

# **Voit Pál: Vázlat egy XXI.századi könyvtárképhez. Fenntartható fejlődés a kultúrában**

„Az életnek értéket csak a szolgálat adhat, amellyel az emberek ügye felé fordulunk.”  
(Márai Sándor)

A különböző kulturális intézménytípusok közönségkapcsolataik erősítésére, új használói csoportok vonzására hagyományos tevékenységüket kiterjesztik a „közművelődés”, az élethosszig tartó tanulás, a játszva, szórakozva megvalósítható ismeret- és tudásbővítés irányába, s így a komplex információs, kulturális, oktatási, kutatási, szakmai szolgáltató és közösségi központok kialakítása jelenti a jövőt. A hagyományos értelmű közművelődést felváltja a kultúra fenntartható fejlesztése, ami azt jelenti, hogy a hagyományos kulturális tárgyi (könyv) és fogalmi (olvasás) értékek megőrzése és az intézménytípusok fenntarthatósága érdekében az egyes szakterületek olyan szolgáltatásokat építenek be a működésükbe, mint a digitalizáció, az elektronikus információszolgáltatás, az e-közigazgatás és az élő, aktív szabadidős-ismeretterjesztő programok szervezése. Ez két pólusú fejlesztést jelent, amely szerint egyrészt mindent megtesz az intézmény, hogy olyan digitalizált adatbázisokat hozzon létre (könyvtári, múzeumi, levéltári, műemléki, nemzeti értékek), amelyek távolról, akár otthonról is elérhetők, ugyanakkor olyan intézményhez kötött programokat kínálnak, amelyek az élményszerzést élővé teszik, a magányos elektronikus használat lehetőségén túl a közösségi, családi élményszerzést is támogatják.

## **XXI. SZÁZADI TÁRSADALMI VESZÉLYEK**

1. Az otthoni elvonultság, a családon belüli elmagányosodás erősödése, a mértéktelen számítógép és internethasználat, a virtuális társasjátékok mint legfőbb szórakozási, feszültséglevezetési és sikerélményforrások.
2. Jelentős tömegek számára digitális szakadék képződik az infrastruktúra és képzettség hiánya nyomán létrejövő digitális írástudatlanság miatt. A leszakadó rétegek az információs társadalom szolgáltatásairól, a kormányzati, közigazgatási kommunikációról lemaradnak.
3. A fiatalok eltávolodása a magyar nyelv irodalmi használatától a telematikai eszközök egyszerűsített, sajátos nyelvi kifejezései miatt, amelynek következménye a redukált tudás. Az iskolapadból kikerülve ez a veszély tovább fokozódik.
4. A globalizációs szegények számának növekedése, a céltalanság, a reményvesztettség, a magányosság, a feleslegesség érzésének eluralkodása nagy tömegekben.

## **A FENNTARTHATÓ KULTÚRA VÁLASZAI**

1. A „minden háztartásba szélessáv” program helyett (amelynek kiépítésére vállalkozói oldalon sincs komoly akarat, [csak a működtetésre]) minőségi közösségi integrált intézmények létrehozása– elsősorban a vidék felzárkóztatását és versenyképességét szolgálva –, ahol kiemelt minőségű (lakossági) szolgáltatások is vannak.

2. Az e-közigazgatás döntően és alapjaiban könyvtári intézményrendszerbe helyezése a digitális esélyegyenlőség megteremtésének leghatékonyabb útja.
3. A fiatalok számára, igényeikhez igazodó, szórakoztató kulturális időtöltést kínáló környezet biztosítása, amelynek része a környezettudatos nevelés, a magyar nyelv és irodalom értékeinek közvetítése.
4. A kulturális intézmények szociális funkciójának erősítése infrastruktúrálisan és emocionálisan; aktív és passzív időskorúak, hátrányos helyzetűek, kisebbségek támogatása.

