

Hollandiai útinapló

Eseménydús és tanulságos szeptemberi hetet töltöttem Hollandiában negyedmagammal. A tanulmányúton, melyet a Könyvtáros Egyesülés szervezett, rengeteg mindent láttam és tapasztaltam. Élményeimet és benyomásaimat szeretném megosztani Önökkel.

Szeptember 21-én, **vasárnap** másfél órás várakozás után léptük át a magyar-osztrák határt. Innentől kezdve már érezhettük a schengeni egyezmény jótékony hatását: a következő határállomásoknál a kutya sem volt ránk kíváncsi. **Hétfőn** délután értünk arnhemi szállásunkra. Itt aztán visszafiatalodhattunk. A Hostel Alteveer ugyanis kellemes ifjúsági szálló, ahol kiváló sört mérnek a földszinti sörözőben, és az emeletes ágyakra – létra nem lévén – frissen, fiatalosan kell felugrani.

Kedden kiadós reggeli után első utunk Harderwijkbe vezetett, ahol a busztól zezugos, titkos utcácskán jutottunk a városi könyvtárba. Nagyon takaros az épület és a berendezés, szívesen látnám itthon is. A kávé, valamint az elmaradhatatlan (és finom) keksz mellé részletes tájékoztatást kaptunk működéséről. 38 ezer lakost, köztük 12 ezer beiratkozott könyvtárlátogatót lát el 5 hivatásos könyvtáros és 35 adminisztratív dolgozó, akik közül sok a részidős és önkéntes munkatárs. A könyvtárnak szerződése van a megyei könyvtárral, és ennek alapján a könyvrendelést, bérelszámolást, könyvelést ott végzik el.

Harderwijkben most találták fel a szakrészleges könyvtárat, és éppen egy éve kezdték átrendezni az állományt „használói szempontok szerint”. Az új rendszer – mint mondták – nagy alkalmazkodást kíván a könyvtárosoktól és az olvasóktól egyaránt.

A falakon jókora táblák hirdetik, mely cégek szponzorálják a könyvtárat. Ez elismeréssel vegyes irigységet keltett bennem, mostanra azonban az irigység elmúlt. Duijker cikkében (ld. a 3K októberi számát) ugyanis olvasom, hogy a szponzorok megszerzése általában többbe kerül, mint a tőlük származó összeg.

Négy olvasói terminálon férhető hozzá az OPAC, és nagyon gazdag a kölcsönözhető CD-ROM állományuk. (Kölcsönzési díj 3 gulden, illetve a HIT CD-ké 4,50 – azaz kb. 300, illetve 450 forint). A csinos könyvtárismertetőkből haza is hoztam egy-egy példányt, ezek a Könyvtártudományi Szakkönyvtár különgyűjteményében megtekinthetők.

Délután Gelderland tartomány könyvtárellátójában (Biblioservice Gelderland) hallgattunk meg két előadást. Az elsőt Wim La Feber építész tartotta, aki bemutatta és szemléltető eszközökkel gyönyörűen illusztrálta a könyvtári terek elrendezésének új, használóbarát modelljét. Engem nagyon emlékeztetett egy Magyarországon már több, mint tizenöt éve ismertté vált elképzeléshez: „Legyen legyező vagy pávafark” – írta Papp István 1982-ben a Könyvtárosban. (Papp István: A „B”-típusú könyvtárak épületmodelljéről I. In: Könyvtáros 1982/11. p. 647–651.) La Feber előadásának anyaga megtalálható abban a kiadványban, melyet volt szíves a Könyvtártudományi Szakkönyvtárnak ajándékozni. (Wilm La

Feber: De nieuwe bibliotheekinrichting. Een conceptuele handreiking. Tilburg, Provinciale Bibliotheek Centrale voor Noord-Brabant, 1997. Sajnos a szerzői jogi információkon kívül színtiszta hollandus nyelven íródott, de talán majd akad egyszer egy vállalkozó szellem, aki legalább rezümét készít belőle.)

