

Małgorzata Kisilowska

# **BIBLIOTEKI PUBLICZNE W KRYZYSIE**

**DOŚWIADCZENIE  
PIERWSZEGO ETAPU PANDEMII**

NAUKA – DYDAKTYKA – PRAKTYKA



Warszawa 2021

na do komunikatów np. publikowanych przez władze lokalne. Sprawdzano, czy w ogłoszeniach znajdują się następujące informacje o: zamknięciu biblioteki, zawieszeniu jej działań, koronawirusie (np. czym on jest), zaleceniach higienicznych (zawierające linki do źródeł informacji zdrowotnej), zaleceniach, jak szukać wiarygodnej informacji zdrowotnej online, usługach biblioteki realizowanych online lub na odległość, a także o tym, czy ogłoszenia były sygnowane przez dyrektora biblioteki.

Spośród 90 badanych bibliotek 95% poinformowało o swoim czasowym zamknięciu, 98% – o zawieszeniu realizacji działań. 16% zaproponowało działania realizowane online w zastępstwie. Większość placówek zachęcała użytkowników do korzystania z zasobów elektronicznych, a ponad połowa z nich poinformowała, że wszelkie opłaty zostały zawieszony do czasu ponownego otwarcia. Większa część udostępniła też linki do wiarygodnych źródeł informacji zdrowotnej. Nieco mniej niż połowa przekazała informacje o samym koronawirusie oraz o zaleceniach higienicznych, najczęściej w postaci infografik i wizualizacji (mycie rąk, zachowywanie dystansu społecznego). Tylko 25% placówek przekazało informacje sygnowane przez dyrektora, co mogło je uwiarygodnić zarówno dla użytkowników, jak i pracowników. Nieco ponad połowa przekazywała zalecenia, jak szukać wiarygodnej informacji o COVID-19, co wydaje się należeć do podstawowych działań bibliotek w czasie pandemii. Wprawdzie liczba informacji o zamknięciu bibliotek i zawieszeniu programów z upływem czasu znacząco się zwiększyła, ale inne informacje (o wirusie i higienie, linki do źródeł oraz zalecenia co do strategii wyszukiwania wiarygodnej informacji) były mniej dostępne, czyli często były usuwane.

Zamknięcie bibliotek było sytuacją bez precedensu w ich historii; podobna nie miała dotąd miejsca w wypadku innych kryzysów społecznych. W komunikacji z użytkownikami biblioteki skupiły się przede wszystkim na informacji o swojej dostępności (jej braku) oraz zawieszeniu realizacji działań, a w drugiej kolejności – na informacji o samym koronawirusie oraz zaleceniach dotyczących profilaktyki i zapobiegania zarażeniom. Wang i Lund, odwołując się do literatury przedstawiającej funkcjonowanie bibliotek w okresie pandemii H1N1 w 2009 roku<sup>128</sup>, stwierdzili, że sytuacja się poprawiła, tzn. relatywnie więcej placówek przekazywało informacje nt. choroby i zaleceń higienicznych.

<sup>128</sup> R.M. Featherstone et al., *Provision of pandemic disease information by health sciences librarians: a multisite comparative case series*, „Journal of the Medical Library Association: JMLA” 2012, vol. 100, no 2, p. 104; L. Zach, *What do I do in an emergency? The role of public libraries in providing information during times of crisis*, „Science & Technology Libraries” 2011, vol. 30, no 4, pp. 404-413.

