

Jolanta Miękus

Marta Ostoja-Hełczyńska

Miejska i Powiatowa Biblioteka Publiczna im. C. K. Norwida w Goleniowie

Popularność e-usług w czasie pandemii COVID-19 ze szczególnym uwzględnieniem platform udostępniających książki w wersji elektronicznej na podstawie statystyk Miejskiej i Powiatowej Biblioteki Publicznej im. C. K. Norwida w Goleniowie

Streszczenie: Artykuł podejmuje próbę usystematyzowania wiedzy na temat tego, czym są e-usługi oraz jakie kategorie można wśród nich wyodrębnić. Jednocześnie traktuje o trudnej sytuacji bibliotek i innych instytucji kultury w czasach pandemii COVID-19. Na przykładzie Miejskiej i Powiatowej Biblioteki Publicznej im. C. K. Norwida omawia e-usługi wdrożone na czas zamknięcia bibliotek. Najwięcej uwagi poświęcono w nim popularności platform udostępniających książki w wersji elektronicznej – w postaci e-booków i audiobooków. Przeanalizowano statystyki pochodzące z serwisu IBUK Libra, Legimi i Empik Go.

Słowa kluczowe: e-usługi, książki w wersji elektronicznej, pandemia COVID-19, platformy udostępniające e-booki i audiobooki.

Wprowadzenie

Przedmiotem artykułu są e-usługi stosowane przez biblioteki w czasie pandemii, ze szczególnym uwzględnieniem platform udostępniających książki w wersji elektronicznej. Głównym celem analizy było przedstawienie cech szczególnych e-usług dostępnych w instytucjach kultury, ich rodzajów oraz wskazanie tych najbardziej popularnych w czasie wprowadzenia ograniczeń w korzystaniu z bibliotek w formie tradycyjnej. Do celów szczegółowych badań można zaliczyć wskazanie pozytywnych stron pandemii oraz wyjaśnienie sposobów działania poszczególnych platform udostępniających książki w wersji elektronicznej.

Poza odniesieniem do literatury przedmiotu w zakresie definicji e-usług i ich typologii, dokonano także dokładnego zbadania statystyk pochodzących z trzech serwisów udostępniających książki w postaci e-booków i audiobooków – IBUK Libra, Legimi oraz Empik Go, dostępnych dla czytelników Miejskiej i Powiatowej Biblioteki Publicznej im. C. K. Norwida w Goleniowie. Zwrócono uwagę na różnice w danych dostępnych z poziomu administra-

tora konta. Przeanalizowano również rozwiązania wdrożone w tej instytucji w latach 2018–2021. Wyciągnięte na podstawie badań wnioski miały potwierdzić lub obalić tezę, że popularność e-usług w czasie pandemii wzrosła.

Kiedy w latach 90. ubiegłego wieku w bibliotekach pojawiła się pierwsza e-usługa, nikt nie spodziewał się, że staną się one szansą na przeżycie dla wielu instytucji kultury. Epidemia COVID-19, która wymusiła w marcu 2020 r. pierwszy ogólnopolski lockdown zmieniła postrzeganie usług o przysłowiowe 180 stopni. Przeniesienie oferty do Internetu oraz jej modyfikacja pod kątem zapewnienia większej dostępności w formie zdalnej stały się faktem i koniecznością. Pojawiło się wiele określeń charakteryzujących e-usługi: „usługi świadczone drogą elektroniczną, usługi elektroniczne [...] lub też usługi online, usługi cyfrowe, usługi wirtualne, usługi zdalne czy usługi społeczeństwa informacyjnego”¹. Każdy z tych terminów oddaje istotę e-usług i może być naszym zdaniem stosowany zamiennie. Zgadząmy się jednak ze stwierdzeniem zawartym w badaniu opracowanym przez Radosława Flisę, Jacka Szuta, Beatę Mazurek-Kucharską i Jacka Kucińskiego, iż „konsekwencją zbyt płynnej i szerokiej definicji e-usług jest mętlik pojęciowy i trudności w jednoznacznym określeniu, czy dana aktywność internetowa jest e-usługą czy nie”². Stąd zamiast przytaczać wiele definicji pragniemy przedstawić różne aspekty tego pojęcia w sposób jak najbardziej ogólny.

Zamiast definicji

E-usługa to młodsza siostra usługi, a ta jak wiemy, wywodzi się z biznesu i to głównie dla tej branży jest definiowana. Niestety nawet w jej obrębie głosy ekspertów i przedsiębiorców bywają rozbieżne, co nie ułatwia odnalezienia się w tym nieporządku pojęciowym³, dlatego zamiast mówić o tym, co można określić mianem e-usługi, łatwiej wyodrębnić działalności, które nimi nie są i wskazać na te elementy, które ją charakteryzują.

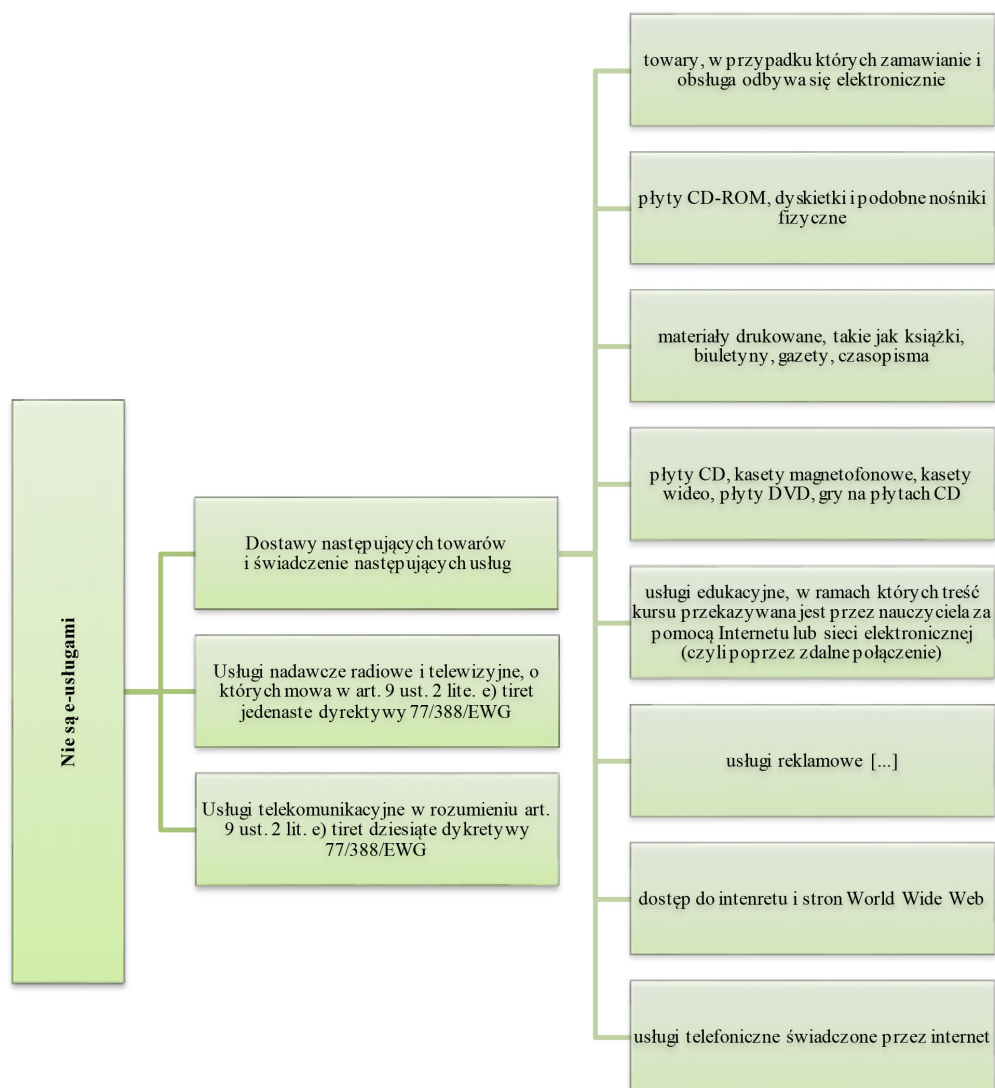
Możliwość wskazania działań, które nie należą do e-usług, daje *Rozporządzenie Rady (WE) nr 1777/2005 z dnia 17.10.2005 r. ustanawiające środki wykonawcze do dyrektywy 77/388/EWG w sprawie wspólnego systemu podatku od wartości dodanej*. Wskazuje je dokładnie artykuł 12⁴. Te najważniejsze dla bibliotek wykluczenia przedstawia Schemat 1.

