

## TÖREKVÉSEK A KÖZÉRDEKŰ TÁJÉKOZTATÁSI KÖZPONTOK LÉTREHOZÁSÁRA

MÁNDY GÁBOR

Az áttekintés BUNCH, Allan: *Community information services* (London, Bingley, 1982. 168 p.), BOWEN, Judith: *The design and implementation of a community information services in the library* (Leeds, School of Librarianship Leeds Polytechnic, 1978. 136 p.), WATSON, Joyce – BOWEN, Judith – WALLEY, E.D.: *The management of community information services in the public library*. (Leeds, School of Librarianship Leeds Polytechnic, 1980. 195 p.) című könyvek alapján készült.

A hozzá fordulók mindennapi ügyekben való eligazítása a közművelődési könyvtárak klasszikus funkciója. Ha azonban ez a funkció nem működik megfelelően, a szükségleteket kerülő úton elégitik ki. A közművelődési könyvtárat elsősorban az akadályozhatja meg funkciói teljes mértékű gyakorlásában, hogy a lakosság nagy hányada egyáltalán nem tud a könyvtár szolgáltatásairól. Több felmérésből is kiderült, hogy éppen azok tudnak róluik a legkevésbé, akiknek a legnagyobb szükségük lenne a tájékoztatásra és a segítségre. További akadály a könyvtár merevsége, ragaszkodása a könyvekhez és a könyv jellegű és lehetőleg maradandó értékű dokumentumokhoz, s közvetlen tanácsadás helyett az "eze- ket a műveket tessék átnézni" kényelmes gyakorlata. A bajban levőkön a társadalom más módon is próbál segíteni. Például védi az érdekeiket, újabb és újabb jogszabályokat alkot. Ezek a jogszabályok azonban annyira "jogászul" fogalmazódnak meg, hogy akiknek az érdekét védik, azok egy kukkot sem értenek belőlük. Következésképpen nem is tudnak élni velük. Azok az intézmények, amelyek összekapcsolják az ilyen jogszabályokban való eligazítást az esetenkénti tényleges tanácsadással, sőt az ügyfél helyett, az ő nevében való fellépéssel, elsőként Nagy-Britanniában jöttek létre, majd egymás után terjedtek el a fej- lett tőkés országokban. A három mű közül *Bunch* munkája megbízható áttekintést ad ezekről a törekvésekről, Nagy-Britannián kívül az Egyesült Államokra, Kanadára, Ausztrá- liára, továbbá Dániára és Svédországra is kitérve. Nincs itt helyünk a könyvben található rendkívül gazdag tényanyag összefoglalására, inkább csak érzékeltetni kívánjuk, milyen szerteágazó csatornákon elégül ki a társadalmi igény, s a könyvtár – utólag – hogyan keresi a helyét az intézmények között.

Nagy-Britanniában a II. világháború kitörésekor Citizens' Advice Bureau (CAB) (polgári tanácsadó iroda) néven hoztak létre olyan intézményeket, amelyek a háborúval összefüggő problémák (a biztonsági szabályok ismertetése, evakuálás, eltűnt hozzátartozók felkutatása) megoldásában segítettek. A háború után ezek feladatköre módosult, a civil problémák között vállalták például a szabadidő-programok közötti eligazítást, s a már említett jogszabálymagyarázatot és tanácsadást. Amerikában a Veterans' Information

Center – hadviseltek tájékoztató központja – nevű intézmények a leszerelt katonák állásszerzését, átképzését voltak hivatva támogatni.

