

Tóth Máté

SZEMÉLYZET NÉLKÜLI VAGY NYITOTT KÖNYVTÁRAK

Absztrakt

A személyzet nélküli könyvtárak a Távol-Keleten Taiwanban, Szingapúrban, Japánban és Kínában jelentek meg a 21. század első éveiben. Európában néhány év múlva inkább a személyzet nélküli, meghosszabbított nyitvatartási órák terjedtek el a skandináv országok mellett elsősorban Írországbán. A különböző országokban született felmérések, elemzések alapján a könyvtárosok és a használók által megfogalmazott kezdeti félelmek többségében alaptalannak bizonyultak. A személyzet nélküli órák bevezetése miatt a könyvtárosok nem veszítették el a munkájukat, a könyvtárak pedig nem váltak vandalizmus áldozatává, ugyanakkor a modell következtében radikálisan javult az állományok és az olvasói terek elérhetősége, amely hozzájárult a könyvtárak történelmi küldetésének hatékonyabb betöltéséhez.

Kulcsszavak: közkönyvtár, személyzet nélküli könyvtár, olvasószolgálat

Bevezetés

A könyvtárak napjainkban felvállalható szerepei között az információhoz való korlátlan és ingyenes hozzáférés kínálása, a közösségi tevékenységekhez megfelelő tér biztosítása, a tanórán kívüli tanulás támogatása mind azt követelik meg az intézményektől, hogy igyekezzenek minél hosszabb időn keresztül a használóik rendelkezésére állni. Az olvasók ráadásul szeretik, amikor a szolgáltatások folyamatosan, de legalább is nagyon hosszú ideig elérhetők. Ezeknek a folyamatoknak az eredményét jelentik a személyzet nélküli vagy nyitott könyvtárak, amelyek számos távol-keleti, angolszász és skandináv országban nagyon széles körben elterjedtek.

A személyzet nélküli könyvtárakra, illetve a meghosszabbított, szakszemélyzet nélküli nyitvatartásra való igény erősödésének több oka is lehet. Egyrészt azzal, hogy a szolgáltatások egyre szélesebb köre érhető el az interneten keresztül, a használók megszokták, hogy sok tevékenységgel nem szükséges alkalmazkodni a hivatali időhöz. A számlák befizetése, okmányok ügyintézése mellett olyan – hagyományosan fizikai terekben történő – tevékenységek, mint a bevásárlás is elintézhető online, házhozszállítással, akár irreális hajnali vagy időpontokban is. Másrészt, a használó, fogyasztó személyes jelenlétét megkövetelő szolgáltatások esetében, a szolgáltatók igyekeznek a lehető leghosszabb nyitvatartással alkalmazkodni az elfoglalt emberek igényeihez. Erre jelenthetnek példát a 0-24 órában a vásárlók rendelkezésére álló bevásárlóközpontok, gyorséttermek, benzinkutak, gyógyszertárak vagy a város bizonyos postái, amelyeknek sokszor éjjel is kiterjesztik a nyitvatartását.

Szintén a szolgáltatások elérhetőségét javítja, amikor azok egyes elemeinek automatizálásával lehetőséget teremtenek bizonyos tevékenységekre úgy, hogy az igénybe véte-

lühöz nem szükséges a szolgáltató részéről fizetett alkalmazottak személyes asszisztenciája. A banki ATM-ek folyamatos hozzáférhetőségének biztosítása a pénzüzetek fiókjaiban, az önkiszolgáló benzinkutak, a kerékpárkölcsönző rendszerek, a jegy, a kávé, túró rudi, narancslé automaták a bevásárló központokban mind azt bizonyítják, hogy bizonyos típusú emberi tevékenységek igenis hatékonyan kiválthatók gépekkel az élet nagyon sok területén.

Az utóbbi példák esetében az emberi munka kiváltásának hármas motivációja van, a szolgáltatások térbeli és időbeli kiterjesztése mellett, az egyre növekvő bérköltségeken való spórolás, valamint a kritikussá váló munkaerőhiány menedzselése mind fontos szerepet játszanak az ilyen típusú szolgáltatások fejlesztésében. Az automatizálható tevékenységek automatizálása ma már nem arról szól, hogy a folyamatok eredményeként a munkatársak feleslegessé válnának. Sokkal inkább tekinthetünk úgy ezekre a fejlesztésekre, hogy azokat a munkákat, amelyek nem igényelnek kreativitást, magas hozzáadott értéket, így kevésbé izgalmasak és motiválóak, nem kell olyan személyekkel elvégeztetni, akik sokkal többre hivatottak, mint a repetitív folyamatok gépies ismételtetése.

