

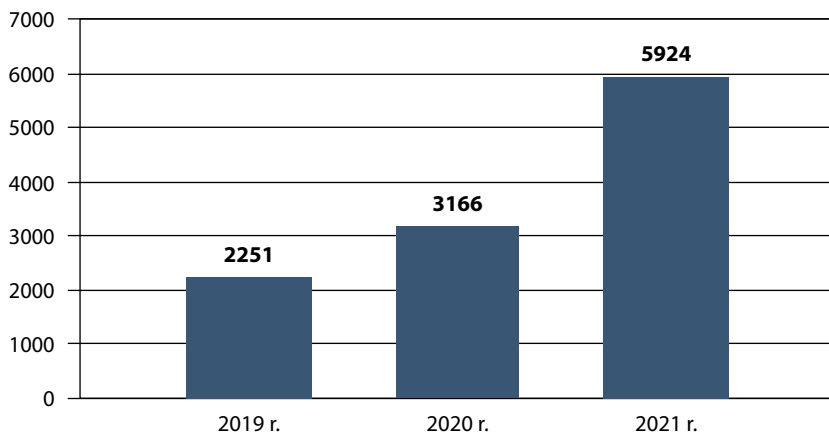


Książkomat Filii nr 42, ul. Agatowa 33, fot. z archiwum BK

Okres pandemii w Bibliotece Kraków – nowe usługi i formy komunikacji z czytelnikiem

W 2020 roku wszystkie państwa świata musiały zmierzyć się z wyzwaniem XXI wieku, jakim była (i nadal jest) pandemia wirusa SARS-CoV-2. Decyzje podejmowane i wprowadzane były natychmiast, co często wywoływało panikę wśród obywateli, a także prowadziło do dezinformacji. Pandemia nie ominęła bibliotek publicznych, wpłynęła na ich funkcjonowanie oraz postrzeganie w środowisku. Z dnia na dzień należało dostosować działalność i usługi do panującej sytuacji, a przede wszystkim zadbać o zdrowie i bezpieczeństwo pracowników oraz użytkowników. W niniejszym artykule omówione zostaną działania podjęte przez Bibliotekę Kraków w okresie pandemii, które przyczyniły się do wprowadzenia nowych usług oraz form komunikacji z czytelnikiem.

Na strukturę organizacyjną Biblioteki Kraków składają się: Biblioteka Główna, 56 filii, 10 punktów bibliotecznych oraz Klub Dziennikarzy „Pod Gruszką”. Lata 2017–2019, czyli okres przed pandemią, to systematyczny wzrost podstawowych wskaźników czytelnictwa. Odnotowywano zwiększoną liczbę użytkowników zarówno korzystających z usług tradycyjnych, jak i zdalnych, wzrost wypożyczeń oraz wzrost liczby osób korzystających z oferty kulturalnej

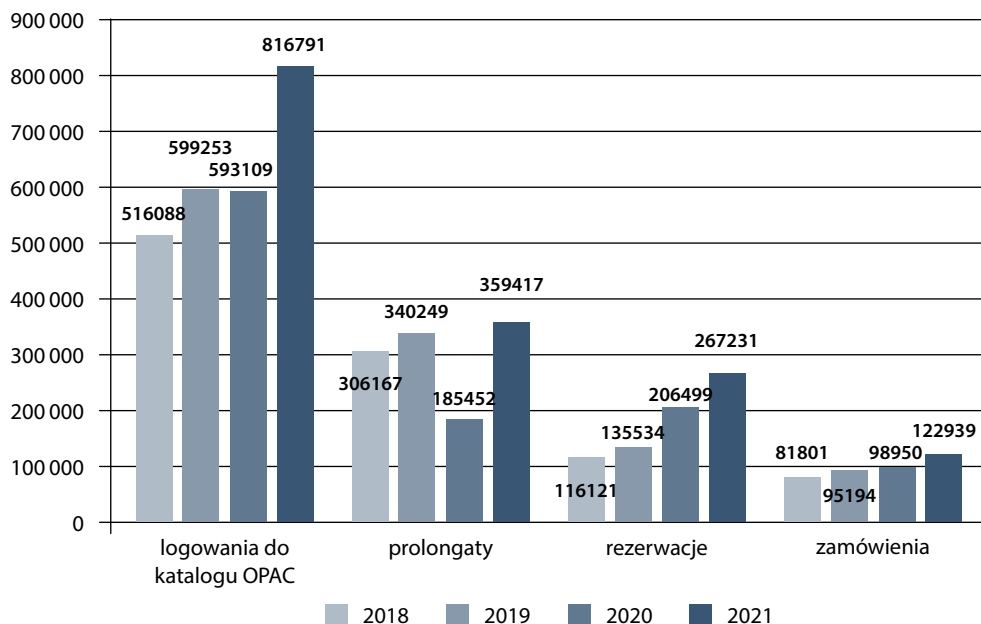


Wykres 1. Wypożyczenia gier planszowych w latach 2019–2021. Opracowanie własne

i edukacyjnej^[1]. Biblioteka Kraków działała i rozwijała się w ostatnich latach jak wiele bibliotek w Polsce. Od połączenia bibliotek dzielnicowych i powołania Biblioteki Kraków sukcesywnie poprawiano dostępność zbiorów i usług poprzez modernizację lokali bibliotecznych, przenoszenie filii do lokali z udogodnieniami dla osób z niepełnosprawnościami, rozszerzanie godzin udostępniania i otwieranie kolejnych filii w soboty. W Bibliotece Kraków wypożyczano tradycyjne zbiory – książki, audiobooki, czasopisma, a także wydawano kody dostępu do platform e-booków. Z inicjatywy mieszkanki Krakowa w 2019 roku ze środków Budżetu Obywatelskiego Miasta Krakowa (edycja 2018) utworzono sześć wypożyczalni gier planszowych. W 2021 roku było ich już osiem – w Filii nr 16, 20, 31, 42, 45, 48, 51, 56. Wypożyczalnie te cieszą się zainteresowaniem użytkowników, szczególnie widoczne było to w czasie lockdownu, pracy zdalnej i nauki zdalnej (wykres 1). Dane prezentowane na wykresach pochodzą z formularzy K-03 (Sprawozdanie biblioteki za lata 2017–2021) składanych do Głównego Urzędu Statystycznego oraz ze szczegółowych statystyk prowadzonych przez Bibliotekę Kraków.

W wybranych filiach można też wypożyczyć czytniki e-booków oraz odtwarzacze Czytak (cyfrowy odtwarzacz z dobrze widocznymi, dużymi, wypukłymi klawiszami dla osób słabowidzących do słuchania audiobooków).

[1] Sprawozdania Biblioteki Kraków K-03 za lata 2017–2019.



