

Izabela Czeszek

The medical libraries within the Conference of Directors of Academic Libraries of Medical Universities (KDBAUM) and their activities in the face of the COVID-19 pandemic. Survey results

Biblioteki medyczne funkcjonujące w ramach Konferencji Dyrektorów Bibliotek Akademickich Uczelni Medycznych (KDBAUM) i ich działalność w obliczu pandemii COVID-19. Podsumowanie ankiety badawczej

Main Library, Wrocław Medical University, Poland
Correspondence to: izabela.czeszek@umw.edu.pl

SUMMARY: The article aims at presenting the results of a survey conducted among the directors of fourteen research medical libraries operating within KDBAUM. The survey examines the changes in the way the libraries operated and the activities they undertook as well as the restrictions on the services resulting from the declaration of an epidemic situation and the introduction of lockdowns. The survey covered, among other topics, the systems of services provided, the scope of the services performed, the tools used at work and in communication, both internal and external, the innovative solutions adopted, COVID-19 related risks for the libraries and librarians as well as COVID-19 cases and vaccinations. The beginning of the chronological scope of the study was set for 10–11 March 2020. Based on the results of the survey, it was concluded that libraries met the challenges that they faced while functioning during the pandemic crisis. The survey results also shows real threats such as declining number of visits and loans as well as reduction of employment.

STRESZCZENIE: Celem artykułu jest przedstawienie analizy wyników badania ankietowego przeprowadzonego wśród dyrektorów 14 naukowych bibliotek medycznych funkcjonujących w strukturach KDBAUM. Prezentowane badanie dotyczy zmian w funkcjonowaniu i działalności bibliotek uczelni medycznych, a także ograniczeń oferty wynikających z ogłoszenia stanu epidemii oraz wprowadzania lockdownów. Badaniem objęto zagadnienia związane m.in. z systemem pracy, zakresem świadczonych usług, narzędziami pracy oraz komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, zastosowanymi innowacyjnymi rozwiązaniami, zagrożeniami dla bibliotek i pracowników, zachorowaniami na COVID-19 i wdrożonymi szczepieniami. Początek zakresu chronologicznego badania wyznaczono na 10–11 marca 2020 r. Na podstawie wyników ankiety wywnioskowano, że biblioteki sprostały wyzwaniom, z którymi wiąże się prowadzenie działalności w trakcie kryzysu pandemicznego. Badanie wykazało również realne zagrożenia, takie jak malejące liczby odwiedzin i wypożyczeń czy redukcje stanowisk pracy.

KEYWORDS: libraries of medical universities, COVID-19, pandemic, library activities, communication, preventive measures, threats.

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

INTRODUCTION

At the end of 2019, global media informed the public about the emergence of a new virus, which was classified as a coronavirus in early 2020 and named SARS-CoV-2 [1]. The first infections were reported in the Chinese city of Wuhan in Hubei province [2]. In Poland, the first case of COVID-19 was reported on 4 March 2020 [3]. On 11 March 2020 the World Health Organization (WHO) declared a state of pandemic [4, 5]. This resulted in the closure of, among

others, universities and libraries [6] and was followed by the introduction of the state of epidemic emergency in Poland two days later, on March 13 [7].

No area of private, professional, social, cultural or economic life was spared the impact of the pandemic. Lockdowns¹ [8], or periods of total isolation, implemented in our country (and other countries as well) twice in 2020, were particularly difficult.

The impact of the pandemic crisis was also felt by libraries, whose activities clearly require them to be open to the reader. Facilities

¹ A lockdown is a restriction policy for people to stay where they are, usually due to specific risks to themselves or to others.

and staff were not prepared to operate under conditions of closure, neither in terms of infrastructure nor organisation. To address the new situation, library staff took steps to provide the best possible support to users. Libraries continued to provide services and carry out their statutory tasks – despite the closure of the facilities to users and the introduction of a number of restrictions upon reopening.

OVERVIEW OF SURVEY RESULTS

In view of the new realities faced by libraries, the authors decided to examine experiences related to the organisation of work and activities of medical libraries during the pandemic. A survey was conducted among the directors of institutions operating within the structures of the Conference of Directors of Academic Libraries of Medical Universities (KDBAUM) [9]. The questionnaire was drawn up on the basis of source materials contained in numerous publications in the professional literature and own knowledge. Information obtained during the April 2020 webinars was also used [10, 11], which addressed topics related to the online operation of libraries or remote working arrangements in the time of a pandemic.

A 16-month period of medical libraries' activities during the pandemic was analysed, and the results were summarised in a presentation delivered at the 38th Medical Library Conference "Library and Science – Partner or Infrastructure?" held on 13 September 2021 in Olsztyn [12].

The survey contained 33 questions: 32 closed and 1 open question. These included 17 multiple choice questions. In 29 questions, in addition to pre-defined answers, respondents were given the opportunity to provide their own answers. The form was divided into 10 sections, with each section covering a different topic. Questions were asked about library closing times and the systems, devices, tools and risks associated with remote working. There were also questions about communication, internal operations, restrictions put in place, measures used, materials and equipment used to prevent SARS-CoV-2 infection, services provided and the implementation of new solutions.

The survey was conducted between 23 June and 10 July 2021. It was distributed via a link sent to medical library directors. The beginning of the chronological scope of the study was set for 10-11 March 2020, which was the time when the activities of, among others, universities, colleges and libraries were suspended. 11 out of 14 medical university libraries responded to the survey invitation.

The first group of questions concerned the closure of libraries. Directors were asked whether their libraries were closed to users

as a result of the introduction of the spring lockdown in Poland (under the decision of the Government Crisis Management Team of 11 March 2020 [6]) and then the autumn lockdown (under the Council of Ministers Regulation of 6 November 2020 [13]) and if so, for how many days.

All survey participants made the decision to close library facilities in the spring. The number of days the libraries remained closed was quite varied, ranging from 19 to 170 (see table 1). Respondent 2 did not provide a quantitative answer, but instead specified the times when the library remained closed: "The library was physically closed to readers in the periods 16.03-30.09.2020 and 9-29.11.2020"². The data indicates that decisions to reopen each library were made on a case-by case basis. Respondent 6, who confirmed that their library had remained closed for only 19 days, revealed in a follow-up question that this was in April 2020. It is therefore inferred that all libraries based their decisions on the provision of the Council of Ministers Regulation of 2 May 2020³ [14]. According to a communication posted on the National Library (BN) website, the decision was to be made by the director of the facility after consulting the local health inspector [15, 16] and preparing the library to operate under the conditions of a pandemic. These measures were aimed at ensuring the safety of staff and users – in line with the *Guidelines for the operation of libraries during a COVID-19 outbreak in Poland*, issued by the Ministry of Development and Technology on 28 April 2020 [17]. All the official provisions, guidelines and recommendations were summarised – presumably to resolve any interpretation issues – by Professor Piotr Gliński, Deputy Prime Minister, Minister of Culture and National Heritage, stating that "the removal of the ban on institutions does not mean an order to open them" [18].

The situation was different in the autumn with less than 64% of respondents reporting facility closures, and the number of closure days being quite similar, ranging from 16 to 24. Thus, we can see that the closure of facilities was not prolonged and the deadlines set in the Council of Ministers Regulation of 6 November 2020 were strictly adhered to [13]. This allows us to conclude that the libraries were well and effectively prepared to welcome readers despite the COVID-19 pandemic still ongoing.

One respondent (respondent 9) was found to have reported extremely high numbers of library lockdown days: 170 during the spring lockdown and 200 during the autumn lockdown. This may suggest that the participant misinterpreted the questions or (less likely) that the library authorities decided to reopen the institution only after a break of more than a year.

² Survey data sheet.

³ The *Regulation of the Council of Ministers of 2 May 2020 on the establishment of certain restrictions, orders and bans in connection with the state of epidemic*, stating that "until 3 May 2020, a temporary restriction is imposed on carrying out the following activities by entrepreneurs (...) and other entities (...): 2) libraries, archives, museums and other cultural activities (included in the Polish Classification of Activities under section 91.0)".

RESPONDENT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Number of days – spring lockdown	54	155	46	43	84	19	67	67	170	79	70
Number of days – autumn lockdown	0	17	0	16	16	0	24	24	200	16	0

Table 1. A breakdown of the number of library closure days during 2020 lockdowns

To standardise the survey results regarding library lockdown closures, the library represented by Respondent 2 was contacted via university email⁴. Information was obtained on the library’s standard pre-pandemic opening days (during the academic year and holidays), which made it possible to establish the number of days in the closure periods indicated by the respondent. Again, a high number of days of closure of the facility during the first lockdown was found – 155. This is confirmed both by the fact that its activities were suspended until 30 September 2020 and by the answer given by Respondent 2: “As you can see from the answer above, our Library was also closed during the summer”⁵.

Another category of topics covered in the survey was the systems of work used during and after lockdowns, work equipment and tools, and the risks associated with remote working. A vast majority of participants – almost 82% – reported working in a hybrid, or mixed, system. More than 63% said they had introduced a home office system, and about 55% had adopted “behind-closed-door” working arrangements (this refers to periods when libraries were closed to users). As a conclusion, let us quote the words of one of the respondents: “There was definitely a limited number of people working at the same time; there were people working from home all the time, there were people working on site all the time, and some people worked in a mixed system”⁶.

After the lockdowns, a rotational system was introduced in most libraries (almost 55%), which provided a greater sense of security and reduced the risk of SARS-CoV-2 infection. This confirms that the measures described above concerning the reduction of the number of people working in the facility at the same time are also (or perhaps especially) relevant after the reopening of the libraries. More than 27% of the respondents reported a return to regular, fully staffed operations, while some libraries also reintroduced a two-shift system and Saturday opening hours – about 9% of responses each (see chart 1).

As expected, the use of private devices for remote working was confirmed by all survey participants. However, about 45% of the respondents also mentioned the use of employer-provided devices. This is understandable as libraries, especially academic libraries, had so far provided services largely on site.

When asked about the solutions provided by the employer to enable remote working, the most frequently indicated answer (over 63% of respondents) was “secure connection through a *Virtual Private Network (VPN)* tunnel”. Approximately 45.5% of survey participants selected “remote dashboards with access to reader base, files and all tools available on-site” and “online access to library systems”. The answer “company laptops made available for work at home” was marked by about 36% of the respondents, and “no access to library infrastructure” – by about 9%. Further analysis showed that almost 73% of respondents confirmed using at least two of the four suggested solutions and 25% reported using three. This indicates that the library infrastructure was quite well prepared for the provision of remote working.

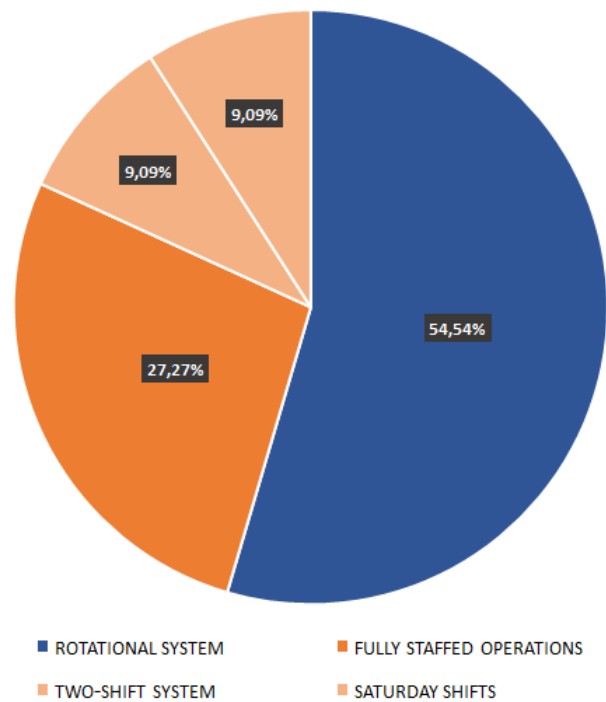


Chart 1. Post-lockdown working systems

To conclude this section, respondents were asked about the problems and risks associated with working from home using personal devices. It should be remembered that the answers were given in the context of the ongoing global epidemic crisis.

