



KÖNYVTÁRI INTÉZET

**Békésiné Bognár Noémi Erika – Biró Bettina – Bódog András – Fehér Miklós –
Nagy Andor – Vastagh Zoltán**

A könyvtárak és a világjárvány hullámai
Gyorsjelentés a magyarországi és a határon túli
könyvtárak szolgáltatásairól

Budapest, 2021. február 9.

Tartalomjegyzék

Előszó	3
Vezetői összefoglaló.....	4
A könyvtárak és olvasóik a koronavírus-járvány idején	4
A könyvtárak alkalmazkodtak a járványhelyzethez.....	4
A könyvtári szolgáltatások működnek, prioritás a köznevelés és az oktatás támogatása	6
A könyvtáraknak erős a kapcsolatuk a lakossággal	7
A könyvtárak sem térhetnek ki a pandémia gazdasági, társadalmi hatásai alól.....	7
Helyzetértékelés	9
A könyvtári szolgáltatások a pandémia idején a nagyvilágban.....	9
A pandémia hatása a könyvpiacra és az olvasásra	10
A nyári újraindítás.....	11
A koronavírus második hulláma	12
A könyvtári szolgáltatások a pandémia idején Magyarországon	12
A koronavírus első és második hullámának hatása a könyvtárakra	12
Folyamatos és megújuló könyvtári szolgáltatások a bezárások idején is.....	14
A KI 2021-es felmérésének eredményei	17
A könyvtárak szolgáltatásai és azok változása az új koronavírus-járvány idején.....	19
A megyei hatókörű városi könyvtárak és a fővárosi könyvtár	20
A városi könyvtárak	24
A felsőoktatási könyvtárak.....	28
Az országos szakkönyvtárak	31
Az egyéb szakkönyvtárak	34
A kistérségi könyvtárak és az ellátott szolgáltatóhelyek	37
Az egyházi könyvtárak.....	42
A határon túli könyvtárak.....	44
Összegzés	47
Melléklet.....	48
M1. Megyei „gyorskapcsolás”	48
M1.1. Pest megye: Hamvas Béla Pest Megyei Könyvtár (PMK) (Szentendre).....	48
M1.2. Győr-Moson-Sopron megye: Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér (KPKKT) (Győr).....	48
M1.3. Hajdú-Bihar megye: Méliusz Juhász Péter Könyvtár (MJPK) (Debrecen).....	50
M1.4. Békés megye: Békés Megyei Könyvtár (BMK) (Békéscsaba).....	51
M1.5. Baranya megye: Csorba Győző Könyvtár (CSGYK) (Pécs).....	53
M1.6. Forgalmi adatok az újraindítást követően.....	56

Előszó

A koronavírus-járvány a könyvtárak és olvasóik, távoli felhasználóik viszonyát is alapvetően meghatározta az elmúlt egy évben. A rendkívüli körülmények mindannyiunkat arra készítettek, hogy újragondoljuk és újraszervezzük szolgáltatásainkat, munkafolyamatainkat.

Az Országos Széchényi Könyvtár és a Könyvtári Intézet az első pillanatoktól nyomon követi a járvány hullámainak a könyvtárak életére és működésére gyakorolt hatását. A nemzeti könyvtárban rendelkezésre álló kivételes erőforrások és kompetenciák segítségével 2020 márciusa óta monitorozzuk a nemzetközi jó gyakorlatokat, trendeket; szemléljük a vonatkozó szakirodalmat és a könyvtári egészségvédelemmel kapcsolatos kutatásokat; gyűjtjük a hazai és a határon túli megoldásokat; figyelemmel kísérjük a szolgáltatási portfóliók alakulását. 2020 végén előbb egy „gyorskapcsolás” révén összesítettük néhány megyei hatókörű városi könyvtár tapasztalatait, majd 2021 első heteiben kérdőíves kutatást végeztünk a könyvtárak pandémiás szolgáltatásairól. Kutatóink első megállapításai olvashatók az alábbi elemzésben.

Gyorsjelentésünk hűen tükrözi az ország könyvtárosainak felkészültségét, kreativitását és elhivatottságát. A könyvtárak a zárvatartás körülményei között is, immár új formákban működtetik hagyományos szolgáltatásaikat, szabadon hozzáférhető online tartalomkínálatukat pedig folyamatosan bővítik. A hazai és a határon túli magyar közösségeket ellátó könyvtárak gyorsan, proaktívan, innovatívan, a nemzetközi jó gyakorlatokat figyelembe véve, azokat szükség szerint adaptálva, az egészségvédelmi előírások szigorú megtartásával és minden rendelkezésükre álló eszközzel biztosítják a könyvtárhasználók ellátását.

Köszönet a rendkívüli időkben rendhagyó szolgálatot ellátó könyvtárosoknak, s köszönet a kutatásunkban résztvevő könyvtáraknak, valamint a Könyvtári Intézet munkatársainak is a beérkezett adatanyag gyors és szakszerű feldolgozásáért!

*Rózsa Dávid főigazgató,
Országos Széchényi Könyvtár*

Vezetői összefoglaló

A könyvtárak és olvasóik a koronavírus-járvány idején

Magyarországon a könyvtári szolgáltatásokra a járványhelyzetben is megmaradt az igény, így a hazai könyvtárak – gyorsan, innovatív módon reagálva – igyekeznek minden lehetséges eszközt megragadni a könyvtárhasználók igényeinek kiszolgálására.

Az Országos Széchényi Könyvtár (a továbbiakban: OSZK) keretében működő Könyvtári Intézet (a továbbiakban: KI) a pandémia magyarországi megjelenésével párhuzamosan, 2020 márciusától követi a koronavírus-járvány könyvtárakra gyakorolt hatását. Honlapján¹ számos cikkben elemzi, értékeli és mutatja be a nemzetközi és a hazai helyzetet, rendszeres frissítésekkel nyomon követve a változásokat is. Az ismeretek bővítése érdekében a 2020. tavaszi felmérés után 2021 januárjában reprezentatív kérdőíves felmérést végzett a hazai könyvtárak járványhelyzethez való alkalmazkodásáról, amelyhez kapcsolódott egy kisebb kiegészítő felmérés is a határon túli magyar könyvtárak körében. Az országhatáron belüli könyvtáraktól januárban beérkezett 682 válasz alapján a felmérés főbb eredményeit az alábbiakban összegezhetjük.

A könyvtárak alkalmazkodtak a járványhelyzethez

1. A koronavírus-járvány nehéz helyzetbe sodorta a könyvtárakat. Az eddig működő szolgáltatási struktúra átmenetileg ellehetetlenült, a könyvtárak lépéskényszerbe kerültek. A világon mindenhol, hazánkban is, a könyvtárosok első lépésként újraértékelték feladataikat, a szolgáltatási folyamatokat, a szolgáltatások fizikai és virtuális tereit és a dokumentumok, információk eljuttatására alkalmazott kommunikációs formákat, eszközöket.
2. A könyvtárak – reflektálva a felhasználóktól áradó és számtalan formában megnyilvánuló igényre – szolgáltatásaikat jelentős idő- és energiaráfordítással, rendkívül gyorsan átalakították. Megváltoztak a korábbi eljárások, illetve olyan új szolgáltatások jelentek meg, amelyek még inkább könnyítették a digitális tartalmak elérését, az információk könnyebb, ezáltal az esélyegyenlőséget továbbra is támogató felhasználását.
3. A könyvtárak innovatív megoldásokkal jelentek meg a szolgáltatási piacon, elsősorban az online térben. Ez lehetővé tette azt, hogy továbbra is működjenek, sőt bővítsék szolgáltatásaikat. Felmérésünk alapján a könyvtárak több mint 85%-a vezetett be legalább

¹ <https://www.ki.oszk.hu/informacioszolgalattas/jarvanyugyi-helyzet-kezelese-konyvtarakban>



egy újítást, illetve hajtott végre legalább egy fejlesztést az elmúlt évben a járvány hatására. Megemlítendő, hogy a települési könyvtári ellátás gerincét képező megyei hatókörű városi könyvtárak és a városi könyvtárak aktív részesei voltak ennek a folyamatnak.

4. A legtöbb hazai könyvtár azonban nemcsak egy, hanem három vagy akár több területen is bővítette szolgáltatási palettáját. Ez utóbbi megállapítás igaz a megyei hatókörű városi könyvtárak közel 90, a városi könyvtárak 80, a felsőoktatási könyvtárak 70, valamint a községi könyvtárak, az ellátott szolgáltatóhelyek és az országos szakkönyvtárak több mint 50%-ára.
5. A legnagyobb könyvtárak innovációi elsősorban digitális tartalmaik kedvező feltételekkel történő elérhetővé tételében, valamint a hagyományos szolgáltatások járványhelyzettel összeegyeztethető működési modelljének kialakításában jelentek meg, ezzel követhető jó gyakorlatot bemutatva a könyvtári rendszer további tagjai számára.
6. A felsőoktatás könyvtári rendszere számára az jelentett kihívást, hogy az oktatás, vizsgáztatás a járványhelyzet idején sem állt le. A hallgatók nem személyesen látogattak el a könyvtárakba, hanem távolról igényelték a korábban nyújtott szolgáltatásokat, hiszen azokra továbbra is szükségük volt munkájukhoz, sikeres tanulmányaikhoz. Ezért az egyetemi könyvtári rendszer biztosította azt, hogy a hagyományos analóg állomány és a digitális adatbázisok a kényes zárvatartás ellenére is elérhetőek maradjanak.
7. A digitalizációt eddig leginkább az állományvédelem eszközeként és a hozzáférés esélykülönbségének megszüntetőjeként emlegette a szakma. A pandémia során előtérbe került a digitalizáció mint az online tartalomszolgáltatás alapját képező tevékenység, ezért a különböző dokumentumok már korábban is intenzíven zajló digitalizálása tovább fokozódott.
8. A könyvtárakban a szolgáltatásmegújítás, a digitalizáció akkor lehet hatékony, ha az állomány tisztított, rendezett és szolgáltatási célok mentén szervezett. Ennek elérése megköveteli a könyvtáraktól a javasolt tartalom kiválasztását, a fölös példányok leválogatását, az állományhiányok leltári számbavételét. A zárvatartás idején egy-egy könyvtár több tízezer könyvet, esetenként 75–100 tonna súlyt mozgatott meg kézi erővel annak érdekében, hogy új állományrenddel, az érdeklődést jobban felkeltő kínálatot fogadhassa az ismét megnyíló könyvtárban az olvasóit. Ezt indokolja az a tény is, hogy bár a kijárási korlátozások következtében világszerte nő az egyébként is fokozódó kereslet az elektronikus könyvek iránt, ennek ellenére az olvasási szokások tekintetében továbbra is a nyomtatott könyvek dominálnak.



A könyvtári szolgáltatások működnek, prioritás a köznevelés és az oktatás támogatása

1. Tájékozódva az eddig nem tapasztalt emberi és szakmai kihívásokra született válaszok között azt tapasztaltuk, hogy a nemzetközi szinten jó gyakorlatként bemutatott pandémiás helyzethez illeszkedő megoldások Magyarországon is azonnal megjelentek. Az egészségügyi célból hozott rendelkezések maximális figyelembevételével a könyvtárak minden lehetőséget megragadtak a használók biztonságos kiszolgálására. Bevezetésre került a *maszkviselés, a kézfertőtlenítés, a távolságtartás, a létszámkorlátozás, a közlekedési irányok kijelölése, az ülésrend kialakítása, az előjegyzés*. A visszahozott dokumentumok legalább 72 órás karanténba kerültek. A fizikai szolgáltatási tereket és munkaállomásokat két használó között rendszeresen fertőtlenítették.
2. A járvány első hulláma alatt nagy igény mutatkozott a könyvkölcsönzésre, az analóg források elérésére. A második hullám alatt ezért számos könyvtár alakított ki külső könyvtárvételi pontot, hogy a dokumentumok kölcsönzése még a bezárás alatt is folytathasson. A szabályok betartása mellett az időseknek, mozgásukban korlátozottaknak történő könyvkiszállítás (házhoz szállítás) jelentősége még inkább felértékelődött. Jó gyakorlatként feltűnt az óvodásoknak szánt könyvcsomagok összeállítása és eljuttatása az intézménybe.
3. A hagyományos könyvkölcsönzés sem állt le tehát az országban, csak formája változott meg. A megyei hatókörű városi könyvtárak, a fővárosi könyvtár, illetve a városi könyvtárak megközelítőleg 80%-a működtet a járványhelyzetben könyvtárvételi pontokat, és nagyjából 50%-uk vállalja a segítségre szorulóknak számára a könyvek házhoz szállítását is. A kisebb települések könyvtárainak nagyjából kétharmadában van lehetőség külső átvételi pontokon hozzájutni könyvekhez, és egyharmadában kérhető házhoz szállítás.
4. A könyvtár és olvasója kapcsolata mindezek mellett is elsősorban az online térbe terelődött. Népszerűek lettek az új online tájékoztatási formák, így az *üzenetküldő platform a chat-referensz szolgáltatás, szakdolgozatíráshoz, irodalomkutatáshoz pedig e-mailes, telefonos segítségnyújtás*. A pandémia alatt a bezárt könyvtárak megkönnyítették az online szolgáltatások elérését. Ahol lehetett, biztosították a távolról történő beiratkozást. Jellemzővé vált, hogy a könyvtárak a korábban fizikai térben népszerű programjaikat is átültették a digitális térbe online megoldások segítségével. Így megvalósíthatóvá váltak a könyvtári rendezvények, klubok, közösségépítő alkalmak; többen indítottak könyvtári podcastet.
5. A könyvtárak a „fake news” jelenség elleni küzdelem intézményeivé is váltak. Hiteles információk gyűjtőhelyeként és szolgáltatójaként számos könyvtár összegyűjtötte, majd

online csatornáin folyamatosan frissítve tette közzé az országos és az adott településre vonatkozó járványügyi rendelkezéseket és a megbetegedés megelőzésére szolgáló tanácsokat. Több, a kutatókat, orvosokat, döntéshozókat segítő könyvtári információs szolgáltatás is elérhetővé vált.

6. Hatalmas hangsúly helyeződött a központi, országos digitális szolgáltatásokra. Az online gyűjtemények, virtuális kiállítások látogatottsága megnőtt. Az országos szolgáltatások mellett az egyes könyvtárak kisebb, egyedi gyűjteményei is reflektorfénybe kerültek. A távoktatáshoz segítséget nyújtó linkgyűjtemények, tudástárak összeállítása is hasznos szolgáltatásnak bizonyult a különböző használói rétegek, köztük a pedagógusok számára.

A könyvtáraknak erős a kapcsolatuk a lakossággal

1. A könyvtárak szociális funkciót is betöltenek a járvány idején. A helyi önkormányzattal együttműködve sok könyvtáros végez önkéntes segítségnyújtást, vesz részt védőfelszerelések készítésében, idősek segítésében, maszkok szétosztásában.
2. A könyvtárak közösségi funkciói iránt is megmaradt az igény. Szinte egyik napról a másikra váltak elérhetővé a kibertérben az eddig helyben látogatott foglalkozások, csoportos rendezvények, online mesefelolvasások, könyvklubok, könyvtári vetélkedők, helyismereti kvízzjátékok, biblioterápiás és klubfoglalkozások. A kiállítások és könyvtári séták virtuális formában való megjelenítése, könyvajánlók, zenei programok, író-olvasó találkozók, papírszínházak és ismeretterjesztő előadások, videós könyvismertetések, podcastek csökkentették a bezártság érzéséből fakadó hiányt a művészetet és kultúrát kedvelők életében.

A könyvtárak sem térhetnek ki a pandémia gazdasági, társadalmi hatásai alól

1. A kölcsönzési szabályok rugalmasabbá tétele és a késedelmi díjak eltörlése az olvasókat segíti, a könyvtáraknak azonban bevételkiesést jelent. Az új szolgáltatások kimunkálásához, bevezetéséhez szükséges többletenergiát a jó szó hálálja meg. Az elért eredmények annak köszönhetőek, hogy a könyvtárosok készek voltak kompetenciáikat jelentősen fejleszteni, igazodni a megváltozott körülményekhez. Nem hallgatható el ugyanakkor, hogy a fenntartók is több helyütt korlátozni kényszerültek támogatásaikat, így kérdéses, hogy a könyvtárakban az adott pillanatban gyakran erőn felül bővített, megújított szolgáltatás a járvány elmúltával fenntartható lesz-e.



2. A pandémia miatti korlátozások bizonyos esetekben óhatatlanul fokozták a társadalmi egyenlőtlenségek hatását. Gondoljunk például az internet-előfizetéssel nem rendelkezőkre, az akadályos élőkre. Az ő mindennapi komfortjukhoz a könyvtár nemcsak a kultúra lélekgyógyító üzeneteivel járul hozzá, hanem számos közvetlen szolgáltatással is. Ezért is bizakodnak a könyvtárosok, hogy ezt az ellensúlyozó szerepüket mihamarabb ismét és teljes vértézzel tudják ellátni.

Helyzetértékelés

A koronavírus-járvány (COVID-19) a 2020-as esztendő rendkívüli és globális méretű eseményévé vált a könyvtárak számára is. A kormányzati döntéseket követve világszerte bezártak a bibliotékák. A kialakított és eddig működő szolgáltatási struktúra ebben a helyzetben már nem hatékony, a könyvtárak lépéskényszerbe kerültek.

Március közepére Európa jelentős részét kijárási korlátozás, a közintézmények bezárása, a nyilvános rendezvények törlése, a munkatársak többségének távmunkára történő átállása jellemezte. A könyvtárosok mindenhol a világon újraértékelték munkakörüket és a feladatokat, az alkalmazott kommunikációs formákat, eszközöket. A videokonferencia rutinná vált. Mára mindenki használja az alábbi alkalmazások valamelyikét: Zoom, WebEx, Microsoft Skype vagy Teams. A helyzetre reagálva a Könyvtáros-egyesületek Nemzetközi Szövetsége (*International Federation of Library Associations and Institutions*, a továbbiakban: IFLA) nagyszabású információs oldalt indított, ahol a koronavírus és a könyvtárügy minden elképzelhető kapcsolódási pontjáról szó esik. A nemzeti könyvtárak, köztük az OSZK is gyűjti és szolgáltatja a nemzetközi és a hazai szinterről beérkező háttérinformációkat.²

A könyvtári szolgáltatások a pandémia idején a nagyvilágban

Ha a közkönyvtárak kulcsszerepét akarjuk megfogalmazni, akkor a világon mindenhol az ismeretanyagokhoz történő azonos esélyű hozzáférés biztosítását említik. Hazánkban ezt nem egy könyvtár, hanem az ellátás rendszere, az Országos Dokumentumellátási Rendszer biztosítja. A járvány okozta kényszerhelyzet az egész világon rámutatott arra, hogy a pandémia miatti korlátozások fokozzák a társadalmi egyenlőtlenségek hatását. A digitális szakadék különösen negatívan érinti az internet-előfizetéssel nem rendelkezőket. Számukra sokszor a könyvtár jelenti az egyetlen helyet, ahol elérhetik a világhálót, akár tanulási célból is. Nagyon fontos ez a lehetőség az alacsony jövedelmű családok esetében. A könyvtárak publikus wifije ráadásul a könyvtárépület közelében is működik, így közterületről is hozzáférhető bárki számára. A könyvtárak szociális funkciója a járvány hatására megerősödött. Számos közösségi alkotótérrel (makerspace) rendelkező könyvtár saját gépparkja bevetésével látott neki védőfelszerelések, műanyag arcpajzsok nyomtatásának. Az Amerikai Egyesült Államokban például a járványból eredő gazdasági válságra a könyvtárak olyan online foglalkozások szervezésével reagáltak,

² <https://ki.oszk.hu/informacioszolgalattas/informaciok-konyvtarak-ujranyitasaval-kapcsolatban>

amelyek az önéletrajzírást, az álláskeresést és az interjúzást gyakorolták, de számos többnyelvű YouTube-oktatóvideó is született.

