



## Innováció vagy kényszerújítás? Digitalizálódó könyvtári szolgáltatáskínálat a koronavírus-világjárvány idején

BÉKÉSINÉ BOGNÁR Noémi Erika – NAGY Andor – VASTAGH Zoltán

### Bevezetés

A Könyvtári Intézet 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<sup>1</sup> helyzetképet kapjunk intézményük működéséről. A kérdőív elsősorban azt tudakolta, milyen fejlesztéseket, innovációkat valósítottak meg a hazai könyvtárak annak érdekében, hogy a járványhelyzetben is megőrizzék a társadalommal való élő kapcsolatukat, és hogy e krízishelyzetben továbbra is ki tudják szolgálni olvasóikat, használóikat. A felmérésből származó első eredményeket tartalmazó jelentés (Békésiné –

Biró – Bódog et al. 2021) előzetes áttekintést tett közzé a hazai könyvtárak járványhelyzetre adott reakcióiról. Jelen írásban részletesen elemezzük azokat a kérdéscsoportokat, amelyek a táv- és az online szolgáltatások tényszerű bemutatásán túl arra is alkalmassak, hogy e szolgáltatásokról, valamint általánosságban a könyvtárak járványhelyzetben való működéséről alkotott szubjektív könyvtárvezetői benyomásokot, véleményeket is tükrözzék.

### Kutatási előzmények

A Covid19-világjárvány 2020 márciusa óta a világ minden országában alapvető hatást gyakorol az élet minden területére, minden társadalmi szereplőre, intézményre, és így természetesen a könyvtárakra is. A világjárvány kitörése óta eltelt alig egy év során

szinte minden tudományterületen számos elemzés látott napvilágot a pandémia hatásairól. Ezen belül a könyvtárakkal foglalkozó kutatások jelentős része kvalitatív jellegű információgyűjtésekből táplálkozott, és csak igen kevés kvantitatív kutatás eredményeiről olvashatók olyan tanulmányok, amelyek a kvalitatív kutatások – inkább benyomásszerű – tapasztalatait, eredményeit szélesebb, reprezentatív körben is megpróbálják megvizsgálni.

A könyvtár- és információtudomány területén megjelent, a koronavírusnak a könyvtárakra gyakorolt hatásaival foglalkozó úttörő kvalitatív elemzések eredményei alapján világszerte hasonló kép rajzolódott ki a könyvtárak és szolgáltatásaik pandémia során megváltozott működéséről. Ezek alapján (Bódog, 2020; Bódog – Dancs – Deák et al., 2020) úgy tűnik, hogy a könyvtárak világszerte nagyon hasonlóan reagáltak a járványhelyzetre. A 2020. március közepétől Európában és világszerte elrendelt kijárási korlátozások, intézménybezárások, valamint a nyilvános rendezvények betiltási hullámainak következtében a könyvtárak is jelentősen korlátozni kényszerültek addig működtetett szolgáltatásaikat. Ezeket a korlátozásokat a legtöbb országban 2020 május–júniusában enyhítették, így a könyvtárak többsége is újra kinyitható, de ezt mindenhol csak fokozatosan tették: a helyben igénybe vehető szolgáltatások számának minimalizálásával, a zárt térben tartózkodók számának maximalizálásával és a távolságtartási ajánlások betartásával, a visszahozott dokumentumok időszakos karanténban tartásával. A Covid19-járvány újabb hullámainak megjelenésével a járvány hatására bevezetett változtatások tartósak is bizonyulhatnak. Európában a 2020 tavaszi járvány gócpontjában található Bergamo könyvtári hálózatának megváltozott szolgáltatásai (Szabó, 2020) egy ideig elsődleges támpontot nyújtottak a többi európai könyvtár számára (Bódog, 2020: 425.). A megváltozott körülmények közötti működés lehetséges gyakorlatára vonatkozóan (pl. online könyvtári szolgáltatások, távoktatás támogatása) számos ajánlás született (pl. Magyarországon: Dienes, 2020). A pandémia első hullámáról szóló kvalitatív elemzések alapján már viszonylag élesen kirajzolódtak bizonyos általános tendenciák. A könyvtárak a helyben elérhető szolgáltatásaikat, így a kölcsönzéseket is átmenetileg szüneteltették, a reprográfiai szolgáltatásokat jelentős mértékben korlátozták, ellenben a távoli elérés biztosítása (pl. VPN-kapcsolattal vagy proxyn keresztül), valamint az online kommunikáció, illetve a digitális portálok fejlesztése érdekében nagy erőfeszítéseket tettek. A

legáltalánosabban elterjedt megoldások az egyik oldalon a helyben elérhető szolgáltatások és a könyvtárközi kölcsönzés felfüggesztése, a másik oldalon pedig az egyszerűsített elektronikus beiratkozás, a hiteles információszolgáltatás, az online digitális tartalmak és szolgáltatások körének bővítése, elérésének megkönnyítése, valamint az online térbe költöztetett oktatások és közösségépítő foglalkozások voltak (Bódog, 2020: 425–427.). Hasonlóan játszódott le mindez a világ minden táján, így az Egyesült Államokban (Goddard, 2020; Johnson, 2020; Santos, 2020; Wang – Lund, 2020; Chase, 2021), Ausztráliában (Crowell, 2020), Olaszországban (Tammaro, 2020; Mercurio, 2021, Panattoni, 2021), Portugáliában (Alvim – da Silva – Borges, 2020), Finnországban (Haasio – Kannasto, 2020), Írországon (Carbery et al., 2020) Horvátországban (Solis – Kear, 2020) vagy éppen Kolumbiában (Torres, 2020).

Az ismertetett kvantitatív felméréseken felül többen végeztek kvantitatív tartalomelemzést is az egyes könyvtárak által használt nyilvános webes felületeken elhelyezett tartalmakon. Az egyik ilyen elemzés keretén belül a *Times Higher Education* folyóirat által közzétett legjobb ötven kutatóegyetem könyvtárának weboldalán készült kvantitatív tartalomelemzés (Fraser-Arnott, 2020). Az így kiválasztott felsőoktatási intézmények tizennégy különböző országból kerültek ki. A szerző arra kereste a választ, hogy a közzétett tartalmak kiktől származnak és miről szólnak. Ezeket tipizálta és számszerűsítette. A 416 elemzett hivatkozás legtöbbször forrásai a kormányzati intézmények, de jelentős számú tartalom fűződik a kutatókhoz, a nemzetközi és a nonprofit szervezetekhez, valamint a felsőoktatás szereplőihöz. A tartalmak többsége a tudományos cikk műfajába sorolható, amelyet az egészséggel, egészségmegőrzéssel kapcsolatos információk, az adattáblák és diagramok (pl. fertőzöttek száma), valamint médiatartalmak követtek.

Egy másik jó példa a kvantitatív tartalomelemzésre a Közel-Keletről származik. A Kuvaiti Egyetem oktatóinak cikke (Alajmi – Albudaiwi, 2020) arra keresi a választ, hogy a vizsgált harmincnyelc New York-i közkönyvtár milyen tartalmakat tett közzé Twitter-csatornáján közvetlenül a járvány kirobbanásának időszakában. 9450 darab, 2019 decembere és 2020 áprilisa között publikált Twitter-bejegyzést elemeztek, s arra jutottak, hogy ebben az időszakban a bejegyzések több mint 14%-a már a pandémiához volt köthető. A tanulmány a bejegyzéseket tipizáltan, táblázatos és diagramos formában mutatja be.

Még mindig a tartalomelemzés módszerénél marad-

va, az egyesült államokbeli Emporia Állami Egyetem oktatói azt vizsgálták meg, hogy a járvány kirobbanását követően milyen intézkedéseket fogantatosítottak a közkönyvtárak (Wang – Lund, 2020). Ehhez véletlenszerű mintavétellel kiválasztott közkönyvtárak közleményeit elemezték. A könyvtárak 90%-a írt bezárásról, 98%-a valamely programjának elmaradásáról. Több mint 50%-uk tett közzé a Covid19-cel és a higiéniaival kapcsolatos tudnivalókat. A közlemények tartalma március 14. és április 14. között a járványhelyzet gyors kiterjedésével radikálisan megváltozott. A tanulmány szerzői szerint mindez jól szemlélteti, hogy a könyvtáraknak lehetőségük és feladatuk is a hiteles információszolgáltatás egy olyan krízishelyzetben, mint amilyen a pandémia.

A kvalitatív kutatások és a kvantitatív tartalom-elemzések alapján kirajzolódó fenti képet azonban a világjárvány kitörése óta eltelt egy évben sem egészítette ki túl sok nagyobb lélegzetvételű, survey jellegű kutatás. Az igen kevés kérdőíves adatfelvételek alapuló elemzés közül mi három olyat találtunk, amely viszonylag nagymintás kérdőíves módszerrel dolgozott. Ezek közül kettő az Egyesült Államokból, egy pedig Finnországból származik.

Az amerikai közkönyvtárakat tömörítő Public Library Association még a koronavírus-járvány első hulláma idején, 2020 márciusában végzett nagyszabású online kérdőíves felmérést az amerikai közkönyvtárak 28%-ának, 2545 könyvtárnak a részvételével (Public Library Association, 2020). Leíró jellegű adatközlésükben nem törekedtek ugyan mélyebb összefüggések feltárására, de eredményeik már ekkor számszerűsítették – az addig még kvalitatív módszerekkel sem feltárt – alapvető változásokat. Az adatfelvétel időpontjában az amerikai közkönyvtárak közül gyakorlatilag az összes zárva tartotta kapuit a nagyközönség előtt, ugyanakkor több mint kilenczetedük adott online közösségimédia-platformokon tájékoztatást megváltozott szolgáltatásairól, közel háromnegyedük vezetett be online beiratkozást, illetve a dokumentumkölcsonzésekre online hosszabítást, háromötödük kezdett virtuális programokat biztosítani, kétötödük működtetett online és telefonos referenz-szolgáltatást, tizedük indított online kiállításokat, de csak alig hat százalékuk végzett könyvházhozszállítást.

A legnagyobb amerikai könyvtárosszervezet, az American Library Association által 2020 májusában végzett vizsgálat tulajdonképpen a Public Library Association által lebonyolított felmérés folytatásának tekinthető. Ez utóbbi online kérdőíveit már mintegy

3800 könyvtárból (az összes amerikai könyvtár 30 százaléka) küldték vissza a kutatóknak, amelyek között immár nemcsak a közkönyvtárak, hanem többek között a felsőoktatási könyvtárak is szerepeltek (American Library Association, 2020). Ez a felmérés szintén leíró céllal készült, és sok szempontból szűkebb, illetve más kérdésköröket is vizsgált, mint a megelőző adatfelvétel, ezért jelen elemzésünk szempontjából kevesebb hasznos információval szolgál. A legfontosabb, amit megtudhattunk belőle, az, hogy ekkor az amerikai könyvtáraknak már csak alig több mint 60%-a volt teljesen zárva, és már 26%-a biztosított házon kívül könyvtárvételi lehetőséget. A többi konkrét könyvtári szolgáltatásra ebben az adatfelvételben nem kérdeztek rá.

A finnországi könyvtárak körében végzett online felmérést 251 könyvtáros megkérdezésével hajtották végre 2020. április végén. Ez a kutatás több szempontból eltér a két amerikai kérdőíves felmérés és a korábban hivatkozott kvalitatív kutatások eredményeitől, mivel a vizsgálati sokaságot egyrészt nem maguk a könyvtárak, hanem a könyvtárakban dolgozó munkavállalók képezték, másrészt nem elsősorban a szolgáltatások, hanem sokkal inkább a könyvtárosok munkakörülményei és a könyvtárak működését befolyásoló döntéshozatali folyamatok álltak a középpontjában. Az eredmények így több érdekességgel is szolgálnak. A válaszokból kiderült, hogy a finn könyvtári dolgozók mintegy ötödét a helyi önkormányzatok teljesen más munkakörökbe vezényelték át, így például azok, akik nővéri végzettséggel is rendelkeztek, átmenetileg átkerültek az egészségügyi központokba, másoknak pedig az idősök ellátásában kellett segédkezniük. A finn könyvtárosok 45%-a nyilatkozott úgy, hogy könyvtárukban új szolgáltatásokat, szolgáltatási formákat vezettek be. Természetesen a finn könyvtárakban is előtérbe kerültek az online tartalmak és szolgáltatások, de ez leginkább a nagyobb könyvtárakra volt jellemző (Haasio – Kannasto, 2020).

## Célok és módszerek

Saját kutatásunk tervezésekor tovább akartunk lépni a fent felsorolt három kutatás leíró jellegű céljainál, így azon túl, hogy jóval részletesebben kérdeztünk rá a hazai könyvtárak járványidőszak alatt nyújtott táv- és online szolgáltatásaira, bizonyos egyszerűbb összefüggések feltárására is törekedtünk, amelyek a könyvtárak tényleges működési gyakorlata – illetve ennek megváltozása –, valamint a könyvtárvezetők

szubjektív tapasztalatai, benyomásai között esetleg fennállnak. A kérdőív segítségével elsősorban 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. Milyen a szolgáltatások jelenlegi formában történő fenntartási lehetőségeinek megítélése, illetve milyenek az ezekről érkezett olvasói visszajelzések?
4. Hogyan változott a bezárások idején az egyes háttérmunkákra szánt munkaidő, illetve humán erőforrás-ráfordítás a könyvtárakban?

A fenti kérdéscsoportok közül jelen írásban az első hárommal foglalkozunk, mivel most annak bemutatására fókuszálunk, hogy a könyvtárhhasználók számára elérhető szolgáltatások szempontjából milyen változásokat hozott ez a rendkívüli helyzet. Természetesen fontos kérdésnek tartjuk azt is, hogy mindez miként hatott a könyvtárak munkafolyamataira és a könyvtári dolgozókra, de terjedelmi korlátok miatt ezzel a kérdéskörrel most nem tudunk foglalkozni. A célsokaságot az összes magyarországi könyvtár és KSZR-ben ellátott szolgáltatóhely képezte, az iskolai könyvtárak nélkül. A megfigyelési egységeket

a könyvtári központok, illetve a KSZR esetében a szolgáltatóhelyek jelentették. Ebből következően a megyei hatókörű városi, valamint a városi könyvtárak esetében a tag-, illetve fiókkönyvtárak önállóan nem kerültek megfigyelésre. A sokaság 3838 címet tartalmazott, amely teljeskörűen került kiválasztásra a kutatáshoz. Az adatfelvétel 2021. január 15-én kezdődött, a válaszadás végleges lezárására 2021. február 18-án került sor. Összesen 712 kitöltött kérdőív érkezett be,<sup>2</sup> amelyek közül kettő duplikátum volt. Ezek, valamint a könyvtári funkcióra vonatkozó adatok alapján nem egyértelműen besorolható kérdőívek kiszűrése után az elemzéshez mindösszesen 689 könyvtárvezető válaszait tudtunk felhasználni. A felmérés során az elsődleges könyvtári funkció és a területi elhelyezkedés alapján soroltuk be az egyes intézményeket. Az előzetesen általunk megadott típusok a következők voltak: nemzeti, felsőoktatási, országos szak-, egyéb szak-, iskolai, megyei hatókörű városi és fővárosi, városi, községi könyvtár és ellátott szolgáltatóhely. Jelen elemzéshez a községi könyvtárakat és a KSZR-ben ellátott szolgáltatóhelyeket összevontuk egyetlen kategóriába, mert önbesorolásuk helyessége több esetben kétséget hagyott maga után. A minta nemválaszolásból adódó torzításait a könyvtári funkciók és a közigazgatási régiók szerinti súlyozással korrigáltuk, így a minta a magyarországi könyvtári rendszerre vonatkozóan országosan reprezentatívnak tekinthető.

