

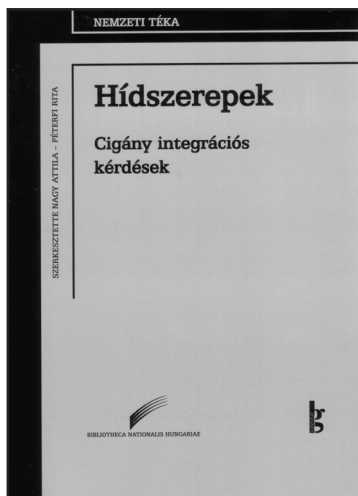


# Egy kivételesen fontos könyv: Hídszerepek

## Cigány integrációs kérdések

Dermesztő aktualitása van 2009 elején ennek a még 2008-ban megjelent tanulmánykötetnek; az ostoba politikával és az emberi örültséggel szemben más alternatívát kínál: a cigányok tényleges társadalmi beilleszkedésének *sine qua non*ját, döntő momentumát, a tanulás, a művelődés és a munka kikerülhetetlen, elnapolhatatlan és letagadhatatlan prioritását vetíti (vajon hányadszorra?) a „többségi társadalom” (és persze a cigányság) szeméi elé, esze közelébe.

*Nagy Attila* a kötet bevezetőjében és egy újságcikkében is (Egyetlen esély. = Magyar Nemzet, 2009. jan. 31.) körvonalazza a fő témát, a szerkesztői koncepciót, bemutatja a szerzőket, akik valamennyien arra vállalkoztak, hogy az e tárgykörben átélt tapasztalataik alapján – a végeredményt tekintve – mind-mind pozitív példákat mutassanak be. Az „így is lehet”, a „másképp is lehet” szakmai és morális vállalások sikerességét. Valójában a már sok száz év óta létező és az utóbbi évtizedekben iszonyúan megnövekedett és elvadult „társadalmi probléma” enyhítésének gyakorlatilag egyetlen útját. (Vö.: „Egyetlen esély”). Felkavaróan szép, egyszersmind tragikusan földhöz vágó világ tárul föl a tizenhárom szerző még talán – így együttesen – valamiféle összképnek is értelmezhető tanulmányorozatából.



Hídszerepek : Cigány integrációs kérdések / szerk.

Nagy Attila, Péterfi Rita. - Budapest : OSZK ; Gondolat, 2008. - 308 p. : ill. ; 20 cm. - (Nemzeti téka, ISSN 1586-1163) Bibliogr.: p. 303-305. - Összefoglalás angol nyelven ISBN 978-963-200-553-9

## Kikről van szó?

Tudjuk-e valójában, kikről van szó? Pontosabban: ismerjük-e egyáltalán a „cigányokat” (így, idézőjelben, hiszen többféle szociokulturális csoportot nevezünk így), egy kalap alá véve a történelmileg, szociológiailag (stb.) egymástól mégiscsak különböző cigány közösségeket. S ahogy – mi, laikus olvasók – elmélyedünk e kitűnő tanulmányok egyikében-másikában, kiderül, hogy ismereteink erről a világról bizony hiányosak.

E tekintetben alighanem *Landauer Attila* szociológiai (egyben szociográfiai) tanulmánya segít a legtöbbet. Ő adja a legalapvetőbb ismereteket a magyarországi cigányság társadalomtörténeti múltjáról s jelen helyzetbeli állapotáról. Egy közép-tiszavidéki település, K. cigány lakosságán keresztül – cseppben a tenger – mutatja be a laikus olvasóknak ezt a világot. Három cigány csoportról (közösségről) beszél: a magyarcigány, az oláh-cigány és a beáscigány típusokról. Az első a magyar anyanyelvű romungro csoport (ősi mesterségük a vályogvetés, a sározás-tapasztás, házépítés). Az oláh-cigányok – „mind a magyarok, mind más cigány csoportok által talán leginkább lenézett”-ek – cigány (lovári, romani) anyanyelvűek, fő foglalkozásuk a fémmunkák, az üstfoltozás, a rézművesség. Évszázadokon át vándoroltak. A harmadik csoport a beások köre: ők elsősorban famegmunkálásból (teknővájás, kosárfonás stb.) tartották fenn magukat. Anyanyelvük a román nyelv archaikus változata.

Persze, ez a kép inkább csak az eredettörténetre, a múltra igaz, ma már mindenütt és lényegesen átalakultak, módosultak vagy éppen eltűntek a hagyományos – történelmi – ismérvek. Hiszen a 20. század második fele végképp fölszámolt csaknem mindenféle tradicionálisan származás szerinti közösséget. A városok sokasága, az építkezések (utak, vasutak, lakótelepek), a nehézipar felszívó ereje alapjaiban rendezte át a korábban még bizonyos (legalábbis életmód tekintetében) autonómiával bíró cigány csoportok – voltaképpen az egész magyarországi cigányok életét. Kénytelenek voltak idomulni, kénytelenek voltak saját maguk lerombolni múltbéli életvitelüket. Anyanyelvük elkopott, kultúrájuk megfakult, identitásuk elroncsolódott. Értékviláguk középpontjába részben a fizikai túlélés ösztöne került, a módosabb – főleg kereskedő – réteg pedig a meggazdagodás lehetőségét keresi. Száz- és százezrek élnek el sem képzelhető mélyszegénységben. Ők valóban a „többségi társadalom” számkivetettjei. (Még akkor is, ha nem menthetők fel hibáik, megrögzött logikájú életvitelük, gyakran antiszociális viselkedésük következményei alól.)