Nagyon sok könyvtári példát is lehet hozni automatizálásra és a szolgáltatások 0-24 órában történő biztosítására. Az online szolgáltatások közül az integrált könyvtári rendszer egyes funkcióinak (katalógusban való keresés, hosszabbítás, előjegyzés) távoli elérhetővé tételével, a digitális tartalmak folyamatos rendelkezésre bocsájtásával és a chat referenz biztosításával a könyvtáraknak sikerült lépést tartani a használók állandóan változó igényeivel. Az emberi munka kiváltására a kölcsönző automaták mellett említethető a skandináv államokban elterjedt, komplexebb feladatokra is alkalmas gépek, amelyek a visszaérkezett dokumentumokat vissza is osztják, vagy a mesterséges intelligenciával végzett referenz szolgáltatások. (Chen 2023)

Ebben a cikkben külföldi szakirodalmi példák alapján a személyzet nélkül működő könyvtárak lehetőségeit tekintem át néhány ország tapasztalatait számba véve. A kérdés bemutatásához feldolgoztam a témához kapcsolódó szakirodalmat. Tekintettel arra, hogy viszonylag szerény mennyiségű cikk, könyv áll rendelkezésre, nem országonként, hanem a tematikus blokkokban ismertetem a felmerülő kérdéseket, ugyanakkor röviden kitérek az egyes országok tapasztalataira is. A cikk célja, hogy röviden bevezetést adjon a személyzet nélkül működő könyvtári szolgáltatások gyakorlatába és ösztönözze a hazai könyvtárakat a kísérletezésre a használók igényeinek minél hatékonyabb kielégítése érdekében.

A fogalom

Az angol szakirodalomban a személyzet nélküli könyvtár (Staffless library) és a nyitott könyvtár (Open library) fogalma egyaránt használatos, ezeket gyakorlatilag szinonimaként használják. Ezek teljesen hagyományos könyvtárak, amelyek azonban a nyitvatartási időn túl is lehetőséget adnak arra, hogy az állományt vagy annak egy részét használják az olvasók. Sokkal pontosabb tehát személyzet nélküli órákról beszélni, hiszen a fogalom elsősorban a nyitvatartás – könyvtárosok munkaidején túli – kiterjesztéséről, és nem új intézmények felállításáról szól. (Johannsen 2017)

Ezekben az időszakokban a könyvtár ajtaja zárva van, de – hasonlóan az ATM-ekhez hozzáférést kínáló bankfiókokhoz – azonosítást követően a beiratkozott olvasók a kártyájuk beolvasását követően bemehetnek és ott számos szolgáltatáshoz hozzáférhetnek, csak azokhoz nem, amelyek bármilyen formában a személyzet közreműködését kívánná meg. Ki lehet kölcsönözni a szabadpolcos állományrészből származó dokumentumokat, helyben olvashatók a folyóiratok, napilapok, használhatók az olvasói számítógépek, a könyvtári terekben le lehet ülni tanulni, olvasgatni, vagy a fotelokban beszélgetni. (Johannsen 2012)

A legfőbb különbség, hogy a munkatársak közül senki nincs az épületben, illetve, hogy a személyzet irodái, valamint azok a helyiségek, amelyekben csak az intézmény dolgozói mehetnek be (pl. raktárak, konyha) zárva vannak. Az állomány védelmét az RFID technológia biztosítja. A legtöbb személyzet nélküli könyvtárban elhelyeztek egy segélyhívó telefont, amely egy másik könyvtárban csörög, ha a használók közül bárki bármilyen rendellenességet tapasztalna a látogatása során. Az épületben zajló eseményeket egy kamera-rendszer rögzíti, amely visszatartó erő lehet a károkozással szemben és hogy a könyvtár bűncselekmények helyszínévé váljon. A rendőrség szintén tud róla, hogy az intézmény a normál nyitvatartási időn túl is üzemel, így fel vannak készülve egy esetleges beavatkozásra, amennyiben erre szükség lenne (Johannsen, 2012).

Előzmények és az első személyzet nélküli könyvtárak

A közkönyvtárak történetére visszatekintve egy érdekes párhuzamra lelhetünk már egészen a kezdetektől fogva. A könyvtárak története felfogható úgy is, mint a hozzáférés korlátainak a folyamatos lebomlása, lebontása. Ennek a bemutatása nem feladata ennek az írásnak, ugyanakkor néhány történeti tény felidézése jól érzékeltetheti ezt a folyamatot.

A középkori könyvtárakban a kódexek leláncolva várták az olvasójukat, akik csak szigorú felügyelet mellett olvashattak. A XV. századi Itáliában „a sötét helyiségeket és leláncolt könyveket nagy, tágas termek és kis, klasszikus ékszerdobozok váltották fel, amelyeken nagy ablakokon tódult be a fény, s amelyek egyaránt megkönnyítették a tanulást és a csevegést.” (Grafton, 2000:206) A könyvek először a láncoktól szabadultak meg, majd lehetővé vált azok kölcsönzése is. A 18. században Németországból kiinduló, majd szerte Európában elterjedő „olvasási forradalom” nyomán az öreg kontinensen mind több helyen jelentek meg kölcsönkönyvtárak, amelyek lehetővé tették, hogy a könyveket az olvasók magukkal vigyék az otthonukba. (Wittmann, 2000)

A 20. század nagy forradalma a szabadpolc volt, amely az olvasó iránt még nagyobb bizalmat kívánt meg. A fejlődésnek ezt az irányát elsősorban az állományok méretének a növekedése indokolta. (Rovelstad, 1976) A szabadpolc bevezetése során újra a kontroll egy fokának a leépítése, a használók újabb lehetőségekkel való felruházása volt. A használók önállóan kezdtek hozzáférni olyan szolgáltatásokhoz, amelyekhez korábban nem volt lehetőségük. Ma már el sem tudnánk képzelni a könyvtárakat szabadpolc nélkül, pedig annak idején ez nagyon szélsőséges gondolatnak tűnt, nem csak a könyvtárosok, de az olvasók körében is. Az angolszász világban a két világháború közötti időszakban, Németországban és a Közép-Kelet európai államokban csak a 2. világháború utáni időszakban

lett általános a szabadpolc, amelynek a kezdeti olvasata nem is arról szólt, hogy a használók számára alakítunk ki egy olyan olvasótermet, ahol kedvükre válogathatnak, hanem, hogy beengedjük őket a raktárba.

