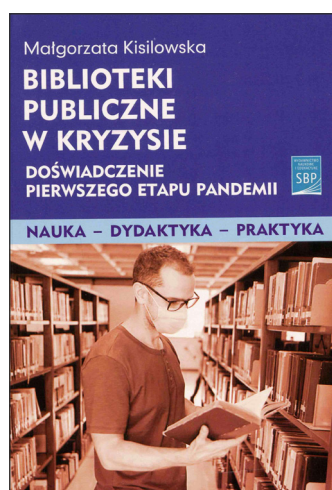


ALEKSANDRA MIKOŁAJSKA

Małgorzata Kisilowska, *Biblioteki publiczne w kryzysie: doświadczenie pierwszego etapu pandemii*,
Warszawa: SBP 2021 (Nauka – Dydaktyka – Praktyka),
s. 276. ISBN 978-83-65741-69-1



Książka Małgorzaty Kisilowskiej jest bardzo interesującą analizą przybliżającą funkcjonowanie bibliotek publicznych na początku pandemii. Wszystkie zjawiska – i te dobre, i te złe – mają wpływ na działalność wszelkiego rodzaju instytucji. W trakcie pandemii COVID-19 wszystkie sektory gospodarki musiały zrewidować swoje strategie, dopasować się do nowych warunków i wyznaczyć nowe priorytety. Niektóre firmy dobrze przeszły ten kryzys, inne wręcz musiały zawiesić lub ograniczyć funkcjonowanie. Dramatyczna zmiana w życiu społecznym, indywidualnym, gospodarczym i politycznym, spowodowana pandemią koronawirusa, zainteresowała menedżerów firm czy badaczy. Pojawiły się liczne opracowania, artykuły i ankiety na temat działania instytucji w sytuacji kryzysowej. Instytucje odpowiedzialne za funkcjonowanie swoich podmiotów szukały rozwiązań, by ograniczyć wpływ pandemii na ich działalność.

Publikacja zawiera siedem rozdziałów i załącznik, w którym zawarte są niektóre wypowiedzi bibliotekarzy biorących udział w ankietach. Biblioteki publiczne stanowią ważny kulturalny element społeczności lokalnej. Można się więc zastanowić, czy ich rola i pozycja w obliczu sytuacji kryzysowej się zmienia, jeśli tak, to w jakim stopniu ich wartość się zmniejsza.

W pierwszym rozdziale książki Autorka sięga do tekstów z lat 1998–2018, prezentujących badania o zasięgu lokalnym i globalnym, dotyczących problemu wartości ekonomicznej i społecznej bibliotek

publicznych, ich wkładu w edukację i w budowę więzi społecznych. Badania wykazały, że biblioteki są wsparciem dla rozwoju indywidualnego, słabszych grup społecznych, m.in. bezdomnych, imigrantów, osób z niepełnosprawnościami, najmłodszych grup czytelników. Są pomocne w nawiązywaniu relacji i budowaniu kapitału społecznego. Pełnią funkcje komunikacyjne i więziotwórcze. W wielu krajach są przestrzeniami publicznymi. Regulują to zapisy w aktach prawnych. Autorka podaje przykład państw skandynawskich, gdzie zakres proponowanych usług jest bardzo duży. Nadmienia również, że niektórzy badacze uważają, że udział bibliotek w tworzeniu życia obywatelskiego nie jest aż tak wielki, jakby się wydawało. Zdania są podzielone. Większość jednak uważa, że biblioteki bardzo wspierają swoich użytkowników, oferując np. dostęp do narzędzi technologicznych, umożliwiając korzystanie z nich i udostępniając swoje przestrzenie w razie potrzeby. Do negatywnych działań zalicza się brak planów działania na wypadek katastrof czy brak współpracy z władzami lokalnymi. W dalszej części rozdziału Autorka analizuje literaturę dotyczącą sytuacji bibliotek publicznych w warunkach kryzysowych. Stwierdza, że – ze względu na krótki czas trwania pandemii COVID-19 – brakuje publikacji naukowych na temat skutków lockdownu w odniesieniu do bibliotek. Dlatego umieściła biblioteki w szeroko rozumianym kryzysie społecznym spowodowanym katastrofą, w tym przypadku epidemią. Z analizy wyłączyła w tym rozdziale kwestię ekonomiczną bibliotek. Biblioteki pozostają permanentnie niedofinansowane. Autorka skupiła się na wymiarze społecznym, międzyludzkim, na relacjach z użytkownikami i pracy w zespole. Opisała doświadczenia amerykańskie, najczęściej prezentowane w literaturze, w kontekście klęsk żywiołowych. Amerykańscy badacze piszą o wschodnim wybrzeżu USA nawiedzanym przez tornada i o roli bibliotek podczas tych klęsk. Biblioteki włączane są do systemu ratowniczego, działają na rzecz poszkodowanych mieszkańców, należą do miejsc, w których jest prąd i działa Internet. Biblioteki japońskie i chińskie też funkcjonują w systemie zarządzania kryzysowego. W tragicznych okolicznościach stają się centrami gromadzenia i przekazywania informacji, bibliotekarze sprawują opiekę nad osobami starszymi, udzielają wszelkiej pomocy medycznej, administracyjnej (wypełniają dokumenty potrzebne poszkodowanym), a nawet rejestrują, sprawozdają i archiwizują wspomnienia i wydarzenia związane z klęskami w regionie. Najważniejszymi dokumentami, z jakimi powinna zapoznać się każda biblioteka, są plan działania na wypadek katastrofy i rekomendacje, jakie są z reguły przygotowywane na podstawie kolejnych kryzysowych doświadczeń. Autorka nadmienia, że w literaturze amerykańskiej wyraźnie jest napisane, że zainteresowanie bibliotekami