*Bátori Ágnes* remek szociográfiája egy észak-alföldi Tisza-parti faluban „játszódik”. Itt romungrok (azaz magyarcigányok) élnek. A falu népességének 80%-a cigány. A munkanélküliek aránya –

ezen a településen – 60% fölötti. A falu polgármestere – a hajdani cigány bíró fia. Helyzete szinte reménytelenül nehéz, akárcsak az egész falué. Az önkormányzat eladósodott, küszködnek a közintézmények fenntartásával s az újra és újra elszaporodó szeméthalmokkal – faluszerzte. Virágzik az uzsorakamat, valójában a „kamatozók” a falu informális irányítói. Gicscsesen színesre mázolt házakban laknak, drága autókkal kocsikáznak, miközben a falu sáros, elhanyagolt, útjai alig járhatók. A gyese- és gyedosztáskor hosszú a sor a posta előtt, ugyanígy a polgármesteri hivatalnál – segélyosztáskor. „Ott vannak még a leányfuttatók, akik a nem messzire elhaladó főút mellett »dolgoztatják« a lányokat.” A kislányokat egyébként már 13–14 éves korban „megszöktetik”, s a nagykorúság utáni házasságkötéskor általában már egy vagy több gyerekük van. Az életmód a tárgyi világ szempontjából is ellentmondásos: a házon belül viszonylagos rendezettség, házon kívül viszont (még a házak külső falán is) lepusztultság, elhanyagoltság. A szegénysorúak (azaz majdnem mindenki) házaikat többnyire lopott fával fűtik. Nemigen utaznak sehová, csak ha nagyon muszáj. A közhasznú munka – ha van – semmit se old meg. Volt pénzcseke – nincs pénzcseke. Különbösen is: a közmunka szervezetlen és ellenőrizhetetlen. Jellemző az egész falura a bezárttság, a világtól való elzárttság (és elzárkózás). A helyi hitélet sekélyes, van ugyan – kívülről jövő – lelkipásztor, tevékenysége azonban formális. „Hitoktatás nincs a faluban, sem imakör, sem kórus a gyerekeknek.” Nagyon nagy baj a helyi értelmiség teljes hiánya. Valamennyi értelmiségi munkakört más településről ide járók töltnek be. Az iskolaigazgatók gyakran cserélődnek, cigány tanár alig akad, a pedagógusok fásultak. Az első osztályba nagy tudásbeli különbségekkel érkeznek a gyerekek, így aztán a jobbkat más településekre viszik a szülők. A maradék többség körén belül ijesztően nagy a lemorzsolódás. (Nem is szólva a felsőbb osztályba lépők tényleges tudásáról.) Rengeteg a hiányzás, sokan – főleg a lányok – kimaradnak, *végleg* eltűnnek az iskolából. Működik a faluban a családsegítő

és gyermekjóléti szolgálat, s működik egy idősek otthona is, ám „*még nappal is kirabolnak házakat, ha a tulajdonos nincs otthon*”. A fiatalok a családi pótlék szaporítására rendezkedtek be (»*Bolond vagy te, hogy csak három gyereket akarsz? Hogy akartok így megélni?*«), ez a biztos jövedelem. Az esetleges munkáért kapott bér a plusz jövedelem, ami persze mindig bizonytalan. A falu népe belenyugodott a sorsába, azt mondogatják, *csak ennél rosszabb ne legyen*”. Bátori Ágnes pillanatképei tipikusan jellemző állapotokat és gondolkodásmódokat tárnak fel. Írása a kötet egyik kiemelkedő tanulmánya.

Kardos Ferenc könyvtáros kolléga szintén régi kutatója a cigány kultúrának. Itt olvasható esszéje mintegy átmenet a szociológia és szociográfia felől. A tanulmánykötet fő és legnagyobb kérdése a cigány fiatalok tanulása, olvasási kultúrája, szellemi integrációja témavilág felé. Azt próbálja közérthetően (és lehetőleg pontos definíciókban) megmutatni, hogy valójában mi a cigányirodalom, és ki a roma olvasó? A középpontba *Orsós Jakabot* helyezi, vizsgálódási területe a zalai cigányközösségek élete. Madártávlatból mutatja be a cigány irodalmiság fórumait, a cigány irodalom jellegzetes vonásait, művelőit, képviselőit. Szép ívet rajzol főhőséről, bemutatja kapcsolatait a zalai beásokkal, elemzi műveinek fogadtatását a magyar és a cigány közösségekben. Azt mondja: „*Orsós Jakab élete alkalmat adott az olvasó és író cigányember típusának és követendő példájának felmutatására.*” A nagykanizsai városi könyvtár következetesen ápolja a beás kultúrát, irodalmat, számos helyen a megyében szerveznek találkozót, kurzusokat, rendezvényeket. Sajnos – mondja Kardos Ferenc – az oktatásban alig jelenik meg ez a kultúra, ez az irodalom. A szerző bemutat továbbá egy „könyves roma” családot Nagykanizsáról: hogyan vált egy könyveket itt-ott árusító család egyik-másik tagja rendszeres könyvtárhasználóvá, s hogyan tudtak ezek az elkötelezett fiatalok magának a könyvtárnak segíteni (például a főlőspéldányok értékesítésében). Beszámol a szerző arról is, milyen hatással volt a mozgókönyvtári ellátás Zala megyei kistélepüléseken a roma lakosságra.

