

Tervezés a könyvtárakban katasztrófák esetére

*Az IFLA Konzerválási Szekció számára készítette
Maria Skepastianu, Jean I. Whiffin közreműködésével,
1995-ben*

Megelőzés; felkészülés; tennivalók a katasztrófa bekövetkezésekor; helyreállítás

A *könyvtári katasztrófa* a gyűjteményeket veszélyeztető váratlan esemény. Ennek lehetőségét egyetlen könyvtárban sem lehet kizárni, és nincs könyvtár, amely védve lenne ellene. A tervekészítés katasztrófa esetére alapvetően fontos a könyvtár, az ott dolgozók és a gyűjtemények biztonsága érdekében. Bármilyen könyvtárról legyen is szó, ez a terv lényeges része az illető könyvtár állományvédelmi programjának. Az írott terv képessé teszi az intézményt arra, hogy vészhelyzetben hatékonyan és gyorsan cselekedjék; lehetővé tegye a munkatársak kimenekítését, és a lehető legkisebbre csökkentse az épület és a gyűjtemények károsodását.

A katasztrófák fő okai:

Természeti csapások: viharok (eső, szél, villám)
áradások
biológiai tényezők (mikroorganizmusok, rovarok,
rágcsálók)
földrengések
vulkánkitörések.

Ember okozta katasztrófák: háborús események és terrorcselekmények
tűz
víz (pl. csőtörés, lyukas tető, eldugult csatorna,
nyitva felejtett csap, tűzoltás következtében)
robbanások
folyékony vegyszerek okozta kár
az épület fogyatékoságai (a szerkezet, a tervezés,
a környezet és a fenntartás tekintetében)
elektromos hibák és áramkimaradások.

A *természeti katasztrófákat* megelőzni nem lehet, de megfelelő intézkedésekkel elkerülhető vagy mérsékelhető a kár. A katasztrófa sokféle formában jelenhet meg, de a gyűjteményeket a legtöbb esetben tulajdonképpen a tűz vagy a víz károsítja.

A katasztrófák fontosabb következményei

Tűz

A könyvek meglehetősen lassan égnak. A papír elszenesedik, és lapozáskor törik. Ha másként nem is károsodott a könyv, a füst és a korom elszínezi. A mikrofilmek és más audiovizuális anyagok a tűztől általában teljesen tönkremennek vagy helyrehozhatatlanul károsodnak.

Víz

A papír – korától, állapotától és anyagösszetételétől függő sebességgel és mértékben – felszívja a vizet. Általánosságban azt lehet mondani, hogy az 1840 előtti könyvek és kéziratok átlagosan a súlyuk 80%-ának megfelelő vízmennyiséget tudják felvenni. A modern könyvek, a legtörékenyebb papírfajtáktól eltekintve, eredeti tömegük 60%-át kitevő vízmennyiséget szívnak föl átlagosan. A könyvtáblák helyreállíthatatlanul deformálódhatnak.

A bőr és a pergamen hullámos, ráncos lesz, vagy zsugorodik, és a víz a pergamen zselatinosodását is okozhatja.

Beázás után – a nedves körülmények fennmaradása esetén – a szerves anyagokon hamarosan megindul a penészképződés.

A fényképezési anyagok, mikroformák, mágneses hordozók, lemezek is károsodhatnak a víztől; a károsodás fajtája és mértéke az anyag típusától, a víz hatásának idejétől, a hőmérséklettől és más körülményektől függ.

Földrengés

A polcok összedőlhetnek, a rajtuk lévő könyvek földre esnek, ami a legtöbb esetben a könyvek sérülését okozza. A szeizmikus tevékenység gyakran együtt jár a tűz- és vízkárral is.

Biológiai tényezők következtében az anyag részben vagy teljesen elpusztulhat (rágcsálók, rovarok megrágnak, mikroorganizmusok „megemészti”), szennyeződhet, foltosodhat is.

A katasztrófákkal kapcsolatban készített tervek általában négy részből állnak:

1. Megelőzés
2. Felkészülés
3. Ténnyelők a katasztrófa bekövetkeztekor
4. Helyreállítás

A terv készítéséhez az alábbi vezérfonal mind a négy területen felvázolja az ajánlott teendőket, de hangsúlyozni kell, hogy a megelőzés a legjobb védekezés mind a természet, mind az ember által okozott katasztrófák ellen.

1. Megelőzés

Meg kell határozni, és a minimumra kell csökkenteni azt a kockázatot, amit az épület, annak felszerelése és tartozékai jelentenek. Tudatosítani kell, melyek az adott terület jellemző természeti eredetű veszélyei.



- Ellenőrizni kell az épület állapotát, és meg kell változtatni azokat a tényezőket, amelyek potenciális kockázatot jelentenek.
- Meg kell hozni azokat a rutinszerű karbantartási és fenntartási intézkedéseket, amelyek az épületet és környékét ellenállóvá teszik a katasztrófákkal szemben.
- Automatikus tűzjelző és tűzoltó rendszereket valamint vízérzékelő riasztókat kell felszerelni.
- Hatékony tűz-megelőző programot kell készíteni és alkalmazni.
- Olyan időszakokban, amikor a kockázat átmenetileg nagyobb – pl. az épület felújításakor – különleges óvintézkedéseket kell tenni.
- Speciális intézkedéseket kell hozni a kiállított könyvtári anyag biztonsága érdekében.
- A fontos dokumentumokról, mint pl. gyűjteményleltárak, katalógusok, készüljenek biztonsági másolatok, amelyeket az épületen kívül kell tárolni.
- A számítógépeket és adatokat megszakítatlan áram biztosításával kell védeni.
- Legyen teljeskörű biztosítás a könyvtárra és a gyűjteményekre, valamint a mentési műveletek, az esetleg szükségessé váló pótlások és a károsodott anyagok újrakötési és restaurálási költségeinek fedezésére.

2. Felkészülés: felkészültté válni arra, hogy szembeszálljunk a katasztrófával.

- Készítsünk írott felkészülési, cselekvési és helyreállítási tervet.
- Tartsuk a tervet naprakészen, és próbáljuk ki.
- Gyűjtsük össze azokat az anyagokat és felszereléseket, amelyekre a katasztrófa idején szükség lehet, és gondoskodjunk ezek karbantartásáról.