Funkció	Könyvtári sokaság		Tisztított minta	Válaszási arány	Súlyozott minta			
	N	%	n	%	N'	%	n'	%
megyei hatókörű városi könyvtár, fővárosi könyvtár	173							
ebből:								
központi	20	0,6%	16	80,0%	20	0,6%	3,89	0,6%
tag-, fiók	153							
városi könyvtár	365							
ebből:								
központi	301	8,5%	113	37,5%	301	8,5%	58,49	8,5%
tag-, fiók	64							
ellátó könyvtár	11							
községi könyvtár, ellátott szolgáltatóhely	2801	79,0%	468	16,7%	2801	79,1%	544,32	79,1%

Funkció	Könyvtári sokaság		Tisztított minta	Válaszadási arány	Súlyozott minta			
	N	%	n	%	N'	%	n'	%
országos szakkönyvtár	12	0,3%	12	100,0%	12	0,3%	2,33	0,3%
egyéb szakkönyvtár	285	8,0%	57	20,0%	285	8,1%	55,39	8,1%
felsőoktatási könyvtár	126	3,6%	23	18,3%	121	3,4%	23,52	3,4%
egyéb	65							
<b>Összesen (tag-, fiók, ellátó, egyéb nélkül)</b>	<b>3545</b>	<b>100,0%</b>	<b>689</b>	<b>19%</b>	<b>3540</b>	<b>100,0%</b>	<b>687,93</b>	<b>100,0%</b>
Mindösszesen	3838							

1. táblázat

Sokaság, minta, válaszadási arány

## A felhasználók elérése a pandémia idején

Mint az közismert, a 2020 márciusa óta eltelt idő nagyobb részében a könyvtárak fizikai tereik bezárására kényszerültek, ami új kihívásokat hozott az intézmények életébe, s a megszokott olvasói kommunikáció és szolgáltatási rend nem működhetett tovább. Célunk helyzetképet adni arról, hogy milyen fejlesztéseket, innovációkat valósítottak meg a hazai könyvtárak annak érdekében, hogy a járványhelyzetben is megőrizték a társadalommal való kapcsolatukat, és hogy e krízishelyzetben is ki tudják szolgálni olvasóikat, használóikat.

Kutatásunk egyik erre vonatkozó kérdésében arra szeretttünk volna választ kapni, hogy a könyvtárak milyen erőfeszítéseket tettek a pandémia időszakában, a megváltozott körülmények között a használók elérésére, megtartására. A kérdésben öt különböző válaszlehetőséget adtunk meg, amelyek a szolgáltatásokra vagy a kommunikációra irányultak, és több válasz is megjelölhető volt. A válaszlehetőségek között szerepelt:

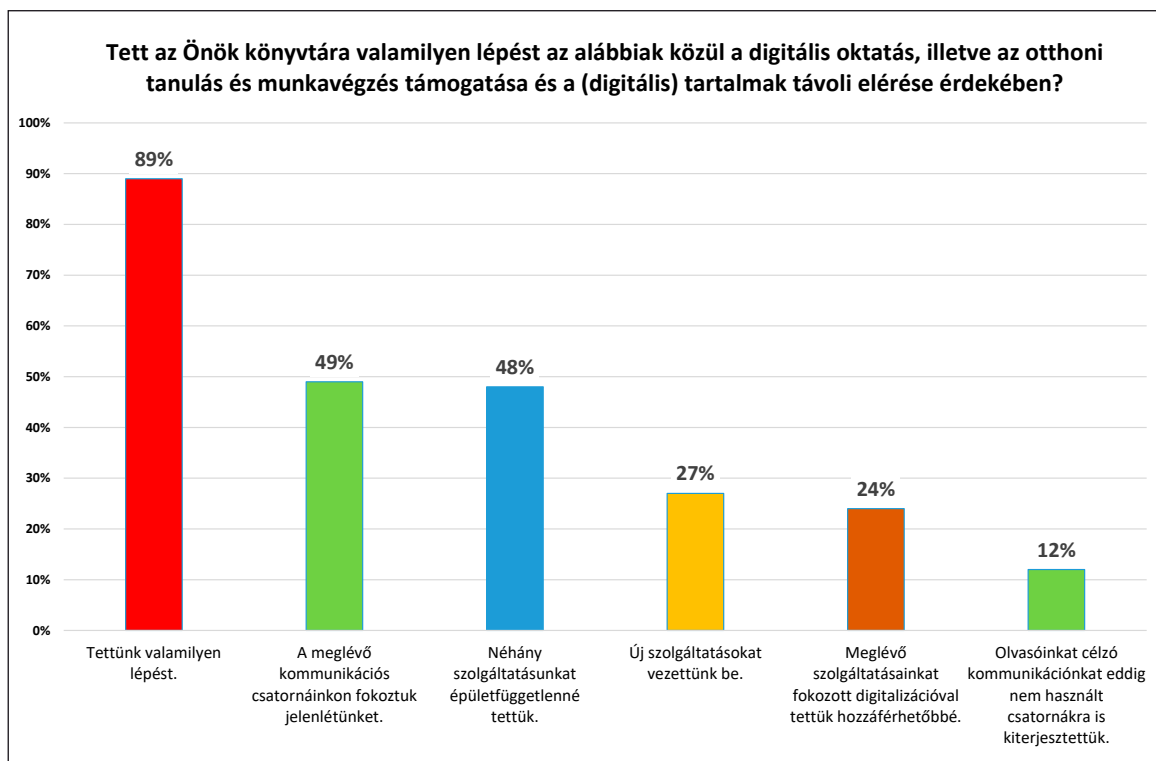
- a meglévő szolgáltatások fokozott digitalizációja, amellyel szélesebb körben válnak hozzáférhetővé;
- a szolgáltatások épületfüggetlenné tétele;
- új szolgáltatások bevezetése;
- a jelenlét fokozása a meglévő kommunikációs csatornákon (honlap, közösségi média);
- az olvasókat célzó kommunikációnak az eddig nem használt csatornákra való kiterjesztése (pl. új közösségimédia-felület, újabb chatfunkció stb.).

A kiértékelés során csak azokat a válaszokat vet-

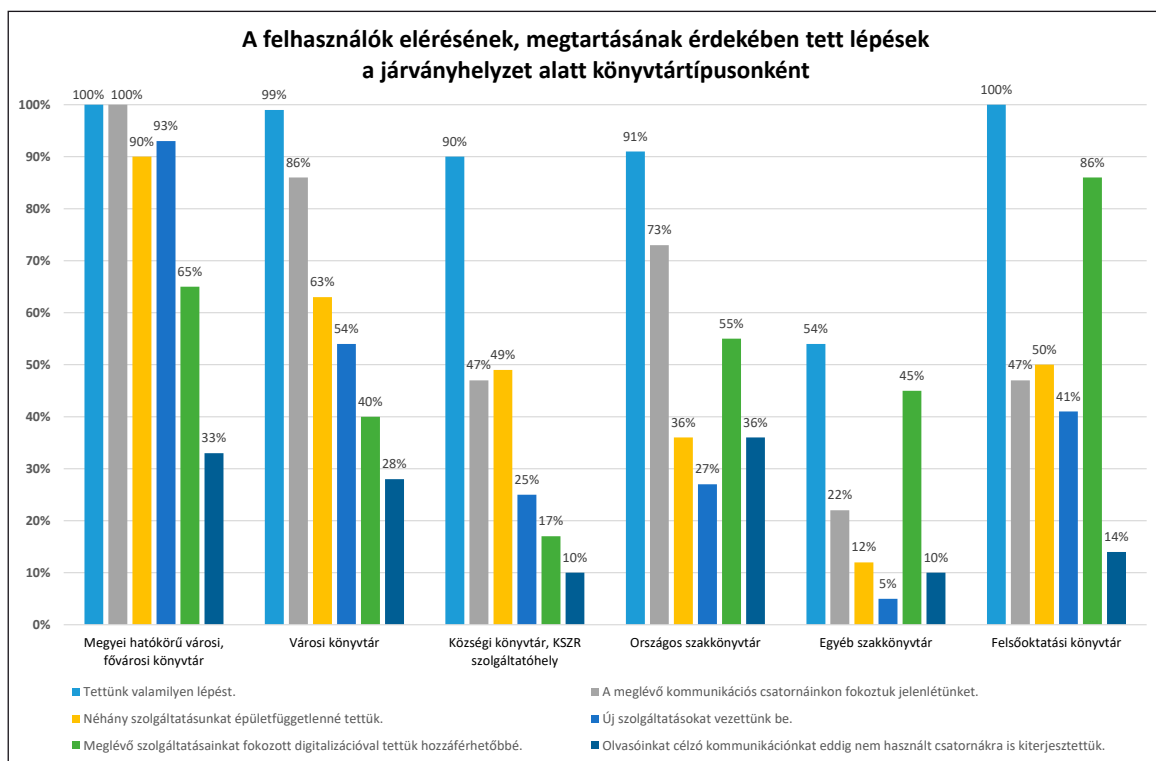
tük figyelembe, amelyek egyértelmű választ adtak a könyvtár ezirányú tevékenységére. Eszerint nem elemeztük azoknak a könyvtáraknak a válaszait, amelyek egyidejűleg kijelentették, hogy nem tettek semmilyen lépést, ugyanakkor másik válaszlehetőséget is megadtak.

A válaszok gyakorisága alapján (1. ábra) elmondható, hogy a könyvtárak 89%-a fejlesztette szolgáltatásait vagy kommunikációját ebben az időszakban, és mindössze 11%-a nem tett semmilyen lépést a járványhelyzet alatt az olvasók elérése érdekében. A leginkább jellemző az volt, hogy a könyvtárak megpróbálták meglévő kommunikációs csatornáikon fokozni jelenlétüket, valamint szolgáltatásikat épületfüggetlenné tenni (a könyvtárak fele tett ezirányú lépéseket). Legkevésbé az új kommunikációs csatornák létrehozása volt jellemző (12%).

A könyvtárosok válaszait könyvtári funkciókra lebontva is vizsgáltuk: szeretttünk volna megtudni, hogy van-e különbség a különböző funkciójú könyvtárak aktivitásában, valamint az olvasók megtartására irányuló, általuk használt módszerekben. A 2. ábra bemutatja, hogy a legaktívabbak ezen a téren a megyei hatókörű városi és fővárosi könyvtár kategóriába tartozó intézmények voltak. Ebben a funkcióban minden könyvtár fokozta kommunikációját és több, mint 90%-uk új szolgáltatást vezetett be, valamint néhány szolgáltatást épületfüggetlenné tett a bezárás miatt. A többi könyvtári funkcióba tartozó intézmény is jelentős aktivitást mutatott. Az országos szakkönyvtárak és a városi könyvtárak az olvasókkal való kommunikációra helyezték a hangsúlyt, a közösségi könyvtárak és a KSZR szolgáltatóhelyek pedig a szolgáltatások épületfüggetlenné tételére. A felső-



1. ábra



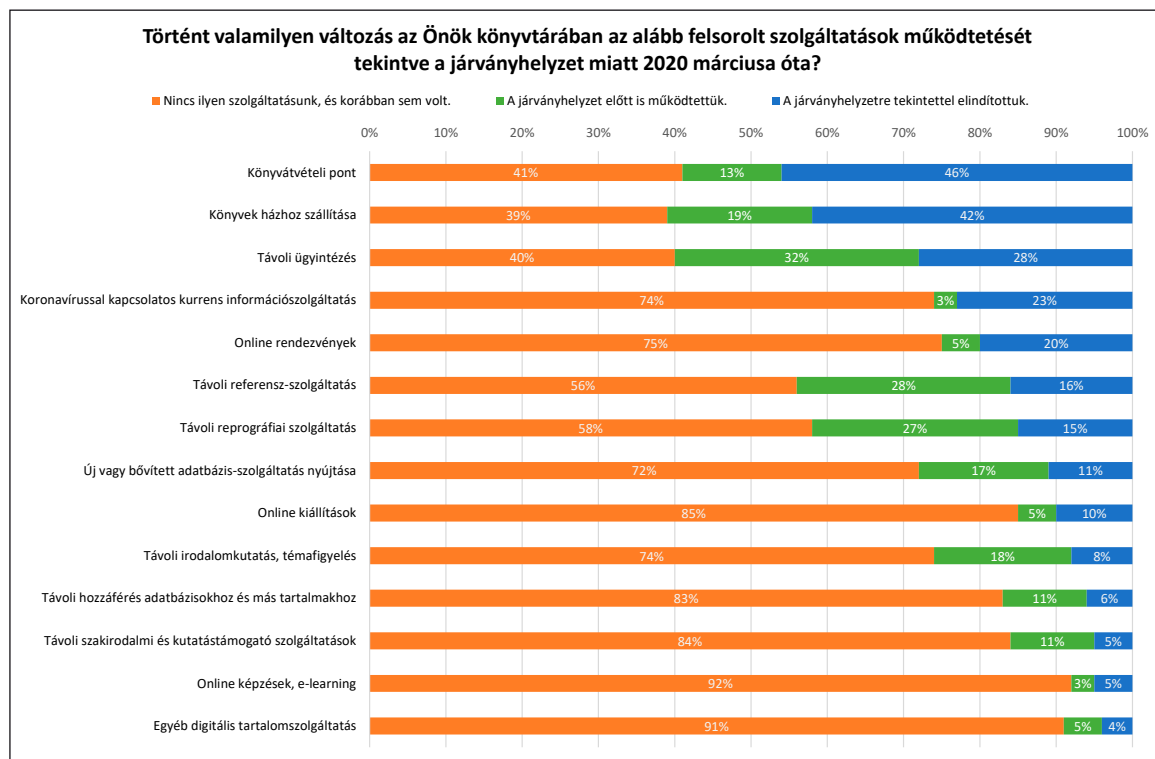
2. ábra

oktatási könyvtárak kimagasló arányban a meglévő szolgáltatásaik fejlesztésére koncentráltak, azokat fokozott digitalizációval próbálták szélesebb körben elérhetővé tenni. E könyvtári funkció nagyszámú „igen” válasza egybecseng azzal, amit külföldön is tapasztalhatunk. A könyvtári analóg állomány elektronikus szolgáltatásáról szóló friss szakirodalomban messze felülreprezentáltak a felsőoktatási és a szakkönyvtárak. Példaként említhetjük a brnói Morva Főiskola Könyvtárát, amely teljes értékű digitális tartalomszolgáltatási platformot alakított ki (Pokorná, L. et al, 2020), hasonlóan az egyesült államokbeli Bridgewater Állami Egyetem Könyvtárához (Mehta, D. és Wang, X., 2020) és a svéd egyetemi könyvtárak jelentős részéhez (Temiz, S. és Lakshmi, P.S., 2020). Persze fontos tisztáznunk, hogy a szolgáltatások digitalizációja alatt nemcsak az analóg állomány digitalizálását érthetjük, hanem más szolgáltatásokét is, például a referenz- vagy az irodalomfigyelő szolgáltatás online térbe helyezését.