⁴ Even though the survey was anonymous, the responses given made it possible for the participant to be identified. However, full anonymity of the respondents was maintained in this article.

⁵ Survey data sheet.

⁶ Ditto.

WORK FROM HOME – PROBLEMS AND RISKS	SHARE OF RESPONDENTS
“Distractions” – external stimuli, such as children	100%
Poor security of the data processed, often including sensitive data Having to share a computer with other household members, e.g. for remote learning Lack of human contact	90.90%
Problem with work discipline	81.81%
Internet connection speed Inefficient equipment	72.72%
Lack of knowledge of online tools (videoconferencing platforms, training, communication) Lack of supervision	63.63%
Inadequate working environment at home	54.54%
Spending more than 8 hours at work	45.45%
Unwillingness to work online Lack of motivation to work in the home office system	36.36%

Table 2. Problems and risks associated with working from home using personal device

Respondents were presented with 13 suggested answers, i.e. 13 problems and risks they may have had to face. The greatest challenge, confirmed by all participants, appeared to be “distractions” – external stimuli such as children. Nearly 91% of respondents mentioned “poor security of the data processed, often including sensitive data”, “having to share a computer with other household members, e.g. for remote learning” and “lack of human contact”. The last of these issues would probably not have been considered if the provision of remote work was not done out of necessity and under such heavy restrictions. The pandemic has demonstrated the importance of direct interactions with other people. Given the high response rate, it is reasonable to assume that family members – or more specifically household members – were not necessarily taken into account. As shown in table 2, respondents confirmed all problems and risks included in the question.

The survey also addressed communication issues, which were very important both during the closure and after the reopening of libraries. First, participants were asked about new forms of internal communication used during the lockdown period. With 100% of responses, the Microsoft Teams platform was clearly the most popular option. The second most used solution was redirecting business numbers to private mobile phones – with over 72% of responses. Digital document workflow systems were indicated by more than 54% of respondents, and SLACK (fast internal communication tool), Zoom and OneDrive – by just over 45%. This was followed by the libraries’ websites, WhatsApp, Webex, Messenger and internal document workflows. Presentation monitors and SharePoint were not used in the surveyed facilities.

In-depth analysis showed that libraries used several solutions for internal communication at the same time (a minimum of two). Three institutions used four new methods of communication

each, and two institutions used seven. There were also some libraries using five, eight or nine new solutions. The wide range of tools demonstrates the openness of library staff to new communication solutions.

To investigate ways of communication with users, respondents were asked about the forms of communication functioning in the library before the pandemic and about new forms, implemented during the lockdown and most frequently used by readers after the libraries reopened.

The analysis of the collected information shows that university mail was the most popular option – it was selected by 100% of the respondents both with regard to the period before and during the pandemic. It is surprising, however, that despite its top popularity, almost 37% of respondents reported having implemented the above solution only in lockdown. This is also true for Facebook: nearly 91% of respondents declared having used Facebook before the pandemic, while at the same time about 36% said they had implemented it during library closures. Perhaps university mail and Facebook were used differently before the pandemic, and their role in communicating with users was only recognised in a crisis situation.

Both before and during the pandemic, about 91% of respondents used a business phone and call forwarding services. Almost 55% of respondents confirmed implementing this solution during lockdowns. On the other hand, direct contact, which was mentioned by all participants in relation to the period before the pandemic, was available to less than 46% of respondents in lockdown (while maintaining sanitary regime). Only 37% of respondents selected direct contact as the most frequently used method of interactions with users during lockdown. The survey showed that Instagram, Messenger or Zapytaj Bibliotekarza (Ask the Librarian) had not been very popular with users before the pandemic. The same

was reported for OneDrive, presentation monitors, YouTube or SharePoint, which were selected by less than 28% of respondents. Also during the lockdowns, these solutions were not perceived as attractive enough: around 18% of libraries enabled communication via the Zapytaj Bibliotekarza app, while approximately 9% of establishments chose to use YouTube, Instagram, WhatsApp or OneDrive for communication. Users were also far more likely to opt for traditional forms of communication. According to the respondents, Zapytaj Bibliotekarza was used at the level of around 18% and Messenger at over 9%.

As shown by the survey, during lockdown periods – despite the availability of various new forms of communication – users were mostly offered forms in use before the pandemic. Almost half of respondents indicated one traditional form of communication adapted for use in lockdown. Participants also gave their own an-

swers: “no new forms of communication” (9.09%), “ZOOM, MS Teams” (9.09%) and “except for 19 days when the library was closed (April 2020), the librarians had direct contact with users at all times” (also 9.09% indications). Users were much more likely to use more familiar, traditional communication solutions.

Another set of questions concerned internal operations and activities suspended as a result of the announcement of the COVID-19 pandemic. In the first question, respondents were given a list of 25 standard tasks typically carried out in scientific libraries, and therefore also in medical libraries, with greater or lesser intensity and frequency – depending on the current situation, the time of the academic or calendar year, or the reduction of activities due to the pandemic. Participants were asked which tasks had been and still were carried out in the library during the COVID-19 pandemic.

INTERNAL WORK IN UNIVERSITY LIBRARIES	SHARE OF RESPONDENTS
Bibliometric analyses Evaluation work Registration of university staff publications Organising training (library training, scientific information) for university students online instead of on-site Improving professional skills through self-development activities (online training) Participating in online conferences	100%
Creating thematic lists of publications	90.90%
Planning purchases of new books and journals (also based on recommendations) Analysing syllabuses Managing social media fan pages (Facebook, Twitter, Instagram)	81.81%
Publishing market analysis Collective renewals of library materials Preparing and posting a list of COVID-19 information sources on the library website and keeping them updated	72.72%
Informing about new items available in the library (e.g. via Instagram) Inventory Selecting library materials Preparing loss reports Preparing materials promoting the library and its activities Working on ongoing university projects (e.g. PPM, AZON, InterScienceCloud, RUJ)	63.63%
Retrospective conversion	54.54%
Periodic staff appraisal Refurbishment works (renovation, modernisation)	45.45%
Preparing applications for grants to implement planned projects	36.36%
Designing a new library website	27.27%
Replacing paper reporting with electronic reporting	18.18%
Implementing a new library system Publications in the university magazine Co-organising online conferences	Respondents' answers

Table 3. Internal activities of university libraries

Respondents confirmed that work had been and was being carried out in all suggested areas of activity (see table 3). Respondents also provided their own answers: “implementing a new library sys-

tem”, “publications in the university magazine” or “co-organising online conferences”. Ten types of internal activities received more than 80% of responses, and 60% were indicated by all survey par-

ticipants. The most important areas of work in the analysed period involved activities related to the academic output of university research staff, which is fully understandable in the context of the forthcoming evaluation, i.e. assessment of the quality of academic performance of universities. Other important activities included online training for students and library staff and partici-

pation in conferences, which were also organised in an online format. Another major area of activity was the preparation and posting of a list of COVID-19 information sources on the library website and keeping them updated – this task was carried out by over 72% of the institutions (see fig. 1).



Figure 1. Screenshot of the Wrocław Medical University Main Library website – tab transferring to a list of information sources on COVID-19



Figure 2. Poster: “Safety precautions in the WMU Library”.

Author: Ewa Kapela, WMU Library

Analysis of the survey results showed that almost 55% of respondents reported carrying out 20 or more internal activities and only about 9% specified less than 10 types of tasks. Such a high level of activity suggests that library directors and managers were able to effectively organise work under crisis conditions and adapt their facilities’ activity profiles to the current situation.

The pandemic made libraries focus on some activities and discontinue others. In the next question, respondents were presented with a list of nine types of on-site activities and asked whether they had to be discontinued due to the pandemic. The survey results confirmed that all listed activities had been restricted. Scheduled meetings with contractors appeared to be the most frequently cancelled activity, selected by almost 82% of respondents. Also, university open days, on-site training for staff, on-site conferences and appointments were suspended in around 73% of libraries. Business trips, including Erasmus, were discontinued by almost 64% of respondents, and theme-based displays/exhibitions were suspended by around 55%. Library training for university students and student internships (for library science students) were also suspended by about 45% of facilities. One library reported suspending the activities of the Children’s Medical University.

Almost half of the respondents confirmed the suspension of seven or more on-site activities. The responses clearly illustrate the impact of the pandemic on library activities, but they also demonstrate how it can unlock the creativity of library staff – almost

80% of the suspended on-site activities indicated in the survey are perfectly adaptable to the new conditions and can be successfully carried out online.

Respondents were also asked about user services during the pandemic. The first question presented a list of 13 suggested solutions that could be implemented to ensure the safety of both staff and library users. Again, all options were selected. The largest number of respondents (100%) selected limits on the number of people allowed in the reading room and instructions/regulations/procedures on sanitary regime. One excellent example is the safety measures poster displayed in the premises of the Wrocław Medical University Library (see fig. 2). It was designed by Ewa Kapela, an employee of the library's Scientific Information and Bibliography Department. The poster presented here is a great example of how libraries can prepare for user services and demonstrates the commitment and creativity of library staff.

Other frequently selected answers were "quarantining materials (including via their availability status in the online catalogue)" (more than 90% of respondents) and "room disinfection procedures" (almost 82%). Just over 72% of respondents selected the following options: "scheduling library appointments", "returning borrowed items without contact with the librarian (e.g. through a drop box, smart bookcase, bookmobile)", "clearance forms stamped and returned without contact with the user". Other solutions, such as "marking routes for users", "instructions for picking up ordered materials", "electronic registration of new users", "internal workflow system for paper documents (quarantining in a designated place)", "electronic document workflow" and "regulations for remote work" were implemented in less than 46% of the surveyed libraries.

Analysis of the responses given revealed that far fewer solutions were used in individual libraries this time. About half of respondents confirmed the implementation of just over 50% of them, and the introduction of more than 10 was declared by just over 27% of respondents.

With regard to user services during the pandemic, and therefore the need to maintain sanitary regime, respondents were asked whether libraries had received adequate supplies. A list of eight categories of protective equipment and materials was presented to survey participants, with 75% of options selected by the majority of respondents (over 81% to 100%). The most frequently chosen answers were "disinfectants" and "protective gloves", followed by "surgical masks", "visors", "plexiglass screens separating users from library staff", and "floor tapes to mark pathways and enforce social distancing". The last two options, as well as additional tables, are presented in a photograph taken at the Wrocław Medical University Library (see fig. 3). Respondents also gave their own answer: "ozone sanitization of rooms on request" (9%).

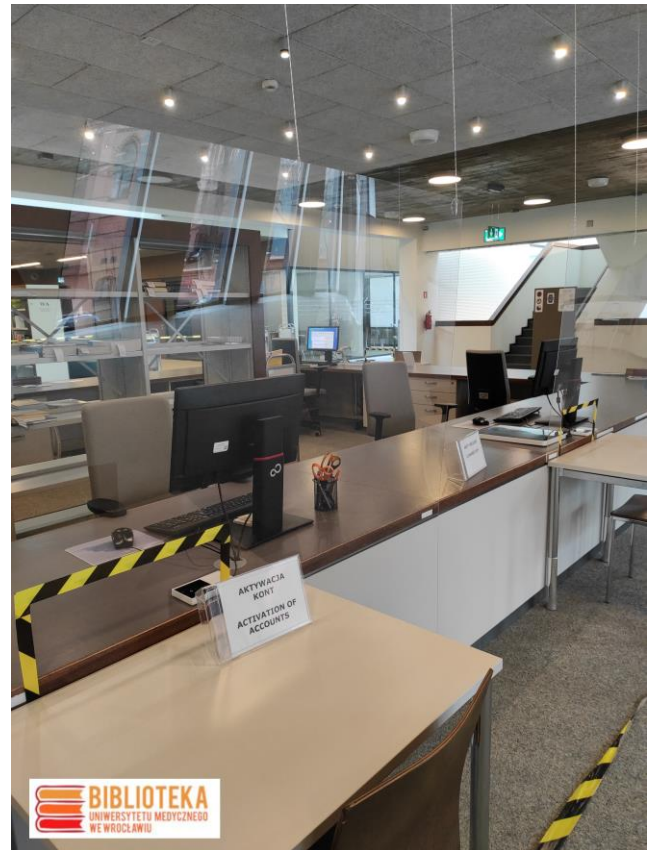


Figure 3. WMU Library – premises prepared to provide user services during the pandemic. Photo by: Izabela Czeszek

Proper preparation of libraries was found to be extremely important (over 81% of participants indicated six or seven response options) and helped avoid the closure of several libraries during the autumn lockdown period, as mentioned above.

