

Közönségkapcsolatok, könyvtári márkanév, civil munka és a szakmai tartalom egyensúlya az észak-európai országokban

Érdeemes és tanulságos kitekintenünk időről-időre az észak-európai országok könyvtáros egyesületeinek célkitűzéseire, gyakorlati munkájára. A legfőbb kihívások, amelyek őket érintik, európai, sőt bizonyos elemeiben globális szintűek. Napjainkban a hagyományos könyvtárkép az alapjaiban kérdőjeleződik meg. Az elektronikus szolgáltatások robbanásszerű térhódításával egy időben kényszerül rá mindenütt a szakma arra, hogy a könyvtárnak mint fizikai térnek a funkcióit újrafogalmazza. Egyre többen hozzák szóba nálunk is a „harmadik hely” koncepciót, amely a fizikai térben zajló szakmai átalakulási folyamat egyik fontos vetülete¹. Az újrafogalmazott, ugyanakkor stabil alapértékekkel, identitással bíró könyvtári szféra intézményeinek, szolgáltatásainak pedig a társadalom irányában interaktív módon kell megjelennie. A fő cél, hogy a közpolitikai, szakmapolitikai erőterben a saját felhasználói legitimálják a könyvtárakat mint intézményeket, illetve a könyvtárosok munkáját. A cél eléréséhez pedig mindenhol elengedhetetlen „kitalálni” a könyvtárat mint márkanévet. A különféle könyvtáros civil szervezetek pedig kommunikációs stratégiáikból levezethető cselekvési programjaik révén eredményesen pozícionálhatják ezt a könyvtári márkát. Könyvtáros szemmel a szakma erejének és önbecsülésének fejlesztésére kell irányulnia a fő figyelemnek. A külső társadalmi térben pedig minél vonzóbbá kell tenni a könyvtárat mint márkanévet, a mögötte rejlő szolgáltatási kínálattal együtt. A növekvő felhasználói vonzerő, a márkanév súlya pedig fontos adalékként szolgálhat a döntés-előkészítő folyamatban való szakmai álláspontok artikulálása és érvényesítése során.

A könyvtáros civil egyesületek az egész észak-európai régióban a felsorolt általános célkitűzések jegyében fogalmazzák újra stratégiájukat, és vezetnek le abból konkrét cselekvési terveiket. A **Finn Könyvtár Egyesület** stratégiájának fő hívószavai például a demokrácia erősítése, a nyitottság, a kommunikáció, az egyenlőség és a nyilvánosság, az átláthatóság. A könyvtárosegyesület munkáját társadalmi szinten nyitottabbá, átláthatóbbá kívánják tenni.² A könyvtáros szakma hangjának erősebb megjelenését tükrözik az intenzívebb belső szakmai tevékenység révén a külső kommunikáció, a könyvtárügy társadalmi szerepkörének, hatóerejének intenzív tudatosításával, valamint a helyi, kisközösségi szakmai ügyek mellett történő kiállással. Az egyesület fő feladatának a könyvtárak tudományos és kulturális jelentőségének megőrzését tekinti, amelynek legfontosabb eszközeként a könyvtárosok szakmai kompetenciáinak erősítését jelöli meg. A kommunikáció hatókörének három fő irányát vázolják fel. A könyvtárosok számára az intenzív

szakmai segítségnyújtáson, a biztos háttér megteremtésén van a hangsúly. Második fő célcsoportként a különféle közéleti, szakmapolitikai szinteken lévő döntéshozó, döntés-előkészítő emberek szerepelnek. Őket kellő szakmai súlyú, releváns információkkal kell ellátni munkájuk segítéséhez. A harmadik, a legnagyobb célközönség pedig a felhasználók sokasága. Velük kapcsolatban a legfőbb célkitűzés, hogy a lehető legkényelmesebben érhessék el a könyvtár szolgáltatásait, ezen keresztül a lehető legnagyobb közösség részesülhessen a könyvtár szolgáltatásai által nyújtott kulturális közjavakból. Az egész stratégiát átlengi a kooperáció hívószava: szoros együttműködés kell a könyvtáros szakmán belül a szakmai munka eredményességének fokozására, a felhasználók eredményes megszólítására, nyomásgyakorló erejük kihasználására, valamint a döntéshozók felé irányuló, szakmai tekintélyen alapuló nyomásgyakorlás eredményességének érvényesítésére is.

