

A helyi társadalom igényének hatása a közkönyvtári szolgáltatásokra, megjelenésük módja és eszközei

Rendkívül megtisztelő számomra, hogy a címben jelzett, rendkívül *aktuális és izgalmas* kérdésről való hangos gondolkodásra éppen én kaphattam felkérést. A téma rendkívüli *aktualitását* bizonyítja a konferencia brit vendégének, Mary Rowlettnek az előadása, aki a világgönyvtár, világkatalógus fogalmát felvillantva általában a közkönyvtárak világméretű információs és szolgáltatási perspektíváit, trendjeit vázolta fel. Így az évezredforduló táján az ember beleszédül, ha ezekre a lehetőségekre gondol, hiszen valóban káprázatosak, ugyanakkor magától értetődőek ezek a távlatok. Azt hiszem, a konferencia szervezői jól megérezték, hogy a másik pólusra, mikrovilágunkra, a könyvtárak közvetlen környezetére, az ún. helyi társadalomra is gondot kell fordítanunk. Ne felejtjük egyetlen pillanatra sem, hogy az információtechnológiai fejlődés, az automatizáció nyújtotta lehetőségek a közkönyvtárak számára nem látványos mutatóványt, öncélú számítástechnikai bravúrt jelentenek, melyben az intézmények és dolgozóik nagyszerűen érzik magukat... A korszerű könyvtári technológia alkalmazásának egyetlen értelme, hogy intézményeinkben a használóknak legyen tökéletesebb, jobb, pontosabb, gyorsabb – de emberközpontú a kiszolgálása!



Ami a téma *izgalmas* voltát illeti, ezt kicsit részletesebben szeretném indokolni. Ez a kérdés is összefügg (mint általában egész életünk) a mi kelet-közép-európai helyzetünkkel, a rendszerváltás előtti és utáni időszak sajátosságaival. Próbáljunk meg visszagondolni, hogy a 80-as évek végéig mit tudunk mondani a helyi társadalom igényeiről és azok hatásáról közkönyvtári munkánkban? Mindannyian jól emlékszünk az éves jelentések és munkatervek egységes szerkezetére, mely szerint országszerte valamennyi könyvtár az *azévi terveit* ill. *előző évi tevékenységét* szigorúan az éppen aktuális sorszámú kongresszus határozatának jegyében végezte... Az ideológiai egység uniformizálta tevékenységünket, legalább is annak írásbeli lenyomatát. Évtizedeken keresztül a *nemzetköziség, a dolgozók, a lakosság*, vagyis kizárólag a nagyközösségek kategóriáiban gondolkoztunk, s bizony rosszallást váltott ki, sőt gyanús is volt, ha valaki a szűkebb pátriája, a könyvtárat használók kisebb közösségei, csoportjai érdekeit próbálta érvényesíteni tevékenységében. Könnyű persze most az akkori elvárásokra hárítani a felelősséget. Ha őszinték akarunk lenni, akkor más aspektusból is értelmeznünk kell ezt az állapotot, ezt az időszakot. Ha a könyvtáros a fentiek ellenére mégis egyénre, kisközösségre szabott szolgáltatást próbált megvalósítani, ez a beszűkülés, elszigetelődés veszélyével is fenyegetett, melyben azután kellőképpen elbizonytalanodott. Míg ellenben az össztársadalmi igény hangoztatása, az általános emberi szükségletre való hivatkozás biztonságérzetet nyújtott a könyvtárosnak („mások is így csinálják”), jóllehet ez a könyvtári tevékenység „elment az emberek feje fölött”, érdektelenné vált, hiszen nem őket szólította meg. (Csak a tréfa kedvéért emlékeztetek az akkori idők konfekciórúháira, melyek szándékuk szerint mindenkire jók voltak, így azután valójában senkire sem...)

Különösen izgalmas végigkövetni a fentebb ecsetelt, direkt állami – politikai – ideológiai elvárások és a szakmai irányelvek, irányzatok eltérését, kettősségét, melyek között evezett a könyvtáros társadalom hajója. Az utóbbiak jelentették ugyanis azokat a támpontokat, kapaszkodókat, melyek révén egyrészt lépést lehetett tartani a világgal, másrészt, a rájuk való hivatkozással helyi színeket is lehetett keverni a palettáról. Olyan dokumentumokra gondolok, melyek tekintélyüknél fogva támadhatatlanok, egyszersmind mérvadók is voltak.