Wykres 2. Operacje zdalne wykonane w katalogu bibliotecznym OPAC. Opracowanie własne

Biblioteka Kraków oferowała również usługi zdalne zarówno poprzez katalog OPAC, czyli rezerwacje, zamówienia, prolongaty – możliwe po zalogowaniu na konto czytelnika w systemie bibliotecznym SOWA – jak i poprzez dostęp do własnej biblioteki cyfrowej, wypożyczalni Academica i platform e-booków (czytelnia Ibuk.pl, Legimi, EBSCO). Na wykresie 2. zaprezentowane zostały operacje zdalne wykonane w katalogu OPAC. Szczególną uwagę warto zwrócić na rezerwacje. Pandemia wpłynęła na ich wyraźny wzrost.

Sukcesywnie współpracowano z producentem oprogramowania i pracowano nad poprawą funkcjonalności programu bibliotecznego SOWA. Udało się wprowadzić kilka zmian, między innymi datę przewidzianego zwrotu wypożyczonych i zarezerwowanych aktualnie materiałów bibliecznych. Dostosowano również funkcję zdalnego zapisu do potrzeb osób niewidomych, ponieważ w przypadku, kiedy numer PESEL nie jest unikatowy, osoba niewidoma nie wie, z jakim błędem ma do czynienia. Komunikat nie był odczytywany przez programy udźwiękawiające. Dostosowano go do wymagań osób

niewidomych, a przy okazji zmieniono jego treść na bardziej zrozumiałą dla wszystkich użytkowników, obecnie brzmi: „ten numer PESEL znajduje się już w bazie Biblioteki”.

Niestety, początek 2020 roku kazał zrewidować dotychczasowe działania i plany na najbliższą przyszłość. 12 marca 2020 roku zamknięto 56 filii Biblioteki Kraków^[2], a przygotowanej do działania po generalnym remoncie Biblioteki Głównej nie udało się już otworzyć. Bardzo szybko podjęto działania zapewniające funkcjonowanie Biblioteki w nowych warunkach. Wszyscy wierzyli, że taka sytuacja nie potrwa długo. Podejmując decyzje dotyczące funkcjonowania Biblioteki w tak niecodziennych i zmiennych warunkach, nie można było opierać się ani na doświadczeniach własnych, ani innych instytucji, dlatego skrupulatnie gromadzono i analizowano dostępne wskaźniki i dane statystyczne.

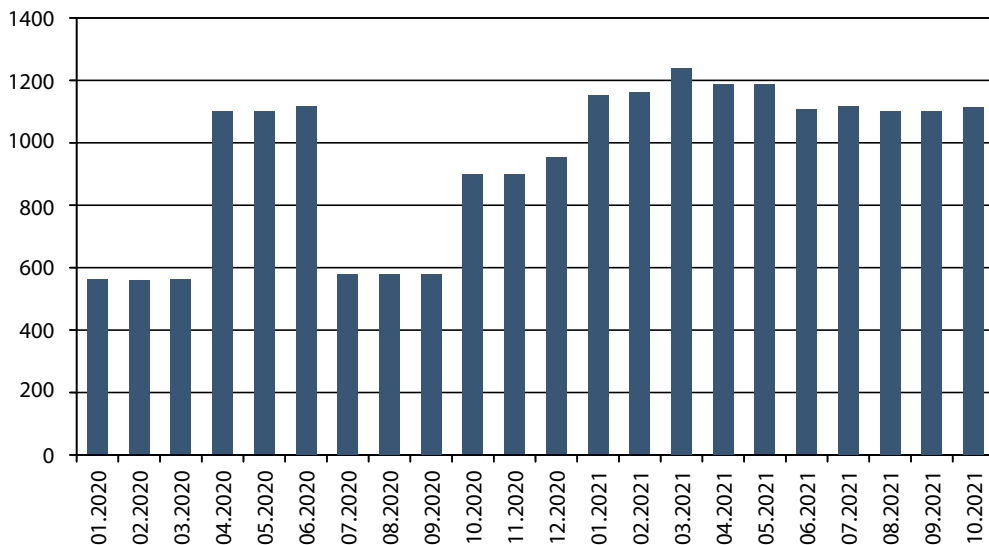
Priorytetem było utrzymanie kontaktu z czytelnikami. Terminy zwrotu wypożyczonych materiałów bibliotecznych zostały przedłużone przez bibliotekarzy systemowych, a czytelnicy poinformowani o tym drogą e-mailową, poprzez komunikaty na stronie internetowej, profilu na Facebooku oraz poprzez wywieszenie informacji na drzwiach filii. Na bieżąco analizowano rekomendacje Biblioteki Narodowej^[3], komunikaty Ministerstwa Kultury i Dziedzictwa Narodowego oraz Ministerstwa Zdrowia^[4]. Część pracowników Biblioteki Kraków pracowała zdalnie, a część wykonywała prace w filiach (porządkowanie księgozbiorów, selekcja materiałów bibliotecznych, archiwizacja dokumentów itp.).

W okresie pandemii odnotowano duże zainteresowanie szkoleniami *online*. Bibliotekarze aktywnie uczestniczyli w oferowanych przez instytucje zewnętrzne szkoleniach, podnosząc swoje kompetencje i umiejętności. Zbiory Biblio-

[2] MKiDN, #Koronawirus: Zawieszenie działalności instytucji kultury i placówek szkolnictwa artystycznego, 11.03.2021, <https://www.gov.pl/web/kultura/zawieszenie-dzialalnoscii-instytucji-kultury-i-placowek-szkolnictwa-artystycznego> (dostęp: 15.12.2021).

[3] Biblioteka Narodowa, *Opinia Biblioteki Narodowej dotycząca ograniczenia działalności bibliotek publicznych na podstawie Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 13 marca 2020 r. w sprawie ogłoszenia na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu zagrożenia epidemicznego*, 16.03.2020, <https://www.bn.org.pl/aktualnosci/3930-opinia-biblioteki-narodowej-dotyczaca-ograniczenia-dzialalnoscii-bibliotek-publicznych.html> (dostęp: 10.05.2021).