A pandémia alatti könyvtári szolgáltatások jellegzetességei egyetemesek. A bezárt könyvtárak mindenhol megkönnyítették az online szolgáltatások elérését, s ahol lehetett, biztosították a távolról történő beiratkozást. A tavaszi időszak az évtizedek óta épülő digitális könyvtári gyűjtemények és szolgáltatások erőpróbájává vált. Hatalmas hangsúly helyeződött az olyan központi, országos digitális szolgáltatásokra, mint a francia *Gallica*, a hazai *Magyar Elektronikus Könyvtár*, *Hungaricana* vagy *MaNDA*. Az OSZK – és gyakorlatilag minden nemzeti könyvtár – online gyűjteményeinek, virtuális kiállításainak látogatottsága megnőtt. Az országos szolgáltatások mellett az egyes könyvtárak kisebb, egyedi gyűjteményei is erősebb reflektorfénybe kerülhettek. Az elektronikus szolgáltatók világszerte kedvezményes, esetleg térítésmentes hozzáférést biztosítva reagáltak a járványhelyzetre. A koronavírus-válság egyik tanulsága, hogy a kényszerhelyzet miatt megnövekedett igény elősegítette a digitális szolgáltatások fokozott fejlesztését. A válsághelyzetre adott megoldások minden másnál jobban alátámasztották az évtizedek óta zajló digitalizálási folyamatok létjogosultságát. A távmunkára átállással és az online szolgáltatások kínálásával a könyvtárak közösségi funkciója átalakult. Az eddig helyben látogatott foglalkozások, csoportos rendezvények a kibertérbe kerültek. A partnerséget a közösségi médiafelületek támogatják: szinte egyik napról a másikra jelentek meg a könyvtárak online mesefelolvasásokkal, könyvklubfoglalkozásokkal, könyvajánlókkal, különféle hobbitevékenységekkel, zenei programokkal. Sokan a használatot is alkotásra bátorították, ebből pandémiaírások születtek novellák, versek és elbeszélések formájában.

A pandémia hatása a könyvpiacra és az olvasásra

A koronavírus-járvány sokféleképpen hat az olvasásra. A sokszor tapasztalt lehangoltság, „karanténpánik” ellenére (különösen a járvány kezdete idején) Hugo Setzer, a Kiadók Nemzetközi Egyesületének (IPA) elnöke nem festett borús képet a helyzetről. Véleménye szerint a kényszerű otthonmaradás olvasásbummhoz vezethet. A könyvek a négy fal között élők számára menekülést kínálnak a nyomasztó valóságból, segítenek megérteni a történeteket, és felkészülni a jövőre. Az IPA több olvasásnépszerűsítő kampányt is szervezett szerte a világon. A Stanford egyik oktatója egy interjúban kifejtette, hogy az irodalmi alkotások olvasása sok tekintetben alkalmasabb az üzleti tanulmányok háttérének megismerésére, mint az esettanulmányok, életrajzok vagy történelemkönyvek forgatása, hiszen az irodalom útján emberi gondolatokat, érzelmeket ismerhetünk meg száraz tények helyett. A szórakoztató célú olvasás a krízis idején erőt

adhat. A jó irodalmi mű segít megérteni a különböző emberi kapcsolatokat, azok mélységeit és következményeit, valamint emlékeztet az igazán fontos értékekre. Az Európai Írók Egyesülete viszont rávilágított a könyvszektorban dolgozó alkotók, műfordítók hátrányaira. Sok más művészeti ághoz hasonlóan ők megsínylik a rendezvények elmaradását és az ezekből következő bevételkiesést. Az európai országok többsége állami támogatással próbálja biztosítani a művésztsadalom fenntartását a válság végéig.

A fentiek alapján kijelenthető, hogy a járvány, illetve az azt követő időszak legnagyobb kihívása a könyvpiacra világszerte a gazdasági válság. A magyarországi könyvszakma aktuális helyzetéről a Magyar Könyvkiadók és Könyvterjesztők Egyesülése (MKKE) 2020 októberében végzett felmérést.³ A kutatás eredményei szerint 2020 első kilenc hónapjának könyveladásból származó árbevétele a vizsgált kiadók 62,71%-ánál csökkent az előző év ugyanazon időszakához képest. Januártól szeptemberig a megjelent címszám a felmérésben részt vett kiadók 76,27%-ánál, az év utolsó negyedévére tervezett és már megjelent címek száma pedig a kiadók 66,1%-ánál mutatott csökkenést és mindössze 18,64%-nál növekedést az előző év azonos időszakához képest.

Az olvasási szokások tekintetében továbbra is dominál a nyomtatott könyv, annak ellenére, hogy a kijárási korlátozások következtében világszerte nő az egyébként is megnövekedett kereslet az elektronikus könyvek iránt. A könyvpiac stabil szereplői jelenleg az online könyv-áruházak. A nyomtatott sajtó szerepe viszont csökkenni látszik az online hírfogyasztással szemben.

A nyári újraindítás

A világon mindenhol nagyon hasonló intézkedésekkel történt az újraindítás: a fokozatosság elve érvényesült. Kezdetben minimális helyszíni szolgáltatásokkal, korlátozott nyitvatartási idővel, előzetes telefonos vagy e-mailes egyeztetést követően limitált számú használó beengedésével. A cél a kiszámíthatóság és szabályozottság biztosítása volt annak érdekében, hogy a könyvtári terekben tartózkodó személyek száma kontroll alatt tartható legyen. Ez garantálta az egészségügyi szervek által ajánlott távolságtartás betarthatóságát.

³ Könyvkiadás – könyvkiadók 2020: Gyors helyzetjelentés kérdőíves felmérés alapján. https://mkke.hu/konyvfor-galom/konyvszakmai_felmeres_2020_oktobereben/konyvszakmai_helyzetkep_2020_oktober

A könyvtári személyzet védelmére is azonos megoldások születnek világszerte. A könyvtárak plexifalakat telepítenek, műanyag arcpajzsokat kezdenek használni. A visszahozott dokumentumok legalább 72 órás karanténba kerülnek, a fizikai szolgáltatási tereket és munkahelyeket rendszeresen fertőtlenítik. Az olvasótermek és a szabadpolcos terek fokozatosan, hetekkel a nyitást követően válnak elérhetővé. A berendezés a biztonságos távolság szavatolása érdekében átalakításra kerül, az olvasói számítógépes munkahelyek használata jelentősen korlátozott, előzetes bejelentkezéshez kötött, figyelve a két használó közötti fertőtlenítésre.

A koronavírus második hulláma

A koronavírus második hulláma alatt a tavasztól foganatosított általános óvintézkedések a mérvadók, beleértve a zárt térben történő maszkviselést, a kézfertőtlenítést, a távolságtartást és a létszámkorlátozást. Az online rendezvények még hangsúlyosabbá váltak, gyakoriságuk növekedett. Október végétől a könyvtárak többsége ismételten bezárt, majd november végétől a helyi járványhelyzettől függően a helyi hatóságok döntése mentén került sor a bezárás fenntartására vagy a nyáron is alkalmazott részleges nyitva tartás bevezetésére.

A könyvtári szolgáltatások a pandémia idején Magyarországon

A hazai könyvtárak az eddig nem tapasztalt emberi és szakmai kihívások ellenére rugalmasan reagáltak az ismeretlen helyzetre. A nemzetközi szinten alkalmazott, pandémiás helyzethez illeszkedő megoldások Magyarországon is megjelentek, gyakran még az előtt, hogy tudomásunkra jutott volna a máshol bevezetett gyakorlat. A könyvtárak a zárvatartási napok jelentős száma ellenére régi szolgáltatásaik átszervezésével, illetve újak kialakításával képesek voltak megtalálni azokat a lehetőségeket, amelyekkel használóikat támogatni tudják. A személyes használati lehetőség híján a használókkal való kapcsolat fenntartása a szolgáltatások és a kapcsolattartás online térbe terelésével vagy pedig speciális programok indításával vált biztosíthatóvá.

A koronavírus első és második hullámának hatása a könyvtárakra

2020. március közepén, a vírus megjelenése és a veszélyhelyzet kihirdetése után a könyvtáraknak fel kellett függeszteniük személyesen igénybe vehető szolgáltatásaikat, azonban ez nem jelentett teljes szolgáltatáskiesést. A KI könyvtárak körében végzett, országos, nem reprezentatív 2020. tavaszi felméréséből kiderült, hogy a könyvtárosok alapvetően gyorsan és hatékonyan reagáltak a pandémia okozta veszélyhelyzet kihívásaira, hiszen az egészségügyi célból

hozott rendelkezések maximális figyelembe vétele mellett, fegyelmezett cselekvéssel minden lehetőséget megragadtak a használók kiszolgálására. Az első időszakban a települési könyvtárak erőforrásait nagymértékben igénybe vették a fenntartók által rájuk osztott feladatok, amelyek kiterjedtek a könyvtárak alaptevékenységeihez közeli (például információszolgáltatás, tájékoztatás) és azoktól igen távoli tevékenységekre is (például takarítás, idősgondozás, maszkok varrása és szétosztása stb.). Ebben a szakaszban a vírus váratlan érkezése miatt a könyvtárosok a könyvtári szolgáltatások mellett többféle módon támogatták a lakóhelyükön élőket. Segítették – kölcsönösen – a társintézményeket, a könyvtárral együttműködő csoportokat, közösségeket, intézményeik nyugdíjasait; óvónőkkel, tanítókkal tartottak kapcsolatot. Sok intézmény kezdeményezett önkéntes segítségnyújtást az önkormányzattal együtt, amely a legjellemzőbb esetekben a lakosság számára a bevásárlásban, a gyógyszerek beszerzésében, információk terjesztésében való közvetlen segítségnyújtást jelentett. Több intézmény vett részt szájaszkok előállításában és azok kiszállításában. A felsőoktatási könyvtáraknak és a szakkönyvtáraknak a digitális oktatásra átállt egyetemi élet és a home office megoldásokat preferáló munkahelyek, kutatóhelyek szakirodalmi ellátásában kellett új megoldásokat kifejleszteniük.

A 279/2020 (VI.13.) kormányrendelet alapján a koronavírus-járvány idejére ideiglenesen bezárt nyilvános könyvtárak 2020. június 15-étől újra megnyithatták kapuikat a nagyközönség előtt. Az elővigyázatosság jegyében az intézmények komoly egészségvédelmi előírásokat, korlátozó intézkedéseket vezetett be, az olvasók csak ezek betartásával látogathatták a könyvtárakat. A legtöbb könyvtárban egy ideig vártak az olvasótermek megnyitásával, a dokumentumok helyben használatát csak később engedélyezték. (Az OSZK mint nem kölcsönző könyvtár június 16-án elsőként nyitotta meg általános olvasótermét a kutatók előtt. Szigorú egészségvédelmi protokollját a következő hetekben több intézmény átvette.) A könyvtárosok mindent megtettek azért, hogy a kultúráközvetítésben, az információszolgáltatásban és a tanulástámogatásban vállalt szerepüknek minél inkább eleget tegyenek.

A második hullám felerősödésével azonban újra korlátozások léptek érvénybe: a kormányzat november 2-án meghozott határozata alapján, a könyvtárak egész területén a látogatás teljes időtartama alatt kötelező lett a hatodik életévét be nem töltött kiskorúak kivételével mindenkinek a száját és az orrot eltakaró maszk viselése, továbbá a látogatók kötelesek voltak egymástól 1,5 méter távolságot tartani. Az előírt szabályok mellett számos könyvtár egyéb intézkedéseket is tett: a látogatók testhőmérsékletének mérése, a könyvek átmeneti karanténba helyezése, a látogatási idő korlátozása, vagy éppen a helyben használat szüneteltetése. Ebben az időszakban még valamennyi esemény (például könyvbemutató, felolvasóest, tárlat, kiállítás-

megnyitó stb.) megszervezhető volt a szabályok betartása mellett. A járványhelyzet súlyosbodása miatt a 484/2020. (XI. 10.) kormányrendelet értelmében a nyilvános könyvtári ellátást biztosító intézmények 2020. november 11-étől zárva tartanak, így az intézmények fizikai tereiben igénybe vehető szolgáltatások szünetelnek.

Folyamatos és megújuló könyvtári szolgáltatások a bezárások idején is

A könyvtárosok a könyvtárak fizikai kapuinak zárvatartása idején is azon igyekeznek a rendelkezésre álló eszközeikkel, kreativitásukkal, hogy minél hatékonyabban legyenek képesek használni információs igényeit kielégíteni. Teszik ezt számos módon: digitális kínálatuk még jobb feltételekkel való elérhetővé tételével, valamint a hagyományos szolgáltatások járványhelyzettel összeegyeztethető működési modelljének kialakításával.

A hagyományos könyvtári háttérfeladatok – gyarapítás, feldolgozás, adatbázis-építés stb. – folyamatosan működnek, de az otthoni munkavégzés, a használói igények és a szolgáltatási lehetőségek megváltozása módosíthatta a hangsúlyokat (például a leltározást sok helyen a tervezettnél előrébb hozták, növekedhetett a digitalizálásra fordítható kapacitás, vagy jobban fókuszba kerültek a helyismereti gyűjteménnyel kapcsolatos feladatok).

A hiteles információk gyűjtőhelyeként és szolgáltatójaként számos könyvtár összegyűjti, majd online csatornáin frissítve közzéteszi az országos és az adott településre vonatkozó járványügyi rendelkezéseket és a megbetegedés megelőzésére szolgáló tanácsokat. Több, a kutatókat, orvosokat, döntéshozókat segítő könyvtári információs szolgáltatás működik: az Országos Egészségtudományi Szakkönyvtár (Medinfo) a koronavírussal kapcsolatos tudományos értékkel bíró cikkeket, tanulmányokat gyűjti össze, a Magyar Tudományos Akadémia Könyvtár és Információs Központ (MTA KIK) COVID-19-tudástérkép és -tudásbázisplatformja pedig bibliometriai elemzésen alapuló kutatással segít, a szakirodalmi hivatkozások alapján irányítja rá a figyelmet az összefüggésekre, és a legmodernebb tudástérképpel vizualizálja a szakirodalmi cikkeket.

A szokásosnál elterjedtebbé vált a kölcsönzési határidő online vagy telefonos hosszabbítása. A szabályokhoz alkalmazkodva sokan biztosítanak dokumentumokat a könyvtárárúleten kívül eső ponton vagy házhoz szállítással. Az időseknek, mozgásukban korlátozottaknak történő könyvkiszállítás jelentősége most még inkább felértékelődik, hiszen az esélyegyenlőség megvalósítását segíti elő. A kölcsönzési szabályok rugalmasabbá tétele és a késedelmi díjak eltörlése is segíti az olvasókat. Népszerűek az új online tájékoztatási formák: a könyvtárosok

azonnali üzenetküldő platformon chat-referenz szolgáltatást működtetnek vagy e-mailben, telefonon nyújtanak segítséget szakdolgozat- vagy doktoridisszertáció-íráshoz, irodalomkutatáshoz.

A felsőoktatási és a szakkönyvtárakban továbbra is működnek a szakirodalmi és kutatástámogató szolgáltatások: többek között kutatómódszertani és hivatkozáskezelési tanácsadás, idézettségkeresés és publikációs adatbevitel, a Magyar Tudományos Művek Tára (MTMT) karbantartása, plágiummal és plágiumellenőrzéssel kapcsolatos segítségnyújtás, valamint fordítási szolgáltatás, témafigyelés, Digital Object Identifier- (DOI-) regisztráció, ISBN- és ISSN-igénylés. A kutatókat, a hallgatókat és az oktatókat folyamatosan tájékoztatják a könyvtárosok az elérhető online szakirodalmi adatbázisokról, továbbá online távoktatási anyagokat készítenek a témához kapcsolódóan a könnyebb használat érdekében. Jellemző még a hálózatról szabadon elérhető releváns digitális források feltárása, szolgáltatása a távolléti és távoktatáshoz, vizsgákhoz.

Minden könyvtártípus esetében elmondható, hogy a tanuláshoz, kutatáshoz nélkülözhetetlenek az intézmények digitális szolgáltatásai, amelyek használatát a könyvtárak még könnyebbé kívánják tenni. Több intézményben az előfizetett adatbázisok igénybevételét megkönnyítő újításokkal készülnek, továbbá e-learning-felületeket alakítanak ki és ajánlanak a hatékonyabb online ismeretszerzés érdekében. A távoktatáshoz segítséget nyújtó linkgyűjtemények, tudástárak összeállítása is hasznos szolgáltatásnak bizonyul a különböző használói rétegek számára (például pedagógusoknak).

Megannyi könyvtár kényszerült a fizikai térben megtartani tervezett programjainak lemondására, átszervezésére. Jellemző a rendezvények, szakmai konferenciák online megtartása, mese- és szépirodalmi felolvasás, papírszínház és ismeretterjesztő előadás, videós könyvismertetés és ajánló, valamint podcastadások készítése különböző témákban, és egyéb digitális tartalmak előállítása. Az előre megtervezett kiállítások és könyvtári séták virtuális formában való megjelenítése most hatalmas hiányt próbál pótolni a művészetet és kultúrát kedvelők életében. Több könyvtárban ezen felül könyvtári vetélkedőket, helyismereti kvízt, író-olvasó találkozókat, biblioterápiás és klubfoglalkozásokat tartanak – ezúttal az interneten keresztül. A kijárási korlátozások következtében sokaknak kellett hirtelen szembenézniük az elszigetelődéssel; a társas kapcsolatok beszűkülése különösen magányossá teheti ezt az időszakot. A lelki egészség megtartásához a százhalombattai könyvtárban olyan telefonos szolgáltatást is igénybe vehettek a használók, amely egy kis beszélgetéssel, irodalmi részlet felolvasásával igyekezett csökkenteni a magány érzését.

Az őszi–téli időszak számtalan új, továbbfejlesztett könyvtári szolgáltatást mutat. Az adventi időszak, a karácsonyi előkészületek, mint ahogyan sok minden más is, rendhagyó módon zajlott most a könyvtárakban. Egy gyermekkönyvtárban lehetőség nyílt például személyre szabott karácsonyi gyermekirodalmi ajánlást kérni: ennek keretében olyan egyénre szabott ajánlólistát kapott a kérő az ott dolgozó könyvtárosoktól, amely segítséget jelentett a gyermekeknek szánt tökéletes ajándék kiválasztásakor. Az internetes felületeken adventi naptár is megtalálható volt, amelyben játékos feladatok és mesék kaptak helyet. Jó közösségi kezdeményezés a karácsonyi filmklub is, amelynek során karácsonyi témájú filmet néztek meg közösen, online az érdeklődők. A KI Könyvtarak.hu portálján pedig ismét elérhető a rendkívüli szolgáltatáskínálat térképes megjelenítése.

A KI 2021-es felmérésének eredményei

A KI Kutatási és Elemző Osztálya 2021 januárjában rövid online kérdőívet küldött ki a legutóbbi, 2019-es statisztikai adatok szerint működő könyvtárak, illetve a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer (a továbbiakban: KSZR) keretében működő szolgáltatóhelyek számára, azzal a szándékkal, hogy válaszaik révén helyzetképet kapjunk intézményükről.

A kérdőív elsősorban azt tudakolta, hogy milyen fejlesztéseket, innovációkat valósítottak meg a hazai könyvtárak annak érdekében, hogy a járványhelyzetben is megőrizzék társadalommal való élő kapcsolatukat, és hogy e krízishelyzetben továbbra is ki tudják szolgálni olvasóikat, használóikat.

A kérdőívben a következő kérdésekre kerestük a választ:

1. Milyen lépéseket tettek a könyvtárak a felhasználók segítségének, elérésének, megtartásának, valamint a digitális oktatás, illetve az otthoni tanulás és munkavégzés támogatása és a (digitális) tartalmak távoli elérése érdekében a járványhelyzet alatt 2020 márciusa óta?
2. Milyen változások történtek a könyvtárakban a szolgáltatások működtetését, minőségét tekintve a járványhelyzet miatt?
3. A bezárások idején hogyan változott az egyes háttérmunkákra szánt munkaidő, illetve humánerőforrás-ráfordítás a könyvtárakban?
4. A szolgáltatások jelenlegi formájának fenntartási kérdései és az olvasói visszajelzések a szolgáltatások hagyományos és új formáiról.

A felmérés során az elsődleges funkció és a területi elhelyezkedés alapján soroltuk be a könyvtárakat. Az előzetesen általunk megadott tipológia a következő volt: nemzeti, felsőoktatási, országos szak-, egyéb szak-, iskolai, megyei hatókörű városi és fővárosi, városi, községi könyvtár és ellátott szolgáltatóhely. A gyorsjelentés az iskolai könyvtárakon kívül (a kis elemszám miatt) mindegyik típust tartalmazza. A teljeskörű minta 3838 címet tartalmazott, amelyek közül 682 helyről érkezett vissza kitöltött kérdőív,⁴ ami közel 18%-os válaszadási arányt jelent. A megvalósult mintában az országos statisztikai adatokhoz képest felülreprezentáltak voltak a városi és a községi könyvtárak, alulreprezentáltak a KSZR-ben ellátott szolgáltatóhelyek. A

⁴ A jelen elemzés elkészítéséhez 2021. január 22-én gyűjtöttük le az adatokat.

többi könyvtári funkció, valamint a területi statisztikai régiók tekintetében az országos megoszlásnak nagyjából megfelelő arányban érkeztek be válaszok. A minta nemválaszolásból adódó torzításait könyvtári funkciók és közigazgatási régiók szerinti súlyozással korrigáltuk.