Wątek dokumentowania sytuacji nadzwyczajnych przez biblioteki pojawił się w tekście opisującym doświadczenia włoskie. Włochy zainicjowały projekt Digital Solidarity<sup>129</sup>, w którym różne podmioty udostępniają za darmo treści online, aby pomóc ludziom przetrwać okres zamknięcia. W projekcie uczestniczyły również biblioteki, promując go i informując o nim swoich użytkowników<sup>130</sup>. Archiwizacja zasobów internetowych dotyczących pandemii COVID-19 odbywa się w skali globalnej; wszystkie działania koordynuje i wspiera internet Archive, współtworząc z Archive-It platformę Novel Coronavirus (COVID-19)<sup>131</sup>. Mogą i uczestniczą w tym procesie także biblioteki, jak np. biblioteka przy Columbia University. Jak pisze Lidia Defert-Wolf<sup>132</sup>, różne biblioteki realizują też własne inicjatywy związane z informacją o pandemii, dotyczące bądź archiwizacji zasobów sieciowych, bądź gromadzenia dokumentów różnego typu (w tym historii mówionej) dla tego czasu. Są to np. National Library of Medicine w Stanach i jej projekt o szerszym zakresie – Global Health Events Web Archive, albo biblioteki narodowe – m.in. Hiszpanii, Australii czy Irlandii.

W Polsce z taką inicjatywą wystąpiły Archiwa Państwowe, które uruchomiły projekt Archiwum Pandemii A.D. 2020<sup>133</sup>, zapraszając wszystkich do nadsyłania materiałów dokumentujących ten szczególny czas. „Każdy, kto zechce podzielić się swoimi doświadczeniami i refleksjami w postaci dokumentacji powstałej zarówno w formie tradycyjnej, jak i elektronicznej. Zapiski, notatki, pamiętniki, dzienniki, ulotki, zdjęcia, memy, blogi, vlogi, nagrania audio i wideo, inne formy medialne i materiały publikowane na stronach internetowych to cenne źródła dokumentujące zjawisko epidemii w naszym kraju, w najbliższym otoczeniu, w życiu codziennym, społecznym, kulturalnym i zawodowym”<sup>134</sup>. Podobne działania podjęła część muzeów, np. Muzeum Krakowa zorganizowało zbiorke przedmiotów z pandemii, pamiątek, opowieści, wytworów (np. prac plastycznych, muzycznych, literackich), które zostaną wykorzystane przy tworzeniu wystawy „A po nocy przychodzi dzień”, planowanej na okres po ustaniu pandemii<sup>135</sup>.

<sup>129</sup> MID; AGID (2020). Solidarietà Digitale (b.d.), [online] <https://solidarietadigitale.agid.gov.it/#/>, [9.10.2020].

<sup>130</sup> Tamże; Coping..., dz. cyt., s. 20-21.

<sup>131</sup> Archive-It, *Novel Coronavirus (COVID-19)*. 2020, [online] <https://archive-it.org/collections/13529>, [10.10.2020].

<sup>132</sup> L. Defert-Wolf, *Archiwizacja internetu i innych materiałów dotyczących pandemii Covid-19 – rola bibliotek*, „Biuletyn EBIB” 2020, nr 4(193), [online] <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/view/690>, [9.10.2020].

<sup>133</sup> Archiwa Państwowe, *Archiwum Pandemii A.D. 2020*. 2020, [online] <https://www.archiwa.gov.pl/pl/ucategorised/5165>, [9.10.2020].

<sup>134</sup> Tamże.

<sup>135</sup> Muzeum Krakowa, *Opowiedz z nami o czasie pandemii*. 10.04.2020, [online] <http://muzeumkrakowa.pl/aktualnosci/opowiedz-z-nami-o-czasie-pandemii>, [20.01.2021].

Bibliotekom w okresie pandemii COVID-19 poświęcono także numer specjalny czasopisma „Qualitative and Quantitative Methods in Libraries”<sup>136</sup>. Yazdan Mansourian omówił sytuację bibliotek publicznych w perspektywie zarządzania kryzysowego<sup>137</sup>, wyodrębniając 3 możliwe sposoby działania: pasywne bądź aktywne reagowanie na okoliczności oraz inicjatywy aktywizujące. Aktywność zakłada uprzednie planowanie, przygotowanie i szybkie podejmowanie działań pomocowych w społecznościach lokalnych, a także sprawne przeniesienie działalności do sfery wirtualnej. Innowacyjność – z kolei – zakłada monitorowanie sytuacji, wprowadzanie nowych programów i/lub usług, wprowadzanie zmian odpowiednio do okoliczności, a także uczenie się w perspektywie kolejnych sytuacji kryzysowych, które mogą wystąpić w przyszłości.

