



Dr Halina Bernat, dyrektor Biblioteki Miejskiej w Łodzi, fot. Krzysztof Lis

Biblioteka – *user friendly*.

Jak dotrzymać kroku

nowemu pokoleniu

Biblioteka Miejska w Łodzi ma niespełna pięć lat. Rozpoczęła działalność w obecnej formule organizacyjnej 1 stycznia 2018 roku. Jednak została zbudowana na bazie pięciu instytucji bibliotecznych funkcjonujących w Łodzi od kilkudziesięciu lat. Zatem tradycja, długie funkcjonowanie jest naszą cechą. To świetny kapitał dający nam zaufanie społeczne i przekonanie wszystkich o wartościach, które bibliotekarze przenoszą na kolejne pokolenia. Ostatnie kilka lat postawiło przed tak szacowną instytucją wyzwania, które zmieniają oblicze biblioteki oraz metody jej pracy.

Pandemia, wojna na Ukrainie oraz rozwój technologiczny na świecie spowodowały zmiany w sposobie postrzegania roli biblioteki oraz pracy bibliotekarzy.

Pandemia wymuszała natychmiastowe zamykanie bibliotek, następnie otwieranie, udostępnianie księgozbioru na wiele sposobów. Wszyscy pamiętamy wydawanie książek przez szparę w drzwiach lub przez okno, kwarantanny dla książek, zabezpieczenia przyłbicami, maskami, rękawiczkami jedno- i wielorazowymi. Dwa lata ciągłych zmian nauczyły nas wszystkich umiejętności natychmiastowego reagowania na zmianę i dostosowywania się do zewnętrznych okoliczności. Lutowe wydarzenia na Ukrainie zmieniły biblioteki w centra pomocy uciekającym kobietom, dzieciom. Ten czas pokazał, że biblioteka jest bardzo ważna i można w niej nie tylko wymienić książki, ale – jeśli zachodzi taka potrzeba – jest miejscem, gdzie można liczyć na wszelką pomoc.

Biblioteki rozszerzyły swoje dotychczasowe funkcje. Do znanych wszystkim funkcji instytucji kulturalnej, która zgodnie z Ustawą o bibliotekach zajmuje się: „gromadzeniem, opracowywaniem, przechowywaniem i ochroną materiałów bibliotecznych oraz obsługą użytkowników”, doszły jeszcze społeczne.

Biblioteka jest najczęściej odwiedzaną instytucją kultury. To statystycznie pierwsza instytucja kultury odwiedzana w życiu każdego obywatela naszego kraju. Zatem rozwój technologiczny, który towarzyszy każdemu z nas, jest oczekiwany również w bibliotece. Biblioteka Miejska w Łodzi wychodzi naprzeciw potrzebom nowego pokolenia użytkowników, by podobnie jak inne instytucje ułatwiać wszystkie czynności, które stanowią naszą codzienność. Jeszcze kilka lat temu żeby zrobić przelew, chodziliśmy do banku. Staliśmy w kolejkach i szeptem otrzymywaliśmy informacje o stanie naszego konta. Podróż samolotem wiązała się z otrzymaniem biletu. Któż nie przechowywał magicznych karteczek w kartonowych saszetkach? Komputer był narzędziem do komunikacji za pomocą poczty elektronicznej i Skype'a do połączeń międzynarodowych z rodziną czy przyjaciółmi. Kiedy to było? 5 lat temu? 10? Z uśmiechem przywołujemy te wspomnienia. Dziś jest inaczej. Do najczęstszych wyrazów codziennych w zakresie usług należą: aplikacja, mess, 24/7, self-service i tak dalej.

Biblioteka Miejska w Łodzi przygotowuje nowe produkty, modyfikuje dotychczasowe systemy funkcjonowania oraz opracowuje zmiany w sposobie dotarcia do użytkownika po to, by ułatwić korzystanie z zasobów oferowanych przez nas w Łodzi.

