

Az iskolarendszeren kívüli könyvtári szakképzés
füzetei

Az olvasószolgálat tartalmi kérdései és technológiája



Könyvtári
Intézet

Halász Béla

Az olvasószolgálat tartalmi kérdései és technológiája

Budapest
2001

Sorozatszerkesztő
Papné Angyal Ágnes

Lektorálta
Törökné Jordán Katalin

Fedélterv
Gerő Éva

ISBN 963 201 340 9
ISSN 1587-8651



NEMZETI KULTURÁLIS ÖRÖKSÉG
MINISZTERIUMA

Készült
a Nemzeti Kulturális Örökség Minisztériuma
és a Nemzeti Kulturális Alapprogram
támogatásával



Kiadja a Könyvtári Intézet
Felelős kiadó: dr. Dippold Péter igazgató
Készült az AKAPRINT Nyomdaipari Kft. nyomdájában
Felelős vezető: Freier László

Bevezetés

Az olvasószolgálat vagyis az olvasó (használó) szolgálata az információs társadalom könyvtárának alapja.

A végbemenő társadalmi változások (rendszer váltás) és az információs technológia robbanásszerű fejlődése új, meghatározó szerepkört szán a könyvtáraknak.

Az információáradatban szükség lett egy olyan intézményre, amely gyűjti, rendszerezi, szolgáltatja és ha kell, archiválja az információt. (Skaliczki Judit – Zalai Kovács Éva: *Minőségmenedzsment a könyvtárban / Veszprémi Egyetemi Kiadó – Informatikai és Könyvtári Szövetség. Bp., 2001. 193 p.*)

Különös hangsúlyt kap a szolgáltatás, amely a nyilvános szolgáltatás, hagyományosan az olvasószolgálat közreműködésével jut el a használóhoz. Megnö a jelentősége a minőségnek az adott információ, illetve a közvetítést végző könyvtárost illetően.

Az olvasószolgálat jelentősége napjainkban felértékelődik. Gyökeres változásokat kell végrehajtani, új szolgáltatásokat bevezetni, új módszereket meggyökereztetni. Így növekedhet a könyvtár népszerűsége, juthatnak sikerélményhez a könyvtárosok, érezhetik a közös munka örömét. Alkalmassá válik az intézmény a folyamatos megújulásra, hogy teljesíthesse mindenkori küldetését, az érték közvetítését. Ehhez jól képzett könyvtárosasszisztensekre is szükség van. Ebben próbál segítséget nyújtani ez a jegyzet is.

I. Az olvasószolgálat hagyományos és számítógépes technológiája, adminisztrációja

1. Alapfogalmak

1.1. Az olvasószolgálat helye a könyvtári munkák között

Kövessük a könyvtárba kerülő dokumentumok útját! A következő, jól elkülönülő szakaszokat figyelhetjük meg.

1. A dokumentumok, tágabb értelemben információhordozók beáramlása a könyvtárba: az állománygyarapítással (szerzeményezéssel), állományba vétellel kapcsolatos munkafolyamatok.

2. A dokumentumok visszakereshetőségének biztosítása; dokumentumleírás hagyományos vagy gépi úton, osztályozás (szakozás) katalógusszerkesztés (adatbázisépítés), raktározás. A két szakaszt együttesen feldolgozásnak szokás nevezni.

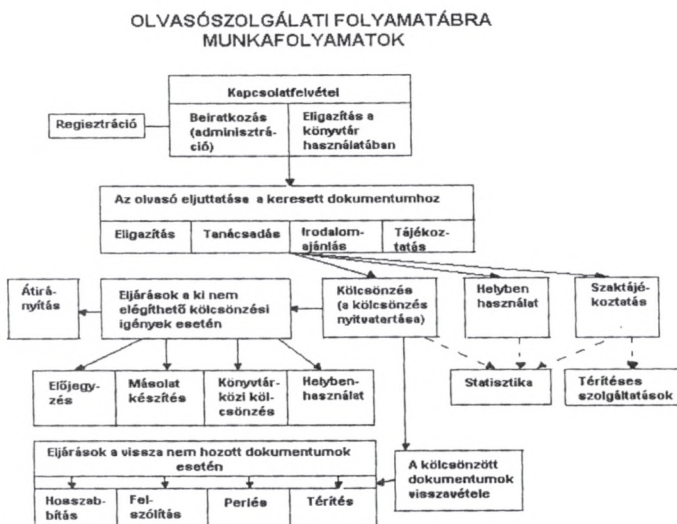
3. A dokumentumok, információhordozók eljuttatása az olvasókhoz: OLVASÓSZOLGÁLAT.

Az olvasószolgálat tehát a könyvtár saját állománya vagy más információs intézmények adatbázisai, illetve szolgáltatásai és a könyvtárhasználók közötti szakszerű és szervezett kapcsolat.

Értelmetlen lenne az egyes munkakörök között fontossági sorrendet megállapítani, mivel láncszemként kapcsolódnak egymásba: egy tévesen gépelt katalóguscédula, rossz raktári helyre beosztott könyv ugyanazt eredményezi, mint az olvasónak nyújtott helytelen tájékoztatás, tehát azt, hogy a használó nem találja meg a szükséges dokumentumot vagy információt, azaz a könyvtár nem képes feladát teljesíteni. Mégis világosan kell látnunk, hogy a *könyvtári munka végső célja* a használóknak nyújtott szolgáltatás, tehát az *olvasószolgálat*. Minden más munka ennek érdekében történik.

1.2. Az olvasószolgálat munkafolyamatai

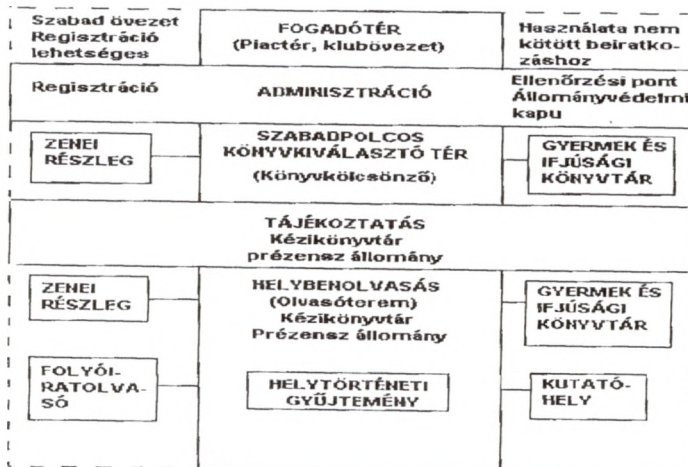
Az új olvasó belépésétől, jelentkezésétől kezdve – a könyvtárat közvetlenül vagy távolból használó olvasó útját követve – az olvasószolgálati tevékenység a következő:



Amikor egy könyvtár szolgáltatásairól beszélünk, ma már mindig arra kell gondolnunk, hogy a sajátunkén kívül számolni kell, lehet más intézmények elektronikus elérhetési lehetőségével. Ahogy haladunk a papíroskönyvtártól az elektronikus felé, ennek jelentősége egyre nő.

1.3. Az olvasószolgálat szinterei

Az olvasók által használt könyvtári területet *olvasószolgálati térnek* nevezzük. Ez tagozódhat az alábbi ábra szerint:



Fontos jelentőséggel bír a *fogadótér*, melyet neveznek előtérnek, klubövezetnek, korábban piactérnek is. Ez számos funkcióval és szolgáltatással rendelkezhet (ruhatár, büfé, adminisztráció, általános tájékoztató pont – újabbban egy-két nagyobb könyvtárban Európai Információs Pont, British Council-sarok –, hírlapolvasó stb.). Jellemzője, hogy látogatása nem kötött beiratkozáshoz, a könyvtár azonban kérheti a látogatók regisztrációját. Itt jelentkezik leginkább a szociális funkció.

Az *ellenőrzési pont*. Rendeltetése: az érkező és távozó olvasók ellenőrzése állományvédelmi szempontból. A nagyobb könyvtárakban erre a célra állományvédelmi kapuk szolgálnak. Ezek rádióhullámok vagy mágneses jelek segítségével érzékelik a könyvekben elrejtett biztonsági csíkok alapján az illetéktelen elviteli próbálkozást (durvábban fogalmazva lopási kísérletet). Az ellenőrzési ponton kölcsönzőpult áll, amelyen kézi vagy gépi úton folyik a könyvek visszavétele illetve kiadása, legtöbbször már elkülönülve.

A korszerű *szabadpolcos könyvkiválasztó tér* – egyszerűbb nevén a könyvkölcsönző – állványain (polcain) a dokumentumok több fajtája is megtalálható: könyvek, hangzó- és videoanyagok, bekötött folyóirat-évfolyamok.



Az *olvasóterem* (olvasóterem) nincs feltétlenül falakkal elválasztva, de természetesen lehet külön szinten, illetve helyiségben. Hozzákapcsolódhat a *helyismereti, helytörténeti gyűjtemény*, a tudományos, alkotó munkát végzők részére kialakított *kutatószoba* és folyóirat-olvasó is.

A gyermekek számára külön teret, esetleg épületrészt, épületet alakítanak ki a könyvtárak. A *gyerek részleg* vagy *gyermekkönyvtár* függetlensége (ezt a gyermek-könyvtárosok szeretik hangsúlyozni) viszonylagos.

Alapelv, hogy a gyerekek részére egyrészt mindig biztosítani kell a felnőtt könyvtárlátogatóktól való visszavonulás lehetőségét, a csak általuk használt teret (kis közkönyvtárakban legalább egy polccal határolt *gyermek*kuckót), másrészt viszont a gyerekek számára lehetővé kell tenni a felnőtt részleg állományának használatát is. A kisebb, alsó tagozatos gyerekekben nagyobb az igény a sajátos gyermekirodalom és a védett saját tér iránt, a nagyobb, felső tagozatos gyerekek olvasmányigénye, különösen az ismeretközlő irodalom terén szélesebb, mint a gyermekrészlegek gyűjteménye.

Ugyancsak speciális teret képezhet a hangzódokumentumok használatának helye, melyet a közkönyvtárakban *zenei részlegnek* vagy *zenemű- és hangtármak* neveznek. Az elkülönülés itt is viszonylagos: arra kell törekedni, hogy a hangzódokumentumok használata a könyvtár több pontján (pl. a gyermekkönyvtárban) lehetséges legyen. A színterekről készült ábra pedig azt sugallja, hogy valamennyi funkcionális színtér működhet „egy fedél alatt”, mint például a Tamperei (Finnország) Városi, Megyei Könyvtárban, ahol egyetlen fajdkakas alaprajzú, hatalmas tér ad helyet valamennyi olvasószolgálati funkciónak.

A *tájékoztatósi* tér egybeeshet az olvasóteremmel, lehet szakrészleges megoldású. A lényege, hogy az olvasó itt találkozhasson a szaktájékoztató könyvtárosokkal és itt jut hozzá a segédletekhez. Amennyiben a könyvtár integrált számítógépes rendszerrel dolgozik, fontos, hogy minden tér megfelelő számú olvasói munkaállomással rendelkezzen. A szórás napjainkban még igen nagy: a három gépet birtokló nagyobb községi könyvtártól a több száz PC-vel felszerelt felsőoktatási olvasóteremig terjed.

1.4. Az olvasószolgálat munkatársai (dolgozói)

Az olvasószolgálat munkafolyamatai két nagy csoportra oszthatók az elvégzésükhöz szükséges szakismeretek alapján.

1. Az olvasók tájékoztatása és az irodalomajánlás, tanácsadás felsőfokú könyvtárosi szakismeretet igényel, sőt a szakkönyvtárakban, nagyobb közkönyvtárak szakrészlegeiben egy-egy speciális tudományág magas szintű ismeretét is. Ugyancsak szakképzett könyvtárosi feladat az olvasói igények vizsgálata, a közönségkapcsolatok szervezése; olvasószolgálati menedzsment és minőségbiztosítás.

2. Az olvasószolgálat munkafolyamatainak második nagy csoportjába tartoznak:

- a beiratkozás adminisztrációja, számítógépes adatbevitel,
- az olvasók eligazítása a könyvtárhasználat technikájában,
- a kölcsönzések nyilvántartásának (frissítés, törlés) és a ki nem elégíthető kölcsönzési igények kezelése,

– a napi olvasószolgálati statisztika vezetése,

– a kölcsönzött művek visszavétele és az ezzel kapcsolatos eljárások,

– teendők vissza nem hozott dokumentumok esetén.

Ezek mind a *könyvtárosasszisztens* feladatai.

A *raktáros* munkakörben dolgozók feladata a raktári rend biztosítása, könyvek és más dokumentumok kikeresése, az olvasóhoz juttatása és visszaosztása. Könyvek szerelése és kisjavítások végzése.

Az olvasószolgálati könyvtárosnak a szakmai ismereteken túl rendelkeznie kell megfelelő irodalomismerettel, jó pszichológiai, pedagógiai érzékeléssel. Tisztában kell lennie a kommunikációs törvényekkel. A jó olvasószolgálatos kellemes egyéniség, megnyerő modorral és ápoltságú külsővel. Éles logikával, empátiaérzékeléssel bír. Tájékozott a közélet eseményeiben, jól ismeri szűkebb lakókörnyezetét. Kész a folyamatos megújulásra. Legalább alapfokon jártas a számítógép kezelésében és egy idegen nyelven. Talán legfontosabb, hogy meggyőződéssel kell vallania: az olvasószolgálati könyvtáros számára nincs megválaszolatlan kérdés, ha kell az egész könyvtárat mozgósítva, de meg kell keresni a helyes választ.

Mivel a könyvtár használói többnyire csak velük vannak kapcsolatban, ezért az ő magatartásuk alapján ítélik meg a könyvtár egészét. Sokszor az első személyes benyomás – egy-egy segítőkész gesztus vagy az olvasószolgálatos kolléga unott, kelletlen viselkedése – határozza meg azt a képet, amelyet a használó a könyvtárról kialakít, s amely alapján becsüli vagy nem becsüli a könyvtárat és annak munkatársait. Álljon itt egy tanulságos irodalmi példa:

Másnap este, munka után, Iver Johnsonján hazafelé zötyögve, a városi könyvtár előtt vezetett az útja. Hirtelen ötlettel megállt, a motort egy kerítésnek támasztotta és bement. Jószerivel semmit nem

olvasott, még az újság sportrovatát sem, könyvtárba sem járt. Talán azért is, mert a bátyja meg a nővére örökösen a könyveket bújta, és csúfolódott vele.

Most is zavarba hozta a könyvtár néma csendje meg a könyvtáros hölgy barátságosnak nem mondható, gyanakvó pillantása, ahogyan az olajos gönceit szemügyre vette. Téblábolt a polcok között, sejtelve sem volt, vajon a sok ezer könyv közül melyikben keresse, amire kíváncsi. Nem tehetett egyebet, odament az asztalhoz, hogy a hölgytől kérjen segítséget.

– Bocsánat – kezdte.

A hölgy kartonokat bélyegzett, egyforma, gépies csuklómozdulatokkal pecsételte meg a könyvekre kiszabott börtönbüntetéseket.

– Tessék. – Meglehetősen barátságatlanul nézett fel. Első pillantásra látta, ki az, aki nem barátja a könyvnek.