- Hozzunk létre és képezzünk ki házon belül egy katasztrófa-csoportot. A képzés a következő területeken szükséges:
 - a katasztrófák esetén alkalmazandó eljárások gyakorlata;
 - a pótolhatatlan és fontos anyagok azonosítása és megjelölése a raktárszintek térképein és a tárolóládákon, mivel ezeknek a mentéskor elsőbbséget kell élvezniük.
- Készítsünk el és tartsunk naprakészen egy dokumentum-együttest, amely a következőket tartalmazza:
 - az épületszintek tervrajzai (térképei), amelyek bejelölik az áramtalanító kapcsolók és vízelzáró csapok helyét;
 - állományleltárak, amelyeknek a mentéskor elsőbbségük van, és elhelyezkedésüket bejelölik a tervrajzokon;
 - egy jegyzék, amelyben a sürgős esetben felelős személyek neve, címe és otthoni telefonszáma szerepel;
 - egy jegyzék, amelyben a házon belüli katasztrófa-csoport tagjainak neve, címe és otthoni telefonszáma szerepel;
 - egy jegyzék, amely a vízkárosodott anyagok mentéséhez tapasztalattal rendelkező, képzett restaurátorok és minden olyan szervezet nevét, címét és (otthoni) telefonszámát tartalmazza, akik/amelyek katasztrófa esetén képesek lehetnek arra, hogy segítséget nyújtsanak;
 - egy jegyzék, amely tartalmazza a házon belül és/vagy központi tárolóhelyen található szolgáltatásokat, anyagokat és felszereléseket, amelyek elemi csapások esetén használhatók; a listán szerepeljen az ezekkel kapcsolatban elérendő személyek neve, címe és otthoni telefonszáma is;
 - egy lista, amely tartalmazza az igénybe vehető szolgáltatásokat, valamint azt, hogy szükség esetén honnan lehet további eszközöket és anyagokat beszerezni, az elérendő személyek nevével és otthoni telefonszámával együtt;
 - a fagyasztó berendezések igénybevételére kötött megállapodások;
 - azok az intézkedések, amelyeket a vészhelyzetben felmerülő szükségletek pénzügyi fedezetének megteremtésére hoztak;
 - a biztosítási kötvények másolatai;
 - a mentési eljárások leírása.
- Helyezzük el az írott tervet és az előbb említett dokumentáció példányait a helyszínen és a házon kívül, megfelelő pontokon.
- Határozzuk meg azokat az eljárásokat, amelyekkel vészhelyzetben az illetékes személyek értesíthetők, és gyorsan összehívhatók.

3. Teendők katasztrófahelyzetben

- Végre kell hajtani a riasztásra, az emberek menekítésére és az elemi csapást szenvedett terület biztosítására hozott intézkedéseket.
- Kapcsolatba kell lépni a katasztrófa-csoport vezetőjével, hogy irányítsa és tájékoztassa a képzett mentőcsapatot.
- Előzetes kárfelmérést kell végezni, amint engedélyezik a belépést a katasztrófa-sújtotta területre, és egyidejűleg fel kell becsülni, milyen anyagokra, eszközökre és szolgáltatásokra van szükség.

- Stabilizálni kell a környezeti körülményeket, hogy megelőzzék a penész kifejlődését.
- A biztosítás érvényesíthetősége érdekében le kell fényképezni a károsodott anyagokat.
- Ki kell alakítani egy területet, ahol a fagyasztást igénylő anyagot jegyzékbe lehet venni és be lehet csomagolni, egy másik területet pedig arra, hogy a kevésbé nedves anyagot légszárítással megszáráítsák, és más, kisebb kezeléseket is elvégezhessenek.
- A vízkárt szenvedett anyagot el kell szállítani a legközelebbi fagyasztó berendezéshez.

4. Helyreállítás: visszatérés a normális működéshez

- Proramot kell kialakítani mind az elemi csapás sújtotta terület, mind a károsodott anyagok helyreállítására, hogy stabil és használható állapotba kerüljenek.
- Meg kell határozni a restauráló munka sorrendjét, ki kell kérni egy restaurátor tanácsát a legjobb módszereket és a lehetőségeket illetően, valamint költségbecslést kell beszerezni.
- Ha a helyreállítás nagy anyagmennyiségeket érint, fáziskonzerválási programot kell készíteni.
- Amit nem érdemes megtartani, azt le kell selejtezni; amit nem érdemes speciális módszerekkel restaurálni, azt pótolni lehet új beszerzéssel, vagy újrakötéssel esetleg használhatóvá tehető.
- Kapcsolatba kell lépni a biztosítóval.
- Meg kell tisztítani és helyre kell állítani a katasztrófa által érintett területeket.
- A helyreállított anyagot csak a terület felújítása után lehet a helyére visszatenni.
- Elemezni kell a katasztrófát, és a tapasztalatok alapján a tervet tovább kell fejleszteni.

Legyünk felkészülve bármely típusú elemi csapásra. Lépünk kapcsolatba, konzultáljunk és osszuk meg az információkat és tapasztalatokat más könyvtárakkal és könyvtári egyesületekkel, szem előtt tartva a regionális együttműködést is. Használjuk ki a képzési lehetőségeket, különösen azokat a workshopokat és felkészülési gyakorlatokat, amelyek az elemi csapásokkal kapcsolatos tervezéssel foglalkoznak. Kérjünk szakértői tanácsot és segítséget az országos állományvédelmi hivataltól (ahol van ilyen), nagy tudományos könyvtáraktól, az IFLA Konzerválási Szekció állandó bizottságának tagjaitól és az IFLA PAC Programme (Állományvédelmi és Restaurálási Magprogram) regionális központjaitól.

Az IFLA Állományvédelmi és Restaurálási Magprogramját (IFLA PAC) azért hozták létre, hogy a (bármilyen formátumú, nyomtatott és nem nyomtatott) könyvtári és levéltári anyagok hozzáférhető formában való fennmaradását a lehető leghosszabb időre biztosítsák. Az alábbiakban megtalálható az e hálózat tagjait alkotó regionális központok neve és címe. (Magyarország szempontjából fontos címek.)

Nemzetközi központ: Bibliothèque Nationale de France,
Centre International PAC/IFLA
2, rue Vivienne,
75084 Paris Cedex 02, Franciaország
Telefon: 33 1 47 03 87 26
Fax: 33 1 47 03 77 25

Közép- és Kelet-Európa: Deutsche Bibliothek,
Deutsche Bücherei,
Zentrum für Bücherhaltung,
Deutscher Platz 1,
D-04103 Leipzig
Németország
Telefon: 341 2271 222
Fax: 341 2271 444

Válogatott bibliográfia
a katasztrófák megelőzése, a teendők katasztrófa esetén
és a helyreállítás témakörében

E témák szakirodalmi forrásanyagában nyomtatott, audiovizuális és elektronikus formátumok találhatók. Az irodalom mennyisége igen nagy, és állandóan növekszik, ezért az új ismeretekkel lépést kell tartani. A következő bibliográfia azt az alapvető szakirodalmat tartalmazza, ami 1995 májusáig megjelent. Hogy a területen tájékozottak maradjanak, a Toby Murray által összeállított, legteljesebb és rendszeresen kiegészített bibliográfiát kell figyelemmel kísérni (adatait l. a bibliográfiában). Az alábbi három folyóirat szintén rendszeresen közöl fontosabb cikkeket a témában:

- *Abbey Newsletter; Bookbinding and Conservation* (Austin, Abbey Publications, Inc.)
(Magyarországon az Országos Széchényi Könyvtár Hírlap-állományvédelmi osztályán és a Magyar Országos Levéltár könyvtárában megtalálható)
- *Conservation Administration News* (Austin, University of Texas)
- *Library Conservation News* (London, British Library National Preservation Office)

Anderson, Hazel and John En. McIntyre. *Planning Manual for Disaster Control in Scottish Libraries and Record Offices*. Edinburgh: National Library of Scotland, 1985.

