

Protokoll? Etikett? Viselkedéskultúra!

Bizonyára nem én vagyok az egyetlen, akinek a protokoll fogalmához elsősorban a diplomácia, az üzleti élet asszociálódik, és a könyvtári munkában partikulárisnak véli a kérdést. Ezt látszik igazolni *A magyar nyelv értelmező szótára* is, amely szerint „*a hivatali érintkezés udvariassági szabályainak összességét*” jelenti a szó. Az ismertetendő kiadvány szerzői, Fodor Péter és Havas Katalin azonban sokkal tágabb értelmezésben használják a kifejezést: a könyvtárosi magatartás és viselkedéskultúra szinonimájaként. „Hivatali érintkezésnek” tekintik ugyanis az olvasókkal, a használókkal való mindennapos együttélést is. „*Az együttélésnek pedig szabályai vannak. Nevezhetjük protokollnak, etikettnek, de nevezhetjük egyszerűen viselkedésnek, egymás közötti viszonynak*” – írja Havas Katalin. Tehát a szerzők elsősorban nem az intézmény hivatalos, hivatali kapcsolatait vizsgálják, hanem a könyvtárat megjelenítő könyvtárosok viszonyának, magatartásának, viselkedéskultúrájának legfontosabb jellemzőit és összefüggéseit akarják bemutatni és rendszerezni.

Nemrég jelent meg *A magyar könyvtárosság etikai kódexe*, amely megfogalmazta a szakmában való tevékenykedés alapvető és méltó magatartási normáit. Bartos Éva *A könyvtári protokoll* című kiadvány szerkesztői előszavában arra hivatkozik hogy az elvont, „ünnepi” normarendszer mellett meg kell fogalmaznunk ennek „hétköznapi”, mindennapi gyakorlatát is. Ezért ez a kiadvány „*a könyvtárosok eddigi íratlan viselkedési szabályait kísérli meg rendszerbe foglalni, írottá tenni*” – s ez úttörő próbálkozás szakmánkban.

A kiadvány két szerző két különböző műfajú tanulmányát tartalmazza, amelyek kiegészítik és erősítik egymást. Fodor Péter, az ország egyik legnagyobb közkönyvtárának (FSZEK) főigazgatója, összegyűjti és rendszerezi „in vitro” (ahogy Bartos Éva írja), azaz elméletben, melyek a viselkedéskultúrával, a társadalmi érintkezéssel, a kommunikációval kapcsolatos általános elvárások. Felhívja a figyelmet arra, hogy a viselkedés nem valamiféle formális, merev, öncélú dolog, hanem „*a mindennapi magatartás formáinak összessége, melyben a magatartás erkölcsi és etikai vonásai külsőleg is kifejeződnek*”. Az 1997. évi CXL. számú törvényre hivatkozva Fodor Péter felvázolja a korszerű szolgáltató könyvtár feladatait, a megváltozott társadalmi környezetet és igényeket, amelyeknek át kell hatniuk az egész könyvtárat: meg kell nyilatkozniuk a vezetői döntésekben, a szolgáltatási szervezet módosításában éppúgy, mint a könyvtárosok mindennapos munkájában, az olvasók, a használó kiszolgálásában. A minőségi szolgáltatások legfontosabb közvetítői a könyvtárosok, ugyanis tőlük függ az olvasók elégedettsége vagy elégedetlensége, vagyis a könyvtár munkájának megítélése. Mint főigazgató különösen fontosnak tartja a szerző, hogy a problémák megoldásában mennyire kreatívak a könyvtárosok, személyiségük működő tőke-e, azaz rendelkeznek-e problémamegoldó képességgel, készségekkel. A szerző részletesen fog-

lalkozik a kommunikációelmélet szabályszerűségeinek könyvtári alkalmazásával, kiemelten a nem verbális közlésmódokkal, amelyek alátámasztják, módosítják vagy teljesen felváltják a verbális üzeneteket. Ezt követően megfogalmazza a sikeres fellépés összetevőit, pontosítja a viselkedéskultúra alapfogalmait (illem. etikett, protokoll, társadalmi érintkezés, magatartás, udvariasság stb.). Ezek gyakorlati megvalósulásának néhány fontos területét veszi sorra, úgymint: köszönés, üdvözlés, megszólítás, tegeződés, telefonálás, ügyintézés, szűkebb értelemben vett protokoll – ezeket minden közintézményben egyformán ítélik meg. Két fejezet foglalkozik azzal, hogy a kultúraközvetítő, szolgáltató könyvtár és információs központ csak akkor lehet eredményes, ha minden cselekedetében szolgál és partnernek tekinti az olvasókat, a könyvtár használóit. Ahhoz, hogy ezeknek az elvárásoknak megfeleljünk „*a szakmai ismeretszerzés elsajátítása mellett szükséges olyan protokoll ismeretekre is szert tenni, amelyek a mindennapi munkában nélkülözhetetlenek*”. Fodor Péter az általa felhasznált és ajánlott források felsorolásával zárja tankönyvszerű írását.

