

Hajnal Ward Judit: Minimálbér, maximális profit - Diákmunka az amerikai könyvtárakban

A Katalist levelezőlistán a múltkoriban valaki arról érdeklődött, milyen tapasztalatokat szereztek a könyvtáros a kollégák diáksegítők és demonstrátorok foglalkoztatása során. A bejegyzés figyelmünkbe ajánlja, hogy a felsőoktatási intézményeknek, tanszékeknek, karoknak lehetőségük van arra, hogy diákokat alkalmazzanak kisegítő munkákra ösztöndíjas demonstrátorként vagy megbízási szerződéssel. A kérdező egyetemi könyvtárban szeretne hallgatókat alkalmazni, és munkaköri leírást vagy demonstrátori szabályzatot keres.¹

Válasz eddig nem érkezett kérdésére, ez adta az ötletet az alábbi íráshoz.

A téma jelentőségét nemcsak a tekintélyes mennyiségű szakirodalom indokolja, hanem a probléma körüljárása, mások tapasztalatainak feltérképezése talán segíthet abban, hogy a legújabb szlogen, a "kevesebb forrással több eredményt" jelszóval leírt jelenség új tartalmat nyerjen. Tapasztalataink szerint csökkenő számú állandó alkalmazottal a jelenlegi szolgáltatások színvonalának fenntartása, illetve újak bevezetése diákasszisztencia közreműködésével megoldható.

A könyvtár számos munkalehetőséget kínálhat diákok számára az olvasószolgálattól kezdve a kulisszák mögött végzett, kevésbé látványos munkákon át a számítástechnikai képzettségeket igénylő feladatokig. Az amerikai könyvtárak, egyéb egyetemi egységekhez hasonlóan, több-kevesebb sikerrel régóta alkalmaznak diákokat. A betölthető munkakörök jellege jelentősen megváltozott az elmúlt években. Korábban alapvető, egyszerű és ismétlődő könyvtári rutinfeladatokra alkalmaztak diákokat, mint például könyvkölcsönzés, az olvasók által visszahozott könyvek helyrerakása vagy az új könyvek címkézése. Manapság a könyvtárak olyan magasabb szintű feladatokat is diákokra bízhatnak, amelyeket korábban csak könyvtári alkalmazottak vagy könyvtárosok végezhetek, mint például referenz és információs szolgáltatások.

Miért alkalmazunk diákokat a könyvtárban? Fele annyi időt sem töltenek ott, mint az állandó alkalmazottak, semmilyen könyvtári tapasztalatuk nincs, gyakran cserélődnek, esetleg csak egy félévet töltenek nálunk, állandóan elkésnek vagy elkeredezkednek iskolai elfoglaltságukra hivatkozva, sőt, ha úgy adódik, egyszerűen be sem jönnek dolgozni, mert első feladatuk a tanulás. Miért éri meg időt és energiát fektetni a képzésükbe? A diákoknak vajon miért éri meg, hogy alacsony munkabérért, járulékok nélkül könyvtárban dolgozzanak, amikor esetleg máshol a háromszorosát is megkereshetnék? Ezekre a kérdésekre kerestük a választ, amikor pár éve állandó személyzetében erősen megcsappant könyvtárunkban a túlélésnél picivel magasabbra tettük a mércét. Mindketten ismerjük a témát, gyakorlatban alkalmazott diákmunkásként és munkaadóként is. Bár jelen írás az amerikai viszonyokról tudósít, talán elgondolkodhatunk, hogy a legjobb elemeket érdemes-e és lehetséges-e magyarországi környezetbe átültetni.

Ha az elmúlt tizenöt évben könyvtártudományi szakfolyóiratokban e témában közölt fontosabb cikkeket át kívánnánk tekinteni, szakirodalmi összefoglalónk unalmas és terjedelmes hivatkozási listává válhatna. Ezen írás alapjául viszont az egyik szerző, James Cox könyvtár szakos tanulmányai alatt készített, úgynevezett menedzsment konzultánsi projekt végterméke, a megbízónak (Hajnal Ward Judit, a másik szerző) átadott jelentés szolgál. A feladat lényege, hogy a hallgató, aki esetünkben a vizsgálandó könyvtárban dolgozik, a főnökével folytatott beszélgetés során felfedez egy menedzsment problémát, majd begyűjti az idevonatkozó szakirodalmat, kiválogatja a legfontosabbakat, amelyekből egy csokorra valót rezümé formába öntve jelentéséhez csatol. A hallgató tanácsadói szerepkörének

megfelelően feltételezi, hogy megbízójának nem lesz ideje elolvasni minden cikket, sőt, esetleg a pár soros összefoglalókat sem, így a jelentés első oldala pontokba szedve tartalmazza szakirodalmi búvárkodásának eredményeit. Nem kívánjuk részletesen elemezni a feladat fonákságait, és a helyzetből fakadó iróniát is mellőzzük. Esetünkben mindkét szereplő belement a játékba. A konzultáns konzultált, a megbízó végigolvasta a jelentést, vagyis előállt az a helyzet, hogy a főnök elfogadta, hogy részmunkaidős alkalmazottja a borsos konzultánsi díjat a zsebébe képzelve, ezzel egyenes arányban osztja az észt. Az egyes szövegrészek magyarrá átültetésekor derült csak ki igazán, hogy túl sok a kellene, tanácsos és ajánlott már mindjárt az első oldalon. (Megjegyzés: kijelentjük, hogy bármiféle okoskodás kizárólag az anyaggyűjtés módszereinek és a feladatnak köszönhető.) Véleményünk szerint a feladat ebben a formájában használhatónak bizonyult, mert részben megerősítette addigi gyakorlatunkat és elképzeléseinket, részben pedig türelemre és további próbálkozásra biztatott, hogy milyen szerepkörökben és feladatokra lehet a diákmunkásokat alkalmazni saját könyvtárunkban.