po huraganach i powrocie do normalności znacznie wzrosło. Ważne jest również to, że autorzy opracowań zwrócili uwagę na wartość i konieczność uznania kompetencji i potencjału bibliotekarzy oraz włączenia ich do systemu zarządzania kryzysowego.

Ogólnie można powiedzieć, że biblioteki czy to w USA, Chinach, Japonii, czy w Australii postępują analogicznie, służą pomocą mieszkańcom po katastrofach. Wszystkie biblioteki publiczne w regionach państw dotkniętych kataklizmami tworzą archiwum materiałów dźwiękowych, audiowizualnych, tekstowych, fotograficznych z wydarzeń i piszą o podjętych działaniach. W momencie zagrożeń materialnych i społecznych instytucja kultury, jaką jest biblioteka, wzmacnia merytorycznie swoją lokalną społeczność. Różnego rodzaju doświadczenia skłaniają do refleksji, a w przypadku kryzysów – do sformułowania pewnych rekomendacji.

Autorka na podstawie literatury, przeważnie amerykańskiej, wysuwa bardzo ważne wnioski:

- bibliotekarze powinni brać udział w planowaniu działań na wypadek katastrof,
- bibliotekarze chcą się angażować w te działania, przygotowując scenariusze do różnych – mogących zaistnieć w przyszłości – sytuacji.

Na świecie przeprowadzane są badania jakościowe z amerykańskimi bibliotekarzami. W badaniach tych wyodrębniono kilka funkcji, które mogą pełnić bibliotekarze. Są nimi:

- wsparcie instytucjonalne,
- zarządzanie kolekcją biblioteczną,
- udostępnianie wiarygodnych informacji,
- planowanie wewnętrzne (wsparcie dla personelu),
- wsparcie dla społeczności lokalnej, wsparcie emocjonalne, dystrybucja darów,
- współpraca z władzami (lokalnymi, rządowymi),
- edukacja i szkolenia,
- dbałość o zasoby informacyjne społeczności lokalnej.

Zadaniem głównym bibliotekarzy jest działanie na rzecz przywracania społeczeństwa do normalnego funkcjonowania.

Podsumowując pierwszy rozdział książki, Autorka stwierdza, że działania bibliotek publicznych w poszczególnych krajach są koordynowane przez władze państwowe oraz biblioteki narodowe lub organizacje bibliotekarskie. Stowarzyszenia zawodowe organizują wsparcie edukacyjne (webinaria i usługi promocyjne), ale też dokumentują pracę w tragicznych okolicznościach.

Rozdział drugi nosi tytuł *Pandemia SARS-CoV-2 i jej wpływ na funkcjonowanie bibliotek publicznych*. Autorka rozpoczyna rozdział od chronologii

rozwoju epidemii w skali globalnej i w Polsce. Omawia etapy wprowadzenia ograniczeń i tzw. luzowania obostrzeń. Przedstawiony obraz będzie stanowił tło wyników badań prezentowanych w dalszych rozdziałach. Badaniu poddano pierwszy okres pandemii: od 1 stycznia do 31 lipca 2020 roku. Początek rozdziału to historia powstania COVID-19 oraz światowe statystyki zachorowań i zgonów w skali globalnej, opis działań mających na celu powstrzymanie lub ograniczenie rozprzestrzeniania się wirusa. Ogromna liczba zachorowań spowodowała kryzys funkcjonowania w różnych sektorach gospodarki i w sektorze kultury. By wspomóc sektor kultury, ministrowie państw Unii Europejskiej podpisali deklarację mówiącą o „konieczności podjęcia działań wspierających funkcjonowanie sektorów kultury i sektorów kreatywnych” (s. 42). Autorka opisuje faktyczne wydarzenia, których byliśmy świadkami, pisze o prawnych zarządzeniach i rekomendacjach dla funkcjonowania bibliotek publicznych w pierwszym okresie pandemii. Pierwsze rekomendacje dla sektora kultury pojawiły się w marcu 2020 roku. Dotyczyły podjęcia działań profilaktycznych, zmniejszających ryzyko zachorowań, i przestrzegania zasad higieny, utrzymywania dystansu społecznego. Instytucje kultury zostały zamknięte do odwołania (jak się okazało – do 3 maja 2000 roku) 12 marca 2020 roku. Otrzymały całkowity zakaz prowadzenia działalności. Rekomendowano pracę zdalną.

