

Németh Márton: Az észak-európai országok közkönyvtárügyéről*

Többször jelent meg már a 3K hasábjain eszmefuttatás arról, mennyire fontos az alapvető paradigmaváltás a könyvtári világban a dokumentum- és intézmény-központúságtól a felhasználó középpontba kerülése felé. Gyakorlati szinten ennek megvalósíthatóságára a legjobb példákat az észak-európai régió könyvtárügye nyújtja számunkra. A régiót Svédország, Finnország, Norvégia, Dánia, Finnország és Izland együttese alkotja, tágabb értelemben ideértik a Feröer-szigeteket és Grönlandot is.

Társadalmi háttér

Ezen a tájékon az intézményi szempontú megközelítés helyett a felhasználó-központúság válik uralkodóvá. A közkönyvtárak fennmaradásáról végső soron az állampolgárok döntenek, amikor megválasztják a kistérségi önkormányzatokba azokat a döntéshozókat, akik vagy felvállalják az információszolgáltatás ügyét vagy nem. Ahhoz, hogy felvállalják, komoly társadalmi legitimitáció szükséges, amelyet egyes egyedül az adott intézmény tud a helyi közösség igényeit mindinkább kielégítve garantálni. Illetve nem csupán a helyi intézmény, hiszen minden közkönyvtár egy átfogó hálózat része, amelynek szolgáltatásai megsokszorozzák a hatókörét. Bizony, sok fiókkönyvtárat zárnak be, amelyek ilyen vagy olyan okok miatt nem tudták jól ellátni feladataikat. Viszont amelyek fennmaradnak, minden eddiginél felhasználóbarátabb, emberközelibb módon nyújtják hagyományos és modern szolgáltatásaikat. Mindez a logika egyébként a tudományos-oktatási szféra könyvtáraitra is áll. Ott az adott tudományos-oktatási intézményi közösség tölti be ugyanazt a szerepet, mint az adófizető állampolgár a közkönyvtárak esetében. A közgyűjtemények felépítése, működési mechanizmusa tehát szerves részét alkotja annak a jóléti államra alapozó, esélyegyenlőségre törekvő (de a versenyképességet is fokozottan értékelő) politikai, gazdasági és társadalmi rendszernek, amely az egész skandináv térségre jellemző. Az ottani kihívások és működési tapasztalatok számos tanulságot kínálnak a magyar könyvtárügy számára is, különösen a könyvtárak társadalmi szerepvállalását, széles skálájú együttműködési módozataikat, szociális kapcsolattrendszerüket illetően.

Közkönyvtári hálózat

Északon, így Dániában is a nyilvános könyvtárak szolgáltatásai már a XX. század közepén lefedték a teljes lakosságot életkor és foglalkozási ágak szerint is. Fejlődésük a Dewey-féle szabadpolcos, az olvasók felé nyitott modellt követte. A közkönyvtárak és iskolai könyvtárak fejlődése szorosan összefügg, de (napjainkban is) két különálló alrendszer alkotnak. A XIX. században jelentek meg szerte északon az első többé-kevésbé nyilvános könyvtárak. A közkönyvtári rendszer kiépülésében az iparosodás és a városfejlődés játszotta a legnagyobb szerepet. A folyamat az 1960-as években zárult le. Ekkor már minden megye és helyi önkormányzat képes volt könyvtári szolgáltatásokat nyújtani polgárai számára. Az 1964-es törvény Dániában finanszírozási automatizmust léptetett életbe. A hetvenes évektől kezdve a közkönyvtárak finanszírozása helyhatósági feladattá vált. Eleinte címzett állami támogatás érvényesült; napjainkban (ahogy azt már korábban említettem) az adott önkormányzat dönti el, mennyit szán az államtól kapott összegekből e célra.