A cigány kultúra, lelkület, vallás és hiedelemvilág jó ismerőjeként jelentkezik e tanulmánykötetben *Varjú Katalin* tanító, aki a szlovákiai Komáromból küldte át a Dunán hosszú évek tapasztalatait. (A képlet világos: neveltjei élethelyzete nem ritkán kétszeresen is kisebbségi sors.) A cigány szokásvilág még ma is erős, valósággal életmintát kínáló. Varjú Katalin ezeket a tapasztalatait a »pérok«-ban azaz a nagycsoportban élő cigányok körében szerezte, ahol még mindig élnek a törzsi, kasztbeli megkülönböztetések. És persze az egyéb hagyományok. A nagyobb cigányközösségek még értik és értelmezik ezeket. (Hitvilág, erkölcsi törvények, rokontudat, ellenségkép, barátkép stb.) „*Bár lassú a változás, mégis gyakran összezavarodnak tőle, s előfordul, hogy agresszívvá válnak a külvilággal szemben vagy kifordulnak magukból. A közösségből kiköltözők elvesztik a csoport mindennemű további támogatását, s olyan érzésük lehet, hogy már nem tartoznak sehová.*” Varjú Katalin beszámol gyakorlati tapasztalatairól is. Pedagógus lévén elsősorban az iskola világából – cigány szemszögből. Pontosabban: hogyan reagálnak a kolléganők–kollégák a cigány témákra, s hogyan a cigány szülők a megkedvelt tanító néni módszereire, gesztusaira. Aki jól bánik (cigány) tanítványaival s azok szüleivel (tegeződik mind a gyerekekkel, mind a szülőkkel), és azt mondja: „*ha én más szemmel nézem őket, respektálok a másságukat, [...] én is más elbánásban részesülök, mind a gyerekek, mind a szüleik részéről.*” Mindazonáltal nem homályosítja el látását s nem teszi részrehajlóvá ez a kiváló viszony: bizony rámutat a cigány életmód számos negatív vonására (például az uzsorázás kegyetlen intézményére).

## Könyvtár és iskola

Szép fejezetei ennek a szóban forgó tanulmánykötetnek azok az esettanulmányok, amelyek egy-egy könyvtár szerepét, lehetőségeit villantják fel a cigány integráció rendkívül összetett szellemi küzdőterein.

*Németh Judit* emocionálisan is hiteles, okos írása a szekszárdi megyei könyvtár ez irányú törekvéseiről és gyakorlati példáiról ad számot. Azt mondhatjuk, ebben az intézménykörben szellemi műhelyként működik a romaprogramokat megvalósító könyvtáros (és más szakemberekből álló) kis közösség, mondani se kell, félig-meddig (vagy tán egészen) ők is „megszállottak”. A hit, az apró sikerek, a morális meggyőződés és az emberiesség elkötelezettjei. (Egyáltalán: ez a munka, az efféle típusú *jószolgálat* óhatatlanul nagy terheket ró az erre vállalkozó elkötelezettekre.) „*Könyvtárunk szerepet vállal a cigánygyerekek olvasóvá nevelésében, a továbbtanulók támogatásában, a cigány identitás erősítésében, s abban is, hogy tanulmányaik befejeztével ne akarjanak feltétlenül asszimilálódni [...].*” Ezt úgy kell elképzelni, hogy számos helyen jelen vannak a megyében, s az éppen adott körülményekhez szabják programjaikat. (Diákotthon, nevelőotthon, olvasótábor, könyvtári foglalkozások, honismereti tábor, életmód tábor stb.) A módszerek és programok változnak, éppen az adott helyszínre s közösségekhez valók. Verset mondanak, főznek, táncolnak, mesélnek, versenyeznek – egyszóval ismerkednek a kultúra egyre szélesbedő köröcskéivel. Persze olvasnak is. Mikor mit, mikor mennyit. Amennyi jólesik. S egy igazán drámai processzus: „*A fogva tartottak könyvtári programra sorakoznak. Előbb az előzetesek, azután az elítéltek.*”

Azért is kitűnő könyv ez a tanulmánygyűjtemény, mert valamennyi darabja őszinte és tisztességes. Utaltam már arra, hogy nem hallgatja el (nem tagadja le) a tapasztalati tényen nyugvó „negatívumokat”. Nos ennek egyik legfinomabb (mondhatnám poétikus) megnyilvánulása éppen Németh Judittól való (nem véletlenül olvasható a könyv hátsó borítóján), s így szól: „*Elmúlt a nap, ki-ki hazafelé. Az emeletes ház előtti kukából arcig húzott sapkában anya és fia kenyeret válogat. A mesemondóversenyen díjazott fiú és a könyvtáros szemé ismerősen összevillan. Aztán rezzentelen arccal az ég felé néz egyik is, másik is...*”