A diákmunka háttere

A diákmunka hátterében részben a sokat emlegetett szervezeti változások állnak, amelyeknek egyik megnyilvánulása a könyvtárban dolgozók szélesebb rétegeinek aktív részvétele az olvasóknak nyújtott közvetlen szolgáltatásokban. A könyvtár igazgatási és adminisztratív tekintetben az egyéb területeken bekövetkezett változásokat követi. A hagyományosan hierarchikus rendszerben működő szervezetet a kézivezérlés helyett a többrétegű menedzsment és kommunikáció váltotta fel; bár a team vagy csapat szavak kissé megkoptak, a döntések szempontjából a több szem többet lát elve és a közös felelősség nem elhanyagolandó előny. A könyvtári szolgáltatások középpontjában a gyűjtemény és az olvasó áll, a döntések nem feltétlenül felülről érkeznek, hanem helyi szinten történnek. A könyvtárvezetés számára a valós feladatot az adott helyzetben a leoptimalisabb döntésre képes dolgozók folyamatos továbbképzése jelenti.

A "diák mint munkaerő" komolyabb szerepe a könyvtári munkamegosztásban a hetvenes évekre datálható, a nyolcvanas évekre alkalmazásuk általános gyakorlattá vált. Egy diákmunkás tollából született korai cikk már 1972-ben megkérdőjelezte a könyvtárosok és az olvasók hagyományos gondolkodásmódját. Susan Goodrich a Michigan Librarian hasábjain stílszerűen a Nem, nem vagyok könyvtáros, de segíthetek? címet választotta írásának. A szerző egyetemistaként a referenz szolgáltatásban dolgozott a michigani központi egyetemen, és a könyvtárosok és diákok együttműködését elemezve azt emelte ki, hogy mellékállásából olyan sokat tanult, mintha még egy szakra járt volna az egyetemen.² Véleménye a diákmunkások hozzáállását tükrözi, ami a jelenre is alkalmazható: a könyvtárban dolgozó diák nem könyvtáros, de nem is próbálja ezt a szerepet eljátszani. Viszont a könyvtárban dolgozó hallgató marad az egyetemi közösség szerves része, aki, ha a megfelelő és megérdemelt elismerésben részesül, az információs források szerves részévé válhat. (Tipp: Ne becsüljük le az informális csatornákon szerzett ismereteket, főleg, ha az tűzközlelből jön!)

Történeti áttekintés³

A legelső tanulmányt a témáról 1910-ből jegyzik, Laura R. Gibbs előadása formájában az Amerikai Könyvtárszövetség konferenciáján. A diákok által végezhető munkák listája Gibbs tanulmányában meglehetősen rövid, leginkább a könyvek mechanikus előkészítésére és a hozzáférés biztosításának technikai elemeire korlátozódik, mint például pecsételés, címkézés és katalóguscédulák kitöltése. A diákmunkások a múlt század elején hasonlóan langyos

fogadtatásban részesültek máshol is. Az 1930-as években Mary Elizabeth Downey a *Library Journal*-ban közölt cikkében két táborra osztja a mezőnyt a diákok hatékony alkalmazásáról folyó vitában. Az egyik oldal lelkesen támogatja a diákok alkalmazását, és odáig megy, hogy megfelelő képzés és felügyelet mellett nincs olyan könyvtári munka, amit egy diák ne tudna elvégezni. Sőt, némelyek azt is kijelentik, hogy a diákokkal öröm dolgozni. A szkeptikusabb oldalra azokat teszi, akik nem tudják az efféle segítséget kihasználni, nem tudják a diákokat a feladatokra felkészíteni, aminek következtében a diákmunkást tehernek tartják. Érdekes színpont ebből az időszakból még a nemek szerinti nyílt megkülönböztetés a feladatok kiosztásában, vagyis a szellemi és fizikai munka szétválasztása és nemek szerinti leosztása, ez a mai amerikai könyvtárban elképzelhetetlen és jogellenes lenne. A padló felmosása ezek szerint az adminisztratív munkát nem elég precízen végző fiúk feladatának számított, szemben a lányoknak való, finom, irodai munkával. Egy másik visszatérő téma a szakirodalomban egészen a hatvanas évek végéig az, hogy a legjobb alkalmazottak az átlagos képességű diákokból válnak. (Megjegyzés: A cikkek az Egyesült Államokban íródtak, az átlagos így értendő.)

Fontos lépés a téma feldolgozásában Helen M. Brown 1943-ban írt cikke a *College & Research Libraries* nevű folyóiratban. A tanulmány széles körű adatgyűjtés után egy gyakorisági táblázatban rendszerezte a diákok által egyetemi könyvtárakban végzett munkák típusait. Felmérése érdekes eredményekhez vezetett: jóllehet, az egyes könyvtárak csak korlátozott feladatkörben foglalkoztattak egyetemistákat, összességében a diákok alkalmazhatósága óriási választékot mutatott. Emellett szinte minden könyvtár vett fel hallgatókat máshol nem tipikusan diák által végzett, speciális feladatokra, így idegennyelvi vagy szaktárgyi ismereteket igénylő munkákra. Brown e cikk alapjául szolgáló szakdolgozata számít az első komoly tudományos munkának a témában.

