

Közgyűjteményi tapasztalatok a COVID árnyékában, különös tekintettel a könyvek és az irodalom életminőségre gyakorolt hatására

Pódiumbeszélgetések - az online térben is – a Minőségről

EOQ MNB sorozata

2023.04.27.

Sóron Ildikó

soroni@fszek.hu

Mai témáink:

1. A COVID társadalmi hatása
2. Életminőség mint személyes tényező
3. Mitől a legboldogabbak a boldog országok lakói?
4. Közgyűjtemények (könyvtárak) és a COVID: lehetséges menekülési útvonalak
5. Bizalom a virtuális térben
6. Virtuális és/vagy személyes?
7. Irodalomterápiás tapasztalatok

1. A COVID-19 járvány társadalmi hatásai

Gyorsjelentés, Társadalomtudományi
Kutatóközpont - Szociológiai Intézet
2022. március 21.

A jelentésből kiemelt témák:

- a lakosság mentális egészsége és a COVID-érintettség,
- párkapcsolatok, baráti kapcsolatok alakulása,
- stressz-állapot

A mentális egészséget befolyásoló tényezők

a bezártság-érzet: mozgástér beszűkülése

magány: a családtól való elszakítottság, baráti kapcsolatok és hétköznapi szociális kapcsolatok minimálisra redukálódtak

félelem: fenyegetettség a betegség miatt (hírek!), halálfélelem, megélhetés

veszteség-élmény: személyes érintettség

kiszolgáltatottság: napi szükségletekben akár

bizonytalanság: megélhetés, munkahely, rendszeres jövedelem

Társadalmi kapcsolatok

Családra gyakorolt hatás: soktényezős tapasztalatok

Baráti kapcsolatokra gyakorolt hatás: az életkoroktól függ a megélés súlyossága

Társkapcsolatokra gyakorolt hatás: soktényezős tapasztalatok

Szociális kapcsolatokra gyakorolt hatás: a hétköznapiak során megélt kapcsolatok értéke felértékelődik (itt jelenik meg a könyvtár, mint tényező!)

Stressz-állapotok alakulása

Minden szempontból változás történik a személyiségben! De:

- a személyiség fejlettsége ezt erősen befolyásolja (gátként vagy lehetőségként éli meg?)
- egyéni kezelési technikák ismerete, alkalmazása
- össztársadalmi szinten nem történik semmi
- közintézmények reakciói eltérőek (a gyorsaság, a tudatosság, a lehetőségek felismerése mind-mind befolyásolja ezt)

2. Életminőség

Meghatározás (WHO): "az egyén észlelete az életben elfoglalt helyzetéről, ahogyan azt életterének kultúrája, értékrendszerei, valamint saját céljai, elvárásai, mintái és kapcsolatai befolyásolják"

Az ENSZ Fejlesztési Programja (UNDP) ennek vizsgálatára egy mutatót készített, s az egyes országokban e mutató segítségével törekednek a lakosság életminőségének a feltérképezésére, elemzésére, az értékek országok közötti összehasonlításra.

A mutató általában vizsgálja az egyének

- várható élettartamát,
- az iskolázottságot és
- a társadalomban az egy főre jutó jövedelmet.

Az életminőséget befolyásoló tényezők

- fizikai jólét: a személy egészsége, testi épsége (az egészségügyi ellátás színvonala, megfelelő táplálkozás, ételmisszer- és vízminőség, kellő ismeret minderről)
- anyagi jólét: jövedelemszint (alapvető szükségletek kielégítéséhez szükséges jövedelem a kiindulópont)
- közjólét: közösségekben való részvétel (mikro-, makroközösségek)
- érzelmi jólét: pszichológiai szempontból közelítik meg, magas önértéklés, mentális stabilitás mértéke
- személyes fejlődés: saját magunk által támasztott elvárások teljesítése, beteljesedettség-érzés, folyamatos önművelés igénye

3. Érdekesség: A világ legboldogabb országa

A Gallup Intézet 11 éve végzi el évente ezt a felmérést, 2023-ban 109 országot vizsgáltak.

Jellemzően az észak-európai országok végeznek az élen, hatodik éve első Finnország.

A sor végén második éve Afganisztán és Libanon áll.