Doświadczenia placówek fińskich przedstawili Ari Haasio i Elisa Kannasto<sup>138</sup>. Dane od bibliotekarzy i dyrektorów zebrano dwutorowo: na podstawie ankiety, na którą odpowiedziało 251 osób oraz 10 wywiadów. Autorzy stwierdzili dwójaki wpływ pandemii na pracę bibliotek. Z jednej strony była ona motywacją do wprowadzania nowych form pracy online, do rozwoju kompetencji cyfrowych, zwłaszcza w zakresie korzystania z mediów społecznościowych; w okresie zamknięcia biblioteki fińskie oferowały użytkownikom możliwość korzystania z różnych zasobów i form aktywności online, w tym także z tutoriali i instruktaży dla osób bez wcześniejszych doświadczeń w tym zakresie. Udzielano informacji mailowej, publikowano newslettery, dyżurowano na chatach. Realizowano wydarzenia online: głośne lub wspólne czytanie, dyskusje, kluby książki, wywiady, inne wydarzenia promujące czytelnictwo. Przygotowywano podcasty<sup>139</sup>. Z drugiej strony – tam gdzie wprowadzono ograniczenia, zamykano biblioteki bądź obniżano wynagrodzenia, motywacja do pracy w oczywisty sposób spadała. Jak pokazali autorzy, bibliotekom pozostawiono niewiele możliwości decydowania; o tym, czy i jak długo będą zamknięte oraz jaka będzie sytuacja pracowników (łącznie z kwestią wynagrodzenia) decydowały władze krajowe, regionalne lub lokalne. W sferze ich wpływu pozostał sposób funkcjonowania w narzuconych ograniczeniach, np. czy skupić się na aktywności online, czy na tzw. pracy wewnętrznej biblioteki. Pozytywem sytuacji była informacja zwrotna od użytkowników, docenienie pracy bibliotekarzy przez społeczności lokalne.

<sup>136</sup> Zob. „Qualitative and Quantitative Methods in Libraries” 2020, vol. 9 Special Issue: Libraries in the age of COVID-19, [online] <http://www.qqml.net/index.php/qqml/issue/view/37>, [29.10.2020].

<sup>137</sup> Y. Mansourian, *Public libraries' services during a pandemic*, „Qualitative and Quantitative Methods in Libraries” 2020, vol. 9 (Special Issue), pp. 41-54.

<sup>138</sup> A. Haasio, E. Kannasto, *Covid-19 and its impact on Finnish public libraries*, „Qualitative and Quantitative Methods in Libraries” 2020, vol. 9 (Special Issue), pp. 3-19.

<sup>139</sup> Tamże, s. 12.

Karen F. Kaufmann i Claire A. Miller<sup>140</sup> opisały funkcjonowanie biblioteki akademickiej na Florydzie, natomiast Alanna Campbell, Jennifer Dumond i Patty Fink – całodobowe funkcjonowanie biblioteki obsługującej potrzeby akademickiego środowiska medycznego<sup>141</sup>.

Laila Brown<sup>142</sup> skupiła się na etycznym aspekcie pracy bibliotecznej w warunkach takiego kryzysu, odwołując się m.in. do teorii feministycznych. Zwróciła uwagę na problem zamknięcia bibliotek w kontekście różnych potrzeb społeczności lokalnych wymagających jednak wizyty w placówkach. Poruszyła kwestię narzucania lub wspólnego ustalania zasad, które w danych środowiskach mają być przestrzegane, także w celu ochrony siebie i innych. Analizowała kwestię wolności powiązanej z kreatywnością – tworzeniem potrzebnych usług online, zamykaniem (lub niezamykaniem) placówek bibliotecznych, umożliwianiem pracy zdalnej, transparentnym procesem decyzyjnym.