– Szent Sebestyénről szeretnék tudni valamit, asszonyom.

– Mit akar tudni róla?

– Hát, csak úgy általában... – Már megbánta, hogy bejött.

– Nézze meg a Brit Enciklopédiában – ajánlotta a hölgy. – A tájékoztatószobában, a SARC-SORC kötetben. – A hölgy ismerte a könyvtárat.

– Nagyon szépen köszönöm, asszonyom.

Elhatározta, hogy ezentúl átöltözik a műhelyben, és súrolóporral úgy-ahogy ledörgöli bőréről az olajat. Clothilde-nak is jobban fog tetszeni. Mi értelme, hogy úgy bánjanak vele, mint a kutyaival?

Tíz percig kereste a Brit Enciklopédiát. Kihúzta a SARC-SORC kötetet, az egyik asztalhoz vitte és leült elébe. SEBESSÉGMÉRÉS, SEBESSÉGMÉRŐ, SEBESTENAE. Micsoda hülyeségekkel foglalkoznak emberek!

Frissen szerzett gyakorlatával gyorsan megtalálta, noha nem is Clothilde volt a könyvben, hanem CLOTHILDA, szt. (megh. 554), a burgundiai Chilperich király leánya és Clovis frank király felesége.

Tom elrakta a könyvet. Alig várta, hogy hazaérkezzék Clothilde-hoz. Egy pillanatra azért megállt a hölgy asztala előtt.

– Köszönöm, asszonyom – mondta. Orrát megcsapta valamilyen édes illat. Nárciszok virítottak az asztalon, nagy üvegedényben, fehér virágú, zöld dárdák, színes kavicságyban. – Válthatnék kölcsönző-jegyet? – kérdezte minden meggondolás nélkül.

A hölgy meglepetten nézett rá.

– Volt már könyvtári tag valahol?

– Nem, asszonyom. Sohasem volt időm olvasni.

A hölgy furcsálló pillantást vetett rá, de előszedett egy kartonlapot és tudni kívánta Tom nevét, korát, lakcímét. Különös, visszafelé döntött betűkkel följegyezte az adatokat a kemény kártyára, majd átnyújtotta Tomnak.

– Akár ki is vehetné mindjárt egy könyvet?

– Ha óhajta – válaszolta a hölgy.

Thomas visszament a Brit Enciklopédiához, és kivette a SARC-SORC kötetet. Még egyszer átnézi azt a bekezdést. Talán meg is tanulhatná. Újból odaállt az asztal elé, hogy lebélyegeztesse a kartonját, de a hölgy ingerülten rázta a fejét.

– Azonnal vigye vissza – mondta. – Ezt nem szabad kihozni a tájékoztatóból.

Thomas visszabattyogott és helyére tette a kötetet. Nem győzik ugatni, hogy olvassak, gondolta sértődötten, de ha végül azt mondom, jó, olvasni fogok, akkor a képembe vágják, hogy nem lehet.

Fölállt, és elrakta a könyvet. Indulófélben eszébe jutott, hogy Clothilde is valami szentnek a neve. Átböngészte a köteteket, és kivette a CASTIR-COLE-t.

A könyvtárból kijövet azért megtapogatta farzsebét, hogy érezze a kartonlapocska kellemes keménységét.

(Norman Mailer:
Meztelenek és holtak.
Bp. 1973. Európa Kiadó.
186–189. p.)

1.5. Törvényi szabályozás

Az 1997. évi CXL. törvény a kulturális javak védelméről és a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről III. része foglalkozik a Nyilvános könyvtári ellátással. Annak II. fejezete szól a könyvtárhasználók jogairól és a könyvtárhasználat feltételeiről. Ebben a törvényalkotók leszögezik, hogy a könyvtárhasználók bármely nyilvános könyvtár szolgáltatásait igénybe vehetik, ezen belül három alapszolgáltatást, nevezetesen a könyvtárlátogatást, a könyvtár által kijelölt gyűjteményrészek helyben használatát, az állományfeltárási eszközök használatát ingyenesen. Ezután a beiratkozás és kölcsönzés egyes feltételeit rögzíti a jogszabály, majd szól a Könyvtárhasználati szabályzatról, amely tartalmazza az igénybe vehető szolgáltatások körét, az igénybevétel módját és a díjak mértékét. A könyvtárhasználat részletes feltételeit a használati szabályzat állapítja meg. *Lásd. 1. sz. melléklet.*

Ebben kerülnek rögzítésre a könyvtárhasználókat megillető egyes kedvezmények (A Kormány 6/2001. [I. 17.] Korm. rendelete [Magyar Közlöny 2001/6. sz.], miszerint a diákok a beiratkozási díjból 50% kedvezményt élveznek. A fenntartónak jogában áll más kedvezményeket is adni [pedagógusok, közművelődési dolgozók, hátrányos szociális helyzetűek stb.].

2. A könyvtárhasználók nyilvántartása

A közkönyvtárak használata – kevés kivételtől eltekintve – tagsághoz van kötve: az újonnan jelentkező olvasó egy adott könyvtár tagja lesz. Ezzel kapcsolatban az olvasószolgálat dolgozójának *kettős feladata* van: *egyrészt tájékoztatnia kell az új olvasót azokról a könyvtári szolgáltatásokról, amelyek őt megilletik, másrészt el kell végeznie az olvasó és a könyvtár között létrejövő szerződés adminisztrációját.* Ez utóbbit nevezik röviden beiratkozásnak.

A használók jogait és kötelezségeit az adott könyvtár *használati szabályzata* rögzíti. A könyvtárosasszisztensi munka kiindulópontja ezért a *saját könyvtár szabályzatának ismerete.* Ennek előrebocsátása után e fejezet további része a beiratkozás adminisztrációjának kérdéseit tárgyalja.

2.1. Milyen adatokat kérhetünk az olvasótól és miért?

A beiratkozás velejárója, hogy adatokat kell kérnünk az olvasótól. Ezek más adatokkal kiegészítve hármas célt szolgálnak:

a/ elősegítik a tartalmi olvasószolgálati feladatok megoldását, megkönnyítik az olvasókkal való foglalkozást,

b/ lehetővé teszik a statisztikai adatszolgáltatási kötelezettség teljesítését,

c/ biztosítják a könyvtári állományvédelem jogi érvényesítését a kikölcsönzött művek visszaszolgáltatása érdekében.

A könyvtári törvény 57. paragrafus (1) bekezdése szerint a könyvtárhasználónak a beiratkozáskor a következő személyes adatait kell közölnie és igazolnia:

Név

Anyja neve

Születési helye és ideje

Lakcíme

Személyi igazolványának vagy útlevelének száma

Leszögezi a törvény, hogy a könyvtár a személyes adatok védelméről az erre vonatkozó jogszabályok szerint köteles gondoskodni. Ezek az adatok azonban nem elegendőek a hármas cél eléréséhez. Így a mindennapi gyakorlatban – a forgalomban levő nyomtatványok szerint is – még további információkat kérnek a könyvtárak a beiratkozó olvasótól.

Munkahely – olyan adat, amely egyre kisebb jelentőséggel bír.

A szülők, eltartók adatai – az állományvédelmi szempont miatt fontos. Jogosságát meg szokták kérdőjelezni, a jóálláshoz azonban elengedhetetlenül szükséges.

Foglalkozás – az olvasószolgálati cél miatt fontos.

Iskolai végzettség – szintén az olvasószolgálati célt szolgálja.

Ahhoz, hogy ezeket az adatokat megszerezhessük, a felvételt végző nagy tapintatára van szükség. Ezért jó megoldás, ha egy meghatározott ponton (beiratkozási asztalnál) szakképzett könyvtáros foglalkozik az intézményt először felkereső olvasóval, akit helyi kártyával be a használat rejtelmeibe és közben megszerzi a szükséges adatokat. Azok bevétele a hagyományos vagy számítógépes nyilvántartásba már könyvtárosasszisztensi feladat.

2.2. A beiratkozás nyomtatványai

Az adatok rögzítésére tehát a beiratkozáskor kerül sor. A könyvtárhasználati szabályokon kívül a beiratkozás rendszere, lebonyolítási rendje határozza meg a nyilvántartások milyenségét. Vannak olyan nyilvántartási formák, melyek használata nem mindenütt szükséges. Például a gépi kölcsönzésnél.

Az ismertetésre kerülő nyomtatványok gyűjteményét a 2. sz. melléklet tartalmazza.

Az olvasó – önálló keresettel nem rendelkező olvasó esetén az olvasó keze – a *belépési, jótállási* nyilatkozaton aláírásával ismeri el a könyvtár használati szabályainak betartását, esetleges anyagi felelősségét. A *belépési nyilatkozat* szövege a legtöbb esetben az *olvasói nyilvántartással* közös nyomtatványon szerepel.

A *jótállási nyilatkozat* aláírja a beiratkozott olvasóért kezességet vállal. Erre leggyakrabban az önálló keresettel nem rendelkező tanulók, sorkatonák esetében kerül sor. A gyermekkönyvtárak olvasóinak beiratkozása minden alkalommal így történik, de szükség van a középiskolások, főiskolások és egyetemi hallgatók könyvtári tagságáért is a felelősség vállalására.

Iskolai, felsőoktatási könyvtárban a procedúrára nincs szükség, mert az iskola és a diákság közötti kapcsolatrendszer szorosabb, mint a nyilvános könyvtárak és olvasók kapcsolatrendszere.

A jótállás egy különleges formájáról van szó abban az esetben, ha az olvasó nem mindenki számára hozzáférhető szolgáltatást akar igénybe venni. Ilyenkor a könyvtár ragaszkodhat a munkaadó írásos javaslatához.

A *belépési és jótállási nyilatkozat* egyetlen nyomtatványon is szerepelhet.

Ez a nyilvántartás elsősorban a 14 éven aluliak adatainak rögzítésére szolgál. Önálló gyermekkönyvtárakban, illetve gyermekrészelekben célszerű használni.

A kisebb könyvtárak a *közös személyi és törzslapot* használják. Ezen szintén szerepel a belépési nyilatkozat.

A Könyvtárellátó elterjedt nyomtatványa az átlátszó műanyagból készült *kölcsönzőtasak betétlapja*, amelynek egyik oldala a belépési és jótállási nyilatkozatot, valamint a kezes adatait együtt tartalmazza.

Beiratkozáskor az olvasó olyan igazolást kap, amely feljogosítja a könyvtár használatára. Ez az *olvasójegy*, amelynek érvénye általában a könyvtár egészére és összes szolgáltatására kiterjed, de előfordulhat, hogy egyik-másik szolgáltatás igénybevételét külön olvasójegy váltásához kötik (pl. a zenei részleg, a helytörténeti gyűjtemény, egyes védett állományrészek, hírlaptár stb.). A könyvtár működési helyén csak ideiglenesen tartózkodóknak (átutazóknak) napijegy is kiadható. Az olvasójegynek tartalmaznia kell az azonosításhoz szükséges személyi adatokat. A legtöbb esetben a kölcsönzések tényének és a könyvek visszaadásának igazolására is szolgál. Ez esetben alkalmanként az olvasó figyelmeztetésére rávezetik a lejáratí időt és a kikölcsönzött könyvek számát is. Számítógépes kölcsönzésnél csak a könyvtár és az olvasó nevét adják meg és azonosító vonalkódját, de használhatnak mágneses kártyát is. Forgalomban lévő olvasójegyek közül a kétlapos felel meg jobban a célnak, mert szerepel rajta a lejáratí idő, a törzsszámon és a könyvtár címén kívül a nyitvatartási idő is.

Bizonyos kölcsönzési rendszereknél nagy gondot okoz az olvasójegy elvesztése. Ezért megőrzésének fontosságát az olvasókban tudatosítani kell, de vigyázni kell arra, hogy a várható felelősségre vonástól ne kerüljék el a könyvtárat.

Az olvasói nyilvántartás lehet füzetes (beiratkozási napló), kartotékszerű vagy számítógépes. A *beiratkozási napló* 100 és 200 lapos változatban kapható, 2400, illetve 4800 olvasó beírására elegendő. Külön füzet van forgalomban a gyermekolvasók nyilvántartására. Ez 50 lapos, 1200 olvasó beírására alkalmas.

A füzetes olvasói nyilvántartás egy másik, de csak szűkebb körben használatos formája az úgynevezett *kölcsönző füzet*.

Az olvasók regisztrálásának másik módja a kartotékrendszerű nyilvántartás, amikor minden olvasóról külön lap készül. Ezt nevezzük *személyi vagy törzslapnak*. Helyettesítheti a beiratkozási naplót, de alkalmazható vele párhuzamosan is. Nagyobb könyvtárakban ez a gyakorlat az általános. Mivel a naplónyilvántartásban az olvasók a beiratkozás sorrendjében szerepelnek, szükség van betűrendes regisztrálásra is.

Az *olvasóelemző lap és jóállási nyilatkozat* című nyomtatvány használata esetén a beiratkozási napló használata nem szükséges.

Különösen kisebb könyvtárakban elterjedt a *személyi lap törzslappal*. Négyes funkciója lehet: személyi lap, belépési nyilatkozat, a kölcsönzések tételes leírása, könyvkártyás kölcsönzésnél behajtott állapotban a könyvkártyák tárolása. Van személyi lap nélküli változata is.

2.3. A beiratkozás menete

A használt nyilvántartási formák és nyomtatványok ismeretében írható le a beiratkozás menete: miután a leendő olvasó kinyilvánította a könyvtár, nemcsak egyszeri, hanem folyamatos használatának igényét, majd a személyi adatait tartalmazó hiteles okmány (személyi igazolvány, útlevél) alapján a könyvtáros a nyilvántartásba bevezette, kézhez kapja az olvasójegyét, amely feljogosítja a könyvtár szolgáltatásainak igénybevételére. Eközben alá kell írnia a *belépési*, szükség esetén benyújtani a *jótállási nyilatkozatot*.

Mindenképpen szükséges azonban, hogy a beiratkozási procedúra folyamán a meglehetősen szűkszavú és sokszor rigorózus szöveget szóban is kiegészítsük, felvázoljuk új olvasónk számára a könyvtárhasználat sokféle lehetőségét, megismertessük vele a szolgáltatások igénybevételének feltételeit. Ezért jó megoldás a korábban már említett *beiratkozási asztal* alkalmazása. Ezután kerül sor a beiratkozási díj (ha van) befizetésére. A jelenleg érvényben levő pénzügyi-bizonylati szabályzat szerint az olvasónak erről valamilyen nyugtát kell kapnia. Legjobb megoldás a (számítógépes) pénztárgép használata.

Az eddig ismertetett mozzanatok befejeződésével az olvasó már használhatja is a könyvtár beiratkozáshoz kötött szolgáltatásait, miközben az adminisztrációt végző asszisztens előkészíti a kölcsönzéshez még szükséges nyilvántartásokat.

Ha a könyvtár számítógépes rendszerrel dolgozik, a felvett adatokat gépre kell vinni, ezt azonban az olvasónak már nem szükséges megvárnia.