Library services have always been and continue to be a very important (if not the most important) aspect of any academic library's offering, so they too were included in the survey. First, participants were asked about services provided during lockdowns and presented with 21 types of services adapted to be provided during this specific period.

Over 82% of respondents confirmed offering almost 43% of all the services listed. The most frequently selected answers (100% of indications) were "scanning on demand – for PhD students, Master's students and Bachelor's students (at the request of lecturers)", "telephone consultations" and "e-mail consultations". This was followed (90% of respondents) by the following services: "interlibrary loans (both paper and online versions of documents)", "permanent access to databases of e-books and e-journals for students and university staff (e.g. via the HAN tool)", "information about e-book database access and test access options (on the Facebook fanpage and the library website)", "electronic document workflow (clearance forms)". The answers "expanding the collection of electronic publications" and "organising and conducting online training (e.g. within the scope of university projects)"

were indicated by more than 82% of respondents. Of the remaining 12 options, only “bookcrossing outside the library” was not selected by any of the participants.

At least half of the services selected by the respondents were provided by 10 of the 11 libraries invited to participate in the survey. However, the highest number of services – 18 or 19 – was provided by just over 18% of those surveyed. The lowest number of services reported by a single library was 8.

The wide range of services adapted to the crisis situation demonstrates that libraries were committed to meet the needs of users to the fullest extent possible (and to the best of their abilities) in the periods of closure, while observing safety precautions.

Survey participants were then asked about new solutions, ideas and initiatives implemented in their libraries during lockdowns. They were offered a list of seven answers, of which the most frequently selected (nearly 55% of responses) was “instant messaging (e.g. Microsoft Teams, Chatbot)”. It was noted that the pandemic had contributed to the introduction of new library solutions, such as drop boxes or bookmobiles, as well as equipment upgrades and purchases of new devices, e.g. modern scanners. Respondents also reported being involved in social media activities (Facebook) and preparing materials aimed to promote the library, such as a virtual tour of the library as part of university open days. Participants’ own suggestions included “scanning on request”, “scanning on demand”, “online training” and “virtual PKA accreditation visits” – all of which were mentioned in just over 9% of surveys. Overall, analysis of the survey results showed that almost 64% of libraries implemented one new solution during the lockdown period and the remaining 36% implemented two each. The new initiatives most certainly had a significant impact on the development of staff competences and skills.

The final question in the library services section concerned services which had been reintroduced after the reopening of libraries or which were planned to be reintroduced in the near future (at the time of the survey). Out of 12 suggested answers, only 3 were selected by fewer than 50% of respondents. The services which were most frequently reintroduced (100% of respondents) were the possibility to use materials available only on site (designated place, short time) and the reading room (limited number of places). Pickup of ordered books, free access to shelves and return of borrowed books to the librarian were reintroduced in about 81% of the libraries. These responses are not surprising, as it has already been shown that lack of interpersonal contact was a challenge for librarians working in the home office system. It is reasonable to conclude that it was inconvenient for most people who had to stay at home during the lockdown, especially young people and students who place great importance on social interactions and access to knowledge and information.

Answers given by respondents definitely confirm that services were made available when libraries reopened, although this was done gradually and slowly. Only about 36% of those surveyed indicated that they had reintroduced between 9 and 11 of the 12 services included in the survey. One library restored only three services, which of course included those identified by all survey participants, as well as the ability to pick up ordered books.

When asking about the services provided during and reintroduced after lockdown, it was impossible not to ask who was allowed – and when – to use them. First, the respondents were asked about their university’s academic staff. Based on the information obtained, it was found that researchers were mostly able to use the library facilities during the lockdown periods (approx. 64% of responses). Next, participants were asked about user services during the pandemic. Approximately 36% of respondents declared that their libraries were open to all users (irrespective of university affiliation), which reflects the idea of free access to libraries. The remaining institutions were only available to students and employees of their own universities. It can be assumed that these decisions were significantly influenced by the size of the library, as well as restrictions on the number of people allowed in a given space. Certainly, the situation will not change for the better with the growing number of cases we face with successive waves of the ongoing epidemic.

When questioned about the types of users served, respondents were also asked about the opening times of their libraries (which was most likely an issue under debate in quite a few of the establishments surveyed). The vast majority of respondents (more than 72%) reported working limited hours throughout the pandemic. However, some declared operating at regular pre-pandemic opening hours and on Saturdays.

It seemed reasonable to ask whether the libraries were made more accessible to users during exam sessions. Nearly 82% of respondents said they did not extend their opening hours during the session period, but about 9% (each) reported working longer hours or “introducing standard pre-pandemic hours” (own response).

The COVID-19 pandemic has made people feel less safe in various areas of their private and professional lives. Respondents were therefore asked what risks the pandemic posed to libraries and their staff. The questionnaire yielded only six sample answers, which most accurately described the feelings of the survey participants. They were most concerned about the declining number of visitors, which was recognised by all participants. A slightly smaller number of respondents, just under 82%, selected the answer: “decreasing number of loans” and about 46% marked the following: “increased use of e-resources may result in users no longer visiting the library”, “colleagues’ fear of returning to work with people” and “staff reductions due to limited activity during

the pandemic”, with staff reductions being more of a logical consequence of the risks identified earlier. The survey included a question specifically addressing this issue. Job cuts were confirmed by 18% of respondents. A representative of one of the libraries surveyed also reported a temporary suspension of jobs of people who are approaching retirement – the consequences of which will probably be felt in the long term.

The situation may not be dangerous, but it is worrying. Declining numbers of visits and loans are not a good sign.

The SARS-CoV-2 virus itself has been and continues to be a threat. Respondents were therefore asked whether there had been any cases of the disease in their libraries and whether this had affected work organisation. COVID-19 cases were confirmed by 10 participants. However, all of them declared that these had no impact on the functioning of the library, which is indicative of very good work organisation.

In this context, respondents were also asked about the accessibility of COVID-19 vaccinations (within group ‘0’) for both library staff and students of any specific medical university. The inability to vaccinate library staff was reported by over 27% of respondents, and the inability to vaccinate students by 9%. In both cases, there is a puzzling difference in the interpretation of the vaccination guidelines for staff and students of medical universities within the ‘0’ group.

The survey further asked about changes in unit budgeting due to the pandemic and lockdowns. Less than 19% of respondents indicated no changes in this regard, more than half reported an increase in the purchase of new collections of electronic materials, and about 36% said that they purchased more e-journal subscriptions. It was noted that both responses were closely correlated with the significant increase in the use of electronic publications during the pandemic, confirmed by all survey participants. Libraries also indicated a reduction in staff training budget (approx. 18%) and a reduction in the number of paper textbooks purchased (approx. 9%).

Next, participants were asked about structural and organisational changes in libraries resulting from changes implemented at the university. No such changes were reported by more than 72% of respondents, while the rest pointed to the merging of departments, closing down of library branches, reduction of the number of managers or “reorganisation of 3 departments to reduce the number of staff in the rooms”.

In view of their experience of the pandemic, respondents were asked whether they thought their library should continue to support such solutions as online training and conferences, electronic document workflow, or part-time home office. While opinions varied, there was a majority (over 63%) of affirmative answers (‘definitely agree’ and ‘quite agree’) (see chart 2). All of these solutions worked well during the pandemic.

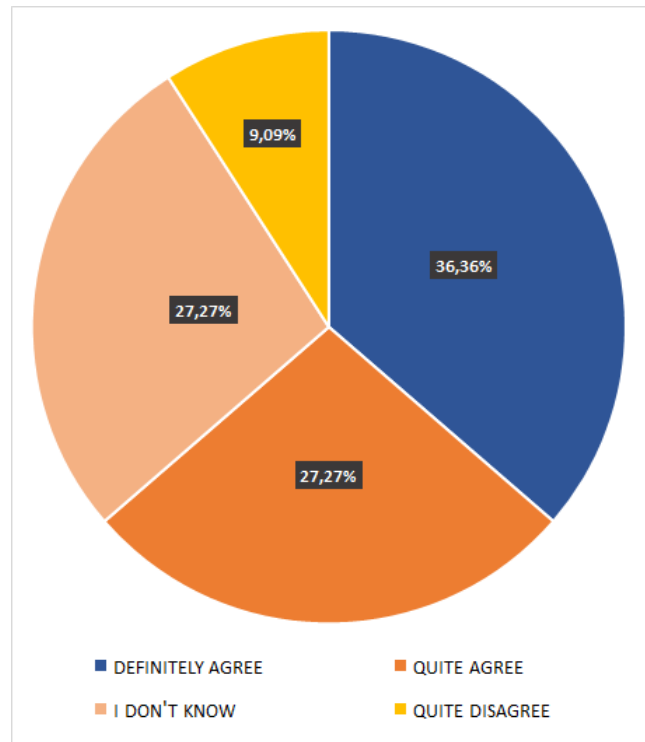


Chart 2. Will solutions such as online training and conferences, electronic document workflow or part-time home office remain in use after the pandemic?

SURVEY SUMMARY

The survey clearly demonstrated that the medical libraries operating within the structures of KDBAUM were able to overcome the many challenges brought on by the COVID-19 pandemic. The directors, management and library staff have taken measures to enable the continued and uninterrupted operation of the facilities despite having closed their doors. The scope of library operations was adjusted to current constraints. With access to adequate infrastructure (e.g. high-speed Internet connection and VPN services), the majority of libraries have implemented safe working arrangements for staff, combining home office with on-site work. Modern telecom solutions were used to ensure efficient internal and external communication (including call forwarding, library websites, social media, university domain mail services). Some library activities have been transferred to the Internet. With the implementation of communication platforms, the library staff were able to organise online training, as well as to participate in webinars, conferences and seminars, which allowed them to improve their professional skills and competences. Using modern technologies, libraries were able to hold events such as open days for future university students. Online solutions made it possible to significantly increase the reach of such events and the number of participants, which would not have been possible if they had been organised on-site.

To meet the needs of students and academics, the libraries’ offerings were adapted to provide services via the Internet. Partic-

ipants reported increased access to e-publications and the ability to test access library subscription databases. Scanning-on-demand services were launched (for staff and those writing undergraduate and graduate theses). Interlibrary loans continued to be available. All these activities were aimed at ensuring that users' needs were met to the greatest possible extent in the unprecedented situation of library closures or access restrictions.

Electronic document workflow solutions (for clearance forms, internal documents) were developed using the university's email service, eliminating the need for direct contact.

Efforts were made to adapt library facilities to be reopened to readers. Counters were fitted with plexiglass screens and staff were provided with protective equipment. Safe routes and waiting areas were marked out for visitors, and disinfectants were made available. Also, pandemic-related instructions/posters were displayed in library spaces, for example regarding the sanitary regime in place in the library.

However, the study revealed that libraries were not able to overcome all the problems generated by the pandemic. The lack of interpersonal contact associated with new working arrangements introduced during lockdowns (home office, rotational work) proved to be a major challenge for librarians. Other alarming practices were also observed, including changes in library budgeting, redundancies and temporary suspensions of jobs, which are most likely a consequence of the decline in visitor and loans statistics. We should be aware that in view of the recurring restrictions imposed as a result of subsequent COVID-19 waves, it is rather difficult to expect significant changes in the number of visits and loans, let alone a strong upward trend. Also, the high rate of e-publication use may not have a favourable impact on possible job retention decisions.

