



## A közkönyvtári szolgálat

# Az IFLA és az UNESCO fejlesztési irányelvei

Készítette a Philip Gill által vezetett munkacsoport az  
IFLA Közkönyvtári Szekciója megbízásából  
Fordította: Papp István

A fordítás a Nemzeti Kulturális Örökség Minisztérium Könyvtári Főosztály  
támogatásával  
Készült

Közreadó: Könyvtári Intézet  
Budapest  
2005

---

# Tartalom

Előszó

Bevezetés

## **1. A közkönyvtár szerepe és célja**

1.1 Bevezetés

1.2 A közkönyvtár meghatározása

1.3 A közkönyvtár céljai

1.4 A változások előmozdítója

1.5 Az információ szabadsága

1.6 Hozzáférhetőség mindenkinek

1.7 Helyi igények

1.8 Helyi kultúra

1.9 A közkönyvtár kulturális gyökerei

1.10 A falak nélküli könyvtár

1.11 Könyvtárépületek

1.12 Finanszírozás

## **2. Jogi és pénzügyi keretek**

2.1 Bevezetés

2.2 A közkönyvtár és a kormányzat

2.3 Közkönyvtári törvények

- 2.4 Pénzügyi források
- 2.5 A közkönyvtár irányítása
- 2.6 A közkönyvtár igazgatása
- 2.7 Közönségkapcsolatok

### **3. A használók igényeinek kielégítése**

- 3.1 Bevezetés
- 3.2 A lehetséges használók azonosítása
- 3.3 A közösségen belüli igények elemzése
- 3.4 Szolgáltatások a használóknak
- 3.5 Törődés a használókkal
- 3.6 A használók oktatása
- 3.7 Együttműködés és forrásmegosztás
- 3.8 Elektronikus hálózatok
- 3.9 Hozzáférés a szolgáltatásokhoz
- 3.10 A könyvtár épülete

### **4. Állományfejlesztés**

- 4.1 Bevezetés
- 4.2 Állományépítési politika
- 4.3 A gyűjtemény összetétele
- 4.4 Gyűjteményfejlesztés
- 4.5 A gyűjtemény karbantartásának elvei
- 4.6 A könyvgyűjtemény normatívái
- 4.7 Az elektronikus végállomások normatívái

- 4.8 Új könyvtárak gyűjteményfejlesztési programjai
- 4.9 A beszerzés és a kivonás üteme

## **5. Személyzet**

- 5.1 Bevezetés
- 5.2 A könyvtári személyzet felkészültsége
- 5.3 Személyzeti kategóriák
- 5.4 Etikai követelmények
- 5.5 A könyvtári személyzet feladatai
- 5.6 Személyzeti normatívák
- 5.7 Könyvtárosképzés
- 5.8 Továbbképzés
- 5.9 A pálya alakulása
- 5.10 Munkakörülmények
- 5.11 Társadalmi munkások

## **6. Közkönyvtárak menedzsmentje és marketingje**

- 6.1 Bevezetés
- 6.2 Menedzselési felkészültség
- 6.3 Hálózatok kiépítése és fenntartása
- 6.4 Pénzügyi menedzsment
- 6.5 Állománymenedzsment
- 6.6 Személyzeti menedzsment
- 6.7 Könyvtári rendszerek tervezése és fejlesztése
- 6.8 A változások menedzselése

6.9 A hatáskörök átruházása

6.10 A menedzselés eszközei

6.11 Közönségkapcsolatok

## **Függelék**

1. Az IFLA és az UNESCO közkönyvtári nyilatkozata
2. A finn könyvtári törvény (904/1998)
3. Garancialevél a könyvtári szolgáltatásokról
4. Könyvtári épületnormatívák

# Előszó

Ez a publikáció az 1986-ban megjelent “Guidelines for public libraries” (magyarul: Az IFLA irányelvei közművelődési könyvtárak számára, 1987) c. kiadvány helyébe lép. Az IFLA Közkönyvtári Szekciójának állandó bizottsága tagjaiból álló munkabizottság állította össze. A munkabizottság tagjai:

Philip Gill (Egyesült Királyság), elnök

Barbara Clubb (Kanada)

Ilona Glashoff (Németország)

Kerstin Hassner (Svédország)

Nerses Hayrapetian (Örményország)

Robert Pestell (Ausztrália)

A munka megkezdése előtt a tervbevett kiadvány tartalmát egy kétnapos szemináriumon vitatták meg Noordwijckban (Hollandia) 1998 augusztusában. Köszönet illeti az UNESCO-t e rendezvény támogatásáért. Az IFLA amsterdami (1998), bangkoki (1999) és jeruzsálemi (2000) konferenciáin bocsátották vitára a munkaközi tervezeteket. Az IFLA Közkönyvtári Szekciójának állandó bizottsága, a Nagyközönséget Szolgáló Könyvtárak Szakosztálya koordináló bizottsága és a Szakmai Bizottság képviselői szintén részletesen foglalkoztak velük.

Igen értékesek voltak a noordwijcki szemináriumon, az IFLA konferenciákon elhangzott, s mindazoktól, akiktől véleményt kértek, kapott hozzászólások. A munkabizottság hálás azoknak, akik észrevételeikkel segítették a folyamatban lévő munkát, s akik gyakorlati

példákkal szolgáltak a szöveg illusztrálására. Ugyancsak hálás a Buckinghamshire (Anglia) Megyei Tanácsnak, hogy hozzájárult a könyvtári szolgáltatásokról szóló garancialevél itteni publikálásához.

Az érdeklődés, amely e kiadvány iránt már az előkészítése során megnyilvánult, bizonyítja, szükség van olyan irányelvekre, melyek visszatükrözik azt a megváltozott információs világot, amelyben a közkönyvtárak manapság működnek. Bízunk abban, hogy ezek az irányelvek alkalmazhatók lesznek a fejlődés különböző szakaszaiban lévő közkönyvtárakra a 21. század korai éveiben, és segítséget nyújthatnak a könyvtárosoknak, hogy megfeleljenek azoknak a kihívásoknak, amelyekkel ma szemben találják magukat. E meggyőződésben ajánljuk a kiadványt mindazoknak, akik világszerte érdekeltek a közkönyvtárak fejlesztésében.

# Bevezetés

1994-ben jelent meg az IFLA és az UNESCO közkönyvtári nyilatkozatának harmadik verziója. Hamarosan úgy hivatkoztak rá, mint a közkönyvtári szolgálat alapvető elveinek fontos összefoglalására. Lefordították húsz nyelvre, s a közkönyvtári fejlesztés hatásos dokumentumává vált (lásd 1. sz. függelék). Nyilvánvalóvá vált azonban, hogy igény és szükség van a gyakorlatias irányelvek és normatívák részletesebb kidolgozására is, amelyre a könyvtárosok és politikusok egyaránt támaszkodhatnak a közkönyvtári szolgálat fejlesztése során. Az IFLA Közkönyvtári Szekciója állandó bizottsága elhatározta, hogy új irányelveket dolgoz ki, s hat tagját bízta meg, hogy fogalmazzák meg őket.

Az IFLA 1973-ban jelentette meg a “Standards for public libraries” (Normatívák közkönyvtárak számára) c. kiadványát, s kisebb módosításokkal ismét 1977-ben. Ezt 1986-ban váltotta fel a “Guidelines for public libraries” c. dokumentum. Mindkét kiadványt meghaladták az információs technológiában az utóbbi néhány évben bekövetkezett drámai fejlemények. Már a két kiadvány címéből is kiviláglik, más-más megközelítésben kívántak gyakorlatias útbaigazítást adni a könyvtárosoknak. Az 1973-as “Normatívák” bevezetője azt mondja:

“Nem kívánatos eltérő normatívákat megszabni [a fejlett és fejlődő országok számára – a ford.], mivel az általános célok minden országban azonosak, a módosító tényező egyedül a fejlődés üteme.”

Az 1973-as változat ezért egy sor kvantitatív normatívát tartalmaz, beleértve a gyűjtemények nagyságát, az igazgatási egységek méretét, a nyitva tartás óráit, a személyzeti ellátottságot és az épületnormákat.

Az 1986-os “Írányelvek” összeállítói más nézőpontot vettek fel:



“Ha a szükségletek és az erőforrások olyannyira eltérőek, nem állapíthatók meg egységes szolgáltatási normák ... Nem szabályokat, hanem sok országból származó tapasztalatokon alapuló, általánosan alkalmazható tanácsokat adunk ... Az ellátás kívánatos szintjére vonatkozó, merőben eltérő körülmények közül származó, múltbeli tapasztalatokra alapozott javaslatok szükségképpen megbízhatatlanok és félrevezetőek.”

Függeléként közölték különböző országok közkönyvtárainak statisztikai adatait, hogy ezekhez viszonyíthassák a könyvtárosok saját szolgálatukat.

E legújabb kiadás előkészítése során számos kérdés vetődött fel; közülük talán a három legfontosabb:

- Tartalmazzon-e a végső dokumentum irányelveket és kvantitatív normatívákat egyaránt, vagy korlátozza magát az irányelvekre?
- Lehetséges-e összeállítani egy olyan változatot, amelyet praktikusán használhatnak a könyvtárosok, akik olyan országokban dolgoznak, amelyekben a közkönyvtári szolgálatok a fejlődés különböző szintjein állnak, és a rendelkezésre álló erőforrások nagyon is eltérőek?
- Lehetséges-e javaslatokat tenni az információs és kommunikációs technológia alkalmazására a közkönyvtárakban, amikor olyan nagy különbségek vannak elérhetőségében, s a beszerzésükhöz és fenntartásukhoz szükséges forrásokban?

Annak érdekében, hogy tisztázzák ezeket és más kérdéseket, 1998 augusztusában egy szemináriumot tartottak Noordwijckban (Hollandia). Itt megvitatták az új kiadás tartalmát, s azt is, milyen formát öltjön. A világ más-más részéből, 21 országból 22 könyvtáros vett részt, akik a fejlődés különböző szintjén álló, eltérő erőforrásokkal rendelkező közkönyvtárakból érkeztek. A gondolatébresztő rendezvény végén leszűrt konklúziók eligazítást adtak a revíziós munkát végző csoportnak.

A Noordwijkba érkezett küldöttek erősen támogatták azt a nézetet, hogy az új kiadvány foglaljon magában néhány gyakorlatias normatívát is, s ne korlátozódjék irányelvekre és ajánlásokra. Nyilvánvalóvá vált, hogy bár sokan ismerik az 1973-as "Normatívák"-at és bizonyos mértékig még mindig alkalmazzák őket, az 1986-os "Irányelvek" nem voltak ugyanolyan hatással a gyakorlatra. Noha a tervezet összeállításával megbízott csoport teljes mértékben tisztában volt azzal, hogy a különböző országok közkönyvtárai igen változatos társadalmi és gazdasági körülmények között dolgoznak, mégis úgy döntött, ha az új kiadás a gyakorlati használhatóságot célozza meg, akkor néhány ajánlott normatívát is tartalmaznia kell.

A normatívákra vonatkozó döntés kiemeli a második kérdés fontosságát: lehet-e egyetemes érvénye a normatívák és irányelvek gyűjteményének? Az újabb és újabb tervezeteket megküldték a noordwijki szeminárium résztvevőinek és néhány más szakembernek, akik érdeklődést mutattak a projekt iránt, hogy kikérjék véleményüket. A projekttel foglalkozó üléseket tartottak az IFLA amsterdami (1998), bangkoki (1999) és jeruzsálemi (2000) konferenciáin. Ez a konzultációs folyamat a projekt felbecsülhetetlen értékű eleme volt, s feltárta mind a közkönyvtári mozgalom világszerte megmutató erejét, mind a különböző országokban és társadalmakban működő közkönyvtárak hasonló és eltérő vonásait.

A szolgálat szintjében, s a fenntartás és fejlesztés forrásaiban megmutató változatosság ellenére úgy döntöttek, hogy nem járna haszonnal megkísérelni egy olyan új kiadás összeállítását, amely a közkönyvtáraknak csak egy csoportját célozná meg, például a fejlett vagy a fejlődő országokban működőket. Félrevezető az ilyen kategorizálás, mivel a szolgáltatások szintje és választéka, valamint hatékonysága nem szükségképpen függ a rendelkezésre álló erőforrásoktól. Minden könyvtár, működjék bármely országban, s álljon a fejlettség bármely fokán, képes jobbá válni, s mindegyiknek vannak erős oldalai és gyengéi. Ezért az a döntés született, hogy az irányelvek és normatívák olyan gyűjteményét kell

összeállítani, amely bármely közkönyvtárra vonatkozhat fejlődése bizonyos szakaszában. Tisztában vagyunk a normatíváknak való megfelelés problémájával, ha nem állnak rendelkezésre megbízható lakossági adatok; ezért alternatív megközelítéseket ajánlunk. Javasoljuk, hogy az IFLA más szekcióinak részletesebb irányelveit ugyancsak vegyék figyelembe. Ahol a közkönyvtárak nem tudják azonnal teljesíteni az összes normatívát és ajánlást, remélhető, hogy ezek kitűzött célként fogják a fejlődést elősegíteni. Ez a kiadvány elsősorban a könyvtárosokhoz szól, s eszköz kíván lenni kezükben az egyre jobb könyvtári szolgáltatásokért folytatott harcukban.

Csatoltunk néhány példát szerte a világból a könyvtári ellátásra. Nem azzal a szándékkal, hogy teljes körképet adjunk, vagy hogy szükségképpen a legkiemelkedőbb szolgáltatásokat mutassuk be. A cél az volt, hogy pillanatfelvételekkel illusztráljuk a szöveget, mi is történik közkönyvtári területen a különböző országokban, s hogy felvillantsunk ötletes megoldásokat speciális kihívásokra. Tudjuk, hogy ez szűk válogatás, és sok más példát is fel lehetett volna hozni, amelyek ugyanilyen relevánsak lettek volna. Mégis demonstrálják, mit tesznek világszerte azért, hogy a helyi körülményeknek megfelelően igazítsák hozzá a közkönyvtári szolgáltatást a használók igényeihez. Néhány kezdeményezés webhelyének címét is felvettük, hogy részletesebb információt lehessen róluk beszerezni.

Az utóbbi néhány évben az információs technológiában bekövetkezett gyors és rugalmas fejlemények forradalmasították az információ gyűjtésének, kezelésének és közreadásának módját. Az információs és kommunikációs technológia kölcsönhatása az információhoz való hozzáférés olyan útjait tárta fel, amelyek alig voltak elképzelhetőek 1986-ban, amikor a legutóbbi "Irányelvek" megjelentek. A változás tempója felgyorsult és tovább gyorsul. Ez az emberi tevékenység majd minden szektorát érinti. A közkönyvtár, amelynek elsődleges szerepe az információellátás, ugyancsak szemben találja magát a radikális változások kihívásával szervezetének és szolgáltatásának minden területén.

Sok közkönyvtár már válaszolt az elektronikus forradalom kihívására, s megragadta az alkalmat, hogy szolgáltatásait új és izgalmas utakon fejlessze. A történetnek azonban van egy másik oldala is. Az ENSZ-nek az emberiség fejlődéséről szóló jelentése (1999) miközben megállapítja, hogy az internet a kommunikáció valaha is leggyorsabban növekedő eszköze, rámutat arra, hogy Dél-Ázsiában, ahol a világ népességének 23,5%-a él, a világ internethasználóinak csupán 0,1%-a. A világ országainak egynegyedében egy telefonnál kevesebb jut száz lakosra. Ahhoz, hogy az információs és kommunikációs technológia nyújtotta lehetőségek előnyeivel lehessen élni, előbb az alfabetizációra, számítógépes készségekre és a megbízható telekommunikációs hálózatokra irányuló alapvető igényeket kell kielégíteni. Az információban gazdagok és az információban szegények között egyre szélesedő szakadék kockázatai soha nem voltak nagyobbak. Ez a szakadék nem csupán eltérő fejlettségű országok között húzódik, hanem az egyes országokon belül is a különböző csoportok és egyének között. Az ENSZ jelentése azt mondja: “Határozott erőfeszítésekre van szükség ahhoz, hogy a fejlődő országokat – és a szegény embereket mindenütt – bevonják a globális nézetcserebe.”

A közkönyvtáraknak izgalmas esély adódik arra, hogy segítséget nyújtsanak bevonnak mindenkit ebbe a világméretű társalgásba, és segítsenek meghaladni azt, amit gyakran úgy hívnak: a digitális vízválasztó. Ezt úgy érhetik el, ha nyilvánosan hozzáférhető információs technológiáról gondoskodnak, ha megtanítják az alapvető számítógépes ismereteket és készségeket, ha részt vesznek az analfabetizmus ellen küzdő programokban. Annak érdekében azonban, hogy eleget tegyenek a mindenki számára elérhető hozzáférés elvének, továbbra is fenn kell tartaniuk azokat a szolgáltatásokat is, amelyek egyéb módon juttatják el az információt, például nyomtatás vagy szójhagyomány révén. Ezek minden valószínűség szerint továbbra is létfontosságúak maradnak az előrelátható jövőben. Miközben a közkönyvtár kulcsfontosságú célja, hogy az elektronikus információ világára nyíló kapuvá válják, minden

erőfeszítést meg kell tenni azért, hogy ne zárjon be más kapukat, melyeken keresztül ugyancsak hozzá lehet férni a tudáshoz és az információhoz. Mindezek a tényezők nagy kihívást jelentenek a közkönyvtárak számára, s a rájuk adott válasz fogja meghatározni a közkönyvtári szolgálat életképességét. E problémákat szem előtt tartva fogalmaztuk meg az ajánlásokat.

Az 1986-os "Irányelvek" bevezetésében Arthur Jones írta:

"A munkacsoport számos parancsoló szükséggel találta magát szemben; ezért sok a "kell" és sok a "szükséges" a szövegben. Ennek ellenére ezen irányelv-gyűjtemény nem az ideális közkönyvtári szolgálat megtervezésének szabályzata, hanem az olyan szolgáltatások kifejlesztését támogató eszköz, amelyek egy adott közösség szükségleteinek a legjobban megfelelnek. Az irányelvek megmondják, mi az, ami elképzelhető, de a helyi körülmények szabják meg, mi az, ami megvalósítható mind a szolgáltatásokat, mind a szervezetet illetően."

Csak visszhangozhatjuk ezt a megállapítást. A közkönyvtár egy helyi alapokon nyugvó szolgálat, amely a helyi közösség igényeit elégíti ki és a helyi közösség szövetében működik. Ezeket az irányelveket annak érdekében fogalmaztuk meg, hogy segítséget adjunk a könyvtárosoknak – legyenek bármily körülmények között – a helyi közösség szükségleteinek megfelelő, hatékony közkönyvtári szolgálatot kifejleszteni. Ebben az izgalmas és komplex információs világban fontos, hogy sikerrel járjanak azok, akik tudást, információt és alkotó tapasztalatokat keresnek.

Philip Gill

# 1. A közkönyvtár szerepe és célja

“A közkönyvtár mint a tudáshoz vezető út helyi kapuja az egyének és a társadalmi csoportok számára az élethosszig tartó tanulás, az önálló döntéshozatal és a kulturális fejlődés alapvető feltétele.”

(Az IFLA/UNESCO közkönyvtári nyilatkozata, 1994)

## 1.1 Bevezetés

Ez a fejezet általában foglalkozik a közkönyvtár szerepével és céljával. A legfontosabb témákat a későbbi fejezetek fejtik ki részletesebben.

## 1.2 A közkönyvtár meghatározása

A közkönyvtárak a világ minden táján megjelentek. Előfordulnak a különféle társadalmakban, a különböző kultúrákban és a fejlődés más-más szakaszaiban. Noha működésük változatos körülményei elkerülhetetlenül különbségekhez vezetnek szolgáltatásaikban és a szolgáltatás módjában, természetesen közös jellegzetességeik vannak, amelyeket az alábbiak szerint lehet meghatározni.

A közkönyvtár olyan intézmény, amelyet a közösség alapít meg, tart fenn és finanszíroz akár a helyi, regionális vagy országos közigazgatás, akár a közösség más szervezeti formája által. Hozzáférést biztosít a tudáshoz, információhoz és művészeti alkotásokhoz egy sor forrás és szolgáltatás révén, s egyaránt rendelkezésre áll a közösség minden tagjának, tekintet nélkül fajra, [származásra – a ford.], nemzetiségre, korra, nemre, vallásra, nyelvre, fogyatékosagra, gazdasági helyzetre, munkaviszonyra és képzettségre.

## **1.3 A közkönyvtár céljai**

A közkönyvtár elsődleges célja, hogy változatos hordozókon megjelenő forrásokkal és szolgáltatásokkal elégítse ki az egyének és csoportok tanulmányi, információs és önmegvalósításukkal kapcsolatos igényeit, beleértve a szórakozást és kikapcsolódást is. Azzal, hogy az egyén számára hozzáférést nyújtanak a tudás, a gondolatok és vélemények széles és változatos köréhez, fontos szerepük van a demokratikus társadalom kialakításában és fenntartásában.

### **1.3.1 Oktatás**

“Támogatja az egyéni és az önállóan folytatott tanulmányokat, valamint az iskolarendszerű oktatás minden szintjét.”

(Az IFLA/UNESCO közkönyvtári nyilatkozata, 1994)

A legtöbb közkönyvtár megalapításának és fenntartásának az az oka, hogy szükség van egy mindenki számára rendelkezésre álló intézményre, amely hozzáférést biztosít a nyomtatott és más formában létező ismeretekhez, támogatandó az iskolai és iskolán kívüli oktatást és nevelést. Ez volt és marad a közkönyvtár legfőbb célja. Az embereknek életük során szükségük van oktatásra akár intézményekben (iskolák, főiskolák, egyetemek), akár kevésbé szervezett formában munkájukkal és mindennapi életükkel összefüggésben. A tanulás nem szűnik meg az iskola elvégzésével, hanem a legtöbb ember számára egész életükön át tartó tevékenység. Az egyre bonyolultabbá váló társadalomban az embereknek új meg új ismereteket kell elsajátítaniuk életük különböző szakaszaiban. A közkönyvtárnak fontos szerepe van e folyamat segítésében.

A közkönyvtárnak az iskolai és iskolán kívüli tanulási folyamat támogatására megfelelő hordozókon kell az ismeretanyagot szolgáltatnia. Segítenie kell a használót abban, hogy eredményesen hasznosítsa a tanulás ezen forrásait, s gondoskodjék azokról az eszközökről is, amelyek szükségesek a tanuláshoz. Az információhoz való hozzáférés és az eredményes információhasználat lényeges a sikeres tanulmányok szempontjából, ezért ahol csak lehetséges, a közkönyvtáraknak kooperálniuk kell más oktatási szervezetekkel az információs források használatának megtanításában. Ahol megfelelő könyvtárak állnak az iskolarendszerű képzés rendelkezésére, a közkönyvtár inkább csak egészítse ki ezeket, semmint megkettőzze a másutt már meglévő könyvtári szolgáltatásokat.

A közkönyvtár tevélegesen támogassa az analfabetizmus elleni kampányokat, mivel az írni-olvasni tudás kulcsot jelent a tanuláshoz és a tudáshoz, valamint a könyvtárak és információs szolgáltatások használatához. Akik nemrégiben sajátították el az írás-olvasás tudományát, azoknak könnyen kell hozzájutniuk a megfelelő olvasmányokhoz, hogy fenntarthatassák és továbbfejleszthessék készségüket.

Némely országban az oktatás fejlesztését tekintik mindennél előbbre valónak, s a közkönyvtárak központi feladata az iskolai oktatás támogatása. Számos módja van azonban annak, hogy a közkönyvtárak miképpen segíthetik mind az iskolai, mind az iskolán kívüli oktatást. A helyi körülményektől és a rendelkezésre álló forrásoktól függ, hogyan teljesítik ezt a feladatukat.

- ▶ Szingapúrban a közkönyvtári szolgálat küldetése, hogy “folyamatosan fejlessze a nemzet képességét arra, hogy tanuljon a könyvtárak és információs központok országos hálózata révén, amely szolgáltatásokat és tanulási lehetőségeket nyújt Szingapúr haladásának támogatására”.



- ▶ Dél-Afrikában, ahol sok embernek nincs megfelelő lakása és villanyárama ahhoz, hogy tanulhasson, a közkönyvtárak különös figyelmet fordítanak az alapvető eszközök és felszerelés, világítás, asztalok és székek biztosítására.
- ▶ Sok országban működnek olyan könyvtárak, amelyek egyaránt betöltik a köz- és iskolai könyvtári funkciót. Traffordban (Anglia) három kisebb könyvtárat integráltak más, meglévő intézménybe. Az egyik fiókkönyvtárat egy iskolai könyvtárba, a másik kettőt szabadidős szervezetbe.
- ▶ Bulawayoban (Zimbabwe) egy mozgókönyvtár heti rendszerességgel keres fel 37 általános iskolát, s ezzel jelentősen megkönnyíti a gyerekek hozzáférését a városi könyvtári szolgálathoz.
- ▶ Amazonas szövetségi államban (Venezuela), minthogy nincsenek iskolai könyvtárak, a falusi könyvtárak arra koncentrálnak, hogy támogassák az iskolai tanulókat és oktatókat.
- ▶ Spanyolország Barcelona régiójában néhány könyvtári szolgálat a levelező egyetemi hallgatóknak (Open University, Catalonia) ad segítséget.
- ▶ Queenslandban (Ausztrália) a közkönyvtárak a házi feladatok elkészítéséhez adnak forrásokat, és a könyvtárakban szervezett házi feladat-klubok révén támogatják az általános iskolák felső tagozataiba és a középiskolákba járó gyerekeket. Elektronikus úton is lehet segítséget kapni a házi feladatok elvégzéséhez.  
(<http://netlinks.slq.qld.gov.au>)

### 1.3.2 Információ

“A közkönyvtár a helyi információs központ, amely minden fajta ismeretet és információt könnyen hozzáférhetővé tesz használói számára.”

(Az IFLA/UNESCO közkönyvtári nyilatkozata, 1994)

Alapvető emberi jog, hogy hozzá lehessen férni az információhoz, s tudomást lehessen róla szerezni; manapság pedig több információ áll rendelkezésre, mint valaha is a világtörténelemben. Mint egy olyan közszolgálatnak, amely mindenki előtt nyitva áll, a közkönyvtárnak kulcsszerepe van az információ gyűjtésében, megszerzésében és hasznosításában, ahogyan abban is, hogy hozzáférést nyújtson az információs források széles köréhez. A közkönyvtár különös felelőssége, hogy gyűjtse a helyi információt és tegye könnyen hozzáférhetővé. A múlt emlékezeteként is működik azzal, hogy megőrzi és hozzáférhetővé teszi a közösség és az egyének történetére vonatkozó anyagot. Az információk széles köréről való gondoskodással a közkönyvtár segítséget nyújt a közösségnek, hogy vitáit információk alapján folytassa le és hozza meg döntéseit a fontos kérdésekben. Az információ gyűjtésében és szolgáltatásában a közkönyvtárnak, amennyire csak lehetséges, együtt kell működnie más intézményekkel annak érdekében, hogy a lehető legjobban hasznosuljanak a rendelkezésre álló források.

A rendelkezésre álló információ tömegének gyors növekedése és a folyamatos technológiai változások (amelyek radikálisan érintették az információhoz való hozzáférés módját) máris jelentős hatással voltak a közkönyvtárakra és szolgáltatásaikra. Az információ rendkívül fontos az egyén és a társadalom fejlődése szempontjából, s az információs technológia nagy erőt ad azoknak, akik képesek hozzájutni és használni. Gyors növekedése ellenére még mindig nem áll a világ lakossága többségének rendelkezésére, s tovább szélesül az információban gazdagok és az információban szegények közötti szakadék. A közkönyvtár lényeges szerepet játszhat e szakadék áthidalásában azzal, hogy egyrészt nyilvános hozzáférést nyújt az internethez, másrészt hagyományos alakban és módon is gondoskodik az információról. A közkönyvtáraknak fel kell ismerniük és ki kell használniuk azokat a lehetőségeket, amelyeket az információs és kommunikációs technológia izgalmas fejleményei

kínálnak. Lehetőségük van arra, hogy az információs világhoz vezető elektronikus kapukká váljanak.