### Szolgáltatások a járvány előtt és közben

Az átfogó kép után érdemes részletesebben is tekinteni a konkrét szolgáltatásokat (3. ábra). A három

leggyakoribb, kifejezetten a járvány hatására bevezetett új szolgáltatás: könyvtárveteli pontok kialakítása (46%), könyvek házhoz szállítása (42%) és a távoli ügyintézés különböző lehetőségeinek bevezetése (28%) volt. Ez nem is igazán meglepő, hiszen egyrészt mind az „épületfüggetlenítést” szolgálják, másrészt ezek azok a tevékenységek, amelyeket tulajdonképpen bármelyik könyvtár képes biztosítani, függetlenül attól, hogy egy kis faluban vagy a fővárosban működik-e. Fontos kiemelni, hogy a távoli ügyintézés (32%) – a távoli referenz-szolgáltatás (28%) mellett – már a járványt megelőzően is meglehetősen elterjedt volt, így mostanra már a hazai könyvtárak közel kétharmada biztosítja ezt a lehetőséget. A könyvtárak szintén viszonylag jelentős része válaszolt a járványhelyzetre online rendezvények szervezésével (20%) és a vírussal kapcsolatos információszolgáltatással (23%). A másik oldalon a legkevésbé elterjedt könyvtári tevékenységek: az online képzések, e-learning (8%), az egyéb digitális tartalomszolgáltatás (9%), az online kiállítások (15%), a távoli szakirodalmi és kutatástámogató szolgáltatások (16%), az adatbázisokhoz és más tartalmakhoz való távoli hozzáférés lehetőségeinek megteremtése (17%). Ez természetesen összefügghet azzal, hogy az ilyen



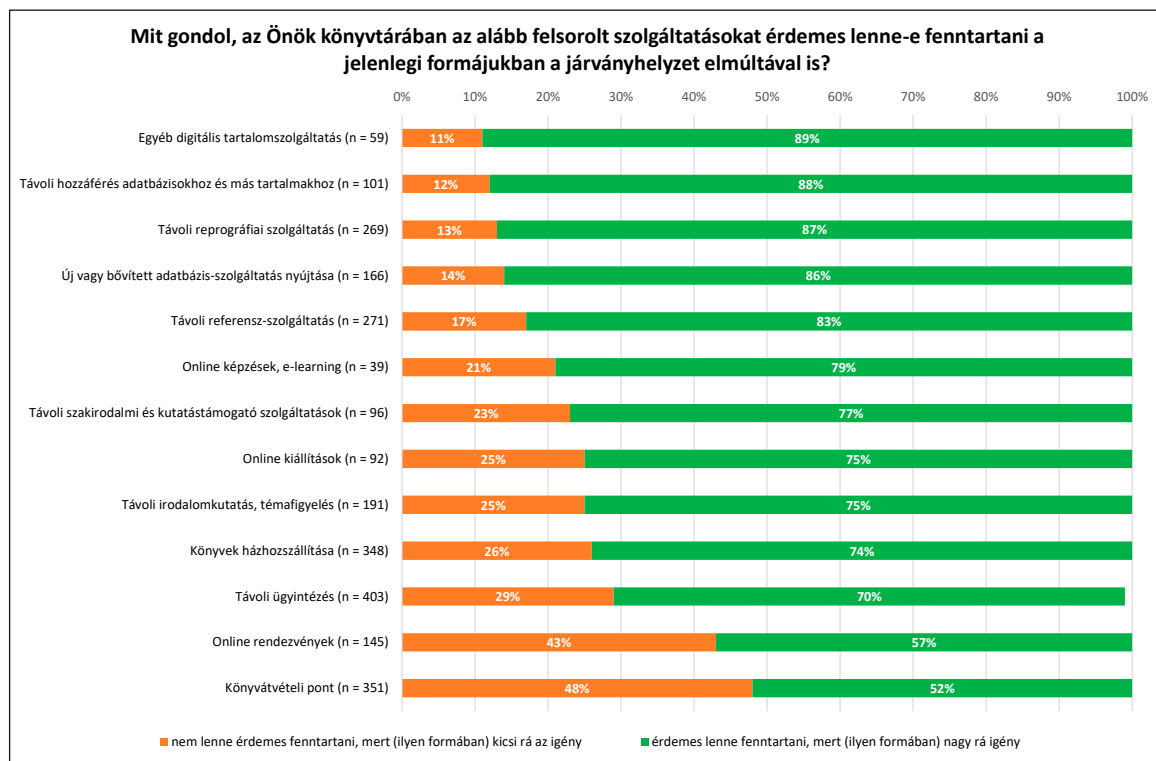
3. ábra

típusú szolgáltatások a biztosításukhoz szükséges anyagi és infrastrukturális erőforrások, illetve speciális szaktudás és sajátos kompetenciák miatt eleve inkább csak a nagyobb könyvtárak sajátjai.

A kérdőív tervezésekor az imént felsorolt konkrét szolgáltatásokkal kapcsolatban kíváncsiak voltunk arra, hogy az általunk vizsgált szolgáltatások a könyvtárvezetők szerint mennyire hasznosak, illetve mennyire lehetnek tartósak a hazai könyvtárakban, vagy más szemszögből: mennyiben tekinthetők kényszerűszülte megoldásoknak. Erre a témakörre vonatkozóan két kérdést tettünk fel, amelyek egyike azt tudakolta, hogy fenntarthatók, illetve fenntartandók-e ezek a szolgáltatások a járványveszély elmúltával is, a másik pedig azt, hogy a járvány hogyan befolyásolta e szolgáltatások minőségét.

A szolgáltatások fenntartandóságával kapcsolatosan csak azoknak a könyvtárvezetőknek a válaszait vettük figyelembe, akik mind a három, konkrét szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdésnél azt nyilatkozták, hogy az könyvtárukban jelenleg is működik, mivel ők azok, akik saját tapasztalataik alapján tudják megítélni az egyes szolgáltatásokat. Az e kérdésre adott válaszok alapján (4. ábra) az látszik, hogy a tizen-

három<sup>3</sup> általunk vizsgált szolgáltatás közül egyedül a könyvtárvételi pont volt az, amellyel kapcsolatban a szolgáltatásról személyes tapasztalatokkal bíró könyvtárvezetők fele azt gondolja, hogy a járvány elmúltával nem lenne érdemes tovább működtetni. A másik oldalon az egyéb digitális tartalomszolgáltatásra például blog, podcast (89%), az adatbázisokhoz és más tartalmakhoz való távoli hozzáférés lehetőségére (88%), a távoli reprográfiai (87%), és a könyvtárak által épített adatbázis-szolgáltatásokra (86%) vonatkozóan látszik kirajzolódni a legkedvezőbb kép, hiszen ezek esetében vannak válaszdóink között legnagyobb arányban azok, akik szerint saját tapasztalataik alapján érdemes<sup>4</sup> lenne ezeket hosszú távon is fenntartani. A pozitív megítélést tekintve azonban ezekről nem sokkal maradnak el a távoli referenz szolgáltatások (83%), az online képzések (79%), valamint a kutatástámogató (77%) tevékenységek sem. Fontos azonban kiemelni azt, hogy például az egyéb digitális tartalomszolgáltatások vagy az online képzések megítélése jóval szűkebb körű személyes tapasztalaton alapul, hiszen ezek sokkal kevésbé elterjedt szolgáltatások a hazai könyvtári rendszerben mint például a könyvtárvételi pontok, a könyv-házhozszál-



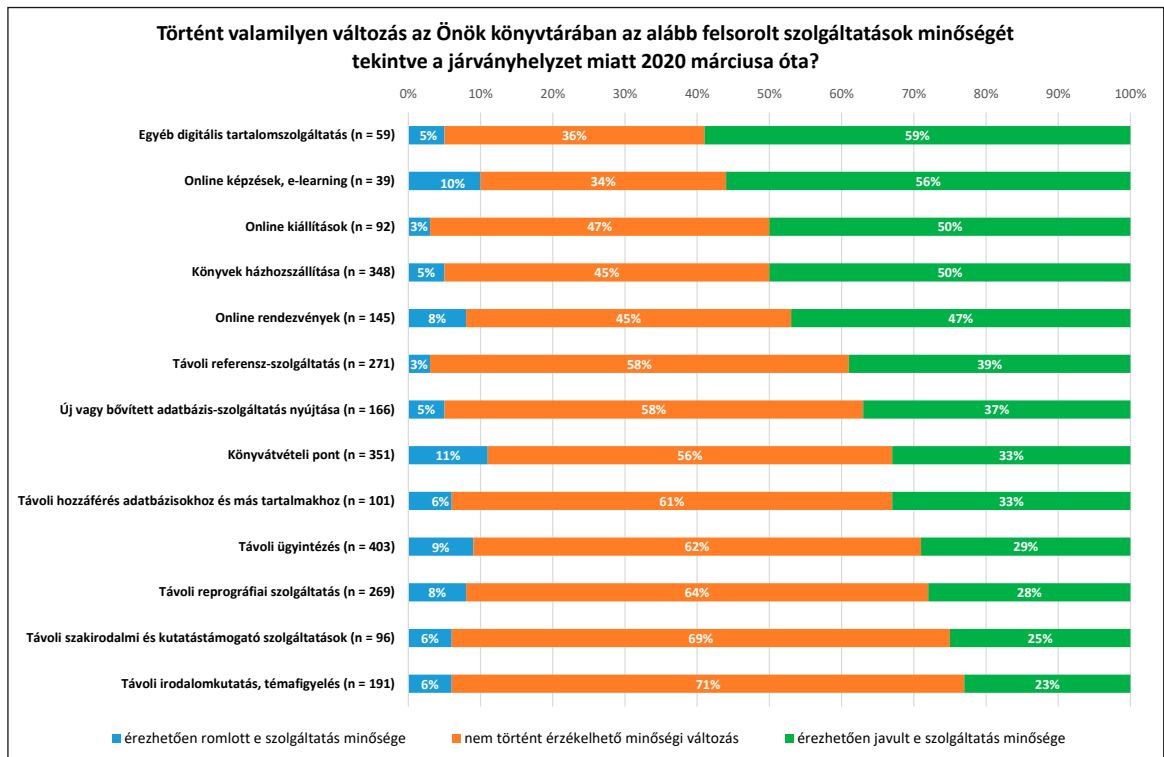
4. ábra



lítás vagy a távoli ügyintézés. Mindenesetre az összes szolgáltatás megítélését összevetve mégis egy olyan általános kép körvonalazódik, amely szerint azok a könyvtárvezetők, akiknek van már tapasztalatuk a távoli, illetve online szolgáltatásokra vonatkozóan, hosszú távon is hasznos, értékes szolgáltatásoknak tartják döntő többségüket.<sup>5</sup>

A szolgáltatások minőségének járványhelyzet alatt bekövetkezett változása vizsgálatokor szintén csak azok válaszait vettük figyelembe, akik azt nyilatkozták, hogy könyvtárukban jelenleg is működik az adott szolgáltatás. E tekintetben némileg vegyesebb összkép rajzolódik ki, mint a fenntartandóság esetében (5. ábra). Az általunk vizsgált szolgáltatásokkal kapcsolatban az adott szolgáltatást működtető könyvtárak vezetőinek meglehetősen kis hányada tapasztalt minő-

ségi romlást, és ez az arány még az olyan, szélesebb körben elterjedt szolgáltatásoknál is alig érte el vagy haladta meg a tíz százalékos arányt, mint amilyen a távoli ügyintézés, a könyvtárveteli pontok vagy a távoli reprográfiai szolgáltatások. Ellenben a könyvek házhoz szállításával (50%), az online kiállításokkal (50%), az online képzésekkel, e-learninggel (56%), valamint az egyéb digitális tartalomszolgáltatásokkal, például blog, podcast (59%) kapcsolatban számoltak be az adott szolgáltatásokról személyes tapasztalattal bíró könyvtárvezetők a legnagyobb arányban érezhető minőségi javulásról. Az összes szolgáltatás megítélését összevetve úgy tűnik, hogy a könyvtárak által nyújtott távoli, illetve online szolgáltatások minőségére a járványhelyzetben kifejtett többletenergia inkább pozitív hatást gyakorolt.



5. ábra

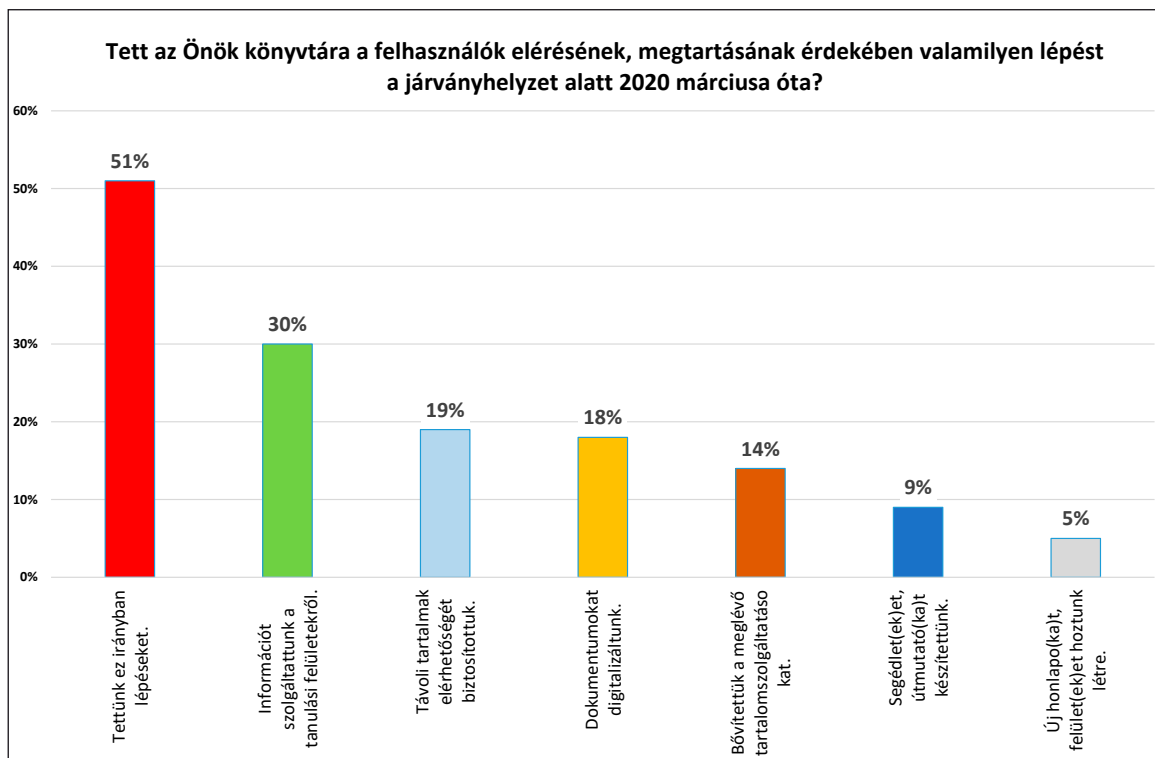
### A digitális oktatás, otthoni tanulás és munkavégzés könyvtári támogatása

A pandémia idején a korlátozások miatt sokaknak átalakult a munkavégzésük, elterjedt a home office. A köznevelési és felsőoktatási intézményekben tanulók és tanítók is otthoni munkára kényszerültek. A bezárás idején azonban ugyanúgy vagy még inkább szük-

ség van a tanulást, tanítást és munkát támogató információkra, (szak)irodalmakra, mint amikor nyitva tartanak a könyvtárak. Ennek apropóján a következő kérdésben azt vizsgáltuk, hogy a könyvtárak milyen lépéseket tettek a digitális oktatás, illetve az otthoni tanulás és munkavégzés támogatása és a (digitális) tartalmak távoli elérése érdekében. Ennél a kérdésnél is felsoroltunk lehetséges válaszokat, amelyekből

minden, az intézményre jellemző választ be kellett jelölni, így a kitöltők több választ is megjelölhettek. Azt kívántuk feltérképezni, hogy a válaszadók tették-e ez irányban bármilyen lépést, s ha igen, melyet. Fontosnak gondoltuk felmérni, hogy a könyvtárak biztosították-e a távoli tartalmak elérhetőségét otthonról is, szolgáltatottak-e információt különböző tanulási felületekről, digitalizáltak-e dokumentumokat, hoztak-e létre új honlapo(ka)t, felület(ek)et vagy bő-

vítették-e meglévő tartalomszolgáltatásaikat, továbbá készítettek-e segédlet(ek)et, útmutató(ka)t (például adatbázisokhoz, távmunkát támogató eszközökhöz). Az elemzés során azok válaszait nem vettük figyelembe, amelyeknél ellentmondást találtunk. Ez akkor fordulhatott elő, ha a könyvtár mellett, hogy bejelölte, hogy nem tett semmilyen lépést, mellé megjelölt egy másik választ is.

