



FODOR Péter – HAVAS Katalin  
Könyvtári protokoll / Fodor Péter  
; Havas Katalin. –  
Bp. : Könyvtári Intézet, 2007.  
- 86 p. -  
(Továbbképzés felsőfokon) ;  
(ISSN 1589-1682)  
ISBN 978-963-201-628-3

# Életképek a könyvtárból

A Könyvtári Intézet *Továbbképzés felsőfokon* sorozatában közreadott kötet szerzői – Fodor Péter, a FSZEK főigazgatója és Havas Katalin, a központi könyvtár olvasó- és tájékoztató szolgálatának meghatározó alakja – részben a szakirodalomra, részben munkahelyi tapasztalataikra támaszkodva foglalják össze az olvasók és a könyvtárosok közti kapcsolattartás lényeges jellemzőit és szabályait.

A könyv első felében Fodor Péter ismerteti a könyvtárosok hatékony kommunikációjával és viselkedésével szembeni elvárásokat. Fodor a könyvtárak szerepéről és a könyvtárosokról a vezetés-, és a viselkedéstudomány, valamint a kommunikációelmélet fogalmait alkalmazva beszél.

A lényeg mindegyik közelítésben ugyanaz: a „könyvtár olyan közintézmény, amely az érték közvetítés mellett közérdeket szolgál”, ezért a könyvtáraknak nemcsak a meglévő szolgáltatások színvonalas ellátására kell törekedniük, hanem azt is mindig tudniuk kell, hogy a könyvtárlátogató (használó, felhasználó, kliens, ügyfél, vagy egyszerűen csak: az olvasó) mit és milyen szinten vár el a könyvtártól, s ebben a relációban a könyvtár mit képes a saját erejéből kínálni, és mit a könyvtári hálózat részeként, más szolgáltató helyekkel együttműködve. Ha problémák merülnek fel a könyvtári szolgáltatásokban, a vezetéstudomány jól bevált módszereket és technikákat ismer a problémás helyzetek felismerésére, a bajok körülhatárolására, az erősségek, gyengeségek feltérképezésére, vagyis „a helyzet”, a probléma hatékony megoldására.

A könyvtárban – mint minden közintézményben – a szolgáltatások tartalma mellett a közvetítés módja, vagyis a közvetítő személye is fontos. Ami egy hivatalban az ügyfélszolgálat, az a könyvtárban az olvasószolgálat. A jó olvasószolgálatos a megbízható szakmai kommunikáció mellett a megjelenésével, viselkedésével, beszédmódorával (sőt még a hangszínével, illatával is stb.) kifejezi, képviseli az intézményét. A gesztusai (mimika, kézjel, testtartás, távolságtartás) felerősíthetik vagy gyengíthetik a szóbeli közlését. „Nem lehet kétszer először bejönni” – írja Fodor: tehát egyáltalán nem mindegy, hogy az olvasószolgálatoshoz forduló új könyvtárlátogatóban milyen kép, milyen „első benyomás” alakul ki. A viselkedéskultúra köréből a gyakorlati illem közismert alapfogalmairól esik még szó (köszönés, bemutatkozás, megszólítás, társalgás, telefonálás, ügyintézés stb.). A munkahelyi illetan két fontos szavát érdemes megjegyeznünk: udvariasság és tolerancia.

Megszívlelendő gondolata a szerzőnek, hogy a könyvtárosképzés mai szerkezetében a szakmai ismeretek mellett olyan protokollismereteket is tanítani kellene a hallgatóknak, amelyek a munkahelyi viselkedést segítik, és a mindennapi kommunikációban jól használhatók.

A használói elégedettség, azaz az olvasók, használók könyvtárról kialakított véleménye dönti el a könyvtár társadalmi megítélését. A pozitív könyvtárképe azonban nemcsak a könyvtáros tartozik, hanem a ruhatáros, a biztonsági őr, meg a portás is, nem mindegy tehát, miként old meg egy kritikus helyzetet pl. a portás, vagy éppen a takarítónő. (A fejezetek végén a téma felhasznált irodalmát is közli Fodor Péter.)

A könyv második részében Havas Katalin mesél hosszú könyvtárosi pályájának „pultmelléki könyvtárosként” megélt tapasztalataiból, melyekkel szórakoztatóan tudja illusztrálni véleményét a helyes és helytelen viselkedési formákról. Egy olyan nagy forgalmú közkönyvtárban, mint a FSZEK központja, nap mint nap adódnak szórakoztató, tanulságos, megdöbbentő, bosszantó, megható stb. esetek. Havas emlékezetéből, mint egy jó példatárból, áradnak a sztorik, melyek olvasása közben szem nem marad szárazon, előbb-utóbb a legzordabb olvasót is elfogja a nevetés.

A humoros megközelítés ellenére Havas alapszabálya, hogy „a nagy magyar könyvtári rendszer bármely pontján gyakoroljuk hivatásunkat, ugyanannak a belső parancsnak kell hatnia a viselkedésünkre: az olvasó, a használó mindenk előtt!” És még egy bölcsesség, amellyel gondolom sokszor nyert csatát: „az elégedetlen olvasónak akkor is igaza van, amikor nem.”