- ▶ A Sabah Állami Könyvtár (Malajzia) elektronikus sarkokat rendezett be a hálózatába tartozó könyvtárakban. Ezek az információ és szórakozás integrált állomásai, amelyekről hozzáférhető az internet és a CD-ROM-ok széles kínálata. A könyvtár nyilvános szemináriumokat is szervez az internet használatáról.
- ▶ Dél-Afrika némely közkönyvtára helyet biztosít információs kioszkok és teleközpontok számára.
- ▶ Észtországbán nyilvánosan hozzáférhető internet pontokat létesítettek közkönyvtárakban.
- ▶ Öt afrikai országban (Benin, Mali, Mozambik, Tanzánia, Uganda) falusi többfunkciós közösségi teleközpontok jöttek létre azzal a céllal, hogy hozzáférést nyújtsanak a modern információs és kommunikációs eszközökhöz.
- ▶ Sunderlandben (Anglia) a közkönyvtár “elektronikus faluházakat” fejleszt ki különféle helyszíneken (könyvtári épületekben, továbbképzési főiskolán, közösségi üzleti központban) egy közösségi és társadalmi munkás hálózatra építve. Ezek ingyenes hozzáférést kínálnak személyi számítógépekhez és az internethez, felnőttekhez és gyerekekhez szóló szoftverek széles választékához, s bennük képzett személyzet segítségével áll a használók rendelkezésére.

### 1.3.3 Önmegvalósítás

“Lehetőségeket nyújt a személyiség alkotó kifejlésztéséhez.”

(Az IFLA/UNESCO közkönyvtári nyilatkozata, 1994)

Az ember fejlődéséhez fontos, hogy lehetőség nyíljon a személyes alkotói tevékenység kifejlesztésére és új érdeklődési irányok követésére. Ennek érdekében az embereknek hozzá kell férniük az ismeretekhez és a művészeti alkotásokhoz. A közkönyvtár a különféle dokumentumok változatos körével képes hozzáférést nyújtani az ismeretek és a műalkotások gazdag és változatos tárházához, amelyet az egyének saját erejükből nem engedhetnek meg maguknak. A közkönyvtár páratlan szolgáltatása s ma is lényegesen fontos funkciója, hogy rendelkezésre bocsátja a világ irodalmának és tudásának terjedelmes gyűjteményeit, beleértve a közösség saját irodalmát is. A képzelőerő és a tudás műveinek rendelkezésre bocsátása fontos hozzájárulás az önképzéshez és az értelmes szabadidős tevékenységhez.

A közkönyvtár alapvetően járulhat hozzá a mindennapi túléléshez és a társadalmi-gazdasági fejlődéshez azáltal, hogy közvetlenül részt vesz az információ eljuttatásában az emberekhez (pl. alapvető életstratégiák és készségek, felnőtt alapképzés, felvilágosító programok az AIDS-ről). Olyan közösségekben, amelyekben magas az analfabéták aránya, a közkönyvtár nyújtson szolgáltatásokat írni-olvasni nem tudók számára, s szükség szerint magyarázza meg és fordítsa le az információt. Használói alapképzést is folytasson.

- ▶ Maliban a Falusi Hangos Könyvtárak hangkazettákon terjesztik a higiéniaival, egészséggel, állattenyésztéssel és más témákkal kapcsolatos, az emberek napi életét érintő információkat. A szolgáltatás 146 falut ér el, s megszervezik azt is, hogy közösen hallgassák meg a kazettákat.
- ▶ Bolíviában a helyi könyvtárak változatos tevékenység színhelyei; helyet adnak például egészségügyi kampányoknak, higiénias és táplálkozási tanfolyamoknak, mama-baba és ifjúsági kluboknak.
- ▶ New York államban (USA) 13 könyvtárba telepítettek munkaügyi információs központokat. Az álláskeresők információt kaphatnak a munkahelyekről, s egy sor eszközt használhatnak pályázataik elkészítéséhez, az interjúkra való felkészüléshez. A

projekt szoros kapcsolatot hozott létre a könyvtári személyzet és a regionális Munkaerő-fejlesztési Rendszer között.

- ▶ Venezuela falusi körzeteiben a könyvtári szolgáltatások fejlesztésének egyik fő célja, hogy megjavítsa az élet minőségét mezőgazdasági és állattenyésztési információ nyújtásával és a korlátozott anyagiakkal rendelkező kisparasztnak igényeinek kielégítésével.

### **1.3.4 Gyerekek és fiatalok**

“A gyerekekben kiskoruktól kezdve kialakítja és megerősíti az olvasási szokásokat.”

(Az IFLA/UNESCO közkönyvtári nyilatkozata, 1994)

A közkönyvtárnak azon kell lennie, hogy kielégítse a közösség minden csoportjának az igényeit, tekintet nélkül korra és fizikai, gazdasági vagy társadalmi körülményekre. Különös felelősséget visel azonban a gyerekek és fiatalok igényeinek kielégítéséért. Ha a gyerekek már a korai évektől kezdve lelkesíthetők az ismeretek és művészi alkotások izgalmával, akkor valószínű, hogy egész életük során élvezni fogják a személyiség fejlődése e lényeges elemeinek az előnyös hatását, egyaránt gazdagítva saját magukat és erősítve a társadalomnak nyújtott szolgálatukat. Maguk a gyerekek is biztathatják szüleiket és más felnőtteket a könyvtár használatára. Fontos az is, hogy azok a fiatalok, akiknek nehézséget okoz, hogy megtanuljanak olvasni, olyan könyvtárhoz juthassanak hozzá, amely megfelelő olvasmányokkal látja el őket (lásd a 3.4.2 és 3.4.3 bekezdést).

### **1.3.5 Közkönyvtárak és kulturális fejlődés**

A közkönyvtár fontos szerepe, hogy a kulturális és művészeti fejlődés egyik központját képezze a közösségben, és segítse kialakítani és támogatni a közösség kulturális identitását.

Ezt úgy töltheti be, ha partnerségben dolgozik az érintett helyi és regionális szervezetekkel, ha helyet biztosít a kulturális tevékenységnek, ha kulturális programokat szervez, s ha gondoskodik arról, hogy a könyvtár gyűjteménye megfeleljen a kulturális érdeklődésnek. A könyvtár szolgáltatásaiban tükröződniük kell a közösségben élő kultúráknak. Gondoskodnia kell a helyi közösségben használt és olvasott nyelveken készült dokumentumokról, s támogatnia kell a kulturális hagyományokat.

- ▶ Amazonasban (Venezuela) dolgozó könyvtárosokat arra képezik ki, hogy közvetítőkként működjenek a különböző kultúrák között, mivel sokan, akik e falusi közösségekben élnek, csak anyanyelvüket beszélik.

### **1.3.6 A közkönyvtár társadalmi szerepe**

A közkönyvtárnak mint nyilvános térnek és találkozó helynek fontos szerep jut. Ez különösen fontos olyan közösségekben, amelyekben kevés helyen jöhetnek össze az emberek. Ezért a könyvtárat néha “a közösség szalonjának” hívják.

Ha valaki kutatási, tanulmányi vagy szabadidős célból használja a könyvtárat, könnyen kerül személyes, közvetlen kapcsolatba a közösség más tagjaival. A közkönyvtár használata a társadalmi érintkezés pozitív tapasztalataival járhat együtt.

## **1.4 A változások előmozdítója**

Ha a legfontosabb területeken betölti szerepét a közkönyvtár, akkor a társadalmi és személyes fejlődés intézményeként működik, és a közösségben zajló változások pozitív tényezője lehet. Azzal, hogy a dokumentumok széles választékáról gondoskodik az oktatás és tanulás számára, s mindenki számára hozzáférhetővé teszi az információt, a közkönyvtár gazdasági és társadalmi hasznot hajt az egyéneknek és a közösségnek. Hozzájárul egy jól tájékozott és demokratikus társadalom megteremtéséhez és fenntartásához, továbbá segít az embereknek

abban, képesek legyenek gazdagítani és kiteljesíteni életüket, s annak a közösségnek az életét, amelyben élnek.

## **1.5 Az információ szabadsága**

“A gyűjteményeket és szolgáltatásokat nem szabad alávetni semmiféle ideológiai, politikai vagy vallási cenzúrának, sem gazdasági nyomásgyakorlásnak.”

(Az IFLA/UNESCO közkönyvtári nyilatkozata, 1994)

A közkönyvtárnak képesnek kell lennie arra, hogy a cenzúra veszélyétől mentesen mutassa be az emberi tapasztalatok és nézetek minden területét. Némely országban egy, az információ szabadságáról szóló törvény segíthet az ezzel kapcsolatos jogok biztosításában. A könyvtárosoknak és az irányító testületeknek kell megvédeniük ezeket az alapvető emberi jogokat, s ellen kell állniuk az egyének és csoportok arra irányuló nyomásának, hogy korlátozzák a közkönyvtárban hozzáférhető anyagot.

## **1.6 Hozzáférhetőség mindenkinek**

A közkönyvtár egyik alapelve, hogy szolgáltatásaihoz mindenkinek hozzá kell férnie, s nem célozhatja meg a közösség egyik csoportját, kizárva másokat használatából. Gondoskodni kell annak biztosításáról, hogy a szolgáltatások egyaránt hozzáférhetőek legyenek olyan kisebbségi csoportok számára, amelyek valami oknál fogva nem képesen használni az alapvető szolgáltatásokat, például nyelvi kisebbségek, fizikai vagy érzékszervi fogyatékosok, vagy távol eső közösségekben élő személyek, akik képtelenek megközelíteni a könyvtári épületeket. A finanszírozás szintjét, a szolgáltatások fejlesztését, a könyvtárak kialakítását és a nyitva tartás óráit mind úgy kell megtervezni, hogy alapelveként az általános hozzáférhetőséget tartsák szem előtt (lásd 3. fejezet: A használók igényeinek kielégítése).

A gyűjtemény fejlesztését is a “hozzáférés mindenkinek” elvére kell alapozni, s ki kell terjeszteni olyan dokumentumformákra, amelyek speciális használói csoportok igényeit elégítik ki, például Braille-írással és hangos könyvek vakok számára. Alkalmazni kell az információs és kommunikációs technológiát, hogy biztosítható legyen a könyvtár gyűjteményeihez és külső információs forrásokhoz való hozzáférés mind a könyvtárban és a könyvtárból, mind távoli helyekről.

## **1.7 Helyi igények**

A közkönyvtár helyhez kötött szolgálat a helyi közösség javára, s helyi közhasznú információs szolgáltatásokat kell nyújtania. Szolgáltatásait és gyűjteményeit a helyi igényekre kell alapoznia, melyeket rendszeresen fel kell tárnia. E nélkül az önkontroll nélkül a közkönyvtár elveszti kapcsolatát azokkal, akiket szolgálnia kell, és következésképpen nem lesz kihasználva teljes kapacitása. A könyvtárosoknak ezért tudatában kell lenniük a társadalomban bekövetkező változásoknak, amelyek olyan tényezők eredményei, mint a társadalmi és gazdasági fejlődés, demográfiai változások, a korfa-módosulása, képzettségi színvonal, a foglalkoztatottság struktúrája, valamint különféle oktatási és kulturális szolgáltatók felbukkanása.

## **1.8 Helyi kultúra**

A közkönyvtár legyen a helyi közösség kulcsfontosságú intézménye a helyi kultúra teljes sokféleségének gyűjtésére, megőrzésére és előmozdítására. Ez a feladat különféle módokon teljesíthető, például helyismereti gyűjtemények fenntartása, kiállítások rendezése, helyi érdekű anyagok publikálása és helyi témákról interaktív programok kifejlesztése. Ahol a



szájhagyomány fontos módszere a kommunikációnak, a közkönyvtár bátorítsa folytatódását és fejlődését.

- ▶ Zimbabwében a falusi könyvtárak és forrásközpontok fejlesztési programja keretében nyújtott szolgáltatásokban a színjátszás, éneklés és tánc az információátvitel részeként az olvasás, kölesöznés és az írás-olvasás terjesztése mellé van rendelve.
- ▶ Botswanában a falusi olvasószobák a setswana irodalom megőrzésének és a setswana nyelv használata előmozdításának, valamint a kultúra terjesztésének központjaiként működnek, amelyekben vitacsoportokat, hagyományos éneklést, táncesteket és gyűléseket szerveznek.
- ▶ Cajamarcában (Peru) a falusi könyvtárak közreműködnek az andokbeli őslakosok nyelvének visszaállításában és revitalizációjában. Egy projektet indítottak a helyi kultúrával foglalkozó anyagok publikálására, s az ennek eredményeként elkészült “Falusi enciklopédia” az iskola alternatívájának tekinthető, felkészíti az embereket és elősegíti az önképzést.
- ▶ Szingapúrban az Ázsiai Könyvtári Szolgáltatások Ügynöksége a helyi nyelveken (kínai, maláj, tamil) nyújt szolgáltatásokat.
- ▶ Kubában a könyvtárak a költők, a költészet színtereiként is működnek, s ösztönzik a paraszti szájhagyomány kutatását és megőrzését.
- ▶ Indiában a falusi könyvtárak egyik célja, hogy teret nyújtsanak a hagyományos ismeretanyag dokumentálásának. Kiadják a falusiak által írt könyveket.

## **1.9 A közkönyvtár kulturális gyökerei**

A könyvtár hosszú távú sikeressége végezt fontos, hogy annak az országnak vagy régióknak a kultúráján, illetve kultúráin alapuljon, ahol működik. A sikernek kisebb a valószínűsége, ha a

közkönyvtár formáját és struktúráját egy teljesen más kulturális háttérű országból vagy régióból ültetik át.

## **1.10 A falak nélküli könyvtár**

Ha a közkönyvtár szerepének és céljának megvalósítására vonatkozó politikai elképzeléseket dolgoznak ki, a hangsúlyt az általa nyújtott szolgáltatásokra kell helyezni. A közösség igényeinek kielégítése érdekében a közkönyvtár egy sor szolgáltatást nyújt, melyek közül néhányat (például nyomtatott anyagok kiterjedt gyűjteménye) a leghatásosabban egy könyvtári épületből lehet nyújtani. Bizonyos körülmények között azonban hatásosabb, ha a szolgáltatás a könyvtár falain túl jelenik meg. Erre eltérő példák vannak a különböző társadalmakban, de a közkönyvtári fejlesztési politikában maga az elv a fontos: a könyvtári fejlesztést a szolgálat, semmint az épület szemszögéből kell megtervezni. Az információs és kommunikációs technológia alkalmazásával nyújtani a szolgáltatásokat izgalmas lehetőséget kínál arra, hogy a könyvtári és információs szolgáltatások közvetlenül jussanak el az otthonokba és a munkahelyekre.

A szállítás különböző megoldásait alkalmazzák arra, hogy a szolgáltatások elérjék a ritkán lakott térségeket is. Azoknak a személyeknek, akik fizikai vagy érzékszervi fogyatékoságuk miatt, vagy közlekedési problémák következtében képtelenek felkeresni a könyvtárat, könyvtári és információs szolgáltatásokkal való ellátása azt jelenti, hogy például nekik az otthonukban vagy munkahelyükön állnak rendelkezésükre e szolgáltatások, tekintet nélkül a körülményekre.

- ▶ Chilében a közkönyvtári szolgálat a mozgókönyvtári ellátás változatos formáit fejlesztette ki: bibliobuszok, hajókönyvtárak, könyvládák, háti könyvesomagok, kerékpárok. Ez a szolgálat könyvekkel és kulturális tevékenységgel áll minden

korosztály rendelkezésére és leküzd minden terepet. Kiszolgálja az üdülőket, a kórházakat és a börtönöket is.

## **1.11 Könyvtárépületek**

A könyvtárépületek fontos szerepet játszanak a közkönyvtári ellátásban. Úgy kell megtervezni őket, hogy megfeleljenek a könyvtári szolgálat funkcióinak, megközelíthetőek legyenek a közösség minden tagja számára, s legyenek elég flexibilisek az új és változó szolgáltatások befogadására. Helyezkedjenek el más közösségi tevékenységek színhelyeinek (például boltok és kulturális központok) közelében. Ahol lehetséges, a könyvtár fogadjon be közösségi rendezvényeket is, például gyűléseket és kiállításokat, s nagyobb épületekben színi-, zenei, audiovizuális és média előadásokat. Egy jól kihasznált közkönyvtár jelentős mértékben hozzájárul egy-egy városi körzet vitalitásához, és fontos tanulmányi és társadalmi központ, találkozó hely különösen ritkán lakott falusi térségekben. A könyvtárosoknak ezért gondoskodniuk kell arról, hogy a könyvtári épületeket jól hasznosítsák és menedzseljék annak érdekében, hogy a legtöbbet hozzák ki belőlük az egész közösség javára.

## **1.12 Finanszírozás**

Funkcióinak kielégítő ellátása végett a közkönyvtárnak megfelelő erőforrásokkal kell rendelkeznie, nem csak akkor, amikor megalapítják, hanem folyamatosan, hogy fenntarthassa és fejleszthesse a helyi közösség igényeit kielégítő szolgáltatásait. Ez azt jelenti, hogy gondoskodnia kell a különféle hordozókon megjelenő anyagokról, naprakészen kell tartania gyűjteményét a csoportok és egyének változó igényeinek kielégítésére, beleértve az újonnan megjelent dokumentumok beszerzését és a régiak pótlását. Megfelelő személyzeti ellátottságot kell biztosítania kellően kiképzett munkatársakkal, s kielégítő pénzügyi alapokat

a különféle módszerekkel nyújtott szolgáltatások működtetéséhez, hogy teljesítse létfontosságú szerepét a közösségben.

## 2. Jogi és pénzügyi keretek

“A közkönyvtárért a helyi és országos hatóságok viselik a felelősséget. Külön törvénynek kell rendelkeznie róla, s az országos és helyi közigazgatásnak kell finanszíroznia. Lényeges összetevője kell, hogy legyen minden hosszú távra szóló kulturális, információellátási, alfabetizálási és oktatási stratégiának.”

(Az IFLA/UNESCO közkönyvtári nyilatkozata, 1994)

### 2.1 Bevezetés

A közkönyvtár a közösség intézménye, amely helyi szinten nyújt hozzáférést az ismeretekhez és információkhoz az egyén és a társadalom egésze javára. Annak érdekében, hogy a feladataik teljesítéséhez szükséges szolgáltatási szintet fenntarthassák, a közkönyvtárakat törvénynek kell megalapoznia és finanszírozásuknak folyamatosnak kell lennie.

### 2.2 A közkönyvtár és a kormányzat

Számos, különböző modell létezik a közkönyvtárak és a kormányzat viszonyára. Hasonlóképpen a tevékenységüket és finanszírozásukat szabályozó törvények is eltérőek és összetettek. Az egyes országokban a tartományok, régiók, államok vagy a helyhatóságok felelősek részben vagy egészben a könyvtári ellátásért. Minthogy a közkönyvtár helyi alapokon nyugvó szolgálat, gyakorta a helyi önkormányzat a legmegfelelőbb fenntartója a közigazgatási struktúrában. Némely országban azonban regionális vagy állami (tartományi) szinten gondoskodnak fenntartásukról, s néhol a nemzeti könyvtár felelősségébe tartozik a közkönyvtári szolgálat nyújtása. Vannak arra is példák, hogy két vagy több közigazgatási szint kooperálva tartja fenn a szolgálatot.

- ▶ Az észt könyvtári törvény (1998) részletezi a közigazgatási szintekre eső felelősséget. Kimondja, hogy a közkönyvtárat a helyi önkormányzat hozza létre, s a megyei vagy városi könyvtár felelős a könyvtári szolgálat koordinálásáért, a könyvtárközi kölcsönzésért és a mozgókönyvtárakért. A helyi önkormányzat fizeti az alkalmazottak munkabérét, de az állománygyarapítás költségein megosztozik a helyi hatóság és az állam.

### **2.2.1 Alternatív struktúrák**

Néhány országban a helyi hatóság csak névleges felelősséget visel a közkönyvtárért, mert nem rendelkezik a szükséges anyagi eszközökkel, s nem-kormányzati szervezetek vagy magánalapítványok vállalják a közkönyvtári szolgálat gyakorlati működtetését. Ennek ellenére a közkönyvtárnak szorosan kell kapcsolódnia a megfelelő közigazgatási szinthez, s finanszírozásának is általa kell történnie, hogy biztosítva legyen folyamatos fejlődése és szerepe az információs hálózatban. A végső cél az legyen, hogy a közkönyvtárak bekerüljenek a hivatalos közigazgatási struktúrába, országos hatályú törvény alapján működjenek megfelelő szintű finanszírozással.

- ▶ Argentínában 1600 népkönyvtárat tartanak fenn nem-kormányzati szervezetek vagy szervezett közösségek, de országos törvény szabályozza működésüket.

### **2.2.2 Nemzeti információs politika**

Annak érdekében, hogy biztosítsák a rendelkezésre álló könyvtári és információs erőforrások leghatékonyabb felhasználását, és teljes mértékben éljenek az elektronikus információs források fejlődése kínálta lehetőségekkel, sok ország kidolgozza nemzeti információs politikáját. A közkönyvtárak legyenek kulcsfontosságú elemek ebben a politikában és a közkönyvtárosok legyenek rajta, hogy teljes mértékben közreműködjenek a kidolgozásában.

## 2.3 Közkönyvtári törvények

A közkönyvtárakat törvénynek kell megalapoznia, amely biztosítja folyamatosságukat és helyüket a közigazgatás struktúrájában. A közkönyvtári törvényalkotás többféle formát ölthet. Néhány országban vagy tartományban a törvény a közkönyvtárakra korlátozódik, míg másokban kiterjed a könyvtárak különböző típusaira is. A közkönyvtári törvények rendelkezései is eltérnek egymástól. A törvény lehet egyszerű: megengedi, hogy közkönyvtárakat alapítsanak, de a szolgálat normatíváinak megállapítását arra a közigazgatási szintre bízza, amely közvetlenül felelős a könyvtárért; vagy részletezőbb: kifejti, hogy milyen szolgáltatásokat kell nyújtani és milyen normatívák szerint. Példák a közkönyvtári törvényekre az IFLA weboldalán találhatóak (<http://www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm>).

Mivel a közigazgatás struktúrája olyannyira eltérő a különböző országokban, a közkönyvtári törvények formája és tartalma is ennek megfelelően jelentősen eltér egymástól. A közkönyvtárakat szabályozó törvénynek azonban meg kell határoznia, a közigazgatás melyik szintje felelős értük és gondoskodik róluk, s hogyan történik finanszírozásuk. Továbbá el kell helyezni őket az ország vagy tartomány egész könyvtári rendszerében.

- ▶ Mexikónak és Venezuelának csak a közkönyvtárakról rendelkező törvénye van, míg Kolumbiában és Braziliában az információs szolgálatokról szóló törvény kitér a közkönyvtárakra is.
- ▶ A finn könyvtári törvény (1998) úgy rendelkezik, hogy a helyhatóság gondoskodik a közkönyvtári ellátásról akár önállóan, akár kooperálva más közkönyvtárakkal, hogy a közkönyvtárak működjenek együtt más könyvtártípusokkal, s hogy a helyhatóságnak felügyelnie kell az általa nyújtott könyvtári és információs szolgáltatásokat (lásd a 2. sz. függelék).

- ▶ A Dél-Afrikai Köztársaságban az alkotmány (1996) nyújt törvényes keretet a könyvtári és információs szolgáltatások számára. A “nemzeti könyvtárnak nem minősülő könyvtárakat” a provinciális jogalkotás kizárólagos hatáskörébe utalja. Ezért a provincia felelősségébe tartozik, hogy jogi kereteket alkosson a könyvtári és információs szolgáltatások számára.
- ▶ Örményországban a helyi hatóságok felelősek a közkönyvtárak finanszírozásáért és fenntartásáért. A helyi önkormányzatokról szóló törvény (1996) határozza meg a közkönyvtárak fenntartását és fejlesztését illető kötelezettségeket.
- ▶ Oroszországban két törvény foglalkozik szövetségi szinten könyvtárakat érintő kérdésekkel: a könyvtári törvény és a kötelezpéldányok szolgáltatásáról szóló törvény. Ezek nem korlátozódnak a közkönyvtárakra, habár a könyvtári törvény főként velük foglalkozik.
- ▶ Az olasz alkotmány a régiókra bízta a helyhatóságok és a megyék által létrehozott közkönyvtárak fölötti felügyeletet. Némely régió könyvtári jogszabályt alkotott annak érdekében, hogy szabályozza a könyvtárak és más információs, dokumentációs, kulturális és oktatási intézmény közötti együttműködést, és minőségi normatívákat állítson eléjük.
- ▶ Európában az Európai Tanács és az EBLIDA (European Bureau of Library, Information and Documentation Associations) bocsátott ki irányelveket a könyvtári törvényhozásról és politikáról.

### **2.3.1 Kapcsolódó törvények**

A közkönyvtárak, túl a közvetlenül rájuk vonatkozó törvényen, egy sor egyéb törvény hatálya alá is tartoznak. Ilyenek a pénzügyi igazgatással, az adatvédelemmel, egészséggel, biztonsággal, személyzettel és sok minden egyébvel foglalkozó törvények. A könyvtári



menedzsereknek tisztában kell lenniük valamennyi törvénnyel, amelyek a közkönyvtárak működését érintik.

Tudomással kell bírniuk a globális kereskedelmi tárgyalásokról is, amelyek politikai döntéseket és megállapodásokat eredményezhetnek, s komoly kihatásuk lehet a közkönyvtárakra. Ilyen esetekben a könyvtárosoknak meg kell ragadniuk minden lehetőséget, hogy a nyilvánosság és a politikusok tudomására hozzák e politikai folyamatok közkönyvtárakra tett hatását.

### **2.3.2 Szerzői jog**

A szerzői jogi törvényeknek, különösen amelyek az elektronikus kiadványokkal foglalkoznak, különös fontosságuk van a közkönyvtárakra nézve. Ezek állandó módosításoknak és kiegészítéseknek vannak kitéve, s a könyvtárosoknak naprakészen kell követniük a változásokat minden ismeret- és adathordozó vonatkozásában. A könyvtárosoknak olyan jogalkotást kell előmozdítani és támogatni, amely méltányos egyensúlyt teremt az alkotók jogai és a használók igényei között.

- ▶ Csehországban a könyvtáros egyesület (SKIP) a saját kezdeményezéséből vett részt a szerzői jogi törvény előkészítésében. A kulturális minisztériummal és a cseh parlament kulturális bizottságával folytatott megbeszélések eredményeképpen a könyvtárak javát szolgáló változtatásokat sikerült elérni.

### **2.3.3 Nyilvános kölcsönzési jog**

Néhány országban a nyilvános kölcsönzést szabályozó törvényt fogadtak el, amely térítést irányoz elő a szerzőknek és a könyv megalkotásában közreműködőknek a közkönyvtárakban rendelkezésre bocsátott, illetve tőlük kölcsönvett könyvekért. Fontos, hogy a nyilvános kölcsönzés jogáért fizetett összegek ne a könyvtárak gyarapítási keretét terheljék. A nyilvános

kölcsönzési jog a közkönyvtári költségvetések terhelése nélkül támogathatja a szerzőket, ha külön alapból fedezik. Némely konstrukcióban ez a jog hasznos statisztikai adatokkal is szolgálhat bizonyos szerzők műveinek kölcsönzéséről. A könyvtárosok azzal a céllal vegyenek részt a nyilvános kölcsönzési jogot realizáló tervekben, hogy ne a könyvtári költségvetéseket terhelje a finanszírozás.

- ▶ A dán kormány fedezetet biztosít a nyilvános kölcsönzési joggal kapcsolatos kifizetésekre a nyomtatott művek szerzőinek, fordítóinak, illusztrátorainak, fényképészeinek és zeneszerzőinek. Ezt kulturális támogatásnak tekintik (<http://www.bs.dk>).

## 2.4 Pénzügyi források

A közkönyvtár funkcióinak sikeres ellátásához döntő a megfelelő szintű finanszírozás. Hosszú távra szóló, kielégítő anyagi eszközök nélkül lehetetlen szolgáltatási politikát kialakítani, s a rendelkezésre álló erőforrásokat a leghatékonyabban felhasználni. Ezt egy sor példa bizonyítja: új könyvtárépület fenntartása megfelelő források nélkül, új könyvekből álló gyűjtemények a pótláshoz szükséges pénz nélkül, számítógépes rendszerek a működtetéshez és felfrissítéshez elengedhetetlen anyagiak nélkül kilátástalan vállalkozás. Anyagi alapok nem csak a könyvtár létesítéséhez szükségesek, hanem biztonságos és rendszeres fenntartásához is.