A szabadpolc után az első személyzet nélküli könyvtárak irányába tett fejlesztések az automatikus kölcsönző rendszerek voltak, amelyek az 1990-es években terjedtek el szerte a világon. Magyarországon ezek a 2000-es évek közepétől kezdve váltak általánossá a nagyobb könyvtárakban.

A jelenlegi személyzet nélküli könyvtárak közvetlen előképét a Távol-Keleten kereshetjük. Az első előképnek a tokiói metróhálózatban létesített 14 könyvtári egységet tekinthetjük, ahol a jelen lévő könyvtári állományból lehetett kölcsönözni a nap 24 órájában. Ebben a projektben már túlzottan építettek a Japánban meglévő magas szintű közbizalomra, és a használókat mindenféle azonosítás nélkül engedték a könyvek közelébe. Mivel mindenhol akadnak, akik nem képesek élni a szabadsággal, nagyon gyorsan erodálódott az állomány. Kínában, Sanghajban ugyanígy a metróhálózatban állítottak fel könyvtári egységeket. Ott egy hónap alatt egynegyedével csökkent az állomány a lopások miatt. Tajvanban, Taipeiben ezt követően a modellt kibővítették egy lopásgátló rendszerrel. Amennyiben valaki nem kölcsönözte ki a könyvet, hanem egész egyszerűen megpróbálta elloponni, azokra a rendszer rázárta a könyvtári egység bejáratát. A probléma ezzel az volt, hogy nem csak a tolvaj, de a többi használó is bent ragadt a biztonsági személyzet kéréséig. (Tseng & Kuo, 2009) Ezek a modellek így nem tudtak elterjedni.

Az első teljes mértékben személyzet nélküli könyvtár egy szingapúri plázában nyílt 2002 decemberében. A modell az RFID technológiára épült. A kölcsönzéshez kapcsolódó tranzakciókat (pl. hosszabbítás, késedelmi díj fizetése) automatákkal oldották meg. Két tevékenység okozott fejtörést a bevezetéskor, az egyik a beiratkozás, amely csak úgy volt automatizálható, hogy a könyvtárosok eltekintettek a használó személyazonosságának ellenőrzésétől. A másik a tájékoztató szolgálat, amelyet pedig egy számítógépes munkaállomáson egy másik könyvtárba intézett videóhívás lehetőségének biztosításával oldottak meg. (Ngian Lek, 2003)

Amíg Távol-Keleten elsősorban a nagyvárosokban indítottak ilyen projekteket, Európában az első személyzet nélküli könyvtárak éppen a kisebb, vidéki településeken létesültek. Dániában 2004-ben Gjernben nyílt meg az első személyzet nélküli könyvtár (Johannsen 2017), amely olyannyira sikeres lett, hogy a skandináv országban azóta gyakorlatilag az ország összes közkönyvtárában vannak személyzet nélküli órák. A dánok pozitív tapasztalatai után Norvégiában és Svédországban is számos könyvtárban kiterjesztették a nyitvatartási időt személyzet nélküli időszakokkal. (Engström – Rivano Eckerdal 2017)

A skandináv államok pozitív tapasztalatai nyomán 2016-ban Dublinban az önkormányzat 23 fiókkönyvtárban szeretne volna bevezetni a személyzet nélküli órákat a késői esti és a hétvégi időszakban. A kezdeményezés mind a könyvtárosok, mind az őket képviselő szakszervezeteket felháborította. Egyenesen az intézményük végét vetítették előre, ha az ötlet megvalósul. A főváros képviselőtestülete ekkor leszavazta a kezdeményezést. (Russel, 2016) Végül – hosszas kísérletezés és társadalmi vitát követően – 2019-ben Írországból mégis elindult a My Open Library (Az én nyitott könyvtáram) Projekt, amely szintén

a nyitvatartási órák radikális kiterjesztésével járt szerte az országban. Összesen 15 közkönyvtár vált elérhetővé a 16 éven felüli regisztrált olvasók számára a hét minden napján reggel 8-tól este 10-ig. A napi 14 óra nyitvatartás természetesen csak részben áll személyzet nélküli órákból, a bevezetést követően nem változott azoknak az időszakoknak a hossza, amikor a könyvtárosok segítségét is igénybe vehetik az olvasók. A könyvtárak olvasók általi elérhetősége mindenhol nőtt legalább 50%-kal, de volt olyan intézmény is, amely 86%-kal hosszabb időn át áll a használók rendelkezésére. (Wilson, 2022:343-344.)