28 kwietnia 2020 powstał Zespół Antykryzysowy przy Ministrze Kultury i Dziedzictwa Narodowego jako ciało wspierające i diagnozujące problemy sektora kultury. Natomiast 20 maja 2020 utworzono Zespół Antykryzysowy ds. Rynku Książki przy Ministrze Kultury i Dziedzictwa Narodowego. Pierwsza tarcza antykryzysowa, w ramach której wdrożono program finansowy pod nazwą „Kultura w sieci”, została wprowadzona 31 marca 2020 roku. Był to program dotacyjny. Biblioteki publiczne mogły starać się o dofinansowanie na następujące działania realizowane w okresie od 1maja do 30 października 2020 roku:

- warsztaty online, webinaria, kursy e-learningowe;
- wydarzenia kulturalne online, m.in. koncerty, spektakle, czytania, recitale, spotkania z twórcami, artystami;
- udostępnianie zasobów cyfrowych, tworzenie stron internetowych, podejmowanie działań związanych z edukacją w zakresie zbiorów cyfrowych;
- tworzenie stron, gier internetowych, aplikacji mobilnych;
- tworzenie wydawnictw audio-wideo udostępnianych w formie elektronicznej, książek w formie elektronicznej.

Biblioteki w dofinansowanych projektach miały wesprzeć, upowszechnić dorobek kultury w życiu społecznym. Było kilka tarcz antykryzyso-

wych, nie wszystkie jednak odzwierciedlały zapotrzebowanie bibliotek czy twórców. Działania informacyjne i regulacyjne podjęła również Biblioteka Narodowa. Wskazała, by tam, gdzie jest to możliwe, przejść na pracę zdalną, i rekomendowała zakres czynności w jej ramach: zdalna obsługa potrzeb informacyjnych, prace katalogowe, obsługa strony internetowej, działania promocyjne itp. Następne zalecenia dotyczyły kwarantanny książek wypożyczonych, najpierw 14 dni, potem 72 godziny, braku wolnego dostępu do półek, wizyt w bibliotece po wstępnym kontakcie mailowym lub telefonicznym. 6 czerwca 2020 roku nastąpiło otwarcie bibliotek dla czytelników z zachowaniem obostrzeń, imprezy można było organizować tylko na świeżym powietrzu, a w pomieszczeniach zamkniętych mogła być określona liczba osób.

W dalszej części rozdziału Autorka prezentuje doświadczenia bibliotek różnych krajów i kontynentów w odniesieniu do pandemii wirusa H1N1 w 2009 roku. Amerykańskie władze wpisały biblioteki na listę instytucji publicznych. Z powodu ograniczeń i obostrzeń w sieci bibliotek stanu Waszyngton wstrzymano zakup książek drukowanych, a za oszczędzone pieniądze kupiono książki cyfrowe, przez co odnotowano 400-procentowy wzrost wydawanych kart elektronicznych. Duża część aktywności bibliotek została przeniesiona do Internetu zgodnie z zaleceniami ALA (American Library Association). Jeden z autorów w branżowym czasopiśmie „Public Library Quarterly” pokazał pandemię jako zmianę paradygmatu dla bibliotek publicznych. Przypomniął, że w społecznościach żyjących w trudniejszych warunkach ekonomicznych biblioteki są miejscem z bezpłatnym dostępem do komputera i Internetu, schronieniem przed zimą, gdzie często dzieci znajdują opiekę. Z kolei inny autor zwrócił uwagę na zwiększoną rolę pracowników budujących technologiczną stronę funkcjonowania bibliotek.

