

Közhasznú információs szolgálat a Böngészdében

„Ehetett-e Mátyás király lecsót? Egy macskának miért szaporább a szívverése, mint egy embernek? Miért szőrös a jegesmedve talpa? A honfoglalás korában kik voltak a fekete, illetve a fehér magyarok? Mekkora a súlya Fa Nándor hajójának? A Szedd meg magad akcióról érdeklődnék. Hol lehet szélkakast kapni? Csak egy rövid összefoglalást kérek az őslénykutatás legújabb eredményeiről”, és egyéb hasonló kérdésekre/kérésekre válaszol immár 15 éve a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár Közhasznú információs szolgálata.

1985-ben akkori főigazgatónk, Kiss Jenő amerikai útja során ismerkedett meg az ott már jól működő köznap információs szolgálattal. Az ő ösztönzésére készült el 1985 februárjában egy tervezet a szolgálat működési rendjéről. Az anyagot több szakmai fórumon is megvitatták. A szakemberek egyetértettek a megvalósítással, így elkezdődhetett az anyaggyűjtés, az erőforrások átcsoportosítása, az információs irodák, egyéb tájékoztató központok munkájának megismerése.

A szolgálat 1987. december 15-én kezdte meg munkáját a központi könyvtár egy bejárathoz közeli, külön munkaszobájában, 4 nyolcórás munkatárssal. A személyes vagy telefonon érkező kérdéseket hétköznap 9–18 óráig válaszolták meg, egy számítógép állt a rendelkezésükre. A szolgálat megindítását sajtókampány előzte meg: tv, rádió, napilapok tudatták a lakosságot az új szolgáltatás tartalmáról, elérhetőségéről.

A fordulatot a szolgálat életében az 1990-es év jelentette. A folyamatosan fejlődő és egyre nagyobb népszerűsége szert tevő szolgálat munkájára felfigyelt a Budapesti Távközlési Igazgatóság. Néhány hónapos egyeztetés után átadta a FSZEK-nek a különleges tudakozó vonalát, amelyhez hét fővonal tartozott. Ekkor alakult ki a 8–21 óra közötti (heti 65 órás) két műszakos munkarend. Ősztől bővült a szolgálat, további helyiségekhez jutott. A telefonos részleg önálló, zárt térbe került, és új szolgáltatásként közlönyolvasót alakítottak ki. A Soros Alapítvány és a USIS Amerikai Tájékoztatási Szolgálat támogatásával ún. Amerikai Továbbtanulási Tájékoztató Központot hoztak létre, amely korábban csak az amerikai követségen működött. A közlönyolvasó – jelenleg a Böngészde terében, jól megközelíthető helyen működik, s ma is az

egyik legnépszerűbb szolgáltatás – lehetővé tette az érdeklődők számára, hogy folyamatosan tájékozódjanak a törvényekről, jogszabályokról, s szükség esetén másolatot is kapjanak róluk.

A továbbtanulási tanácsadás több ezer amerikai felsőoktatási intézményre, ösztöndíj-lehetőségre, jelentkezési feltételekre és a nyelvtudás, továbbá a szükséges vizsgák követelményeire terjed ki. Ezt a tájékoztatást kézikönyvek, nyelvi kazetták, CD-ROM-os adatbázisok és az internetről összeválogatott honlapok tartalmazzák. A tájékoztató központ rendelkezésre bocsátja a magyarországi Soros Alapítvány pályázatainak jelentkezési lapjait is. Információ kérhető a honlapon megadott időpontokban. A szolgálat létszáma bővült (5 nyolcórás, 3 négyórás), és folyamatosan javultak a technikai feltételek is. 1992 közepétől már négy, egymással összekötött számítógép segítette a munkát: egyet a jogi és továbbtanulási tájékoztatás, kettőt a telefonos szolgálat használt, a negyediken folyt az adatbázis-építés, ellenőrzés és törlés. A „Ki mit gyárt?” céginformációs adatbázist is előfizették, és a Soros Alapítvány támogatásával televíziót, videolejátszót is kaptak.