A hatvanas-hetvenes években kapott új lendületet a mozgalom, amit azzal magyaráznak, hogy az elidegenedett társadalom, a közösségi érzés és a segítségi reflexek gyengülése, a magányosság, az emberek közötti kevés személyes érintkezés, valamint a helyi információs infrastruktúra erőtlenné válása (például a gyakori költözések, a templomok, üzletek kistelephelyeken való megszűnése) miatt egyre többen kerültek válsághelyzetbe, s azt egyedül képtelenek voltak megoldani. Különösen a leromlott belvárosokban jelentkezett ez a gond, de az új lakótelepeken is (a régi ismerősök szétszóródása következtében), sőt a falvakban és kistelephelyeken is. A társadalom annyira összetetté és bonyolulttá vált – mondja a szerző –, hogy a barátok és szomszédok tapasztalatai már nem bizonyultak elégségesnek, specializált tudásra volt szükség. Az utóbbi időben fokozódott a törvények közérthetőbb megfogalmazására irányuló törekvés. Az elburjánzó tanácsadó szolgálatok között a közművelődési könyvtár csak akkor képes vezető szerepet játszani, ha nem marad meg a külsőségeknél (szórolapok, ajánló bibliográfiák, a legjobb monográfiák beszerzése stb.), hanem alapvető szemléletváltoztatással az egész lakosság szükségleteit veszi alapul, szolgáltatásait kiterjeszti az ellátatlan körzetekben és az aktuális efemer irodalom területén, a település olyan fókuszpontjává válik, ahova mindenféle tevékenység céljából be lehet térni, nem csak a kulturális élvezetek kedvéért. A könyv bemutat egy újjáélesztett fiókkönyvtárat, ahol dörgedelmes figyelmeztetések helyett a könyvtárosok – névvel, a feladatkör megjelölésével ellátott – fényképe fogadja a használót, a faliújságon egymásnak szóló hírdetéseket helyezhetnek el az olvasók, kártyázás, rajzolgatás, bevándorlóknak nyelvvoktatás stb. folyik.

A mindennapi tájékozódást segítő intézmények a legkülönfélébb néven és némileg változó funkcióval jelennek meg. A legáltalánosabban használt elnevezés a community information service (lakossági tájékoztató szolgálat), de előfordul a public information (nyilvános tájékoztatás), a survival citizen action information (a túlélést, azaz a boldogulást, a válsághelyzetek megoldását segítő polgári akció is). Az Egyesült Államokban az information and referral (tájékoztató és útbaigazító, azaz a megfelelő intézmények igénybevételét ajánló) modell terjedt el. Mindezek feladatkörében különböző mértékben keveredik a "demokratikus" (mindenki számára egyformán rendelkezésre álló, a felmerült kérdéseket megválaszoló tájékoztatás) és a "játékonykodó-kompenzáló" vonás (a hátrányos helyzetű rétegek támogatása, ösztönzés az önálló cselekvésre, a rendelkezésre álló szolgáltatások propagálása). Érdekességként lehet megemlíteni két amerikai példát: a "hosszú forró nyarak" idején, a hatvanas évek végén a Rumor Control Centereket (rémhír-ellenőrző központ) állított fel sok helyi tanács a négerlázadások utáni tájékoztatás megjavítására, ezek megelőzése pedig a Neighborhood Action Task Force (kb. lakóterületi akcióbizottság) elnevezésű szervek feladata volt. Ugyancsak az USÁ-ban kísérleteztek a "kis városházákkal" (little city halls), valamint a komplex szolgáltató intézményekkel (multiservices centers). Szakszervezetek, egyházak, mentálhigiéniai társaságok, sőt magán-személyek is állítottak fel ilyen tanácsadó szolgálatokat, ezek között országos hatáskörű is van (pl. a National Easter Seal Society for Crippled Children and Adults). Mind Nagy-Britanniában, mind az Egyesült Államokban ma már országos koordináló intézmények is

működnek (például Alliance of Information and Referral Services, National Self-Help Resource Center). A helyi intézmények névdzsungelébe nem érdemes belemennünk, annál is inkább nem, mivel a saját fantáziánév a szolgáltatás megkülönböztethetőségét, azonosíthatóságát segíti, s ily módon fontos public relations-követelmény (ilyen nevek például TIP, PIG, AID stb.).

A könyvtáron kívüli mindennapi tájékoztató tevékenység nagyságrendjét érzékeltesse néhány adat. Az angliai CAB-ok ma minden 30 ezres lélekszámú vagy annál nagyobb városban megtalálhatók, s tervezik, hogy 6000 főig is lemennek; 1981-ben az ilyen hivatalok és fiókjaik száma 900 körül volt; évente több mint 3 millió kérdést válaszoltak meg (ez azt jelenti, hogy Nagy-Britanniában minden 16 lakosra jutott egy kérdés). Személyzetük 90%-ban önkéntesekből áll, csak a vezetők és a központi irodák munkatársai kapnak fizetést. A könyv részletesen leírja az egyes tájékoztató hálózatok szervezeti felépítését, foglalkozik a fogyasztói tanácsadó központokkal (Consumer Advice Centres), fogyasztói érdekvédelmi hivatalokkal (Consumer Protection Departments), a "mozgó tanácsadókkal" és a tájékoztató furgonokkal, a különböző jogsegélyszolgálatokkal, a lakóterületi tanácsadó központokkal (Neighbourhood Advice Centres), valamint a nem könyvtári forrásközpontokkal.