Az *UNESCO kiáltványa a közművelődési könyvtárakról* (1972) a 23–25. pontjában kimondta, hogy a könyvtár a közösség ügyeiben való részvétellel tudja bizonyítani szolgáltatásainak hasznát, s úgy, ha propagálja ezek igénybevételét. Fontosnak mondta a kapcsolattartást más kulturális intézményekkel, továbbá a közösségekben felmerülő új meg új szükségletek, érdeklődési irányok *éber figyelését* s ezek érvényesítését a könyvtárak gyűjteményében és tevékenységében.

Az *IFLA irányelvei a közművelődési könyvtárak számára* (1987) a „Szükségletek” című fejezetében úgy fogalmaz: a közművelődési könyvtárak azért vannak, hogy kielégítsék a körülményeikben és összetételükben, valamint az anyagi erőforrások tekintetében igen eltérő közösségek szükségleteit. Leszögezve, hogy mindenkinek szüksége van arra, hogy hozzáférjen a könyvekhez és más dokumentumokhoz, és hogy mindenkinek szüksége van információra, mégis arra figyelmeztet: még a leggazdagabb vidékeken sem tudnak minden igényt kielégíteni, tehát a könyvtáraknak fontossági sorrendet kell felállítania, s a helyi szükségletekhez és erőforrásokhoz igazodva kell a közvetlen és a hosszútávú célokat kiválasztaniuk.

Az 1997-es, a *könyvtári ellátásról szóló törvény* a közkönyvtárakat olyan *települési könyvtárként* fogalmazta meg, mely gyűjteményét és szolgáltatásait a helyi igényeknek megfelelően alakítja.

Ezekben a dokumentumokban deklaráltan jelent meg a helyi igények, helyi szükségletek figyelembevételének nélkülözhetetlensége, utalások történtek a megjelenítés módjára és eszközeire, valamint fontos figyelmeztetések hangzottak el a helyi lehetőségek anyagi és erkölcsi korlátozó szerepére vonatkozóan.

A vizsgált időszak viszonylag kisszámú, de mértékadó szakmai irányelve mellett a hazai szaksajtóban, a könyvtártudományi könyvkiadásban a téma gazdag szakirodalmát találjuk. Az oktatás-képzés céljára készült tankönyvek a külföldivel tökéletes szinkronitásban, megnyugtató precizitással írták le és világították meg az olvasói igények feltárásának, a társadalmi igények kutatásának, továbbá a könyvtár, az irodalom hatása vizsgálatának szükségességét, módszereit, eszközeit. Csak néhány példát kiemelve: például *Sallai István és Sebestyén Géza* (Könyvtártan, 1971.) megtanították a valóságos és a lehetséges olvasótábor mennyiségi és minőségi jellemzőinek feltárási módját, a társadalmi igénykutatás formáit és területeit, az igény-kielégítés és az igénykeltés kényes egyensúlyának folyamatos megteremtését. *Katsányi Sándor* (A könyvtáros munkája. . .) három lépésbe foglalva modellezte ezt a tevékenységet: 1. *tájékozódni* a szükségletek feltárása révén, 2. *tájékozottatni* a könyvtár szolgáltatásairól általában és az adott érdeklődésnek megfelelően aktuálisan, 3. *szolgáltatni*, azaz beszerezni és rendelkezésre bocsátani az igényelt dokumentumokat, információkat.

A változatos könyvtáros-tankönyvi megjelenítésen kívül is számtalan meggyőző, korszerű szakirodalmi közleményt, publikációt, kiadványt találunk a 70-es, 80-as évek időszakában. Gondoljunk csak az OSZK–KMK népszerű sorozatára, a *Könyvtár és társadalmi környezete* c. tanulmánykötetekre, a *Könyv, könyvtár, könyvtárkép* c. kötet esettanulmányaira, az egyes könyvtárak tevékenységét, a helyi társadalomba való beágyazódását elemző *közelképekre*, kutatási jelentésekre vagy a rendszerváltás körüli időből való, a könyvtáraknak a változó világban való tájékozódási képességét, innovációs készségét feszegető írásokra.