Audiobooki i ebooki

Audiobooki i ebooki w ofercie BMwŁ są od kilku lat. Rozpoczynaliśmy od współpracy z PWN i usługą IBUK Libra oraz Legimi. W tym roku dołączyliśmy ofertę Empik Go. Cztery lata temu, trzy lata temu to był przede wszystkim dostęp do ebooków. Rosnące zainteresowanie audiobookami zaspokajaliśmy zakupem płyt z czytаныmi książkami w plastikowych pudełkach. W ubiegłym roku podjęliśmy decyzję o powolnym wycofywaniu się z zakupu pojedynczych audiobooków. Coraz rzadziej kupowane są odbiorniki do odtwarzania płyt, nowe samochody nie posiadają już takiego czytnika. Rozwój technologii umożliwił nam odtwarzanie muzyki, podcastów, audycji przez dostępne powszechnie urządzenia wyposażone jedynie w bluetooth. Istnieje spore prawdopodobieństwo, że w ciągu kilku najbliższych lat zmniejszy się znacząco zapotrzebowanie na urządzenia odtwarzające fizyczne płyty.

W Łodzi skupiliśmy się na ofercie Legimi i Empik Go. W darmowej ofercie obu dostępne są zarówno ebooki, jak i audiobooki. Statystyka wskazuje ebooki jako dominujące, ale oferta audiobooków, która mocno się rozwija i przybiera różne formy słuchowisk i audycji ciągle rośnie. Zatem staramy się być przygotowani na każdy wybór i preferencje naszych czytelników.

System, który zastosowaliśmy w Łodzi, nie jest limitowany. Każdy użytkownik Biblioteki może mieć stały, darmowy dostęp do jednej z platform. Może również każdego miesiąca zmienić zdanie i rozpocząć korzystanie z drugiej propozycji. Wszystkie konieczne kroki do uruchomienia dostępu do Empik Go lub Legimi można załatwić zdalnie. Dodatkowo kod do Empik Go można pobrać z Szuflandii.

Z naszych analiz wynika, że dostęp do platform z audiobookami i ebookami poszerza grupę użytkowników Biblioteki o takie osoby, które wcześniej nigdy nie korzystały z naszych usług. Wyzwaniem dla naszych zespołów jest nawiązanie relacji z nowymi klientami i spowodowanie, by zechcieli korzystać również z innych usług oferowanych u nas.

Wiele lat temu pojawiały się pytania, czy istnieje niebezpieczeństwo, że książka dostępna w telefonie wyprze tradycyjną książkę. Według mnie nie ma takiego zagrożenia. Ebooki, audiobooki są przede wszystkim dodatkową formą czytania. Dużo czasu spędzamy w podróżach, prowadzimy auto, lecimy samolotem. Dużo prościej zabrać słuchawki do plecaka niż ciężkie książki do bagażu, którego waga jest ściśle określona. Słuchając kryminału lub reportażu, prowadzi się auto dużo sympatyczniej.

Szuflandia

Właśnie minęło dwa lata od uruchomienia pierwszej w Polsce samoobsługowej wypożyczalni 24/7, którą nazwaliśmy Szuflandią. To dla Łódzian rozpoznawalna nazwa związana z filmem *Kingsajz*. Urządzenie jest prototypem, zostało opracowane przez dwa zespoły – nasz łódzki zespół pracowników biblioteki oraz zespół firmy Arfido, producenta automatycznych urządzeń dla bibliotek oraz obiektów użyteczności publicznej. Główną zasadą przyjętą na samym początku projektu miała być 100-procentowa samoobsługa i łatwość w korzystaniu: bez konieczności wcześniejszego zamawiania książki, bez udziału bibliotekarza przygotowującego zamówienie, bez pośredniego kontaktu z drugim człowiekiem. W 93 szufladkach znajdują się nowości interesujące wszystkich potencjalnych użytkowników – książki dla najmłodszych, literatura faktu, reportaże, kryminały, literatura piękna, biografie itd. Szufladki mają szklane okna, zatem nie trzeba przeglądać katalogu, by wybrać książkę. Wystarczy stanąć przed urządzeniem, wybrać interesującą nas pozycję i numer skrytki, w której jest usytuowana. Następnie skanujemy kod QR z karty lub aplikacji, wybieramy numer skrytki i zabieramy książkę. Zwrot następuje identycznie. Urządzenie od samego początku budziło duże zainteresowanie. W największej fali pandemii można było bezpiecznie w każdej porze wymienić książkę – bezcennie!

