

## A Katona József Könyvtár fejlődése és jövője\*

Tíz év hosszú idő, s az elmúlt tíz év a Katona József Könyvtár életében különösen fontos eseményekhez kötődik. Jó érzés volt hallani, hogy az, amiről a brit kollégák beszámoltak, nagyon sok rokon vonást mutat a Kecskeméten már megvalósítottakkal.

1996. augusztus 16-a óta egy olyan városközponti, teljes mértékben akadálymentes, intelligens épületben vagyunk, ami óriási szakmai kihívás. Mi igyekeztünk és igyekszünk a mai napig is eleget tenni ennek a kihívásnak.

Mire építhettünk? Mindenképpen számíthatunk egy jól szervezett, feltárt gyűjteményre, tenni akaró könyvtárosokra, akik hosszú idő óta várták ezt a nagy változást. Ez a csapat kibővült sokakkal, akik már csak az új lehetőségekkel találkoztak. Számíthatunk széles körű kapcsolatokra oktatási intézményekkel, társintézményekkel, ezt a hagyományt a mai napig is őrizzük. (Hatalmas nagy várakozás élt bennük az új könyvtárral szemben.) Nem utolsósorban pedig építhettünk egy szerény, de mégiscsak önálló anyagi bázisra, amit a könyvtár létrehozásában közreműködő alapítvány jelentett, amely jelenleg is támogatja az intézmény működését.

Nem a mai alkalom mondatja velem, hanem nagyon fontosnak tartom azt hangsúlyozni, milyen jelentős szerepe volt a minőségbiztosítási projektnek abban, hogy ez a könyvtár ezen az úton indult el. Az 1996. október 7-ei dátumból kiderül, hogy alig költöztünk be az új könyvtárba, máris elkezdődött velünk valami nagyon nehéz, de mégiscsak egy óriási fejlődést, kihívást ígérő program. Ez volt *Maurice B. Line*,

*Skaliczki Judit és Zalai Éva* vezetésével az a bizonyos sokat emlegetett minőségbiztosítási projekt. Nagy lehetőség volt az itt dolgozó könyvtárosok számára. Már akkor, '96-ban felvetett olyan problémákat, mint a változás szükségessége, hiszen itt óriási jelentősége volt ennek. Nagyon nagy léptékű ugyanis ez a változás, amit a régmúltból és a mostani lehetőségekből egymás mellé tehetünk. Beszéltünk már akkor a stratégiai és az üzleti tervezések fontosságáról, megálmodtuk a lehetséges jövőképpünket. A minőségmenedzsment, a marketing, a piackutatás és az egyes tevékenységek mérhetősége szerepelt programunkban. Emlékszem rá, hogy milyen nehezen értettük, igazából milyen nagy különbség van a teljesítménymérés és a különböző statisztikai adatok egymásmellettsége között. Közönségkapcsolatok, PR-tervek és a személyzet menedzsmentje, mind napirendre kerültek. A tréning alatt a legfontosabb az volt, hogy megtapasztaltunk egy új szemléletet olyan hiteles emberektől, akik ezt a gyakorlatban már akkor szakmai munkájukkal is bizonyították. Különösen ezért érzem úgy, hogy a könyvtáros szakma óriásit nyert azzal, hogy az a Maurice Line volt a tanítómesterünk, aki a maga hitelességével, tudásával megfertőzte az itteni könyvtárosokat, így elindultunk a minőségbiztosítás útján. Megpróbáltuk és bevált, mert a mai napig is alkalmazzuk a kiscsoportos együttműködést, megismertünk néhány új módszert. Nagyon kemény munka volt, de nagyon jó hangulatban telt.

Úgy hiszem, hogy a TQM (teljes körű minőségirányítás) bevezetése, ha nagyon röviden összefoglalom a hároméves tevékenységünket, akkor talán abban összegezhető, hogy az intézmény menedzsmentje és személyzete elsajátított, de csak alapvető elméleti és gyakorlati tudnivalókat, ezek azonban nagyon jó alapok voltak arra, hogy továbblépjünk. Munkacsoportok dolgoztak a meghatározott célok eléréséért, és azóta számtalan más munkacsoportot felállítottunk. Kialakult egy rugalmas intézményi szervezet, és teljes mértékben elkötelezettek lettünk a TQM mellett.