3. A dokumentumok kölcsönzése

3.1. Általános követelmények

Ez a könyvtári tevékenység, amelyet röviden csak kölcsönzésnek neveznek, a legáltalánosabb könyvtári szolgáltatás. Igen kevés az olyan, az ún. prézens könyvtár, amely egyáltalán nem kölcsönöz állományából. A kölcsönzéssel kapcsolatos feltételeket: a kölcsönzők, a kölcsönözhető állomány körét, a kölcsönzés módját a könyvtár használati szabályzata rögzíti. A kölcsönzési adminisztrációnak pontosnak, gyorsnak és sokoldalúnak kell lennie. Ehhez olyan technikai megoldást kell keresni, amely lehetővé teszi a könnyű, gyors kezelést. Vagyis a fő törekvés a kölcsönzés megbízható, de gyors lebonyolítása. Az így megtakarított idő az olvasókkal való foglalkozásra fordítható.

Az egyes kölcsönzési rendszerek a könyvtárak nagysága és jellege szerint különböznek egymástól. Vannak azonban olyan követelmények, amelyek teljesítését minden rendszernek tudnia kell. Ezek a következő kérdésekben fogalmazhatók meg:

a) Egy adott időpontban egy olvasónál milyen dokumentumok vannak kölcsön? Erre szolgál az olvasó neve vagy törzsszáma szerinti nyilvántartás.

b) Egy adott időpontban mely dokumentumok kölcsönzési ideje jár le? Erre szolgál a lejáratí idő szerinti nyilvántartás.

c) Az adott időpontban egy dokumentum kinél van? Erre szolgál a szerző, cím, illetve jelzet szerinti nyilvántartás. Ez ritkábban használatos. Nagy forgalmat lebonyolító könyvtárak esetében megvalósítása igen nehéz (legalábbis manuálisan). A kölcsönzési adminisztráció adhat választ olyan kérdésekre is, hogy pl. bizonyos időszakban mit olvasott egy-egy olvasó.

A különböző nyilvántartási típusok mindegyikének vannak előnyei és hátrányai. Kivételt csupán a számítógépes megoldások jelentenek.

A kölcsönzési nyilvántartásokat a következő nagyobb csoportokba sorolhatjuk:

3.2. A füzetes kölcsönzés

Csak kis forgalmú könyvtárakban alkalmazható. Leggyakoribb formája a regisztrált füzetbe történő bejegyzés, ahol az olvasók betű- vagy számrendszerben, külön-külön lapon szerepelnek. Ez könnyen kezelhető kis olvasólétszám esetén, de nem állapítható meg a lejárat idő. Az olvasók számának növekedésével kezelése nehézkessé, végül pedig lehetetlenné válik. A könyvek visszavételét a könyvtáros aláírásával igazolja vagy a tételt egyszerűen kihúzza. A használható nyomtatványok:

a) kölcsönzőfüzet kis könyvtárak részére,

b) kölcsönzőfüzet iskolai könyvtárak részére.

Van ennek a formának egy igen nagy előnye. A füzet lapjain előttünk áll a kölcsönző olvasási kultúrája, ami nagyban megkönnyíti az érdemi kommunikáció lehetőségét.

3.3. A könyvkártyás kölcsönzés

Lényege, hogy minden könyvhöz *állandó* könyvkártya tartozik, amelyet általában a kötés- vagy borítótáblához ragasztott „sarokban” helyeznek el. A könyvkártya készülhet egyszerűen a katalóguscédula lemásolásával vagy más módon, de feltétlenül tartalmaznia kell a következő adatokat: a könyv jelzete, leltári száma, szerzője, címe, a könyv ára. Abban különbözik a katalóguscédulától, hogy alsó része és hátoldala rovatolt. Ez a kölcsönzés dátumának, az olvasó törzsszámának és – ha a könyvtár megkívánja – aláírásának a helye.

A könyvkártyás kölcsönzésnek számos változata van. A legegyszerűbb és leggyakrabban használt módszer a következő: kölcsönzéskor a könyvtáros kiemeli a könyvsarokban levő kártyát, rábélyegzi a lejárat dátumát, ráírja az olvasó törzsszámát, szükség esetén a kártyát aláírja. Az olvasójegyre szintén rávezeti a lejárat idejét és a kikölcsönzött könyvek darabszámát. Az összegyűlt könyvkártyákból a könyvtáros először a napi forgalmi statisztikát készíti el, majd lejárat szerint rakja le őket. Azonos időben kikölcsönzött könyvek cédulái a jelzet vagy az olvasó törzsszáma szerint rendezhetők.

Ha az olvasó törzsszáma vagy neve betűrendje szerint rakják sorba a könyvkártyákat, a nyilvántartás megmondja, hogy kinél milyen könyv található, de nem ad feleletet arra, hogy egy keresett könyv az adott pillanatban kinél van. Ha viszont a könyv adatai szerint rendezik a könyvkártyákat, akkor az első kérdésre nem ad a nyilvántartási rendszer feleletet. A probléma megoldható, ha minden könyvben két kártyát helyezünk el, s kölcsönzés után egyiket az olvasók, másikat a művek alapján soroljuk be. Ezt a *kétkártyás kölcsönzési eljárást* elsősorban a kisebb forgalmú szakkönyvtárakban használják. Nagy előnye mellett súlyos hátránya, hogy az adminisztrációra fordítandó időt és munkát csaknem kétszeresére növeli.

3.4. A tasakos kölcsönzés

A könyvkártyás kölcsönzési rendszer továbbfejlesztett változata a könyvkártyával történő *tasakos kölcsönzés*. Ez a forma a legelterjedtebb Magyarországon. Szintén több variációja lehetséges. Itt csak a két legismertebbel foglalkozunk, a többit mindössze megemlítjük. Mi a módszer lényege? Beiratkozáskor az olvasó nevére kitöltenek egy tasakot, amely törzsszámát, személyi adatait, az érvényességet, a belépési nyilatkozatot és a jótállást is tartalmazza (lásd melléklet). Vannak könyvtárak, amelyek nyomdában vagy házilag készítenek speciális feltételeiknek megfelelő tasakot. Erre a célra szolgál a már korábban ismertetett Személyi lap törzslappal nyomtatvány, amely a személyi résznél behajtva a könyvkártyák elhelyezésére is alkalmas.

Kölcsönzéskor úgy járunk el, mint az egykártyás rendszernél, csak éppen a kikölcsönzött könyvek kártyáit együttesen a tasakba helyezjük. Ebből származik a legnagyobb előnye: a könyvkártyákat nem kell különböző helyeken kikeresni, mert együtt található meg a tasakokban. Ezeket a lejárát szerint, az azonos idejűeket a törzsszám vagy az olvasó neve szerint rendezik. A tasakban összegyűjtött kártyák okozzák egyben a rendszer hátrányát is: újabb kölcsönzés vagy egyes művek meghosszabbítása esetén a többi is az új lejárati helyre kerül. Emiatt a statisztika is torzul.

Minél nagyobb számú olvasót kiszolgáló könyvtárról van szó, az egyes kölcsönzési (lejárati) napok elkülönítése, a csoportokon belüli sorrend betartása és a benne való visszakeresés egyre nehezebbé válik. 7–10 000 olvasót kiszolgáló könyvtár könyvkártyás tasakos kölcsönzési nyilvántartása térben is tekintélyes helyet foglal el, a benne való keresés komoly fizikai munkát követel. Ezért válik elsődleges szemponttá a gyors tájékozódás lehetősége. Ezt például speciális könyvtári bútorral, forgó vagy csúszó kölcsönző asztallal próbálják elérni, de mindennek előtt a gépi kölcsönzésre való áttállással.

Az említett hátrányok megszüntetésére fejlesztették ki a könyvtárak a *tasakos-könyvkártyás kölcsönzés egy másik, ma a legszívesebben alkalmazott módszerét*. Lényege: a kölcsönzési tasakokat nem lejárát, hanem a törzsszámok (ez közönséges kurrens szám) szerint rakják sorba. Az olvasójegeken ugyanez a törzsszám szerepel, amit az olvasójege elvesztése esetén a betűrendes olvasói nyilvántartásból könnyen vissza lehet keresni. (Az olvasók egy része arra is hajlandó, hogy számát, amely éveken keresztül ugyanaz, megjegyezze vagy valahova felírja.)

A lejárát jelölésére a tasakokba hetente más-más színű műanyag csíkot tesznek. A kölcsönzési idő tartamától függően általában 4-5 színre van szükség. Amikor valamelyik újra sorra kerül, a nyilvántartásban megtalálható, azonos színnel jelölt tasakokat ki kell szedni, mivel a bennük levő könyvek kölcsönzési ideje lejárt, s a késedelmes olvasóknak felszólítást kell írni. A kiemelés pillanatok alatt végrehajtható folyamat. Ezt nevezzük színcsikos kölcsönzési rendszernek.

Ez a hármas követelmény közül kettőnek kiválóan megfelel. Gyorsan megállapítható, hogy egy olvasónál milyen művek vannak és azok kölcsönzési határideje mikor jár le. Legnagyobb hátránya: nem lehet megállapítani, hogy egy adott mű kinél van. Erre csak a nyilvántartás teljes átvizsgálása után kaphatunk feleletet. Nagyobb könyvtárakban ez napokat igénybe vevő munka lenne.

3.5. A tikketes kölcsönzés

Alkalmazása egyre ritkább, de még mindig vannak nagyobb könyvtárak is, ahol ezt a módszert használják.

A tikkett szó eredeti jelentése: „szórakozóhelyeken, szerencsejátékban belépésre, ill. részvételre jogosító érme, jegy”. A könyvtárakban a tikkett egy-egy könyv kikölcsönzésére jogosító jegy, átadásával az olvasó elismeri, hogy egy dokumentumot kölcsönvett.

A tikketes kölcsönzési módszernél beiratkozáskor a könyvtár az olvasóknak állandó jellegű tikketteket állít ki egy vagy több könyv kikölcsönzéséről. Ezeket a beiratkozáskor alá kell írni. Kölcsönzéskor az olvasó a kiválasztott könyvek számának megfelelő tikketet ad át a könyvtárosnak, aki a könyvkártyákat és a tikketteket egy üres színes tasakba helyezi (a tasak színe jelzi a lejáratot). A tikkett tasakból kiálló felső részen szerepelhet az olvasó törzsszáma, illetve neve. A tasakok ezek szerint rendezhetők. Visszavételkor a könyvkártya a könyvbe, a tikkett az olvasóhoz kerül.

A Könyvértékesítő Vállalat központilag is forgalomba hoz kartonból készült fehér, rózsaszínű és zöld tikketteket. Ezzel a módszerrel a kölcsönzés igen gyors, de nem kapunk felvilágosítást sem az olvasókról, sem a kölcsönzésekről. Gondot jelent a tikkettek elkallódása is, ilyenkor az olvasónak „büntetést” kell fizetnie.

3.6. Számítógépes kölcsönzés

Napjainkban gyorsan terjed a számítógép segítségével történő kölcsönzési adminisztráció. Már kisebb (községi, iskolai, intézményi) könyvtárakban is használnak integrált könyvtári szoftvert, de van ahol – igaz egyre kevesebb helyen – kizárólag kölcsönzési szoftverrel végzik ezt a munkafolyamatot.

Az előbbieket skálája meglehetősen széles: ALEPH, CORVINA, FIKA, GEORGE, HORIZON, Nan LIB, SR LIB, SZIRÉN, TextLib rendszerek vannak forgalomban, amelyek valamennyi könyvtári munkafolyamatot, köztük az olvasószolgálatot is képesek kezelni. Mindezekhez megfelelő, legtöbbször hálózatban működő gépekre van szükség.

Ahol csak egy gép és egy kölcsönzési program van, klaviatúra segítségével viszi be a könyvtárosasszisztens az olvasó törzsszámát, a kiadott, illetve visszavett dokumentumok leltári számát, a gép pedig rögzíti a kölcsönzést, figyeli a lejáratot, felszólítást ír, kiszámítja a késedelmi díjat, napi és időszakos statisztikát végez. A programtól függően lehetőség van egyes művek leltári szám szerinti keresésére, előjegyzésre, hosszabbításra, fontos könyvek megjelölésére.

Hátránya a kis kapacitás és a lassúság.

Napjainkban általánossá vált a professzionális személyi számítógépekhez kapcsolt fényceruzás (szkenneres) kölcsönzési adminisztráció.

Magyarország tagja az európai vonalkód rendszernek. A könyvtárak az áruházak árukészletének jelzésére használt 13-as, 6-os vagy más vonalkód segítségével azonosítják a könyveket, illetve az olvasót.

A könyvek kiadása és visszavétele a következő módon történik:

- az asszisztens fényceruzával, szkennelvel leolvastatja az olvasójegy vonalkódját,
- ugyanezt teszi a könyvben (címlapon, verzón, hátsó borítón stb.) levő címkével (etikettel).

A leolvasás fordítva is történhet, amikor a kölcsönzőpultba épített érzékelő ablakra tesszük az olvasójegyet és a könyvet, a gép másodpercek alatt rögzíti a kölcsönzést, illetve a visszavételt.

A könyvben található címkén levő számokkal (melyeket különböző vonalak szimbolizálnak) információkat tudunk a gépnek közvetíteni. Így jelezhetjük a dokumentumfajta, a lelőhely, a kötettszám, szakjelzet, leltári számot. Az utolsó jel a gép által előállított ellenőrző szám. Az olvasók általában hatjegyű vonalkódjának első öt száma a törzsszámmal azonos.

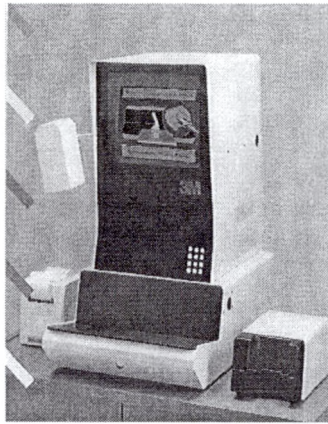
Az integrált szoftverrel dolgozó könyvtárakban a számítógépes adatbázis és a kölcsönző modul össze van kapcsolva, így lehetőség van cím, szerző vagy tematikai szempontok szerinti keresésre, az előjegyzések pontos figyelésére és gyors kielégítésére, a késedelmi díjak kiszámítására és más tartozások nyilvántartására, az olvasói érdeklődés, az egyes állományrészek használatának regisztrálására, azonos foglalkozású (érdeklődésű) olvasók listájának elkészítésére stb.

Bizonylatot is képes adni, amelyben rögzíti a kölcsönzés időpontját, a dokumentum adatait (szerző, cím, leltári szám), a lejáratot.

A számítógépes kölcsönzési rendszer legnagyobb előnye, hogy a nagy tömegű könyv visszavételét és kiadását rendkívül gyorsan és pontosan végzi, megkönnyítve ezzel a könyvtárosasszisztens munkáját, lényegesen csökkentve könyvtári csúcsidőben a kölcsönzőpult körüli torlódást. Elvileg minden kérdésre válaszolni tud, amit a kölcsönzési rendszertől elvárunk. Nagyobb könyvtárakban feltétlenül gazdaságos a használata, ha a megfelelő gépek (tartalékok is!) rendelkezésre állnak és a szerviz biztonságosan megoldható.

