

# Könyvtár és közösség, avagy a közösségvezérelt könyvtár elmélete és gyakorlati megvalósításának lehetőségei

*A szerző tanulmányában a XXI. század közkönyvtárainak és az általuk ellátott, szolgált közösségeknek a viszonyával, együttműködésével foglalkozik. Bemutatja a közösségvezérelt könyvtár modelljét, valamint a közösségvezérelt téralakítás és szolgáltatásfejlesztés lehetőségeit.*

Tárgyszavak: közkönyvtár; közösségi tér; közösségfejlesztés

## Bevezetés

A XXI. század sok szempontból a közkönyvtárak reneszánszát hozta. A könyvtárbezárások és a pénzügyi megszorítások ellenére is egyre nyilvánvalóbb, hogy nem volt igazuk azoknak, akik az információs technológia fejlődése, az internet, a mobil eszközök, az e-könyvek megjelenése következtében a közkönyvtárak halálát jóslták. Könyvtárak százai épülnek vagy újulnak meg – főleg az Egyesült Államokban, Észak-Európában, Ausztráliában és Új-Zélandon –, s egyre többen tekintenek a könyvtárakra mint élő, közösségi terekre, sőt, közösségteremtő, a közösségeket alakító, fejlesztő intézményekre.

De mitől *közösségi* egy könyvtár? Köztudott, hogy a modern közkönyvtár (public library) eleve egy meghatározott közösség, az adott település polgárainak kiszolgálására, hasznára, fejlődésére jött létre a XIX. század második felében. A könyvtárak, ahogy *Martin Hewitt*, angol történész írja<sup>2</sup>, erőteljesen hatottak a városokban: az önszerveződő polgári társadalom egyik közkedvelt törekvése volt a közkönyvtárak felállítása és működtetése. A nyilvános könyvtár mindenki számára nyitva állt, kifejezetten az volt ugyanis a feladata, hogy előmozdítsa és megszilárdítsa az általános műveltséget<sup>3</sup>.

A közkönyvtárak szerepe, funkciói és szolgáltatásai folyamatosan alakultak az őket körülvevő környezet és társadalom változásával kölcsönhatásban. A modern közkönyvtár soha nem pusztán egy *gyűjtemény* volt, hanem mindig is egy felhasználó-

orientált, nyilvános, mindenki számára elérhető kulturális intézmény.

Mégis, mitől függ, hogy egy könyvtár valóban az adott közösség meghatározó helyévé tud-e válni? Függetlenek között:

- a könyvtár földrajzi elhelyezkedésétől (pl. a városközpontban, vagy egy lecsúszóban lévő területen, esetleg új, feltörekvő városrészben helyezkedik el);
- az intézmény fizikai jelenlététől, adottságaitól (ld. maga a könyvtárárpület, a terek, a rendelkezésre álló eszközök stb.), s attól is, hogy
- van-e valós társadalmi (politikai) szándék, támogatás, amely biztosítja, hogy a könyvtár – mint közszolgáltató intézmény – valamennyi állampolgár számára rendelkezésre tudjon állni.

Mindezekon felül függ attól is, hogy a könyvtár és használói, a könyvtár vezetése, illetve politikai és társadalmi környezete milyen aktív együttműködésben tud kooperálni.

A közkönyvtár századunk elejére egy sokszínű funkcionalitást, feladatrendszerrel magáénak tudó, számos szakpolitikai terület (kultúra, oktatás, gazdaság, munkaerőpiac stb.) céljainak elérését támogatni tudó, a társadalom minden szintjét és csoportját kiszolgálni képes, komplex intézménnyé vált. Ahhoz azonban, hogy XXI. századi küldetésének meg tudjon felelni, minden eddiginél hatékonyabban, proaktívabban kell alakítania funkció- és feladatrendszerét, szolgáltatás kínálatát, s ezzel párhuzamosan fizikai tereit is – a szolgált közösség egyre aktívabb bevonásával.

## Alapvetések

A XXI. századi sikeres közkönyvtár funkcionalitásával, valamint a könyvtár és közösség viszonyával kapcsolatos alapvetéseim a következők:

1. Napjaink közkönyvtára már nem pusztán 'könyv-tár', dokumentumbázis, hanem kultúra- és értékközvetítő intézmény; a tanulás, az inspirálódás és a kreativitás helye; vagyis egy közösségi helyszín.
2. A közkönyvtárban az emberek nem a hagyományos értelemben vett felhasználók, hanem (kultúra)fogyasztók: olvasnak, tanulnak, szórakoznak, beszélgetnek; valamint kreatórok: a megszerzett információt újabb tartalmak létrehozására és saját kreativitásuk kifejezésére használják fel.
3. Az épület és a belső terek a könyvtár küldetésének, funkció- és feladatrendszerének fizikai megnyilvánulásai, kifejezőeszközei. A könyvtárhasználók akkor tudják hatékonyan igénybe venni a könyvtár által kínált információs forrásokat és szolgáltatásokat, ha a könyvtárat mint fizikai teret is hatékonyan tudják használni.
4. Kizárólag a tereiben és szolgáltatásaiban a közösség igényeire és szükségleteire reflektáló, közösségvezérelt közkönyvtárak képesek meghatározó szerepet betölteni az adott település vagy településrész hosszú távú fejlődésében és fenntarthatóságában.

## A könyvtár és közösség viszonyrendszerének modelljei

Az újabb és újabb innovatív könyvtári programoknak köszönhetően a polgárok mind szélesebb rétegei és csoportjai használják a közkönyvtárat, amely széles körű partnerkapcsolatai segítségével a hagyományos könyvtárat egy új típusú, időben és térben is mindenki számára hozzáférhető helyé alakította. A *könyvtár és közösség* vonatkozásában az elmúlt években számos új modell született – ezek közül emelek ki néhányat a következőkben.

### A 4P – People, Programmes, Places, Partners – alapkövetelménye

A londoni székhelyű *Building Futures*<sup>4</sup> *21st Century libraries* című tanulmánya szerint napjaink közkönyvtára az ún. 4P alapkövetelmény-rendszere (1. ábra) mentén szerveződik. Ezek a

- *People*, vagyis az emberek, akiknek nyújtja a könyvtár a szolgáltatásait, illetve azok a könyv-

tárosok, akik biztosítják e szolgáltatásokat. Fontos, hogy ismerjük a település társadalmi, demográfiai profilját, pontos képünk legyen a valós és potenciális könyvtárhasználók főbb jellemzőiről; hogy pontosan ismerjük a könyvtárosok felkészültségét, jártasságát, kompetenciáit; s tisztában legyünk a könyvtárvezetés erősségeivel és esetleges gyenge pontjaival is.