A könyvtári törvények - egyébként napjainkig ívelően - kiváló indikátorai a társadalom életét és a mindenkori művelődéspolitikát meghatározó attitűdöknek és társadalmi változásoknak. A törvénykezésnek mindmáig jelentős a kontinuitása. A parlamentek az időnként jelentősnek

mondható viták után, mindig kényelmes többséggel fogadták el a jogszabályokat. A közkönyvtári rendszer kiépülését és fejlődését alapvetően társadalmi konszenzus övezi. Az iskolai könyvtárak szabályozása mindig is az oktatásügy keretei közt zajlott. Dániában ma is az Oktatási Minisztérium látja el a felügyeletet az iskolai könyvtári hálózat felett.

A közkönyvtárak bibliográfiai, katalogizálási feladatainak ellátására először 1939-ben jött létre Dániában önálló intézmény. Többszöri névváltozás után 1991-ben vette fel mai nevét: Dán Bibliográfiai Központ (DBC). Ez a szervezet gondozza a nemzeti bibliográfiát (DANBIB), továbbá különböző tájékoztató és segédanyagokkal, szolgáltatásokkal látja el a könyvtárakat. Ma már részben a koppenhágai és a frederiksbergi önkormányzat, részben pedig könyvkiadók tulajdonolják. A retrospektív katalogizálás végeztével folyamatosan fejlesztett adatbázis az alapja a modern közkönyvtári portál katalógus és hozzáadott érték alapú szolgáltatásainak is. A nemzeti bibliográfiából kinőtt hálózatos portálrendszer fejlődése mindegyik északi országban hasonlóan zajlott le. Bár a dán példa kivételes a tekintetben, hogy a bibliográfiai alapú portálépítés inkább a nemzeti könyvtárak menedzselésével, az első hullámban kevesebb külső partner bevonásával zajlott le.

1949-ben létrejött a könyvkötészeti munkákat segítő szervezet, mely 1957-től vette fel a Dán Nemzeti Könyvkötészeti Központ (IBC) nevet, ez ma már magáncéggként működik, széles körű szolgáltatásokat nyújtva a közkönyvtári szférának (jóval túlnyúlva az eredeti funkción, pl. multimédia-szolgáltatói projektek bevezetésében is segít).

Érdeemes megjegyezni, hogy a közkönyvtárakat már az 1980-as években automatizálták, az integrált könyvtári rendszerek számos terméke jelent meg a piacon.

Még jóval az információs forradalom előtt találkozhattunk olyan jelenségekkel, amelyek hűen tükrözik az északiaknak a kultúrához, könyvekhez való viszonyát. Az 1970-es években itt alakultak ki először az ún. kombinált szolgáltató egységek, amelyek élelmiszerboltot, postát, gyógyszerterát és könyvtárat foglaltak magukban. Egy épületben, egy személy vezetésével működtek, kiegészülve a mozgókönyvtári szolgáltatással. Ez utóbbi alapjait a bibliobuszok jelentették, amelyeket rádiós összeköttetéssel láttak el az anyaintézménnyel. Azonnal lehetőség nyílt kérdezni, hogy hol van meg az adott dokumentum, és a legközelebbi járattal házhoz szállították. Így teljesen olvasóközpontú, házhoz járuló, rugalmas rendszert alakítottak ki. Ennek egy módosított elgondolása a kistelepülések boltjaiban kéthetente frissülő letéti könyvtárak működését irányozta elő. A cél egyértelmű: hosszú nyitvatartási idő, több vásárló, multifunkciós üzlethelyiség. Ehhez hasonló rendszer Norvégiában a fjordok szabdalta partvidéket a bibliohajós szolgáltatás, hiszen ott buszok helyett hajóval a legcélszerűbb szolgáltatni. Nemrég költségcsökkentés keretében ugyan napirendre került a szolgáltatás megnyirbálása, de a polgárok megvédték könyvtárhajóikat. S az sem számít meglepetésnek, hogy a szupermarketek köré tömörülő modern külvárosi üzletközpontok megjelenésével a helyi adminisztráció ügyfélszolgálat mellett a könyvtár is sok helyütt szerves része lett a kínálatuknak. Hiszen ott kell szolgáltatni, ahová a leginkább járnak az emberek. A falusi kombinált szolgáltatói alapelv így jelent meg modern nagyvárosi környezetben is. Természetesen itt a könyvtár és a boltok egymástól elhatárolt belső térben jelennek meg az üzletközponton belül, de könnyen útba esik a könyvtár vásárlás vagy szórakozás közben. Látható tehát, hogy a később ismertető modern elektronikus szolgáltatások egy adott társadalmi igényrendszerre épültek, s ez nagymértékben segítette gyors elterjedésüket. Az alapcélok már régen megvoltak, az optimális informatikai eszközrendszer kiépülése előtt is! Igen lényeges, hogy a törvényi szabályozások feladat- és célrendszerén csak akkora mértékben kellett változtatni, amekkora kihívást támasztottak az információs technika új vívmányai.