3.7. Automatikus könyvtári kölcsönzési rendszer

Nagyobb külföldi közkönyvtárakban alkalmazzák az igen nagy kölcsönzési forgalom kezelésére. A minimális számítógépes ismeretekkel rendelkező olvasók, ugyanúgy tudják kezelni, mint egy banki pénzkiadó automatát. Beütve a megfelelő műveletet (kivétel, visszaadás, használt nyelv), a gépre helyezve a könyvet és olvasójegyet úgy, hogy az etikett a megfelelő helyre kerüljön, a művelet egy gombnyomással elvégezhető. A tranzakcióról a gép bizonylatot is kiad. Németországban, skandináv országokban igen elterjedt. Magyarországi alkalmazásának anyagi akadályai vannak. Egy készülék ára 6–8 millió forint.



3M 5220-as kölcsönzőgép modell

4. A dokumentumok visszavétele

A dokumentumok visszavételének nyilvántartása mindig a könyvtárban alkalmazott kölcsönzési rendszertől függ. Ezekkel az előző fejezetben részletesen megismerkedtünk. Itt most azokat a rendkívüli eseteket tárgyaljuk, amikor az olvasó valamilyen ok miatt nem tesz eleget vállalt kötelezettségének.

4.1. A hosszabbítás

A könyvtárak használati szabályzata rögzíti a kölcsönzés engedélyezett időtartamát. Ez általában 3–4 hét. Gyakran előfordul, hogy az olvasónak a határidő után is szüksége van a könyvre. Ilyenkor kérheti a kölcsönzési határidő meghosszabbítását. Ezt a könyvtárak általában két alkalommal engedélyezik, ha a könyvre másnak nincs szüksége. A hosszabbítás adminisztrációja a könyvtárban alkalmazott nyilvántartási rendszertől függ.

Külföldön és már idehaza is gyakori, hogy a népszerű, sokak által keresett művek vagy kiadványtípusok esetében rövidebb kölcsönzési időt állapítanak meg. Ezt technikailag a gépi kölcsönzés minden további nélkül kezelni tudja.

Előfordul az ellenkezője is, vagyis a szabályzatban előírt kölcsönzési idő növelésének engedélyezése már a könyvek kivételekor.

4.2. A felszólítás

Amennyiben az olvasó a kikölcsönzött művet nem hozza vissza, írásos sürgető felszólítást kell küldeni neki. Erre a célra központi nyomtatott levelezőlap szolgál. A VISSZAKÉRŐLAP I., amelyet a könyvtárosok elsőfokú felszólításnak neveznek, még csak udvarias figyelmeztetés a könyvtár iránti kötelezettség teljesítésére. Külön-külön felszólítás van forgalomban a felnőtteknek és a gyermekeknek.

Ha az olvasó erre nem reagál, bizonyos idő elteltével (1-2 hét) újabb sürgetőt kell küldeni neki. Ez a VISSZAKÉRŐLAP II., ismét csak külön-külön felnőttek és gyermekek számára. A hang most már szigorúbb, az olvasót kötelezettségének elmulasztására figyelmezteti, s a vissza nem hozott könyvek tételes felsorolásával, esetleg a késedelmi díj összegének feltüntetésével nyomatékosan hívja fel mulasztásai rendezésére. A levelezőlap kiküldése előtt gondosan ellenőrizni kell az olvasó adatait. Gyakran előfordul, hogy az előző sürgetőt helytelen vagy elégtelen címzés miatt nem kapta meg!

A harmadik felszólítás már a perlés előkészítésére szolgál, ezért a VISSZAKÉRŐLAP III-at a felnőtt olvasóknak tértivevényesen kell elküldeni.

Ha a gyermekkönyvtár két alkalommal kiküldött figyelmeztetése nem használt, célszerű az olvasóért könyvtári kezességet vállalót erről értesíteni. Erre szolgál a Gyermekkönyvtári felszólítás III.

Amennyiben erre sem kapja vissza a könyvtár a késedelmes könyveket, a felnőtteknek szóló harmadik felszólítást kell elküldeni a kezességvállalónak, szintén tértivevényesen.

4.3. A perlés

Előfordul, hogy az olvasó a felszólítások ellenére sem hozza vissza a könyveket, nem gondoskodik azok ellenértékének és az egyéb felmerülő költségeknek (pl. postaköltség, késedelmi díj, kamatok) a megtérítéséről, s ezért ellene a követelés érvényesítése érdekében eljárást kell indítani.

A tértivevényes felszólítások után 8 nappal lehet a bírósághoz fordulni. 200 ezer forint érték alatt lehet *fizetési meghagyás* kibocsátását kérni az illetékes bíróságtól három példányban kitöltött nyomtatvány segítségével. Magasabb összeg behajtására csak *bírósági kereset* útján van lehetőség. Ezen fel kell tüntetni a követelésben szereplő dokumentumok jelenlegi beszerzési árát vagy a másolási és kötetelési összeget, a késedelmi díjat, a postaköltséget és a kamatot. Természetesen közölni kell a művek szerzőjét és címét is. Kérheti a bíróság a kölcsönzési bizonylatot és a tértivevényes felszólítást is.

A bíróság kézbesíti az adósnak és a könyvtárnak a fizetési meghagyást, amely fellebbezés hiányában 15 napon túl jogerőssé és végrehajthatóvá válik.

Az olvasó általában erre a kemény intézkedésre az esetek 70–80 százalékában rendezi tartozását. Amennyiben ezt a tényt a könyvtár haladéktalanul közli a bírósággal, az eljárás megszűnik.

Ha azonban az olvasó mégsem fizet, alkalmazni lehet az *azonnali beszedési megbízási eljárást*. Ezt azonban csak az adós bankszámlaszámának ismeretében tudjuk megtenni. Igen ám, de a könyvtári törvény szerint ezt az adatot az olvasó nem köteles megadni, és nincs is olyan könyvtári gyakorlat, amely ezt szorgalmazná.

Ezután jön a bírósági végrehajtás. Két fajtája létezik:

1. A közvetlen bírósági letiltást olyan olvasóval szemben lehet kérni, akinek ismert a munkahelye. A helyi bírósághoz 4 példányban benyújtott kitöltött nyomtatvány alapján járnak el az adós munkáltatójánál. Ez a legegyszerűbb és leghatékonyabb megoldás.

2. Az önálló bírósági eljárás megindításától óvakodjunk. Először is az eljárási költséget a könyvtárnak meg kell előlegezni, és könnyen úgy járhatunk, mint az a könyvtár, aki értesítést kapott a végrehajtótól: gondoskodjon a székhelyétől 100 km-re levő helységben lefoglalt hármasszekerény elszállításáról és fél évig tartó raktározásáról.

Talán ez is lehet az oka, hogy egyes könyvtárak nem foglalkoznak a perléssel (persze ha a fenntartó engedi!).

4.4. A késetten visszahozott dokumentumok

A könyvtárak egy része a kölcsönzési határidő lejárta után visszahozott könyvekért késedelmi díjat kér az olvasóktól. A díj összegét a használati szabályzat határozza meg, általában könyvenként és naponként írja elő a díjtételt.

A késedelmi díj előírásának célja, hogy az olvasókat a kölcsönzési határidő betartására ösztönözze, ezzel az aktuális és sokak által keresett könyvek gyorsabb forgását elősegítse.

A szabályok szigorúbb vagy enyhébb alkalmazásában az egyes könyvtárak gyakorlata eltér egymástól. Néhány napos késés esetén a könyvtárak általában eltekintenek a késedelmi díj megkövetelésétől. Bármilyen is azonban az adott könyvtár gyakorlata: a késedelem adminisztrálása ne legyen riasztó hatású, megszégyenítő jellegű, nehogy az olvasók ezért maradjanak el a könyvtárból. A könyvtáros nem bíró, a kölcsönzőpult nem ítélőszék!

Megoldja ezt a problémát a számítógépes nyilvántartás. A gép pontosan kiszámítja és nyilvántartja a tartozást. Ezzel általában az olvasók nem vitatkoznak és nem is fogják fel büntető eljárásnak.

4.5. Eljárások a dokumentumok elvesztése esetén

Az olvasó által elveszett könyvek ügyének rendezésére három megoldás lehetséges:

1. Ha az elveszett könyv helyett az olvasó az adott műnek teljesen azonos másik példányát adja vissza, a könyvtáros beleüti a tulajdonbélyegzőt, és beleírja az elvesztett könyv leltári számát is, s az ügy rendezve van. Ez a legegyszerűbb eset.

2. Ha az elveszett könyvet az olvasó nem tudja beszerezni, a könyvtár másolat készíttetésére kötelezheti. Egy másik könyvtár állományában meglevő műről xerox vagy mikrofilm másolat készül. Ez már új beszerzéseként szerepel, a régit pedig törölni kell az állományból. Igen költséges megoldás. Olyan nagyobb tudományos-szakkönyvtárak ragaszkodnak hozzá, amelyek állományában sok a nagy értékű, szakmailag fontos, de kereskedelmi forgalomban már nem kapható mű. (A teljes mű lemásolása ezen felül szerzői jogi tilalmakba is ütközik.)

3. Az elveszett mű mindenkor forgalmi értékét a könyvtár megtéríteti az olvasóval. Ez a leggyakoribb eset.

A könyv forgalmi értéke nem azonos a könyv eredeti (az egyedi leltárkönyvben szereplő) árával. Nehezen beszerezhető, ritka, értékes könyvnél annál sokkal magasabb is lehet. A könyv forgalmi értékét ebben az esetben a könyvtáros határozza meg.

Gyakran előfordul, hogy a magas térítési díj kilátásba helyezése után az olvasó mégis „megtalálja” az elvesztettként bejelentett művet. Vannak ugyanis olvasók, akik a nekik megtetsző, valamilyen oknál fogva érdekes, de a kereskedelemben már beszerezhetetlen könyvtári könyveket előszeretettel „vesztik el”.

Egy számítógépes „büntetés” dokumentuma:

SZÁMLASZÁM: 000002490
Olvasó: Kovács István
Boldogkőváralja
Azonosító: 0511153

20011123

35.00 Ft-ot a mai napon átvettem a könyvtári szolgáltatások, illetve a késedelmi díjak ellenértékéért

Dátum	Összeg	Tranzakció	Bibliográfiai adat
20010906	0.00	Olvasó megújítás	Nincs bib. adat
20010906	0.00	Olvasó megújítás	Nincs bib. Adat
20011025	-35.00	Későn vissza	Változások menedzselése, szervezetfejlesztés
20011025	0.00	Hosszabbítás	
20011025	0.00	Hosszabbítás	A munkaerőpiac gazdaságtana

.....
Kölcsönzési részleg

5. Eljárások azonnal ki nem elégíthető dokumentumigények esetén

Az olvasók nagy része meghatározott művet (vagy meghatározott témakörrel szóló művet) keres a könyvtárban. Minél jobban működik egy könyvtár, az olvasói igényeknek annál nagyobb részét tudja kielégíteni. Eszményi esetben a könyvtár minden olvasója hozzájuthat az igényelt dokumentumhoz. Ez a cél, amire törekedni kell.

A valóságban azonban a leggazdagabb könyvtár sem tudja a sikerkönyveket, a kötelező olvasmányokat, a régen kis példányszámban kiadott műveket olyan számban megvásárolni, hogy mindig álljon

belőlük a polcon. A dokumentumigényeket ennek ellenére ki lehet és ki is kell elégíteni az olvasószolgálati munka különböző eszközeivel, úgy mint előjegyzéssel, másolatkészítéssel, könyvtárközi kölcsönzéssel. A jól működő olvasószolgálatot az olvasói igények maximális kielégítése jellemzi.

5.1. Átírányítás

Ha az olvasónak sürgősen szüksége van egy könyvre, amely meg van az állományban, de pillanatnyilag nem található bent (kölcsönzésben, kötésen van), akkor átírányítható a település hasonló gyűjtőkörű könyvtárába. Mielőtt ezt megtennénk tanácsos telefonon érdeklődni, hogy a kérdéses mű bent található e és olvasónk milyen feltételekkel juthat hozzá.

5.2. Előjegyzés

Ha az olvasó olyan művet keres, amely megtalálható ugyan a könyvtár állományában, de az adott időpontban nem áll rendelkezésre kölcsönözhető példány (más olvasóknál van), az olvasó kérheti, illetve a könyvtár felajánlhatja a keresett mű előjegyzését.

A könyvtáros ilyenkor feljegyzi az olvasó nevét és lakcímét, valamint a keresett könyv adatait. Ezeket közvetlenül az *Értesítés előjegyzésről* nevű nyomtatványra is írhatja. Ugyanakkor a gépi nyilvántartásban is jelöli. A továbbiakban folyamatosan figyelni kell a visszahozott könyveket – a gép ezt automatikusan megteszi – s ha a mű valamelyik példánya beérkezik, az olvasót a nyomtatott előjegyzési lapon értesíteni lehet.

Az előjegyzés egyik alapvető problémája (különösen közkönyvtárban), hogy mit jegyezzen elő a könyvtáros? Feltétlenül elő kell jegyezni azt, ami a könyvtár célkitűzéseinek megfelel, s aminek kézbe adását a könyvtár meghatározott időn belül szavatolni tudja. Az olvasók munkavégzéséhez, tanulmányi kötelezettségéhez kapcsolódó művek előjegyzését az olvasószolgálat akkor is ajánlja fel, ha az olvasó ezt nem kéri közvetlenül. Ezek biztosítása a könyvtár részéről nem szívesség, hanem kötelesség. Más a helyzet a kizárólag vagy elsősorban szórakoztató jellegű művekkel. Ezek előjegyzése nem tartozik a könyvtár kötelességei közé. A közkönyvtárak gyakran olyan korlátozást alkalmaznak, hogy szépirodalmi művet nem jegyeznek elő. De például egy irodalom szakos tanár részére a szépirodalmi mű is munkájához kapcsolódó olvasmány, ezért előjegyzése feltétlenül indokolt.

5.3. Másolatkészítés

A kölcsönzésben az olvasót az is megakadályozhatja, hogy olyan könyvtári dokumentum otthoni használatára van szüksége, amelyet a könyvtár szabályai szerint nem kölcsönöz. Ilyen lehet egy-egy folyóiratcikk, könyvrészlet. Ekkor kerül sor másolat készítésére. Írásos dokumentum xerox eljárással, hangzó dokumentum ájtátszással másolható. Az ilyen szolgáltatás központi vagy egyedi kérlőlapon is igényelhető. Külön problémát jelentenek a nem hagyományos könyvtári dokumentumok, CD-k, CD-ROM-ok, szoftverek stb. Ezek másolása a szerzői jogi törvény szerint tilos, illetve igen bonyolult feltételekkel lehetséges. Értelmezése meghaladja a könyvtárosasszisztens kompetenciáját.

Vitatott kérdés a másolatok árának meghatározása. A mai gyakorlat szerint a könyvtárak egy része a „belfagoknak” (pl. az egyetem oktatóinak és hallgatóinak) ingyenesen, de a „külfagoknak” térítésért nyújt reprográfiát. A nagyobb közkönyvtárak olvasói a legkülönbözőbb mértékű anyagi ellenszolgáltatásért kérhetnek másolatot. Jelenleg a másolatszolgáltatás árkérdéseit nem rendezi jogszabály.