- *Programmes*, vagyis a könyvtár gyűjteménye, hagyományos és IKT-alapú szolgáltatásai, továbbá valamennyi tevékenysége, beleértve a rendezvényeket is.
- *Places*, vagyis a könyvtár elhelyezkedése a településen belül (a központban vagy egy feltörekvő új/megújuló városrészben, kertvárosban, biztonságos környéken vagy lecsúszóban lévő részen van-e), továbbá maga a könyvtár épülete és belső terei.
- *Partners*, vagyis mindazok az intézmények, szervezetek vagy akár egyének, amelyekkel/akikkel a könyvtár kapcsolatban áll, állt, vagy állnia kellene – az önkormányzattól a közgyűjteményeken és az iskolákon át a médiáig vagy éppen a helyi turisztikai cégekig.

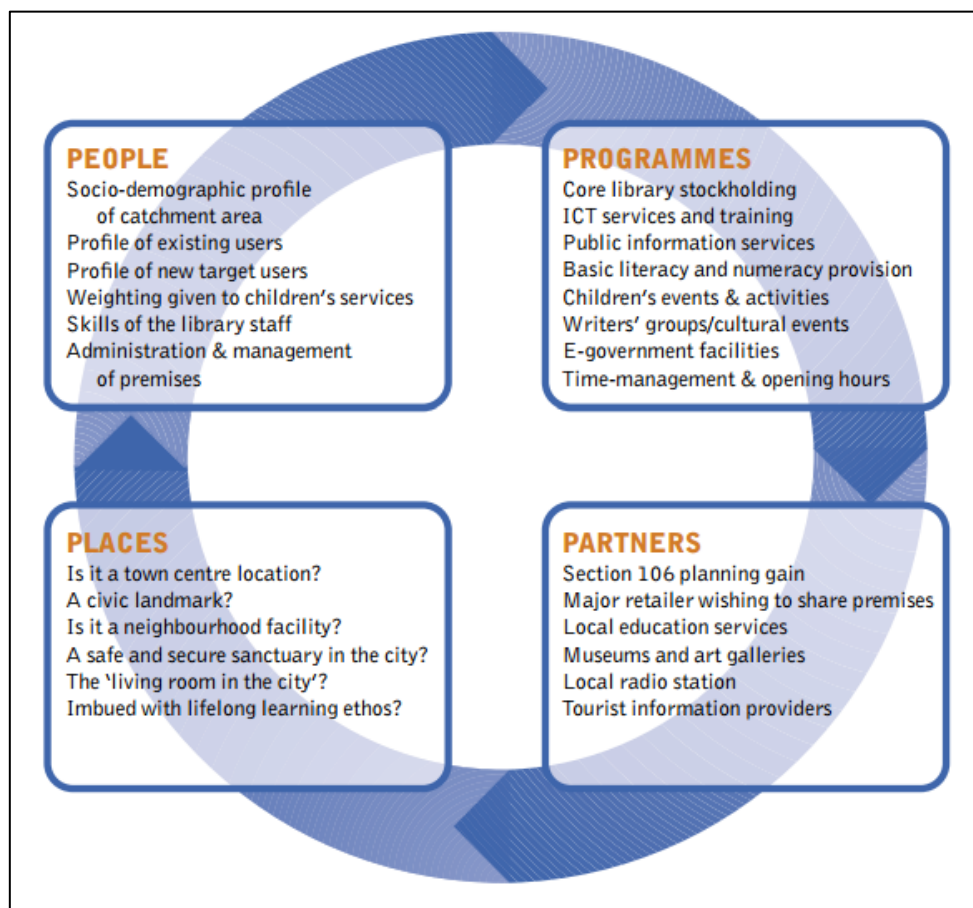
A *Building Futures* szerint a XXI. századi könyvtárnak e négy meghatározó tényező között kell megtalálnia az egyensúlyt a sikeres működés érdekében.

### A norvég megközelítés

Hasonló, új típusú megközelítést alkalmaznak a könyvtárak, s azon belül a közkönyvtárak XXI. századi szerepét illetően a norvégek is.

A norvég közkönyvtári törvény 2014. évi kiegészítése<sup>5</sup> szerint a közkönyvtárak feladata az információhoz, az oktatáshoz (tudáshoz) és más kulturális tevékenységekhez való hozzáférés biztosítása, mégpedig aktív – mondhatnánk proaktív módon és ingyenesen a norvég lakosok számára. A közkönyvtárak ugyanakkor független találkozóhelyek is, a nyilvános megszólalások, beszélgetések, viták arénái, helyszínei, ebbéli szerepükben a demokrácia, a demokratikus társadalom alappillérei.

Norvégiában minden települési önkormányzatnak van könyvtára, s Norvégiában is egyre inkább minden online történik. Az emberek egyre inkább otthonról, a számítógépek mellől intézik ügyeiket, vásárolnak, beszélgetnek barátaikkal, s ennek következtében sorra szűnnek meg a korábbi közösségi helyek, a posták, a kisboltok.



1. ábra A 4P alapkövetelmény-rendszere

Az új norvég könyvtári törvény szellemében született stratégiának és intézkedéseknek a következtében azonban a norvég településeken a könyvtárak nyilvános társadalmi találkozóhelyé váltak. Ha egy intézmény megszűnik a településen, az önkormányzati fenntartású könyvtár lép a helyére. Mert a társadalomnak, az embereknek továbbra is szükségük van a valódi találkozásokra, a valódi beszélgetésekre, akár a legkisebbekre, a legkevésbé fontosnak tűnő néhány mondatra is – mert ezek kötnek össze bennünket, ezek tartják egyben a társadalmat és erősítik a demokráciát. A Facebook közösség nem közösség, mondják a norvégek, s e szemlélet jegyében megkétszereztek könyvtáraik forgalmát az utóbbi években<sup>6</sup>.

A norvég felfogás szerint tehát a 21. századi köz-könyvtár továbbra is egy hagyományos értelemben vett könyvtár, ahol az emberek dokumentumokat kölcsönöznek. Feladatuk azonban nem áll meg itt:

- Digitális tudásközpontként hozzáférést biztosítanak a digitális tudáshoz, forrásokhoz, amelyek közt a könyvtáros mint *guide* segít eligazodni.
- Másrésztől pedig olyan kulturális intézmények, amelyek nyilvános programoknak, beszélgetéseknek, vitáknak adnak helyet.

Hogy mit csináltak ennek jegyében a norvég kollégák? Nem változtattak meg mindent! Hiszen vannak bizonyos dolgok, amelyeknek állandónak kell maradniuk. A könyv a könyvtár szíve, a könyvtár a könyvek háza volt és marad, annak is kell maradnia. De a könyvtárakat kulturális intézményekké alakították át: olyan intézményekké, amelyek programot, keretet adnak az életnek, a találkozásoknak, a beszélgetéseknek. Ehhez pedig olyan épületeket, helyeket építenek, alakítanak ki, ahova örömmel mennek az emberek, s ahol kötelezettség nélkül, szívesen ott is maradnak. Lehetnek ezek csendes és hangos helyek egyaránt, ahol kávé, néha bor és sör várja őket<sup>7</sup>.

## A szükségletalapú könyvtár és a közösségvezérelt könyvtár modellje<sup>8</sup>

A két, megközelítésében és tartalmában nagyjából azonos kifejezés egy-egy, szinte párhuzamosan, a 2000-es évek első felében/közepén lezajlott brit, illetve kanadai projekthez kötődik.