Sytuację we Włoszech w okresie luty – maj 2020 roku opisała Anna Maria Tamaro<sup>143</sup>. Biblioteki były w tym czasie zamknięte początkowo w niektórych regionach (od 23 lutego w Lombardii i Veneto), a od 8 marca w całym kraju, a otwierane – stopniowo od 17 maja 2020 roku. Autorka przeprowadziła wśród 70 bibliotekarzy z różnych typów placówek ankietę, składającą się z czterech pytań: jakie potrzeby społeczności lokalnych uznane zostały za priorytetowe, jakie usługi nadal realizowano w okresie lockdownu, jakie nowe działania zaproponowano, a także, jak te usługi zostały ocenione. W okresie zamknięcia dla użytkowników biblioteki realizowały prace wewnętrzne, w większości w trybie zdalnym. Wielu pracowników pracujących na tzw. umowach śmieciowych zwolniono, a z usług w outsourcingu zrezygnowano. Starano się jednak utrzymać usługi i kontakt z czytelnikami. W związku z tym przedłużono okres wypożyczeń, dostarczano książki do domu, stworzono możliwość zapisów online, rozwijano system wypożyczeń międzybibliotecznych. Obserwowano zwiększone zainteresowanie zbiorami cyfrowymi. Promowano nie tylko e-booki, ale też różnego rodzaju zasoby i wydarzenia organizowane w sieci – wystawy, szkolenia, streaming itd. Wzmocniono współpracę sieci bibliotecznej,

---

<sup>140</sup> K.F. Kaufmann, C.A. Miller, *Seamless Virtual Service*, „Qualitative and Quantitative Methods in Libraries” 2020, vol. 9 (Special Issue), pp. 67-93.

<sup>141</sup> A. Campbell, J. Dumond, P. Fink, *Virtual (ly) Overnight: Providing Resources and Services in the era of COVID-19*, „Qualitative and Quantitative Methods in Libraries” 2020, vol. 9 (Special Issue), pp. 55-66.

<sup>142</sup> L. Brown, *Recalibrating Librarians' Service Ethic in the COVID-19 Pandemic*, „Qualitative and Quantitative Methods in Libraries” 2020, vol. 9 (Special Issue), pp. 95-106.

<sup>143</sup> A.M. Tamaro, *COVID 19 and libraries in Italy*, „International Information & Library Review” 2020, vol. 52, no 3, pp. 216-220.

## Rozdział 5

# OTWARTE, CHOCIAŻ ZAMKNIĘTE? BIBLIOTEKI W OKRESIE LOCKDOWNU

Zamknięcie bibliotek (podobnie jak innych instytucji kultury czy gospodarki) było dla wszystkich zaskoczeniem. Z jednej strony co prawda, śledząc doniesienia z zagranicy, spodziewaliśmy się podobnych decyzji także w Polsce. Z drugiej jednak – było to działanie bezprecedensowe w dłuższej perspektywie, wymagające niejednokrotnie całkowitej zmiany myślenia lub sposobu działania. Jak wyglądała praca w tym okresie? Z kim się komunikowano? Jakie postawy i emocje dominowały wśród bibliotekarzy? Które z realizowanych działań udało się przenieść do sieci – i czy w ogóle było zainteresowanie taką formą aktywności?

Wyniki ankiety zostaną przedstawione w następującym układzie. Dla każdego z pytań postawionych w pierwszej części kwestionariusza (dotyczącej okresu 12 marca – 3 maja 2020) odrębnie zaprezentowane zostaną dane liczbowe pokazujące, jak często w odpowiedziach pojawiały się kwestie mieszczące się w kodach przyjętych w przeprowadzanej analizie. Służą one raczej ilustracji pewnej skali lub intensywności danego działania i/lub zjawiska, sposobu komunikacji itp. niż precyzyjnym analizom ilościowym. Następnie, w oparciu o wybrane cytaty z poszczególnych wypowiedzi<sup>246</sup>, specyfika danego obszaru komunikowania i działania zostanie omówiona szczegółowo.