A kötet második fele Havas Katalin munkája, aki a fővárosi könyvtári törzsközönség (olvasók és könyvtárosok) közismert és kedvelt személyisége. Szerény büszkeséggel hivatkozik arra, hogy 46 éves könyvtári pályájából 35-ben „pultmelléki könyvtáros” volt, olvasószolgálatban, tájékoztatásban dolgozott. Így aztán természetes, hogy ő „in vivo” (azaz az életben, a gyakorlatban) mutatja be azt a folyamatot, amely a tapasztalatlanságból adódó spontán megoldásoktól vezet a hatásokkal és következményekkel számoló, tudatos könyvtári viselkedésig.

Havas Katalin beköszöntőjében leszögezi, hogy vannak dolgok, amiket jogszabályok, etikai kódex és működési szabályok írnak elő számunkra – ezekkel nem foglalkozik –, ami viszont mindezen előírásokat „felöltözteti”, elevenné teszi, meghatározza és működésbe hozza, az a viselkedés. Egyéni viszonyunk munkahelyünkhöz, látogatóinkhoz, egymáshoz. Írásában mindhárom aspektus egyszerre van jelen, minden megítélt szituációban. Valamennyi könyvtáros érintett e kérdésekben, dolgozzon akár kis, falusi könyvtárban, akár országos szakkönyvtárban, bármely munkakörben, bármely poszton. Hiszen mindegyikük vezérlő elve: az olvasó, a használó mindenek előtt! Vitatkozhatunk ugyan azzal az állítással, hogy „*az elégedetlen olvasónak akkor is igaza van, ha nem*”, de ismerve Havas Katit, el kell hinni róla, hogy nagyfokú szolgálatkészségével, irigylésre méltó türelmével ő ezt valóban meg is valósítja.

Írásának íve, felépítettsége van. Szemelget a viselkedési kódex gyöngyszemeiből, és beleéli magát a könyvtári helyzetekbe. 15 jellemző alaphelyzetet emel ki, ezek köré csokrosítja a vonzásukba tartozó viselkedési módokat. Érdekes és fantáziamozgató fejezetcímeket ad, pl. *Figyelem és figyelmesség; Barátságos arcot kérek!; Mindennapi konfliktusaink; Ehess, ihass, ölelhess, alhass!?*; *Én írok levelet magának; Milyen öltözékben adjuk elő a fentieket?*; *Mindenki elnyeri méltó jutalmát?* stb. Semmiféle könyvtári viselkedési helyzet nem marad érintetlen. Példái konkrétak, a sok apró szituációból végül nemcsak a teljes könyvtári szolgáltatási spektrum kerekedik ki, hanem az is, hogyan változott az utóbbi évtizedekben a szolgáltatások tartalma és technikája. Kirajzolódik egy klasszikus könyvtárosi életpálya is a kezdetektől a nyugdíjba vonulásig. Bravúros az írói megoldás. A régen pályán lévőknek az elszürkülés ellen ajánlja, hogy sose felejtsek el, „*a napi*

rutinmunkát két csodás dologgal végezzük: az emberrel és a műalkotással". Nekem ez a legfőbb üzenete. Magatartását és írásait egyaránt szelíd humor, irónia és önirónia jellemzi. Legtöbb esetben többes szám első személyben beszél, azaz közösséget vállal kollégáival. Leírásaiban magunkra ismerünk, de nem sértődünk meg, mert úgy ad tanácsot, úgy nevel, hogy nem oktat ki! Ezt a közösséget befejező soraiban azzal erősíti meg, hogy „*a felsorolt tilalmakat mind megszegtem magam is. Szolgálati időm hosszúságára való tekintettel sokszor. Minden hibát, bűnt, mulasztást elkövettem, de egyben biztos vagyok, nem ültem elnökségi asztalnál felemás zokniban. És ez bátorított fel arra, hogy elmondjam, hogy szerettem milyen a könyvtáros, ha viselkedik*”.