- a. A brit *Open to All*<sup>9</sup> elnevezésű projekt azt vizsgálta, mit tudnak tenni a közkönyvtárak a társadalmi kirekesztettség ellen. A 18 hónapig tartó projekt során elemezték a közkönyvtárak XXI. századi szerepét és feladatait, mozgósítható kapacitásait, felkészültségét és eszközrendszerét arra, hogy fókuszálni és reagálni tudjanak a kirekesztett társadalmi csoportok (amelyek nem veszik igénybe a közkönyvtárak szolgáltatásait) szükségleteire, s azt, hogy hogyan, milyen eszközökkel tudnának hozzájárulni egy befogadóbb brit társadalom megteremtéséhez. A vizsgálatot a *Leeds Metropolitan University* végezte a *London Borough of Merton (Libraries)*, a *Sheffield Libraries and Information Services* bevonásával.
- b. A *Working Together. Library-Community Connections*<sup>10</sup> nevű projekt célja a közösségfejlesztés mint újfajta megközelítés alkalmazása volt a közkönyvtárakban. Ennek keretében vizsgálták az egyes, könyvtárba nem járó társadalmi csoportok könyvtárhasználatát akadályozó ún. rendszerszintű akadályokat, nevezetesen:
  - 1) *intézményi akadályok* (pl. nem megfelelő az egyénnek a könyvtár nyitvatartási ideje; nem tudja, hol van a könyvtár);
  - 2) *személyes vagy társadalmi akadályok* (pl. olvasási nehézségekkel vagy szegénységgel küzd az egyén, esetleg nincs állandó lakcíme);
  - 3) *környezeti akadályok* (pl. mozgásában korlátozott az egyén vagy rossz közlekedésű helyen lakik);
  - 4) *percepcionális akadályok* (pl. az egyén alacsony képzettségű, izoláltan él, nem érzi szükségét a könyvtárhasználatnak, esetleg korábbi rossz tapasztalata tartja távol a könyvtártól)<sup>11</sup>.

Az akadályok azonosítását követően kialakították annak módszertanát, hogy új, illetve megújított kapcsolatok, együttműködés, a másik fél meghallgatása segítségével, eszközeivel hogyan lehet jobban megismerni e társadalmi csoportok, rétegek valós szükségleteit, s hogyan lehet ezek alapján megújítani a közkönyvtár működését, szolgáltatásrendszerét. A két fázisban, 2004 és 2008 áprilisa között lezajlott projekt kezdeményezője és

koordinátora a *Vancouver Public Libraries* volt, a végrehajtásban Toronto, Vancouver, Regina és Halifax könyvtárai vettek részt.

## A szükségletalapú könyvtár

Az *Open to All?* projekt keretében kidolgozott modell a *szükségletalapú könyvtár (needs-based library)*. Megteremtésének alapja az az egyszerű felfedezés, hogy mindenkinek vannak szükségletei, s mindenkinek más szükségletei vannak. A feladat tehát a könyvtár által szolgáltatott közösség megismerése, szükségleteinek átfogó, széles körű, mindenre kiterjedő részletes vizsgálata, majd ezen eredmények alapján a valós közösségi szükségletek azonosítása, rangsorolása, kiszolgálása. A vizsgálat során nézni kell, kinek vannak a legnagyobb igényei – általában azoknak, akik a legkevésbé használják a könyvtárat, s kinek vannak a legkevésbé igényei a könyvtárral szemben – általában azoknak, akik a legtöbbet használják a könyvtárat. (*John Pateman* szerint a könyvtárhasználók három fő csoportba sorolhatók: 30%, akik rendszeresen járnak könyvtárba és használják a teljes szolgáltatási palettát; 30%, akik alkalmanként járnak könyvtárba és csak bizonyos szolgáltatásokat használnak; 40%, akik egyáltalán nem használják a könyvtárat. Az utolsó csoport az, akik a legnagyobb kihívást jelentik a könyvtárnak, ők azok, akiket a legnehezebb elérni, mégis, nekik vannak általában a legnagyobb elvárásai a könyvtárral szemben.<sup>12</sup>) A szolgáltatásfejlesztés során pedig a legnagyobb igényekre, szükségletekre kell koncentrálni. A szükségletalapú könyvtár modelljének alkalmazása átfogó, holisztikus szemléletet igényel, meghatározza a könyvtár stratégiaalkotását, emberi erőforrás-menedzsmentjét, szolgáltatási struktúráját, rendszereit, szervezeti kultúráját is.

## A közösségvezérelt könyvtár

A kanadai *közösségvezérelt könyvtár (community-led library)* modell<sup>13</sup> kiindulási alapja, hogy a könyvtár által szolgáltatott közösségnél van a tudás, ők tudják, mit szeretnének, ezért meg kell kérdezni őket. Ehhez azonosítani kell a könyvtári tevékenységek célközönségét – akár földrajzi, társadalmi vagy érdeklődési kör szerinti megközelítésben, s a kapcsolatok építése, erősítése révén azonosítani kell e szükségleteket annak érdekében, hogy válaszolni lehessen rájuk. E modellben tehát a fő eszköz a kapcsolat, a partnerség, az együttműködés, a könyvtáros a „megmondóból” nyitott fülű (és szívű) hallgatóvá válik, a szolgáltatások pedig együttműködés eredményeként alakulnak ki.

A két projekt tehát hasonló szálon indult el, s nagyjából ugyanoda érkezett: a közösségi szükségleteken alapuló, közösségvezérelt könyvtár modelljéhez.