---

\*Elhangzott 2004. október 7-én Kecskeméten, a Katona József Könyvtárban, *A jövő a könyvtár – a könyvtárak jövője* című brit-magyar konferencián, melyet a könyvtári minőségmenedzsment terén tíz éve elindított együttműködés jubileumára szerveztek.

Úgy hiszem, hogy nagyon lényeges az a szemléletbeli változás, amit a dokumentum-, az információ-, a közösségi és a speciális szolgáltatásokban végigvittünk. A gyűjteményszervezésünk, amely a múltban is nagyon komoly erőssége volt ennek az intézménynek, gyorsan kezdett több forrásból gyarapodni. A dokumentumbeszerzésünknek már összesen csak 47 százaléka származik a költségvetésből. Nagyon nagy jelentőségűnek tartom, hogy az időközben megszületett könyvtári törvény forrásokat is hozott a fejlődésünkhöz, így az érdekeltségnövelő támogatás és az Országos Dokumentumellátási Rendszer (ODR) ma már 17 százalékát teszi ki az állománygyarapításunknak, míg a pályázatok további 5 százalékos lehetőséget jelentenek. Talán kiemelkedően is magas az a 31 százalékos ajándék, amely nem a szokásos, mások által megunt könyveket jelenti, hanem olyan tudatosan gyarapított állományt, mint például a British Council fontos, gazdag nyelvi és információs gyűjteménye, vagy a Goethe Intézet, illetve a Francia Intézet támogatásából származó anyag. Jelentős például a kurrens angol nyelvű könyveknek az a kitűnő forrása is, amit együttműködés keretében egy fordító cégtől kapunk folyamatosan, amikor a fordítást elvégezték. Úgy hiszem, hogy a gyűjteményszervezés több lábra állítása elengedhetetlen feltétele annak, hogy egy nagyon rugalmas állományt tudjunk szervezni folyamatos kivonással és gyarapítással, ami így a lakosság igényeit szolgálja. Az állománygyarapítási forrásaink évről évre emelkednek, és a legnagyobb tételt jelentik a költségvetésünkben.

Nem csoda, hogy a kölcsönzések száma ezek után jelentősen növekszik, így könyvtárunk ezen a területen eltér az európai gyakorlattól. Kecskeméten évről-évre több a kölcsönzés, és ezzel párhuzamosan növekszik a kölcsönzött dokumentumok száma is. Úgy gondolom, hogy ez figyelemreméltó eredménye ennek a könyvtárnak. Nagyon komoly szerepet tulajdonítok az ODR tevékenységének, és magam is sok munkát fordítok rá. Úgy hiszem, hogy a magyar könyvtárak megújulásának egyik alapja az ODR, és még messze nem tartunk ott, hogy lehetőségeinek teljes körét akár megközelítőleg kihasználnánk. A mi könyvtárunk is kiemelkedő szerepet játszik az ODR-ben, hiszen a könyvtárközi kölcsönzések listájának az élén áll. Ennek köszönhetően a forrásai is mindenképpen gazdagabbak,

így Bács-Kiskun megye könyvtárai, különösen a városiak, nagymértékben részesedhetnek a szolgáltatásban. 1997 és 2003 között 310 százalékos növekedést tudunk felmutatni ebben a könyvtárban a könyvtárközi kölcsönzés terén.

Természetesen egyre több a számítógépes, elektronikus szolgáltatásunk is. Nagyon komoly fejlődésnek lehetünk szemtanúi, hiszen évek óta teljes körű gépesítettség van a Katona József Könyvtárban. Több mint száz munkaállomást üzemeltetünk különböző szolgáltató szerverekkel, 24 órás az elérhetőségünk. Fontosnak tartom, hogy talán elsőként, még a '90-es években, a Bács-Kiskun megyei könyvtárakkal közösen alapoztuk meg pályázatokból egy olyan rendszert, amely egységes infrastruktúrát – másológép, számítógép, fax – teremtett. Ezeket a forrásokat 1996 és 2000 között tovább bővítettük, és megjelentek a városi könyvtárak egyedi gyarapodási lehetőségei, így ki-ki már a saját pályázati támogatásaival is tovább tudott lépni. Szolgáltatásokat is kínáltunk ebben a rendszerben, így az összefogás példája volt a BÁCSEKIR. Ma már túlléptünk ezen, mivel a szolgáltatások döntő része közvetlenül, az interneten keresztül is elérhető, mint például a Bács-Kiskun megyei helyi adatbázisunk, sajtófigyelő adatbázisunk. Természetesen ehhez hozzátartozik egy olyan, korszerű honlap, amelyen folyamatosan új szolgáltatásokat kínálunk. Közülük továbbra is az első helyen a helyi források feltárása, az önkormányzatokat segítő képviselőkről, képviselő-testületekről szóló információs adatok vannak, de az egyik legkorszerűbb digitális szolgáltatásunk is megjelent már, Hornyik János várostörténeti monográfiája (Kecskemét város története, oklevéltárral. Kecskemét, 1860–66. I–IV. köt.)