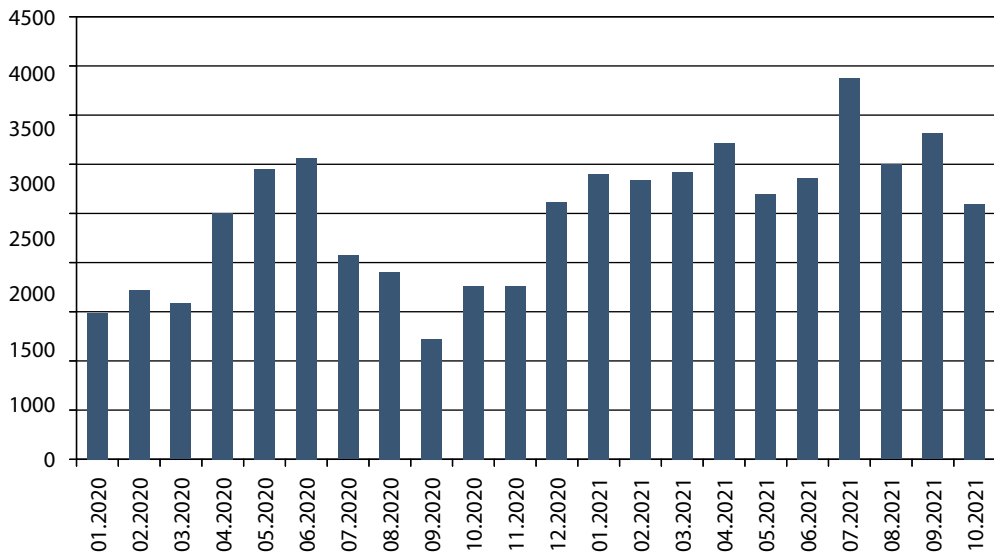
[4] *Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 13 marca 2020 r. w sprawie ogłoszenia na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu zagrożenia epidemicznego*, Dz. U. 2020, poz. 433.



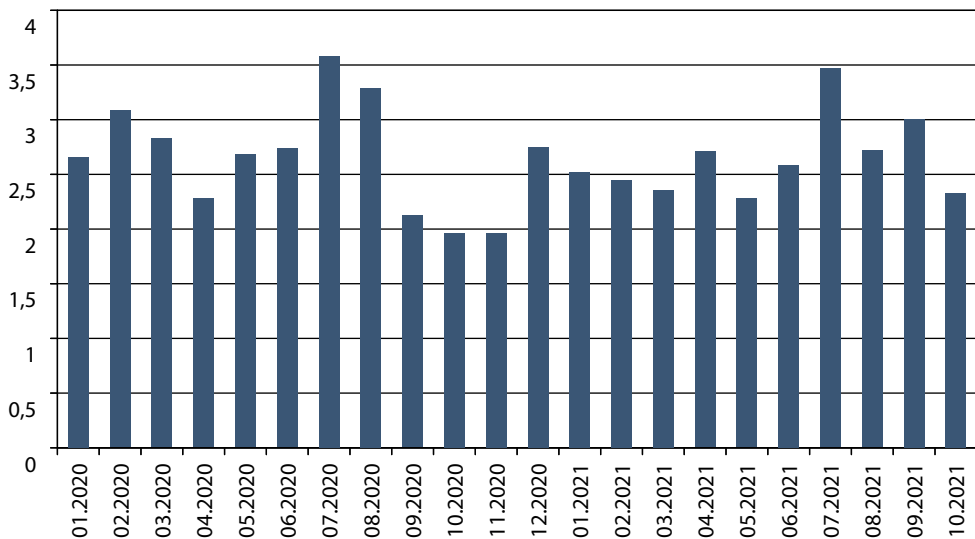
Wykres 3. Liczba wydanych kodów do platformy Legimi. Opracowanie własne

teki Kraków były sukcesywnie uzupełniane. Pracownicy Działu Gromadzenia Zbiorów oraz Działu Opracowania Zbiorów dokonywali zakupu książek, które były na bieżąco opracowywane i wprowadzane do systemu bibliotecznego, a następnie przekazywane do filii i przygotowywane przez bibliotekarzy do udostępnienia. W mediach społecznościowych kontynuowano akcję #52 tygodnie z Biblioteką Kraków, w której znane osoby ze świata kultury, nauki, sportu polecały książki.

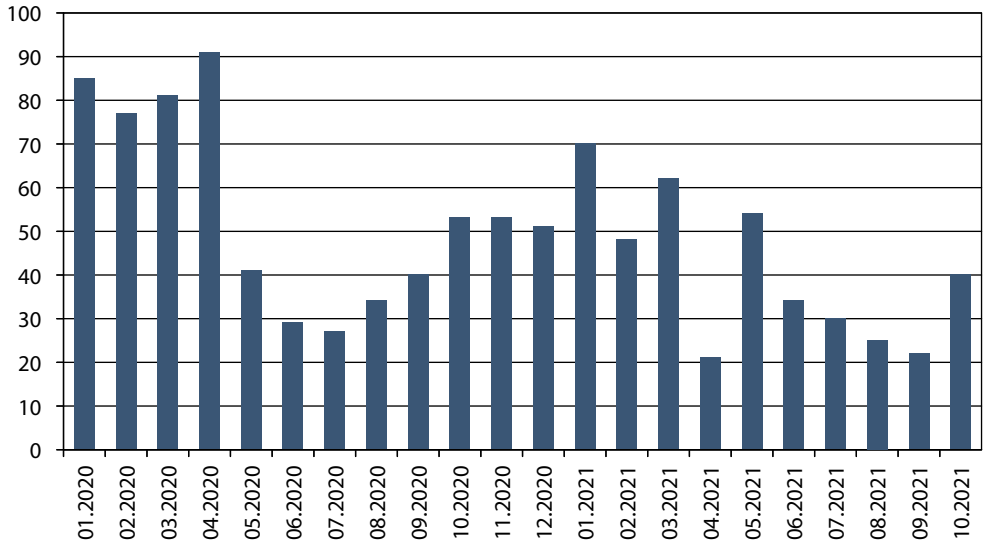
Dzięki specjalnej dotacji organizatora – Gminy Miejskiej Kraków – zakupiono dodatkowy pakiet kodów dostępu do platformy e-booków (Legimi), które rozsyłane były pierwszego dnia miesiąca poprzez pocztę elektroniczną. Ze względu na zamknięcie filii bibliotecznyc w podobny sposób zaczęto dystrybuować również kody zakupione ze środków rad dzielnic i projektów budżetu obywatelskiego. Firmy Ibuk Libra oraz EBSCO przekazały bezpłatnie dodatkową pulę kodów do swoich platform. Dużym ułatwieniem dla czytelników była i jest informacja w katalogu Biblioteki Kraków o dostępności danego tytułu w zasobach portalu Wolne Lektury, platformy Legimi oraz czytelnii Ibuk Libra. Rekomendowano korzystanie z bezpłatnych zasobów bibliotek cyfrowych,



Wykres 4. Liczba książek przeczytanych w Legimi. Opracowanie własne



Wykres 5. Liczba przeczytanych książek na jeden wydany kod do platformy Legimi. Opracowanie własne