Helsinki, Finnország fővárosa

A vizsgálat az alábbi szempontokra tér ki:

- anyagi jólét az egy főre jutó GDP alapján (Finno.: 53655 USD/lakos - 2021-es adatok)
- mekkora társadalmi támogatottságra számíthat az egyén, ha bajba kerül
- születéskor várható egészséges élettartam hossza (finn nők: 84,8 év, férfiak: 80 év - 2023-as adatok)
- az egyének mekkora szabadságot élveznek életük fontos döntéseinek meghozatalában
- mennyire nagylelkűek az egyének
- mekkora a korruptió mértéke a társadalomban

4. Könyvtárak a COVID-19 idején

A könyvtárak és a világjárvány hullámai:
Gyorsjelentés a magyarországi és a határon
túli könyvtárak szolgáltatásairól
OSZK Könyvtári Intézet, 2021. február 09.

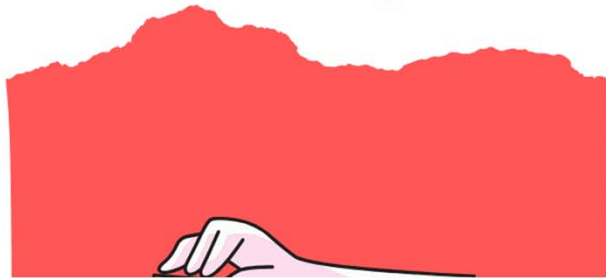
**Könyvtárak az energia-veszélyhelyzet
idején**
OSZK Könyvtári Intézet, 2022. november 30.

Könyvtári szolgáltatások a COVID-19 idején

Jellemző: eltérő működés, mely függ az elhelyezkedéstől, a szervezettől

1. A veszélyhelyzeti előírások, rendelkezések alkalmazása a működésben, a szolgáltatások biztosításában
2. A kölcsönzési lehetőség biztosítása a teljes zárásig (eltérő módon!)
3. A programok „igazítása” a rendelkezésekhez (eltérő módon!)
4. Az online és telefonos kapcsolattartás felértékelődött - a könyvtáros, mint bizalmi személy; chat-referenz szolgáltatás
5. a meglévő online szolgáltatások kibővültek (új kezdeményezések és a régiak átalakítása a virtuális térre)
6. olvasóbarát rendelkezések (automatikus hosszabbítás, türelmi idő, bizonyos szolgáltatások ingyenessé tétele)
7. megbízható, hiteles információk összegyűjtése, közzététele
8. digitalizálási munkák felgyorsítása, kibővítése
9. a közösségi szerepe a könyvtáraknak felértékelődött: önkénteskedés, „segélyvonalként is működni”, közösségmegtartó lehetőségek keresése, kidolgozása, megteremtése, felkínálása

AZ ARC
ELTAKARÁSA
KÖTELEZŐ!



VÁRAKOZÁSRA
KIJELÖLT PONT



1. Veszélyhelyzeti előírások, rendelkezések alkalmazása a működésben, a szolgáltatások biztosításában

2. A kölcsönzési lehetőség biztosítása a teljes zárásig (eltérő könyvtáranként)



A könyvtári programok igazítása a rendelkezésekhez



4. Az online és telefonos kapcsolattartás felértékelődött



5. Új kezdeményezések születtek

- ▶ <https://fszek.hu/Entities/93/2002pesterzsebet-adatbazis>



6. Olvasóbarát időszakos rendelkezések születtek.

- ▶ A kintlévőségek automatikus meghosszabbítása
- ▶ A tagságok automatikus meghosszabbítása
- ▶ Online adatbázisok használatához beiratkozási lehetőség: „online olvasójegy”
- ▶ Ingyenessé tett előjegyzési szolgáltatás a könyvek online megrendeléséhez
- ▶ Bizonyos adatbázisok otthonról is elérhetővé váltak
- ▶ Türelmi idő a dokumentumok visszavételére
- ▶ Ablakos kölcsönzés
- ▶ Külső átvételi pontok

7. „Információs központ”

Hiteles, megbízható információk
összegyűjtése és közzététele a
társadalmi felelősségvállalás jegyében.