¹ Gogiel-Kuźmicka Anna, *Usługi elektroniczne oferowane przez biblioteki*, „EBIB”, 2015, nr 1, s. 2, <http://ebibojs.pl/index.php/ebib/article/view/310/308> [dostęp: 2022-03-21].

² Flis Radosław [et al.], *E-usługi – definicja i przykłady*, Warszawa, 2009, s. 7, <https://www.parp.gov.pl/storage/publications/pdf/e128419bc4aca1881822862d9da143f5.pdf> [dostęp: 2022-03-21].

³ Tamże, s. 8.

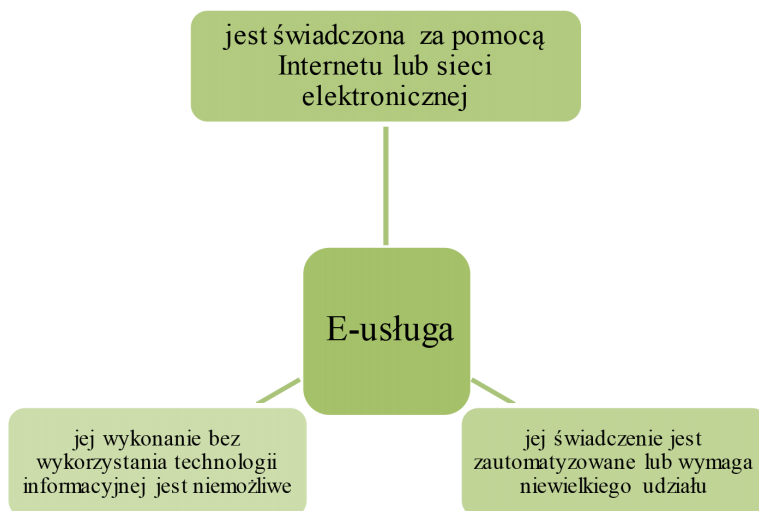
⁴ *Rozporządzenie Rady (WE) nr 1777/2005 z dnia 17 października 2005 r. ustanawiające środki wykonawcze do dyrektywy 77/388/EWG w sprawie wspólnego systemu podatku od wartości dodanej*, Publications Office of the European Union, 2005, <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/92231761-aae0-452e-849d-c1c4d6216c19/language-pl> [dostęp: 2022-03-21].



Schemat 1. Istotne z perspektywy bibliotek wyłączenia dotyczące e-usług ujęte w art. 12 Rozporządzenia Rady (WE) nr 1777/2005 z dnia 17.10.2005 r. ustanawiającego środki wykonawcze do dyrektywy 77/388/EWG w sprawie wspólnego systemu podatku od wartości dodanej. Opracowanie własne.

Analiza wspomnianego wcześniej Rozporządzenia, szczególnie artykułów 11 i 12 oraz załącznika nr 1 pozwala wywnioskować, jakie elementy składają się na właściwe rozumienie terminu e-usługi. Zostały one zaprezentowane w formie graficznej na Schemacie 2.

Korzystanie z e-usług odcina nas niejako od konkretnego miejsca ich świadczenia. Znosi także wymóg bezpośredniego kontaktu i bycia „tu i teraz



Schemat 2. Elementy składowe e-usługi na podstawie art. 11 i art. 12 *Rozporządzenia Rady (WE) nr 1777/2005 z dnia 17.10.2005 r. ustanawiającego środki wykonawcze do dyrektywy 77/388/EWG w sprawie wspólnego systemu podatku od wartości dodanej*. Opracowanie własne.

w tym samym czasie”. Użycie w odniesieniu do usług terminu „technologia informacyjna” izoluje ją od jedyne go kanału, za pomocą którego mogłaby być realizowana. Internet, media społecznościowe, komputery czy urządzenia mobilne wykorzystywane są do jej świadczenia równoległe lub osobno. Takie podejście do e-usługi gwarantuje klientowi dużą indywidualność i możliwość personalizacji. Brak człowieka po drugiej stronie nie stanowi w przypadku usług zdalnych żadnej przeszkody⁵.

Analizując podejście bibliotek do świadczenia usług za pomocą technologii informacyjnej warto spojrzeć nieco szerzej. Każda e-usługa jest bowiem częścią czegoś większego – to element zróżnicowany ze względu na branżę i działalność, w jakiej występuje. Zdalna działalność bibliotek mieści się w zakresie szeroko rozumianej e-kultury. Do usług elektronicznych świadczonych w jej ramach możemy zaliczyć:

- strony internetowe informujące o działalności i wydarzeniach kulturalnych,
- portale internetowe prezentujące zdigitalizowane dzieła sztuki,
- aplikacje internetowe pozwalające na wirtualne zwiedzanie muzeów i zabytków,
- strony internetowe instytucji publicznych z funkcją złożenia zapytania lub bezpośredniego kontaktu on-line z pracownikiem instytucji,

⁵ Radosław Flis, *Definicja e-usług*. W: Flis Radosław [et al.], *E-usługi – definicja i przykłady*, Warszawa, 2009, s. 4, <https://www.parp.gov.pl/storage/publications/pdf/e128419bc4a-ca1881822862d9da143f5.pdf> [dostęp: 2022-03-21].

– portale internetowe umożliwiające każdemu człowiekowi publikowanie efektów własnej działalności artystycznej (tekstów, muzyki, fotografii, grafiki itp.)⁶.