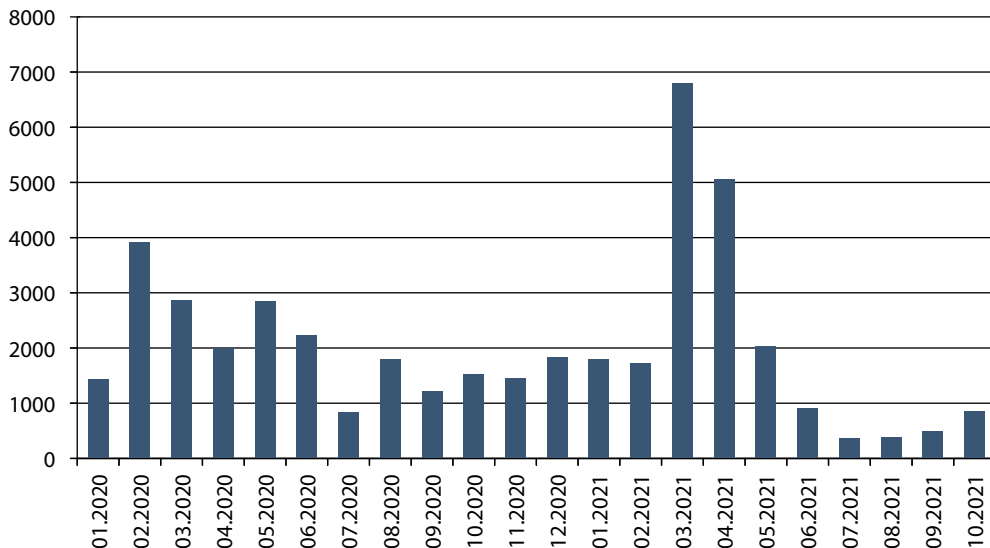


Wykres 6. Liczba wydanych kodów do platformy Ibuk Libra. Opracowanie własne

między innymi Polony, Biblioteki Cyfrowej Biblioteki Kraków. W czasie zamknięcia filii, w marcu i kwietniu 2020 roku, miesięczna liczba wyświetleń Biblioteki Cyfrowej Biblioteki Kraków wynosiła około 6000.

Dane zaprezentowane na wykresach 3., 4. i 5. są zbieżne z raportem Biblioteki Narodowej *Stan czytelnictwa w Polsce w 2020 roku*. Liczba przeczytanych książek dostępnych na platformie Legimi rośnie proporcjonalnie do liczby wydanych kodów. Najwięcej książek użytkownicy Biblioteki Kraków przeczytali nie w okresie lockdownu, lecz w czasie wakacji. Inaczej sytuacja przedstawia się w serwisach udostępniających literaturę naukową i popularnonaukową. W Ibuk Libra najwięcej otwarć i logowań odnotowano w momentach zamknięcia bibliotek, co potwierdzają dane na wykresie 6. i 7.

Z raportu Biblioteki Narodowej *Stan czytelnictwa w Polsce w 2020 roku* wynika, że: „Czytelnicy zdecydowanie preferują książki papierowe. Książki w postaci elektronicznej, czytane z ekranu komputera, czytnika, telefonu lub tabletu wymieniło zaledwie 5% osób czytających książki. Ten sposób lektury najpopularniejszy jest wśród najmłodszych badanych (wskazało go 14% czytelników od 15. do 18. roku życia) i osób uczących się (14%), co wiąże się



Wykres 7. Liczba otwarć w Ibib Libra. Opracowanie własne

zapewne z trybem udostępniania materiałów dydaktycznych przez nauczycieli i wykładowców. Czytaniu książek w formatach cyfrowych sprzyja również systematyczne korzystanie z komputera i urządzeń mobilnych (prawie co piąty badany poświęcający na to co najmniej 8 godzin dziennie czyta książki na ekranie), tym niemniej nawet w tej grupie książki papierowe cieszą się większym zainteresowaniem^[5].

W pierwszym okresie całkowitego lockdownu bardzo ważne dla Biblioteki Kraków było utrzymanie kontaktu z czytelnikami. Zamknięci w domach, często zaniepokojeni i zdezinformowani potrzebowali rozrywki, kontaktu z książką i propozycji zagospodarowania wolnego czasu w zamkniętej przestrzeni, przede wszystkim dla dzieci. Prośby od czytelników docierały do Biblioteki e-mailami, poprzez komentarze na Facebooku oraz w czasie rozmów telefonicznych. Z inicjatywy bibliotekarzy, pomimo bardzo skromnego doświadczenia w tym zakresie, zaczęto przygotowywać krótkie filmy w cyklu „Antykwariat”, w których

[5] R. Chymkowski, Z. Zasacka, *Stan czytelnictwa w Polsce w 2020 roku*, Warszawa 2021, s. 6, <https://www.bn.org.pl/download/document/1621420376.pdf> (dostęp: 15.12.2021).

bibliotekarka zachęcała do sięgania po książki często stojące w domowych biblioteczках. Cykl ten był bezpośrednim nawiązaniem do artykułów publikowanych w „Bibliotece Kraków. Informatorze Czytelniczo-Kulturalnym”. Kolejną inicjatywą były warsztaty DIY (*Do It Yourself*) online, podczas których bibliotekarze prezentowali, jak różnymi technikami, z materiałów dostępnych w każdym domu, wykonać prace plastyczne, ozdoby dekoracyjne, kartki okolicznościowe. Ważne było zastosowanie materiałów recyklingowych i kształtowanie postaw proekologicznych. Te realizowane amatorsko spontaniczne działania dały impuls do przygotowania miniseriale filmowego *Przepis na książkę*. Inicjatywa ta zrealizowana została w ramach XVII Ogólnopolskiego Tygodnia Bibliotek zorganizowanego pod hasłem „Zasmakuj w bibliotece”. Zaproszeni goście (Przemek Dębowski, Jolanta Korcuć, Agnieszka Fulińska, Aleksandra Kłęczar, Anna Marchewka, Anna Maślanka, Jan Burnatowski, Marcin Hernas, Wojciech Kwiecień-Janikowski, Tomasz Kwiecień, Małgorzata Kafel, Katarzyna Maziarz, Małgorzata Zajac), reprezentujący krakowskie środowisko literacko-wydawnicze, opowiadali o procesie powstawania książki oraz specyfice wykonywanego zawodu. Scenariusz powstał w Bibliotece Kraków, a realizację zlecono profesjonalście – Piotrowi Kubicowi. Na profilu Biblioteki Kraków na Facebooku opublikowano sześć filmów: *Proces wydawniczy od kuchni*, *Przepis na dobry przekład*, *Kulinarny duet. O owocnej współpracy autora i ilustratora*, *O jedzeniu oczami: jak zaprojektować piękną książkę?*, *Jak zaspokoić apetyt młodego czytelnika?*, *Na deser: czy krytyk krytykuje, a bloger reklamuje*. Cykl cieszył się dużym zainteresowaniem wśród internautów i czytelników, nadal często jest odtwarzany.