### Community engagement, avagy elköteleződés a közösséggel

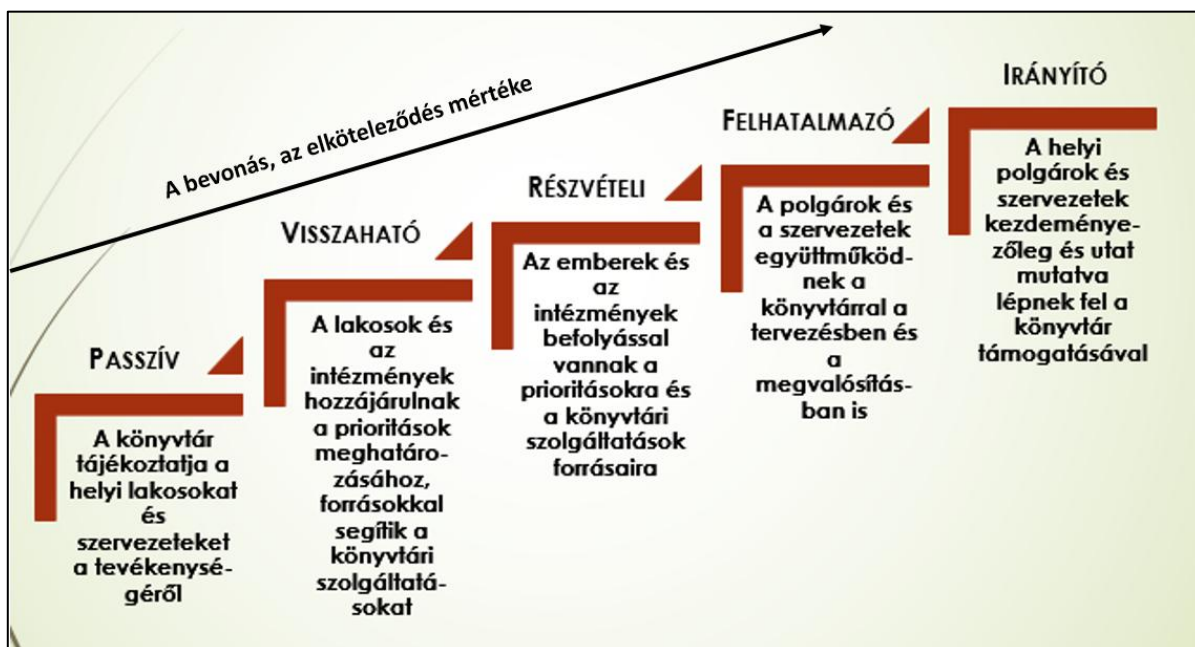
A közösségvezérelt könyvtár definíciója *Annette deFaveri*-hez, a *Vancouver Public Library* első ún. közösségfejlesztő könyvtárosához (community development librarian), a Working Together Project nemzeti koordinátorához kötődik. Eszerint: *a közösségvezérelt könyvtári működés, szolgáltatás a közösség tagjaival való kapcsolatot, konzultációt és folyamatos együttműködést jelent annak érdekében, hogy a könyvtár megismerje és megértse a közösség szükségleteit, s azokat a könyvtári tevékenységek alapjául tudja tenni.*

A definícióban hangsúlyosan fejeződik ki a könyvtár és a közösség kapcsolatának folyamatossága, az egymásra való figyelem, az egymással való együttműködés, a közösség különböző szintű és típusú bevonása a könyvtár életébe, működésébe.

A *közösségi elköteleződés (community engagement)* fogalma azt mutatja meg, hogy a könyvtár mennyire elkötelezett a szolgált helyi közösség

irányában. Jelzi továbbá annak a módját, ahogyan egy könyvtár és partnerei kapcsolatba lépnek a közösséggel. Ez a passzív tájékoztatástól egészen addig terjedhet, hogy a közösség kezdeményezően lép fel a könyvtár működésével, szolgáltatásával kapcsolatosan. Ahhoz, hogy a könyvtár tudja, melyik a legmegfelelőbb módja a közösség bevonásának, jól kell ismernie őket, illetve különböző csoportjaikat, tisztában kell lennie szükségleteikkel és elvárásaikkal (2. ábra).

A közösség bevonásának, a közösségi szerepvállalásnak az első lépcsőfokán a közösség tagjai pusztán tájékoztatást, információt kapnak a könyvtár tevékenységeiről, szolgáltatásairól. A visszaható vagy reaktív szakaszban a közösség tagjai és a helyi szervezetek már inputot adnak a könyvtári prioritások meghatározásához. A részvételi vagy participatív szinten a helyiek közvetlen hatással vannak a prioritásokra és a források felhasználására. A felhatalmazó szerepvállalás (empowerment) lényege, hogy az embereket bevonják saját munkájuk megtervezésébe és az őket érintő döntések meghozatalába. Így teszik őket képessé arra, hogy saját kapacitásukat maximálisan kihasználva járuljanak hozzá a szervezet működtetéséhez. Végezetül pedig, a közösség irányító szerepkörben is felléphet: a helyi lakosok akár könyvtári szolgáltatásokat is kezdeményezhetnek.



2. ábra A közösségi szerepvállalás lépcsőfokai

A kanadai könyvtárosok szerint a közösségvezérelt működés megvalósítása érdekében legalább a participatív módot kell választania egy könyvtárnak. Ha jól határozza meg a módot, megfelelő szolgáltatásokat tud kínálni, megfelelő módon és minőségben, bizalmat és elismerést kelt a szolgált közösségben, s ezáltal erős közösséget tud építeni.

A Working Together projektben világossá vált ugyanakkor az is, hogy a szociálisan kirekesztett, hátrányos helyzetű lakosok vagy más okból nem könyvtárhasználó állampolgárok könyvtári szolgáltatásba való bevonásához új módszerek, új eszközök szükségesek. A mérték megértéséhez és a megoldások megtalálásához fontos a személyes, közvetlen konzultáció az emberekkel, mégpedig olyan helyen, ahol ők jól, kényelmesen, komfortosan érzik magukat.

A 3. ábra a nyilvánosság bevonásának kontinuumát, a közösség bevonásának formáit és eszközeit mutatja.

A leggyakoribb móddal, a tájékoztatással éppen azok nem érhetők el, akik nem könyvtártagok, s azért sem hatékony ez az eszköz, mert a szolgáltatások kialakításába korábban sem voltak bevonva, ezért nem vehette a könyvtár figyelembe a szükségleteiket. A konzultáció és a beszélgetések révén már közvetlen információt szerezhet a könyvtár arról, hogy a megkérdezettek mit gondol-

nak az intézményről, ismerik-e egyáltalán a szolgáltatásait, és a könyvtárral szemben támasztott igényeikről, szükségleteikről is meg lehet őket kérdezni. A kérdőíves felmérések gyakori hibája, hogy kevesen töltik ki a lapokat, s az sem biztos, hogy a könyvtár jól tudja feltenni a kérdéseket. A legtöbb eredmény, a legnagyobb siker és bizalom a bevonással és a partnerséggel érhető el.

### Szolgáltatástervezés a hagyományos és a közösségvezérelt könyvtárban

A hagyományos és a szükségleteken alapuló, közösségvezérelt könyvtár közötti különbség megértéséhez érdemes röviden áttekinteni a szolgáltatástervezés két módját:

1. A szolgáltatástervezés során hagyományosan a könyvtárosok a rendelkezésükre álló adatok, információk alapján megvizsgálják a szolgáltatás célcsoportjait, elégedettségi és/vagy igényfelméréseket végeznek; megvizsgálják a könyvtár szolgáltatási rendszerét; áttekintik a szakirodalmat, konzultálnak kollégákkal, összegyűjtik a legjobb ötleteket, gyakorlatot, újdonságokat, majd kitalálják, merre tovább. Ezt követi a szolgáltatások bevezetése, biztosítása, majd a visszajelzések, felmérések elemzése, s újra az esetleg szükséges beavatkozások és így tovább (4. ábra).

