

Ewa Jarmołowicz

Ciągłość usług bibliotecznych podczas pandemii COVID-19 na przykładzie Biblioteki Głównej Pomorskiego Uniwersytetu Medycznego w Szczecinie

Continuity of library services during the COVID-19 pandemic – the example of the Main Library of the Pomeranian Medical University in Szczecin

Main Library, Pomeranian Medical University in Szczecin, Poland

Correspondence to: ewa.jarmolowicz@pum.edu.pl

STRESZCZENIE: Po wybuchu pandemii COVID-19 biblioteki na całym świecie stanęły przed wyborem, które usługi i w jaki sposób będą oferować czytelnikom. Konieczne stało się wprowadzenie ograniczeń, minimalnej obsługi i bezpiecznego obchodzenia się z materiałami bibliotecznymi, a jednocześnie umożliwienie użytkownikom satysfakcjonującego dostępu do potrzebnych im źródeł informacji. Celem artykułu jest przedstawienie modyfikacji usług w Bibliotece Głównej Pomorskiego Uniwersytetu Medycznego w Szczecinie bezpośrednio po wybuchu pandemii COVID-19 i na kolejnych jej etapach, a także przeanalizowanie zmian, które nastąpiły w komunikacji z użytkownikami i korzystaniu przez nich z zasobów biblioteki.

SUMMARY: Following the outbreak of the COVID-19 pandemic, libraries around the world had to choose which services to offer readers and how to provide them. It became necessary to impose restrictions, minimize face-to-face service and ensure safe handling of library materials while enabling users to satisfactorily access the information sources they needed. The aim of the article is to present how services in the Main Library of the Pomeranian Medical University in Szczecin were modified immediately after the outbreak of the COVID-19 pandemic and in its subsequent stages, as well as to analyse changes in the library's communication with users and their use of library resources.

KEYWORDS: academic libraries, medical libraries, COVID-19, remote library services, work management in library.

This is an open access article under the CC BY-NC-ND license.

Po wybuchu pandemii COVID-19 rządy wielu krajów wprowadziły środki bezpieczeństwa publicznego, aby ograniczyć rozprzestrzenianie się koronawirusa. Dla uniwersytetów i bibliotek akademickich oznaczało to liczne wyzwania, związane zarówno z zapewnieniem bezpieczeństwa i reżimu sanitarnego, jak i z zachowaniem ciągłości usług bibliotecznych. Biblioteki przystosowały się do zaistniałej sytuacji, w innowacyjny sposób pomagając użytkownikom uzyskać dostęp do informacji i niezbędnych usług.

Pierwsze zmiany w funkcjonowaniu Biblioteki Głównej Pomorskiego Uniwersytetu Medycznego w Szczecinie (BG PUM) nastąpiły 19 marca 2020 r. Wtedy to skrócono godziny otwarcia oraz zniesiono dyżury popołudniowe i sobotnie. Przeprowadzona wcześniej akcja informacyjna pozwoliła użytkownikom na zabezpieczenie materiałów do dalszej nauki. Zwiększono limity wypożyczeń, a także udostępniono do wypożyczenia podręczniki z zasobów czytelni PUM. Była to właściwa decyzja, gdyż chwilę później fizyczny dostęp do kolekcji stał się już niemożliwy.

Decyzją władz uczelni 7 kwietnia 2020 r. biblioteka została zamknięta dla użytkowników. W okresie całkowitego zamknięcia, które w przypadku BG PUM trwało jedynie 19 dni roboczych pod-

czas całej pandemii, pracownicy biblioteki robili wszystko, aby spełnić oczekiwania studentów i kadry akademickiej w zakresie dostępu do literatury i zaspokoić inne potrzeby informacyjne. Automatycznie przedłużono terminy zwrotów książek i daty ważności kont bibliotecznych oraz zablokowano naliczanie należności za przetrzymanie materiałów bibliotecznych. Aby zachować płynność usług, stworzono możliwość zamawiania drogą mailową bezpłatnych skanów z materiałów bibliotecznych, zniesiono opłaty za usługi biblioteczne i zwiększono liczbę zasobów elektronicznych. Dzięki wrzutni usytuowanej w zewnętrznej ścianie budynku czytelnicy mogli przez całą dobę zwracać wypożyczone książki.