A rendszeresen publikált könyvtári statisztikákból is érdekes következtetések szűrhetőek le. Most a dán adatokat emelem ki, de a főbb összefüggések általában is érvényesek az egész észak-európai régióra.

A beszerzési, kölcsönzési arányok szempontjából a könyv és a nyomtatott anyag abszolút többséget képvisel. Sokszor elég nehéz elkülöníteni az alaptevékenységet és a promóciót. Ráadásul hirdetni, csak a legújabb szolgáltatásokat kell, a rendszeresen közkönyvtárba járó dánok (a lakosság 90 százaléka, északon általában is kétharmad körüli az arány) a "jó bornak nem kell cégér" közmondás igazságának megfelelően találkoznak a számukra szükséges újdonságokkal.

A legérdekesebb adat szerintem az, hogy az egy főre eső költség mérsékelt növekedése ellenére tapasztalható jelentékeny fejlődés! Az adatsorokból ennek titkát is meg lehet fejteni. A piaci alapú tevékenységek (információbrókerség, adatbányászat és társai) törvény általi propagálása korántsem maradt holt betű! A legmarkánsabb adat a saját könyvtári bevételek emelkedése 289 millió 350 ezer dán koronáról 300 millió 220 ezer dán koronára az 1998-2003 közti periódusban! Mindez egy olyan országban, ahol az alapvető szolgáltatások (beiratkozás, kölcsönzés) ingyenesek. A költségvetési intézményeket szigorú piacvédelmi szabályok szorítják arra, hogy ne élhessenek vissza költségvetési intézményi státusukból adódó védettségükkel. Míg nálunk a könyvtárak kiegészítő tevékenységeinek kiépülése jórészt még gyerekcipőben jár, ezek dániai jelentősége stratégiai fontossággal bír! Leginkább itt érhető tetten a dán könyvtári törvény által is emlegetett funkcióváltás a hibrid könyvtárak irányába. Az intézmények gondolkodásmódjának átalakulása szerencsésen ötvöződött a szabályozási keret korszerűségével. Mindehhez még a fejlett civil szféra és a civil-közszféra kapcsolatok innovatív fejlődése is hozzájárul. Mindennek következtében az állam kivonulása, az intézmények lehetőségeinek bővülése nem hogy visszaesést, hanem imponáló méretű fejlődést hozott magával! Persze el kell ismerni, hogy ez az állami támogatás még mindig a sokszorosa annak, mint ami a magyar állam jelenlegi teherbíró-képessége. Ám amikor a meghatározó gazdaságpolitikai diskurzus sokszor arról beszél, hogy a jóléti állam ideje lejárt, akkor számos példáját láthatjuk annak, hogy igenis tud haladni a korral. Alkalmazkodóképessége, a toleráns, nyitott, az újra fogékony társadalmi háttérrel, erősebb, mint sokan gondolják.

