



Fot. z archiwum Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej w Krakowie

Rajska w pandemii

Z perspektywy minionego czasu uważam, że Wojewódzka Biblioteka Publiczna w Krakowie – choć nie wiedzieliśmy, czym będzie pandemia COVID-19 – na tyle, na ile było to możliwe, dobrze się do zmienionej sytuacji przygotowała. Jak wszyscy działaliśmy na początku nieco „po omacku”, przygotowani byliśmy na najgorsze scenariusze, ale właśnie dlatego niewiele nas zaskoczyło. Ponieważ w trakcie przygotowań oglądaliśmy relacje z Wuhan, muszę przyznać, że mieliśmy też na uwadze taki rozwój wypadków, o którego możliwości dziś chcielibyśmy już zapomnieć.

WBP w Krakowie do przygotowań przystąpiła, gdy nie było jeszcze żadnych ograniczeń, ale można było przypuszczać, że sytuacja rozwijać się będzie dynamicznie i do tego z nieprzewidywalną siłą. W konsultacji z najbliższymi współpracownikami przygotowałem zatem na samym początku pandemii, w formie zarządzenia, scenariusz działań oparty na schemacie postępowania przyjętym w zarządzaniu kryzysowym, a obejmującym w skrócie cztery fazy: zapobiegania, przygotowania, reagowania i odbudowy. Poleciłem zatem realizację zadań mających na celu:

- zapobieganie ewentualnemu rozprzestrzenianiu się koronawirusa;
- zaplanowanie działań ukierunkowanych na przejmowanie kontroli nad zagrożeniem związanym z rozprzestrzenianiem się koronawirusa;

- reagowanie w przypadku wystąpienia masowych zakażeń na terenie działania WBP w Krakowie;
- usuwanie skutków oraz odtwarzanie zasobów.

W ramach pierwszej fazy, w celu zapobiegania rozprzestrzenianiu się koronawirusa, poleciłem między innymi:

- monitorowanie informacji dotyczących zagrożeń związanych z rozprzestrzenianiem się koronawirusa;
- zbieranie wywiadu – przez stanowisko ds. kadr przy współpracy z kierownikami działów – w celu uzyskania informacji o pracownikach i wolontariuszach, którzy przebywali w krajach, gdzie występuje wirus;
- doposażenie sanitariatów w płyn do dezynfekcji rąk, opracowanie graficzne i umieszczenie w sanitariatach instrukcji dotyczących skutecznego mycia rąk;
- zamieszczenie w intranecie informacji dotyczących zaleceń państwowych organów administracyjnych związanych z profilaktyką antywirusową.

By zaplanować działania ukierunkowane na przejmowanie kontroli nad zagrożeniem związanym z rozprzestrzenianiem się koronawirusa, opracowaliśmy (nie znając jeszcze planów organów państwowych w tym zakresie) trzy warianty planu postępowania na wypadek wystąpienia zakażeń na terenie działania WBP w Krakowie:

- wariant A – zamknięcie Biblioteki dla użytkowników;
- wariant B – zamknięcie Biblioteki dla użytkowników z ograniczeniem przebywania pracowników do niezbędnego minimum;
- wariant C – całkowite zamknięcie Biblioteki.

Późniejsze doświadczenia pokazały, że w praktyce wdrażane były w różnych okresach warianty A i B.

W celu przygotowania powyższych wariantów planu do realizacji poleciłem również:

- opracowanie przez kierowników działów i pracowników zajmujących samodzielne stanowiska zestawień działań i procesów, których nieprzerwana realizacja jest niezbędna, w poszczególnych wariantach działania oraz opracowanie propozycji planu realizacji tych działań w poszczególnych wariantach;
- opracowanie przez kierowników działów list pracowników, którym można – w wariantach B i C – zlecić pracę zdalną wraz z propozycjami zleczanych zadań;

- zaopatrzenie Biblioteki w środki ochrony osobistej;
- przygotowanie pakietu projektów zarządzeń dotyczących przedłużenia terminów wypożyczenia materiałów bibliotecznych i nienaliczania opłat w okresie realizacji wariantów A, B, C;
- przygotowanie rozwiązań technologicznych umożliwiających awaryjny, bezpieczny, szyfrowany dostęp do kluczowych systemów bibliotecznych w celu zapewnienia możliwości pracy zdalnej w systemie, kierowania jednostką oraz realizację niezbędnych procedur w przypadku wprowadzenia wariantów B i C;
- przygotowanie adekwatnej do potrzeb liczby komputerów przenośnych (na co dzień stanowiących wyposażenie stanowisk dla czytelników, sal konferencyjnych i innych), by udostępnić je pracownikom do pracy zdalnej w razie wprowadzenia wariantu B i C;
- dokonanie przeglądu rozwiązań technologicznych oraz przygotowanie do ewentualnego zakupu przenośnych modemów LTE wraz z kartami SIM w razie konieczności zapewnienia komunikacji w systemie pracy zdalnej w celu obsługi niezbędnych procesów w wariantach planu B i C (to rozwiązanie, choć zostało przygotowane, okazało się niepotrzebne, gdyż wszyscy pracownicy na kluczowych stanowiskach we własnym zakresie zapewnili sobie dostęp do internetu).