A második rész fejezetcímei: Figyelem és figyelmesség; Megszólítás, avagy tényleg mindenkit lehet manapság tegezni?; Barátságos arcot kérünk!; Mindennapi konfliktusaink; Ugye, mi jóbarátok vagyunk?; Ehess, ihass ölelhess, alhass !?; Én írok levelet magának...; Nemcsak levelet, ajándékot is adunk – kapunk; A könyvtárban nem csak olvasni lehet; A könyvtáros és a politikai véleménynyilvánítás; Milyen öltö-

zékben adjuk elő az előzőekben tárgyaltakat?; Mindenki elnyeri méltó jutalmát...

Nehéz lenne megállni, hogy ne idézzünk fel néhány gyakorlati tanácsot a kötetből. Például mit tegyünk a könyvtáros türelmét próbára tevő „problémás” olvasókkal, a hangosan beszélőkkel, a nótorius mobilozókkal, az egymással fogócskázókkal stb.? Havas szerint a humor a legjobb nevelési eszköz, de előfordulhatnak olyan helyzetek is, amikor következetesen és határozottan, sőt szigorúan (pl. a könyvesonkítók, rongálók, firkálók ellen) kell fellépnie a könyvtárosnak. Hogyan viselkedjen a könyvtáros a könyvtárba melegedni, mosakodni, pihenni járó, elesett, ott-hontalan, ápolatlan emberekkel? Havas azt javasolja, hogy a könyvtárosok igyekezzenek minél toleránsabban viszonyulni a nehéz helyzetben lévő emberekhez, és ha szerencsájük van, bízni lehet a többi olvasó együttérzésében is.

Ha konfliktus merül fel a könyvtárosok között, azt soha ne a látogatók előtt tisztázzák. A jó olvasószolgálati együttműködés egyik arany szabálya: ha a kollégánk kimondott valamit az olvasónak, akkor az olvasó előtt, soha ne mondjuk az ellenkezőjét. A konfliktusokat egymás között érdemes megbeszélni, a szőnyeg alá söprés nem megoldás, hiszen bármikor újra előjöhethetnek, megmérgezve a mindennapokat.

Havas itt is az iróniát, öniróniát, humort javasolja, különösen a nehezen kezelhető kollégákkal szemben.

A rendezvények lebonyolításához is szolgál néhány jó tanáccsal a szerző. A vendégeket, szereplőket kezdés előtt a könyvtárvezető szobájában illik fogadni, illik megkínálni őket. (Havas felsorolja még azt is, mi legyen feltétlenül az asztalon – az ásványvíztől, citromléttől kezdve, szalvétán át az édesítőserig stb.). A fellépés, műsor, előadás anyagi és technikai feltételeiben már előzőleg meg kell állapodni az előadóval. A rendezvény előtt (vagy inkább után) borítékban adjuk át a megállapodás szerinti összeget, és ne feledkezzünk meg az aláírandókról sem. Az elnökségi asztalt borítsuk be földig érő textillel, ne látszódjék, ha valakin esetleg felemás zokni van, vagy kibújik a cipőjéből. És mi legyen a

maradék sütivel? Legjobb, ha elvisszük szolgálatban levő kollégáinknak a kölcsönző-pulthoz és a ruhatárba. Örülni fognak neki.

Ruha teszi a könyvtárost is. De az is fontos, mit hord a lábán. Papucs helyett szandál vagy félcipő viselése ajánlott, de olyan, amelyik nem kopog, hogy ne zavarja az olvasóterem csendjét. Öltö-zünk igényesen, mivel a szakmai tekintélyhez a harmonikus megjelenés is hozzá tartozik. Hétköznap a nők járhatnak szoknyában, blúzban, farmerben, a férfiak pólóban, de a rendezvényekre inkább vegyünk fel kosztümöt, öltönyt. Nők ne hordjanak zoknit, nem elegáns.

Ha új kolléga érkezik, mutassuk meg neki a végzendő munkát, mutassuk be a kollégákat, és

ismertessük meg vele a helyi szokásokat is. Sokszor a búcsú pillanata is eljön, és manapság, sajnos, nem mindig önként történik a távozás. Akit fegyelmissel küldenek el, és ezt igazságtalannak tartja, forduljon munkaügyi bírósághoz, és emelt fővel távozzon. Aki a saját elhatározásából megy el, annak tartsunk búcsúztatót, de csak akkor, ha az eltávozó kolléga is szeretné.

Ilyen és ehhez hasonló, nagyon jól használható, a józan észre, intelligenciára, türelemre és megértésre épülő tanácsokkal zárul a könyv, mely a leendő és a gyakorló könyvtárosoknak egyaránt kötelező olvasmánya lehet a jövőben, hiszen igazi továbbképzés felsőfokon! (A kötetet angol nyelvű összefoglaló zárja.)

*Szabó Gabriella*



### **Füzéki István Emlékérem**

Az emlékérmet 2008-ban Orosz László nyugalmazott középiskolai tanár, könyvtáros, irodalomtörténész kapta, akit a díjra az MKE Bács-Kiskun Megyei Szervezete és a Katona József Megyei Könyvtár terjesztette fel. A laudációt Padányi Emese, a Bács-Kiskun Megyei Szervezet elnöke olvasta fel.

Az emlékérmet dr. Orosz László távollétében fia, dr. Orosz István vette át, felolvasva édesapja köszönő sorait.

Az ünnepségen a család, a Magyar Könyvtárosok Egyesülete és a szakma képviselői megkoszorúzták Füzéki István emléktábláját.