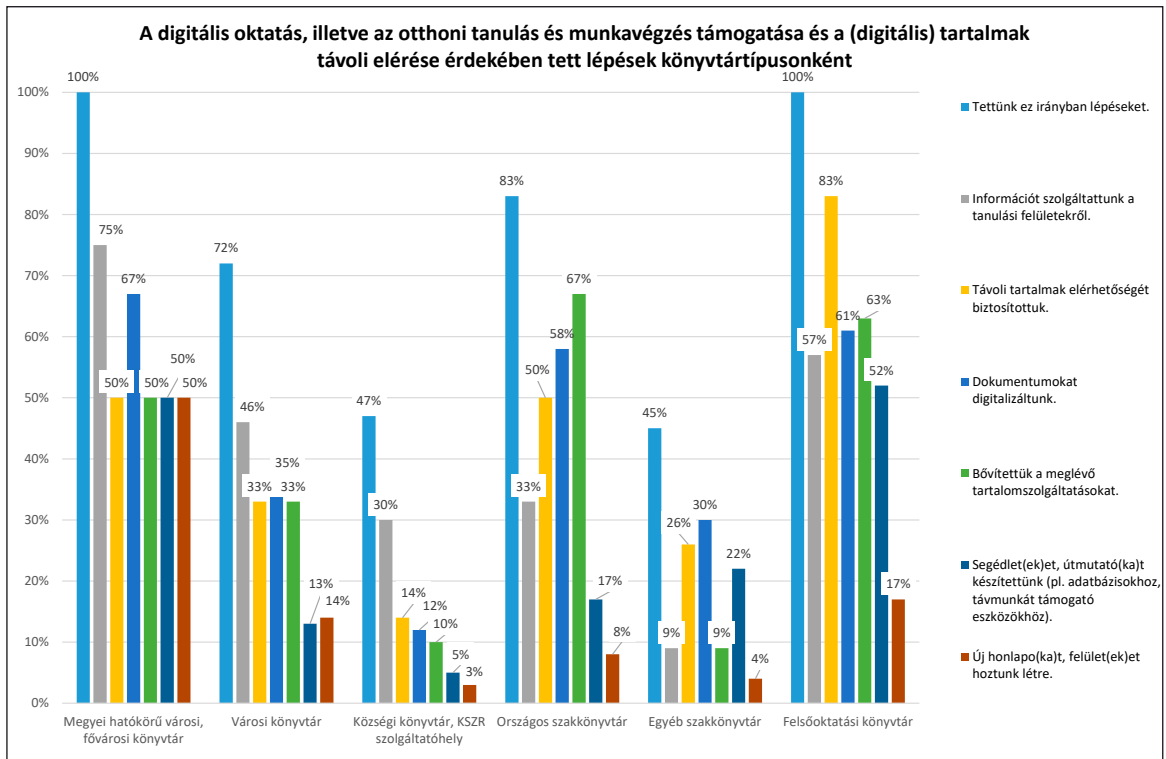


6. ábra

A könyvtárak válaszaiból kiderül (6. ábra), hogy országosan minden második könyvtár (51%) kívánta még inkább segíteni az otthoni tanulást, oktatást, munkát ebben az időszakban. A támogatás legjellemzőbb módja a tanulási felületekről történő információszolgáltatás volt. A legkevesbé az új honlapok, felületek létrehozása jellemezte az intézményeket. Ezeket az eredményeket azonban erősen befolyásolja a községi könyvtárak és a KSZR-szolgáltatóhelyek nagy aránya az összes könyvtáron belül. Függetlenül a könyvtár funkciójától is, hogy milyen mértékben feladata például a közoktatásban tanuló diákok vagy az egyetemeken oktatók szolgálata. Amíg egy felsőoktatási könyvtárnak az az elsődleges feladata, hogy az intézmény polgárait kiszolgálja, legyen az oktató vagy hallgató, addig az egyéb

szakkönyvtáraknak teljesen más a feladatköre. Emiatt vizsgáltuk meg az erre a kérdésre adott válaszokat könyvtári funkcióként is.

Kitűnik, hogy a községi könyvtáraknak és a KSZR-szolgáltatóhelyeknek a könyvtári rendszeren belüli nagy aránya magyarázza a végeredményt. Ha könyvtári funkcióként elemezzük a válaszokat, akkor látható (7. ábra), hogy más funkciókban sokkal nagyobb azoknak az aránya, akik célul tűzték ki az otthoni tanulást, oktatást és munkát segítését. A felsőoktatási könyvtárak, valamint a megyei hatókörű városi és fővárosi könyvtárak mindegyike, az országos szakkönyvtárak 83%-a, a városi könyvtárak 72%-a törekedett arra, hogy tudjon támaszt nyújtani a megváltozott körülmények közötti munkában (ideértve a tanulást is). A települési könyvtárak legtöbbje a ta-



7. ábra

nulási felületekről adott információkat a társadalom tagjai számára. Ezzel szemben a felsőoktatási könyvtárakra más módszer volt a legjellemzőbb: a távoli tartalmak elérhetőségét biztosították. Az országos szakkönyvtárak már meglévő tartalomszolgáltatásaikat bővítették leginkább, az egyéb szakkönyvtárak pedig dokumentumokat digitalizáltak.

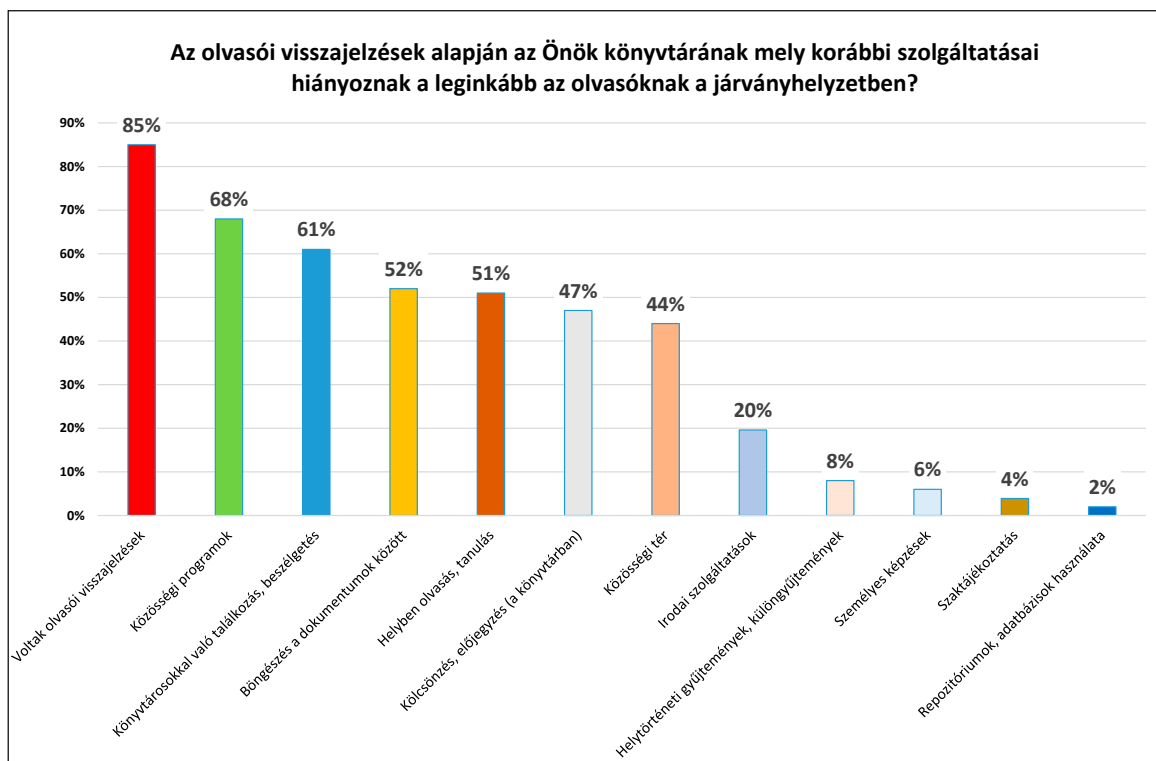
### A hiányolt könyvtári szolgáltatások az olvasói visszajelzések alapján

A jelenleg is működő, távoli elérésű szolgáltatásra átalakított vagy kibővített könyvtári szolgáltatások nagy aránya jellemzi a jelenlegi könyvtári rendszert. Azonban – különféle okok miatt – bizonyos szolgáltatások online biztosítása teljes értékűen nem lehetséges. Ezek elsősorban azok a szolgáltatások, amelyek emberi kapcsolatokra és a közösségi aktivitásra építenek. A könyvtári, könyves környezet sem valósítható meg az online térben. Kutatásunk ezért kitért arra is, hogy a folyamatos szolgáltatásfejlesztés mellett mely hagyományos könyvtári szolgáltatásokat hiányolják leginkább az olvasók a járványhelyzetben. A kitöltők az általunk előre definiált válaszlehetőségek

közül kiválaszhatták mindazt, ami jellemző intézményük olvasóira. Hangsúlyozandó, hogy a könyvtáros szubjektív véleményét vizsgáltuk, nem az olvasók választott kérdéseinkre. A felsorolt szolgáltatások:

- kölcsönzés, előjegyzés a könyvtárban;
- böngészés a dokumentumok között;
- helyben olvasás, tanulás;
- könyvtárosokkal való találkozás, beszélgetés;
- közösségi programok;
- közösségi tér;
- irodai szolgáltatások;
- személyes képzések;
- szaktájékoztatás;
- repozitóriumok, adatbázisok használata;
- helytörténeti gyűjtemények, különgyűjtemények

olvasói hiányoltsága megmutathatja azt is, hogy miben rejlik a könyvtárosok és az olvasók szerint a könyvtár fizikai terének varázsa. Ennek a kérdésnek az esetében is kiszűrtük azokat a válaszokat, amelyek belső ellentmondást tartalmaztak (a *nem voltak olvasói visszajelzések* válasz megjelölése mellett más választ is bejelölt a válaszadó).



8. ábra

A könyvtárosok válasza alapján elmondható (8. ábra), hogy sok visszajelzést kapnak az olvasóktól, hiszen a válaszadók mindössze 15%-a nyilatkozott úgy, hogy nem érkeztek olvasói visszajelzések. Ebből arra következtethetünk, hogy továbbra is élő a kapcsolat a könyvtárosok és az olvasók között. A diagramon látható, hogy a könyvtárak használóinak a közösségi programok, a könyvtárosokkal való beszélgetés és találkozás, valamint a könyvtári dokumentumok közötti böngészés és a helyben olvasás, tanulás hiányzik a legjobban. Ezeket a válaszokat a könyvtárosok több mint fele bejelölte. Érdekes azonban részletesebben is megvizsgálni ezt a kérdést, ami a könyvtári funkciók eltéréséből adódóan más-más eredményt mutathat.

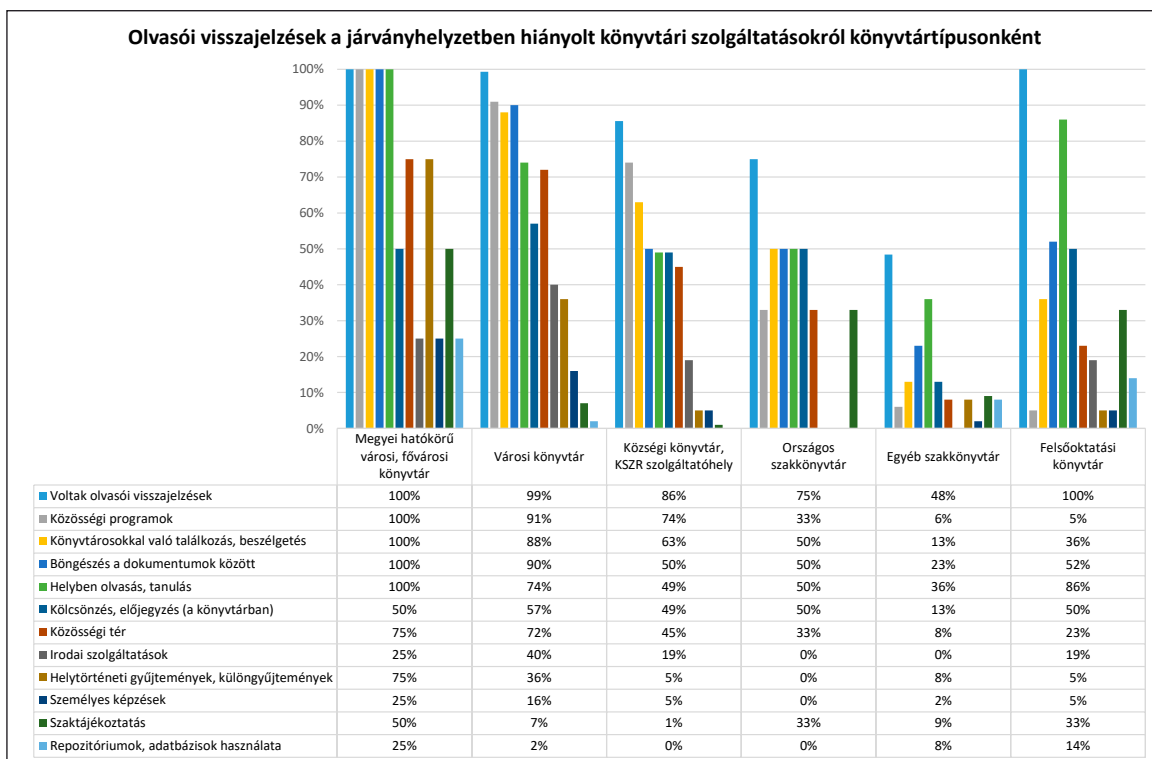
A települési könyvtárak nagy száma alakította az előbbiekben tárgyalt diagram végeredményét, hiszen ezekre a könyvtárakra jellemző (9. ábra), hogy a könyvtárosok szerint olvasóknak a közösségi programok, a böngészés, a helyben olvasás és tanulás, valamint a könyvtárosokkal való beszélgetés hiányzik a legjobban. Az országos szakkönyvtárak esetében a közösségi programok kivételével szintén az imént felsoroltak a legjellemzőbb válaszok, kiegészülve a könyvtárban történő kölcsönzéssel, előjegyzéssel.

A felsőoktatási könyvtárak esetében egyértelműen kiugró a fizikai tér tanulásra, helyben olvasásra való használata (86%), de a böngészési lehetőséget is sokan hiányolták a könyvtárosok benyomásai szerint.

### Újítók és passzívok

Annak érdekében, hogy egyetlen átlátható és könnyen értelmezhető változóban tudjuk összefoglalni a könyvtárak járványhelyzetre adott reakcióit, illetve az ahhoz történő alkalmazkodásukat, létrehoztunk egy egyszerű tipológiát a már működtetett, az újonnan indított, illetve bővített szolgáltatások alapján. Ez a tipológia reményeink szerint jól érzékelteti a hazai könyvtárak jellemző csoportjait. A tipológia létrehozásához először is két segédváltozót alkotunk, amelyek közül az egyik azt mutatta meg, hogy az adott könyvtár a járvány megelőzően hány táv-, illetve online szolgáltatást működtetett a kérdőívünkben felsoroltak közül, míg a másik azt, hogy hány új szolgáltatást vezetett be ezek közül a járvány hatására. E két változó segítségével az alábbi négy elméleti könyvtártípust különböztettük meg egymástól:

- Passzívok: ebbe a kategóriába azokat a könyvtárakat soroltuk, amelyek a járvány előtt egyetlen



9. ábra

egyét sem biztosítottak az általunk felsorolt táv-, illetve online szolgáltatások közül, és a járvány hatására is csak legfeljebb kettőt indítottak el.

- **Kényszerújítók:** ebbe a típusba kerültek azok, amelyek a járvány előtt nem biztosítottak egyet sem a felsorolt szolgáltatások közül, de a járvány hatására hármat vagy akár többet is elindítottak.
- **Mérsékelt újítók:** ebbe a kategóriába azokat soroltuk, amelyek már a járvány előtt is nyújtottak néhány táv-, illetve online szolgáltatást, de ezek számát a járványhelyzet hatására legfeljebb két új szolgáltatás bevezetésével egészítették ki.
- **Innovatívok:** ebbe a típusba soroltuk azokat, amelyek már a járványt megelőzően is biztosítottak néhány szolgáltatást, de a megváltozott környezet kihívásaira reagálva ezek számát még legalább három új bevezetésével bővítették.