### 2.4.1 Elsőbbségek

A közkönyvtár és szolgáltatásai a közösség megbízásából kivitelezett, hosszú távra szóló beruházás, s ennek megfelelően kell finanszírozni. Köztudomású, hogy még a leggazdagabb társadalmakban sem lehetséges kielégítő anyagi eszközöket biztosítani valamennyi szolgáltatáshoz. Ezért életbevágóan fontos, hogy a szolgáltatások fejlesztése tervszerűen, egyértelmű elsőbbségek szerint történjék. Ez az eljárás mindenképpen szükséges, bármilyen

színvonalú finanszírozásra számíthat is a könyvtári szolgálat. A stratégiai tervezés irányainak meghatározására és az elfogadott elsőbbségek betartására az egyes szolgáltatások irányelveit írásba kell foglalni. Ezeket rendszeres időközönként felül kell vizsgálni és – ha szükséges – módosítani.

### **2.4.2 Partnerség**

Egyetlen közkönyvtár, legyen bármekkora és bármilyen jól ellátva anyagiakkal, sem képes egymaga használóinak minden igényét kielégíteni. Partnerségek más könyvtárakkal és rokonszervezetekkel, hálózatokban való részvétel, valamint hozzáférés biztosítása más információs forrásokhoz teszi képessé a közkönyvtárat arra, hogy a rendelkezésre álló erőforrások körének bővítésével kielégítse használóinak információs igényét.

### **2.4.3 A finanszírozás forrásai**

A közkönyvtárak finanszírozására több forrás jön számításba, de minden országban a helyi tényezőktől függ, az egyes források milyen mértékben vesznek részt az anyagiak biztosításában.

Az elsődleges források a következők:

- helyi, regionális vagy országos szintű adózás,
- központi, regionális vagy helyi szintű támogatási keretek.

A másodlagos bevételi források közé tartozhat:

- adományok finanszírozó testületektől vagy magánszemélyektől,
- bevételek kereskedelmi tevékenységekből (pl. könyvkiadás, könyvvarusítás, műalkotások és kézműves ipari termékek eladása),
- bevétel a használói térítésekből (pl. késedelmi díj),

- bevétel a használóknak nyújtott szolgáltatásokból (pl. fénymásolás, nyomtatás),
- külső szervezetektől érkező szponzorálás,
- szerencsejátéki alapok meghatározott kezdeményezésekre.

#### **2.4.4 Térítési díjak**

Az IFLA/UNESCO közkönyvtári nyilatkozata (1994) azt mondja: “A közkönyvtár legyen ingyenes elvileg”. A szolgáltatásokért vagy a könyvtári tagságért szedett díj nem lehet a közkönyvtárak bevételi forrása, mivel az a fizetőképességet teszi annak kritériumává, ki használhatja a közkönyvtárat. Ez korlátozza a hozzáférést, s ezzel megtöri azt az alapelvet, hogy a közkönyvtárnak mindenki számára rendelkezésre kell állnia. Ismeretes, hogy némely országban beiratkozási díjat vagy bizonyos szolgáltatásokért térítési díjat szednek. Ezek a díjak elkerülhetetlenül megtagadják a hozzáférést azoktól, akik nem képesek megfizetni őket. Ezt a megoldást átmeneti helyzetnek kell tekinteni, s nem a közkönyvtár finanszírozása állandó jellemzőjének.

Mindennapi eljárás némely országban, hogy a használók térítést vagy büntetést fizetnek, ha a kölcsönzési határidő lejárt után sem hozzák vissza a kölcsönvett dokumentumot. Ez néha szükséges annak érdekében, hogy a könyvek ne kerüljenek ki a forgalomból, s ne tartsa őket túl sokáig magánál egy-egy használó. A késedelmi díj ne legyen olyan magas, hogy bárkit visszariasszon a könyvtár használatától. Térítési díjat szednek néha személyhez szabott szolgáltatásokért (pl. fénymásolás, printerhasználat); ezeket sem szabad olyan magasan megszabni, hogy a használót elriasszák.

#### **2.4.5 A technológia finanszírozása**

A közkönyvtáraknak – amikor csak lehetséges – használniuk kell az új technológiákat, hogy jobbá tegyék szolgáltatásaikat és újakat vezessenek be. Ez meglehetősen beruházást jelent

különféle elektronikus felszerelésekbe, s függőséget is tőlük a szolgáltatások nyújtásában. Ahhoz, hogy folyamatosan és hatékonyan működhessenek, pótolni és fejleszteni kell őket. Ennek jelentős finanszírozási következményei vannak; külön tervet kell kidolgozni a technológiához szükséges felszerelések pótlására és fejlesztésére.

#### **2.4.6 Külső finanszírozás**

A könyvtárosok legyenek ötletesek, amikor külső forrásokat keresnek a közkönyvtár finanszírozására. Mégsem szabad elfogadniuk a támogatást, ha ez veszélyezteti a közkönyvtár mint mindenki számára rendelkezésre álló intézmény alapvető státusát. Például kereskedelmi szervezetek olyan feltételekkel ajánlhatnak fel anyagiakat, amelyek befolyásolhatják a közkönyvtár által nyújtott szolgáltatások egyetemes jellegét.

- ▶ Tarragonában (Spanyolország) a közkönyvtár üzleti vállalkozásoktól kap támogatást, hogy kereskedelmi és gazdasági információs szolgálatot működtessen.

### **2.5 A közkönyvtár irányítása**

A közkönyvtárat egy jogszerűen létrehozott testületnek kell irányítania, amely jórészt a helyi közösség képviselőiből áll, köztük azokból, akiket a helyi tanácsba vagy a könyvtári bizottságba választottak. A könyvtári bizottságok és testületek rendelkezzenek működési szabályzattal, és működésük legyen nyitott a nagyközönség előtt. Rendszeresen kell ülésezniük, és nyilvánosságra kell hozniuk napirendjüket, jegyzőkönyveiket, éves jelentéseiket és gazdasági beszámolóikat. Általában az irányító testület a könyvtárpolitikai ügyekért felelős, semmint a könyvtár mindennapi működéséért. Minden esetben a könyvtár vezetője közvetlenül vehessen részt az irányító testület ülésein, s szorosan működjék együtt vele. A könyvtárpolitikai dokumentumokat a közösség rendelkezésére kell bocsátani, s a lehetőség szerint lépéseket kell tenni a helyi lakosok bevonására a közkönyvtár fejlesztésébe.

A közkönyvtárosok teljes mértékben kötelesek beszámolni tevékenységükről irányító testületeiknek és a helyi polgároknak jelentések közzétételével, nyilvános gyűlések szervezésével és konzultációkkal. A legmagasabb szakmai színvonalon kell feladataikat teljesíteniük, s az irányító testületnek tanácsokat nyújtaniuk. Noha a végső döntéseket az irányító testület és a könyvtár vezetője hozza meg, meg kell keresni annak a módját, miképpen lehet a döntési folyamatba bevonni a helyi polgárokat, akik a könyvtár tényleges vagy potenciális használói. Néhány országban kidolgozták a könyvtári garancialevelet, amely leírja és közhírré teszi a közkönyvtári szolgálat minőségi kritériumait (lásd a 3. sz. függelék). Ez gyakorlatilag egy szerződést testesít meg a közkönyvtár és használói között. A garancialeveleknek nagyobb a hitelük, ha a használókkal konzultálva lettek kidolgozva.

## **2.6 A közkönyvtár igazgatása**

A közkönyvtárakat jól kell menedzselni és igazgatni. Az igazgatásnak a szolgálat minőségének javítására kell irányulnia, s nem szabad öncélnak tekinteni. Hatékonyak és számon kérhetőnek kell lennie. A legjobb eredmény elérése végett egy-egy közkönyvtár igazgatásában és menedzsmentjében a könyvtárosokon kívül vegyenek részt gazdasági szakemberek, pr-szakértők és rendszergazdák. Szükségesnek bizonyulhat esetenként az anyatestület vagy más kapcsolódó szervezet személyzetének szakértelmére támaszkodni (pl. jogászokra, alkalmazási és nyugdíjazási ügyekben jártas szakemberekre).

## **2.7 Közönségkapcsolatok**

A közkönyvtárak az egyre bonyolultabbá váló társadalomban működnek, amely egyre több igényt tart az emberek idejére és figyelmére. Ezért fontos, hogy a könyvtárak propagálják jelenlétüket és szolgáltatásaik körét. A nyilvánosságot változatos eszközökkel lehet elérni, egyszerűbbekkel, mint például a könyvtárépületen elhelyezett feliratokkal és szórólappal a

nyitva tartás óráiról és a szolgáltatásokról, s bonyolultabb módszerekkel, mint például marketing programokkal és a könyvtár szolgáltatásairól és tevékenységéről tájékoztató weboldalak alkalmazásával (lásd 6. fejezet “Közkönyvtárak menedzsmentje és marketingje”).

### 3. A használók igényeinek kielégítése

“A közkönyvtár szolgáltatásait a hozzáférés egyenlősége alapján nyújtja mindenki számára, tekintet nélkül korra, származásra (fajra), nemre, vallásra, nemzetiségre, nyelvre vagy társadalmi helyzetre.

Az egész országra kiterjedő könyvtári koordináció és együttműködés érdekében a törvényalkotásnak és a stratégiai terveknek egy olyan országos könyvtári hálózatot kell meghatározniuk és támogatniuk, amely általánosan elfogadott szolgáltatási normatívákon alapszik.

A közkönyvtárak hálózatát a nemzeti, regionális, tudományos és szakkönyvtárakkal, valamint az iskolai, főiskolai és egyetemi könyvtárakkal összehangolva kell kialakítani.

A szolgáltatások legyenek fizikailag hozzáférhetők a közösség minden tagja számára. Ez a követelmény jól telepített könyvtárépületeket, jó olvasási és tanulási körülményeket és segédeszközöket, megfelelő technológiákat és elegendő, a használók időbeosztásához igazodó nyitva tartást kíván meg. Azokhoz, akik nem képesek felkeresni a könyvtárat, a könyvtár falain túlnyúló szolgáltatásokkal kell eljutni.

A könyvtári szolgáltatásokat a falusi és a városi közösségek eltérő igényeihez kell hozzáigazítani.”

(Az IFLA/UNESCO közkönyvtári nyilatkozata, 1994)

#### 3.1 Bevezetés

Céljai elérésében csak akkor lehet sikeres a közkönyvtári szolgálat, ha teljes mértékben hozzáférhet minden potenciális használója. A hozzáférés minden, akár szándékos, akár véletlen korlátozása csökkenti a közkönyvtár képességét, hogy teljes mértékben betöltse



elsődleges szerepét, azaz kielégítse a szolgált közösség könyvtári és információs igényeit. Az alábbiak fontos összetevői egy hatékony közkönyvtári szolgálat nyújtásának:

- a potenciális használók azonosítása,
- a használói igények elemzése,
- szolgáltatások kifejlesztése csoportok és egyének számára,
- használócentrikus gyakorlat kialakítása,
- a használók oktatása,
- együttműködés és forrásmegosztás,
- elektronikus hálózatok kifejlesztése,
- a szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása,
- könyvtárépületekről való gondoskodás.

### **3.2 A lehetséges használók azonosítása**

A közkönyvtárnak azt kell célul kitűznie, hogy minden polgárt és csoportot egyaránt kiszolgál. Valaki soha sem túl fiatal vagy túl öreg ahhoz, hogy használja a könyvtárat.

A közkönyvtár lehetséges célcsoportjai az alábbiak.

- Minden életkor és életszakasz:
  - gyerekek,
  - fiatalok,
  - felnőttek.
- Egyének és csoportok speciális igényekkel:
  - különféle kultúrák és etnikai csoportok tagjai, beleértve az őslakosokat is,
  - fogyatékosággal élő személyek (például vakok és gyengénlátók, hallássérültek),
  - házhoz kötött emberek,

- intézménybe zárt emberek (például kórházakba, börtönökbe).
- A szélesebb közösségi hálózat intézményei:
  - a közösség oktatási, kulturális és önkéntes (civil) szervezetei és csoportjai,
  - a gazdasági szektor,
  - az anyatestület igazgatási szervezete (pl. a helyi hatóság).

Mint ahogy az erőforrások korlátozottak még a leggazdagabb társadalomban is, nem mindig lehetséges ugyanolyan színvonalon ellátni minden használót. A könyvtárnak elsőbbségeket kell meghatároznia a használói igények elemzése alapján és tekintettel alternatív szolgáltatásokhoz való hozzáférésükre.

### **3.3 A közösségen belüli igények elemzése**

Fontos megállapítani, ki az, aki használja a könyvtári szolgálatot, és ki az, aki nem. Szükséges összegyűjteni és elemezni azokat az adatokat, amelyek jelzik a közösségen belüli egyéni és csoportos igényeket, amelyeket kielégíthet a közkönyvtár (lásd 6.10 “A menedzselés eszközei”).

### **3.4 Szolgáltatások a használóknak**

A közkönyvtárnak olyan szolgáltatásokat kell nyújtania, amelyek a helyi közösség könyvtári és információs igényeinek elemzésén alapulnak. A szolgáltatások tervezése során világos elsőbbségeket kell megállapítani, valamint közép és hosszú távra szóló stratégiát kialakítani a szolgáltatások nyújtására. Körülhatárolt célcsoportok számára kell szolgáltatásokat kifejleszteni, s csak akkor nyújtani, ha ilyen csoportok léteznek a helyi közösségben.

A könyvtár szolgáltatásai ne legyenek alávetve semmiféle ideológiai, politikai, vallási vagy kereskedelmi nyomásnak. A szolgáltatások legyenek képesek hozzáigazodni a társadalmi

változásokhoz és tükrözni azokat (például a családi struktúra változatai, az alkalmazás és munkavállalás módozatai, demográfiai változások, kulturális sokszínűség, a kommunikáció módszerei). Vegyük számításba a hagyományos kultúrákat csakúgy, mint az új technológiákat, például a kommunikáció szóbeli módszereinek támogatása, illetve az információs és kommunikációs technológia alkalmazása. Némely országban a közkönyvtár által kötelezően nyújtott szolgáltatásokat a könyvtári törvény határozza meg.

### **3.4.1 A nyújtott szolgáltatások**

A közkönyvtár egy sor szolgáltatást nyújt mind a könyvtáron belül, mind a közösségben annak érdekében, hogy kielégítse használói igényeit. A könyvtárnak mindenki számára meg kell könnyítenie a hozzáférést szolgáltatásaihoz, beleértve azokat is, akiknek olvasási nehézségeik vannak. Az alábbi szolgáltatásokat kell nyújtani a használó számára könnyen hozzáférhető módon, változatos formákban és hordozókon:

- könyvek és más dokumentumok kölcsönzése,
- könyvek és egyéb anyagok helybeni használata,
- nyomtatott és elektronikus hordozókra alapozott információs szolgáltatások,
- olvasói tanácsadó szolgálat, beleértve az előjegyzést,
- közösségi információs szolgálat,
- a használók oktatása, beleértve az alfabetizációs programok támogatását,
- programok és rendezvények.

Ez korántsem kimerítő felsorolás, inkább csak a közkönyvtár fő szolgáltatásainak a jelzése. Az ellátás köre és mélysége függ a könyvtár méretétől és a kiszolgált közösségtől. Minden könyvtár tűzze maga elé, hogy aktív résztvevője legyen egy vagy több hálózatnak; ennek

révén a használók az anyagok széles körét érhetik el, legyen bármily kicsiny is a hozzáférési pont. A szolgáltatásokat nem szabad bezárni a könyvtár épületébe, hanem el kell juttatni őket közvetlenül a használókhoz, ha nem kereshetik fel a könyvtárat. A szolgáltatások nyújtásában hasznosítani kell az információs és kommunikációs technológiát ugyanúgy, mint a nyomtatott szót, mind a könyvtáron belül, mind a falakon túl. (A könyvtár által kínált dokumentumféléseknek a listáját a 4.3.1 szakasz részletezi.)

### **3.4.2 Szolgáltatások gyerekeknek**

A dokumentumok és tevékenységi formák széles körének kínálatával a közkönyvtár lehetőséget nyújt a gyerekeknek, hogy megtapasztalják az olvasás örömét, valamint az ismeretek és művészeti alkotások felfedezésének az izgalmát. A gyerekeknek és szüleiknek meg kell tanítani, hogyan hasznosítsák legjobban a könyvtárat a maguk számára és hogyan fejlesszék ki a nyomtatott és elektronikus hordozók használatához szükséges készségeket.

A közkönyvtárak különös felelőssége, hogy támogassák az olvasás megtanulásának folyamatát, s hogy megismertessék a könyveket és más dokumentumokat a gyerekekkel. A könyvtár gondoskodik gyerekeknek szánt rendezvényekről, mint például meseórák és a könyvtári szolgáltatásokhoz és állományhoz kapcsolódó tevékenységek. A gyerekeket arra kell bátorítani, hogy minél korábban kezdjék el a könyvtárat használni, mert így valószínűbb, hogy használók maradnak későbbi éveikben is. Többnyelvű országokban anyanyelvű könyvek és audiovizális anyagok álljanak a gyerekek rendelkezésére.

- ▶ Franciaországban a közkönyvtárak sokfelé együttműködnek a gyermekek egészségügyi szolgálatával: a szülőknek és gyermekeiknek programokat szerveznek, míg az orvosi ellátásra várnak. Ezzel a három év alatti gyerekeket célozzák meg: a szülőket arra biztatják, hogy hangosan olvassanak fel gyerekeiknek és keressék fel a közkönyvtárat.

- ▶ Bukarestben (Románia) a városi könyvtár önkéntesekkel működtetett nyári programokat szervez 11-14 éves gyerekek számára, akiknek szülei munkában állnak.
- ▶ Hollandiában 50 év fölötti személyeket készít fel a közkönyvtár arra, hogy felolvassanak gyerekeknek iskolákban, óvodákban és gyermekgondozó központokban.
- ▶ Queensland államban (Ausztrália) a közkönyvtár egy sor rendezvényt kínál gyerekeknek, beleértve foglalkozásokat öt éven aluliaknak, szüleiknek és gondozóiknak, meseórákat, osztálylátogatásokat, könyvtárhasználati tájékoztatókat, csoportos olvasást, internet-oktatást és házi feladat-klubokat.
- ▶ Johnson megyében (Kansas, USA) a könyvtári szolgálat könyvcsomagokat kínál az iskolaelőkészítősöknek és első osztályosoknak. Minden csomag egy témát dolgoz fel és öt könyvet, egy hangkazettát, egy videokazettát és egy munkafüzetet tartalmaz.
- ▶ Szingapúrban 1992 óta 41 gyerekkönyvtárat hoztak létre tíz éven aluliak számára egy civil szervezettel kooperálva. Gyűjteményük 10 000 egységből áll, teljes internet szolgáltatással és egy meseszobával vannak felszerelve. Finanszírozásuk megoszlik a Könyvtári Tanács és a helyi szervezet között.
- ▶ Horvátországban a zágrábi közkönyvtár a háború alatt és után egy lépésről lépésre haladó olvasási programot szervezett, hogy olvasással és művelődéssel segítse a gyerekek és a serdülők pszichoszociális felépülését (<http://www.tel.hr/kgz/head.htm>).
- ▶ Egy európai projekt, a CHILIAS az interneten és a világhálón kínál új könyvtári szolgáltatásokat gyerekeknek. Megindította az Infoplanet elnevezésű webhelyet. A projekt célja, hogy multimédiás környezetben mozdítsa elő az olvasást és a könyvszeretetet (<http://www.stuttgart.de/chilias/>).

### **3.4.3 Szolgáltatások fiataloknak**

A gyerekkor és felnőttég között álló fiatalok saját kultúrával bíró társadalmi egyedekként bontakoznak ki. A közkönyvtáraknak tudomásul kell venniük igényeiket, s szolgáltatásokkal ki is kell elégíteni őket. Érdeklődésüknek és kultúrájuknak megfelelő anyagokat (beleértve az elektronikus információs forrásokhoz való hozzáférést) kell nyújtani számukra. Ez azt jelenti, hogy esetenként olyan anyagokat kell beszerezni változatos hordozókon, amelyeken a fiatalok kultúrája jelenik meg, s amelyek hagyományosan nem tartoznak a könyvtár gyűjteményébe (például népszerű regények, könyv- és televíziós sorozatok, hang- és videokazetták, tizenévesekhez szóló magazinok, poszterek, számítógépes játékok, képregények). Fontos igénybe venni a fiatalok segítségét ezen anyagok kiválogatásához, hogy megfeleljen érdeklődésüknek. Nagyobb könyvtárak ennek az anyagnak megfelelő bútorzattal külön részleget rendezhetnek be. Ez segíthet abban, hogy úgy érezzék, a könyvtár értük van, s leküzdhessek a könyvtártól való elidegenedés érzését, amely nem szokatlan ebben a korosztályban. Gondoskodni kell a fiatalokhoz szóló programokról és rendezvényekről is (lásd “IFLA guidelines for library services for young adults”).

- ▶ Hamburgban (Németország) az EXIT program keretében fiatalok működnek közre az ifjúsági könyvtár anyagának kiválogatásában és megvásárlásában. Ők a saját kulturális háttérüknek megfelelő anyagokat válogatnak össze, és sikeresen megszervezik a saját internet kávézójuk szponzorálását (<http://www.buecherhallen.de/>).
- ▶ Queenslandben (Ausztrália) a közkönyvtári személyzetet külön kiképezik a fiatalokkal való munkára. A képzés olyan témákat ölel fel, mint: hogyan kell foglalkozni a használókkal, az ötletek programokba való átültetése, tizenévesek tanácsadó csoportjai, házi feladat-klubok működtetése. A helyi tizenévesek számára sok könyvtár biztosított külön helyet (<http://www.slq.qld.gov.au/pub/youthspace/index.htm>).

- ▶ Szingapúrban a 18-35 éves korosztály számára külön könyvtárat hoztak létre a bevásárló zóna szívében. A célbavett használói kör csoportjai segítettek a gyűjtemény profiljának meghatározásában és a könyvtár kialakításában.

### **3.4.4 Szolgáltatások felnőtteknek**

A felnőttek különböző igényeket támasztanak az információs és könyvtári szolgálattal szemben attól függően, milyen helyzetekben találják magukat tanulmányaik, munkájuk és személyes életük során. Ezeket az igényeket ki kell elemezni, s az elemzés eredményétől függően kell a szolgáltatásokat fejleszteni. Támogatni kell:

- az élethosszig tartó tanulást,
- a szabadidős elfoglaltságokat,
- az információs szükségleteket,
- a közösségi tevékenységeket,
- a kulturális tevékenységeket,
- a pihentető olvasást.

Az ezeket az igényeket kielégítő szolgáltatásoknak rendelkezésre kell állniuk a gyerekeknek és a fiataloknak is.

### **3.4.5 Élethosszig tartó tanulás**

A közkönyvtár támogatja az élethosszig tartó tanulást, együttműködik az iskolákkal és más oktatási intézményekkel, hogy segítséget adjon valamennyi korosztály iskolarendszerben folytatott tanulmányaihoz. Az oktatás támogatásának feladatai lehetőséget adnak a közkönyvtáraknak arra, hogy együttműködjenek és hálózatot építsenek fel az oktatókkal és más érintettekkel. A közkönyvtárnak gondoskodnia kell változatos témákban olyan anyagokról, amelyek lehetővé teszik az embereknek érdeklődésük kielégítését, s támogatják

iskolai és iskolán kívüli tanulmányaikat. Gondoskodniuk kell továbbá az írni-olvasni tudás fejlesztését és az élethez szükséges alapvető készségek megszerzését szolgáló anyagokról. Mindehhez a könyvtárnak a tanuláshoz szükséges környezetet és eszközöket kell biztosítania azoknak a tanulóknak, akik odahaza nem rendelkeznek ilyesmikkel, vagy nem kielégítő mértékben.

A távoktatás kibontakozása hatással van a közkönyvtárra. A levelező tanulók otthoni tanulmányaik során valószínűleg a helyi közkönyvtárat használják úgy, mint a számukra szükséges anyagok elsődleges forrását. Sokan igénylik az internethez való hozzáférést, amelyet ugyancsak a közkönyvtárnak kell biztosítania. A közkönyvtárak szerepének fontossága egyre növekszik az oktatási hálózatban; az innen jelentkező igények kielégítésére helyről és anyagokról kell gondoskodnia.

- ▶ A dél-dublini megyei könyvtári szolgálat (Írország) az önálló tanuláshoz szükséges eszközöket bocsát felnőttek rendelkezésére, beleértve számítógépes oktatási anyagokat és audiovizuális nyelvoktatási segédleteket. A cél az, hogy olyan semleges és támogató környezetet teremtsenek, amelyben mindenki a saját tempójában tanulhat.
- ▶ Oklahomában (USA) két könyvtár a humán tudományok nemzeti alapítványának anyagi segítségével új felnőtt olvasók vitaklubjait támogatja. Egy csoport tagjai azonos időben olvassák el ugyanazt a könyvet, rendszerint egy klasszikust, majd a csoportvezető segítségével megvitatják.

### **3.4.6 Szabadidős elfoglaltságok**

Az embereknek információra van szükségük szabadidős elfoglaltságaikhoz, s az ebből fakadó igények különböző formátumú forrásokkal való kielégítése a közkönyvtár fő feladatai közé tartozik. A közkönyvtáraknak tudatában kell lenniük a közösségben végbemenő kulturális, társadalmi és gazdasági változásoknak, s olyan szolgáltatásokat kell kifejleszteniük, amelyek



kellőképpen hajlékonyak ahhoz, hogy hozzáidomuljanak a változásokhoz. A közkönyvtárnak segítenie kell a helyi közösség kultúrájának, történetének és hagyományainak megőrzését is, és értékeit könnyen hozzáférhetővé kell tennie.

A közkönyvtár tevékenységek szervezésével és forrásai kiaknázásával ösztönözze valamennyi korosztály művészi és kulturális fejlődését. A könyvtár fontos társadalmi központ, ahol személyek és csoportok szervezeten vagy formaságok nélkül találkozhatnak. Ennek különös fontossága van olyan közösségekben, amelyeknek nem áll rendelkezésére más közösségi tér.

### **3.4.7 Információs szolgáltatások**

Az információs technológia rohamos fejlődése óriási mennyiségű információt hozott elérhető közelségbe mindazoknak, akiknek hozzáférésük van az elektronikus médiához. Az információellátás mindig is a közkönyvtár fő feladatai közé tartozott, s az utóbbi években radikálisan megváltoztak az információ gyűjtésének, hozzáférésének és szolgáltatásának módszerei. A közkönyvtárra számos szerep hárul az információellátásban:

- hozzáférés nyújtása az információhoz minden szinten,
- a helyi közösségre vonatkozó információk begyűjtése és könnyen hozzáférhetővé tétele, gyakran más szervezetekkel együttműködve,
- valamennyi korosztály megtanítása az információ és a kapcsolatos technológia használatára,
- a használók elvezetése a megfelelő információs forrásokhoz,
- a fogyatékossgal élő embereknek lehetőség biztosítása arra, hogy önállóan férhessenek hozzá az információhoz,
- kapu az információ világához azáltal, hogy mindenki számára hozzáférhetővé teszi, így segítve áthidalni az “információban gazdagok” és az “információban szegények” közötti szakadékot.

Az internet drámai kifejlődése többnyire szervezetlenül és ellenőrizetlenül ment végbe. Az internet révén hozzáférhető hatalmas tömegű információ különböző minőségű és pontosságú, ezért a könyvtárosnak kulcsszerep jut abban, hogy a használókat éppen azokhoz a megbízható információs forrásokhoz kalauzolja el, amelyek igényeiket kielégítik.