8. Digitalizálási munkák felgyorsítása, prioritásokban igazodás a járványhelyzet okozta kihívásokhoz

- ▶ Közoktatás támogatása
- ▶ Home office-ban digitalizálás is folyik
- ▶ Helyismereti munkák felgyorsulnak

9. Közösségépítő, megtartó szerep megerősödése

- ▶ Társadalmi felelősségvállalásban a könyvtárosok kezdeményezők voltak - folyamatos megújulás jellemezte a munkájukat a bezárás alatt
- ▶ Önkéntes feladatvállalás járványügyi intézkedések végrehajtásában (call-center, oltóközpontok)
- ▶ Léleki segélyvonalként működött sokak számára a könyvtár (BIZALOM)
- ▶ Közösségmegtartó kezdeményezések az online foglalkozások: pl. online biblioterápia, meseolvasás, papírszínházi előadásba való bekapcsolódás, novella-hallgatás
- ▶ A bezárás alatt is folyamatosan a nyitásra készültek: cél, az olvasói igények minél teljesebb kiszolgálása

**5. „A bizalom az a döntés, hogy
valamit, ami FONTOS számunkra,
mások cselekedetei által is
sebezhetővé teszünk.”**

(Charles Feltman)

A bizalom összetevői

1. Határok (ismerete, tisztelete)
2. Megbízhatóság (amit vállal, teljesíti)
3. Felelősségvállalás (hibáit beismeri, bocsánatot kér, javítja)
4. Titoktartás (a rá bízott információt megőrzi)
5. Becsületesség (bátran és helyesen cselekszik)
6. Ítékezésmentesség (mer gyengének lenni, segítséget kérni)
7. Nagylelkűség (a másiktól a legjobbat feltételezi)

Az önbizalom

- ▶ Ismerem-e a határaitam?
- ▶ Feladatként azt vállalom-e el, amit képes vagyok (képesnek tartom magam) elvégezni?
- ▶ Vállalom-e a felelősséget a tetteimért?
- ▶ Megtartom-e a rám bízott titkokat?
- ▶ A helyes utat választom-e, merek-e bátor lenni?
- ▶ Képes vagyok-e segítséget kérni?
- ▶ Képes vagyok-e a legjobbat feltételezni másokról?

6. Irodalomterápia a virtuális térben



Mi is történik egy irodalomterápiás beszélgetés során? Miért kell a bizalom?

- ▶ Megnyílik, kinyílik a személyiség
- ▶ Szubjektív, személyes élményeket oszt meg
- ▶ Beenged a személyiségébe idegeneket
- ▶ Elmond emlékeket, tapasztalatokat, féltve őrzött titkokat akár
- ▶ Saját elképzeléseit ütközteti másokéval
- ▶ Reflektál mások gondolataira
- ▶ Akár a hétköznapiaktól eltérően is viselkedhet, reagálhat
- ▶ Új személyiségjegyeket ismerhet meg, vehet fel
- ▶ Koncentrált figyelmet kap és ad
- ▶ Saját magát is meglepheti viselkedésével, reakcióival

Személyes és virtuális jelenlét legfőbb jellemzői a terapeuta szemszögéből

1. Külső körülmények szabályozhatók
2. Általában nem léphet fel technikai akadály
3. A témaválasztást nem befolyásolja
4. A műválasztást nem befolyásolja
5. A csoport meghirdetése a szokott módon
6. Ráhangolódási fázis könnyen beépíthető a foglalkozásba
7. Létszám optimalizálása szükséges
8. Résztvevők köre távolsághoz kötött
9. Személyiség-függő megnyilvánulási lehetőség jellemző
10. Csoportdinamika befolyásolható
11. Csoportnorma kialakítása szükséges

1. Csak szabályt tudok rá alkotni, és bízom abban, hogy betartják ezeket a szabályokat
2. A technikának kiszolgáltatottak vagyunk, alapvető tudnivalók és paraméterek szükségesek
3. A témaválasztást nem befolyásolja
4. A műválasztás fokozott figyelmet igényel
5. A csoport meghirdetése a szokott módon és kiegészül közösen használt kommunikációs csatornákkal és technikai információkkal
6. A ráhangolódást segítő feladatot adaptálni szükséges a virtuális térre
7. Létszám optimalizálása szükséges
8. A résztvevők köre nem függ földrajzi helytől
9. Személyiség-függő megnyilvánulási lehetőség jellemző
10. Csoportdinamika alakítása koncentráltabb figyelmet igényel
11. Csoportnorma kialakítása szükséges