Az a könyvtárakat illeti: bár nem jártak élen a mindennapi tájékoztatásnak a negyvenes és hatvanas években fellendült mozgalmában, azért természetes szövetségesnek kínálkoztak. A Consumer Protection Department például Cambridgeshire-ben könyvtárakat is használt kapcsolatteremtő helyként s fogyasztói reklamációk bejelentésére, s több CAB is együttműködött a könyvtárakkal; igaz, országos szervezetük, a NACAB ezt nem nézte jó szemmel.

A közművelődési könyvtárak "saját" lakossági tájékoztató munkája az "outreach" tevékenységgel kezdődött (a kifejezés "túlnyúlást" jelent, általában a könyvtár falain kívül végzett propagandát, közművelődési programokat, a könyvek házhoz szállítását, a könyvtárat nem látogató lakosok körében végzett tevékenységet értjük alatta). Eleinte azonban ez a munka túlságosan megmaradt a közönségkapcsolatok, illetőleg a könyvtárpropaganda keretei között: jóval inkább a használókat akarták megváltoztatni, mint a könyvtárat ("megnyerni a nemhasználókat az olvasás örömeinek" volt a jelszó). Később általánossá vált az a felismerés, hogy a könyvtárnak szolgálnia kell a lakosságot. Nem eleendő értékes könyveket vásárolni és kézbe adni, részévé kell válni az osztársadalmi információcserének. A Public Libraries Research Group 1971-ben már az információ szabad és gyors áramlásának könyvtári eszközökkel való elősegítését tűzte ki célul.

A közművelődési könyvtár több előnyös tulajdonsággal rendelkezik, amely a lakossági tájékoztatásban kiemelt helyet biztosíthat a számára: minden más szervezetnél szélesebb körű hálózata van (gyakorlatilag mindenki elérheti 30–40 percen belül valamelyik szolgáltatási pontját); mindenki másnál szélesebb nyitvatartási idővel áll ügyfelei rendelkezésére; személyzete szakképzett (s nem szorul úgy az önkéntes munkatársakra, mint az egyéb szervezetek); gazdag információforrással (a kumulált tudással) rendelkezik; szinte korlátozás nélkül, szabadon vehető igénybe.

Amerikában a hetvenes évek elején öt marylandi nagyvárosi könyvtárban zajlott le az első ilyen irányú kísérlet, ezt követte Atlanta, Cleveland, Detroit, Houston és New York

Queens nevű városrészek közös könyvtári vállalkozása (Neighborhood Information Center). Detroit fiókkönyvtáraiban TIP (The Information Place) néven építettek ki egy rendszert – központi katalógussal a városban elérhető információforrásokról, brosrák terjesztésével és központi nyilvántartásával. Az amerikai lakossági tájékoztatás sajátosságaként említik a telefonkérések túlsúlyát (kb. 90%! ) a személyes látogatással szemben. Kíváncsún tartják a "háromcsatornás" telefonösszeköttetés (érdeklődő – tájékoztató – külső információforrás) megtervezését. Ugyancsak elsősorban Amerikában nyert teret a számítógép felhasználása (a fiókkönyvtárakban is felállított terminálokkal), továbbá itt kezdődtek a kábeltévé hasznosításával kapcsolatos kísérletek is.

Nagy-Britanniában (a PIG – Peterborough Information Group – keretében), Bradfordban, Manchesterben, Lamberthben, Sunderlandben és Suffolkban történtek érdekes próbálkozások (ezeket részletesen ismerteti Bunch könyve). A brit könyvtáros egyesület 1978-ban munkacsoportot hozott létre a közérdekű tájékoztatás problémáinak tanulmányozására, a témakör különböző vonatkozásait számos vizsgálat derítette fel (pl. a leedszi műszaki főiskola könyvtári intézetének felmérése).

A könyv ötödik fejezete a vidéki települések helyzetét vizsgálja meg a mindennapi tájékozódás lehetőségeit illetően (kihelyezett irodák és tanácsadó központok, furgonok használata, a távhívásos telefonon elérhető tájékoztató szolgálatok – ilyenek: az Advice-line és a Freefone –, "mini-információs csomag" adása a helyi információáramlásban kiemelkedő szerepet játszó személyeknek – ez utóbbi a NACAB javaslata).