Tájékoztatás	Információgyűjtés		Bevonás	Partnerség
Informál, tanít	Konzultál	Megvitat	Bevon, részt vesz	Együttműködik
A könyvtár tervezi, szervezi a szolgáltatásokat és erről tájékoztatja a közösséget	A könyvtár megkérdezi a közösséget, mit szeretne, mit talál fontosnak		A könyvtár bevonja a közösséget a tevékenységeibe	A könyvtár együttműködik a közösséggel a szolgáltatások tervezésében
<i>outreach, marketing, programok, ICT képzések, olvasás-népszerűsítés, média stb.</i>	<i>felmérések, megkérdezések, vizsgálatok, kérdőívek</i>	<i>fókuszcsoporthok, nyilvános fórumok</i>	<i>tanácsadó testületek, szakértői bizottságok, közösségi panelek</i>	<i>kollaboratív, közösségvezérelt szolgáltatás-tervezés</i>
----- <b>Meghallgatás</b> -----				
----- <b>Konzultáció</b> -----				
----- <b>Bevonás</b> -----				
				<b>Együttműködés</b>

3. ábra A közösség bevonásának fokozatai és eszközei



A közösség és szükségleteinek vizsgálata		A szolgáltatás tervezésének és biztosításának módja		Értékelés
Közösség vizsgálata	Szükségletek azonosítása	Szolgáltatás-tervezés	Szolgáltatás biztosítása	
Könyvtárosok végzik  Források, segédletek: – Demográfiai adatok – Könyvtárhasználati statisztikák  – Olvasói beírások, visszajelzések  – Felmérések eredményei	A könyvtárosok azonosítják a szolgáltatások hiányosságait és azokat a (potenciális) felhasználói csoportokat, amelyek nincsenek vagy nem megfelelően vannak kiszolgálva	Szakirodalom áttekintése  Konzultáció más könyvtárosokkal és szolgáltatókkal  A könyvtárosok kitalálják, merre tovább (új vagy módosított szolgáltatások)	A könyvtárosok biztosítják a szolgáltatásokat  (gyűjteményt fejlesztenek, programot szerveznek, alakítják a tereket stb.)	A könyvtárosok áttekintik és elemzik a visszajelzéseket  (a kérdőívekre kapott válaszokat, a programokon való részvétel számait, a beiratkozottak számát stb.)

4. ábra A szolgáltatástervezés hagyományos módja

2. A közösségvezérelt szolgáltatástervezés alapja ugyanúgy a szolgált közösség hagyományos vizsgálata, ez azonban kiegészül azzal, hogy a könyvtár *kapcsolatokat keres* a közösséggel, időt fordít arra, hogy meghallgassa, mi a fontos, mi szükséges a számukra, vagyis: a könyvtárosok beszélgetnek a közösség tagjaival. E beszélgetések során gyűjtik össze azokat az ötle-

teket, amelyek az újonnan bevezetendő szolgáltatások alapjait jelentik majd, már ekkor, a szolgáltatás tervezésekor együttműködik a könyvtár és a közösség. E partnerségen alapul a könyvtár működése, a szolgáltatások biztosítása, s a folyamat végén közös az értékelés is: közösen tárják fel, mi volt jó, mi nem, mit kellett, lehetett volna másképp végezni (5. ábra).

A közösség és szükségleteinek vizsgálata		A szolgáltatás tervezésének és biztosításának módja		Értékelés
Közösség vizsgálata	Szükségletek azonosítása	Szolgáltatás-tervezés	Szolgáltatás biztosítása	
A könyvtárosok elvégzik az összes hagyományos vizsgálatot  Időt fordítanak arra, hogy kapcsolatokat építsenek a közösséggel  Meghallgatják, mi a fontos a megkérdezetteknek	A könyvtárosok beszélgetnek a közösség tagjaival	A szolgáltatási ötletek a közösségtől származnak  A közösség elkötelezett a szolgáltatástervezés mellett  A könyvtárosok partnerként lépnek fel	Partnerségben  A közösség részt vesz a gyűjtemény-fejlesztésben  Közös rendezvények	A könyvtárosok sokféle visszajelzést értékelnek, a hagyományosak mellett  a közösséggel együtt értékelik a folyamatokat, a célok elérését, mit kellett/lehetett volna másképp csinálni

5. ábra A szolgáltatástervezés közösségvezérelt módja

A közösségvezérelt szolgáltatástervezésre – figyelmeztet *Kenneth Willimen*<sup>14</sup> –, úgy kell tekinteni, mint további, kiegészítő eszközök alkalmazására a hagyományos megközelítés mellett, a könyvtári szolgáltatások továbbfejlesztése érdekében.

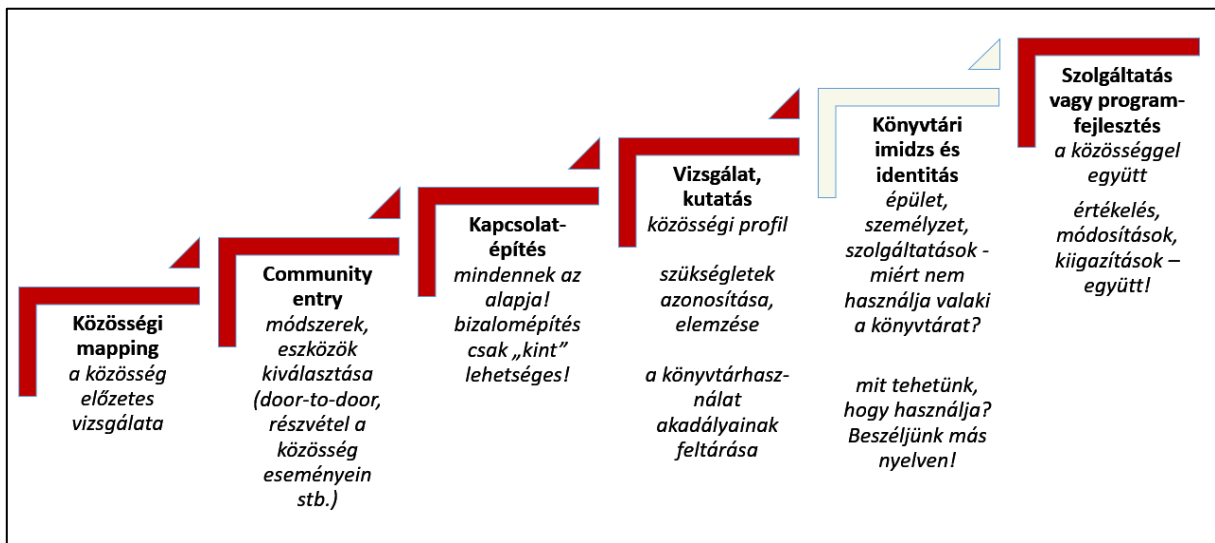
A közösség vizsgálata során tehát érdemes a „hagyományos” módszerekkel kezdeni, s megvizsgálni a közösség demográfiai összetételét, jellemzőit, elemezni belső statisztikáinkat a könyvtárhasználókról, illetve a rendelkezésünkre álló elégedettségi felmérések eredményeit. De már eközben, a közösségvezérelt szolgáltatástervezés első lépésénél el kell kezdeni a kapcsolatépítést a célközön-séggel. Így a szolgáltatástervezés következő szakaszában, az *igényfelmérési szakaszban*, a könyvtárnak már rendelkezésére állnak információk a közösség igényeiről és szükségleteiről, amelyeket össze kell vetni a könyvtárosok korábbi elképzeléseivel, elgondolásaival, hogy láthatóvá váljék, jól gondolkodtak-e, s még időben lehessen módosítani, ha nem.