1995-ben a Matáv új, modern alközpontot alakított ki. A Panasonic készülékek lehetővé tették a hívások kézzel történő tárolását, és szükség esetén átkapcsolását a könyvtár egyéb tájékoztató szolgálataihoz. Megkezdődött a közhasznú adatbázis terjesztése, melynek havi frissítését ma mágneslemezen vagy CD-n kapják meg az előfizetők és a kerületi könyvtárak.

Pályázati támogatással (Soros Alapítvány) 1996-ban tovább javult a számítógéppark. Ekkor kis hálózatba szerveződött a 6 számítógép, és az

- Műveltségi kérdések (csak lexikális szinten)
- Mindennapi adminisztratív ügyintézés
- Háztartási praktikumok
- Ügyeletek, ügyfélszolgálatok, vevőszolgálatok, érdekvédelmi szervezetek és testületek.

A Matáv „Tudakozó Plussz” megjelenésével a Közhazsnú információs szolgálat adatbázisában jelentős tartalmi változások történtek. Tartalmukban bővítettük a következő területeket:

- Oktatás, képzés, átképzés, pályázati és ösztöndíj-lehetőségek
- Egészségügy, szociálpolitika, TB, segélyezés
- Tájékoztítás az önkormányzatok közérdekű tevékenységéről
- A civil szféra, társadalom önségítő formái, szolgáltatásai
- Kultúra, művelődés (könyvtári szolgáltatások), társasági élet
- Általános műveltségi kérdések, lexikális adatok.

Az adatbázis továbbfejlesztése

A továbbfejlesztés elsőrendű szempontja a jelenlegi rendszer valamennyi szolgáltatásának megtartása, valamint az üzemeltetés során szerzett tapasztalatok figyelembevétele. A jelenleginél korszerűbb adatbázismotorra való áttérés biztosítani fogja a többfelhasználós üzemmódot és a távoli elérést is.

Az új adatbázis – Interbase adatbázis-kezelővel – hálózatban is használható lesz. A kliensek webes felületen keresztül csatlakoznak, és weben keresztül történik majd az adatok cseréje is. Korábban csak egy kollégának volt jogosultsága az adatok bevitelére és módosítására, őszől a szolgálat több munkatársa mellett a főváros négy régiójának helyi szolgálatait működtető kollégák is vihetnek be adatokat. Ezzel nő a helyi, aktuális adatok száma: rendezvények, polgármesteri hivatalok részletes adatai stb., amelyek korábban nem kerültek bele az adatbázisba.

A felhasználókkal történt előzetes megbeszélések alapján új témakörök is nyíltak: Nobel-díjasok (1985-től), minimálbér, öregségi nyugdíj. Az új adatbázis bemutatása után további megbeszéléseket tartunk az érintettekkel. A korszerű, felhasználóbarát – Windows alapú – felület az olvasóterekben kihelyezett gépeken is segíti az egyéni keresést. A könyvtár használóképző tanfolyamain kiemelten oktatjuk az adatbázis használatát. Az új

felületre való áttérést megelőző revideálások során a rekordokban található internetcímek zömének az ellenőrzése is megtörtént.

A tájékoztítás alapját továbbra is a saját szerkesztésű számítógépes adatbázisunk, a Matáv Teletár adatbázisa, a Complex Jogtár, a Céghírek és a könyvtár állományában megtalálható lexikonok, adattárak, évkönyvek, statisztikák, szótárak, kézikönyvek, összefoglaló munkák adják. Az adatbázis jelenleg kb. 24 000 tételt tartalmaz, melyek napi- és hetilapokból, folyóiratokból, hirdetési és reklámújságokból, kiállítási katalógusokból, televízió- és rádióhírekből származnak.

Saját könyvtárainkon kívül 36 megyei és városi könyvtár használja a FSZEK közhazsnú információs adatbázisát. Naponta 300–600 telefonhívást fogadunk, és kb. 100 közhazsnú és ugyanannyi jogi kérdést válaszolunk meg a Bőngészde terében. A Matáv „Tudakozó Plussz” megjelenésével és bevezető reklámjának hatására csökkent a hívások száma, majd néhány hét után – az emelt díjas tarifának köszönhetően – ismét emelkedett. Ma azonban nem éri el a korábbi 1000–1500-as napi hívásszámot. Jelentősen csökkenti a hívások számát a helyben szolgáltatott, személyes információnyújtás és az interneten önállóan keresni tudók részére készített témákba rendezett linkek gyűjteménye is.

