

Német könyvtárak – magyar szemmel

A stuttgarti Fachhochschule für Bibliothekswesen vendégként 1994. októberében módomban volt 1 hónapos látogatás keretében megismerkedni a német nyilvános könyvtárak – pontosabban Baden-Württemberg tartomány néhány könyvtárának tevékenységével, s a főiskolán áttekinteni a legfrissebb szakirodalom egy részét is.

Látogatásom elején eldöntöttem, hogy három súlypont köré csoportosítom tevékenységemet, s ezek a következők:

- a gyermek és ifjúsági könyvtárak helyzete, jelenlegi tevékenysége
- tájékozódás az iskolai könyvtárak helyzetéről
- a nyilvános könyvtár szociális munkája.

Mindhárom témakör alapvetően kapcsolódik oktató-nevelő munkámhoz, tehát a szerzett tapasztalatok a szemináriumi tevékenységbe jól beépíthetők.

A program összeállítói messzemenően méltányolták kérésemet, s a programot ennek figyelembevételével állították össze. Az eltöltött időszak a szerzett tapasztalatok szempontjából két részre osztható: egyfelől a programnak megfelelően tájékozódtam a könyvtárakban, majd az ott töltött idő másik részében átnéztem az aktuális irodalmat. Tevékenységemet két program egészítette ki: október 11–12-én részt vettem a főiskola szervezésében megtartott ülészakon (Tagung: – Beruf: Literaturveranstalter), majd – saját kezdeményezésemre – látogatást tettem a müncheni Internationale Jugendbibliothek-ben, ahol

néhány évvel ezelőtt hosszabb időt töltöttem.

1. A gyermek- és ifjúsági könyvtárak helyzete

A könyvtárlátogatás során sok – nagyságrendileg kisebb és nagyobb – könyvtárba eljutottam, de a látogatás csúcspontja a frankfurti utazás volt. A *Frankfurt am Mainban* működő Stadtbücherei gyermekkönyvtára (*Zentrale Kinder- und Jugendbibliothek*) rendkívül sokrétű tevékenységet folytat. A 800 m² alapterületen elhelyezkedő gyermekkönyvtár a felnőtt részleggel egy épületben található, közvetlen átjárás van a felnőtt és gyermekkönyvtár között. A könyvtárban érkezésemkor éppen író-olvasó találkozó zajlott. Az idei frankfurti könyvvásár, mely szintén ebben az időben volt, egyik legfontosabb problémája a harmadik világ, így többek között a brazil irodalom népszerűsítése volt. Ehhez kapcsolódott a könyvtárban tartott rendezvény, ahol két fiatal brazil író 12–13 éves gyermekeknek mutatta be – rendkívül hangulatosan – saját munkáit, spanyol nyelven. (A résztvevők az iskolában spanyol tagozatos osztályba jártak.)

A könyvtár egyébként 45 ezer médiával áll a gyerekek rendelkezésére, 12–13 éves korig. 15–20 iskolával van intenzív kapcsolatuk, s a hét 3 napján osztályokat is fogadnak, amelyek a könyvtárral ismerkednek. Hat könyvtáros dolgozik a könyvtárban, akik közül két és fél (a harmadik személy

a munkaidő felében dolgozik) diplomás könyvtáros, három és fél asszisztens, ezenkívül egy könyvtárpedagógus, aki voltaképpen több könyvtárban is tart foglalkozásokat. A délután folyamán a könyvtárpedagógus tartott foglalkozást, 5–7 éves gyerekeknek. (Természetesen kisebb és nagyobb gyerekek is megpróbáltak csapódni a csoporthoz, sőt egy szülő reklamált is, hogy gyermeke miért nem vehet részt a foglalkozáson.)

A foglalkozás címe: *Aktion-Lesezeit*. Lényege, hogy visszazoktassa a gyermekeket az olvasásra, korosztálytól függően. A foglalkozás vezetője egy adott művet olvas fel, majd a gyerekek manuálisan formálják meg a mű szereplőit. Ezen a foglalkozáson az ismertett könyv: *Als die Raben noch bunt haben* (Hogyan lesznek a hollók színesek), ezután a gyerekek megfestették a színes hollókat. (Ez a foglalkozás szorosan kapcsolódott az ülésszak anyagához, ott tehát visszatértek a témára.)

Stuttgartba érkezésem után hamarosan látogatást tettem a stuttgarti *Stadtbücherei* gyermekkönyvtárában. A központi gyermekkönyvtár nem túl nagy, állománya 17 ezer médium, de működik még 10 fiókkönyvtára, és 2 bibliobusz is. A gyerekek ellátása 4–13 éves kor között történik, a fiatalok már a felnőtt könyvtárba járnak.

A könyvtár tevékenységének központi kérdése, hogyan lehet a könyvet közel vinni a gyerekekhez? Ennek alárendelik a többi feladatot, s tevékenységük középpontjában a gyerekek egyéni és csoportos igényeinek kielégítése áll. Sokrétű kapcsolattal rendelkeznek, iskolákkal, múzeumokkal, társintézményekkel, stb.

A gyerekeknek a beiratkozás ingyenes, de csak azután kell beiratkozniuk, ha körülnéztek a könyvtárban.

Mind Frankfurtban, mind Stuttgartban számítógépes nyilvántartással dolgoznak, így a napi látogatottságról, valamint a beiratkozott olvasók számáról csak a számítógépes nyilvántartás ad képet.

A *Marbach-ban* (13 500 lakosú város, Stuttgart közelében) működő *Stadtbibliothek* működését tekintve a többfunkciójú könyvtárak közé tartozik, amely elég kicsi térben közel 22 700 médiával, 4 fős személyzettel lát el felnőttek és gyerekek számára nyilvános könyvtári szolgálatot, emellett – mivel a városban nem működik iskolai könyvtár – ennek feladatait is betölti. Havi 1 alkalommal foglalkoznak külön a gyerekekkel, elsősorban iskolai osztályoknak tartanak könyvtárbemutatókat. A nyilvántartás hagyományos módon történik. A foglalkozások mellett alkalmanként író-olvasó találkozók szerveznek mind a felnőtteknek, mind a gyerekeknek. A könyvtár egy régi épületben működik, melyet a körülményekhez képest megfelelően átalakítottak könyvtári célra.