Észak-Brabant Megyei Könyvtárában dolgozik Tom Breur marketing szakértő, a Bibliotekservice Gerderland munkatársa, aki arról beszélt, hogyan lehet megőrizni a közművelődési könyvtárakban a csökkenő anyagi támogatás mellett a szolgáltatások minőségét. A megoldást röviden így összegezhetném: a dokumentumoknak a megfelelő helyen és időben kell rendelkezésre állniuk (lásd a Japán iparból származó „just in time” módszert). Vagyis nem a könyvek gyűjtésére és megőrzésére kell a hangsúlyt helyezni, hanem a használói szükségleteknek legmegfelelőbb dokumentumok szolgáltatására. Ezt pedig az állomány gyorsabb forgatásával, folyamatos selejtezéssel lehet elérni. A holland közkönyvtárakban például 10 évről 8 évre csökkent a könyvek amortizációs ideje. Az optimális gyűjteményméretet pedig a kölcsönzési gyakoriság és a találati pontosság mutatói alapján lehet meghatározni. A kitűzött cél megvalósításához szükséges a gyarapítási keret optimális elosztása a gyűjteményrészek között, a könyvtárak egymás közti szoros együttműködése, illetve a használókkal történő folyamatos konzultáció.

Szerdán Hágába mentünk. Elsőként a nemzeti könyvtárat (Koninklijke Bibliotheek) látogattuk meg. 55 ezer m²-es modern épület, melyből 37 ezret foglal el a könyvtár. Nemrég építették új bejáratát, mert az előző túlságosan eldugott helyen volt, és az olvasni vágyó polgároknak kérdezősködniük kellett, ha be akartak jutni.

Néhány adat a könyvtárról: éves költségvetése 46 millió gulden. (Tessék százzal megszorozni, aztán ámulni és bámulni! Összehasonlításképpen: az OSZK költségvetése ennek negyedét sem éri el.) A nyitvatartási idővel – legalábbis a mi nemzeti könyvtárunkhoz képest – nem kényeztetik el az olvasókat: hétfőtől péntekig 9-től 17 óráig, szombaton 13-ig fogadják a látogatókat.

A három millió könyvtári egység adatai közül 2 millió kétszáz ezer szerepel a gépi katalógusban, nyolcszáz ezer pedig kódkatalógusból kereshető vissza. Ezek konvertálását tíz fős csapat végzi, számításaik szerint közel tíz évig tart még munkájuk.

Évi 40 ezer egységgel gyarapszik a prézens állomány. Az olvasói férőhelyek száma ötszáz, 70 számítógép, illetve terminál áll az olvasók rendelkezésére. Homepage-ük a következő címen érhető el: <http://www.konbibl.nl/home-en.html>.

Nincsen kötelezpéldány törvény. Az állományba vett kiadványok 98%-át önkéntesen szolgáltatják be a kiadók. (Ez annyira szokatlannak tűnt, hogy többször rákérdeztünk, jól értettük-e.) A beérkezett művek bekerülnek a nemzeti bibliográfiába, és tekintettel az OPAC-ra, széles körben hozzáférhetővé válnak. Ez jó propaganda a műveknek, és megmagyarázza a kiadók készségességét.

Az újonnan beérkezett könyvekből évente négyszer kiállítást rendeznek. Ottjártunkkor elsősorban az erős idegzetű könyvtárlátogatókra számíthattak, mert az olvasótermet egy Drakula témájú kiállításon keresztülhaladva lehetett megközelíteni.

További érdekesség, hogy a beiratkozott olvasók tizenöt könyvet kölcsönözhetnek négy hétre (persze nem az archiválásra szánt példányok közül). A kért

művet fél órán belül megkapják. A hét raktárszint mindegyike számítógéppel van felszerelve, az igényelt dokumentum azonosítóit az olvasótermi terminál ide továbbítja. Itt kinyomtatják, és ez funkcionál kérőlapként. Minden szinten két raktáros dolgozik.