Po dwóch latach funkcjonowania Szuflandii możemy już dokonać oceny naszego produktu. Najważniejsze, że urządzenie spodobało się Łódzianom. Usytuowanie Szuflandii w najbardziej popularnym miejscu w Łodzi – na rynku Manufaktury – okazało się dobrą decyzją. Łódzianie chętnie spędzają czas w restauracjach w części handlowej i w kinie. Wokół są parkingi, które przyczyniają się do łatwego dostępu do naszej automatycznej wypożyczalni. Mieszkańcy naszego miasta traktują Szuflandię jako ciekawą odmianę dla zwyczajowego korzystania z ulubionej filii. Mają wybór i swobodę decyzji dotyczącą pory i miejsca.

W ciągu dwóch lat też modyfikujemy ofertę tej wypożyczalni. Możemy to robić, ponieważ ma ona samodzielny katalog i statystyki. Wiemy, jaka grupa najchętniej



Szuflandia, Biblioteka Miejska w Łodzi, rynek Manufaktury

korzysta z tej formy i jakie książki najbardziej lubi. W tym roku rozpoczęliśmy w Szuflandii dystrybucję kodów dostępu do platformy Empik Go. Przyjęła się!

Dzisiaj już nie trzeba wyjmować karty bibliotecznej, by skorzystać z Szuflandii. Wystarczy własny telefon i nasza łódzka aplikacja biblioteczna.

Dużą satysfakcją dla nas w Łodzi jest fakt, że urządzenie przyjęło się nie tylko tutaj. Dzisiaj już funkcjonuje na terenie kraju kilkanaście urzędzeń takich samych jak Szuflandia lub podobnych do niej. Wiemy, że będzie ich dużo więcej. Biblioteki w kraju dostosowują funkcjonalności swoich urzędzeń samoobsługowych do własnych potrzeb. Wdrażane są warianty mieszane, gdzie urządzenie spełnia rolę księżkomatu, przyjmuje zwroty książek. Urządzenia niejednokrotnie są reklamami ważnych akcji społecznych lub promujących



wiedzę o historii osiedla, gdzie zostały ustawione. Dla nas, pomysłodawców, to wyjątkowa satysfakcja.

Aplikacja

Aplikacja Biblioteki Miejskiej w Łodzi funkcjonuje od ponad roku. Pozwala na szybsze i łatwiejsze korzystanie z oferty naszej instytucji. Po roku wdrożenia korzysta z niej ponad 4 tysiące osób, odnotowujemy około 700 wejść dziennie.

Aplikacja jest zintegrowana z systemem bibliotecznym Patron, na którym pracujemy w Łodzi. Jest połączona z katalogiem online BMwŁ. Wszystkie funkcjonalności i obszary jej działania zostały opracowane przez zespół Biblioteki w Łodzi oraz firmę MOL, z której systemu Patron korzystamy. Aplikacja jest nowym produktem tej firmy, wdrażanym po raz pierwszy w Łodzi. Dostępna jest w Sklepie Play oraz w AppStore i może być używana na większości modeli telefonów.

Dla nas jedną z najważniejszych jej zalet jest swobodny dostęp do naszych usług. Strona internetowa, która wcześniej była jedynym kompleksowym źródłem wiedzy o naszej ofercie oraz sposobem dotarcia do katalogu, teraz jest przede wszystkim bazą, która może być przekierowywana do innych kanałów, takich jak aplikacja. Sterowanie zasobami jest wyzwaniem dla naszych specjalistów nadzorujących działania systemów.