A közben eltelt időszak irodalma kevésbé foglalkozik a foglalkoztatás korlátaival, inkább a helyi újításokat, kísérleteket és eredményeket dokumentálja, sokszor kevésbé tudományos módszerekkel vagy anekdotikus elemekkel tarkítva. A nyolcvanas évek végén egy érdekes kezdeményezés kapott nagy irodalmi visszhangot, aminek a kortárs információs tanácsadás nevet adták (eredetiben: peer information counseling). Ennek lényege, hogy a könyvtárak kisebbségi diákokat alkalmaznak diákoktatói feladatokra, akik hallgatótársaiknak alapvető könyvtári, információs és számítástechnikai ismereteket tanítanak kiscsoportos vagy egyéni formában. A kisebbségi diákok foglalkoztatása mellett a program másik célja a diákok megtartása diákként és könyvtári munkásként egyaránt. Jelentős szakirodalom található a könyvtár szakos diákok részmunkaidős alkalmazásáról. A példák azt igazolják, hogy ezek a hallgatók összetett, intellektuálisan kihívó és szellemileg igényes munkákat tudnak végezni. Az elmúlt huszonöt év cikktermése a szakirányú programban tanulók könyvtári foglalkoztatásának növekvő változatosságát és összetettségét igazolja. Egy figyelemreméltó 1985-ös, rendszerező irodalmi áttekintés Emilie C. White tollából származik; a szerző a tendenciákat és a témához való hozzáállást egyaránt elemzi történeti szempontból, írásának címe jól jelzi a folyamatot: *Diákasszisztensek az egyetemi könyvtárakban: út az idegenkedéstől a bizalomig*.⁴ Újabban pedig a könyvtármenedzsment témájú cikkek sora foglalkozik a témával, köszönhetően azon kezdeményezéseknek, amelyek a humán erőforrások hatékonyabb kiaknázását célozzák. A *Journal of Library Administration* 1995-ben egy teljes számot (3/4) szánt ennek a témakörnek. A munkaerő-gazdálkodási, szakképzési és egyéb menedzsment témák mellett a cikkek között szerepelt a diákasszisztensek szerepét és fontosságát történeti szempontból áttekintő írás, kézikönyvek ismertetése, javaslatok, hogyan lehet diákokat jobb munkára ösztönözni, megtartani és elismerni, sőt, még a nemzetközi vonatkozások és a kulturális különbözőség is helyet kaptak.

Diákmunka a diák szemével

Egy 2006-os adat szerint az elsőéves amerikai egyetemisták 47,2 százaléka tervezi, hogy az egyetemi évek alatt dolgozni is fog, hogy tanulmányi költségeit fedezze.⁵ A diák mint potenciális könyvtári munkavállaló a következő csoportokba osztható: négyéves alapképzésben résztvevő diák, mesterszakra járó diák, ezen belül külön kategória a könyvtár szakos hallgató. Különbséget kell még tennünk a főállásban tanuló és részmunkaidőben dolgozó csoport, valamint azok között, akik majdnem teljes vagy teljes munkaidőben dolgoznak, miközben iskolába is járnak, nappali tagozaton vagy on-line programban. A diákok az órabérben fizetett alkalmazottakon kívül fizetség nélküli önkéntesként vagy gyakornokként is dolgozhatnak a könyvtárban, bár ez leginkább a könyvtár szakos hallgatók könyvtári gyakorlatszerzési ambícióira korlátozódik.

Miért szeretnek a diákok könyvtárban dolgozni? Sok diák önéletrajzra írható minőségű szellemi segédmunkával egészíti ki a nem dokumentálható egyéb munkavállalást, mint például gyorséttermi felszolgáló, pohárzsonglőr bártündér, nightclub kidobólegény és on-line pókerjátékos. Az órarendhez igazítható rugalmas munkaidőben, kulturált környezetben, hasonló korúak társaságában és szolgálatában végzett könyvtári munka a diákok által kedvelt foglalkozások közé tartozik. A leggyakoribb diákmunka, a felszolgálás nehéz kenyér, mindig a vendég az úr, aki általában elvárja, hogy minden kívánságát lessék, sőt, lehetőleg előre kitalálják. Meg kell jegyeznünk, hogy az amerikai igen kényes vendégfajta. A vendég-pincér viszonylat egyike azon ritka helyzeteknek, amikor a politikai korrektség és demokratikus játékszabályok helyett az ember ízlése és neveltetése arányában éreztetheti fölérendelt szerepét. A felszolgáló pedig kénytelen belemenni a játékba: a mindenkori minimál órabér egyharmadát kapja, magyarán, a borra való be van építve keresetébe. Az alkoholmentes, úgynevezett juice bárokban, ahol szinte minden megengedett, ami szem-szájnak ingere, még jobban meg kell dolgozni minden dollárért, ám ennek részletezése kívül esik témánkon. Ez a szolgáltatás-központúság az egyetemeket és könyvtárakat sem hagyja érintetlenül, itt azonban kortársaikat kell kiszolgálniuk, és a szerepek gyakran cserélődnek, hiszen nem szokatlan a részmunkaidős diák az edzőteremben, az egyetemi sportrendezvényeken, ebédlőben vagy akár az irodákban sem. Mindezek és a könyvtári munka a maga szerény órabérével és kulturált klientúrájával viszonylag kellemes, anyukának otthon is bevallható pénzkereseti foglalatosságot és állandó, biztos jövedelemforrást jelent.