*Hegedűs Péterné* a vásárosnaményi Eötvös Jó-

zsef Általános Iskola könyvtári szakkörét mutatja be. Ez egy olyan szakkör, amelyben majdnem mindenkinek komoly tisztsége van. (Ha gyarapodik a résztvevők száma, szaporodnak a tisztségek is.) Azaz: minden résztvevő *felelős* valamiért. (S áttételesen: valakikért.) Jókedv, fölszabadultság: a szabadság érzése lengi be ezt a szakkört. Igaz az elcsépeelt pedagógiai toposz: játszva, játékosan tanulnak. A szakkörvezető tanárnő utaztatja, ide-oda viszi gyerekeit: ahol további ismereteket szerezhetnek, s ahol viselkedési kultúrájuk is formálódik. Mert viselkedni tudni kell. Ez is a kultúra része. De még mennyire. A „szakkör” működési területe tágas, befolyásolja az iskola egyéb tanórán kívüli programjait. Persze, nem valamennyi kolléganő lelkesedik ezért. Be-betartanak a túl sokat akaró és „programoló” pedagógustársuknak. Hiába, nagyon nehéz tolerálni a sajátunkénál jobb, szebb, értelmesebb programokat. Még a kis sikereket is. S különösen nehéz elviselni az ezekhez kötődő munkatársainkat. Akik pedig rengeteg energiával, odaadással, szeretettel küzdenek a cigánygyerekekért, majdnem mindig mostoha anyagi körülmények között.

Szép és találó címet adott vallomásának *Villányi Rózsa: A szív bölcsessége*. Falusi lányként jól megismerte a cigányokat és életmódjukat. (Még ebédelt is egyszer kis cigány barátnője családjánál.) Aztán könyvtáros lett, több évtizede a pécsi városi könyvtárban dolgozik. Rendszeresen szervezi a találkozókat cigány családokkal, színpadra való „drámai” szituációk közepette. Mely szituációk azonban leggyakrabban nem drámai módon végződnek. Képzelnék csak el: meglelt cigány férfiember is részt vettek az egyik itt megörökített gyerekkönyvtári foglalkozáson: éppen közös családi játék, kedves vetélkedő volt a program.



Ha a fenti esettanulmányok, szociológiai–szociográfiai leírások, vallomások formálisan a „szabadon választható” szakmai, illetve morális indítékú cselekvési programok keretébe lennének illeszthetők, az ezután szóba kerülők már a

„kötelező” minősítést viselhetnék.

Az iskola (illetve a kollégium) semmivel sem fölváltható, az egész cigány integráció kérdéshalmazának legfőbb ugrópontjáról van szó természetesen.

*Abonyiné Antal Anna* a valódi mélyvilágból hozta több évtizedes tapasztalatait. Képesítés nélkül, kiegészítő iskolában kezdte: ha török, ha szakad, tanár akart lenni. Már csak azért is, hogy bebizonyítsa: verés nélkül is lehet nevelni. Pedig nehezen kezdődött: „*Amikor először elindultunk együtt a városba, majd kisült a szemem. Lekurválták, leköpték a csinos, festett nőket az utcán.*” Ezek a 13 és 18 év közötti kiegészítősök csaknem kivétel nélkül cigány fiatalok voltak. Abonyiné tényleg bámulatra (és tiszteletre) méltó szelídítőművész. A gyerekek megszeretik, örömmel segítenek neki; emberi közeget képes formálni a roncsjelöltekből. Mosni, vasalni, kötni, mosogatni tanítja őket, moziba, színházba mennek (és így tovább). Gondolhatjuk, nem napi nyolc órában. Azt mondja, nem volt hajlandó büntetni. E helyett mindent megbeszéltek, ígéretet tettek a változásra, megbocsátottak egymásnak, hogy tiszta lappal kezdhessék a napot. – Könyvtárba került, aztán állásba A. A. A., ahonnan azonban közvetlen kolléganője mondvacsinált vádjai következtében – valójában szakmai féltékenység miatt – elüldözték. Harmincnégy évesen került főiskolára – tanári diplomát szerzett. Drámapedagógiát is tanult – ám ez sem nem kellett a pedagógustársaknak. Anna még 40 évesen is tanul. Közben töretlenül aktív, cselekvő humanista: az elesettekért – a cigánygyerekekért hozza nap mint nap áldozatait. De azt is érzi, tudja: nem kell a kollégáknak az új, a más, a sablonból kilógó, a több, jobb, odaadóbb mintára sarkalló pedagógiai hitvallása: „*Ma már nem lehet pusztán hagyományos módszerrel tanítani, mert nem működik a tanár mindenhatósága.*”

*Ungvölgyi János* tanulmánya címének első része – *Kirekesztődés vagy integrálódás* – a lényeg lényegére tapint, a színhely pedig a gyomaendrői Szent Gellért Katolikus Általános Iskola. (Ha a térképre pillantunk, még feszültebbnek érezhetjük a tágabb környezet légkörét.) Felekeze-