Biblioteka Kraków skorzystała z możliwości ubiegania się o dofinansowanie ze środków Narodowego Centrum Kultury w ramach programu „Kultura w sieci”^[6]. Była to „tzw. pierwsza tarcza antykryzysowa, w ramach której wdrożono

[6] Rozporządzenie Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego z dnia 2 kwietnia 2020 r. w sprawie wsparcia finansowego dla osób fizycznych, osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej na zmianę formy upowszechniania działalności twórczej lub artystycznej w okresie obowiązywania stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii, Dz. U. 2020, poz. 583.

program wsparcia finansowego dla sektora kultury”^[7]. Projekt „Cizemkowe czytanki – słuchaj on-line z Biblioteką Kraków” zakładał nagranie w filiach i wyemitowanie pięciu piętnastominutowych odcinków filmowych, w których krakowscy aktorzy (Anna Polony, Radosław Krzyżowski, Dorota Segda, Katarzyna Zawiślak-Dolny i Paweł Kumięga) czytają fragmenty książek nominowanych do Nagrody Żółtej Cizemki: *Bajki mariackie* Ewy K. Czaczkowskiej, *Nieźle ziółko* Barbary Kosmowskiej, *Ten i tamten las* Magdaleny Tulli, *Historie zamiecione pod dywan* Agnieszki Zimnowodzkiej, *Smacznego, proszę Wilka!* Marty Guśniewskiej. Reżyserem serii był Adolf Weltschek – dyrektor Teatru Groteska, oraz Małgorzata Labiś-Zwolińska. Pierwszy odcinek uzupełniony został wypowiedzią prof. dr hab. Alicji Baluch – członka Kapituły Nagrody Żółtej Cizemki – na temat genezy powołania Nagrody. Czytany fragment książki uzupełniono prezentacją ilustracji Katarzyny Fus, Emilii Dziubak, Alicji Rosé, Małgorzaty Kwapińskiej oraz Jagi Słowińskiej. Każdy film zakończono prezentacją biblioteki, w której został przygotowany, a pracownicy filii opowiedzieli o jej historii oraz wydarzeniach organizowanych przez Bibliotekę Kraków. Zgodnie z ustawą o zapewnieniu dostępności^[8] wszystkie odcinki zostały opatrzone napisami oraz tłumaczeniem na polski język migowy. W ramach projektu opracowana została elektroniczna wystawa poświęcona dotychczasowym edycjom Nagrody Żółtej Cizemki. Filmy oraz wystawa dostępne są na kanale YouTube oraz stronie internetowej Biblioteki Kraków^[9].

Realizacja tych dwóch projektów dała motywację do przygotowania kolejnych interesujących cykli filmowych *Teatr od kulis* oraz *Z książką wśród zwierząt*, co ważne – zostały one przygotowane wyłącznie przez pracowników merytorycznych Biblioteki. Za scenariusz i realizację odpowiedzialna była Anna Grychowska, a za nagranie i montaż – Radosław Kurzeja, pracownicy

[7] M. Kisilowska, *Biblioteki publiczne w kryzysie. Doświadczenie pierwszego etapu pandemii*, Warszawa 2021, s. 47.

[8] *Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami*, Dz. U. 2019, poz. 1696.

[9] Strona internetowa Biblioteki Kraków, <https://www.biblioteka.krakow.pl/cizemkowe-czytanki-w-wersji-filmowej/> (dostęp: 1.09.2021).

Działu Metodycznego i Projektów. *Teatr od kulis*^[10] to cykl sześciu filmów dla najmłodszych, w których Dariusz Cywka, aktor Teatru Otwartego, przedstawił zagadnienia dotyczące teatru, czyli proces twórczy, scenariusz, przygotowanie aktora, kostiumy, rekwizyty, pracownice teatralne, lalki, teatr cieni. *Z książką wśród zwierząt*^[11] to sześcioodcinkowy cykl przygotowany we współpracy z Fundacją Miejski Park i Ogród Zoologiczny w Krakowie. Każdy odcinek składa się z dwóch części: głośnego czytania w filii bibliotecznej fragmentu opowiadania lub wiersza, którego bohaterem jest wybrane zwierzę, oraz prelekcji Jerzego Piroga z krakowskiego ZOO na temat tego zwierzęcia. Realizacja cykli filmowych była możliwa dzięki zakupowi sprzętu filmowego w ramach projektu „Biblioteka zmian – zakup wyposażenia do Filii nr 48 Biblioteki Kraków na potrzeby prowadzenia działalności kulturalnej” dofinansowanego ze środków Ministra Kultury, Dziedzictwa Narodowego i Sportu.

Od 4 maja 2020 roku biblioteki mogły wznowić działalność^[12], zachowując reżim sanitarny i stosując się do wytycznych Ministerstwa Rozwoju, Pracy i Technologii^[13]. Dla dużej instytucji, jaką jest Biblioteka Kraków, przystosowanie Biblioteki Głównej oraz 56 filii bibliotecznych do ponownego otwarcia w reżimie sanitarnym było ogromnym wyzwaniem. Każda filia musiała zostać właściwie przygotowana, należało wyznaczyć szlaki komunikacyjne, zorganizować stanowisko zwrotów, stanowisko wydawania zamówionych książek, zabezpieczyć sale biblioteczne, wyznaczyć miejsce na kwarantannę książek, a także zaopatrzyć pracowników w środki ochrony osobistej oraz środki do dezynfekcji. Należało także uzyskać zgodę na otwarcie filii wydawaną przez Stację Sanitarno-Epidemiologiczną. Ważne było również przygotowanie systemu

[10] Kanał Biblioteki Kraków na portalu YouTube, <https://www.youtube.com/playlist?list=PLmWG-usQJg-IRCinMzYBHXyGDFignkbpr> (dostęp: 15.07.2021).

[11] Kanał Biblioteki Kraków na portalu YouTube, <https://www.youtube.com/playlist?list=PLmWG-usQJg-Jz2A1juPdYP4GISa4F6gt3> (dostęp: 30.10.2021).

[12] MKiDN, *Wznowienie działalności niektórych instytucji kultury*, 30.04.2020, <https://www.gov.pl/web/kultura/wznowienie-dzialalnosci-niektorych-instytucji-kultury> (dostęp: 15.10.2021).