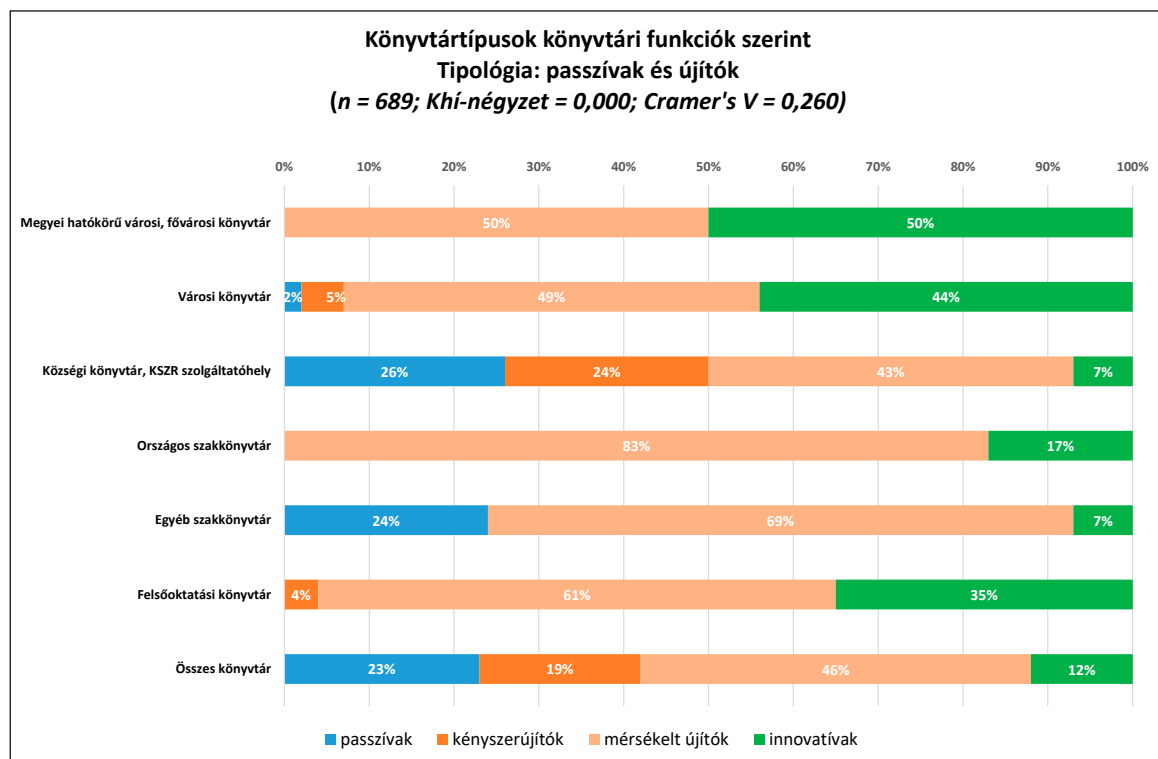
Mint ahogy az várható is volt, a fenti négy típusba igen eltérő valószínűséggel tartoznak a különböző funkciójú könyvtárak (10. ábra), és így az általunk kialakított elméleti típusok és a betöltött könyvtári funkció között összességében közepes erősségű (Cramer  $V^6=0,26$ ) szignifikáns ( $\chi^2 < 0,001$ ) kapcsolatot látunk.

A legnagyobb arányban a megyei hatókörű városi könyvtárak és a fővárosi könyvtár, valamint a városi könyvtárak sorolhatók mind az innovatív, mind pedig a mérsékelt újítók kategóriáiba. E két funkciót betöltő könyvtáraknak legalább 44%-a az innovatív típusba tartozik. A járványhelyzet kihívásaira tehát e két funkcióba tartozó könyvtárak tudtak a legaktívabban reagálni. Őket a felsőoktatási könyvtárak és az országos szakkönyvtárak követik az újítások bevezetésében, illetve működtetésében, amelyek 35, illetve 17%-a nevezhető innovatívnak. Az ő szerepük és olvasói célcsoportjuk jelentősen eltér a közkönyvtárakétól, így nem is olyan meglepő, hogy a járványhelyzetben kevésbé voltak arra kényszerítve, hogy megszokott szolgáltatásaikat nagymértékben át kelljen alakítaniuk. Megjegyzendő, hogy az utóbbi két funkciót ellátó könyvtárak döntő többsége már a járványhelyzet előtt is nagyobb arányban biztosított táv-, illetve online szolgáltatásokat, s így az egyéb szakkönyvtárak mellett, az országos szakkönyvtárak és a felsőoktatási könyvtárak közül tartoznak a legtöbben a mérsékelt újítók típusába. A felsőoktatási könyvtárak és a szakkönyvtárak funkcióikban és szolgáltatásaikban erősen függenek az anyaintézménytől. Elég például csak arra gondolni, hogy a gyűjtőkori

szabályzatot alapvetően meghatározzák az adott felsőoktatási intézményben működő képzések tematikái, illetve funkciójukból számos sajátos feladat következik: az oktatók és kutatók tudományos publikációinak és azok idézettségének nyilvántartása, az oktatási munka támogatása, szakmai gyakorlatok szervezése és más szakmai vagy adminisztratív feladatok (például az intézményi repozitórium gondozása vagy a szakdolgozatok kezelése).

A passzívok és a kényszerűjítók típusába a községi könyvtárak, illetve az ellátott szolgáltatóhelyek tartoznak a legnagyobb arányban. Ez nem is meglepő, hiszen a kistéleplési könyvtárak anyagi, infrastrukturális és személyi lehetőségei összességében sokkal korlátozottabbak, mint a jóval nagyobb települési és szakkönyvtárakéi. Azt is érdemes kiemelni ugyan-

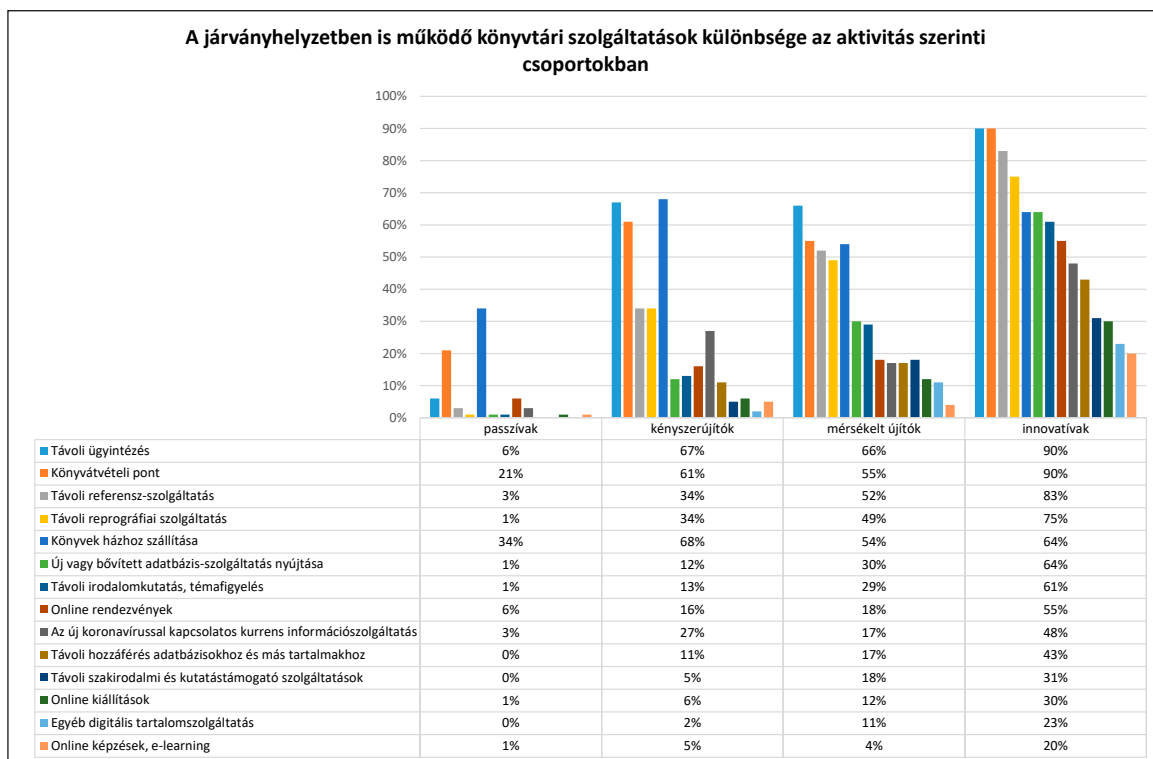
akkor, hogy a járványhelyzetre – kényszerűjítóként – a községi könyvtárak és a kistéleplési ellátott szolgáltatóhelyek közel negyede is próbált valamilyen új szolgáltatással alkalmazkodni. Némileg meglepő viszont, hogy az összes könyvtári funkciót összevetve az egyéb szakkönyvtárak hasonlóan nagy arányban tartoznak a passzívok kategóriájába, mint a kistéleplési szolgáltatóhelyek. Erre magyarázat lehet, hogy az ilyen (például törvényszéki, érseki stb.) könyvtárak esetében a táv- és az online szolgáltatásokra a járványhelyzettől függetlenül is kevésbé van szükség, hiszen általában egy relatív szűk célközönség vertikálisan mély igényeit szolgálják ki egy horizontálisan keskeny területen, így nem kell pl. újabb megoldásokat találniuk az olvasóik széles rétegének elérésre, erre elegendő pl. egy intézeti hírlevél.



10. ábra

Fontosnak tartottuk azt is megnézni, hogy az általunk megalkotott könyvtártípusba tartozó intézmények mekkora különbséget mutatnak az általunk vizsgált online és távszolgáltatások nyújtását illetően. Az adatok azt mutatják (11. ábra), hogy jelentős eltérést és szolgáltatási palettát jelentenek ezek a csoportok. Míg az innovatívok csoportjába tartozó könyvtárak hét szolgáltatás esetében is 60% feletti arányt mutatnak fel, addig a passzívok csoportjába tartozóknál

csak két szolgáltatás esetében látunk 20%-nál magasabb arányt. Érdekes azonban azt is megvizsgálni, hogy egyes típusokon belül melyek voltak a leginkább jellemző szolgáltatások. A három legjellemzőbb az innovatívok és a mérsékelt újítók esetében a távoli ügyintézés, a könyvtárvételi pont és a távoli referenzszolgáltatás nyújtása. A kényszerűjítók a járvány átvészelését a távoli ügyintézés és a könyvtárvételi pont biztosítása mellett a házhoz szállításban látták.



11. ábra

A passzívok, kisebb százalékban ugyan, de szintén a könyvek házhoz szállítását és a könyvtvételi pontot jelölték be működő szolgáltatásként.

### A könyvtárak járványhelyzetben való működéséről kialakult könyvtárvezetői benyomások

Mint ahogyan a bevezetőben már utaltunk rá, kérdőívünk tervezésekor a táv-, illetve online szolgáltatásokkal kapcsolatban nemcsak az objektív tényekre, hanem az ezekről, valamint a könyvtárak járványhelyzethez való alkalmazkodásáról kialakult szubjektív könyvtárvezetői benyomásokra is kíváncsiak voltunk. Ennek a kérdéskörnek a vizsgálatához egy valamivel korábbi, de kisebb lélegzetvételű kutatás adta az inspirációt (Ásványi, 2020; Ásványi–Kövéc, 2020), így kérdőívünk összeállításához segítségül hívtuk az ott megfogalmazott kérdéseket, illetve állításokat. Saját kérdésblokkunkban összesen tizenhét állítást fogalmazunk meg, amelyek a könyvtárvezetők járványhelyzet alatt szerzett szubjektív benyomásaira vonatkoztak; pontosabban arra, hogy miként érzékelték ezen időszakban a könyvtárosok munkájának megbecsültségét, a könyvtárak működésének objektív feltételeit, a különböző munkafolyamatok-

ra, szolgáltatásokra fordított energiák mennyiségét, valamint az olvasókkal való kapcsolattartás lehetőségeit. Arra kértük a könyvtárvezetőket, hogy értékeljék (5-fokozatú Likert-skálán), milyen mértékben értenek egyet ezekkel. Előzetesen azt vártuk, hogy a válaszok alapján a fentieknek nagyjából megfelelő négy-öt témakör vagy dimenzió lesz elkülöníthető, amelyek a könyvtárosok elismertségére, a hagyományos és az online szolgáltatások megítélésére, az alkalmazkodást meghatározó külső feltételekre, valamint a könyvtárak és az olvasók kapcsolatára fognak fényt vetni. Várakozásaink többé-kevésbé teljesültek, mivel a tizenhét közül tizenkét állítás információtartalmát sikerült három összetett indexbe sűrítünk, amelyek tartalmilag jól közelítettek az előzetesen megfogalmazott dimenziókhöz. Mindhárom indexből háromkategóriás változót hoztunk létre,<sup>7</sup> amelyek középső kategóriája a „semleges”, két szélső kategóriája pedig a pozitív és a negatív ítéleteket fejezik ki. A kialakított indexek az alábbiak:

- Elismerés index:<sup>8</sup> a könyvtárosok megbecsültségére vonatkozó kérdésekből kialakított index (Cronbach  $\alpha = 0,781$ ) kifejezi, hogy mennyire érezték a könyvtárvezetők a járványhelyzet alatt a könyvtárhasználók, illetve a fenntartók

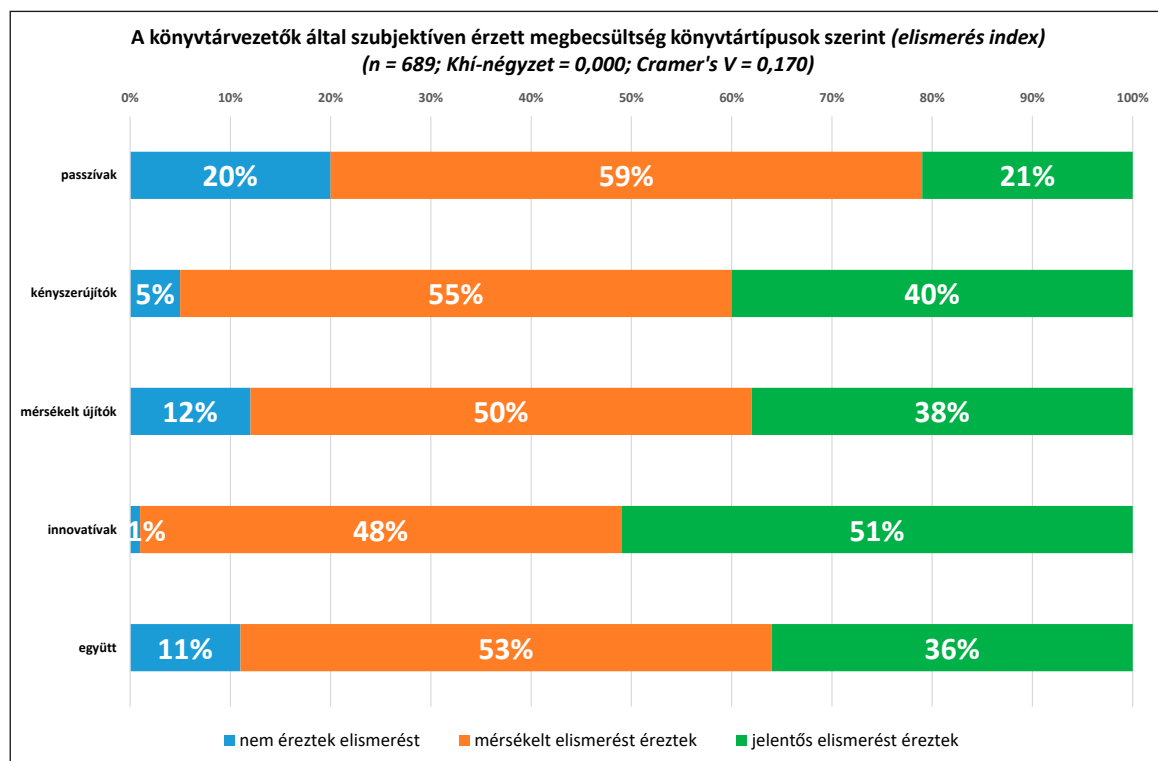
által elismertnek, megbecsültnek a könyvtárosok munkáját.

- Fejlesztéspotenciál-index:<sup>9</sup> a tervezett szolgáltatások megvalósulására vonatkozó kérdésekből kialakított index (Cronbach  $\alpha = 0,884$ ) azt fejezi ki, hogy milyen mértékben akadályozták objektív (infrastrukturális, humán erőforrás, kompetencia) feltételek azt, hogy a járványhelyzetben megvalósulhassanak a könyvtárvezetők által tervezett szolgáltatásfejlesztések, vagy másként, hogy mennyiben volt akadályozott a járványhelyzethez történő rugalmas alkalmazkodás.
- Szolgáltatási elégedettségi index:<sup>10</sup> a digitális szolgáltatások megítélésére vonatkozó kérdésekből kialakított index (Cronbach  $\alpha = 0,863$ ) azt fejezi ki, hogy mennyire érzékelték pozitívan a különböző, könyvtárak által működtetett távoli és online szolgáltatásokra vonatkozó visszajelzéseket a könyvtárhasználók, illetve a munkatársak részéről.

