

AZ NBLC KÖZPONTI SZOLGÁLTATÁSAI*

E. DUIJKER

Az NBLC (Nederlands Bibliotheek en Lector Centrum – Holland Könyvtári és Irodalmi Központ) a holland közművelődési könyvtárak nemzeti szervezete és ugyanakkor a könyvtárak dolgozóinak szakmai szövetsége is, amely átfogó központi szolgáltatási rendszert épített ki.

A központi szolgáltatások kiépítésének indokai:

1. hatékonyság. (A különböző munkák többszöri elvégzésének kiküszöböléséből származó megtakarításokat évi 80 000 US \$-ra becsülik.);
2. a szakemberekkel való jobb gazdálkodás. (A központi szolgáltatások segítségével a könyvtárosok több időt fordíthatnak az olvasói igények kielégítésére.);
3. a szolgáltatások bővítése. (A központi szolgáltatások lehetővé teszik, hogy a helyi könyvtárak olyan feladatokat is ellássanak, amire másképpen nem lenne módjuk.)

Az a tény, hogy az NBLC központi szolgáltatásai nem képeznek egy különálló szervezetet, hanem a szövetség integrált részeként működnek, nagyobb hatékonyságot eredményez mind a szövetségi munka, mind a központi szolgáltatások terén. E kétféle feladat egy szervezetbe történő összekapcsolásával a szövetség tagjainak nagy befolyása van a központi szolgáltatásokra, jobbítja azokat és talán a szolgáltatások nyereségesebb értékesítéséhez is hozzájárul.

A központi szolgáltatások tervezésekor nagyon lényeges, hogy szoros együttműködés alakuljon ki a könyvtári dolgozókkal, akiknek a számára a szolgáltatás készül. Ők a mi fogyasztóink és nagyon fontos tudnunk, hogy mire van szükségük, hogy amit nyújtunk, azt fel is tudják használni. Ezért az NBLC folyamatosan végez piackutatást, munkalátogatásokat, szimpoziumokat szervez, munkacsoportokat hallgat meg, vagyis állandó párbeszédet folytat a fogyasztókkal.

Ezek a konzultációk sok pénzt és időt emésztenek fel, hosszú távon mégis megéri, hiszen a cél a könyvtárosok kívánságait kielégíteni, még akkor is, ha az NBLC-nek esetleg lennének jobban kifizetődő vállalkozásai a nem könyvtári intézményi szférában.

De éppen az a tény, hogy a holland központi szolgáltatások a közművelődési könyvtári szövetségben integrálódtak, biztosítja, hogy a központi szolgáltatások irányítói egyértelműen a könyvtári hasznosítás irányába orientálódnak és nem saját érdekeik előtérbe helyezésére törekcszenek.

Az NBLC nem törekszik profitszerzésre, célja, hogy jó szolgáltatásokat nyújtson a lehető legalacsonyabb áron, de a központi szolgáltatásoknak fenn kell tartaniuk önmagukat, vagyis a felhasználóknak teljes mértékben meg kell fizetniük a költségeket.

* A magyar-holland könyvtári szemináriumra (1986. október 27–29., Szeged) készült előadás

A megfelelő költségellenőrzésnek és a pontos kalkulációnak versenyképes árakhoz kell vezetniük. A kalkulációk kiindulópontja a reálköltség, minden közpénz felhasználása nélkül. Ez azt is jelenti, hogy az egyes tevékenységek veszteségességét csak időlegesen lehet elfogadni, pl. azok kezdeti fázisában, vagy ha az idealisztikus elgondolások többet nyomnak a latba, mint a pénzügyi szempontok. Mindenesetre az összesített pénzügyi mérlegnek nullszaldósnak kell lennie. Ilyen pénzügyi politika csak akkor lehetséges, ha az egyik szektor veszteségét a másik szektorban nyereség egyenlíti ki.

Az NBLC központi szolgáltatásai

A könyvek beszerzését segíti az az évente 13 000 holland és 1200 külföldi könyvre vonatkozó beszerzési nyomtatvány, amelyet kb. 700 könyvtárnak küldünk szét. Ezek az információs beszerzési nyomtatványok segítik a könyvtárosokat a megjelent könyvekről való tájékozódásban és a megfelelő könyvek kiválasztásában.