Fot. z archiwum Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej w Krakowie



Fot. z archiwum Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej w Krakowie

- dokonanie przeglądu zabezpieczeń budynku Biblioteki oraz funkcjonowania systemów elektronicznych zapewniających bezpieczeństwo budynku na wypadek jego całkowitego zamknięcia w wariancie planu C;
 - przygotowanie pakietu projektów informacji dla użytkowników na wypadek wprowadzenia wariantów A, B, C.
- Aby zapewnić sprawne reagowanie w przypadku wystąpienia masowych zakażeń na terenie działania WBP w Krakowie, wydałem między innymi polecenie bezwzględnego podporządkowania się pracownikom wszelkim zarządzeniom związanym z profilaktyką antywirusową oraz wprowadzaniem planów

w wariantach A, B, C – wydawanym zarówno przeze mnie, jak i ich przełożonych, a także działających z mojego upoważnienia członków Zespołu Zarządzania Kryzysowego.

W celu sprawnego usuwania skutków przewidywanej sytuacji kryzysowej oraz odtwarzania zasobów poleciłem realizację procedury, w ramach której po podjęciu przeze mnie decyzji o odwołaniu wariantów A, B, C, w pierwszym dniu po wznowieniu pracy kierownicy mieli niezwłocznie dokonać sprawdzenia pomieszczeń i stanowisk pracy swoich działów, kierownik Działu Administracji miał zapewnić sprawdzenie stanu technicznego i bezpieczeństwa budynku, a kierownik Działu Informatyki skontrolować stan systemów i infrastruktury teleinformatycznej. Informacje w tych sprawach miały być zebrane przez Sekretarza Zespołu Zarządzania Kryzysowego i przekazane mi w formie raportu.

Wprowadzenie niniejszego planu i jego realizacja na etapie przygotowania okazało się zasadnicze dla sprawnego przejścia Biblioteki w tryb pracy zdalnej po ogłoszeniu lockdownu. Mieliśmy dzięki niemu już ustalone, kto – by bezpiecznie pracować zdalnie – musi otrzymać sprzęt komputerowy na co dzień przeznaczony dla użytkowników oraz do prowadzenia szkoleń. Sprzęt został też skonfigurowany, a na konkretnych laptopach zostało zainstalowane odpowiednie dla ich przyszłych użytkowników oprogramowanie dziedzinowe, takie jak klient programu bibliotecznego, oprogramowanie finansowe czy kadrowo-płacowe. Zostały także stworzone bezpieczne, szyfrowane połączenia VPN, dzięki którym można było zdalnie pracować, tak jakby się było w wewnętrznej sieci komputerowej Biblioteki.

Niezwykle istotne okazało się też wcześniejsze wdrożenie profesjonalnego wewnętrznego komunikatora. Gdy wiele instytucji dopiero uczyło się współpracy z pomocą komunikatorów, w WBP w Krakowie takie rozwiązanie funkcjonowało już od kilku lat, choć w miesiącach poprzedzających pandemię nie było intensywnie wykorzystywane. Większość pracowników znała już jednak to narzędzie, co znacznie uprościło proces przenoszenia kontaktów realnych do środowiska wirtualnego. Bardzo szybko okazało się jednak, że przy tak intensywnym wykorzystaniu bezpłatna wersja narzędzia komercyjnego (komunikatora Slack) jest niewystarczająca i w pierwszych tygodniach pandemii zamieniliśmy go na oprogramowanie Mattermost. Przewagą tego rozwiązania jest

większe bezpieczeństwo i brak konieczności wyłączenia z obiegu na komunikatorze materiałów stanowiących tajemnicę czy też zawierających dane osobowe. Komunikator Mattermost wdrożyliśmy, opierając się na własnej infrastrukturze informatycznej Biblioteki (podobnie jak nieco później komunikator służący do rozmów wideo Jitsi), i wszelkie dane przechowywane są na serwerze Biblioteki.