E három index segítségével egyrészt arra voltunk kíváncsiak, hogy hatással van-e a könyvtárvezetők megítélésére az, hogy valójában mit tett, illetve mit

tehetett könyvtárak a vírushelyzetben. Itt tehát a korábban ismertetett tipológia és az indexek közötti összefüggés alapján próbálunk következtetni az objektív és a szubjektív oldal kapcsolatára. Előzetesen azt feltételeztük, hogy minél aktívabb, minél innovatívabb módon reagált egy könyvtár a járványhelyzetre, annál nagyobb elismerésben részesültek dolgozói és a könyvtár vezetője, és annál inkább látják meg a krízisben az újjászületés lehetőségét, vagyis annál pozitívabban értékelik az újonnan bevezetett táv-, illetve online szolgáltatások hozadékait.

Adataink azt mutatják (12. ábra), hogy előbbi feltételezésünk helyesnek bizonyult. A leginnovatívabb könyvtárak vezetőinek 51%-a érezte úgy, hogy elismerték a járványhelyzetben tett erőfeszítéseiket, a mérsékelt újíjtók és a kényszerújíjtók 38 és 40%-áról mondható el ugyanez, míg a passzív könyvtárak vezetőinek csak 21%-a érzett megbecsülést környezetéről. A másik oldalon, a passzívak 20%-a nyilatkozta azt, hogy egyáltalán nem érzékeltették vele sem az olvasók, sem a fenntartók, hogy különösképpen elismernék munkájukat, míg ezzel szemben az innovatív típusba sorolt könyvtárak vezetőinek csak egy százaléka érzett hasonlóan.

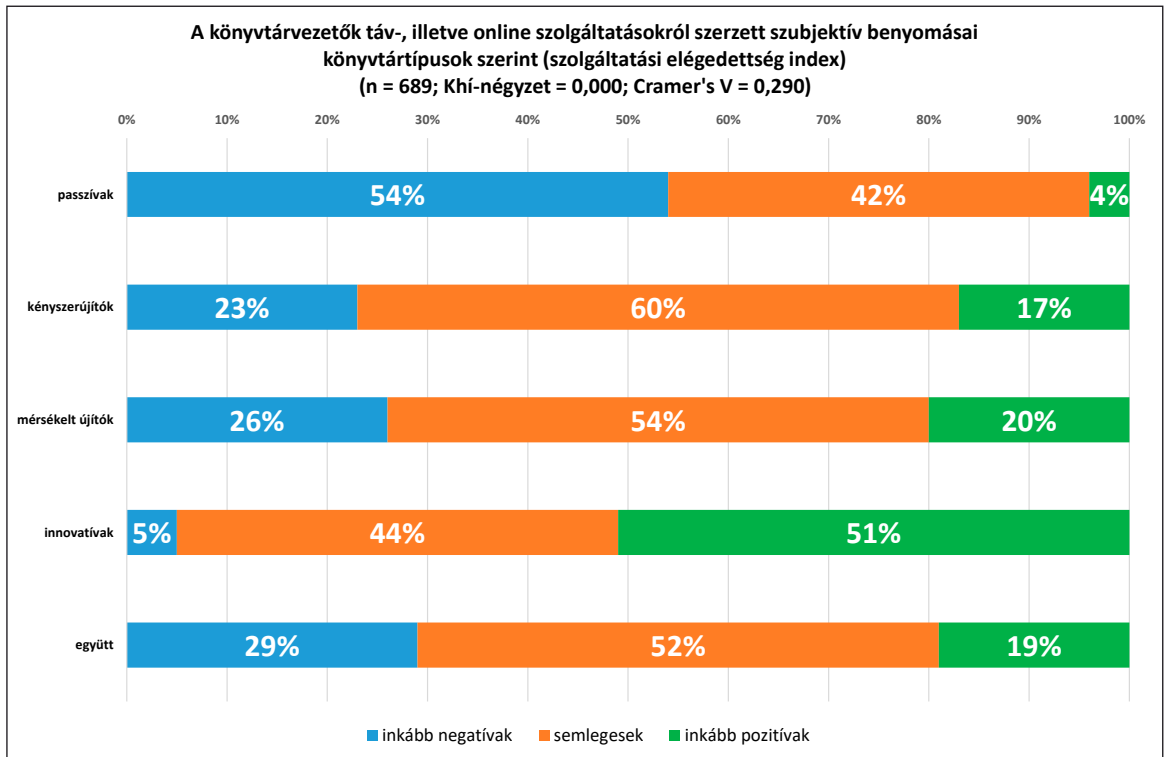


12. ábra



Második feltételezésünk adataink szerint (13. ábra) szintén helyesnek bizonyult. Az innovatív típusba sorolt könyvtárak vezetőinek 51%-a érezte inkább pozitívnak a könyvtárak által működtetett táv- és online szolgáltatásokra vonatkozó visszajelzéseket,

viszont a passzív könyvtárak körében csak négy százalék ítélte meg ezt a kérdést hasonlóan. Ezzel szemben negatív ítéletet a passzív könyvtárak vezetőinek 54%-a fejezett ki, míg az innovatív típusba soroltak közül csak öt százalék.

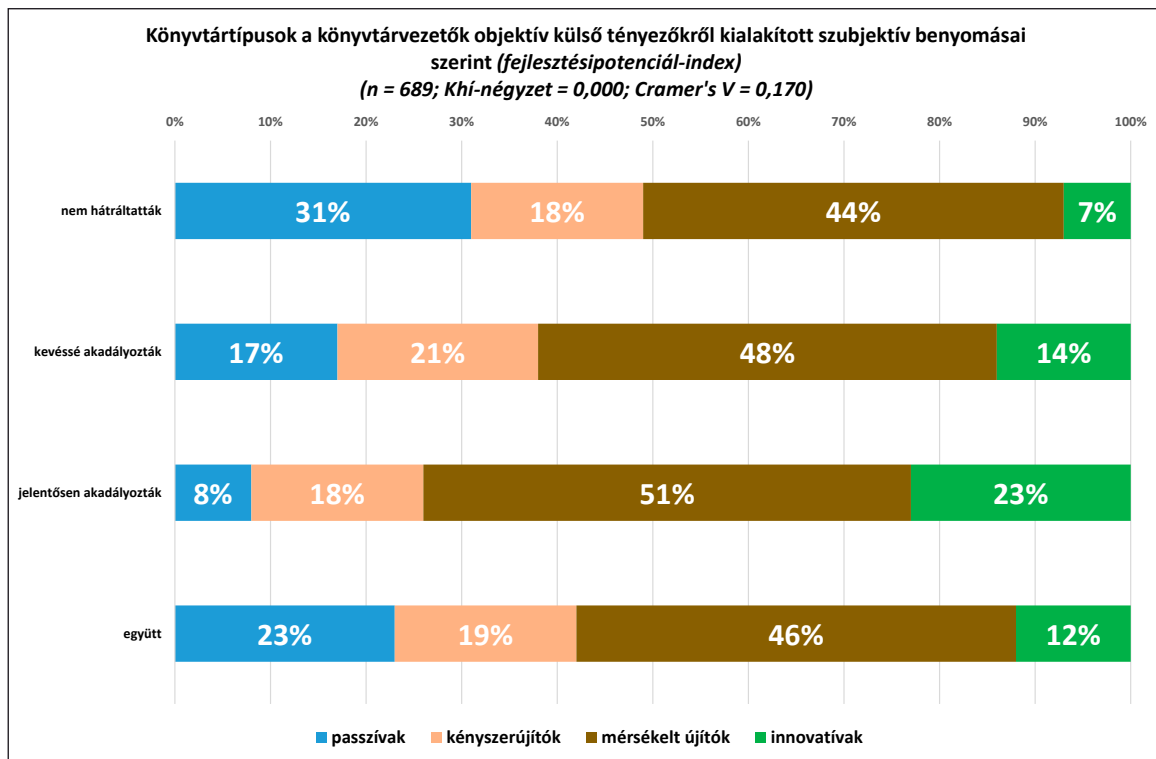


13. ábra

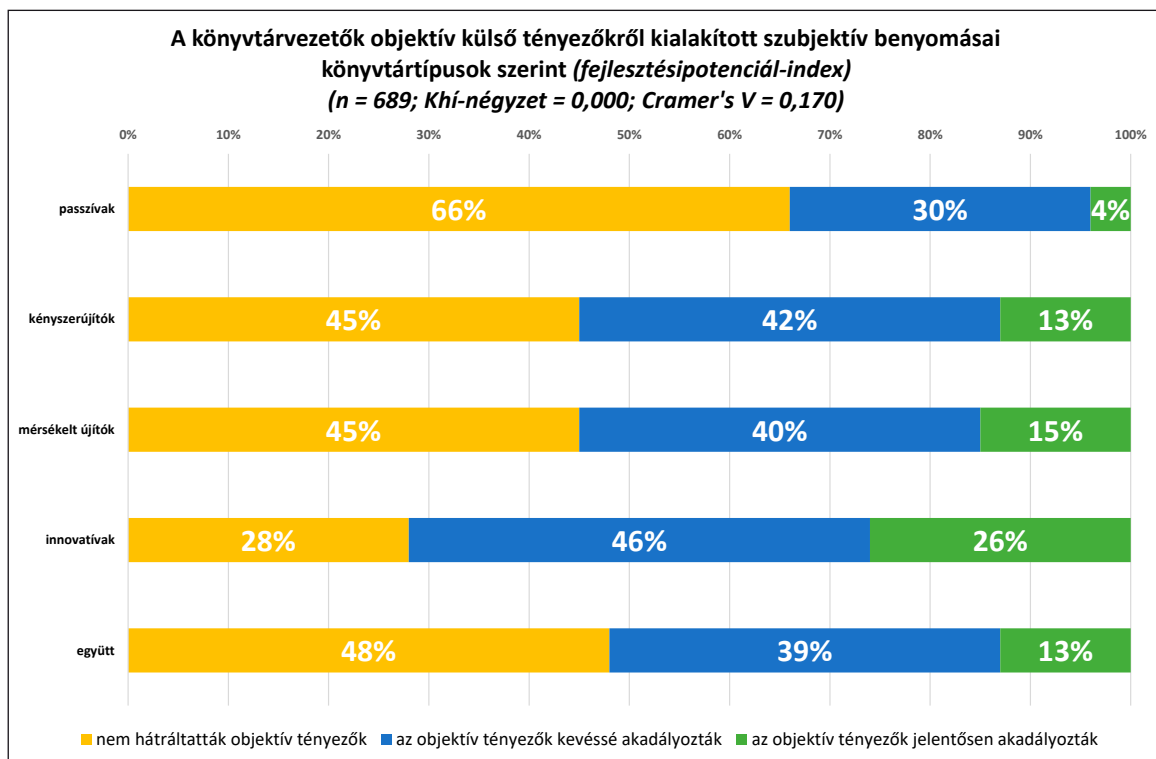
Egy harmadik előzetes hipotézisünk szerint az objektív külső adottságok jelentős hatással lehetnek arra, hogy valójában hogyan tudott reagálni egy könyvtár a pandémiás helyzet kihívásaira. Vagyis előzetesen azt feltételeztük, hogy minél kedvezőtlenebbnek ítéli egy könyvtárvezető saját könyvtárának infrastrukturális és személyi feltételeit, annál kevesebb táv-, illetve online szolgáltatást indított el könyvtára. Legnagyobb meglepetésünkre ez a hipotézisünk egyáltalán nem látszott beigazolódni, mivel éppen ellentétes tendenciák figyelhetők meg az adatsorokban (14. ábra), amelyek szerint pont azon könyvtárak sorolhatók a legnagyobb arányban az innovatív típusba, ahol a könyvtárvezető benyomásai alapján az objektív külső tényezők jelentős mértékben akadályozták a tervezett fejlesztések megvalósítását, illetve az ellentétes oldalon: éppen azon könyvtárak között a legmagasabb a passzív típusba sorolhatók aránya, ahol a könyvtárvezető megítélése szerint nem álltak jelentős nehézségek a fejlesztések útjába.

Ennek az első látásra igen meglepő eredménynek egyetlen magyarázatát tudtuk adni, mégpedig azt, hogy a mérlegelendő állítások megfogalmazásakor „tervezett, de elmaradt fejlesztésekre” hivatkoztunk, és így az eleve passzív könyvtárvezetők, akiknek nem is voltak ötleteik arra vonatkozóan, hogy mit is lehetne tenni a járványhelyzetben, nem is terveztek semmilyen újítást, s épp ezért ezek a nem tervezett fejlesztések akadályokba sem ütközhetek. Annak érdekében, hogy ezt az alternatív magyarázatot is megvizsgálhassuk, fordítva is megnéztük a kapcsolatot, hasonlóan ahhoz, ahogyan azt korábban a megbecsültség és a szolgáltatásfejlesztési potenciál esetében tettük.

Az így megfordított kapcsolatra vonatkozó eredményeink (15. ábra) megerősíteni látszanak utóbbi alternatív feltevésünket, mivel itt egyértelműen kirajzolódik egy olyan tendencia, amely szerint minél újítóbb szellemű, innovatívabb módon működött egy könyvtár, annál nagyobb valószínűséggel értékelte



14. ábra



15. ábra

úgy az adott könyvtár vezetője, hogy az objektív feltételek jelentősen hátráltatták az elgondolt fejlesztések megvalósítását. Ez tehát bizonyos értelemben a szubjektív relatív deprivációhoz (Ferge, 1980, 1984, 1987; Medgyesi, 1997) hasonló jelenségként értelmezhető, vagyis jelen kontextusban úgy, hogy a kreatívabb, aktívabb könyvtárvezetőkben egyfajta hiányérzet maradhatott az elszalasztott lehetőségek miatt, mivel jóval több ötletük volt annál, mint amelyek tényleges megvalósítására az objektív körülmények lehetőséget adtak.

### Összegzés és kitekintés

Kutatásunk a legtöbb szempontból számszerűen is alátámasztja és részben pontosítja a mások által készített korábbi elemzések jellemzően kvalitatív információk alapján leszűrt következtetéseit. Magyarország könyvtárai a pandémiás helyzetre különféle módokon reagáltak. A kutatás eredményei alapján elmondható azonban, hogy nagy részük jelentős erőfeszítéseket tett annak érdekében, hogy kreatív módon reagáljon a kialakult helyzetre. Annak érdekében, hogy az olvasókat továbbra is elérjék és ki tudják szolgálni, a könyvtárak és a könyvtárosok elsősorban online kommunikációjukat fokozták, valamint a kölcsönzést és az ezzel kapcsolatos ügyintézését próbálták minél inkább épületfüggetlenné tenni. Természetesen a biztosított távoli és online szolgáltatások palettája, illetve az innovativitás tekintetében is jelentős eltérések vannak a más-más funkciót betöltő könyvtárak között. Mivel talán a legegyszerűbben és leghatékonyabban megvalósítható fejlesztéseknek a könyvtárvételi pontok kialakítása, a könyv-házhozszállítás és a távoli ügyintézés lehetőségeinek biztosítása tekinthetők, ezért ezek voltak a járványidőszak során leggyakrabban bevezetett szolgáltatások, függetlenül attól, hogy kistéleplési vagy nagyvárosi könyvtárról beszélünk-e. Távoli ügyintézésre jelenleg már a hazai könyvtárak közel kétharmadában van lehetőség. Ezzel szemben az online képzések, a digitális tartalomszolgáltatás, az online kiállítások, a távoli kutatástámogatás, az adatbázisokhoz vagy más tartalmakhoz való távoli hozzáférés továbbra is a legkevésbé elterjedt könyvtári szolgáltatások, mivel ezek jelentős anyagi és infrastrukturális erőforrásokat, illetve speciális szaktudást és sajátos kompetenciákat igényelnek, és így „természetszerűen” inkább a nagyobb települési könyvtárak, valamint a felsőoktatási és az országos szakkönyvtárak sajátjai. A bezárások idején jellemzőbbé vált otthoni munkavégzés

és tanulás, illetve távoktatás idején is nagy szükség van a könyvtári szolgáltatásokra, információkra, irodalmakra. Országosan minden második könyvtár kívánta még inkább, célzottan segíteni ezeket a tevékenységeket ebben az időszakban. Feladatkörükből adódóan is kiemelkednek e tekintetben a felsőoktatási könyvtárak. A települési könyvtárak legtöbbje a tanulási felületekről adott információkat a társadalom tagjai számára. Ezzel szemben a felsőoktatási könyvtárakra más módszer volt a legjellemzőbb: a távoli tartalmak elérhetőségét biztosították. Az országos szakkönyvtárak már meglévő tartalomszolgáltatásait bővítették leginkább, az egyéb szakkönyvtárak pedig dokumentumokat digitalizáltak.