Dalej Autorka pisze o doświadczeniach fińskich. Dane były zbierane dwutorowo: na podstawie ankiety i od bibliotekarzy i dyrektorów bibliotek. Stwierdzono dwojaki wpływ pandemii na pracę bibliotek. Z jednej strony była ona motywacją do wprowadzania nowych form pracy online; nastąpił rozwój kompetencji cyfrowych, zwłaszcza korzystania z mediów społecznościowych. Użytkownikom proponowano różne formy aktywności online, instruowano osoby niemające doświadczenia w tym zakresie. Udzielano informacji mailowej, publikowano newslettery, dyżurowano na czatach, realizowano głośne czytanie, prowadzono dyskusje, kluby książki, wywiady, organizowano wydarzenia promujące czytelnictwo. Największym problemem w wielu bibliotekach na świecie było wykluczenie cyfrowe. Zaistniały też sytuacje dotkliwe dla bibliotekarzy: tam, gdzie zamykano biblioteki lub wprowadzono duże

ograniczenia, obniżano pracownikom wynagrodzenia. O wszystkich zasadach działania bibliotek decydowały władze krajowe, regionalne lub samorządowe.

W okresie epidemii pozytywna była informacja zwrotna od użytkowników – docenianie pracy bibliotekarzy przez społeczności lokalne. Bibliotekarze wyciągnęli wnioski dotyczące m.in. zakresu działalności – konieczności jej rozszerzenia o usługi odpowiednie do potrzeb lokalnej społeczności. Stwierdzono zasadność opracowania strategii transformacji cyfrowej bibliotek.

Rozdział kończą ogólne uwagi dotyczące funkcjonowania bibliotek akademickich w systemie edukacji zdalnej. Badanie ankietowe wykazało, że 20% wykładowców nie było przygotowanych do prowadzenia zajęć online, 68% stwierdziło, że miało pewne przygotowanie, tylko 2% uznało, że są w pełni przygotowani do edukacji zdalnej. Zamknięcie uczelni spowodowało większe zainteresowanie zasobami cyfrowymi, a ich ogromne wykorzystanie przyniosło częściowe przeprojektowanie bibliotecznych stron i katalogów. Dużym problemem użytkowników był również brak dostępu do Internetu. Trudnością był często brak zrozumienia ze strony władz lokalnych. Natomiast bibliotekarze, dzięki posiadanym kompetencjom, jak zawsze stanęli na wysokości zadania.

Dalej Autorka pisze o raportach dwóch największych światowych organizacji bibliotecznych. Wirus docierał do krajów na świecie w różnym okresie. Informacje o otwarciu lub zamknięciu bibliotek zbierały od początku epidemii dwie światowe organizacje biblioteczne: IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) i EBLIDA (European of Library Information and Documentation Associations). EBLIDA opublikowała raport na podstawie danych przesłanych z 17 organizacji gromadzących dokumenty, m.in. z bibliotek. Bazą była ankieta dotycząca sytuacji tych placówek w czasie pandemii COVID-19, jak i perspektyw na przyszłość.

IFLA natomiast, na podstawie danych spływających do niej na bieżąco, sformułowała sposób działania w instytucjach w pierwszych miesiącach pandemii. Wskazała, że aby biblioteki funkcjonowały normalnie z zachowaniem zasad higieny i częściowymi restrykcjami, działalność bibliotek powinna zostać ograniczona do potrzebnego minimum (bezkontaktowe wypożyczanie, wrzutnie na książki, praca zdalna i usługi online). Rekomendowano wykorzystanie kompetencji informacyjnych pracowników w innych obszarach, takich jak pomoc społeczna, promowanie czytelnictwa e-booków, amnestia opóźnionych zwrotów książek.

EBLIDA stworzyła raport definiujący kilka płaszczyzn, w których powinna działać biblioteka już w rzeczywistości popandemicznej. Są to:

- utrzymanie dystansu społecznego (regulacje dotyczące higieny i bezpieczeństwa ludzi),
- nowe sposoby wykorzystania technologii w bibliotekach,
- rewizja budżetów bibliotecznych,
- zarządzanie bibliotekami na szczeblu lokalnym i centralnym.

Obie organizacje zwracają szczególną uwagę na przekazywanie informacji zdrowotnej w odniesieniu do COVID-19, wykorzystanie mediów społecznościowych do działalności kulturalnej i czytelniczej, utrzymywanie i propagowanie oferty cyfrowej w celu utrzymania kształcenia zdalnego w szkołach i na uczelniach, utrzymanie oferty cyfrowej w bibliotekach. EBLIDA zachęca również do działań prospołecznych i środowiskowych.

W następnym podrozdziale Autorka opisuje doświadczenia bibliotek i bibliotekarzy polskich.

Pierwsza publikacja o sytuacji polskich bibliotek w okresie pandemii ukazała się w numerze 4 „Biuletynu EBIB” z 2020 roku. Zawarto w nim opinie, wnioski i doświadczenia bibliotekarzy z pierwszych miesięcy pandemii. Artykuły o podobnej treści ukazały się w „Przeglądzie Bibliotecznym” i „Zagadnieniach Informacji Naukowej – Studiach Informacyjnych”.