Érvek és ellenérvek

Érvek a személyzet nélküli órák mellett

Engström és Rivani Eckerdal két fő érvrendszert azonosítottak a személyzet nélküli könyvtárak bevezetése mellett: az egyik a közösség hatékonyabb kihasználása, a másik pedig a gazdasági hatékonyság. (Engström és Rivani Eckerdal 2017: 148)

A könyvtárak egyre inkább közösségi terekként, alacsony intenzitású találkozóhelyekként, harmadik helyekként (működnek, amelyek a társadalom megkülönböztetőbb háttérrel bíró tagjai előtt is nyitottak. (Audunson 2005, Tóth 2015) Egy közösségi térrel szemben alapvető elvárás az elérhetőség, a hosszú időn keresztüli rendelkezésre állás. A személyzet nélküli órákban nem áll a használók rendelkezésére a szakszerű segítség, a tájékoztató szolgálat, nincsenek programok, de lehetőség van arra, hogy valaki leüljön olvasni, tanulni, találkozzon másokkal. Kis költséggel (ami elsősorban a bevezetéskor jelentkezik) nagyon jelentősen bővíthető a nyitvatartási órák száma, amivel jobban ki lehet szolgálni a használói igényeket. Ha egy gyereknek este 8-kor jut eszébe, hogy másnapra kiselőadást kell készítenie természetismeretből, még át lehet ugrani a könyvtárba egy ismeretterjesztő könyvért. Ha a használók pedig a mindennapjaik szempontjából hasznosnak tartják a könyvtárat, nőhet a beiratkozottak száma (hiszen csak így férhetnek hozzá nyitvatartási időn túl az állományhoz), ami a fenntartó felé is pozitív üzenet.

A könyvtárak egyre gyakrabban szembesülnek azzal a kérdéssel, hogy be kell mutatniuk a társadalmi hasznosságukat, illetve prezentálni kell, hogy az adófizetők által a könyvtárra szánt pénzt mennyire hatékonyan költötték el. (Aabø, 2009) Ilyen szempontból kifejezetten előny, hogy nincs szükség személyzetre, így az egy nyitvatartási órára jutó költség jelentősen csökken. A könyvtárosok fizetése minden országban alacsony a többi szektorral való összevetésben, a statisztikai adatokat böngészve azonban könnyen belátható, hogy ezen a tételen lehet a legtöbbet spórolni, hiszen egy-egy intézmény költségvetésében a bérköltség jellemzően (durva közelítéssel) az összes kiadás megközelítőleg kétharmadát teszi ki.

Előny lehet a szolgáltatás személytelensége is. Sokan előnyben részesítik, ha úgy böngészhetnek a polcok között, hogy mások nem látják, hogy mi iránt érdeklődnek. Például, ha valaki olyan, saját problémával kapcsolatos könyvet kölcsönöz, amelyet nem szívesen osztana meg másokkal (pl. életmód, betegség, társas kapcsolatok, karrierépítés stb.). A személytelenség miatt a használók kicsit jobban a sajátjuknak is érezhetik az intézményt. A könyvtár terei így alkalmat adhatnak egy-egy olyan személyes találkozóknak, szakmai

vagy üzleti megbeszélésnek is, amelynél a könyvtáros jelenléte akár zavaró is lehet. A személytelenség paradox módon erősítheti az érzést, hogy a könyvtár a városnak olyan napalija, amelyet bárki a sajátjának tekinthet és sajátjaként használhat.

A személyzet nélküli órák rendjének kialakításakor fokozottan érvényesülnek a társadalmi önszabályozó mechanizmusok, azaz nem egy külső kényszer miatt kell, hogy rend legyen, hanem azért, mert a használók azt szeretnék. A jól működő személyzet nélküli könyvtár nem csak a könyvtárosok érdeme, hanem a használóké is, ami közös eredmény, így növelheti a közösségi összetartozás érzését. Azt sugallhatja, hogy a mi közösségünk képes rá, hogy egy ilyen szolgáltatást problémák nélkül működtessen. Ez fejleszti a közösség tagjainak az önbecsülését és növeli a társadalmi tőkét. (Johannsen 2017, Wilson 2022)

Végül az sem elhanyagolható szempont, hogy a személyzet nélküli órák bevezetése során a média figyelmét is magára irányíthatja, így nem lehetetlen, hogy a bevezetésből hír lesz, ami a könyvtárosokat innovatív fényben tünteti fel. A fejlesztés illeszkedik a bevezetésben felsorolt szolgáltatások közé, amely a nem használók számára is azt az üzenetet közvetítheti, hogy a könyvtárosok haladnak a korral, olyan megoldásokat keresnek, amelyekkel még hatékonyabban, még tágabb keretek között állnak az olvasóik rendelkezésére.

Ellenérvek, aggodalmak

Az éremnek mindig van másik oldala is. A pozitívumok mellett szembe kell nézni korlátozó tényezőkkel, nehézségekkel, aggodalmakkal is. A legfontosabb jellemző, vagyis a személyzet nélküliség azt jelenti, hogy az olvasóknak egy csökkentett szolgáltatási színvonal mellett működő könyvtárat kell látogatniuk. Nincsen lehetőség tájékoztató szolgálat igénybevételére, nem tudnak felhozni könyveket a raktárból, senki nem tud segíteni az adatbázisok használatában. Ráadásul számos olyan szintű probléma akadhat, ami miatt az olvasó még nem kér segítséget a másik könyvtárban csörgő segélyhívóval, az életét mégis megnehezíti. (Pl. nincs a helyén a könyv, elfogyott a szappan a mosdóban.)

A személytelenséget van, aki kedveli, van, aki nem. Sokan éppen a személyzettel való interakció lehetősége miatt járnak a könyvtárba, nekik ezek a napok, órák nem jelentenek hozzáadott értéket. (Természetesen ez utóbbiak azonban továbbra is előnyben részesíthetik a normál nyitvatartási órákat, amelyek ideális esetben nem csökkennek a bővített nyitvatartás miatt.)