Wykorzystywano wszelkie drogi komunikacji z użytkownikami – również media społecznościowe. Na bieżąco realizowano też wszystkie zamówienia międzybiblioteczne.

Część pracowników biblioteki przeszła w tryb pracy zdalnej w systemie rotacyjnym. Przekierowanie połączeń telefonicznych i służbowej poczty pozwoliło na kontynuację pracy oraz stały kontakt ze współpracownikami i użytkownikami. W utrudnionych warunkach, korzystając z własnego sprzętu, bibliotekarze wykonywali szereg swoich zadań: dopisywali czasopisma do Centralnego Ka-

talogu Czasopism Zagranicznych, realizowali projekt „Polska Platforma Medyczna: portal zarządzania wiedzą i potencjałem badawczym”, łączyli konta w Polskiej Bibliotece Naukowej (PBN) z identyfikatorem ORCID oraz Zintegrowanym Systemem Informacji o Szkolnictwie Wyższym i Nauce POL-on, wysyłali dane do PBN za lata 2017–2019, w pełnym zakresie pracowali nad bibliografią i bibliometrią, sporządzali protokoły ubytków, zamawiali i obsługiwali prenumeratę książek, czasopism i dostępów online, zajmowali się retrospektywnym dopisywaniem zbiorów w systemie Virtua (NUKAT), prowadzili zajęcia online ze studentami, tworzyli kursy na platformie Moodle, brali udział w konferencjach online. Trudnością, która pojawiła się w omawianym okresie, był brak możliwości zainstalowania oprogramowania systemu bibliotecznego Aleph w układzie klient–serwer na prywatnych urządzeniach pracowników. Bibliotekarze, którzy rotacyjnie świadczyli pracę w miejscu jej stałego wykonywania, przeprowadzili również skontrum zbiorów w wolnym dostępie, czyli w wypożyczalni i czytelnicy.

Już 4 maja 2020 r. biblioteka została ponownie otwarta dla studentów i pracowników PUM i zaczęła funkcjonować w nowych, zmienionych warunkach. Wprowadzono tymczasowe zasady korzystania z BG PUM: z usług biblioteki mogli korzystać wyłącznie pracownicy, doktoranci i studenci PUM oraz pracownicy ochrony zdrowia mający aktywne konto biblioteczne. Na terenie biblioteki obowiązywał bezwzględny nakaz noszenia maseczek ochronnych zakrywających usta i nos oraz dezynfekcji rąk lub zakładania rękawiczek. W trosce o bezpieczeństwo i zdrowie czytelników liczba użytkowników przebywających równocześnie w poszczególnych agendach biblioteki została ograniczona, pojawił się też wymóg zachowywania półtorametrowego dystansu. Użytkownicy mogli zajmować tylko wyznaczone miejsca.

Salę dydaktyczną i salę nauki grupowej wykluczono z użytkowania, nie udostępniano modeli anatomicznych. Przestrzenie i miejsca ogólnodostępne były regularnie dezynfekowane. W punktach kontaktu użytkowników z bibliotekarzami ustawiono przesłony ochronne z pleksi. Książki i czasopisma każdorazowo poddawano kwarantannie. Uruchomiono zarówno wypożyczalnię, jak i czytelnicy, nadal natomiast ograniczony był wolny dostęp do półek.

Kolejne wyzwania przyniósł początek roku akademickiego 2020/2021. W październiku wraz z powrotem studentów przywrócono standardowe godziny otwarcia biblioteki. Wypożyczalnia i czytelnicy otwarte były codziennie do 19.30, a dział informacji – do 22.00. Przywrócone zostały dyżury sobotnie.