Az alábbi az ebből a felmérésből származó legfontosabb kérdések gyorstájékoztató jellegű elemzése, amelynek során először rövid országos áttekintést adunk a hazai könyvtárak járványhelyzetre adott reakcióiról, majd könyvtártípusok szerint részletesebben is bemutatjuk adatainkat.

1. ábra



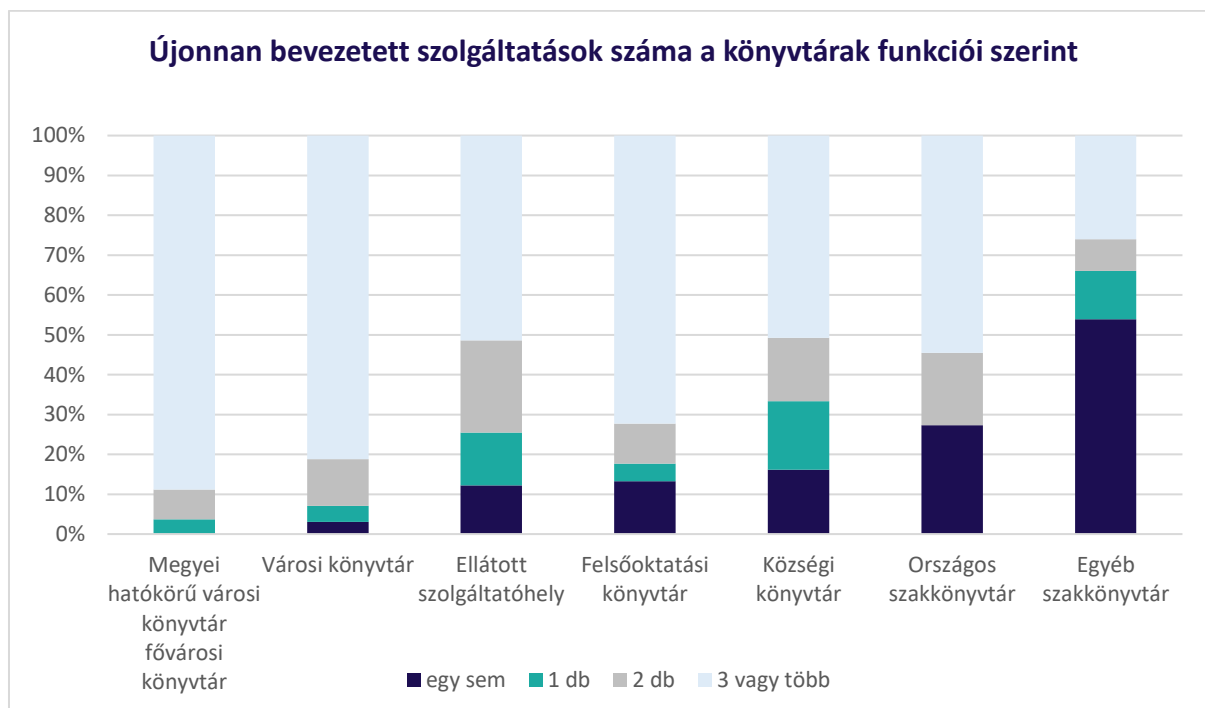
2. ábra



A könyvtárak szolgáltatásai és azok változása az új koronavírus-járvány idején

Adataink azt mutatják, hogy a hazai könyvtárak a járványhelyzetre gyorsan és meglehetősen innovatív módon reagáltak. Elenyésző volt azoknak a könyvtáraknak a száma, amelyek semmilyen újítást nem vezettek be, vagy semmilyen bővítést nem hajtottak végre a megváltozott körülmények között. A megyei hatókörű városi könyvtárak és a városi könyvtárak voltak e tekintetben a legaktívabbak, amelyek közül gyakorlatilag mindegyikről elmondható, hogy legalább egy új szolgáltatást bevezetett, vagy bővítette a már meglévőt. Szinte ugyanez mondható el a községi könyvtárakról, a KSZR keretében ellátott szolgáltatóhelyekről és a felsőoktatási könyvtárakról is, amelyek 85–90%-a hajtott végre ilyen újításokat, fejlesztéseket. Mellettük azonban még a nagyon speciális feladattal rendelkező szakkönyvtárak közül is – amelyek jó-részt a szokásos módokon is ki tudták szolgálni használóikat – minden második válaszolt valamilyen új vagy bővített megoldással a járványhelyzetre. A legtöbb hazai könyvtár azonban nemcsak egy, hanem három vagy akár több területen is bővítette szolgáltatási palettáját. Ez utóbbi megállapítás igaz a megyei hatókörű városi könyvtárak közel 90, a városi könyvtárak 80, a felsőoktatási könyvtárak 70, valamint a községi könyvtárak, az ellátott szolgáltatóhelyek, és az országos szakkönyvtárak több mint 50%-ára. A következő alpontokban részletesebben is bemutatjuk, mely szolgáltatások voltak ezek.

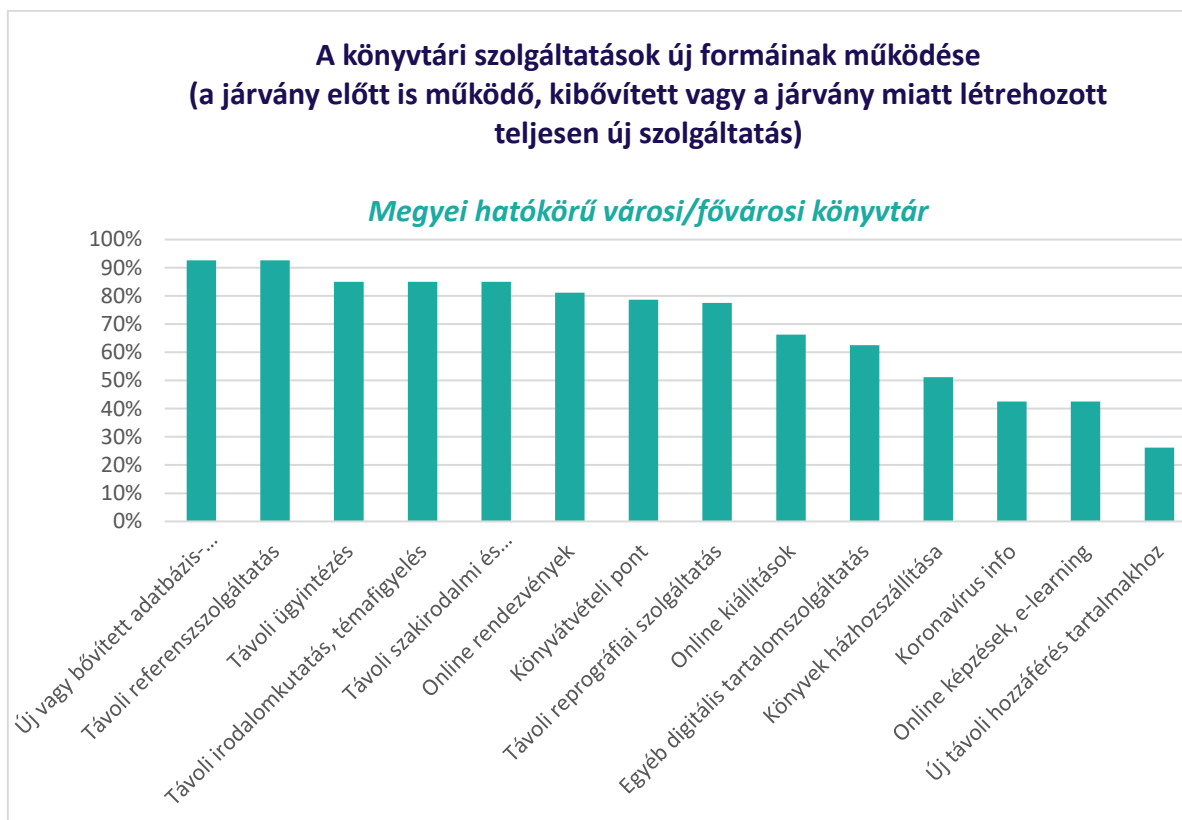
3. ábra



A megyei hatókörű városi könyvtárak és a fővárosi könyvtár

A megyei hatókörű városi könyvtárak és a fővárosi könyvtár (az elemzésben ezeket az intézményeket összevonva értékeljük) Magyarország legnagyobb közkönyvtárai. Az ide tartozó intézmények száma 20 (19 megyei hatókörű és 1 fővárosi), amelyekhez központi és fiókkönyvtárak is tartoznak, hogy egy-egy településen még több helyen legyen igénybe vehető a könyvtári szolgáltatás. Ezen intézmények élen járnak a szolgáltatások megújításában, az innovatív módok kialakításában, példát és utat mutatva, szakmai segítséget nyújtva a kisebb könyvtáraknak is. A több mint 580 ezer regisztrált felhasználót kiszolgáló könyvtárakban 2019-ben a látogatások száma meghaladta az 5,5 millió alkalmat, a távhasználatok száma pedig 22 millió felett alakult.

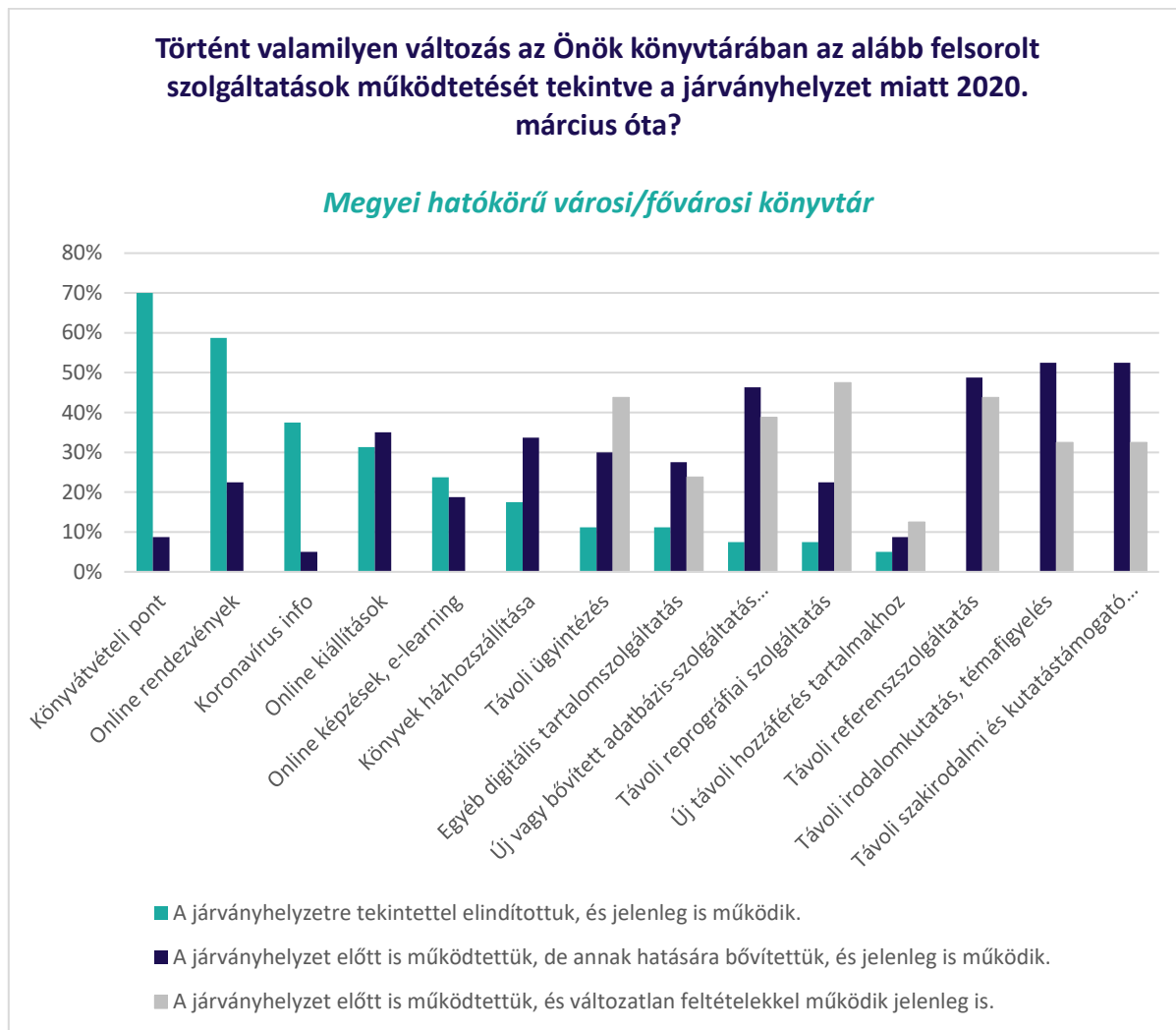
4. ábra



A kérdőíven az általunk felsorolt szolgáltatásokat a fenti ábra aszerint mutatja, hogy a könyvtárak hány százalékában működnek jelenleg is. Ide soroltuk azokat a válaszokat, amelyek az adott szolgáltatást a járvány előtt is működőnek, a járvány alatt kibővítettnek vagy a járvány miatt létrehozott teljesen új szolgáltatásnak jelölték meg a válaszadók.

Eszerint elmondható, hogy a válaszadó könyvtárak jelentős része fontosnak tartja a felsorolt könyvtári szolgáltatások e formáinak nyújtását (hiszen jelenleg csak erre van lehetőség).

5. ábra

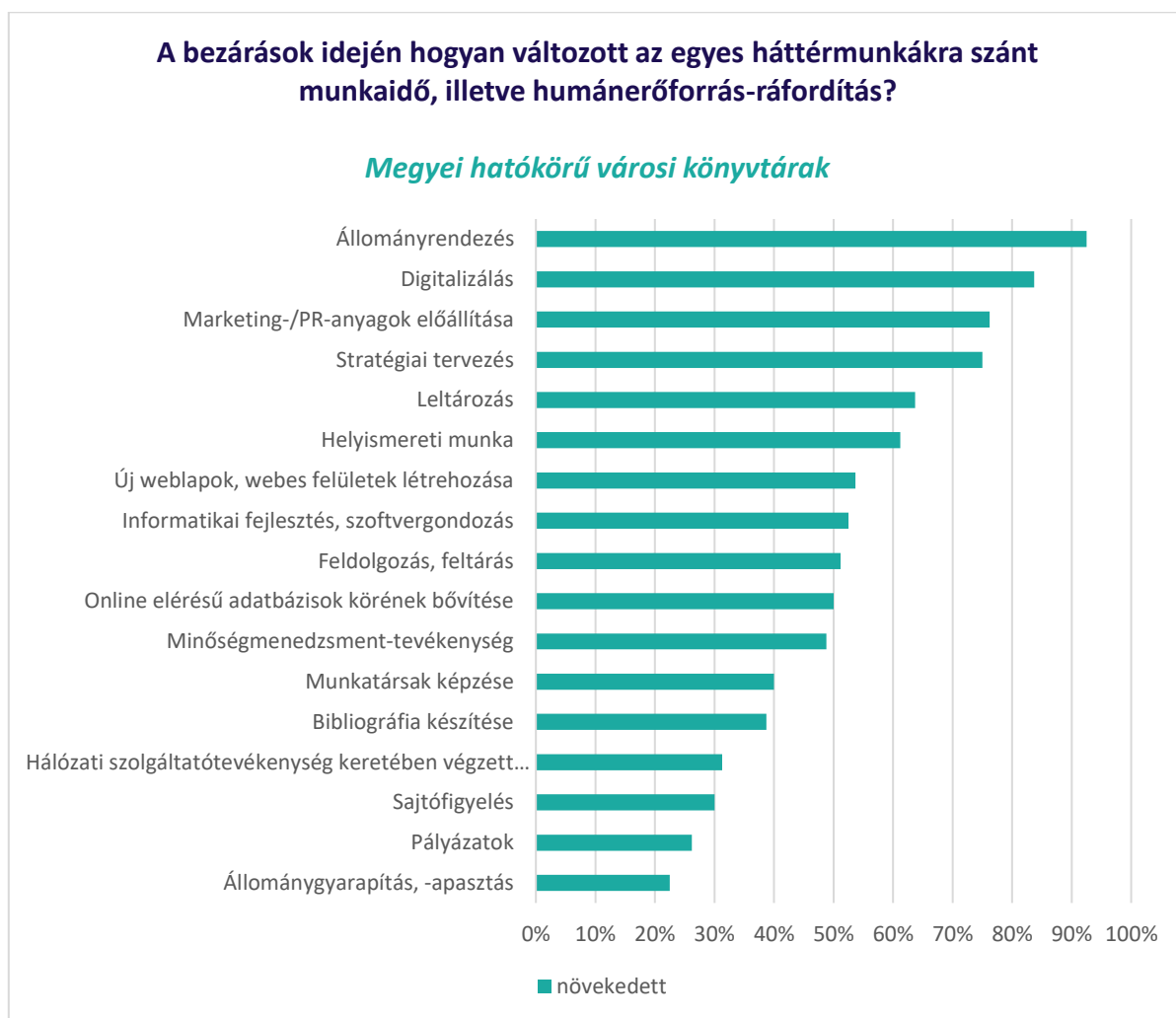


A megyei hatókörű városi könyvtárak a bezárási kényszer miatt a szolgáltatásokat átalakították, hiszen a körülmények (bezárás, korlátozott könyvtárhasználat) ellenére a használói igény a szolgáltatásokra ebben az időszakban továbbra is megmaradt. Az intézmények egyrészt hagyományos szolgáltatásaikat új formában és módon tették elérhetővé, másrészt olyan új szolgáltatásokat alakítottak ki, amelyek még inkább lehetővé teszik a digitális tartalmak elérését, könnyebb felhasználását. Jellemző a könyvtári rendszer legnagyobb közkönyvtáraitra, hogy eddig is számos távoli szolgáltatást nyújtottak olvasóiknak, azonban vannak olyanok, amelyeket a járványhelyzet hatására továbbfejlesztettek, és vannak olyanok is, amelyeket ebből az alkalmából hoztak létre.

A kérdőívünkben felsorolt szolgáltatások nagy része elérhető a könyvtárak többségében, csak a koronavírusról szóló információk összegyűjtése, nyújtása, az online képzések, az e-learning kialakítása, valamint a távoli hozzáférés lehetőségének megteremtése az adatbázisokhoz és más tartalmakhoz válaszlehetőség nem érte el az 50%-os arányt.

A könyvtárak több mint fele kibővítette a már meglévő távoli irodalomkutatói, témafigyelési, szakirodalmi és kutatástámogató szolgáltatását (például publikáció- és hivatkozásmenedzsment) annak érdekében, hogy ezeket a szolgáltatásokat még hatékonyabban tudják nyújtani. A könyvtárak közel fele kiegészítette még távoli referenszszolgáltatását (például azonnali üzenetküldő platformon, e-mailben vagy telefonon), valamint tovább bővítette meglévő, saját adatbázisait. Újjonnan, a járványhelyzetre tekintettel a könyvtárak 70%-a alakított ki könyvvételi pontot annak érdekében, hogy a dokumentumok kölcsönzése még a bezárás alatt is folytatódhasson. Jellemző még, hogy a korábban, a fizikai térben oly népszerű könyvtári programokat is meg kívánták tartani, ezért olyan online megoldásokat kerestek, amelyekkel megvalósíthatóvá váltak a könyvtári rendezvények, klubok, közösségépítő alkalmak. Több olyan távoli szolgáltatást is van, amelyet már a járvány előtt is igénybe lehetett venni a könyvtárakban, és most is változatlanul üzemel (például reprográfiai szolgáltatás vagy távoli ügyintézés [beiratkozás, hosszabbítás, előjegyzés, online fizetés]).

