

Az olvasó szolgálata, avagy mit kínálnak ma könyvtáraink használóinknak

A fenti címmel rendezett regionális konferenciát Kőszegen 2001. május 28-án a Chernel Kálmán Városi Könyvtárral közösen a Magyar Könyvtárosok Egyesülete Vas Megyei Szervezete azzal a céllal, hogy felhívja a szakma figyelmét a könyvtári ellátás e területére, alkalmat kínáljon a nyugat-dunántúli könyvtárak gyakorlatának megismerésére, a munkaproblémák megbeszélésére, a közös gondolkodásra, a tennivalók kijelölésére.*

A Nyugat-Pannon régiót alkotó Győr-Moson-Sopron, Zala és a vendéglátó Vas megye könyvtárosai mellett távolabbról, többek közt Budapestről, Kaposvárról, Oroszlányból, Veszprémből, Székesfehérvárról is érkeztek érdeklődő szakemberek a tanácskozásra, amely ezzel majdnem országossá, de mindenképpen dunántúlivá vált.

* Mivel a tanácskozás előadásainak többsége e lap hasábjain, a Könyvtári Figyelőben és a Vas Megyei Könyvtárak Értesítője ez évi 2-es számában már megjelent, illetve rövidesen meg fog jelenni, e helyütt csak az elhangzottak rövid összefoglalására törekszem.

A megye kedvező földrajzi fekvése mellett kétségtelen tény, hogy sokakat a téma aktualitása is vonzott. Az érdeklődők magas száma is jelzi, hogy rendezvényünk sokak figyelmét felkeltette s osztatlan elismerést váltott ki szakmai körökben, mind a választott téma, mind a közreműködő előadók tekintetében.

Az NKA Könyvtári Kollégiuma pályázati támogatásának felhasználásával megtartott konferencián közel százötvenen bővíthették szakmai tudásukat. Határon túli magyar könyvtárosok is megtisztelték részvételükkel tanácskozásunkat. Szervezetünk külföldi partnerei közül ezúttal a szomszédos Szlovéniából érkezőket láttuk vendégül (a Burgenlandból meghívottak egyéb, a konferenciával ütköző elfoglaltságuk miatt nem tudtak megjelenni),

az MKE elnöksége anyagi támogatásával.

Gazdag, színes programot kínálhattunk, az egyes témák felkért, szakavatott előadói révén. A rendezők arra törekedtek, hogy a jelenlévők a könyvtári munka e területéről minél szélesebb képet kapjanak. Többek közt szót ejtettünk arról, hogy miképpen tud az új kihívásoknak megfelelni egy közkönyvtár; milyen könyvtárra is van szükség, hogyan lehet a szolgáltatásokat a jelentkező igényekhez igazítani. Megismerhettük a tágabban értelmezett Nyugat-Dunántúli könyvtárakban folyó szakmai munkát, bepillantva az ottani, egyes műhelyekben folyó tevékenységbe.

Kappel Jánosnak, az MKE Vas Megyei Szervezete elnökének üdvözlő szavai után dr. Mátrai István, Kőszeg Város

Kappel János üdvözlő a megjelenteket. (Stampf Foto Bt.)



Önkormányzata kulturális, oktatási és sportbizottságának elnöke köszöntötte a résztvevőket. Ezt követően *Kutszegi István* főtanácsos, a Vas Megyei Önkormányzati Hivatal művelődési titkárságának közművelődési csoportvezetője nyitotta meg a konferenciát.

Elsőként *Szabó Judit*, a Győri Városi Könyvtár olvasószolgálatának csoportvezetője szólt a hallgatósághoz. Előadásának címe: *Az idő sodrában*. Sokoldalú tevékenységük bemutatásával idézte elénk olvasószolgálatuk hétköznapjait, az intézmény tevékenységi körét, a szolgáltatások rendszerét. A szűkülő fenntartói keretek miatt mind gyakrabban kell keresniük a lehetőségeket a költségvetés kiegészítésére (pályázatok, szponzorok, kapcsolatok kiépítése helyi cégekkel). Az intézmény működését befolyásoló tényezők után a könyvtár állományát, a felhasználók összetételét és a szolgáltatások rendszerét ismerhettük meg. Ez utóbbiakból néhányat említenék csak meg, melyek talán még

nem mindenütt általánosak: kézikönyvek és bekötött folyóiratok kölcsönzése hétvégére, rejtvényfüzet-sorozat, helyismereti adattár építése, helyi évfordulónaptár összeállítása, sajtófigyelés és naprakész lexikonpótlás. Követésre méltó a PR-tevékenységük is. A helyi médiával való kapcsolattartás, a közönségszervezés és az arcuattervezés is fontos részét képezi munkájuknak. Reklámozák szolgáltatásaikat, ezekről sokoldalúan informálják meglévő és potenciális könyvtárhasználóikat. E célt szolgálják többek között a különböző rendezvények, programok, kiállítások, könyvbemutatók, előadások és az intézményben működő klubok is. Előadását az intézmény jövőképeinek rövid felvillantásával zárta.