24 października 2020 r. pojawiły się zaktualizowane rekomendacje Biblioteki Narodowej dotyczące bezpieczeństwa epidemicznego w bibliotekach. Nowością było zezwolenie na wolny dostęp do półek. Zarówno w wypożyczalni, jak i w czytelnicy przywrócono tę możliwość, z zachowaniem obowiązku trzydniowej kwarantanny zbiorów zwracanych przez użytkowników. W związku z obo-

strzeniami w czytelnicy udostępniono jedynie 34 stanowiska pracy z dotychczasowych 130, a w dziale informacji naukowej – 23 z ponad 40 miejsc. Wykluczona z użytkowania została sala dydaktyczna (co spowodowało stratę kolejnych 40 miejsc), w wypożyczalni mogło jednocześnie przebywać zaledwie 10 osób. Mimo że w czerwcu 2021 r. liczba miejsc w czytelnicy wzrosła do 54, a w dziale informacji – do 30, ograniczenia te stanowiły ogromny problem. Chętnych do korzystania z obu powierzchni było znacznie więcej niż dostępnych miejsc. Powodowało to bardzo często nieporozumienia między użytkownikami a pracownikami biblioteki. Pojawił się problem samowolnej rezerwacji miejsc. Czytelnicy przychodzący do czytelnicy w godzinach porannych zostawiali rzeczy osobiste swoich kolegów na udostępnionych miejscach, rezerwując stoliki czasami na wiele godzin i uniemożliwiając innym korzystanie ze stanowisk pracy.

W trakcie pandemii zmieniło się również podejście do dydaktyki. W roku akademickim 2020/2021 ćwiczenia praktyczne z naukowej informacji medycznej odbywały się głównie online. Jedynie ośmioro zajęć seminaryjnych w semestrze zimowym i czworo zajęć w semestrze letnim odbyło się w trybie stacjonarnym. Pozostałe zajęcia (51 spotkań) przeprowadzono w formie online. Do celów dydaktycznych i szkoleniowych wykorzystano platformy Microsoft Teams i Moodle.

Sytuacja związana z pandemią COVID-19 bez wątpienia była motorem zmian w świadczeniu usług bibliotecznym na odległość, bez osobistego kontaktu. W roku 2020 statystyki pobrań materiałów bibliotecznym online wzrosły o 5,32%.