E-usługi nie są jednorodne i z tego powodu możemy wyodrębnić wiele ich rodzajów. W działalności bibliotek wykorzystywane są cztery kategorie usług zdalnych. Najbardziej popularne są z pewnością usługi informacyjne, które umożliwiają m.in. informowanie o tym, co dzieje się w bibliotece, prezentowanie jej oferty. Usługi edukacyjne to szeroko rozumiany e-learning, który może być realizowany także przez instytucje kultury, w tym biblioteki. Przez usługi wspierające udostępnianie zbiorów należy rozumieć zdalny dostęp do baz elektronicznych, bibliotecznych repozytoriów, zdalne zamawianie, prolongaty i zamówienia. Ostatnimi usługami świadczonymi przez biblioteki „na odległość” są usługi promocyjne, czyli reklamowanie zbiorów w Internecie, e-wystawy czy filmy promocyjne⁷.

Mimo obaw, jakoby usługi zdalne miały rozmywać biblioteczną tożsamość w oczach społeczeństwa⁸ nie da się im odmówić wielu zalet. Przede wszystkim, w czasie pandemii COVID-19 pozwoliły one na pracę wielu instytucji, w tym także instytucji kultury. Tym samym wymusiły na wielu jej pracownikach nabywanie nowej wiedzy i umiejętności, a większość jej użytkowników stała się pełnoprawną częścią społeczeństwa informacyjnego. Ostatnie dwa lata w związku z koniecznością korzystania z e-usług wpłynęły z pewnością na zwiększenie zaufania do nowoczesnych technologii, zwłaszcza wśród ludzi starszych⁹.

Biblioteki w czasie pandemii. Kultura w kryzysie

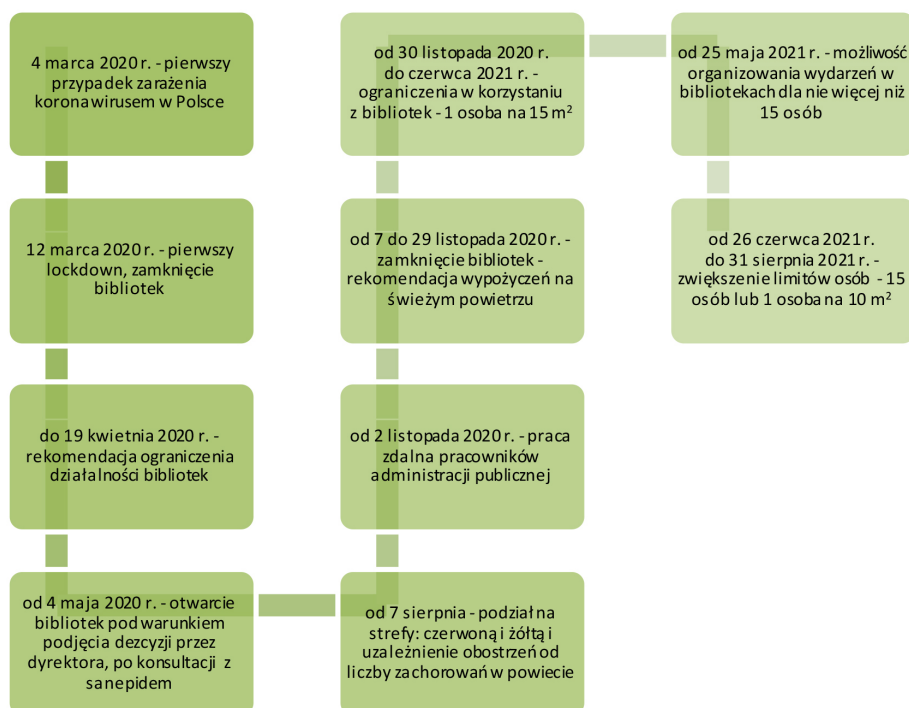
„Pierwsza do zamknięcia, ostatnia do otwarcia” – to tytuł Raportu Kultura opracowanego w ramach Open Eyes Economy Summit, przedsięwzięcia Fundacji GAP. Nie sposób nie zgodzić się z tym zdaniem, gdyż oddaje ono w pełni postępowanie z instytucjami kultury w czasie pandemii. Prześledzenie losów bibliotek w tym trudnym okresie z pewnością ułatwi Schemat 3, prezentujący kluczowe daty działań podejmowanych przez rząd, a następnie także samorządy i samych dyrektorów placówek. Pokazuje on do jak wielu zmian musieli zaadaptować się nie tylko pracownicy tych instytucji, ale przede wszystkim ich użytkownicy. Zwraca również uwagę na niepewność, jaka towarzyszyła pracownikom w związku z niejasnością niektórych przepisów. Nie można pominąć tutaj znaczącej roli Biblioteki Narodowej, która na każde rozporządzenie

⁶ Szewczyk Agnieszka, *Analiza usług elektronicznych branży rozrywkowej i działalności kulturalnej*, „Studia Informatica”, 2014, nr 35, s. 166, http://wneiz.pl/nauka_wneiz/studia_inf/35-2014/si-35-165.pdf [dostęp: 2022-03-21].

⁷ Gogiel-Kuźmicka Anna, *Usługi elektroniczne oferowane przez biblioteki*, „EBIB”, 2015, nr 1, s. 3, <http://ebibojs.pl/index.php/ebib/article/view/310/308> [dostęp: 2022-03-21].

⁸ Wojciechowski Jacek, *Biblioteki w nowym otoczeniu*, Warszawa, 2014, s. 58.

⁹ Theus Monika, *Biblioteka w sieci usług – o nowatorskich usługach Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu*. W: Aleksandrowicz Renata, Rusińska-Giertych Halina, *Książka i biblioteka w procesie komunikacji społecznej*, Wrocław, 2015, s. 427–428, https://repozytorium.amu.edu.pl/bitstream/10593/14827/3/Biblioteka_w_sieci_uslug_Monika_Theus.pdf [dostęp: 2022-03-21].



Schemat 3. Zmiany w funkcjonowaniu bibliotek w związku z pandemią COVID-19 w okresie od marca 2020 r. do września 2021 r. Opracowanie własne na podstawie: Morawiec Barbara Maria, *Funkcjonowanie bibliotek w Polsce w czasie pandemii COVID-19: rekomendacje, działania i pomoc Biblioteki Narodowej: raport*, „Rocznik Biblioteki Narodowej”, 2021, s. 209-231, [https://rocznik.bn.org.pl/upload/pdf/73982_Rocznik_52_\(8_Morawiec_rec\).pdf](https://rocznik.bn.org.pl/upload/pdf/73982_Rocznik_52_(8_Morawiec_rec).pdf) [dostęp: 2022-03-21].

odpowiadała praktycznie od razu stosownymi odpowiedziami i rekomendacjami dla bibliotekarzy.

Przywracanie normalnego funkcjonowania placówek kultury nadal trwa. Dopiero od 1 marca 2022 r. zniesiono limity osób niezaszczepionych mogących przebywać w sklepach, kościołach i budynkach użytku publicznego, umożliwiając tym samym organizację wydarzeń, także tych związanych z książką. Nie zmienia to jednak faktu, że sytuacja nadal jest niepewna i powodująca, że ciężko sobie cokolwiek zaplanować. Stopniowo powstające analizy dotyczące kondycji instytucji kultury i samego rynku książki „po pandemii” biją na alarm. Spada czytelnictwo, a przychody wydawców i księgarzy spadają. Najbardziej nieciekawą sytuację mają niewielkie księgarnie stacjonarne, których obroty spadły nawet o 80%. Wydarzenia związane z książką przekładane są z miesiąca na miesiąc — odkłada się także premiery nowości, a wielu debiutantów tak naprawdę straciło szansę na „dobrą premierę”¹⁰.