A következő két szakaszban – a *szolgáltatások tervezése* és a *szolgáltatások biztosítása* szakaszban – ezután el lehet dönteni, hogy az ismeretek alapján (azonosítottuk a valós igényeket és szükségleteket) hagyományos módon vagy a közösséggel együttműködve végezzük el a feladatokat, mondja Williment.

Nem ilyen megengedő azonban a *szolgáltatások értékelésével* kapcsolatban: nem csak a végén, hanem a szolgáltatástervezés teljes folyamatában meg kell jelennie a közösség visszacsatolásának,

írja Williment. Az értékelés nem egy, a folyamatot lezáró elem, ellenkezőleg: lehetővé teszi a közösség tagjai számára, hogy véleményükkel, javaslataikkal alakítsák a szolgáltatásokat, azok alakulását, így befolyásolva – áttételesen – saját és közösségük életét is.

A közösségvezérelt megközelítés különösen jól alkalmazható speciális rétegek, társadalmi csoportok, korosztályok számára történő szolgáltatásfejlesztés alkalmával (tinédzserek, idősek, hajléktalanok stb.). A vizsgálat minden esetben a közösség előzetes vizsgálatával indul (mapping), amelynek segítségével ki lehet választani, meg lehet határozni a közösség elérésének legjobb módszereit és eszközeit. Ezt követi a kapcsolatfelvétel és a kapcsolatépítés, mégpedig a könyvtár falain kívül: ott, ahol az adott közösség a legjobban, a legkényelmesebben, a legnagyobb biztonságban érzi magát. A beszélgetések, konzultációk segítségével meghatározható a közösség profilja, azonosíthatók a könyvtárhasználatot gátló akadályok, illetve a valódi igények, szükségletek, a könyvtárral szemben támasztott elvárások. Fontos, hogy mindeközben a könyvtár önmagát is vizsgálja: ismeri-e a közösség a könyvtárat, s milyen kép él az emberekben róla, az épületről, a tereiről, a könyvtári személyzetről és a szolgáltatásokról. Szükséges-e ezt a képet megváltoztatni, s ha igen, mit kell, és mit lehet tenni e változás érdekében. A folyamat vége pedig, amikor a könyvtár és a közösség együtt, egymással partnerségben gondolkodik a könyvtári programokról, szolgáltatásokról, s azok értékelését is együtt végzik (6. ábra).



6. ábra A közösségvezérelt, szükségletalapú könyvtár és a szolgáltatások megteremtésének lépései



## Model Programme for Public Libraries

Hipotéziseim között azt állítottam, hogy az épület és a belső terek a könyvtár küldetésének, funkció- és feladatrendszerének fizikai megnyilvánulásai, kifejezőeszközei. A könyvtárhasználók akkor tudják hatékonyan igénybe venni a könyvtár által kínált információs forrásokat és szolgáltatásokat, ha a könyvtárat mint fizikai teret is hatékonyan tudják használni.

Hasonló alapvetésből indult ki a dán *Model Programme for Public Libraries* elnevezésű projekt is, amelynek alapja a digitalizáció és az individualizáció társadalomra gyakorolt hatása, illetve az a megállapítás volt, hogy a közkönyvtáraknak egy megváltozott társadalmi és technológiai környezetben egy minden eddiginél differenciáltabb felhasználói kör igényeit és szükségleteit kell(ene) kielégíteniük.

A dánok azt mondták, hogy bár nincs egyetlen érvényes recept arra, hogy miként válaszoljon egy könyvtár ezekre a kihívásokra, vagy hogy milyen egy jó közkönyvtár, a programban részt vevő szakemberek szerint

- ha egy könyvtár az általa (ki)szolgált település és közösség jellemzőiből, viselkedéséből, elvárásaiból indul ki,
- ha tereit ezen igények és szükségletek lehető legmagasabb szintű kiszolgálásának igényével alakítja,
- ha a könyvtári térelrendezést a közösségre szabott tevékenységek határozzák meg, nagyot biztosan nem hibázik.

A projekt 2012 végén indult a *Danish Agency for Culture* és a *Realdania* támogatásával, s fő célja egy olyan webalapú katalógus és eszközgyűjtemény létrehozása volt, amely segíti az együttműködést és a kommunikációt a könyvtárépítésben, a könyvtárak átalakításában részt vevő felek (könyvtárosok, építészek, dizájnerek, más érintettek és a felhasználók) között.

A projekt során feltérképezték, hogy mely dán településeken folyik vagy várható könyvtárépítés vagy könyvtár-átalakítás, majd az együttműködésre jelentkező települések közül kisorsoltak hármat, ahol ún. dizájnworkshopokat tartottak. A workshopok célja az volt, hogy a lehető legtöbb szempontból körbejárják, milyen helyi adottságok, igények, szükségletek és elvárások szerint, s hogyan érdemes az új könyvtári épületet vagy teret kialakítani. A résztvevők a helyi kultúrpolitika irányítói, az

önkormányzatok műszaki és kulturális szakemberei, könyvtárosok, építészek, belsőépítészek, lakberendezők stb. voltak.

A workshopok eredményeire épített ún. inspirációs katalógus – amely 2013 szeptemberétől érhető el az Interneten<sup>15</sup> – célja nem az, hogy egy minden részletre kiterjedő tervezési és kivitelezési útmutatót adjon a könyvtárvezetők kezébe, sokkal inkább az, hogy inspiráljon, ötleteket adjon, gondolatokat, problémákat vessen fel, s bemutassa a legjobb gyakorlatokat – nem csak Dániából.

A vizsgálatok, műhelymunkák és a legjobb gyakorlatok alapján megalkották az ún. *Four-Space Model*-t, amely a közösség igényeinek és szükségleteinek kielégítéséhez szükséges könyvtári terek felől közelíti meg napjaink közkönyvtárainak funkció- és feladatrendszerét, s amelyben a könyvtár az *alkotás helyeként (performative space)*, az *inspiráció helyeként (inspiration space)*, a *tanulás helyeként (learning space)*, valamint a *találkozás helyeként (meeting space)* jelenik meg.

### A könyvtár mint az alkotás helye

Performatív helyként a könyvtár az emberek kreativitását és az innovációt ösztönzi speciális eszközökkel, programokkal, foglalkozásokkal, ugyanakkor a tanulás tere is, ahol az emberek egymástól, a közös alkotás során tanulnak. A dánok angolul a *performative space* elnevezést használják erre a funkcióra, de az amerikai könyvtárakból elinduló, *makerspace*-nek nevezett könyvtári alkotóműhelyek is e feladatrendszerhez sorolhatók.

A *makerspace* olyan területet jelent egy könyvtárban, ahol az emberek azért gyűlnek össze, hogy létrehozzanak, alkossanak valamit, ahol megosztják ötleteiket, tudásukat, eszközeiket, s gyakran együtt dolgoznak egy-egy projekten.