### **Az értékteremtés új dimenziója**

Akár elismerjük, akár nem, az információs társadalom égisze alatt élünk, működünk, és az elkövetkező évek munkája, fejlesztései is erről szólnak. Talán már közhelynek számít – és nem csak szakmai berkekben –, hogy az információs társadalmi elvárásnak megfelelően a könyvtárak legfontosabb feladata az információközvetítés, és a könyvtári intézményrendszer valamennyi tagjának fejlesztése az információt szolgáltató központok irányába kell haladjon.

A könyvtárak több olyan sajátossággal is bírnak, amelyeket nem használnak ki eléggé. Az egyik az élethosszig tartó tanulás paradigmája által felkínált lehetőség mentén képződik, amely azzal kezdődik, hogy az oktatás szinte automatikusan betereli a fiatal állampolgárokat a könyvtárba. A könyvtárak lehetősége abban van, hogy a képzettségüket megszerzőket ott tartsák használóik sorában. És ez nemcsak könyvtári érdek, hanem társadalmi érdek is. Ehhez az értékteremtésnek olyan ki bővített dimenzióit kell feltárni, amelyek a könyvtárat több funkcióban használó olvasói attitűdöt szolgálják ki, amelyekben a használó egyszerre van jelen tanulási, művelődési, szórakozási igényével, és ezt lehetőleg egy helyen szeretné kielégíteni, nem utolsó sorban az időtényezőt is figyelembe véve. Ezek a fiatalok már egész életüket számítógépek, videojátékok, digitális zenelejátszók, mobiltelefonok és más hasonló eszközök között töltik, ezért másként gondolkoznak és viselkednek, mint elődeik – viszont olyan oktatási környezetbe kerülnek, amelyet még nem nekik terveztek. Azonnali beteljesülésre, azonnali élvezetre vágnak, amit a médiától és a globális szolgáltatásoktól meg is kapnak. Ebben a környezetben hajlamosak azt gondolni, hogy az információval tudást is szereznek. Az információ azonban a pillanatnyi helyzetek megoldásában segít; a tudást gondolkodással – befektetett energiával – lehet megszerezni.

Az értékteremtés új dimenziója olyan lehetőségeket is jelent, mint az információk személyre szabott közvetítése, akár vizuálisan, akár elektronikusan vagy a virtuális közegben segítséget adva az internetes káoszban való eligazodáshoz úgy, hogy az információból valódi tudás legyen. Ugyanakkor egyre hangsúlyosabb feladat a könyvtár szociális funkciójának megfelelő tartalommal történő kitöltése. A könyvtár a társadalmi felzárkózás alapintézménye, és mint ilyen, küldetésénél fogva eszközeivel, módszereivel, légkörével segíteni tudja a hátrányok leküzdését, az esélyegyenlőséget.

A komplex könyvtári modellhez vezető úton is jelen van a közkönyvtári filozófia, az olvasó szabadsága, ami szabad hozzáférést, könyvtárhasználatot jelent – természetesen megfelelő formai szabályozás mellett. És jelen van a könyvtár szabadsága, amely a hozzáadott érték kifejeződését jelenti a fogyasztóelvű keresleti rendszerben a különböző szintű szegmentált olvasói igények kielégítésére létrehozott szolgáltatásokért. Ma már nem elég – elsősorban az információs társadalom kísérőjelenségei miatt – a passzív, követő könyvtári szemlélet, hanem proaktív, előrelátóan cselekvő, illetve preaktív, a változásoknak elébe menő vezetési stílusra van szükség a könyvtárakban.



## Felhasználóközpontú szemlélet

A ma embere minden, számára fontos releváns információt azonnal akar birtokolni, ésehhez az igényhez alkalmazkodnia kell a könyvtárának is, ha társadalmilag elismert szereplő akar lenni. Ugyanakkor soha nem volt olyan nagy szükség az információhordozók által preferált „nyelvsilányítás” ellenében a valóságos tudás egyéni és közösségi kialakításának támogatására, mint napjainkban.