W bibliotekach akademickich i naukowych większość zadań wykonywano online. Zwrócono uwagę na brak procedur i zasad działania w sytuacji kryzysowej, które powinny być opracowane wcześniej, i na nieprzygotowanie pracowników do działań w sytuacji kryzysowej. Jednocześnie podkreślano gotowość bibliotekarzy do podjęcia zadań w trudnych okolicznościach, ich kompetencje i umiejętność dostosowania się do nowej sytuacji. W przypadku bibliotek akademickich reorganizacja pracy polegała na przejściu pracowników na pracę zdalną, na większym wykorzystaniu zasobów cyfrowych, maksymalnym wyzyskaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych, większym zainteresowaniu bibliotecznymi mediami społecznościowymi, na udostępnianiu e-zasobów i obsłudze online. Zmiany te podkreśliła w swoim badaniu ankietowym Bożena Jaskowska, zbierając informacje od 37 dyrektorów tych instytucji. Inne znane nam osoby z bibliotekarskiego środowiska podkreślały „konieczność utrzymania różnorodności kanałów i sposobów komunikowania się w bibliotekach i przez biblioteki” (s. 67). Z kolei dyrektor Biblioteki Narodowej zwrócił uwagę w numerze specjalnym „Przeglądu Bibliotecznego” na dostosowanie pracy do obowiązujących regulacji prawnych, wsparcie informacyjne dla sieci bibliotek publicznych, przekazywanie im i wyjaśnianie spraw związanych z organizacją pracy. Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich również aktywnie włączyło się w działania na rzecz

wsparcia bibliotek w sytuacji pandemicznej, proponując m.in. bogatą ofertę szkoleń i webinarów.

Rozdział drugi kończą rekomendacje światowych organizacji, takich jak IFLA, EBLIDA i UNESCO, w odniesieniu do funkcjonowania bibliotek w czasie i po pandemii.

W rozdziale trzecim, zatytułowanym *Wpływ pandemii na społeczeństwo i sektor kultury – z analizy danych zastanych*, wyłania się obraz społeczeństwa obawiającego się utraty pracy, żyjącego w chaosie informacyjnym. Autorka pisze o trudnościach adaptacyjnych, o zmianach w codziennych zachowaniach ludzi i zmianach ich warunków życia. Pisze też o dowartościowaniu i znaczeniu służby zdrowia, wzajemnej solidarności i chęci pomagania sobie nawzajem.

Instytucje kultury natomiast, takie jak archiwa, muzea, domy kultury, również bardzo dotkliwie doświadczyły negatywnych skutków pandemii. Zamknięcie tych instytucji spowodowało szok, zagubienie i strach pracowników kultury o przyszłość swoją i rodzin. Nagle przerwane zostały planowane lub realizowane działania kulturalne. Wiele przedsięwzięć artystycznych, animacyjnych i edukacyjnych przeniesiono do sieci, ale dopiero w późniejszym okresie. W tym sektorze również zauważono potrzebę poszerzania kompetencji zawodowych pracowników i wskazano braki w systemowym (nie)przygotowaniu instytucji kultury do dystrybucji wydarzeń kulturalnych w Internecie.

W następnym podrozdziale Autorka opisuje badania dotyczące ewentualnych zmian i perspektyw, które pojawią się lub pozostaną w okresie po pandemii. Odwołuje się do dwóch badań. Pierwsze ma zasięg regionalny i zostało opracowane przez Uniwersytet Warmińsko-Mazurski, drugie ma zasięg ogólny i zostało przygotowane przez komercyjną instytucję badawczą. Najbogatszy w zmiany okazał się obszar społeczny. Zaobserwowano chęć wspólnych działań, rozwój wolontariatu, potrzebę kontaktu, chęć dzielenia się, wymianę usług, pomaganie sobie nawzajem, wzrost znaczenia różnego rodzaju gier (planszowych, online). W obszarze technologicznym wymieniono takie tendencje, jak: technologie nadzoru społecznego (kontrola osób na kwarantannie), rozwój działań zdalnych, wzrost popularności platform streamingowych, zwiększenie zakresu uczestnictwa w kulturze rozszerzonej (udział w wydarzeniach kulturalnych online i przegląd zasobów zdigitalizowanych).

Z kolei w obszarze ekonomicznym zauważono: kryzys gospodarczy, przeorientowanie potrzeb konsumenckich, np. automatyzację dostaw, świadome zakupy, działalność usługową tzw. na wynos, większą empatię sprzedających, dbałość o klienta.