Platforma Mattermost okazała się niezwykle istotna dla zapewnienia sprawnego zdalnego zarządzania Biblioteką na różnych poziomach. Podczas pracy zdalnej każdy pracownik miał obowiązek w godzinach pracy być na niej dostępny dla współpracowników. Możliwość tworzenia zarówno publicznych, jak i ukrytych kanałów rozmów pozwoliła na uporządkowanie przepływu informacji i stworzenie grup rozmówców dostosowanych zarówno do struktury Biblioteki (kanały poszczególnych zespołów, działów), jak i do konkretnych zadań, na przykład kanał IT HelpDesk.

Gdy możliwe stało się otwarcie – choć w ograniczonym zakresie – Biblioteki dla użytkowników, priorytetem stało się bezpieczeństwo korzystania z naszych usług. Wprowadziliśmy zatem procedury bezpiecznego dostępu do zbiorów zakładające między innymi obowiązek zakrywania nosa i ust na terenie placówki oraz pomiaru temperatury. W holu głównym przygotowano stanowisko zwrotu, gdzie czytelnicy mogli oddać wypożyczone materiały bez konieczności przemieszczania się po całym budynku. Możliwości korzystania z usług Biblioteki (wolny dostęp, czytelnie) dostosowywaliśmy na bieżąco do zmieniających się regulacji centralnych i rekomendacji dla bibliotek wynikających z zagrożenia epidemią. Zwracane pozycje poddawaliśmy kwarantannie ograniczającej możliwość przenoszenia wirusa. Czytelnicy mogli również zamawiać materiały poprzez katalog internetowy Biblioteki lub telefonicznie, a następnie odbierać je w godzinach otwarcia placówki w punkcie odbioru lub w dowolnym momencie w księżkorniacie.

W czasie pandemii niezwykle istotne stało się utrzymanie kontaktu z czytelnikami, tak abyśmy na bieżąco mogli informować ich o zmianach w organizacji pracy Biblioteki, doradzać, skąd czerpać informacje, jak uzyskać dostęp do e-zasobów. Kontakt ten poza standardowymi drogami (e-mail, telefon) utrzymywaliśmy za pomocą komunikatorów, w formie czatu na w serwisie internetowym Biblioteki oraz w mediach społecznościowych (Facebook, Google, Instagram, YouTube).

Działalność kulturalno-edukacyjną WBP w Krakowie prowadziliśmy za pośrednictwem serwisu internetowego oraz portali społecznościowych. Czytelnicy mogli uczestniczyć *online* między innymi w dyskusjach o książkach (WWRajska), spotkaniach z kulturą i językami obcymi (projekt: „Meet me in the Library”), quizach (Rajski PubQuiz), festiwalach (Militaria w POPkulturze, festiwal literatury grozy KFASON), spotkaniach klubów zainteresowań (Krakowski Czwartek Kryminalny, Spotkania Komiksowe). *Online* odbyła się 19. edycja Małopolskich Dni Książki „Książka i Róża”, a w ramach tego wydarzenia zakupiono dodatkowe kody dostępu do zasobu e-booków Legimi, dzięki czemu więcej osób mogło skorzystać z usługi podczas zamknięcia Biblioteki i braku dostępu do tradycyjnych zbiorów.

Niewątpliwie warto napisać kilka słów więcej o WWRajska, gdyż cykl ten cieszył się i cieszy nadal szczególną popularnością. Uczestnicy spotkań streamowanych w serwisie Facebook mogą poznać świat literatury widzianej oczami Łukasza Wojtusika i Marcina Wilka. Panowie W. nie tylko rozmawiają o swoich ostatnich lekturach, ale i zapraszają wszystkich chętnych do dyskusji w komentarzach do transmisji. Każde spotkanie to inny temat, a każdy temat to pretekst do innej dyskusji.

WBP w Krakowie, cały czas rozwija zasób zbiorów dostępnych w sieci, oferując czytelnikom dostęp do tworzonych na miejscu



Fot. z archiwum Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej w Krakowie

zasobów Małopolskiej Biblioteki Cyfrowej oraz Bibliografii Małopolski, a także do platform Ibuk Libra i Legimi, baz EBSCO. Udostępnia informatory: *#kulturaonline – Informator o kulturalnych działaniach w sieci*; *#bizneswczasachzarazy – Informator dla przedsiębiorców, porady prawne w systemie LEX, Informator dla Seniorów*. Użytkownicy mogą skorzystać z usług wyszukiwania literatury na zadany temat oraz opracowania tematycznych zestawień bibliograficznych.