6. ábra

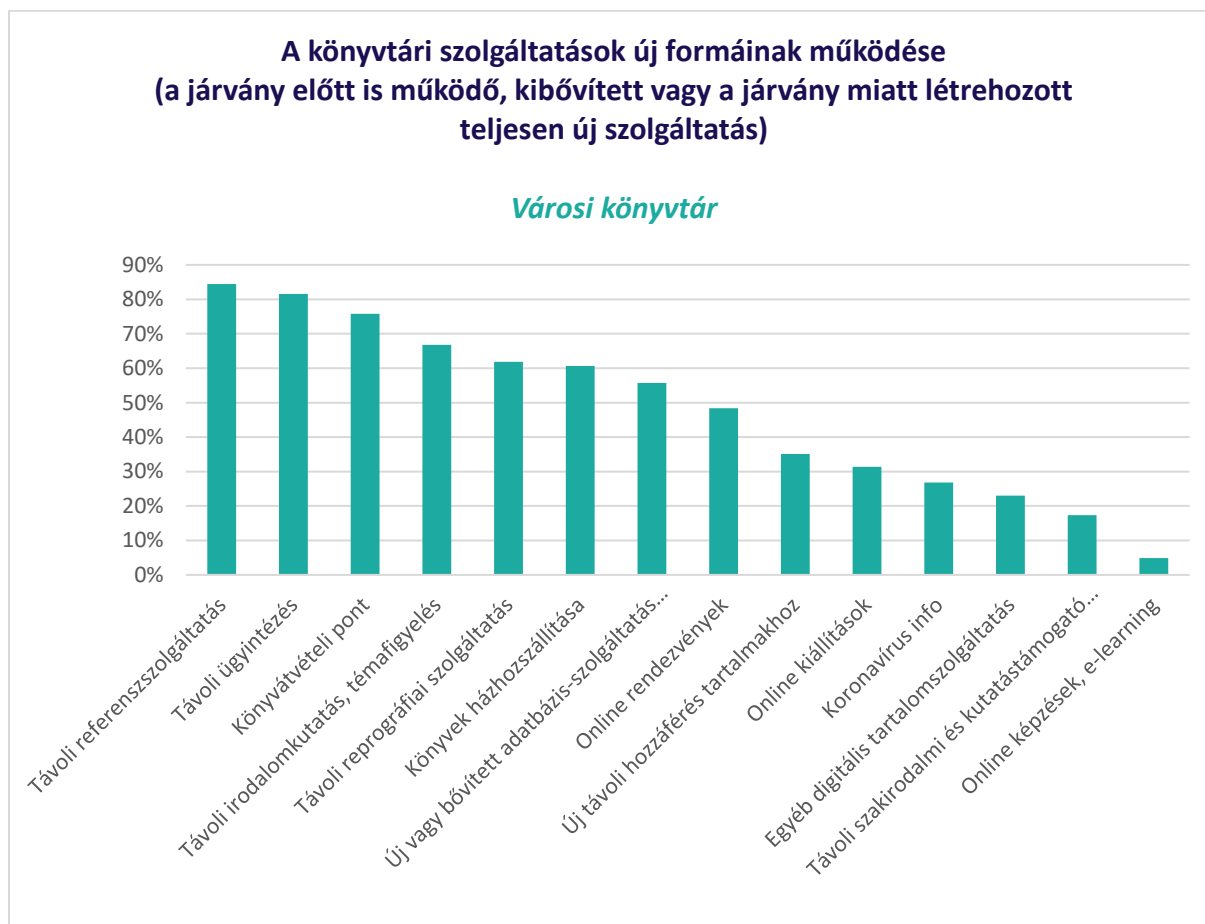


A kérdőívben arra is kerestük a választ, hogy a megyei hatókörű városi könyvtárak és a fővárosi könyvtár a pandémia és a bezárások idején mely háttértevékenységekre tudott több, változatlan vagy kevesebb munkaórát fordítani. Amellett, hogy számos tevékenységet ugyanúgy ellátnak ezek a könyvtárak, ahogyan korábban is, a válaszok alapján készült diagram megmutatja, hogy nagy hangsúlyt fektetnek a kézzelfogható szolgáltatásokon túl a háttérben elvégzett, a szolgáltatások létrehozásában nagy szerepet játszó háttérfeladatokra is. Minden, általunk megkérdezett és felsorolt tevékenységre több időt fordított a könyvtárak egy része ebben az időszakban, azonban kiemelendő néhány olyan feladat, amely nagy prioritást kapott tevékenységeik között. A leginkább fókuszba került öt háttérmunka, amellyel a megyei hatókörű városi könyvtárak nagy százaléka foglalkozott, a következő volt: állományrendezés (a könyvtárak 93%-a esetében növekedett az erre szánt idő), digitalizálás (84%), marketing- és PR-anyagok előállítás (76%), stratégiai tervezés (75%) és leltározás (64%). Változatlan volt a feladatellátás mennyisége a könyvtárak nagyobb részében az állománygyarapítás és -apasztás, a pályázatok (pályázás, végrehajtás, elszámolás, fenntartás), a hálózati szolgáltatótevékenység keretében végzett munka (például gyarapítás, feldolgozás), a munkatársak képzése, bibliográfiák készítése és a sajtófigyelés terén. Az általunk felsorolt szolgáltatások közül csak a sajtófigyeléssel kapcsolatban volt olyan válasz, amely csökkenést mutatott.

A városi könyvtárak

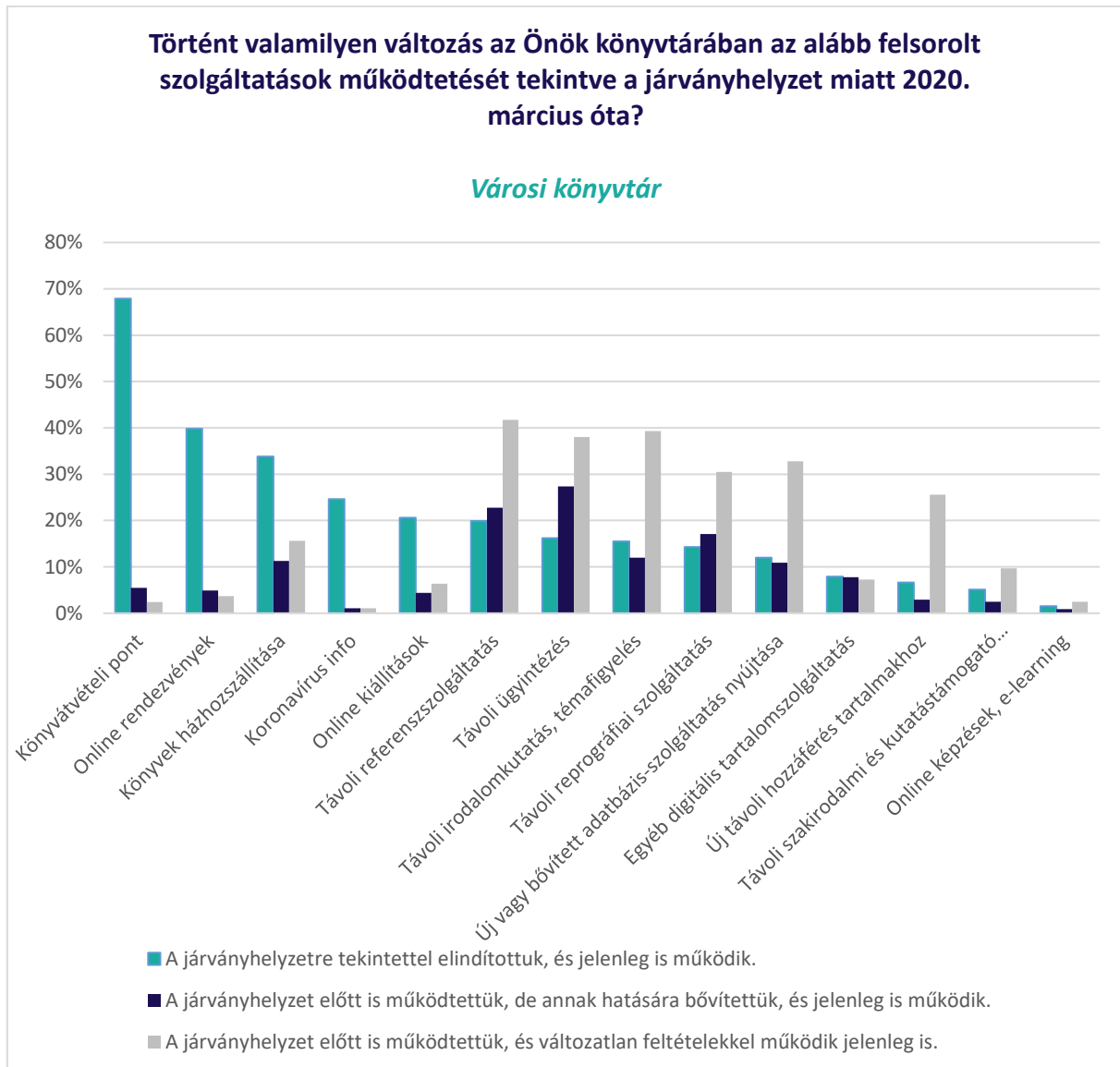
A városi könyvtárak esetében kötelező feladatkörükből adódóan is más tevékenységekre helyeződik a hangsúly ebben az időszakban, mint a megyei hatókörű városi könyvtáraknál. Az országban több mint 300 városi könyvtárat különítünk el, amelyek szintén rendelkezhetnek több ellátási ponttal. Ezek a könyvtárak 2019-ben több mint 420 ezer regisztrált olvasót szolgáltak ki, valamint a használók a fizikai tereket több mint 4,5 millió alkalommal látogatták meg, a virtuális terek használata átlépte a 10 millió látogatást.

7. ábra



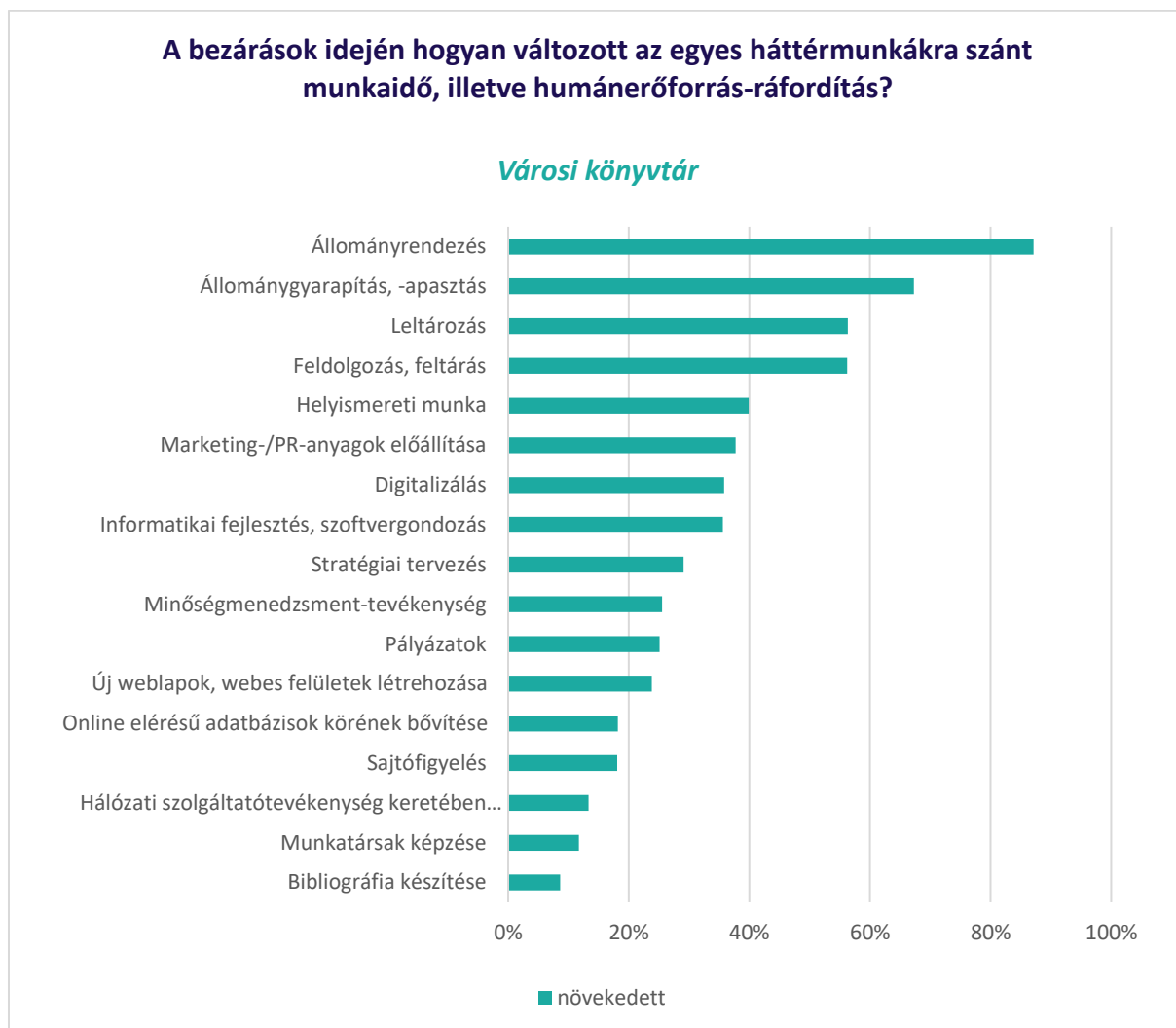
A városi könyvtárak esetében is rákérdeztünk, hogy mely szolgáltatásaikat tudják jelenleg is nyújtani az olvasóiknak. Ehhez felsoroltuk a szolgáltatások olyan formáját, amelyek megfelelnek a mostani szabályoknak. A fenti diagram megmutatja, hogy a felsorolt 14 szolgáltatásból 7-et a könyvtárak több mint 50%-a kínálja továbbra is. Legtöbben távoli referenzszolgáltatást (a könyvtárak 84%-a), távoli ügyintézés (82%) és a könyvtáron kívüli könyvtárvételi lehetőséget (76%) nyújtanak.

8. ábra



A városi könyvtáraktól is megkérdeztük, hogy egyes szolgáltatásaik működtetésében történt-e valamilyen változás a pandémia kezdete óta. Válaszaik szemléltetik, hogy sok olyan szolgáltatásuk van, amelyeket a járványhelyzetre tekintettel indítottak el, azonban még nem terjedtek el annyira. Kiemelkedő ebben a kategóriában a könyvtvételi pont létrehozása, amely így lehetővé teszi a dokumentumok kölcsönzésének folytatását. Voltak olyan meglévő szolgáltatások is, amelyek változatlanul működnek, és olyanok is, amelyek továbbfejlesztettek a könyvtárosok. A városi könyvtáraknál a továbbfejlesztés kevésbé volt jellemző, mint a megyei hatókörű városi könyvtáraknál, azonban ebben a könyvtártípusban is akad olyan (főként távolsi) szolgáltatás, amelyet ebben az időszakban bővítettek. A házhoz szállítás közhasznú újraértelmezése terén is egy városi könyvtár állt elő követendő kezdeményezéssel: itt óvodások számára állítanak össze és juttatnak el az intézménybe könyvcsomagokat.

9. ábra



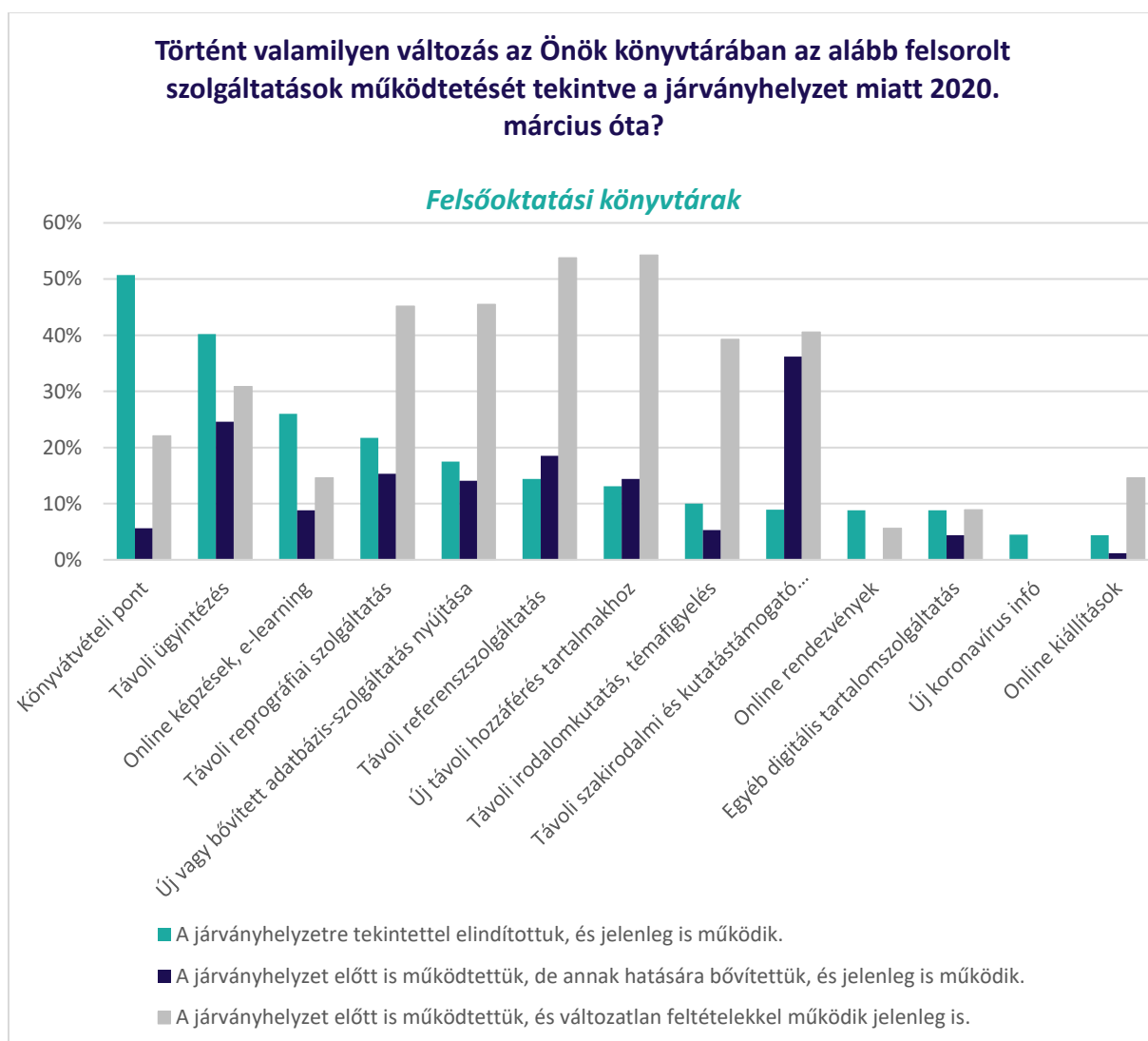
A városi könyvtárak esetében is szerettünk volna rámutatni azokra a háttértevékenységekre, amelyekbe nagy energiákat fektettek az intézmények ebben az időszakban. A városi könyvtárak 87%-a több időt és munkaerőt fordított az állomány rendezésére, ami azt mutatja, hogy a könyvtárak készülnek az újrányításra, hogy az olvasóknak még inkább megfelelő elrendezéssel és terekkel várják az érdeklődőket. Az állományrendezés mellett a könyvtárak nagy aránya fektetett jelentős munkát az állománygyarapításba és -apasztásba (67%), a leltározásba és a dokumentumok feldolgozásába (56%). A helyismereti munkára szánt idő emelkedése a könyvtárak 40%-ában történt meg. A növekedés azonban a városi könyvtárak esetében kisebb volumenű, mint a megyei hatókörű/fővárosi könyvtáraknál. Jellemzőbb a tevékenységek jelentős részére, hogy az időráfordítás nem változott ebben az időszakban.

A felsőoktatási könyvtárak

A felsőoktatási könyvtárak a könyvtári rendszer speciális csoportját képezik, hiszen szolgáltatásaik célcsoportja meglehetősen homogén. Oktatók, kutatók és hallgatók mindennapi munkáját támogatják, legyen szó a munkavégzést és oktatást támogató információforrások rendelkezésre bocsátásáról, irodalomkutatásról, témafigyelésről vagy más kutatástámogató tevékenységről. E könyvtárak beiratkozott olvasóinak száma 2019-ben 349 172 fő volt, közülük 239 317-en 18 és 29 év közöttiek. Ez kiemelkedően jó adat, tekintve, hogy a felsőoktatásban ugyanebben az évben 285 ezer hallgató folytatott tanulmányokat.

A felsőoktatási szakkönyvtárakban elérhető tudásanyag tükrözi az anyaintézményben helyet kapó képzések által lefedett diszciplínák kivánalmait, és a könyvtáraknak feladatuk is biztosítani, hogy a folyton változó hálótervekhez illeszkedő szakirodalmak és adatbázisok rendelkezésre álljanak az adott felsőoktatási intézmény polgárai számára.