Ezt követően került sor a konferencia talán legérdekesebb című két előadására, amelyek nemcsak a jelenlévők, hanem a helyi média érdeklődését is felkeltették. (A Szombathelyi Városi Televízió az előadókkal riportot készített és a helyi na-

pilap, a Vas Népe jelenlévő tudósítója is kifaggatta őket.)

Dr. Tamási Csilla, a Pest Megyei Könyvtár munkatársa *Mezei nyúl az autósztádán, avagy közkönyvtáraink és használóik* címmel egy országos felmérés tapasztalatait, eredményeit ismertette, melyet az olvasók könyvtárhasználati szokásairól készítettek azzal a céllal, hogy megismervén a valós felhasználói igényeket, a szolgáltatásaikat azoknak megfelelően (jobban?) alakíthassák. (A teljes szöveget lásd a következő számban!)

1999-ben a holland könyvtárosok nemzetközi szintű könyvtárhasználói felmérést indítottak. Magyarország könyvtárai is részt vettek ebben a nagyarányú felmérésben a NKÖM könyvtári osztálya, az MKE és az Informatikai Szövetség támogatásával.

Bár könyvtárainkban több helyen próbálkoztak már felhasználói felméréssel, ilyen országos szintű megméréstetésre még nem volt példa. A felmérés köre kiterjedt az összes megyei könyvtárra, Budapest területére és néhány kiemelt területre, Bács-Kiskun, Békés, Pest, és Zala megyére. 13 500 kitöltött kérdőívet dolgozott fel a holland ELISA. (A felmérés részletes eredményéről szóló publikációt hamarosan olvashatjuk majd e lap és a Könyvtári Figyelő hasábjain.)

Billédi Ferencné dr., a PUMA – Publika Magyar Könyvtári Kör elnöke, könyvtári információs tanácsadó *Mit takar és mit akar a PUMAKK?* címmel osztotta meg gondolatait a 2001 januárjában megalakult közhasznú könyvtári szervezetéről. (Bővebben róla e lap

Az első rész előadói: Szabó Judit, Horváth Mária, dr. Tamási Csilla, Billédi Ferencné dr., dr. Bartos Éva



2001. évi 6-os számának 29-30. oldalán olvashattunk.) Az alapítók célja, hogy a különféle, de közös irányú tevékenységet összefogják, gyakorlati támogatással segítsék elő a magyar könyvtárak fejlesztési munkáit az információs társadalom jobb szolgálatában.

A biblioterápia mint speciális olvasószolgálati tevékenység (az emberi problémák megoldásának segítése célirányosan kiválasztott művek olvastatása és megbeszélése révén) – erről a témáról dr. Bartos Éva, a Könyvtári Intézet oktatási osztályának vezetője, az MKE Tanácsának elnöke tájékoztatta a jelenlévőket. Előadásából sok felmerülő kérdésre kaphattunk választ. Csakugyan segíthetnek-e a könyvek, s ha igen, miben, miért és hogyan? Érvényesek-e ma is a múltbeli tapasztalatok? Az egyre romló olvasási készség és az egyre csökkenő gyakoriságú, intenzitású olvasási tevékenység fényében mi lehet a perspektívája egy könyvekkel és olvasással segíteni akaró eljárásnak? Intézményi oldalról nézve egyáltalán van-e helye és létjogosultsága a XXI. század könyvtárában az emberrel való személyes törődésnek? Mik a külföldi álláspontok? Meddig terjedhet a könyvtár/könyvtáros kompetenciája, s hogyan tud arra szert tenni? (Lásd az e számban közölt teljes előadást!)