Ifjú vezetőnőnk, aki mindezeket elmesélte, eleninte kissé zordnak tűnt. Az olvasóterembe való belépés előtt közölte például, hogy itt csendben kell maradnunk. Ez némileg szíven ütött, mert nem gondoltam volna... Szerencsére a kollégák érdeklődő hozzáállása és szakszerű kérdései hatására a kollegina elég hamar feloldódott, és a végén az is kiderült, hogy maga is volt már Magyarországon, és ismeri az Egyetemi Könyvtárat és a Széchényit is.

A nemzeti könyvtár után a hágai városi könyvtár (Dienst Openbare Bibliotheek) került sorra. Ha az előző hatalmas, akkor ez iszonyúan nagy épületben helyezkedik el, több más intézménnyel, például a városházával együtt. Nyolc szintjéből hat szolgálja közvetlenül az olvasókat, heti 61 órában. 18 fiókkönyvtár tartozik hozzá, bár ezek számát – a jobb ellátás érdekében – éppen csökkentik. 100 ezer beiratkozott olvasójuk, összesen 880 ezer látogatójuk van évente (a fiókkönyvtárakat is beleértve). Kb. egy millió dokumentumot kölcsönöznek. Persze itt is vannak olvasói számítógépek, sőt, Internet hozzáférés. Miközben holland kollégánk a könyvtárról szolgált imponáló adatokkal, át is kukucskáltam az egyik internetező fiatalember vállá mögül: éppen teltidomú, hiányos öltözetű hölgyeket sikerült befognia a Hálón.

Érdekes volt az a derékig érő fal, mely a kölcsönző pultoktól kb. 2 méteres távolságban húzódott. Eleinte nem tudtam mire vélni, miért amögött állnak sorba az olvasók, majd rövid töprengés után rájöttem, hogy ez a bankok mintájára védi a személyiségi jogokat: senkinek semmi köze hozzá, milyen témájú könyveket kölcsönöz ki a derék honpolgár.

Minden szinten a képernyő érintésére működő számítógép segíti a tájékozódást rendkívül szemléletesen. Kívánságra megmutatja az emelet alaprajzát, és az elérni kívánt helyet kinagyítva, háromdimenziósan ábrázolja. A képet meg lehet forgatni, hogy a legmegfelelőbb perspektívából ábrázolja a választott részt.

Talán mondanom sem kell, hogy a könyvtárról begyűjtögetett ismertetőket, (valamint az építésének történetét taglaló könyv) a Könyvtártudományi Szakkönyvtárban megtekinthetők. (Van de Bilderdijkstraat naar het Spui: de geboorte van een nieuwe centrale openbare bibliotheek = From the Bilderdijkstraat to the Spui: The birth of a new central public library. Den Haag, Dienst Openbare Bibliotheek, 1992.)

A kimerítő könyvtárbemutató után a könyvtárban finom hideg ebédet kaptunk, és hazaindultunk. Útközben megálltunk egy fél órára a tengernél bámészkodni – nagyon üdítő program volt. Az apró kagylók ilyen bőségét még sehol nem tapasztaltam, jónéhányan meg is töltöttük zsebeinket emlékképpen. Hangulatfokozóként lovasfogat robogott el mellettünk, és bátorságból mutatott példát az a két amazon, aki éppen feredőzni indult a kb. 16 fokos vízbe. Közülünk csak a lábáztatásig jutott el néhány haláltmegvetően bátor könyvtárosnő. Őket aztán a gondos Ambrus kolléga némi tüzesvízzel kínálta a buszon, a biztos tüdőgyulladás megelőzendő.

A nap záróprogramja Madurodam meglátogatása volt. Itt látható Hollandia legnevezetesebb épületeinek kicsinyített mása. Köztük a Béke Palotának külö-

nős figyelmet szenteltünk, mert eredetijében éppen ezekben a napokban hozta meg a Nemzetközi Bíróság dodonai döntését a bósi vízerőművel kapcsolatban.