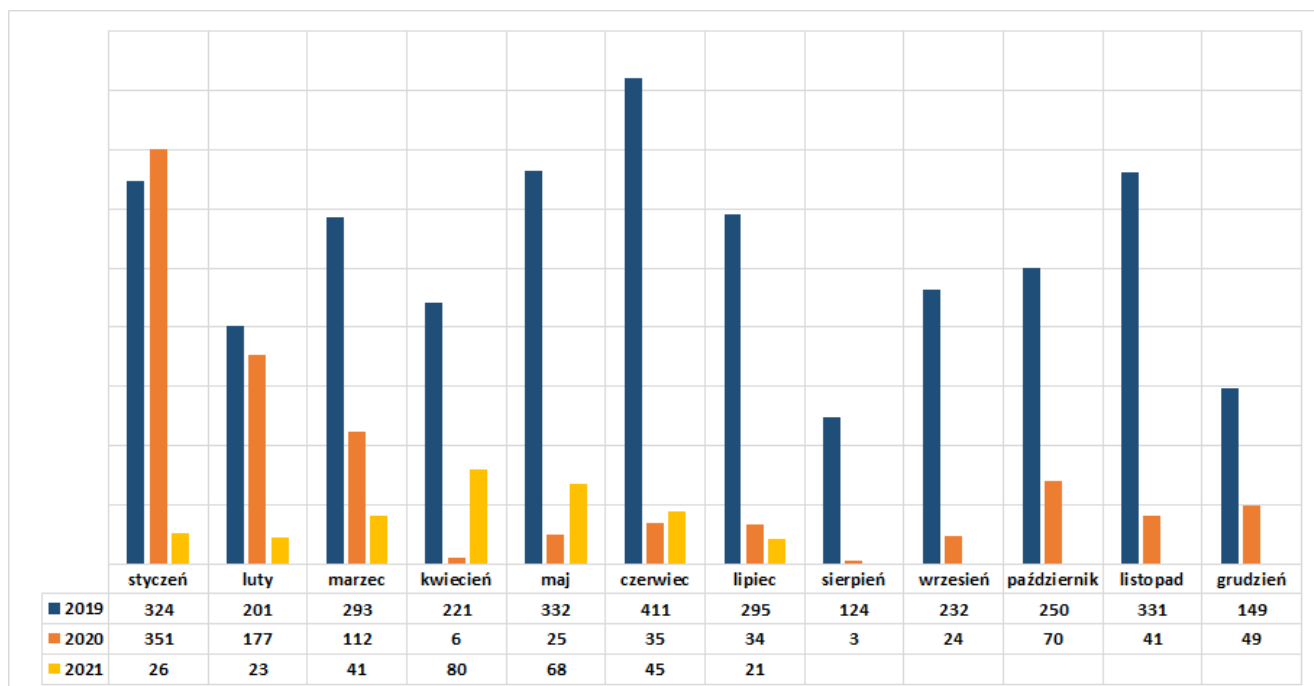
Wydano więcej niż zazwyczaj indywidualnych kodów dostępu do platformy IBUK Libra (wzrost o 15,26%), umożliwiających dostęp do podręczników z komputerów domowych. W ciągu roku wykonano na prośbę użytkowników 3440 nieodpłatnych skanów w Bibliotece Głównej i 1198 skanów w Filii nr 1. Znacznie spadła liczba użytkowników odwiedzających bibliotekę (spadek o 42% – ze 103 013 osób w roku 2019 do 59 814 w 2020) oraz liczba wypożyczeń dokonywanych w tradycyjny sposób. Spadek ten był znaczący zwłaszcza na początku pandemii.

Czynniki, które pozwoliły zachować ciągłość usług bibliotecznym, to przede wszystkim: stosunkowo krótki czas całkowitego zamknięcia biblioteki (jedynie 19 dni roboczych), szybkie reagowanie na komunikaty rządowe i te wydawane przez władze uczelni, wprowadzenie szeregu procedur bezpieczeństwa redukujących ryzyko zakażenia (zgodnie z kolejnymi rekomendacjami Biblioteki Narodowej), wykorzystanie technologii informatycznych, poszerzenie zasobów elektronicznych, praca zdalna jako forma realizacji dotychczasowych działań, utrzymywanie stałego kontaktu z użytkownikami przez media społecznościowe oraz gotowość bibliotekarzy do pracy w zmienionych warunkach.