A konkrét kommunikációs formák közül az egyik fő jellemző az egész északi térségben az online kommunikációs formák intenzív használata (az egyesület felépítését és céljait tükröző, megfelelően strukturált webhely, illetve a média csatornáinak intenzív használata a különféle célcsoportok felé).³ A másik fő jellemző pedig a nyomtatott szaksajtó, amin olyan reprezentatív egyesületi orgánumot értenek elsősorban, amely megfelelő küllemben, közérthetően, színesen és eredményesen artikulálja az aktuális szakmai kérdéseket. Alapvetően hármas szerepkörűek e folyóiratok. Egyrészt reális, egyben reprezentatív képet adnak a könyvtárak és a könyvtárosok világáról. Másrészt folyamatosan teret nyújtanak a szélesebb nyilvánosságot is érintő különféle szakmai kérdések árnyalt megvitatásának. Harmadrészt pedig releváns külföldi trendek, példák bemutatásának is helyet adnak. Nyelvezetükkel, fizikai megjelenésükkel egyfajta iránytűként és a könyvtári márkanév jelentős összetevőjeként is szolgálnak a felhasználók és a döntéshozók felé. Persze ez pénzügyi és szakmai szempontból sem olcsó tevékenység, de mint például a finn *Kirjastolehti*, a svéd *Biblioteksbladet*, a norvég *Bok og Bibliotek* vagy a dán *Danmarks Biblioteker* és a *Bibliotekspresen* sikere is mutatja, feltétlenül megtérül a befektetett anyagi és szellemi tőke. S akkor még nem is beszéltünk az észak-európai szakmai együttműködéssel szerkesztett, a nemzeti nyelvű folyóiratokhoz hasonló felépítéssel és célokkal bíró *Scandinavian Public Library Quarterly* című folyóiratról, amely az egész régió könyvtári világát reprezentálja angol nyelven.

A Svéd Könyvtáros Egyesület igen markáns példáját mutatta annak tavaly az IFLA-kongresszuson, hogy a hosszú évek fáradságos munkájával zajló (2008 nyarától külön intenzitást nyerő) imázspépítési, szakmai pozícionálási, nyomásgyakorló munka milyen konkrét megjelenési formákkal is tud járni. Az egyesület külön sarkot rendezett be a Library Lovers néven futó társadalmi kampányához illeszkedő sajtómárkás termékek, valamint szakmai publikációk terjesztésére. A kulcstartótól a ceruzán keresztül, a babán át a bőrdöngőig és az egyesület által megjelentetett könyvekig igen széles volt a választék. A bolt mellett kialakított kávézásra, pihenésre szolgáló térben pedig felállították a Svéd Könyvtári Arénát. Itt a hivatalos programhoz képest kicsit oldottabb és gyakorlatibb formában adtak képet a svéd könyvtárügy főbb országos szolgáltatásairól és a legérdekesebb helyi, regionális projektek tapasztalatairól. Az aréna mellett elhelyezkedő hosszú folyosón pedig különféle könyvtári projektek, civil szervezetek és könyvtárosképző intézmények kaptak posztereiken keresztül bemutatkozási lehetőséget. A legtöbb

esetben (főleg a projektbemutatók esetében) személyes prezentációk, beszélgetési lehetőség is kiegészítette a poszteren ábrázoltakat. Egy emelettel lejjebb a kiállítóter előtti folyosón az észak-európai civil társszervezetek és állami könyvtárügyi szakmai menedzselő hatóságok kaptak szintén poszteres bemutatkozási lehetőséget. Az első napon lezajlott szakmai kirándulásoknak is fontos eleme volt, hogy az általános alapelvek hogyan jelennek meg az adott helyi környezet vonatkozásában. Ezen kívül Göteborg-szerte is bármikor spontán látogatásokat lehetett tenni a különböző könyvtári intézményekben, a megfelelő kampánylogóval ellátott térkép segítségével, ha már valaki megcsömörlött a programkavalkádtól. A városi könyvtár pedig ideális esti szocializációs helyszínként szolgált a résztvevők számára. Egyben megfelelő kiindulópont is volt a városi kulturális fesztivál különféle rendezvényei felé. Utóbbi intézményben a kikölcsönzött könyveket is főként a könyvtár által felajánlott Library Lovers logójú szatyrokban hozták, vitték az emberek.⁴

