

Dagmara Szmajsler-Chylarecka

Maszyna kontra bibliotekarz – dokąd zmierzają współczesne wypożyczalnie?

Machine versus librarian – where are modern lending libraries heading to?

Main Library, Medical University of Warsaw, Poland
Correspondence to: dagmara.szmajsler@wum.edu.pl

STRESZCZENIE: Wypożyczalnia Samoobsługowa BG WUM funkcjonuje od 2012 r., a jej celem jest umożliwienie użytkownikom dotarcia do potrzebnej literatury w jak najprostszy sposób. Artykuł przedstawia zasady funkcjonowania wypożyczalni, opisuje budowę i działanie selfchecka – maszyny wypożyczającej i zwracającej książki, a także prezentuje etykiety RFID i zabezpieczenia księgozbioru. Zawarte w tekście statystyki obrazują zainteresowanie wypożyczalnią i przybliżają jej historię od momentu otwarcia. Autor omawia zalety i wady zastosowanego rozwiązania i stara się odpowiedzieć na pytanie, czy takie formy udostępniania są potrzebne we współczesnych bibliotekach.

SUMMARY: BG WUM self-service lending library has been operating since 2012, and its aim is to help BG WUM users to find the literature they need in the easiest way possible. The article describes the functioning of the lending library, the construction and operation of a self-check – a machine, which allows borrowing and returning books, and presents RFID labels and book collection security. The statistics referred to in the paper illustrate the interest in the lending library and show its history since its launching. The author discusses its advantages and disadvantages of the solution and tries to answer the question of whether such forms of lending are necessary in modern libraries.

KEYWORDS: Main Library, Warsaw Medical University, self-service lending library, self-check, RFID.

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

Biblioteka Główna Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego (BG WUM) w 2012 r. przeszła ogromną metamorfozę. Przeprowadzka do nowego budynku otworzyła przed biblioteką nowe możliwości rozwoju i „wejścia w XXI w.”. Zmieniła się zarówno struktura wewnętrzna, jak i sposób udostępniania zbiorów. Jedną z nowości było utworzenie Wypożyczalni Samoobsługowej – miejsca, gdzie użytkownik może samodzielnie wypożyczyć i zwrócić podręczniki bez obecności pracownika biblioteki. Obecnie, po blisko ośmiu latach funkcjonowania Wypożyczalni Samoobsługowej, można odpowiedzieć na pytania: Czy jest ona faktycznie potrzebna? Jakie ma wady i zalety? Czy wypożyczalnie samoobsługowe są naszą przyszłością i wyprą tradycyjną formę udostępniania księgozbiorów?

MASZYNA ZAMIAST CZŁOWIEKA?

Automatyzacja w coraz większym stopniu dotyczy również usług bibliotecznych. Według badań ankietowych przeprowadzonych przez naukowców z Uniwersytetu Oksfordz-

kiego zawód bibliotekarza na 95% zostanie w przyszłości wyparty przez technologię i ludzi zastąpią maszyny. W niektórych amerykańskich bibliotekach już do tego doszło – czytelników obsługują roboty [1].

Wypożyczalnie samoobsługowe bazujące na technologii RFID wciąż stanowią w Polsce nowość. Można je spotkać przede wszystkim w bibliotekach uniwersyteckich, naukowych, choć coraz częściej są wdrażane w publicznych księżnicach. RFID (*radio-frequency identification*) to technologia radiowej identyfikacji i kontroli zbiorów wykorzystująca fale radiowe do przesyłania danych – w przypadku biblioteki: odczytu – z odległości kilkudziesięciu centymetrów od anteny czytnika. Informacje zawarte w mikroczipach (etykietach RFID) odczytuje się za pomocą technologii częstotliwości radiowej, w BG WUM czytnikiem jest selfcheck. Największą korzyścią z zastosowania RFID jest szybkość, z jaką użytkownik może zidentyfikować daną rzecz – przy wypożyczeniu książek są to sekundy między

zalogowaniem użytkownika do systemu a pojawieniem się nowego tytułu na indywidualnym koncie [2].