Marbachból Bietigheim-be utaztam, ahol az *Otto Rombach Bücherei-t* látogattam meg. Ez a könyvtár új épületben kapott helyet egy lakóház, s ez belmagasságán, valamint az elrendezésén jól észrevehető. A könyvtár alapterülete 1200 m², közös térben van a felnőtt és gyermekellátás. A gyerekek szempontjából elsősorban az iskolai feladatok megoldásához ad segítséget. Sok az osztálylátogatás, amely elsősorban a könyvtárral való ismerkedést jelenti. A lakosságnak egyébként 25%-a könyvtárhasználó a városban, amely partnerkapcsolatban áll egy magyar várossal, Szekszárddal is. Ez talán nem véletlen, hisz Szekszárdon és Tolna megyében sok sváb él.)

A könyvtár félévenként kiadja az újdonságok és rendezvények katalógusát. Itt láttam működő arthotékát, amelynek állományát sokan és szívesen kölcsönzik.

2. Iskolai könyvtárak

Voltaképpen korábban kellett volna említenem a Pliezhausen-ben tett látogatást, mert ott is kettős funkciójú könyvtár, illetve mediothek működik. Ez volt azonban az egyetlen könyvtár, amely iskolai centrumban található, s nagyon lényeges része az iskolának. Bár olyan nyilvános könyvtár, amely felnőtteket és gyerekeket is ellát, emellett azonban a vele egy épületben működő iskola igényeit is kielégíti, teljes mértékben. 15 éve működik, miáltal igénybevétele, látogatóinak száma közel háromszorosára nőtt. 450 m² alapterületen 20 000 médiával áll a használók rendelkezésére, akiknek 40%-a felnőtt. Nyáron részleges nyílvántartással funkcionál, s ilyenkor nincsen csoportos foglalkozás. Iskola órákat is rendszeresen tartanak, ezek közül a szakórákat minden esetben a pedagógusok vezetik, míg a könyv- és könyvtárhasználati, valamint egyéb foglalkozásokat a könyvtáros és pedagógus közösen tartják.

Sajnálom, hogy iskola könyvtárat vagy médiatárat többet nem láttam, de ebben elsősorban az időhiány akadályozott.

Az ismertetett könyvtárakról szerzett benyomásaim nagyon kedvezőek. Tevékenységüket tekintve nagyon nyitottak, sokkal kevesebb erőt és energiát fordítanak a belső munkára, mint a szolgáltatások szervezésére, a kapcsolatteremtésre. Ez persze nem jelenti azt, hogy az állomány nem megfelelően feltárt, inkább azt, hogy



mindez igencsak olvasóorientáltan történik.

A gyermekkönyvtárak sokféle és sokrétű rendezvénnyel próbálják megnyerni a gyerekeket az olvasásnak, (pl. Linda de Vos könyvtárpedagógus tevékenysége), a gond azonban hasonló, mint ami Magyarországon is tapasztalható, a gyerekek idejének jó részét leköti a kötelező iskolai munka, a könyvtárat elsősorban az iskolai feladatokhoz szükséges információk szerzésére használják. Emellett szabad idejükben egyre szívesebben használják a nem könyvjellegű médiákat és a számítógépet, akár játékként is. Olvasmányaik zömét az ismeretterjesztő irodalom olvasása teszi ki. A könyvtárnak tehát az a feladata, hogy emellett megkedveltesse a szép irodalom, illetve a megfelelő gyermek- és ifjúsági irodalom olvasását is.

Bár nem kapcsolódott szorosan a programhoz, de néhány szóval mégis megemlítem, hogy látogatást tettem a müncheni Internationale Jugendbibliothek-ben is. A könyvtár életében két kedvező változást tapasztaltam.

– nyitottabbá vált a gyermekolvasók felé, elsősorban a német gyermekeket szeretnék megnyerni,

– ugyanakkor bekapcsolódott a bajor számítógépes feltáró rendszerbe, most folyik az állomány számítógépre vitele. Tárgyszókatálogos készül, mely lehetővé teszi az idegennyelvű külföldi gyermekirodalom, valamint a primer szakirodalom részletesebb feltárását is.

3. Tagung: Beruf-Literatur- veranstalter

Az ülészak címét meglehetősen nehéz magyarra fordítani, talán így: foglalkozása: irodalomközvetítő. A háromnapos ülészak, amelynek két napján vettem részt, az első napon plenáris ülésen tekintette át az olvasószolgálat, illetve munkatársainak feladatát az irodalom közvetítésében.

Az előadások a könyv, illetve a médiák közvetítésével, az olvasókhoz való juttatásával foglalkoztak, de nem maradtak ki a marketing-tevékenység elemei sem. Állandóan előtérbe került a könyvtárak anyagi ellátásának kérdése, hisz ez most itt is az egyik központi kérdés. A második napon szekciókban folyt a munka. A harmadik szekció munkájában vettem részt, melyet a már említett Linda de Vos, könyvtárpedagógus vezetett. Miután ismertette tevékenységének fő téziseit, majd gyakorlati munkáját a résztvevőkkel önismereti tréninget végzett, délután bemutatta néhány foglalkozásának anyagát (pl. gyermekszínházat, és annak szerepén a könyvtárban). Tevékenységében azt tartom a legfontosabbnak, hogy különféle foglalkozási formák alkalmazásával, a gyerekek aktivizálásával, a gyerekek munkájára támaszkodva viszi közelebb a gyermekekhez az olvasandó művet, legyen az szépirodalom, vagy szakirodalom egyaránt.

4. A nyilvános könyvtár szociális tevékenysége

A '80-as évek elején e szolgáltatási formák kialakulását az élet tette szükségessé akkor, amikor nagy számban megjelentek az országban a bevándorlók, vendégmunkások, ugyanakkor a biológiailag hátrányos helyzetűek is elvárták, hogy a könyvtár különféle szolgáltatásokkal álljon rendelkezésükre.