A szolgáltatás csak tökéletesen funkcionáló informatikai háttérrel működik, hiszen az olvasó azonosítása és beengedése, valamint a kölcsönzés is emberi közreműködés nélkül zajlik. Ha sok a meghibásodás, az leépítheti a szolgáltatásokkal, valamint általában az intézménnyel szemben felépített bizalmat.

A modell számos réteget kirekeszt a szolgáltatások igénybevétele során, ami ellentmond a könyvtárak által képviselt alapvető értékeknek. A személyzet nélküli órákban korlátozni kell a gyerekek könyvtárhasználatát. Skandináv országokban a legtöbb helyen 15-16 év a használat alsó korlátja. Ebben az időszakban nincs, aki vigyázhat a gyerekekre, a könyvtár nem vállalhat felelősséget értük, így értelemszerűen korlátozni, vagy szülői felügyelethez kell kötni a belépésüket. Szintén nehézségekbe ütközhet azok számára a könyvtárhasználat ezekben az időszakokban, akik valamilyen fogyatékkal élnek és emiatt

eleve segítségre szorulnak. Ezekben az időszakokban a könyvtár lényegében diszkriminálja azokat, akik nem beiratkozott tagjai az intézménynek, így a személyzet nélküli időszakok semmiképpen sem tekinthetők a hagyományos nyitvtartással azonos értékűnek.

A pozitívumoknál említett, közbizalomra épülő szolgáltatások, és a használók által kialakított saját kimondatlan szabályok oda is vezethetnek, hogy a könyvtár szellemiségével ellentétes irányba alakul az élet a személyzet nélküli órákban. Gondoljunk a csendes és hangos tevékenységek közötti konfliktushelyzetekre vagy az írásban rögzített szabályok eltérő értelmezésére. Egy-egy közösségben mindig előfordulhatnak olyan emberek, akik nem képesek élni a szabadsággal és – személyzet hiányában – felmerülhet a kérdés, hogy meddig lehet a társadalom önszabályozó képességére bízni a szabályok betartását és a rend fenntartását.

A fenntartóval szembeni érvelés során, egy olyan döntéshozónak, aki csak a források hatékony felhasználását tartja szem előtt, nehéz lehet elmagyarázni, hogy a személyzet nélküli órák nem helyettesíthetik azokat az időszakokat, amikor a könyvtárosok is jelen vannak. Kockázatot jelent, hogy míg a könyvtár a használat lehetőségeinek kiterjesztésére törekszik, addig a fenntartó csak a spórolás lehetőségét veszi észre, és a hagyományos nyitvatartási órákat is feláldozza némi megtakarítás érdekében, ezzel kockára téve a könyvtár jövőjét, működését.

A fentiek illusztrálására tanulságos felidézni az ír könyvtáros szakszervezet aggodalmait, amelyet a My Open Library projekt elindítását megelőzően tettek közzé. Szerintük a kezdeményezés egyenes út a teljesen személyzet nélküli könyvtárákig, amelyek csak sokkal korlátozottabb mértékben fognak a nagyközönség rendelkezésére állni. Amikor 2016-ban Dublinban be szeretnék volna vezetni a személyzet nélküli órákat, a helyi könyvtáros szakszervezet rendkívül éles kritikát fogalmazott meg a tervezet ellen. (Russel, 2016) A szervezet országos titkára, Peter Nolan szerint „Senki nem gondolhatja komolyan, hogy a helyi önkormányzatok ellen fognak állni a kísértésnek, hogy több pénzt spóroljanak azzal, hogy személyzettel megvalósult nyitvatartási időszakokat jóval korlátozottabb szolgáltatási kínálatot nyújtó, személyzet nélküli órákra cserélje. (...) Nem lesznek iskolai látogatások, mesélés, nem lesz segítség, ha arra van szükséged, nem lesz biztonság és nem lesz több száz oktatási és művészeti program, amelyeket a könyvtár kínál egész éven át. (...) Mindenki veszít majd, de elsősorban az idősek, a diákok és a hátrányos helyzetűek.” (Idézi: Gartland, 2016)

Az aggodalmak nem csak a könyvtárosok vagy a szakszervezet részéről jelentkeztek, hanem a használók oldaláról is. Írorszában már a 2010-es évek elejétől kiterjedt társadalmi vita volt a személyzet nélküli órákkal kapcsolatban. Egy online hírportál 2013. december 30-án arról kérdezte az olvasóit, hogy szerintük Dániához hasonlóan Írorszában is működnének-e az önkiszolgáló könyvtárak. A válaszok alapján elsöprő többség ellenezte az ötletet. 38,2% szerint a lopások és a vandalizmus tönkre tenné a kezdeményezést. 32,2% úgy vélekedett, hogy inkább még több könyvtárosra lenne szükség. 22,9% jelezte, hogy adna egy esélyt az ötletnek, hogy lássák, miként működik a gyakorlatban. Végül mindössze csupán 6,7% választotta azt az opciót, hogy szerinte ez javítaná a könyvekhez való hozzáférést, ami mindenképpen jó dolog. (Duffy 2013)

A felsorolt potenciális nehézségek, aggodalmak miatt bizonyos, hogy csak nagyon alapos környezeti elemzés, átgondolás és az esetleges konfliktushelyzetek, problémák alapos végig gondolását követően lehet belevágni egy ilyen projektbe.