Az utolsó fejezet az új technológia felhasználásával és annak távlatáival foglalkozik. Ebből a SPIRES rendszer keretében, 17 könyvtár részvételével kialakított telexhálózatot (a kéréseket tárgyszavazzák, telexen a számítógépbe továbbítják majd, amely kiválasztja a megfelelő tájékoztató intézményt a San Mateo megyében létrehozott CIP-et (Community Information Project), illetve utódját, az INFIRM-et (Integrated File of Information for Resource Management), a kanadai, elsősorban nem online keresést, hanem kivehető lapos dokumentációs szolgáltatást nyújtó CACTIS (Computer Assisted Community Telephone Information – a telefon említése itt a helyi, illetve referral típusú tudakozódásra vonatkozik), valamint a kábeltévével és a tévé-képernyőn lapozható rendszerekkel (az egycsatornás Teletext és a kétcsatornás Videotext, Prestel) kapcsolatos kísérleteket érdemes kiemelni. Nagy-Britanniában valamivel hátrább tartanak, de a könyv említ néhány hasonló példát: Cheshire-ben a tanácsi információs központoknak online kapcsolatuk van a STAIRS számítógépes rendszerrel, s a Prestelt (illetve elődjét a View-data rendszert) is a britek fejlesztették ki – 1978 óta sikerrel folyik a könyvtári felhasználás kísérlete.

A számítógéppel kapcsolatban többen rámutattak a nagy költségekre, amelyek még egy nagyobb társulás működőképességét is kérdésessé teszik, ha megszűnik az állami támogatás; ezen csak a használati díj bevezetésével lehet segíteni, ami viszont a használói kört szűkíti, így éppen a leginkább rászorulóknak esnének ki. Felvetették, hogy gazdaságosabb a tájékoztató személyzet számára működtetni ezeket az online rendszereket, s a tipikus kérdésekre előre felkészülni. Egy amerikai tanulmány szerint 243 000 fős városokon, illetve 9 permvárosokon alul nem indokolt számítógépes rendszert létesíteni.



Az ismertetett Bunch-mű többször hivatkozik Judith *Bowenre*, aki a brit lakossági tájékoztatási intézményekkel és azok könyvtári felhasználásával foglalkozik. Ő vezette a brettoni tájékoztató rendszerrel kapcsolatos, három évig folyó (1976–1978) vizsgálatot. Összefoglaló jelentése helyzetképpel kezdődik, részletesen ismerteti a Peterborough egyik legújabb lakóközterében létrehozott Bretton Aid Centre jellemzőit, a környezetet, a könyvtár szerepét, az együttműködő intézményeket, a Peterborough Information Group feladatkörét.

Az 1977 júniusában megnyílt könyvtárban (személyzetét 1976 végén nevezték ki) kettős célja volt a vizsgálatnak: figyelemmel kísérni a kezdeményezést, nyomon követni és dokumentálni a tájékoztató tevékenységet, visszacsatolást biztosítani a résztvevőknek; továbbá szélesebb kör számára felhasználható információkat, tapasztalatokat, tanulságokat szerezni és azokat publikálni (ez csak esettanulmányként volt megoldható, minthogy a vizsgálati helyszín nem tipikus). A vizsgálat fő adatforrásai: tanácsi dokumentumok, a PIG jegyzőkönyvei és napirendjei, a lakásügyi, népesedési, közszolgáltatási adatok, interjúk a könyvtárosokkal és kérdőíves felmérés a használókkal, a tájékoztatásokról készített nyilvántartó lapok elemzése, továbbá eleve megszabott szempontok, kérdések nélküli megfigyelése a könyvtárban. A szerző közli a vizsgálat folyamatábráját és eseménynaplóját, leírja a könyvtár szolgáltatási elveit, a PIG szerepét a kísérletben (koordináció, reklám), a mindennapi tájékoztatás helyi előzményeit (például az új beköltözők tájékoztatása), ismerteti a lakóközter demográfiai adatait, társadalmi szerkezetét, a lakáshelyzetet stb.

Bowen osztja az egészségügyi szolgálattal és ezen belül a szociális gondozókkal foglalkozó amerikai Freidson nézetét az ügyfelek "laikus megközelítésének", fogalomrendszérének, gondolkodásának létjogosultságáról, s vele együtt hangsúlyozza, hogy a kutatóknak – saját prekoncepcióit és "túlságosan gyorsan" megalkotott definícióit félretéve – fel kell kutatnia és alkalmaznia kell ezt a "laikus" fogalomrendszert.