A telefonos tájékoztítás türelmet, udvariasságot, gyors felfogó- és kérdezőkészséget vár el a munkatársaktól. Fontos, hogy nyitott szemmel és füllel járjanak, minden, számunkra fontos információt begyűjtsenek. Ismerjék más információs irodák, tájékoztató központok és könyvtárak szolgáltatásainak körét. A szolgálat igen nagy szellemi igénybevételt jelent, ezért a kollégák négyóránként váltják egymást. Munkaidejük többi részét adatgyűjtésre, felkészülésre, a szolgálattal kapcsolatos egyéb feladatok elvégzésére fordítják, illetve a Bőngészdzében látnak el tájékoztató feladatokat. 2001 ősze óta – a könyvtár nyitvatartási idejében – 10–20 óráig fogadjuk és válaszoljuk meg a kérdéseket (lásd 2. ábra).

A Wenckheim-palota rekonstrukciós munkái miatt a szolgálat többször is költözött. Jelenleg a palota 3. szintjén foglal két munkaszobát. Az egyikben folyik a telefonos tájékoztítás, a másik szobát alakítottuk át munkaszobának, ahol az adatbázis töltése, a jogszabályok pótlapozása és egyéb belső munkák folynak.



2. ábra A telefonos szoba

A szolgálat adatbázisát az újrányítás után a Böngészőben kialakított jogi információban is használhatják az olvasók (három olvasói gép). Ugyanitt található a teljes jogi kézikönyvtári állomány (kb. 1500 kötet), a Complex Jogtár és kiegészítései, CD-jogász, Céghírek és a jogi anyagokhoz érkező egyéb jogi CD-ROM-ok, és a teljes hatályos jogszabályok, törvények, rendeletek papír alapú kötetei is.

A Complex Jogtár tartalmazza a hatályban lévő valamennyi jogszabályt, rendeletet, ezek szám-, cím- és tárgymutatóját, módosításait. Kezelése egyszerű, így az olvasók kis segítséggel egyedül is használhatják.

Böngésző

A Böngésző térbeli megjelenése a központi könyvtárban az ún. családi könyvtári modell alkalmazását jelentette sajátos körülmények között. Az állomány kialakításának elsődleges szempontja a tényleges olvasói igények követése volt. A nyitást megelőzően tanulmányozták a kerületi könyvtárak olvasóinak szokásait, megkérdezték a központi könyvtár használóit. A tér állományát a nyitás előtt három évvel kezdték gyűjteni. Elsősorban új könyveket találunk itt, de a kerületi könyvtárak segítségével korábban megjelent könyvek is vannak. Állománya jelenleg 27 500 kötet.

Az itt elhelyezett könyvek, napilapok, folyóiratok, magazinok a kötetlen szórakozást, az ismeretszerzést, a szabadidő hasznos eltöltését szolgálják. Tematikus állománycsoportokat alakítottunk ki, egy-egy téma magáért beszél, segíti az egyéni

tájékozódást. A témák anyagai áttekinthetőek, az eligazodást a jó feliratozás segíti. A témacsoportok megjelennek a központi katalógusban, és felkerülnek a könyvek gerincére is. Sokan szeretnek leülni a kiválasztott könyvvel, beleolvasni, belelapozni. A tér kialakítása kisebb öblökkel ezt is lehetővé teszi.

A Böngésző állománya

„Az állomány tematikus elrendezése egyértelműen elnyerte az olvasók tetszését. Különösen nagy sikerük van az egyes témákhoz válogatott színes heti- és havilapoknak, folyóiratoknak. A térben szinte naprakészen mérhető, mikor, minek van aktualitása, milyen kérdések kerülnek előtérbe az emberek, a családok életében.