Tapasztalatok

Tekintve, hogy az első személyzet nélküli órákat is kínáló közkönyvtárak már több, mint két évtizeddel ezelőtt megjelentek, Ázsiában, Skandináviában és az angolszász országokban is nagyon sok tapasztalat, kutatási eredmény gyűlt össze. Ezek részben választ adnak azokra az előzetes aggodalmakra, amelyek minden esetben megelőzték az ilyen projektek indítását.

Használók köre, a használat jellemzői

Mind Skandináviából, mind pedig Ázsiából állnak rendelkezésünkre kutatási eredmények a személyzet nélküli órákat igénybe vevőkről. Dániában azt tapasztalták, hogy a használók többsége éppen azokból a gazdasági értelemben aktív emberekből áll, akiknek a megszólítása mindig is nehéz volt a könyvtárak számára. A használók nagyjából egyharmada a 35 évnél fiatalabb korosztályból kerül ki. Ezzel összhangban vannak a taiwani tapasztalatok, amelyek szerint a szolgáltatások igénybe vevői körében magasan felülreprezentáltak a 25-35 év közötti használók. (Johannsen 2017:125-126) Taiwanban a használók 44,3%-a volt felsőfokú végzettségű vagy egyetemen tanuló diák. (Tseng & Kuo 2009:423)

Egy írországi könyvtárosok körében végzett empirikus kutatásban a résztvevők többen is megerősítették, hogy bár a használók többsége diák, de a nyitott könyvtáraknak sikerült megszólítani olyan használói rétegeket is, akiket korábban nem, például a több műszakban dolgozókat. (Wilson 2022:352)

Összességében mindenhol nőtt mind a regisztrált használók, mind pedig a használatok száma a bevezetést követő időszakokban, de azt is meg kell jegyezni, hogy a személyzet nélküli órák látogatottsági adatai messze elmaradtak azoktól az időszakoktól, amikor a könyvtárosok is jelen voltak. (Johannsen, 2017:78) 2016-ban egy írországi könyvtárban a személyzet nélküli órák bevezetését megelőző pilot időszakban azt mérték, hogy az összes könyvtárlátogatás a 91%-ára akkor került sor, amikor jelen voltak a könyvtárosok. (Wilson, 2022:347)

Engström és Rivano Eckerdal svéd könyvtárhasználókkal készítettek interjúkat a személyzet nélküli időszakokban történő használatokról. Mivel a könyvek kölcsönzése és visszavétele továbbra is a legtöbbször által használt szolgáltatás, minden interjúalany kiemelte, hogy ennek a hosszabb időn keresztül történő rendelkezésre állása nagyon pozitív változás volt számukra a bevezetést követően. Szintén sokan említették, hogy a személyzet nélküli órák elérhetővé tételével már kevésbé érzik magukat „kizárva” a könyvtárból. (Engström – Rivano Eckerdahl 2017:151-152)

Munkaszervezés – személyzet

A személyzet nélküli könyvtárakról szóló elemzések mindegyike megerősíti, hogy a könyvtárosok egyáltalán nem váltak feleslegessé. A személyzet nélküli órák időszaka nem jobb, nem rosszabb, hanem más, mint azok a periódusok, amikor a munkatársak is a könyvtárban tartózkodnak. Ez így sokkal inkább egy olyan kiegészítő szolgáltatásnak tekinthető, amelyre szintén van igény, de amely nem helyettesítheti a normál nyitvatartási órákat. A használóknak van egy köre, akik kifejezetten örülnek, ha nincsenek bent a könyvtárosok és vannak olyanok, akik számára a személyzet jelenléte különösen nagy jelentőséggel bír. (Johannsen, 2017) Ezek közé tartoznak különösen a családok, az idősebbek, valamint azok, akik a csendet preferálják.

Paradox módon, bár korábban attól tartottak, hogy a könyvtárosok értékének a megítélését fogja rontani a személyzet nélküli órák bevezetése (Wilson 2022), a gyakorlatban ezek a fejlesztések éppen az ellenkezőjére mutattak rá: világossá tették, hogy mennyit tesz hozzá a szolgáltatáshoz a szakképzett munkaerő. Svéd használók nyilatkozták, hogy bár előfordul, hogy vagy a technika használata vagy a könyvtárban egyes dokumentumok megkeresése kudarcba fullad a személyzet nélküli időszakokban, de ez nem okoz számukra frusztrációt, hiszen tudják, hogy visszatérhetnek a normál nyitvatartási időben és minden nehézségüket meg fogják oldani a könyvtárosok. (Engström – Rivano Eckerdahl 2017:152-153)

Talán ennek is köszönhető, hogy Írországbán a bevezetést követően jelentős mértékben csökkentek a leépítésekkel kapcsolatos félelmek. Amint megkezdődött az operatív működés, megmutatkozott, hogy a könyvtárosokra továbbra is nagy szükség van. Ráadásul az automatizált rendszerek működtetése, amely az önkiszolgáló szolgáltatásokat lehetővé teszi, további feladatokat generál a személyzetnek, így nem mondhatni, hogy a személyzet nélküli órák nem igényelnének további humán erőforrást a szervezet részéről. (Wilson 2022)

Biztonsági kérdések

A személyzet nélküli könyvtárak magas szintű közbizalmat és jó közbiztonságot feltételeznek, így értelemszerűen ott lettek igazán sikeresek, az északi országokban, ahol ez a feltétel adott. Különösen nagy kihívást jelentenek azok a nagyvárosi területek, amelyeknek a társadalmában felülreprezentáltak a lecsúszott rétegek, ahol problémát okoz a drogfogyasztás, a munkanélküliség és a hajléktalanság. A szolgáltatás működtetése során nagyon fontos, hogy a közösség együttműködő legyen, érvényesüljenek az önszabályozó mechanizmusok. A kisebb településeken, az összetartóbb közösségekben, a nagyvárosokban a középosztály által lakott kerületekben jóval könnyebb fenntartani a rendet, mint ahol a közösség tagjai között nagyobb arányban vannak olyanok, akik maguk is nehézségekkel küzdenek és gyakran emiatt sem képesek eleget tenni a közösségi normáknak.