ti iskoláról van szó tehát, fiatal intézményről (1995-ben kezdődött az első tanév), tapasztalataik azonban a vizsgált témakörben számosak és jelentősek. A szerző állami gondozottként nőtt fel (szinte döbbenetes – de valahogy mégis érthető –, hogy leginkább a nehéz sorsú, sanyarú gyerekkort megélt értelmiségiek fordulnak teljes alázattal a cigánygyerekek felé). *Giovanni Bosco*, a 19. századi, majd szentté avatott nagyszerű közösségteremtő szerzetes alapelveinek szellemében gondolkodik. „A legfontosabb, hogy a nevelő nyerje meg a gyermek bizalmát. Ehhez elengedhetetlen a családias szeretet, az atyai gondoskodás és a bajtársias viselkedés légkörének megteremtése az intézetben.” (Kiemelések a szerzőtől.) Ungvölgyi János a vallásos nevelés híve és gyakorlója. Úgy látja, „a romáktól nem áll messze a vallásosság. Isten nagyon fontos és meghatározó személyiség az életükben.” Az egyházak pedig mint intézmények képesek és készek a cigány integráció segítésére. A szerző a Templárius Alapítvány elnökeként (a Templomos Lovagrend keretén belül) új perspektívát tár elibénk: cigányok – általában szegény, lecsúszott emberek – számára szervezett karácsonyi segélycsomag akciót. Az anyagi érték itt nem életmegváltó nagyságú ugyan, a morális „haszon” viszont lélekfordító hatású: a nem cigány vallásos emberek (társadalmi csoportok) vonzó és hiteles mozdulata. Meg is fogalmazza ezt Ungvölgyi János: „Akkor lehet beszélni az integrálódásról, a romák beilleszkedéséről, ha azt hiteles emberek írják és tolmácsolják számukra. Ha ezt önzetlenül tesszük, akkor meglesz az eredménye.”

*Landauer Attila* szaktanulmányának a cigányság történelmi–társadalmi múltjáról szóló részét fentebb már érintettük, van azonban még egy fontos fejezete: „A Józsa Móric Református Alapfokú Művészetoktatási Tanintézmény és Óvoda” K. településen (a Közép-Tiszavidéken). Ez az iskola kezdettől fogva a szegények – tehát cigánygyerekek – iskolája. (Bár 2007-ben már „csak” mintegy harmadrészüket volt cigány származású, ami persze még mindig óriási aránykülönbség az országos átlaghoz képest.) Az iskolában az

osztályismétlés kevésbé jellemző, inkább a „lemorzsolódás” számottevő. A városi könyvtár idős munkatársa szerint a helybeli cigányság „könyvtárhasználata gyakorlatilag az általános- és középiskolások könyvtárhasználatában merült, merül ki”. Azaz: csakis az iskola képes megmozdítani a mégoly csekély olvasási vágyat is.

Méltán került e példaszerűen megírt és szerkesztett tanulmánykötet végére – mintegy záróként – a „mánfai” példa, félig-meddig csoda: *A Collegium Martineum tíz éve*. (Írta *Harmat József*, a székesfehérvári megyei könyvtár munkatársa.) Mánfa egy Pécs melletti falu, ahol 1996-ban – néhány cigány fiatal lakóval – megnyílt a középiskolai tehetséggondozó kollégium. A katolikus egyház mint az alapítvány fő részese, az egyik németországi érsekség (több más szervezet és egyén) közreműködésével. A fő cél: a tehetséges cigánygyerekek fölkeresése (három megyében), e kollégiumba juttatása és: valamelyik (főleg pécsi) középiskolában az érettségi. Először létrehozták az azóta is egyedülálló pécsi Gandhi Gimnáziumot, aztán ezt a mánfai kollégiumot. A nagy újdonság ez utóbbiban a diákönkormányzat meghatározó szerepe. Már-már uralma. „A nevelők ugyanolyan értékű – egy-egy szavazati joggal rendelkeznek, mint a diákok mindegyike.” Két dolog kötelező: iskolába járni és részt venni a házi konferencián. Ez utóbbi nem más mint népgyűlésféle, demokratikus fórum, amelyen mindenki mindenfelét fölvehet, s a többségi szavazatok döntenek. Még abban a kérdésben is, kit vesznek föl új tagnak a kollégiumba s kit nem. Sőt: a diákok döntenek el, hogy a próbaidő után alkalmazzák-e a nevelőt vagy sem. Az egyik jelszó: „Inkább egy tanár, mint egy kollégista!” – már ti. ha távozásról, „lemorzsolódásról” van szó. Továbbá: alapelv – és erre is valók a „konferenciák” –, hogy védeni kell a diákot a tanár mindenáron való nevelési elvei és gyakorlatával szemben. A fiatalokat nem szabad korlátozni, joguk van tévedni. Ezek az alapelvek az első igazgató, az alapító *Heindl Pétertől* valók, és az ottani nevelők – hiszen csakis így maradhattak a kollégiumban – ezen elvek szel-

lemében dolgoztak. Még hozzá kíméletlenül sokat. (Hogy milyen atrocitások érték őket, arról nemigen tudunk meg semmi.) Fegyelmezni alig kell, a büntetés ismeretlen. A házi konferenciák ezt is megoldják. S ami nem kevésbé fontos szabály ebben a kollégiumban: a szülőknek csupán jelképes összeget kell fizetniük. Minden egyebet az alapítvány fedez – amíg bírja. A kollégium könyvtára teljesen szabadon használható, „*nincs könyvtáros, sem kölcsönzési nyilvántartás, az sem tragédia, ha egy-egy könyv elvész, »legalább olvassák« – mondják a nevelők.*” A kapcsolat a cigány családokkal kitűnő, a tanulmányi eredmények figyelemre méltóak. A legnagyobb egyéni konfliktusokat a középiskolás – nem cigány – környezet okozza. Főleg a diáktársak, de előfordul tanárok részéről is. Az integráció, a nem cigány osztálytársakkal történő együtt haladás – a középiskolában él és működik. Ez Mánfa legnagyobb eredménye, ha tetszik: dicsősége.