Kétségtelen, hogy ezeknek az esettanulmányoknak egy része bizonyos séma szerint készült: az adott település történeti, földrajzi, gazdasági, kulturális jellemzői; majd a vizsgált könyvtár tevékenysége, mutatói, kapcsolatrendszere; végül a következtetések levonása. Ha a vizsgálatok (és a belőlük készített publikációk) esetleg sematizálódtak is, a következtetésekből rendkívül lényeges megállapításokat, határozott véleményeket lehetett érzékelni. Egyetlen példát hadd ragadjak ki. Somorjai Ildikónak a *Könyvtár és társadalmi környezete I.* című kötetben megjelent tanulmánya (*Dolgozószoba, menhely vagy kulturális közintézmény?*) Tapolca város könyvtárainak, kiemelten a városi–járásai könyvtárnak a település életében betöltött szerepét elemzi. A tanulmány szerkezete, felépítése megfelel a fentebb említett sémának, de némely következtetése igen elgondolkodtató, mondhatni: korát megelőző: „A szakirodalom gyakran utal a társadalmi környezet objektív szükségleteire, arra, hogy a könyvtár állandó kölcsönhatásban él társadalmi környezetével..., hogy állandóan vizsgáltnia kell a társadalmi környezet változásait, az új olvasók igényét és javaslatait... A szociológiai szemlélet a maga megismerő és kritikai funkcióját már eddig is érzékeltette a társadalmi környezet igényeinek vizsgálatában, az olvasóval foglalkozó könyvtáros megismerésében, a könyvbeszerezési szokások, a könyv-

kiválasztási motívumok kutatásában és az olvasmányok hatásának megközelítő leírásában. A vizsgálatok körét bővíteni szükséges... Társadalomban, városban, emberekben gondolkodó könyvtáros a társadalmi folyamatokból kiolvasható trendek alapján gondolja át azok könyvtári hatásait.”

A múltban való – talán nem fölösleges – kalandozás után végül is válaszolnunk kell arra a kérdésre: *hogyan definiáljuk ma a könyvtárak számára a helyi társadalom fogalmát, annak hatását, s milyen következményekkel jár ez a közkönyvtári tevékenységre nézve.* Szakszerű, szabatos definícióra nem vállalkozom, a számunkra fontos elemeket próbálom összeszedni. Tehát feltétlenül egy települést és annak közösségét, vagyis egy tárgyi és egy emberi környezetet jelent, melynek múltja, jelene és jövője van. Múltjához tartozik az adott természeti, földrajzi táj, az adott történelmi múlt (események, híres szülöttek), a hagyományok, szokások, a vallás stb. A jelenéhez tartozik a jellemző munkavégzés, a termelő tevékenység, az infrastruktúra, a meghatározó intézmények, az életmód, életszínvonal stb. A jövő is sajátja egy települési közösségnek, az, hogy milyen jövőképet alakított ki magának magáról, milyen tervei, ambíciói, törekvései vannak, milyen beruházásokra készül stb. Mindezeket kell tehát ismernie a könyvtárnak, ezek tudatában, ezekhez kell megtalálnia a segítségnyújtás módjait, lehetőségeit.

Ennek a „könyvtári környezetismeretnek” a megszerzésére a legkorszerűbb, nálunk is hozzáférhető angolszász szakirodalom (Például Sheila Correll: Stratégiai tervezés könyvtárak és információs szolgáltatások számára. OSZK, Bp. 1998.) a következő módozatokat javasolja: lehetséges egy befelé vezető elemzési út (makrokörnyezet – saját tevékenységi környezet, azaz más könyvtárak – saját szervezet, azaz belső környezet) és egy kifelé vezető út (ugyanazon állomások fordított sorrendben). Az eljárás mindkét esetben: az információk összegyűjtése, rendezése, elemzése, a kapott eredmények értékelése.