A »hobbiból« az ajándékkészítéssel, az ünnepi asztal feldíszítésével, az öltözködéssel, a szépitkezéssel, a különböző küzdősportokkal, olimpiai eredményekkel foglalkozó művek egyaránt kelen-dőek, de a legsikeresebbek a számítástechnikai könyvek. Számunkra is meglepő volt, hogy kevésbé keresettek a rejtvényfejtést segítő lexikonok, s csak helyi-közzel viszik az ún. »elit« sportok (a tenisz, a vadászat, a vitorlázás) nagy gonddal összeválogatott kínálatát.

A »család« övezet, ahol a szerelemtől a halálig minden megtalálható – a gyermekneveléstől a betegápolásig (beleértve a természetgyógyászatot is), az IQ tesztekől a sikeres emberré válásig, az illetantól a protokollig –, kedvenc tartózkodási helye számos olvasónak. Sokan csak azért jönnek, hogy elolvassák az itt elhelyezett heti- és havilapokat. Az »Elixír«-ből, a Természetgyógyász magazinból gyakran másoltatnak különböző kúrákat, diétákat, a gyógyfűvek hatásáról szóló leírásokat.

Az »otthon« témacsoport gazdag szakácskönyvkínálata nem csak az ünnepek idején kelendő. A Kereskedelmi és Vendéglátóipari Főiskola hallgatói közül többen felhasználták szakdolgozatukhoz az itt elhelyezett műveket, például: sajtőkészítés, régi magyar konyha. A kertészkedéssel, növényápolással foglalkozó könyvek száma a tavasz megérkezéssel felére csökkent. Az otthoni barkácsolást segítő sorozatok éppen csak kielégítik az igényeket. A Belsőépítészet két kötetét nyitás óta szinte nem is láttuk. Az otthon felújításával, átépítésével foglalkozó művek rendkívül keresettek.

Az »ezoterikánál« (közkezdvelt nevén: jósdá) elhelyezett könyvek osztatlan sikerét bizonyítja, hogy gyakran üresek a polcok.

A »szabadidő« polcain elhelyezett nyelvkönyvek száma pontosan jelezte, mikor kezdődött a nyelviskolákban a második félév. Január-február hónapban szinte teljesen eltűntek az angol nyelvkönyvek, jelezve, hogy legtöbbször ezt a nyelvet tanulják. A kérdőíveken megkérdezett olvasóink külön elismeréssel szoltak az itt elhelyezett idegen nyelvű folyóiratokról, pl. Focus! Már az utazási »előszézon« bebizonyította, hogy a bedekkerekből minden mennyiség kevés.

A »szépirodalom« témacsoportjai között keresettségüket illetően nehezen lehetne rangsort felállítani. Első helyen talán a »szerelem-romantika« és a krimi áll, de lehet fordítva is, utánuk rögtön az életrajzi regények és a történelmi művek következnek, de láthatóan szívesen vizik a vidám könyveket, és a többi témába besorolt műveket is. Pl. ballagás idején a »gondolatok« témacsoport egyetlen kötete sem volt a polcon." (Sándor Ottóné: Az »újszülött« Böngészde első hat hónapja. Belső beszámoló, 2001. május 29.)

A könyvtár jellegéből és elrendezéséből adódóan csak könyveket, folyóiratokat és a hozzájuk tartozó mellékleteket találjuk itt meg. A Böngészdében kialakított lapozgatásban lehetőség van napilapok olvasására. Jelenleg a napilapok mellett 135 magazint, folyóiratot járattunk ide. A folyóiratokat nem kötetjük be – a nagy igénybevétel miatt az állapotuk ezt nem is teszi lehetővé –, az előző évfolyamokat eladjuk. A nagy átmenő forgalom miatt elmélyült tanulásra nincs lehetőség. Ezt elsősorban a Jogi olvasót használó diákok nehezményezik, mert ezeket a könyveket nem lehet elvinni a tétből.