Az olvasók, főként a kutatók és felsőfokú tanulmányokat végzők igényeinek kielégítésében rendkívüli szerep hárul a reprográfiára. A modern, kis helyet elfoglaló másolóberendezések olyan mindennapi tartozékai a könyvtáraknak, mint a könyvespolc vagy a számítógép. A gombnyomásra működő készülékekkel másodpercek alatt készítenek másolatot a dokumentumok bármely lapjáról az olvasó kérésének megfelelően. Az ilyen berendezések némelyikét maguk az olvasók kezelhetik. Ezek telefonautomatához hasonlóan érmebedobós rendszerrel működnek. Az olvasónak nincs más dolga az érme bedobása után, mint megnyomni a másolási folyamatot elindító gombot. A készülék technikai rendszerétől függően – 6–15 másodperc alatt – teljesen kész, jól olvasható másolatot kap.

Vannak olyan speciális dokumentumok, amelyekről nem lehet ilyen egyszerűen megfelelő minőségű másolatot készíteni. Színes vagy fekete ábrák, fényképek, térképek másolásához számítógépre van szükség.

5.4. Könyvtárközi kölcsönzés

A könyvtár csak akkor tud másolatot készíteni egy dokumentumról, ha az az állományában megtalálható. Elvileg az olvasó azonban a világ összes dokumentumának bármelyikét kérheti, mert erre szabályozott lehetőséget biztosít a könyvtárközi kölcsönzés.

A könyvtárközi kölcsönzés első lépéseként az olvasót kell tájékoztatni a kölcsönzés feltételeiről, kötelezettségeiről, majd tisztázni kell a kért dokumentum pontos adatait (ha kell, bibliográfiák és más segédeszközök felhasználásával).

Ezután kerül sor az esetleges lelőhely felderítésére. Ez történhet hagyományos módon az egyes könyvtárak gyűjtőkörének megismerésével (pl. szociológiai irodalom esetében a FSZEK-hoz érdemes fordulni) a központi katalógusok adatainak keresésével, a kötelespéldány-elosztás régiós könyvtári központjainak felderítésével.

A lelőhely megtalálását nagyban megkönnyíti az elektronikus eljárás. Ennek során könyvtárak adatbázisaiban (OPAC), az Országos Dokumentumellátási Rendszer (ODR) központjain keresztül végezzük a keresést.

Vannak olyan könyvtárak, amelyek csak bejelentkezés (regisztráció) után szolgáltatnak (MTA, ODR Debreceni Központja, OSZK). A küldést végezhetjük e-mail, vagy gépi űrlap segítségével. Ezekre a megkeresésekre gyorsan reagálnak a könyvtárak, és megvan a továbbítás lehetősége is.

A legkorszerűbb megoldást az Ariel névre hallgató program jelenti. A szoftver célzottan a könyvtárközi kölcsönzésre készült, segítségével csatolt fájlként a leggyorsabban juthatunk a kért dokumentum birtokába.

A könyvtárközi kölcsönzést különben a 19/1981. (XII. 8). MM rendelet szabályozza, amely az általános rendelkezések után részletesen leírja a könyvtárközi kölcsönzés rendjét, benne az Országos Széchényi Könyvtár szerepét, különös tekintettel a lelőhely megállapításra és a nemzetközi kölcsönzés lebonyolítására, amelynek nagy részét az úgynevezett BLDSC (British Library Document Supply Centre) végzi, amely egy London melletti tárolókönyvtár.

5.4.1. A kölcsönzés adminisztrációja

A szükséges adatok birtokában kérilapot kell kiállítani, a nyomtatvány szerinti részletességgel. Jelölni kell, hogy eredeti művet, mikrofilmet, illetve xerox-másolatot kérünk-e? Ennek eldöntésénél figyelembe kell venni, hogy a könyvtárak az állományukban egyetlen példányban meglevő fontos könyveket, folyóiratokat, a muzeális értékű dokumentumokat csak másolatban kötelesek megküldeni, ugyanakkor viszont az eredeti mű kölcsönzése ingyenes, míg a másolatért térítési díj számolható fel. Ez vagy a kérő könyvtárat terheli (ha a másolatot saját nyilvántartásába veszi és megtartja), vagy a könyvtárhasználót, ha a másolatot részére a könyvtár véglegesen átadja. Ezt a kérdést kezdetkor az olvasóval is tisztázni kell. A postaköltség mindig a küldő könyvtárat terheli, de az ODR tagkönyvtárjai a hozzájuk visszaküldött műveknél felmerült költségeket is megtérítik utólagos elszámolással központi (minisztériumi) keretből.

A könyvtárközi kölcsönzés kérilapja négylapos, perforált szabványosított nyomtatvány, melynek első és második lapja a kölcsönadó könyvtárban marad, a harmadik a dokumentum kísérlője, a negyediket pedig a kérő könyvtárban rakják le. Ezeknek a lapoknak a segítségével történik a könyvtárközi kölcsönzés nyilvántartása, a kézhezvétel és visszaküldés igazolása.

Az elektronikus eljárásnál erre már nincs szükség, illetve a kitöltött gépi űrlap kinyomtatása és rendszerezése a lehetséges forma.

Ha az igényelt dokumentum megérkezik, az olvasót formanyomtatványon tájékoztatják. Egyre kedvezőbb az e-mail és az SMS használata. A mű átadásakor tájékoztatjuk az olvasót a használat felté-

teleiről. A kölcsönzés időtartama könyvek esetében 30 nap, egyéb anyagoknál 15 nap, de a kölcsönadó vagy a kölcsönvevő könyvtár ettől eltérő időtartamot is megállapíthat. A küldő könyvtár azt is kikötheti, hogy a mű csak helyben (olvasóterem) használható. A határidő betartásáért, a könyvek épen történő visszaszállításáért a kölcsönkérő könyvtár a felelős. A visszaszállítás ajánlott küldeményként, illetőleg értékjelzés feltüntetésével vagy értékcsomagként történhet, a feladó könyvtár költségére. (Az ODR tagkönyvtárai ezt is megtérítik.)

6. A dokumentumok helyben használata

Az olvasónak nemcsak az az érdeke, hogy a dokumentumokat kikölcsönzés után otthon kényelmesen tanulmányozhassa, hanem az is, hogy a legfontosabb dokumentumokhoz a könyvtárban bármikor hozzájuthasson. Ezért a könyvtárak állományuk egy részét – a tájékozódáshoz legfontosabb műveket tartalmazó kézikönyvtárat – az állandó helybenhasználat céljára biztosítják, nem kölcsönzik. Nem kölcsönzik továbbá a különlegesen értékes, beszerezhetetlensége miatt védeni kívánt állományt sem. Az állomány helybeni használatára olvasóterem szolgál. Ennek igénybevétele történhet teljesen szabadon vagy meghatározott szabályok szerint.

Ha van olvasótermi felügyelő, ő tartja nyilván a használatot: ellenőrző számot ad az olvasónak, igazolja a saját könyv bevitelét, átveszi a kérőlapokat. Az olvasóterem használatát a könyvtárak kényszerűségből korlátozhatják, ha kevés hellyel rendelkeznek. A védett anyagú könyvtárakban indokoltak az olyan megkötöttségek, amelyek az állományvédelmet szolgálják (pl. számozott ülőhelyek, ellenőrzés a távozásokor). Egy azonban lényeges: az olvasót nem szabad zaklatni és a lehetőségeken belül a könyvtár állományának egyre nagyobb részét kell számára közvetlenül hozzáférhetővé tenni. Ilyen célból az olvasótermekben általában szabadpolcos kézikönyvtárat is elhelyeznek.

Ha a kézikönyvtár és a szabadpolcos tér nem különül el, megkülönböztető jelzést alkalmaznak a kézikönyvek számára (színcsík). A szabadpolcon a kézikönyvtári anyag általában szakrendben helyezkedik el.

Ezt az állományrészt fokozott figyelemmel kell gondozni, naponta ellenőrizni a rendjét. Félévenként, évenként pedig alapos revízióknak kell alávetni. A tájékozódást eligazító tábláknak, feliratoknak kell megkönnyíteniük. Helyes gyakorlat, ha a könyvtár azt kéri az olvasóitól, hogy ne tegyék vissza a könyveket, hanem hagyják az asztalon, vagy adják le őket az olvasótermi felügyelőnek. Ezzel elkerülhetők a téves visszaosztások, a könyvtáros pedig rákényszerül a kézikönyvtári állomány rendszeres karbantartására.

Az olvasótermet gyakran használják huzamos ideig kutatók, akiknek bizonyos könyvekre, folyóiratokra napokon keresztül szükségük van. Ilyenkor alkalmazzák a félretevést egy külön polcra. De van olyan gyakorlat is, amikor egy fiókos szekrényben az olvasó maga helyezheti el az általa több napon át használt könyveit. Ilyen udvariassági szolgáltatás az előkészítés is, amikor (elsősorban a nem helyben lakó olvasónak) előre kikészítik a kért műveket.

Az olvasótermet használóknak a tanulás, a kutatás közben gyakran van olyan igényük, hogy egy-egy szövegrészt másolatban szeretnének megkapni. Erre való az olvasótermi másolás. A xerox géppel végzett szolgáltatást ma már maga az olvasó is el tudja végezni. Ahol erre nincs lehetőség, ott a könyvtáros közvetíti a másolási kérést a reprográfiai műhelynek.

A helybenolvasás talán leggyakoribb formája a folyóirat-olvasás. Egyes könyvtárak külön folyóirat-részlappal rendelkeznek, vannak önálló hírlap- és folyóirat-olvasók is, de az is előfordul, hogy a folyóiratok tárolására csak állványa van a könyvtárnak. A szabadpolcos könyvtárak általában a legfrissebb számokat vagy az utolsó évfolyam számait teszik ki a polcra, a régebbi évfolyamokat kérőlapra kell a raktárból kérni. Sok könyvtár a folyóirat-olvasó használatát kérőlap vagy statisztikai lap kitöltéséhez köti. Közkönyvtárakban ennek nincs különös jelentősége, haszna.

Közkönyvtárak klubövezetében az újságok, magazinok, hetilapok stb. használata teljesen szabadon történik, tehát használóiknak nem kell beiratkozott olvasónak lenniük.

A nem folyamatosan (mindennap) nyitva levő kisebb könyvtárak kölcsönözhetik is az egyes folyóiratszámokat. Ugyanez lehetséges a duplum példányok és a bekötött évfolyamok esetében is.

Az elektronikus információ szolgáltatás (EIS) keretében egyre nagyobb jelentőségű az elektronikus folyóirattartalom-szolgáltatás. A mikrofilmeknek, mikrokártyáknak használata is az olvasóteremben vagy esetleg elkülönített helyiségben megy végbe. Alapvető feltétel: a könnyen kezelhető leolvasó készülék. A könyvtáros feladata, hogy az olvasót megtanítsa a készülék használatára és a kérlapon szereplő dokumentumot a rendelkezésére bocsássa.

Az egykoron oly népszerű hanglemezhallgatás teljesen háttérbe szorult, a zenei részlegekben uralkodó CD, CD-ROM, videó, DVD és az igények túlnyomó része kölcsönzést jelent. A központosított helyben használat (keverőpult) ideje lejárt. Egyéni lehallgató, lejátszó (videó) helyekre van szükség.

7. Az olvasószolgálat statisztikája

7.1. Alapfogalmak

A könyvtári statisztikai adatszolgáltatás a statisztikáról szóló 1993. évi LXVI. törvény alapján történik és kötelezően írja elő a könyvtári törvény is.

Az olvasószolgálati statisztika célja kettős:

A helyi könyvtárvezetés számára adatokat gyűjt az olvasószolgálati tevékenység mennyiségi oldaláról, segédeszköz a szolgáltatások és a munka szervezéséhez.

Adataival hozzájárul a könyvtárügy országos irányításához.

A leggyakrabban használt fogalmak a következők:

Beiratkozott olvasó (könyvtári olvasó, könyvtári tag, használó) az a könyvtárhasználó, aki

- igénybe veszi a könyvtár szolgáltatásait, s ennek érdekében
- a könyvtárral jogi kapcsolatba lép (elfogadja a használati szabályzatban rögzített követelményeket).

A könyvtári tagság meghatározott időre szól, általában az év végéig, de lehet a beiratkozástól számított egy évig, iskolai év végéig stb. Statisztikai szempontból az számít beiratkozott olvasónak, aki december 31-én érvényes tagsággal rendelkezik.

Könyvtárhasználó minden személy, aki a könyvtár szolgáltatásait beiratkozás után vagy anélkül igénybe vette személyesen vagy egyéb módon (pl. telefonon, interneten keresztül). Minden egyes könyvtárhasználat külön adatnak számít. A könyvtárak forgalmi nyilvántartása feltüntetheti a használók *napi számát*, ezek összege adja a havi és éves adatot. Mivel egy használó az év során többször is igénybe veszi a könyvtár valamilyen szolgáltatását, a könyvtárhasználók száma mindig sokszorta magasabb a beiratkozott olvasók számánál. Ismer még a statisztika *kölcsönző könyvtárhasználót* is. *Kölcsönzött dokumentum* olyan rögzített információ, amelyet a könyvtáron kívüli használatra közvetlenül átadtak a használó számára.

7.2. A statisztika vezetése

Az olvasószolgálati munka legfontosabb adatairól folyamatosan nyilvántartást kell vezetni és az adatokat a *munkanaplóba* beírni. Ez egy előre nyomtatott füzet (Könyvtárellátó), hivatalos okmány, melybe minden szolgálati napon be kell írni az előző napi forgalom adatait. Vezetéséhez segítséget ad a végén található útmutató.

A különféle könyvtártípusok más-más adatok jelentésére vannak kötelezve, ezért a munkanaplójuk is eltérő. Évről-évre azonos alapadatokat kell jelenteni (olvasók, kölcsönzött dokumentumok száma stb.).

A közkönyvtárak általában az egyes szolgálati napok használóinak számát tartják nyilván, azon belül külön a 14 éven aluliakat.

Nyilván kell tartani a *könyvtárközi kölcsönzések* számát, azon belül a más könyvtártól kapott és más könyvtárnak adott kérések illetve teljesítések számát is.

A könyvtárhasználók nyilvántartása a legkülönbözőbb módszerekkel történik a strigulázástól a számítógépes automatikus rögzítésig.

A nyilvántartott adatokat évente egyszer *statisztikai jelentés* formájában összegzi a könyvtár. 2002-től új elektronikus szolgáltatás lépett életbe, amely különleges biztonsági elemeket is tartalmaz az adatok védelmére.

A statisztikai jelentés olvasószolgálati adatainak forrásai: a munkanapló, a beiratkozási napló, a könyvtárközi kölcsönzés nyilvántartása és esetleg egyéb dokumentumok.

7.3. A statisztika felhasználása

A statisztika arra szolgál, hogy a könyvtár munkáját, szolgáltatásait és ellátottságát értékelje, az adatokat a korábbiakhoz, a hasonló intézményekéhez, és a javasolt normákhoz hasonlítsa. Ez lehetővé teszi, hogy egyes könyvtári központok évente kiadják a hálózat könyvtárainak statisztikai eredményeit, gyakran híradók hasábjain. Országos összehasonlítást nyújt az évenként megjelenő Könyvtári Statisztika. A Könyvtári Intézet kiadványa közli a települési, szak- és munkahelyi könyvtárak adatait.