A jelentés 4. fejezete a rendszer tervezésének stádiumában gyűjtött, a szolgálati telepítési helyével, közismertségével, a témában érintett intézményekkel, a helyi tájékoztató hálózatokkal, a káderhelyzettel és képzéssel, a várható szervezési gondokkal, a reklámmal, a munkatársaktól megkívánható képzettséggel és képességekkel stb. kapcsolatos adatokat foglalja össze.

Az 5. fejezet a szolgáltatás megindításáról szól. Ismerteti a Bretton Information Network (BIN) néven kialakított hálózatot, amelynek a tervét a könyvtár vetette fel, s amely magában foglalta a Bretton közterében működő valamennyi tájékoztató és tanácsadó intézményt. Ennek a hálózatnak a szíve természetesen a központi közművelődési könyvtár, amelynek épülete a bevásárló központra tárukozik ki. A könyvtár a kísérletben részt vevő többi intézménynek külön tájékoztató pultokat bocsátott rendelkezésre. Így a könyvtárba betérő (vagy a bevásárlás közben arra tévedő) járókelő közvetlenül a tájékoztató pulttal találja szemben magát. Ezek a külön tájékoztató pontok a könyvtár nyitvatartásához igazodva, non-stop jelleggel működnek. A BIN szoros együttműködést irányzott elő, s ennek keretében gyakran tartottak olyan tanácskozásokat, amelyeken tájékoztatták egymást elképzeléseikről, programjaikról, a kölcsönös megértésre, azonos szolgáltatási szemléletre törekedve. Megállapodtak például abban, hogy ezek a külső munka-

társak is általános referenzmunkát végeznek, minden kérdést igyekeznek azonnal megválaszolni, s csak a speciálisabbakat adják át egymásnak, a könyvtárosoknak vagy egyéb intézménynek. Egységesítették a referenzkérdések nyilvántartását is. Még az indulás előtt tisztázták a kézikönyvszükségletet, az egyes intézmények helyigényét, az ügyeleti beosztást, gondoskodtak a reklámeszközökről, és megfelelő számú új telefonvonalat igényeltek. Még arra is volt gondjuk, hogy az egyik helyiségből "bizalmas jellegű" telefonbeszélgetést lehessen folytatni, számítva a felmerülő problémák kényes természetére.

A 6. fejezet ismerteti a használók körében – öt napon át – folytatott felmérés lefolyását, módszereit és eredményeit – az információszerzési szokásokkal, a szolgáltatás elhelyezésével, hozzáférhetőségével kapcsolatban vagy hogy mennyire ismerik ezeket a szolgáltatásokat, milyen fajta tájékoztatást várnak tőlük. Kiderült, hogy az új szolgáltatásokkal is a rendszeres könyvtárhasználók éltek a leginkább – részben azért, mert ők "mertek" kérdezni, ők szokták meg, hogy problémáiknak utána járjanak, részben pedig mert ők véletlenül is belebotlottak, amikor felkeresték a könyvtárat. Ezek után az sem meglepő, hogy kérdéseikkel elsősorban a már ismert könyvtári tájékoztatókhoz fordultak (az esetek 71%-ában), s csak jóval kisebb mértékben a szintén ott található egyéb szakértőkhöz (a CAB kapta a kérdések 19%-át, a többi három intézmény összesen 8%-kal részesedett). A rendszeres könyvtárhasználók túlsúlya magyarázhatja azt is, hogy az információért betérők 90%-a önállóan találta meg a keresett információkat, s csupán 4%-uk fordult a személyzethez. A könyvtárnak döntő szerepe volt abban is, hogy felhívja a figyelmet a többi tájékoztató intézményre: 63%-ban a könyvtári kiállításokból és hirdetésekben értesültek a kísérletről, a helyi sajtó és a hallomás útján való tájékozódás aránya egyaránt 15% volt. A reklámok nagyon kevés olyan embert vonzottak a könyvtárba, akik azelőtt nem látogatták azt. A jelentés – igen általános formában – a feltett kérdéseket is csoportosítja. Kiderült, hogy a könyvtár főleg az útbaigazítási, képzési és szórakozási jellegű kérdéseket vonzza, míg a CAB a nyugdíjügyeket, fogyasztói és jogi problémákat, az adózással kapcsolatos kérdéseket. Érdekes eredménye a vizsgálatnak, hogy míg az egyéb tájékoztató intézmények átlagosan húsz-harminc percig foglalkoztak egy-egy ügyféllel, addig a könyvtári kérdéseket 2–4 perc alatt választák meg (részben talán a nagyobb rutin miatt, de főként – és ezt hangsúlyozza a szerző is – a helyben található és könnyen kezelhető referenzapparátus, valamint a csatlakozó egész háttérállomány révén).