[13] MRPiT, *Wytyczne dla funkcjonowania bibliotek w trakcie epidemii COVID-19 w Polsce*, 28.04.2020, <https://www.gov.pl/web/rozwoj-technologie/biblioteki> (dostęp: 21.01.2021).

bibliotecznego SOWA do nowych zasad, na przykład kwarantanny książek. Od 8 maja 2020 roku sukcesywnie zaczęto otwierać filie Biblioteki Kraków. Zgodnie z regulaminem Biblioteki oraz zarządzeniem dyrektora opłaty za nieterminowy zwrot wypożyczonych materiałów bibliotecznycy nie były naliczane przez okres zamknięcia oraz przez kolejne 30 dni po ponownym otwarciu filii (ograniczyło to liczbę użytkowników w pierwszych dniach pracy filii i wpłynęło na bezpieczeństwo pracowników oraz czytelników).

Z uwagi na ograniczenia liczby osób przebywających w jednym czasie w bibliotekach oraz czasu, jaki spędzają w nich czytelnicy, bardzo późno uruchomiono czytelnice. Wychodząc naprzeciw potrzebom młodzieży licealnej, studentów oraz wszystkich potrzebujących, podjęto decyzję, żeby w pięciu największych czytelnicach przygotować skanery i uruchomić usługę e-czytelnia. Każdy czytelnik Biblioteki Kraków, który złożył kwerendę, zwrócił się drogą e-mailową lub telefonicznie do filii z prośbą o przesłanie skanu artykułu, rozdziału, wybranego fragmentu książki, otrzymywał przygotowany przez bibliotekarza plik z informacją o możliwości korzystania z przesłanych materiałów wyłącznie w ramach dozwolonego użytku osobistego. Przygotowane skany zabezpieczano znakiem „Biblioteka Kraków”.

W 2020 roku zrealizowano dwa projekty dofinansowane ze środków Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego pochodzących z Funduszu Promocji Kultury „Czytelniczny budzik – czas na rodzinne czytanie” i „Wielozadaniowy bibliotekarz – cykl szkoleń dla pracowników bibliotek publicznych”, a także projekt „Etnopodróż z Biblioteką Kraków” dofinansowany ze środków Narodowego Centrum Kultury. Szczegółowe informacje na temat tych zadań ukazały się w „Roczniku Biblioteki Kraków 2020”^[14]. Wnioski grantowe składano w listopadzie 2019 roku. Nikt wtedy nie podejrzewał, jakie wymagania będzie należało spełnić, aby bezpiecznie przeprowadzić zaplanowane działania. W ramach aktualizacji wniosków dostosowano planowane wydarzenia do zaistniałej sytuacji epidemicznej. Z uwagi na obostrzenia sanitarne część wydarzeń realizowano *online*, a część w formie hybrydowej, na przykład spotkania autorskie, spektakle teatralne, lekcje biblioteczne, wernisaże wystaw organizowano za pośrednictwem platformy do wideokonferencji ZOOM, przygotowano nagrania

[14] „Rocznik Biblioteki Kraków 2020”, red. S. Dziedzic, s. 528–531.

rozmów z pisarzami oraz prezentację filmową wystawy przygotowanej przez członków Polskiego Związku Głuchych, które następnie udostępniano na kanale YouTube. Zorganizowano też wydarzenia na świeżym powietrzu w parkach, na przedszkolnych placach zabaw lub w zabytkowym ogrodzie Biblioteki Głównej. Nowością dla czytelników była konieczność zapisania się na wydarzenie za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej Biblioteki. Organizacja wydarzeń i spotkań z pracownikami nie byłaby możliwa bez zakupu licencji do platformy do wideokonferencji ZOOM. Warsztaty literackie organizowane w ramach cyklu „Peron literacki Biblioteki Kraków” zostały przeniesione do sieci, dzięki temu wśród uczestników warsztatów znalazły się osoby z innych miast. Początkowo działalność Klubu Dziennikarzy „Pod Gruszką” została zawieszona, by potem organizować wydarzenia hybrydowe – z udziałem kilku osób i transmisją w mediach społecznościowych.

Nowoczesna instytucja to taka, która odpowiednio realizuje swoje zadania, ale również wychodzi naprzeciw oczekiwaniom użytkowników czekających na usługi odpowiadające ich konkretnym potrzebom i umiejętnościom. Konieczne jest dostosowanie funkcjonalności tworzonych rozwiązań informatycznych do rzeczywistych potrzeb rozwijającego się społeczeństwa.

W 2019 roku Biblioteka Kraków złożyła wniosek do Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Małopolskiego na lata 2014–2020 oś 2 „Cyfrowa Małopolska”, Działanie 2.1 „E-administracja i otwarte zasoby”, Poddział 2.1.1 „Elektroniczna administracja” na zadanie: „E-usługi w Bibliotece Kraków wraz z wdrożeniem nowoczesnej infrastruktury informatycznej”. Jednym z założeń tego projektu była obsługa użytkowników z wykorzystaniem profilu zaufanego e-PUAP oraz płatności elektroniczne. Projekt w 2019 roku nie otrzymał dofinansowania, dlatego w 2021 roku Biblioteka Kraków podjęła się realizacji części projektu z dotacji celowej organizatora. Było to ważne szczególnie w chwili, gdy wielu użytkowników oczekiwało na rozwiązania pozwalające na korzystanie ze zbiorów i usług bez kontaktu z bibliotekarzem lub przy jak najmniejszym kontakcie. W styczniu 2021 roku uruchomiono usługę płatności elektronicznych PayU. Użytkownicy logując się na konto czytelnika, mogą bezpośrednio dokonać płatności za nieterminowy zwrot materiałów bibliotecznych. Do końca października 2021 roku wykonano 1760 operacji, średnio 176 operacji miesięcznie. Więcej problemów przysporzyło wprowadzenie usługi

zdalnego zapisu z wykorzystaniem profilu zaufanego e-PUAP. Prace nad oprogramowaniem trwały cztery miesiące, a kolejne sześć miesięcy trwał proces weryfikacji przez Ministerstwo Cyfryzacji. System biblioteczny musiał przejść testy szczelności i zabezpieczeń, a Biblioteka zobowiązać się do zachowania najwyższych standardów ochrony danych osobowych. W kwietniu 2021 roku projekt „E-usługi w Bibliotece Kraków...” uzyskał dofinansowanie i rozpoczęto jego realizację, która zakłada między innymi zakup sprzętu komputerowego, rozwój oprogramowania bibliotecznego i aplikacji oraz poprawę dostępności biblioteki cyfrowej i strony internetowej.