Összességében a vandalizmus jóval kevésbé volt jellemző, mint azt előzetesen gondolták, más – kevésbé súlyos, de zavaró – problémák azonban felmerültek mind Írországbán, mind pedig a skandináv államokban. Ezek közé tartozik a hangoskodás és esetenként a

tömeg, amikor nagyobb társaság együtt érkezik a könyvtárba. Ilyenkor egy hangos kisebbség el tudja lehetetleníteni az összes könyvtárhasználó tevékenységét, szórakozását, munkáját. (Johannsen 2017, Wilson 2022:356)

Szintén probléma a „tailgating” jelenség, amely arra utal, hogy amikor egy könyvtárhasználó azonosítja magát az olvasójegyével, akkor vele együtt a még nyitott ajtón besurrann egy másik ember is, akinek a személyazonossága nem ismert, ráadásul akiről innentől nem is tudható, hogy az épületben tartózkodik. A szolgáltatással szembeni bizalomhoz hozzátartozik, hogy mindig ismernünk kell a bent tartózkodókat. Egy-egy illegális belépés nem biztos, hogy problémát okoz, de kockázatot mindenképpen. (Wilson 2022:356)

A bevezetést követően a fent felsorolt problémák miatt több helyen is úgy döntöttek, hogy nem lehet a használókra hárítani a rend fenntartásának a felelősségét. Osloban a személyzet nélküli órák alatt folyamatosan jelen van biztonsági őr, aki rendszeresen körbejár és szükség esetén fellép a rendbontókkal szemben. A személyzet nélküiség ebben az esetben már inkább szakszemélyzet nélküli nyitvatartást jelent. Az őr mind a könyvtárosoknak, mind pedig a használóknak erősíti a biztonságérzetét, és természetesen alapvető kérdésekben (pl. a könyvtárhasználat szabályairól, a kölcsönző automata használatáról, nyitvatartási időről) lehet akár tőle is információt kapni. A biztonsági őr ugyanakkor nem tud tájékoztatni az állományból, nem ad ki raktári könyveket és nem segít az adatbázisok használatában sem, így a saját korlátainak a láthatóvá tételével demonstrálja, hogy igenis szükség van a könyvtárosokra.

Ugyan meglepően kevés rongálás, rendbontás történt az elmúlt két évtizedben a személyzet nélküli könyvtárakban, a sajtóban sajnos olvashatunk olyan esetről is, amikor a szakszemélyzet nélküli nyitvatartási időszakok bevezetése biztonsági problémák miatt fulladt csúfos kudarcba. 2018 őszén egy dániai kisváros, Vestfyn könyvtárában a sorozatos rongálások miatt kellett megszüntetni a személyzet nélküli órákat. Korábban reggel 7-től este 10 óráig nyitva volt a könyvtár. Egy ponton egy 20-30 fős, 10-16 éves fiúkból álló csoport kezdte el rongálni a berendezést. Összetört nyílászárók, eldobált cigarettacsikkek és energiatalos dobozok jelezték a banda útját. A könyvtárosoknak reggelente takarítással és rendrakással kellett kezdeni a munkát, ami egy idő után minden energiájukat felőrölte. Amikor visszanézték a biztonsági kamerák felvételeit, olyat is láthattak rajta, hogy a fiatalok a könyvekkel dobálják egymást, sőt egy alkalommal egy fiú levizelte a gyereksarokban lévő játékokat. Mindez oda vezetett, hogy pár hónap múlva a személyzet nélküli órák megszüntetése mellett döntöttek. A korábbi kiterjedt nyitvatartási időszak helyett a könyvtár mindössze négy napon lett elérhető a használói számára, 13 és 17 óra között. (Nepper-Christensen 2018)

Összegzés

A személyzet nélküli órák már évtizedek óta megbízhatóan működnek számos országban. A kezdeti távol-keleti tapasztalatokat követően valamennyi skandináv országban és Írországban is széles körben bevezették.

A személyzet nélküli könyvtárakkal kapcsolatos fejlesztések egyszerre illeszkednek a könyvtárak nyitottá válásának történelmi folyamatába, amelynek meghatározó állomásai voltak a kölcsönkönyvtárak megjelenése a 18. században és a szabadpolc általánossá válása a 20. század derekán, valamint a tértől és időtől függetlenül elérhető közszolgáltatások általános trendjébe. Mindezek ellenére a bevezetés körül nagyon sok bizonytalanság, félelem, ellenérzés kísérte a nyitott könyvtárak útját. Bár a kezdettől fogva világos volt, hogy ilyen módon hatékonyan lehet radikálisan kiterjeszteni a nyitvatartást, amivel a könyvtár még inkább betöltheti a közösségi funkcióját, a szakszervezetek és a könyvtárosok az állások elvesztését és a szakma presztízsének a romlását vetítették előre, a használók pedig rongálásoktól és a biztonság elvesztésétől féltették a könyvtárakat.