10. ábra



A járványhelyzet idején nem állt le az oktatás a magyar felsőoktatási intézményekben, viszont a könyvtáraknak alkalmazkodniuk kellett ahhoz a helyzethez, hogy használóik nem személyesen látogatnak el hozzájuk, mégis igénylik a korábban nyújtott szolgáltatásokat, hiszen azokra továbbra is szükségük van munkájukhoz vagy sikeres tanulmányaikhoz. A felsőoktatási könyvtáraktól is megkérdeztük, hogy egyes szolgáltatásaik működtetésében milyen változások álltak be 2020 márciusa óta, és válaszaik jól szemléltetik, hogy igyekeztek mindent megtenni annak érdekében, hogy hagyományos, analóg állományuk és digitális adatbázisaik a kényes zárvatartás ellenére is elérhető maradjanak. A legtöbben korábban nyújtott szolgáltatásaikat sem szüntették meg, csak az online térbe költöztették. A felsőoktatási könyvtárak több mint fele válaszolta, hogy a járványhelyzetre való tekintettel az épületen kívüli könyvtárvételi pontot létesített, és mindössze 22%-a mondta azt, hogy nincs ilyen szolgáltatása. Az, hogy a könyvtárak közel 80%-a biztosítja a kölcsönzést a zárvatartás idején, jól mutatja, hogy a digitális tartalomszolgáltatás erősödése ellenére egyes diszciplínák tudásanyaga továbbra is csak analóg forrásokból érhető el, és a személyes használatok magas száma (évente több mint 4,5 millió alkalom), valamint az évente közel 2 millió dokumentumkölcsönzés is ezt támasztja alá.

Távoli ügyintézésre (például online beiratkozás, hosszabbítás vagy kölcsönzés) mindössze a felsőoktatási könyvtárak 2%-ában nincs lehetőség, 40%-uk a járványra tekintettel lehetőséget teremtett rá, 25%-uk bővítette annak lehetőségét, a többi könyvtárban pedig a korábbiakhoz hasonlóan rendelkezésre áll a lehetőség.

Valamennyi könyvtártípusban évek óta emelkedő tendenciát mutat az online képzések, rendezvények és kiállítások száma, és ezeket az adatokat szokás együtt is kezelni, ám a felsőoktatási könyvtárak esetében – speciális jellegükből adódóan – mindenképp érdemes megjegyezni, hogy 35%-uk kifejezetten a járványhelyzetre való tekintettel indította el vagy fejlesztette tovább online kézéseit, e-learning-tanfolyamait.

Távoli reprográfiai szolgáltatást (analóg dokumentumok digitalizálása az oktatás támogatásához) a felsőoktatási könyvtárak 60%-a a járványhelyzet előtt is nyújtott, ám arra való tekintettel ennek aránya 80% fölé ért.

A digitális adatbázisok szolgáltatása korábban is nagyon fontos volt a felsőoktatási könyvtárakban, és többségük végzett is ilyen tevékenységet, de a járványhelyzet hatására a könyvtárak további 18%-a indította el adatbázis-szolgáltatását, 14%-a pedig továbbfejlesztette azt. Erre szükség is volt, hiszen a felsőoktatási könyvtárak szolgáltatásait éves szinten közel 23 millió alkalommal használják.

A digitális könyvtári adatbázisok egy része a jogtulajdonosokkal kötött megállapodások miatt nem érhető el távolról, csak az egyetem vagy a könyvtár épületén belül. Erre kínál megoldást a proxy- vagy a VPN-szolgáltatás, amely lehetővé teszi a könyvtár beiratkozott olvasói számára, hogy olvasójegyükkel azonosítva magukat, akár otthonról is elérjék ezeket az adatbázisokat. A lehetőség a legtöbb felsőoktatási könyvtárban korábban is adott volt, ám a járványhelyzet okán a könyvtárak további, közel 30%-a is elérhetővé tette vagy továbbfejlesztette.

Fontos szolgáltatása a felsőoktatási könyvtáraknak az irodalomkutatás, témafigyelés, illetve más szakirodalmi és kutatástámogató tevékenységek, és a legtöbben ezeket változatlan feltételekkel biztosították olvasóik számára távolról, sokan pedig kibővítették vagy egyszerűsítették ezek távoli igénybevételének lehetőségét.

11. ábra



Bár a válaszokból jól látszik, hogy a könyvtárak igyekeztek megragadni minden eszközt meglévő szolgáltatásaik működésének fenntartása érdekében, ez jelentős idő- és energiáráfordítással járt a munkatársak részéről; az olvasókkal való személyes kapcsolattartás elmaradása

lehetővé tette, hogy több energiát fordítsanak egyéb munkafolyamatokra, például az állomány-rendezésre, -feldolgozásra és -feltárára, valamint a leltározásra és azzal összefüggésben az állománygyarapításra és -apasztásra. A kényszerű zárvatartás a felsőoktatási könyvtárak több mint 60%-ában lehetővé tette, hogy a korábbinál aktívabban digitalizálják analóg állományukat.

Ezen felül sok könyvtár válaszolta, hogy a stratégiai tervezésre fordított ideje nőtt, aminek oka az esetlegesen felszabadult kapacitás mellett bizonyára a kényszerű és rendkívül szokatlan helyzet indukálta változások kezelésének szükségességében keresendő.

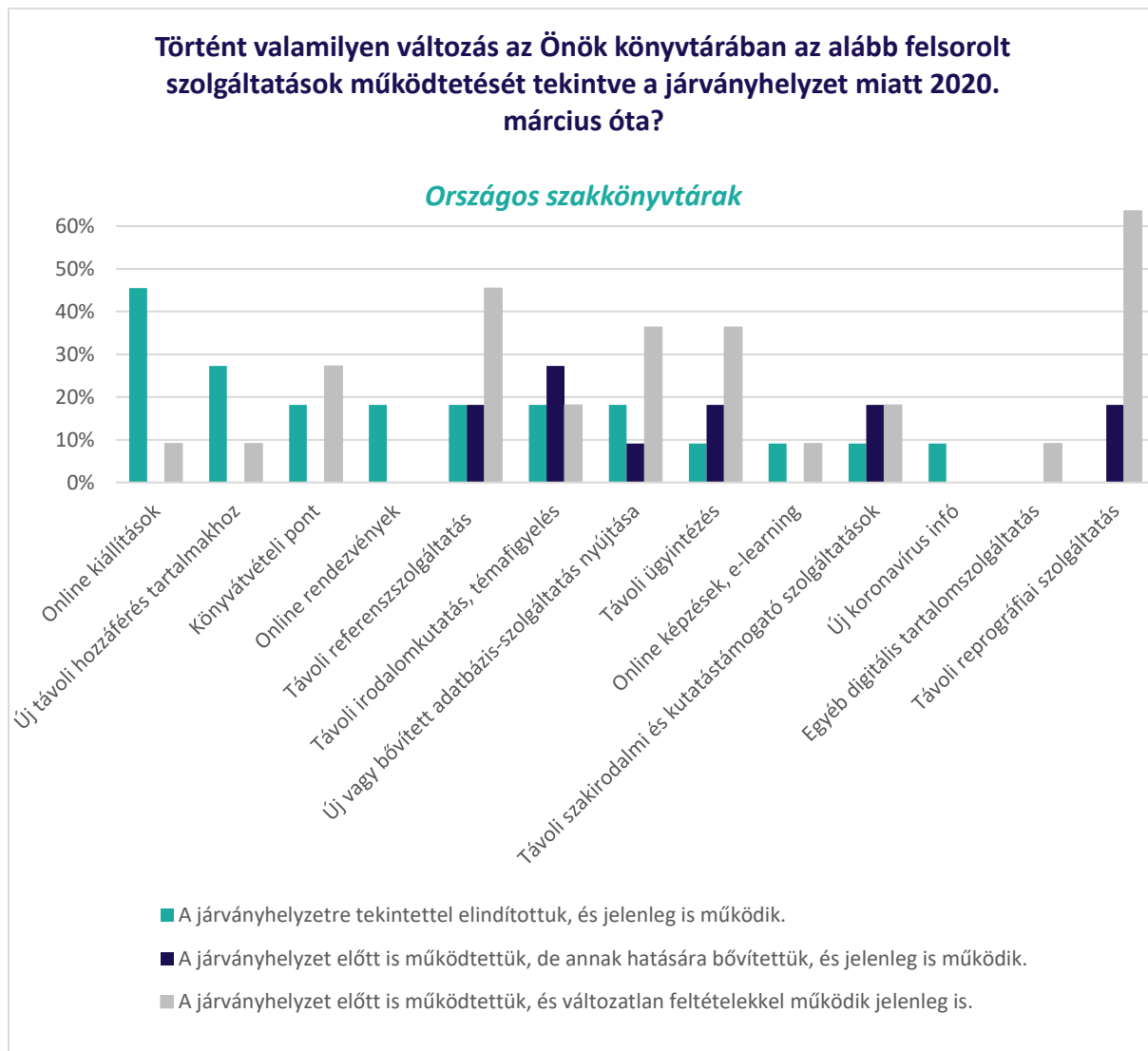
Korántsem meglepő módon sok könyvtár kezdett informatikai fejlesztésekbe, szoftveres környezetének karbantartásába, valamint ezzel összefüggésben adatbázisai bővítésébe, új webes felületek létrehozásába és meglévő távoli elérésű szolgáltatásai fejlesztésébe.

A felsoroltakon felül is sok olyan munkafolyamat volt, amelyre a járványhelyzet következtében több energiát fordítottak, ilyen különösen a marketing- és minőségmenedzsment-tevékenység, a sajtófigyelés vagy épp a munkatársak továbbképzése.

Az országos szakkönyvtárak

Magyarországon a legtöbb tudományterületnek van országos szakkönyvtára, összesen 12 ilyen könyvtár működik. Felmérésünk alapján a könyvtárak jelentős része új online szolgáltatásokat indított a járványhelyzet következtében, vagy meglévő szolgáltatásait fejlesztette tovább használói jobb kiszolgálása érdekében. Annak ellenére, hogy mindössze 12 országos szakkönyvtár létezik, szolgáltatásaikat rendkívül sokan használják. Mindössze 46 ezer beiratkozott használójuk van, mégis, távoli szolgáltatásaikat éves szinten közel 4,3 millió alkalommal veszik igénybe.

12. ábra



A könyvtárak több mint fele a kényszerű zárvatartás ellenére sem mondott le a kiállítás-szervezésről, viszont azokat online elérhető formában tartotta meg. A döntés annak fényében logikusnak tűnik, hogy az elmúlt évtizedben nemcsak a könyvtárak által szervezett rendezvények száma, de az azokon résztvevőké is jelentősen és dinamikusán emelkedett. A 12 országos szakkönyvtár évente több mint 1000 rendezvényt szervez, résztvevőik száma pedig folyamatos emelkedés mellett 2019-ben már elérte a 70 ezret.

Ahogy más könyvtártípusok esetében, úgy az országos szakkönyvtárakban is egyre jelentősebb szerepet töltenek be a digitális adatbázisok. Ezek egy részét a könyvtár munkatársai építik, egy részüket pedig a könyvtár által előfizetett vagy elérhetővé tett szak- és multidiszciplináris adatbázisok teszik ki. A járványhelyzet hatására az országos szakkönyvtárak egy része

a könyvtárból elérhető adatbázisai fejlesztésébe fogott, és másokhoz hasonlóan többen elkezdtek biztosítani a korábban csak helyben elérhető adatbázisaik távoli elérését használóik számára.

Távoli referenzszolgáltatást (például chaten, e-mailben vagy telefonon), valamint irodalomkutató és témafigyelést az országos szakkönyvtárak többsége korábban is nyújtott, ám a válaszokból jól látszik, hogy többen továbbfejlesztették e szolgáltatásaikat.

Az országos szakkönyvtárak kisebb részében ugyan, de létrejöttek vagy továbbfejlődtek más, távolról elérhető szolgáltatások is, ilyen például a külső könyvtárvételi pont, az új koronavírussal kapcsolatos kurrens információszolgáltatás, a távoli kutatástámogató szolgáltatások, az online képzések és az e-learning, valamint a távoli ügyintézés lehetőségének megteremtése vagy továbbfejlesztése.

13. ábra



Ahogy más könyvtártípusokban, a járványhelyzet hatására az országos szakkönyvtárakban is szükség volt a belső munka átszervezésére. A felmérésünkre adott válaszokból kiderül, hogy az országos szakkönyvtárak jelentős része több energiát fordított a feldolgozásra és

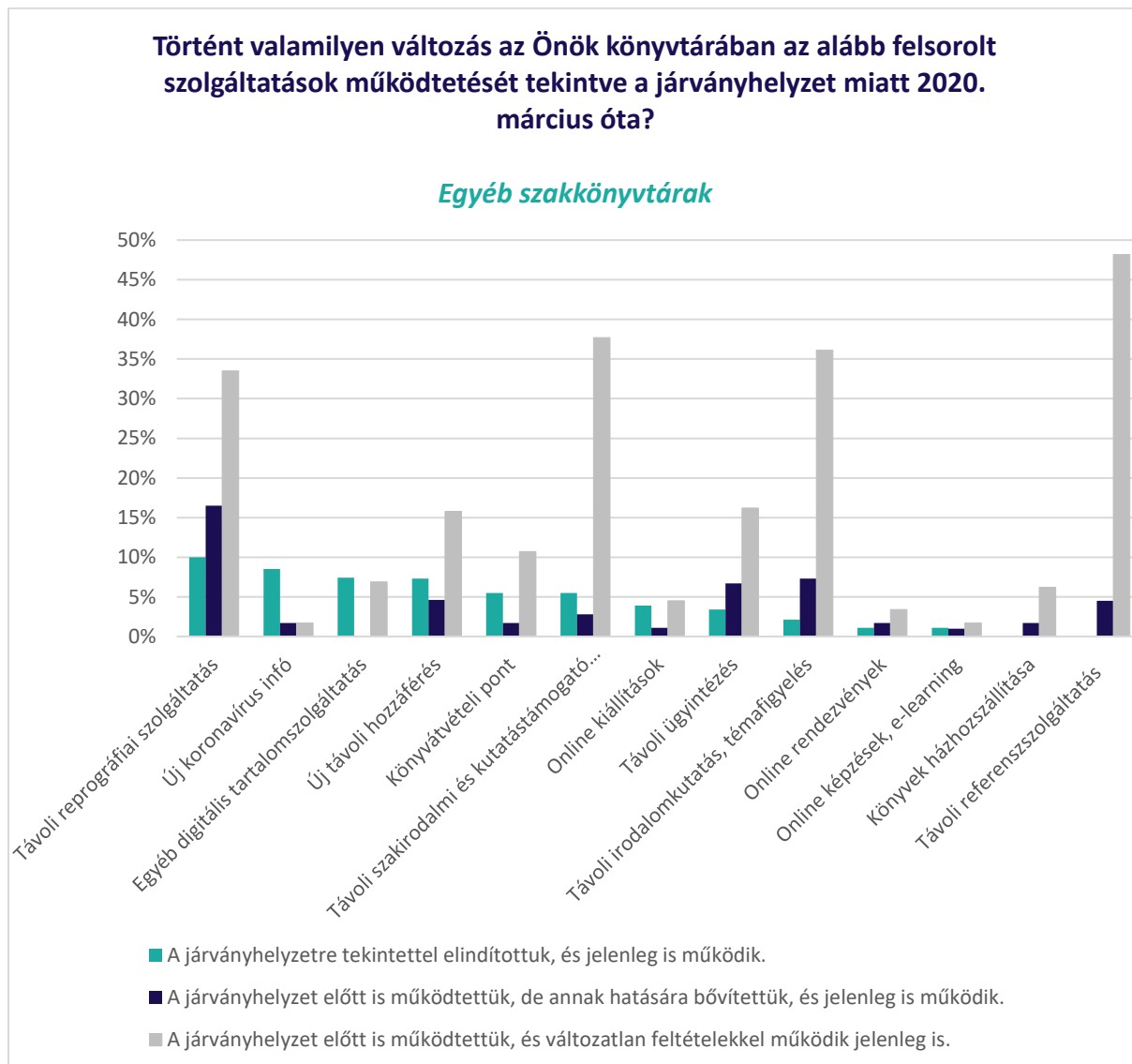
feltárássra, a digitalizálásra, az állományrendezésre és még egy sor olyan munkafolyamatra, amelyre vagy az olvasók jelenléte, vagy a kényeszerű zárvatartás miatt volt kevesebb lehetősége korábban. Ez utóbbira jó példa többek között a digitalizálás, hiszen a válaszokból látszik, hogy a könyvtárak igyekeztek a korábban csak analóg formában elérhető dokumentumaik egy részét használóik rendelkezésére bocsátani vagy saját, épített adatbázisaikon keresztül, vagy távoli reprográfiai szolgáltatás keretében. Az országos szakkönyvtárak egy része újabb webes felületeket hozott létre, és informatikai fejlesztésbe, szoftvergondozásba kezdett.

Kevesebb könyvtár esetében, de a felsoroltakon felül többeknél nőtt az idő- és energiaráfordítás olyan munkafolyamatok esetében is, mint a leltározás, állománygyarapítás, -apasztás, bibliográfiák készítése, a munkatársak képzése, hálózati szolgáltató tevékenység, valamint pályázatokkal, marketinggel és sajtófigyeléssel kapcsolatos feladatok.

Az egyéb szakkönyvtárak

Az egyéb szakkönyvtárba tartozó könyvtárak nem alkotnak homogén egységet, szolgáltatásikat rendkívül sokféle célközönségnek nyújtják. Ide tartoznak a teljesség igénye nélkül a múzeumi, a levéltári, a kutatóintézeti és az egyházi könyvtárak. Ezek között vannak egészen nagy látogatottságú gyűjtemények, de olyanok is, amelyeknek csak néhány tucat vagy párszáz használójuk van. A legtöbbször egészen speciális igényeket látnak el, és talán ezért nem is meglepő, hogy viszonylag kevés egyéb szakkönyvtár esetében történt érdemleges változás szolgáltatásaikban a járványhelyzet hatására.

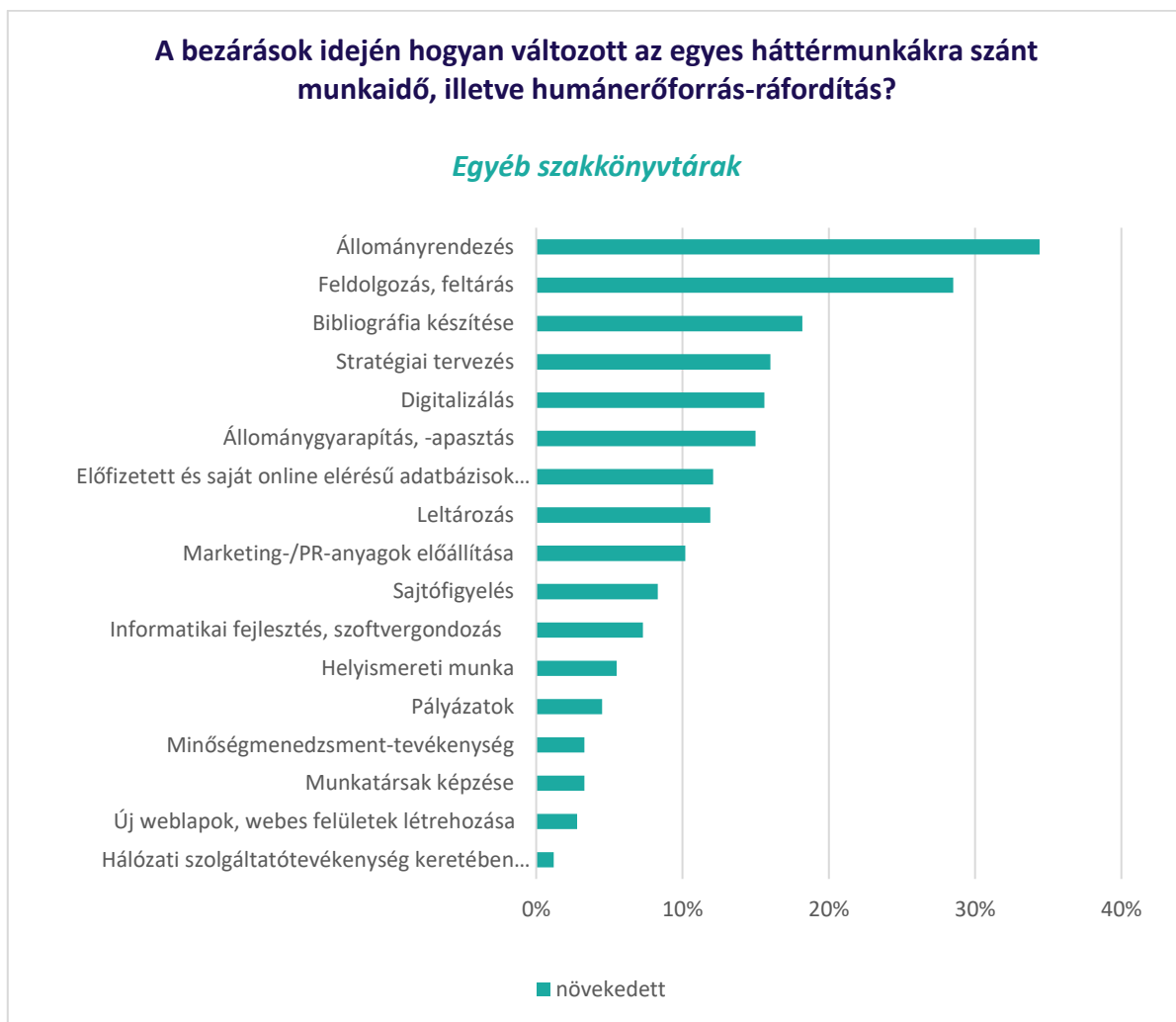
14. ábra



Ennek egyik oka, hogy az ilyen típusú könyvtárak egy része a járványhelyzet idején sem zárt be, másik oka, hogy a felmérésben megjelölt válaszlehetőségek egyszerűen nem voltak relevánsak a legtöbb, egyéb szakkönyvtár típusba sorolt könyvtár esetében, ami abból is látszik, hogy sok válaszlehetőségnél a „Nincs ilyen szolgáltatásunk, és korábban sem volt” opciót jelelték meg.