Hagyományos testbeszéd - online testbeszéd

- ▶ Odafordulás
- ▶ Szemkontaktus
- ▶ Kézmozdulatok
- ▶ Arcmimika
- ▶ Testtartás
- ▶ Elhelyezkedés a térben
- ▶ Hangjelzés
- ▶ Látható érdeklődés, értékelés (emoji, like)
- ▶ Gondos kommunikáció = félreértések, félreértelmezések minimálisra csökkentése, kimondott szó súlya megnő
- ▶ Magabiztos együttműködés (körültekintés, türelem)
- ▶ Teljes elkötelezettség, bizalom (ld. a bizalom összetevői)

Az online csoportban résztvevők visszajelzései - elégedettségmérés

- ▶ 12 fő töltötte ki az online kérdőívet
- ▶ + 1 fővel személyes konzultációt folytattam
- ▶ A válaszadók 92%-a minimum 3-6 foglalkozáson részt vett (50% több, mint 10-en)
- ▶ A válaszadók fele még nem vett részt személyes biblioterápiás beszélgetésen
- ▶ Mindannyian hölgyek - főként aktív munkavállalók, de akad köztük nyugdíjas is
- ▶ A kérdőíves felmérés célja, hogy felkészüljek a következő évre és az eddigi tapasztalatokat be tudjam építeni a tervezés során
- ▶ Érintett kérdések: a foglalkozás időpontja, technikai nehézségek, egyéb nehezítő körülmények, feldolgozott művek, témák kedveltsége (összesen 17 kérdés köré szerveződött a kérdőív)

Megállapítások

- ▶ Elégedett a 74 % a válaszadóknak a kezdés időpontjával és a foglalkozások időtartamával
- ▶ A válaszadók 4/5-e megküzd a technikával a virtuális beszélgetés során
- ▶ Gondot okoz a 90 %-nak, hogy betartsa azt a szabályt, hogy a mikrofon csak az előtt legyen bekapcsolva, aki éppen beszél
- ▶ Az otthoni körülmények, a család jelenléte a válaszadók több mint 80%-át zavarja
- ▶ Ha valaki kikapcsolta a kameráját, az a többiek több mint 80%-át szintén zavarta, de olyan is volt, akit saját képmásának a látványa is zavarta