¹⁰ Czyżewski Krzysztof [et al.], *Alert Kultura 8: Alert dla książki*, 2020, https://oees.pl/alerty-eksperskie/?doing_wp_cron=1647967386.1889610290527343750000 [dostęp: 2022-03-21].

Mimo wielu niedogodności, jakie nas spotkały, udało się jednak wypracować wiele pożytecznych, interesujących i ciekawych rozwiązań, które zostaną z nami na długo po zakończeniu pandemii. Ekspertyza nr 23, opracowana na zlecenie wspomnianej już wcześniej Fundacji GAP, o pozytywnie nastrojającym tytule – *Pandemia w kulturze. Szansa na pozytywną zmianę*¹¹ pokazuje dobre strony lockdownu. Przede wszystkim – dał on nam wszystkim możliwość zatrzymania się, zmiany perspektywy. Z drugiej jednak strony doprowadził do podjęcia wielu kroków, które w czasach stabilniejszych nie zostałyby wprowadzone. Przed pandemią instytucje kultury były nastawione na ilość nie na jakość, niejednokrotnie rywalizując o liczbę zorganizowanych wydarzeń i poziom wypełnienia sali. Obostrzenia mające na celu zmniejszenie liczebności uczestników zapewniły większą kameralność imprez kulturalnych i tym samym, bliższe obcowanie z autorem, twórcą. Staliśmy się dzięki temu odbiorcami bardziej świadomymi swoich preferencji. Nowa rzeczywistość wymusiła na nas konieczność poszukiwania nowych rozwiązań i wychodzenie poza schemat. Kultura znalazła się w Internecie, mediach społecznościowych, w aplikacjach mobilnych, czyli wszędzie tam, gdzie wcześniej było jej za mało.

Rozwiązania wdrożone w Miejskiej i Powiatowej Bibliotece Publicznej im. C. K. Norwida w Goleniowie

Miejska i Powiatowa Biblioteka Publiczna w Goleniowie działa od 5 czerwca 1948 r.¹² Jej księgozbiór stale się rozrasta i obecnie przekroczył już 66 000 woluminów¹³. Lata 2018–2019 to dla tej instytucji także czas rozkwitu oferty kulturalnej – spotkania z pisarzami i aktorami, recitale oraz wystawy wypełniały kalendarz imprez. Wydarzenia te przyciągały do biblioteki setki ludzi i pozwoliły wypromować ją w regionie. Obecnie w skład struktury organizacyjnej biblioteki wchodzi m.in.: Wypożyczalnia dla dorosłych, Czytelnia dla dorosłych, Dział dla dzieci i młodzieży oraz 4 filie biblioteczne: w Mostach, Kliniskach Wielkich, Lubczynie i Krępsku.

Pandemia wywarła ogromny wpływ także na nasze działania. Niemożność zaproszenia gości do siebie, praca zdalna, ograniczenia w wypożyczeniach i inne niedogodności zachęciły nas jednak do zmian oraz skłoniły do sięgnięcia po dobrodziejstwa e-usług. Wykorzystujemy wszystkie ich rodzaje występujące w literaturze przedmiotu. Ich wdrożenie było możliwe także poprzez zmianę systemu bibliotecznego na program SOWA firmy Sokrates.

Usługi informacyjne i promocyjne realizowane w formie zdalnej odbywały się za pomocą katalogu OPAC oraz naszych profili w mediach społecznościowych – na Facebooku i Instagramie. Wcześniej (tzn. przed pandemią) także korzystaliśmy z kanałów społecznościowych w celu informowania na-

¹¹ Wszystkie ekspertyzy dostępne online: *Ekspertyzy*, Open Eyes Economy Summit, 2020, <https://oee.pl/ekspertyzy/> [dostęp: 2022-03-21].

¹² *Miejska i Powiatowa Biblioteka Publiczna w Goleniowie*, 2022, <https://www.biblioteka-goleniow.pl/> [dostęp: 2022-03-21].

¹³ Stan księgozbioru biblioteki głównej wraz ze wszystkimi filiami.

szych czytelników o tym, co się u nas dzieje, jednak w czasie ograniczenia działalności instytucji kultury stały się one wyjątkowo popularne. Poza informowaniem o nowościach i o wydarzeniach w formule on-line oferowanych przez inne placówki, postawiliśmy na krótkie filmy promocyjne. W czerwcu 2020 r. powstało nagranie z okazji wyzwania #gaszynchallenge, a w lutym 2021 r. został nagrany film promocyjny całej biblioteki. Idąc za ciosem już w marcu 2021 r. wspólnymi siłami stworzyliśmy krótkometrażową produkcję na potrzeby udziału w konkursie wydawnictwa Wielkie Litery. Z powodu nadal obowiązującego stanu epidemii postanowiłyśmy coroczne Narodowe Czytanie także zorganizować w nieco innej formule. Nasze wykonanie „Moralności Pani Dulskiej” zostało sfilmowane i udostępnione na naszym profilu na Facebooku.

Dzięki współpracy z firmą Mentor Systemy Audiowizualne oraz Fundacją Inspiruje.my mogliśmy także współtworzyć usługi edukacyjne dla naszych czytelników będących miłośnikami nowych technologii. Od października 2021 r. nadajemy z oddziału dla dzieci i młodzieży webinaria pt. *Poznaj podstawy kodowania z Codey Rocky*. W tym cyklu 10 godzin spotkań zawarty jest pełny kurs programowania z robotami Codey Rocky i programem mBlock5. Dodatkowo w czasie pandemii wszystkie szkolenia z programu SOWA dla naszych pracowników odbywały się w sposób zdalny.