Az egész kampány mintegy három évvel ezelőtti elindítása mögött egyébként az a cseppet sem szívderítő helyzet állt, hogy a szomszédoktól eltérően Svédországban híre-hamva sem volt országos könyvtári stratégiának, szakmai fejlesztési irányvonalnak, a szakmai koordinációs keretek kijelölésének. A könyvtári rendszer szolgáltatási potenciálja így központi koordinációs szinten korlátozottabb maradt, mint a szomszédoknál. A Svéd Könyvtáros Egyesület erre válaszul a Svéd Írók Uniójával szövetkezve 2008 nyarán indította el a Library Lovers nevű társadalmi kampányt, hogy alulról, a könyvtárhasználókön keresztül gyakoroljon nyomást a helyi és országos szintű döntéshozatalra.⁵ Miközben persze előálltak saját szakmai koordinációs szabályozási javaslatokkal a döntéshozók felé. Az eredményes könyvtári márkanév felépítése, a szolgáltatási potenciál gyakorlati érzékelteése, a szolgáltatásokra való igény felkeltése voltak a siker fő összetevői. Így azóta már sikerült a könyvtári szakpolitika országos és regionális hálózati koordinációs kereteinek szabályozási szintű felvázolását elérni. A jövő zenéje, hogy ebből mennyi és milyen formában valósul meg. A svéd lecke arra is jó példa, hogy megfelelő szakmai és külső civil összefogással, a szakmai célok és a modern PR-menedzsment technikák ötvöztetésével, az online és a fizikai térben zajló helyi, regionális és országos szintű kampányelemek összefogásával igenis lehet sikereket elérni. Még akkor is állítom ezt, ha ismeretségi körömből vett konkrét példák is mutatják,⁶ hogy az egyes intézmények és munkavállalók adott esetben ott is mennyire kiszolgáltatottjai tudnak lenni a fenntartók aktuális politikai és intézményi adminisztratív érdekeinek. Emellett pedig a pozitívnak tűnő fejlesztési ideáknak sem mindig könnyű a gyakorlati megvalósítása.⁷ Összefogással, eredményes szakmai civil munkával, a felhasználók sikeres megszólításával, a népszerű és releváns tartalommal bíró könyvtári márkanév felépítésével igenis előre lehet jutni.

Azt is látni kell, hogy egy sikeres szakmai arculatépítő kampány levezénylése nem elsősorban pénzkérdés, habár természetesen elengedhetetlen a megfelelő finansziális háttér. Sokkal fontosabb tényezők ennél a szakmai innovativitás, a civil készségek megléte, a nyitottság, a hitelesség, a demokrácia játékszabályainak gyakorlati érvényesítése. Persze nem szabad elfelejteni, hogy ebben a régióban a sikeres kulturális szolgáltatások nyújtásához és igénybevételéhez fontos társadalmi feltételek teljesülnek. Esetükben feldolgozatlan neurózisok nélküli történelmi identitással bíró, plurális, ugyanakkor szilárd konszenzuális alapértékeken nyug-

vó, a demokratikus procedurális és viselkedési normák talaján álló, jogállami be-
rendezkedésű, szabad, egyben nyitott társadalmakról beszélünk. E normatív felső-
rolással pedig megint visszaértünk azokhoz a hívószavakhoz, (demokrácia erősíté-
se, nyitottság, kommunikáció, egyenlőség, nyilvánosság, átláthatóság), amelyeket
a finn példa kapcsán felvázoltam, és amelyek ugyanígy érvényesek az észak-euró-
pai régió egészére is.

JEGYZETEK

- 1 Vö.: Szóllás Péter: A könyvtár mint harmadik hely. = Könyv, Könyvtár, Könyvtáros, 2010.
11. sz. 3–7. p.
- 2 Sinikka Sippilä: Finnish Library Association – The Voice of the Libraries. In: Scandinavian
Public Library Quarterly vol 43. no.2 (2010) http://splq.info/issues/vol43_2/09.htm
- 3 Lásd például Dánia: <http://www.dbf.dk> Svédország: <http://www.biblioteksforeningen.org/>
Norvégia: <http://www.norskbibliotekforening.no/> Finnország: <http://www.fla.fi/>
- 4 Vö.: Németh Márton: Benyomások a göteborgi IFLA-kongresszuson. = Könyv, Könyvtár,
Könyvtáros, 2010. 10. sz. 32–34. p.
- 5 A kampány honlapja (rövid angol nyelvű rezümével s hosszabb pdf formátumú ismertetővel)
<http://www.librarylovers.se>
- 6 Ennek illusztrálásaként lásd: <http://melissaofficinalis.blogspot.com/2011/03/demokraciasved-modra-avagy-tanacs.html>
- 7 <http://nemethmarton.klog.hu/2011/04/04/a-lebego-allomany-goteborgi-gyakorlata-avagy-egy-szep-elmeleti-idea-gyakorlati-ellentmondasai/>

Németh Márton