Árnyoldalaival együtt. Mert azok is vannak. Hátasos dramaturgiai húzással ugyanis néhány, már egyetemista egykori kollégista felidézi kollégiumi éveit. Valamennyiüknél a pozitív elemek dominálnak, ám nem hallgatják el a visszasságokat, nehézségeket, kínlódásokat sem. Például, hogy az évek múlásával „*a kezdeti családi légkör ma kevésbé tapasztalható [...], és hogy az elmúlt években romlott a tanulmányi eredmény, nagy a lemorzsolódás.*” Mert mintha már az is a gyerekekre lenne bízva, hogy van-e kedvük tanulni vagy sem, s az alapítók talán nemegyszer utópiákat kergettek. Az intézményjelleg a bürokratikus szigorú társadalmi környezet sokat ártott ezeknek az utópiáknak. No és az állandósuló pénzzavar, a kifizetetlen számlák sokasága. (Az állami normatíva az összkiadásoknak csupán a harmadát fedezi. Innen nincs visszaút a lecsú-

szásból.) De legalább ilyen súlyú emberi-morális kérdés a nevelőtől megkövetelt munkatempó, a gyakorlatilag megfizethetetlen teljesítmény, az egyéni-családi élet fontosságával nem számoló intézeti regula. A nevelők fluktuációja folyamatos, még ha maradnának is, képtelenek rá. Az Arany János Kollégiumi Programhoz való kényszerű csatlakozás jobb anyagi helyzetet teremtett ugyan, viszont előkészítő osztályt irányozott elő – ahol újratermelődött a szegregáció: a mánfai modell illetéknéppen elvesztette egyik legfőbb értékét. A konfliktushelyzet súlyosbodott, nem enyhült.

Mindazonáltal eredményeik mégiscsak (példálanul) szépek: „*Pécs középiskoláiban és főiskoláin lassan természetessé válik a cigány fiatalok jelenléte.*” Miközben a mánfai kollégium eltömegesedett, egyre többet veszített kezdeti eredményeiből. (Azt már csak egy utólag közbeszúrt mondatból tudjuk meg, hogy a Collegium Martineum időközben megszűnt létezni...)

Van még ennek a tanulmánykötetnek három külön főhőse: *Oláh Anna* szociálpolitikus, *Jónás Etelka* óvónő és *Palya Bea* sztárénekes, akik karrierjük valós történetét, válságaikat és szeretetre vágyódásukat, de mindenekelőtt a kökemény akaratukból fakadó tömérdek *munkájuk* eredményeit vázolják fel. Szépen, meggyőzően, példászerű emberséggel.

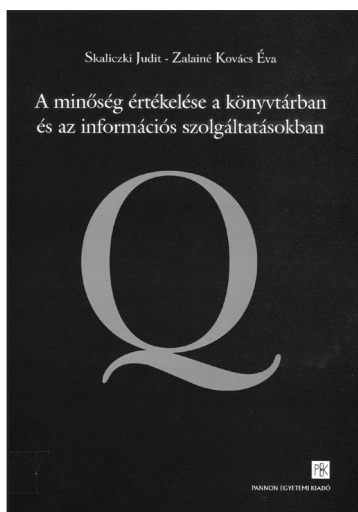
Ez a *Nagy Attila* és *Péterfi Rita* szerkesztette kötet – miként ezt maguk is jelzik – folytatása egy korábbiaknak\*. Nagyon reméljük, hogy e folytatásnak is lesz folytatása.

*Monostori Imre*

---

\* A feladatra készülni kell. A cigányság kulturális beilleszkedése és a közkönyvtár. Szerk. Nagy Attila, Péterfi Rita. Bp. : OSZK ; Gondolat, 2008. 244 p. (Nemzeti téka)





SKALICZKI Judit – ZALAINÉ KOVÁCS Éva

A minőség értékelése a könyvtárban és az információs szolgáltatásokban / Skaliczki Judit, Zalainé Kovács Éva ; az Esettanulmány c. fejezetet Ramháb Mária írta. – Veszprém : Pannon Egyetemi K., 2008. 226 p.

ISBN 978 963 9696 525

# A könyvtári minőség-értékelés tankönyve

Q – vagyis quality – hirdeti a könyvborító kékjéből kiemelkedő karaktergrafika világító narancs színe. A T és az M – vagyis a teljes körű és a menedzselés – kezdőbetűi nyilván azért hiányoznak a borítóról (ne feledjük, hogy a szerzők, *Skaliczki Judit, Zalainé Kovács Éva* és *Ramháb Mária* a TQM – vagyis a teljes körű minőségirányítás – vezető szakemberei), mert a Pannon Egyetem kiadásában most megjelent kötet a minőségpolitikát már ismerő és alkalmazó intézmények számára mutatja be a minőségmenedzsment egyik legfontosabb elemének, az értékelésnek a szerepét, fontosságát és módszereit.