A randalírozó könyvtárhasználók és más problémás látogatók a Hunyadi Úti Fiókkönyvtárban címmel Horváth Mária, a szombathelyi Berzsényi Dániel Megyei Könyvtár munkatársa osztotta meg személyes tapasztalatait a konferencia résztvevőivel. A szombathelyi Berzsényi Dániel Megyei

Könyvtár fiókkönyvtárában csoportba verődött, randalírozó fiatalok jelentek meg. Viselkedésüket jól illusztrálta az 1989 decemberében készült jegyzőkönyv felolvasott részlete. Személyes tapasztalatainak közreadásából megtudtuk, hogyan lehet úrrá a könyvtáros egy kialakuló, tarthatatlan helyzeten, melyek a konfliktuskezelés hatékony, általunk is alkalmazható módszerei. 1985 és 1991 között tizenhárom könyvtáros váltotta egymást a könyvtárban. Előadónk nem követte a példájukat. Előítéletek nélkül próbálta megismerni a fiatalokat, s törődni velük. Továbbképzéseken vett részt, s olyan ismeretek megszerzésére törekedett, melyek segíthették abban, hogy munkáját ilyen körülmények között is eredményesen végezhesse. Az előadó személyes kapcsolat kialakítása érdekében beszélgetést kezdeményezett a fiatalokkal. Dicsérte az ízléses megjelenést, a tartalmas megnyilvánulásokat. A rossz cselekedetet, a csúnya beszédet személyeskedés nélkül, kellő tisztelettel bírálta, miközben viselkedésével személyes példamutatásra törekedett. Értő figyelemmel hallgatta őket, újra elmagyaráztatott bizonyos dolgokat, hogy ezzel azok újragondolására késztesse. Kérdőíves szociometriai felmérést készített a csoport összetételének feltérképezéséhez, melyet kiindulópontnak tekintett a továbbiakban. E módszerének alkalmazása során a csoport tagjai, a fiatalok fokozatosan elfogadták őt, hatni tudott rájuk, s jó részüket helyes irányba tudta terelni.

Ferenczi Zsuzsannának, a Berzsényi Dániel Főiskola Könyvtár- és Információtudo-

mányi Tanszéke docensének sajátos humorral átszótt előadása az *Ember a könyvtárban* címet viselte, témája az „ember” volt. Mert „sok van, mi csodálatos, de az embernél nincs semmi csodálatosabb” – indokolhatjuk a témaválasztást, az emberi alkalmazkodóképességet és -készséget értve alatta (mai, globális világunkhoz is). Ebben a sikerorientált piaci versenyben, melyben ma az ember él, a kultúra, az oktatás és az információ is piacképes üzleti lehetőséggé vált. Szerencsére a tudomány, a művelődés és az oktatás továbbra sem tud meglenni könyvtári háttér és információ nélkül. Az oktatásban például az egyre több szakképesítés szükségessége és az egész életen át tartó tanulás igénye a képzési formák soha nem látott bőségét teremtette meg (formális és informális képzési formák, az átképzés és a távoktatás lehetőségei). A könyvtáraknak pedig nemcsak a tanulók, hanem az oktatók igényeit is ki kell elégíteniük. Az olvasó, az ember, a „kliens” az információt gyorsan, röviden, készen és tárgyra orientáltan kéri. A könyvtáros számára pedig fontos, hogy munkáját referensz interjú előzze meg, s egyre nagyobb az ajánlás, az értékelés és a választás szerepe is. Kérdés, hogy a könyvtárak és a könyvtárosok fel vannak-e készülve erre. Örömmel tölt el bennünket, hogy a hazai könyvtárak lényegében megfelelnek az UNESCO által megfogalmazott manifesztumoknak. Ami pedig a könyvtárosokkal szembeni elvárásokat illeti, azok a következők: szakmai ismeret, általános műveltség, hitelesség, kompetencia, udvariasság, empá-

tia, a személyre szabott viselkedés képessége és a gyorsaság.

Információs szolgáltatások egy megyei könyvtárban címmel Maliszka Károlyné, a veszprémi Eötvös Károly Megyei Könyvtár Információs Irodájának vezetője osztotta meg tapasztalatait az új, 1992-ben alakult szervezeti egység, az Információs Iroda működéséről. Létrejöttét annak idején kérdőíves igényfelmérés előzte meg, s a helyi médiában is reklámozták, megismertették az igénybe vehető szolgáltatásokat. Fogadtatása rendkívül kedvező volt. Használóik közel fele vállalkozó, másik felét egyetemisták alkotják. Az Info adatbázis több mint négyezer helyi cég, vállalkozó adatait tartalmazza. Gazdag kézikönyvtárát a helyi vállalkozási központ segítségével alakították ki. Mindezek ellenére azonban az igénybevétel 1997 óta csökkenő tendenciát mutat. Az új könyvtárépület átadásával egy időben, a belső átszervezést követően az általános tájékoztatáson belül kapott új, az előadó megítélése szerint lényegesen kedvezőtlenebb helyet.