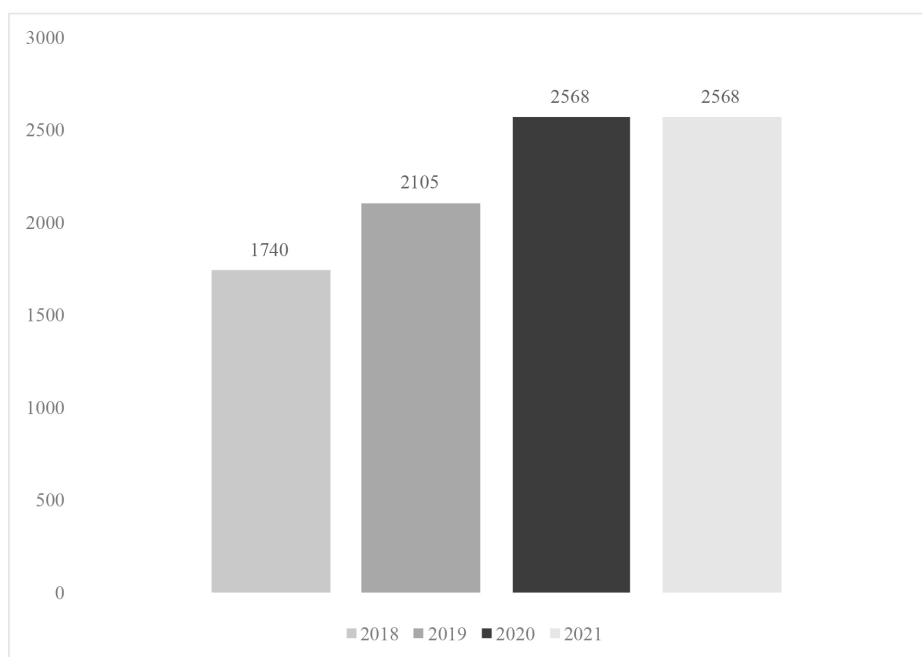
Najwięcej uwagi pragniemy poświęcić jednak usługom wspierającym udostępnianie zbiorów. Dają one największe możliwości analizy i wyciągnięcia wniosków do dalszych działań. Zaliczamy do nich usługi świadczone za pomocą systemu SOWA i katalogu OPAC oraz usługi realizowane za pomocą platform udostępniających książki w postaci e-booków i audiobooków. W przypadku tych pierwszych możemy wyróżnić następujące usługi możliwe do realizacji w formie zdalnej:

- zarządzanie kontem bibliotecznym przez Internet, w tym:
 - samodzielne prolongowanie zbiorów,
 - zamawianie konkretnych pozycji,
 - sprawdzanie historii wypożyczeń,
 - sprawdzanie salda zadłużenia,
 - dostęp do portalu wbibliotece.pl,
- przeszukiwanie księgozbioru biblioteki, w tym katalogu Nowości i Bibliografii Regionalnej,
- możliwość wstępnej rejestracji do biblioteki.

Wśród funkcjonalności oferowanych przez system SOWA, a niedostępnych jeszcze w naszej bibliotece najbardziej wyczekiwana przez pracowników i czytelników jest możliwość opłacania kar za przetrzymanie księgozbioru poprzez bankowość elektroniczną.

Platformy udostępniające książki w formie elektronicznej

Pierwszą platformą udostępniającą książki w formie e-booków dostępną dla naszych czytelników była usługa IBUK Libra. Jak czytamy na stronie wydawcy IBUK Libra „udostępnia publikacje elektroniczne oraz zasoby edukacyjne



Wykres 1. Ilość tytułów dostępnych w serwisie IBUK Libra dla bibliotek zrzeszonych w Zachodniopomorskim Konsorcjum Bibliotek w latach 2018–2021. Opracowanie własne.

z portfolio Grupy PWN oraz kilkuset innych Wydawców. Księgozbiór wirtualnej czytelnicy liczy ponad kilkadziesiąt tysięcy publikacji specjalistycznych, naukowych, popularnonaukowych oraz beletrystycznych, wydanych przez najważniejsze polskie oficyny¹⁴. W celu udostępnienia naszym czytelnikom jak największej liczby tytułów w ramach tej usługi dołączyliśmy do Zachodniopomorskiego Konsorcjum Bibliotek, gdzie wspólnie wybieramy tytuły i finansujemy to przedsięwzięcie.

Po zalogowaniu się do profilu administratora dostępne są następujące statystyki dotyczące korzystania z portalu: dostępne książki, liczba sesji, logowania do konta myIBUK, liczba otwarć, liczba otwartych stron oraz czas czytania.

Jako, że niektóre z tych określeń brzmią podobnie, warto wyjaśnić, co oznaczają. Dostępne książki to liczba tytułów oferowanych w ramach Zachodniopomorskiego Konsorcjum Bibliotek. Liczba sesji to nie tylko otwarcie portalu, ale także nieprzerwane z niego korzystanie. Kiedy jesteśmy nieaktywni po otwarciu danej pozycji, sesja wygasa i trzeba otworzyć ją na nowo. Logowania do konta myIBUK to liczba logowań do dedykowanego serwisowi konta, które

¹⁴ IBUK Libra, 2022, <https://libra.ibuk.pl/czym-jest-ibuk-libra> [dostęp: 2022-03-21].

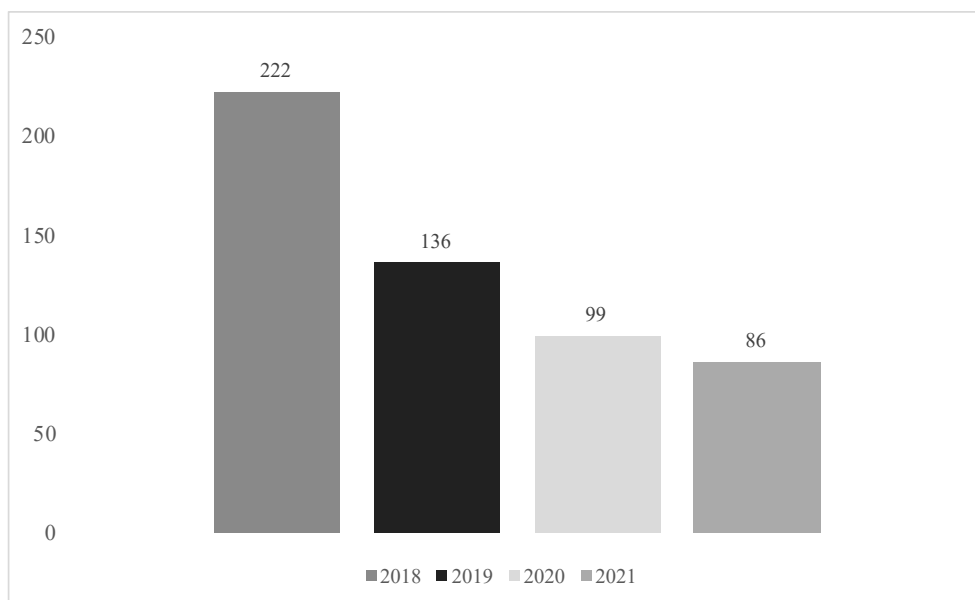
zapewnia wiele dodatkowych funkcjonalności, takich jak: dodawanie książek na półki, zaznaczanie fragmentów, robienie notatek czy włożenie wirtualnej zakładki w miejscu, gdzie skończyliśmy czytać. Liczba otwarć informuje o liczbie otwarć serwisu, przy czym liczą się także otwarcia bez logowania do konta myIBUK. Nie musi zostać wówczas otwarta żadna książka czy tym bardziej strona. Liczba otwartych stron to liczba otwartych stron książek, artykułów i publikacji. Czas czytania policzony jest, co do sekundy i obejmuje faktyczny czas potrzebny na przeczytanie otwartych publikacji. Wygaszenie sesji zatrzymuje oczywiście licznik czasu. W związku z prowadzonymi przez bibliotekę statystykami najbardziej przydają się informacje o dostępnych książkach, liczbie otwartych stron i czasie czytania. Informacja o liczbie logowań do konta myIBUK świadczy zaś o liczbie faktycznych, zaangażowanych czytelników.