OSZK Hírlap-állományvédelmi osztály

Barton, John P. and Johanna G. Wellheiser, eds. *An Ounce of Prevention: A Handbook on Disaster Contingency Planning for Archives, Libraries and Record Centres*. Toronto: Toronto Area Archivists Group Education Foundation, 1985.

- Borchardt, Max W., ed. *Disaster in Libraries: Prevention and Control*. 2nd ed. Camberwell, Vic.: CAVAL Ltd., 1988.
- Brady, Eileen E. and John F. Guido. „When a Disaster not a Disaster?“, *Library & Archival Security*, v.8, no.3/4 (Fall/Winter 1988), pp. 11–23.
- Buchanan, Sally A. *Disaster Planning, Preparedness and Recovery for Libraries and Archives: A RAMP Study with Guidelines*. Paris: UNESCO, 1988.
- Buchanan, Sally A. *Disaster Preparedness: A Training Package for Planning and Recovery*. Prepared for the IFLA PAC International Focal Point, Library of Congress and Regional Centre for Latin America and the Caribbean, National Library of Venezuela, under an IFLA Unesco contract, 1991.
- OSZK Hírlap-állományvédelmi osztály
- CoOl (*Conservation OnLine*). Full-text database maintained by the Conservation Office of the Stanford University Libraries which includes documents on disaster planning and the disaster plans of several libraries and museums. Access: gopher://palimpsests.stanford.edu or http://palimpsests.stanford.edu
- Cunha, George D.M. „Disaster Planning and a Guide to Recovery Resources“, *Library Technology Reports*, v.28 (Sept./Oct. 1992), pp. 533–624.
- England, Claire and Karen Evans. *Disaster Management for Libraries: Planning and Process*. Ottawa: Canadian Library Association, 1988.
- Forston, Judith. *Disaster Planning and Recovery: A How-To-Do-It Manual for Librarians and Archivists*. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc., 1992.
- Griffith, J.W. „After the Disaster: Restoring Library Service“, *Wilson Library Bulletin*, v.58, no.4 (Dec. 1983), pp. 258–265.
- Hendriks, Klaus B. and Brian Lesser. „Disaster Preparedness and Recovery: Photographic Materials“, *American Archivist*. v.46, no.1 (Winter 1983), pp. 52–68.
- Magyar Országos Levéltár Könyvtára
- If Disaster Strikes!* [Videorecording]. London, British Library National Preservation Office, 1988. 1. videocassette.
- Jenkin, Ian T. *Disaster Planning and Preparedness: An Outline Disaster Control Plan*. Boston Spa: British Library, 1987.
- Kahn, Miriam B. *Disaster Response and Prevention for Computer and Data*. Columbus: MBK Consulting, 1994.
- Kahn, Miriam B. *First Steps for Handling and Drying Water Damaged Materials*. Columbus: MBK Consulting, 1994.
- Langelier, Gilles and Sandra Wright. „Contingency Planning for Cartographic Archives“, *Archivaria*, no. 13 (Winter 1981/82), pp. 47–58.
- Library and Archival Disaster: Preparedness and Recovery* [Videorecording]. Oakton, VA: BiblioPrep Films, 1986. 1 videocassette and 1 manual.
- Library Disaster Preparedness and Response. Préparation et Mesures d'Intervention en Cas de Désastre dans les Bibliothèques*. Ottawa: Council of Federal Libraries, 1994.
- Lundquist, Eric G. *Salvage of Water Damaged Books, Documents, Micrographic and Magnetic Media*. San Francisco: Document Reprocessors of San Francisco, 1986.

- Lyall, Jan. *Disaster Planning for Libraries and Archives: Understanding the Essential Issues*. Canberra: National Library of Australia, 1988.
OSZK Hírlap-állományvédelmi osztály
- McCleary, John M. *Vacuum Freeze-Drying: A Method Used to Salvage Water-Damaged Archival and Library Materials: A RAMP Study with Guidelines*. Paris: UNESCO, 1987.
- Miller, R. Bruce. „Libraries and Computers: Disaster Prevention and Recovery”, *Information Technology and Libraries*, v. 7, no.4 (Dec. 1988), pp. 349–358.
OSZK KMK Szakkönyvtár
- Morris, John. *The Library Disaster Preparedness Handbook*. Chicago: American Library Association, 1986.
- Murray, Toby, comp. *Bibliography on Disasters, Disaster Preparedness and Disaster Recovery*. Tulsa: Oklahoma Conservation Congress, March 1994. (Frequently updated)
- Olson, Nancy B. „Hanging Your Software Up to Dry”, *College & Research Libraries News*, v. 47, no.10 (Nov. 1986), pp. 634–636.
OSZK KMK Szakkönyvtár
- Osborne, Larry N. „Those (In)destructible Disks; or, Another Myth Exploded”, *Library Hi Tech*, v.7, no.3 (1989), pp. 7–10, 28.
- Parker, Thomas A. *Study on Integrated Pest Management for Libraries and Archives: A RAMP Study*. Paris: UNESCO, 1988.
- Shapkina, Larissa B. et al. „Restoring Book Paper and Drying Books after a Disaster”, *Restaurator*, v.13, no.2 (1992), pp. 47–57.
- Shelton, John A. *Seismic Safety Standards for Library Shelving*. Sacramento: California State Library Foundation, 1990.
- Smith, Richard D. „Disaster Recovery: Problems and Procedures”, *IFLA Journal*, v.18, no.1 (1992), pp.13–24.
- Walsh, Betty. „Salvage Operations for Water-Damaged Collections”, *Western Association for Art Conservation Newsletter*, v.10, no.2 (May 1988), pp. 2–5.
- Waters, Peter. *Procedures for Salvage of Water-Damaged Library Materials*. 3rd ed. Washington, D.C.: Library of Congress. (In press)
1. kiadás: OSZK Hírlap-állományvédelmi osztály
- Wellheiser, Johanna G. *Nonchemical Treatment Processes for Disinfection of Insects and Fungi in Library Collections*. München: K.G. Saur, 1992.
- Wood Lee, Mary. *Prevention and Treatment of Mold in Library Collections with an Emphasis on Tropical Climates: A RAMP Study*. Paris: UNESCO, 1988.
OSZK Hírlap-védelmi osztály

*

Az elemi csapásokra való felkészülés irányítási és gyakorlati tennivalóira, az elemi csapás bekövetkeztekor szükséges teendőkre, valamint a mentési és helyreállítási módszerekre – néhány megtörtént esettel kapcsolatban is – a későbbiekben megjelenő cikkben még visszatérünk.

Fordította: Kastaly Beatrix

Hatékonyságvizsgálat közművelődési könyvtárakban

Baranyi Imre és Pápay Zsuzsa 1979-es adatfelvételük nyomán írták meg *Kísérlet a könyvtári tájékoztatás mérésére*¹ című tanulmányukat. Jelen kutatás a szerzőpáros által kidolgozott módszertani lépéseket és tipológiát követi. Úgy gondoltuk, több mint tizenöt év múltán időszerű megismételni a tájékoztatás hatékonyságát, milyenségét vizsgáló felmérést.