The COVID-19 pandemic has forced libraries to adapt and reorganise their existing working practices. With their commitment and creativity, librarians have demonstrated that they are a group of people ready to face all challenges and embrace technology. In their search for improvements in difficult working conditions, they have also shown their ability to act in crisis situations. Importantly, they maintain regular contact with their users, who in the case of medical libraries are also people working in hospitals and therefore particularly exposed to the virus. They remain on duty and ensure the continuity of services provided by libraries in the new, changed reality.

WPROWADZENIE

Z końcem 2019 r. media światowe poinformowały opinię publiczną o pojawieniu się nowego wirusa, którego na początku 2020 r. przypisano do grupy koronawirusów i nazwano SARS-CoV-2 [1]. Pierwsze przypadki zachorowań odnotowano w chińskiej miejscowości Wuhan w prowincji Hubei [2]. W Polsce o pierwszym przypadku zachorowania na COVID-19 poinformowano 4 marca 2020 r. [3]. 11 marca 2020 r. Światowa Organizacja Zdrowia (World Health Organization, WHO) ogłosiła stan pandemii [4, 5]. Skutkowało on zamknięciem m.in. uczelni wyższych wraz z bibliotekami [6] i ogłoszeniem stanu zagrożenia epidemicznego w Polsce, do czego doszło dwa dni później, 13 marca [7].

Wpływu pandemii nie ustrzegł się żaden obszar życia prywatnego, zawodowego, społecznego, kulturalnego czy gospodarczego. Jeszcze trudniejsze okazały się lockdowny⁷ [8], czyli okresy całkowitej izolacji, wdrażane w naszym kraju (i nie tylko) dwukrotnie w 2020 r.

Wpływ kryzysu pandemicznego odczuły także biblioteki, których działalność opiera się bez wątpienia na otwartości dla czytelnika. Instytucje i pracownicy nie byli przygotowani organizacyjnie ani sprzętowo do działalności w warunkach zamknięcia. By sprostać wymogom nowej sytuacji, pracownicy bibliotek podjęli działania mające na celu zapewnienie użytkownikom możliwie najszerszego wsparcia. Biblioteki kontynuowały świadczenie usług i realizację swoich zadań statutowych – pomimo zamknięcia obiektów dla użytkowników i wprowadzenia szeregu obostrzeń po ponownym otwarciu.

OMÓWIENIE WYNIKÓW BADANIA ANKIETOWEGO

Wobec nowych realiów, w jakich znalazły się biblioteki, postanowiono zbadać doświadczenia związane z organizacją pracy i działalnością księżnic medycznych w warunkach pandemii. Przeprowadzono badanie ankietowe wśród dyrektorów instytucji działających w strukturach Konferencji Dyrektorów Bibliotek Akademickich Uczelni Medycznych (KDBAUM) [9]. Kwestionariusz sporządzono na bazie materiałów źródłowych zawartych w licznych publikacjach w piśmiennictwie fachowym oraz wiedzy własnej. Wykorzystano też informacje pozyskane podczas webinarów z kwietnia 2020 r. [10, 11], w ramach których podejmowano tematy związane z funkcjonowaniem bibliotek w Internecie czy organizacją pracy zdalnej w pandemicznej rzeczywistości.

Przeanalizowano 16-miesięczny okres działalności bibliotek medycznych w trakcie pandemii, a wyniki podsumowano w wystąpieniu na XXXVIII Konferencji Problemowej Bibliotek Medycznych „Biblioteka i nauka – partner czy infrastruktura?” 13 września 2021 r. w Olsztynie [12].

⁷ Lockdown (z ang. 'blokada, zakaz wyjścia') oznacza wymóg, by ludzie pozostali tam, gdzie są, zwykle ze względu na szczególne ryzyko dla siebie lub innych.

Ankieta zawierała 33 pytania: 32 zamknięte i 1 otwarte. W 17 przypadkach zastosowano pytania wielokrotnego wyboru. W 29 pytaniach prócz wskazanych odpowiedzi respondent otrzymał możliwość udzielenia odpowiedzi własnej. Formularz podzielono na 10 grup – w każdej znalazły się pytania dotyczące innej tematyki. Pytano o czas zamknięcia bibliotek oraz systemy, urządzenia, narzędzia i zagrożenia związane ze świadczeniem pracy na odległość. Pojawiły się również pytania o komunikację, działalność wewnętrzną, wprowadzone obostrzenia, stosowane środki, materiały i urządzenia zapobiegające zakażeniu SARS-CoV-2, świadczone usługi i wdrażanie nowych rozwiązań.

Badanie przeprowadzono w dniach 23 czerwca – 10 lipca 2021 r. Ankietę rozesłano w formie linku do dyrektorów bibliotek medycznych. Jako początek zakresu chronologicznego badania wskazano 10–11 marca 2020 r., czyli moment zawieszenia działalności m.in. szkół wyższych wraz z bibliotekami. Z zaproszenia do badania skorzystało 11 z 14 bibliotek uczelni medycznych.

Pierwsza grupa pytań dotyczyła zamknięcia bibliotek. Zapytano dyrektorów, czy w wyniku wprowadzenia w Polsce lockdownu wiosennego (na mocy decyzji Rządowego Zespołu Zarządzania Kryzysowego z 11 marca 2020 r. [6]), a następnie lockdownu jesiennego (na mocy rozporządzenia Rady Ministrów z 6 listopada 2020 r. [13]) kierowane przez nich biblioteki zostały zamknięte dla użytkowników, a jeśli tak – to na ile dni.

Decyzję o zamknięciu obiektów bibliotecznych wiosną podjęli ostatecznie wszyscy uczestnicy badania. Liczba dni zamknięcia była dość zróżnicowana – od 19 do 170 (tab. 1). Odnotowano również, że respondent nr 2 nie udzielił odpowiedzi liczbowej, podał natomiast okresy, w których biblioteka pozostawała zamknięta: „Biblioteka była fizycznie zamknięta dla czytelników w okresie 16.03–30.09.2020 i 9–29.11.2020”⁸. Dane wskazują na indywidualnie podejmowane decyzje dotyczące momentu przywrócenia

działalności każdej z bibliotek. Respondent nr 6, który potwierdził zamknięcie biblioteki tylko na 19 dni, w jednym z dalszych pytań ujawnił, że miało to miejsce w kwietniu 2020 r. Wnioskować zatem należy, że wszystkie biblioteki opierały swoje decyzje na zapisie z rozporządzenia Rady Ministrów z 2 maja 2020 r.⁹ [14]. Według komunikatu zamieszczonego na stronie Biblioteki Narodowej (BN) decyzję miał podejmować dyrektor placówki po konsultacji z lokalnym inspektorem sanitarnym [15, 16] i przygotowaniu biblioteki do funkcjonowania w warunkach pandemicznych. Działania te miały na celu zapewnienie bezpieczeństwa pracownikom i użytkownikom – zgodnie z *Wytycznymi dla funkcjonowania bibliotek w trakcie epidemii COVID-19 w Polsce*, wydanymi przez Ministerstwo Rozwoju i Technologii 28 kwietnia 2020 r. [17]. Wszystkie urzędowe zapisy, wytyczne i rekomendacje, podsumował – zapewne po to, by rozwiązać wszelkie wątpliwości interpretacyjne – prof. Piotr Gliński, wiceprezes Rady Ministrów, minister kultury i dziedzictwa narodowego, stwierdzając, że „zdjęcie zakazu działalności instytucji nie oznacza nakazu ich otwarcia” [18].

Jesienią sytuacja uległa zmianie: zamknięcie placówki zadeklarowało niespełna 64% respondentów, a liczba dni zamknięcia była dość zbliżona – od 16 do 24. Widzimy więc, że nie przedłużano zamknięcia obiektów i trzymano się ściśle terminów określonych w rozporządzeniu Rady Ministrów z 6 listopada 2020 r. [13]. Pozwala to wnioskować o dobrym i skutecznym przygotowaniu bibliotek na przyjęcie czytelników pomimo nadal panującej pandemii COVID-19.

Zauważono, że jeden z ankietowanych (respondent nr 9) podał skrajnie wysokie liczby dni zamknięcia biblioteki: 170 w okresie lockdownu wiosennego i 200 w czasie lockdownu jesiennego. Może to wskazywać, że uczestnik błędnie zinterpretował pytania bądź (co mniej prawdopodobne) że władze ksiąźnicy zdecydowały się na ponowne otwarcie instytucji po ponad rocznej przerwie.

RESPONDENT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Liczba dni – lockdown wiosenny	54	155	46	43	84	19	67	67	170	79	70
Liczba dni – lockdown jesienny	0	17	0	16	16	0	24	24	200	16	0

Tab. 1. Zestawienie liczby dni zamknięcia bibliotek w trakcie lockdownów w 2020 r.

Aby ujednolicić wyniki dotyczące zamknięcia bibliotek w trakcie lockdownów, skontaktowano się za pośrednictwem uczelnianej poczty elektronicznej z biblioteką reprezentowaną przez respondenta nr 2¹⁰. Uzyskano informacje o standardowych dniach otwar-

cia biblioteki dla użytkowników przed pandemią (podczas roku akademickiego i wakacji), co pozwoliło ustalić liczby dni we wskazanych przez ankietowanego okresach zamknięcia. Także w tym przypadku stwierdzono wysoką liczbę dni zamknięcia jednostki

⁸ Arkusz wyników badania ankietowego.

⁹ Mowa o *Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 2 maja 2020 r. w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii*, głoszącego, że „do dnia 3 maja 2020 r. ustanawia się czasowe ograniczenie prowadzenia przez przedsiębiorców (...) oraz inne podmioty działalności: (...) 2) bibliotek, archiwów, muzeów oraz pozostałej działalności związanej z kulturą (ujętej w Polskiej Klasyfikacji Działalności w dziale 91.0”.

¹⁰ Pomimo anonimowości badania ankietowego odpowiedzi udzielone przez uczestnika umożliwiły jego identyfikację. W artykule zachowano jednak pełną anonimowość respondentów.

w trakcie pierwszego lockdownu – 155. Potwierdzają to zarówno okres zawieszenia działalności do 30 września 2020 r., jak i kolejna odpowiedź respondenta nr 2: „Jak widać z odpowiedzi powyżej, nasza Biblioteka była również zamknięta w lecie”¹¹.

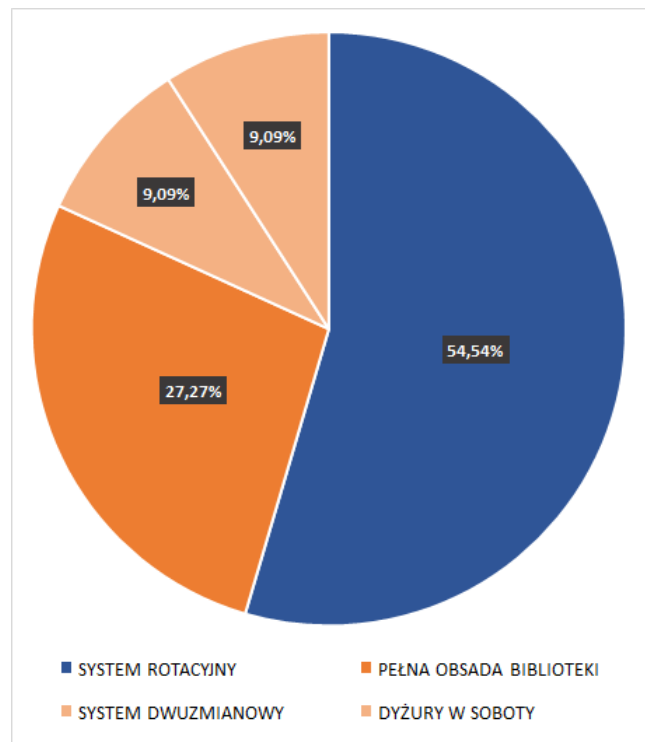
Kolejna grupa zagadnień poruszonych w badaniu to systemy pracy wykorzystywane w trakcie lockdownów i po ich zakończeniu, urzędzenia i narzędzia pracy oraz zagrożenia wynikające ze świadczenia pracy na odległość. Zdecydowana większość uczestników – niemal 82% – wskazała na świadczenie pracy w systemie hybrydowym, czyli mieszanym. Ponad 63% wskazań przypadło pracy w systemie *home office*, a „dyżury »za zamkniętymi drzwiami«” zadeklarowało ok. 55% ankietowanych (dotyczy to okresów zamknięcia bibliotek dla użytkowników). Jako podsumowanie warto przytoczyć wypowiedź jednego z respondentów: „Była zdecydowanie ograniczona liczba osób pracujących równocześnie; były osoby pracujące cały czas w domu, były pracujące cały czas na miejscu, część osób pracowała w systemie dom/biblioteka”¹².