Több év számaint egymás mellé helyezve adatsort kapnak. Ha a kiindulási év beiratkozott olvasóinak, könyvtárhasználóinak, kölcsönzéseinek számát 100%-nak vesszük és a további éveket ehhez viszonyítjuk, megkapjuk a változás, a növekedés vagy csökkenés százalékában kifejezett mutatóját.

Gyakran használjuk a megoszlási mutatókat is. Ha az olvasók számát 100%-nak vesszük, kiszámíthatjuk az életkor, a foglalkozás stb. szerinti olvasói megoszlást százalékos kimutatásban. Ugyanígy kiszámíthatjuk a kölcsönzött művek tartalmi megoszlását is.

Tanulságos, ha a kölcsönzött művek megoszlását összehasonlítjuk az állomány tartalmi megoszlásával, melyet az összesített állomány-nyilvántartás is kimutat. Az összehasonlításból kitűnhet, hogy egyes állományrészek (pl. gyermek- és ifjúsági irodalom) aránya az állományban jóval kisebb, mint aránya a kölcsönzésben.

A könyvtár ellátottságáról, munkájáról a viszonyszámok adják a legértékesebb információkat. A viszonyszám két statisztikai adat egymáshoz való viszonyítása, osztása. Ilyen pl. az olvasóarány, az olvasóérdeklődés, az olvasóellátottság stb.

Az olvasóarány azt fejezi ki százalékban, hogy a könyvtár által ellátandó olvasókhoz képest milyen a tényleges olvasók aránya, egy tanácsai könyvtár esetében pl. a lakosság számához képest milyen a beiratkozott olvasók aránya.

$$\frac{\text{Beiratkozott olvasó} \times 100}{\text{Lakosság száma}} = \text{Olvasóarány}$$

Az olvasóérdeklődés viszonyszáma azt mutatja, hogy egy olvasó egy évben átlagosan hány könyvet kölcsönzött ki a könyvtárból, tehát mekkora az olvasói aktivitása.

$$\frac{\text{Kölcsönzött kötetek száma}}{\text{Olvasók száma}} = \text{Olvasóérdeklődés}$$

Az olvasóellátottság szintén viszonyszám: azt mutatja, hogy a könyvtár egy beiratkozott olvasójára hány kötet jut.

$$\frac{\text{Kötetek száma}}{\text{Olvasók száma}} = \text{Olvasóellátottság}$$

A kötetek számát a könyvtár által ellátandó használókhoz is lehet viszonyítani, tehát a lakosokhoz, dolgozókhoz, tanulókhöz stb. Ekkor az ellátottság mutatója azt jelzi, hogy az ellátandó település egy lakosára (illetve egy dolgozóra, egy tanulóra stb.) hány kötet könyv jut.

A felsoroltakon kívül más viszonyszámokat is szoktak alkalmazni a könyvtár tevékenységének, ellátottságának mérésére. A könyvtárakban használatos viszonyszámokat a könyvtári statisztika című füzet alapján lehet tanulmányozni, ez egyúttal lehetőséget ad a saját könyvtár és a hasonló nagyságrendű könyvtárak összehasonlítására is.

II. Az olvasók szolgálata

Az első fejezet az olvasószolgálat hagyományos és számítógépes technológiáját mutatta be. Az olvasószolgálat azonban nemcsak adminisztrációs munkafolyamatok összessége, hanem tartalmi, érdemi könyvtárosi tevékenység. Az olvasószolgálatos könyvtáros az a kitüntetett személy, aki először és aztán folyamatosan találkozik a használóval. Ezért fontos a két fél viszonyát – ahogy szakszerűen mondják –, interperszonális kapcsolatát vizsgálni. Ugyanígy a nyújtott szolgáltatások tartalmát, jellegét és személyes vonatkozásait. De ismerni kell az olvasói, olvasási szokásokat is. Erről szól a fejezet, amely „A könyvtár kezelése” (Bp. : OSZK KMK, 1990) tankönyv azonos című fejezetének átdolgozott változata.

1. Az olvasószolgálat szereplői

1.1. Az olvasók jellemzői

Minden olvasó más egyéniség, ezért van nagy jelentősége, különösen az ifjúság körében a személyre szabott foglalkozásnak. Vannak azonban olyan adottságok, amelyek nagyban befolyásolják az olvasói szokásokat. Ilyenek az *életkor*, az *iskolai végzettség*, a *foglalkozás* és bizonyos fokig a *nem* is.

Az életkor meghatározhatja a könyvtárhasználatban való jártasságot és az igényelt segítség mértékét, jellegét. Az óvodások, alsó tagozatos gyermekek várják el leginkább a törődést, gondos foglalkozást. A felső tagozatosok, szakmunkástanulók, szakközépiskolások, de különösen a középiskolások egészen más bánásmódot igényelnek. A könyvtáros közeledését gyakran visszautasítják vagy elkerülik, mert szeretnek maguk tájékozódni. A *főiskolai és egyetemi hallgatók* könyvtárhasználatát tudatos, differenciált, sokszor kritikus.

Az *aktív keresők* gyakran jelentkeznek konkrét információs igényekkel, amelyekre nem nekik, hanem tanuló gyermeküknek van szüksége. Ezen túl is a gyorsaság és a céltudatosság jellemző rájuk.

A *nyugdíjas korosztály* számára a könyvtárlátogatás a kölcsönzésen és a helyben olvasáson túl a beszűkülő emberi kapcsolatok feloldásának egyik lehetősége vagy csak kellemes (meleg) környezetben való időtöltés (szociális funkció).

Lassan külön olvasói réteget jelentenek a *hajléktalanok*, más elesettek, akikről részletesebben a hátrányos helyzetűeknél lesz szó.

Az *iskolai végzettség* a legdőntőbb az olvasás, a könyvtár használata tekintetében. A magasabb iskolai végzettségűeké gyakoribb, tudatosabb és igényesebb. Ennek megfelelően segítségigényük is más-más. A könyvtárosasszisztensnek fel kell mérnie, hogy megfelelő partner-e a technikai kérdéseken túl és nem szaktájékoztató munkatárs segítségére van-e szükség.

A foglalkozás ma már nem annyira meghatározó mint korábban, hiszen a magánszféra, a bankvilág, a biztosító társaságok előretörésével a korábban tiszta kategóriák közötti elkülönülés elmosódott. Nem lehet tudni, hogy egy biztosítási ügyletkötő személyében középiskolai tanárral, könyvtárossal vagy netán muzeológussal van dolgunk.

A *saját szakmával, munkával* kapcsolatos információs igények igen fontosak, hiszen eredményük közvetve vagy közvetlenül jelentkezhet a munkavégzésben, a szolgáltatások minőségében, az oktatás színvonalának növekedésében.

A *szakképzés, az oktatás*, ezen belül a távoktatás segítése alapvető könyvtári feladat, hiszen a könyvtár így járul hozzá az információs társadalom megteremtésének folyamatához.

Természetesen minden olvasó sajátos személyiségjegyekkel is bír. Lehet zárkózott és nyitott, bátor, határozott és agresszív, aktív és passzív, arisztokratikus és bizalmaskodó. Olvasói beállítottságuk is sokféle.

A könyvtárosnak kellő tapintattal, jó pszichikai és pedagógiai érzékkel kell megtalálni a legmegfelelőbb magatartásmódot.

1.2. A könyvtárhasználat jellemzői

A könyvtárhasználat jellemezhető annak indítékával: milyen célból keresik az olvasók az irodalmat vagy információt? Megkülönböztetjük a tanuláshoz kapcsolódó igényeket, a munkához kapcsolódókat és a szabadidő eltöltésével kapcsolatosakat.

A könyvtárhasználat jellemezhető formailag is: milyen módon keresi az olvasó a dokumentumot. Ez lehet:

- *Konkrét műre irányuló igény:* az olvasó ismeri a szerzőt és/vagy a mű címét, s magát a dokumentumot kívánja megtalálni, megkapni. Egyetemi, főiskolai hallgatók gyakran olvasmányjegyzékkel jelentkeznek, a szakirodalmi tájékoztatást figyelemmel kísérő kutatók pontos bibliográfiai adat birtokában kérnek egy dokumentumot, különféle információcsatornákon népszerűvé vált műveket keresnek több-kevésbé pontos adatok alapján.

- *Tematikus irodalomigény:* az olvasó pontosan meghatározott témához keres irodalmat pl. iskolai pályázathoz, szakdolgozathoz, munkaköri feladathoz vagy a hétköznapi élet speciális feladataihoz.

- *Általános olvasói igény:* az előzőkkel ellentétben az olvasó nem előre meghatározott konkrét céllal keresi fel a könyvtárat, hanem körülnézés, böngészés, valamely számára érdekes, kellemes olvasmány keresése céljából. A szabadidős könyvek kiválasztásának ez a jellemző formája, a közönyvtárakban igen általános irodalomkeresési forma.

Az „arctalan” olvasói igény már a jelenben is jelentkezik, de övé a jövő. A használó elektronikus úton veszi igénybe a szolgáltatást. E-mailt vagy SMS-t küld, önállóan keres a könyvtár OPAC-jában, használ digitalizált dokumentumokat. Az interperszonális kapcsolat itt mellékessé válik.

A hatvanas években Lyonban felépítettek egy betonvárost egy szuper-hiper szolgáltató, bevásárló központtal és egy könyvtáros nélküli automata könyvtárral. Nem aratott osztatlan sikert!

1.3. A könyvtáros és az olvasó kapcsolata

A könyvtár az információs társadalom alapintézménye, nem hivatal, nem hatóság, annak minden káros mellékhatásával. Nem iskola, nem vehet fel oktató–nevelő pedagógusi magatartást sem, bár kétségtelen, ennek a tevékenységnek a segítése alapvető feladata. A könyvtár azonban olyan mindenki számára nyitott intézmény, amelynek felkeresése és látogatása a használó szabad elhatározásán alapszik.

Az olvasószolgálati könyvtárosok (könyvtárosasszisztensek) és a könyvtárhasználók közötti viszony: nyitott társas (interperszonális) kapcsolat, melyet a könyvtáros segítőkészsége és partnerének tisztelete jellemez. Ennek a viszonynak a másik fél megbecsülése az alapja.

A helyes olvasószolgálati magatartás nyitja: a nyitottság. Rugalmas megközelítéssel minden látogatóban felfedezhető valami sajátos, egyéni, tiszteletreméltó vonás, még akkor is, ha a könyvtárhasználatban tájékozatlan és olvasottsága hiányos. A mások világába való beilleszkedés képessége, az empátia az olvasószolgálati munka jó végzésének éppen úgy nélkülözhetetlen (és éppen úgy kifejleszthető) feltétele, mint a könyvtári előírások és munkafolyamatok ismerete.

Alapvető olvasószolgálati könyvtárosi magatartástípusok.

Az olvasókkal szemben tanúsított magatartás alapján lehet jellegzetes típusba sorolni a könyvtárosokat!

Passzív

Teljesíti ugyan a használó egyértelműen kinyilvánított kérését, de semmi többet!

Változatai: *Apatikusan passzív.* Legszívesebben feltalálná a nyájas olvasó nélküli könyvtárat. *Kényelmesen passzív.* Aki csak a kedvére való olvasókkal foglalkozik. *Félenken passzív.* Aki félve a kudarcoktól (kezdők) „kerüli” a használókat.

Autokratikus magatartás a passzív végletes ellentéte. Aktívan kezdeményez, de kizárólag a saját értékrendje szerint jár el, figyelmen kívül hagyja partnerét, mint embert. Agresszív, az olvasót kioktatja

ha vét a könyvtári szabályok ellen. A gyerekeket állandóan fegyelmezi, büntet és kitiltással fenyeget. Vannak szelíd autokraták is. Az olvasó észre sem veszi, hogy saját értékrendjét ráerőszakolja. Ez még akkor sem helyes, ha értékekről van szó.

Gyakran élnek a tiltás, elzárás eszközeivel. A *nem gyerekeknek* való olvasmányokat legszívesebben elzárnák a használók előtt.

Az *ideális* olvasószolgálati magatartás lényege az együttműködés. Ebben nemcsak az olvasószolgálatos aktív, hanem az olvasót is aktivizálni tudja. (Láttuk, hogy a passzív magatartásnál a könyvtáros aktivitása hiányzott, az autokrata pedig az olvasót passzív szerepbe kényszerítette.) Az együttműködő magatartásnál az olvasószolgálatos kezdeményez, ha kell kérdez, ha kell segít, de mindig az olvasó bevonásával, személyiségének, műveltségének, ízlésének figyelembevételével.

2. Első tájékoztatás a könyvtárról

A használó számára meghatározó, hogy egy könyvtár első igénybevételekor (beiratkozáskor) milyen benyomást szerez a könyvtárról és milyen tájékoztatást kap az igénybe vehető szolgáltatásokról. Ha az intézménybe belépve csak olyan könyvtárosasszisztenssel találkozik, aki pillanatnyi tevékenysége (könyvrakodás, statisztikakészítés, könyvtárközi stb.) bástyái mögé húzódva szavak nélkül ugyan, de mégis tudtára adja: „Dolgozom, ne zavarj” – akkor a kapcsolat aligha fog létrejönni. Szellemesen fogalmazza ezt meg a Baranyi–Pápai szerzőpáros: „A könyvtáros nincs a megszólíthatóság állapotában”. (*Kísérlet a könyvtári tájékoztatás színvonalának mérésére.* KMK. Bp. 1980. 53. p.)

Ugyanakkor az olvasószolgálat tagjainak számára is ekkor nyílik az egyik legkedvezőbb, később már nehezen pótolható alkalom a használóval való kapcsolat megalapozására, a könyvtárról szükséges tudnivalók közlésére.

Beiratkozás közben (isd. beiratkozási asztal) szóban, majd írásban (könyvtári kalauz, küldetésnyilatkozat, használati szabályzat) vagy elektronikus úton minden tájékoztatást meg kell adni a könyvtár használatáról.

A tájékoztatásnál a használó tényleges szükségletéből kell kiindulnunk. Az általa már ismert vagy a számára teljesen felesleges információk közlése éppen olyan hiba, mint a lényeges információk átadásának elmaradása. Ezért tisztáznunk kell, hogy az újonnan jelentkező olvasó korábban nem járt-e már könyvtárunkban vagy használt-e hasonló típusú és nagyságú könyvtárat. Hasznos támpont ha tudjuk, hogy elsősorban miért kereste fel az intézményt.

A könyvtár használatáról való tájékozódás éppen olyan joga az olvasónak, mint a kölcsönzés vagy az olvasótermi könyvek használata. Nemcsak az újonnan beiratkozottak, hanem a régi olvasók is jogosultak könyvtárhasználati útmutatásra, amikor igénylik ezt, sőt külön kérés nélkül is mindig, valahányszor a könyvtár szolgáltatásainak igénybevételénél bármilyen nehézségük támad. A könyvtári törvény értelmében mindezt ingyen tehetik (56. paragrafus). Az olvasószolgálatban dolgozó könyvtárosasszisztensnek mindig készen kell állnia a szükséges tájékoztatás vagy segítség megadására.