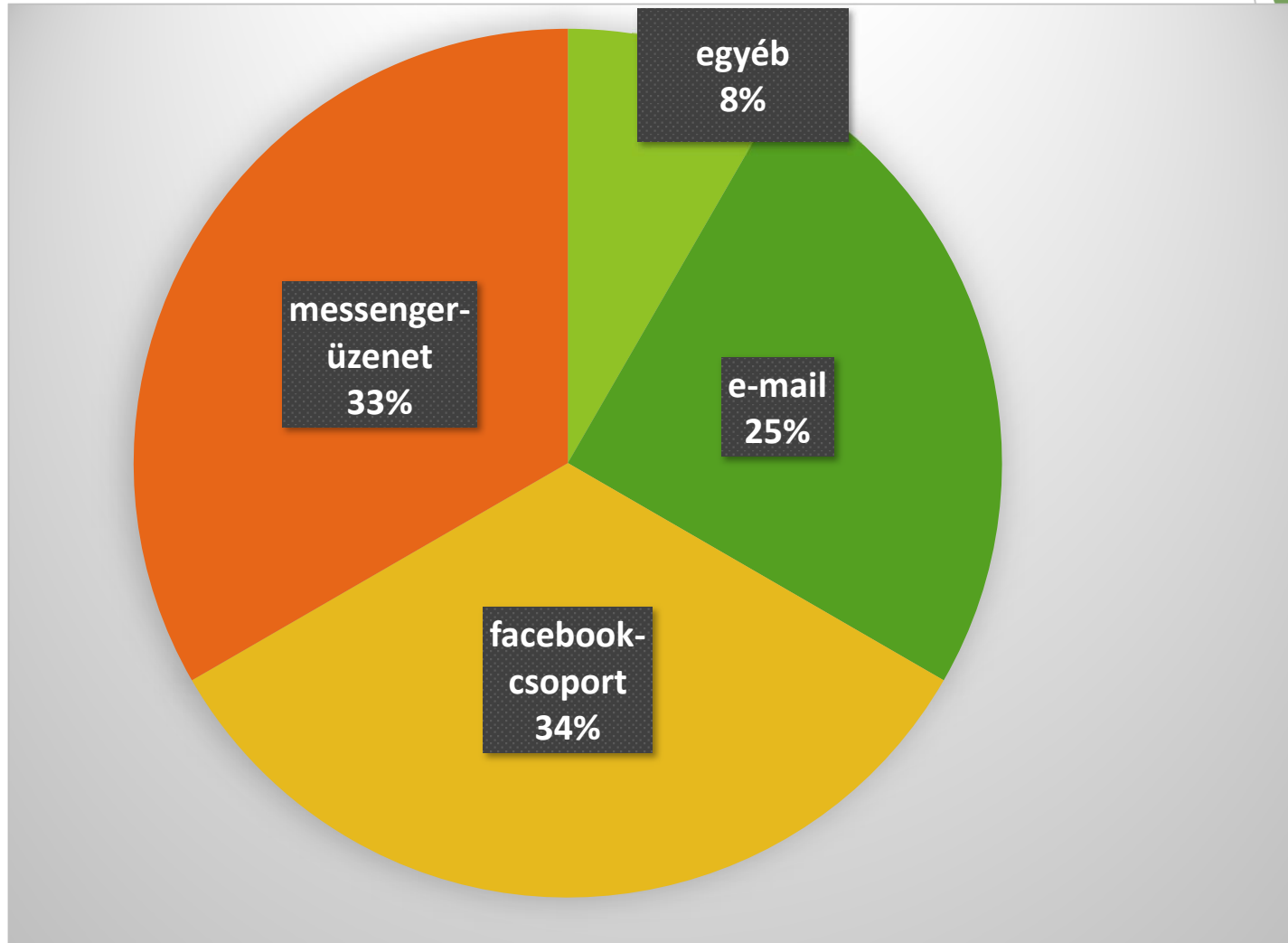
Az online beszélgetés előnyei a résztvevők véleménye alapján

- ▶ 1. Új ismeretségeket köthettem, távolban élőket ismerhettem meg, akikkel egyébként nem találkozhattam volna.
- ▶ 2. Nincs földrajzi korlát, utazás nélkül vehetünk részt együtt a foglalkozásokon.
- ▶ 3. Virtuális környezetváltásként élem meg (a sok otthonlét, home office után).
- ▶ 4. Kényelmes, nem kell kimozdulni otthonról (fizikai test korlátai).
- ▶ 6. Időtakarékos, jobban tudok gazdálkodni az időmmel.
- ▶ 7. Pénztakarékos.
- ▶ 8. A figyelmem fókuszáltabb.
- ▶ 9. Visszább tudom fogni magam, nem nyomom el a többieket.
- ▶ 10. Biztonságos (járványhelyzettől független).
- ▶ 11. Jobban hallom a megszólalókat (időskori hallássérülés a háttérben)