Mire terjedjen ki a külvilág, a makrokörnyezet elemzése? A politikai, a gazdasági, a társadalmi és a technikai „események”, változások, fejlődés stb. jelenségeire. E tényezők elemzésének igazi célja a jellemző trendek, tendenciák föltárása, azonosítása, s főként a könyvtárra gyakorolt várható hatásnak a felismerése.

A saját tevékenységi környezet feltárása az ún. szektorelemzéssel történhet. Cél-szerű például néhány témát kiemelni, mondjuk mint a könyvkiadás, az információs technika, az emberi erőforrás menedzselése, s ezekre nézve összehasonlító elemzést végezni a könyvtárak között. Számba vehető források: a hivatalos jelentések, a publikált szakirodalom, a vizsgált könyvtárak szakmai kiadványai, meghívott konzulensek, intézmények kölcsönös meglátogatása („tapasztalatcseré”) stb.

A belső környezet elemzése az intézmény történetének, előéletének és hagyományainak, valamint jelenlegi erőforrásainak és szolgáltatásainak áttekintése révén végezhető el. Forrásként szolgálhatnak a stratégiai tervek, éves jelentések, statisztikák, bizottsági jelentések, vitaanyagok, reklámanyagok stb. A saját szervezetünk módszeres elemzése segíthet a hiányosságok, az időbeli „csúszások” okainak feltárásában, a hatékonyság mérésében.

Az elemzések elvégzése megadja a választ a három szféra együttműködésének, megfelelésének, szinkronitásának kérdésére is.

Milyen vonatkozásban jelenítheti meg a könyvtár a helyi társadalom igényét miután már megismerte? Természetesen a gyűjtemény alakításában (dokumentumfélések, témakörök), ezen kívül, mondhatni, egész tevékenységében: a *feldolgozó*

munkát is nyugodtan ide sorolhatjuk, a katalógusok építése például nagyban összefügg az igényekkel. Nyilvánvaló az összefüggés a *szolgáltatások* és az igények között (a nyitvatartástól a gyermekmegőrzésig, az internet-kapcsolattól a zenehallgatásig), ugyancsak a használói szükségletekhez és igényekhez kell igazítani a könyvtárnak a *belsőterek kialakítását*, azok *berendezését*. A nehezebben megragadható tényezők közül a könyvtár *kommunikációja*, *stílusa*, *léghőköre* is jelentősen befolyásolja a kölcsönhatást.

Amikor a helyi társadalom és a közkönyvtár viszonyáról, kölcsönhatásáról szóló mai tudásunkat és gyakorlatunkat a 20–30 évvel ezelőttivel vetjük össze, kétféle megállapítást tehetünk: van, ami ma sem más, van, ami egész más. A szakirodalmi szemlénél már próbáltam érzékeltetni, nem volt szégyenkezni valónk: súlyának és fontosságának megfelelően benn volt a könyvtári köztudatban ez a kérdés, ez tehát ma sem más. Ami viszont szembetűnő eltérés:

- ma más szaknyelvet használunk, sok fogalomnak más ma az elnevezése, és nemcsak a divat kedvéért, hanem mert más tartalmat fejez ki;
- másképp gondolkodunk többek között a helyi társadalomról is. Sok dolgot most tanulunk, most kezdjük megérteni (például az 1%-os adófelajánlás kapcsán) a közvetlen összefüggést az „adófizetők pénze” és a könyvtár fenntartása között, amit korábban külföldi kollégáktól hallva meglehetősen értetlenül fogadtunk;
- kezdenek mások lenni a módszereink: míg korábban döntően a szociológia közelítésmódját és vizsgálati módszereit fogadtuk el és alkalmaztuk (ezen a ponton emlékezzünk vissza a Somorjai Ildikó tanulmányából vett idézetre), ma a közgazdaságtan, üzemgazdaság, üzemszervezés, marketing stb. tudományterület, illetve általában a termelési szféra módszereit, eszközeit (ebből következően a nyelvezetét is) akarjuk meghonosítani.

Végül pedig következzen néhány észrevétel, megállapítás, aggály azzal kapcsolatban, vajon *hogyan van jelen a közkönyvtárak munkájában ez az igényfeltáró, igényekre építő, igényeket keltő „éber figyelem”* (a kifejezés Sallai–Sebestyéntől kölcsönözve)?