A tájékoztatás nehézségeiről

Az utóbbi években mind gyakrabban foglalkozik a szakirodalom a tájékoztatás mikéntjével, az olvasó kiszolgálásával, mivel a könyvtár funkcióváltozása miatt ez is folyamatosan alakul. Talán vannak olyan alapvető magatartási formák, amelyek elvárhatók a könyvtárostól, de általános érvényű szabályok megfogalmazása mégis nehézségeket jelent.

A vizsgálat – korábbi kutatásokhoz hasonlóan – leíró jellegű. Pusztán az észlelt jelenségek rögzítésére vállalkoztunk, s ezt is az olvasó szemszögéből nézve. A következőkben leírásra kerülő tapasztalatok esetlegességét vállaljuk. A mintában szereplő könyvtárak csekély száma ugyanis nem jogosít fel arra, hogy általános képet rajzoljunk a könyvtárakban jelenleg folyó tájékoztatási gyakorlatról. De törekedtünk arra, hogy egyes helyszíneinken² ne csupán egyetlen alkalom döntson a könyvtárban tapasztaltakról, ezért minden könyvtárba három személy látogatott el, három különböző témával, eltérő időpontokban.

Az időtartamról

Az adatfelvétel 1996. június – júliusában történt. Ez az időszak egyrészt a vizsgaidőszak végét jelentette, másrészt sok esetben a könyvtárak nyári szünet előtti utolsó heteit, napjait. Nyár lévén, ez a szabadságok időszaka is, így feltehetően a könyvtárak már nem teljes gárdával állnak olvasóik rendelkezésére.

A mintavételről

A Magyar Könyvtárosok Egyesületének anyagi támogatásával nyílt mód arra, hogy adatfelvételünket elvégezhessük. Igyekeztünk a mintát úgy összeállítani, hogy minél több szempontnak megfeleljünk.

¹ Baranyi Imre–Pápay Zsuzsa: *Kísérlet a könyvtári tájékoztatás mérésére*. Bp. 1980. Könyvtártudományi és Módszertani Központ.

² A vizsgálatban a következő könyvtárak vettek részt:
VIII. ker. Kálvária tér 12–13.
XI. ker. Etele út 55.
XII. ker. Böszörményi út 13–15.
XIII. ker. Dagály utca 9.

A Baranyi–Pápay-féle vizsgálat mintájában még 19 megyei, illetve városi könyvtár szerepelhetett, az egyes helyszíneken 3-3 referenz kérdést intézve a könyvtárosokhoz. Így ők akkor összesen 57 esettanulmány tapasztalatait összegezve vonhatták le a tanulságokat az akkori tájékoztatási gyakorlatról.

Mi a rendelkezésünkre álló keretből négy fővárosi közművelődési könyvtárat választhattunk ki, melyek közül kettő Budán – kettő Pesten található; kettő kifejezetten nagy könyvtárnak nevezhető – kettő a kisebbek közül való; kettő tehetősebb – kettő pedig inkább hátrányos helyzetű, sok problémával küzdő kerületben található. Az egyes könyvtárakhoz mi is három kérdéssel fordultunk, így összesen 12 esettanulmány feldolgozására nyílt módunk.

A kérdésekről

A könyvtárba látogató személyek különböző kérdésekkel fordultak a könyvtárosokhoz, s ezek a következők voltak:

1. kannibalizmus,
2. kommunikáció,
3. önéletrajz minta, valamint felvételi meghallgatásra való felkészülés.

A kannibalizmus kérdésnél kérdezőbiztosainknak azt az utasítást adtuk, hogy témakörükhöz gyűjtsenek anyagot. Középkiskolás diákként a jövő évi társadalomismeret órára vállaltak kiselőadást, ezért a téma különböző aspektusai érdeklik őket.

A kommunikáció témakörre is a lehető legtágabb értelemben voltunk kíváncsiak. Egyetemistaként megjelenő olvasóink nem határozták meg, hogy a témán belül az írásos, verbális, üzleti, meta- vagy tömegkommunikációhoz kapcsolódó irodalomra lenne szükségük.

Az önéletrajzi témával könyvtárosi segítséget igénylő olvasó mintát keresett, a hagyományosan túl amerikai típusút is. Az utasítás szerint ezen kívül felvételi beszélgetésre is szeretne felkészülni, s ilyen típusú könyvre is szüksége lenne.

A kérdések kiválasztásánál, összeállításánál kikértük gyakorló tájékoztató könyvtárosok véleményét. Mivel a tájékoztatáshoz beérkező kérdések kb. kétharmad része az oktatás felől érkezik, ezért döntöttünk úgy, hogy egy, a középiskolához, illetve egy, a felsőoktatáshoz kapcsolódó kérdést teszünk fel. De hogy legyen egy általános, bármely korosztály által megfogalmazott aktuális probléma is, ezért esett választásunk az önéletrajzírással kapcsolatos kérdésre. A munkanélküliek számának növekedésével szinte nincs olyan korosztály, amely részéről ne jelentkezne a megélhetéssel, az elhelyezkedéssel, álláskereséssel kapcsolatos kérdés.

A könyvtárba való érkezés

A könyvtárba való megérkezéskor gyakran nem is a könyvtáros az első személy, akivel az olvasó találkozik, hanem a ruhatáros. Ők adják az eligazodáshoz szükséges alapinformációkat. De néhány esetben elmaradt ez az első útbaigazítás, nem ment minden zökkenőmentesen; s ezért időnként szinteket kell meg-



tenni a könyvtárból vissza a ruhatárig, hol egy táskával, hol egy igazolványért. Íme néhány példa:

O: „Csókolom. A szakdolgozati témámhoz szeretnék tájékozódni. A kommunikációról írok.”

K: „A táskáját le kellene adni a ruhatárban, mert katalógussal fog dolgozni.”

O: „A földszinten van a ruhatár?” A könyvtár az első emeleten van.

K: „Igen, vegye ki belőle a pénzt.” (Budai könyvtár – I/3. jegyzőkönyv) K: „Ezt csak itt helyben lehet olvasni”.

O: „Én is arra gondoltam, hogy leülök.” Meglátom, hogy az üvegajtón túl több asztal és szék is sorakozik, arra mutatok. „Ott leülhetek?”

K: „Ahhoz arcképes igazolványra van szükség.”

O: „Igen, de én mindenemet beadtam lent a ruhatárba, nincs nálam ilyen.” Egy pillanatig tanácstalanul nézünk össze. „Ide is igazolvány kell?” – mutatok a kis asztalra mellettünk.