- ▶ Horsensben (Dánia) a közkönyvtár egy információs kioszkot állított fel, hogy a lakosokat kormányzati, regionális és helyi információkkal lássa el, hogy segítsen kitölteni különféle űrlapokat, s hogy az embereket az illetékes hivatalokhoz irányítsa. A fogyasztók kérdéseit is megválaszolják. Mind a nyomtatott anyagot, mind az internetet felhasználják a megkeresések elintézésében (<http://www.bibliotek.horsens.dk>).
- ▶ Medellinben (Kolumbia) a Comfenalco Közkönyvtár webhelyet fejlesztett ki, amely naprakész információt nyújt a városról, beleértve az intézményeket, fontos személyeket, kulturális eseményeket, valamint a közszolgáltatásokkal kapcsolatos eljárásokat. Egy útbaigazító sorozatot is kiad a használók leggyakrabban feltett kérdéseiről (<http://www.comfenalcoantioquia.com/sil>).

### **3.4.8 Szolgáltatások a közösség csoportosulásainak**

A közkönyvtárnak a közösség központjában kell elhelyezkednie, ha teljes szerepet kíván játszani tevékenységében. Ezért együtt kell dolgoznia a közösség csoportosulásaival és szervezeteivel. Közéjük tartoznak a kormányzati és a helyi közigazgatás részlegei, a gazdasági élet szereplői és a civil szerveződések. Elemezni szükséges mindezen testületek információs igényeit, s kielégítésükre szolgáltatásokról kell gondoskodni. Ily módon nem csak az érintett szervezeteket lehet segíteni, hanem gyakorlatiasan be lehet bizonyítani a közkönyvtár értékét a közösség azon személyiségeinek, akiknek föltételezhetően némi befolyásuk van a könyvtári szolgálat jövőjére. Sok közkönyvtár például információs

szolgáltatást nyújt a helyi politikusoknak és önkormányzati tisztviselőknek, a gyakorlatban mutatva be a közkönyvtár hasznosságát.

- ▶ Az essexi megyei könyvtár (Anglia) weboldalakat nyit a civil szervezeteknek. Ezért csekély, a kereskedelmitől elmaradó térítést szed.
- ▶ Arizonában (USA) alapítványi támogatással rendeztek be egy számítógépes laboratóriumot a könyvtárban a hualapai törzs gyerekei és felnőtt tagjai számára.
- ▶ Angliában, a West Midlands régióban az európai fejlesztési alap anyagi támogatásával indítottak el egy projektet (INTER-ALL) kisvállalatok információs ellátására. A régióban 13 könyvtárban hoztak létre 15 teljes munkaidejű munkatárssal tanulmányi és információs központot (<http://www.wm-libraries.org.uk>).

### **3.4.9 Szolgáltatások a használók külön csoportjai számára**

Azoknak a lehetséges használóknak is, akik bármilyen ok miatt képtelenek a könyvtár szokásos szolgáltatásait igénybe venni, joguk van ugyanúgy hozzáférni a könyvtári szolgáltatásokhoz, mint másoknak. Ezért a könyvtárnak különféle módszereket kell alkalmaznia annak érdekében, hogy a könyvtári anyagok és szolgáltatások számukra is hozzáférhetőek legyen. Ezek közé tartozik:

- szállítási eszközök, például mozgókönyvtárak, könyvtárhajók és más szállítási megoldások az elszigetelt körzetekben élők számára,
- a szolgáltatások elvitele az otthonokba a házhozkötött személyek részére,
- a szolgáltatások eljuttatása az alkalmazottaknak a gyárakba és ipari munkahelyekre
- szolgáltatások a zárt intézetek lakói számára (például börtönök és kórházak),
- testi és érzékszervi fogyatékosok (például hallás- és látássérült személyek) számára speciális felszerelés és dokumentumok,

- külön anyagok a tanulási nehézségekkel küzdő személyek számára (például könnyen olvasható dokumentumok és kazetták),
- bevándorlóknak és új állampolgároknak nyújtott szolgáltatások, melyek segítik őket abban, hogy beilleszkedjenek a társadalomba, s hogy hozzájussanak az eredeti kultúrájukat hordozó médiumokhoz,
- elektronikus kommunikáció (például internet katalógusok).

Az új technológia alkalmazásával erősíteni lehet a különleges igényeket támaztó személyeknek nyújtott szolgáltatásokat (például beszédszintetizátorok a fogyatékos látásúaknak, online hozzáférhető katalógusok az elszigetelt helyeken élőknek vagy házhozkötötteknek, hálózati kapcsolatok távoli helyekre a távoktatás résztvevői számára). Az alapszolgáltatásokat (például a nyilvánosan hozzáférhető online katalógusokat – OPAC) gyakran úgy lehet kialakítani, hogy megfeleljenek a testi és érzékszervi fogyatékosok szükségleteinek is. Akik a leginkább élvezhetnék a technológiai fejlődés hasznát, gyakran azok, akik legkevésbé tudják megengedni maguknak a szükséges beruházás kiadásait. Ezért a közkönyvtárnak innovatív tervezeteket kell kidolgoznia az új technológia felhasználására annak érdekében, hogy a lehető legtöbb ember számára tegye igénybe vehetővé szolgáltatásait.

A közösség etnikai csoportjainak és az őslakosoknak szánt szolgáltatásokat az érintettekkel konzultálva kell kifejleszteni. Ebbe beleértendő:

- az illető csoportokból származó személyzet alkalmazása a könyvtárban,
- a gyűjtemény foglalja magában a csoportok eredeti nyelvű irodalmát, s tükrözze az emberek szájhagyományát és írásba nem foglalt ismereteit,
- a helyiekkel együtt kialakított speciális feltételek alkalmazása a kulturálisan érzékeny anyag számára.

### 3.4.10 A könyvtár a közösségben

A könyvtári szolgáltatások a közösségben változatos helyeken jelenhetnek meg: mindenütt, ahol az emberek összegyűlnek.

- ▶ Santiagóban (Chile) a metróállomásokon nyújtanak könyvtári szolgáltatásokat.
- ▶ Katalóniában (Spanyolország) és Portugáliában a nyári hónapokban strand könyvtárak nyílnak.
- ▶ A szállítás különböző módszereit vetik be a könyvtári szolgáltatások eljuttatására. Sok országban mindennapiak a bibliobuszok. Norvégiában és Indonéziában könyvtárhajókat alkalmaznak; az utóbbi országban bicikliket és lábbal hajtott szállító járműveket is. Peruban szamarakat, amelyek könyvek mellett laptopokat is szállítanak. Kenyában tevéket és Zimbabwében szamárkordékat. Apeldoornban (Hollandia) mopedeket használnak a könyvek eljuttatására az otthonokba vagy irodákba.
- ▶ Dél-Afrika egyes részeiben az infrastruktúra nélküli települések vagy tanyák számára is gondoskodnak könyvtári szolgáltatásokról. Ez különféle módszerekkel történik, például gépkocsik csomagtartójából, acélszekrényekből a klinikákon, teherkonténerekből egy-egy fa alatt vagy egy-egy önkéntes személy vagy bolt jóvoltából. Csoportos kölcsönzést nyújtanak iskoláknak és idősek otthonainak. Az utógondozó központokban azoknak a gyerekeknek, akik nem képesek elmenni a könyvtárba, meseórákat tartanak és az iskolai tanulmányokkal kapcsolatos információkat adnak.
- ▶ Kolumbiában kb. 300 könyvet, egy munkaasztalt és egy hirdetőtáblát tartalmazó acélszekrényeket helyeznek el ott, ahol az emberek gyülekezni szoktak. Ezek naponta két órát vannak nyitva.
- ▶ Manassasban (Virginia, USA) egy fedett üzletsorban kapott helyet az állam első elektronikus könyvtára. Itt nincsenek könyvek, hanem számítógépes és technológiai

tanfolyamokat, valamint virtuális könyvtári szolgáltatásokat kínálnak. A megye lakosai számára a szolgáltatások ingyenesek.

### **3.4.11 Az olvasás előmozdítása, az analfabetizmus leküzdése**

Az olvasás, írás és számolás alapvető előfeltétel ahhoz, hogy valaki a társadalom integráns és aktív tagja legyen. Az olvasás és írás az új kommunikációs rendszerek használatához szükséges alapvető technikák. A közkönyvtár támogassa mindazokat a tevékenységeket, amelyek képessé teszik az embereket a modern technológia célszerű használatára. Támogatnia kell azokat az intézményeket is, amelyek harcolnak az analfabetizmus ellen és terjesztik a médiumok használatát. Ennek érdekében:

- mozdítsa elő az olvasást,
- gondoskodjék megfelelő anyagokról azok számára, akik gyengén írnak, olvasnak,
- működjék együtt a közösség más intézményeivel, amelyek az analfabetizmus ellen harcolnak,
- vegyen részt az analfabetizmus elleni kampányokban és fejlessze a számolni tudást,
- szervezzen alkalmakat az olvasás, az irodalom és a médiakultúra iránti érdeklődés felkeltésére,
- mozdítsa elő és oktassa a számítógépes technológia használatát,
- tudatosítsa a médiumok piacának új fejleményeit,
- segítsen az embereknek a megfelelő formátumban megtalálni a számukra szükséges információt,
- működjön együtt a tanárokkal, szülőkkel és más közvetítő személyekkel abban, hogy az új állampolgároknak segítsenek megszerezni a szükséges műveltséget, amely lehetővé teszi számukra életük megszervezését az új körülmények között.

A közkönyvtár a szépirodalom bőségét kínálja és megvannak a módszerei arra, hogy használói figyelmét felhívja a benne rejlő gazdagságra és változatosságára. Interaktív programokat is szervezhet, amelyek lehetővé teszik, hogy a használók kicserélhessék véleményüket egy-egy könyvről, amelyet elolvastak.

- ▶ Wandsworthben (Anglia) olyan interaktív programot fejlesztettek ki, amely multimédiás szoftvert használ az olvasók ösztönzésére, hogy dolgozzák fel olvasmányaikat, s hogy bevonja őket az elolvasott könyvekről folytatott beszélgetésekbe.
- ▶ Az Offaly és Limerick megyei könyvtárak (Írország) aktív szereplői az olvasási mozgalomnak, partneri kapcsolatban az írni-olvasni tanulókkal, oktatókkal, helyi szervezőkkel és az országos felnőtt alfabetizációs ügynökséggel. A felnőtt korban írást-olvasást tanulóknak és oktatóiknak könyvek és más anyagok bő választékát bocsátják rendelkezésre, s általában is előmozdítják az olvasási kultúrát.
- ▶ Szingapúrban a könyvtár egy angolul tanuló nőket oktató, öntevékeny csoporttal működik együtt. A tanfolyamokat a könyvtárakban tartják, amelyek a szükséges források rendelkezésre bocsátásával támogatják a programot.
- ▶ Medellinben (Kolumbia) a Comfenalco Könyvtárnak a város vezető napilapjában heti rovata van gyerekkönyvekre vonatkozó kritikákból és véleményekből.

### **3.5 Törődés a használókkal**

A könyvtár politikáját és eljárásainak rendjét a használók igényei és haszna kell, hogy megszabja, nem pedig az intézmény és személyzetének kényelme. Minőségi szolgáltatásokat csak akkor lehet nyújtani, ha a könyvtár érzékeny használói igényeire, és szolgáltatásait ezen igényekhez szabja. Az elégedett használó a könyvtári szolgálat legjobb szószólója.

A közkönyvtárnak a használókkal való törődés pozitív politikáját kell követnie. Ez azt jelenti, hogy minden eljárás megtervezésében, a könyvtárak és rendszerek kialakításában, a működési rendet illető előkészületek során, az információs és propaganda anyagok megfogalmazásában elsődleges cél, hogy pozitív hatással legyen a használóra. A használókkal való törődés, a használó-központú könyvtári politika az alábbi elemekből áll:

- a sugalmazott könyvtárkép legyen semleges és tárgyyszerű;
- a személyzet mindenkor legyen udvarias, barátságos, tiszteletteljes és segítőkész;
- a személyzetet rendszeres képzésben kell részesíteni a használókkal való bánásmódról;
- az egész személyzetet meg kell tanítani, hogyan kell bánni a fogyatékos emberekkel és etnikai kisebbségekkel;
- a szóbeli és írásbeli kommunikáció minden formájában kerülendő a könyvtári zsargon;
- a személyzet telefonon keresztül is barátságosan és informatív módon érintkezzék
- gondoskodni kell a használókkal való kommunikáció módszereiről (például hirdetőtáblák, híradók, webhelyek);
- a könyvtári szolgáltatások legyenek alaposan megtervezve, megfelelően előkészítve és megbízhatóan működtetve;
- a könyvtár legyen, amennyire csak lehetséges, kényelmesen és hívogatóan kialakítva;
- a nyitva tartás órái feleljenek meg a használók időbeosztásának;
- a nyilvános online katalógusok legyen hozzáférhetőek az interneten, hogy a használóknak hazulról és a nyitva tartási időn kívül is rendelkezésre álljanak;
- megbízhatóan történjék a kölcsönzések meghosszabbítása és a dokumentumok előjegyzése;



- ha a használók igényei úgy kívánják, a szolgáltatásokat a könyvtár falain kívülre kell vinni;
- a használók a lehető legrövidebb időn belül kapjanak választ, a leveleket és más megkereséseket azonnal és udvariasan kell megválaszolni;
- gondoskodni kell a könyvtárhasználat kényelmét szolgáló berendezésekről (például gyűjtőládák a nyitva tartási órákon túl visszahozott anyagok számára, a használó által működtetett, önkiszolgáló kölcsönzési rendszerek, automatikus válaszoló berendezések a nyitva tartási időn kívül érkező megkeresések fogadására);
- a szolgáltatásokra vonatkozó minden információ legyen hozzáférhető megfelelő alternatív formákban is (öregbetűkkel, hangszalagon stb.), valamint a kisebbségek nyelvein;
- ha az anyagiak megengedik, a könyvtár rendelkezzen jó minőségű elektronikus felszereléssel, beleértve a gyengénlátók és halláskárosultak számára szükséges speciális berendezéseket is.

### **3.5.1 A használói részvétel**

A használókat a következőképpen kell bevonni a szolgáltatás fejlesztésébe:

- felmérésekkel megkérdezni tőlük, mely szolgáltatásokat használják és milyeneket várnak el;
- a használók panaszait elemezni és megválaszolni;
- figyelemmel kísérni a használók reagálását a szolgáltatásokra és az új kezdeményezésekre;
- biztosítani, hogy a használóktól nyert észrevételek érvényesüljenek a könyvtárpolitikai dokumentumok, eljárási szabályzatok kidolgozása során;

- megszervezni a visszacsatolást a használókhoz arról, milyen hatással voltak észrevételeik és reakcióik a szolgálat fejlesztésére;
- javaslatokat gyűjtő dobozokat elhelyezni, s szabályozni a panaszok és ajánlások kapcsán követendő eljárás.

### **3.6 A használók oktatása**

A közkönyvtárnak segítenie kell használóit abban, hogy kifejlesszék azokat a készségeket, amelyek képessé teszik őket a könyvtár forrásainak és szolgáltatásainak leghatékonyabb használatára. A könyvtári személyzet tagjai legyenek az információ navigátorai, hogy segítséget nyújtsanak minden korosztálynak az információs és kommunikációs technológia leghatékonyabb használatához, s dolgozzanak ki programokat a használók képzésére. Ahogyan az új technológiák egyre mindennaposabbá válnak, a közkönyvtár szerepe mind fontosabbá válik az e technológiákhoz való hozzáférés biztosításában, s az emberek megtanításában legcélszerűbb használatukra.

Rendszeresen kell szervezni könyvtárbemutató sétákat, hogy megismertessék az emberekkel a könyvtár épületét és szolgáltatásait, eszközeinek (például a katalógusok, technikai felszerelés) használatát. E könyvtári sétákat gondosan kell megtervezni, tekintetbe véve a résztvevők igényeit. A csoportoknak szóló könyvtárbemutatót azzal az intézménnyel együttműködve kell megszervezni, ahonnan érkeznek.

- ▶ Szingapúrban a közkönyvtárak orientációs rendezvényeket tartanak új és régi használók számára. Könyvtári sétákat szerveznek iskolai osztályoknak és óvodai csoportoknak. Különböző szintű információ-alfabetizációs programokkal segítik a használókat információt keresni.
- ▶ Rijekában (Horvátország) a közkönyvtár műhelymunkát és szemináriumokat szervezett a közösség egyes célcsoportjai számára, hogy bevezessék őket az internet

használatába. A tanfolyamok minden évben más-más csoportokat céloztak meg (<http://www.grad-rijeka.tel.hr>).

- ▶ New Jerseyben (USA) tíz könyvtár kapott anyagi támogatás, hogy számítógépes oktatóközpontokat állítsanak fel. A segélyekből személyi számítógépeket vásároltak, és számítógépes tanfolyamokat indítottak különböző témákról.

### **3.7 Együttműködés és forrásmegosztás**

A közösségnek nyújtott szolgálat egészét erősíti, ha a könyvtárak kapcsolatokat fejlesztenek ki az információk, ötletek, szolgáltatások és tapasztalatok kicserélésére. A kooperáció eredményei megmutatkoznak a szolgálat duplikációjának csökkenésében, az erőforrások összefogásában a maximális hatás érdekében, s a közösség szolgálatának általános javulásában. Egyes esetekben ráadásul a közösség tagjai nagy segítségére lehetnek a könyvtárnak speciális feladatok és projektek kivitelezésében.

#### **3.7.1 Hivatalos kapcsolatok**

A könyvtárnak hivatalos kapcsolatokat kell kiépítenie a helyi közösség más intézményeivel (például iskolák, kulturális intézmények, múzeumok, képtárak, levéltárak, alfabetizációs programok, kereskedelmi és iparkamarák). A kapcsolatokat az egyes partnerek erőforrásainak és erőfeszítéseinek a koordinálására kell felhasználni, s így közösen megjavítani a közösségnek nyújtott szolgálatot.

#### **3.7.2 Kapcsolat az iskolákkal**

A közkönyvtár egyik legfontosabb intézményes kapcsolata a helyi iskolákhoz és az oktatási rendszer szolgáltatásaihoz fűződik. A kapcsolatok típusai és a kooperáció formái közé tartoznak:

- az erőforrások közös felhasználása,
- a személyzet közös felkészítése,
- kooperációs állományépítés,
- kooperációs programkészítés,
- az elektronikus szolgáltatások és hálózatok koordinációja,
- kooperáció az oktatási eszközök kifejlesztésében,
- osztálylátogatások a közkönyvtárba,
- az olvasás és az alfabetizáció közös előmozdítása,
- program a gyerekek web-tudatosságának fejlesztésére,
- a telekommunikációs és hálózati infrastruktúra közös használata,
- író-olvasó találkozók együttes megszervezése.

(Lásd az IFLA/UNESCO iskolai könyvtári nyilatkozatát.)

### **3.7.3 Az erőforrások megosztása**

Minden könyvtári gyűjtemény bizonyos mértékig egyedülálló a maga nemében. Egyetlen gyűjtemény sem tartalmazhatja azonban mindazt az anyagot, amelyre közössége tagjainak szükségük van. A könyvtárak ezért nagymértékben javíthatják használóiknak nyújtott szolgáltatásaikat, ha lehetővé teszik, hogy hozzáférjenek más könyvtárak gyűjteményeihez. Az állománygyarapítási együttműködésben különböző (helyi, regionális, országos, nemzetközi) szinteken vehet részt egy könyvtár, együtt gazdag információs forrásokkal rendelkező intézmények egész sorával.

A könyvtárnak könyvtárközi kölcsönzés révén más könyvtárak számára is rendelkezésre kell bocsátania gyűjteményét úgy, hogy részt vesz valamely hálózatban, közös katalógusban vagy az információszoolgáltatók (például iskolák, főiskolák és egyetemek) helyi hálózatában.

### **3.7.4 Bibliográfiai rekordok**

A könyvtárnak az elfogadott nemzetközi és nemzeti bibliográfiai szabványok szerint kell osztályoznia és katalogizálnia állományát. Ez megkönnyíti, hogy a róla készült leírások bekerüljenek a szélesebb hálózatokba.

### **3.7.5 Kölcsönzés más könyvtáraktól**

A használói igények kielégítésére a könyvtár anyagokat kell, hogy kölcsönözzön saját szervezete többi egységétől és más könyvtáraktól. A könyvtárnak legyen könyvtárközi kölcsönzési szabályzata, amely az alábbi kérdésekkel foglalkozik:

- dokumentumok kölcsönzése más könyvtáraknak,
- milyen típusú anyagot hajlandó kölcsönözni, s mit nem,
- a kölcsönzés időtartama,
- milyen esetekben fordul más könyvtárakhoz,
- a szállítás módszerei,
- a szolgálat költségeinek fedezése,
- mi a teendő, ha valamely dokumentum elveszik vagy megsérül.

## **3.8 Elektronikus hálózatok**

A közkönyvtárak az esélyegyenlőség eszközei, és biztonsági hálót kell nyújtaniuk a technológiai haladástól való elidegenülés vagy társadalmi kizárás ellen azzal, hogy az információhoz vezető elektronikus kapuvá válnak a digitális korszakban. Módot kell adniuk minden állampolgár számára, hogy helyi szinten hozzáférhessenek ahhoz az információhoz, amely képessé teszi őket életük menedzselésére, hogy lényeges információkat szerezhessenek a demokrácia működéséről, s aktívan vehessenek részt egy globalizálódó társadalomban.

A könyvtárnak hozzáférést kell biztosítania saját, valamint más könyvtárak és információs szolgálatok forrásaihoz azzal, hogy hatékony elektronikus hálózatot hoz létre és tart fenn, valamint részt vesz ilyenekben a helyi szinttől a nemzetközi szintéig. Ebbe beletartozhat a közösségi hálózatokban való részvétel, programok kidolgozása fejlett technológia alkalmazására a közösségben, csatlakozás két vagy több szervezetet összekapcsoló elektronikus hálózatokhoz. Mindezek képezik részét a nemzeti információs politikának.

- ▶ Dániában létrehoztak egy virtuális közkönyvtárat. Innen hozzá lehet férni valamennyi közkönyvtár és a legnagyobb tudományos és szakkönyvtárak katalógusaihoz. Az emberek megrendelhetnek egy dokumentumot bárhonnan az országból és felvehetik a helyi könyvtárukba (<http://www.bibliotek.dk>).
- ▶ Angliában egy sor könyvtár részt vesz az “Ask-a Librarian” (Kérdezd a könyvtárost) kezdeményezésben. Ez egy elektronikus online referenz szolgálat napi 24 órában, az év mind a 365 napján. Az online feltett kérdéseket automatikusan irányítják a szolgálatban lévő könyvtárhoz, amelyik közvetlenül a kérdezőnek adja meg a választ (<http://www.earl.org.uk/ask/>).

### **3.8.1 Használói hozzáférés**

A könyvtárnak ingyenes nyilvános hozzáférést kell nyújtania az internethez/világhálóhoz, hogy anyagi helyzetétől függetlenül minden állampolgár hozzáférhessen az elektronikus formában rendelkezésre álló információhoz. Minden könyvtárban legyen legalább egy nyilvános munkaállomás internet hozzáféréssel és egy printer, amelyen nem kell osztozni a személyzettel.

### **3.8.2 Távoli hozzáférés**

A könyvtárnak fel kell használnia az információs és kommunikációs technológiát arra, hogy a közönség otthonából, iskolájából vagy munkahelyéről férhessen hozzá annyi elektronikus forrásához és szolgáltatásához, amennyihez csak lehetséges. Ha megoldható, a hozzáférést napi 24 órában, a hét minden napján lehetővé kell tenni. Ha a katalógus az interneten is rendelkezésre áll, ez megnöveli hozzáférhetőségét a közönség és más könyvtárak számára, s megjavítja a szolgálat minőségét.

- ▶ A Delaware Állami Könyvtár (USA) által kifejlesztett rendszer, a DelAWARE minden delaware-i lakosnak hozzáférést nyújt a könyvtári információs szolgáltatásokhoz és az internethez, tekintet nélkül lakóhelye földrajzi helyére vagy anyagi helyzetére. Kínálatában szerepel egy sor, az egész államra kiterjedő online termék és szolgáltatás, állami kormányzati információ, egy szakkalauz válogatott internet helyekhez és linkek a delaware-i könyvtárak minden típusához. (<http://www.lib.de.us>).

### **3.8.3 A személyzet hozzáférése**

A könyvtári személyzetnek hozzá kell férnie az internethez/világhálóhoz, hogy képes legyen jobb referenz és tanácsadó szolgálatot nyújtani a használóknak. A személyzetet rendszeres képzésben kell részesíteni az internet használatában.

### **3.8.4 Információs navigátor**

A közkönyvtár szerepe a közvetítőé, lévén a közönség elektronikus kapuja a digitális információhoz, segítendő az állampolgárokat a “digitális vízválasztót” átlépni a jobb jövő felé. A könyvtáros szerepe egyre inkább az “információs navigátoré”, aki a használót a pontos és megbízható információhoz vezeti.

- ▶ Dániában regionális és helyi könyvtárak állítják elő a közkönyvtárak világhálókatalauzát, amely a webhelyek széles köréről ad értékes leírásokat. A helyeket könyvtárosok értékelik ki. Hasonló kalauz készül gyerekek és fiatalok számára is (<http://www.fng.dk>).

### **3.9 Hozzáférés a szolgáltatásokhoz**

A fizikális megközelíthetőség egyike a fő feltételeknek, hogy a közkönyvtár szolgáltatásait sikeresen tudja nyújtani. A magas színvonalú szolgáltatások nem érnek semmit azok számára, akik képtelenek hozzájuk férni. A szolgáltatásokhoz való hozzáférést úgy kell strukturálni, hogy a használók és a lehetséges használók maximális kényelmét biztosítsa.

#### **3.9.1 A szolgálati pontok telepítése**

A közkönyvtár szolgálati pontjait a közösség lakosainak maximális kényelmére tekintettel kell telepíteni. Ha lehetséges, legyenek közel a közlekedési hálózatok központjához és közel a közösség életének színhelyeihez (például boltok, kereskedelmi központok, kulturális központok). Ahol helyénvaló, ott a közkönyvtár megoszthatja épületét más szolgálatokkal, például művészeti központokkal, múzeumokkal, galériákkal, közösségi központokkal és sportlétesítményekkel. Ez vonzerőt gyakorolhat a használókra és csökkentheti a beruházási és működési kiadásokat.

A szolgálati pont legyen jól látható és gyalog, valamint tömegközlekedési eszközzel (ahol rendelkezésre áll) vagy magánjárművel könnyen megközelíthető. Fejlett városi és elővárosi övezetekben a közkönyvtár legyen 15 perc alatt elérhető magánjármű használata esetén.

- ▶ Szingapúrban a könyvtárakat a kormányzati lakótelepek városközpontjaiban helyezték el. A gyerekkönyvtárak a lakóblokkok földszintjén találhatóak és a környék gyerekeinek többsége gyalog öt percen belül elérheti őket.



### **3.9.2 Nyitva tartási órák**

Annak érdekében, hogy a könyvtári szolgálat a lehető legkönnyebben legyen igénybe vehető, a könyvtár akkor legyen nyitva, amikor az adott közösség lakói, dolgozói és tanulói számára maximálisan kényelmes.

## **3.10 A könyvtár épülete**

Könyvtárépület tervezése esetén a könyvtárosnak és az irányító testületnek általában az alábbi kérdéseket kell fontolóra vennie:

- a könyvtár funkciórendszere,
- a könyvtár mérete,
- az egyes funkciókra szánt terek,
- tervezési sajátosságok,
- hozzáférhető állványzat,
- feliratozás,
- a könyvtári környezet,
- elektronikus és audiovizuális felszerelés,
- biztonsági berendezések,
- parkolás.

### **3.10.1 A könyvtár funkciórendszere**

A könyvtárnak elegendő hellyel kell rendelkeznie ahhoz, hogy mindazon könyvtári szolgáltatások teljes körét nyújtsa, amelyek a stratégiai tervében szerepelnek, s összhangban vannak a helyi, regionális vagy országos normatívákkal/irányelvekkel.