Na świecie liderami w stosowaniu technologii RFID są Stany Zjednoczone, Wielka Brytania i Japonia [3]. Po raz pierwszy wykorzystano ją podczas II wojny światowej, a w latach 50. i 60. XX w. prowadzono badania nad użyciem RFID do zdalnej identyfikacji przedmiotów. W kolejnych latach opatentowano układ indukcyjny nadajnik – odbiornik (numer patentu US 3859624, 1972 r., autorzy: T.A. Kriofsky i L.M. Kaplan), rok później – pasywne etykiety RFID z pamięcią zapisywalną (US 3713148, 1973 r., autor: M.W. Cardullo) i pasywne tagi do otwierania drzwi bez klucza (US 3752960, 1973 r., autor: C. Walton). W połowie lat 80. technologia RFID zaczęła być powszechnie stosowana w płatnościach za przejazdy drogami, mostami i tunelami na całym świecie. W latach 90. nastąpił przełom i RFID wkroczyło do codziennego życia, zaczęto mówić o wypieraniu przez nową technologię kodów kreskowych [4]. Wtedy też etykietami RFID zainteresowały się biblioteki. Niestety ze względu na cenę stosunkowo mało bibliotek na świecie wdrożyło omawianą technologię w swoich systemach; 62% z nich stanowią instytucje naukowe i akademickie [5].

BG WUM wykorzystuje etykiety RFID wyłącznie w Wypożyczalni Samoobsługowej, do identyfikacji tytułu w celu wypożyczenia bądź zwrotu. Mariusz Robowski [6] zwrócił uwagę na inne zastosowanie tej technologii – ułatwienie w inwentaryzowaniu zbiorów i zabezpieczenie przed kradzieżą. Także Kamir Yusof i Yazid Saman [7] wskazują na wysoki poziom zabezpieczeń, który zapewniają etykiety RFID. BG WUM stosuje inną formę zabezpieczenia – paski magnetyczne, ze względu na brak kompatybilności etykiet RFID z posiadanymi przez bibliotekę bramkami zabezpieczającymi. Podobne niespójności w systemach są przedstawiane jako główne przeszkody we wdrażaniu technologii w bibliotekach. Niestety finanse placówek niejednokrotnie nie pozwalają na zmianę całego systemu i wykorzystywanych urządzeń, by w pełni unowocześnić księżnicę.

Wnioski przedstawione na końcu niniejszego artykułu pokrywają się z obserwacjami innych autorów. Monika Odlanicka-Poczobutt poza wypożyczalnią samoobsługową pisała również o wrzutni wewnętrznej [3]. Biblioteki coraz częściej wprowadzają ułatwienia dla użytkownika. Wrzutnie, książkomaty czy biblioboxy przestają być ewenementem w bibliotekarstwie polskim. Czytelnicy bardzo przychylnie patrzą na nowe udogodnienia, pozwalające uniknąć długich kolejek i ścisłego trzymania się godzin otwarcia placówek. Wrzutnia (trezor, book drop) oraz biblioboxy pozwalają na samodzielny i szybki zwrot książek. Najczęściej oba urządzenia umieszczone są na zewnątrz biblioteki, by

czytelnicy mogli z nich korzystać także po godzinach pracy placówki. Wrzutnie mogą mieć system RFID, pozwalający na automatyczne zdjęcie zwracanego tytułu z konta użytkownika. Najczęściej jednak umożliwiają tylko zostawienie książki, a kwestią zwrotu zajmują się w późniejszym czasie pracownicy księżnicy. Wrzutnie i biblioboxy wyglądają jak duża skrzynia z podajnikiem, w środku zaś urządzenie jest tak skonstruowane, by zbiory nie uległy zniszczeniu [8].

Książkomat pozwala na wypożyczenie zbiorów poza godzinami pracy biblioteki i bez kontaktu z bibliotekarzem. Użytkownik zamawia konkretny tytuł, a pracownik placówki znajduje go i umieszcza w książkomacie. Następnie czytelnik, za pomocą swojej karty bibliotecznej, identyfikuje się w książkomacie – po poprawnej rejestracji otwiera się skrytka z zamówioną książką, którą można wyjąć [9].

BG WUM ma wypożyczalnię samoobsługową wyposażoną w selfcheck – opartą na technologii RFID i znacznie usprawniającą wypożyczenia i zwroty.

JAK DZIAŁA WYPOŻYCZALNIA SAMOOBŚLUGOWA?

Moment otwarcia Wypożyczalni Samoobsługowej był dużym wydarzeniem. Dla większości studentów taki sposób wypożyczenia okazał się nowością, przyjętą z dużym entuzjazmem. Sercem wypożyczalni jest selfcheck – urządzenie pozwalające (dzięki RFID) na samodzielną identyfikację czytelnika w systemie bibliotecznym oraz rejestrację wypożyczanych i zwracanych pozycji. Książki udostępniane są na 15 dni kalendarzowych, dzień po terminie zwrotu system biblioteczny wysyła czytelnikom przypomnienia.