---

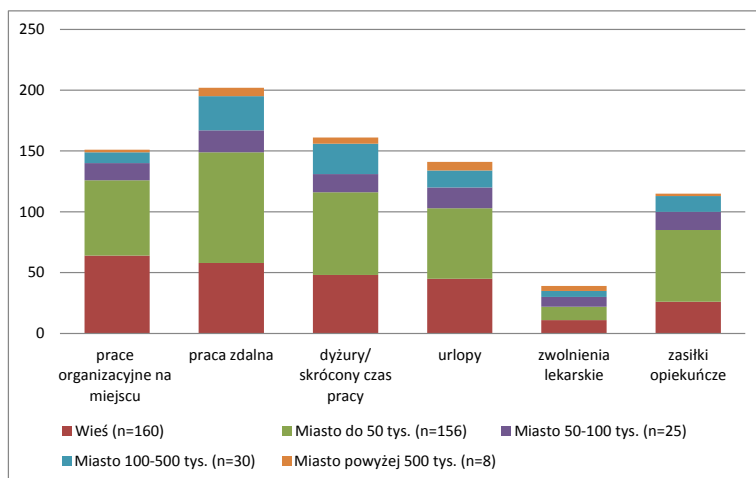
<sup>246</sup> Zastosowane etykietowanie ankiet: AW-nr: biblioteka zlokalizowana na wsi; AD50-nr: biblioteka w mieście do 50 tys. mieszkańców; A50/100-nr: biblioteka w mieście 50-100 tys. mieszkańców; A100/500-nr: biblioteka w mieście 100-500 tys. mieszkańców; A500-nr: biblioteka w mieście powyżej 500 tys. mieszkańców.

## 5.1. KOMUNIKACJA I PRACA W ZESPOLE

Odpowiedzi na pytanie pierwsze, dotyczące sposobu komunikowania się i pracy w zespole, dały podstawy do wyodrębnienia następujących kodów szczegółowych, tj. informacji o formach lub typach działań związanych z pracą w zespole w badanym okresie: praca zdalna, dyżury lub skrócony czas pracy, skierowanie pracowników na urlopy, przejście na zwolnienia lekarskie lub zasiłki opiekuńcze oraz deklarowane prace organizacyjne realizowane w siedzibie biblioteki (skontrum, inwentaryzacja, remont, katalogowanie itp.). Skalę udzielanych odpowiedzi ilustrują Tabela 4 i Wykres 3.

Tabela 4. Liczba wskazań respondentów dotyczących poszczególnych form prac lub jej ograniczenia w bibliotekach publicznych w okresie zamknięcia

Wielkość miejscowości	Prace organizacyjne	Praca zdalna	Dyżury/skrócony czas pracy	Urlopy	Zwolnienia lekarskie	Zasiłki opiekuńcze
Miasto powyżej 500 tys. (n=8)	2	7	5	7	4	2
Miasto 100-500 tys. (n=30)	9	28	25	14	5	13
Miasto 50-100 tys. (n=25)	14	18	15	17	8	15
Miasto do 50 tys. (n=156)	62	91	68	58	11	59
Wieś (n=160)	64	58	48	45	11	26
<b>ŁĄCZNIE</b>	<b>151</b>	<b>202</b>	<b>161</b>	<b>141</b>	<b>39</b>	<b>115</b>



Wykres 3. Liczba wskazań respondentów dotyczących poszczególnych form prac lub jej ograniczenia w bibliotekach publicznych w okresie zamknięcia

Na wstępie należy zauważyć, że respondenci w swoich wypowiedziach skupili się przede wszystkim na realizowanych formach pracy lub jej zawieszeniu, niemal nie wspominając o sposobach komunikowania się w zespole. Być może właśnie organizacja pracy jest tu priorytetowa, ponieważ wymaga szybkich decyzji wobec wprowadzanych zmian funkcjonowania, a także wpływa na sposób komunikowania się.