Csoportos foglalkozások a jövő nemzedéke olvasóvá nevelésének szolgálatában címmel Oláh Rozália, a zalaegerszegi Deák Ferenc Megyei Könyvtár gyermekolvasó-szolgálatának vezetője szólt a hallgatósághoz. A kommunikációs forradalom, a számítógépes ismeretszerzés elterjedése a gyermekkönyvtári munkára is hatással van. Az intézmény által kínált foglalkozások köre, az alkalmazott formák az utóbbi tíz-tizenöt évben alakultak ki. Ezek életkoronként különülnek el: vannak nagycsoportos óvodásoknak,

hat-tíz éveseknek, illetve tizenegy-tizenöt éveseknek szervezett csoportos foglalkozások. A változatos formák közt vetélkedők, pályázatok, levelezős játékok, író-olvasó találkozók, ismeretterjesztő előadások, irodalmi műsorok stb. szerepelnek. A csoportos foglalkozások módszereit évről évre a Tarkaforgó című kiadványukban adják közre. Végezetül az előadó a csoportos foglalkozások egy komplex formájának, az olvasótábornak a hangulatát idézte meg, érzékeltette egy szubjektív beszámoló felolvasásával.

A szakmai nap záró előadását Járαι Andrásné, a szombathelyi Berzsényi Dániel Megyei Könyvtár gyermekkönyvtárának vezetője tartotta *A gyermekolvasókkal való egyéni foglalkozás lehetőségei és gyakorlata* címmel. A Berzsényi Dániel Megyei Könyvtár Gyermekkönyvtára jelenleg a könyvtár felújítása miatt átmenetileg megváltozott körülmények között, mindössze 32 négyzetméterterületen működik. Az új helyen kevesebb olvasó veszi igénybe szolgáltatásaikat. Más az olvasótábor is, és további hátrányt jelent a közös nyilvántartó övezet a gyerekekkel való személyes kapcsolat kialakítása szempontjából, holott erre korábban is nagy hangsúlyt fektettek. Sikerként könyvelik viszont el, hogy a városrészben működő cserkészcsapattal jó kapcsolatot építettek ki. Mai, rohanó világunkban a gyermekeket is elvárások sokasága nyomasztja. Ezért törekszenek itt arra, hogy a gyermekkönyvtár a nyugalom, a megértés szigete legyen. Olyan hely, ahol a gyermekek elmondhatják azt, ami a szívüket nyomja, ahol a hátrányos

helyzetűek külön odafigyelést és törődést kapnak, ahol a „búvárkodók” alámerüléseit szakavatott segítség kíséri, ahol lelkesen készítenek fel tanulmányi versenyekre, ahol felkarolják a tehetségeket, de ahol játsszani is engedik őket (versenyek, rejtvényfüzetek, számítógépek). A ma gyermekkönyvtárosának nem elég szakmai ismeretekkel rendelkeznie, olvasottnak lennie, de nagy empátiával, türelemmel kell bírnia, ismernie és szeretnie kell a gyerekeket, tudni életkori sajátosságait, kicsit pedagógusnak, kicsit pszichológusnak és még sok minden másnak kell lennie, hogy eredményesen végze sokrétű munkáját.

A rendezvény kitűzött céljai maradéktalanul megvalósultak. Az előadások tovább mélyítették szervezetünk és a társ tagszervezetek tagjainak szakmai műveltségét, lehetőség nyílt az aktuális kérdések, munkaproblémák megbeszélésére, a meglévő gondok felvetésére. A konferencia hozzájárult ahhoz, hogy az egyes könyvtárak gyakorlatáról, az ott folyó műhelymunkáról is bővebb ismeretekkel rendelkezhessenek a résztvevők.

A jelenlévők véleménye szerint ismét bebizonyosodott, hogy szükség van a közös gondolkodásra, a vélemények, gondolatok időnkénti cseréjére. Hiszen közkönyvtáraink hasonló gondokkal, problémákkal küzdenek. A program jelentőségét, tapasztalatait a jelenlegi helyzet javítására felhasználható gyakorlati lépések fogják majd igazán megmutatni.

A rendezvényt a Nemzeti Kulturális Alapprogram Könyvtári Kollégiuma, az MKE El-

nöksége, Vas Megye és Kőszeg Város Önkormányzata mellett számos helyi intézmény és vállalkozó is támogatta.

E helyütt sajnós el kell tekintenünk felsorolásuktól, de mindenképpen köszönetet kell mondanunk „névtelen” szponzorainknak is, mert nélkülük regionális szakmai konferenciánk mindenképpen „szerényebbre” sikeredett volna.