K: „Nem, ide nem, maradjon itt!” Nevet közben. (Pesti könyvtár – II/2. jegyzőkönyv)

Találkozás a könyvtárossal

Bár olvasóink mindegyike a gyakorlott, rutinos könyvtárhasználók közül került ki, kértük őket, hogy az önálló kutakodás helyett támaszkodjanak a könyvtárosok segítségére. Kerüljenek megszólítható állapotba, azaz várakozzanak,

tébláboljanak, mindenképp kerüljenek a könyvtáros látóterébe. Ez azokban az esetekben működik, ha a könyvtárosok éppen nincsenek elfoglalva más olvasók kiszolgálásával. A nyári zárás előtti időpont esetenként ezért szerencsésnek bizonyult, mert voltak helyszínek, ahol csak a mi olvasónk volt az egyetlen segítséget igénylő. Meg kell jegyezni, hogy más könyvtárakban azonban még az utolsó rohamot állták a könyvtárosok, így egyszerre akár 10-15 olvasó is sorban állt a pultnál. A könyvtáros gyakran a kölcsönzés és a tájékoztatás feladatát egy személyben látta el – feltehetően a nyári szabadságolások miatt.

A Baranyi–Pápay szerzőpáros a könyvtáros öt olyan tevékenységét sorolja fel, amellyel az olvasó a könyvtárba való megérkezésekor találkozhat. Ezek a következők: 1. olvas, ír; 2. beszélget; 3. kölcsönöz, segít, tájékoztat, visszaszorol könyvet; 4. rögtön megszólítja az olvasót; 5. egyéb (evés, varrás, ünneplés). Ezen kívül még adatfelvételünk során előfordult telefonálás, amit mi 6. tevékenységféleségnek vettünk fel.

Az esetek egy jelentős részében az olvasó nem egyetlen könyvtárossal találkozott, így mindazok tevékenységét besoroltuk a csoportok valamelyikébe, akivel az olvasó kapcsolatba került. Ez alapján elmondható, hogy a könyvtárosok leggyakrabban kölcsönzéssel, tájékoztatással voltak elfoglalva; ezt követte az olvasó azonnali megszólítása; egyenlő arányban fordult elő az, hogy olvasott vagy írt, illetve hogy valakivel beszélgetett; egy alkalommal telefonált a könyvtáros.

Tájékozódó beszélgetés

Olvasóinknak azt az utasítást adtuk, hogy kérdésüket a lehető legtágabb értelemben fogalmazzák meg, ne szűkítsék le azt annak egy részterületére. Kíváncsiak voltak ugyanis, hogy a könyvtárosok tudakozódnak-e, hogy mihez, milyen célból kell az anyag. Tájékoztatásban dolgozó kollégák a tájékozódó beszélgetés fontosságát hangsúlyozandó gyakran említik a kérdés rossz megfogalmazásának hibáját; ugyanis nem ritka, hogy az olvasó pongyolán, nem elég konkrétan teszi fel kérdését. A rosszul megfogalmazott problémához aztán nem csoda, ha nem találnak megfelelő irodalmat. A könyvtáros a hiábavaló fáradozástól is megkíméli magát, ha szán időt arra, hogy kifaggassa a hozzá segítségért fordulót.

Az esetek kétharmadában azt tapasztaltuk, hogy a könyvtárosok megelégedtek a téma említésével, tovább nem kérdezősködtek. Egyharmad részben fordult elő, hogy az olvasótól pontosítást vártak, a téma felhasználása felől tudakozódtak, illetve az érdeklődés mélységére voltak kíváncsiak.

A tájékoztatás feltételei

Egyrészt fontos, hogy a könyvtáros megfelelő ismeretekkel, illetve képességgel és készséggel rendelkezzen; másrészt hogy a könyvtár, annak állománya rendelkezzen azokkal a dokumentumokkal, amelyek a kérdés megválaszolásához szükségesek. Nem véletlen, hogy ebben a sorrendben említettem a két tényezőt, mert mint látni fogjuk, az első fontosabbnak bizonyult.

Baranyi Imre és Pápay Zsuzsa négy tájékoztatási típust különböztet meg: a *tervszerűt*, a *mechanikust*, az *ötletszerűt* és a *vegyes típusút*.

A tervszerű tájékoztatásba azokat az eseteket sorolták, amikor a könyvtáros lépésről-lépésre igyekszik megválaszolni a kérdést, s egyre újabb megközelítési módokat alkalmaz. Az esetek egyharmadában ez történt.

O: „*Legyen kedves, tudna segíteni? Önletrajz írásához szeretnék könyvct.*” Készségesen felállt, és határozott léptekkel elindult a polcok felé, látszott, tudja rögtön, merre induljon. A társas érintkezés szabályai feliratnál állunk meg.

K: „*Valószínűleg kikölcsönözték ezt a könyvet.*”

Ezek szerint konkrét könyvet keresett. Ezek után a betűrendes katalógushoz ment, itt válogatott, majd áttért a tárgyszó katalógushoz. Úgy tűnik, itt talált valamit, mert határozottan átmegey az üvegajtón túlra, leemel a polcraól egy könyvet, és odahozza hozzám, aki addig az asztalnál várokodom. (Pesti könyvtár – II/2. jegyzőkönyv)

Lássunk egy másik példát:

O: „*Jó napot kívánok. Szakdolgozatot fogok írni valamikor a jövő tanév folyamán, és a témáról szeretnék tájékozódni. A kommunikációról akarok írni.*”

K: „*Értem. Hát, nem hiszem, hogy itt fog találni valami használhatót, de megnézzük.*” Előveszi az ETO ábécé szerinti címszójegyzékét, és kikeresi a kommunikációt (007, kommunikációelmélet). Odamegy a katalógushoz, a megfelelő helynél lapoz.)

K: „*Ennyi van, tudja, mi nem gyűjtünk ilyen jellegű irodalmat, közművelődési könyvtár vagyunk. A TV könyvtárát lenne érdemes megpróbálni, nekik biztos nagy anyaguk van erről. Nekünk nincsenek ilyen folyóirataink, de tudom, hogy létezik ilyen. Nem tudom, mennyire nyilvános az a könyvtár, hogy lehet-e kölcsönözni ott, de olvasni biztos. Az Egyetemi Könyvtárat is meg lehet próbálni.*”

O: „*Igen, tudom, de azt hiszem, az most zárva van.*”

K: „*A Könyvtártudományi Intézetnek is jó könyvtára van, meg hát a Széchényi Könyvtárban is van sok minden.*”

Mialatt nézegetem a címeket, visszajön, kezében a Könyvtárosok Zsebkönyve 1995-ös számával.

K: „*Kikerestem magának a Könyvtártudományi Intézetet. Írja ki a címet belőle.*” (Pesti könyvtár – II/3. jegyzőkönyv)

Az eseteírásból jól látható, hogy bár a könyvtár nem rendelkezett a megfelelő dokumentumokkal, amit a könyvtáros maga is tudott, mégis a saját könyvtári állományának szisztematikus felderítésén túl négy másik könyvtárat ajánlott, amelyekben jó eséllyel juthat szakirodalomhoz az olvasó.

A mechanikus tájékoztatási típushoz azokat az eseteket soroltuk, amelyeknél a könyvtáros csak a megszokott, rutin mozgássorozatot végzi, s nem a kérdés logikáját követi. A mintánkban szereplő esetek egyharmada ezek közé sorolható.