Egy amerikai ösztöndíj az anyagilag igazoltan rászoruló diákokat a tanulás melletti munkavégzéssel támogatja (federal work-study program), ez az egyetem területén mindenkori minimálbéréért végezhető munkát biztosít. A munkavégzés időtartama és a munkabeosztás figyelembe veszik a diák órarendjét és időszakos tanulmányi elfoglaltságait. (Tipp: Vizsgák-zéhák-beadandók idején ne is próbálkozzunk a folyamatos kölcsönzést diákokkal biztosítani, valamint korai könyvtárnyitáskor sem túl sok hallgató van még ébren.) A támogatás összege maximált, és az ösztöndíjra minden évben újra kell pályázni. Az egész évben megkereshető összeg csak töredékét fedezi a tandíjnak, például más államból származó hallgató esetében kevesebb, mint tíz százalékát, és ebben a megélhetési költségek és a kollégiumi díj még nincs is benne. Így érthető, hogy a hallgatók időbeosztásuknak jobban kedvező és jobban is fizető munkát vállalnak emellett, mivel az átlag amerikai család az ifjú felsőoktatási költségeit nem tudja (vagy nem akarja) vállalni. Ez a program a könyvtárak számára állandó alkalmi munkaerőt biztosít. Ebben az esetben az "alkalmi" egyben alkalomszerű, kiszámíthatatlan és nehezen tervezhető munkaórákat takar.

A diákmunkások jelentős része abban tér el a tartósan foglalkoztatott alkalmazottaktól, hogy számukra a munka nem hivatás, hanem elsősorban pénzkereseti lehetőség. Kivételt képeznek a könyvtár szakos hallgatók, akik óradíjas alkalmazottként, önkéntesként és gyakornokként is

a legideálisabb munkaerőt jelentik a könyvtárak számára. A könyvtárszak a mesterképzés része, míg a fenti ösztöndíjakat legvalószínűbben az egyetemet épp csak elkezdő, BA-programban tanuló diákok kapják meg. Azonban abban megegyeznek, hogy ideális esetben is csak két félévre lehet rájuk számítani, ami a képzésre fordított időt és energiát, illetve ennek valós megtérülését jelentősen meghatározza. Sokan közülük fizetés nélküli gyakornokként, kreditért vagy önkéntesként dolgoznak annak reményében, hogy az önéletrajzon szereplő szakmai gyakorlat és az egy-egy rangosabb könyvtár (beleértve a Kongresszusi Könyvtárat is) különféle egységeiben szerzett gyakorlati tudás, későbbi állás pályázatoknál előnyt jelent, főnökeik pedig meleg hangú szakmai ajánlólevelet írnak a könyvtárosi állásokhoz. Ezek valóban jelentős előnyök, mivel a könyvtárosszakma ebben a nagy országban sem olyan nagy, hogy valaki valahonnan ne ismerné az embert. Több diákunk számára előnyt jelentett az önéletrajzában szereplő könyvtár neve és az ottani gyakorlat részletezése, hogy őt válasszák a meghirdetett állásra.

A job shadowing program mellett, amelynek során a könyvtár szakos árnyékként követ egy könyvtárost egy teljes munkanapján keresztül, a hallgató gyakornokként vagy diákmunkásként kerülhet kapcsolatba igazi könyvtárosokkal, akiktől a gyakorlatban le lehet el szakmai fogásokat. A könyvtáros lehet mentor és példakép, vagy akár elrettentő példa is a könyvtár szakos számára, a diák mindenképp profitál ebből a kapcsolatból.

Hétköznapiak a könyvtárban: a diákmunkások képzése, elismerése és motiválása

A könyvtári munkamegosztásban a feladatok között sok ismétlődő, de odafigyelést igénylő cselekvéssor ismeretes. A vélemények megoszlanak arról, hogy rá lehet-e bízni a diákmunkásra olyan feladatokat, amelyek feltételezik, hogy a diák ismeri a könyvtár fizikai elrendezését és annak elveit. Nagyobb könyvtárakban a könyveket rutinszerűen a hallgatók juttatják vissza a polcokra, és ezzel sokszor a soha többé meg nem található kategóriába. A mi diákjaink között voltak olyanok, akik középiskolásként könyvtárban dolgoztak, de mivel a közkönyvtárak és az iskolai könyvtárak elrendezése a Dewey-rendszeren alapul, a Kongresszusi Könyvtár rendszerét alkalmazó egyetemi könyvtárakban ezt újra kell tanulniuk. Próbálkoztunk a polcokra aggatott tenyérnyi méretű puskával, de az értő szemnek egyből dekódolható betű-szám kombinációk túl bonyolultnak bizonyultak a legtöbb tizenévesnek, a felelősségérzet pedig kevésnek ahhoz, hogy ezt a munkát valóban jól végezze. A harmadik félórás könyvkeresési eset után (hárman, szégyenkezve az olvasó előtt, aki lobogtatta a kinyomtatott katalógusoldalt) úgy döntöttünk, hogy nálunk ezt a feladatot csak állandó alkalmazott végezheti.