A pandémia hatása minden jel szerint felgyorsította a táv-, illetve online szolgáltatások terjedését, és olyan új szolgáltatások létrehozására ösztönözte a könyvtárosokat, amelyek vagy csak később, vagy soha nem jöttek volna létre. Úgy találtuk, hogy azok a könyvtárvezetők, akiknek van már tapasztalatuk a távoli, illetve online szolgáltatásokra vonatkozóan, hosszú távon is hasznos, értékes szolgáltatásoknak tartják döntő többségüket. Azokban a könyvtárakban, ahol már a járvány előtt is biztosították az adott szolgáltatásokat, a fenntartandósággal kapcsolatos könyvtárvezetői vélemények szignifikánsan kedvezőbbek, mint azokban a könyvtárakban, ahol csak a járvány hatására indították el ezeket, s ahol így még csak kevés tapasztalat gyűlt össze róluk. Az adott szolgáltatásokról személyes tapasztalatokkal rendelkező könyvtárvezetők az egyéb digitális tartalomszolgáltatást (például blog, podcast), az adatbázisokhoz és más tartalmakhoz való távoli hozzáférés lehetőségét és a könyvtárak által épített adatbázis-szolgáltatásokat jelölték meg legnagyobb arányban, mint amelyeket a leginkább érdemes lenne hosszú távon is fenntartani. A legkevésbé fenntartandónak a könyvtárvételi pontot gondolják a vezetők. Megjegyzendő, hogy utóbbi szolgáltatásról sokkal több könyvtárnak van tapasztalata, hiszen a digitális online szolgáltatásokhoz képest jóval elterjedtebb a hazai könyvtári rendszerben. Ugyanakkor ez utóbbi tény mérlegelve is úgy tűnik, hogy a könyvtárak által nyújtott távoli, illetve online szolgáltatások minőségére a járványhelyzetben kifejlesztett többletenergia inkább pozitív hatást gyakorolt. Az elemzés során általunk definiált négy típus közül a hazai könyvtárak legnagyobb része a mérsékelt újítók közé volt sorolható (a könyvtárak fele tartozik ebbe a csoportba), ami azt jelenti, hogy már a járvány előtt is nyújtottak néhány táv- és online szolgáltatást, amelyek számát a járványhelyzet hatására még egy-két új

szolgáltatás bevezetésével bővítették is. A leginnovatívabb könyvtárak típusába a legnagyobb arányban a megyei hatókörű városi könyvtárak és a fővárosi könyvtár, valamint a városi könyvtárak sorolhatók. Eredményeink azt mutatják, hogy minél aktívabb, innovatívabb módon reagált egy könyvtár a járványhelyzetre, annál nagyobb elismerésben részesültek dolgozói és a könyvtár vezetője, így talán kijelenthető, hogy a fokozott erőfeszítések jutalma – ha csak erkölcsi értelemben is, de – jellemzően nem maradt el. Hasonló összefüggést találtunk az újonnan bevezetett táv-, illetve online szolgáltatások megítélését tekintve is. Ez alapján azt mondhatjuk, hogy minél innovatívabb módon reagált egy könyvtár a járványhelyzetre, a könyvtárvezetők annál inkább látták meg a krízisben az újjászületés lehetőségét, vagyis annál pozitívabban értékeli e szolgáltatások hozadékait. Mindezek ellenére azt találtuk, hogy minél újítóbbszellemben működött egy könyvtár a krízishelyzetben, annál nagyobb valószínűséggel értékelte úgy az adott könyvtár vezetője, hogy az objektív feltételek jelentősen hátráltatták az elgondolt fejlesztések megvalósítását, ami arra utal, hogy sok olyan könyvtár, illetve kreatív, energikus könyvtárvezető van az országban, aki többet is tehetett volna, ha pénz és paripa is rendelkezésére állt volna, s talán sokukban maradt némi hiányérzet az elmaradt fejlesztések miatt.

Nagyon úgy tűnik tehát, hogy a Covid19-járvány, ahhoz hasonlóan, mint ami a gazdasági szervezetek esetében történt (Soto-Acosta, 2020), a könyvtárak körében is erőteljesen felgyorsította a digitális átalakulás folyamatát. Bár e változtatások révén sikerült a könyvtárlátogatók nagy részét továbbra is elérniük a könyvtáraknak, számos új problémát is a korábbiaknál erőteljesebben érzékeltek. A könyvtáraknak az elmúlt évtizedekben egyre inkább felerősödött közösségi funkciója egyértelműen károsodott, a virtuális térben biztosított szolgáltatásokra történő áttérés pedig fókuszba helyezi a társadalmi egyenlőtlenségekkel szoros kapcsolatban álló digitális egyenlőtlenségek, digitális szakadék (Dányi et al., 2004; Jakobi, 2007, 2015; Z. Karvalics, 2009; Csepeli – Prazsák, 2009; Csepeli, 2017; Csotó, 2017; Molnár, 2017) kérdéskörét.

A távoli, illetve online digitális szolgáltatások és a társadalmi egyenlőtlenségek összefüggésével kapcsolatban fontos kiemelni, hogy – mint láttuk – a hazai könyvtári rendszer funkcionális felépítéséből adódóan a kistéleplési könyvtárak, illetve az ellátott szolgáltatóhelyek – amelyek ellátási területén található arányaiban a legtöbb rászoruló, hátrányos hely-

zetű ember – leginkább a hagyományos, papíralapú dokumentumkölcsonzés különböző módokon való fenntartásával tudtak reagálni a járványhelyzetre, és a digitális tartalmak előállítására és elérhetővé tétele a fővárosi, a megyei, a városi, illetve a felsőoktatási és az országos szakkönyvtárakra hárult. A digitális tartalmak online elérése elvileg földrajzi kötöttségtől független ugyan, de a társadalom azon tagjai számára, akik nem rendelkeznek saját digitális eszközökkel, interneteléréssel, vagy nincsenek a digitális kompetenciák birtokában, sokszor a könyvtár az a hely (talán éppen a legkisebb településeken a leginkább), ahol az online tartalmakhoz, szolgáltatásokhoz hozzáférhettek, illetve ahol megkaphatták azt a segítséget, amire (az oktatásban való részvételhez, az álláskereséshez stb.) szükségük volt. Így annak ellenére, hogy sok nagyobb könyvtár jelentős erőfeszítéssel és anyagi ráfordítással próbálta szélesebb körben biztosítani az internetelérést (például a wifi-szolgáltatást közterületen is biztosító hotspotok telepítésével), s telefonon, e-mailben vagy online oktatóvideókkal segítséget nyújtani az önéletrajzírásban, az álláskeresésben, az interjúzásban, vagy éppen a könyvtárak másik hagyományos társadalmi funkcióját jelentő oktatástámogatást ellátni a digitális gyűjtemények bővítésével és az online foglalkozások, rendezvények számának növelésével, a fejlesztések feltehetően éppen azokhoz a társadalmi csoportokhoz értek el a legkevésbé, amelyeknek a legnagyobb szükségük lett volna rájuk. A digitális szakadékot átmenetileg mélyíthette az is, hogy bár az 1997. évi CXLI. törvény alapján valamennyi településen biztosítani kell a könyvtári ellátást, ez sok településen nem állandó jelleggel, helyben elérhető könyvtár formájában valósul meg, hanem könyvtárbuszos ellátással. A járvány okán hozott korlátozó intézkedések hatására a könyvtárbuszos ellátás kezdetben csak szűkült, a későbbiekben pedig már egyáltalán nem jutott el a könyvtár az aprófalvas településekre, megfosztva ezzel az ott élőköt sok esetben nemcsak a dokumentumkölcsonzéstől, hanem az internethasználat, a nyomtatás, a fénymásolás és az elektronikus ügyintézés lehetőségétől is. E kérdéskör mélyebb vizsgálatának érdekében mindenképpen érdemes lenne a jövőben további kutatásokat végezni.

További – a digitális szakadékkal is összefüggésben álló – problémát jelent az online kölcsonözhető dokumentumoknak a hagyományos nyomtatott formában rendelkezésre álló dokumentumokhoz viszonyított jóval kisebb köre, valamint egyidejű használatuk számának korlátozottsága (Bódog, 2020: 426.). Bár

számtalan dokumentum érhető el és tölthető le ingyenesen a könyvtárak digitális táraiból, talán még nagyobb a száma azon digitális adatbázisoknak és e-könyveknek, amelyeket a könyvtárak piaci szereplőktől vásárolnak meg, és így biztosítják ezek elérhetőségét beiratkozott olvasóik számára. Ugyanakkor az ilyen külső szereplőktől vásárolt adatbázisok és dokumentumok többnyire nem jelentenek plusz bevételi forrást a könyvtárak számára, ellenben jelentős pénzügyi kiadásokkal járnak. Ez szintén egy olyan kutatási kérdés, amelyet a jövőben érdemes lenne mélyebben is megvizsgálni.

Végül, a könyvtárak közösségi funkcióikat, így például csoportos foglalkozásaikat és rendezvényeiket (például meseolvasás, zenei előadás, könyvklub, társasjátékok, szerepjátékok, hobbfoglalkozások stb.) különböző online közösségi médiafelületekre történő átköltöztetésével próbálták továbbra is betölteni, amelyek ugyan arra alkalmasak, hogy a könyvtárak ne adják fel teljesen közösségi szerepüket, s hogy legalább ilyen módon is kapcsolatban maradjanak tagjaikkal, de ezek a megoldások mégis alapjaiban kérdőjelezhetik meg a közösségorientált könyvtár koncepcióját<sup>11</sup> (vö. Bódog, 2020: 431.). Ezt támasztják alá kutatásunk azon eredményei, amelyek szerint a táv- és online szolgáltatások bővítése és újak létrehozása ellenére számos olyan hagyományos, könyvtárépülethez kötött tevékenység van, amely a járványhelyzetben csak nagyon korlátozottan vagy egyáltalán nem tud megvalósulni, és amelyet az olvasók hiányolni is kezdtek. A könyvtárvezetők véleményei alapján úgy tűnik, hogy az olvasóknak leginkább a könyvtárosokkal való személyes találkozások és beszélgetések, a könyvtári dokumentumok közötti böngészés, a közösségi programok, valamint a helyben olvasás és tanulás hiányoznak a legjobban, amelyek közül utóbbi hiánya a felsőoktatási hallgatók tanulmányait több tudományágban is erőteljesen akadályozza.

## Felhasznált szakirodalom

*Az elektronikus hivatkozások megtekintésének dátuma a tanulmány szerkesztése során végzett ellenőrzés időpontját tükrözi.*

ALAJMI, Bibi M. – ALBUDAIWI, Dalal. Response to COVID–19 pandemic: Where do public libraries stand? == Public Library Quarterly. Published online: 19 Oct 2020. ISSN 1541–1540. Hozzáférhető: DOI: <https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1827618> [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

ALVIM, Luísa – DA SILVA, Ana Margarida Dias – BORGES, Leonor Calvão. How are Portuguese public libraries "facing" Covid–19. == Qualitative and quantitative methods in libraries : special issue : Libraries in the age of COVID-19. (2020) 9., p. 117–131. ISSN 2241–1925. Hozzáférhető: <http://www.qqml-journal.net/index.php/qqml/article/view/666/610> [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

American Library Association. Libraries respond: COVID–19 survey results (May 2020) [online]. Hozzáférhető: <https://www.ala.org/pla/issues/covid-19/surveyoverview> [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

ÁSVÁNYI Ilona – KÖVÉCS Ildikó. „Nyugodt munkával keresve kényerünket”: Az egyházi könyvtárak a pandémia idején. == Könyv, Könyvtár, Könyvtáros, 29. (2020) 5., p. 3–18. ISSN 2732–0375. Hozzáférhető: <http://ki2.oszk.hu/3k/2020/07/%E2%80%9EEnyugodt-munkaval-keresve-kenyerunket%E2%80%9D/> [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

ÁSVÁNYI Ilona – KÖVÉCS Ildikó. „Ne veszítsétek el tehát bátor bizalmatokat”: Egyházi könyvtárosok és könyvtárak a pandémia második hullámában. == Könyv, Könyvtár, Könyvtáros, 29. (2020) 11., p. 10–28. Hozzáférhető: <http://ki2.oszk.hu/3k/2020/12/%E2%80%9Ene-veszitsetek-el-tehat-bator-bizalmatokat%E2%80%9D/> [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

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 2020–as tevékenységéről [elektronikus dok.]. Budapest: Könyvtári Intézet, 2021. 56 p. Hozzáférhető: [https://ki.oszk.hu/sites/default/files/hirfajlok/a\\_konyvtarak\\_es\\_a\\_vilagjarvany\\_hullamai.pdf](https://ki.oszk.hu/sites/default/files/hirfajlok/a_konyvtarak_es_a_vilagjarvany_hullamai.pdf) [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

BÓDOG András. Könyvtárak a koronavírus-járvány idején: Pandémia és infodémia. == Könyvtári Figyelő, 66. (2020) 3., p. 419–436. ISSN 0023–3773. Hozzáférhető: <http://ojs.elte.hu/kf/article/view/1052> [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

CARBERY, Alan – FALLON, Helen – HIGGINS, Marian – KENNEDY, Eileen – LAWTON, Aoife – McCAULEY, Cathal. Irish libraries and COVID–19: first reflections. == Insights, 33. (2020) 24., p. 1–19. Hozzáférhető: DOI: <https://doi.org/10.1629/uksg.522> [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

CHASE, Stephanie. Innovative lessons from our small and rural public libraries. == Journal of Library Administration, 61. (2021) 2., p. 237–243. ISSN 1540–3564. Hozzáférhető: DOI: <https://doi.org/10.1080/01930826.2020.1853473> [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

COWELL, Jane. Managing a library service through a crisis. == Library Management, 42. (2020) 4–5., p. 250–255. ISSN 0143–5124. Hozzáférhető: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LM-10-2020-0158/full/pdf?title=managing-a-library-service-through-a-crisis> [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

CSEPELI György. A szegénység a digitális korban. == Információs Társadalom, 17. (2017). 2., p. 48–52. ISSN 1587–8694. Hozzáférhető: [http://epa.oszk.hu/01900/01963/00056/pdf/EPA01963\\_informacios\\_tarsadalom\\_2017\\_02\\_048-052.pdf](http://epa.oszk.hu/01900/01963/00056/pdf/EPA01963_informacios_tarsadalom_2017_02_048-052.pdf) [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

CSEPELI György – PRAZSÁK Gergely. Új technológiák, kommunikációs rétegződés, társadalmi státus. == Információs Társadalom 9. (2009) 2. p. 80–91. ISSN 1587–8694. Hozzáférhető: [http://epa.oszk.hu/01900/01963/00029/pdf/infotars\\_2009\\_09\\_02\\_080-091.pdf](http://epa.oszk.hu/01900/01963/00029/pdf/infotars_2009_09_02_080-091.pdf) [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

CSÓTÓ Mihály. Aki (információ)szegény, az a legszegényebb? Az információs szegénység megjelenési formái. == Információs Társadalom, 17. (2017) 2., p. 8–29. ISSN 1587–8694. Hozzáférhető: [http://epa.oszk.hu/01900/01963/00056/pdf/EPA01963\\_informacios\\_tarsadalom\\_2017\\_02.pdf](http://epa.oszk.hu/01900/01963/00056/pdf/EPA01963_informacios_tarsadalom_2017_02.pdf) [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

DÁNYI Endre – DESSEWFFY Tibor – GALÁCZ Anna – SÁGVÁRI Bence. Információs társadalom, Internet, szociológia. == Információs Társadalom, 4. (2004) 1., p. 7–25. ISSN 1587–8694. Hozzáférhető: [http://epa.oszk.hu/01900/01963/00009/pdf/infotars\\_2004\\_04\\_01\\_007-025.pdf](http://epa.oszk.hu/01900/01963/00009/pdf/infotars_2004_04_01_007-025.pdf) [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