A sikeres megvalósításhoz nagymértékben hozzájárultak – konkrét feladatok vállalásával – szervezetünk tagjai is. Az ő munkájukat is köszönet illeti!

Az MKE Vas Megyei Szervezete évről évre feladatának tekinti a szakma figyelmének felhívását a könyvtári munka egy-egy aktuális területére. Rendezvényünk jól illeszkedett az utóbbi évek általunk megvalósított, országosan is egyedülálló szakmai programjai közé, amelyek közül szerteágazó képzési tevékenységünket és az 1999 májusában Szombathelyen megtartott, kétnapos, *A nemzetiségek könyvtári ellátása a Nyugat-Dunántúlon* című regionális konferenciánkat mindenképpen meg kell említenünk. S már készülünk is a következőre.

2001 őszén *A régió- és országhatárokon átnyúló térségi információs szolgáltatások* témakörében szándékozunk a könyvtárosoknak újabb tanácskozási lehetőséget kínálni Szombathelyen, a Berzsenyi Dániel Főiskola Könyvtár- és Információtudományi Tanszékével közös rendezésben, amelyre ez úton is minden kedves érdeklődőt szeretettel meghívunk.

Kappel János
az MKE Vas Megyei Szervezetének elnöke

A biblioterápia mint speciális olvasószolgálati tevékenység*

Ha lenne előadásomnak alcíme, az így hangzana: értékeljük újra a biblioterápia lehetőségeit, *itt és most!* Mondandómat pontosabban kifejezném ez a felhívás, erre szeretném buzdítani a kedves kollégákat. Aktualitásából ugyanis mit sem veszített, a körülmények viszont most jobb esélyt biztosítanak meghonosodására. Megpróbálok érvelni az állításaim mellett.

Több mint két évtizede adtam, adtunk hírt először a biblioterápiáról a hazai szaksajtóban mi, az akkori KMK olvasáskutatói. Nekem személy szerint gyakorlati tapasztalatom fűződött hozzá, kollégáimmal, főként Nagy Attilával pedig igyekeztünk közzé tenni minden, akkoriban hozzáférhető szakirodalmat.

Mind a külföldről beszerezhető elméleti ismeretek, mind a szerény mértékű hazai tapasztalat arról győztek meg minket, hogy a könyvek, az írott irodalom gyógyító erejének a kihasználása nagy lehetőségeket rejt magában, továbbá a könyvtárhoz, a könyvtárhoz való kapcsolódása is egyértelműnek tűnt.

Meg kell mondanom, hogy hazai híradásaink minimális késéssel követték a biblioterápia mértékadó, amerikai, mozgalmoszerű elterjedését, hiszen ott

is csak az 1960-as években vált széleskörűvé a biblioterápiának ez az ún. pedagógiai-önismereti vonulata, a jóval korábban bevezetett klinikai biblioterápiával szemben.

Sokszor elmondtuk, leírtuk, hogy a biblioterápiát ebben a tágabb értelmében jellegzetesen könyvtári, könyvtárosi tevékenységnek tekintik világszerte, s a könyvtári szolgáltatások között tartják számon.

E felfogásnak az az alapja, hogy e tevékenység részelemei a könyvtárosok mindennapi munkájában is pontosan kimutathatók: rendszeresen végeznek irodalomajánlást, műveket választanak ki sajátos olvasói igényeknek megfelelően, gyakorta vezetnek műértelmező, műmegbeszélő foglalkozásokat.

A biblioterápiás tevékenység esetében ezeket az elemeket kell szintetizálni, hiszen egy speciálisan kitűzött cél érdekében összeállított olvasóprogramon való közös végighaladásról van szó. Előnyeiről pedig annyit, hogy az irodalmi mű nyújtotta élmény csoportos feldolgozása többoldalúan képes befolyásolni a személyiséget, az írói üzenet így biztosabban eljut befogadójához, s a mű hatásához hozzáadódik a csoporthatás (közösségi magatartásformák), továbbá a foglalkozásvezető-könyvtáros hatása, akinek felkészültsége, emberi magatartása biztonságot, segítséget jelent a résztvevőknek azáltal, hogy ő maga is megerősíti, hitelesíti számukra a mű által közvetített erkölcsi-emberi tartalmakat.

A biblioterápia mibenlétéről nem is kívánnék többet szólni, sokkal inkább a „jelenségről”. Néhány eredeti, jó hazai kezdemény után is elszigetelt jelen-

*Elhangzott 2001. május 28-án Kőszegen, a regionális olvasószolgálati tanácskozáson