Ilość dostępnych w serwisie IBUK Libra tytułów stale wzrasta, co prezentuje Wykres 1. W ciągu czterech lat wzrosła ona o ponad 800 egzemplarzy. Oczywiście mowa tutaj tylko o pozycjach dostępnych dla Zachodniopomorskiego Konsorcjum Bibliotek – obecnie na stronie widnieje ponad 52 800 publikacji do przejrzenia. Część z nich jest darmowa, a do reszty można uzyskać dostęp wpisując PIN otrzymany z biblioteki/institucji. Jeszcze inne można nabyć we własnym zakresie poprzez jednorazowy zakup lub abonament.

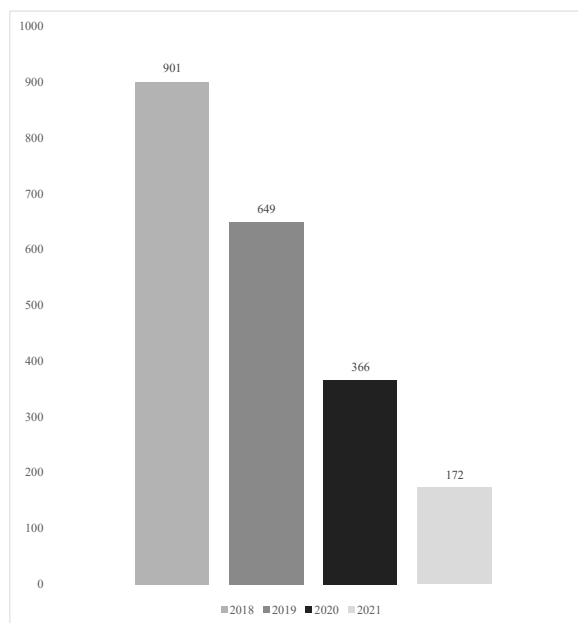
Niestety mimo wzrostu liczby dostępnych tytułów, liczba logowań do konta myIBUK wśród czytelników naszej biblioteki spada. Pokazuje to Wykres 2. Największa przepaść dzieliła rok 2018 i 2019, co pokazuje, że tendencja zniżkowa pojawiła się jeszcze przed pandemią, jednak okres zamknięcia bibliotek nie wpłynął na zwiększenie tej liczby. Podobny spadek zanotowaliśmy w odniesieniu do liczby otwarć książek (Wykres 3). Tutaj jednak regresja jest znacznie bardziej widoczna. Między rokiem 2018 a 2021 liczba otwartych książek zmniejszyła się bowiem aż o 729. Przyczyną takiego stanu rzeczy może być to, że duża część czytelników korzystała z tego serwisu w budynku biblioteki – logując się do naszej sieci bezprzewodowej, użytkownicy nie musieli wpisywać PINu ani tym bardziej gdziekolwiek się logować. Zamknięcie bibliotek uniemożliwiło korzystanie z tej usługi na miejscu, co jak widać przyczyniło się do spadku liczby otwarć i logowań do konta myIBUK.

Rok 2020 przyniósł znaczący spadek liczby stron otwartych w serwisie IBUK Libra, a wynik ten niestety nie poprawił się w roku 2021. Z tej perspektywy najlepszy okazał się rok 2019. Można było jednak spodziewać się, że przy spadku liczby otwarć, zmniejszy się także liczba przeczytanych stron (Wykres 4). Mniejsza liczba przeczytanych stron to z kolei krótszy czas czytania, który w ciągu czterech lat zmniejszył się do poziomu 17 godzin 34 minut i 17 sekund. Dla porównania w roku 2018 wynosił on 4 dni 18 godzin 27 minut i 42 sekundy.

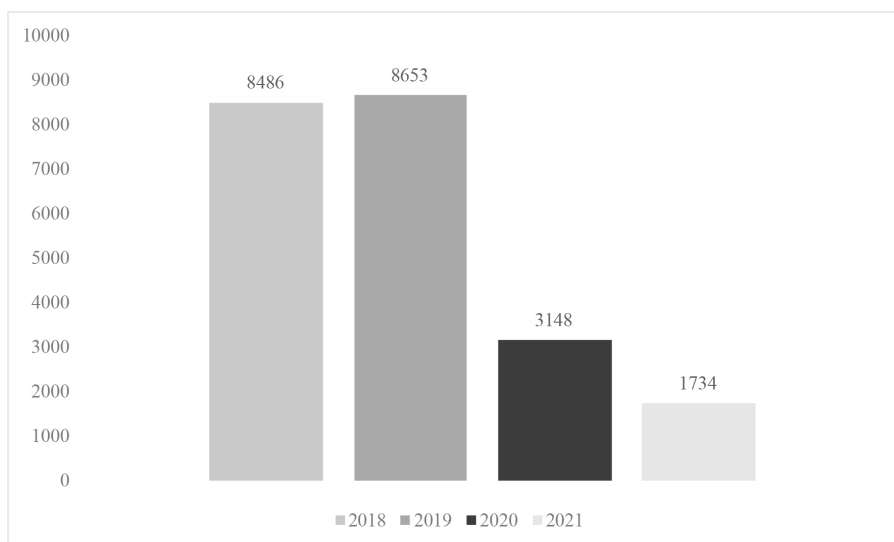
Analizując i zestawiając ze sobą powyższe wykresy można wywnioskować, że zainteresowanie serwisem IBUK Libra ze strony czytelników Miejskiej i Powiatowej Biblioteki Publicznej w Goleniowie sukcesywnie maleje. Przyczyną tego może być nie tylko pandemia (znaczący spadek zainteresowania był widoczny już w 2019 r.), ale także większa dostępność materiałów nauko-



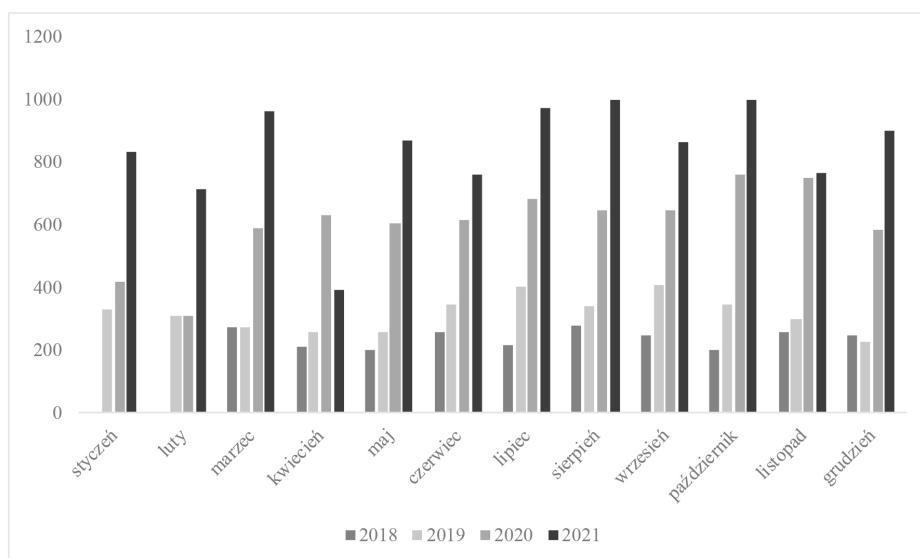
Wykres 2. Liczba logowań do konta myIBUK dostępnego w serwisie IBUK Libra przez czytelników Miejskiej i Powiatowej Biblioteki Publicznej w Goleniowie w latach 2018–2021. Opracowanie własne.