Bár a nagyközönségnek nyújtott könyvtári szolgáltatások csak kevés esetben relevánsak a könyvtárak e heterogén csoportjára nézve, a felmérésben a háttérmunkákra fordított munkaidő, illetve humán erőforrás-ráfordítás esetleges változására is rákérdeztünk. A válaszokból itt is kirajzolódott az, hogy a többi szakkönyvtárra és a közkönyvtárakra jellemző háttérmunkák közül csak kevés jelenik meg az egyéb szakkönyvtárak csoportjában, ám a hagyományos könyvtári munkafolyamatok ezeknél is jelen vannak.

15. ábra



A járványhelyzet idején e könyvtárak több mint egyharmadában nőtt az idő- és energia-ráfordítás az állományrendezésre, illetve hasonló mértékben a feldolgozásra, feltárára. A szakkönyvtárak fontos feladata a szakterületi bibliográfiakészítés, amelyre a járványhelyzet idején az egyéb szakkönyvtárak is több időt és energiát fordítottak, a többi szakkönyvtárhoz hasonlóan. Néhány további háttérmunkával (digitalizálás, állománygyarapítás, -apasztás, adatbázisok körének bővítése, leltározás, marketing, sajtófigyelés stb.) az egyéb szakkönyvtárak egy része többet foglalkozott a vizsgált időszakban, ám összehasonlítva más könyvtártípusokkal, a változás nem szignifikáns.

A kistélepülési könyvtárak és az ellátott szolgáltatóhelyek

A könyvtári ellátás biztosítása Magyarországon a települési önkormányzatok kötelező feladata, amelynek ellátása történhet nyilvános könyvtár fenntartásával vagy a KSZR⁵ keretén belül, a megyei hatókörű városi könyvtárak szolgáltatásainak igénybevételével.⁶ Ma Magyarországon több mint másfél száz önálló községi könyvtár és több mint két és fél ezer ellátott szolgáltatóhely működik, amelyek együttesen mintegy 360 ezer regisztrált és közel 290 ezer aktív könyvtárhasználó igényeit elégítik ki.

Ezek a zömmel ötezer főnél kisebb lélekszámú településeken található könyvtárak természetesen nem nyújtanak, nem nyújthatnak olyan teljeskörű szolgáltatást közönségük számára, mint a városi vagy a megyei hatókörű városi könyvtárak, hiszen erőforrásaik korlátozottabbak. Ugyanakkor a kis könyvtárak nagy része már a járvány előtt is biztosított több olyan távhasználati lehetőséget, amely a korlátozások ideje alatt is lehetővé tette, hogy az olvasóközönség továbbra is hozzáférhessen mind az olvasnivalókhoz, mind az általánosabb információkhoz. A legutóbbi statisztikai adatok szerint a községi könyvtárak és a megyei hatókörű városi könyvtár ellátásában részesülő települési szolgáltatóhelyek közel harmadában működött – bizonyos feltételek mellett – már korábban is házhoz szállítás, illetve a községi könyvtárak közül nagyjából minden negyedik, az ellátott szolgáltatóhelyek közül pedig minden tizedik saját honlapot is működtetett.

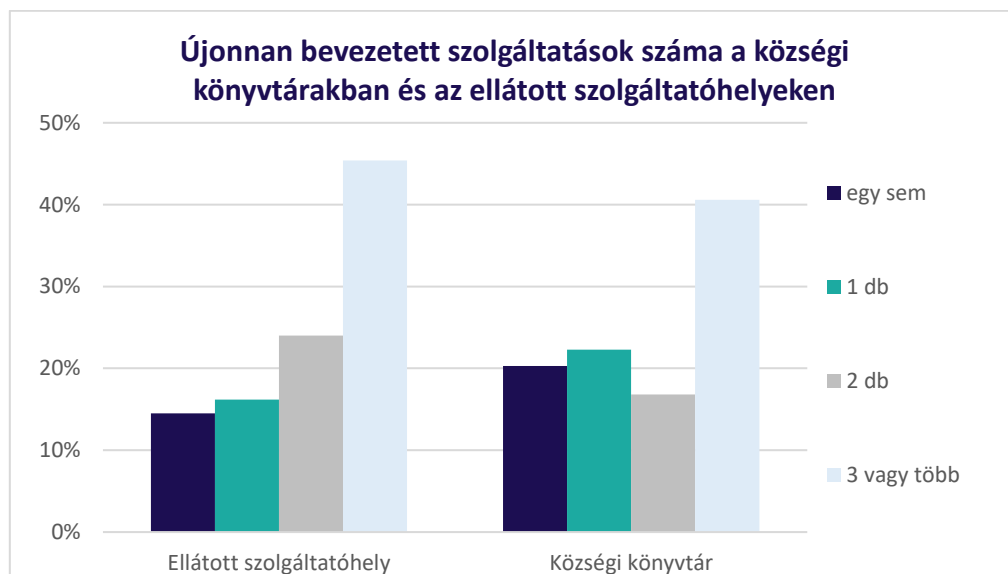
A járványhelyzetre és a személyes igénybevételre vonatkozó korlátozásokra reagálva az önálló községi könyvtárak 80%-a, míg az ellátott szolgáltatóhelyek 86%-a vezetett be legalább egy új szolgáltatástípust, amely az online vagy távoli használatot, illetve a könyvek valamilyen alternatív kölcsönzési lehetőségét volt hivatott biztosítani.

Ezen belül két új szolgáltatást vezetett be a községi könyvtárak 17%-a és az ellátott szolgáltatóhelyek 24%-a, míg hármat vagy annál is többet 41, illetve 45%-a. További 23, illetve 20% bővítette legalább egy korábban már meglévő táv- vagy online használatot lehetővé tevő szolgáltatását.

⁵ 39/2013. (V. 31.) EMMI rendelet a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer működéséről

⁶ 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről 64. § (1)(2)

16. ábra



Az önálló községi könyvtárak leggyakrabban bevezetett új szolgáltatása a könyvtárvételi pont, amelyet minden második vett fel teljesen új szolgáltatásként eszköztárába. Ezt követte a könyvek házhoz szállítása, amelyet tízből négy vezetett be, majd pedig a távoli ügyintézés, amelyet majdnem minden harmadik alkalmazott. További gyakori új szolgáltatás a koronavírusinformáció-szolgáltatás, a távoli referenzszolgáltatás és a különböző online rendezvények, amelyek minden ötödik ilyen könyvtárban megjelentek. A községi könyvtárak további 5–15%-a bővítette – szolgáltatásonként változó arányban – a fent felsorolt, de már korábban is működtetett szolgáltatásait a járvány hatására.

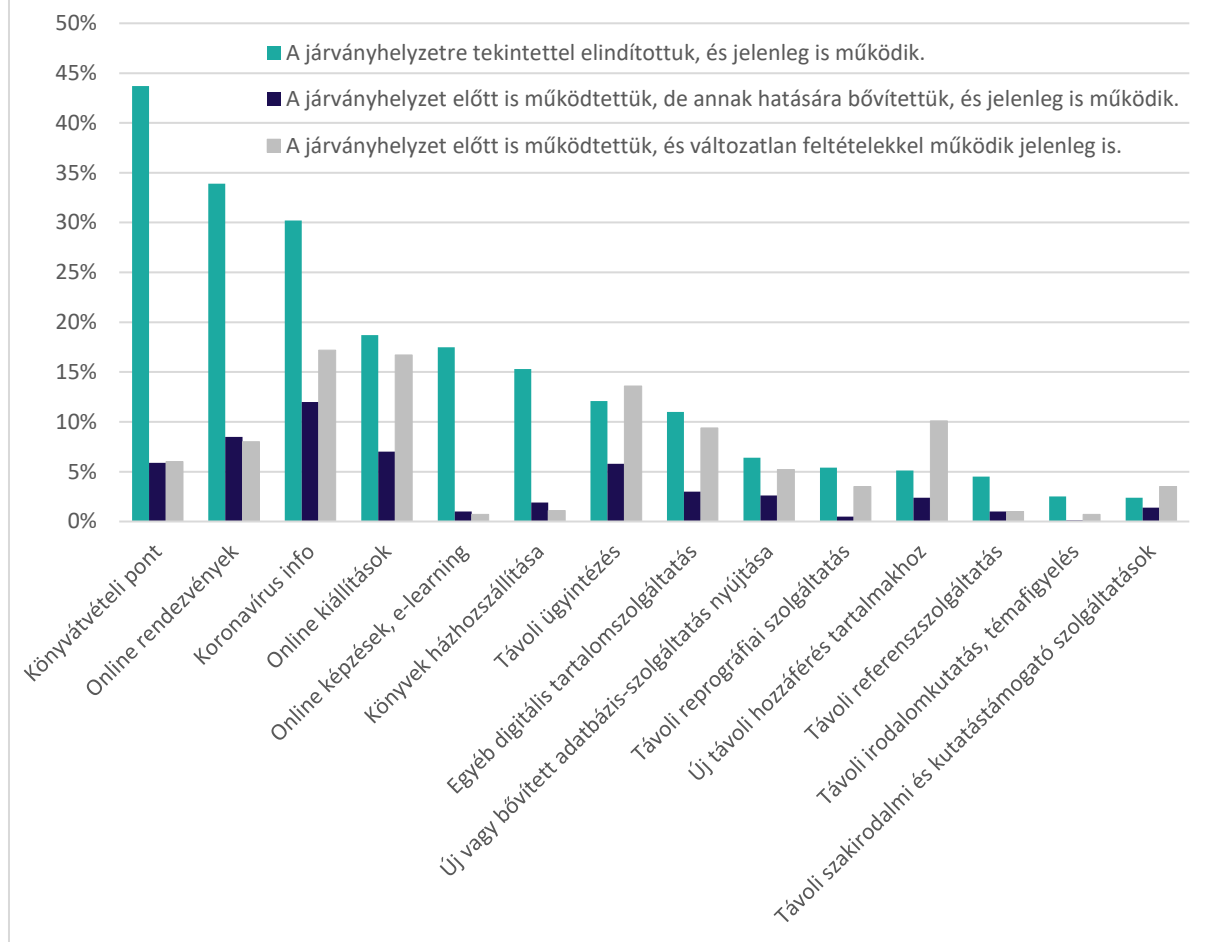
Az ellátott szolgáltatóhelyek esetében a két leggyakrabban bevezetett új szolgáltatás szintén a könyvtárvételi pont és a könyvek házhoz szállítása volt, amelyeket azonban – tekintve, hogy a járvány előtt kevesebben alkalmaztak – még nagyobb arányban vezették be teljesen új szolgáltatásként, mint az önálló községi könyvtárak. Az előbbi kettő szolgáltatást az ellátott szolgáltatóhelyek esetében is a távoli ügyintézés és koronavírusinformáció-szolgáltatás követte a képzeletbeli ranglistán. A távoli referenzszolgáltatás és az online rendezvények ugyan kevésbé intenzíven jelentek meg az ellátott szolgáltatóhelyek körében, mint a községi könyvtáraknál, de még így is a viszonylag gyakori újonnan bevezetett szolgáltatások között szerepelnek.

Akárcsak a községi könyvtáraknál, az ellátott szolgáltatóhelyek között is akadtak olyanok, amelyek a fent kiemelt szolgáltatásokat már korábban is kínálták, így az ellátott szolgáltatóhelyek esetében is további 5–10%-ra tehető a már korábban is működtetett, de a járvány hatására kibővített szolgáltatások aránya.

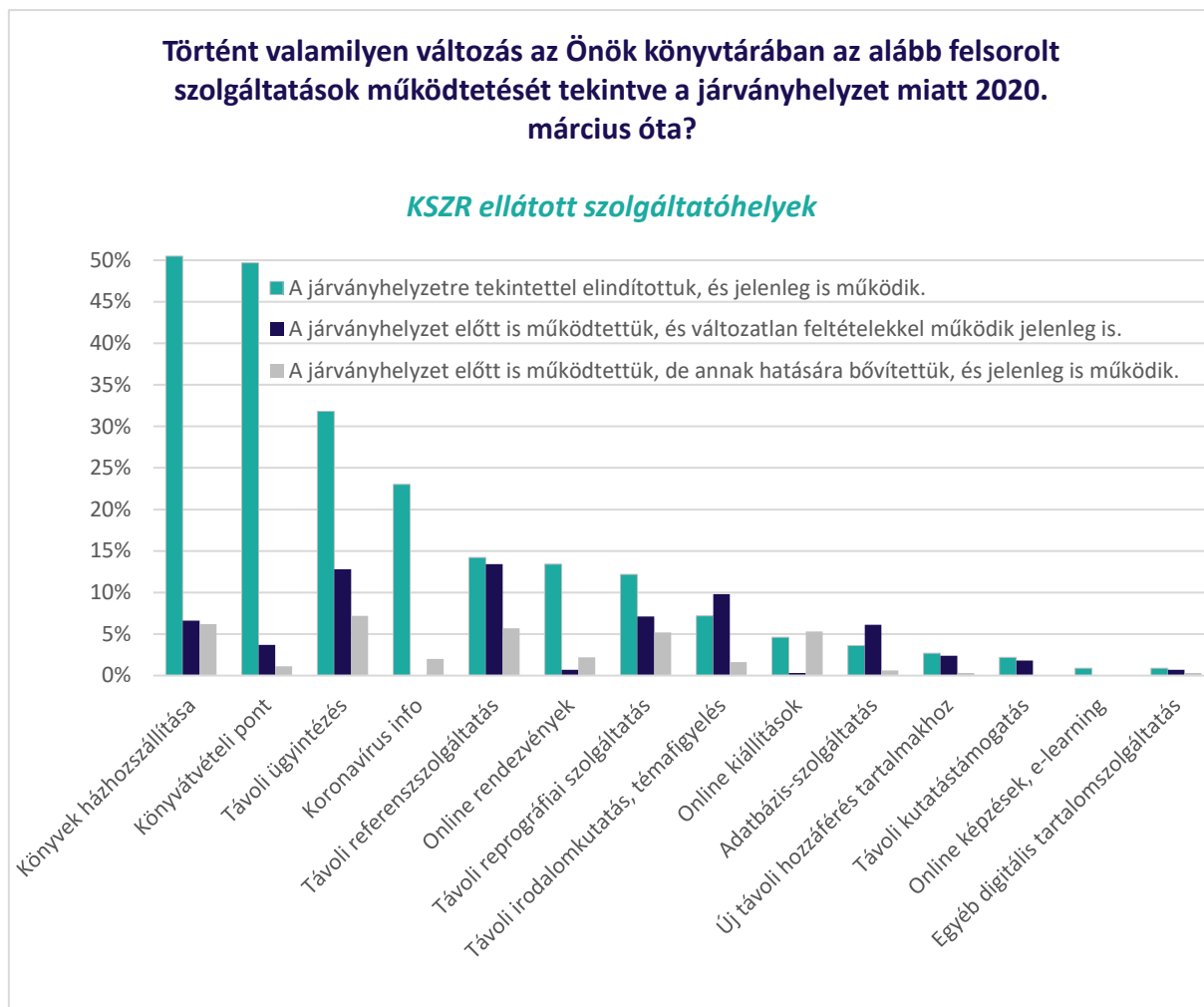
17. ábra

Történt valamilyen változás az Önök könyvtárában az alább felsorolt szolgáltatások működtetését tekintve a járványhelyzet miatt 2020. március óta?

Községi könyvtárak



18. ábra



A könyvtárhasználók elérése és kiszolgálása érdekében tett fokozott erőfeszítések ellenére természetesen az olvasók számára láthatatlan háttértevékenységek sem álltak meg a járvány két, bezárást követelő hulláma alatt. Bár az adatok elemzésének e korai szakaszában még nem lehet egyértelműen kijelenteni, de elképzelhető, hogy bizonyos könyvtárak, illetve ellátott szolgáltatóhelyek úgy reagáltak a járványhelyzetre, hogy esetleges korábbi restanciáik ledolgozására, bepótlására fordítottak több energiát, annak érdekében, hogy a korlátozások – remélt és gyors – feloldása után még jobb minőségben biztosíthassák a hagyományos, személyes kontaktusokat igénylő szolgáltatásaikat.

A könyvtári háttérmunkák közül az állományrendezés volt az, amelyre a leggyakrabban fordítottak több munkaidőt, illetve emberi erőforrás-kapacitást mind az önálló községi könyvtárak, mind pedig a kistéleplési ellátott szolgáltatóhelyek. Ez a tevékenység mindkét körben közel 50%-os arányban fordult elő. A járványidőszak során az állománygyarapítás-, apasztás feladatára fordított többletenergia mind a községi, mind pedig az ellátott szolgáltatóhelyek

nagyjából harmadában volt jellemző. Ehhez hasonló nagyságrendben fordult elő a leltározási munkák előtérbe kerülése is, amely a községi könyvtárak körében némileg gyakoribbnak mutatkozik az ellátott szolgáltatóhelyekhez képest.

A fentiek mellett viszonylag gyakran fordult elő a könyvtárakban és az ellátott szolgáltatóhelyeken is, hogy a normál időszakban a szokásosnál több energiát fordítottak a helyismereti munkákra és a feldolgozás, feltárás feladataira is.

Tekintve, hogy a kérdőívünkön szereplő többi háttér munka jellemzően nem tartozik a községi könyvtáraktól és az ellátott szolgáltatóhelyektől elvárható feladatok közé, hiszen egyrészt munkaerő-állományuk sem teszi lehetővé, hogy minden lehetséges feladattal foglalkozzanak, másrészt pedig a többi feladat nagy részét a megyei hatáskörű városi könyvtárak vállalják fel helyettük, nem meglepő, hogy válaszadóink döntő többsége nem számolt be arról, hogy ezekre több energiát fordítana, mint normál körülmények között.

19. ábra



20. ábra



Az egyházi könyvtárak

Kérdőívünket ugyan az egyházi könyvtárak számára is elküldtük, de nem érkezett be annyi válasz, hogy azt saját eredményeink alapján is érdemes lenne külön számszerűsíteni. Ezen a ponton ezért külső forrásokhoz fordulunk, és a *Könyv, Könyvtár, Könyvtáros* című folyóiratban megjelent kutatások⁷ eredményeit összegezzük saját nézőpontunkból.

Abban a felmérésben az Egyházi Könyvtárak Egyesülésének 31 tagkönyvtára vett részt, és az alapján vázolhatjuk fel az egyházi könyvtárak járványhelyzetre adott válaszait.

Az idézett felmérés eredményei alapján úgy tűnik, hogy a pandémia első hulláma idején az egyházi könyvtárak sem tartották fenn a vírus előtt megszokott munkarendet, és többségükben bevezették az otthoni munkavégzést, könyvtári ügyelettal kiegészítve.