- A kérdés szakirodalmi megjelenítésében jók voltunk (vagyunk), ezt már az előzőekben is elégedetten nyugtáztam, de a mindennapi könyvtári munkában, a könyvtárak rendszeres tevékenységében alig vagy formálisan foglalkoztunk a kérdéssel (lásd: társadalmi és tömegszervezetekkel, iskolákkal való kapcsolattartás). Mikor már elfogadtuk a szociológiai módszereket – merthogy ez sem ment túl könnyen – akkor jól-rosszul, de lelkesen és állandóan mindent felmértünk a könyvtárunkban, nem sok következménnyel.
- Nehézséget okoz, hogy rendkívül eltérő nagyságúak a települések, a közösségek (500-tól 2 millióig), melyeknek igényeiről, szükségleteiről tájékozódni kellene. Nyilvánvaló, hogy a kisebb település/közösség igényeinek megismerése könnyebb lenne, kevésbé kell tudományos módszerekkel operálni, nagyobb szerepe van a személyes tapasztalatnak, ám itt a legszerűsebb a szakember-ellátottság is. A hatalmas települések/közösségek igényeinek differenciáltabb kutatása lehetetlen (ekkoráig apparátus még a legnagyobb könyvtárak-

ban sem áll rendelkezésre) vagy csak kisebb egységekre bontva lehetséges (pl. egyes fővárosi kerületek).

- Igen nehéz feladat az igénykutatási, igénykeltési, igénykövetési kívánalmak kényes egyensúlyának megtartása, könnyen átbillen a súly valamelyik irányba, s rossz irányba viszi a könyvtár tevékenységét.
- Korábban a „nevelő könyvtár” mentalitása, attitűdje tartott vissza minket a tényleges igényekkel való szembenézéstől, úgy éreztük, mi jobban tudjuk az emberek szükségleteit, helyettük akartuk megfogalmazni fel nem ismert igényeiket. Ma a szolgáltató könyvtár elszemélytelenedő jellege hajlamossá tesz az igények iránti közömbösségre.
- Vesztélyt látok az igénykutatástól független, új meg új szolgáltatások bevezetésében, amit máshol felcsíptünk (elnézészt a kifejezésért). Mintha a minket körülvevő reklámvilág hatására mi is kezdenénk hinni a „végül is minden eladható, csak reklám kérdése az egész” tételben.
- Nem vagyunk még elég rugalmasak viszont a be nem vált szolgáltatások megszüntetésében vagy alakításában, megújításában. Persze a feltételeink sem teszik lehetővé általában a gyors váltásokat. Pedig a Katsányi Sándor-féle, fentebb idézett modellt így kellene kibővíteniünk: tájékozódni – tájékoztatni (kialakítani, átalakítani stb.) – szolgáltató.
- Nem vagyunk elég bátrak és főleg függetlenek az igények rangsorolásában! Minden magyarázat helyett egy idézettel világítanám meg ezt az állítást, melyet egy angol szerzők által polgári tanácsadó szolgálatok számára írott kézikönyvből vettem kölcsön. Remélem, az analógia önmagáért beszél: *Egy jó tanácsadó szolgálat a helyi közösség szerves része, anyagi támogatása helyileg van biztosítva... Két dologban viszont ... meg kell, hogy őrizze a függetlenségét. Ahhoz, hogy magas színvonalát megtarthassa, és országos tájékoztatást is adhasson a helyi mellett, valamint részesedhessen a jó képzésből, és értesülhessen az új fejlesztésekről, a helyi közösségen kívüli kapcsolatokra is szüksége van. Másrészt fontos, hogy felkészüljön a helyi közösséggel kapcsolatos összeütközésekre. Készen kell állnia az önkormányzattal vagy a helyi üzleti érdekekkel való harcra... Nem tükrözheti a helyi előítéleteket, szokásokat és hiedelmeket... A tanácsadó szolgálatok nemcsak egy demokratikus, hanem egy sokrétű, nem-diktatórikus társadalomnak is szerves részei.*

Bartos Éva