Éppen tíz évvel ezelőtt zárult le az a három évig tartó projekt, amely *Stratégiai tervezés – teljesítménymérés, teljes körű minőségirányítás* címmel a magyar és a brit kormány pályázatán díjat nyert. A program „futamideje” alatt az angol szakértők iránymutatásai alapján előadásokon és szemináriumi beszélgetéseken készítettek fel a kecskeméti Katona József Könyvtár munkatársait a minőségmenedzsment elméleti és gyakorlati ismereteinek elsajátítására. Ezt követően a kecskeméti megyei könyvtár a könyvtári menedzsment országos szerepű oktatóbázisává vált. A projekt irányítói ugyancsak Skaliczki Judit, Zalainé Kovács Éva és Ramháb Mária – a könyvtári minőségelmélet és -szemlélet hazai „apostolai” – voltak, mindhárman számos előadással, szakkikkel járultak hozzá a minőségelvű munkamódszerek megismertetéséhez és elterjesztéséhez.

*Minőségmenedzsment a könyvtárban* c. tankönyvük \*népszerűségét jelzi, hogy 2003-ban bővített kiadásban is napvilágot látott, és a minőségbiztosítás kérdéseinek megkerülhetetlen hazai szakirodalma ma is.

A most közreadott tankönyv követi az előző kötet felépítését, az átfogó elméleti ismereteket közlő fejezetek után (*Az értékelés szerepe és kultúrája; Az értékelés szerepe a könyvtár- és információs politika, a könyvtárügy és egy-egy könyvtár munkájában; Az értékelés alapeszköze: az irányelv; Az értékelés általános eszköze: a szakfelügyelet; Európai értékelési módszerek, rendszerek;*

\* SKALICZKI Judit – ZALAINÉ KOVÁCS Éva: Minőségmenedzsment a könyvtárban. Az „Esettanulmány” c. fejezetet Ramháb Mária írta. 2. bőv. kiad. : Veszprém : VEK ; Budapest : IKSZ, 2003. 199 [32] p.



*EFQM önértékelési modell; CAF közös értékelési rendszer; A SERVQUAL a szolgáltatások minőségének vizsgálata; A LibQUAL a könyvtárak minőségének vizsgálata; BSC – kiegyensúlyozott stratégiai mutatószámrendszer; SIADAP a teljesítményértékelés integrált rendszere)* a Kátana József Könyvtár szolgáltatásainak értékeléséről készült esettanulmány és dokumentációs anyag segíti a téma megértését, és gyakorlatba átültetését.

Az értékelés a minőségmenedzsment fontos eleme: a folyamatosan végzett értékelés, önértékelés visszaigazolja az adott intézmény szolgáltatási politikájának és működésének helyességét. A könyvtáraknak, információs intézményeknek – ahogy az egyéneknek is – alkalmazkodniuk kell a tágabb és szűkebb világ változásaihoz. A mostani, megszorításokkal terhes időkben különösen időszerű és megszívlelendő a szerzők megállapítása a hatékonyan működő szervezetről: „*A hatékony szervezet túléli a változásokat, a rossz periódusokat. A hatékonyság megléte – mérése – tehát a túlélés egyik eszköze.*”

A „minőség filozófiája” a megváltozott környezethez, munkakörülményekhez, piaci igényekhez való alkalmazkodásról, a folyamatos javításról és fejlődésről, új dolgok befogadásának és megtalálásnak szükségességéről, lényegében tehát egy ideális állapot eléréséért tett erőfeszítésről szól.

Egy rendszer értékelésénél az alkotó elemeket vizsgálhatjuk átfogóan, az egészre kiterjedően, vagy csak az egyes elemekre figyelve, ill. azok változásait más elemekre gyakorolt hatásában szemlélve. Az értékelésnek is van „cselekvési terve”, melynek elkészítéséhez először fel kell ismerni a problémát, dönteni kell az értékelés céljáról, végig kell gondolni a probléma lehetséges megoldásait, a résztvevők körét, a várható költségeket stb. Az értékelésnek többféle célja lehet, melyek közül a két legfontosabb 1) a döntéshozatal megkönnyítése a vezetők számára; ill. 2) a könyvtár céljainak, szolgáltatásainak megismertetése a használókkal, a társadalmi környezettel. Az értékelés lényegében információvisszacsatolás. Az értékelésnek tárgyilagosnak, teljes körűnek, függetlennel kell lennie.

A mi szakmánkban értékelni nemcsak egy munkafolyamot, egy szolgáltatást, egy könyvtárat lehet, hanem magát a könyvtári rendszert is. A könyvtárügy értékelésében fontos szempont pl. a szakmai stratégiák megléte és azok teljesülése, hogy a könyvtárosok mennyire lettek bevonva a stratégiák kidolgozásába és megvalósításába, hogy milyen a könyvtári rendszer egészének és az egyes könyvtáraknak a működése, mennyire érvényesülnek a saját szakmai érdekek más ágazatok stratégiáiban stb. stb.