⁷ Ásványi Ilona (2020): „Nyugodt munkával keresve kenyerünket” – Az egyházi könyvtárak a pandémia idején. *Könyv, Könyvtár, Könyvtáros*, 29. évf. 5. sz. 3–18.; Ásványi Ilona – Kövécs Ildikó (2020): „Ne veszítsétek el tehát bátor bizalmatokat” – Egyházi könyvtárosok és könyvtárak a pandémia második hullámában. *Könyv, Könyvtár, Könyvtáros*, 29. évf. 11. sz. 10–28.

Az első hullám során a leggyakoribb otthoni munkatevékenységek az adatbázisztisztítás és -javítás, az egy-egy adatról történő tájékoztatás és a bibliográfiai leírás, katalogizálás voltak, amelyeket a kutatószolgálati és a honlapgondozási munkák követtek. Ezenkívül jellemző volt még a menedzsmenttevékenységek újragondolása, a nyilvántartások számítógépre vitele, bizonyos dokumentumok analitikus feltárása, továbbá alkalom adódott kutatásokkal és publikációkkal foglalkozni, előadásokra felkészülni.

Habár a kölcsönzés az egyházi könyvtárak zömére nem jellemző, a távhasználat és a kölcsönzési igény különösen a vizsgaidőszakokban jellemzően megemelkedik, így az elektronikusdokumentum-szolgáltatás előtérbe került. A távhasználat (szaktájékoztatás és kapcsolattartás) közösségi oldalak, honlap és levelezőrendszer segítségével valósult meg. Igyekeztek megelőzni a hasonló kérdéseket, így hasznos oldalakat, segédleteket, gyűjteményeket és adatbázisokat tettek közzé oldalaikon.

Azokban az egyházi könyvtárakban, ahol a hangsúly nem az ismeretterjesztésen, hanem az állományvédelmen van, helyenként ideiglenes munkaállomásokkal, otthon oldották meg a digitalizálást.

Mindemellett a fenntartó engedélyével több helyen is lehetőség volt kölcsönzésre, amelyet előre összekészített könyvcsomagokkal oldottak meg, továbbá határozatlan időre meghosszabbították a kölcsönzések határidejét.

A vírus első hulláma nem vezetett elbocsátásokhoz, és csak néhány helyen váltak meg a nyugdíjas, illetve a megbízási vagy vállalkozási szerződéssel dolgozó kollégák egy kis részétől. A megváltozott helyzetre tekintettel több helyen is csökkentett fizetést kapott ezen időszak alatt a könyvtárosok egy része.

Az újrainvitást követő időszakban az egyházi könyvtárak nagyjából fele saját honlapján, ötöde valamilyen közösségimédia-felületen, negyede pedig egyéb módon adta hírül olvasóinak az újrainvitás információit. Ekkortól az egyházi könyvtárak több mint felében minden szolgáltatás azonnal helyreállt, de ahol a fokozatosság elvét követték, ott is nagyobb részében elérhetővé váltak az olvasó- és a kutatótermek, valamint a távhasználat és a kölcsönzés. Ezekhez a szolgáltatásokhoz óvintézkedésként mindenhol az olvasóterek és az eszközök gyakori fertőtlenítése, illetve a visszavitt könyvek karanténban történő elhelyezése társult a távolságtartás, a maszkviselés és a kézfertőtlenítés általános gyakorlatához.

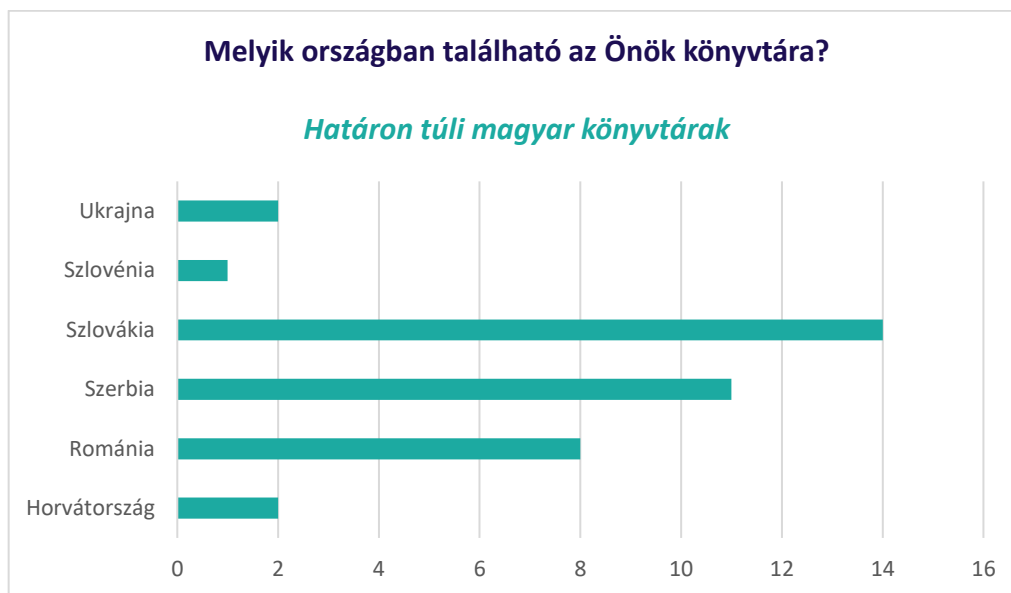
A pandémia második hullámának kezdetétől az egyházi könyvtárakban is kevésbé volt már jellemző a home office típusú munkavégzés. A távmunkákban folytatott tevékenységek aránya összességében lecsökkent, és ezek közül a tájékoztatási, a bibliográfiai, kutatószolgálati tevékenység, valamint az adatbázis-tisztítás és -javítás voltak a legjellemzőbbek.

Az egyházi könyvtárak többsége nem alkalmazott olyan drasztikus megoldásokat, mint az első hullám idején. Azok a könyvtárak, amelyek valamely intézmény (például főiskola, egyházmegyei hivatal) részeként működnek, a munkatársak számára folyamatosan szolgáltattak, míg a külsős könyvtárhasználók számára csak néhány intézmény tudta biztosítani a helyben használatot és a kölcsönzést a járványügyi intézkedések betartása mellett.

A határon túli könyvtárak

Kérdőívünk segítségével megpróbáltuk felmérni azt is, hogy a határon túli magyar könyvtárak miként reagáltak a pandémiára, ezért kérdőívünket – apróbb, szükségszerű módosításokat követően – elküldtük részükre is. Mivel esetükben pontos címlistával nem rendelkezünk, csak az úgynevezett „hólabdás” mintavételi módszerrel dolgozhattunk. Ennek keretében első körben a hét szomszédos ország 13 könyvtárába küldtük el a kérdőívet, továbbá 5 olyan határon túli könyvtárosszervezet számára, amely összefogja az adott ország magyar ajkú könyvtárosait. Utóbbiaktól azt kértük, hogy továbbítsák kérdőívünket minden általuk ismert, és az adott országban található magyar könyvtár számára. A felkérőlevél kiküldésére 2021. január 21-én került sor, és január 29-éig összesen 38 határon túli könyvtárból érkezett válasz.

21. ábra

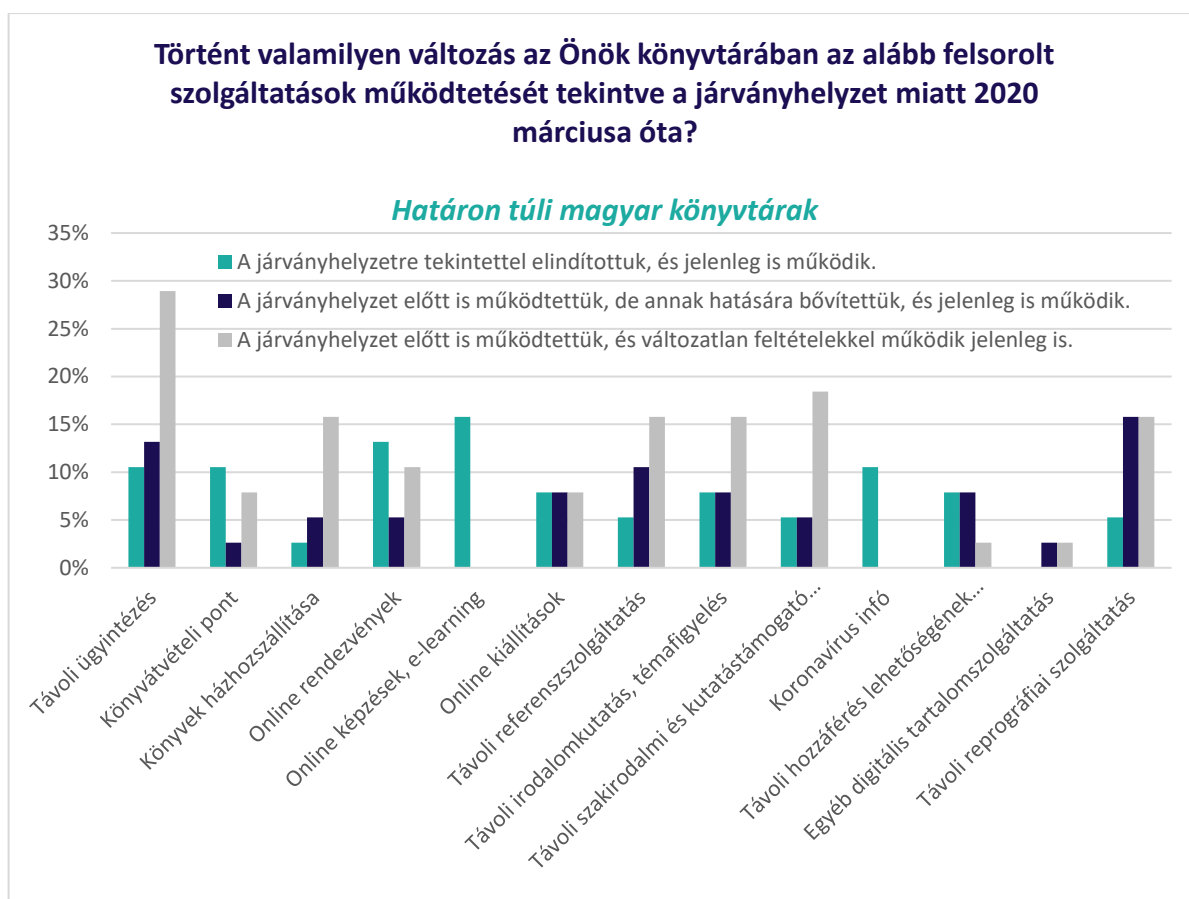


A szomszédos országok közül csak Ausztriából nem sikerült információt szereznünk, ellenben a Felvidékről 14, Erdélyből 8, a Vajdaságból pedig 11 kitöltött kérdőív is visszaérkezett. A megvalósult mintában összesen 11 községi, 13 kisvárosi (legfeljebb harmincezer lakossal

rendelkező) és 14 nagyvárosi könyvtár szerepel. Természetesen az alacsony esetszámok miatt ez a kiegészítő adatfelvétel semmilyen szempontból nem tekinthető reprezentatívnak, így általános következtetéseket nem vonhatunk le belőlük, arra viszont alkalmas, hogy némi betekintést nyerjünk a határon túli könyvtárak egyedi megoldásaiba.

A járványhelyzet első heteiben a magyarországi könyvtárakhoz hasonlóan, a határon túli könyvtárakban is jelentős korlátozásokra került sor a személyes használatot illetően. Az új helyzet kihívásaira nagyon hasonló válaszok, megoldások születtek, mint az országhatáron belül. A válaszadó határon túli magyar könyvtárak körében is jelen volt minden olyan régi és új szolgáltatás, amelyet az olvasók, könyvtárhasználók kiszolgálása érdekében az országhatáron belüli könyvtárak is alkalmaztak. Így a válaszadó határon túli könyvtárak körében is jelen volt a telefonon és e-mailben történő távoli ügyintézés, a távoli referenzszolgáltatás, a távoli irodalomkutatás és témafigyelés, valamint a távoli szakirodalmi és kutatástámogató tevékenységek.

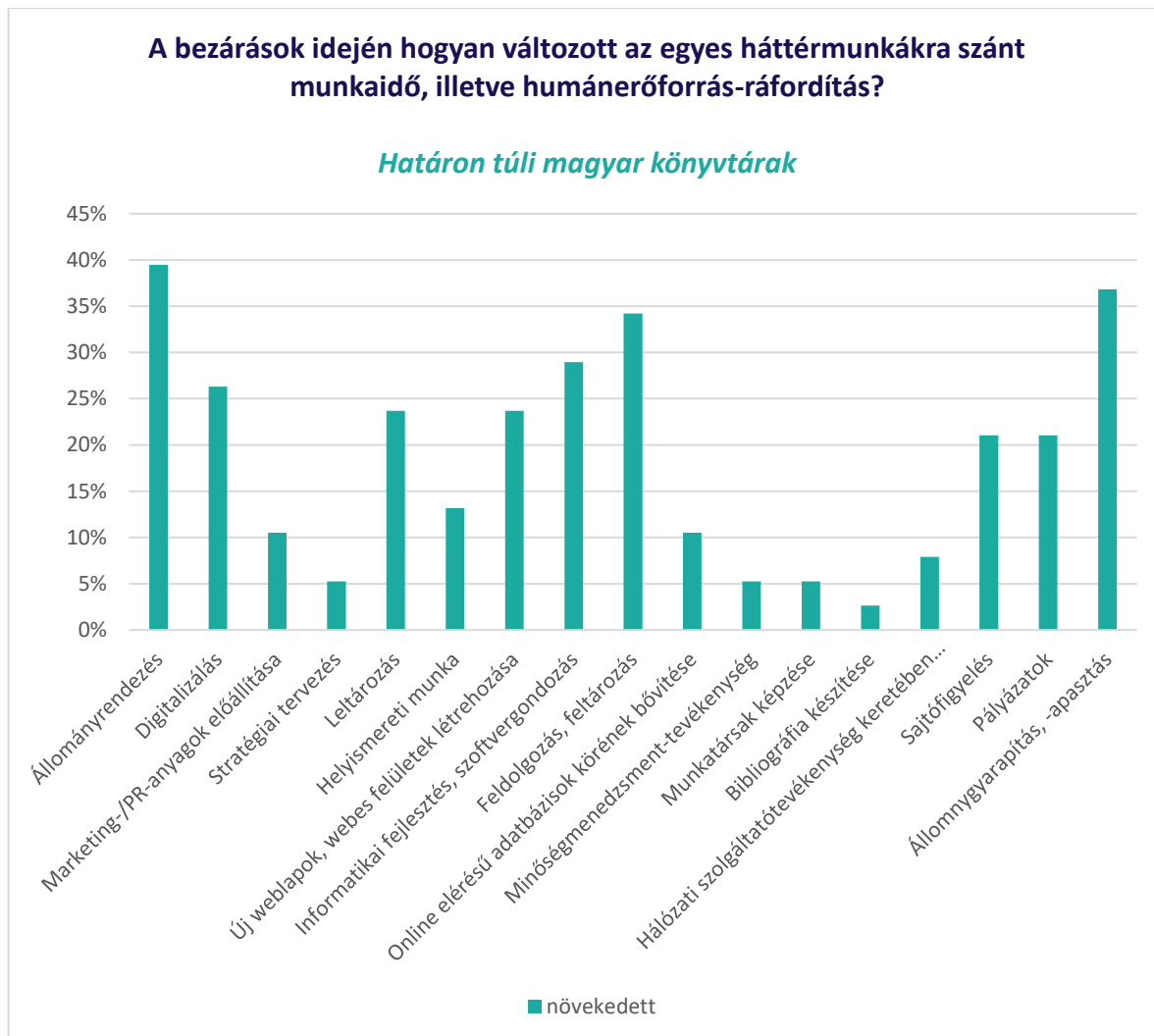
22. ábra



Szintén többen alkalmaztak külső könyvtvételi pontokat és könyvek házhoz szállítását, bár úgy tűnik, e szolgáltatások elterjedtsége a válaszadó határon túli magyar könyvtárak esetében kisebb volt, mint az itthoniaknál. A könyvtárhasználókkal történő kapcsolattartáshoz és

segítségnyújtáshoz a határon túli magyar könyvtárak próbáltak minden lehetőséget megragadni, így körükben is a korábbiakhoz képest intenzívebbé vált a különböző közösségimédia-felületeken, illetve a könyvtárak saját weboldalain történő kommunikáció.

23. ábra



A járványhelyzet és az időszakos zárvatartás az országhatáron túli magyar könyvtárakban sem jelentette a feladatok számának, illetve a munkateher nagyságának csökkenését. Sok határon túli magyar könyvtárban szintén előtérbe kerültek a háttér munkák, így válaszadóink körében elsősorban az állományrendezés, -gyarapítás és -apasztás, feldolgozás, leltározás, de több helyen az informatikai fejlesztésekre, új webes felületek készítésére, vagy digitalizálásra is több időt és energiát fordítottak.

Összegzés

Adataink alapján összességében megállapítható, hogy a hazai könyvtárak döntő többsége a járványhelyzetben is megtalálta a könyvtárhasználók elérésének és kiszolgálásának alternatív és/vagy innovatív módjait és eszközeit. A könyvtárhasználók elérésének és informálásának terpe nagyrészt átkerült az online virtuális térbe, de a könyvtárak fejlesztéseinek következtében a használók itt is a korábbiaknál jóval több és bővebb információt, dokumentumot értek el. Az olvasók egyedi kérdéseit a távoli információ, illetve referenzszolgáltatás korábban is ismert eszközeinek (például telefon, e-mail) fokozottabb igénybevételével ki lehetett elégíteni. Az egyetemi hallgatók és kutatók dokumentumigényeit új adatbázis-szolgáltatások kialakításával vagy a régiók bővítésével, illetve ingyenessé tételével, valamint a távoli elérés feltételeinek megteremtésével és bővítésével kísérelték meg kiszolgálni.

Fontos kiemelni, hogy még a hagyományos könyvkölcsönzés sem állt le szinte sehol az országban, csak a könyvtár épülete helyett külső könyvtárvételi pontokon vagy házhoz szállítás segítségével történik. A megyei hatókörű városi könyvtárak, a fővárosi könyvtár, valamint a városi könyvtárak közül megközelítőleg ötből négy működtet a járványhelyzetben könyvtárvételi pontokat, és minden második vállalja a könyvek házhoz szállítását is. A kisebb települések közül nagyjából háromból kettőben van lehetőség külső átvételi pontokon hozzájutni könyvekhez, és minden harmadikban lehet házhoz szállítást kérni.

Mivel a könyvtári szolgáltatásokra a járványhelyzetben is megmaradt, sőt, talán még fokozódott is az igény, a hazai könyvtárak igyekeztek minden lehetséges eszközt megragadni a könyvtárhasználók kiszolgálása érdekében, ami jelentős idő- és energiaráfordítással járt a könyvtárosok részéről. A háttérmunkák közül a különböző dokumentumok már korábban is intenzíven zajló digitalizálása tovább fokozódott, valamint a leltározási, állományrendezési munkákra is több időt fordítottak a könyvtárak, ami arra utal, hogy a lakossági ellátás új eszközeinek és szolgáltatásainak bevezetése, bővítése, fejlesztése ellenére mégis nagyon készülnek az újranyitásra, s arra, hogy a járványhelyzet elmúltával olvasókat a korábbiaknál is megfelelőbb elrendezéssel és terekkel fogadhassák. Így remélhetjük, hogy a járványhelyzet elmúltával a hazai könyvtárak megerősödve, és a korábbiaknál bővebb és jobb minőségű szolgáltatásokkal fogadhatják majd a könyvtárlátogatókat.

Melléklet

M1. Megyei „gyorskapcsolás”

M1.1. Pest megye: Hamvas Béla Pest Megyei Könyvtár (PMK) (Szentendre)

Pest megyében a települések könyvtárai és a PMK is bezárt tavasszal. A bezárás mellett a könyvtárak egy része (például Gödöllő) élt az új lehetőségekkel, és az előírásokat betartva biztosított kölcsönzést, házhoz szállítást és online rendezvényeket. A PMK-ban a tavaszi bezárás során az online rendezvények kaptak hangsúlyt.

A PMK-ban az újrainytás nagyon óvatosan történt tavasszal. Kezdetben az ajtóban kerültek átadásra az előre megrendelt könyvcsomagok, majd két hét után állt helyre a normál kölcsönzés. A használói forgalom jelentős volt, de a korábbi évek hasonló időszakához képest az értékek körülbelül 20–30%-kal alacsonyabbak.