A használók

„A Böngészdét használók összetétele rendkívül heterogén, szinte minden korosztály megtalálható, gyakran az egész kicsik is, akik szüleikkel együtt jönnek, és várakoznak, amíg kinyit a gyermekkönyvtár. Sok az egyetemista, akik tanulnak, házi feladatot írnak, vagy egyszerűen csak kikapcsolódnak. Velük hasonló számban jönnek a középkorúak, akik hirdetési újságokat, napilapokat, színes magazinokat néznek, olvasgatnak, egyszerűen jól érzik magukat. Elsősorban itt találkozunk a környező bezárt könyvtárak idős olvasóival. A fél na-

pokat is átolvasó munkanélküliektől, a könnyed kikapcsolódást kereső, hirdetési újságokat lapozgató diplomásokig, szinte minden foglalkozású ember képviselteti magát. Férfiak és nők arányát illetően alig mernénk különbséget tenni.

Miért jönnek a Böngészdébe?

- mert azt gondolják ez a könyvtár;
- tájékoztatást kérnek:
 - a könyvtárról,
 - a katalógusról,
 - konkrét művet keresnek,
 - egy témához keresnek irodalmat,
 - szeretnék megtudni, hol található a katalógusból általuk kiírt mű;
- kéri, tanítsuk meg a számítógépes katalógus használatát;
- itt nézik meg a napilapokat;
- böngézik a hirdetési újságokat;
- olvassák a tematikus övezetekben elhelyezett könyveket, heti- és havilapokat;
- jogi tájékoztatást kérnek;
- fénymásolást kérnek jogszabályokról;
- használják a CD-jogtárat, nyomtatnak belőle;
- keresik a külföldi ösztöndíj- és továbbtanulási lehetőségeket;
- megoldják a számítógépen található nyelvvizsgateszteket;
- keresik a felsőoktatási felvételi tájékoztatókat, felvételi előkészítő anyagokat;
- közhasznú tájékoztatást kérnek;
- használják a másológépet;
- barátaikkal találkozhatnak, randevúznak;
- üzleti megbeszélést tartanak;
- házi feladatot írnak;
- megnézik a menetrendeket, telefonkönyveket;
- pihennek, alszanak." (Sándor Ottóné)

Tavasszal a gyermekkönyvtárral közösen elindítottuk „Családi szombat” programsorozatunkat. Havonta minden harmadik szombaton várjuk a családokat. Amíg a gyerekek a gyermekkönyvtárban játszanak, bábelőadást néznek, kézműves foglalkozáson vesznek részt, a szülők és nagyszülők részére egészségmegőrző programot szervezünk. A program összeállítását kérdőíves felmérés előzte meg. Rövid előadások, ismertetők után szakorvosok válaszolnak a jelenlévők kérdéseire. Lehetőségeink szerint szűrővizsgálatokat is tervezünk. A sorozat részletes programja honlapunkon olvasható.

Az újranyitás után a Böngészde vállalta fel a környéken bezárt tagkönyvtárak olvasóinak ellátását. Az olvasók által megszokott és joggal elvárt sze-

FŐVÁROSI SZABÓ ERVIN KÖNYVTÁR KÖZPONTI KÖNYVTÁR



Wenckheim-palota 1931-ben
Központi Könyvtár épülete



Pálffy-palota
Zenei gyűjtemény



Új könyvtári épület
Baross utcai homlokzat



Átrium



Sárkányos udvar



Szociológiai olvasóterem



Budapest gyűjtemény olvasóterme



**Az egykori Keleti Gyűjtemény
olvasóterme 1931-ben**



**Bölcséleti olvasóterem
2002-ben**



**Nagy olvasóterem
1931-ben**



**Nagy olvasóterem
2002-ben**



Irodalmi olvasóterem



Sárkányos gyermekkönyvtár



Zenei gyűjtemény olvasóterme



Böngészde

mélyes kapcsolat a könyvtárossal itt megvalósul. A telefon mellett és a Böngészde terében jelenleg 10 könyvtáros (öt 8 órás, három 6 órás és két 4 órás) teljesít szolgálatot.

Irodalom

- BARCZI Zsuzsa: Előzetes (és részleges) beszámoló a Közhasznú Információs Szolgálat felméréséről. Munkajelentés. Bp., 1992. 25 p. (FSZEK irattár)
- GÁL Györgyné: Továbbtanulási Tanácsadó Központ. = Könyvtári Híradó, 34. köt. 6. sz. 1990. 5 p.
- HAVAS Katalin: Javaslat a „köznapi” információs szolgálat bevezetésére. Bp., 1985. p. 7. (FSZEK irattár)
- KATSÁNYI Sándor: Közhasznú tájékoztatás a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárban. = TMT, 38. köt. 3. sz. 1991. p. 105–107.
- PÁSZTOR László: Közhasznú Információs Szolgálat a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárban. = Könyvtári levelező/lap, 1992. 2. sz. p. 10–12.