Po zakończeniu lockdownów w większości bibliotek (niemal 55%) wprowadzono system rotacyjny, który dawał większe poczucie bezpieczeństwa i zmniejszał ryzyko zakażenia wirusem SARS-CoV-2. Potwierdza to zasadność działań opisanych w przytoczonej wyżej wypowiedzi o ograniczeniu liczby osób pracujących stacjonarnie w jednym czasie, również (a może przede wszystkim) po otwarciu bibliotek. Powrót do pracy stacjonarnej w pełnej obsadzie biblioteki zadeklarowało ponad 27% ankietowanych, niektóre placówki przywróciły też system dwuzmianowy i dyżury w soboty – po ok. 9% odpowiedzi (wykr. 1).

Zgodnie z oczekiwaniami wykorzystanie urządzeń prywatnych do świadczenia pracy na odległość potwierdzili wszyscy uczestnicy badania. Niemniej jednak ok. 45% respondentów wskazało również na wykorzystanie urządzeń służbowych do pracy z domu. Zjawisko to jest zrozumiałe – biblioteki, zwłaszcza naukowe, świadczyły dotąd usługi w zdecydowanej mierze stacjonarnie.

W pytaniu dotyczącym udostępnionych przez pracodawcę rozwiązań, które umożliwiały świadczenie pracy na odległość, najczęściej wskazywaną odpowiedzią (ponad 63% ankietowanych) okazało się „bezpieczne połączenie poprzez tunel *Virtual Private Network* (VPN)”. Około 45,5% uczestników badania zaznaczyło „zdalne pulpity z dostępem do bazy czytelników, plików i wszystkich narzędzi dostępnych w pracy stacjonarnej” oraz „dostęp do systemów bibliotecznych poprzez sieć internetową”. Odpowiedź „służbowe laptopy wypożyczone do pracy w domu” wskazało ok. 36% badanych, a „brak dostępu do infrastruktury bibliotecznej” – ok. 9%. Głębsza analiza wykazała, że niemal 73% respondentów potwierdziło korzystanie z przynajmniej dwóch z czterech zaproponowanych rozwiązań, a 25% – z trzech. Wskazuje to na dość dobre przygotowanie infrastruktury do świadczenia pracy na odległość.

nowanych rozwiązań, a 25% – z trzech. Wskazuje to na dość dobre przygotowanie infrastruktury do świadczenia pracy na odległość.



Wykr. 1. Systemy pracy po zakończeniu lockdownów

By podsumować ten blok zagadnień, zapytano o problemy i zagrożenia wynikające z wykonywania pracy w domu przy użyciu urządzeń prywatnych. Należy pamiętać, iż odpowiedzi udzielano w kontekście trwającego globalnego kryzysu epidemiologicznego.

Respondentom przedstawiono 13 propozycji odpowiedzi, czyli 13 problemów i zagrożeń, z którymi być może przyszło im się mierzyć. Największym utrudnieniem, potwierdzonym przez wszystkich uczestników, okazały się „»rozpraszacze« – bodźce zewnętrzne, np. dzieci”. Niemal 91% wskazań uzyskały „słabe zabezpieczenie przetwarzanych danych, często wrażliwych”, „konieczność dzielenia się komputerem z innymi domownikami, np. przy zdalnym nauczaniu” oraz „brak kontaktów międzyludzkich”. Ostatniej z wymienionych kwestii prawdopodobnie nie brano by pod uwagę, gdyby świadczenie pracy na odległość nie odbywało się z konieczności i w tak silnym rygorze. Pandemia pokazała, jak istotne są bezpośrednie kontakty z innymi ludźmi. Ze względu na wysoki poziom wskazań należy przypuszczać, że rodzina – a konkretnie domownicy – niekoniecznie jest tu brana pod uwagę. Jak pokazuje tab. 2, ankietowani potwierdzili wszystkie problemy i zagrożenia ujęte w pytaniu.

¹¹ Arkusz wyników badania ankietowego.

¹² Jw.

PRACA W DOMU – PROBLEMY I ZAGROŻENIA	ODSETEK WSKAZAŃ
„Rozpraszacze” – bodźce zewnętrzne, np. dzieci	100%
Słabe zabezpieczenie przetwarzanych danych, często wrażliwych Konieczność dzielenia się komputerem z innymi domownikami, np. przy zdalnym nauczaniu Brak kontaktów międzyludzkich	90.90%
Wewnętrzny problem dyscypliny pracy	81.81%
Prędkość łącza internetowego Niewydajny sprzęt	72.72%
Brak wiedzy na temat narzędzi online (platform do organizowania wideokonferencji, szkoleń, komunikacji) Brak nadzoru ze strony przełożonego	63.63%
Przestrzeń niedostosowana do pracy w domu	54.54%
Spędzanie w pracy więcej niż 8 godzin	45.45%
Niechęć do pracy online Brak motywacji do pracy w systemie <i>home office</i>	36.36%

Tab. 2. Problemy i zagrożenia wynikające z wykonywania pracy w domu przy użyciu urządzeń prywatnych

W badaniu ankietowym poruszono także kwestie związane z komunikacją, która była bardzo istotna zarówno podczas zamknięcia bibliotek, jak i po ponownym otwarciu. W pierwszej kolejności zapytano o nowe formy komunikacji wewnętrznej w okresie lockdownów. Wyniki pokazały, że największym zainteresowaniem cieszyła się platforma Microsoft Teams – odnotowano tutaj 100% wskazań. Drugim najczęściej stosowanym rozwiązaniem było przekierowanie numerów służbowych na prywatne telefony komórkowe – ponad 72%. Elektroniczny obieg dokumentów uzyskał powyżej 54% wskazań, a SLACK (szybka komunikacja wewnętrzna), platforma Zoom i wirtualny dysk OneDrive – niewiele ponad 45%. Na dalszych miejscach znalazły się: strona WWW biblioteki, aplikacje WhatsApp, Webex, Messenger i wewnętrzny system obiegu dokumentów. Monitory prezencyjne i program SharePoint nie były wykorzystywane w badanych placówkach.

Wnikliwa analiza wykazała, że do komunikacji wewnętrznej służyło w bibliotekach po kilka rozwiązań jednocześnie (minimum dwa). Trzy placówki stosowały po cztery nowe formy komunikacji, a dwie instytucje – po siedem. Ponadto wśród ankietowanych znaleźli się przedstawiciele księżnic używających pięciu, ośmiu lub dziewięciu nowych rozwiązań. Szeroki wachlarz narzędzi świadczy o otwartości pracowników bibliotek na nowe rozwiązania komunikacyjne.

Aby zbadać komunikację z użytkownikami, zapytano o formy komunikacji funkcjonujące w bibliotece przed pandemią oraz o formy nowe, wdrożone w trakcie lockdownów i najczęściej wykorzystywane przez czytelników po ponownym otwarciu bibliotek.

Z analizy zebranych informacji wynika, iż największą popularnością cieszyła się poczta uczelniana – uzyskała ona 100% wskazań zarówno w odniesieniu do okresu przed pandemią, jak i podczas pandemii. Zaskakuje jednak fakt, że pomimo maksymalnego poziomu wskazań niemal 37% respondentów zadeklarowało wdro-

żenie powyższego rozwiązania dopiero w trakcie lockdownów. Podobną sytuację można zaobserwować w przypadku Facebooka: jego używanie przed pandemią deklarowało niemal 91% ankietowanych, a jednocześnie ok. 36% potwierdziło wdrożenie tego rozwiązania w okresie zamknięcia bibliotek. Być może przed pandemią pocztę uczelnianą i Facebooka wykorzystywano w inny sposób, a ich rolę w komunikacji z użytkownikami zidentyfikowano dopiero w sytuacji kryzysowej.

Okolo 91% respondentów zarówno przed pandemią, jak i w trakcie pandemii używało telefonu służbowego i przekierowania jego numeru. Wdrożenie tego rozwiązania podczas lockdownów potwierdziło niemal 55% badanych. Z kolei kontakt bezpośredni, który w odniesieniu do okresu przed pandemią wskazali wszyscy uczestnicy, w lockdownie umożliwiony został (z zachowaniem reżimu sanitarnego) na poziomie niespełna 46%, a jako najczęściej wykorzystywany przez użytkowników uzyskał zaledwie ok. 37% wskazań.

Badanie pokazało, że aplikacje Instagram, Messenger czy Zapytaj Bibliotekarza nie cieszyły się przed pandemią zbyt dużym zainteresowaniem użytkowników. Podobną sytuację zaobserwowano w przypadku dysku OneDrive, monitorów prezencyjnych, YouTube’a czy Share Pointa, które uzyskały poniżej 28% wskazań. Także podczas lockdownów rozwiązania te nie były wystarczająco atrakcyjne: komunikację przez Zapytaj Bibliotekarza umożliwiło ok. 18% bibliotek, natomiast przez YouTube, Instagram, WhatsApp i OneDrive komunikowało się ok. 9% placówek. Użytkownicy również zdecydowanie częściej wybierali tradycyjne formy komunikacji: według wskazań respondentów Zapytaj Bibliotekarza wykorzystywano na poziomie ok. 18%, a Messengera – niewiele ponad 9%.

Jak wynika z badania, w okresie lockdownów – pomimo dostępności różnych nowych form komunikacji – oferowano użytkow-

nikom w przeważającej mierze formy stosowane przed pandemią. Niemal połowa badanych wskazała jedną tradycyjną formę komunikacji dostosowaną do korzystania w lockdownie. Uczestnicy udzielili też odpowiedzi własnych: „brak nowych form komunikacji” (9,09%), „ZOOM, MS Teams” (9,09%) oraz „poza 19 dniami, kiedy biblioteka była zamknięta (kwiecień 2020), cały czas bibliotekarze mieli bezpośredni kontakt z użytkownikami” (także 9,09% wskazań). Użytkownicy zdecydowanie chętniej sięgali po bardziej znane, tradycyjne rozwiązania komunikacyjne.

Kolejne pytania dotyczyły działalności wewnętrznej i działań zawieszonych w wyniku ogłoszenia pandemii COVID-19. W pierwszym z nich wskazano respondentom 25 wariantów prac, które są standardowo prowadzone w bibliotekach naukowych, a więc i medycznych, z większą lub mniejszą intensywnością i częstotliwością – w zależności od aktualnej sytuacji, pory roku akademickiego lub kalendarzowego czy ograniczenia działalności z powodu pandemii. Zapytano, które prace były i nadal są wykonywane w bibliotece w okresie pandemii COVID-19.