Szeretném mindenekelőtt leszögezni, hogy felfogásomban, amikor piaci szemléletről beszélek, akkor ennek könyvtári vetülete nem a „megfizethetetlen” térítéses szolgáltatásokban való gondolkodást jelenti. Nem az üzleti alapon történő könyvtárvezetést, mert annak nincs létalapja. Nem a művelődni vágyó „kisemberről újabb bőr lehúzását”, hanem a könyvtárhasználói igényekhez igazodó szolgáltatást, amely korosztályi, foglalkozási, érdeklődési körű szegmentációt tükröz. Valamint azt, hogy a könyvtár vezetésének mikrokörnyezeti vonatkozásban az ár-érték viszonyt a döntéseiben mindig szem előtt kell tartania! És még egy fontos dolog: térítéses szolgáltatást csak megalapozottan, széleskörű igényfelmérés után szabad bevezetni.

Ezen a témán egyébként időről időre a könyvtárosok is szeretnek – vagy kénytelenek? – vitatkozni. Azon, hogy általában mi a könyvtár feladata, és ennek a feladatnak hogyan tegyen eleget egy-egy intézmény a jelenlegi gazdasági, társadalmi körülmények között. Persze nincs itt semmi újdonság a feladatok körül, ez már leíródott a különböző jogszabályi szintektől (könyvtári törvény) kezdve a tankönyvi megfogalmazásokon át az intézményi szabályozásokig, és ezeknek megfelelően minnek-kinek ízlésére, fantáziájára, hivatástudatára és képességére van bízva, hogy mit gondol ezekből megvalósíthatóknak. Mindez vonatkozik könyvtári szakemberre és fenntartóra egyaránt.

Egy-egy ilyen vita kapcsán azonban rendszerint két szélsőségesnek is mondható felfogás rajzolódik ki. Az egyik szerint a (köz)könyvtár nem piaci szereplő, a könyvtártól nem várható el költséghatékony működés, és kizárólag állami feladat források áramoltatása erre a területre, mert a könyvtárak feladata nem piaci információs igények kielégítése, hanem kulturális (köz)szolgáltatás végzése közpénzből. A másik nézet a korszerű vállalatirányítási módszereket, költséghatékonyt, profitorientált szemléletet, racionális tervezést és a gyűjteményi szemléletet mellőző „készletgazdálkodást” vár a könyvtáraktól, esetleg külföldi példákra hivatkozva. Pedig mindenki tudja – külföldön is – hogy tisztán ilyen könyvtár nincs, mint ahogy olyan sem lehet, amelyikben egyáltalán nem lenne szerepe a piaci szemléletnek.

Napjainkban a piaci viszonyok óhatatlanul jelen vannak a könyvtárak világában. A nem ingyenes könyvtári tagságon már túltette magát mindenki. A könyvtárak figyelik a konkurencia fénymásolási árának változásait és alkalmazkodnak hozzá. Amelyik könyvtár követi a kor változásait, az a könyveket nem kizárólag egy kereskedőtől szerzi be, hanem folyamatosan versenyezteti a különböző kiadókat, szolgáltatókat, terjesztőket. Online rendelnek, mert úgy olcsóbb, és postaköltséget takarítanak meg logisztikai szemlélettel. Az informatikai szolgáltatásokért és az adott személyre irányuló szolgáltatásokért is térítést kérnek – amit a technikai fejlődés is támogat. Egy friss példa: az EBSCO – majdnem minden könyvtárban ingyenesen elérhető – külföldi tartalomszolgáltató újdonsága: személyre szabottan, a felhasználó számára e-mailben érkező témafigyelés és (bizonyos típusú) mobiltelefonokkal való keresés lehetősége az adatbázisukban.

A technikai fejlődés iránya adott, és ne feledjük: az Európai Unió rendszerében a könyvtár mint intézmény nem a kulturális tevékenységek csoportjába, hanem az információs társadalom szektorába tartozik. Ez azt jelzi, hogy a gyűjteményszemléletű bibliotéka intézménykarakterét az európai jövőképben a szolgáltatási irányultságú, elektronikus információs központ missziója váltotta fel.