Katalóguscédulákat az NBLC központilag készít minden olyan könyvről, amelyről beszerzési információs nyomtatvány készül.

A bibliográfiai tevékenység területén az NBLC együttműködik a Holland Királyi Könyvtár azon részlegével, amely a nemzeti bibliográfiát készíti.

A könyvekről szóló tájékozódást szolgálja még a *Signalen* című heti kiadvány, amelyben információkat teszünk közzé pl. politikai pártok kiadványairól, egyházi közleményekről stb.

Az audiovizuális dokumentumokról is készülnek információs nyomtatványok (diasorozatokról, hangkazettákról, videoprogramokról stb.). Az NBLC-nek joga van sok rádió- és televíziós program eladására is.

Ezen kívül hetenként megjelenik az *INFONO* című kiadvány, amelyben évente kb. 10 000 hanglemezről, zenei kazettáról, kompakt lemezről, zenés videoprogramról és nyomtatott zenei anyagról jelenik meg információ. Az audiovizuális dokumentumokhoz is készülnek nyomtatott katalóguscédulák.

Számos tájékoztató kiadvány szolgálja a közművelődési könyvtárak használóit. Ilyen például a „*DOTA*”, amely 125 holland folyóirat válogatott cikkmutatója. Havonként jelenik meg és negyedévenként, félévenként és évenként készülnek a kumulációi. A *DOTA*-ban szereplő cikkek mikrofilchen megkaphatók.

Az „*Irodalmi szemelvények*” a holland könyvekről megjelent újságcikkeket, kritikákat tartalmazza szabadlapos formában. Három variációban jelenik meg. Az ún. nagykiadvány évente mintegy 1800, a közepes 700, a kicsi 350 írást tartalmaz a holland és a flamand irodalomról. A külföldi irodalomról szóló írások egy „nagy” és egy „kicsi” variációban látnak napvilágot. Főként a francia, a német és az angol irodalomról szóló sajtóközleményeket tartalmazzák. Az irodalmi újságszemelvények szintén megvásárolhatók mikrofilchen.

Az „*Aktuális dokumentáció*” nevezett dokumentációs file újságokból, heti és havi folyóiratokból és egyéb kiadványokból származó másolatokat tartalmaz. Ehhez hasonló sorozat jelenik meg a gyermekkönyvtárak számára is. Hetente jelenik meg bővebb és csökkentett kiadásban a „*A napi- és hetilapok sajtófigyelője*”, amely évente mintegy

10 000, ill. 4000 szabadlapot tartalmaz témakörökre és fontosabb személyekre vonatkozóan.

A „*Szemelvények a felnőttoktatás részére*” havi kiadvány kb. húsz népszerű heti és havi lap cikkeiből válogat, a válogatás szempontja az olvashatósság és a felnőttoktatásban való résztvevők számára a hasznosság.

Az ifjúsági könyvtárak számára gyermektárgykörökről, szerzőkről és illusztrátorokról szóló kiadványok jelennek meg. A szépirodalmi könyvek tárgy szerinti jegyzéke is kapható külön a felnőttek és külön a gyermekek részére. Végül meg kell említeni a frissen megjelent holland folyóiratok szemléjét is.

A számítógépesítés egyre növekvő szerepet játszik a közművelődési könyvtárakban is. Így az NBLC is kínál szolgáltatásokat a könyvtári gépesítés számára.

1978 óta a könyvtárak megvásárolhatják a könyvbeszerzési információk nyomtatványok segítségével összeállított adat- és címbibliográfiát mágnesszalagon. Hasonló szolgáltatás indul a zenei lemezek bibliográfiai adatairól és ez a szolgáltatás az egyéb audiovizuális dokumentumokra is ki fog terjedni.