E témakörben tájékozódtam *Fellbachban, a Stadtbücherei-ben*, ahol jól kialakul szolgáltatási formákkal állnak az olvasók rendelkezésére. A Fellbachban tett látogatás után *Böblingenben* is hasonlókat tapasztaltam. E két könyvtárban a betegek, mozgássérültek, idősek könyvtári ellátását végzik, s elsősorban könyveket, videokazettákat, hangkazettákat juttatnak el az olvasóhoz, kívánsága szerint. Új szolgáltatási forma az öregbetűs könyvek kölcsönzése az idős olvasóknak, akiknek megromlott a látásuk. Közel 10 éve működik ez a szolgáltatási forma, mely a „Bücher auf raderm” címet viseli.

Emellett több könyvtárban találtam török, spanyol, olasz nyelven írt gyűjteményt, ezeknek az a céljuk, hogy az országban dolgozó vendégmunkásokat és családjukat lássák el megfelelő könyvekkel.

Az eltöltött egy hónap alatt sok élményben volt részem, és sok olyan tapasztalatot szereztem, amelyet napi oktató-nevelő munkámban felhasználhatok. Ugyanakkor meg kell említenem, hogy a kulturális élmények, illetve a főiskola oktatóival folytatott beszélgetések, eszmecserek is hozzájárulnak a tanulmányút eredményességéhez.

Kovács Mária

Norvég főiskolai könyvtárakban

Az oslói és Oslo környéki főiskolai könyvtárak közül hármat látogattunk meg. Mindhárom helyen a könyvtár vezetőjével készítettünk interjút, és a három könyvtári menedzsment gyakorlati vonatkozásaira kérdeztünk.

A norvég főiskolai rendszer átszervezés alatt áll. Ennek lényege, hogy a kisebb, különálló főiskolák egy központba tömörülnek. (1994 augusztusa előtt közel 1800 főiskola volt Norvégiában, jelenleg pedig mintegy 60 főiskolai központ van.) A könyvtárak számára ez azt jelenti, hogy a lehetséges használók tábora jelentősen megnő: a főiskolai polgár egyszeri belépéssel a főiskolai központhoz tartozó összes könyvtár használója lehet. Ugyanakkor a könyvtár átirányíthatja hallgatóit a másik részleg könyvtárába ahelyett, hogy könyvtárközi kölcsönzéshez kellene folyamodnia.

A könyvtárak többnyire széles körű autonómiával rendelkeznek. Az átszervezés után ugyanis nem a főiskolához, hanem a központi könyvtárhoz, a „főkönyvtáros” alá tartoznak. A könyvtárvezetők a főkönyvtáros kivételével tanszékvezetői státuszban vannak.

A meglátogatott könyvtárak

A *Bislet Høgskolesenter média- és könyvtára* (továbbiakban: BK) egy oslói főiskolai központot szolgál ki. Itt óvodapedagógusokat, tanítókat, tanárokat, orvosi laboratóriumi asszisztenseket, munkaterápiával foglalkozó szakembereket, fizioterapeutákat, gyógytornászokat, radiográfusokat, gyógyszerügyi asszisztenseket, 1994 szeptemberétől pedig újságírókat is képeznek. A könyvtárvezető *Kari Gulbaar*, aki néhány éve az oslói könyvtárosképző főiskolán menedzsmentet tanított.

Sykepleierhøgskolen i Lørenskog könyvtáraiban (továbbiakban: SK) *Fåskerti Lund Mária* könyvtárvezető, utunk norvég szervezője fogadott bennünket. Főiskolája egy Oslon kívüli főiskolai központhoz tartozik. Itt szülésznőket és ápolóknőket képeznek.

A *Statens bibliotek- og informasjonshøgskole könyvtárának* (továbbiakban: KK) feladata könyvtárosok és információs szakemberek képzése. Szeptembertől ez az intézmény is egy főiskolai központ részévé válik. E könyvtárban *Hans Martin Fagerli* vezetővel készítettünk interjút, aki könyvtári-informatikai szakember.

A könyvtár legfőbb erőforrása: a munkatársak. A BK-ban 333, az SK-ban 172, a KK-ban 44 hallgatóra jut egy könyvtári alkalmazott. Az aránytalanság oka összetett: a KK-nak aránytalanul nagy az állománya (most állnak egy állomány-apasztási projekt előtt), két számítástechnikában jártas alkalmazottja a főiskola összes számítástechnikai berendezéséért felel (szoftverért és hardverért egyaránt), a kilenc könyvtári alkalmazott közül heten vállalnak oktatási feladatokat is a főiskolán. A BK vezetője panaszkodott, hogy 21%-kal kevesebb alkalmazott-

ja van a könyvtárnak, mint amire valóban szükség lenne. A munkát így kénytelenek (könyvtárosokhoz képest alacsonyabb határfokú és költségű) hallgatókra vagy civilszolgálatos munkaerőre bízni.

A könyvtári munka hatékonyabbá válásával legtöbb helyen csökken a kereslet az emberi munkaerő iránt. Ez természetesen csak akkor érvényes, ha meghatározott feladatkörökkel és változatlan nagyságú használói táborral számolunk. A munkaerő-felesleg megszüntetése (a munkatársak elbocsátása) helyett a könyvtárak hajlandók a könyvtárosi tevékenységi körtől nem messze eső munkákat elvállalni. Erre példa az említett számítástechnikai „bedolgozás” és az oktatás a KK-ban. A BK-ban részben a könyvtár kapta feladatául a főiskolai belső tájékoztató rendszer kidolgozását; így a könyvtár nem áll messze attól, hogy a jövőben egy általános főiskolai információs központként is működjön.

Az állomány

Az állomány nagysága nem a legfontosabb jellemzője a könyvtárnak. A KK-ban most, a közeljövőben tervezett állományapasztás előtt 400 hallgatóra, 50 oktatóra 40 000 könyvtári egység jut. A BK-ban 3000 hallgatót és 200 oktatót 50 000, az SK-ban pedig 430 hallgatót és 40 oktatót 10 200 könyvtári egység szolgál. A könyvtárvezetők nem panaszkodtak a beszerzési keretek szűkösségére. A BK-ban évente 1000–2000 dokumentumot szereznek be. Az állomány nagysága a használói létszám változásának, illetve az újabb szakok indulásának függvénye. Az elmúlt évben például a könyvtári állomány nagysága csökkent, az idén valószínűleg növekedni fog, mert az újságíróképzés indulásához sok új könyvre van szükség.