Ezzel függ össze az a tényező, hogy mivel rendkívül erős a könyvtárhasználati hajlandóság, így az információs korban szinte kínálja magát, hogy az államra irányuló (átláthatóságot növelő) demokratikus közéleti ellenőrző-tájékoztató funkció központi tere is egyre inkább az új modell szerinti hibrid könyvtár lesz. Ennek a tevékenységnek amúgy is széles hagyománya van Skandináviában (gondoljunk csak az ombudsmani tisztség svéd eredetére, amelyet a dánok is hamar átvettek). Iskolapéldáját láthatjuk annak, hogy a régi értékekből szervesen kinőve milyen új fejlődési pályára állhat rá egy társadalom (megfelelő gazdasági háttérrel persze). A kihelyezett könyvtári tevékenységekről, a "könyvtár házhoz megy" gondolatáról már az 1964-es dán törvény is szót ejtett, a feltételek most értek meg ennek minden eddiginél szélesebb körű megvalósítására. A következőkben egy, az egész részterületet átfogó, internetes szolgáltatás elemzésével fogom illusztrálni a fentieket.

A [bibliotek.dk](http://www.bibliotek.dk) (http://www.bibliotek.dk) közös dán közkönyvtári portál 2000 októberében indult meg. Kezdetben a célja a Dán Nemzeti Bibliográfia internetes közzététele és a katalogizálás szabványosítása volt. Minden ilyen szolgáltatás legfőbb nehézsége a dokumentum leírásának, az egységesített adatok kezelésének kérdésköre. A Dán Nemzeti Bibliográfia (DanBib) gyakorlatának szabványosítása lett erre a megoldás. Hatalmas munkát jelentett a korábbi közös katalógusok harmonizálása a DanBib-bel (azonos művek különböző példányainak összegyűjtése stb.). Az új egységes bibliográfiai rekordok felállításakor 1,2 millió (kétszeri ellenőrzés után) feleslegessé vált rekordot töröltek. A keresés pontosságát a keresőszóhoz, kifejezéshez hasonló szavak keresésével bővítik. Jelenleg tárgyszó, keresőkifejezés, szerző, dokumentumhordozó anyag és évszám mezők szerint kutathatunk.** Emellett elkészült az azonos dokumentumok többféle kiadásának egységes kezelése is. A

Z39.50 protokoll segítségével a rekordok kölcsönzési státusai is elérhetővé válnak. A bibliotek.dk természetesen gyűjt minden világhálón fellelhető, a DanBib gyűjtőkörébe tartozó információt is (publikációk stb.).

Emellett, egységes internetes lekérdező felülettel elérhetővé teszi az összes közkönyvtár anyagát (könyv, folyóirat, szemlélő folyóirat, folyóiratcikk, CD, CD-ROM, DVD, videoanyag, hangos könyvek, tudományos publikációk).

A másik alapvető cél a részletes paraméterezhetőség volt, hogy egyetlen könyvtárnak se kelljen olyan feladatot vállalnia, amelyet nem tud teljesíteni. Ennek megfelelően az egységes kezelőfelület alatt eltérő felhasználói jogosultsággal, egyedi intézményi könyvtári szolgáltatásokkal és funkciókkal találkozhatnak az egyes könyvtárakhoz tartozó tételek kiválasztásakor (pl. valahol lehet videoanyagot kölcsönözni az illető intézmény ellátási körzetén kívülről is, valahol nem).

A harmadik fő cél a felhasználó-központúság. Az ügyfél kiválasztja a dokumentumot, s azt, hogy hol akar hozzáférni. A rendszer pedig megállapítja a legracionálisabb és leggazdaságosabb elérési útvonalat. Mára már a közkönyvtárközi kölcsönzés rendszere is egybeforrt a portál működésével (minimum heti háromszor indulnak az egész országot átszelő könyvtárközi járatok, de az önkormányzatok a saját költséjükre rendelhetnek sűrűbb kiszolgálást is), az egész mögött elektronikus fizetési konstrukció áll.