Milyen feladatok maradnak akkor a kezdőknek? A szakirodalom szerint a belátható időn belül elvégezhető, gyors betanítást, kevés magyarázatot és minimális felügyeletet igénylő, rövidtávú feladatokra érdemes beosztani alkalmi kollégáinkat. Az tájékoztató pulthoz tehát nem ültethetjük őket egyből, viszont a telefont felvehetik, ha már tudják, ki kicsoda, és melyik hívást hova kell irányítani. Tapasztalataink szerint a kölcsönzés egyszerű lépéseit kivéve, olyan feladatot sem lehet rájuk bízni, ami az automatizált könyvtári rendszer használatához kapcsolódik, mivel a legtöbb könyvtári bejelentkezés túl sok hozzáférési jogot biztosít, és így, a teljes rendszer ismerete hiányában, túl sok hibalehetőséget rejt. A dokumentumszolgáltatásba is fokozatosan lehet őket bevezetni, kezdetben csak a fénymásolást és szkennelést végzik nálunk, majd kellő gyakorlattal az ügyesebbek már a kéréslap alapján meg tudják keresni a cikket is.

Maradnak tehát azok a mechanikus feladatok, amiket a korábbi cikkek felsoroltak? Részben igen, viszont időközben új munkák is megjelentek, amelyekből sokat és sokszor kell végezni, ezek közül a legfontosabbak talán a digitalizálás bizonyos lépései. Ennek feltételei a

szakemberek által jól megtervezett munkafolyamatok, a folyamatábrákkal vizuálisan is vonzóvá tett munka, és a diákok technológiai jártasságának megfelelő képzés a diákok tanulási módszereihez alkalmazkodva. (Tipp: Használjuk ki diákmunkásaink korukhoz kötődő tulajdonságát, ők nem félnek az új, ismeretlen technológiától, kreatív módon és örömmel fogják végezni a sok, bonyolult eszközt igénylő feladatot.)

A képzés, a jól végzett munka elismerése és a még jobb munkára való ösztönzés tapasztalataink szerint egyformán fontos, és minden diákmunka-programban figyelmet érdemel. A diákmunka bevezetését és a diákmunkások számát az intézmény rövid és hosszútávú igényei diktálják, vagyis érdemes először ezeket lajstromozni. A könyvtári szabályzat és az egyes munkafolyamatok leírása és a részletes dokumentáció segít a diáknak megérteni, milyen elvárásokkal fogja magát szembetalálni a könyvtárban. Esetünkben ezt az első lépcsőt egy folyamatosan bővülő kézikönyv jelenti, amit minden diák az első munkanapon kézhez kap, átolvass és a kisfőnökével értelmez. Ez a dokumentum aztán nyomtatott formában több helyen megtalálható, elektronikus változata a tartalomjegyzék alapján pedig minden könyvtári gépről elérhető. A könyvecskében szerepelnek a diákok által végzett munkák, azok pontos leírása és részletes munkafolyamata, a belső könyvtári szabályzat, az olvasókra vonatkozó írott és íratlan szabályok, egy rövidített illemkódex, alapvető kommunikációs szabályok, formák és a legmegfelelőbb kommunikációs módszer megválasztása, beleértve a virtuális referenszben használatos előregyártott válaszokat vagyis scripteket, és a kézikönyvet egy igen részletes GYIK (gyakran ismétlődő kérdések listája) egészíti ki. (Tipp: Időnként diákkal közösen is nézzünk utána valaminek a kézikönyvben, és teszteljük, hogy az adott információ könnyen megtalálható, érthető és nem idejétmúlt!) Az első képzési szakaszt a könyvtár bejárása zárja, ahol alapszinten megismerkednek a könyvtár elrendezésével.

Az új diákok ezután könyvtári alapismereteket tanulnak, részben az egyetemi könyvtár általános, interaktív tanulóprogramja segítségével, részben pedig egyéni képzés alapján, amelyet egy előre elkészített tervnek megfelelően a könyvtári személyzet tagjai és a könyvtár szakos diákok végeznek. Ebben a fázisban tanulják meg a könyvtárban használatos eszközök és gépek kezelését, a számítástechnikai programok helyi alkalmazását, és ekkor nyílik alkalmuk először arra, hogy az olvasottakat a valóságban is kipróbálják, felügyelet alatt. Következő lépésként minden diák kap egy állandó feladatot, amit akkor végez, amikor épp nincs beosztva olvasószolgálatához, vagy nincs semmi sürgős tennivaló számára. A főállású dolgozók által azonosított, diákok által végezhető munkafolyamatok közül igyekszünk mindenki számára változatos beosztást készíteni. Vagyis létezik egy alaplista, az ezen szereplő munkákat mindenkinek el kell tudnia végezni. Idetartoznak az alapvető tájékoztatói és kölcsönzési feladatok, a könyvtár felügyelete és biztonsága, segítségnyújtás bizonyos számítástechnikai, fénymásolási és szkennelési kérdésekben, a beérkező új könyvek feldolgozásának egyes lépései, fénymásolás, szkennelés, postázás stb. Emellett az egyetemisták a könyvtárban folyó speciális, hosszabbtávú feladatokban is részt vesznek, mint például digitalizálás, adatbázis-kezelés és statisztikai feldolgozás, a könyvtár weboldalának frissítése, ezeket igyekszünk érdeklődésüknek és jártasságuknak megfelelően szétosztani. (Tipp: Heti értekezletünk egyik pontja a diákmunkások beosztása, itt nyílik alkalom arra, hogy a munkát a diák készségeivel párosítsuk. A készségeket és érdeklődést általában az informális beszélgetésekből azonosítjuk, tehát beszélgetünk néha a diákokkal!)