1985 végén az NBLC-nek a közművelődési könyvtárak részére készített adatbázisa, a TACO működőképpé vált. Ez az adatbázis tartalmazza a DOTA-referenciákat, azaz kb. 80 000 cikket és bibliográfiai leírást a sajtófigyelésekről. Ez a nyilvános adatbázis rövidesen tartalmazni fogja az av dokumentumokra vonatkozó bibliográfiai információkat is. 1990-ig 350 000-nél több adat fog szerepelni az adatbázisban. Jelenleg kb. 100 könyvtár használja ezt az adatbázist. Végül, az NBLC a központi szolgáltatásainak részeként figyeli és árusítja a mikroszámítógépekhez és oktatási számítógépekhez használt szoftvereket.

Néhány probléma

Az lehet a benyomásuk, hogy a központi szolgáltatás minden könyvtári problémát megold. Természetesen, a központi szolgáltatás segíthet a könyvtáraknak és kétségtelenül javítja a szolgáltatásaik minőségét. Van azonban néhány hátránya, sőt kockázata is. Például, nagyon óvatosnak kell lenni, nehogy olyan mesterséges igényeket hozzunk létre a nyereséges tevékenységek kialakításával, amelyeknek semmi közük sincsen a közművelődési könyvtárak célkitűzéseikhez. Nem-funkcionális igények létrehozása nemcsak a könyvtári szövetség céljaival ellentétes, hanem a központi szolgáltatások folyamatosságát is veszélyezteti. Például: a többféle tevékenységhez több beruházás szükséges és nagyobb személyi állomány, amely cserében új és marginális tevékenységeket is életre fog hívni, amelyeket a hasznosabb tevékenységek költségére fognak végrehajtani

A központi szolgáltatások egy másik kockázata, hogy a könyvtárak teljes függőségben nőnek fel. Hosszú távon a könyvtári személyzet elfelejti, hogyan kell megoldani a szóban forgó kérdést, vagy pedig a könyvtárak nem képeznek tovább embereket ezeknek a feladatoknak a végrehajtására. Más szóval: a központi szolgáltatások a helyi könyvtáraknál a know-how hiányához vezethetnek.

A központi szolgáltatások uniformizáláshoz vezethetnek nemcsak a munkamódszerekben, de a könyvtári gyűjteményeket tekintve is. Különösen a kisebb könyvtárak

hajlamosak arra, hogy csak a beszerzési információs nyomtatványokat használják az új címek megismerésére és más forrásokat nem. Nyilvánvalóan ez nem a megfelelő módja egy kiegyensúlyozott könyvtári állomány kialakításának.

A központi szolgáltatások a közművelődési könyvtárak többségéhez szólnak és így a hatékonyság érdekében a kisebbség igényei vagy az egyéni kérések nem elégíthetők ki.

Néha sok időt vesz igénybe egy új szolgáltatás felajánlása. Tekintettel arra, hogy ez egy nem nyereségérdekelt szervezet, a saját kis méretű adminisztrációs szervezetével az intézmény nem olyan rugalmas, mint egy kereskedelmi vállalat. Az utóbbi gyorsan tud fellépni a piacon és teljesíteni tudja a könyvtárak igényeit. Végül Hollandiában az a furcsa helyzet állt elő, hogy a könyvtárak – lévén a szövetség tagjai – rögzíthetik a központi szolgáltatások árait anélkül, hogy köteleznék magukat arra, hogy megveszik vagy használják ezeket a szolgáltatásokat. Ennek ellenére az utóbbi tíz évben Hollandiában a központi szolgáltatások sikeresnek bizonyultak, a forgalom jelentősen nőtt, amely csak a könyvtárak összefogásával volt elérhető.

ELLOPTÁK A SZÁMITÓGÉPES KÖLCSÖNZÓKÁRTYÁJÁT egy freiburgi egyetemi hallgatónak – 3000 márkát vasalt be rajta az Egyetemi Könyvtár. A tolvaj ugyanis 3 nap alatt 65 kötet könyvet kölcsönzött ki a lopott kártyával, s értéküket a kártya jogos tulajdonosának kell megtérítenie. Kölcsönzőkártyájának eltűnését ugyanúgy azonnal jelentenie kell a hallgatónak, mint ahogy a csekkszámláját azonnal zároltatja az ember, ha eltűnik a gépi csekk-kártyája – így a könyvtár vezetősége; a károsultnak viselnie kell a felelősségéért az anyagi következményeket. (DBI Pressespiegel, 1987. nov.)