Kiemelkedően fontos a mi gondolkodásunkban és tevékenységünkben a közösségi szolgáltatás. Rendezvényeink száma sokszorosa annak, amire az új könyvtár indulásakor gondoltunk. Folyamatosan bemutatjuk a helyi társadalom kiemelkedő személyiségeit, illetve válogatunk az országosan ismert személyekből is. Ezeknek a rendezvényeknek a száma hihetetlenül magasra ugrott. Az évi 270–280 körüli esemény jelentős részét saját rendezvényünknek tekinthetjük, ami azt jelenti, hogy a szervezés, a kiadásokra a pályázati források megteremtése, a program propagálása is a mi dolgunk. Igyekszünk megfelelő színvonalon lebonyolítani ezeket a programokat.

Természetesen a lehetőségeinket mi is sokak rendelkezésre bocsátjuk térítéssel szolgáltatás formájában, így közkedvelt helyszíne vagyunk a különböző orvosi konferenciáknak, üzleti találkozónak, egyéb, kisebb-nagyobb léptékű rendezvényeknek. Kiemelkedő fontosságúnak tartjuk az egyéni és a csoportos találkozásokat, amelyekhez megfelelő közösségi terekkel – Könyvtári Kávézó, Magazinolvasó – is rendelkezünk.

Nagyon időben léptünk az európai információ szolgáltatások terén is. Elsők között – és azóta is sajnos csak két másik megyei könyvtárral karöltve – nyújtunk egy olyan szolgáltatást, amely nagymértékben a lakosság EU-s csatlakozásra való felkészítését szolgálta. Ma, ahogy beléptünk az Európai Unióba, egyre több a konkrét megválaszolásra váró kérdés. Ezt a tevékenységünket nemcsak Kecskeméten, hanem egész Bács-Kiskun megyére kiterjesztve folytatjuk. A legkisebb könyvtárakba is bizonyos egységes gyűjteményt juttattunk el, számtalan lakossági fórumot és találkozót szervezünk. Ez egy teljesen önálló projekt, amit kezdetben a Külügyminisztérium támogatott, ma már a Miniszterelnöki Hivatal, így a könyvtár működésén belül meg kellett teremtenünk az önálló infrastruktúrát és a személyi feltételeket is. Kiemelkedően fontos esemény volt számunkra az Európai Unióhoz való csatlakozás. Talán túlzás nélkül mondhatom, hogy mintaszerűen szervezték meg a megyei könyvtárak országosan ezt a közös programot, így jó élményként gondolhatnak vissza rá azok, akik a csatlakozás napját a könyvtárakban töltötték.

A mi jelenlétünk Európában sok szálon megmutatkozik, de az is, hogy Európából milyen rendkívül széles körből kerestek meg eddig bennünket. Több mint negyven országból jártak itt, a Katona József Könyvtárban. Kiemelkedő partnerünk Nagy-Britannia, számtalan alkalommal tettek látogatást nálunk a britek, mint ahogy a német és a francia nyelvterületről is sok vendéget fogadtunk.

Többféle európai projekt részese volt már a Katona József Könyvtár, amit azért tartok fontosnak, mert talán lépéselőnyben vagyunk bizonyos európai uniós projektgyakorlat megszerzésében. Tudjuk azt, hogy milyen nehéz egy más követelményrendszerbe illeszkedő EU-s projektet lebonyolítani. Ennek megtapasztalására ne-

künk komoly lehetőséget adtak az Open Society Institut pályázataink, illetve a Listed távoktatási program, mint ahogy a jelenlegi, Eurofuturoscope nevű program is, amelynek részesei vagyunk.