A *makerspace* a közösségi tanulás, az együttműködés, az együttgondolkodás, az alkotás helye; tulajdonképpen ennek számít valamennyi, a gyerekeknek vagy felnőtteknek kínált könyvtári kézműves, alkotó program is. Könyvtári jelenlétének újdonsága abban áll, hogy a könyvtárak felismerték a közös munka, alkotás erejét és fontosságát, elkezdtek a *makerspace*-re könyvtári funkcióként tekinteni, s szolgáltatásként kínálják azt a közösség, a felhasználók számára.

A *makerspace* mint könyvtári szolgáltatás szoros kapcsolatban áll az iskolán kívüli oktatás minden

formájával, az informális tanulással, a korai írás/olvasásfejlesztéssel, a digitális kompetenciafejlesztéssel, de az élethosszig tartó tanulás és a közösségépítés könyvtári feladataival is. Segíti a könyvtár integrációs funkcióját, a különböző társadalmi (gyakran hátrányos helyzetű) csoportok és együttműködésük támogatását, életminőségének javítását, versenyképességét és akár munkaerőpiaci lehetőségeit is (új szakma irányába is elmozdulhatnak).

Az első könyvtári alkotóműhely 2011-ben jött létre a New York állambeli *Fayetteville Free Library*-ban, amikor a könyvtár – egy végzős hallgató javaslatára – beszerzett egy 3D nyomtatót<sup>16</sup>. Ma Fayetteville mintegy 230 négyzetméter alapterületű ún. Fab Lab-je (Fab Lab = Fabrication Lab, vagyis gyártólabor) már egy kamaszoknak kialakított Creation Lab-et (Kreatív Műhely) és egy, a legkisebbeknek szánt Little Maker (Kis Ezeremester) részt is tartalmaz.

A makerspace szolgáltatásként való kialakításához lényegében nincs semmi különlegesre szükség (bár sokszor összekapcsolják a 3D nyomtatók könyvtári alkalmazásával), illetve megfordítva: csak arra van szükség, amit az adott közös projekt igényel. Lehet ez a hagyományos papír-toll-ragasztó, vagy egy fóliavágó, egy spirálozó, vagy egy varrógép, esetleg egy grafikai szoftver mint eszköz, ha épp egy ilyen jellegű téma a foglalkozás tárgya. Ha azonban van beruházási pénzünk, komplett műhelyeket, laboratóriumokat, foglalkoztatókat is berendezhetünk.

### Az inspiráció helye

#### Jó gyakorlat

A 2008-ban épült dániai Hjørring Library vörös szalagja végigvezeti a látogatót az egész könyvtáron, a fogadó pulttól az egyes tematikus térrészekig. Van, ahol csak dekorációs szerepet tölt be, s van, ahol funkcióval bír, de kétségtelenül a könyvtár arculatának legfőbb elemévé vált.

A holland Almere település új könyvtára mint egy könyvesbolt van berendezve, s úgynevezett tematikus zónák vannak benne kialakítva, olyan feliratozással, jelzésekkel, amelyek messziről is jól látszanak.

Az inspiráció helyeként funkcionáló könyvtár új eszközökkel, a történetmesélés (story telling) és a művészi kifejezés legkülönbözőbb lehetőségeinek felhasználásával, az információ, a források, az

eszközök, a programok, a dizájn és tájékoztató elemek, illetve ezek lehető legszélesebb körű és kombinációjú kínálatával ösztönöz továbbgondolásra, alkotásra.

Az inspiratív könyvtárak gyakran élnek a meglepetés és a véletlen felfedezésekre való képesség lehetőségével, például olyan térszervezési vagy dizájn-elemekkel, amelyek felfedezésre, kalandra ösztönöznek (pl. különböző dokumentumtípusok egy téma köré rendezése; szándékos rendetlenség).

### A könyvtár mint a tanulás helye

E vonatkozásban egy hagyományos könyvtári funkció és a hozzá kapcsolódó szolgáltatások új módon, új megoldásokkal és új eszközökkel való megjelenését vizsgáljuk. A könyvtári terek kapcsolódó jellemzői, hogy a különböző felhasználói csoportok igényei és az új tanulási módszerek szerint lettek alakítva; rugalmasan alakíthatók, átszervezhetők, nyitott, hívogató terek; variábilis bútorok; eszközök sokasága jellemzi a tereket.

#### Jó gyakorlat

A Library 10 Helsinkiben, amely egy a régi posta helyén jött létre a központi vasútállomás közelében, igazi találkozó-hely. Sajátságos belsőépítészeti megoldásokkal támogatja a különböző informális találkozásokat, közös tevékenységeket, beszélgetéseket, a zenei és más művészeti eseményeket, beleértve a táncot. A könyvtár fő profilját a zene, az információs technológia és újdonságok határozzák meg. A 800 m<sup>2</sup> alapterületnek csak 2%-t foglalják el dokumentumok, a többi mind a felhasználóké. Ez az a könyvtár, ahol az olvasók nem könyvet, hanem gitárt kölcsönöznek, zenét szerkesztenek, hangot rögzítenek. Még saját rádióstúdiója is van. A bútorokat gyakran elmozdítják, mert színpadot építenek a helyükre, ahol a könyvtárhasználók lépnek fel, vagy egy laza diszkót szerveznek az ebédszünetben.

### A könyvtár mint a találkozások helye

Mind a kutatók, mind pedig a gyakorló könyvtárosok egyre gyakrabban emlegetik a közkönyvtárat találkozóhelyként, illetve olyan intézményként, amely képes közösséget építeni és formálni. E felfogás szerint a könyvtár a különböző társadalmi (etnikai, korosztályi, szociális, gazdasági stb.) csoportok potenciális találkozóhelyeként is funkcionál. A kulcsszó: a részvétel (participation), a cél pedig

a kapcsolatok építése és erősítése, a közösség-építés és -formálás, valamint a társadalmi kohézió erősítése.

### A könyvtár mint a városépítészet meghatározó eleme

Dominic Bradbury építész-író 2003-ban a The Daily Telegraph-nak azt mondta<sup>17</sup>, hogy a könyvtár hamarosan minden településfejlesztési terv kötelező elemévé válik. Az utóbbi években számos nemzetközi példa bizonyítja a közkönyvtárak városfejlesztésben betöltött stratégiai szerepét. Egy-egy új vagy felújított könyvtár jelentősen hozzájárul egy település vagy egy településrész fejlődéséhez, újjáéledéséhez. Egy új könyvtár meghatározó, jelképe is lehet egy településnek, s pozitívan alakíthatja a település értékét. Míg a klasszikus városi könyvtárak gyakran a település központjában létesültek, ahová a lakosok más okból is sűrűn jártak, ma egyre gyakoribb, hogy éppen a könyvtárak tesznek egy-egy városrészt, esetleg korábbi ipari negyedet, vasútállomást vibráló, új közösségi találkozóhelyé.