### **3.10.2 A könyvtár mérete**

Egy közkönyvtár kívánatos alapterületének nagysága olyan tényezőktől függ, mint az adott közösség sajátos igényei, a könyvtár funkciói, a rendelkezésre álló erőforrások nagysága, a gyűjtemény mérete, a rendelkezésre bocsátott terület és más könyvtárak közelsége. Mivel ezek az összetevők jelentősen különböznek országról országra és projektről projektre, lehetetlen egyetemes normatívákat javasolni egy adott közkönyvtár számára szükséges alapterület megállapítására. Többfelé dolgoztak ki helyi normákat; ezek közül a függelékben található Ontario (Kanada) és Barcelona (Spanyolország) normatívái, amelyek hasznosak lehetnek a tervezési folyamat során (lásd 4. sz. függelék “Könyvtárépítési normatívák”).

### **3.10.3 Az egyes funkciókra szánt területek**

A könyvtárban legyenek terek a felnőttek, gyerekek és fiatalok szolgáltatásai, valamint a családi használat számára, hiszen a cél az, hogy gyűjteményeivel kielégítse a közösség minden csoportjának és tagjának igényeit (lásd 4. fejezet “Állományfejlesztés”).

A könyvtár méretétől függ a nyújtott szolgáltatások köre, s az, mekkora alapterület jut egyre-egyre. Egy új könyvtár tervezése során az alábbiakat kell fontolóra venni:

- a könyvtári gyűjtemény könyveket, időszaki kiadványokat, különgyűjteményeket, hangzó anyagokat, videokazettákat és egyéb nem nyomtatott, valamint digitális dokumentumokat foglal magában;
- a felnőttek, gyerekek és fiatalok olvasóhelyei legyenek alkalmasak a szórakoztató olvasásra, a komoly tanulásra, a csoportmunkára és a négy szemközti oktatásra, s történjen gondoskodás csendes helyiségekről is;
- gondoskodni kell a falakon túli szolgáltatások különgyűjteményeinek elhelyezéséhez és az előkészítő munkák elvégzéséhez szükséges alapterületről;

- személyzeti helyiségek, beleértve a munkahelyeket (bennük íróasztalok vagy PC-s munkaállomások), szociális helyiségek (pihenőszoba, étkező, öltöző), tárgyalók (ahol a munkatársak kollégákkal tanácskozhatnak, s diszkrét körülmények között találkozhatnak ellenőrökkel, szakfelügyelőkkel);
- közösségi terek nagy és kisebb csoportok számára (legyenek külön mosdókkal ellátva, s kívülről közvetlenül megközelíthetőek, hogy a könyvtár zárva tartása idején is használni lehessen őket);
- a technológiához szükséges eszközök elhelyezése (nyilvános munkaállomások, nyomtatók, CD-ROM állomások, másolók, mikrofilm-olvasók, nyilvános írógépek, audiovizuális dokumentumok használatához szükséges eszközök);
- speciális berendezések, köztük atlasztárolók, újságtartók, önkiszolgáló kölcsönzőgépek, szótárállványok, falra szerelt kiállítási táblák, kiállítási tárlók és állványok, teleszkópos tárolószekrények, térképtartók stb.;
- elegendő közlekedő terület a közönség és a személyzet számára (ez a nyilvános terek 15-20%-a, a személyzeti övezet 20-25%-a lehet);
- nagyobb könyvtárakban kívánatos egy kávéházat is berendezni;
- épületgépészet és technikai berendezések terei (például liftek, fűtés, szellőzés, üzemfenntartás, takarítószeres stb.).

#### **3.10.4 Tervezési sajátosságok**

A könyvtárnak biztosítania kell, hogy mindenki, s különösen a testi és érzékszervi fogyatékoságú személyek könnyen megközelíthessék. Az alábbi szempontokra kell figyelemmel lenni egy új könyvtár megtervezés során:

- a könyvtár külseje legyen jól megvilágítva, s az utcáról jól látható felirattal, jelzésekkel ellátva;

- a könyvtár bejárata legyen világosan látható, s kerüljön az épületnek arra az oldalára, amerről a legtöbb használó érkezik;
- a tervezés összpontosítson arra, hogy a használat előtt minden akadályt elhárítson;
- a tervnek ne legyen olyan eleme, amely korlátozná az egyéneket vagy egyes csoportokat a könyvtár bármely részének használatában;
- amennyire csak lehetséges, kerülendők a lépcsők az épület belsejének és külsejének kialakításában;
- a megvilágítás feleljen meg a nemzetközi vagy nemzeti normatíváknak;
- a két vagy több szinten elhelyezkedő könyvtárakban legyenek liftek közel a bejáráshoz, s férjenek el bennük könnyen a kerekesszékek és babakocsik,
- a könyvtár gondoskodjék arról, hogy a nyitva tartási órákon kívül is vissza lehessen hozni a kiköcsönzött dokumentumokat; – az e célra szánt dobozok legyenek lopás- és vízbiztosak;
- a könyvtár rendszeresen vizsgálja felül “megközelíthetőségét”, hogy felszámolhassa a könnyű használatot gátló akadályokat;
- ahol csak lehetséges, be kell tartani a középületek a fogyatékosok által való megközelíthetőségét előíró helyi, nemzeti vagy nemzetközi szabványokat.

### **3.10.5 Hozzáférhető állványzat**

A dokumentumokat szabad polcon kell elhelyezni, s olyan magasságban, amely könnyen elérhető a használóknak. Minden állványon állítható polcok legyenek, s az állványok lehetőleg biztosító zárral ellátott kerekeken álljanak, hogy könnyen mozgathatók legyenek. A gyerekrészes bútorzatát e célnak megfelelően kell méretezni. A kerekesszéket használó személyek számára is feleljen meg az állványok magassága és a köztük lévő távolság.

### **3.10.6 Feliratozás**

A könyvtár külső feliratai és jelei nem csak azonosítják az épület rendeltetését, hanem a könyvtári propaganda legalapvetőbb formáját jelentik. Ezért gondosan kell megtervezni a jeleket, hogy a könyvtárról kedvező képet nyújtsanak. A könyvtár belső övezeteit és a gyűjtemény részeit szakszerűen elkészített feliratok és jelzések jelölik, hogy a használók könnyen megtalálhassák őket (például a katalógusokat, a képes folyóiratokat, a tájékoztató szolgálatot, a gyerekrészleget, mosdókat, internet állomásokat, másológépeket stb.). Ahol szükséges, Braille-írású feliratokat is el kell helyezni. A közösség etnikai csoportjai által használt nyelveken készült jelzésekről ugyancsak gondoskodni kell. A könyvtár nyitva tartási óráit feltüntető külső felirat legyen jól látható. Hangos kioszkok is útbaigazíthatják a könyvtárba igyekvőket. A szomszédos utcákban és a városi központokban a közönség számára eligazító jeleket kell elhelyezni.

### **3.10.7 A könyvtári környezet**

A könyvtár teremtsen olyan fizikai körülményeket a szolgálat számára, amelyek vonzóak a közönség számára és amelyek megfelelő, elegendő, kényelmes és vonzó teret nyújtanak:

- a könyvtári gyűjtemény tárolására és bemutatására;
- a közönségnek a könyvtári szolgáltatások helyes és kényelmes igénybevételéhez;
- a könyvtári személyzetnek, hogy munkájukat célszerű és kényelmes körülmények között végezhessék;
- a jövőben bekövetkező változások flexibilis befogadásához.

A könyvtár klímáját kellemes hőmérsékleten kell tartani megbízhatóan működő fűtési és légkondicionáló rendszerrel. A páratartalom szabályozása hozzájárul az állomány védelméhez és növeli a használók komfortérzetét.

Nagyobb könyvtárakban helyet kaphat egy kávéház is, amely a nyitva tartási órákban üzemel vagy speciális alkalmakra nyit csak ki. A kávéház működtetésére néha külső vállalkozóval kötnek szerződést.

- ▶ Szingapúrban az életstílushoz tartozó könyvtár koncepcióját dolgozták ki. Az ilyen könyvtárak része a kávéház, zenehallgató pillérek vannak bennük, s a diákok számára virtuális közösséget nyújtanak. Mindegyikük nyitva van a hét minden napján.

### **3.10.8 Elektronikus és audiovizuális felszerelés**

Mivel a közkönyvtár egyik fő funkciója, hogy áthidalja az információban gazdagok és az információban szegények közötti szakadékot, rendelkezésre kell bocsátania a szükséges elektronikus, számítógépes és audiovizuális eszköztárat is. Ebbe beletartoznak az internet hozzáférést is nyújtó személyi számítógépek, a nyilvános online katalógusok, a mikrodokumentumokhoz szükséges olvasóberendezések, magnetofonok és videorekorderek, diavetítők, a látáskárosultak és testi fogyatékosok segédeszközei és sok minden egyéb. A vezetékhalózat legyen korszerű és könnyen módosítható a későbbiek során; rendszeres felülvizsgálata elengedhetetlen.

### **3.10.9 Biztonsági berendezések**

Minden erőfeszítést meg kell tenni annak érdekében, hogy a könyvtár biztonságos legyen a közönség és a személyzet számára. Gondoskodni kell füst- és tűzjelző berendezésekről, s a személyzet és a gyűjtemények védelméről. A tűzoltókészülékek helyét és a vészkijáratokat világosan kell jelezni. A személyzetet ki kell képezni elsősegély nyújtására, s a hozzá szükséges anyagoknak kéznél kell lenniük. Rendszeresen gyakorolni kell az épület kiürítését is. A könyvtár vezetője – együttműködve az illetékes szervekkel – dolgozza ki a könyvtár

katasztrófavédelmi tervét, amely előírja, mit kell tenni egy komoly baleset (például tűz) esetén.

### **3.10.10 Parkolás**

Ahol a használók magánjárművekkel keresik fel a könyvtárat, ott elegendő biztonságos és jól megvilágított parkolóhelyre van szükség a könyvtárnál vagy közelében, megfelelőképpen jelezve azokat, amelyeket kizárólag fogyatékos személyek használhatnak. Ha általános a kerékpárok használata, biztonságos kerékpár-tárolókról kell gondoskodni a könyvtár épületén kívül.

## 4. Állományfejlesztés

“Speciális szolgáltatásokról és dokumentumokról kell gondoskodni azok számára, akik bármilyen okból képtelenek élni a szokásos szolgáltatásokkal és dokumentumokkal, így például a nyelvi kisebbségek tagjainak, a fogyatékkal élőknek, a kórházi ápolottnak vagy a börtönök foglyainak.

Minden korosztály találjon benne a maga igényeit kielégítő anyagot.

Gyűjteményei és szolgáltatásai foglalják magukba az alkalmas ismerethordozók és korszerű technológiák minden fajtáját, csakúgy, mint a hagyományos dokumentumokat. Alapvető fontosságú a kiváló minőség, valamint a helyi igényeknek és körülményeknek való megfelelés. A gyűjtemény egyaránt tükrözze az aktuális irányzatokat és a társadalom fejlődését, valamint az emberi törekvések és képzelet emlékeit.

A gyűjteményeket és szolgáltatásokat nem szabad alávetni semmiféle ideológiai, politikai vagy vallási cenzúrának, sem gazdasági nyomásgyakorlásnak.”

(Az IFLA/UNESCO közkönyvtári nyilatkozata, 1994)

### 4.1 Bevezetés

A közkönyvtárnak egyenlő hozzáférést kell nyújtania azokhoz a forrásokhoz, amelyek kielégítik használói tanulási, információs, szabadidős és személyes fejlődésükkel kapcsolatos igényeit. A könyvtár nyújtson hozzáférést saját társadalmi örökségéhez, s tárja fel a különböző kulturális forrásokat, ismereteket és élményeket. A helyi közösséggel folytatott állandó konzultáció és kölcsönhatás segít e cél elérésében.

### 4.2 Állományépítési politika



Minden közkönyvtári rendszernek szüksége van állományépítési politikájának írásba foglalására [gyűjtőköri szabályzat – a ford.], amelyet a könyvtári szolgálat irányító testülete hagy jóvá. E politika célja az, hogy biztosítsa, következetes hozzáállás érvényesüljön a könyvtári gyűjtemények fenntartásában és fejlesztésében, valamint a forrásokhoz való hozzáférésben.

Parancsoló követelmény, hogy a gyűjtemények fejlesztése folyamatos legyen, hogy az embereknek állandóan újabb anyagok választéka álljon rendelkezésükre, s hogy kielégítést nyerjenek az új szolgáltatásokból fakadó igények és a használat változó szintjei. A ma technológiai fejleményei fényében az állománygyarapítási politikának nem csak a könyvtár saját gyűjteményeit kell figyelembe vennie, hanem azokat a stratégiákat is, miképpen lehet hozzáférni az egész világon rendelkezésre álló információkhoz.

A politikának könyvtári normatívákra kell alapulnia, szakképzett könyvtárosoknak kell kidolgozniuk és kapcsolódnia kell a helyi lakosság igényeihez és érdekeihez, tükrözve a társadalom sokféleségét. Az állományépítési politika határozza meg a gyűjtemény célját, határait és tartalmát, valamint a külső források igénybevételeit.

- ▶ Oroszországban néhány könyvtárban az olvasók tanácsa segít meghatározni a beszerzési politikát.

#### **4.2.1 A gyűjtőköri szabályzat tartalma**

A gyűjtőköri szabályzat kiindulhat általánosan alkalmazható, minden könyvtári szolgálatra érvényes nyilatkozatokból, átfogóbb, egy-egy országra vagy régióra vonatkozó megállapításokra támaszkodva, tekintetbe veszi azokat az állásfoglalásokat, amelyek kifejezetten bizonyos könyvtári szolgálatokra vonatkoznak. Összetevői a következők.

Általános elemek

- az Emberi Jogok Nyilatkozatának XIX. paragrafusa,
- az IFLA nyilatkozata az információhoz való hozzáférés szabadságáról,
- nyilatkozatok a szellemi szabadságról, a könyvtári gyűjteményekhez való szabad hozzáférésről,
- az információ szabadsága,
- a nemzetközi szerzői jogi konvenció következményei,
- az IFLA/UNESCO közkönyvtári nyilatkozata (1994).

#### Átfogó elemek

- az állományépítési politika célja és kapcsolata a könyvtári szolgálatnak a fenntartó által jóváhagyott tervével,
- hosszú és rövid távra szóló célkitűzések,
- hozzáférési stratégiák más gyűjteményekhez és forrásokhoz,
- a gyűjtemény és/vagy a könyvtári szolgálat története,
- a vonatkozó jogszabályok számbevétele.

#### Sajátos elemek

- a közösség igényeinek elemzése,
- a könyvtári szolgálat prioritásai,
- a gyűjtemény paraméterei, beleértve a különgyűjteményeket és a különleges igényeket kielégítő gyűjteményeket (multikulturális és alfabetizációs, valamint fogyatékos személyeknek szánt anyagok),
- a kiválasztás és a selejtezés elvei és eljárásai,
- a költségvetés felosztása,
- a könyvtáron belüli felelősség az állományépítésért, kiválasztásért és selejtezésért,
- hozzáférés az elektronikus forrásokhoz, beleértve az online hozzáférést időszaki kiadványokhoz, adatbázisokhoz és más információs forrásokhoz,
- a könyvtár mint elektronikus kapu az információkhoz,
- kooperációs kapcsolatos más könyvtárakkal és szervezetekkel,
- állományvédelmi és megőrzési politika,
- nyilvántartási követelmények: gyarapítás, leltározás, ellenőrzés, selejtezés, eladás vagy átadás,

- pénzügyi felelősség,
- adományok elfogadása és visszautasítása,
- a panaszok kivizsgálása,
- forrásmenedzselési terv a gyűjteményekkel kapcsolatos folyamatos és jövőbeli igények megállapítására,
- az állományépítési politika felülvizsgálata és megállapítása.

Ez korántsem teljes felsorolás, csupán jelzése annak, miféle kérdésekkel foglalkozhat a gyűjtőköri szabályzat.

### **4.3 A gyűjtemény összetétele**

A közkönyvtárnak a dokumentumok széles körét változatos típusokban és elegendő mennyiségben kell nyújtania ahhoz, hogy a közösség igényeit és érdeklődését kielégítse. A gyűjteménynek tükröznie kell a helyi közösség és a társadalom kultúráját. A közkönyvtáraknak lépést kell tartaniuk az új formátumokkal és az információhoz való hozzáférés új módszereivel. Minden információ, tekintet nélkül hordozójára vagy formátumára, a lehető legkönnyebben legyen hozzáférhető. Létfontosságú kifejleszteni a helyi információs forrásokat és erőforrásokat.

#### **4.3.1 Gyűjtemények**

Az alábbi könyvtári anyagok találhatóak egy tipikus közkönyvtárban (a lista nem teljes!):

- szépirodalmi és ismeretterjesztő művek felnőtteknek, fiataloknak és gyerekeknek,
- referenz művek,
- hozzáférés adatbázisokhoz,
- folyóiratok,
- helyi, regionális és országos újságok,
- közösségi információ,
- kormányzati információ (jogszabályok), beleértve a helyi közigazgatás információit és a róla szóló információt,
- üzleti információ,
- helyismereti források,
- családtörténeti források,
- források a közösség elsődleges nyelvén,

- források a közösség kisebbségi nyelvein,
- források egyéb nyelveken,
- kották,
- számítógépes játékok,
- játékszerek,
- társasjátékok és kirakósok (puzzles),
- tanulmányi anyagok.

### **4.3.2 Dokumentumtípusok, formátumok**

Az alábbi információhordozók szerepelhetnek a közkönyvtár gyűjteményében; a lista nem teljes, s nap mint nap újabb formátumok jelennek meg:

- könyvek (kemény- és papírkötésben),
- brosúrák, kis- és aprónyomtatványok,
- újságok és folyóiratok, kivágatok időszak kiadványokból,
- digitális információk az internetről,
- online adatbázisok,
- adatbázisok CD-ROM-on,
- szoftver programok,
- mikroformátumok,
- szalagok és lemezek (CD-k),
- digitális lemezek (DVD-k),
- videokazetták,
- lézer lemezek,
- öregbetűs anyagok,
- Braille-írású anyagok,
- hangos könyvek,
- elektronikus könyvek,
- poszterek.

## **4.4 Gyűjteményfejlesztés**

A gyűjtemények részét képezik a szolgáltatásoknak, s nem szabad öncélnak tekinteni őket, ha csak nem kifejezetten elsődleges céljuk, hogy megőrizzék és megvédjék a forrásokat a jövő generáció számára.

A nagy gyűjtemény nem szinonimája a jó gyűjteménynek, különösen a digitális világban. Fontosabb, hogy a gyűjtemény megfeleljen a helyi közösség igényeinek mint az, hogy mekkora.

A gyűjtemény méretét több tényező határozza meg: alapterület, anyagi források, a könyvtár vonzáskörzetének lakossága, más könyvtárak közelsége, a gyűjtemény regionális szerepe, hozzáférés az elektronikus forrásokhoz, a helyi igények összetétele, a gyarapítás és selejtezés viszonya, az állománycsere más könyvtárakkal.

#### **4.4.1 A gyűjtemény kritériumai**

A gyűjteménnyel szemben az alábbi kritériumok támasztandók:

- a közösség minden tagját ellátó források köre,
- a források formátumai, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a közösség valamennyi tagja igénybe vehesse a könyvtári szolgálatot,
- a beérkező új címek,
- a beérkező új könyvek,
- a szépirodalmi művek széles választéka, valamint az ismeretterjesztő és szakkönyvek tartalmi összetétele,
- a nem nyomtatott forrásokkal való ellátottság,
- hozzáférés külső forrásokhoz (más intézmények könyvtárai, elektronikus adatbázisok, helyi társaságok, kormányzati hivatalok, a közösség orális kultúrájával kapcsolatos ismeretek),
- régi, kopott és elavult könyvek, nem nyomtatott források, információs források selejtezése.

#### **4.5 A gyűjtemény karbantartásának elvei**

A különböző méretű közkönyvtárakban változatos formátumú anyagok találhatók. A gyűjtemény karbantartása kiterjed a teljes anyagra, tekintet nélkül formátumára. A szabad polcon lévő dokumentumoknak jó fizikai állapotban kell lenniük, s aktuális információt kell tartalmazniuk. Egy kisebb, de kiváló minőségű állományt jobban fognak használni, mint egy nagy állományt, amelyben nagy részt foglalnak el az öreg, elkopott és elavult könyvek, s amelyben az újabb címek elveszhetnek a középszerű anyagok között. Az elavult referenz anyag használata azt eredményezheti, hogy a használó pontatlan, téves információt kap.

Az elektronikus formátumban lévő anyagok kiegészítik a könyvgyűjteményt, sőt bizonyos területeken helyébe lépnek. Az interneten és a CD-ken lévő referenz művek és időszaki kiadványok a nyomtatott formátumnak életképes alternatívái.

#### **4.5.1 Beszerzés és selejtezés**

A könyvtári gyűjtemény dinamikus erőforrás. Megkívánja, hogy rendszeresen érkezzenek be új anyag és áramoljon ki a régi annak érdekében, hogy a közösség érdeklődését fenntartsa és a hitelesség elfogadható szintjén maradjon.

A gyarapodás mértékének gyakran nagyobb a jelentősége, mint a gyűjtemény méretének. A gyarapodás mértékét gyakran főként a beszerzési keret nagysága határozza meg. Más tényezők is közrejátszhatnak benne azonban, mint például:

- a helyi nyelveken publikált könyvek száma,
- a kiszolgált lakosság,
- a használat szintje,
- a multikulturális vagy nyelvi sokféleség,
- a lakosság kor szerinti megoszlása,
- a fogyatékos vagy idősebb személyek speciális igényei,
- hozzáférés az online információhoz.

Az állomány méretének és minőségének a közösség igényeit kell tükröznie.

#### **4.5.2 Tartalékállomány**

Szükségesnek mutatkozhat, hogy régebbi és kevésbé használt könyvek gyűjteményét is fenntartsák, amelyhez a közönség nem férhet hozzá közvetlenül. Ez csak olyan könyveket tartalmazzon, amelyeket a jelenben is, a jövőben is használnak, s amelyeket nem lehet pótolni vagy nincsenek meg más formátumban. Ide tartozhatnak bizonyos szakterületi különgyűjtemények, amelyeket rendszeresen, bár korlátozott mértékben használnak, valamint a kereskedelmi forgalomban már nem kapható (out-of-print) szépirodalmi művek. Az elavult információkat tartalmazó vagy rossz állapotú könyveket, amelyeket pótolni lehet, selejtezni kell és nem szabad a tartalékállományban őrizni. Hatékony megoldás, ha a könyvtárak kooperációban tartanak fent egy közös tartalékállományt. A tartalékállomány fenntartása rendszeres és folyamatos tevékenység. Az interneten és az elektronikus adatbázisokban

hozzáférhető információk széles köre csökkenti a szükségét, hogy a közkönyvtárak kiterjedt tartalékállományokkal rendelkezzenek.

### **4.5.3 Könyvtárközi kölcsönzés**

Egyetlen könyvtár vagy könyvtári rendszer sem lehet önellátó állományában, s egy hatékony és hatásos könyvtárközi kölcsönzési rendszer minden közkönyvtári szolgálat lényeges összetevője kell, hogy legyen. Egy több szolgálati ponttal rendelkező könyvtári rendszeren belül az állomány cseréjének megszervezés a könyvtári egységek között az állomány maximális kihasználását teszi lehetővé, s a használóknak a címek nagyobb választékát bocsátja rendelkezésükre.

## **4.6 A könyvgyűjtemény normatívái**

Az alább javasolt normatívák a könyvgyűjteményekre vonatkoznak. A helyi és pénzügyi körülmények azonban módosíthatják ezeket az ajánlott normatívákat. Ahol az erőforrások szigorúan korlátozottak, a normatívákban foglaltakat elérendő célnak kell tekinteni, s közép- és hosszú távú stratégiát kell kidolgozni, hogy a jövőben elérhessék az általuk megjelölt szintet.

- ▶ Általános irányszám, hogy egy megalapozott könyvgyűjtemény 1,5-2,5 könyvet tartalmazzon ellátandó személyenként.
- ▶ A minimális állomány a legkisebb szolgálati ponton se legyen kevesebb mint 2500 könyv.

A legkisebb gyűjtemények azonos arányban tartalmazzanak gyerekkönyveket, felnőtt szépirodalmi és felnőtt ismeretterjesztő műveket. Nagyobb gyűjteményekben az ismeretterjesztő címek aránya lehet, hogy nagyobb lesz. Ez a százalékos megoszlás változhat a helyi közösség igényeitől és a közkönyvtár szerepétől függően. A fiatalok igényeinek megfelelő gyűjteményeket is ki kell fejleszteni (lásd IFLA Guidelines for library services to young adults). Ahol a közkönyvtárnak erős az oktatásban betöltött szerepe, ez minden valószínűség szerint tükröződik az állomány összetételében is.

Ahol nem állnak rendelkezésre megbízható lakossági statisztikai adatok, ott alternatív módszereket kell alkalmazni a normatívák megállapítására. Az ellátandó közösség becsült nagysága, a könyvtár mérete, a tényleges és várható használók száma nyújthat kiinduló pontot a gyűjtemény méretére vonatkozó normatívák kidolgozásához. Hasonló nagyságú és

összetételű közösségeket kiszolgáló, más könyvtárakkal való összehasonlítás is alapot nyújthat a gyűjtemény célul kitűzött méretének meghatározásához és az ehhez szükséges anyagiak megállapításához.

## 4.7 Az elektronikus végállomások normatívái

Az elektronikus információhoz szükséges berendezések normatíváinak kidolgozása még korai szakaszában áll. A jelenlegi normatívák közé az alábbiak tartoznak.

- ▶ Kanadában 5000 lakosra irányoznak elő egy számítógépes hozzáférési pontot.
- ▶ Angliában egy nemrégiben megállapított norma azt javasolja, hogy a nyilvános használatra szánt munkaállomások száma (beleértve az online katalógusoknak szántakat is) összességében ne legyen kevesebb mint 6 egység 10 000 lakosonként.
- ▶ Queenslandben (Ausztrália) azt javasolják, hogy az ellátás a következőképpen alakuljon:
  - 50 000 lakosnál kisebb településeken egy személyi számítógép (PC) 5000 lakosonként
  - 50 000 lakosnál nagyobb településeken egy PC 5000 lakosonként 50 000 lakosig, s minden további 10 000 lakos számára egy-egy PC.

Továbbá javasolt, hogy a nyilvános PC-k legalább feléről hozzáférhető legyen az internet, s mindegyik hozzá legyen kapcsolva egy nyomtatóhoz.

## 4.8 Új könyvtárak gyűjteményfejlesztési programjai

Új könyvtárak létesítése esetén fel kell mérni a vonzaskörzet közösségének demográfiai jellemzőit annak érdekében, hogy megállapíthassák a gyűjtemények induló összetételét. Meg kell kezdeni a lokális és regionális normatívák kidolgozását, hogy figyelembe vehessék az új könyvtári rendszer által ellátandó vonzaskörzet lakosságának változatos jellegzetességeit. Az alábbiakban javasolt normatívák a könyvellátásra vonatkoznak, további normatívák szükségesek az egyéb dokumentumokra.

### 4.8.1 Az alapozás időszaka



Az új könyvtárakban egy alapgyűjteményt kell felállítani, hogy a vonzáskörzet egész lakosságának igényeit kiszolgálja. Ebben a szakaszban inkább az általános igényeket szolgáló dokumentumok kielégítő választékára és mélységére van szükség, semmint részletekbe menő kínálatra. Ezen időszak alatt csúcsra kell járatni a könyvtárközi kölcsönzési rendszert a fejlődésben lévő gyűjtemények kiegészítésére. Néhány országban az országos vagy a regionális központból érkező anyagokkal egészítik ki a helyi állományt.

- ▶ Ideális esetben egy új könyvtárat lakosonként egy könyvet tartalmazó alapállománnyal kell létrehozni.

Ahol ez nem érhető el, egy mérsékelt fejlesztési tervet kell megindítani, hogy ezt a minimális alapállományt három év alatt állítsák fel. Ebben a fejlesztési szakaszban elő kell irányozni az elektronikus információs forrásokhoz való hozzáférést is.

#### **4.8.2 A konszolidáció időszaka**

Ebben a fázisban a cél az, hogy az állomány egyaránt növekedjék méretében, kiterjedésében és mélységében. Figyelembe veendők a lakosság speciális körülményei, s a gyűjtemények úgy fejlesztendők, hogy az ellátottak mélyebb igényeit is kielégítsék. Megindul a selejtezés is, s a gyűjtemény gyarapodási üteme csökken, ahogy a kivonás ellensúlyozni kezdi a beszerzést.