PRACE WEWNĘTRNE W BIBLIOTEKACH UCZELNIANYCH	ODSETEK WSKAZAŃ
Analizy bibliometryczne Prace związane z ewaluacją Rejestracja publikacji pracowników uczelni Organizacja szkoleń (szkolenie biblioteczne, informacja naukowa) dla studentów uczelni w formule online Podnoszenie kwalifikacji poprzez samorozwój (udział w szkoleniach online) Udział w konferencjach w formule online	100%
Tworzenie tematycznych wykazów publikacji	90.90%
Planowanie zakupów nowych książek i czasopism (także na bazie dezyderatów) Analizy sylabusów Prowadzenie fanpage'ów w mediach społecznościowych (Facebook, Twitter, Instagram)	81.81%
Analiza rynku wydawniczego Zbiorcze prolongaty terminów zwrotu materiałów bibliotecznych Przygotowywanie i zamieszczanie na stronie internetowej biblioteki listy źródeł informacji na temat COVID-19 i stała ich aktualizacja	72.72%
Informowanie o nowościach w bibliotece (np. poprzez Instagram) Skontrum Selekcja księgozbioru Protokoły ubytków Przygotowanie materiałów promujących bibliotekę oraz jej działalność Prace w ramach projektów trwających na uczelni (np. PPM, AZON, InterScienceCloud, RUJ)	63.63%
Retrokonwersja	54.54%
Ocena okresowa pracowników Prace remontowe (odświeżanie, unowocześnianie pomieszczeń)	45.45%
Opracowywanie wniosków w celu pozyskania grantów na realizację planowanych projektów	36.36%
Zaprojektowanie nowej strony biblioteki	27.27%
Zastąpienie sprawozdawczości papierowej elektroniczną	18.18%
Wdrożenie nowego systemu bibliotecznego Publikacje w gazecie uczelnianej Współorganizowanie konferencji online	propozycje respondentów

Tab. 3. Działalność wewnętrzna w bibliotekach naukowych

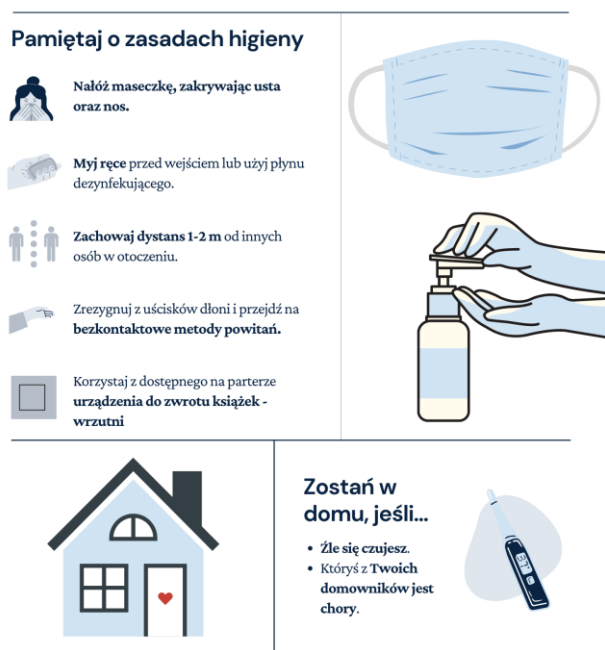
Ankietowani potwierdzili prowadzenie prac we wszystkich proponowanych obszarach działalności (tab. 3). Podali także własne odpowiedzi: „wdrożenie nowego systemu bibliotecznego”, „publikacje w gazecie uczelnianej” czy „współorganizowanie konferencji online”. Dziesięć rodzajów działalności wewnętrznej uzyskało ponad 80% odpowiedzi, a 60% z nich wskazali wszyscy uczestnicy badania. Najistotniejszymi obszarami prac w analizowanym okresie okazały się działania związane z dorobkiem naukowym pracowników naukowych uczelni, co jest w pełni zrozu-

miałe w kontekście zbliżającej się ewaluacji, czyli oceny jakości działalności naukowej na uczelniach wyższych. Ponadto istotne były szkolenia online dla studentów i pracowników bibliotek oraz uczestnictwo w konferencjach, organizowanych również w formule online. Do ważnych obszarów działalności należy też zaliczyć przygotowywanie i zamieszczanie na stronie internetowej biblioteki listy źródeł informacji na temat COVID-19 i stała ich aktualizacja – zadanie to realizowało ponad 72% placówek (il. 1).



Il. 1. Zrzut strony WWW Biblioteki Głównej Uniwersytetu Medycznego we Wrocławiu – zakładka przenosząca do listy źródeł informacji na temat COVID-19

Środki ostrożności w Bibliotece UMW



Il. 2. Plakat „Środki ostrożności w Bibliotece UMW”.

Autor: Ewa Kapela, Biblioteka UMW

Analiza wyników badania wykazała, że niemal 55% respondentów potwierdziło prowadzenie 20 lub więcej działań wewnętrznych, a tylko ok. 9% wskazało mniej niż 10 rodzajów zadań. Taka dynamika działalności sugeruje bardzo dobrą organizację pracy

dyrektorów i kadry kierowniczej bibliotek w warunkach kryzysowych oraz umiejętne dostosowanie prac do bieżącej sytuacji.

Pandemia zintensyfikowała niektóre działania w bibliotekach, a zarazem wymusiła rezygnację z innych aktywności. W kolejnym pytaniu zaproponowano więc dziewięć wariantów aktywności stacjonarnej i zapytano respondentów, czy zrezygnowali z nich w związku z pandemią. Badanie potwierdziło, że wszystkie podane działania zostały ograniczone. Najczęściej zawieszonymi aktywnościami okazały się wizyty umówionych kontrahentów – odnotowano tu niemal 82% wskazań. W ok. 73% bibliotek zawieszono także dni otwarte na uczelni, stacjonarne szkolenia dla pracowników, konferencje stacjonarne i wizyty umówionych gości. Służbowe wyjazdy, np. w ramach programu Erasmus, wstrzymało niemal 64% badanych, a organizację wystaw/ekspozycji tematycznych – ok. 55%. Ponadto placówki zawiesiły szkolenia biblioteczne dla studentów uczelni oraz praktyki studenckie (dla studentów studiów bibliotecznych) – ok. 45% wskazań. Jedną z bibliotek zadeklarowała wstrzymanie działalności Dziecięcego Uniwersytetu Medycznego.

Niemal połowa ankietowanych potwierdziła zawieszenie siedmiu lub więcej działań stacjonarnych. Odpowiedzi w sposób ewidentny obrazują wpływ pandemii na działalność bibliotek, ale pokazują też, że otwiera ona furtkę dla kreatywności pracowników – niemal 80% zawieszonych aktywności stacjonarnych wskazanych w badaniu doskonale nadaje się do zaadaptowania do nowych warunków i z powodzeniem może odbywać się w sieci.

Respondentów zapytano także o obsługę użytkowników w czasie pandemii. W pierwszym z pytań przedstawiono 13 propozycji odpowiedzi – rozwiązań umożliwiających zachowanie bezpieczeństwa zarówno pracowników, jak i użytkowników bibliotek.

Ankietowani ponownie wskazali wszystkie warianty odpowiedzi. Najwięcej wskazań (100%) otrzymały limity osób w czytelni oraz instrukcje/regulaminy/procedury dotyczące reżimu sanitarnego. Doskonałym przykładem jest tutaj plakat funkcjonujący w przestrzeni Biblioteki Uniwersytetu Medycznego we Wrocławiu, który przypomina o zasadach reżimu sanitarnego (il. 2). Autorką projektu jest Ewa Kapela, pracownik Działu Informacji Naukowej i Bibliografii wspomnianej biblioteki. Prezentowany plakat doskonale wpisuje się w proces przygotowywania placówki do obsługi użytkowników oraz potwierdza zaangażowanie i kreatywność pracowników bibliotek.

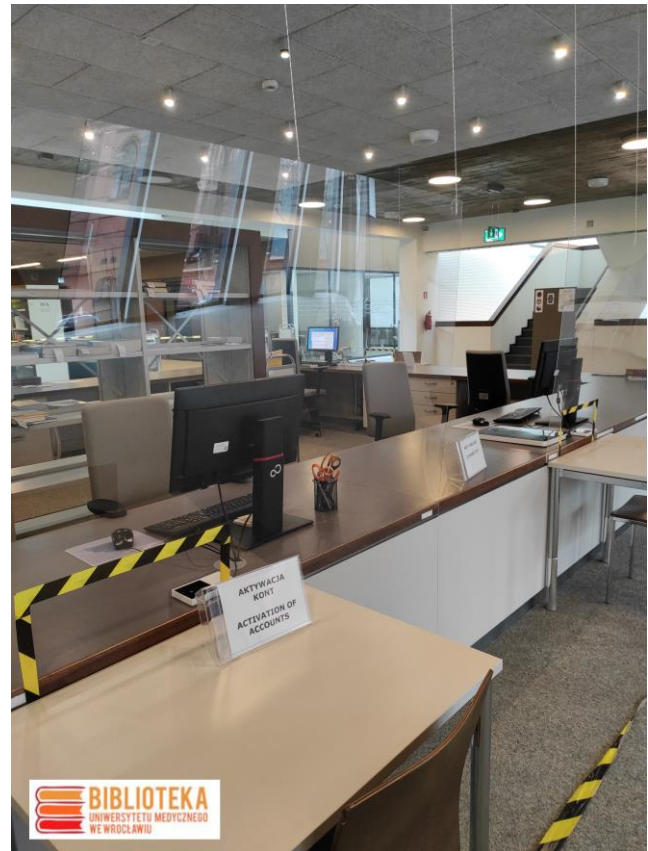
Często wybieranymi odpowiedziami okazały się również „kwwarantanna zbiorów (także przez blokadę dostępności w katalogu online)” (ponad 90% respondentów) i „procedury dot. dezynfekcji pomieszczeń” (niemal 82%). Nieco powyżej 72% wskazań uzyskały „konieczność imiennej rejestracji odwiedzin w bibliotece”, „zwroty wypożyczonych zbiorów bez kontaktu z bibliotekarzem (np. poprzez wrzutnię, inteligentny regał, książkomat)”, „karty obiegowe podbijane i odsyłane bez kontaktu z użytkownikiem”. Pozostałe rozwiązania – „wyznaczenie ścieżek komunikacyjnych dla użytkowników”, „instrukcje odbioru zamówionych materiałów”, „elektroniczna rejestracja nowych użytkowników”, „wewnętrzny system obiegu dokumentów papierowych (kwarantannowanie w wyznaczonym miejscu)”, „elektroniczny obieg dokumentów” oraz „regulamin pracy zdalnej” – zgodnie z deklaracją uczestników wprowadzono w mniej niż 46% badanych bibliotek.

Analiza odpowiedzi wykazała, że tym razem w poszczególnych bibliotekach stosowano zdecydowanie mniej rozwiązań. Około połowy badanych potwierdziło wdrożenie nieznacznie ponad 50% z nich, a wprowadzenie więcej niż 10 zadeklarowało nieco powyżej 27% ankietowanych.

W kontekście obsługi użytkowników w czasie pandemii, a więc zachowania zasad reżimu sanitarnego, zapytano respondentów, czy biblioteki zostały odpowiednio wyposażone. Przedstawiono osiem propozycji środków, materiałów i urządzeń, z których 75% uzyskało bardzo wysoki poziom wskazań – od ponad 81 do 100%. Najczęściej wybierano odpowiedzi „płyny dezynfekcyjne” i „rękawiczki ochronne”, następnie „maseczki chirurgiczne”, „przyłbice”, „ekrany z pleksi oddzielające użytkownika od pracownika biblioteki” oraz „taśmy na podłodze, wyznaczające ścieżki dla użytkowników oraz wskazujące miejsce oczekiwania z zachowaniem dystansu społecznego”. Dwie ostatnie propozycje, a także dodatkowe stoliki zaprezentowano na fotografii wykonanej w Bibliotece Uniwersytetu Medycznego we Wrocławiu (il. 3). Ponadto respondenci udzielili odpowiedzi własnej: „ozonowanie pomieszczeń na życzenie” (9%).

Zauważono, że właściwe przygotowanie bibliotek było niezwykle istotne – powyżej 81% uczestników wskazało sześć lub siedem

wariantów odpowiedzi – i zaowocowało niezamykaniem kilku bibliotek w okresie lockdownu jesiennego, o czym już wspomniano.