Ostatni poruszany obszar to szeroko pojęte środowisko (dbałość o środowisko, mniejszy ruch komunikacyjny). W badaniu wykazano, że bardziej zadbaliśmy o własny dom i skupiliśmy się na otoczeniu. Żyliśmy oszczędniej – ograniczyliśmy konsumpcję.

Z rezultatów badań wyłania się scenariusz dość optymistyczny. Na przykład w sferze kultury i rozrywki wydarzenia kulturalne będą miały charakter hybrydowy: offline i online. Na pewno wzrośnie digitalizacja zasobów kulturalnych. Przestrzenią dla wydarzeń kulturalnych będą w większym stopniu ulice lub prywatne domy twórców kultury. Wzrośnie popularność gier. Ogólnie rzecz ujmując, użytkownicy będą mieli większy wpływ na zjawiska w domenie kultury.

Drugie, komercyjne badanie przedstawiło wnioski ekonomiczne. Zgodnie z nimi nie wrócimy już do tego, co było. Do trwałych zmian zalicza się przede wszystkim: cyfrowe samodoskonalenie, pracę zdalną jako dominującą. W kwestiach finansowych pojawiły się deklaracje lepszego zarządzania finansami.

Badania wykazały, że tylko 4% ankietowanych było zwolennikami home office. Większość opowiada się za pracą zdalną, ale poza domem, np. w bibliotekach. Badacze przeanalizowali skalę wyzwań popandemicznych w różnych sektorach. Okazało się, że kultura stoi przed najliczniejszymi wyzwaniami. Powinna zwiększyć swoją ofertę online i wyposażyć pracowników w kompetencje cyfrowe. Tutaj również brak było planów i przygotowania na wypadek wystąpienia sytuacji kryzysowej. Dużo uwagi poświęcono emocjom, tym negatywnym – lękom i poczuciu niepewności.

W rozdziale czwartym Autorka zajęła się metodologią i przebiegiem badań. Badania obejmowały dwa cele. Pierwszy dotyczył udokumentowania zachowań środowiska bibliotekarskiego i opisu procesów, które tym zachowaniom towarzyszyły. Drugi cel miał charakter poznawczy – chodziło o poznanie i opisanie procedur, działań podejmowanych w bibliotekach w związku z pandemią. Skonstruowano szereg pytań badawczych, takich jak:

Jak przebiegała praca wewnętrzna w bibliotekach?

Z którymi zewnętrznymi podmiotami komunikowały się biblioteki?

W jaki sposób komunikowano się z użytkownikami?

Na ile swoje działania biblioteki przeniosły do Internetu i jakie to były formy?

Opinia bibliotekarzy o sytuacji, w której się znaleźli.

Jak bibliotekarze postrzegają wpływ pandemii na funkcjonowanie bibliotek?

Na końcu ankiety umieszczono dwa pytania ogólne, pozwalające na swobodną wypowiedź ankietowanych. Badanie dotyczyło dwóch

okresów zamknięcia. Ankieta została rozesłana, z wykorzystaniem listy mailingowej SBP, do bibliotek oraz do struktur stowarzyszenia w całym kraju. W ankiecie zastosowano pytania otwarte, przeanalizowano 379 odpowiedzi. Z opracowania wyników wyłania się tabela z założeniami i kodami, definicjami, które są analizowane w następnych, ostatnich rozdziałach książki.

W rozdziale piątym przedstawione są, bardzo szczegółowe, wyniki ankiety, przeplatane wypowiedziami osób wypełniających ankietę. Ogólnie można powiedzieć, że w okresie lockdownu wykorzystano czas na realizację wszystkich możliwych działań. Pracownicy bibliotek byli aktywni i twórczy, przedstawiali swoje propozycje. Wszystkie badane jednostki biblioteczne utrzymywały kontakt ze swoimi zwierzchnikami. Komunikowano się z Biblioteką Narodową, ze Stowarzyszeniem Bibliotekarzy Polskich, z zaprzyjaźnionymi bibliotekami. Przeglądano strony WWW bibliotek. Wiele odpowiedzi wskazywało na wymianę informacji w środowisku zawodowym. Wskazano również na rozwiązywanie problemów czy opisywanie działań oddolnych w trudnej sytuacji.

Bibliotekarze otrzymywali wskazówki i decyzje od dyrektorów i kierowników placówek. Wiele też działań podejmowali sami, szukali rozwiązań na własną rękę. Komunikaty przekazywane odgórnie bywają czasami bardzo sformalizowane. Często też bibliotekarze tworzyli grupy nieformalne, w których przekaz szybszy, a rozwiązania – trafniejsze. Przez cały okres pandemii wykorzystywano media społecznościowe. Całe środowisko bibliotekarskie szukało wskazówek, w jaki sposób działać i dbać o bezpieczeństwo użytkowników i własne. Wszystkie informacje były publikowane na stronach internetowych bibliotek.