A vizsgálat következtetéseiből érdemes kiemelni, hogy a direkt információnyújtás mellett több segítséget kellene adni az olvasók önálló tájékozódásához (pl. a közérdekű adattárak alkalmasabbá tételével); a tanácsadó szolgálatok könyvtári elhelyezése több szempontból szerencsés volt, de nem eléggé vonta magára a nem-könyvtárhasználók figyelmét; a tájékoztató pultnál dolgozókat jobban be kell vonni már a tervezésbe is: ha a tájékoztató intézmények nagyobb követelményekkel (pl. szakosított tudás) lépnek fel a munkatársakkal szemben, ez nagyban csökkenti az önkéntesek alkalmazásának lehetőségeit; a nem könyvtári specialistákat alaposan meg kell tanítani a könyvtári eszközök használatára; fel kell figyelni arra, hogy az együttműködő intézmények hajlamosak az új kereteken belül is a saját megszokott szerepüket játszani (így pl. az aktív segítség helyett csak kérésre ad tájékoztatást).

Bowen egyetért másokkal abban, hogy a szolgáltatás sikerének feltételei: az intézményvezetőség elkötelezettsége a szolgáltatás iránt; dinamikus reklámtevékenység; integráció a könyvtáron belül és jó kapcsolatok más szolgáltatásokkal; a változtatásokból adódó problémák tudatosítása. Ehhez még hozzáfűzi: alaposan át kell gondolni a szolgáltatás természetét, s gondoskodni kell a résztvevők egységes szemléletéről. Egy a Brettonhoz hasonló kisebb település esetében akár minden munkatárs részt vehet a tervezésben, de nagyobb vállalkozásoknál több gondot kell fordítani az elvek részletes kidolgozására, s azoknak a munkatársak seregével való megismertetésére.

A jelentés függelékei: a résztvevőkkel folytatott interjúk vázlata; a használói felmérés kérdőíve; a Peterborough körzetének könyvtári ellátottságát mutató térkép; a cambridgeshire-i könyvtárak irányítási struktúráját ábrázoló séma; a brettoni helyi tájékoztató intézmények címjegyzéke; a PIG reklámozására felhasznált szimbólum (egy "pig", azaz disznó rajza!); a referenznapló rovatai (dátum, a kérdés feltevésének módja, a felhasznált források, a más intézményhez továbbítás, egyéb akciók, statisztikai adatok, a kérdés megválaszolására fordított idő); a figyelemkeltő szórólap, az intézmények rövid jellemzésével; végül egy terjedelmes táblázatos anyag a kérdésekről, intézkedésekről, forrásokról stb.

Az ismertetendő harmadik mű is kutatási jelentés: a British Library kutatási-fejlesztési részlege által finanszírozott, hét könyvtárra kiterjedő felmérés a lakossági tájékoztató szolgálatok irányításával összefüggő kérdésekről. A kiválasztott hét könyvtár, illetve könyvtári rendszer a szolgáltatások különböző változatait és típusait reprezentálták (falusi, megyei, nagyvárosi és új lakótelepen működő intézmények). Három fő munkamódszerként esettanulmányokat, interjúkat készítettek, továbbá dokumentumokat elemeztek. A vizsgálat a könyvtárak előzetes meglátogatásával kezdődött, a részt vevő munkatársakkal magnós interjúkat készítettek, leírták velük a szolgáltatásuk modelljét, az előzetes eredményeket a résztvevőkből és egyéb érdekeltekből alakított munkabizottság keretében vitatták meg. A kiadvány definíciókat ad, továbbá részletesen felsorolja a tájékoztató és tanácsadó tevékenység munkanemeit (ténybeli tájékoztatás, magyarázat, kalauzolás, értelmezés, gyakorlati segítség – pl. űrlap kitöltése az ügyfél helyett –, esetfeltárás, konzultáció, a cselekvési alternatívák feltárása az ügyfél előtt, az ügyfél elkísérése és jogi képviselete bírósági ügyekben, annak ösztönzése, hogy a hasonló helyzetben levő, hasonló problémákkal küszködő polgárok közösen lépjenek fel a probléma megoldásában, érdekeik védelmében stb. A 2. fejezet a kutatás hátterét, módszertanát és elméleti alapjait világitja meg. A következő részben a hét esettanulmányt olvashatjuk. A szerzők (egyikük az előző mű szerzője, Judith Bowen) három modellt különítenek el a könyvtári tájékoztató tevékenységen belül. A "back-up" (segédanyag-szolgáltatás) keretében szakirodalmi és intézményi kalauzokat készítenek, "információcsomagokat", gyorstájékoztatókat, ténydokumentációt állítanak össze, rendszerint egy központi intézményben; a "self-help" (önsegély) változatnál az információkat a könyvtár könnyen felfogható és emészthető formába "csomagolja" – ide tartozik az összetartozó témájú broszúrák együttes terjesztése, tájékoztató "oktatócsomagként" való kezelése, az indexekhez, broszúragyűjteményhez való szabad hozzáférés, de a polcok és katalógusszekrények világos jelölési rendszere is, egyszóval mindaz, ami megkönnyíti, hogy a használó sajátmaga találjon rá a kérdésének, problémájának megfelelő válaszra, megoldásra. Végül a "direct service"-ről akkor