Il. 3. Biblioteka Uniwersytetu Medycznego we Wrocławiu – przestrzeń przygotowana do obsługi użytkowników w czasie pandemii. Autor zdjęcia: Izabela Czeszek

Usługi biblioteczne były i są bardzo ważne (jeśli nie najważniejsze) w ofercie biblioteki naukowej, dlatego one także zostały objęte badaniem. W pierwszej kolejności zapytano o usługi świadczone w trakcie lockdownów i jako odpowiedzi zaproponowano 21 rodzajów usług dostosowanych do świadczenia w tym okresie.

Oferowanie niemal 43% wszystkich zaproponowanych usług potwierdziło ponad 82% respondentów. Najczęściej (100% wskazań) wybierano odpowiedzi „skanowanie na życzenie – dla doktorantów, magistrantów oraz licencjatów (na prośbę wykładowców)”, „konsultacje telefoniczne” i „konsultacje mailowe”. W dalszej (kolejności 90% badanych) deklarowano świadczenie następujących usług: „wypożyczenia międzybiblioteczne (zarówno wersja papierowa dokumentów, jak i wersja online)”, „stały dostęp do baz e-książek i e-czasopism dla studentów i pracowników uczelni (np. poprzez narzędzie HAN)”, „informowanie o dostęпах do baz e-książek oraz o dostęпах testowych (poprzez fanpage serwisu Facebook oraz poprzez stronę WWW biblioteki)”, „elektroniczny obieg dokumentów (karty obiegowe)”. Odpowiedzi „rozszerzenie kolekcji wydawnictw elektronicznych” i „organizacja i prowadzenie szkoleń online (np. z zakresu prowadzonych na uczelni projektów)” wskazało powyżej 82% badanych. Z pozostałych 12 pro-

ponowanych odpowiedzi jedynie „bookcrossing poza obiektem bibliotecznym” nie został wybrany przez żadnego z uczestników.

Przynajmniej połowę usług potwierdzonych przez respondentów wskazało 10 z 11 bibliotek zaproszonych do badania. Najwięcej usług – 18 lub 19 – świadczyło jednak zaledwie nieco ponad 18% ankietowanych. Najmniejsza liczba usług, odnotowana w jednej bibliotece, wynosiła 8.

Zdecydowanie szeroki wachlarz usług dostosowanych do sytuacji kryzysowej świadczy o dążeniu do jak najpełniejszego (w miarę możliwości bibliotek), ale i bezpiecznego zaspokojenia potrzeb użytkowników pomimo zamknięcia placówek.

W dalszej kolejności zapytano o nowe rozwiązania, pomysły, inicjatywy wdrożone w bibliotekach w trakcie lockdownów. Uczestnikom badania zaproponowano siedem odpowiedzi, spośród których najczęściej (niemal 55% wskazań) wybierali oni „komunikatory (np. Microsoft Teams, Chatbot)”. Zauważono, że pandemia przyczyniła się do wprowadzenia takich rozwiązań bibliotecznych jak wrzutnia czy książkomat, a także do wymiany sprzętów i zakupu np. nowoczesnego skanera. Respondenci potwierdzili również zaangażowanie w media społecznościowe (serwis Facebook) oraz przygotowanie materiałów promujących bibliotekę, np. w postaci wirtualnej wycieczki po bibliotece w ramach dni otwartych na uczelni. Wśród własnych propozycji uczestników znalazły się „skanowanie na życzenie”, „skanowanie na żądanie”, „szkolenia online” i „wirtualna wizytacja PKA” – wszystkie one uzyskały po nieco ponad 9% wskazań. Ostatecznie analiza wyników badania ankietowego wykazała, że niemal 64% bibliotek w okresie lockdownów wdrożyło jedno nowe rozwiązanie, a pozostałe 36% – po dwa. Nowe działania z pewnością znacząco wpłynęły na rozwój kompetencji i umiejętności pracowników.

Pytanie zamykające wątek usług bibliotecznych dotyczyło usług przywróconych po wznowieniu stacjonarnej działalności bibliotek lub takich, których przywrócenie było planowane w najbliższym czasie (w momencie prowadzenia badania). Spośród 12 zaproponowanych odpowiedzi jedynie 3 nie osiągnęły poziomu 50% wskazań. Najczęściej przywracanymi usługami (100% wskazań) okazały się możliwość skorzystania z materiałów dostępnych tylko na miejscu (wyznaczone miejsce, krótki czas) oraz czytelnia w ograniczonym zakresie (ograniczona liczba miejsc). W ok. 81% bibliotek przywracano odbiór zamawianych książek, wolny dostęp do półek i zwroty wypożyczonych książek u bibliotekarza. Odpowiedzi te nie dziwią, wykazano już bowiem, że brak kontaktów międzyludzkich był wysoce problematyczny dla bibliotekarzy pracujących w systemie *home office*. Należy wnioskować, że był on kłopotliwy dla większości ludzi, którzy musieli pozostać w domu w trakcie lockdownu, a zwłaszcza dla młodzieży i studentów, dla których kontakt z innymi osobami oraz dostęp do wiedzy i informacji są bardzo istotne.

Odpowiedzi respondentów zdecydowanie potwierdziły przywracanie usług po ponownym otwarciu bibliotek, chociaż odbywało się to stopniowo i powoli. Zaledwie ok. 36% badanych wskazało na przywrócenie od 9 do 11 z 12 usług uwzględnionych w ankiecie. Jedna z bibliotek przywróciła zaledwie trzy usługi, wśród których znalazły się oczywiście te wskazane przez wszystkich uczestników badania, a także odbiór zamawianych książek.

Pytając o usługi świadczone w trakcie lockdownu i przywracane po jego zakończeniu, nie sposób nie zapytać o to, kto i kiedy mógł – i może – z nich korzystać. W pierwszej kolejności zapytano o pracowników naukowych danej uczelni. Na podstawie uzyskanych informacji stwierdzono, że naukowcy w większości przypadków mieli możliwość korzystania z oferty bibliotek w okresie lockdownów (ok. 64% wskazań). Następnie zapytano o obsługę użytkowników w czasie pandemii. Około 36% ankietowanych zadeklarowało otwarcie bibliotek dla wszystkich użytkowników (niezależnie od przynależności uczelnianej), co świadczy o działaniu zgodnym z ideą otwartości bibliotek. Pozostałe placówki obsługują tylko studentów i pracowników własnej uczelni. Można przypuszczać, że znaczący wpływ na decyzje ma tutaj powierzchnia biblioteki, a także obostrzenia dotyczące limitów liczby osób, które mogą przebywać w danej przestrzeni. Z pewnością sytuacji na lepsze nie zmienią również rosnące liczby zachorowań, z którymi mamy do czynienia przy kolejnych falach wciąż panującej epidemii.

Przy okazji pytania o typy obsługiwanych użytkowników zadano respondentom pytanie o czas otwarcia bibliotek dla czytelników (będący prawdopodobnie kwestią dyskusyjną w niejednej z badanych placówek). Zdecydowana większość ankietowanych, ponad 72%, wskazała działalność w ograniczonym czasie pracy ogólnie w okresie pandemii. Niemniej jednak zadeklarowano również pracę w godzinach otwarcia sprzed pandemii oraz w soboty.

Zasadne wydawało się zapytanie o to, czy w trakcie sesji egzaminacyjnych dostępność biblioteki dla użytkowników została zwiększona. Niemal 82% ankietowanych zadeklarowało niewydlużanie czasu pracy placówki w okresie sesji, jednak po ok. 9% respondentów wskazało wydłużenie tego czasu lub „wprowadzenie standardowych godzin sprzed pandemii” (odpowiedź własna).

Pandemia COVID-19 sprawiła, że ludzie przestali czuć się w pełni bezpiecznie w różnych obszarach życia prywatnego i zawodowego. Zapytano więc ankietowanych, jakie zagrożenia dla bibliotek i ich pracowników niesie ze sobą pandemia. W kwestionariuszu wskazano zaledwie sześć przykładowych odpowiedzi, które najbardziej trafnie opisały odczucia uczestników badania. Największe obawy ankietowanych powoduje zmniejszająca się liczba odwiedzających – dostrzeżona przez wszystkich respondentów. Nieco mniej wskazań, niespełna 82%, otrzymała odpowiedź „zmniejszająca się liczba wypożyczeń”, a ok. 46% uczestników wybrało odpowiedź: „zwiększone wykorzystanie e-zasobów może spowodować rezygnację użytkowników z wizyt w bibliotece”, „obawa

współpracowników związana z powrotem do pracy z ludźmi” oraz „redukcja etatów wynikająca z ograniczonej działalności w czasie pandemii”, przy czym redukcja etatów jest raczej logicznym następstwem wskazanych wcześniej zagrożeń. W ankiecie znalazło się pytanie poświęcone konkretnie temu problemowi. Redukcję stanowisk pracy potwierdziło 18% ankietowanych. Przedstawiciel jednej z badanych bibliotek zadeklarował ponadto czasowe zawieszenie etatów osób odchodzących na emeryturę – czego konsekwencje odczuwalne będą zapewne w dalszej perspektywie.

Sytuacja nie jest może groźna, ale jest niepokojąca. Malejące liczby odwiedzin i wypożyczeń nie są dobrym prognostykiem.

Zagrożenie stanowił i nadal stanowi także sam wirus SARS-CoV-2. Zapytano więc respondentów, czy w bibliotekach odnotowano przypadki zachorowań i czy miało to wpływ na organizację pracy. Zachorowania na COVID-19 potwierdziło 10 uczestników. Wszyscy oni zadeklarowali jednak brak wpływu zachorowań na funkcjonowanie biblioteki, co stanowi rezultat bardzo dobrej organizacji pracy.

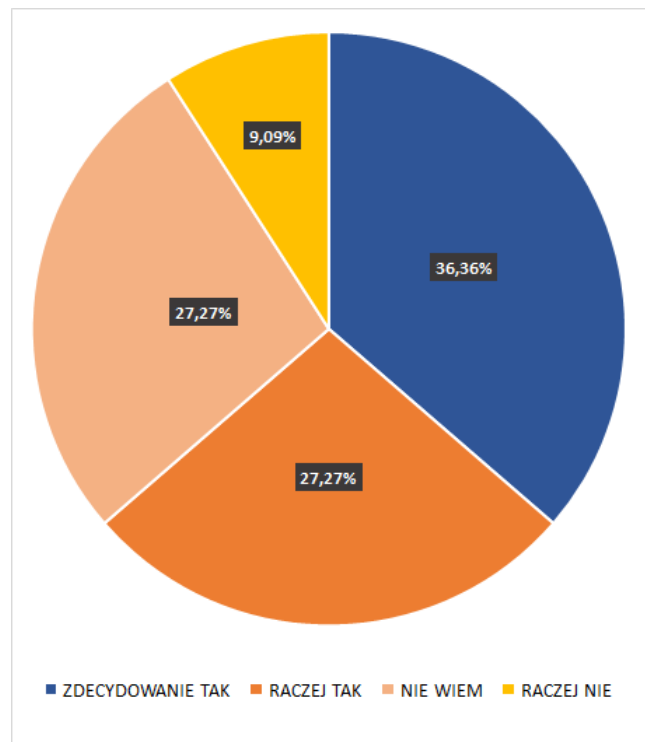
W kontekście zachorowań zapytano też o dostępność szczepień przeciw COVID-19 (w ramach grupy „0”) zarówno dla pracowników biblioteki, jak i dla studentów konkretnej uczelni medycznej. Brak możliwości zaszczepienia pracowników bibliotek wskazało ponad 27% ankietowanych, brak możliwości zaszczepienia studentów – 9%. W obu przypadkach zastanawiające są różnice w interpretacji wytycznych dotyczących szczepienia pracowników i studentów uczelni medycznych w ramach grupy „0”.