Szolgáltatásaink választékában, filozófiánkban azt valljuk, ami ma már itt egyszer elhangzott. Szeretnénk az alapszolgáltatásainkat megbízhatóan végezni, ezek a klasszikus értelemben vett erősségeink. Folyamatosan hozunk azonban új szolgáltatásokat a rendszerbe, és igyekszünk minél komolyabban elmozdulni a személyre szabott szolgáltatások irányába is. Tudatosan vállaljuk a felnőttképzési központ szerepünket, elsősorban az egyéni tanulói helyek kialakításával. Ma már a Katona József Könyvtárban az ECDL-vizsga lehetősége is adott távoktatási formában. (Nem mi vizsgáztatunk, hanem együttműködünk egy olyan céggel, amelyik erre hivatott.) Számítógépes gyakorlóhelyeket működtünk, és különböző adatbázisokat bocsátunk rendelkezésre. Az EBSCO adatbázis is elérhető, nem utolsósorban a Nemzeti Kulturális Örökség Minisztériumának köszönhetően. Már a kísérleti szakaszban az elsők között csatlakoztunk ehhez a szolgáltatáshoz.

Az egyéni tanulás mellett a csoportos tanulásnak is kiemelkedő helye van intézményünkben. Sikertörténet eddig a lakossági internet-használói tanfolyam. Húsz órában alapvető ismeretek – e-mailezési és keresési lehetőségek – oktatására vállalkozunk tízfős kiscsoportokban. Képzéseinkben három fő területre koncentrálnak. Infosuli néven általános lakossági internet-tanfolyamokat nyújtunk, Civilnet címmel a civil szervezetek számára szervezünk kurzusokat, és ami talán a legsikeresebb, az a Nagyinet tanfolyamunk, amit ötvenöt éven felüliek vehetnek igénybe. Úgy hiszem, hogy ezek a tanfolyamok a könyvtárakban jó helyen vannak. Ez a típusú tanítási folyamat az, amelyben a könyvtárosokban rejlő értékek – nemcsak a szaktudásuk, hanem az emberekkel való kapcsolattartásuk is – jól érvényesülnek. A mi könyvtárunkban a gyakorlás lehetősége is adott az erre a célra kialakított tanulóhelyeken. Talán érthető, hogy a nagy érdeklődésre való tekintettel már csak a jövő év elejére tudjuk felvenni a jelentkezőket.

Kiemelt színfolt az idősek akadémiaja, amelyet a szociális gondozóközponttal közösen szervezünk. Havonta mintegy száz–százötven idős ember jár erre az akadémiára, ahol a legfonto-

sabb, őket érdeklő témákat hallgatják meg, kérdéseikre szakemberektől kapnak választ. Hol lakunk, hogyan lakunk, mire kell odafigyelni az életünk záruló szakaszában, az egészségünk, az aktivitásunk megőrzésében? Kitűnő ez a sorozat, iskolapéldája annak, hogy a könyvtár hogyan tud együttműködni egy civil szervezettel, különös tekintettel az idősekre.

Mondanom sem kell, hogy a szívünkhöz legközelebb álló terület a szervezett oktatásaink sorában a minőségmenedzsment tanfolyam. Ma már négymodulos, 120 órás akkreditált tanfolyamának az itt ülők közül is számos kolléga volt részese. Ezek a tanulási lehetőségek mind azt jelentik, hogy a szakmában megindult egy nagyon komoly változás, fejlődés ebbe az irányba. Örülök annak, hogy a Katona József Könyvtár tanúsítványt tud adni mindazoknak, akik ezt a tanfolyamot szorgalmasan elvégzik.

Tudatos munkánknak köszönhetően intézményünk felnőttképzési tevékenységre való akkreditálása is megtörtént, 2004. október 20-án megkaptuk a tanúsítványt.

Nagyon figyelünk az egészségükben károsodottakra is, fölzárkózva az európai szemlélethez. Ez a mi épületünkben nemcsak rámpa, nemcsak lift kérdése – ezek természetesen rendelkezésre állnak –, nemcsak küszöbnélküliség, hanem megfelelő feliratozás, speciális helyiségek, és nem utolsósorban a könyvállványok közötti megfelelő hely, ahol, ma is láthatták, több keresszékekkel közlekedő olvasónk volt. Olvasógépet is az elsők között kezdtünk el működtetni a vakok számára, amit most szerencsére egy pályázatnak köszönhetően a minisztérium támogatásával korszerűbbre tudunk cserélni.

Egyre népszerűbb az „Otthon-könyvtár” szolgáltatásunk, ami azt jelenti, hogy elmegyünk azokhoz az emberekhez, akik nem tudnak bejönni a könyvtárba.