Selfcheck skonstruowano tak, by w jak największym stopniu ułatwić użytkownikowi wypożyczenie i zwrot książki. Czytelnik widzi jedynie ekran dotykowy, skaner i drukarkę – komputer zabudowano, by osoba nieupoważniona nie miała do niego dostępu. Obecność pracownika biblioteki w procesie udostępniania zbiorów jest zbędna dzięki intuicyjnej obsłudze: czytelnicy, nawet bez instrukcji, bez problemu korzystają z selfchecka. Każda operacja kończy się wydrukiem potwierdzającym wypożyczenie bądź zwrot książki. Urządzenie jest mało awaryjne, najczęstszy powód interwencji bibliotekarza stanowi potrzeba zmiany papieru w drukarce.

Selfcheck jest połączony z systemem bibliotecznym BG WUM, więc jedynie osoby mające konto i odpowiednią legitymację są w stanie skorzystać z możliwości samodzielnego wypożyczenia. Urządzenie nie wypożyczy książki ani nie pozwoli na zwrot, jeśli wystąpi sytuacja wymagająca interwencji pracownika biblioteki (np. zwrot po terminie). Zabezpieczenie to sprzyja natychmiastowemu rozwiązywa-

niu problemów. W Wypożyczalni Samoobsługowej, przy drzwiach, znajduje się infokiosk, dzięki któremu użytkownik

może wyszukać interesujący go tytuł i sprawdzić jego lokalizację.



II. 1. Wypożyczalnia Samoobsługowa – selfcheck



II. 2. Bramki zabezpieczające oraz infokiosk

Książki wypożyczane są dzięki technologii identyfikacji za pomocą znaczników RFID i kodów kreskowych. Użytkownik nie musi czytywać kodów kreskowych z książki, dzięki czemu cała operacja jest szybsza i łatwiejsza. Technologia radiowej identyfikacji została zintegrowana z selfcheckiem oraz systemem bibliotecznym. Każda książka ma dodatkowo paski magnetyczne kompatybilne z systemem ochrony – w przypadku opuszczenia pokoju bez wcześniejszego wypożyczenia (roz magnesowania zabezpieczenia) uaktywniają się bramki przy wyjściu, więc obsługa jest niezwłocznie informowana o zaistniałej sytuacji.

STATYSTYKI I HISTORIA

WYPOŻYCZALNI SAMOOBSŁUGOWEJ

Na księgozbiór Wypożyczalni Samoobsługowej składają się głównie podręczniki polsko- i anglojęzyczne oraz skrypty stanowiące literaturę obowiązkową dla studentów. Zasoby podzielono na 60 działów, ułożonych alfabetycznie.

Gdy spojrzeć na statystyki Wypożyczalni Samoobsługowej, od razu nasuwa się pytanie, dlaczego od 2016 r. widać spadek liczby wypożyczanych książek. Trudno znaleźć jednoznaczную odpowiedź, choć pewną rolę odgrywa tu bez wątpienia rosnące zainteresowanie czytelników i zasobami elektronicznymi. W 2015 r. Wypożyczalnia Samoobsługowa odnotowała największą liczbę wypożyczeń – ponad 38 tys. Zważywszy na wzrost księgozbioru w 2014 r. (1729 nowych pozycji – tab. 2), wyniki te nie dziwią i wydają się naturalne.

Różnica między liczbą wypożyczeń a liczbą zwrotów w danym roku wynika przede wszystkim z wypożyczeń zarejestrowanych pod koniec grudnia, których zwrot przypadał na styczeń kolejnego roku.

| Rok | Wypożyczenia | Zwroty |
|------|--------------|--------|
| 2013 | 29 638 | 27 284 |
| 2014 | 35 603 | 34 085 |
| 2015 | 38 045 | 36 803 |
| 2016 | 35 635 | 34 246 |
| 2017 | 34 114 | 32 922 |
| 2018 | 29 309 | 28 130 |
| 2019 | 26 903 | 25 649 |

Tab. 1. Dane statystyczne wypożyczeń i zwrotów w Wypożyczalni Samoobsługowej w latach 2013–2019

W dniu otwarcia Wypożyczalni Samoobsługowej udostępniono 4981 woluminów, osiem lat później stan księgozbioru znacznie się powiększył (do 7427 woluminów). Cały zbiór został wielokrotnie przeanalizowany według statystyk wypożyczeń i preferencji użytkowników. Obecnie kolekcja

Wypożyczalni Samoobsługowej obejmuje ok. 4% całego księgozbioru BG WUM i ma przede wszystkim ułatwić czytelnikom dostęp do literatury polecanej przez wykładowców. Krótki okres wypożyczeń służy usprawnieniu obiegu książki, uniemożliwiając dłuższe przetrzymywanie tytułu.