A rendszerhez csatlakozott néhány, a közkönyvtárakkal való koordinációban nagy szerepet játszó könyvtár is (pl. a nemzeti könyvtári ranggal is bíró Árhusi Egyetemi és Nemzeti Könyvtár). A Dán Bibliográfiai Központ gondozza a katalógustartalmat. Az egyes könyvtárak saját katalógusai is elérhetőek persze a megfelelő linkgyűjteményen keresztül. Ráadásul a szolgáltatás dán-angol kétnyelvű üzemmódban érhető el a böngészőprogram nyelvének megfelelően.

Hasonló komplex portálok az összes északi országban elérhetők hasonló felépítményben és többnyelvűen, Finnországban például három nyelven (finn, svéd, angol).

Ha már van közös szolgáltató felület, akkor felmerül a beiratkozás egységesítése is. Norvégiában és Izlandon már folytak is kísérletek a chipkártya alapú közös olvasójeggyel, ahol a felhasználói adatokat csak egyszer kell rögzíteni, ehhez tölti hozzá minden könyvtár a saját speciális (kölcsönzési, azonosítási stb.) információit. Általában a társadalombiztosítási kártya szolgál jelenleg közkönyvtári olvasójegyként is (Dánia, Svédország, Norvégia).

Ma már a külső szolgáltatók bevonásával a portál felületéről meg is lehet vásárolni a forgalomban lévő dokumentumokat, egyetlen linkkel eljutva az áruházakhoz. Ugyanilyen könnyen kapcsolták a portálba a Google információszolgáltatásait (térképen megnézem pl., hol van az adott könyvtár) és egyéb mást (pl. filminformációs szolgáltatások) is. A szolgáltatásokhoz vezető kapcsolatok minden adott tételnél megjelennek.

Ezen felül a portálhoz csatolva még számos közös közkönyvtári szolgáltatás érhető el. A portáljelleg a leglátványosabban a kapcsolt szolgáltatásokkal jelenik meg. On-line tájékoztató szolgálat működik a <http://www.biblioteksvagten.dk> webhelyen (hasonló az OSZK LIBINFO-hoz). Itt munkaidőben on-line csevegés útján is lehet társalogni a könyvtárosokkal. Minden kérdésre 24 órán belül válasz kell, hogy érkezzon! Az angol felület segítséget nyújt az egyéb oldalakon történő dán nyelvű tematikus keresésben.

A <http://www.fng.dk> - Danish Net Guide oldalain 90 könyvtáros gondozásában épülő linkgyűjteményt találunk. A sporttól a betegségekben át az álláskeresésig, a legváltozatosabb témákban mintegy 3500 link érhető el.

A speciális igényekkel jelentkezők kiszolgálása

A nyilvános könyvtárak Dániában egyformán kell minden korosztályt szolgálnia, ahogyan erről már korábban is szó esett. A felhasználóközpontúság alapvető eleme a speciális életkori, etnikai-kulturális igényekkel rendelkezők, érzékszervi fogyatékoságúak kiszolgálása a hagyományos és a virtuális könyvtári térben egyaránt.

A virtuális világban is ki kell szolgálni tehát a gyermek és ifjúsági korosztályt. Minden nyilvános könyvtárnak kötelező gyermekrészleget fenntartania. Erre épült rá virtuálisan a <http://www.dotbot.dk> címen az internetes gyermekkönyvtári szolgáltatás. De megemlíthető a felnőttel és a társakkal való on-line társalgást nyújtó Ask Olivia (Kérdezd Olivíát), illetve a finn könyvtári macskával (Kirjatti) villogó finn gyermekkönyvtári projekt is. A könyvtárak kulcsszerepe van az internethasználat kultúrájának elsajátításában. Most adtak ki új szakmai ajánlásokat a gyermekkönyvtári tevékenység kapcsán. Ezek kiemelik hogy a gyermekkönyvtárak harmonikus és holisztikus készség és képességfejlesztésre kell törekednie, szoros együttműködésben az iskolai könyvtárakkal. Hatóköre kiterjed az összes audiovizuális módon befogadható információra. A könyvtári tereket úgy kell átrendezni, hogy az irodalmi élmények befogadása mellett minél több aktív, több érzékszervet igénybe vevő tevékenységre nyíljon tér. Az információs dzsungelben eligazodó, a különféle technológiai eszközöket éretten használni képes, emellett társadalmilag is művelt emberkép lebeg a szemük előtt. Az irodalom világa mellett azzal egyenrangúan így megjelenik az új információs környezet is.