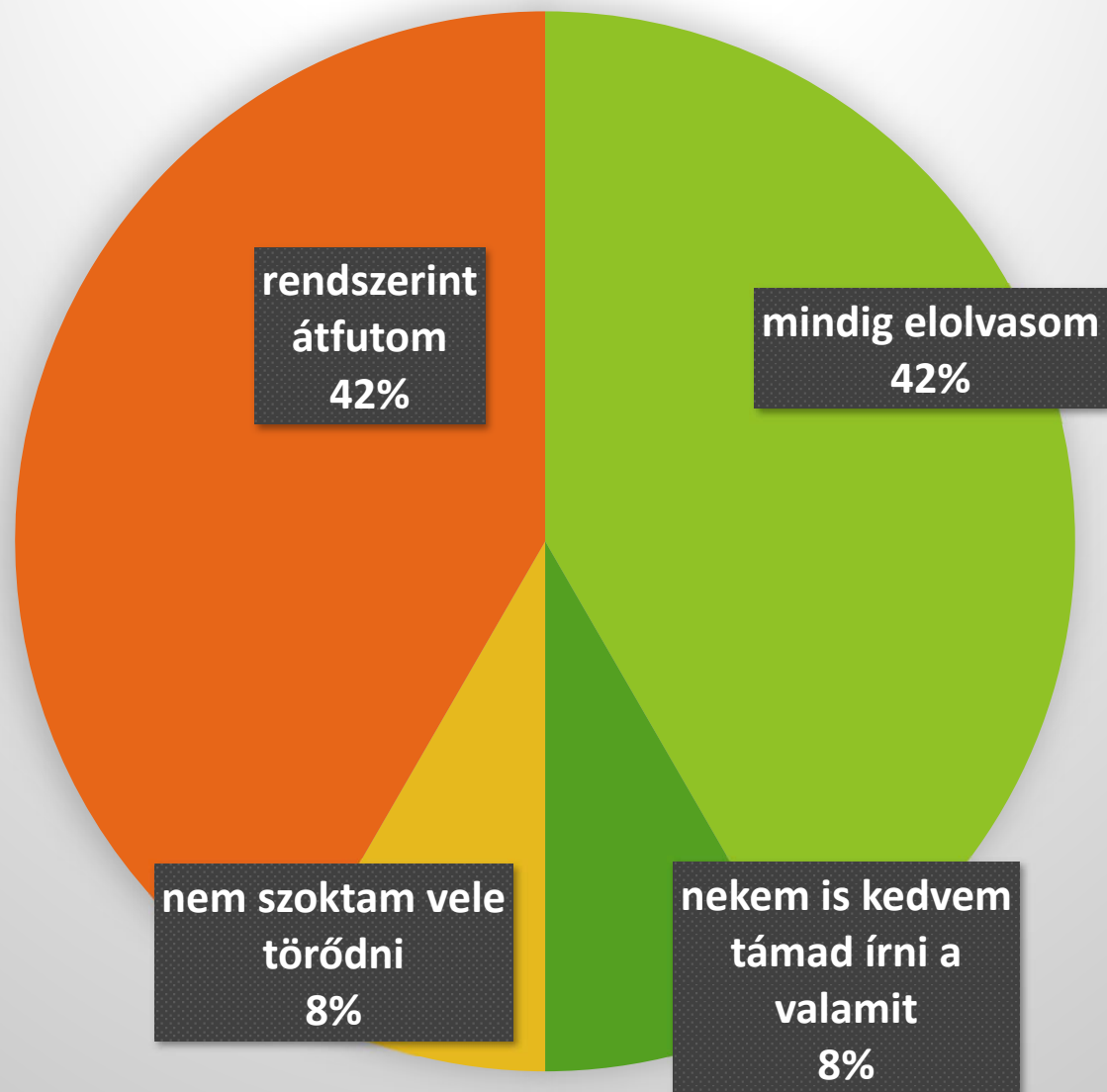
A nyitott kérdésekre adott, szabad szöveges válaszok eredménye – az online beszélgetés hátrányai

- ▶ Aggodalom az esetlegesen fellépő technikai problémák miatt
- ▶ Nehéz az otthon lévőktől elhatárolódni, háttérzajok vannak
- ▶ Nem tudok teljesen megnyílni a család jelenléte miatt
- ▶ Zavar, hogy nem látok mindenkit
- ▶ Sokszor nehézséget okoz, hogy nincs mellettem a megbeszélendő mű
- ▶ Zavar, ha valaki ki-, bekapcsolgatja a kamerát
- ▶ Lassabb a reakcióidőm, így néha lemaradtam egy gondolatról, amit el szerettem volna mondani
- ▶ 2x előfordult, hogy személyesen is érintett, felkavart a szöveg, ezért nem tudtam megszólalni
- ▶ A személyes találkozások hiányoznak (előtti, utáni spontán beszélgetések)
- ▶ Hiányzik a szemkontaktus, nehéz plusz érzelmet átadni a képernyőn
- ▶ A felvezető, levezető játék kevésbé változatos

Kapcsolattartási módok kedveltsége



A zárt facebook-csoport aktivitása



Összegzésül

- ▶ Több előkészítő munka
- ▶ Az elképzelések tesztelése
- ▶ Rugalmasság, alternatívák
- ▶ Fokozottabb összpontosítás
- ▶ Folyamatos önképzés
- ▶ Minél több érzékszerv bekapcsolása a foglalkozásokba
- ▶ Rendszeres visszacsatolás

Köszönöm a figyelmet!



► Vörösmarty Mihály: Gondolatok a könyvtárban