Az állományalakítás és elvei. Az állomány egészségért a könyvtárvezető a felelős. A főiskola egyes részeiben működő könyvtárak vezetői pedig a főkönyvtárosnak tartoznak elszámolással. A könyvtárvezető a felelősséget és jogát természetesen a munkatársakon keresztül gyakorolja. Főiskolai könyvtárakra semmilyen könyvtári törvény nem vonatkozik, ezért elég hatékony és rugalmas az állományalakítási gyakorlat; igyekeznek azt jól kezelhető nagyságban tartani, a használók szempontjai szerint folyamatosan alakítani. A leselejtezett dokumentumokat – már-mint azokat, amelyeket a használók nem, vagy csak esetlegesen vesznek kézbe – részben felajánlják a nemzeti könyvtárnak, részben eladják a hallgatóknak, oktatóknak. *Kari Gulbaar* többször emlegette Urquhart célkitűzését, melyet maguk számára is követendőnek tart: *lean, muscular library*, azaz: karcsú, izmos könyvtár. Az állományapasztással kapcsolatban pedig egyik korábbi tanár-kollégáját idézte, aki a könyvtárosfőiskolán a hallgatók szeme láttára tép rendszeresen szét egy könyvet, amikor a selejtezést tanítja. A megrongálódott dokumentumokat leselejtezik: a köttetés és a vele járó bürokrácia drágább, mint az új kötet. Az SK-ban csak két olyan könyv van, amelyet nem tudtak valami okból kifolyólag megszerezni, így ezeket nem selejtezték, hanem a copyright megszerzése után fénymásolják.

A könyvtárak csak a profiljuknak megfelelő tartalmú dokumentumokat vásárolják. Az SK-ban például van ugyan szépirodalom, de csak olyan, amelyiknek köze van az egészségügghöz.

Hozzáférés más könyvtárak anyagához. A szakirodalomból tudjuk, hogy a modern könyvtárak a tárolás helyett a hozzáférésre helyezik a hangsúlyt a hatékonyabb szolgáltatás érdekében. Kényszerűségből vagy belátásból tudomásul vesszük, hogy nem lehet, sőt nem is célszerű minden, egyébként gyűjtőkörbe tartozó dokumentumot beszerezni. Ezért fontosnak tartják, hogy saját állományukon kívüli forrásokat is felkínáljanak használóiknak. Az SK-ban jelenleg a helyi katalóguson kívül a MEDLINE-hoz lehet hozzáférni a CD-ROM-on. (Az adatbázisra lelőhely-jegyzéket is ültettek, amiről fogalmam sincs, hogy hogyan lehet megcsinálni; de a szakembereknek bizonyára csak rutinművelet.) A közeljövőben a norvég nemzeti bibliográfiához és egy egészségügyi adatbázishoz lehet majd helyben, CD-ROM-on hozzáférni. A könyvtárközi kölcsönzés főiskolai könyvtár használói számára ingyenes.

Dokumentumbeszerzés. Fáskertti Mária elmondta, hogy milyen kapcsolatban áll egy körzeti könyvesbolttal. Az üzlet munkatársai rendszeresen témafigyelést végeznek a könyvtár részére. Azokat a könyveket, amelyek a könyvtárat érdekelhetik, hetente egyszer futárjukkal küldik a könyvtárba. Így a könyvtárosok a dokumentumot kézbevéve tudnak dönteni. A könyveket a könyvtár visszaküldi megjelölve a rendelést. Sokszor kérik erősített kötésben a könyveket, amely kérést a könyvesbolt néhány korona felárral teljesít. Fáskertti Máriaa azért fogadta el ennek a könyvesboltnak a szolgáltatásait, mert megfelelő nagyságú kedvezményt adnak, és gyorsan szállítanak.

Érkeztetés, feldolgozás. Az ide tartozó munkafolyamatokat az általunk látott könyvtárakban már mindenhol gépesítették. Az integrált könyvtári szoftver a rendeléstől a kölcsönzésen keresztül (az SK-ban még nem) a törlésig sokat könnyít a könyvtáros munkáján. A munkaerőtakarékos szervezés lehetővé teszi, hogy a dokumentumok gyorsan kikerüljenek a polcra.

Új könyvek és folyóiratok polca. Az olvasók számára mindig az új szerzemények a legérdekesebbek. Ezért az új kazettákat és könyveket, az új folyóiratokat és CD-ket a bejáratnál nem messze külön polcra helyezik, hogy a betérő minél hamarabb felfedezze őket. A dokumentumok többnyire egy hét múltával kerülnek a folyóiratpolcra, kazetták és CD-k közé, illetve a könyvespolcra.

AV részleg. A BK könyvtárban jelentős audiovizuális részleg is található. A hang- és videokazetták, a diák, a multimédia- és zenei CD-k, diszkek lejátszókkal együtt is kölcsönözhetőek. Annak sincsen akadálya, hogy valaki egy 60 cm átmérőjű színes televíziókészüléket vigyen kölcsön. Mindezek helybenhasználata is lehetséges. Ha belegondolunk, hogy például pedagógus- és újságíróképzés is folyik itt, akkor már nem is látszik furcsának ez a szolgáltatás.

Folyóiratállomány. A megrendelt folyóiratok és hetilapok kivétel nélkül a szakmai tájékozódást szolgálják. A BK-ban van ugyan egy(!) népszerű hetilap, de azt a diákklub szponzorálja. Minden címből csak egyet vásárolnak. Az intézményben a könyvtári keretből más helyre nem rendelnek meg periodikát. A folyóiratok nyelve általában norvég, de szép számmal akadnak más skandináv nyelvek és angol is. A legutóbbi csoport az SK-ban kb. egyharmadot tett ki. Periodikát kölcsönözni nem lehet; mindenhol jól működik a fénymásológép (általában kártyával). A BK-ban megtudtuk, hogy a folyóiratállomány hasznát rendszeresen mérik kérdőívekkel.

Napilapok. Ezekből nem jár sok a könyvtárakba. Csak egy hétig őrzik meg

őket (BK). Ha esetleg valaki régebbi lapokba szeretne betekinteni, az a közművelődési könyvtári hálózat gazdag szolgáltatás-kínálatát veheti igénybe.