ZALETY I WADY

Główną zaletą Wypożyczalni Samoobsługowej BG WUM jest szybki dostęp do podręczników. Studenci nie muszą czekać na realizację zamówienia, samodzielnie znajdują potrzebny tytuł i wypożyczają go przy użyciu selfchecka. Bezpośredni dostęp do zbiorów pomaga w wyborze, studenci bowiem nie zawsze wypożyczają podręczniki z listy literatury obowiązkowej i niejednokrotnie wyszukują potrzebne informacje, przeglądając książki w danym dziale – wypożyczalnia z obsługą nie daje takiej możliwości.

Za wadę należy uznać niedostateczną możliwość kontrolowania stanu zwracanych woluminów. Pracownicy biblioteki nie mogą kontrolować każdego zwrotu, przez co księgozbiór jest systematycznie niszczone przez użytkowników. Pracownicy BG WUM nie znaleźli dotąd rozwiązania problemu – sposoby kontroli stosowane w wypożyczalni z obsługą i w czytelni nie sprawdzają się w sytuacji, gdy zwrotu nie nadzoruje bibliotekarz, a poszczególne egzemplarze często przechodzą od jednego czytelnika do drugiego.

Z punktu widzenia pracowników kolejną wadą jest ciągłe sprawdzanie stanu książek, poprawności ich rozmieszczenia i porządku na regałach.

Według użytkowników niekorzystny jest krótki okres wypożyczeń – 15 dni kalendarzowych bez możliwości przedłużenia. Tak krótkie wypożyczenia miały zwiększyć rotację najpopularniejszych tytułów i umożliwić dostęp do nich większej liczbie osób. Decyzja ta podyktowana była również długimi, trzy- i sześciomiesięcznymi okresami wypożyczeń w wypożyczalni z obsługą. Nie zauważono (poza okresami przerw w zajęciach, gdy biblioteka jest czynna, a studenci przeważnie wyjeżdżają do rodzinnych miejscowości), by wzrosła liczba użytkowników przetrzymujących książki. Porównując liczbę przetrzymanych pozycji w wypożyczalni z obsługą i bez obsługi (2017–2019), można zauważyć ponad dwukrotną różnicę: w pierwszym przypadku przekroczony termin zwrotu miało 10,5% wypożyczeń, w drugim – blisko 22%. W przypadku wypożyczeń krótkoterminowych przetrzymanie książek jest przeważnie świadome, podyktowane brakiem możliwości ponownego wypożyczenia danego tytułu.

Użytkownikom przeszkadza też niemożność wypożyczenia danego egzemplarza zaraz po dokonaniu jego zwrotu. We-

dług regulaminu BG WUM czytelnik może wypożyczyć ten sam tytuł, ale tylko pod warunkiem, że weźmie inny egzemplarz – również to ma na celu zwiększenie rotacji i zapobiega przetrzymywaniu popularnych tytułów.

PROGNOZY

W miarę upływu lat można zauważyć narastającą tendencję do komputeryzacji i wprowadzania ekspresowych rozwiązań w niemal każdym aspekcie życia. Kiedyś kasy samoobsługowe w sklepach dziwiły i były nowością, dzisiaj to niemal standard. Zapisy przez Internet, odbieranie leków bez papierowych recept, składanie zamówień przez systemy komputerowe – im mniej czynnika ludzkiego, tym lepiej, bo szybciej. Podobnie rzecz się ma w przypadku bibliotek.

BG WUM na każdym kroku stara się sprostać wymaganiom współczesnego użytkownika. Wypożyczalnia Samoobsługowa wychodzi naprzeciw oczekiwaniom większości. Rok 2012 był dla biblioteki przełomem – nagle stała się instytucją z przestronną czytelnią, obszernymi magazynami, rozległą wypożyczalnią z obsługą i wypożyczalnią samoobsługową. Od tamtego momentu minęło osiem lat. Zarówno pracownicy, jak i studenci przywykli do nowej biblioteki. Samoobsługa stała się standardem, bez którego chyba już nikt nie wyobraża sobie ksiąźnicy WUM. Nowe rozwiązanie ma oczywiście wady i zalety, jednak realia współczesnego świata narzucają konkretną ścieżkę ewolucji.