beszélünk, ha közvetlen kapcsolat jön létre a használó és a tájékoztató szakember között (akár a tájékoztató irodában, akár úgy, hogy a specialista keresi fel az illetőt). A szerzők megkülönböztetik a mindennapi tájékoztatás országos és helyi szintjeit is (az előbbinél szerepelnek főleg a fogyasztói és árkérdések, a szociális kedvezmények ügye, a munkaügyi kérdések és a képzési problémák; az utóbbi szinten pedig a helyi klubok, rendezvények, szolgáltatások, szakemberek iránt érdeklődnek). A szerzők megállapítják, hogy az információ típusa nagyban meghatározza a tájékoztatás módját.

A 4. fejezet felvázolja azokat az intézményeket és hátterüket, amelyek együttműködtek a könyvtárakkal. Elemzi az ezen intézmények munkatársaival készített interjúkat (különös tekintettel arra, hogy milyenek látják a könyvtáraknak a helyi tájékoztatásban betöltött szerepét). A megkérdezett munkatársak a kérdések gyors ütemben való növekedéséről számolnak be. További tapasztalat, hogy minden témakörön belül növekszik a jogi vonatkozások részaránya. A könyvtárak sajátos szerepét az országos szintű információ terjesztésében, a többi intézmény reklámozásában ("publicity point"), a forrástájékoztatásban, a visszakereső típusú tájékoztatásban, a könyvtári helyiségek rendelkezésre bocsátásában látják – de az is kiderült, hogy a meghírdetett pultszolgálat non-stop jellegét a külső munkatársak – egyéb feladataik, illetve a munkaerőhiány miatt – nemigen képesek betartani.

A tulajdonképpeni vezetési problémák az ötödik fejezettől kezdve foglalnak el nagyobb teret a kiadványban. Így szó esik a "problematikus" irodalom könyvtári kezeléséről, az efemer kiadványok beszerzésének és kezelésének költségeiről, a gyakorlati jellegű irodalom szabadpolcra helyezéséről, a meglévő könyvtári források kiaknázásáról, könyvtáron kívüli felhasználásáról, a tájékoztató intézmények könyvtáron belüli, de elkülönített és azonosítható elhelyezéséről, a központi feldolgozás problémáiról, a központi könyvtár és a fiókok viszonyáról (pl. ha a fiók nem veszi meg azonnal – külön keretből – a helyi alkalmi kiadványokat, a központ utólag már ritkán tudja beszerezni őket), a kívánatos és az elérhető gépparkról (kitérve a telefonra, a fénymásoló berendezésekre is), a reklámról, a pénzügyekről, a rokon intézményekkel és kereskedelmi jellegű cégekkel való együttműködésről stb. A 7. fejezet a további vizsgálatokra javasolt témákat vázolja fel, s összegezi a vizsgálat tanulságait. Ezek közül kettő: a kísérletben részt vevő könyvtárak információforrásként növekvő mértékben vették igénybe magánszemélyek segítségét; a központi könyvtártól egyre inkább a lakossággal közvetlenebb kapcsolatban működő fiókokra helyeződött a hangsúly. A szerzők hangsúlyozzák, hogy a hatékonyabb munka érdekében a munkatársaknak meg kell adni a jogot, hogy maguk választhassák ki a kiszolgálandó csoportot (pl. általános használók vagy hátrányos helyzetű csoportok); nagy súlyt kell fektetni a tanácsadást vállalók képzésére (forráismeret, az intézmények ismerete, a beszélgetés technikája, állományszervezés, osztályozás és feltárás, reklámmódszerek); a rendszertelenül megjelenő, de nagy információértékű kiadványok megszerzése érdekében rugalmas állománygyarapítási politikát kell érvényesíteni (figyelemre méltó, hogy a legnagyobb tájékoztató értékű kiadványok jó részét a könyvtárosok könyvtáron kívüli tevékenységük, más intézményekben – tanácsi irodákban, vállalatoknál – tett látogatásaik során "gyűjtötték be"). Gondoskodni kell az új szolgáltatásokból fakadó különleges materiális igények kielégítéséről (látványos, figyelemkeltő reklámeszközök,



