023).
- Książkomaty*, <https://www.biblioteka.krakow.pl/ksiazkomaty/> (dostęp: 9.08.2023).
- Majchrzyk Ł., *Do tej biblioteki zapiszesz się online i możesz wypożyczać e-booki!*, <https://mobirank.pl/2020/04/21/do-tej-biblioteki-zapiszesz-sie-online-i-mozesz-wypozyczac-e-booki/> (dostęp: 9.08.2023).
- Mazowiecki Instytut Kultury, *Re(animacja) kultury w okresie pandemii. Diagnoza strategii i uwarunkowań działań animatorów i edukatorów kultury w czasie zamknięcia instytucji edukacji i kultury w związku z epidemią COVID-19*, Warszawa 2020, <https://www.mazowieckieobserwatorium.pl/badania/7335-raport-re-animacja-kultury-w-okresie-pandemii.html> (dostęp: 15.08.2023).
- Mobilna biblioteka*, <https://www.bibliotekalegionowo.pl/mobilna-biblioteka/> (dostęp: 11.08.2023).
- Morawiec B.M., *Książkomat na Rajskiej*, <https://lustrobiblioteki.pl/2018/09/ksiazkomat-na-rajskiej/> (dostęp: 9.08.2023).
- Stępień J., *Oferta biblioteki a potrzeby i oczekiwania użytkowników. Wnioski z badań*, w: H. Brzezińska-Stec, J. Żochowska (red.), *Biblioteki bez użytkowników...? Diagnoza problemu. V Ogólnopolska Konferencja Naukowa, Supraśl, 14–16 września 2015*, Białystok 2015, s. 125–140.
- Transformacja*, <https://mfiles.pl/pl/index.php/Transformacja> (dostęp: 16.08.2023).

Wrzutnia, <https://bpochota.waw.pl/index.php/uslugi/wrzutnia> (dostęp: 9.08.2023).

Wrzutnia książek, <https://www.biblioteki.gropius.com.pl/wrzutnia-ksiazek.html> (dostęp: 9.08.2023).

Wrzutnia na książki – w Bibliotece SGH kolejne udogodnienia!, <https://gazeta.sgh.waw.pl/komunikaty/wrzutnia-na-ksiazki-w-bibliotece-sgh-kolejne-udogodnienia> (dostęp: 11.08.2023).

Zdalne wypożyczanie książek – ebooki w bibliotece, <https://www.mbddim.pl/index.php/features/stol-z-pomyslowymi-nogami/103-artykuly/265-czytaj-ksiazki-bez-wychodzenia-z-domu-ebooki-w-bibliotece> (dostęp: 11.08.2023).

Zimna A., *Działania Książnicy Pedagogicznej im. A. Parczewskiego w Kaliszu w czasach pandemii roku 2020/2021*, „Acta Universitatis lodzianis. Folia Librorum” 2021, nr 2(33), www.czasopisma.uni.lodz.pl/librorum (dostęp: 10.08.2023).