- ▶ Szerény célként tűzhető ki, hogy három év alatt lakosonként 2 könyvre nőjön az állomány.

#### **4.8.3 A szilárd működés időszaka**

A gyűjtemények mélységben, választékban és mennyiségileg kielégítik a közösség igényeit. A gyűjtemény minőségét biztosítja a beszerzés ütemének megfelelő selejtezési ütem. A gyűjteményekben helyet kapnak, mihelyst beszerezhetők, az új formátumok, és a források lehető legszélesebb köréhez lehet hozzáférni a technológia alkalmazásával.

#### 4.8.4 Tartalomalkotás

A szolgálat váljék tartalmak előállítójává is, valamint a helyi közösség forrásainak megőrzőjévé. A tartalomalkotás magába foglalja információs kiadványok közzétételét, továbbá hálótartalmak kifejlesztését a könyvtárra vonatkozó információkból és a könyvtár nyomtatott formátumairól. A hasznos honlapokhoz és webhelyekhez vezető linkek összeállításával a könyvtár az elektronikus kapu pozíciójába kerülhet.

- ▶ Vejlében (Dánia) nyolc könyvtár kooperációjában készül a régió minden kulturális eseményéről tájékoztató webhely. Több mint 2000 helyi szervezetről részletes adatokat is közöl, s tevékenységük előmozdítása végett lehetővé teszi számukra a weben való bemutatkozást (<http://www.netopnu.dk>).

#### 4.9 A beszerzés és kivonás üteme

Egy megalapozott könyvtári szolgálatban az alábbi beszerzési ütem érvényesíthető az általános könyvállományban:

A lakosság száma	Az évente beszerzett, egy főre eső könyvek száma	Az évente beszerzett, 1000 lakosra eső könyvek száma
25 000 fő alatt	0,25	250
25 000-50 000 fő	0,225	225
50 000 fő felett	0,20	200

Az alábbi példák a különböző nagyságú közösségek számára javasolt könyvállományok méretére vonatkoznak.

1. példa

- 100 000 lakost szolgáló, kifejlett könyvtári rendszer

- 200 000 kötetes állandó könyvállomány
- 20 000 kötet évi beszerzés

#### 2. példa

- 50 000 lakost szolgáló, kifejlett könyvtári rendszer
- 100 000 kötetes állandó könyvállomány
- 11 250 kötet évi beszerzés

#### 3. példa

- 20 000 lakost szolgáló, kifejlett könyvtári rendszer
- 40 000 kötetes állandó könyvállomány
- 5000 kötet évi beszerzés

### **4.9.1 Kis könyvtárak és mozgókönyvtárak**

Az általános beszerzési ütem aligha elégíti ki a kis könyvtárak és a mozgókönyvtárak korlátozott állományának szükségleteit. Minden könyvtárnak szüksége van egy bizonyos minimális állományra ahhoz, hogy kielégítő könyvválasztékkal állhasson a használók rendelkezésére. A legkisebb szolgálati pontok számára nem biztos, hogy elegendő a 250 könyv/lakos/év beszerzési ütem, ha az anyagi korlátok az állomány méretét a minimálisan javasolt 2500 kötet alá csökkentik. Ezekben az esetekben a beszerzési vagy felújítási ütemet, illetve a könyvcseré ütemét inkább a gyűjtemény méretétől kell függővé tenni, semmint az ellátandó lakosság számától, s akár évi 100% vagy több is lehet. Ilyen helyzetekben lényeges szerepe van egy hatékony könyvtárközi kölcsönzési rendszernek.

### **4.9.2 Különgyűjtemények**

Az általános beszerzési és selejtezési ütem nem vonatkozik a gyűjtemény bizonyos részeire vagy egyes különgyűjteményekre vagy olyan helyzetekre, amelyekben különleges körülmények érvényesülnek. Ezekben az esetekben a gyűjteményépítési politikának tükröznie kell a speciális szükségleteket. E kivételekre néhány példa:

- források az őslakosságnak – a közkönyvtáraknak feladata, hogy fenntartsák és fejlesszék az őslakosok kultúrájával kapcsolatos források gyűjteményeit, s hozzáférést biztosítsanak hozzájuk;
- helyismereti források – a helység történelmére vonatkozó anyagot aktívan kell gyűjteni, megőrizni és hozzáférhetővé tenni;
- az olyan közösségekben, amelyekben magas a sajátos csoportok (például gyerekek, nyugdíjasok, fiatalok, őslakosok, etnikai kisebbségek, munkanélküliek) aránya, a könyvtári gyűjteményeknek és szolgáltatásoknak tükrözniük kell ezen csoportok igényeit;
- referenz gyűjtemények – szükség lehet a régebbi, történeti értékű adatokat tartalmazó referenz anyag megőrzésére a kutatás számára.

## 5. Személyzet

“A közkönyvtárat hatékonyan kell megszervezni és be kell tartani a működés szakmai normatíváit.

A könyvtáros aktív közvetítő a használók és a források között. A könyvtárosi szak- és továbbképzés az igényeket kielégítő szolgáltatások elengedhetetlen feltétele.”

(Az IFLA/UNESCO közkönyvtári nyilatkozata, 1994)

### 5.1 Bevezetés

A könyvtár működésének létfontosságú erőforrása a személyzet. A személyzeti kiadások általában a könyvtári költségvetés nagy hányadát teszik ki. Annak érdekében, hogy a lehető legjobb szolgáltatást kapja a közösség, jól képzett és elkötelezett személyzetre van szükség a könyvtár erőforrásainak hatásos felhasználásához és a közösség igényeinek kielégítéséhez. Elegendő létszámú személyzetre van szükség a feladatok elvégzésére.

A könyvtári személyzet menedzselése önmagában fontos feladat. Valamennyi munkatársnak tisztában kell lennie a könyvtári szolgálat politikájával, feladataikat és felelősségüket pontosan meg kell határozni. A munkafeltételeket megfelelőképpen kell szabályozni, és a fizetések legyenek versenyképesek más, hasonló foglalkozásokéival.

### 5.2 A könyvtári személyzet felkészültsége

A közkönyvtári szolgálat céljának a közösség valamennyi tagjának ellátását, változatos és változó igényeinek kielégítését tekinti. A közkönyvtár személyzetének egy sor készségre és tulajdonságra van szüksége, beleértve az interperszonális kapcsolatteremtés képességét, a társadalmi érzékenységet; az intézmény gyakorlati munkáiban és eljárásaiban tegyen

tanúbizonytságot a csapatmunkában való részvételtől, a vezetői erényektől és a hozzáértéstől.

A közkönyvtár személyzetétől elvárt tulajdonságok és készségek a következők:

- az emberekkel pozitív módon való kommunikálás képessége,
- képesség a használók igényeinek megértésére,
- a közösségbe tartozó egyénektel és csoportokkal való kooperáció képessége,
- a kulturális sokféleség ismerete és megértése,
- a könyvtár gyűjteményét képező anyag és hozzáférésének ismerete,
- a közszolgálat alapelveinek megértése és elfogadása,
- a hatásos könyvtári szolgálat nyújtásában másokkal közösen dolgozni tudás képessége,
- szervezői készségek, flexibilitás a változások felismerésére és bevezetésére,
- képzelőerő, előrelátás és nyitottság az új gondolatokra és gyakorlati eljárásokra,
- készség a munkamódszerek megváltoztatására, alkalmazkodás az új helyzetekhez ,
- az információs és kommunikációs technológia ismerete.

### **5.3 Személyzeti kategóriák**

A közkönyvtárakban az alábbi személyzeti kategóriák fordulnak elő:

- szakképzett könyvtárosok
- könyvtári asszisztensek
- szakszemélyzet
- segédszemélyzet

Néhány országban megtalálható a középfokú szakképzettséggel rendelkező könyvtártechnikus vagy segédkönyvtáros kategóriája is.

Valamennyi kategóriában a személyzet teljes vagy részmunkaidőben alkalmazható. Némely országban két vagy több személy tölti be ugyanazt az álláshelyet, egymás között megosztva a

munkaidőt (job-sharing). Ez lehetőséget nyújt olyan tapasztalt munkatársak megbízására és megtartására, akik teljes munkaidőben nem tudnának dolgozni.

### **5.3.1 Szakképzett könyvtárosok**

A szakképzett könyvtárosok olyan hivatásos munkatársak, akik könyvtár- és információtudományi tanulmányokat folytattak egyetemi fokozat elnyerése végett vagy posztgraduális formában. A könyvtáros koncepcionálja, megtervezi, megszervezi, megvalósítja, menedzseli és kiértékeli a könyvtári és információs szolgáltatásokat és rendszereket a közösség, illetve a használók idevágó igényeinek kielégítése érdekében. Ebbe beletartozik a gyűjtemény fejlesztése, a források megszervezés és hasznosítása, tanács és segítség nyújtása a használóknak az információ megtalálásában és felhasználásában, valamint olyan rendszerek kifejlesztése, amelyek megkönnyítik a hozzáférést a könyvtári forrásokhoz. A szakképzett könyvtárosok rendszeres kapcsolatban állnak a szolgált közösség tagjaival. A könyvtár funkcióinak teljesítése érdekében a szakképzett könyvtárosok csoportjában vegyenek részt speciális felkészültségű könyvtárosok is (például gyerekkönyvtárosok, információs szakemberek, tájékoztató könyvtárosok).

Az alábbiakban a szakképzett könyvtáros feladatainak felsorolása következik. A lista egyfelől nem teljes, másfelől nem valószínű, hogy a szakképzett könyvtáros egyidejűleg látja el mindezt a teendőket:

- a közösség források iránti és információs igényeinek elemzése,
- a szolgálat fejlesztési politikájának kidolgozása és végrehajtása,
- a közönségnek nyújtott szolgáltatások megtervezése, s részvétel a kivitelezésükben,
- információkeresés és –szolgáltatás,
- a referenz és információs kérések megválaszolása a megfelelő anyag segítségével,
- a használók segítése a könyvtári források és az információ használatában,

- egyes csoportok (például gyerekek) igényeit kielégítő szolgáltatások kifejlesztése,
- adatbázisok felépítése és fenntartása a könyvtár és használói igényeinek kielégítésére,
- könyvtári és információs szolgáltatások és rendszerek koncepcionálása a közönség igényeinek kielégítésére,
- gyarapítási politika és eljárások kidolgozása a könyvtári források beszerzésére,
- könyvtári és információs rendszerek menedzselése és irányítása,
- könyvtári anyagok katalogizálása és osztályozása,
- a könyvtári szolgáltatások propagálása,
- a könyvtári szolgáltatások és rendszerek kiértékelése és teljesítményük mérése,
- a személyzet kiválasztása, minősítése, menedzselése és képzése,
- a költségvetés összeállítása és felhasználása,
- stratégiai tervezés,
- részvétel az új és felújított könyvtárak és mozgókönyvtárak építési és berendezési terveinek kidolgozásában,
- a könyvtárügy és információs szolgáltatások terén (beleértve a releváns technológiákat is) bekövetkező fejleményekkel való lépéstartás.

### **5.3.2 Könyvtári asszisztensek**

A könyvtári asszisztensek feladatai közé tartozik a kölcsönzési rutinok ellátása, valamint olyan adminisztratív teendők elvégzése, mint az állomány rendben tartása az állványokon, az állomány ellenőrzése, a könyvtári dokumentumok feldolgozása, az adatbevitel, a nyilvántartások kezelése, titkársági munkák végzése és az elemi olvasói kérdések megválaszolása. A közönség a személyzet köréből leggyakrabban a könyvtári asszisztensekkel kerül kapcsolatba. Ezért lényeges, hogy interperszonális és kommunikációs készségeik magas színvonalúak legyenek, s megfelelő képzésben részesüljenek.



### **5.3.3 Szakszemélyzet**

Nagy közkönyvtárak szakszemélyzetet is alkalmazhatnak bizonyos funkciók ellátására, így például számítógépes rendszergazdákat, igazgatási, pénzügyi, oktatási és pr-szakembereket.

A szakszemélyzetnek a maga szakterületének megfelelő, semmint könyvtárosi szakképzettséggel kell rendelkeznie.

### **5.3.4 Segédszemélyzet**

A segédszemélyzethez tartoznak a gondnokok, takarítók, gépkocsivezetők és biztonsági emberek. Ők fontos funkciókat látnak el, amelyek hozzájárulnak a könyvtári szolgálat zavartalan működéséhez. A könyvtári személyzet integráns részének kell tekinteni őket.

### **5.3.5 A személyzet összetétele**

Amennyire csak lehetséges, a személyzet tükrözze a kiszolgált lakosság összetételét. Ahol például a közösségen belül egy bizonyos etnikai csoport jelentős számban van jelen, a könyvtári személyzetben is jelenjenek meg tagjai. Ez demonstrálja, hogy a könyvtári szolgálat a helyi közösség minden tagjának rendelkezésére áll, és segít abban, hogy a közösség minden rétegéből vonzza használóit.

## **5.4 Etikai követelmények**

A közkönyvtári személyzet tagjai felelősek azért, hogy megfeleljenek a magas etikai követelményeknek kapcsolataikban a közösséggel, a személyzet más tagjaival és külső szervezetekkel. A közösség valamennyi tagjával egyenlőképpen kell bánni, s mindent el kell követni annak érdekében, hogy a nyújtott információ a lehető legteljesebb és legpontosabb legyen. A könyvtárosok nem engedhetik meg maguknak, hogy személyes állásfoglalásuk és

véleményük határozza meg, kiket szolgálnak ki a közösség tagjai közül, s milyen dokumentumokat szereznek be és tesznek a polcra. A közösségnek bíznia kell a könyvtári személyzet elfogulatlanságában, ha a könyvtár a közösség minden tagjának igényeit ki akarja elégíteni. Némely országban a könyvtáros egyesületek etikai kódexeket dolgoztak ki, melyeket mintaként lehet használni arra, hogy másutt is hasonló kódexeket vezessenek be. Az IFLA/FAIFE honlapja több mint 20 könyvtárosi etikai kódexet tartalmaz különböző országokból (<http://www.faiife.dk/ethics/codes.htm>).

## **5.5 A könyvtári személyzet feladatai**

Egy könyvtár működtetése csapatmunka, amely szoros munkakapcsolatokat tételez fel a személyzet valamennyi tagja között. Fontos azonban, hogy az alkalmazottakat mindenekelőtt a készségeiknek és végzettségüknek megfelelő feladatokkal bizzák meg. A szűkös erőforrások pazarló felhasználása például az, ha szakképzett könyvtárosok rendszeresen kölcsönzési rutinfeladatokat látnak el. Ugyanezen okból kifolyólag szükségtelen, hogy minden könyvtárban, tekintet nélkül méretére és forgalmára, szakképzett könyvtárost alkalmazzanak. Néhány órát nyitva tartó kicsiny könyvtárak nem kívánják meg egy szakképzett könyvtáros folyamatos jelenlétét; elegendő, ha a szakképzett személyzet egyik tagja felügyelete alatt működnek. Viszont minden használónak meg kell adni azt a lehetőséget, hogy egy szakképzett könyvtárhoz fordulhasson. A személyzet tagjai kinevezésükkor kapjanak írásos munkaszerződést, amely világosan rögzíti feladataikat és felelősségeiket. Ezt nem szabad megváltoztatni az érintett személyekkel való egyeztetés nélkül.

## **5.6 Személyzeti normatívák**

Az egyes könyvtári rendszerekben a szükséges létszám megállapítását egy sor tényező befolyásolja, mint például a könyvtárépületek száma, mérete és elrendezése, a részlegek

száma az egyes épületekben, használatuk mértéke, a könyvtár falain kívül nyújtott szolgáltatások, a szakszemélyzet iránti igény. Ahol egy regionális vagy országos intézmény gondoskodik bizonyos szolgáltatásokról vagy kiegészíti őket, ez hatással van a helyi létszámgényre. A rendelkezésre álló erőforrások szintje is döntő tényező. Mindezeket és a helyi körülményeket tekintetbe véve az alábbi személyzeti alapellátottság (amelyben nincs benne a segéd személyzet) javasolt:

- ▶ egy teljes munkaidejű alkalmazott 2500 lakosonként,
- ▶ a személyzet (segéd személyzet nélkül) egyharmada legyen szakképzett könyvtáros.

Ez kiindulási alapként ajánlott ellátottsági szint, amelyet befolyásolnak a helyi körülmények. Ahol nem állnak rendelkezésre megbízható lakossági adatok, a személyzeti ellátottság szintjét a könyvtár méretéhez, az általa ellátott funkciókhoz és a használók számához lehet szabni. A megfelelő személyzeti ellátottsági szint megállapításának másik módszere, hogy hasonló méretű és azonos jellemzőkkel bíró könyvtárakat vesznek összehasonlítási alapul.

## **5.7 Könyvtárosképzés**

A könyvtárosi szakképzettség megszerzéséhez egy könyvtárosképző intézményben kell elvégezni egyetemi fokozatot adó vagy posztgraduális könyvtár- és információtudományi kurzust. Annak biztosítására, hogy nyomon kövessék a legújabb fejleményeket, a könyvtárosoknak szervezett és szervezetlen formában is gondoskodniuk kell a folyamatos szakmai fejlődésükről. Fontos, hogy a közkönyvtárosok szoros kapcsolatokat ápoljanak országuk könyvtárosképző intézményeivel és legyenek alaposan tájékozottak a folyó képzés tartalmáról. Ha csak lehetséges, vegyenek részt az intézmények munkájában például azzal, hogy előadásokat tartanak, közreműködnek a leendő hallgatókkal folytatott felvételi beszélgetésekben, s különféle kooperációkban vesznek részt.

## 5.8 Továbbképzés

A közkönyvtár működésének a továbbképzés lényeges eleme. Meg kell tervezni a személyzet minden szintjének továbbképzését, amelynek ki kell terjednie mind a teljes, mind a részidőben foglalkoztatottakra. Az információs technológia rohamos fejlődése még inkább nyomatékositja a rendszeres továbbképzés szükségességét. A továbbképzési programokban helyet kell kapnia a hálózatszervezés és a külső információs forrásokhoz való hozzáférés fontosságának. A szak- és segéd személyzet kapjon bevezető képzést a közkönyvtár funkciójáról és céljáról, valamint arról az összefüggésrendszeréről, amelyben működik.

Az új rendszerek beindításának költségvetésében a képzési kiadások fedezetéről is gondoskodni kell. Nagy könyvtári rendszerekben külön álláshelyet kell létesíteni a képzési előadó számára, aki megtervezi és végrehajtja a képzési programot. A képzéshez szükséges összegeket a költségvetés meghatározott százalékában kell előirányozni.

- Javasolt, hogy a teljes könyvtári költségvetés 0,5-1%-át fordítsák képzési célokra.

A képzés finanszírozásának ezt a szintjét még a költségvetési megszorítások idején is meg kell őrizni, mivel éppen ilyen helyzetekben nagyon fontos, hogy jól képzett személyzet álljon rendelkezésre.

### 5.8.1 Mentorálás

A továbbképzés hatásos és gazdaságos módszere a mentorálás bevezetése. Az új munkatárs egy tapasztaltabb kolléga mellett dolgozik, aki munkájában irányítja és oktatja. A mentor legyen elég felkészült ahhoz, hogy az új munkatársat tanácsokkal lássa el munkáját és állását illetően. Az oktatás hatásosságának biztosítására össze kell állítani a mentorálás tematikáját.

## **5.8.2 Kapcsolatok**

A munka közbeni továbbképzés mellett a munkatársaknak alkalmakat kell adni arra, hogy részt vehessenek rövidebb tanfolyamokon és konferenciákon felkészültségük fokozása végett. Ösztönözni kell őket arra, hogy aktív tagjai legyenek az illetékes könyvtárosi egyesületnek, mivel ennek révén kapcsolatba kerülnek más könyvtárak dolgozóival és lehetőség nyílik a gondolatok és tapasztalatok kicserélésére. Sor kerülhet személycserékre is az ország más könyvtáraival vagy akár külföldi könyvtárakkal, ami értékes tapasztalatokat eredményezhet minden résztvevő számára.

## **5.9 A pálya alakulása**

Annak érdekében, hogy motiválják és megtartsák a felkészült munkatársakat, mindenki számára lehetőséget kell adni a pálya sikeres befutására. Olyan minősítési rendszert kell érvénybe léptetni, amely folyamatosan kiértékeli a munkatársak teljesítményét és támogatja felkészültségük tökéletesítését és fejlesztését, s lehetőséget nyújt arra is, hogy áttekintsék pályafutásuk alakulását.

## **5.10 Munkakörülmények**

A személyzet minden tagjának kielégítő munkakörülmények között kell dolgoznia, s az alkalmazás feltételeit egyértelműen kell rögzíteni az új munkatárssal kötött szerződésben felvételekor. A fizetés feleljen meg a vállalt munka szintjének, s a közösségen belül legyen versenyképes más, hasonló foglalkozások bérezésével.

### **5.10.1 Egészség és biztonság**

A személyzet egészségére és biztonságára igen nagy gondot kell fordítani, s intézkedéseket kell tenni a kockázatok csökkentésére. Figyelmet kell fordítani az alábbiakra:

- a személyzet jó munkakörülményei,
- ergonómiailag megtervezett bútorzat és felszerelés,
- technikai segédeszközök azoknak az alkalmazottaknak, akiknek speciális igényeik vagy valamilyen fogyatékoságaik vannak,
- kiürítési terv kidolgozása és rendszeres tesztelése,
- a felismert egészségügyi és biztonsági kockázatok kiküszöbölése az első adódó alkalommal,
- biztosítani, hogy minden felszerelés és kábelezés feleljen meg az érvényes biztonsági szabványoknak,
- személyzeti egészségügyi és biztonsági bizottság felállítása,
- a személyzetet tűzvédelmi és elsősegély-nyújtási képzésben részesíteni, felelősöket megbízni,
- biztonsági eszközök az alkalmazottak számára, különösen ha éjszaka vagy a könyvtártól távol dolgoznak,
- gépkocsivezetői továbbképzés a könyvtári járműveket vezető alkalmazottak számára,
- védőruházat, ahol szükséges,
- a könyvszállító kocsikra rakható dobozok és egyéb rakományok súlyának korlátozása.

A közkönyvtárak gyakran hosszú órákon át nyitva vannak, esténként és hétvégeken is. A személyzet munkarendjének kidolgozása során törekedni kell arra, hogy az alkalmazottaknak munkabeosztásuk megfelelő időpontokban elegendő szabadidőt hagyjon, hogy részt vehessenek társadalmi eseményeken és tevékenységekben. Lényeges jó munkakapcsolatokat kiépíteni és ápolni a munkatársak között.

### **5.10.2 Antiszociális viselkedés**

Minden épületben, mely szabadon hozzáférhető a közönség számára, a személyzet alkalmanként találkozik olyanokkal, akik kellemetlenül és antiszociális módon viselkednek. A munkatársakat fel kell készíteni arra, hogyan kezeljék az ilyen helyzeteket, és riasztó rendszert kell bevezetni, hogy szükség esetén riasztani lehessen a többi dolgozót is. A rangidős munkatársaknak készen kell állniuk, hogy bármikor segíthessenek kollégáiknak. Ezekről az eseményekről részletes feljegyzést vagy jegyzőkönyvet kell készíteni. Az ilyen helyzetek kezelésére a könyvtári személyzet segítségére "védőhálót" kell szervezni, a könyvtár és más szervezetek, intézmények dolgozóiból (például szociális munkásokból).

### **5.11 Társadalmi munkások**

Ahol a könyvtár a közösség tagjainak önkéntes segítségét is igénybe veszi a személyzet munkájának kiegészítésére, írásba kell foglalni a társadalmi munkások feladatait és helyüket a könyvtár működésében, továbbá viszonyukat a munkatársakhoz. Az önkéntes társadalmi munkásokkal nem szabad a fizetett alkalmazottakat pótolni.

## 6. Közkönyvtárak menedzsmentje és marketingje

“A közkönyvtárnak világosan megfogalmazott működési szabályzatot kell adni, amely a helyi közösség igényeire tekintettel határozza meg a célokat, elsőbbségeket és szolgáltatásokat. A közkönyvtárat hatékonyan kell megszervezni, és be kell tartani a működés szakmai normatíváit.”

(Az IFLA/UNESCO közkönyvtári nyilatkozata, 1994)

### 6.1 Bevezetés

A sikeres közkönyvtár dinamikus szervezet, amely együttműködik más intézményekkel és egyénekkkel annak érdekében, hogy egy sor könyvtári és információs szolgáltatást nyújtson a közösség változatos és változó igényeinek kielégítésére. Ahhoz, hogy eredményes legyen, tapasztalt, flexibilis és jól képzett, a különféle menedzsment technikákat használni képes menedzsmentre és személyzetre van szüksége.

Ez a fejezet a közkönyvtári menedzsment fő összetevőivel foglalkozik.

### 6.2. Menedzselési felkészültség

A közkönyvtár menedzselése számos, különböző készséget kíván meg az alábbiak szerint:

- vezetői képesség és motiváció,
- eredményes kapcsolatok fenntartása az igazgatási és finanszírozó szervekkel,
- tervezés és fejlesztéspolitika,
- hálózatok kiépítése és fenntartása más szervezetekkel közösen,
- költségvetési tárgyalások folytatása, pénzügyi menedzsment,



- a könyvtár állományának menedzselése,
- személyzeti menedzsment,
- könyvtári rendszerek tervezése és fejlesztése,
- a változások menedzselése,
- marketing és propaganda,
- közösségi kapcsolatok és lobbizás.

### **6.2.1 Vezetői képesség és motiváció**

A könyvtári menedzser fő szószólója a közkönyvtárnak mint a nemzetközi, nemzeti és helyi infrastruktúra értékes, integráns részének. A politikusokkal és a társadalom kulcsszereplőivel minden szinten el kell fogadtatnia a közkönyvtárakat, hogy tudatában legyenek a közkönyvtárak fontosságának és megfelelően történjék fenntartásuk és fejlesztésük finanszírozása. A könyvtári menedzser dolga, hogy a közigazgatási hatóságok informálva legyenek azokról az új fejleményekről, amelyek hatással lehetnek a közkönyvtári szolgáltatásokra, legyenek tisztában azzal, hogy a könyvtári szolgálat lényeges szerepet játszik az újabb szolgáltatásoknak a lakossághoz való eljuttatásában.

A könyvtári menedzser felelős a személyzet motiváltságáért, s energiával, vitalitással és erővel kell feltöltenie a könyvtári szolgálatot és munkatársait. A menedzser kulcsszerepet tölt be az eszközök és a felszerelés fejlesztésének menedzselésében és az erőforrások (beleértve az információs technológiát is) leghatékonyabb felhasználásának biztosításában, hogy képessé tegye a könyvtári szolgálatot a közösség könyvtári és információs igényeinek kielégítésére.

### **6.2.2 Kapcsolatok az igazgatási és finanszírozó szervekkel**

Céljai eléréséhez a közkönyvtárnak megfelelő és folyamatos finanszírozásra van szüksége. Nagyon fontos, hogy a könyvtári menedzser szoros és pozitív kapcsolatot építsen ki és tartson

fenn azokkal a szervekkel, amelyek irányítják a könyvtári szolgálatot és gondoskodnak finanszírozásáról. A könyvtári menedzser mint a közkönyvtári szolgálat feje álljon közvetlen kapcsolatban azzal a testülettel vagy bizottsággal, amely közvetlenül felelős a könyvtári szolgálatért. A hivatalos találkozókön kívül szükség van rendszeres informális kapcsolatokra is a könyvtári menedzser és az irányító testület tagjai között, hogy jól informáltak legyenek a könyvtári szolgálat ügyeiről, a folyamatban lévő és jövőbeli fejlesztésekről.

### **6.2.3 Tervezés és fejlesztéspolitiká**

A tervezés azt biztosítja, hogy

- a könyvtár megfelel a közösség igényeinek,
- az irányító testület, a menedzsment és a személyzet tisztában van azzal, mit igyekszik elérni a könyvtár,
- a közösség pénzét hatékonyan és felelősen költik el,
- a személyzeti változások ellenére fennmarad a szolgálat folyamatossága,
- az újabb szolgáltatások kifejlesztésével a könyvtár bővíti a közösség elvárásait is,
- a könyvtár képes eredményesen reagálni a változásokra.