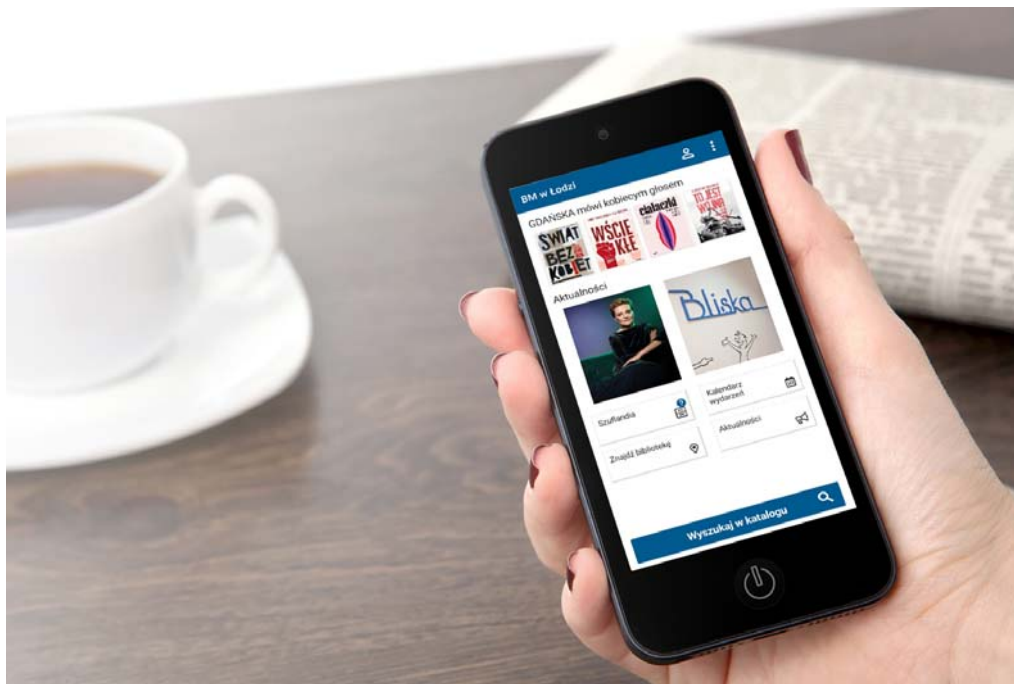
Aplikacja opracowana w Bibliotece Miejskiej w Łodzi zastępuje kartę biblioteczną, która jako jeszcze jeden kawałek plastiku w portfelu budzi oczywistą niechęć. Telefon towarzyszy nam w wielu obszarach życia, zatem chętnie „wrzucamy” do niego kolejne karty, kalendarze i narzędzia, które ułatwiają życie i pamiętają o naszych sprawach. Dlatego nasza aplikacja wysyła informacje o rezerwacjach i przypomnienia o nadchodzącym terminie zwrotu książki.

Główna strona aplikacji prezentuje najważniejsze wydarzenia w bibliotekach. Informacje te są „zaciągane” z naszej strony WWW wedle zdefiniowanego przez nasze zespoły klucza, zatem nie może być mowy o mylnych komunikatach.

Geolokalizacja stosowana w omawianym narzędziu umożliwia szybką identyfikację miejsca, w którym znajduje się poszukiwana książka. Można ją zarezerwować, można dotrzeć do wybranej biblioteki, korzystając z podpowiedzi dotyczących trasy.

Długim procesem w czasie projektowania aplikacji było połączenie systemu bibliotecznego z systemem płatniczym, który pozwala czytelnikom uiszczyć zobowiązanie finansowe za przekroczenie ustalonego terminu zwrotu książki. Dzięki tej funkcji nie ma obawy, że konto zostanie na długo zablokowane i nie będzie możliwości wypożyczenia następných książek.

Aplikacja Biblioteki Miejskiej w Łodzi jest ciągle na etapie rozwoju. Jest jeszcze dużo do zrobienia. Chcielibyśmy, by sprawnie funkcjonowała na wszystkich modelach telefonów. Wyzwaniem jest również personalizacja jej funkcjonalności, to możliwość, która występuje w wielu aplikacjach oferowanych przez firmy znacznie zasobniejsze niż biblioteka. Pracujemy obecnie nad systemem połączenia aplikacji



Aplikacja mobilna, Biblioteka Miejska w Łodzi

z wdrażanym obecnie w największej bibliotece MEMO systemem rezerwacji pomieszczeń.

Zaletą naszej aplikacji jest prostota – „wszystko pod ręką”. Pobranie jej trwa chwilę i nie ma konieczności uczenia się jej obsługi. Poruszanie się po ściągnięciu apki odbywa się intuicyjnie, zgodnie z metodologią *design thinking*.