W badaniu zapytano ponadto o zmiany w budżetowaniu jednostek w związku z pandemią i lockdownami. Niespełna 19% badanych wskazało na brak zmian w tym zakresie, ponad połowa ankietowanych zadeklarowała zwiększenie zakupu dostępów do nowych kolekcji e-publikacji, a ok. 36% – zwiększenie zakupu dostępów do konkretnych tytułów. Zauważono, że obydwa wskazania pozostawały w ścisłej korelacji ze znaczącym wzrostem wykorzystania e-publikacji w okresie pandemii, potwierdzonym przez wszystkich uczestników badania. Biblioteki sygnalizowały również zmniejszenie budżetu na szkolenia pracowników (ok. 18%) i ograniczenie zakupu podręczników w wersji papierowej (ok. 9%).

Następnie zapytano o zmiany strukturalne i organizacyjne w bibliotekach wynikające ze zmian wprowadzanych na uczelni. Zmian takich nie potwierdziło ponad 72% ankietowanych, pozostali zaś wskazali na łączenie działów, likwidację filii biblioteki, zmniejszenie liczby kierowników czy „reorganizację pomieszczeń 3 działów, aby zmniejszyć liczbę pracowników w pokojach”.

W obliczu doświadczeń związanych z pandemią zapytano respondentów o zdanie na temat ewentualnego utrzymania w bibliotecach takich rozwiązań jak szkolenia, konferencje w formule online, elektroniczny obieg dokumentów czy częściowy *home office*. Opinie były zróżnicowane, niemniej jednak odpowiedzi twierdzące („zdecydowanie tak” i „raczej tak”) uzyskały łącznie powyżej 63%

wskazań (wykr. 2). Wszystkie wymienione rozwiązania sprawdziły się podczas pandemii.



Wykr. 2. Czy takie rozwiązania jak szkolenia i konferencje w formule online, elektroniczny obieg dokumentów czy częściowy *home office* zostaną z nami po pandemii?

PODSUMOWANIE BADANIA ANKIETOWEGO

Przeprowadzone badanie klarownie wykazało, że biblioteki medyczne funkcjonujące w strukturach KDBAUM sprostały wielu wyzwaniom, które przyniosła pandemia COVID-19. Dyrektorzy, kadra kierownicza i pracownicy podjęli działania pozwalające na dalsze nieprzerwane funkcjonowanie placówek pomimo zamkniętych drzwi. Zakres prac bibliotecznych dostosowano do bieżących ograniczeń. W przeważającej części bibliotek dzięki odpowiedniemu przygotowaniu infrastruktury (np. szybkie połączenie przez VPN) wdrożono bezpieczne dla pracowników systemy pracy (*home office*) z zachowaniem równie bezpiecznych dyżurów stacjonarnych. Dzięki nowoczesnym rozwiązaniom telekomunikacyjnym zapewniono sprawną komunikację wewnętrzną i ze środowiskiem zewnętrznym (przekierowania telefonów, strony WWW bibliotek, media społecznościowe, poczta w domenie uczelnianej).

Część działalności bibliotek przeniesiono do Internetu. Wdrożone platformy komunikacyjne pozwoliły na organizację szkoleń w formule online, a także na uczestnictwo w webinarium dla pracowników bibliotek, konferencjach i seminariach, co pozwalało na podnoszenie kompetencji i kwalifikacji kadry. Dzięki nowoczesnym technologiom możliwe było zorganizowanie m.in. dni otwartych dla przyszłych studentów uczelni. Rozwiązania online pozwoliły na znaczące zwiększenie zasięgu wydarzeń i liczby uczestników, czego nie udało się osiągnąć w wariacie stacjonarnym.

Wychodząc naprzeciw potrzebom studentów i pracowników naukowych, dostosowano oferty bibliotek do świadczenia usług z wykorzystaniem Internetu. Informowano o zwiększonych dostęпах do e-publicacji i o dostęпах testowych w bazach subskrybowanych przez biblioteki. Uruchomiono usługę skanowania na życzenie (dla pracowników i osób piszących prace licencjackie i magisterskie). Wypożyczalnie międzybiblioteczne nadal świadczyły usługi. Wszystkie wymienione działania miały na celu możliwie maksymalne zaspokojenie potrzeb użytkowników w bezprecedensowej sytuacji zamknięcia bibliotek lub ograniczenia w dostępie do nich.

Wypracowano rozwiązania dotyczące obiegu dokumentów w formie elektronicznej (karty obiegowe, dokumenty wewnętrzne) – bez konieczności kontaktu bezpośredniego, z wykorzystaniem uczelnianej poczty mailowej.

Zadbano o przystosowanie obiektów bibliotecznych do ponownego otwarcia dla czytelników. Lasy wyposażono w ekrany pleksi, pracowników zaopatrzone w środki ochronne. Dla odwiedzających wyznaczono bezpieczne ścieżki i miejsca oczekiwania, gdzie umieszczono płyny dezynfekujące. Przestrzenie biblioteczne wyposażono dodatkowo w instrukcje/plakaty związane z pandemią, dotyczące przykładowo reżimu sanitarnego obowiązującego na terenie biblioteki.

Badanie wykazało jednak, że nie ze wszystkimi problemami generowanymi przez pandemię biblioteki sobie poradziły. Poważną trudnością dla bibliotekarzy okazał się w czasie lockdownu brak kontaktów międzyludzkich, związany m.in. z nowymi systemami pracy (*home office*, praca rotacyjna). Zaobserwowano także inne niepokojące działania, do których zaliczyć należy zmiany w budżetowaniu bibliotek, likwidację miejsc pracy i czasowe zawieszanie etatów, co najprawdopodobniej jest konsekwencją spadku wartości w statystykach odwiedzin i wypożyczeń. Powinniśmy mieć świadomość, że w związku z powracającymi cyklicznie obostrzeniami, wynikającymi ze wzrostów zachorowań na COVID-19, raczej trudno się spodziewać znaczących zmian w zakresie liczby odwiedzin i wypożyczeń, a już na pewno – tendencji mocno wzrostowych. Również wysoki poziom wykorzystania e-publicacji może nie wpłynąć pozytywnie na ewentualne decyzje o utrzymaniu miejsc pracy.

Pandemia COVID-19 wymusiła dostosowanie i przeorganizowanie dotychczasowej pracy bibliotek. Bibliotekarze swoim zaangażowaniem i kreatywnością potwierdzili, że stanowią grupę osób otwartych na wszelkie wyzwania oraz technologie. Poszukując usprawnień czy ulepszeń w trudnych warunkach pracy, wykazali się też umiejętnością działania w sytuacjach kryzysowych. Co ważne, utrzymują stały kontakt z użytkownikami, którymi w przypadku bibliotek medycznych są także osoby pracujące w szpitalach, a więc w sposób szczególny narażone na kontakt z wirusem. Pra-

cownicy pozostają na stanowiskach i zapewniają ciągłość usług świadczonych przez biblioteki w nowej, zmienionej rzeczywistości.

REFERENCE LIST

1. Dennison Himmelfarb CR, Baptiste D. Coronavirus Disease (COVID-19): Implications for Cardiovascular and Socially At-risk Populations. *J Cardiovasc Nurs.* 2020;35(4):318-21. doi: 10.1097/jcn.0000000000000710
2. Świerczyńska K. Koronawirus. Czy epidemia dotrze do Polski? [Internet]. tvn24.pl; [cited 17.03.2022.] Available from: <https://tvn24.pl/magazyn-tvn24/rok-szczura-przyniosl-smierc-epidemia-wybuchla-w-najgorszym-momencie,255,4436>
3. Pierwszy przypadek koronawirusa w Polsce [Internet]. Internet Archive; [cited 17.03.2022.] Available from: <https://web.archive.org/web/20200304112521/https://www.gov.pl/web/zdrowie/pierwszy-przypadek-koronawirusa-w-polsce>
4. Pandemia koronawirusa na świecie i w Polsce - kalendarium [Internet]. Medcover; [cited 17.03.2022.] Available from: <https://www.medcover.pl/o-zdrowiu/pandemia-koronawirusa-na-swiecie-i-w-polsce-kalendarium,7252,n,192>
5. WHO ogłosiło pandemię COVID-19. Co to oznacza? [Internet]. Puls Medycyny; [cited 17.03.2022.] Available from: <https://pulsmedycyny.pl/who-oglosilo-pandemie-covid-19-co-to-oznacza-984790>
6. #Koronawirus: Zawieszenie działalności instytucji kultury i placówek szkolnictwa artystycznego [Internet]. gov.pl Serwis Rzeczypospolitej Polskiej; [cited 17.03.2022.] Available from: <https://www.gov.pl/web/kultura/zawieszenie-dzialalnosci-instytucji-kultury-i-placowek-szkolnictwa-artystycznego>
7. Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 13 marca 2020 r. w sprawie ogłoszenia na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu zagrożenia epidemicznego. *Dziennik Ustaw 2020 poz. 433.*
8. Lockdown [Internet]. Kariera w finansach; [cited 17.03.2022.] Available from: <https://www.karierawfinansach.pl/baza-wiedzy/sownik-pojec/lockdown-co-oznacza-lockdown-definicja>
9. O KDBAUM [Internet]. Biblioteka Główna Gdańskiego Uniwersytetu Medycznego; [cited 17.03.2022.] Available from: <https://biblioteka.gumed.edu.pl/kdbaum/?strona=8>
10. EBSCO Polska. DYSKUSJA | Biblioteka w internecie, zdalna praca bibliotekarzy wsparciem dla studentów i wykładowców [Video]. YouTube; [cited 17.03.2022.] Available from: <https://www.youtube.com/watch?v=Lld4aVbMr18>
11. EBSCO Polska. DYSKUSJA | Biblioteka w internecie - praca zdalna bibliotekarzy i czytelników [Video]. YouTube; [cited 17.03.2022.] Available from: <https://www.youtube.com/watch?v=HgJ0x59F9Xw>
12. 38 Konferencja Problemowa Bibliotek Medycznych – Biblioteka i nauka – partner czy infrastruktura : Olsztyn 14-16 września2020 [Internet]. Biblioteka Uniwersytecka UWM w Olsztynie; [cited 17.03.2022.] Available from: <https://bu.uwm.edu.pl/38kpbm/>
13. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 6 listopada 2020 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii. *Dziennik Ustaw. 2020 poz. 1972.*
14. 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.*

15. Rekomendacja BN dotycząca konsultacji bibliotek z inspektorami sanitarnymi [Internet]. Biblioteka Narodowa; [cited 17.03.2022.] Available from: <https://www.bn.org.pl/aktualnosci/3977-rekomendacja-bn-dotyczaca-konsultacji-bibliotek-z-inspektorami-sanitarnymi.html>
 16. Od 4 maja można otwierać biblioteki [Internet]. Biblioteka Narodowa; [cited 17.03.2022.] Available from: <https://www.bn.org.pl/aktualnosci/3971-od-4-maja-mozna-otwierac-biblioteki.html>
 17. Biblioteki [Internet]. Internet Archive; [cited 17.03.2022.] Available from: <http://web.archive.org/web/20211117020725/https://www.gov.pl/web/rozwoj-technologie/biblioteki>
 18. Zdjęcie zakazu działalności nie oznacza otwarcia instytucji kultury [Internet]. Portal Samorządowy; [cited 17.03.2022.] Available from: <https://www.portalsamorzadowy.pl/wydarzenia-lokalne/zdjecie-zakazu-dzialalnosci-nie-oznacza-otwarcia-instytucji-kultury,176922.html>
-

IZABELA CZESZEK

Main Library, Wrocław Medical University, Poland

Correspondence: izabela.czeszek@umw.edu.pl

Absolwentka studiów magisterskich na kierunku informacja naukowa i bibliotekoznawstwo na Wydziale Filologicznym Uniwersytetu Wrocławskiego. Od września 2014 r. pracuje w Bibliotece Głównej Uniwersytetu Medycznego im. Piastów Śląskich we Wrocławiu.