A közkönyvtár céljainak, rövid és hosszú távra szóló célkitűzéseinek és stratégiáinak meghatározása, valamint teljesítményének mérése szükséges ahhoz, hogy a közösség minden szektorának pártatlan, hatásos és hatékony könyvtári ellátás álljon rendelkezésére. A stratégiai és operatív terveket ki kell dolgozni, dokumentálni kell és el kell fogadtatni.

A tervezés nem folyhat elszigetelten, hanem az irányító és finanszírozó testületek, a könyvtári személyzet, a tényleges és potenciális használók bevonásával történjék. A stratégiai terv összpontosítson a használókra és térjen ki az alábbi összetevőkre:

- az eddigi eredmények áttekintése,
- az igények megvizsgálása,

- az elsőbbségek és a rövid távú célok meghatározása,
- stratégiák kidolgozása a célok elérésére,
- a siker kritikus tényezőinek megállapítása,
- a költségvetés elkészítése,
- az erőforrásoknak az optimális teljesítmény érdekében történő bevetése,
- az input és az output teljesítményének mérése és kiértékelése,
- az igények és a politikák újrafeldolgozása.

#### **6.2.4 Operatív tervezés**

Operatív tervre van szükség ahhoz, hogy a könyvtári szolgálat tevékenységei a stratégiai tervben rögzített elsőbbségek és célok elérésére összpontosuljanak.

A terv az alábbi elemekből áll:

- összpontosítás a használók kiszolgálására,
- a stratégiai terv elsőbbségeinek és céljainak teljesítése,
- az elfogadott stratégiáknak a működéssel kapcsolatos összetevőinek kialakítása,
- világosan meghatározott célok kidolgozása, menedzselhető és teljesíthető időkeretek megszabása,
- az elérhető outputok meghatározása az inputok számára,
- a feladatokat végrehajtó könyvtári személyzet részvétele,
- az outputok produkálására kijelölt munkatársak felelősségi körének megállapítása,
- program a terv rendszeres időközönként való figyelemmel kísérésére, kiértékelésére és módosítására.

Szabályzatok, helyi jogszabályok, külön politikák és eljárások válhatnak szükségessé; ezeket minden érintett számára megfelelőképpen kell megszövegezni, dokumentálni és kommunikálni. A menedzselési folyamat részét képezik az üzleti és marketing tervek, a

piackutatás, a kommunikációs igények elemzése, valamint a használók és nem-használók körében lefolytatott felmérések.

A jövőre vonatkozó tervezés a pozitív változások és flexibilitás szószólója, s arra irányul, hogy minimalizálja az átmenet esetleges negatív hatásait a szolgáltatásokra, személyzetre és használókra. Tényleges változások elérése végett minden érintettnek be kell kapcsolódnia a változási folyamatba.

### **6.3 Hálózatok kiépítése és fenntartása**

A könyvtári menedzsernek azon kell lennie, hogy nemzeti, regionális és helyi hálózatokat építsenek ki és tartsanak fenn, mindenütt alkalmazva az információs és kommunikációs technológiát, ahol csak indokolt. Ez lehetővé teszi, hogy a források igen széles köréhez helyi szinten férhessen hozzá a használó. A könyvtári menedzsernek jó munkakapcsolatokat kell kiépítenie a közösség más intézményeivel (például iskolákkal, a helyi közigazgatás részlegeivel, civil szerveződésekkel) a használók javára, s hogy megerősítse a közkönyvtár szerepét a közösségi tevékenység központjában. A könyvtári menedzser, ahol és amikor csak lehetséges, biztosítsa, hogy a könyvtár aktív és pozitív szerepet töltsön be az anyaszervezet keretében.

### **6.4 Pénzügyi menedzsment**

A pénzügyi menedzsment és tervezés életbevágóan fontos annak érdekében, hogy a könyvtár hatékonyan (optimális teljesítménnyel), gazdaságosan (minimális ráfordítással) és hatásosan (maximális haszonnal) működjék. E célok elérése végett a könyvtári menedzser

- keresse annak módját, miképpen emelhetné a finanszírozás szintjét nemzeti, regionális vagy helyi közigazgatási vagy más forrásokból,

- állítson össze 3-5 évre szóló üzleti terveket a könyvtár hosszú távú tervei alapján, kitérve a szükséges anyagiakra vonatkozó folyamodványokra és pályázatokra is,
- a könyvtárpolitikai nyilatkozatban meghatározott, s a megállapított elsőbbségekből következő tevékenységekhez anyagi eszközöket rendel hozzá,
- ahol indokolt, partnerségeket hoz létre beszerzési kooperációra, hogy maximalizálja a rendelkezésre álló anyagiak hasznosítását,
- tevékenységre alapozott kalkulációt vezet be, hogy meghatározhassa az egyes tevékenységek és programok költségeit és megkönnyítse a jövőbeli tervezést,
- gondoskodik az épület és felszerelés rendszeres felújításáról,
- ahol helyénvaló, automatizációs technikákat alkalmaz a hatékonyság és hatásosság növelése végett,
- olyan rendszereket vezet be, amelyek biztosítják, hogy mindazok a munkatársak, akik felelősek a költségvetés bármely részének elköltéséért, teljes mértékben elszámoltathatók legyenek a felelősségükre bízott anyagiakkal,
- javítja a személyzet termelékenységét és hatékonyságát.

## **6.5 Állománymenedzsment**

A könyvtári költségvetés fontos részét a könyvtári dokumentumok beszerzésére fordított kiadások teszik ki. A könyvtári menedzser gondoskodik arról, hogy az e célra rendelkezésre álló anyagiakat helyesen költse el, összhangban a könyvtár elfogadott elsőbbségeivel, továbbá az anyagokat úgy kezeljék és tegyék hozzáférhetővé, hogy a könyvtárhasználók maximális javára váljanak.

## **6.6 Személyzeti menedzsment**

A könyvtár erőforrásainak lényeges összetevője a könyvtári személyzet, s a könyvtári költségvetés legnagyobb tételét általában a személyzeti kiadások teszik ki. Ha az a cél, hogy a munkatársak nagy hatásfokkal, erős belső készlettel és munkájukkal megelégedetten dolgozzanak, nagyon fontos, hogy a személyzeti menedzsment érzékeny és következetes legyen, s szilárd elveken nyugodjék. A személyzeti menedzsment fontos elemei a következők:

- Méltányos és igazságos kinevezési eljárás. A munkaköri és személyi követelményeket a betöltendő állás meghirdetése előtt kell rögzíteni. Minden pályázóval szemben egyaránt méltányosan kell lefolytatni a személyes meghallgatásokat. A kinevezés kizárólag a szakmai megítéléstől és a munkakör követelményeinek való megfeleléstől függhet, és semmiféle más tényező nem befolyásolhatja.
- Jó kommunikáció a személyzet minden szintje között. A menedzserek rendszeresen vizsgálják felül a belső kommunikációs rendszereket annak érdekében, hogy a személyzet tájékozott legyen a könyvtár politikájáról és a szolgálat eljárásairól.
- Lehetőséget adni a személyzetnek, hogy részt vegyen a politika és a működési eljárások kidolgozásában. Bátorítani kell azokat a kezdeményezéseket, amelyek a munkatársak felkészültségének és tapasztalatainak legjobb hasznosítását célozzák meg. A személyzet bevonása a döntési folyamatba azt eredményezi, hogy a munkatársak sajátjuknak fogják érezni a szolgálat politikáját és eljárásait.
- Alkalmazni lehet a megerősítő cselekvés (affirmative action) elveit (például megbízottak kinevezése nehéz vagy válságos helyzetek kezelésére).

## **6.7 Könyvtári rendszerek tervezése és fejlesztése**

Az erőforrások legnagyobb hatásfokkal való felhasználására a közkönyvtárnak egy sor rendszerre van szüksége, így például a kölcsönzés, a pénzügyi menedzselés, a belső kommunikáció rendszereire. A könyvtári menedzsmentnek azon kell lennie, hogy megfelelő

rendszereket alkalmazzanak, és szakértő munkatársak gondoskodjanak fejlesztésükről, ha szükséges. Az ilyen rendszerek használatára a személyzetet megfelelőképpen ki kell képezni, aminek hatásosságát rendszeresen felül kell vizsgálni.

## **6.8 A változások menedzselése**

Mint sok más szervezet, a közkönyvtárak is soha nem látott és folyamatos változások időszakán mennek keresztül az információs technológia rohamos fejlődése, valamint a társadalmi és demográfiai változások eredményeképpen. Ez roppant nagy lehetőségeket kínál a közkönyvtár számára, minthogy az információellátás egyike alapvető szerepeinek. Kihívást jelent a menedzserek és a személyzet számára is: biztosítaniuk kell, hogy a változtatásokat maximális hatásfokkal és a munkatársakat és a szervezetet érintő legkisebb stresszel vezessék be. A könyvtári menedzsereknek tisztában kell lenniük a folytonos és alapvető változásokból fakadó problémákkal, s kezelésükre megfelelő módszereket kell kidolgozniuk.

### **6.8.1 A jövő tervezése**

A könyvtári menedzsereknek ismerniük kell a könyvtárügyön belül és kívül zajló fejleményeket, amelyek várhatóan hatással lesznek a szolgálat fejlődésére. Időt kell szakítaniuk az olvasásra és a tanulásra, hogy előre tudják látni a változások (különösen a technológiát érintő változások) hatását a szolgálat jövőbeli formájára. Biztosítaniuk kell azt is, hogy a politikusok és a munkatársak tájékozottak legyenek a jövőbeli fejleményekről.

## **6.9 A hatáskörök átruházása**

A közkönyvtári szolgálat vezetésével megbízott menedzseré a végső felelősség, az irányító testülettel egyetemben. A könyvtári személyzet minden tagja azonban, aki felelősséget visel a könyvtár bármely erőforrásáért, legyen az állomány, személy vagy épület, menedzseri

szerepet tölt be, s ezt tudomásul kell vennie mind a könyvtár vezetőjének, mind az érintett munkatársnak. Megfelelően fel kell készíteni őt a menedzseri feladatok ellátására, s amikor csak lehet, be kell vonni a könyvtári politika alakításába. A menedzseri hatásköröket a megállapított alacsonyabb szinteken át kell ruházni az illető munkatársakra. Pontosan meg kell határozni, mely hatásköröket ruháznak át, s milyen a beszámolási rendszer a felsőbb vezetők felé. A munkatársakat ki kell képezni arra, hogy eredményesen tudják végrehajtani az átruházott feladatokat. Egy tudatosan megtervezett átruházási rendszer hasznosítja a legjobban a munkatársak széles körének felkészültségét és tapasztalatát, s egyúttal lehetőséget nyújt a szakmai fejlődésre. Megnöveli továbbá azoknak a számát, akik teljes mértékben bekapcsolódnak a könyvtári szolgálat fejlesztésébe és működtetésébe, javítja az elégedettséget a munkával és előkészíti a munkatársak előléptetését adódó alkalommal.

## **6.10 A menedzselés eszközei**

A menedzselés számos eszközét lehet alkalmazni egy közkönyvtárban. Alkalmazhatóságuk számos tényezőtől függ, mint például a kulturális háttér, a szolgálat mérete és jellege, ugyanazon szerv más részlegeinek menedzselési stílusa, a rendelkezésre álló tapasztalat, a finanszírozás módja stb. Az alábbi fontos eszközöket azonban bármilyen körülmények között működő közkönyvtár használhatja:

- a közösség igényeinek elemzése,
- monitoring és kiértékelés,
- teljesítménymérés.

### **6.10.1 A közösség igényeinek elemzése**

Annak érdekében, hogy a közkönyvtár kielégítse az egész közösség igényeit, meg kell állapítani terjedelmüket. Minthogy az igények és elvárások változnak, ezt az eljárást



rendszeres időközönként (mintegy ötévenként) meg kell ismétetni. A közösség igényeinek felmérése egy olyan folyamat, amelyhez a könyvtár részletekbe menő információt gyűjt a helyi közösségről, valamint könyvtári és információs igényeiről. A felmérés eredményein alapszik a könyvtár politikája és tervező munkája, s ily módon lehet elérni a szolgáltatások és igények közötti összhangot. Némely országban a közösségi igények felmérése a helyi önkormányzat törvénnyel megalapozott követelménye. A felmérés során gyűjtött adatok körébe tartozik

- szociális-demográfiai információ a helyi közösségről (például a kor és nem szerinti összetétel, az etnikai csoportok, a képzettségi színvonal stb.),
- adatok a közösségben működő szervezetekről (például oktatási intézmények, egészségügyi központok, kórházak, büntető intézmények, önkéntes szervezetek),
- információ a helyi gazdasági és kereskedelmi életéről,
- a könyvtár vonzáskörzete, azaz a könyvtár használóinak a könyvtár telephelyéhez viszonyított lakóhelye,
- a közlekedés módja a közösségen belül,
- más intézmények által nyújtott információs szolgáltatások a közösségben.

Ez messze nem teljes lista, s további vizsgálódásra van szükség annak megállapítására, milyen információk kellenek még az adott helyzetekben a közösség igényeinek megállapításához. Bármilyen helyi körülmények között működnek is a könyvtár, fontos alapkövetelmény a közösség arculatának a kidolgozása, ami képessé teszi a könyvtárost és az irányító testületet arra, hogy a közösség igényeire alapozva tervezzék meg a szolgálat fejlesztését és propagálását. Az arculatvizsgálatot rendszeres használati felmérésekkel kell kiegészíteni annak megállapítására, milyen könyvtári és információs szolgáltatásokat és milyen színvonalon kíván a közösség, s miképpen ítéli meg a kapott szolgáltatásokat. Egy felmérés lebonyolítása speciális felkészültséget igényel, s – ha rendelkezésre állnak a

szükséges források – az eredmény közelebb fog állni a valósághoz, ha a felmérést egy külső szervezet végzi el.

### **6.10.2 Monitoring és kiértékelés**

Ahogy a könyvtári szolgálat céljai elérésére törekszik, a menedzsment felelős a pénzügyi ellenőrzésért, valamint a könyvtári tevékenységek figyelemmel kíséréséért és kiértékeléséért. A menedzsmentnek folyamatosan figyelemmel kell kísérnie a könyvtári szolgálat teljesítményét annak érdekében, hogy az alkalmazott stratégiák és a működés eredménye a kitűzött célokhoz vezessenek el. Folyamatosan kell gyűjteni a statisztikai adatokat, hogy a trendek kirajzolódjanak. A közösség igényeire és megelégedettségére vonatkozó felmérések és a teljesítménymutatók jó eszközök a könyvtár eredményeinek nyomon követésére. Eljárásokat kell kidolgozni a nyújtott szolgáltatások minőségének és a közösségben kifejtett hatásuk mérésére. Minden programot és szolgáltatást rendszeresen ki kell értékelni, hogy megbizonyosodjanak arról,

- eléri-e a könyvtár által kitűzött célokat,
- ténylegesen és rendszeresen rendelkezésre állnak-e,
- megfelelnek-e a közösség igényeinek,
- képesek-e megfelelni a változó igényeknek,
- javításra, irányváltásra, újrafogalmazásra szorulnak-e,
- kielégítő-e finanszírozásuk,
- költséghatékonyak-e.

A könyvtáron belüli folyamatokat és eljárásokat is állandóan ki kell értékelni és felül kell vizsgálni annak érdekében, hogy növekedjék hatékonyságuk és hatásfokuk.

### **6.10.3 Teljesítménymutatók**

A teljesítményre vonatkozó megbízható információ szükséges eszköz a szolgálat hatékonyságának, hatásosságának és minőségének kiértékeléséhez és javításához. Az állományra, személyzetre, szolgáltatásokra, kölcsönzési forgalomra, egyéb tevékenységekre stb. vonatkozó statisztika adatokkal támasztja alá a tervezést, megkönnyíti a számonkérést, s támogatja a menedzsment információkra alapozott döntéshozatalát.

Az alábbi kulcsfontosságú teljesítménymutatókat lehet használni a könyvtár célra orientált eredményeinek kiértékelésére és figyelemmel kísérésére.

#### A használat mutatói

- egy főre eső kölcsönzések száma
- egy főre eső könyvtárlátogatások száma
- könyvtári tagság a lakosság százalékában
- egy dokumentumra eső kölcsönzések száma (forgási sebesség)
- egy főre eső referenz kérdések száma
- egy nyitva tartási órára eső kölcsönzések száma
- az elektronikus szolgáltatások és más, nem nyomtatott anyagok igénybevételének száma

#### Az állomány mutatói

- egy főre eső dokumentumok száma
- egy főre eső terminálok/személyi számítógépek száma
- egy főre eső nyilvános hozzáférésű online számítógépek (OPAC) száma

#### Személyzeti mutatók

- a teljes munkaidőben foglalkoztatott dolgozókra (TMF) átszámított könyvtári létszámnak a lakossághoz viszonyított aránya
- a szakképzett személyzet lakossághoz viszonyított aránya
- a TMF létszámnak a könyvtári használathoz viszonyított aránya

#### Minőségi mutatók

- a használók elégedettségére vonatkozó felmérések
- a kielégített kérdések

#### Pénzügyi mutatók

- műveletek, szolgáltatások, tevékenységek egy egységre eső költségei
- a műveletekre eső költségek (például feldolgozott könyvek, programok)
- egy főre, egy könyvtári tagra, egy látogatóra, egy szolgálati pontra stb. eső összes költség

#### Összehasonlító mutatók

- összehasonlító (bench-mark) statisztikai adatok nemzetközi, országos és helyi szinten más hasonló vagy összevethető könyvtári szolgálatok teljesítményeihez

A szolgálat bemeneti és kimeneti statisztikai adatainak gyűjtése és elemzése mellett a nem-használók ki nem fejezett igényeit piackutatással kell megállapítani, beleértve egyes célcsoportok vizsgálatát és felmérések lefolytatását a közösségben.

Ahol nem áll rendelkezésre megbízható népességi statisztika, ott nehezebb kialakítani megbízható teljesítménymutatókat. Ilyen esetekben az össznépesség becsléssel megállapított számából lehet kiindulni, a költségeket össze lehet vetni a használói és látogatói statisztikával, és összehasonlításokat lehet végezni más, hasonló jellemzőkkel bíró könyvtárakkal (benchmarking).

### **6.10.4 A teljesítmény mérése**

Már néhány éve alkalmazzák a teljesítménymérést közkönyvtárakban. A teljesítménymutatókat azért dolgozták ki, hogy megmérjék egyfelől a könyvtári inputot, azaz a teljes vagy egy bizonyos szolgáltatásra fordított erőforrásokat, másfelől az outputot, azaz milyen eredményt lehetett elérni egy bizonyos tevékenység kifejtésével. Például egy használói tudakozó szolgálat felállítása személyzetet, dokumentumokat, felszerelést és alapterületet kíván meg inputként. Az outputot a befutott és megválaszolt kérdések száma, a ráfordított

erőforrások igénybevételenek szintje és más, az eredeti tevékenységből következő szolgáltatások (például az előjegyzés) használata jelenti. Ezek mérését aztán évente össze lehet hasonlítani, hogy kiderüljön, javult-e a könyvtári szolgálat hatásfoka.

- ▶ A Dán Országos Könyvtári Hatóság a teljesítmény mérésére a közkönyvtárakat ellátja egy adatbázissal, számítógépes szoftverrel és egy kézikönyvvel. Ez lehetőséget nyújt minden dán közkönyvtárnak arra, hogy ugyanazzal a módszerrel gyűjtse be az információt, ami kiváló eszköze a más könyvtárak teljesítményével való összehasonlításnak. Statisztikájukat összevethetik egy kiterjedt használói felmérés eredményeivel is (<http://www.kib.dk>).
- ▶ Chilében egy részvételen alapuló menedzselési rendszert dolgoztak ki a közkönyvtárak számára. Azon az alapon működik, hogy tanulmányozza a környezetet és a közösséget, s módszereket kínál arra, miképpen lehet a helyi lakosság részvételével kiötleni, megtervezni és végrehajtani a kulturális tevékenységeket. Eljárásokat tartalmaz arra nézve is, miképpen lehet nyomon követni a részvételen alapuló menedzsmentet, hogyan lehet mérni a munka minőségét és a közkönyvtárak hatását a helyi közösségre.

A számítógépes technológia egyszerűbbé teszi a teljesítménymérés feladatát, s lehetővé teszi, hogy a könyvtári használat bonyolultabb modelljét dolgozzák ki és alkalmazzák a szolgálat fejlesztésében. A teljesítménymérésnek tervezett folyamatnak kell lennie, amelyet következetesen kell végrehajtani egy meghatározott időszakon keresztül. A könyvtári teljesítménymutatókról további információt lehet találni az ISO 11620:1998 Information and documentation. Library performance indicators c. kiadványában.

Egy könyvtári szolgálat sikerességére vonatkozó hasznos visszajelzés, ha a legfontosabb bemeneti (input) és kimeneti (output) mérőszámokat összehasonlítják más, hasonló méretű és

jellegzetességekkel bíró közkönyvtárakéival. Ezt általában bench-markingnak nevezik, és hasznos segítséget nyújt a házon belül végzett teljesítményméréshez.

## **6.11 Közönségkapcsolatok**

A könyvtári menedzserek marketing eljárásokat is alkalmazhatnak arra, hogy megtudakolják használóik igényeit és eredményesen tervezhessék meg ezen igények kielégítését. A könyvtárnak propagálnia kell szolgáltatásait a nyilvánosság előtt, hogy a lakosság tájékozott legyen azokról a szolgáltatásokról, amelyek kielégítik könyvtári és információs szükségleteit.

### **6.11.1 Marketing és propaganda**

A könyvtárnak legyen egy írott kommunikációs, marketing és promóciós szabályzata, amely lehetővé teszi, hogy tervezetten propagálja szolgáltatásait a közönség körében. A szabályzat foglalja magába a könyvtár marketing és kommunikációs stratégiáját, valamint módszereket a promóciós programok kiértékelésére.

### **6.11.2 Marketing és propaganda terv**

Ahhoz, hogy a könyvtár képes legyen marketing stratégiája megvalósítására, egy összefüggő marketing és propaganda tervet kell kidolgoznia az elfogadott szabályzat alapján. A következő elveket foglalhatja magában:

- a nyomtatott, elektronikus és kommunikációs médiumok pozitív felhasználása,
- kiállítások és bemutatók,
- külső és belső jelek és jelzések elhelyezése,
- rendszeres publikációk, forrásjegyzékek és röplapok készítése,
- olvasási és alfabetizációs kampányok,
- kampányok indítása a testi és érzékszervi fogyatékosok igényeinek kielégítésére,

- könyvvásárok,
- könyvtári honlapok,
- linkgyűjtemények kapcsolódó honlapokhoz és portálokhoz,
- könyvtárbaráti körök,
- évenkénti könyvtári ünnepi hetek, s más közösségi propagandaesemények,
- ünnepi évek és évfordulók,
- a telefonkönyvben és más név- és címtárakban listák a könyvtárakról,
- pénzügyi források szerzésére irányuló tevékenységek és kampányok,
- a nyilvánosság megszólítása, kapcsolat a közösség csoportjaival,
- könyvtári szakkiadványok (például könyvtártörténet, helyismereti közlemények).

A felsorolás nem teljes, s a helyi körülményektől függően sok mindennel kiegészíthető.

### **6.11.3 A médiumok felhasználása**

A könyvtári személyzetet fel kell készíteni arra, hogy képes legyen élni a tömegkommunikáció eszközeivel a könyvtári szolgálat propagálására, s hogy válaszolni tudjon a média megkereséseire. A könyvtárosok tudjanak megírni egy cikket a helyi újság számára és összeállítani egy sajtóközleményt. Legyenek járatosak a nyilvánosság előtti beszédben, rádiós és televíziós interjúk adásában. Legyenek tisztában továbbá azzal, hogyan kell propagálni a könyvtárat és szolgáltatásait a számítógépes és telekommunikációs hálózatokon, hogyan kell megalkotni egy honlapot.

### **6.11.4 Közösségi támogatás**

A könyvtári menedzsereknek mindent el kell követniük azért, hogy a közösség tudatában legyen a könyvtári szolgálat fontosságának. A helyi, a regionális és az országos finanszírozó

testületeket teljes mértékben rá kell ébreszteni arra, hogy a könyvtár milyen fontos helyet foglal el a közösségben, s ennek megfelelően támogassák fejlődését.

### **6.11.5 A közösség támogatásának megnyerése**

A könyvtárnak rendelkeznie kell egy jóváhagyott politikai koncepcióval és hosszú távra szóló programmal arra nézve, miként nyerje el és tartsa meg a közösség támogatását. Ebbe beletartozik, hogy

- megszervezi és fenntartja a könyvtár barátainak körét finanszírozó források feltárására és a könyvtár általános támogatására,
- együttműködik a közösség szószólóival nagyobb kezdeményezések, mint például új épületek és szolgáltatások megvalósítása érdekében,
- kapcsolatokat teremt a közösség csoportjaival, hogy gazdagítsa a gyűjtemény egyes részeit vagy megerősítsen bizonyos szolgáltatásokat,
- együttműködik azokkal a csoportokkal, amelyek a könyvtári szolgálat és fejlesztése érdekében emelik fel szavukat,
- munkatársai révén részt vesz azokban a tevékenységekben, amelyek növelni kívánják a könyvtári szolgálat értékének és változatosságának az ismertségét.

A közösség támogatása attól is függ, hogy a könyvtár mennyiben nyújtja azokat a szolgáltatásokat, amelyeket megígért, hogy nyújtani fog.

### **6.11.6 A könyvtár pártolása**

A könyvtárnak legyen írásba foglalt és jóváhagyott politikai koncepciója a társadalmi pártfogásra és arra, hogyan nyerje meg a nyilvánosság támogatását a könyvtári szolgálat számára.



A jól informált nyilvánosság értékes támogatást nyújthat a közkönyvtári szolgálatnak és tevékenyen mozdíthatja elő a közösségen belül. Egyike a leghatásosabb marketing eszközöknek az, ha sikerül az embereket rávenni arra, beszéljenek pozitív módon a könyvtárról és szolgáltatásairól. A lobbizásba beletartozik a döntéshozókkal való kapcsolattartás annak biztosítására, hogy bizonyos célok megfelelő ponton illeszkedjenek be a jogszabályalkotási, politikacsináló vagy költségvetési folyamatba.

### **6.11.7 Kapcsolat az irányító testülettel**

A könyvtári menedzsernek legalább évente találkoznia kell a könyvtár fő irányító és finanszírozó testületével, hogy közösen áttekintsék a könyvtár szolgáltatásait, fejlesztési terveit, teljesítményeit és gátló tényezőit. A könyvtárigazgató igyekezzen minél több lehetőséget találni arra, hogy bevonja irányító testületét a könyvtár életének főbb mozzanataiba. Erre a célra olyan események adnak alkalmat, mint egy új könyvtár megnyitása, egy szolgáltatás megindítása, a nyilvános internet hozzáférés installációja, egy új gyűjtemény megnyitása vagy egy pénzügyi támogatók megnyerésére irányuló akció bejelentése.

### **6.11.8 Részvétel a közösség életében**

Egyike a leghatásosabb promóciós stratégiáknak, ha jól tájékozott könyvtári munkatársak, könyvtári bizottsági vagy testületi tagok részt vesznek a közösség tevékenységeiben. Példák erre:

- könyvismertető és könyvtári rendezvényekről szóló beszámolók a helyi rádióban és televízióban,
- együttműködés a felnőttek és gyerekek irodalmi és kulturális csoportjaival,
- újságcikkek írása,

- alfabetizációs szervezetek és kampányok támogatása,
- a helyi szervezetek tevékenységében való részvétel,
- az iskolára alapozott kezdemények támogatása,
- helyismereti és –történeti, valamint családfa-kutató társaságokban való részvétel,
- emberbaráti szervezetekben (például Rotary Club) vállalt tagság,
- helyi szervezetek meglátogatása a könyvtári szolgálat propagálása végett.

### **6.11.9 Kiértékelés**

A könyvtár rendszeresen értékeli ki marketing és promóciós programját és gondoskodik róla, hogy a kiértékelés eredményeit vegyék tekintetbe a jövőre vonatkozó tervek kidolgozása során.