A második hullám már felkészültebben érte a könyvtári ellátás szereplőit, így a PMK-t is. Három napon belül biztosították a könyvkölcsönzés lehetőségét a kapuban, és két héten belül elindították a házhoz szállítást az idősebb, mozgásukban korlátozott használóknak. Ez utóbbit fenntartják a pandémia után is, mert nem jelent nagy terhet. A rendezvények akkor kerülhetnek online térbe, ha ezt a meghívott előadó vállalja. Az intézkedések révén a novemberi forgalom nem maradt el jelentősen, csupán 10%-kal a korábbi évek novembereihez képest. Ugyanakkor a honlap forgalma az egész évet tekintve mintegy 30%-os növekedést mutat a decemberi adatok nélkül. Jól látható tehát, hogy a használók az online szolgáltatások igénybevételét preferálják.

M1.2. Győr-Moson-Sopron megye: Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér (KPKKT) (Győr)

A pandémia tavaszi időszakában 2020. március 13-tól június 14-ig voltak zárva a KPKKT szolgáltatási pontjai, de működött az online tájékoztatás. Hétfőtől péntekig 9.00 és 17.00 óra között lehetett adatokra, nevekre, fogalmakra, évszámokra, könyvcímekre, oktatást és tanulást segítő információkra kérdezni. A kérdésekre könyvtári és/vagy internetes forrásokon alapuló releváns, ellenőrzött, megbízható választ küldtek 24 órán belül e-mailben. Kérésre szintén e-mailben maximum 20 oldal terjedelmű digitális másolatot küldött a könyvtár a szerzői jogi törvényben foglaltak figyelembe vételével. A szolgáltatás a Kisfaludy-könyvtárból működött a szaktájékoztató kollégák közreműködésével. Mindezek mellett fokozottabb tartalom- és eseményszolgáltatást nyújtottak a könyvtár online felületein (honlap, Facebook, Instagram), ahol helytörténeti és évfordulós írások, vetélkedők és intenzíven bővülő adatbázisok váltak elérhetővé.

Június 15-étől, az újrainítást követően hétfőtől péntekig a megszokott nyitvatartási rendben várták a látogatókat. A szolgáltatás dokumentumok visszavételére és kölcsönzésére korlátozódott, helyben használatra és internetezésre még nem volt mód. Július 1-jétől valamennyi szolgáltatás ismét igénybe vehetővé vált. A könyvtár a beiratkozások érvényességét három hónappal meghosszabbította, a vírushelyzet előtti késedelmi díjak július 10-ig elengedésre kerültek. Elmondható, hogy az olvasók aggódtak, s szomorúan konstatálták a könyvtár veszélyhelyzet miatti bezárását. Örültek az újrainításnak, fegyelmezetten, a vírusvédelmi szabályok betartásával vették igénybe a szolgáltatásokat. Az újrainítás utáni két hétben nagy érdeklődés és megnövekedett forgalom volt tapasztalható, majd a látogatottság beállt a korábban megszokott szint körülbelül 50%-ára. Érezhető volt az óvatosság és a tartózkodás a vírushelyzet miatt.

1. táblázat

KPKKT	2019	2020. december 15-ig*
Látogatók száma (fő)	132 284	91 847
Kölcsönzések száma (db)	333 436	283 883

*2020-ban 4 hónappal kevesebb a nyitvatartási napok száma! Ezt figyelembe véve a 2020-as értékek kiegyensúlyozottságot mutatnak.

Október 12-étől járványvédelmi megelőző intézkedésként átmenetileg csak kölcsönzési szolgáltatást biztosítottak, három hétig helybeni használatra és internetezésre nem volt mód. November 2-ától a helyben használati lehetőséget is ismét igénybe vehették olvasók. November 11-étől ismét zárva vannak a szolgáltatási pontok. A könyvek kölcsönzési ideje automatikusan meghosszabbításra kerül, a zárvatartás idejére késedelmi díj nem kerül felszámolásra. Lehetőséget biztosítanak a beiratkozott olvasóknak arra, hogy dokumentumokat válasszanak ki kölcsönzésre az online katalógus alapján. Az átvételi pont a központi könyvtár felnőtt olvasószolgálatára hétfőn, szerdán, csütörtökön és pénteken 9-től 8 óráig. Ott a korábban kölcsönzött dokumentumok is leadhatók. A honlap folyamatos tájékoztatást nyújt a helyzethez igazodó szolgáltatásokról. Állandóan frissülő tartalmak: vetélkedők, rejtvényfüzetek, könyvajánlók, helytörténeti írások érhetőek el. A könyvtár Facebook-oldalán a szokásos posztok kerültek bővítésre, így a szolgáltatással kapcsolatos hírek, az online vetélkedők (például: *Mennyire ismered a lakhelyed?* – vetélkedő Győr városrészeiről, *Bezárt a lakás? Nyisd ki az elméd!* – versíró pályázat középiskolásoknak, Beethoven-vetélkedő), videók az online szolgáltatásokról (*Szolgáltatási kisokos* című sorozat), könyvismertetések, képes ajánlók (például *Könyvtippek karácsonyra*).

A gyermekkönyvtár Facebook-oldala napi tematikus tartalmakat szolgáltat: hétfő – *Merengő*, kedd – *Faliújság*, szerda – *Helyszínelő*, csütörtök – *Könyvajánló*, péntek – *Alkoss otthon*.

Egyértelműen elmondható, hogy a rendezvények száma az előző év azonos időszakához képest csökkent, annak ellenére, hogy a szeptember, október, november eleje elég sűrű volt. A nagyobb rendezvények – Könyvszalón, Búcsú, Szüret, kórus- és zenekari találkozók – nem kerültek megszervezésre. Számtalan ismeretterjesztő előadás maradt el előadói visszalépés (idős kor), klasszikus koncertek pedig a zenekari tagok hiányása miatt.

M1.3. Hajdú-Bihar megye: Méliusz Juhász Péter Könyvtár (MJPK) (Debrecen)

A pandémia első hulláma idejében az MJPK ingyenes adatbázisokat tett elérhetővé honlapján, így az olvasók elektronikus formában érthettek el könyveket, folyóiratokat és filmeket is. Őszszeggyűjtésre és megosztásra kerültek azok a hiteles helyek, amelyek a koronavírussal kapcsolatban forrásként ajánlhatók voltak. A könyvtár rendezvényei, kiállításai – a lehetséges esetekben – a virtuális térbe költöztek át.

Az újrainyitást követő időszakban az olvasók részéről óvatosság volt megfigyelhető. Bátoranul tértek vissza a közösségi terek használatához. Érezhetően rövidebb volt a kölcsönzést megelőző válogatási idő is, lassan állt vissza minden a megszokott kerékvágásba.

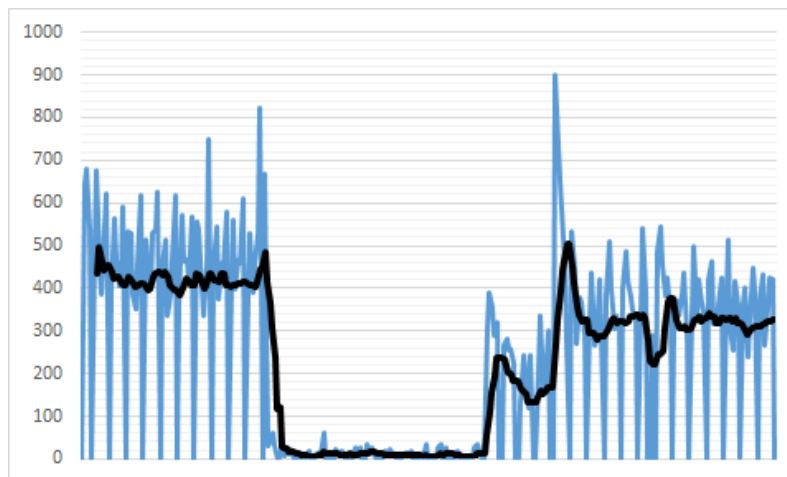
A június 15-i újrainyitást követő forgalmi adatok azt mutatják, hogy eleinte jóval kevesebb kölcsönzés volt, majd fokozatosan emelkedett a szám, de a megszokott értékeket nem sikerült elérni. A tavalyi év azonos időszakát nézve annak 80%-a realizálódott. Igaz, ez tartósan fennmaradt a következő bezárásig.

Az őszi bezárás ellenére az MJPK szolgáltató helyein 2020. november 25-től ismét lehetővé vált a könyvek kölcsönzése. Az olvasók előzetesen könyvlistát állítanak össze, amelyet telefonon vagy e-mailben juttatnak el a könyvtárba. Másnap pedig mehetnek a már összeállított könyvcsomagért, amelyet az ajtón vagy az ablakon keresztül kapnak kézhez. Továbbra is jellemző szolgáltatás az online térben működő kiállítás. A helytörténeti gyűjteményt használva érdekességeket közlő videókat készít és tesz hozzáférhetővé a könyvtár. Az egységek Facebook-oldalai is nagyon aktívak. Kézműves foglalkozások, mesemondások, előadások és közösségi események közvetítései várják a virtuális látogatókat.

A bezárás időpontjában érvényes beiratkozással rendelkező olvasók első alkalommal négyhónapos, az őszi hullám esetében pedig kéthónapos lejáratú hosszabbítást kaptak. A helyzetre való tekintettel az MJPK engedményt is tett. Az eddigi hat könyv helyett tizenkét kötet

kölcsönzését engedélyezik. Az olvasók rendkívül hálásak, hogy a zárvatartás alatt is kölcsönözhetnek, sok embernek ugyanis – az egyéb kulturális színterek bezárultával – most valóban ez az egyetlen kulturális kikapcsolódási lehetősége.

24. ábra



A grafikon az MJPK tavaszi bezárását mutatja. Jól látható, hogy az újraindítást könyvtárhasználati csúcs követte, majd a megszokott értékekhez közel stabilizálódott a könyvtár forgalma.

M1.4. Békés megye: Békés Megyei Könyvtár (BMK) (Békéscsaba)

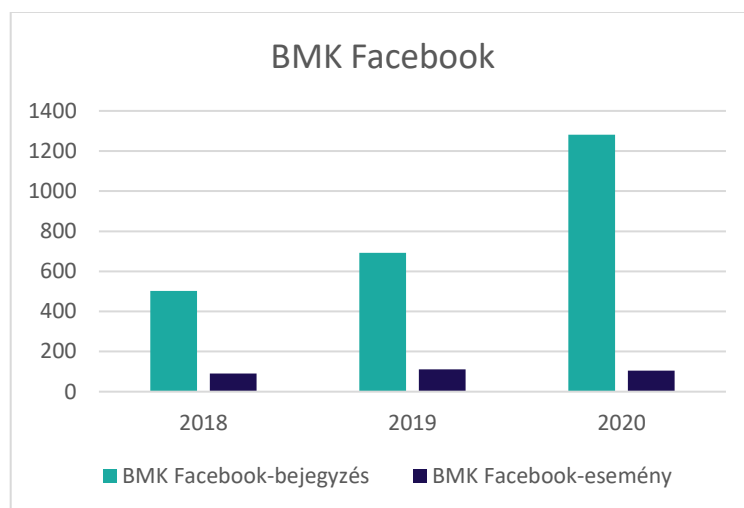
A pandémia első hulláma idején a könyvtárak bezárását a „Könyvet házhoz” szolgáltatás meghirdetésével próbálták kompenzálni. Emellett az otthonról űrlap, e-mail, telefon segítségével történő könyvrendelések alapján a BMK könyvcsomagokat állított össze, amelyek átadása a teraszon, a könyvtár előtt és/vagy a főutcán kialakított pavilonnál, szabad téren történt. Nagy érdeklődés fogadta a honlapon, illetve a BMK Facebook-oldalán megjelentetett könyves, filmes, zenei ajánlókat is. Kuriózum volt a 3D-s ajándéktárgyak rendelési lehetősége, ezeket a könyvtár 3D-s nyomtatójával nyomtatták ki.

Az online, illetve a közösségi felületeken való megjelenést szemlélteti az alábbi táblázat, amelyből jól látszik, hogy a 2020-as esztendő ezen a téren nem hozott negatív változást a BMK életében.

2. táblázat

	2018	2019	2020	% 2019-hez képest
Honlap	548	492	507	103,0
BMK Facebook-bejegyzés	502	693	1282	185,0
BMK Facebook-esemény	91	112	105	93,8
BMK Instagram	41	70	111	158,6
Csabai Mérleg	24	25	6	24,0
BMK Youtube + gyermekkönyvtár	6	2	36	1 800,0

25. ábra



Az újrainítást követő időszakban a könyvtár intenzív, bár az előző évi értékeket el nem érő könyvtárhasználatot mért: az olvasók nagyon készültek arra, hogy ismét könyvtárba jöhessenek. A hagyományos könyvtárhasználat fenntartása mellett a BMK a nyitást követően a kényszerből elhalasztott pályázati programok megvalósítására fókuszált, ezért nőtt ekkor a rendezvények és a rendezvényeket látogatók száma. Nem hasonlítható ez az időszak más évek programsorához, de az jellemző volt, hogy szívesen jöttek a programokra olyanok is, akik még nem voltak könyvtári tagok.

3. táblázat

Változás 2019–2020	jan.	febr.	márc.	ápr.	máj.	jún.	júl.	aug.	szept.	okt.	nov.
% kölcsön- zők	98,7	98,0	70,4	3,4	5,4	60,4	74,3	77,4	83,0	83,5	62,9
% aktív ol- vasójegy	98,3	97,8	70,2	3,4	5,4	60,5	74,3	77,9	82,5	83,7	62,8
% kötet	100,3	100,5	75,5	4,6	5,1	57,1	77,3	81,3	92,1	85,1	69,7

A fenti táblázat hónapról hónapra szemlélteti a kölcsönzők, az aktív olvasójeggyel rendelkezők és a kölcsönzött kötetek százalékos arányát a 2019-es év azonos időszakához viszonyítva. Az év eleje még jól indult, hiszen majdnem sikerült az előző évi értékeket elérni, sőt a kölcsönzött kötetek vonatkozásában ténylegesen sikerült azt meg is haladni. Március közepétől azonban a bezárás a teljesítést pár százalékosra csökkentette.

A pandémia második hulláma beköszöntével a BMK a tavasszal alkalmazott megoldásokkal rukkolt azonnal elő. Ezt tették a megye könyvtárai is; csupán három kivételről tudunk, ahol a polgármester nem engedte a könyvesomagok átadását. Újabb szolgáltatást a BMK kollektívája nem tervez, a meglévők jól beváltak. Azonban a munkavégzés módja megváltozott: tavasszal a legtöbben még otthonról dolgoztak, az őszi időszakban csak néhányan választották a „home office” munkát – talán azért is, mert a könyvtárosok lételeme a csapatban való munkálkodás.

A BMK a korábban szokásos nyitvatartási rendben szolgáltat. Működik a kölcsönzés, az online tájékoztatás, elérhetők a játékok, kvízek. A könyvtárosok a könyvtár épületében 7 és 19 óra között vannak jelen, ekkor vehető át a kért könyvesomag.

M1.5. Baranya megye: Csorba Győző Könyvtár (CSGYK) (Pécs)

A Csorba Győző Könyvtár 2020 májusában indította be Könyv(fu)tár szolgáltatását, amely a tavaszi időszakban csak házhoz szállítást jelentett (heti 50–60 db). Ezt a szolgáltatást június 22. után leállították, majd ősszel futott fel igazán újra. A márciusban kihirdetett veszélyhelyzet után erőforrás-átcsoportosítással támogatást kaptak az online szolgáltatások (online rendezvény, felolvasások, írott tartalomszolgáltatás weboldalon és a közösségi médiában stb.). A kistéleplési

igények ebben az időszakban postai küldemények útján kerültek kielégítésre. A júniusi újryantást követő időszak tapasztalatait az alábbiakban foglaljuk össze.

Apáczai Fiókkönyvtár

Egy-két hétig tartó olvasói roham jelentkezett, amely a háromhónapos tavaszi zárvatartás miatt következett be. A júliusi–augusztusi forgalom a nyáron megszokott átlagos számokat hozta, az éves megszokott forgalomhoz képest viszont kevesebb volt a látogatók száma. Szeptembertől az oktatás beindulásával megint nőtt a forgalom, de programjaik már nem indulhattak el. Sorra elmaradtak a tervezett rendezvények, valamint a gyerekek sem látogathatták a könyvtárat, így a megszokott szeptemberi, októberi, novemberi forgalom is érezhetően visszaesett. Novemberben a bezárás előtt még volt egy kisebb roham.

Belvárosi Fiókkönyvtár

A látogatók száma és a kölcsönzések száma is némileg csökkent. Az idősebb olvasók ritkábban látogatták a könyvtárat, megnőtt a telefonos hosszabbítások száma. November elején néhány olvasó a megszokottnál több kötetet kölcsönzött ki, készülve az esetleges bezárásra.

Csipkefa Gyermekkönyvtár

A forgalom inkább stagnált. A csoportok elmaradása miatt is tapasztalható némi látogatói visszaesés. Sokan csak nyár végén jöttek rá, hogy nyitva van a könyvtár, mert nem kaptak e-mailt a nyitásról (ezt szóvá is tették).

Kertvárosi Fiókkönyvtár

Enyhe csökkenés volt tapasztalható a látogatók számában, kevésbé ültek be a használók, a helybeni folyóiratolvasás csökkent. Néhányan ritkábban mentek, de több könyvet vittek. A csökkenő tendencia főleg az idősek könyvtárhasználatában látszott meg, a gyerekek, fiatalok könyvtárlátogatásában ez nem számottevő. A rendezvények elmaradtak, így a rendezvénylátogatók száma is visszaesett.

Várkonyi Fiókkönyvtár

Nem volt roham, bár készült rá a könyvtár. Az idősebb olvasók inkább hosszabbítottak még, mert nem mertek jönni személyesen. A rendezvények sorra elmaradtak. A helyzetet csőtörés nehezítette, majd a visszavételi pont megnyitása után ismét jött a bezárás. A telefonos megkeresések száma 20%-kal nőtt az előző év hasonló időszakához képest.

Tudásközpont

Nem következett be az olvasói roham, pedig felkészültek rá. Nagyon sok telefonos megkeresés érkezett. Az alábbi két táblázat az újranyitást követő, két bezárás közötti időszak forgalmi adatait tartalmazza.

4. táblázat

Tudásközpont összesen	2019	2020	Különbség
Személyes, helybeni használat (fő)	69582	47285	- 32%

5. táblázat

CSGYK összesen	2019	2020	Különbség
A kölcsönzések száma (db)	80117	72719	- 9,2%

A rendezvények száma az egész megyében csökkent, nagyjából száz rendezvény került megtartásra a megszokott 450–500 helyett. Pécs városában hasonló a helyzet, itt is a negyedére esett vissza a rendezvények száma. Ezek megvalósítása zömmel az online térbe került. A rendezvények számának csökkenése óhatatlanul kihat a rendezvényen résztvevők számának alakulására is, amely szintén csökkentést mutat. Kevesebben látogatták az eseményeket, de csökkent a befogadóképesség is a távolságtartási szabályok érvényesítése miatt.

Az őszi második hullámban a Könyv(fu)tár szolgáltatás kibővítésre került a Könyv(fu)tár Ponttal: a Tudásközpont parkolójában az egyik könyvtárbusz adja át az előre megrendelt dokumentumokat. Ez ingyenes és nagyon népszerű szolgáltatás. Kérhető továbbra is a házhoz szállítás, de ez fizetős szolgáltatás. Ezek mellett a CSGYK az online térben erősíti tovább tartalom-szolgáltatásait, ezzel szolgálva ki az olvasói érdeklődéseket.

A megye kistelepülésein nagyon jól működik a házhoz szállítás vagy a könyvkiadás a szolgáltató helyekről.⁸ A könyvtárbuszos ellátás kiegészül a mikrobuszos kapacitással, ezek az előre kért könyvcsomagokat juttatják el a településekre. Természetesen lehetséges a postai úton történő kérés is.⁹

⁸ <https://bkszr.csgyk.hu/szolgáltatások-megye-kistelepulesi-konyvtaraiban-zarvatartas-alatt>

⁹ <https://bkszr.csgyk.hu/konyvkeresi-lehetosegek-konyvtarbuszos-telepulesek-reszere>

M1.6. Forgalmi adatok az újrainítást követően

6. táblázat

Megye	A látogatók száma	A kölcsönzések száma	A rendezvények száma	A rendezvénylátogatók száma
Pest megye	csökkent	stagnált	csökkent	csökkent
Győr-Moson-Sopron megye	csökkent	csökkent	csökkent	csökkent
Hajdú-Bihar megye	csökkent	csökkent	csökkent	csökkent
Baranya megye	csökkent	csökkent	csökkent	csökkent
Békés megye	csökkent	csökkent	nőtt	nőtt