Wszystkie biblioteki, które wzięły udział w badaniu, pracowały w okresie zamknięcia. Zdecydowana większość (łącznie 202 placówki) deklarowała przejście na pracę zdalną przynajmniej części zespołu i/lub przynajmniej przez pewien czas. Drugim wskazywanym sposobem dostosowania trybu pracy były dyżury lub skrócony czas pracy – często praca zdalna części zespołu łączyła się z dyżurami pozostałych osób. Niemal tyle samo respondentów wskazało, że bibliotekarze korzystali z urlopow, często zaległych, ale także bieżących. Młodszy pracownicy korzystali też z zasiłków opiekuńczych na dzieci, które nie chodziły w tamtym okresie do przedszkola ani szkół. Zdecydowanie najmniejsza była grupa tych, którzy w tym czasie przebywali na zwolnieniach lekarskich.

Wśród wypowiedzi dotyczących komunikacji i pracy w zespole można wyróżnić kilka wątków. Są to:

- mobilizacja do pracy, gotowość do działania w możliwych w danym czasie formach;
- różne podejścia i wybory dotyczące odmiennych form pracy – odmiennie decyzje dotyczące np. dyżurów lub wykorzystywania urlopow wynikały



z niepewnej perspektywy przyszłości (nie było przecież wiadomo, jak długo taki okres zamknięcia będzie trwał);

- bogactwo tzw. pracy wewnętrznej – opisy zrealizowanych działań, na które często nie ma czasu w normalnym trybie pracy;
- czas zamknięcia jako czas samokształcenia;
- specyficzna sytuacja placówek jednoosobowych;
- zamknięte biblioteki.

### 5.1.1. Praca w dostępnych formach i trybach<sup>247</sup>

Wybór pracy zdalnej wydaje się dla wielu respondentów oczywisty; dobrze, jeśli jest wspierany przez przełożonych i organ prowadzący, a pracownicy otrzymują niezbędne wsparcie w działaniu. Wsparciem może być na przykład udostępnienie pracownikom sprzętu i oprogramowania. Tak pisze o tym respondent z biblioteki w lokalizacji wiejskiej:

*Od samego początku w naszej Bibliotece został wprowadzony system pracy zdalnej. Było to możliwe dzięki szybkiej reakcji operatora naszego systemu bibliotecznego. Bibliotekarze zostali wyposażeni w sprzęt komputerowy z oprogramowaniem bibliotecznym. Umożliwiło to dokonywanie prolongat; uzupełnienia inwentarzy w ubytki; poprawienia istniejących opisów bibliograficznych – dołączania okładek, udostępniania egz. itp. Część osób wykorzystwała zaległe urlopy. Dyżur pełniła tylko Biblioteka Główna i to też w miarę potrzeb. Praca zdalna była monitorowana. Każdy dzień kończył się raportem z wykonanych zadań. Do pracy powróciliśmy 27 kwietnia w celu przygotowania i wdrożenia zasad obowiązujących biblioteki w dniu ponownego ich otwarcia. (AW-5)*

Dużym wsparciem jest także organizacja pracy, wdrożenie jasnych zasad i procedur, uporządkowanie działania:

*Praca zdalna, zostały określone godziny i czas dyżurów w bibliotekach, który został wykorzystany między innymi na: prace porządkowe, przygotowanie tematycznych lekcji bibliotecznych, sporządzanie protokołów ubytków książek zniszczonych i zdezaktualizowanych, wykreślanie z ksiąg inwentarzowych książek już wycofanych, skontrum zbiorów bibliotecznych, opracowywanie książek w katalogu elektronicznym, zakup nowych książek dla dzieci i młodzieży oraz dorosłych. (AW-49)*

---

<sup>247</sup> Poczynawszy od tego miejsca, w kolejnych rozdziałach pracy, ze względu na lepszą organizację i czytelność tekstu przedstawiono niewielką liczbę cytatów ilustrujących poruszane kwestie. Więcej przykładów Czytelnik znajdzie w Załączniku, w układzie odpowiadającym sposobowi prezentacji treści w zrzębie głównym tekstu.