A segítőkésznek nem az olvasók folyamatos zaklatásában kell megnyilvánulnia. A gyakorlott könyvtáros jól meg tudja ítélni, melyik könyvtárhasználó várja – gyakran szavak nélkül – a segítséget. Ugyanakkor állandóan megszólítható állapotban kell lennie. Az olvasószolgálatban dolgozó könyvtárosasszisztensnek ki kell alakítania magában a kapcsolatteremtés rugalmas képességét.

Az új olvasóval mindenek előtt tudatni kell azokat az alapvető gyakorlati ismereteket, amelyeket a használati szabályzat tartalmaz. Ilyen például a nyitvatartási idő, a szolgáltatások ingyenessége vagy külön díja, kölcsönzési idő, a kölcsönözhető kötetek darabszáma stb.

Az írásbeli tájékoztatásra jó forma a könyvtárhasználati kalauz, de természetesen ezt a célt szolgálhatja a könyvtár honlapja, amelynek állandó karbantartása a könyvtár megítélésében komoly szerepet játszhat.

Ha a számítógépen szerzett kedvező információ alapján felkeresi a könyvtárat, be kell mutatni a szolgáltatásokat, illetve azok színterét:

Könyvkiválasztó övezet, más néven szabadpolcos könyvkiválasztó tér, közönségesen könyvkölcsönző.

Ismertetni kell a szabadpolc rendjét vagy az ettől eltérő állomány elrendezést, a válogatás módját, a kölcsönzésre kiválasztott művekkel való további eljárást. Ugyanakkor tudatosítani kell, hogy a szabadpolc az állománynak csak egy részét tartalmazza, bemutatni a teljes állományból való válogatás módját is.

Az olvasótermet, folyóirat-olvasót, zenei részleget gyakran azért nem veszik igénybe az olvasók, mert nem rendelkeznek róluk információval. A legjobb módszer, ha odakísérjük őket és bemutatjuk használatukat. Ugyanez a helyzet az egyéb szolgáltatásoknál is. A könyvtárközi kölcsönzés, az internethasználat, számítógépes beírás, szövegszerkesztés, tördelés és egyéb nyomdai tevékenységek, kép- és játékkölcsönzés, zenemű- és médiatár lehetőségeire is hívjuk fel a használó figyelmét.

Ezt azonban nem lehet íróasztal mellől tenni. Még mindig elég gyakori az a gyakorlat, amikor a munkahelyén ülő könyvtáros egy széles karmozdulattal közli az új olvasóval: „Íme a könyvtár!”

Tájékoztatás a tájékoztatásról. Fontos tudni az új használónak, hogy az általános eligazításon túl lehetősége van információk kérdések feltevésére, amelyekre szakképzett tájékoztató könyvtárosok adnak gyors és kimerítő választ.

3. Teendők konkrét művek igénylésénél

A szabadpolcos könyvtár nyitott rendszere lehetővé teszi, hogy minden olvasó önállóan is eljuthasson a számára szükséges művekhez, információkhoz. Az önálló keresés és kiválasztás lehetőség, de nem kényszer. Ha az olvasó a könyvtáros segítségét kéri, az akkor is köteles azt megadni, ha tudja, hogy a használó önállóan is eredményre jutna. De ezen túl is, amennyiben egy konkrét mű keresésének valamelyik szakaszában az olvasó magatartásából nyilvánvalóvá válik, hogy segítségre szorul, ezt a segítséget kérés nélkül is fel kell ajánlani számára.

Gyakori eset, hogy az olvasó meghatározott művet keres, a kívánt műhöz vezető úton azonban valahol megakad, és szavakkal vagy szavak nélkül, magatartásának elbizonytalanodásával az olvasószolgálat segítségét kéri. Ilyen helyzetek a következők:

Az olvasó nem találja meg a könyvet a szabadpolcon. Ebben az esetben először győződjünk meg róla, hogy valóban hiányzik-e onnan a könyv. A fiatalabb olvasókat, tanulókat, hallgatókat fel is kérhetjük udvariasan, hogy tekintsék át a megfelelő helyet velünk együtt. Ezáltal a könyvtárban való tájékozódás ismeretét is növelhetjük bennük. Ha esetleg megtaláljuk a keresett könyvet, semmiképp se érezzük fölényünket. Ne feledjük: a könyvtár rendjét nem az olvasónak kötelező ismerni, hanem a könyvtári dolgozónak.

A könyv a belső raktárban van. Ebben az esetben mutassuk meg a belső raktárból történő könyvigénylés mechanizmusát (a könyv adatainak kiírása, a kérlap kitöltése és átadása) úgy, hogy közben elégítsük ki az olvasó konkrét kérését, s egyben adjunk példát neki az önálló könyvigénylésre is.

A keresett mű más olvasónál van. Tájékoztassuk a használót, hogy előjegyzés esetén hozzáfértelesen mikorra tudja a könyvtár számára biztosítani a kért művet, s ha az olvasó számára ez az időpont is megfelel, előjegyezzük a kért dokumentumot. Ha a könyvtár feladata, jellege, használói szabályzata nem indokolja az előjegyzést, akkor a könyvhöz jutás későbbi lehetőségéről tájékoztassuk. Minden esetben hívjuk fel azonban figyelmét arra a könyvtárra, amelyben a keresett műhöz esetleg hamarabb is hozzájuthat.

A keresett mű nem kölcsönözhető. Tisztázzuk, hogy megfelel-e az olvasónak a mű helybeni használata? Amennyiben nem, felajánljuk a másolat készítését, tájékoztatjuk az olvasót ennek módjáról, áráról, időtartamáról. Ha a könyvtár nincs dokumentumok másolására berendezkedve vagy ha a másolás nem felel meg az olvasónak, felvilágosítást adunk arról, hogy a keresett műhöz melyik más könyvtárban juthat hozzá.

A keresett mű nincs meg a könyvtárban. Ha a katalógusaink révén meggyőződünk róla, hogy a keresett mű nem található könyvtárunk állományában, akkor nem elégséges ezt a tényt az olvasóval közölni, és munkánkat befejezettnek tekinteni. Ez nem ritka, de hibás magatartás.

Két teendőnk van még. Mindenekelőtt tisztáznunk kell: jó nyomon jártunk-e? Ez különösen akkor szükséges, ha a keresett mű címe alapján ítélve könyvtárunk gyűjtőkörébe tartozna. Sokszor előfordul

ugyanis, hogy az olvasó pontatlan bibliográfiai adatokkal rendelkezik. Gyakran a szerző neve eltorzított, téves. Ha van cédula cím vagy számítógépes katalógusunk, ezt viszonylag könnyen ellenőrizhetjük.

Máskor a cím pontatlan. Ha ügyesek vagyunk, némi találerővel rálelünk a helyes címre. Megtörténik (pl. ha kötelező olvasmányok jegyzékéről kér dokumentumot az olvasó), hogy folyóiratcikket vagy egy könyv megjelölt fejezetét mint könyvet keressük. Segítségünkre van, ha az olvasótól megtudakoljuk: milyen forrásból merítette adatait? Azt is feltétlenül tisztáznunk kell, hogy vajon nem egészen friss megjelenésű könyvről van-e szó, ami még nem érkezett be könyvtárunkba? (Ebben az esetben valószínűleg az előjegyzés lesz a helyes megoldás.) Vagy ellenkezőleg: nagyon régi könyv, ami már kikopott a könyvtárakból?

Ha a keresett mű adatai helyesek, ám a dokumentum nem tartozik könyvtárunk gyűjtőkörébe, akkor segítünk az olvasónak, hogy más könyvtár révén hozzájusson. Ha az olvasó lakóhelyén más könyvtárból kölcsönözhető a keresett dokumentum, megadjuk ennek a könyvtárnak a címét, ha nem, magunk biztosítjuk a művet könyvtárközi kölcsönzés útján.

4. Teendők tematikus olvasói igény esetén

Gyakran előfordul, hogy az olvasó nem egy vagy néhány meghatározott művet kér, hanem csak azt a témát tudja megjelölni, amelyről irodalmat keres, és a könyvtárától kér javaslatot a konkrét művekre. Ilyen esetben a megszólított első feladata a következők tisztázása:

Mi a kérés pontos tárgya? (Az olvasó első közlései ui. gyakran pontatlanok.)

Milyen szinten kíván a témával foglalkozni az olvasó? (Átfogóan, ismeretterjesztő szinten, elmélyülten, alaposabban, szakszerűen, tudományos igénnyel? – Ennek megfelelően csak összefoglaló művekre van szükség vagy részletezőbb tanulmányokra, esetleg folyóiratcikkekre is?)

Milyen célra igényli az irodalmat? – Bár ez az olvasó magánügye, de sokszor mégis csak ennek tisztázásával válik a könyvtár feladata egyértelművé.

Az olvasói kérés pontos tisztázása után a megkérdezett könyvtárosasszisztens már el tudja dönteni ismeretei birtokában: tud-e vállalkozni a kérdés megoldására? Ha nem, akkor a feltett kérdést a tájékoztató könyvtárhoz kell tovább juttatnia.

A továbbiakban elsősorban azokkal a tematikus kérdésekkel foglalkozunk, melyek kielégítése a könyvtárosasszisztensi feladatkörbe tartozik.

A szabadpolcon levő választék bemutatása közben gyakran elhangzó olvasói kérdés: „Hol találok könyveket erről vagy arról a témáról?” Az olyan könyvtárban, amelyben az állomány nagyobb része a szabadpolcon van, az irodalomban való körültekintés első lépése rendszerint a megfelelő polcon levő könyvek átnézése. Ezzel összhangban, ha keresett téma raktári helye egyértelmű pl. a méhészetről vagy a sakkról keres irodalmat valaki, akkor

– első lépésként megmutathatjuk neki az „illetékes” polcot,

– feltétlenül fel kell hívnunk a figyelmét arra, hogy a szabadpolc a keresett irodalomnak csak egy részét tartalmazza,

– fel kell ajánlani számára a tájékoztató könyvtáros további tartalmi segítségét.

Az olvasó ezt követően maga dönti el, hogy megelégszik-e a szabadpolcon talált választékkal vagy tovább folytatja az irodalomkeresést és hogy igénybe veszi-e a felajánlott segítséget. Ez nevezhető irodalomkutatásnak vagy irodalomajánlásnak, tehát jellegzetesen tájékoztató könyvtárosi feladat.

Előfordul, hogy az olvasó által megfogalmazott téma nem köthető egyértelműen egyetlen raktári csoporthoz sem (pl. ha valaki Michelangeloról keres olvasmányt, azt kereshetjük a 700, 730, 750, 850, 920 stb. raktári jelzetek alatt, sőt a szépirodalom között is). Tehát egyrészt a raktározási rendszer alapos ismerete, másrészt az olvasó által megjelölt téma pontos behatárolása szükséges ahhoz az egyszerűnek látszó feladathoz is, hogy a kérdezőt a szabadpolcos tér megfelelő pontjára kalauzoljuk. (A raktározási rendszerekkel külön jegyzet foglalkozik.)

Általános elvként azt is szögezzük le, hogy a szabadpolcos térben való eligazodáshoz nyújtott könyvtártechnikai segítség mindig csak az első mozzanata az irodalombemutató és az irodalomajánló tevé-

kenységnek. Meglehet, hogy az olvasó nem is kíván más lehetőséggel élni, ám mindig kötelességünk felhívni a figyelmét arra, hogy a könyvtár ezen túlmenően is nyitott, rendelkezésre áll.

A választék bemutatása a szabadpolcon túl. A teljes állomány áttekintésének legkézenfekvőbb eszköze a katalógus. Ez lehet hagyományos cédula

szak

tárgyszó

és egyéb speciális lajstrom vagy

számítógépes, melyben a keresés bármely szempont alapján lehetséges. Mindehhez szükség van a katalógusok használatának megismertetésére és az önálló keresés mellett a megfelelő művek kiválasztására, de ez már szakkönyvtárosi feladat. Természetesen nem állhat meg az ajánlás a könyvek-nél. Folyóiratcikkek, AV-dokumentumok, más könyvtárak adatbázisaiban való keresés, központi rendszerek felhasználása, elektronikus tartalomszolgáltatás és más korszerű forma mind számításba jöhetnek.

Tanácsadás a művek kiválasztására

Az irodalomajánlásnak két mozzanata van: először a keresett témakör irodalmának feltárása, majd a feltárt művek közül az olvasónak legmegfelelőbb(ek) ajánlása. Vagyis annak a műnek, amely az olvasó kérdésének megoldásához tartalmilag a legmegfelelőbb információkat szállítja, mégpedig fogalmilag a legjobb feldolgozásban. Ebből következik, hogy a sikeres irodalmi tanácsadáshoz a könyvtárosnak egyfelől tudnia kell, milyen célból igényli az olvasó a szóban forgó irodalmat (egyéni érdeklődés, iskolai feladat, gyakorlati probléma stb.), miközben ismernie kell a könyvtárhasználó olvasási kultúrájának szintjét, a témakörre vonatkozó olvasottságát, másfelől pedig a tartalmilag és formailag ajánlható irodalmat is. Így tud a régi mondás szerint „megfelelő olvasónak megfelelő irodalmat” kézbe adni. Ez az egyike a legösszetettebb könyvtárosi feladatoknak.

5. Teendők az általános olvasói igény kielégítése érdekében

Mint láttuk, az olvasók igényei háromféle formában jelentkezhetnek:

Konkrét (szerző és cím szerinti) kérés,

Tematikus kérés (az olvasó egy témakör irodalmát keresi),

Általános olvasói könyvigény.

Az utóbbi kategóriáról akkor beszélünk, amikor az olvasó előre elhatározott, konkrét cél nélkül böngészget a könyvtárban, hogy általános beállítottságának vagyis ízlésének, érdeklődési körének megfelelő olvasmányt (zeneművet, videoműsort stb.) találjon.

A konkrét és tematikus kérés általában a tanulóssal, önképzéssel, a kutató–fejlesztő munkával kapcsolatos, ezért a szakkönyvtárakban és a felsőoktatási intézmények könyvtáraiban tipikus, az általános olvasói igény viszont a szabadidős olvasmányokra vonatkozik és elsősorban a közkönyvtárak látogatóira jellemző.

Az általános olvasói igény nagyrészt a szépirodalmi művekre irányul, beleértve azok széles határterületét is, az „alkalmazott szépirodalmat” (krimi, sci-fi, képregény, humoreszk stb.), de kiterjed az ismeretközlő irodalom egyes tartományaira is (útleírás, dokumentumregény, emlékirat, hobby-irodalom stb.). Az olvasók tudatában gyakran nem is határolódik el olyan egyértelműen a szépirodalom és az ismeretközlő irodalom, mint ahogy a hagyományos raktározási rendszerben a polcokon elkülönülnek (pl. „az ötvenes évek irodalma” szépirodalmat, dokumentumregényeket, emlékiratokat egyaránt magába foglal).