O: „*A kommunikációval kapcsolatban keresnék könyveket.*”

K: „*Sajnos nálunk szinte semmi ilyen nincs, de azt megmutatom, hogy hol találja a semmit.*” Közben már indul is hátra. Először az Üzemszervezés (650-es) cím-szóhoz megyünk, rámutat. „*Itt nézzen körül!*” Ő nem nézi meg a könyveket. Később ezen a polcon csak egyetlen valamennyire is a témához kapcsolódó könyvet

találok. „A pszichológiánál lenne érdemes még megnézni, az foglalkozik a kommunikációval.” 150-es címszó, újból csak rámutat. „Na most nem tudom pontosan, hogy mihez is kellene, mert talán még itt tovább is lehetne nézelődni – mutat az Erkölcstan, logika címszóra. „Esetleg a Sikerkalauzra gondolok.”

O: „Szeretnék majd később írni erről a témáról, most csak lejtöttem, mert nyár van, és ráérek. Még nem tudom, melyik szeletről írok, pl. a tömegkommunikációról vagy valami másról.”

K: „Akkor még itt ezen a részen lehetne megnézni.” Ismét odalép, és csak mutatja a Társadalomtudományok feliratú polcot. „A szociológián belül pl. a szociálpszichológia is foglalkozik vele. Sajnos elég kevés az új szakkönyvünk. Itt, ezeken a polcokon próbáljon akkor körbenézni!”

O: „Köszönöm szépen.” Ő elmegy az irodába.

A katalógusban – a polcon kitett könyveken kívül – még találtam két idevágó könyvet, a kommunikáció, illetve a reklám címszavak alatt. (Budai könyvtár – III/3. jegyzőkönyv)

Ötletszerű tájékoztatásról akkor beszélünk, ha a könyvtáros próba-szerencse alapon végzi munkáját. Ezekben az esetekben sokkal kevésbé hagyatkozik a könyvtáros a kiépített apparátusra, sokkal inkább saját tapasztalataira. Ilyen esetekben fordulhat elő, hogy alapvető dokumentumok maradnak ki a tájékoztatásból.

O: „Jó napot kívánok. Önéletrajz megírásához keresek könyveket, amelyek segítenének, hogyan állítsam össze.”

K: „Milyen könyvet?”

O: „Olyan könyvet, ami segít egy önéletrajz megírásánál.”

K: „Sajnos ilyen könyvünk nincs.”

O: „Egyáltalán semmilyen?”

K: „Nincs. Ismerem ezeket a könyveket. Mostanában jelentek meg, de a könyvtárnak nincs pénze arra, hogy megvegye, mert 1500 forintba is belekerülnek.”

O: „Esetleg olyan könyvet nem tud mutatni, ami segít felkészülni munkahelykeresésnél a felvételi beszélgetésekre?”

K: „Megnézem.” Átvezetett az Üzemszervezés, szervezés polchoz. Keresgélt egy ideig. „Sajnos ilyen könyvünk sincs.” Kis idő múlva: „De ezt megmutatom, hátha segít. „Elővette Herb Cohen: Bármit meg tud tárgyalni c. könyvét.

O: „Semmilyen régebbi vagy újabb önéletrajzírással kapcsolatos könyvük nincs?”

K: „Nincs.” S ezek után a könyvtáros részletekben menően elmondta az önéletrajzírás általános szabályait.

O: „Jó, köszönöm. Megnézem a könyvet.”

K: „Eközben még körülnézek.”

Előrement, a raktárrészben keresett könyveket, és kb. 6-8 perc múlva visszajött, hozott két könyvet.

K: „Nézegetse át ezeket is. Nem olyan jók, de talán segítenek.

O: „Köszönöm.”

A három könyv közül egyik sem felelt meg a téma kívánalmainak. (Budai könyvtár – III/2. jegyzőkönyv)

A tájékoztatási szituációk

Ebben az esetben az *eredményességre* voltunk kíváncsiak, vagyis arra, hogy mennyire kapott kielégítő választ az olvasó, milyen arányban kapta kézhez azokat a dokumentumokat, amelyekkel feladata megoldhatóvá vált. A tájékoztatás fentebb említett módján túl a könyvek, folyóiratok felhasználhatóságát együttesen vizsgáltuk. A két tényező figyelembe vételével arra jutottunk, hogy az esetek egynegyedében volt *jó*, harmadában *közepes*, és majdnem felében *gyenge*.

Baranyi Imre és Pápay Zsuzsa a kategóriák meghatározásánál a következő definíciókat használták:

1. *Jónak* azt a tájékoztatást neveztük, amikor az olvasó céljának megfelelő anyagot kap. Ennek alapján a feladat megoldható.
2. *Közepesnek* azt a tájékoztatást neveztük, amikor az olvasó a feladat megoldásához *kevés* anyagot kap. Ennek alapján *részleges* feladatmegoldás lehetséges.
3. *Gyengének* azt a tájékoztatást nevezzük, amikor az olvasó *nem, vagy csak kevés* segítséget kap. Ennek alapján a feladat nem megoldható.

A helyzetek elemzésekor figyeltünk fel a következőkre: bár a könyvtárhoz segítségért fordulóknak csaknem fele dolgvégezetlenül távozott, az olvasók ezeket a helyzeteket is pozitívan értékelték. Majdnem minden esetben a könyvtáros, az intézménye által nyújtott lehetőségeken túl olyan eligazodási pontot, tanácsot vagy egy emberi gesztust nyújtott az érdeklődőnek, amelynek eredményeként az olvasó nem az elégedetlenség érzésével távozott a könyvtárból. Erről azonban essék majd szó *A könyvtáros és a tájékoztatás* címet viselő részben.

Lássunk tehát példát arra, milyenek voltak azok a szituációk, amelyeket a jó kategóriába soroltunk.

K: „Segíthetek?”

O: „Jó napot kívánok.” (Ő is köszönt.) *Kannibalizmusmal kapcsolatos szakirodalmat keresek.* Elgondolkodott egy kicsit.

K: „Jöjjön, megnézem. Hát-hát.” *A szabadpolcnál a néprajzi részhez vezetett. „Van olyan könyvünk, ami kifejezetten az óceániai kannibalizmusról szól.” Kereste, de nem találta meg. „De ez a könyv is jó, hiszen a népszokásokról ír, biztos talál bennük valamit. (W. Graham Sumner: Népszokások – szokások, erkölcsök, viselkedésmódok szociológiai jelentősége.) Mást itt nem találok.” Ezután a katalógushoz ment, majd a szépirodalmi polchoz vezetett. Keresett egy ideig, majd: „Sajnos, amit kerestem, nincs bent. (Taylor Merlin Moore: A kannibálok földjén. Barangolás Pápua szívében.) Megnézem a raktárt.” Bement az olvasóterembe, ahol külön földrajzi-néprajzi katalógus volt, és ott keresgélt, majd visszajött.*

K: „Folyóiratokból tudok ajánlani tanulmányokat. Megfelel?”

O: „Igen, jó lesz.” *A könyvtáros a raktárba ment, két bekötött folyóirattal tért vissza.*

K: „A két tanulmány: Az emberevés valóság vagy mítosz?, illetve A kannibalizmus: Mese vagy valóság. Ezeket tudom mutatni.”