## **A komplex könyvtár**

Úgy tűnik, sokak számára nem világos eléggé, hogy a könyvtárak számára a közfeladatok ellátása és a piaci szolgáltatások együttes működtetése több lehetőséget kínál, hogy bizonyítsák értékeiket és értékteremtő képességeiket. Sokoldalúságukat mi sem igazolja jobban, mint az, hogy „egy személyben” képesek arra, hogy az emberi szükségletek rendszerének minden szintjén keletkező igényeket elégítsenek ki.

## **Miről is van szó?**

Abraham Maslow (1908–1970) amerikai pszichológus a sikeres embereket tanulmányozta, és abból indult ki, hogy mindenki boldog akar lenni. Az emberi szükségletek rendszerében öt alapvető igényszintet határozott meg és egy piramis formában ábrázolta. A piramis talpán a fiziológiai, majd a biztonság iránti igények, a felette lévő szinteken az elfogadás, majd a megbecsülés iránti igény, végül a piramis csúcán az önmegvalósítás igénye fogalmazódik meg, amelynek része a tudás és az esztétikai igényszint. A maslowi logika szerint a szükségletekhez a hiányérzeten keresztül lehet eljutni, és a következő szintre történő fellépés feltétele az adott igényszint bizonyos mértékű kielégítése.

A több mint fél évszázada felállított tétel alapján kidolgozott komplex könyvtári modell bemutatja, melyek azok a könyvtári sajátosságok, amelyek választ adnak e speciális terület fogyasztói igényeire, amelyek kielégítése a modern könyvtár feladata.

A következő oldalon látható táblázat azt mutatja, hogy a könyvtárak milyen módon képesek a különböző igényszinteken keletkező állampolgári szükségleteket kielégíteni, akár a maslowi elv szerint hierarchikusan építkezve, akár egyidejűleg.

Igényszintek	Maslowi értelmezés	Könyvtári tartalom
Biológiai, fiziológiai szükségletek	evés, ivás, alvás, hőmérséklet, egészség	azonnali információs igények; alap/közhasznú információk; e-közigazgatás; elektronikus ügyintézés; céginformációk; az esélyegyenlőség helyszíne
Biztonság iránti igény	rend, nyugalom, veszélymentesség, kiszámíthatóság	demokratizmus, ügyfél-egyenrangúság, követhető, egyértelmű, mindenkire egyformán vonatkozó szabályok; dokumentumok könnyű, világos elérhetősége, rend, tisztaság; védettség a „világ zajától”, politikamentesség
Társadalmi kötődés, szociális szükségletek	szeretet, barátság, közösség, valahová tartozás	otthonos légkör; jó könyvtáros-olvasó kapcsolat; szellemi kikapcsolódás, társadalmi érintkezés és időtöltés helyszíne
Önértékelés, megbecsülés iránti igény	siker, eredmény, önbizalom, érvényesülés, elfogadottság	olvasók képzése, tréningek, tanfolyamok, foglalkozások nyújtása; felhasználóképzés
Tudás és megértés igénye	megismerés, megértés, tudás	ismeret, tudás, szakértelemszerzés helyszíne
Esztétikai igény	szépség, műélvezet, harmónia	irodalmi, képzőművészeti, filmalkotásokon keresztül esztétikai élményszerzés; lelki feltöltődés helye
Önmegvalósítás igénye	szenvedély, aktivitás, ötletek, saját lehetőségek kihasználása, fejlesztése	alkotó munka kiszolgálása, készség- és személyiségfejlődés segítése; tudományos tevékenység támogatása

A ma és a közeljövő könyvtárának tehát minden igényszinten szolgáltatni kell, amiben kiemelt szerepe kell legyen az e-közigazgatás országos rendszerében való részvételnek. Mindig a legtöbbet, ami erejéből telik: van olyan, amit pénzért, piaci szemlélettel, és van, amit ingyen, közfeladatként. Cél a komplex könyvtári szolgáltatások létrehozása és működtetése, a könyvtár profiljának, küldetésnyilatkozatának, gyűjtőkörének és nemkülönben az olvasói és a fenntartói igényeknek megfelelően.