Csütörtökön Amszterdamba mentünk. Nem akarom senki szívét fájdítani, úgyhogy nem mesélem el részletesen a Rijksmuseumot, a gyémántcsiszoló műhelyt, a Van Gogh múzeumot, a csatornán való sétahajókázást és a piroslámpás negyeden való átrobogásunk történetét – elég az hozzá, hogy mindez nagyszerű volt. Akárcsak negyven fős csapatunk, mely igen jól viselte a buszozás okozta fáradalmakat. A hosszú autóutakon senki nem csüggött, még ha bokája jókorára dagadt is a sok üléstől. Ellenkezőleg, Kiss Gábor (könyvtároshoz képest) virtuóz szájharmonika szólójának hatására dalra fakadt a busz egész utazóközönsége. Az út végére bámulatosan nagy lett a repertoárunk. Ez nem utolsó sorban Fehér Miklós karnagy úrnak köszönhető, aki időnként ízes történeteit is beiktatta a dalok közé. Ambrus úr pedig megalakította a HBB-t (Happy Boys Band), melynek – ha továbbra is folytatja működését – szép jövőt jósolhatunk.

A péntek ismét kemény munkával telt a Bibliotekservice Gelderland-ban. Előszörként Eric van der Wal, a közönségszolgálati részleg vezetője mutatta be az intézmény működését, ami röviden a következőkben foglalható össze:

A Bibliotekservice Gerderland magánalapítványként működik, 600 munkatársa közül 150 dolgozik az arnhemi központban, 500 a könyvtárakban és a 8 bibliobuszon. A megyei és városi önkormányzatok költségvetéséből származik a dolgozók fizetésének egy része (35, illetve 85%), a maradék pedig a beiratkozási díjakból, illetve a nyújtott szolgáltatások árából. A Bibliotekservice ügyfelei: 80 vidéki könyvtár, valamint 400 általános iskola, 300 amatőr zenei egyesület, 200 egészségügyi intézmény és 30 üzleti cég.

Tevékenységük leghangsúlyosabb elemei a könyvtáruitomatizálás elősegítése, az új információhordozók (CD-ROM, Internet) használatának elterjesztése, a könyvtári hálózat fejlesztése és az olvasás népszerűsítése. Néhány konkrét példa szolgáltatásaikra: projekteket dolgoznak ki az új média használatának elterjesztésére, kölcsönöznek könyveket (letéti állományokat is), hanglemezt és kottát, iskoláknak „projekt-dobozokat” (benne könyveken kívül pl. munkafüzet, játékok, puzzle, sőt kitömött állatok). Országos olvasási versenyt is szerveztek. Középiskolákban oktatják az információszerzés és -használat módszereit. Tanácsadást nyújtanak könyvtáralapításhoz, újjászervezéshez, különböző könyvtári munkafolyamatokhoz. Saját számítógépes könyvtári rendszert dolgoztak ki, a legtöbb tartományi könyvtár ezt használja.

Útitársaim nagyon sok kérdést tettek fel az elhangzottakkal kapcsolatban. Különösen a finanszírozás mikéntjére és mértékére voltunk rendkívül kíváncsiak – holland kollégáink időnként mintha nem is értették volna ezt a felfokozott érdeklődést. Az volt a benyomásom, hogy habár nemegyszer megemlítették a források szűkülését, azért hozzánk képest még mindig van mit csörgetniük a bugyellárisban.

Az ő vesszőparipájuk a felhasználói igények fokozott figyelembe vétele volt, s ezügyben láthatólag nagy erőfeszítéseket tesznek. Ezt illusztrálta Van de Besselaar, az NBLC munkatársának előadása is. Mint elmondta, a 70-es években erősen centralizált volt Hollandia könyvtárügye. Miután a központi kormányzat egyre inkább kivonult e területről, a felelősség az önkormányzatokra hárult. A decentralizáció előnye volt, hogy a könyvtárak jobban beépültek a helyi társa-

dalom életébe, hátránya viszont a közös szervezőerő hiánya. 1992-ben aztán kidolgozták a közkönyvtárak 2005-ig szóló stratégiai tervét, melyben fő szerepet szántak az összefogásnak. Ennek érdekében új, egységes marketing politika kidolgozását határozták el. A feladat elvégzéséhez országos felméréseket is készítettek, melyeknek tanulsága, hogy a könyvtáros feladata a jövőben egyre inkább az információ-közvetítés lesz.