A könyvből és a cikkekből a témának megfelelő információkat lehetett gyűjteni. Sumner könyvében egy fejezetet találtam a kannibalizmusról. (Pesti könyvtár – III/1. jegyzőkönyv)

A közepesként értékelt tájékoztatási szituációk közül egy:

K: „Miben segíthetek?”

O: „Jó napot kívánok. Kannibalizmussal kapcsolatos könyveket keresek.” Egy kicsit elgondolkodott.

K: „Hát nem is tudom. Jöjjön, nézzük meg az útleírásoknál. Mi érdekli a témában?”

O: „Úgy általában szeretnék irodalmat gyűjteni. Majd ezután fogok szűkebb témát választani.”

Az útleírások polcánál mutat két könyvet. „Ezekben olvashat arról, hogy hogyan kapták el az embereket, hogyan kötötték ki őket, hogyan szabadultak ki. Az útleírásoknál még talál ehhez hasonló könyveket.” Ezután tanácstalan. „Sajnos kannibalizmusról nem készültem. Nézegesse a könyveket, addig megnézem a katalógust.” Elment a katalógushoz, majd kb. 2 perc múlva visszajött. „Nem találtam kannibalizmus címszót.”

O: „Semmi nem volt?”

K: „Nem, nem találtam. Most jutott eszembe, ismeri azokat a lexikonokat a Föld népeiről?”

O: „Nem tudom, mire gondol.”

K: „Nézzük meg!” Átvezet a kézikönyvtár gyermekrészlegébe, és ott rövid keresgélés után megtalálja a Föld népei c. lexikont. „Menjünk át a felnőttrészlegbe, nézzük meg, mit találunk ott.” Ott ugyanúgy megvan a Föld népei lexikon. „A Természettudományi lexikonba nézzen bele. Lehet, hogy keveset talál a kannibalizmus címszó alatt, de a hivatkozásoknak utánanézhethet.” Ezen kívül még ajánl két könyvet. „Bele lehetne olvasni a National Geography régebbi számaiba is. A Néprajzi lexikont is átnézheti, de abban inkább a magyar néprajzzal foglalkoznak.”

Az ajánlott könyvekben külön címszó nem volt a kannibalizmusról. A könyvtárosnő segítőkésznek bizonyult, viszont egyik könyv sem tudott megfelelő információt adni a témáról. A könyvek kapcsolatban álltak a megadott területtel, de csak áttételesen. (Budai könyvtár – I/1. jegyzőkönyv)

A gyenge minősítést azok a helyzetek „érdemelték ki”, amikor vagy kevés segítséget kapott az olvasó, vagy a megfelelő dokumentumokhoz nem jutott hozzá. Íme egy példa:

Viszonylag üres volt a könyvtár, amikor délután 5 óra körül megérkeztem. A tájékoztató pultnál olvasó nem állt, úgyhogy kb. 1 perc ácsorgás után megszólított az egyik fiatal lány, hogy segíthet-e. Mondtam neki, hogy a kannibalizmusról szeretnék olvasni. Nem szólt semmit, egy nagy sóhaj kíséretében hátravezetett egy idősebb hölgyhöz, aki valószínűleg már régebben dolgozik a könyvtárban. A lány mondta a hölgynek, hogy a kannibalizmus témakör érdekel. Erre ő sóhajtott egy nagyot, és megkérdezte: éhes vagyok-e. Nagyon tanácstalan volt, ezt meg is mondta nekem. Utána megkérdezte, hogy mihez kell. Mondtam neki, hogy kiselőadást fogok tartani a középiskolában. Előre szót, hogy ne nagyon reménykedjek, hogy találunk valamit. Ezt követően olyan polcokhoz mentünk, ahol kézikönyvek voltak. Kezébe vette a Néprajzi lexikont. Rövid keresgélés után jutott eszébe, hogy abban valószínűleg nem lesz semmi. Utána megnézte a Cambridge, majd az Egyetemes Guinness Enciklopéd-

diát. Megjegyezte, hogy a kannibalizmusról inkább folyóiratokban jelenhettek meg írások, arra azonban nem tett utalást, hogy ezekhez én hogy férhetnék hozzá. Utána megnézte a Révai lexikont. Abban kannibalizmus címszó alatt egyhasábos ismertetés volt. Aztán támadt egy ötlete: „Olvasta az Életben maradtak című regényt? Az erről szól, a kannibalizmusról.” Mikor mondtam neki, hogy a filmet láttam, kissé letört a lelkesedése. Mondtam, hogy akkor elolvasom a Révait. Ezzel az ötlettel ő nagyon egyetértett, és otthagyt. A polcon körülnézve találtam olyan könyveket, amelyeknek voltak a témához kapcsolódó vonatkozásai. A hölgy közben elől tette a dolgát, de rólam ezek után nem nagyon vett tudomást. Legfeljebb ha hátra kellett jönnie valamiért, rám mosolygott. Egy idő után meguntam a várakozást (arra gondoltam, hogy talán mégis vissza fog jönni, és még keres valamit) és előrementem a pulthoz. Kérdeztem, hogy a Révain kívül tudna-e még adni valamit. Visszakérdezett, hogy ennyire sürgős ez magának? Erre nem válaszoltam. Bement a raktárba, és kihozott egy Afrika című könyvet, amiben a kannibalizmusról semmit nem találtam. Körülnézett még a szabadpolcon, néhány könyvet levett, de azokat visszarakta, amelyekben valóban volt valami. Ücsörögtem még egy darabig, aztán hazamentem. (III/1. jegyzőkönyv)

A könyvtáros és a tájékoztatás

Itt a könyvtáros ismeretének milyensége és segítőkészsége mértékének mentén vizsgáltuk meg az egyes eseteket. A Baranyi–Pápay szerzőpárost követve három kategóriát használtunk, melyek a következők voltak:

1. ismerete jó – segítőkész
2. ismerete gyenge – nem segítőkész
3. ismerete gyenge – segítőkész

A negyedik kategória, amely még ide kívánkoznék, az az ismerete jó – nem segítőkész lenne. Azonban a tapasztalatok azt mutatják, hogy ez nem derül ki. Mert ha a könyvtáros elutasítja az olvasót, vagy csak minimális segítséget ad, mindössze a segítőkészség mértékének, de nem az ismeret milyenségének megtapasztalására nyílik lehetőség. Az 1979-es adatfelvételhez képest említésre méltó az a tény, hogy egyetlen tájékoztatási szituációtól eltekintve csak az első és a harmadik kategóriába tudtunk eseteket besorolni. Örömtelinek mondható ez a megállapítás, hiszen ezek szerint még ha kevesebb szakismerettel rendelkezik is a könyvtáros, ami ugyan akadályozza a tájékoztatásban, legalább a segítő szándék jelen van, amelyről minden esetben említést tettek olvasóink. Az első esetre lásunk egy példát:

Már huzamosabb ideje ácsorogtam a pultnál, mikor megszólított a könyvtáros. Elmondtam neki jövetelem okát, hogy a kannibalizmusról szeretnék olvasni. Bólogatott, és egyből a katalógushoz mentünk. Kannibalizmus és emberevők címszónál is megnézte a cédulákat, és a Tájak, emberek feliratú polchoz mentünk. Mintegy 8-10 polcnyi anyag volt a felirat alatt, és ő végignézte nekem az egészet. Néhány könyvet le is vett a polcról, megnézte a tartalmát, vagy belelapozott, megnézte a képanyagot. Ez kb. egy negyed órát vett igénybe. Végül 3 könyvet adott a kezembe. Az első: Arne Falk–Ronne: Barátaim a kannibálok. Amikor ez a kezébe akadt, mondta is, hogy ezt kereste, de azért tovább kutatót. A második: M. Stingl: A nyugalmazott emberevők szigetei című könyv volt, ahol a „Mi idézte elő az emberevés

szokását?” című fejezet tartalmazott értékes információkat a kannibalizmussal kapcsolatban. A harmadik könyv T. Heyerdahl: *Aku Aku. A Húsvét-sziget titka. Mondta, hogy nem biztos benne, hogy a Húsvét-szigeteken élnek emberevők, de azért néztem át. Ebben nem volt szó emberevőkről. Megköszöntem a könyveket és leültem velük az asztalhoz. Azt mondta, hogy ha lesz megint egy kis ideje, akkor még körülnéz. Éppen a könyveket lapozgattam, amikor odajött hozzám, és hozott még egy könyvet: A múlt születése. Az őskori Európa. A tartalom szerint én nem találtam semmit, viszont a felhasznált irodalomban volt utalás olyan könyvre, amely a kannibalizmusról szól. 3-4 perc múlva egy újabb könyvet hozott, Mitológiai ábécé címmel, a tárgymutatónál kinyitva. Ott volt utalás a kannibálokra. Ezután még két könyvet hozott, de ezekben nem volt használható információ.*

A könyvtárban tett látogatásom elején furcsán éreztem magam, mivel annak ellenére senki nem szólt hozzám egy szót sem, hogy egyes egyedül voltam olvasó a könyvtárban. De ezek után nagyon kellemesen csalódtam. A könyvtáros nagyon segítőkésznek bizonyult, és a tárgyi tudása is a helyén volt. Még örült is, hogy valaki ilyen szokatlan témával keresi meg. És bár sok könyvet adott, távozásomkor mégis felhívta a figyelmemet arra, hogy a könyvtár másik részében – amely augusztusban nyit – még további hasznos könyveket találhatok. (Pesti könyvtár – IV/1. jegyzőkönyv)

Tapasztalataink

A több mint 15 év múltán megismételt kutatás Baranyi Imre és Pápay Zsuzsa 1980-as vizsgálati adatait vette alapul. Bár az anyagi lehetőségek csak egy szűkebb adatfelvételt tettek lehetővé, a helyszínek és a kérdések kiválasztásánál törekedtünk a többszemponúságra. Korábbi kutatásaink tapasztalatait figyelembe véve ezért kötődött a három kérdés közül kettő a közép-, illetve a felsőoktatáshoz – ugyanis a tájékoztatásba beérkező kérdések kétharmada tanulóktól származik.

A kérdezőbiztosok által készített jegyzőkönyvek alapján előre meghatározott szempontok szerint elemeztük a könyvtárba való megérkezést, a könyvtárossal való találkozást, a köztük zajló beszélgetést és a tájékoztatás menetét.

Bár a viszonylag csekély számú megfigyelés arra nem jogosít fel, hogy általános érvényű megállapításokat tegyünk, a visszatérő momentumokra érdemes odafigyelni. Ezek közé sorolható, hogy a tájékozódó beszélgetésben rejlő lehetőségeket a könyvtárosok gyakorta elmulasztják. A hozzájuk forduló olvasótól az esetek kétharmad részében nem kérdeztek vissza, nem pontosították a kutatási területet, annak célja felől nem tájékoztak. Pedig ezek nélkülözhetetlen szempontok ahhoz, hogy megfelelő információval lássák el olvasóikat.

Mindenképp említésre méltó momentum, hogy a tájékoztató szolgálatban dolgozó könyvtárosok segítőkészségében, a hozzájuk segítségért fordulókhöz való viszonyban, a könyvtárosi attitűdben változások regisztrálhatók. Azokban az esetekben sem távoztak elégedetlenül az olvasók, amikor nem jutottak kellő információhoz a könyvtáros szakismeretének hiánya miatt, mivel a segíteni akarás, a hozzáállás feledtetni tudta a hiányosságokat. Ez egyrészt a képzés tartalmának, stílusának változásában, másrészt az egyre több könyvtárost fenyegető munkanélküliség rémében keresendő.

A változások számbavételekor mindenképp meg kell még említenünk azt a tényt, hogy kiegyenlítettebbé, szimmetrikusabbá vált a felek közötti kommuni-

káció. A könyvtárosok – a korábbi adatfelvételhez viszonyítva – gyakrabban kérdeznak vissza, tisztázzák a célokat, pontosítják a kérdést, s ennek eredményeként nagyobb esély nyílik a felek közti párbeszéd kialakulására.

Reméljük, hogy mind több könyvtáros számára válik elfogadottá a megállapítás, amit az egyik könyvtárban láttunk kiírva: *A hivatal nem hatalom, hanem szolgálat.*

Köszönet a Magyar Könyvtárosok Egyesületének a fiatal könyvtárosok számára kiírt támogatásáért, amelynek segítségével e kutatást elvégezhetjük.

W. Péterfi Rita

Pályázati kiírás az Év könyvtára cím elnyerésére

A Művelődési és Közoktatási Minisztérium Kulturális Örökség Főosztály Könyvtári Osztálya meghirdeti pályázatát

az Év könyvtára

cím elnyerésére.

Az Év könyvtára címre pályázhat minden könyvtár, típusától függetlenül. A nyertes jogot kap arra, hogy a címet egy éven át használja.

A pályázat a könyvtár 1996. augusztus és az 1997. augusztus közötti időszakában kifejtett tevékenységére vonatkozik.

A cím elnyerésének szempontjai:

- új formák megjelenése a könyvtár menedzselésében
- új, előremutató szolgáltatások bevezetése, újszerű megoldások alkalmazása
- szponzor/ok megnyerése – különböző könyvtári szolgáltatások fenntartásához, kialakításához
- pozitív használói visszajelzések a könyvtár működéséről
- szoros kapcsolat kialakítása a helyi, országos sajtóval, médiával

A felsorolt kritériumok jelzik, hogy egy-egy könyvtár az ismert anyagi nehézségek ellenére új formákkal, új lehetőségekkel próbálkozik. A cím, amelyet minden évben meghirdetünk, ennek a hozzáállásnak az elismerése.

A címre pályázó könyvtárak küldjenek rövid leírást intézményükről a fenti kritériumok alapján.

A pályázatot az MKM Könyvtári Osztályára kell beküldeni – a borítékon feltüntetve, Az Év könyvtára –, a **beküldési határidő 1997. szeptember 15.**

A cím odaítéléséről a szakmai szervezetek képviselőiből összeállított bizottság dönt. A cím elnyerését a novemberi könyvtári rádiós nap alkalmával hirdetjük ki.

*dr. Skaliczki Judit sk.
osztályvezető*