Wprowadzenie lockdownu zmieniło organizację pracy. Budujący jest fakt, że wszystkie biblioteki, które wzięły udział w ankiecie, pracowały w okresie zamknięcia. Bibliotekarze korzystali z pracy zdalnej, wykorzystywali zaległe i bieżące urlopy. Inaczej przedstawiała się sytuacja bibliotek w małych miejscowościach. Wiele z nich nie miało kont w mediach społecznościowych, stąd też komunikacja z użytkownikami ograniczała się do kontaktów telefonicznych. Zamknięciu towarzyszyły różne dylematy. Często biblioteki musiały wybierać między usuwaniem zaległości a wejściem w nową, wirtualną rzeczywistość. Bibliotekarze wskazali również w ankiecie, że czas zamknięcia był czasem samokształcenia. Pojawiły się też odpowiedzi wskazujące na pracę hybrydową. W tym okresie opracowywano książki, wykonywano prace porządkowe. Czasami były obawy o utratę pracy w związku z nowymi zastosowanymi rozwiązaniami. Pokazano różnice między pracą w dużych i małych zespołach. W wielu bibliotekach zastosowano formułę nadrabiania

zaległości; zadanie to było bardzo potrzebne. Podkreślano, że brak obsługi czytelników nie przełożył się na brak pracy w bibliotekach. Niektóre placówki rozszerzyły zakres prac, dostosowując się do potrzeb społecznych. Wielu bibliotekarzy doceniło ofertę edukacyjną dostępną w formie webinarów online. Ankieta wykazała również, że część bibliotek, tych jednoosobowych, była zamknięta. W placówkach bibliotecznych nie zapomniano o ofercie dla dzieci i seniorów. Biblioteki w dużych miastach przekazywały nieustannie informacje o aktywności swoim użytkownikom i pracownikom. Dużo bibliotek realizowało harmonogram swoich zadań z uwzględnieniem przystosowania się do zalecanych ograniczeń. Na podstawie doświadczeń bibliotekarzy w okresie pandemii powstał obraz funkcjonowania bibliotek. Opisane zostały relacje, kontakty i podejmowane działania w trudnym dla wszystkich okresie. Biblioteki, choć zamknięte, były jednak otwarte.

Rozdział szósty mówi o powrocie do normalnej działalności bibliotek. W maju 2020 roku zaczęły się one otwierać dla użytkowników. Ten przedostatni rozdział jest bardzo podobny do rozdziału piątego, ponieważ stanowi analizę ankiet i przedstawienie wniosków, tym razem z okresu po wznowieniu działalności przez biblioteki. Podobnie jak w poprzednim rozdziale dużo jest tabel i wypowiedzi osób biorących udział w ankiecie. Oto najważniejsze wnioski:

- przestrzeganie wytycznych odnośnie do warunków otwarcia,
- sprawdzanie stron ministerialnych, SBP, BN, Lustra Biblioteki i innych instytucji w celu otrzymania wsparcia informacyjnego,
- powrót szeroko pojętej komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej do czasu przed epidemią,
- zmniejszenie aktywności kontaktów z użytkownikami,
- różne reakcje użytkowników na nowe rodzaje procedur sanitarnych i sposoby ich wdrażania,
- wydłużenie czasu obsługi czytelnika,
- niewielkie zmniejszenie działalności w sieci,
- duże zaangażowanie w prowadzeniu działalności online dla dzieci i dorosłych,
- dużo negatywnych reakcji czytelników na obostrzenia,
- utrudniony dostęp do nowości wydawniczych,
- duża zmienność wytycznych organów nadrzędnych,
- poczucie nieprzygotowania do pracy w nowych, kryzysowych warunkach,
- negatywna ocena procedur (brak wolnego dostępu do półek, zakaz korzystania z czytelni i sprzętu komputerowego, ksero),
- ciągle odczuwane poczucie zagrożenia.

Wiele bibliotek publicznych zdecydowało się na założenie konta w mediach społecznościowych. Podkreśla się też dobrą komunikację (kontakty między bibliotekami, wymiana spostrzeżeń i doświadczeń). Źródłem wytycznych i rekomendacji była strona WWW Biblioteki Narodowej. Zakup materiałów bibliotecznych kształtował się na poziomie sprzed pandemii, ale podlegał procedurom sanitarnym. Działania bibliotek w okresie otwarcia, po zakończeniu narodowej kwarantanny, był związany z poczuciem zagrożenia, problemami organizacyjnymi i finansowymi. Wszystkie biblioteki realizowały swoją działalność statutową z uwzględnieniem reżimu sanitarnego. Na funkcjonowanie biblioteki wpływał w dużym stopniu chaos informacyjny, dominowała praca zdalna, wszystkim brakowało kontaktów społecznych i wszyscy zadawali sobie pytanie, kiedy skończy się epidemia.