Tanszéki könyvtárak márpedig nincsenek. Fáskertti Mária elmondta, hogy szívós munkával sikerült elérni, hogy az egyes tanszékeken ne legyenek könyvtári lerakatok. A főiskola vezetése belátta, hogy a könyvtár számára túl nagy terhet jelentenek a tanszéki kiskönyvtárak. Ezen kívül a tanszéki állományhoz a hallgató – aki mégis csak a legfontosabb használó – csak korlátozottan juthat hozzá. A nemrégiben bevezetett rend szerint az oktatók fizetésük mellé könyv- és folyóirat-beszerzési pótlékot kapnak, évi 1500 NOK-ot.

Tanszéki könyvtárakról a másik két helyen sem szereztünk tudomást. A BK-ban azonban fennáll a feszültség, mivel a központi könyvtár nem mindegyik karhoz esik közel: van ahonnan több mint háromperces séta(!) a könyvtár, ezért az ottani tanerők helyzete hátrányosabb. Ennek ellenére az oktatók bejárnak a könyvtárba.

Könyvtári PR

A könyvtárak szolgáltatása csak akkor lehet eredményes, ha állandó információs kapcsolatot tart használóival és a fenntartó szervezettel; – adott esetben a főiskolával. A könyvtárnak vannak praktikus tájékoztatási anyagai (pl. könyvtárismertető szórólapok, elektronikus vagy hagyományos faliújság), illetve hivatalos kötelezettségei (pl. tervek, beszámolók). Vegyünk példának egy éves jelentést (KK).

Hans Martin Fagerli néhány kérdésünk pontosabb megválaszolása érdekében húzta elő az 1993. évi jelentésüket. A kiadvány célja, hogy beszámoljon és elszámoljon a főiskolának. Ez túlmutat az általunk inkább megszokott reprezentációs célokra: a jó fogalmazás, a világos marketing-szemlélet komoly érv lehet a következő évi költségvetésért vívott küzdelemben.

Munkatársak és tevékenységeik. A 13 oldalas beszámoló a legfőbb erőforrás felsorolásával kezdődik, ti. a munkatársak névsorával. Négy könyvtáros, egy asszisztens, két számítástechnikus és egy vezető. Ezt a munkatársak által vezetett kurzusok, szakmai utazások, majd publikációk követik. (Feltűnő, hogy a munkatársaknak mindig csak a keresztnéve szerepel. Bizonyára itt is fontos a személyesség.)

Egy táblázat azt határozza meg, hogy az egyes tevékenységek az összmunkaidőnek hány százalékát teszik ki. Eszerint pl. 25% (a legnagyobb idő) jut a tájékoztatásra, 11% a katalogizálásra és az osztályozásra, ugyanennyi az adminisztrációra, 3% a könyvtárközi kölcsönzésre stb. E kimutatásnak minden bizonnyal a munkaszervezésnél van nagy haszna.

A könyvtár teljesítményének mutatói. A beszámoló gerincét statisztikai kimutatások alkotják. Az éves beszerzés kötet- és címszámra, a törlés (amely van, mikor meghaladja az előző számot) és így tovább.

Az egyik érdekesebb táblázat például az automatikus kölcsönzés adatait mutatja be. A könyvtár akkor is nyitva van, amikor már hazamentek a könyvtárosok. Így a használók maguk intézik a kölcsönzést (ugyanúgy, ahogyan munkaidőben, a könyvtáros egyéb irányú elfoglaltsága esetén). Ezáltal az egy kölcsönzésre eső költség jóval alacsonyabb. Mivel az adatokat a beszámoló négy évre visszamenő-

leg közli, jól látható, hogy az automatikus kölcsönzés először 30, aztán 69, majd 76 százalékat teszi ki az össz-kölcsönzésnek; a folyamatban van tehát az adatok számítógépbe vitele. (Az automatikus kölcsönzés egyéb vonzataira később még visszatérünk.)

További PR-fogások: kísérletek és módszerek

A BK számára igen fontos az először betérő használó. Az elkezdett közönségkapcsolatot (PR-t) azonban folytatni kell, ha nem akarják, hogy az első hatás elenyésszen. A használókat újra és újra fel kell rázni, hogy van egyáltalán könyvtár, és érdemes betérni oda. A kommunikáció a szolgáltatáspolitikai fontos része. A BK-ban rendszeresen kikérik a tanszékvezetők véleményét az állomány minőségéről és arról, hogy adott esetben milyen módosításokat tartanak szükségesnek.

Főiskolai újság. A főiskolai központ időszakosan megjelenő újsága – úgy látszik – nem váltotta be a hozzá fűzött reményeket. Ahhoz, hogy egy kiadvány ne presztízsujság legyen, amelyet csupán a készítők vagy a felettesek büszkesége táplál, gyakorlati és gyors információkat kell közölnie. Az egy hónapnál hosszabb átfutás ezt nem teszi lehetővé. *Kari Gulbraar* volt megbízva a lap szerkesztésével, de nem volt lelkes, amikor erről beszélt. A lap könyvtárral kapcsolatos híreket is közölte.

Helyi képűség. Mi is láthattuk a főiskola több pontján – így a könyvtárban is – a kísérleti jelleggel működtetett képűséget. Ezt szintén a könyvtár – mint a fontos információ legfőbb letéteményese – szerkeszti az oktatástechnikai (jellegű) tanszékkel karöltve. A könyvtárvezető szerint ez a megoldás sem váltotta be a hozzá fűzött reményeket mivel csak ritkán fordul elő, hogy hallgató vagy oktató megállna a képernyő előtt, és percekig várna az őt érdeklő oldalra.