Valamennyi diák minden alapszerepkörben dolgozik. Az általános beosztást több helyen kifüggesztettük, a sürgős munkákat egy hirdetőtáblán óriási piros betűkkel a diák neve mellé írjuk. Amikor a hallgató megérkezik a munkába, a táblára pillantva azonnal tudja, hogy mit kell csinálnia. A részletes útmutatónak és a több személy által végzett egyéni képzésnek köszönhetően a diákok gyorsan beilleszkednek az új környezetbe, emellett megtanulnak egy

nagyon fontos leckét: mi és mennyi az pontosan, amit egyedül is el tudnak végezni, és hol van az a határ, amikor segítséget kell kérniük. Erre a legjobb példa a mindenkorai telefonügyeletes, aki, ha nem tud a kérdésre azonnal felelni, kulcsszavakból állapítja meg, hogy kihez továbbítsa a hívást.

A szabályzat azért vált be, mert szükség esetén erre lehet hivatkozni az olvasók és a diákmunkások előtt egyaránt. A diák azonnal tisztában van az elvárásokkal, és feleslegesen nem vonja el mások figyelmét kérdezősködésével, ha a válasz a kézikönyvben is megtalálható. Nagy segítség számunkra a kézikönyv vonatkozó oldalainak elhelyezése megfelelő helyen, képekkel együtt, így a szkennelés lépései a szkennel mellett, a dokumentumok elnevezési kódjai a számítógépnél, a raktári jelzet puskája a szabadpolcok előtt és a katalógustermináloknál, a könyvkölcsönzés lépései a kölcsönzőpultnál stb. (Tipp: Színes papírra nyomtatott tetszetős puskákkal tehermentesíthetjük nehezebben emlékező diákjaink agyát, és persze a sajátunkat is.) Ha ezek alapján a hallgatónak nem sikerül egy feladatot végrehajtani, mert például a kölcsönzőnek könyvtartozása van és a rendszer letiltotta, akkor tudja, hogy a kódot csak a kiscsönkök (esetünkben a könyvtár szakos hallgatók) vagy az állandó alkalmazottak használhatják. Fontosnak tartjuk, hogy a diákmunkásban kifejlődjék a képesség, hogy el tudja dönteni, mikor és milyen szintű segítségre szorul. Vagyis, ne oldjon meg olyan feladatokat, amire nem elég képzett, de ne zaklassa feleslegesen a könyvtárost sem olyan problémával, amit esetleg a kiscsönök is meg tud oldani!

Ez utóbbi megkülönböztetés már utal is az általunk használt elismerési rendszerre. Mivel a jó munkát pénzzel honorálni nem mindig tudjuk, kiemelkedő diákjainknak címeteket és felelősségteljesebb feladatkört adunk jutalomként. A legjobbakra akár a nyitást és zárást is rábízhatjuk, az általános kiscsönök titulus pedig referenz-asszisztens, rangidős információs asszisztens vagy diákkordinátor szerepeket takar. Ezek a pozíciók már nagy presztízst jelentenek, és amellet, hogy a könyvtár szakos hallgató szakmai önéletrajzának értékét emelik, a diák példakép lehet a többi egyetemista könyvtári dolgozó számára is. Más könyvtárak hosszabb kölcsönzési idővel vagy pénzzel jutalmazzák a jó munkát. Szokás még díjakat és plaketteket is adományozni az erre a célra rendezett fogadásokon, de a legtöbb diák azért végzi jól a munkáját, mert azt is tudja, hogy jelenlegi munkaadója a következő, esetleg már főállású munkájánál referenciaként szolgál.

A szakirodalom egyetért abban, hogy az alkalmi és rövidtávú jelzőket elfeledve, a diák ugyanazt a képzést és tiszteletet érdemli, mint az állandó alkalmazott. Az adott feladat minden biznnyal jobban fogja a diákot érdekelni, ha kiegészítő és behelyettesíthető munkaerő helyett a könyvtári személyzet részeként kezeljük őt. Az alkalmi diákmunkást célszerű a rövidtávú feladatra megfelelően felkészíteni, amiben a jól összeállított kézikönyv mellett a kiképzést végző személye is sokat segíthet. A diákmunkás számára valószínűleg a könyvtár célkitűzései sem ismeretesek és nem is átláthatóak, érdemes ezeket is rövidített változatban világossá tenni már a betanítás első szakaszában. Ahogy a diák egyre több ismeretet szerez a munkahelyről, jobban fogja látni saját szerepét is. (Tipp: A szakirodalom egyetért abban is, hogy nem való egyszerre túl sok információ a diákmunkásnak.)