Ostatni, siódmy rozdział książki dotyczy wpływu pandemii na biblioteki (odpowiedź na pytanie „Co pandemia zrobiła/dała bibliotekom?” oraz uwagi własne respondentów). W pierwszym punkcie zapytano o skutki pandemii dla bibliotek. Zakłada się z reguły, że efekty są zawsze – dobre lub złe. Chociaż pandemia, mogłoby się wydawać, nie powinna przynieść pozytywnych skutków, to jednak w ankiecie wykazano, że były też plusy. Jak się można domyślać, chodzi tu o sferę wirtualną. Dostęp do zasobów internetowych był w pełni wykorzystywany przez użytkowników. Nastąpiło rozbudowanie oferty internetowej dla wszystkich grup wiekowych. Jeśli chodzi o działanie bibliotek, to większość odpowiedzi była negatywna. Najbardziej dotkliwe pozostają spadek czytelnictwa i smutne statystyki. Podobnie jak w poprzednich rozdziałach bibliotekarze wspominają o braku oferty edukacyjnej, kulturalnej i braku kontaktu z seniorami i dziećmi. Dominował strach, że ta tendencja się utrzyma. Lockdown wykreślił z kalendarzy bibliotecznych wydarzenia kulturalne: spotkania autorskie, wystawy, realizacje projektów kulturalnych, grantów. Nie było imprez i wspólnego czytania. Obawiano się o przyszłość czytelnictwa, ponieważ zamknięto punkty biblioteczne. Bibliotekarzom najbardziej brakowało codziennego, bezpośredniego kontaktu z czytelnikiem. Zaczęły obowiązywać nowe zasady pracy. Bibliotekarze zwrócili uwagę na konieczność digitalizacji zbiorów. Oni sami otworzyli się bardziej na prace z czytelnikami w formie online, zwiększyła się liczba osób korzystających z e-booków. Zauważono większe zainteresowanie ofertą biblioteczną. Jako plus bibliotekarze wskazują wykorzystanie czasu w okresie pandemii na prace wewnętrzne, np. zaległe, wymieniają dużą liczbę szkoleń i doceniają ich dostępność. Nasiliło się korzystanie z katalogów OPAC przez czytelników, zwiększyła się możliwość zamawiania książek online i ich wypożyczenia. W ankiecie wskazano również

na dużą pomysłowość bibliotekarzy (np. utworzenie bibliotecznego telefonu do pagadania dla osób, którym ciążyła samotność). W uwagach własnych bibliotekarze umieścili swoje opinie, refleksje. Pisali o nadrabianiu zaległości, o klasycznych pracach bibliotecznym, o swojej gotowości do działania w trudnych warunkach, o pozytywnym nastawieniu. Ujawnili obawę o spadek czytelnictwa. Wyrazili opinię, że pandemia trwale zmieniła działalność bibliotek, przenosząc dużą ich aktywność do sieci. W uwagach własnych dominowały: obawa, tęsknota za normalnością, zdenerwowanie, frustracja i strach o jutro.

W podsumowaniu tego rozdziału Autorka zwraca uwagę na konieczność powtórzenia niektórych spostrzeżeń, gdyż uważa, że „pytania otwarte potwierdzają wcześniejsze wypowiedzi, tym samym je wzmacniając” (s. 205). Wskazuje na bardzo ważną rzecz, a mianowicie brak planu zarządzania kryzysowego w bibliotekach publicznych. Wiąże się z tym również odpowiednie przeszkolenie pracowników bibliotecznym w przyszłości. Pandemia jeszcze się nie skończyła. Trudno więc o ostateczne wnioski. Można jednak stwierdzić, że biblioteka jako instytucja kultury, miejsce spotkań nigdy nie zostanie wykluczona przez pandemię i zawsze będzie obecna w społecznym wymiarze. Z rozdziałów niniejszej książki wyłania się obraz bibliotek, przede wszystkim, publicznych, które działały często po omacku, bez procedur i strategii. Publikację kończy załącznik z wybranymi odpowiedziami bibliotekarzy na poszczególne pytania. Biblioteki w kryzysie to obszerny temat badawczy. Książkę naprawdę warto przeczytać.

Tekst wpłynął do Redakcji 18 października 2021 roku.