Elektronikus posta. Viszonylag új lehetőség a főiskolai központban az elektronikus kommunikáció. Minden oktató rendelkezik már saját postafiókkal (bizonyára saját géppel is), amin fogadni tudja a nevére érkező üzeneteket. A könyvtár könnyen kiválaszthatja, hogy az adott információt kinek vagy kiknek kell (csak) eljuttatni, és a rendszer kifejlődésével párhuzamosan egyre biztosabb lehet abban, hogy az üzenetet el is olvasta a címzett. Az egyéni hallgatói postafiókok nyitása a közeljövőben várható. Az idősebb generációból többeknek idegen az új lehetőség. Ezen a könyvtár (ismét, mint közleményt, levelet nem küldi párhuzamosan, magyarul, ha valaki nem nyitja ki rendszeresen elektronikus postafiókját (ti. nem kapcsolja be a gépet és nem kérdezi meg, hogy van-e valami hír), akkor az illető lemarad, mert sem hagyományos levélben, sem plakáton nem találkozik a számára fontos információval – mondja *Kari Gulbraar*. Mellesleg az ő számítógépe is rendszeresen (tíz-tizenöt percenként) diszkrétan jelez, hogy elektronikus üzenetet kapott, és ha akarja, azonnal válaszolhat rá. A könyvtárvezető szerint a könyvtár és a használók közötti információáramlásnak – természetesen a személyes, közvetlen kapcsolatokon kívül – ez az út látszik a leghatékonyabbnak. (Ez a módszer akkor lehet eredményes, ha az összes használó vagy kiválasztott csoportok tagjai kivétel nélkül hozzáférnek a rendszerhez – tehát van postafiókjuk. Így például intézeti, iskolai, egyetemi, vállalati könyvtárban van erre lehetőség.)

A KK tapasztalatai. A KK vezetője is beszámolt hasonló kísérletről. Ott az összes hallgatónak és oktátónak megvan a saját elektronikus postafiókja. Tapasztalat szerint – mondja *Hans Martin Fagerli* – a hallgatók egyharmada olvassa el az általános üzeneteket, amelyek között néha személyre szólók is vannak. Eszerint a hatékonyság még fokozható.

A főiskolán működik ugyan könyvtári bizottság, de szerepe nem jelentős. Máshol sem hallottunk hatékony bizottsági munkáról. A KK-n inkább az informális kapcsolatok a fontosak – tájékoztatott *Fagerli* úr. Ezen túl időről időre végeznek igényfelméréseket a használók között. A folyóiratok használatának mérése még hátra van.

A főiskolai személyzet tájékoztatása az SK-n. A főiskolai újság – hetilap lévén – képes arra, hogy friss hírekkel szolgáljon egy kiválasztott csoportnak. A „Szerdai Lap” (Onsdagsavisen) aktuális száma mindössze hat világoskék lapból áll. A háromsoros híreket tartalmazó lap után és egy szimposium-hirdetmény előtt kap helyet a könyvtár oldala „A könyvtár új könyvei” címmel. Ide *Fáskerti Mária* a heti termésből befénymásolja a könyvek címét, fontosabb adatait, s ha van, egy-két soros ismertetőjét. Az SK-ban az oktatók rendszeresen megkapják a szakmai folyóiratok fénymásolt tartalomjegyzékét. Ennek előnye egyben hátrány is, tudniillik kényelmessé teszi az oktatókat.

Mivel a könyvtár van a használóért, ezért a használónak mindig igaza van. Előfordul, hogy a használó és a könyvtáros között véleménykülönbség alakul ki, pl. hogy jogos volt-e az értesítés (ittthon: felszólítás). Ilyenkor, szó szó ellen, mindig a használónak adnak igazat – mondja *Fáskerti Mária* (SK). Évente kb. kétszer-háromszor veszítenek el könyvet a használók (összesen!). Ilyenkor egyszerűen leírják az állományból, hiszen a térítés adminisztrálása sok időbe (azaz pénzbe) kerül, ha pedig valós áron kérnék a térítést akkor az a hallgatókat erősen elkedvetlenítené, ami a könyvtárnak sem lenne jó. A BK-ban – mint ahogyan azt a tájékoztatójukban leírták – máshogy gondolkodnak. *Fagerli* úr könyvtárában azonban szintén a törlés a divat, igaz, onnan több könyv tűnik el. Tapasztalatok szerint sok esetben emögött a hallgatók egyszerű feledékenysége áll: nemrégiben vezették csak be az önkiszolgáló kölcsönzést, biztonsági rendszer híján pedig az sem jelezhet. A BK-ban van állományvédelmet szolgáló berendezés, de nem működik tökéletesen. Előfordul, hogy a jelzés téves, így viszonylag gyakran kell a használók elnézését kérni.

Könyvtárhasználati oktatás. A hallgatók a magyarországi szintnél általában jobban felkészülve érkeznek a főiskolára, így a könyvtárosoknak nem kell a képzést az alapokról kezdeniük. A BK-ban és az SK-ban a gólyák egyórás bevezetőt kapnak. A következő tájékoztatót akkorra időzítik, amikor a hallgatóknak az első komolyabb beszámolót kell leadniuk; a harmadikat a szakdolgozat írása előtt kapják. Ezzel a módszerrel nagyobb a garancia arra, hogy a frissen kapott ismeretek rögzülnek a gyakorlati kutatás során. Az a veszély is elhárul, hogy a hallgatók a könyvtárhasználati oktatást (vagy ha tetszik: információs ismereteket) egy újabb, különálló tantárgynak tekintsék, amelynek nincsen sok köze a többi „normális” modulhoz. Természetesen arra is van lehetőség, hogy a hallgatók egyénileg jöjjenek kérdéseikkel a könyvtárba. Az SK-ban is találtunk hasonlót: a pulton ha nem is szórólapok, de jól észrevehető felirat tájékoztatja a bétérőt a kölcsönzés mikéntjéről, lehetőségeiről.

Önállóságra szoktatás vagy kézenfogva vezetés? Hogy a könyvtár mennyire könnyítse meg a hallgatók dolgát, arra több választ is kaphattunk. Az SK-ban a hallgatók szabadon másolhatják a stúdiókhöz szükséges kötelező irodalmat, amelyet kiemelve helyeznek el. A BK-ban a könyvtárvezető rosszallását fejezte ki, amikor a hallgatóknak szülő „előre megrágott” irodalomról esett szó. Ő azt tartja jónak, ha az oktató csak a témát adja meg, az irodalomnak a hallgatók néznek utána; így az oktatók és a hallgatók (terv szerint) egyaránt lesik a friss szakirodalmat a könyvekben, folyóiratokban, különféle elektronikus adatbázisokban, hogy a lehető leginkább felkészültek legyenek. Az előre megadott irodalomjegyzékek viszont leszoktatják a hallgatókat az egyéni döntésről, az információk technikák használatáról és az új szakmai ismeretek vadászásáról.