Okres pandemii zmusił Bibliotekę Kraków do szukania sposobów na wypożyczanie zbiorów przy jak największym ograniczeniu kontaktu między bibliotekarzem a użytkownikiem. Potrzebę taką dostrzegli również mieszkańcy Krakowa. Wśród projektów Budżetu Obywatelskiego Miasta Krakowa (edycja 2020) znalazł się pomysł zainstalowania przy Filii nr 16 księżkomatu. Projekt znalazł uznanie mieszkańców, którzy chętnie na niego zagłosowali. Na kolejne urządzenie Biblioteka pozyskała środki w ramach zadania „Biblioteka bliżej czytelnika – księżkomat i wyposażenie Biblioteki Głównej Biblioteki Kraków”, na które w listopadzie 2020 roku złożono wniosek do programu MKDNiS „Infrastruktura kultury 2021”. Trzecie urządzenie zostało zakupione ze środków inwestycyjnych miasta. Specyfikacja na księżkomaty została przygotowana zgodnie z zapisami Ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami^[15], dlatego na przykład panel obsługi znajduje się niżej niż w standardowym modelu. Dodatkowymi wymaganiami była możliwość obsługi urządzenia przy wykorzystaniu funkcjonującego obecnie w Bibliotece systemu bibliotecznego. Dla każdego księżkomatu została przygotowana specjalna grafika, która nawiązuje do oznakowania Filii nr 16, Roku Stanisława Lema (Biblioteka Główna) oraz nazwy osiedla, gdzie urządzenie zostało zainstalowane (Filia nr 42). Wszystkie trzy księżkomaty uruchomione zostały w IV kwartale 2021 roku.

Prowadzone działania *online* oraz oferta usług zdalnych nie zadowolili użytkowników Biblioteki Kraków, którzy oczekiwali przede wszystkim wolnego

[15] Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, Dz. U. 2019, poz. 1696.

dostępu do zbiorów, możliwości nieograniczonego korzystania z czytelni i stanowisk komputerowych oraz organizacji wydarzeń „w realu”. Swoje oczekiwania i potrzeby komunikowali w rozmowach z bibliotekarzami oraz za pośrednictwem mediów społecznościowych, formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej oraz poprzez wysyłanie bezpośrednich wiadomości e-mailowych. W odpowiedzi na te potrzeby, w ramach programu „Partnerstwo dla książki 2021”, przygotowany został projekt „Literacki ogród Biblioteki Kraków” dofinansowany ze środków Ministra Kultury, Dziedzictwa Narodowego i Sportu pochodzących z Funduszu Promocji Kultury. W ogrodzie przy Bibliotece Głównej zorganizowano sześć tematycznych pikników: literacki, futurologiczny, podróżniczy, muzyczno-taneczny, teatralny, naukowy, których nadrzędnym celem była prezentacja bogatych i różnorodnych zbiorów naukowych, popularnonaukowych i beletrystycznych dostępnych w Bibliotece Głównej oraz 56 filiach Biblioteki Kraków, a także upowszechnianie wiedzy i kultury. Do współpracy zaproszono lokalne instytucje kultury, księgarnie, antykwiariaty, a także wydawców i artystów. Odbiorcami pikników byli dzieci, młodzież, dorośli, seniorzy, osoby z niepełnosprawnościami. W dobie pandemii biblioteczny ogród stał się bezpieczną przestrzenią do rodzinnego spędzania wolnego czasu. Celem była także organizacja działań animujących kulturę, czytelnictwo i integrujących wokół książki. Uczestnicy wzięli udział w spotkaniach z autorami, podróżnikami, naukowcami i specjalistami w różnych dziedzinach wiedzy, interdyscyplinarnych warsztatach, konkursach, wystawach, grach i zabawach edukacyjnych czy akcjach bookcrossingowych. Zorganizowano również konkurs na najpiękniejszego mola i motyla książkowego. We wszystkich piknikach wzięło udział 1157 osób.

O aktualnych wydarzeniach i nowych usługach czytelnicy informowani byli poprzez stronę internetową, profil na portalu Facebook, kanał na YouTube, reklamę w BUS TV i „Dwutygodniku Miejskim. Kraków.pl” oraz poprzez tradycyjne formy, to znaczy plakaty, ulotki i foldery informacyjne, zakładki i wydawnictwa własne, między innymi miesięcznik „Biblioteka Kraków. Informator Czytelniczo-Kulturalny”, „Rocznik Biblioteki Kraków”. Język komunikatu dostosowano do rodzaju medium. Przypominano o zasadach korzystania ze zbiorów w okresie pandemii, zmianach godzin udostępniania zbiorów, akcjach i rocznicach. Największe zasięgi i liczbę komentarzy na Facebooku miały

informacje o zamknięciu lub ponownym otwarciu filii oraz oryginalne, ciekawe posty przygotowywane przez pracowników Działu Promocji, Marketingu i PR.

Sytuacja nadal nie jest stabilna, dlatego na bieżąco podejmowane są decyzje dotyczące zasad funkcjonowania Biblioteki zgodnie z obowiązującymi przepisami. Na pewno niektóre wypracowane w czasie pandemii rozwiązania zostaną z nami i będą wykorzystywane w celu poprawy dostępu do zbiorów i usług bibliotecznych.

Podsumowaniem będą dwa pytania. Pierwsze, czy pandemia wpłynęła na postawy lekturowe Polaków? Odpowiedź jest dostępna w raporcie Biblioteki Narodowej: „Wydaje się zatem, że to jednak nie pandemia w pierwszej kolejności decyduje o postawach lekturowych Polaków, lecz nadzwyczajne okoliczności przez nią powodowane wyostrzają jedynie różnice społeczne widoczne już wcześniej. Jeśli wziąć pod uwagę fakt, że pewne formy uczestnictwa w kulturze już od dawna realizowano za pośrednictwem internetu, należy stwierdzić, że pandemia w tej dziedzinie nie spowodowała fundamentalnych zmian. Nieznacznie wzrosła intensywność niektórych sposobów korzystania z treści udostępnianych w formie cyfrowej (...). Ta stosunkowo niewielka skala zmian wynika prawdopodobnie z tego, że społeczne wzorce tych praktyk ukształtowały się znacznie wcześniej”^[16]. Drugie pytanie, czy pandemia wpłynęła na funkcjonowanie bibliotek publicznych? Zdecydowanie tak, świadczą o tym sprawozdania poszczególnych bibliotek oraz badania przeprowadzone przez Małgorzatę Kisilowską^[17], z których wynika, że biblioteki publiczne muszą zmierzyć się z nową sytuacją, dostosować oferowane usługi do warunków sanitarno-epidemiologicznych, zadbać o bezpieczeństwo pracowników oraz użytkowników, ograniczyć lub przeformułować działalność kulturalno-edukacyjną, a często również dokonać zmian w strukturze organizacyjnej instytucji oraz planie finansowym.