bizalmas beszélgetéseket is lehetővé tevő "interjúszoba", másológépek a brosrák megfelelő részeinek külön terjesztésére és egyéni másolására, megfelelő telefonvonalak – a nagy összegeket kitevő telefonszámlák fedezetével együtt). A szolgáltatás egyensúlyának fenntartásához és a folyamatos működéshez szükség van a személyzet rugalmas elosztására, újraelosztására.

A szerzők végezetül felvetik, hogy az elaprózott szolgáltató hálózatra fordított kiadások egy részét meg lehetne takarítani az interaktív televíziós rendszerek (Viewdata, Videotext stb.) átfogóbb fejlesztésével.

A három könyv – így találmra kiválasztva is – kellőképpen reprezentálja ennek a korántsem új, de dinamikusan fejlődő, s hazánkban kevésbé ismert tájékoztatói irányzatnak, a mindennapi tájékozódás segítségével alkalmazott elveket, a máris érzékelhető eredményeket. Rá kell mutatnunk a brit és amerikai (kanadai, ausztrál, skandináv stb.) kísérleteknek a miénktől eltérő, piacra orientált társadalmi környezetére, de arra is, hogy az ismertett szolgáltatások egy része nem korlátozható a kapitalista viszonyokra, mivel a társadalom összetettségéből, civilizációs fejlettségéből, az egyénről való gondoskodásból is levezethető. Sok tekintetben hasonló fejlődés zajlik le nálunk is, hasonló problémákkal (a hátrányos helyzetben levők jogi védelme, a szakzsargon elburjánzása stb.) és hasonló megoldási kísérletekkel (ügyfélszolgálati irodák, házasságközvetítést, magánoktatást, személyes ügyek lebonyolítását és ezernyi más vállaló gazdasági munkaközösségek és polgári jogi társulások). Nem lenne haszontalan áttekinteni a hazai helyzetet, a közérdekű tájékozódás főbb problémacsoportjait, az emberek problémamegoldó stratégiáit, a rendelkezésre álló és a hiányzó, de kívánatos intézményeket, és meghatározni a könyvtár idevágó sajátos szerepét.

\* \* \*

A cikk megírása után érkezett a Könyvtártudományi Szakkönyvtárba J. M. REID áttekintése a közérdekű tájékoztatás szakembereinek angliai képzési lehetőségeiről (Education and training for community information and advice work, Sheffield, 1982), amely tükrözi a nagy tematikai és intézményi változatosságot: az egyetemeken könyvtártudományi tanszékeken elsősorban az elméleti alapokat tanítják, a konkrét ismeretek megszerzésére a speciálkollégiumokon, gyakorlati foglalkozásokon és intézménylátogatások alkalmával van mód; a Library Association főleg gyakorló könyvtárosoknak tart rövid tanfolyamokat; az egyéb tanácsadó intézmények pedig (CAB, Legal Action Group stb.) főleg saját munkatársaik munka melletti képzésével foglalkoznak. A felnőttoktatáson és népművelésen belül elsősorban a szabadegyetemi levelező és rádiós-televíziós tanfolyamokat említhetjük meg. A kiadvány esettanulmányok keretében tárgyalja a könyvtárakban folytatott közérdekű tájékoztató munkát. A harmadik rész az érintett szakemberek megjegyzéseit foglalja össze megállapítva: a hetvenes években tapasztalt fellendülést a jóléti költségvetések megnyírbálása megszakasztotta, de a helyzet javulása új lendületet adhat a közérdekű tájékoztatás fejlődésének.