#### Jó gyakorlat

London egyik legújabb könyvtára, a 2011-ben épült Canada Water Library a város déli, újjáéledő, átalakuló városrészén. Egy új városrész épül itt: először az új metróállomás lett kész, majd az új városközpont két központi eleme egy köztér és a könyvtár, s ezt követték csak a lakóépületek. A víz felől megközelíthető épületbe belépve egy hívogató és marasztaló kulturális kávézóba jut az ember, amelynek ablakaiból az öbölre lehet látni. A földszinten kapott helyet a 150 fős befogadóképességű Canada Culture Space, amely színház-, koncert- és előadótéremként szolgál, majd a második helyen érhetők el a klasszikus könyvtári terek, a gyűjtemény, a tanulószobák, a közösségi találkozásokra, munkára alkalmas terek.

A gondolat, hogy például egy vasútállomáson létesítsünk könyvtárat, két okra vezethető vissza: egyrészt a könyvtárak keresik a lehetőséget arra, hogy minél közelebb vigyék szolgáltatásaikat a szolgáltató közösséghez, másrészt viszont a vasútállomások (vagy éppen repülőterek) üzemeltetőinek mint szolgáltatóknak is egyre fontosabb, hogy minőségi szolgáltatást nyújtsanak az utazóknak még abban a rövid időszakban is, amelyet az emberek utazásuk közben ezeken a nyilvános helyeken töltenek. (Lengyelországban például már négy vasútállomá-

son létesítettek könyvtárat. A leghíresebb ezek közül a *Stacja Kultury* Rumiában, amely 2016-ban elnyerte az *Amerikai Könyvtárosegyesület* könyvtári belsőépítészeti dizájn pályázatának egyik díját, abban az évben egyetlen európai könyvtárként.)

### Következtetések

A közösségvezérelt megközelítés egy új, a hagyományosakat kiegészítő eszköz a könyvtár és a szolgáltató közösség együttműködéséhez. Újdonsága, hogy nem pusztán a közösség számára, a közösség érdekében, hanem a közösséggel együtt gondolkodik, dolgozik a könyvtár – térről, szolgáltatásról, programról. A könyvtárosok aktívan figyelnek az embereknek a könyvtárral kapcsolatosan megfogalmazott véleményére, igényeire, szükségleteire, s a könyvtár és a közösség közötti információ- és tudáscsere (elő)segítői, támogatói, facilitátorai lesznek. Adnak és kapnak. A könyvtári szolgáltatások és programok következképpen relevánsak lesznek és maradnak a közösség számára. A XXI. században kizárólag a tereiben, működésében, szolgáltatásaiban, programjaiban az általa szolgáltató közösség igényeire és szükségleteire reflektáló, közösségvezérelt közkönyvtárak képesek meghatározó szerepet betölteni az adott település vagy településrész hosszú távú fejlődésében és fenntarthatóságában.

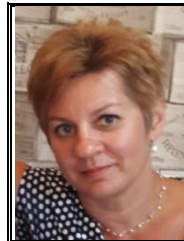
### Hivatkozások

- 1 A cikk a szerzőnek az ELTE BTK Irodalomtudományi Doktori Iskola Könyvtártudományi Doktori Programja keretében folytatott tanulmányai részeként íródott.
- 2 Idézi: Gyáni Gábor: Közkönyvtárak mint a polgárosodás emeltyűi. p. 359. IN: Hagomány, közösség, művelődés : Tanulmányok a hatvanéves Kósa László születésnapjára. - Budapest : BIP, 2002. p. 358-366.
- 3 Gyáni Gábor: Közkönyvtárak mint a polgárosodás emeltyűi. p. 360. IN: Hagomány, közösség, művelődés : Tanulmányok a hatvanéves Kósa László születésnapjára. - Budapest : BIP, 2002. p. 358-366.
- 4 Honlapja: <http://www.buildingfutures.org.uk/> [Letöltve: 2016. szeptember 15.]
- 5 Act relating to public libraries (The Public Libraries Act): [http://www.bibliothekportal.de/fileadmin/user\\_upload/content/bibliothek/en/international/4297-EN-act.pdf](http://www.bibliothekportal.de/fileadmin/user_upload/content/bibliothek/en/international/4297-EN-act.pdf) [Letöltve: 2017. december 1.]
- 6 Elhangzott 2017. augusztus 21-én Aslak Sira Myhre, a Norvég Nemzeti Könyvtár főigazgatójának előadásában az IFLA 2017. évi kongresszusán, Wrocław-

ban. Az előadás címe: *Libraries – An Arena for Debate that Expands Local Democracy*.

- <sup>7</sup> Elhangzott 2017. augusztus 21-én Aslak Sira Mhyre, a Norvég Nemzeti Könyvtár főigazgatójának előadásában az IFLA 2017. évi kongresszusán, Wrocławban. Az előadás címe: *Libraries – An Arena for Debate that Expands Local Democracy*.
- <sup>8</sup> PATEMAN, John; WILLIMENT, Ken: Developing community-led public libraries. Farnham : Ashgate, 2013.
- <sup>9</sup> Open to All? The Public Library and Social Exclusion: <http://eprints.rclis.org/6283/1/lic084.pdf> [Letöltve: 2017. december 1.]
- <sup>10</sup> [http://www.librariesincommunities.ca/?page\\_id=8](http://www.librariesincommunities.ca/?page_id=8) [Letöltve: 2017. december 1.]
- <sup>11</sup> PATEMAN, John; WILLIMENT, Ken: Developing community-led public libraries. Farnham : Ashgate, 2013. pp. 59-61. ISBN 978-1-4094-4206-6
- <sup>12</sup> Idézi: Ken Williment: Working in the community : Moving beyond outreach / <https://slibrarian.wordpress.com/2010/05/10/working-in-the-community-moving-beyond-outreach> / [Letöltve: 2016. november 28.]
- <sup>13</sup> PATEMAN, John; WILLIMENT, Ken: Developing community-led public libraries. Farnham : Ashgate, 2013. ISBN 978-1-4094-4206-6
- <sup>14</sup> WILLIMENT, Ken: Community-led work with communities: The Impact of professional library identities / <https://slibrarian.wordpress.com/2010/02/26/community-led-work-with-communities-the-impact-of-professional-library-identities> [Letöltve: 2016. november 28.]
- <sup>15</sup> <https://modelprogrammer.slks.dk/en/> [Letöltve: 2017. december 3. ]
- <sup>16</sup> First Public Library to Create a Maker Space / <https://www.forbes.com/sites/tjmccue/2011/11/15/first-public-library-to-create-a-maker-space/#54c7913e79cf> [Letöltve: 2017. december 3.]
- <sup>17</sup> Hivatkozás forrása: 21st Century Libraries: Changing forms, changing futures / <http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20110118174736/http://www.cabe.org.uk/files/21st-century-libraries.pdf> [Letöltve: 2017. december 3.]

Beérkezett: 2017. XII. 6-án.



**Kovácsné Koreny Ágnes**  
a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár  
főigazgató-helyettese.  
E-mail: [koreny.agnes@fszek.hu](mailto:koreny.agnes@fszek.hu)