Warto zaznaczyć, że przy ograniczonym dostępie do zasobów i usług tradycyjnych odnotowano wyraźnie zwiększone wykorzystanie zasobów *online*. Prowadziliśmy i prowadzimy nadal szkolenia, wykłady i warsztaty dla różnych grup użytkowników, w tym dla seniorów (z wykorzystaniem serwisu Zoom oraz własnej e-learningowej platformy edukacyjnej kursy.rajska.info) oraz szkolenia dla bibliotekarzy małopolskich bibliotek publicznych (poprzez ClickMeeting i Zoom).

W okresach całkowitego zamknięcia placówki dla użytkowników intensywnie poszukiwaliśmy alternatywnych sposobów dotarcia do nich nie tylko z ofertą *online*, ale także z książkami drukowanymi. Wtedy to regałem z książkami stało się ogrodzenie Biblioteki. Osłonięte przed deszczem książki czekały na nich na nowych właścicieli w ramach akcji bookcrossingowej „(nie) przywiązane do Rajskiej”. Oferta była na bieżąco uzupełniana, tak by każdy fan „drugiego życia książki” mógł na naszym ogrodzeniu znaleźć coś dla siebie.

Staraliśmy się jednak także dobrze wykorzystywać te chwile, gdy wytyczne sanitarne pozwalały na szerszą działalność. Gdy tylko było to możliwe, prowadziliśmy spotkania w plenerze. W 2021 roku Lotna Czytelnia – nasz pełny księżek rower cargo – 35 razy wyjeżdżała na ulice głównie Krakowa (choć nie tylko, bo gościła też np. w Krynicy), wydając czytelnikom 1919 książek. W ramach projektu „Biblioteka dla każdego” przeprowadziliśmy w Strefie Błonia cztery spotkania tematyczne: rośliny, baśnie, podróże, potyczki z językiem. Biblioteka gościła też w Parku im. H. Jordana na Kraków Summer Culture.

Warto na koniec dodać, że niewątpliwie trudne i wymagające skomplikowanego planowania były nie tylko początki pandemii i chwila przejścia do wariantu B, czyli zamknięcia Biblioteki dla użytkowników i podjęcia pracy zdalnej przez prawie wszystkich pracowników, ale także powrót do normalnego trybu pracy oraz stopniowe „odmrażanie” usług w zgodzie z często się zmieniającymi ograniczeniami sanitarnymi. Wprowadziłem w tym celu procedurę działań

związanych z powrotem do świadczenia usług dla użytkowników Biblioteki po okresie zamknięcia ze względu na zagrożenie epidemiologiczne funkcjonującą pod kryptonimem: „Operacja Łazarz”.

Zasady „Operacji Łazarz” obejmowały między innymi zorganizowanie tymczasowego, centralnego Stanowiska Zwrotów zlokalizowanego przed pomieszczeniem szatni, urządzenie w szatni Centralnego Magazynu Kwarantanny Materiałów Bibliotecznych, wydzielenie stref „brudnych” i opracowanie zasad wstępu do nich. Należało także przeorganizować pracę Biblioteki, tak by stworzyć zespół obsługujący Stanowisko Zwrotów, a także zapewnić obsadę dyżurów Bibliotekarza Dyżurnego na Stanowisku Informacyjnym przy wejściu do Biblioteki. Wszystko to przy jednoczesnym podziale całego personelu na dwie niemające ze sobą kontaktu grupy, tak aby ewentualne nakazy kwarantanny zawsze obejmowały jedynie połowę każdego zespołu i nie sparaliżowały pracy Biblioteki.

Czas pandemii, która przecież trwa nadal, gdy piszę ten artykuł, a wszyscy zastanawiają się, co przyniesie jej kolejna fala, to okres niezwykle trudny dla bibliotek. Od lat walczyliśmy o status „trzeciego miejsca” – gościnnego, przyjaznego dla użytkowników – i nagle musieliśmy się oswoić z tym, że jesteśmy miejscem zamkniętym, a jeśli już otwartym, to już nie tak przytulnym i wygodnym jak kiedyś. Dalej nie możemy podejmować wielu działań. Na przykład konieczne ze względu na odległości między osobami ograniczenie w korzystaniu z gier planszowych budzi duże rozczarowanie u naszych użytkowników. Pozostaje mieć jednak nadzieję, że gdy uda się wreszcie wygrać walkę z COVID-19, nasi użytkownicy znów będą mogli i chcieli korzystać z pełni naszych usług. Warto jednak podkreślić, że minione miesiące to nie był czas zmarnowany. Wręcz przeciwnie – pozwolił WBP w Krakowie bardzo rozwinąć swoje działania w wielu kierunkach i choć będziemy kiedyś mogli powrócić do zwykłego sposobu świadczenia usług, te działania i doświadczenia, które nas wzbogaciły, niewątpliwie pozostaną z nami na zawsze.