DIENES Éva. Ajánlás könyvtárak, kollégák és olvasók számára a vírus okozta helyzet kezelésére [elektronikus dok.] == Budapest: Könyvtári Intézet, 2020. március 21. 4 p. Hozzáférhető: [https://www.ki.oszk.hu/sites/default/files/hirfajlok/pandemia\\_uj\\_szolgáltatások\\_dienes.pdf](https://www.ki.oszk.hu/sites/default/files/hirfajlok/pandemia_uj_szolgáltatások_dienes.pdf) [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

FERGE Zsuzsa. Társadalmi struktúra, társadalmi hátrány. == Valóság, 23. (1980) 2., p. 15–30. ISSN 0324–7228. Hozzáférhető: [http://www.fszek.hu/szociologia/szszda/ferge\\_tarsihatrany.pdf](http://www.fszek.hu/szociologia/szszda/ferge_tarsihatrany.pdf) [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

FERGE Zsuzsa. Társadalmi struktúra – társadalmi hátrány. == CSAPÓ Edit, szerk. Hátrányos helyzetű olvasók könyvtári ellátása. Budapest: MŰZSÁK Közművelődési Kiadó, 1984. p. 43–70. ISBN 963–201–165–1

FERGE Zsuzsa. Társadalmi struktúra – társadalmi hátrány. == Könyvtári Figyelő, 33. (1987) 5., p. 465–476. ISSN 0023–3773. Hozzáférhető: [http://www.epa.hu/00100/00143/00293/pdf/EPA00143\\_konyvtari\\_figyelo\\_1987\\_5\\_465-476.pdf](http://www.epa.hu/00100/00143/00293/pdf/EPA00143_konyvtari_figyelo_1987_5_465-476.pdf) [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

FRASER-ARNOTT, Melissa. Academic library COVID–19 subject guides. == The Reference Librarian, 61. (2020) 3–4. p. 165–184. ISSN 1541–1117. Hozzáférhető: DOI: <https://doi.org/10.1080/02763877.2020.1862021> [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

GODDARD, Jon. Public libraries respond to the COVID–19 pandemic, creating a new service model. == Information Technology and Libraries, 39. (2020) 4. ISSN 2163–5226. Hozzáférhető: DOI: <https://doi.org/10.6017/ital.v39i4.12847> [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

HAASIO, Ari – KANNASTO, Elisa. Covid–19 and its impact on Finnish public libraries. == Qualitative and Quantitative Methods in Libraries, (2020) 9., p. 3–19. ISSN 2241–1925. Hozzáférhető: <http://78.46.229.148/ojs/index.php/qqm/article/view/639> [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

JOHNSON, Peggy. Libraries during and after the pandemic. == Technicalities, 40. (2020) 4., p. 2–8. ISSN 0272–0884. Hozzáférhető: <https://www.proquest.com/trade-journals/libraries-during-after-pandemic/docview/2441571794/se-2?accountid=27464> [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

JAKOBI Ákos. Hagymányos és új területi különbségek az információs társadalomban: Doktori értekezés. Budapest: ELTE TTK Regionális Földrajzi Tanszék, 2007. 160 p. Hozzáférhető: [http://teo.elte.hu/minosites/ertekezes2007/jakobi\\_a.pdf](http://teo.elte.hu/minosites/ertekezes2007/jakobi_a.pdf) [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

JAKOBI Ákos. Az információs kor újszerű egyenlőtlenségei: mi derül ki a térbeli információkból? == Információs Társadalom, 15. (2017) 1., p. 26–43. ISSN 1587–8694. Hozzáférhető: [http://epa.oszk.hu/01900/01963/00047/pdf/EPA01963\\_informacios\\_tarsadalom\\_2015\\_1\\_026-043.pdf](http://epa.oszk.hu/01900/01963/00047/pdf/EPA01963_informacios_tarsadalom_2015_1_026-043.pdf) [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

BÓDOG András – DANCS Szabolcs – DEÁK László [et al.]. A kibontakozás útjai: szolgáltatások és újirányítási tervek a világ könyvtáraiban [elektronikus dok.]. Budapest: Könyvtári Intézet, 2020. 22 p. Hozzáférhető: [https://ki.oszk.hu/sites/default/files/hirfajlok/ujranyitas\\_szoveges\\_0.pdf](https://ki.oszk.hu/sites/default/files/hirfajlok/ujranyitas_szoveges_0.pdf) [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

KARVALICS László, Z. A tudás termelése és elosztása az Egyesült Államokban: Fritz Machlup újraértékelése az információs társadalom elmélettörténetében. == Információs Társadalom, 9. (2009) 2., p. 20–34. ISSN 1587–8694. Hozzáférhető: [https://www.researchgate.net/publication/287167008\\_A\\_tudas\\_termelese\\_es\\_elosztasa\\_az\\_egyesult\\_allamokban\\_Fritz\\_machlup\\_ujraertekelese\\_az\\_informacios\\_tarsadalom\\_elmelettortenetenben](https://www.researchgate.net/publication/287167008_A_tudas_termelese_es_elosztasa_az_egyesult_allamokban_Fritz_machlup_ujraertekelese_az_informacios_tarsadalom_elmelettortenetenben) [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

MEDGYESI Márton. A kereseti egyenlőtlenségekkel kapcsolatos attitűdök változása a rendszerváltás során. == Szociológiai Szemle, 7. (1997) 4., p. 87–108. ISSN 1216–2051. Hozzáférhető: <https://szociologia.hu/dynamic/9704medgyesi.htm> [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

MEHTA, Dipti – WANG, Xiaocan. COVID–19 and digital library services: a case study of a university library. == Digital Library Perspectives, 36. (2020) 4., p. 351–363. ISSN 2059–5816. Hozzáférhető: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/DLP-05-2020-0030/full/pdf> [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

MERCURIO, Francesco. The post–Covid–19 in public libraries in Italy: Several trends, some fear and a hope. == Alexandria, 30. (2020) 2–3., p. 256–263. ISSN 0955–7490. Hozzáférhető: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0955749021997788> [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

MOLNÁR Szilárd. A megrekedt magyar modernizáció kiütkeresése a sokrétű digitális megosztottság útvesztőjéből. == *Információs Társadalom*, 17. (2017) 2., p. 30–47. ISSN 1587–8694. Hozzáférhető: [http://epa.oszk.hu/01900/01963/00056/pdf/EPA01963\\_informacios\\_tarsadalom\\_2017\\_02\\_030-047.pdf](http://epa.oszk.hu/01900/01963/00056/pdf/EPA01963_informacios_tarsadalom_2017_02_030-047.pdf) [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

OLDENBURG, Ray. The great good place: cafés, coffee shops, community centers, beauty parlors, general stores, bars, hangouts, and how they get you through the day. New York: Paragon House, 1989. 323 p. ISBN 155–778–110–9

POKORNÁ, Lenka – INDRÁK, Michal – GRMAN, Maros – STEPANOVSKY, Frantisek – SMETÁNKOVÁ, Martina. Silver lining of the COVID-19 crisis for digital libraries in terms of remote access. == *Digital Library Perspectives*. 36. (2020) 4. p. 389–401. ISSN 2059-5816. Hozzáférhető: DOI: <https://doi.org/10.1108/DLP-05-2020-0026> [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

Public Library Association. Public Libraries Respond to COVID-19: Survey of response and activities: results collected march 24–april 1, 2020. [elektronikus dok.]. Hozzáférhető: [https://www.ala.org/pla/sites/ala.org.pla/files/content/advocacy/covid-19/PLA-Libraries-Respond-Survey\\_Aggregate-Results\\_FINAL2.pdf](https://www.ala.org/pla/sites/ala.org.pla/files/content/advocacy/covid-19/PLA-Libraries-Respond-Survey_Aggregate-Results_FINAL2.pdf) [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

SANTOS, Michele Chan. Libraries respond to COVID-19. == *Texas Library Journal*, 96. (2020) 2., p. 64-70, 72-73 ISSN N 0040-4446. Hozzáférhető: [https://tla.org/wp-content/uploads/2018/09/TLJ-Summer-2020\\_web.pdf](https://tla.org/wp-content/uploads/2018/09/TLJ-Summer-2020_web.pdf) [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

SOLIS, Jacqueline – KEAR, Robin L. Online activities of croatian public libraries during COVID-19 spring lockdown. == *International Information & Library Review*, 52. (2020) 4. p. 318–319. ISSN 1057-2317. Hozzáférhető: DOI: <https://doi.org/10.1080/10572317.2020.1834246> [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

SOTO-ACOSTA, Pedro. COVID-19 Pandemic: shifting digital transformation to a high-speed gear. == *Information Systems Management*, 37. (2020) 4., p. 260–266. ISSN 1058-0530. Hozzáférhető: DOI: <https://doi.org/10.1080/10580530.2020.1814461> [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

SZABÓ Piroska. A koronavírus és az olasz könyvtárak: Bergamo megye könyvtári hálózatának szolgáltatásai a járvány idején [online]. == *A Könyvtári Intézet Könyvtártudományi Szakkönyvtár honlapja*. Feltöltve: 2020.03.31. Hozzáférhető: <https://www.ki.oszk.hu/hir/konyvtartudomanyi-szakkonyvtar/koronavirus-es-az-olasz-konyvtarak-bergamo-megye-konyvtari> [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

TAMMARO, Anna Maria. COVID 19 and libraries in Italy. == *International Information & Library Review*, 52. (2020) 3., p. 216–220. ISSN 1057-2317. Hozzáférhető: DOI: <https://doi.org/10.1080/10572317.2020.1785172> [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

TAMMARO, Anna Maria. The new normal: public libraries in Italy post Covid-19. == *International Information & Library Review*, 53. (2021) 1., p. 63–68. ISSN 1057-2317. Hozzáférhető: DOI: <https://doi.org/10.1080/10572317.2021.1869452> [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

TEMIZ, Serdar – LAKSHMI, Pradip Salekar. Innovation during crisis: exploring reaction of Swedish university libraries to COVID-19. == *Digital Library Perspectives*. 36. (2020) 4., p. 365–375. ISSN 2059-5816. Hozzáférhető: DOI: <https://doi.org/10.1108/DLP-05-2020-0029> [Megtekintve: 2021. 09. 03.]

WANG, Ting – LUND, Brady. Announcement information provided by United States' public libraries during the 2020 COVID-19 Pandemic. == *Public Library Quarterly*, 39. (2020) 4., p. 283–294. ISSN 0161-6846. Hozzáférhető: DOI: <https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1764325> [Megtekintve: 2021. 09. 03.]



## Jegyzetek

1. A szerzők ezúton szeretnék kifejezni hálás köszönetüket mindazon könyvtárvezetőknek, akik válaszaikkal hozzájárultak e kutatás megvalósításához.
2. A korábbi gyorsjelentésben (Békésiné et al., 2021) 682 kérdőív adatait dolgoztuk fel. A jelen elemzéshez az adatbázist kiegészítettük harminc késedelmesen beküldött kérdőív válaszaival.
3. Itt a Covid19-járvánnyal kapcsolatos hiteles információszolgáltatást nem vizsgáljuk, hiszen ennél a fenntartandóság kérdése nem releváns.
4. E három szolgáltatás közötti százalékos eltérések hibaháttérrel belülről tekinthetők, így sorrendjük csak illusztratív értékkel bír.
5. Az utóbbi megállapításhoz kapcsolódóan azt is megvizsgáltuk, hogy vajon az a tény, hogy bizonyos könyvtárakban már korábban is működtettek bizonyos távoli, illetve online szolgáltatásokat, másokban viszont kifejezetten a Covid19-járványra adott reakcióként vezették be őket, hatással van-e a szolgáltatások megítélésére. A válaszok megoszlásából ítélve erre a kérdésre igennel válaszolhatunk, mivel a szolgáltatások többségénél 95%-os konfidenciaintervallum mellett szignifikáns ( $\chi^2 < 0,05$ ) kapcsolatot találtunk a szolgáltatások elindítása és a szolgáltatás megítélése között. E kapcsolatok ereje ugyan minden esetben csak gyengének vagy közepesen erősnek volt minősíthető, de az egyértelműen megállapítható, hogy azokban a könyvtárakban, ahol már

a járvány előtt is biztosították az adott szolgáltatásokat, a fenntartandósággal kapcsolatos könyvtárvezetői vélemények szignifikánsan kedvezőbbek, mint azokban a könyvtárakban, ahol csak a járvány hatására indították el azokat, s ahol így még csak kevés tapasztalatuk van róluk.

6. A társadalomtudományokban 0 és 0,2 között gyenge, 0,21 és 0,4 között közepesen erős, 0,4 feletti Cramer's V értékek esetében erős kapcsolatról szokás beszélni.
7. Kategóriahatárok: 0–1,49; 1,5–3,5; 3,51–5.
8. Az index alapjául szolgáló kérdőíven szereplő állítások: IX1: A vírushelyzetben felértékelődött könyvtárosaink munkája. IX2: Sok elismerő szót kaptak könyvtárosaink helyállásukért a könyvtárhasználók részéről. IX3: Sok elismerő szót kaptak könyvtárosaink helyállásukért a fenntartó részéről.
9. Az index alapjául szolgáló kérdőíven szereplő állítások: IX15: Volt olyan tervezett, de nem, vagy csak részben megvalósított szolgáltatás, amely humánerőforrás-fejlesztéssel

megvalósulhatott volna. IX16: Volt olyan tervezett, de nem, vagy csak részben megvalósított szolgáltatás, amely infrastruktúra-fejlesztéssel megvalósulhatott volna. IX17: Volt olyan tervezett, de nem, vagy csak részben megvalósított szolgáltatás, amely a munkatársak kompetencia-fejlesztésével megvalósulhatott volna.

10. Az index alapjául szolgáló kérdőíven szereplő állítások: IX4: A több digitális tartalom jó „reklám” volt könyvtárunk számára és vonzotta az olvasókat, IX5: A kutatók fokozottabban veszik igénybe digitálisan könyvtárunk szolgáltatásait, IX6: A vírus kezdete óta az olvasóink jobban ismerik online adatbázisainkat, katalógusainkat, IX8: Felértékelődött a digitalizált könyvtári állomány. IX9: Több időnk jutott a honlapok és egyéb kommunikációs eszközök frissítésére, bővítésére. IX11: Az adatbázis-tisztítás és -javítás következtében pontosabb katalógusok állnak rendelkezésünkre.
11. A „harmadik hely” (vö. Oldenburg, 1989).

(Beérkezett: 2021. április 6.)

## Páratlan irodalomtörténeti hagyaték vált elérhetővé legújabb tartalomszolgáltatásunkban



A Fotótér, a Földabrosz, a Plakáttár, a Régi Ritka és a Hangtár után új generációs digitális tartalomszolgáltatásaink sorában üdvözölhetjük az Országos Széchényi Könyvtár (OSZK) Kézirattárának irodalomtörténeti forrásanyagait is a 19–20. századi magyar irodalom legnagyobb alkotójától. Elsőként Babits Mihály és felesége, Török Sophie monumentális hagyatékának levélangyát publikáltuk a költő 1941. augusztus 4-ei halálának nyolcvanadik évfordulója alkalmából. Ebből az alkalmából indul el a nemzeti könyvtár kézirattári gyűjtőoldala, a Copia, amely a Babits-projekt első ütemében a 6700 darabos levélhagyaték teljes körű feldolgozására és a közkinckörbe tartozó csaknem 2500 dokumentum online közreadására vállalkozik.

A távolról elérhető adatbázisban hosszabb távon leveleket, levelezéseket, kora újkori és újkori kötetes kéziratokat, önálló vers-, tanulmány- és regénykéziratokat, valamint anekdotákat (egyedi, nem levéltípusú dokumentumokat) szolgáltatunk.

Az Országos Széchényi Könyvtárban megkezdődött a hagyaték többi műfaji egységének digitális feldolgozása is. A levélangy után a fényképeket, valamint a versek kritikai kiadásának alapját képező verskéziratokat kívánjuk a nagyközönségnek hozzáférhetővé tenni.

(Forrás: <https://www.oszk.hu/hirek/paratlan-irodalomtorteneti-hagyatek-valik-elerhetove>  
2021. 08. 04.)