- PATAKI Ferenc–RÉVY Eszter: Beszámoló a Közhasznú Információs Szolgálat tevékenységéről. Bp., 1985. 5 p. (FSZEK irattár)
- RÉVY Eszter: Közhasznú információs szolgálat. = Könyvtári Híradó, 1987. 9. sz. p. 1–2.
- RÉVY Eszter: Közhasznú kérdések. A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár Közhasznú Információs Szolgálatának tapasztalatai. = Informatika, 1988. nov. p. 5–7.
- SÁNDOR Ottóné: A fúzió után egy évvel: A Közhasznú Információs Szolgálatról. = Könyvtári Híradó, 35. köt. 9. sz. 1991.
- SÁNDOR Ottóné: Tízéves a Közhasznú Információs Szolgálat. = A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár évkönyve 1997–1998. 26. köt. p. 158–168.
- SÁNDOR Ottóné: Észrevételek a „Hogyan tovább, Közhasznú Információs Szolgálat c. anyaghoz”. Budapest: Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár. 2001. július 26. p. 3. (Kézirat a FSZEK irattárában.)
- VARGÁNÉ VIDA Emília: Közhasznú Információs Szolgálat. = Könyvtári Híradó, 41. köt. 3. sz. 1997. p. 1–4.

Közüvélemény-kutatási eredmény: az EU fokozott támogatása

Az Eurobarometer nevű közvélemény-kutató intézet szerint jelentősen megnőtt az Európai Unió támogatottsága és a bizalom az EU iránt. A kutatást 2001. október-novemberben végezték, mind a 15 EU-tagországban. A 2002. évre jóslott gazdasági kilátások miatti aggodalmak azonban megerősödtek a 2001. tavaszihoz viszonyítva.

Az Eurobarometer szerint minden, a felmérésben részt vevő 4 európai ember közül csak kettő bízik Európai Bizottságban (European Commission = EC), egynek nincs véleménye, egynek pedig nincs bizalma. Az EU-állampolgárok közül azok, akiknek különben pozitív véleményük van az EU-tagságról, csak 54%-ban bíznak az EC-ben. Ez viszont 6%-kal több, mint az előző felmérésben volt. Ez azt jelenti, hogy a megkérdezett állampolgárok különbözőképpen ítélik meg az EU-t és az EC-t.

Az Eurobarometer nemrégiben közzétett közvélemény-kutatási eredményei között szerepel az európaiak hozzáállása a tavalyi válsághoz, és az euró valuta bevezetéséhez.

/ASLIB Managing Information, 9. köt. 2. sz. 2002. p. 24./

Ingyenes online hozzáférés terrorizmussal foglalkozó könyvekhez

Az USA-beli Nemzeti Akadémiai Nyomda (NAP) honlapjáról ingyenesen lehet hozzáférni a kiadható, terrorizmussal foglalkozó könyvekhez. Ikonok segítik a választást a lehetőségek között: a könyv online olvasása, tartalmi összefoglaló olvasása, vagy a könyv szövegében végzett keresés. Ugyancsak online kereshető a NAP – biztonsággal és terrorizmussal foglalkozó – tudományos és politikai jelentések állománya. Bármelyik kereséssel a keresőszót tartalmazó fejezetek jelennek meg, ezek tovább kereshetők a releváns könyvoldalak megjelenítéséig. Mindegyik könyvben a fejezetekben böngészni is lehet, ki lehet nagyítani a grafikus ábrákat, a tartalomjegyzékből kiindulva határozhatók meg a kívánt szövegrészek, vagy a hasonló témájú könyvekhez vezető ugrópontokat is elő lehet állítani.

További információ: www.nap.edu/terror

/Information Retrieval and Library Automation, 38. köt. 1. sz. 2002. p. 3./

(R. P.)