Nyitvatartás, készenlét. A könyvtárak igyekeznek a használók kedvében járni, a lehető leghosszabb időn át biztosítani a „nyitvatartást”, tiszteletben tartva a látogatók egyéni időbeosztását. A könyvtár így a nyitvatartás, illetve a készenlét hosszával is kommunikál. Az SK-ban és a KK-ban gyakorlatilag nincs olyan, hogy nyitvatartás. Mindkét könyvtárban jól látható viszont a felirat; nagyjából így: az épületben 22 óraker kapcsolgják be a riasztóberendezéseket, és aki miatt riasztás történik (azaz a jelzett időponon túl a könyvtárban tartózkodik), köteles megteríteni a fegyveres őrök kivonulásának költségeit. Mindebből az is következik, hogy a rendszer könyvtárosok nélkül is működik. A KK-ban gyakorlaton lévő hallgatók ugyan vállalnak ügyeletet, de ők sincsenek mindig a könyvtárban. Ehhez nyilvánvalóan nagyfokú bizalom kell.

Az SK-ban egyszerű és nagyon leleményes megoldásnak tűnt, hogy a pultra kis kézicsengőt helyeztek. A könyvtárosok – mivel néhányan vannak, nem mindig a pultnál dolgoznak, így csak korlátozottan szólíthatók meg. A csengő meg-rázásával viszont megjelenik a könyvtáros, hogy a használó szolgálatára álljon. Talán nem belemagyarázás: a könyvtáros ezzel azt üzeni: ha nem is látsz, csak hívnod kell, és azonnal jövök.

A könyvtárak elhelyezkedése és berendezése

Központi fekvés. A BK és az SK – a két újonnan épült könyvtár – közvetlenül a főiskola bejáratánál, illetve az épületrészek közepe táján helyezkednek el: a fontos információknak mindig közepén, a leginkább elérhető módon kell elhelyezkednie. A bejáratuk előtti térben kávé- és egyéb automaták, illetve büfé biztosítják a kellemesebb közérzetet. A „könyvtár” szó (a BK-n) önmagában is feltűnő: a nagy felirat függőlegesen áll. Ha a hallgatók csak könyvet hoznak vissza, be se kell menniük a könyvtár helyiségeibe: a bejáratnál elhelyezett nagy dobozba (az SK-ban tájékoztatópult nyílásába) dobhatják azokat. Így csökken a könyvtárosok leterheltsége; akkor végzik a munkát, amikor idejük jobban engedi, és természetesen a hallgatók idejét is kímélik.

Hasznos együttélés. A Bislet főiskolaközpont a Frydenlund sörgyár épületéből kapott (épület)szárnyakat, de új épületrészt is húztak fel. Igen tetszetős, ahogyan a régebbi és az újabb építészeti elemeket egymáshoz simították. A sörgyárnak azonban további haszna is van: a könyvtárból könnyedén el lehet érni a sörpincét,

és az abból nyíló, videó- és mozivetítővel ellátott pinceszínpadot. (Az sem lényegtelen, hogy a könyvtári bútorokat a gyár szponzorálta.)

Üdvözlés a belépőnek. Belépéskor – a számlálóberendezésen és az állományvédelmet szolgáló kapun túl – barátságos színek és jó, de nem feltűnő világítás fogad.

A BK-ban balkéz felől látjuk a „kiállítási teret”. Rendszeresen szerveznek ugyanis kiállításokat. Ottjártunkkor a Rasszizmus-Ellenes Központ szórólapjai, dokumentumai, plakátjai fogadták az egyik oldalon a könyvtárba lépőt. A közelmúltban az oslói Goethe Intézet és a Közegészségügyi Intézet állított ki. Karácsony előtt az ünneppel kapcsolatos (nem a könyvtárból származó) irodalmat láthatták a betérők.

Jobbkéz felől, a kölcsönzőpult előtti oszlopon van az a bekeretezett tabló, amelyről a könyvtár munkatársai mosolyognak a betérőre – mintegy bemutatkozásként. Ha az odafigyelés ezen apró jelei hiányoznának, akkor az lerontaná a külső kommunikáció eredményeit. (Korábban már esett szó a nonverbális kommunikáció szerepéről. A betérő ilyenén üdvözlése is ebbe a csoportba sorolható, bizonyítva azt, hogy a berendezés, a színek, formák stb. mind fizikai formát öltő gesztusok, és könyvtár és a használók közötti kapcsolat fontos része.)

Hasznos terület és elrendezés. Mindhárom könyvtárban feltűnt a nagy terület. A könyvtárak biztosítják a hallgatónak a kényelmes újságolvasást, tanulást. Lényegében csak szabadpolcos rendszert láttunk: nem lenne barátságos lépés a könyvtár részéről, ha bármi módon is (például zárt vagy főként külső raktárral) korlátozná a hozzáférést. Jól látható volt, hogy ha a könyvtárnak ekkora lehetőséget biztosít a fenntartó, akkor bizonyára fontosnak tartja a könyvtárat. Ez bizonyára a jó munkája következménye: a könyvtár kiérdemelte a bizalmat.

Az SK-ban tűntek fel leginkább a csoportmunkát segítő asztalok. A diákok ugyanis egyre több projekt munkát kapnak, és a könyvtár alkalmas hely az együttműködésre. Ez persze zajjal jár, a megoldás azonban semmi esetre sem lehet az, hogy örökösen rendre intik a hallgatókat (hiszen a könyvtár van a hallgatókért) a könyvtárba olyan részeket is terveztek, ahol csendes körülmények között lehet olvasni. Ezzel a könyvtár azt hangsúlyozza, hogy az egyéni és csoportmunkát egyaránt támogatja. Mindkét fajta munkát segítik a helyben használható, pult-hoz, asztalokhoz erősített tollak, a jegyzetelést segítő kis papírlapok, vagy például a számítógépen használható angolszótár.