Wykres 3. Liczba otwarć książek w serwisie IBUK Libra przez czytelników Miejskiej i Powiatowej Biblioteki Publicznej w Goleniowie w latach 2018–2021. Opracowanie własne.

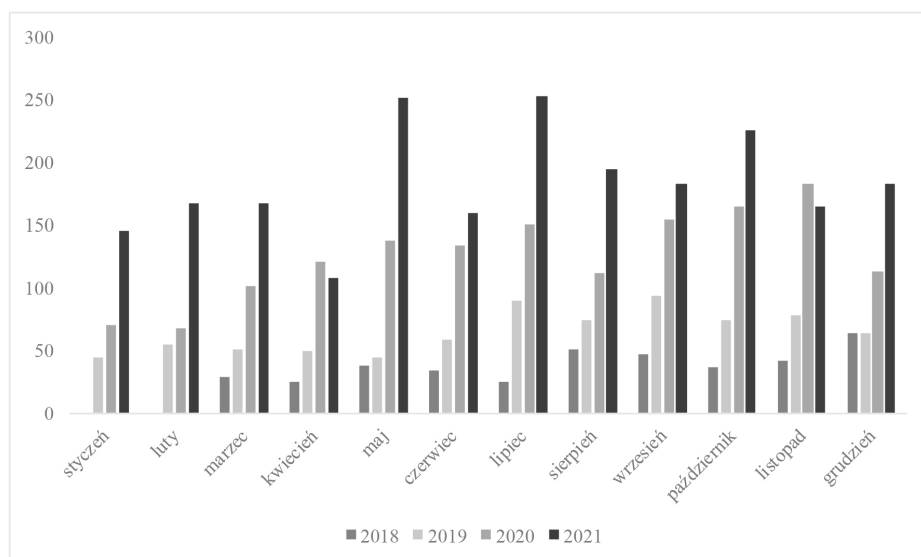


Wykres 4. Liczba stron otwartych w serwisie IBUK Libra przez czytelników Miejskiej i Powiatowej Biblioteki Publicznej w Goleniowie w latach 2018–2021. Opracowanie własne.



Wykres 5. Liczba wypożyczeń e-booków w aplikacji Legimi przez czytelników Miejskiej i Powiatowej Biblioteki Publicznej w Goleniowie w latach 2018–2021. Opracowanie własne.

wych w różnego rodzaju repozytoriach i innych serwisach tj. Google Scholar czy Science Direct. Uczelnie także zmieniły sposób podejścia do studentów i udostępniają im więcej materiałów w wersji elektronicznej. Poza tym wiele czytelników (w tym także nasza Czytelnia dla dorosłych) wprowadziło możli-



Wykres 6. Liczba wypożyczeń audiobooków w aplikacji Legimi przez czytelników Miejskiej i Powiatowej Biblioteki Publicznej w Goleniowie w latach 2018–2021. Opracowanie własne.

wość krótkoterminowych wypożyczeń książek dostępnych do tej pory tylko na miejscu.

Ze wszystkich dostępnych dla naszych czytelników portali udostępniających e-booki i audiobooki najbardziej popularnym jest Legimi. Różni się on oczywiście od IBUK Libry tym, że zawiera literaturę piękną, a nie materiały naukowe. W ramach użytkowania aplikacji można czytać i słuchać wybrane tytuły, często także naprzemiennie. Po zalogowaniu mamy dostęp do swojej półki i możemy swobodnie dodawać do niej kolejne tytuły. Z widoku administratora otrzymujemy możliwość podejrzenia liczby wypożyczeń (z podziałem na e-booki i audiobooki), liczbę otwarć, liczbę aktywowanych kodów, liczbę użytkowników i ranking tytułów. Niestety, kłopotliwe bywa to, że suma statystyk częściowych (np. za poszczególne miesiące) nie pokrywa się z rozliczeniem rocznym. Z tego też względu podczas sporządzania wykresów sugerowałyśmy się wyliczeniami miesięcznymi. Warto także dodać, że ta platforma jest dostępna dla naszych czytelników od marca 2018 r., dlatego też statystyki obejmują okres od marca 2018 r. do końca 2021 r. W roku 2021 zmienił się także system rozliczania korzystania z platformy. Do kwietnia 2021 r. roku biblioteka wykupywała liczbę stron, jaką w sumie czytelnicy mogli przeczytać. Od tego momentu płacimy za liczbę wykupionych kodów. To nowe podejście do rozliczania sprawia, że kody do Legimi „rozchodzą” się w ciągu dwóch tygodni.

W przeciwieństwie do IBUK Libry aplikacja Legimi cieszy się wśród naszych czytelników coraz większym zainteresowaniem. Daje także większe możliwości – w jej ramach dostępnych jest 75 000 książek w wersji elek-

tronicznej. Każdego roku liczba kodów aktywowanych przez naszych czytelników wzrasta. W 2018 r. aktywowano 416 z pobranych od nas kodów, natomiast w 2019 r. już 694. W 2020 r. ilość aktywowanych kodów przekroczyła już tysiąc i wynosiła dokładnie 1099 kodów. W samym 2021 r. aktywacji doznało się 1508 kodów.

Rosnąca liczba aktywowanych kodów przekłada się na rosnącą liczbę wypożyczeń. Tendencja wzrostowa dotyczy zarówno e-booków, jak i audiobooków. Na podstawie Wykresu 5 i Wykresu 6 łatwo dostrzec, że z roku na rok liczba książek wypożyczanych w aplikacji Legimi rośnie.

Z powyższych danych uzyskaliśmy jeszcze jeden cenny współczynnik, który także stale rośnie. Suma wypożyczeń e-booków i audiobooków podzielona przez liczbę aktywowanych kodów daje nam liczbę wypożyczeń przypadających na jeden kod. W 2018 r. na jeden kod wypożyczono średnio 6,62 książki w wersji elektronicznej, w 2019 r. – 6,55 książki, zaś w latach kolejnych – 2020 i 2021 – odpowiednio 7,94 i 8,10 książki na jeden kod, czyli już z tendencją mocno wzrostową.

W zebranych przez nas statystykach można zauważyć jeszcze jedną ważną rzecz. Właśnie na przykładzie serwisu Legimi najlepiej widać wpływ pandemii COVID-19 na popularność platform udostępniających książki. W kwietniu 2020 r., czyli miesiąc po wprowadzeniu stanu epidemii widać ogromny wzrost zainteresowania tego typu aplikacjami. Wzrost ten był tak duży, że uzyskanej wówczas liczby wypożyczeń nie udało się powtórzyć w kolejnym roku. Bardzo cieszy fakt, że mimo upływu czasu popularność serwisu nie słabnie. Może to być jeden z tych pozytywnych rezultatów pandemii, który zostanie z nami jeszcze po jej zakończeniu i będzie wyznaczał nowe trendy w czytelnictwie.