Forgassuk tehát haszonnal és élvezettel a Könyvtári Intézet új kiadványát. Szerintem ugyan a viselkedéskultúra benne foglalt tudnivalói a könyvtárosi alapismeretek közé tartoznak, egyetértek azonban Fodor Péterrel, aki szerint „*a képzési szerkezetben a szolgáltatási attitűd még nem kapott olyan figyelmet, mint amilyen a gyakorlati munkában nélkülözhetetlen*”. A bemutatott kiadványt minden aktív könyvtárosnak ajánlom önképzéshez és továbbképzéshez – felsőfokon is. Fogadjuk meg a népi bölcsességet: „*jobb későn, mint soha!*”

(Fodor Péter–Havas Katalin: Könyvtári protokoll. Budapest, Könyvtári Intézet, 2007. 86 p. [Továbbképzés felsőfokon])

Balogh Ferencné

A múlt kútjai

Nem gondolnánk, hogy egy kisváros könyvtárának történeti előzményeit tárgyaló könyv különösebben izgalomba hozna bárkit, még talán szakmabelieket is alig. *Kertész Károly* könyvének címe pedig pontosan ilyenféle visszatekintést ígér: *A tapolcai könyvtárak története a kezdetektől 1956-ig*. Aki mégis kézbe veszi a dolgot, hamarosan tapasztalja, sokkal több ez annál, mint amit a cím után várunk. Ha le mernénk írni az agyonkoptatott hasonlatot, hogy *mint cseppben a tenger...* nem sokat tévednénk. A gyakorlott szakember jól érzékelhetően veszi számba a szóba jöhető forrásokat, és biztos kézzel választja ki a legjellemzőbb tényeket.

Mіндеz, mondhatnánk, elvárható egy komoly szakmunkától. Nem is ez ragadott meg bennünket leginkább. Amit a mű többletként nyújt, a *biztos alap*. Mégpedig a könyvtárügy országos fölvázolásával egyrészt, a helyi társadalom rétegződésének, újabb és újabb konfliktusainak bemutatásával másrészt. Mértéktartó, visszafogott leírást kapunk a gazdaság, a politika, az iskoláztatás és a téma szempontjából előtérbe állított művelődési viszonyokról. Szükséges ez, hiszen intézménytörténet környezeti tényezők, háttér nélkül, üres térben bizonytalanul árválkodna.

A recenzens kísértést érez, hogy a könyv több részletét, ha nem is könyvtártörténeti tankönyvként, de legalább azt kiegészítő olvasmányként, egy kresztomátia részeként ajánlja. Máig ható tanulság pl. az, ahogyan csatát veszett a megújulni

nem tudó, kellő támogatásban nem részesülő, elmaradott szellemiségű polgári fiúiskolai ifjúsági könyvtár az 1920-as évek közepétől az országot elárasztó fil-léres, félpengős stb. ponyvairodalommal szemben.

A politika rátelepedése a könyvtárügyre legszembetűnőbben a nyilasok a zsidó-nak minősített írók műveinek kivonásában, majd a háború után, 1945-ben fasisztá-nak ítélt irodalom eltávolításában jelent meg. Mindkettő túlzó és elfogadhatatlan intézkedés, de ami ezután következett, az a magyar „túljeljesítés” iskolapéldája, a hazánk könyvtárügyét irányító hatalom lemoshatatlan szégyenfoltja: *Útmutató az üzemi és falusi könyvtárak rendezéséhez* címmel 1950-től kiadott címjegyzék, in-dex, ahogy a szakma nevezte. Ezekben közel tízezer tétel szerepel selejtezendőként. Közöttük számos olyan szerző, akinek minden művét betiltották. Ha ma megnézzük ezeket a listákat, elképedünk azon a tudatlanságon, rosszindulatú elfogultságon, ami összeállítóit vezette. Szerencse, hogy a bölcsebb könyvtárosok, különösen ki-sebb könyvtárak, alig-alig hajtották végre. Így történhetett ez Tapolcán is.

Mennyire jellemző az ötvenes évekre egy másik idézett esemény! 1953-ban elrendelték, hogy a cséplőhelyeken óránként tíz perc szünetet tartsanak és ezekben a könyvtáros könyvpropagandát fejtsen ki a könyvtár (tudjuk, milyen) könyveit ismertesse.

Arra, hogy mennyire szívós munkát, módszertani buzgóságot, hozzáértést és olykor a hatalom birtokosaira gyakorolt taktikus nyomást igényelt egy-egy feladat megoldása, jó példa 1956-ból *Páldy Róbert*, a Veszprém Megyei Könyvtár veze-tője (később a *Könyvtáros* főszerkesztője) levele azért, hogy a járási könyvtár valóságosan elindítsa a számára megszabott tevékenységet Tapolcán. A nehézkes helyi apparátus nem mozdult, és erre Páldy a nyilvánossághoz fordult, és fél év múltán hírlapi cikkben tárta föl a helyzetet – nem eredménytelenül.