A cikkben áttekintett kutatások azt mutatták, hogy a félelmek némileg alaptalannak bizonyultak. A használók számára nagyon kedvező volt, hogy hosszabb ideig elérhetővé váltak a könyvtárak, a kölcsönzés és a visszavétel. A könyvtárosok jelenlétéből fakadó hozzáadott értéket pedig világossá tették ezek az időszakok, amikor a használóknak nélkülük kellett boldogulniuk. Rongálás és vandalizmus nem vált általánossá, bár kétségkívül voltak szomorú esetek, amikor a felügyelet nélkül működő könyvtárakban kedvezőtlen folyamatok indultak el, amelyeken nem minden esetben sikerült úrrá lenni. Nagyvárosi környezetben és ott, ahol a helyi társadalom összetétele ezt indokoltá teszi, jellemző, hogy biztonsági őr jelenlétével garantálják a közrendet.

A kiterjesztett nyitvatartás semmit nem vesz el a könyvtárak szolgáltatásaiból, ugyanakkor radikálisan javít az állomány és a tér elérhetőségén. Olyan használók előtt nyitja meg a kapukat, akiknek egyébként nem lenne esélyük igénybe venni a könyvtárunk szolgáltatásait. Bár a személyzet nélküli modell tapasztalatai rendelkezésre állnak, és az RFID technológia bevezetése is egyre több intézményben megtörténik, a hazai közkönyvtárak körében eddig nem voltak jelentős, ilyen irányú fejlesztések.

Irodalomjegyzék

- Aabø, S. (2009). Libraries and return on investment (ROI): a meta-analysis. *New Library World*, 110(7/8), 311-324. <https://doi.org/10.1108/03074800910975142>
- Audunson, R. (2005). The public library as a meeting-place in a multicultural and digital context: The necessity of low-intensive meeting-places. *Journal of documentation*, 61(3), 429-441. <https://doi.org/10.1108/00220410510598562>
- Chen, X. (2023). ChatGPT and Its Possible Impact on Library Reference Services. *Internet Reference Services Quarterly*, 27(2), 121-129. <https://doi.org/10.1080/10875301.2023.2181262>
- Duffy, R. (2013, December 30) Poll: Should we introduce self-service public libraries? *The Journal* <https://www.thejournal.ie/libraries-poll-1243008-Dec2013/>
- Engström L, Rivano Eckerdal J (2017), "In-between strengthened accessibility and economic demands: Analysing self-service libraries from a user perspective". *Journal of Documentation*, Vol. 73 No. 1 pp. 145-159, doi: <https://doi.org/10.1108/JD-02-2016-0013>
- Gartland, F. (2016, November 7) Library staff to vote on industrial action over out-of-hours access. *The Irish Times* <https://www.irishtimes.com/news/ireland/irish-news/library-staff-to-vote-on-industrial-action-over-out-of-hours-access-1.2857801>
- Grafton, A. (2000) A humanista olvasás. *Az olvasás kultúrtörténete a nyugati világban*. szerk. Cavallo, Guglielmo – Chartier, Roger. Balassi kiadó. 201-238.
- Johannsen, C. G. (2017) *Staff-less libraries*. Cambridge – Kidlington, Chandos Publishing
- Johannsen, C. G. (2012) Staffless libraries – recent Danish public library experiences. *New Library World*, 113(7-8), 333-342. <https://doi.org/10.1108/03074801211244959>
- Nepper-Christensen, S (2018, November 17) Raserede i månedsvis med urin og hærværk: Nu har bibliotek fået nok. *Ekstrabladet* <https://ekstrabladet.dk/nyheder/samfund/raserede-i-maanedsvis-med-urin-og-haervaerk-nu-har-bibliotek-faet-nok/7398526>
- Ngian Lek, C. (2003). A totally do-it-yourself library without a library customer service desk: the Singapore experience. *IFLA journal*, 29(4), 298-300. <https://journals.sagepub.com/doi/epdf/10.1177/034003520302900405>
- Rovelstad, Mathilde V. (1976). Open shelves/closed shelves in research libraries. *College & Research Libraries*, 37(5), 457-468.
- Russell, Cliodhna (2016, November 16) Librarians say roll out of 23 staffless libraries is 'the beginning of the end' for them. *The Journal*. <https://www.thejournal.ie/librarians-staffless-library-beginning-of-the-end-3083733-Nov2016/>
- Tóth M (2015) *Könyvtár és közösség*. Budapest, Argumentum kiadó
- Tseng, S. H., & Kuo, P. D. (2009). A study on the patronage of the intelligent library: The Ximen Intelligent Library of the Taipei public library system. *New Library World*, 110(9/10), 410-429. <https://doi.org/10.1108/03074800910997436>
- Wilson, L. (2022). An Exploration of Ireland's My Open Library Service. *Public Library Quarterly*, 41(4), 343-364. <https://doi.org/10.1080/01616846.2021.1906614>
- Wittmann, Reinhard (2000) Az olvasás forradalma a 18. században. *Az olvasás kultúrtörténete a nyugati világban*. szerk. Cavallo, Guglielmo – Chartier, Roger. Balassi kiadó. 321-347.