Aplikacja jest koniecznym narzędziem nawiązywania relacji szczególnie z młodym pokoleniem, które jest przyzwyczajone do takich form komunikacji. Użytkownik ma prawo dziś oczekiwać, że instytucja, z której usług korzysta, zaopiekuje się nim, to jest będzie otrzymywał przypomnienia, informacje, które są mu potrzebne, by efektywnie korzystać ze zbiorów i dostosować się do zasad organizacyjnych obowiązujących w naszej bibliotece.

Aplikacja jest projektem, który można i należy nieustannie poprawiać, udoskonalać.

To interesujące przedsięwzięcie. Jego mankamentem jest to, każde działanie wymaga sporych nakładów finansowych. Mamy świadomość, że w instytucjach bibliotecznych to wciąż produkt nowy i jeszcze nie powszechnie stosowany, ale z naszego punktu widzenia nieodzowny w obecnych czasach.

Szuflandia i aplikacja to dwa ważne projekty wdrożone w Łodzi. Jest ich więcej. Każdego roku przygotowujemy kolejne produkty ułatwiające korzystanie z naszych bibliotek. Ważnym argumentem jest też zwiększenie atrakcyjności Biblioteki Miejskiej w Łodzi. Mamy świadomość dużej konkurencyjności w dziedzinie form spędzania czasu. W takim dużym i nowoczesnym mieście, jakim jest Łódź, niełatwo być dostrzeżonym i ciągle atrakcyjnym. Bogata oferta wydarzeń kulturalnych dziejących się każdego dnia w mieście świadczy o dużej liczbie znakomicie funkcjonujących organizatorów, którzy prześcigają się w metodach dotarcia do odbiorców. Zatem narzędzia takie jak aplikacja pomagają Bibliotece w zaproszeniu czytelników do naszych filii.

MEMO

Największym projektem nowoczesnych technologii oferowanym przez Bibliotekę Miejską w Łodzi będzie już wkrótce biblioteka medialna MEMO. Na ponad 2 tysiącach metrów kwadratowych będziemy oferować swobodny dostęp do zbiorów i do bardzo różnych form spędzenia wolnego czasu. W zabytkowej wili Ludwika Meyera znajduje się ponad 20 pomieszczeń – dużych i małych, które zostały tak zaprojektowane, by mogły sprostać wszelkim potrzebom odwiedzających z różnymi oczekiwaniami. Zanim rozpoczęliśmy określać funkcjonalności przestrzeni, odpowiedzieliśmy sobie na pytanie, kto i po co zechce przychodzić do naszej MEMO. Wypożyczanie książek, spotkania z autorami, warsztaty były oczywistościami, które nie zaprzątnęły naszej uwagi na dłużej. Skupiliśmy się na budowaniu przestrzeni, która będzie zachęcać, by przyjść do naszej biblioteki i zostać w niej na dłużej, ponieważ jest pięknie, ponieważ jest przyjemnie, ponieważ jest nowoczesnie i wygodnie, ponieważ można wypożyczyć sobie pomieszczenie na kilka godzin, by samotnie lub w małej czy nieco większej grupie popracować nad projektem, korzystając z wyjątkowego sprzętu, którego nie ma się w domu. Ponieważ można nauczyć się profesjonalnie montować dźwięk, obraz, nagrywać filmiki... można by te „ponieważ” mnożyć w nieskończoność.

Nowe technologie będą występować w MEMO w dwóch obszarach: takim, który ułatwiać będzie pracę bibliotekarzy, a przede wszystkim takim, który będzie uatrakcyjnić pobyt w MEMO użytkownikom.

Praca bibliotekarzy będzie trochę zmodyfikowana – zostaną oni wyposażeni w tablety, umożliwiające również mobilną obsługę czytelnika nie wiążącą ich fizycznie ze stanowiskiem pracy. W tej bibliotece będzie również pilotażowo uruchomiony system samodzielnej rezerwacji przestrzeni. Każdy zainteresowany poprzez aplikację lub stronę WWW będzie mógł przed wyjściem z domu sprawdzić, czy i w jakich

godzinach interesujące go pomieszczenie jest dostępne, i samodzielnie je zarezerwować dla własnych potrzeb. Jedyny warunek – trzeba należeć do społeczności bibliotecznej.