A könyvtárak értékelése az intézmény stratégiai tervének és minőségpolitikájának megismerésével kezdődik. Megvizsgálják, hogy a dokumentumokban rögzített célok szerint működik-e a könyvtár, és hogy a működés minősége megfelel-e a minőségpolitikai nyilatkozatban írottakkal. Az értékelés lehet mennyiségi és minőségi szempontú. Különbséget kell tenni általános értékelés és minőség alapú értékelés között. Az előbbi értékelés a könyvtár jogi helyzetét, a nyilvános könyvtári kritériumok teljesülését vizsgálja, a minőségelvű szakfelügyelet viszont a használó szemével nézi az intézmény működését, vezetését, kommunikációját, a gyűjtemény feltártságát, a szolgáltatásokat stb. A mennyiségi értékelés hagyományos módszerei a kérdőívek, statisztikai adatok, szabványok, teljesítménymutatók, különféle hatásvizsgálatok. Minőségi értékeléskor interjúkra, különféle naplókra, fókusz-csoportokra, ill. a sikerek és a sikertelenség komplex vizsgálatára támaszkodhatnak.

Az irányelvek az értékelés alapjai, mert megfogalmazzák az ideálisnak tekintett, elérendő célt, meghatározzák egy-egy terület kívánatos fejlesztési irányait. Az IFLA és az UNESCO irányelvet dolgozott ki a közkönyvtárak számára, de mellettük fontosak azok az útmutatók is, amelyek az iskolai könyvtárak számára, ill. a különféle könyvtári szolgáltatásokra kínálnak átvehető megoldásokat. Ha az irányelvet az értékelési eljárás egyik alapeszközének tartjuk, a szakfelügyeletet általános eszköznek kell tekintenünk. A szakfelügyelet a jogalkalmazás, a központi támogatások szakmai felhasználása, a nyilvános könyvtári szerep, a fenntartói tevékenység, a könyvtárak korszerűsítésének, segítésének és ellenőrzésének eszköze.

Mivel a termékek és szolgáltatások minősége a nonprofit szférában is stratégiai tényező lett, a minőség mérésére nemzeti és nemzetközi szinten is különböző mérési módszerek születtek. A kilencvenes években ismertté vált minőségbiztosítási rendszer, az ISO 9000 szabványsorozat mellett gyorsan terjedt az önértékelésre épülő TQM. Nagy-Britanniában különösen népszerű modell lett a Charter Mark (minőségi védjegy), melyet a könyvtárak is alkalmazhatnak (a minősítés során hat kritériumnak kell megfelelni és háromévenként kell megújítani). A másik angliai modell, a LISIM (Library and Information Sector Improvement Model), bár már nevében utal a könyvtárra, egyelőre kevésbé népszerű a könyvtárak körében.

Az EFQM (European Foundation Quality Model), azaz az Európai Kiválósági Modell jól használható könyvtári önértékelés céljára is. Ez a modell, mely öt értékelési módszer (kérdőív, mátrix, munkaértekezlet, formális módszer, és minősítés) alkalmazását ajánlja: szolgált alapul az EU által kidolgozott CAF (Common Assessment Framework), Közös Értékelési Keretrendszer modellhez is.

A CAF általános mintának tekinthető, melynek célja a szervezet erős és gyenge pontjainak feltárása, a fejlesztendő területek meghatározása, és a továbbfejlesztési irány kijelölése más szervezet teljesítményével való összehasonlítás alapján. A 9 kritériumot, 28 alkritériumot, és hasznos példákkal is illusztrált modellt elsősorban közigazgatási szervezetek alkalmazzák, de más igényekhez is igazítható. A könyvből a fő kritériumok vizsgálatának példákkal alátámasztott részletes bemutatását kapjuk.

A SERVQUAL (Service Quality) amerikai modell a szolgáltatások minőségi vizsgálatára alkalmas, továbbfejlesztett változata, a LIBQUAL+

(Library Quality) pedig a könyvtár minőségének vizsgálatára szolgál. Módszere egy eredetileg 22 kérdésből álló kérdőíves felmérés volt, mely igény szerint további kérdésekkel bővíthető.

A BSC (Balanced Scorecard), kiegyensúlyozott stratégiai mutatószámrendszer a vállalatirányítás sikeres eszközének számít, de már könyvtári alkalmazására is van példa. A modell négy nézőpontot (használói, pénzügyi, belső folyamatok és a lehetőségek feltérképezése szerinti) alkalmaz.

A Portugáliában kidolgozott SIEDAP (Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho da Odeniustração Pública) modell a teljesítményértékelés integrált rendszere a közigazgatás területén. A SIADAP elvei között az eredménycentrikusság, az egyetemes alkalmazhatóság, a felelősség, a fejlődés, a megbecsülés és a motiváció elve meghatározó.

Az említett ismertebb értékelési módszerek bemutatása azt sugallja az olvasónak, számos jó módszer létezik, amelyet érdemes megismernünk, átvételén gondolkoznunk, vagyis nem kell mindent magunknak kitalálnunk.

A kötetet záró esettanulmány (és a jól használható, ötletadó mellékletek) az 1996 óta új épületben működő kecskeméti megyei könyvtár bevált módszereit mutatja be, amelyek segítségével a használók visszajelzéseit (pl. vendégkönyvbe írt megjegyzések, eseti értékelések, elégedettségi vizsgálat eredményei) sikeresen beépítették a szolgáltatások fejlesztésébe.

Miként az előző kötet, úgy ez az összeállítás is a tudatos minőségi munkát segíti, és jóstehetség nélkül állítható, hogy a témakör alapvető tankönyve lesz.

**Fejős László**