# **Az IFLA és az UNESCO közkönyvtári nyilatkozata**

## **Kapu a tudáshoz**

A szabadság, a jólét, a társadalom és az egyének fejlődése alapvető emberi értékek. Ezek csak úgy nyerhetők el, ha a jól tájékozott állampolgárok képesek demokratikus jogaikat gyakorolni, és aktív szerepet játszani a társadalomban. Alkotó részvételük és a demokrácia fejlődése egyaránt függ a kielégítő iskolázástól, valamint a szabad és korlátozástól mentes hozzáféréstől az ismeretekhez, a gondolatokhoz, a kultúrához és az információkhoz.

A közkönyvtár mint a tudáshoz vezető út helyi kapuja az egyének és társadalmi csoportok számára az élethosszig tartó tanulás, az önálló döntéshozatal és a kulturális fejlődés alapvető feltétele.

Ez a nyilatkozat kinyilvánítja, az UNESCO meg van győződve arról, hogy a közkönyvtár az oktatás, a kultúra és a tájékoztatás élő hajtóereje, valamint a férfiak és nők gondolkodásán keresztül a béke és a szellemi jólét előmozdításának egyik alapvető tényezője.

Az UNESCO ezért arra ösztönzi az országos és helyi hatóságokat, hogy aktív közreműködésükkel támogassák a közkönyvtárak fejlődését.

## **A közkönyvtár**

A közkönyvtár a helyi információs központ, amely mindenfajta ismeretet és információt könnyen hozzáférhetővé tesz használói számára.

A közkönyvtár szolgáltatásait a hozzáférés egyenlősége alapján nyújtja mindenki számára, tekintet nélkül korra, származásra (fajra), nemre, vallásra, nemzetiségre, nyelvre vagy társadalmi helyzetre. Speciális szolgáltatásokról és dokumentumokról kell gondoskodnia azok számára, akik bármilyen okból képtelenek élni a szokásos szolgáltatásokkal és dokumentumokkal, így például a nyelvi kisebbségek tagjainak, a fogyatékkal élőknek, a kórházi ápolottnak vagy a börtönök foglyainak.

Minden korosztály találjon benne a maga igényeit kielégítő anyagot. Gyűjteményei és szolgáltatásai foglalják magukba a megfelelő ismerethordozók és korszerű technológiák minden fajtáját csakúgy, mint a hagyományos dokumentumokat. Alapvető fontosságú a kiváló minőség, valamint a helyi igényeknek és körülményeknek való megfelelés. A gyűjtemény egyaránt tükrözze az aktuális irányzatokat és a társadalom fejlődését, valamint az emberi törekvések és képzelet emlékeit.

A gyűjteményeket és szolgáltatásokat nem szabad alávetni semmiféle ideológiai, politikai vagy vallási cenzúrának, sem gazdasági nyomásgyakorlásnak.

### **A közkönyvtár küldetése**

A közkönyvtári szolgáltatások magját az alábbi, az írás-olvasás terjesztésével, az oktatással és a kultúrával összefüggő fő tennivalók képezik.

1. A gyerekekben kiskoruktól kezdve kialakítani és megerősíteni az olvasási szokásokat.
2. Támogatni az egyéni és az önállóan folytatott tanulmányokat, valamint az iskolarendszerű oktatás minden szintjét.
3. Lehetőségeket nyújtani a személyiség alkotó kifejléséhez.
4. Ösztönözni a gyerekek és fiatalok képzelőerejét és alkotókedvét.

5. Előmozdítani a kulturális örökség jelentőségének tudatát, a művészeti alkotások, a tudományos teljesítmények és újítások megbecsülését.
6. Hozzáférést nyújtani valamennyi előadóművészet kulturális produktumához.
7. Előmozdítani a kultúrák közötti párbeszédet, kedvezni a kulturális sokféleségnek.
8. Támogatni a színhagyományt.
9. Hozzáférést biztosítani a lakosság számára a közösségi információ minden fajtájához.
10. Megfelelő információs szolgáltatásokat nyújtani a helyi vállalkozásoknak, egyesületeknek és szerveződéseknek.
11. Elősegíteni az információs és számítógép-használati készségek fejlesztését.
12. Támogatni a különböző korcsoportok számára szervezett irodalmi tevékenységeket és programokat, ezekben részt venni, s ha szükséges, ilyeneket kezdeményezni.

### **Finanszírozás, törvényalkotás, hálózatok**

A közkönyvtárnak elvileg ingyenesnek kell lennie. A közkönyvtárért a helyi és országos hatóságok viselik a felelősséget. Külön törvénynek kell rendelkeznie róla, s az országos és a helyi közigazgatásnak kell finanszíroznia. Lényeges összetevője kell, hogy legyen minden hosszú távra szóló stratégiának, amely a kultúra, az információellátás, az írás-olvasás és az oktatás fejlesztésére vonatkozik.

Az egész országra kiterjedő könyvtári koordináció és együttműködés érdekében a törvényalkotásnak és a stratégiai terveknek egy olyan országos könyvtári hálózatot kell meghatározniuk és támogatniuk, amely általánosan elfogadott szolgáltatási normatívákon alapszik.

A közkönyvtárak hálózatát a nemzeti, regionális, tudományos és szakkönyvtárakkal, valamint az iskolai, főiskolai és egyetemi könyvtárakkal összehangolva kell kialakítani.

## **Működés és menedzsment**

A közkönyvtárnak világosan megfogalmazott működési szabályzatot kell adni, amely a helyi közösség igényeire tekintettel határozza meg a célokat, elsőbbségeket és szolgáltatásokat. A közkönyvtárat hatékonyan kell megszervezni és be kell tartani a működés szakmai normatíváit.

Meg kell szervezni az együttműködést a számításba jövő partnerekkel (például használói csoportok, egyéb szakemberek) helyi, regionális és nemzetközi szinten egyaránt.

A szolgáltatások legyenek fizikailag hozzáférhetők a közösség minden tagja számára. Ez a követelmény jól telepített könyvtárépületeket, jó olvasási és tanulási körülményeket és segédeszközöket, megfelelő technológiákat és elegendő, a használók időbeosztásához igazodó nyitva tartást kíván meg. Azokhoz, akik nem képesek felkeresni a könyvtárat, a könyvtár falain túlnyúló szolgáltatásokkal kell eljutni.

A könyvtári szolgáltatásokat a falusi és a városi közösségek eltérő igényeihez kell hozzáigazítani.

A könyvtáros aktív közvetítő a használók és a források között. A könyvtárosi szak- és továbbképzés az igényeket kielégítő szolgáltatások elengedhetetlen feltétele.

A könyvtári falakon túlmenő és használó-képzési programokra van szükség ahhoz, hogy a használók élhessenek a könyvtár nyújtotta szolgáltatások és források teljes kínálatával.

## **A nyilatkozatban foglaltak megvalósítása**

Nyomatékosan javasolt, hogy az országos és helyi döntéshozók, valamint a könyvtárosi közösség szerte a világon lásson hozzá e nyilatkozatban foglalt alapelveknek a megvalósításához.

Ez a nyilatkozat az International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) együttműködésével készült.

A nyilatkozat több mint 20 nyelven olvasható az IFLA honlapján:

<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm>

2. sz. függelék

# **A finn könyvtári törvény**

## **(904/1998)**

Kibocsátva 1998. december 4-én, Helsinkiben.

A parlament döntésével összhangban az alábbiak lettek törvénybe iktatva.

### **1. fejezet Célok**

1. Ez a törvény előírja, hogy az önkormányzati (városi, falusi) közkönyvtárak gondoskodjanak a könyvtári és információs szolgáltatásokról, s hogy ezeket a szolgáltatásokat mind országos, mind regionális szinten támogassák.
2. A közkönyvtárak által nyújtott könyvtári és információs szolgáltatások célja, hogy előmozdítsák az állampolgárok esélyegyenlőségét a személyes művelődésre, az irodalmi és kulturális érdeklődés kielégítésére, a tudás, a személyes felkészültség és az állampolgári ismeretek folyamatos fejlesztésére, a nemzetközi kooperációra és az élethosszig tartó tanulásra.

A könyvtárak tevékenysége továbbá arra irányul, hogy előmozdítsa a virtuális és interaktív hálózati szolgáltatások, valamint oktatási és kulturális tartalmaik fejlesztését.

### **2. fejezet A könyvtári és információs szolgáltatások nyújtása**



3. Az önkormányzat felelős az e törvényben előírt könyvtári és információs szolgáltatások nyújtásáért.

Az önkormányzat önállóan gondoskodhat a könyvtári és információs szolgáltatásokról, vagy részben vagy teljesen kooperálva más önkormányzatokkal, vagy bármely más módon. Az önkormányzat felelős azért, hogy a szolgáltatások összhangban legyenek ezzel a törvénnyel.

A könyvtár használóinak könyvtári és információs szakemberek álljanak rendelkezésre, s folyamatosan megújuló könyvtári állomány és felszerelés.

Kétnyelvű önkormányzatokban mindkét nyelvi csoport igényeit azonos mértékben kell tekintetbe venni.

A lappföldi önkormányzatokban mind a lapp, mind a finn nyelvi csoport igényeit azonos mértékben kell tekintetbe venni.

### **3. fejezet A könyvtári és információs szolgálat hálózata**

4. A közkönyvtár mint a könyvtári és információs szolgáltatások nemzeti és nemzetközi hálózatainak része működjön együtt más közkönyvtárakkal, tudományos könyvtárakkal és az oktatási intézmények könyvtáraival.

A közkönyvtárak központi könyvtáraként és a regionális könyvtárként működő könyvtárak kiegészítik a közkönyvtárak szolgáltatásait.

A közkönyvtárak központi könyvtára egy önkormányzat közkönyvtára, amelyet az illetékes minisztérium bíz meg az önkormányzat egyetértésével. Működési területe kiterjed az egész országra.

A regionális könyvtár egy önkormányzat közkönyvtára, amelyet az illetékes minisztérium bíz meg az önkormányzat egyetértésével. Működési területét az illetékes minisztérium állapítja meg.

A központi könyvtár és a regionális könyvtár feladatait rendeletben kell szabályozni. Az illetékes minisztérium – az önkormányzat véleményének kikérése után – visszavonhatja a központi vagy a regionális könyvtári megbízást.

#### **4. fejezet Ingyenes könyvtári szolgáltatások**

5. A könyvtár saját gyűjteményének helybeli használata és kölcsönzése ingyenes.

A központi könyvtár és a regionális könyvtárak által közkönyvtáraknak nyújtott könyvtárközi kölcsönzés ingyenes.

Egyéb könyvtári műveletekért az önkormányzat térítést kérhet, amely nem haladhatja meg a ráfordítási költségeket.

Különös indok alapján a térítési díj – amely egyébként nem lehet több, mint a ráfordítások összege – meghaladhatja a ráfordítási költséget.

#### **5. fejezet Felügyelet**

6. Az önkormányzatnak felügyeletet kell gyakorolnia az általa nyújtott könyvtári és információs szolgálat felett.

A felügyelet célja, hogy javuljon a könyvtári és információs szolgáltatások hozzáférhetősége és elősegítse fejlődésüket. A felügyeletnek figyelemmel kell kísérnie a könyvtári és információs szolgáltatások megvalósulását, valamint a szolgáltatások minőségét és költséghatékonyságát.

Minden önkormányzat köteles részt venni az ebben a szakaszban előírt felügyeleti vizsgálatokban.

Az illetékes minisztérium rendeli el az országos felügyeleti vizsgálatokat és a nemzetközi felmérésekben való részvételt; a felügyeleti vizsgálatot a regionális állami

hivatalokkal együtt bonyolítja le. Az önkormányzatnak közre kell működnie az ebben a fejezetben említett felülvizsgálatban.

A felügyeleti vizsgálat fontosabb megállapításait nyilvánosságra kell hozni.

## **6.fejezet A könyvtári és információs szolgáltatások állami irányítása**

7. Az illetékes minisztérium a könyvtári és információs szolgálatok országos hatósága. A regionális állami hivatal feladatairól külön rendelet intézkedik.

## **7.fejezet Vegyes rendelkezések**

8. A könyvtári rendszer rendelkezzen elegendő számú szakképzett könyvtári és információs szakemberrel, valamint egyéb személyzettel.

A könyvtári személyzet képzettségi követelményeiről külön rendelet intézkedik.

Különleges indok alapján az illetékes minisztérium felmentést adhat az előírt képzettségi követelmény alól.

9. Az önkormányzat kötelező állami hozzájárulást kap a könyvtár működtetéséhez az oktatási és kulturális ellátás finanszírozásáról rendelkező törvény (635/1998) alapján.

Az önkormányzat kormányzati anyagi támogatást kap a könyvtárépítéshez és – felújításhoz az oktatási és kulturális ellátás finanszírozásáról rendelkező törvény alapján.

Egy bibliobusz vagy könyvtárhajó beszerzése építésnek tekintendő.

10. A könyvtár szabályzatot bocsáthat ki, amely a könyvtár használatára, valamint a használó jogaira és kötelességeire vonatkozó rendelkezéseket tartalmaz. A könyvtári szabályok megszegése a szabálysértéssel arányos mérvű bírsággal sújtható.

11. E törvény végrehajtásának részleteiről külön jogszabály intézkedik.

## **A FINN KÖNYVTÁRI RENDELET (1078/1998)**

Kibocsátva 1998. december 18-án, Helsinkiben.

### **1. szakasz A közkönyvtárak központi könyvtárának feladatai**

A közkönyvtárak központi könyvtára

1. országos könyvtárközi kölcsönzési központként működik,
2. előmozdítja a közkönyvtárak egymás közötti, valamint a közkönyvtárak és tudományos könyvtárak együttműködését,
3. közös módszereket, valamint a könyvtári és információs szolgáltatások szervezéséhez szükséges eszközöket fejleszt ki,
4. ellátja az illetékes minisztérium által rábízott egyéb feladatokat.

### **2. szakasz A regionális könyvtár feladatai**

A regionális könyvtár

1. támogatja a régiójában működő közkönyvtárak információs és könyvtárközi kölcsönzési szolgáltatásait,
2. saját működési területét érintő információs szolgáltatásokat fejleszt ki,
3. továbbképzésben részesíti működési területének könyvtári dolgozóit a könyvtári munka új eredményeiről és fejlesztési projektjeivel kapcsolatosan,
4. ellátja az illetékes minisztérium által rábízott egyéb feladatokat.

### **3. szakasz Az állami regionális hivatal feladatai**

Az állami regionális hivatal

1. az illetékes minisztériummal együttműködve figyelemmel kíséri és előmozdítja a lakosság által igényelt könyvtári és információs szolgáltatásokat, felügyeli a szolgáltatások hozzáférhetőségét és minőségét,
2. a könyvtári és információs szolgálat terén előmozdítja a regionális, országos és nemzetközi fejlesztési projekteket,
3. ellátja az illetékes minisztérium által rábízott egyéb feladatokat.

#### **4. szakasz Képzettségi követelmények**

A könyvtári törvény (904/1998) 8. szakaszának 1. bekezdésében előírt személyzet legalább 2/3-ának egyetemi fokozattal vagy főiskolai oklevéllel, vagy egyéb felsőfokú szakképzettséggel (amelynek részét képezi vagy kiegészíti egy egyetemen vagy szakoktatási intézetben könyvtári és információs ismeretekből szerzett minimum 20 kreditpont) kell rendelkeznie.

Az önkormányzatnál a könyvtári és információs szolgáltatásokért felelős személytől megkívánt képzettség magasabb egyetemi fokozat, amelynek részét képezi vagy kiegészíti a könyvtári és információs ismeretekből szerzett minimálisan 35 kreditpont.

#### **5. szakasz Hatálybalépés**

A rendelet 1999. január 1-jén lép hatályba.

A 4. szakasz 1. bekezdésében foglalt intézkedések nem vonatkoznak azokra, akik a rendelet hatályba léptekor már könyvtári alkalmazásban álltak.

Minden eljárásban, amely egy üres állás vagy beosztás betöltésére irányul és e rendelet hatálybalépésének időpontjában folyamatban van, azokat a képzettségi követelményeket kell figyelembe venni, amelyek a rendelet hatálybalépése előtt voltak érvényben.

E rendelet hatályba lépte előtt meg lehet tenni a végrehajtásához szükséges intézkedéseket.

**6. szakasz A személyzetet érintő átmeneti intézkedések**

(Itt nincsenek részletezve.)

**7. szakasz A tanulmányok befejezését érintő átmeneti intézkedések**

(Itt nincsenek részletezve.)

3. sz. függelék

## **Garancialevél a könyvtári szolgáltatásokról**

Több közkönyvtári szolgálat garancialevél formájában nyújtott biztosítékot használói számára szolgáltatásairól. Az alábbi példa az angliai Buckinghamshire Megyei Könyvtárban készült.

### **Buckinghamshire-i Megyei Könyvtár**

#### **garancialevele a könyvtár szolgálatról**

Az a szándékunk, hogy a Buckinghamshire megye könyvtárait használók kiváló minőségű szolgáltatásban részesüljenek. Ez a garancialevél rögzíti azt a színvonalat, amelyet valamennyi könyvtárunkban célul tűztünk ki, s amelyet Önnek joga van elvárni. Tudomásul adja azt is, mit kell tennie, ha szolgáltatásunkban változást vagy javulást kíván elérni.

#### **A mi könyvtárunk megígéri**

- Szeretjük Buckinghamshire-ben fiókkönyvtárak és mozgókönyvtárak hálózatát működtetjük. Ki fogjuk kérni a helyi lakosok véleményét avégett, hogy a nyitva tartás időpontjai, amennyire csak lehetséges, feleljenek meg a közösségek igényeinek.
- Számítógépes katalógusaink részletes tájékoztatással szolgálnak minden fiókkönyvtárban a teljes megyei könyvállományról.
- A kikölcsönzött dokumentumokat bármelyik könyvtárunkban vissza lehet adni vagy a kölcsönzési határidőt meg lehet hosszabbítani, s nem csak abban, amelytől kikölcsönözték.

Szolgáltatásainkról megígérjük

- Személyi azonosító jelvényt fognak viselni az Önt kiszolgáló munkatársaink, akiket külön kiképzünk a használókkal való bánásmódra.
- Munkatársaink segítőkészek és udvariasak lesznek, s kellően felkészültek és tapasztaltak ahhoz, hogy jól lássák el dolgukat.
- A kölcsönzési vagy a tájékoztatási pultnál általában – csúcsgazdálkodási időn kívül – nem kell 3 percnél tovább várnia arra, hogy kiszolgálják.
- Kérdésére megvárhatja a választ, vagy előre jelezzük, mikorra kaphatja meg.
- Azonnal és érdemben válaszolunk leveleire és telefonhívásaira: a válasz vagy a megkeresés tudomásul vétele 3 munkanapon belül megtörténik. Ha szükséges, részletes választ 10 munkanapon belül küldünk.
- A kívánt dokumentumok 70%-át 15 napon belül, 80%-át 30 napon belül rendelkezésére bocsátjuk. Hosszabb várakozási idő lehetséges nagyon keresett, népszerű anyagok esetében vagy ha a kért dokumentumot a megyén kívülről kell megszerezni. Kérése teljesítésének állásáról kérdésére bármikor tájékoztatást adunk.

### A hozzáférés és az egyenlő esélyek biztosítására megígérjük

- Olyan szolgáltatásokat nyújtunk, amelyek tükrözik a helyi közösségek kulturális és nyelvi sokféleségét.
- Mindent megteszünk azért, hogy szolgáltatásainkat és berendezéseinket a fogyatékossgal küzdő emberek is igénybe vehessék.
- A használók speciális csoportjainak (beleértve a házhozkötötteket és intézeti gondozottakat is) igényeit is kielégítő könyvtári szolgálatot működtetünk.
- Munkatársainkat megfelelőképpen felkészítjük és kiképezzük, hogy képesek legyenek megkülönböztetés nélkül kielégíteni valamennyi használónk igényeit.



Megígérjük, hogy kikérjük és meghallgatjuk véleményét

- Amikor csak szükséges, részletes tájékoztatást adunk szolgáltatásainkról.
- Meghallgatjuk az Ön könyvtári szolgálatot illető véleményét. Ha tudomásunkra akarja hozni észrevételeit és megjegyzéseit, beszéljen a helyi könyvtár vezetőjével vagy töltsse ki az észrevételek, panaszok és dicséretok közlésére szolgáló űrlapot.
- Legalább háromévenként minden könyvtárunkban teljes körűen felmérjük a használók megelégedettségét, s ennek eredményét közzé is tesszük.
- Ki fogjuk kérni használóink véleményét a szolgálatot érintő főbb kérdésekben, s folyamatos tájékoztatást adunk a változásokról és fejlesztésekről.

Teljesítményünket szigorúan figyelemmel kísérjük és összevetjük az e garancialevélben megígért kötelezettségekkel. A teljesítés színvonalát minden évben ellenőrizzük és eredményét közzétesszük.

## 4. sz. függelék

**Könyvtári épületnormatívák**

Nincsenek általános érvényű közkönyvtári épületnormatívák, azonban némely országban vagy régióban kidolgoztak ilyeneket. Ez a függelék példa gyanánt közli az Ontarióban (Kanada) és Barcelonában (Spanyolország) alkalmazott normatívákat, mint amelyeknek hasznát lehet venni könyvtári épületek tervezése során. Fontos megjegyezni, hogy az adott közösség sajátos igényeit kell elsődleges tényezőként figyelembe venni a könyvtár számára szánt alapterület megállapításánál. E függelék példáit a 3.10 A könyvtár épülete c. alfejezet valamennyi szakaszát figyelembe véve kell alkalmazni.

A könyvtárépület tervezőinek nem szabad megfélekedezniük arról, hogy az automatizáció megváltoztatta a szolgáltatások jellegét és módszereit, ezért a könyvtár konstrukciójának és méretének megállapításánál tekintettel kell lenni a jelen és a jövő technológiájára.

**Ontario közkönyvtári irányelvei, 1997**

Ontario közkönyvtáraiban az alábbi módszereket alkalmazzák a szükséges alapterület megállapításához.

1. Egy főre eső átlagos alapterület. Egy 100 000 lakosnál kisebb közösségben a megfelelő normatíva 1000 lakosonként 56 m<sup>2</sup>.
2. Az épület méretét meghatározó főbb tényezők.
  - 2.1 Gyűjtemény. A gyűjtemény számára szükséges alapterület átlagos normatívája: 110 kötet/m<sup>2</sup>. Ez lehetővé teszi alacsonyabb állványok és nagyobb állványtávolság alkalmazását speciális övezetekben (például gyerekrészleg, referenz gyűjtemény), s a megszokott állványzatot és tengelytávolságot a nagyobb, nem szépirodalmi övezetben.
 

A szükséges alapterület: 1 négyzetméter 110 kötetenként.

2.2 Használók. Elfogadható normatíva 5 olvasóhelyet biztosítani 1000 lakosonként. Ez lehetővé teszi egyéni olvasó- és tanulóhelyek telepítését a felnőttek és a gyerekek övezeteiben, továbbá kényelmes ülőhelyek, referenzanyagok asztalai, audiovizuális és internet állomások elhelyezését.

Egy olvasóhelyre 2,8 m<sup>2</sup> alapterület számítandó.

2.3 Személyzet. Ajánlott személyzeti normatíva: 2000 lakosonként egy főfoglalkozású munkatárs (lásd az 5.6-os alfejezetet). A személyzet számára szükséges összes alapterület a személyenkénti 16,3 m<sup>2</sup>-es normatívával számítható ki, ami magába foglalja a munkaállomásokat, az olvasószolgálati tájékoztató pontokat, a kölcsönzési pontokat, a teakonyhát, öltözőt stb.

A szükséges alapterület 16,3 m<sup>2</sup> munkatársakként (2000 lakosonként egy munkatárs).

2.4 Többcélú helyiségek. Minden könyvtár szánjon alapterületet ezekre a helyiségekre, függően a közösségnek nyújtott szolgáltatásoktól és programoktól.

2.5 Egyéb területek. Ide tartoznak a mosdók, portásfülkék, épületgépészeti helyiségek, liftek, lépcsőházak stb. Ezek alapterülete csökkenthető, ha a könyvtár az épület mosdóit, épületgépészét stb. más intézménnyel közösen használja.

A szükséges alapterület: a nettó alapterület 20%-a (azaz a 2.1-2.4 pontok szerint meghatározott alapterület 20%-a).

2.6 Minimális teljes alapterület

Egy önálló könyvtár számára minimálisan 370 m<sup>2</sup> alapterület szükséges.

Egy több fiókkönyvtárból álló könyvtári rendszerben egy fiókkönyvtár alapterülete ne legyen kisebb, mint 230 m<sup>2</sup> plusz 14 m<sup>2</sup> minden 1000 kötetre 3000 kötet fölött.

Ontario Public Library Guidelines: a development tool for small, medium and country libraries, Sudbury, Ontario, Ontario Library Service North, 1997.

## Diputació de Barcelona Könyvtári Szolgálata: közkönyvtári alapnormatívák (1999 márciusi módosítás szerint)

Városok lakossága	Fiókkönyvtár 3000-5000 lakos	5000-10 000 lakos	Közkönyvtár 10-20 000 lakos	20-30 000 lakos	Központi könyvtár 30-50 000 lakos	50 000 lakos fölött	Megyei könyvtár 50 000 lakosig	50 000 lakos fölött
<b>Alapterület m<sup>2</sup>-ben</b>								
<b>Nyilvános övezetek</b>								
Előtér	15-15	15-30	30-40	40-60	60-110	110-150	60-110	110-150
Többcélú terem	-50	50-60	60-80	80-100	100-150	150-200	100-150	150-200
Általános övezet (kölszönzés, helyben olvasás)	130-200	200-270	270-410	410-645	645-930	930-1450	580-930	930-1450
Magazinok, av anyagok	60-90	90-100	100-115	115-140	140-250	250-400	110-250	250-400
Gyerekrészleg	60-90	90-120	120-160	160-225	225-300	300-360	180-300	300-360
<b>Szolgálati övezetek</b>								
Irodák	15-15	15-20	20-20	20-30	30-40	40-100	50-65	65-180
Raktár	20-30	30-40	40-60	60-80	80-150	150-230	115-210	210-350
Pihenő övezet	-10	10-10	10-15	15-20	20-30	30-35	20-35	35-40
Gépkocsitároló					0-40	40-70	75-150	150-170
<b>Összesen</b>	<b>300-500</b>	<b>500-650</b>	<b>650-900</b>	<b>900-1300</b>	<b>1300-2000</b>	<b>2000-3000</b>	<b>1300-2200</b>	<b>2200-3300</b>
Takarítóeszközök } Folyosók stb. } Mosdók }	A nyilvános és szolgálati övezetek 30%-a							
<b>Mindösszesen</b>	<b>390-650</b>	<b>650-845</b>	<b>845-1170</b>	<b>1170-1690</b>	<b>1690-2600</b>	<b>2600-3900</b>	<b>1690-2860</b>	<b>2860-4290</b>
<b>Férőhelyek</b>								
<b>Olvasóhelyek, av- és számítógépes állomások (a helyek száma)</b>								
Általános övezet	20-30	30-40	40-60	60-85	85-115	115-145	50-115	115-145
Gyerekrészleg	15-20	20-25	25-35	35-50	50-65	65-75	40-65	65-75
Magazinok:								
Asztal	2-4	4-4	4-6	6-10	10-15	15-20	6-15	15-20
Kényelmes ülőhely	6-8	8-10	10-10	10-15	15-20	20-25	10-20	20-25
Av-anyagok		6-8	8-12	12-16	16-20	20-25	16-20	20-25
Számítógépek								
Általános	4	6-8	8-10	10-14	14-18	18-27	14-18	18-27
CD-ROM-os		1-2	2-2	2-4	4-5	5-9	5-6	6-9
Többcélú terem	-35	35-45	45-60	60-75	75-115	115-150	75-115	115-150
<b>Polckapacitás: 33 kötet polcfolyóméterenként</b>	300	395-760	760-1090	1090-1515	1515-2120	2120-2725	1820-2425	2425-3335
<b>CD-tárolók: 225 CD 60x90 cm-es egységenként</b>		5-7	7-10	10-13	13-17	17-25	15-20	20-30