[16] R. Chymkowski, Z. Zasacka, *Stan czytelnictwa w Polsce w 2020 roku*, Warszawa 2021, s. 6, <https://www.bn.org.pl/download/document/1621420376.pdf> (dostęp: 15.12.2021).

[17] M. Kisilowska, *Biblioteki publiczne w kryzysie. Doświadczenie pierwszego etapu pandemii*, Warszawa 2021, s. 173–217.

IZABELA RONKIEWICZ-BRĄGIEL
PAULINA KNAPIK-LIZAK

Okres pandemii w Bibliotece Kraków – nowe usługi i formy komunikacji z czytelnikiem

Od 2020 roku świat zмага się z pandemią wirusa SARS-CoV-2, która nie ominęła także polskich bibliotek publicznych. Działalność bibliotek została ograniczona lub czasowo zawieszona. Pandemia negatywnie wpłynęła na wskaźniki czytelnictwa, funkcjonowanie bibliotek, nastroje bibliotekarzy i czytelników. Warto rozważyć, jakie pozytywne skutki wyniknęły z tej kryzysowej sytuacji. Na przykładzie Biblioteki Kraków zaprezentowane zostały nowe usługi oraz formy komunikacji z czytelnikiem: działalność on-line w mediach społecznościowych, realizacja projektów kulturalno-edukacyjnych w warunkach obostrzeń sanitarno-epidemiologicznych, usługi zdalne za pośrednictwem katalogu OPAC, dostęp do własnej biblioteki cyfrowej, wypożyczalni Academica i platform e-booków, uruchomienie e-czytelni, systemu płatności elektronicznych PayU, zdalnego zapisu do biblioteki z wykorzystaniem profilu zaufanego e-PUAP, a także dostosowanie filii bibliotecznych do obsługi czytelników z zachowaniem wytycznych przeciwepidemicznych Głównego Inspektora Sanitarnego.

SŁOWA KLUCZE

Biblioteka Kraków, pandemia, działalność *online*, płatności mobilne PayU, zdalny zapis, platformy e-booków, projekty kulturalno-edukacyjne, kanał YouTube Biblioteki Kraków

SUMMARY

IZABELA RONKIEWICZ-BRĄGIEL
PAULINA KNAPIK-LIZAK

The Pandemic Period in Biblioteka Kraków – New Services and Forms of Communication with Library Users

Since 2020, the world has been struggling with the SARS-CoV-2 virus pandemic that affected also Polish public libraries. Their operations have been limited or temporarily suspended. The pandemic has negatively affected reading indexes, operations of libraries, moods of librarians and library users. However, the positive results of this situation are worth examining. The case of Biblioteka Kraków illustrates new services and forms of communication with library users: social media presence, running cultural and educational projects under sanitary and epidemiological conditions, remote services through the OPAC catalogue, access to own digital library, Academica lending library and e-book platforms, launching the e-reading-room service, PayU electronic payments and possibility to join the library remotely via the e-PUAP trusted profile, as well as adapting the library branches to the Chief Sanitary Inspector's guidelines for operations during the pandemic.

KEYWORDS

Biblioteka Kraków, pandemic, on-line activity, PayU mobile payments, remote application, e-book platforms, cultural and educational projects, Biblioteka Kraków YouTube channel

- Biblioteka Narodowa, *Opinia Biblioteki Narodowej dotycząca ograniczenia działalności bibliotek publicznych na podstawie Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 13 marca 2020 r. w sprawie ogłoszenia na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu zagrożenia epidemicznego*, 16.03.2020, <https://www.bn.org.pl/aktualnosci/3930-opinia-biblioteki-narodowej-dotyczaca-ograniczenia-dzialalnosci-bibliotek-publicznych.html> (dostęp: 10.05.2021).
- Buchner A., Urbańska A., Wierzbicka M., Janus A., Cetera N., *Kultura w pandemii. Doświadczenia polskich instytucji kultury*, Centrum Cyfrowe, Warszawa 2021.
- Chymkowski R., Zasacka Z., *Stan czytelnictwa w Polsce w 2020 roku*, Biblioteka Narodowa, Warszawa 2021.
- Instytucje kultury w okresie pandemii. Raport*, Mazowiecki Instytut Kultury, Warszawa 2021.
- Biblioteka Kraków (kanał YouTube), <https://www.youtube.com/channel/UCOh9WP-1DyCKPfUdyUp9cWWSA>
- Kisilowska M., *Biblioteki publiczne w kryzysie. Doświadczenie pierwszego etapu pandemii*, Wydawnictwo Naukowe i Edukacyjne SBP, Warszawa 2021.
- Knaś P., *Małopolska kultura. Koronraport. Straty i problemy podmiotów działających w sektorze kultury i w sektorze kreatywnym w Małopolsce w związku z pandemią COVID-19*, Małopolski Instytut Kultury, Kraków 2020.
- Wydział Kultury i Dziedzictwa Narodowego Urzędu Miasta Krakowa we współpracy z Małopolskim Instytutem Kultury i Miejskim Centrum Dialogu, *Krakowska kultura w czasie epidemii COVID-19 – opracowanie wyników badania*, Kraków 2021.
- MKiDN, #Koronawirus: *Zawieszenie działalności instytucji kultury i placówek szkolnictwa artystycznego*, 11.03.2021, <https://www.gov.pl/web/kultura/zawieszenie-dzialalnosci-instytucji-kultury-i-placowek-szkolnictwa-artystycznego> (dostęp: 15.12.2021).
- MKiDN, *Wznowienie działalności niektórych instytucji kultury*, 30.04.2020, <https://www.gov.pl/web/kultura/wznowienie-dzialalnosci-niektorych-instytucji-kultury> (dostęp: 15.10.2021).
- MRPiT, *Wytyczne dla funkcjonowania bibliotek w trakcie epidemii COVID-19 w Polsce*, 28.04.2020, <https://www.gov.pl/web/rozwoj-technologie/biblioteki> (dostęp: 21.01.2021).
- Biblioteka Narodowa – rekomendacje 2020.
- Rocznik Biblioteki Kraków 2020*, red. S. Dziedzic, Biblioteka Kraków, Kraków 2020.
- Rozporządzenie Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego z dnia 2 kwietnia 2020 r. w sprawie wsparcia finansowego dla osób fizycznych, osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej na zmianę formy upowszechniania działalności twórczej lub artystycznej w okresie obowiązywania stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii*, Dz. U. 2020, poz. 583.
- Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 13 marca 2020 r. w sprawie ogłoszenia na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu zagrożenia epidemicznego*, Dz. U. 2020, poz. 433.
- Biblioteka Kraków – sprawozdania K-03 za lata 2017–2019.
- Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami*, Dz. U. 2019, poz. 1696.
- www.biblioteka.krakow.pl (dostęp: 24.01.2022).