Az egyesületek témájában kevésbé jártas olvasó talán alig érzékeli a könyv egyik erényét: sikerült a számos újr alapítás és a közhasználatban több alakvál-tozatban előforduló (egyesület, egylet, társaság, társaskör, olvasókör stb.) névvál-tozat ellenére a valószerűleg teljességgel számba vett formációk azonosítása. Tud-juk, hiszen az alföldi olvasókörök esetében mások is küzdöttek ezzel a bonyodal-mat okozó nehézséggel.

A könyvszakma mai munkása – mint a megbecsülés jelét – jó érzéssel nézegeti elődei bizonyára nem kis fáradsággal összegyűjtött fényképeit, és olvassa az olyan, jelentősnek aligha mondható hírt, hogy *Szigethy Ödön* lapszerkesztőt, a községi könyvtár kezelőjét 1922-ben a kultuszminiszter a Wodianer-alapítvány díjában ré-szesítette. Ritkán jutott elismerés a közért önzetlenül munkálkodóknak...

Az egyesületek és intézmények könyvtári munkálkodása jórészt már 1956 előtt lezárult, hiszen többségüket feloszlatták vagy a körülmények hatására megszűn-tek. Mégsem tabula rasa ahonnan a könyvtárügy fejlődése újraindult. A vágy és felismert szükséglet a könyv iránt ott maradt sok lélekben. Úgy látszik, ha felemás módon, ha ideológiával, bürokráciával agyonterhelten is, de szükséges és ered-ményes volt az az út, amit a magyar könyvtárügy az elmúlt ötven év alatt megtett Tapolcán és másutt is szerte e kis hazában.

(Kertész Károly: A tapolcai könyvtárak története a kezdetektől 1956-ig. Tapolca, 2006. 252 p.)

Hajdu Géza

'56 sajtója CD-n

Az 1956-os forradalom 2006. évi, ötvenedik évfordulójára a rövid történelmi időszak sajtójának addigi legteljesebb(nek gondolt) jegyzékét jelentette meg 2006 októberében az OSZK Mikrofilm- és fényképtára.

A bibliográfia mellé akkor csak „merítést” adtak a lapokról készült mikrofilmfelvételekből, remélve, hogy hamarosan a teljes anyagot is hozzáférhetővé tehetik.

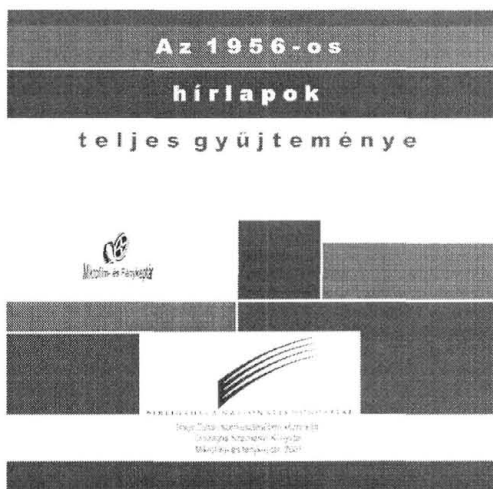
Az azóta eltelt idő munkája meghozta gyümölcsét: a jelenlegi összeállításban, amely a könyvfesztiválra készült el, és ott volt az intézet könyvheti standján is, a korábbi gyűjtésbe sorolt újságok száma 106-ról 114-re szaporodott, és ezeket 1156 oldal terjedelemben lehet lapozgatni.

Az újságok a lapok neve, a szerkesztők, a megjelenési helyek jegyzékéből, végül napok szerint is böngészhetőek. A sokrétű megközelítés és az ezekhez igazított jelenleg legteljesebbnek nevezhető feltárás minden bizonnyal megkönnyíti az érdeklődők, a kutatók dolgát.

A szerkesztők változatlanul várják a felbukkanó újabb lappéldányokról a CD-n lévő anyagot „lapozgatók” szíves jelzését, annak reményében, hogy a gyűjteményt még teljesebbé tehetik.

A CD ára: 4500,- Ft.

Megrendelhető: az Országos Széchényi Könyvtár Kiadványtárában: Király Tímeánál, 1827 Budapest, Budavári Palota F épület. E-mail: kiadvany@oszk.hu



3K
3K 3K 3K
3K 3K