Czy Wypożyczalnia Samoobsługowa faktycznie jest potrzebna? Odpowiedź brzmi: zdecydowanie tak. Wypożyczalnia z obsługą udostępnia zbiory po zamówieniu tytułu przez katalog biblioteczny. Mimo iż zamówienie realizowane jest szybko, to cały proces, wraz z zamawianiem, zajmuje określoną ilość czasu. Czytelnicy BG WUM przyzwyczaili się już, że mogą to zrobić jeszcze szybciej – właśnie dzięki samoobsłudze. Patrząc na tendencje w dzisiejszym bibliotekarstwie, możemy założyć, że jest to dobry kierunek. Trudno powiedzieć, czy selfchecki wyprą tradycyjną formę udostępniania zbiorów, ale czy 50 lat temu ktośkolwiek wyobrażał sobie wypożyczalnię samoobsługową? W sprzyjających warunkach, gdy otoczenie wręcz skłania do automatyzacji i jak największej redukcji czynnika ludzkiego w procesie udostępniania (przykład: pandemia koronawirusa), maszyny z powodzeniem mogłyby zastąpić

bibliotekarzy – i prawdopodobnie sporo bibliotek dążyłoby do tego, gdyby pozwalały na to finanse. Ostatnie wydarzenia na świecie niewątpliwie pokazały, w którą stronę powinno zmierzać bibliotekarstwo, co się sprawdza w ekstremalnych sytuacjach i jakie są oczekiwania czytelników.

REFERENCE LIST

1. Morawiec BM. Czy roboty zastąpią na stałe bibliotekarzy? [Internet]. Lustró Biblioteki; [cited 08.06.2020.] Available from: <http://lustroliblioteki.pl/2015/03/roboty-zastapia-stale-bibliotekarzy/>
2. Boss RW. RFID Technology for Libraries [Internet]. Public Library Association; [cited 18.06.2020.] Available from: <https://alair.ala.org/bitstream/handle/11213/258/RFID.pdf?sequence=108&isAllowed=y>
3. Odlanicka-Poczobutt M. System automatycznej identyfikacji rfid w bibliotece akademickiej. Cz. I. Biuletyn Biblioteki Głównej Politechniki Śląskiej. 2014;(3):291-305.
4. Historia i działanie technologii RFID [Internet]. Bankier.pl; [cited 08.06.2020.] Available from: <https://www.bankier.pl/wiadomosc/Historia-i-dzialanie-technologiei-RFID-1985822.html>
5. Gładysz B, Wiśniewski P. RFID UHF i HF w bibliotekach. *Elektroniczne Czasopismo Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie*. 2015;(7):1-16.
6. Robowski M. Technologia RFID w bibliotekach. *Biuletyn EBIB*. 2004;(8)
7. Yusof MK, Saman MY. The Adoption and Implementation of RFID: A Literature Survey. *Libres Library and Information Science Research e-journal*. 2016;26(1):31-52.
8. Wrzutnia książek [Internet]. GROPIUS; [cited 18.06.2020.] Available from: <https://www.biblioteki.gropius.com.pl/wrzutnia-ksiazek.html>
9. Książkomat [Internet]. ARFIDO; [cited 18.06.2020.] Available from: <http://www.arfido.com/ksiazkomat.html>
10. Mahajan KD, Pandey P. Application of RFID Technology in Libraries and Role of Librarian [Internet]. [cited 08.06.2020.] Available from: <http://eprints.rclis.org/15253/3/RFID.pdf>
11. Jak korzystać z wypożyczeń w Wypożyczalni Samoobsługowej [Internet]. Biblioteka Główna WUM; [cited 09.04.2020.] Available from: <http://www.biblioteka.wum.edu.pl/node/376>
12. Kurowska M. Czego jeszcze nie robięś w bibliotece, a możesz? [Internet]. wethecrowd.pl; [cited 09.04.2020.] Available from: <https://wethecrowd.pl/czego-jeszcze-robiles-bibliotece/>
13. Technologia RFID – co to jest? [Internet]. RFID Polska; [cited 09.04.2020.] Available from: <https://www.rfidpolska.pl/technologie-rfid-co-to-jest>

DAGMARA SZMAJSER-CHYLARECKA

Main Library, Medical University of Warsaw, Poland

Correspondence: dagmara.szmajser@wum.edu.pl

ORCID: 0000-0001-9275-0949