Szintén speciális társadalmi csoportot szolgál a <http://www.finfo.dk> webhely. Itt azonban a kultúra és a nyelv a fő tényező. A nemzeti és etnikai csoportok és csoportokról szóló közhasznú információk tárhelyei találhatóak itt. Fenntartója az Állami és Egyetemi Könyvtár keretében működő Bevándorlók Irodalmának Központi Könyvtára. Az információs témakörök a jogok, a kötelezettségek és a lehetőségek körül forognak. (Fő témák: Újonnan jöttek Dániában, Társadalombiztosítás, Munkaügy, Kultúra, Oktatás, Társadalom, Társadalmi/Civil szervezetek.) Itt egy teljesen újszerű közhasznú információs szolgáltatásról van szó, amely 14 nyelven hozzáférhető: dánul, albánul, arabul, a délszláv nyelveken (szerb, horvát, bosnyák), angolul, franciául, kurdul, perzsául, tamilul, törökül, urduul és vietnamiul. Természetesen a különböző nyelvű oldalakon az adott népcsoportokhoz szóló célzott információk is olvashatók. De régiók szerint elkülönítve is találunk tudnivalókat. Emellett helyet kapnak a nemzetközi linkek is. Kulcsszerepe van e webhelynek az emigránsok beilleszkedésének segítésében. Igaz, hogy tudományos jellegű könyvtár menedzseli, de funkciója közkönyvtári jellegű (az új törvény által szorgalmazott hibrid könyvtár mint információs és menedzselő központ ideájából adódik).

Hasonló funkciói vannak a svéd [biblioteket.se](http://www.biblioteket.se) (<http://www.biblioteket.se>) portálnak is, amelyet a Stockholmi Városi Könyvtár üzemeltet. Kifejezett célként jelenik meg a soknemzetiségű nagyvárosi környezet többnyelvű kiszolgálása, olyan fizikai terek létrehozása a főkönyvtárban, illetve virtuálisan, amelyek segítik a bevándorlók beilleszkedését a svéd társadalomba, valamint fórumként szolgálnak a bevándorlók csoportjai közt, meg a bevándorlók és a svéd lakosság közt is.

Röviden szót kell ejtenünk a hagyományos nemzeti kisebbségeket érintő könyvtári ellátási modellekről. A német-dán határ mindkét oldalán kormányközi megállapodással megalapozott kulturális ellátórendszer épült ki a kisebbségek kiszolgálására. Ez egyben hídként is szolgál a két ország között. A nemzeti kisebbségek könyvtárai (illetve kombinált kulturális intézményei) ugyanis egyaránt integrálódnak a német és a dán szolgáltatási környezetbe. Így válik lehetővé, hogy a dél-schleswigi dán nagyjából ugyanazokat a dán közkönyvtári szolgáltatásokat megkapja a határ menti német területeken, mintha a határ dán oldalán élne, s ez persze így működik a túloldalon is. A költségek kétharmad-egyharmad arányban oszlanak meg az anyaország és az állampolgárságot adó ország között.

A másik érdekes modell a lappok (számik) könyvtári ellátása. Itt igazi összkandináv jellegű tevékenységről van szó, hiszen a finn, svéd és a norvég kulturális intézményrendszer ezirányú programjait is egymásba integrálták. A fő cél a számi nyelvű írásbeliség erősítése, az irodalom terjesztése. Ezt a feladatot bonyolítja a számos dialektussal rendelkező, kevésbé egységesült számi nyelv jellege is. Az utóbbi időben az identitásmegetartás és -erősítés terén sikerült eredményeket felmutatni.