Dla odbiorców przygotowujemy: „świętynię lego” – LEGOWISKO, w której bezpłatnie będzie można zbudować wszystko z klocków lego – korzystając z własnej kreatywności lub podpowiedzi i scenariuszy specjalistów; Sala Gamingowa wyposażona jest w dostępny do topowych gier oraz symulatorów lotów i wyścigów samochodowych; w Sali Muzycznej znajdują się instrumenty do gry, urządzenia, które zachwycą audiofilów, profesjonalistów, a tym bardziej dopiero zaczynających przygodę z muzyką.

W MEMO można będzie popracować w studiu lektorskim, wgrzać się w świat montażu, audio i wideo, zmontować nagrany dźwięk i obraz. Greenscreen, system listen everywhere, TOTUPOINT – to tylko niektóre z produktów, które przygotowujemy dla naszych czytelników.

W momencie pisania tego artykułu Biblioteka Miejska w Łodzi jest w trakcie przygotowań do uruchomienia, zatem pozwalam sobie wyłącznie na zapowiedź nowego wyjątkowego miejsca – mam nadzieję – najnowocześniejszej biblioteki publicznej w Polsce.

W Łodzi rozwój Biblioteki postrzegany jest jako ważny w każdym obszarze jej działalności. Jednym z nich jest unowocześnianie oferty i wprowadzanie nowoczesnych systemów technologicznych dla naszych czytelników. Aplikacja, Szuflandia, dostępny do e-booków i audiobooków, Biblioteka MEMO – to w naszej opinii konieczne działania, by łodzianie korzystali z naszych zasobów z zainteresowaniem i uśmiechem. Staramy się, by w decyzjach o przyjemnej formie spędzania czasu – biblioteka była zawsze na liście częstych wyborów.

Biblioteka w naszym kraju jest instytucją wyjątkowego zaufania społecznego. To, co proponuje, jest przyjmowane z otwartością, bez podejrzliwości. To wyjątkowy kapitał. I jednocześnie zobowiązanie.

STRESZCZENIE

HALINA BERNAT

Biblioteka – user friendly. Jak dotrzymać kroku nowemu pokoleniu

Tekst prezentuje doświadczenia Biblioteki Miejskiej w Łodzi, której struktura od 2018 została gruntownie zmieniona. Zaprezentowano innowacyjne inicjatywy, dostosowujące ofertę do współczesnych aktywności czytelniczych i kulturalnych: Szuflandię – samoobsługową całodobową wypożyczalnię, aplikację na smartfony

dla czytelników oraz MEMO. Placówka ta jest nowoczesną biblioteką medialną. Dla twórców internetowych przygotowano studia nagrań dźwięku i montażu, dla amatorów gier – konsole, system VR oraz symulatory lotu i wyścigów. Biblioteka ma także przestrzeń dla miłośników LEGO, komiksów, mangi, słuchania i grania muzyki. MEMO pełni także funkcję centrum kultury: umożliwia organizowanie koncertów, spotkań autorskich, dyskusji o filmach.

SŁOWA KLUCZOWE

Łódź, nowe funkcje bibliotek, przestrzeń dla twórczości

SUMMARY

HALINA BERNAT

User-Friendly Library. How to Keep Up with the New Generation

The text describes the experiences of the Municipal Library in Łódź, the structure of which has changed radically since 2018. Innovative initiatives adapting the offer to modern reading and cultural activities were presented: Szuflandia (“Drawerland”) – 24/7 self-service rental, mobile application for patrons, and MEMO. The facility is a modern media library. For online content creators, recording and editing studios were prepared, while for gamers, consoles, a VR system, as well as flight and race simulators. The library has also spaces for LEGO, comic books, manga, and music enthusiasts. MEMO is also a community centre: it allows organising concerts, meetings with authors, and discussions about cinema.

KEYWORDS

Łódź, new functions of libraries, space for creativity