A bútorok színharmóniája. A BK-ban és a SK-ban jól kombinálták a berendezések színeit. A világosabb színek dominálnak, amelyek jól kiemelik a színes könyveket, növényeket, fontos feliratokat, vagy élénkebb színű bútorszövetet. Például: fehér fém polcok, fehér és nyerstégla fal, sárgás árnyalatú linóleum (BK). Vagy: fehér polc natúr fakerettel, natúr skandináv asztal és szék, rózsaszín kárpittal (SK). Ez utóbbi rímelt a világosabb rózsaszín ajtó- és ablakkeretekre. A figyelem odáig terjed, hogy a nyersfa polcon a könyvtámasz függőleges (látható) része is nyersfából van, hiszen úgy a szép. Lehetőleg kerüljük a nem természetes anyagokat. Az ablakok általában hatalmasak, hogy jól ki lehessen látni a ligetre, erdőre (SK).

Az építés tapasztalatai. Az SK-t alig két éve adták át. Mihelyt híre ment, hogy új könyvtár épül, különféle cégek jelentek meg építési, bútorbeszerzési és egyéb szolgáltatásokat kínálva. Olyan is megesezt, hogy az egyik butorgyártó egynapos

kirándulásra hívta meg a könyvtárosokat egy általuk már berendezett könyvtárba, hogy az eredményről saját szemükkel győződjenek meg. A tapasztalatokat a könyvtárosok a főiskola illetékes vezetői tanácsa elé vitték, akik ezután versenydíjazást rendeztek.

Igaz, nem szorosan könyvtárhoz kapcsolódik az SK olvasótermében lévő cserpes virág esete. A szállító kertészeti cég kifejezetten kéri, hogy a könyvtár ne foglalkozzon a növényvel, még csak ne is öntözze. A szállító vállalat alkalmazottai jelennek meg ugyanis időnként, hogy megöntözzék és elássák. A növény tehát nem csupán áru, hanem szolgáltatás is egyben.

Ergonómia. Használónak és alkalmazottnak egyaránt joga van ahhoz, hogy minden szempontból egészséges körülmények között használja a könyvtárat. A világításról korábban már esett szó. *Kari Gulbraar* elmondta, hogy az egyik helyiségben a szerelő cégnek az átadás után meg kellett változtatnia a világítótestek elhelyezkedését, mert azok merőlegesen álltak a polcokra. Ezzel nem kevés bosszúságtól kímélték meg a használókat és a könyvtárosokat.

A könyvtári asszisztensek könnyedén szállíthatják és válogathatják a könyveket a kerekeken guruló kispolcon. Hogy a kényelmes helyen, karmagasságban lévő könyvgerincekre jobban rá lehessen látni, a függőlegeshez képest kissé hanyatt dől a polc.

A számítógépes munkaállomás nem véletlenül kedvenc témája az ergonómiai szakirodalomnak. *Fáskerti Mária* említette, hogy a könyvtár berendezésekor ergonómus szakember látogatta meg őket, aki lemérte a könyvtárosokat és felvette munkaterületük nagyságának adatait, hogy később a lehető legkényelmesebb, legmegfelelőbb méretű és funkciókat ellátó szék és bútor érkezzen. A fenntartó számára túl drága ugyanis, ha a munkatársak figyelmét kellemetlen érzések, fájdalmak terelik el fontos munkájukról. Arról nem is beszélve, hogy jóval olcsóbb a kényelmes szék, mint évekkal később a testtartási panaszokkal és rendszeres fájdalommal küzdő egykori munkatársnak fizetni a bíróság által megítélt kártérítést.

Mivel a mozgássérültek is adózó állampolgárok, a demokrácia számukra még a könyvtárban is ugyanolyan lehetőségeket biztosít, mint mindenben egészséges társaiknak. Az általunk látott két újabb építésű könyvtárban a tolokocsik is akadály nélkül mozoghatnak. Dokumentumok csak olyan magasságban vannak, hogy testmérettől függetlenül bármely felnőtt használó elérhesse azokat.

Vezetés, belső kommunikáció. A BK munkatársai közül négy bír felelősséggel: egyenként: az állományért, a szolgáltatásokért, az elektronikus információszolgáltatásért, illetve a nem hagyományos dokumentumok gyűjteményéért és szolgáltatásaiért.

Kari Gulbraar hetente háromszor fél órát találkozik munkatársaival, hogy megbeszélje velük a felmerülő problémákat, kihasználható lehetőségeket. Külön megemlítette a találkozók „szociális funkcióját”. (Az egyik földszinti helyiség falán a családi és könyvtárosok által szervezett közös rendezvényeken készült fotók is a szociális életre utaltak.) Hetente további egy órát szánnak arra, hogy heti terveket beszéljenek meg és hogy mindenki beszámolhasson munkájáról, az eredményekről. A döntéselőkészítésben így az összes munkatárs részt vesz. A döntést persze a vezető hozza, és ő is felel annak következményeiért. A költségvetés a könyvtárvezető felelősségi köre, ő határozza meg, hogy az elosztáskor

kiharcolt összeget hogyan osztja be és mire költi. Ennek az is a következménye, hogy a számítógépből elvileg bárki azonnal lekérdezheti, hogy a könyvtár az éven belül mire költött, vagy hogy az előirányzott összegnek hány százaléka van még meg. A munkatársak fizetéséért azonban nem ő felel.

Berente Terézia – Mikulás Gábor

*Hamarosan megjelenik
az Országos Széchényi Könyvtárat bemutató*

A nemzet könyvtára

című videofilm.

A Széchényi Ferenc által 1802-ben alapított nemzeti könyvtár történetét, gyűjteményeit, legfontosabb szolgáltatásait mutatja be ez a film.

A nemzet emlékezetét őrző több, mint hétmillió egységből álló gyűjtemény gazdag kincsestárának legszebb darabjai villannak fel. Ajánljuk irodalom és történelem oktatásához, valamint minden érdeklődőnek, aki képet szeretne kapni a magyar nemzeti gyűjteményről, az Országos Széchényi Könyvtárról.

A filmet ajánljuk mindazok számára, akik érdeklődnek kulturális kincseink iránt.

Fényképezte és rendezte: Kalmár Lajos

Szakértő és forgatókönyvíró: Illy Márta

Gyártó: Film-Vision Kft.

Kb. 30 perc

Felelős kiadó: Poprády Géza főigazgató

A videofilm ára: 1.000,- Ft + ÁFA

Megrendelhető:

Országos Széchényi Könyvtár

Nemzetközi és Kulturális Kapcsolatok Irodája

H-1827 Budapest, Budavári Palota F épület

fax: 202-08-04

e-mail: H3230BAT@huella.bitnet