Az egységes marketingpolitika kialakításához a Tilburgi Egyetem készítette el a „termék – szolgáltatás kombináció” (Product Marketing Combination – PMC) modellt. Lényege a következő: a szolgáltatások kialakításánál három szempontcsoportot elemeznek. 1. Felhasználói igények, szükségletek (mit akar az olvasó: információt, rekreációs lehetőséget, színteret a társadalmi élethez). 2. Használói gyakoriság (nagyon gyakori, közepesen gyakori, kevésbé gyakori könyvtár/információ-használó). 3. Igényelt szolgáltatásfajta illetve dokumentumtípus (nyomtatott, audiovizuális, könyvtárostól származó szóbeli információ stb.) A szempontcsoportok elemeinek összekapcsolása különböző kombinációkat eredményez. A 21 leggyakrabban előforduló kombináció közül kell megtalálnia egy-egy könyvtárnak az adottságaihoz és a használók igényeihez leginkább illeszkedőket.

Jelenleg négy városban próbálják ki a PMC rendszert. Az egyes városokon belül a könyvtárak egyeztetik egymással a megcélzott PMC-eket, és a feladatváltásokat szerződésekben rögzítik. Legfőbb törekvésük, hogy ily módon minden lehetséges kombinációt – azaz olvasói igényt – lefedjenek, és maximálisan megfeleljenek a használók szempontjainak.

Az előadás után Rund Bruyns (Hightschool Amsterdam) javaslatára egyeztetünk a holland–magyar könyvtáros együttműködés következő lehetséges lépéseit. Ennek során kialakult egy hatpontos akcióprogram, melynek megvalósításához pénzügyi támogatásért fordulnak a holland művelődési minisztériumhoz – reméljük sikerrel.

Becsületszavamra nem kötelező tiszteletköroket akarok futni, de: köszönet illeti vendéglátóinkat, a Biblioservice Gelderland munkatársait, különös tekintettel Dick Steinhuisen-re és Marian Swenne-re. És külön köszönet az út hazai szervezőinek fáradhatatlan tevékenységükért. Ambrus Zoltán delegációvezetője mellett showman-nek sem volt utolsó; kolléganői – Gázsó Katalin, Diósné Csontos Julianna és Litauszky Magdi egyéb munkák mellett fáradhatatlanul csomagolták az ajándékokat a holland kollégáknak; Répássy Katalin és Csordás Róbert Halász Bélát támogatta, aki segítségükkel szünet nélkül gondoskodott testi és lelki szükségleteinkről, és ráadásul még idegenvezetőként is remekelt; Hartai Gabriella hat napig tolmácsolt nekünk mindenki legnagyobb meglepésére; Ottovay László kiváló napot szerzett nekünk Hága városában, ahol a rendelkezésünkre álló rövid idő alatt minden lehetséges látnivalót meg- és bemutatott; Rátkai Erzsébet habozás nélkül vállalta a németről való tolmácsolást, mikor a sors úgy hozta. Elismerés illeti Horváth László buszvezetőt és társát, akik a távolságon kívül legyőzték az elszakadt bowden álnok kígyóját is. (Gyengébbek kedvéért: járművek fékberendezését mozgató, nagy igénybevételt kibíró acélsodrony. Ld. Idegen szavak szótára). Hála legyen ezen kívül az időjárásfelelősnek, aki elintézte, hogy a Hollandiában ilyenkor szokásos morózus, esős időjárás helyett egész héten hétágra süssön a nap.

Fazakas Eszter