A "biznisz" jelenlétét bizonyítandó a könyvtárban, meg kell említenünk egy üzleti modellt, amelyet diákmunkások foglalkoztatására honosítottak meg könyvtári környezetben. Ez vizuálisan, a könyvtárban elhelyezett hal szimbólumokkal utalt az eredeti koncepcióra, ami a FISH!, vagyis a halas modell névre hallgat.⁶ A háttérben az az elmélet áll, hogy ha a dolgozó szereti a munkát, amit végez, és szívesen végzi azt nap mint nap, akkor termelékenysége emelkedik, jobban és többet dolgozik, kreatívabbá és lojálisabbá válik. Ezt a filozófiát alkalmazta egy kis egyetemi könyvtár Iowa államban, és jó eredményeket ért el vele. A modell a seattle-i halpiac nehéz fizikai munkát végző halárusainak mintájára magunk és mások

számára szórakoztató munkakörülményeket igyekszik teremteni. Ennek első lépése, hogy a munkát játékként fogjuk fel. A könyveket természetesen nem dobálhatjuk ugyanúgy, mint a halárusok a portékájukat, de ha az olvasó úgy érzi, hogy a könyvtárban megkülönböztetett figyelemben részesül, akkor máskor is vissza fog jönni. Ennek része, hogy az adott olvasóval történő foglalkozás során csak arra az egy olvasóra és annak problémájára összpontosítsunk. Végezetül pedig azt tanácsolják, hogy hozzáállásunk mindig pozitív legyen. Ha más nem, az üzleti, könyvtári és női magazinok által használt nyelvezet összemosódása mindenképp elgondolkodtató.

Mit tanultunk a diákjainktól?

Sok diák számára ez az első munkahely, és tapasztalataink szerint olyan alapvető szabályokkal sincsenek tisztában, ami egy főállású alkalmazottnak természetes. A fiatalabb, nem könyvtár szakosok esetében például, hogy ne késsenek el, illetve ha tudják, hogy késni fognak vagy nem jönnek dolgozni, telefonáljanak. Minden diákmunkásnak nehéz elfogadni, hogy a főnök, hiába kortársa, mégsem a haverja, és hogy nem feltétlenül kíváncsi élete összes történéseire, sőt, a véleménye sem mindig számít. Könyvtár szakos és nem könyvtár szakos viszonylatban különösen szembetűnő, hogy a munkát nem feltétlenül a diákok által igazságosnak vélt módon osztja el a főnök. Például egyik tizennyolcéves diánkunk megtagadta a könyvek pakolását, ő speciel kinn szeretett volna ülni a pultnál, ahol a könyvtár szakos, úgymond, csak ül a számítógép előtt és nem csinál semmit, ha nem jön oda hozzá olvasó. A másik tizennyolcéves állította, hogy ugyanolyan hatékonyan képes cikkeket találni bármilyen tudományos témában kutatóink számára, mint a könyvtár szakos diánkunk, anélkül, hogy életében egyetlen adatbázist is használt volna, mint később kiderült. Ilyen és hasonló, utólag megmosolyogtató helyzetek sok konfliktust idéznek elő a diákok közt, de diák és munkaadó viszonylatban is.

Az egyedüli mód, amivel ezeket elkerülhetjük, a jó munkahelyi légkör kialakítása, ennek része a pozitív elemek megerősítése és növelése. A diákoknak érezniük kell, hogy megbecsülik őket és munkájukat. Poénkodhatnánk még az angolból fordított munkához való hozzáállásról is, mármint hogy úgy kell hozzáállni, hogy más is hozzáférhessen, de esetünkben pontosan erről van szó. Ha ügyesen foglalkoztatjuk és osztjuk be diákmunkásainkat, akkor lesz kinek továbbítani a munkát, nem kell mindent a könyvtárosoknak csinálniuk. (Tipp: Ha úgy érezzük, mi hamarabb el tudnánk végezni az adott feladatot, gondoljunk arra, mennyit tanul a diák velem, amíg kikínlódja, ha már arra nem akarunk gondolni, hogy mivel tölthetjük a megtakarított időt.)

Egy másik népszerű oktatási szólam a Train the trainers, vagyis Oktassuk az oktatót! - a diákmunkások képzésénél is alkalmazható. A diákokkal, a fiatalabb korosztállyal nem mindenki tud szót érteni, és nem mindenki született vagy képzett tanár. Sok nagykönyvtár külön erre a célra fejlesztett ki oktatóprogramokat és workshopokat, ezek a diákmunkások felügyeletét és képzését végző állandó könyvtári alkalmazottakat segítik. Az oktatási modulok közt találhatunk olyanokat, amelyek a könyvtári diákmunkás kiválasztásában, munkabeosztásban, képzésben és motiválásában segítenek. A tanfolyam megtanít arra, hogyan lehet értelmes feladatokat a megfelelő módon kiosztani a diákoknak, hatékonyan kommunikálni velük, és a diákok képzésekor milyen alapvető pontokra kell összpontosítani, mint például az eszközök használata, biztonsági előírások, szabályok, munkaköri elvárások, a diákmunka szerepe a teljes működés szempontjából stb. (Tipp: Minden alkalmazott együtt fog dolgozni a diákmunkásokkal, érdemes mindenkit erre előre felkészíteni a mondottak alapján, akár egy gyorstalpaló formájában is.)

Tanulságos az is, amit a diákok utólag mondanak a könyvtári munkáról. Sok hallgatói visszajelzésről szóló cikk is található a szakirodalomban, mind kérdőíves, mind anekdotikus gyűjtés alapján. Az úgynevezett exit interview, a búcsúbeszélgetés is jó alkalom lehet a munkaadó számára, hogy diákmunka programját értékelje. Kivétel nélkül minden diák nagyra értékelte, hogy a főnök végre kíváncsi volt a véleményére.