A minisztériumi stratégiában örömmel láttam, hogy mekkora szerepet szánunk a gyerekeknek. Nálunk ez az első perctől kezdve így van. Fontos alapelvnek tekintjük, hogy legyen mindig valami titok, izgalom, legyen sok játék, de minden út vezessen el az olvasáshoz. Egyedül is, de inkább csapatban dolgozunk a gyerekekkel. Iskolákkal, szülőkkel, sokakkal együttműködve, egész korán kezdünk el foglalkozni a kicsikkel, s ennek mindig van eredménye, de nagyon sok ötletet, odafigyelést, szakértelmet igényel. Úgy

gondolom, hogy ebben is igyekeztünk segítségére lenni a szakmának, amikor öt kötetben – Kincsestár címmel – megjelentettük azokat a kincseket, amelyek különböző módszertani segítséget nyújtanak a gyerekek könyvtári játékaikhoz.

Arculatunk kialakításában, talán nem tűnik szerénytelenségnek, egyediségre, egységességre, harmóniára, praktikusságra törekszünk. Lassan, fokozatosan jutottunk el mi is odáig, hogy megszülessenek azok a jelképeink és azok a fontos dokumentumok, amelyek ma már jellemzik a könyvtárat. Külső kommunikációnkra nagyon komoly gondot fordítunk. Mint láthatták, ma is számos sajtóorgánum jelen volt, a helyi televízió is. Médiakapcsolataink ápolását rendszeresen és folyamatosan végezzük, nem ötletszerűen. Sajtóvisszhangunk 1998-tól folyamatosan emelkedik, eddig 714 írás jelent meg a könyvtárról. Ez azt jelenti, hogy akik nem járnak a könyvtárba, csak a sajtót lapozgatják vagy esténként a tévét nézik, azoknak is valamilyen módon állandóan van képük az intézményről, hiszen nem nagyon telik el úgy nap, hogy valami hír ne születne arról, mi történt éppen a könyvtárban.

Nagyon komoly előrelépésnek tekintjük, hogy a teljesítménymérés terén – az országos ajánlásokat figyelembe véve – megtörtént az alapvető mutatók kidolgozása, sőt, ebben a kollégáim személyesen is közreműködtek. Használói elégedettséget több szinten mértünk már, nemzeti, hazai és helyi vizsgálatokat is folytattunk. Ezt nagyon komoly munkának tartom, és úgy hiszem, most egy szakasz lezárulásával eljutunk odáig, hogy igazán értjük és próbáljuk folyamatosan mérni a teljesítményünket.

A Katona József Könyvtárban dolgozók 46 százaléka felsőfokú végzettségű. A diplomás munkatársak 47 százaléka egy, 53 százalékuuk viszont kettő vagy még ennél is több diplomával rendelkezik. Ez nagyon gazdag szellemi erőforrás. Az már elengedhetetlen volt, hogy a 2001-es 50 ezer forintos átlagbér végre 2003-ra 107 ezer forintra emelkedjen. Ezzel én nem vagyok elégedett, mindössze azt szeretném jelezni, hogy itt azért valóban történt egy érdemi változás. A 104 fős intézményt több éves kitartó munkával szerveztük egy elég rugalmas szervezetbe, amit azóta is folyamatosan gondozunk. A projektcsoportok ma már ennek a szervezetnek a szerves részét alkotják. Tehát a munkaköre mellett nagyon sok munkatársamnak van lehetősége pro-

jektcsoportokban részt venni. Ehhez szeretném hozzátenni, hogy a saját munkakörükben is nagyon önállósággal dolgoznak a kollégák.

A Katona József Könyvtár költségvetése ma már több forrásból áll össze. Saját bevételünk is folyamatosan, 7 százalékról 20–23 százalékra növekedett. Ebben a költségvetésben mindenféle előirányzat megtalálható, még ma is viszonylag egészséges arányokkal. Tehát nem minden fillérünk a bérre megy el, egy szerény fejlesztési keret folyamatosan benne van a tevékenységünk megújítására. Hihetetlenül komoly szerepet töltenek be a pályázatok az életünkben. Ez nagyon-nagyon sok munkával jár, de a pályázatok számának meredek emelkedése azt is jelenti, hogy a könyvtárnak újabb és újabb lehetőségek nyílnak meg.