To powodzenie skłoniło nas do poszukiwania innych serwisów udostępniających książki. Stąd pod koniec 2021 r. nasza biblioteka zdecydowała się na wprowadzenie bezpłatnych kodów do serwisu Empik Go.

Widok administratora w serwisie Empik Go prezentuje najmniejszą liczbę statystyk spośród wskazanych już wcześniej platform. Możemy sprawdzić liczbę wykorzystanych kodów, dodanych do biblioteki e-booków i audiobooków oraz użycia tych form powyżej 60%. Ranking najpopularniejszych wśród czytanych kategorii nie daje jednak informacji, które dokładnie książki były przez naszych czytelników czytane. W ramach tej aplikacji osoby pobierające od nas kod mają dostęp do 30 000 e-booków, ale też do 25 000 audiobooków i podcastów.

Od listopada 2021 r. do końca stycznia 2022 r. czytelnicy aktywowali blisko 100 kodów dostępu otrzymanych w naszej bibliotece. Nie da się ukryć, że dopiero osławiamy ich z tą nową ofertą. Często kody do Empik Go pobierane są po prostu z braku dostępności kodów do Legimi, jednak coraz więcej osób prosi konkretnie o dostęp do tej platformy. Na pewno tym, co przekonuje użytkowników jest, niedostępny w innych aplikacjach, wybór dużej ilości podcastów.

Zakończenie

Analizując statystyki oraz wdrożone przez Miejską i Powiatową Bibliotekę Publiczną im. C. K. Norwida w Goleniowie rozwiązania, możemy potwierdzić, że popularność e-usług w czasie pandemii wzrosła. Niemożność odwiedzenia biblioteki lub konieczność podporządkowania się ograniczeniom skłoniła wielu z nas do sięgnięcia po e-usługę, w tym szczególnie po książkę elektroniczną. Restrykcje przekonały do nich nawet tych, którzy jeszcze nie do końca ufali tej futurystycznej wersji tego jakże tradycyjnego towaru. Czy jednak w przyszłości serwisy streamingowe z książkami zastąpią biblioteki? Z tego, co pokazuje rzeczywistość – bibliotekarze nie dostrzegają w e-bookach i audiobookach swojego wroga, lecz ogromnego sprzymierzeńca. Wciąż jesteśmy bowiem ważnymi pośrednikami pomiędzy tymi światami. Udostępniając swoim czytelnikom kody do coraz to większej liczby serwisów z książkami elektronicznymi pokazujemy swoją otwartość na czytelnika i jego potrzeby. Dajemy jasny sygnał, że rozwijamy się i potrafimy dostosować się do zmieniających się warunków. Poza tym, jesteśmy wsparciem dla tych, którzy chcą dopiero rozpocząć swoją przygodę z którąś z aplikacji, a żaden nawet najlepszy tutorial nie zastąpi otwartego i pomocnego człowieka. Cały sektor e-usług jest ogromnym sprzymierzeńcem bibliotek, dlatego warto wykorzystać go jak najlepiej.

Bibliografia

- Aleksandrowicz Renata, Rusińska-Giertych Halina, *Książka i biblioteka w procesie komunikacji społecznej*, Wrocław, 2015, https://repozytorium.amu.edu.pl/bitstream/10593/14827/3/Biblioteka_w_sieci_uslug_Monika_Theus.pdf [2022-03-21].
- Czyżewski Krzysztof [et al.], *Alert Kultura 8: Alert dla książki*, https://oees.pl/alerty-ekspertkie/?doing_wp_cron=1647967386.1889610290527343750000 [2022-03-21].
- Ekspertyzy, *Open Eyes Economy Summit*, 2020, <https://oees.pl/ekspertyzy/> [dostęp: 2022-03-21].
- Flis Radosław [et al.], *E-usługi - definicja i przykłady*, Warszawa, 2009, <https://www.parp.gov.pl/storage/publications/pdf/e128419bc4aca1881822862d9da143f5.pdf> [2022-03-21].
- Gogiel-Kuźmicka Anna, *Usługi elektroniczne oferowane przez biblioteki*, „EBIB”, 2015, nr 1, <http://ebibojs.pl/index.php/ebib/article/view/310/308> [2022-03-21].
- IBUK Libra, 2022, <https://libra.ibuk.pl/czym-jest-ibuk-libra> [dostęp: 2022-03-21].
- Miejska i Powiatowa Biblioteka Publiczna w Goleniowie, 2022, <https://www.biblioteka-goleniow.pl/> [dostęp: 2022-03-21].
- Morawiec Barbara Maria, *Funkcjonowanie bibliotek w Polsce w czasie pandemii COVID-19: rekomendacje, działania i pomoc Biblioteki Narodowej: raport*, „Rocznik Biblioteki Narodowej”, 2021, [https://rocznik.bn.org.pl/upload/pdf/73982_Rocznik_52_\(8_Morawiec_rec\).pdf](https://rocznik.bn.org.pl/upload/pdf/73982_Rocznik_52_(8_Morawiec_rec).pdf) [2022-03-21].
- Rozporządzenie Rady (WE) nr 1777/2005 z dnia 17 października 2005 r. ustanawiające środki wykonawcze do dyrektywy 77/388/EWG w sprawie wspólnego systemu podatku od wartości dodanej, Publications Office of the European Union, 2005, <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/92231761-aae0-452e-849d-c1c4d6216c19/language-pl> [dostęp: 2022-03-21].
- Szewczyk Agnieszka, *Analiza usług elektronicznych branży rozrywkowej i działalności kulturalnej*, „Studia Informatica”, 2014, nr 35, http://wneiz.pl/nauka_wneiz/studia_inf/35-2014/si-35-165.pdf [2022-03-21].
- Wojciechowski Jacek, *Biblioteki w nowym otoczeniu*, Warszawa, 2014.

The popularity of e-services in the times of the COVID-19 pandemic with emphasis on platforms providing books in electronic versions, according to the statistics of the C. K. Norwid Municipal and District Public Library in Goleniów.

Abstract: The article attempts to systematize what e-services are and introduces their division. Simultaneously, it points out the difficult situation of libraries and other cultural institutions in the times of the COVID-19 pandemic. On the example of the C. K. Norwid Municipal and District Public Library, e-services implemented during the closure of libraries are presented. The most attention is paid to the popularity of platforms that provide electronic versions in the form of e-books and audiobooks. The statistics have their origin in IBUK Libra, Legimi and Empik Go platforms. **Keywords:** e-services, books in electronic versions, COVID-19 pandemic, platforms providing e-books and audiobooks.

Informacje o autorach: **Jolanta Miękus** – pracownik Miejskiej i Powiatowej Biblioteki Publicznej im. C. K. Norwida w Goleniowie, **Marta Ostoja-Helczyńska** – pracownik Miejskiej i Powiatowej Biblioteki Publicznej im. C. K. Norwida w Goleniowie.