Összefoglalás

Írásunk a diák mint munkaerőforrás témáját igyekezett körüljárni a felsőoktatási könyvtárakban. Sikertelenül meggyőzni az olvasót, hogy érdemes megpróbálni? Nézzük a negatívumokat először! A diákok legjobb esetben is mindössze heti tíz-tizenöt órát dolgoznak a könyvtárban. Nehéz őket rendszeresen munkára beosztani, különösen a tanév csúcsidőszakában. Tanulmányaik éppen akkor foglalják le őket leginkább, amikor a legnagyobb szükség lenne rájuk. Meglepően magas hányaduknak a könyvtár jelenti életük első munkahelyét, emellett hosszas képzést és állandó felügyeletet igényelnek. A hiányzó vagy távozó diák pótlása folyamatos fejtörést okoz főnökének. A diákmunkaerő ötven százalékos lemorzsolódási aránnyal dolgozik, és a legjobbak is biztosan más munka után néznek a diploma megszerzése után. A diákmunkások alkalmazása ellen szóló legtöbb érv magából a diákstátusból fakad, nem vagy ritkán jellemzi őket a munkahelyhez való kötődés és elkötelezettség, ami az állandó alkalmazottakat ideális esetben jellemzi.

Mi szól az alkalmazás mellett? Elsősorban az anyagiak. Az amerikai egyetemi könyvtárak általában háromfajta alkalmazottat foglalkoztatnak: szakképzett könyvtárosok, könyvtári kisegítő állandó alkalmazottak és diákmunkások. Egy nyolcvanas évekből származó adat alapján arányuk a következőképpen alakult: 27 százalék könyvtáros, 50 százalék alkalmazott, 23 százalék diák. A diákok alkalmazásának anyagi háttere 167 százalékkal emelkedett, míg a másik két kategória 300 százalékkal, a fogyasztói árindex emelkedése ugyanebben az időszakban 239 százalék volt. A foglalkoztatási költségek alakulásában mutatkozó jelentős különbség nyilvánvalóan indokolja a diákmunkások népszerűségét a munkáltató szemszögéből. Nem véletlen tehát, hogy a szűkülő anyagi források miatt a legnagyobb egyetemi könyvtárakban egyre nagyobb számban foglalkoztatnak hallgatókat, és a diákmunkások alkalmazása a könyvtárak működésének alapelemévé vált. Az automatizáció, a feladatok és folyamatok csoportosítása, az erőforrás-kihelyezés (outsourcing), vagyis a munkafolyamatok könyvtáron kívüli, külső vállalkozóval való végeztetése hasonló módon pénzt takarít meg hosszabb távon, mindezeknek nagy jövője van.

Mit nyer még a könyvtár és az egyetem? Úgy tűnik, a diákmunkások alkalmazásának egyik legfontosabb előnye az, hogy a könyvtárosok megszabadulnak egy sor olyan feladattól, amivel az idejüket nem a leghatékonyabban használják ki. A nem könyvtárosi szakképzettséget, hanem csak betanítást igénylő feladatokat diákok végezhetik, akiket az idő legnagyobb részében a könyvtári személyzet vagy könyvtár szakos hallgatók felügyelnek. Emellett a diákmunkás fontos szerepet játszik abban, hogy az egyetemi könyvtárak olvasói, akiknek jelentős része ugyancsak diák, színvonalas szolgáltatásban részesüljenek. A diákmunkások jelenléte hozzájárul ahhoz, hogy a könyvtár a többi hallgató, főleg az új diákok számára ne legyen félelmetes és megközelíthetetlen hely. A diákok mindenképp színesítik a könyvtári személyzetet, és olvasóink sokféleségét demonstrálják. Nem elhanyagolható előny, hogy a könyvtárban alkalmazott hallgatók sokkal többet tudnak a könyvtár használatáról, mint egy átlagos hallgató. A munkájuk során szerzett tudás nemcsak saját tanulmányaik során kamatozik, hanem mások számára is. A könyvtári diákmunka-program (és nem csak a könyvtár szakosok esetében) a híd szerepét töltheti be a hallgatók és a könyvtár között, ami a mai napig nem tűnik egyszerűnek a maga bonyolult és érthetetlen zsargonjával. A hallgatók olvasóként szívesebben fordulnak egy hasonló korúhoz, mint a szakkönyvtárhoz. A közvetlen tanulmányok mellett mindennek van egy sokkal fontosabb vonatkozása is: a diákkori könyvtárhasználat, a könyvtári források ismerete az élethosszig tartó tanulás alapja. Tapasztalataink alapján úgy látjuk, kisebb könyvtárak nagymértékben függenek diák alkalmazottjaiktól. Remélhetőleg nem hangzik nagyképpen, ha a diákmunka terén rövidesen

bekövetkező változásokat jósolunk, és ezeket a próbálkozásokat és kezdeményezéseket bátorítjuk.

JEGYZETEK

1 Nagyné Maros Gabriella levele a Katalist levelezőlistán, 2008. november 12.

2 Goodrich, S. (1972). "No, I'm not a librarian, but may I help you?" = *Michigan Librarian*, 38, 24-25. p.

3 A következő összefoglaló alapján: Gregory, D. (1995). The evolving role of student employees in academic libraries. = *Journal of Library Administration*, 21(3/4), 3-27. p.

4 White, E. C. (1985). Student assistants in academic libraries: from reluctance to reliance. = *Journal of Academic Librarianship*, 11, 93-97. p.

5 Bagshaw, M. (2006). Keep your student workers. = *Library Journal*, 131(19), 44. p.

6 Chouteau, C. A. & Heinzman, M. (2007). Gone fishing: Using the FISH! business model to motivate student workers. = *Technical Services Quarterly*, 25(S1), 41-49. p.