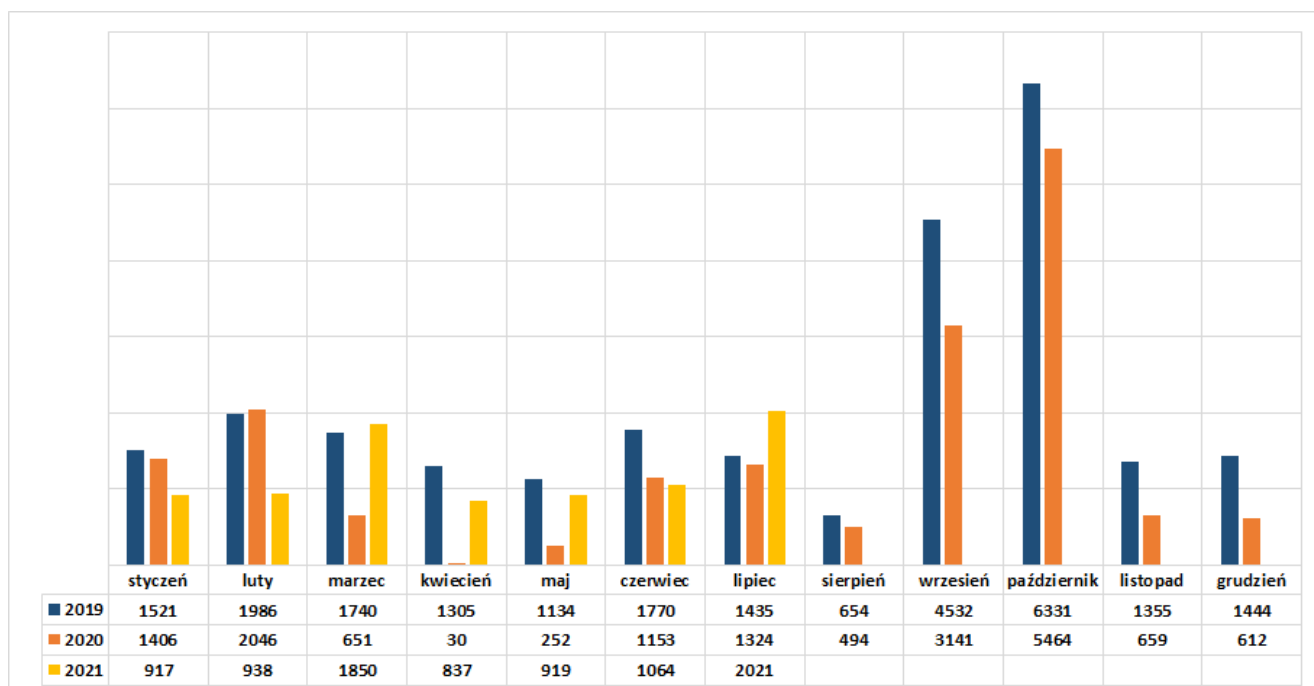
Dynamikę zmian przedstawiono w poniższej tabeli i na wykresach.

PARAMETR	2019	2020	ZMIANA PROCENTOWA WZGLĘDEM 2019 R.
Liczba pobrań tekstów online	188 074	198 084	wzrost o 5,32%
IBUK Libra	68 942	79 460	wzrost o 15,26%
Liczba odwiedzających	103 013	59 814	spadek o 41,94%
Liczba zamówień dokonanych przez czytelników PUM	1176	1541	wzrost o 31,04%

Tab. 1. Zasoby elektroniczne i odwiedziny w bibliotece w roku 2019 i 2020



Wykr. 1. Liczba udostępnień w czytelni PUM (stan na lipiec 2021)



Wykr. 2. Liczba wypożyczeń w wypożyczalni PUM (stan na lipiec 2021)

BIBLIOGRAPHY

1. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 2 maja 2020 r. w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii. Dziennik Ustaw 2020 poz. 792 par. 7 ust. 2 pkt 2.
2. Rekomendacje Biblioteki Narodowej dla bibliotek po zniesieniu zakazu prowadzenia działalności bibliotecznej [Internet]. Biblioteka Narodowa; [cited 25.04.2022.] Available from: <https://www.bn.org.pl/aktualnosc/3961-rekomendacje-biblioteki-narodowej-dla-bibliotek-po-zniesieniu-zakazu-prowadzenia-dzialalnosci-bibliotecznej.html>
3. Rekomendacje Biblioteki Narodowej dotyczące otwarcia czytelni w bibliotekach [Internet]. Biblioteka Narodowa; [cited 25.04.2022.] Available from: <https://www.bn.org.pl/aktualnosc/3993-rekomendacje-biblioteki-narodowej-dotyczace-otwarcia-czytelni-w-bibliotekach.html>
4. Rekomendacje BN dotyczące funkcjonowania bibliotek podczas epidemii, stan na 24 października 2020 roku [Internet]. Biblioteka Narodowa; [cited 25.04.2022.] Available from: <https://www.bn.org.pl/aktualnosc/4035-rekomendacje-bn-dotyczace-funkcjonowania-bibliotek-podczas-epidemii-stan-na-24-pazdziernika-2020-roku.html>

EWA JARMOŁOWICZ

Main Library, Pomeranian Medical University in Szczecin, Poland

Correspondence: ewa.jarmolowicz@pum.edu.pl