A sok munkának így van meg az eredménye, hiszen ennek köszönhető talán, hogy az országos átlagot meghaladóan nőtt a könyvtári tagok száma. A százezres városban ma több mint 32 ezer ember rendelkezik állandó tagsággal. A könyvtárlátogatók száma alapján az ország egyik leglátogatottabb könyvtáraként jegyzi a Katona József Könyvtárat, ami 2003-ban több mint 400 ezer embert jelentett. Ez egy folyamatosan kitarító növekedés, amitől mi nem vagyunk elbizakodottak. Igyekszünk mindent megtenni annak érdekében, hogy meg tudjuk őrizni és folyamatosan javítsuk ezt az eredményt.

Jó lenne, ha a jövőképünknek az a mondata, hogy „A könyvtár jövője a mi jövőnk is!”, egy valódi küldetésnek, megélhetésnek, biztonságnak és közös boldogulásnak lehetne az alapja. Ha tovább tudunk fejlődni a különböző szolgáltatásokban, akkor ez biztosan így lesz. Arra törekszünk, hogy általánossá váljon a teljesítméymérés, reményeim szerint kiemelkedő szerepünk lesz a térségi integrált könyvtári ellátásban. Ez azt jelenti, hogy az önállóan tevékenykedő városi könyvtárak mellett, amelyekkel szakmai munkakapcsolatban vagyunk és maradunk, a kistéleplések könyvtárait szeretnénk közvetlenül bevonni az ellátásunk rendszerébe. A folyamat most kezdődik a kecskeméti kistérségben. Hallhatták *Koncz Erika* helyettes államtitkár asszonytól, hogy milyen kiemelkedő fontosságú a kistérségek szerepe. Fő törekvésünk, hogy minősített tevékenységet folytassunk, amelyről szeretnénk majd tanúsítvánnyal is rendelkezni. Igyekszünk megőrizni és bővíteni a kapcsolatainkat. Úgy

gondolom, hogy ennek egy nagyon fontos alapja az, hogy tanuljunk. Mi itt, Kecskeméten szeretnénk folyamatosan tanulni, de az egyáltalán nem mindegy, hogy milyen tanítómesterektől. Nagyon-nagyon jó indítást kaptunk, és ezt ezúttal is szeretném hálásan megköszönni Maurice-nak! A projektünk tízéves évfordulójára emlékezve úgy tudunk elbúcsúzni, hogy kezdetben ugyan mi is nehezen értettük a minőségbiztosítás lényegét, de ma már egy csapatot alkotunk. És remélem, hogy így, együtt Kecskeméten még nagyon sokáig tudunk a lakosság meglegedésére szolgáltatni.

Úgy hiszem, ezt a TQM-szemlélet elsajátításának köszönhetjük. Javaslom, hogy próbáljátok meg minden egyes könyvtárban, ahol ezt még nem vezették be.

*Ramháb Mária*

## A másság lehetőség – a könyvtár számára is

A Magyar Könyvtárosok Egyesülete miskolci vándorgyűlésén kiemelt téma volt a romák könyvtári ellátása. Akkor, ott elsősorban arról beszéltem, hogy mit is jelenthet a romák számára az alkalmazkodóképes könyvtár és a könyvtár számára az ott megjelenő roma kultúra, roma könyvtárlátogató. A vándorgyűlésen s azóta több olyan kérdést vagy kérést intéztek hozzám a kollégák, mely azt boncolgatta, hogy helyénvaló-e különbséget tenni a könyvtárlátogatók között, s ha szükséges, milyen módon lehet ezt etikusan megtenni.

Ahogy akkor is megfogalmaztam: gyakorlatilag különbséget tesz a könyvtár a használói közt, s e különbségtételnek egy része indokolható csak funkcionális okokkal. De nem is az a kérdés, hogy van-e, létezik-e ilyen gyakorlat, hanem az, hogy a különbségtétel előnyökhöz juttat-e könyvtárlátogatókat (könyvtári célcsoportokat) másokkal szemben.

Ha úgy tekintjük a könyvtári szolgáltatásokat, hogy azok minden könyvtárlátogató számára egyforma minőségben egyforma jogokat biztosítanak, akkor van olyan különbségtétel, mely ennek a demokratikus elvnek ellentmond, rossz értelemben diszkriminatív, s így megszüntetendő.

Azonban a különbségtételek többsége nem előnyöket ad, hanem speciális rétegigény felé nyit