A harmadik főbb speciális igényű csoport a különféle mentális, illetve érzékszervi fogyatékkal küzdők csoportja. Az ő kiszolgálásuk is kiemelt feladat az esélyegyenlőség jegyében. Svédországban 2010-ig szóló akcióttervet fogadtak el a mozgáskorlátozottak előtti könyvtárhasználati akadályok lebontásáról, s e társadalmi réteg intenzív bevonásáról a könyvtárhasználatba. 1997-ben látott hozzá a Svéd Kulturális Nemzeti Tanács (állami szakosított háttérintézmény), hogy megvizsgálja, milyen új technikai eszközökkel lehet segíteni a kulturális szolgáltató intézmények akadálymentesítését, s általában a mozgássérültek intenzívebb bevonását a kultúra világába.

A különböző kulturális szektorokhoz kapcsolódva bizottságokat állítottak fel, amelyek aktívan ösztönzik és felügyelik a mozgásukban korlátozottakra vonatkozó szakmapolitikai célkitűzések érvényre jutását. A könyvtárügyben mindez úgy jelenik meg, hogy megyei és regionális könyvtárak szintjén indítanak továbbképzéseket, tanfolyamokat. Kalauzokat készítenek, útmutatást adnak az akadálymentesítéshez és a speciálisan testreszabott szolgáltatások meghonosításához a könyvtári intézményeknek. 2001-ben minden intézménynek jelentést kellett írnia arról, hogy a saját hatáskörében milyen tevékenységeket tervez e tárgykörben. Helyi tervek születtek, amelyek az adott kívánalmaknak megfelelően sok mindenre kitértek, az építészeti átalakításoktól a bibliobuszos mobilkönyvtári szolgáltatások fejlesztéséig. Sokszor kiderült, hogy nem is szükségesek helyi szinten nagy összegek a könyvtárhasználat előmozdítására. Elég megépíteni egy speciális rámpát, pihenőhelyeket kialakítani a lépcsőfordulóknál, jobban láthatóvá tenni a különböző közlekedési jelzéseket - mind apró, mégis igen lényeges segítséget jelenthetnek a fogyatékkal élők számára. Persze a nagyobb volumenű átalakítások is tervezhetővé váltak az éves költségvetésbe a támogatásoknak köszönhetően. Kiemelt figyelem irányul azokra a mozgásszervi fogyatékosokra is, akiknek az írás jelentős gondot okoz. Mind a digitális, mind a nyomtatott információkat olvasható és hangos formában is igyekeznek közzétenni nekik, minél egyszerűbb, közérthetőbb nyelvezettel. A könyvtárhasználati útmutatóknak arra is ki kell térniük, hogy a különböző fogyatékosági fokokkal élők hogyan vehetik igénybe a különféle szolgáltatásokat. Mint speciális célközönségnek külön programokat is szerveznek számukra, illetve felkészítik a könyvtári személyzetet arra, hogy a felmerülő problémáikat mihamarabb orvosolni tudják.

Fontos megjegyezni, hogy a fő cél a társadalmi integráció! A fogyatékosokat épp úgy speciális igényekkel rendelkező felhasználói csoportnak fogják fel, mint a társadalom egyéb szegmenseit (pl. gyermekek, etnikai csoportok). Kiszolgálásuk szerves része a mindennapi könyvtári munkának és a fejlesztési terveknek ugyanúgy, mint bármely más társadalmi csoporté. A fő cél tehát az izoláció helyett a közös társadalmi fórumként, érintkezési helyként szolgáló könyvtárban a megfelelően egyenrangú pozíciójuk biztosítása.

A vakok számára is szerte az északi régióban a Braille-alapú dokumentumokra és a hangoskönyvekre alapozott speciális ellátórendszert hoztak létre, amelyet általában nemzeti könyvtári rangú intézményből irányítanak.

A legújabb szolgáltatások a közösségformálás, információszerzés és a szórakozás jegyében

A közkönyvtárak számára új kihívásként jelenik meg a közösségépítésben való aktív részvétel. Egyrészt rá kell venni az embereket, hogy továbbra is használják a könyvtár fizikai tereit, másrészt újfajta módokon ösztönzik a távhasználatot is.

A könyvek mellett egyre jobban teret hódít az audiovizuális médiahordozók kölcsönzése. A kiadókkal kötött átfogó megállapodások keretében lehetőség nyílt olyan üzleti-szolgáltatási modellek kialakítására, amelyek ingyenessé teszik a CD-, DVD-kölcsönzést, továbbá Dániában beindult a virtuális zenei könyvtári szolgáltatás is (<http://www.netmusik.dk>). A résztvevő közkönyvtárak fenntartóikon keresztül járulnak hozzá a költségekhez. A saját felhasználói adataival bejelentkező könyvtártag így on-line kölcsönözhet másolásvédett zenét, amit a számítógépen hallgathat, vagy akár kölcsönözhet a könyvtárból a másolásvédett zenét kezelni képes hordozható lejátszót is. A zene mellett egy másik szolgáltatás keretében hasonló módon megkezdték a hangoskönyvek szolgáltatását is egy közös dán-svéd kezdeményezés keretében. Norvégiában és Dániában a könyvtárak közti zártláncú filmes hálózat kiépítésén is gondolkodnak.

A szöveges információk terén is hódít a távhasználat. Az e-book kölcsönzés terén is közös dán-svéd szolgáltatás révén lehet másolásvédett elektronikus könyveket olvasni számítógépeken, illetve kompatibilis hordozóeszközökön.

A könyvtárak igyekeznek rácsatlakozni azokra a virtuális közösségi szolgáltatásokra (pl. MySpace, Facebook), amelyek közösségteremtő erővel bírnak. On-line vitaklubokat, irodalmi fórumokat szerveznek, beépítik katalógusukat a közösségi felületbe. Dániában könyvtári, a YouTube-hoz hasonló videomegosztó szolgáltatást hoztak létre, ahová mindenki feltöltheti saját alkotását. Sok könyvtár épületében azt is megtanulhatja, hogyan kell elkészítenie.

Ezzel át is tértünk könyvtár fizikai tereire. A könyvek használatának visszaszorulásával egyre inkább előtérbe kerül a könyvtárnak mint közösségi térnek a funkciója. Itt a felhasználó megtalálja az őt érintő közösségi, közéleti, közhasznú információk gazdag körét - informálódhat, vitatkozhat, társadalmi életet élhet. Az audiovizuális szobák vagy a manuális tevékenységekre serkentő terek pedig a nívós szórakozás esélyét adják meg. Egyre hangsúlyosabban jelenik meg a könyvtárak közhasznú képzési szerepköre (számos tanfolyam, foglalkozás indul, ezek információs hátterét a könyvtár állománya és szolgáltatásai adják). Míg a személyre vagy speciális csoportokra szabott szolgáltatások, tanfolyamok növelik a társadalmi szakadozottság veszélyét, ugyanakkor a könyvtár fórum jellege találkozási lehetőségeket teremt. Az észak-európai könyvtár személyre szabott szolgáltatások és a közösségi élmény összhangját próbálja megteremteni a fizikai és a virtuális térben egyaránt.

Az északi országok könyvtárügye az új információs kor kihívásai között - szakdolgozat <http://www.mek.oszk.hu/03400/03465/index.phtml>

Északi könyvtárügyi blog (a szakdolgozat lezárása utáni aktuális információkkal): <http://nemethmarton.klog.hu>

**

http://www.bs.dk/index.ihtml?side=http://www.bs.dk/vis_pub.ihtml?id=1462__fil=http://www.bs.dk/english/biblo.htm