Az általános igénnyel jelentkező olvasók segítése csak látszólag könnyű feladat. Az első nehézséget az okozza, hogy ellentétben a szerző–cím szerinti kérésekkel ezeket az igényeket az olvasók teljesen szubjektíven fogalmazzák meg. Gyakran az előzőleg kölcsönzöthöz „valami hasonlót” (de miben hasonlót?) vagy csak általában „valami jót” kérnek. Ezek szubjektív és viszonylagos jelzések. A gyakorlatban egyhamar kiderül, hogy a nekünk tetsző műveket mások csalódottan hozzák vissza, viszont dicsérnek olyan könyveket, melyeket mi csapnivalóan rossznak tartunk.

5.1. Tematikus megközelítés

Az általános olvasmányigényeket és magukat az olvasmányokat is pontosabban tudjuk rendszerezni, ha két koordináta mentén helyezzük el őket: egyfelől meghatározó az ízléstípus (romantika, realista, lektűr, modern stb.), másfelől meghatározó a mű témája.

A leggyakrabban használt tematikus felosztások:

- a társadalmat ábrázoló írásművek, variációk a kiemelkedő szereplők szerint (pl. családragények, műsorok, fiatalok, gyerektörténetek, orvosregények stb.);
- történelmi regények, regényes történelmi ismeretközlő művek (variációk korszakok és nemzetek szerint);
- a 20., 21. századi háborúk leírásai;
- tudományos-fantasztikus történetek;
- szerelem és szex (az érzelmes szerelmi történetektől a szókimondó szexualitásig) stb.

Az általános olvasói igényeket az ízléstípus és a témakör egyaránt befolyásolja: az ízlés hatása mélyebb, a témaköré a gyakorlatban könnyebben megragadható és kezelhető. Természetesen a valóság a felvázolt képnél bonyolultabb, de ha a műveket el tudjuk helyezni az ízléskategóriák és a témakörök kettős koordinátáján, közelebb jutunk az általános olvasói igények reális kielégítéséhez.

5.2. Segítségnyújtás általános olvasói igények kielégítésében

Mivel a szabadpolc hagyományos rendje nem azonos az általános olvasói igények vázolt tipikus megjelenési formájával sem a szépirodalom (betűrend), sem a szakirodalom (szakrend) tekintetében, ezért a közkönyvtárak olvasói gyakran tanácstalanok a keresésben. A segítségnyújtásnak két módja van:

- az állomány elhelyezésének közelítése az általános olvasói igényekhez;
- szóbeli irodalomajánlás.

A sikeres irodalomajánlásnak a következő feltételei vannak:

– Ismerni kell az olvasót. Részben a hozzáférhető adatok (életkora, neme, foglalkozása, valószínűsíthető iskolai végzettsége), részben olvasói megnyilvánulásai (kedvelt olvasmányai, véleménynyilvánítása könyvekről stb.), részben az elhangzott kérdés, illetve az annak során kezdeményezett beszélgetés alapján képet kell alakítanunk olvasói beállítottságáról.

- Ismerni kell az irodalmat az előzőekben tárgyalt kategóriák szerint is.
- Megfelelő irodalomajánlási stratégiával kell rendelkezni.

Az irodalomajánlásnál gyakran kerül belső konfliktusba az olvasószolgálatos, mert az olvasó ízlésvilágába kell behelyezkednie, ami ellentétes lehet saját értékrendjével. Például az olvasó következetesen krimit, lektürt kér értékes irodalom helyett. Ilyen esetekben is mindig az olvasó világából kell kiindulnunk: az olvasóval ott kell felvennünk a párbeszédet, ahol ő tart, és nem ott, hol mi szeretnénk, ha tartana. Az olvasó ízlésvilágából kiindulva tudatosan keresni kell az értékes művek felé vezető utat. Annak, aki gazdag irodalomismerettel és jó kommunikációs készséggel rendelkezik, rendszerint lehetséges nyílik az olvasó ízlésvilágának jó irányú befolyásolására.

6. A gyerekek olvasószolgálatának sajátosságai

Megdöbbenő adatokat közöl Nagy Attila az ifjúság olvasási affinitásáról. (Az „Olvasás Éve” az Egyesült Királyságban, Észtországban – és Magyarországon? In: Könyv, Könyvtár, Könyvtáros. 9. 2000. 10. sz. 10–15. p.). A tizenévesek legkedvesebb időtöltése három évtizede még az olvasás volt, húsz éve már csak a rangsor 6. helyén állt ez a tevékenység (a játék, a sport, a társas együttlétek, a tv stb. után), manapság viszont a 26 tételből álló lista 12. lépcsőfokára esett vissza az írott, nyomtatott szavakkal való bibelődés. Ami pedig a nagykorúakat illeti, a felnőtt népesség negyede, ötöde a funkcionális írástudatlanság valamely fokozatába sorolható.

Ezért aztán különösen fontos a gyermekek ösztönzése az olvasásra, a már olvasók olvasmányainak tartalmi befolyásolása. Ez elmélyült gyermek- és ifjúsági irodalomismeretet, a gyermeklélektanban és a pedagógiában való jártasságot tételez fel, ez tehát könyvtáros–pedagógusi munka. A gyerekek könyvtarasszisztensek számára szabott „olvasószolgálat” (gyermekkönyvtárakban, iskolai könyvtárban gyermekeket is ellátó közkönyvtárban) azonban szintén tartalmaz sajátos vonásokat.

Magyarországon nem vált elterjedt gyakorlattá, hogy külön felnőtt és külön gyermekkönyvtárakat hozzanak létre önálló munkaszervezettel, állománygyarapítással, gazdálkodással. Ez ugyanis nem állna arányban azzal az előnnyel, melyet a két könyvtári részleg átjárhatósága, információs egysége (beleértve ma a hálózatszervezési egységet is) jelenthet. Hatékonyabb megoldás, ha egy intézményen és egy épületen belül, de egyenrangú részlegként, osztályként működik a gyermekellátás. Ma a fiatalok felgyorsuló akcelerációja, az iskolai feladatok, tanulmányi versenyek egyre gyakrabban teszik szükségessé, hogy a felnőtt könyvtár szolgáltatásait is használják a gyerekek. Az látszik célravezetőnek, ha állományban és térben elkülönítve foglalkoznak a gyerekekkel speciális, életkoruknak megfelelő pedagógiai módszerekkel. Mind a gyermek mind a felnőtt könyvtárban segítségükre kell lenni valamennyi szükséges szolgáltatás használatában.

A nagyobb könyvtárakban kedvezőtlen hatású a felnőttekkel közös adminisztrációs pont (beiratkozás, könyvvisszavétel), mert megfosztja a gyermekkönyvtárost az első találkozás élményétől, és bizonyos információktól, valamint a visszahozott könyvekről folytatott spontán beszélgetéstől, amely a további ajánlás kiindulópontja.

Alapelveként a következőkből indulhatnak ki:

A legkisebb gyereket is tekintsük egyenrangú beszélgetőpartnernek, az ő gondolatai neki ugyanolyan fontosak, mint másnak a sajátjai.

Teremtsük meg már az első találkozáskor a bizalom légkörét. Barátságosan, őszintén beszéljünk a gyerekekkel, hogy neki is legyen bátorsága kérdezni.

Mindig hallgassuk meg a spontán megnyilatkozásokat is, ne fojtsuk bele a szót.

Egyetlen gyereket se engedjünk el egy-két kedves, csak neki szóló mondat nélkül, és akkor bizonyosak lehetünk abban, hogy legközelebb is szívesen jön a könyvtárba.

Az eltérő sajátságoknak megfelelően néhány munkafolyamat és munkaeszköz is eltér a felnőtteknél használtaktól.

6.1. Az állomány feltárása

A gyerekek számára a korosztály sajátos igényeinek megfelelő tematikus csoportokra célszerű bontani az irodalmat.

Hasznos, ha az állandó jellegű tematikus csoportokon kívül a gyermekek aktuális érdeklődésének megfelelően *alkalmi könyvkiemeléseket* is alkalmazunk egy-egy téma irodalmának színe-javából (pl. utazás, nyaralás, barátság, hobbyk stb.). A témák választásánál vegyük figyelembe a gyerekek kívánságait, sőt legjobb, ha aktív bevonásukkal állítjuk össze ajánló polcainkat.

A sajátos elhelyezés módosíthatja az *állomány feltárását*. A betűrendes cédulakatalógus mellett tematikusait is használnak (mese, vers stb.) és témakör szerinti (kalandos történetek, történelmi regények stb.) is lehet. A jelölésre betűket vagy színcsíkot alkalmaznak. Vannak tekintélyes gyermekkönyvtárosok, akik ellenzik a speciális elhelyezést és feltárást, mert szerintük ez megnehezíti a könyvtár egyéb részlegeiben az eligazodást. Ezért csak módjával, kisebb állományrészeknél javasolják. A katalógusok ügyét megoldja a számítógép, amely egységes rendszerben kezeli a könyvtár egész állományát. A gyerekek könnyen szereznek jártasságot a kezelésében, szívesen használják. Ez is az oka, hogy a szakkatalógus szinte teljesen kiment a divatból.

6.2. Olvasószolgálati munkák

Beiratkozáskor némileg eltérő adatokra van szükségünk, mint a felnőtteknél. Nem kötelező ugyan, de igen hasznos lehet a *személyi lapon* az iskola és az osztály feljegyzése, esetleg más, hasonló adatoké is.

Természetesen mindig szükség van a már korábban ismertetett *jótállási nyilatkozat* kiállítására (kivéve az iskolai könyvtárat).

Amit a beiratkozások nyújtott könyvtárhasználati tájékoztatásról korábban megállapítottunk, fokozottan érvényes a gyerekek tájékoztatására. Sok gyerek félénk idegen környezetben, ezért arra kell törekednünk, hogy áttekintésre és biztonságérzetre tegyen szert, otthonosan tudjon mozogni a könyvtárban. A személyes kapcsolat kialakításánál fontos a név, a megszólítás mikéntjének tisztázása.

A későbbiek során is törekedni kell a gyermekkel beszélgetés kezdeményezésére. Jó kiindulási pont ehhez az adott helyzet (milyen könyveket hozott vissza?), a szokatlan állapot (hosszabb távollémaradás, betegség), a szokatlan viselkedés (tanácsstalanság, figyelmetlenség).

Fontos feladat a gyerek eljuttatása a keresett könyvhöz, illetve a keresett témához; igény jelentkezésekor pedig a könyvvajánlás is. A könyvtárhasználatban, a keresett mű megtalálásában nyújtott segítség a gyerekeknél nevelési mozzanatot is tartalmaz, mindig a gyerekek bevonásával, velük közösen kell ezért megoldani az ilyen feladatokat. A szabadpolcon vagy a katalógusban való irodalomkeresésünk ezért soha ne történjék az érdekelt gyerek vagy gyerekek közreműködése, könyvvajánlásunk ne hangozzék el a gyerekek véleményének megkérdése nélkül.

A könyvvajánlás összetett feladat, ismernünk kell hozzá a gyermek olvasói fejlődésének lélektani hátterét, olvasási technikájának szintjét, valamint a gyermek- és ifjúsági irodalmat.

Napjainkban – főleg a szakirodalom használatában – az ifjú olvasók a könyvtár más részlegeinek szolgáltatását is igénybe veszik. Eltűnik a néha arisztokratikus elkülönülés, a gyermekkönyvtárból gyermek- és ifjúsági részleg lesz, mindenki mindent használhat.

Mindezek ellenére figyelniünk kell sajátos szempontokra is.

A gyerekkönyvtárban nemcsak a könyvkiválasztást kísérő tanácsadás tartalmaz pedagógiai feladatokat, hanem gyakran az adminisztrációs munkák is. Például a kiválasztott könyvek adminisztrációjakor (a könyvek „kiadásakor”) gyakran fölmerülő probléma, hogy egyes gyerekek következetesen az életkoruknál kisebbeknek való olvasmányokat kölcsönöznek, leragadnak egy korábbi szintnél, pl. nem hajlandók lemondani a képekönnyvekről még ötödikes korukban sem. A gyerekeknek adott könyvvajánlásra is érvényes az alapelv: méltányolnunk kell az olvasó igényeit, kívánságait. Célravezető azonban ilyen esetekben – saját olvasmányélményeinkre hivatkozva, ismertetésükkel kedvet keltve – a kedvenc témakörből fokozatosan kivezető olvasmányokat is ajánlani, melyek közel állnak ugyan a gyermek által kedvelt műfajhoz és témához, de valamilyen többletet is tartalmaznak. Célunkat ajánlással és nem tiltással tudjuk elérni!

Gyakran előfordul a leírtakkal ellentétes eset is: a gyermek életkori olvasási készségeit meghaladó művet választott ki magának. Tipikus eset, hogy alsó tagozatosok olvasástechnikai készségüket meghaladó hosszú, összefüggő, nehezebb szövegű könyvet választanak ki maguknak tetszetős illusztrációi vagy címe miatt, III–IV. osztályosok pedig tudásuk szintjét meghaladó regényt. Ezek a művek feltételezhetően olvasói kudarcot okoznak. A könyveket kiadó könyvtáros alapállása azonban ilyen esetekben se a tiltás legyen, hanem más, hasonló témájú, de az olvasó életkori sajátosságának megfelelő könyv kézbe adása, tehát a kiválasztott könyv helyett egy megfelelőbb ajánlása. A gyerek ne a tiltást érezze, hanem azt, hogy egy „még jobb” könyvhöz jutott a kiválasztott helyett.

A kölcsönzési határidő a gyerekeknél megegyezik a felnőttek körében szokásossal. A könyvek visszahozásának felszólítása azonban más formanyomtatványon történik. A késedelmes gyerekolvasóktól (esetleg) szedhető késedelmi díj összegét a könyvtárak használati szabályzata határozza meg. Mindenképpen figyelembe kell azonban venni a gyerekek lassúbb olvasási ütemét és azt, hogy iskolán kívüli idejükkel sem rendelkeznek önállóan.

A könyvtárhasználati ismeretek és készségek kialakítása természetesen nem korlátozódik egy alkalomra, hanem az egész tanulókoron végigvonuló feladat. Az iskolai oktató–nevelő munka egyik céljának tekinti a tanulók önálló ismeretszerzési, információszerzési képességének kialakítását, a könyvtári informatika megtanítását. Mindezeket részletesen meghatározza az 1999-es Nemzeti Alap Tanterv (NAT) és az iskolák kerettantere is. Vagyis azt, hogy a tanulónak az egyes osztályokban a könyv- és a könyvtárhasználat milyen fokára kell eljutniuk. Ezt a célt szolgálják többek között a gyerekkönyvtári csoportos foglalkozások, amelyek lényege lehet a közös élmény: előadások, közös játékok, vetélkedők vagyis közművelődési funkciók. De látnunk kell az egyéni foglalkozás fontos szerepét is.

Az olvasás, az irodalom megszerettetése érdekében mese-foglalkozásokat, vetélkedőket, olvasó-pályázatokat szerveznek, együtt olvasnak, beszélgetnek az olvasmányokról, rajzolva, dramatizálva segítik a művek befogadását, író-olvasó találkozók, zenés- verses foglalkozásokat tartanak az évszakokhoz, eseményekhez, alkalmakhoz kapcsolódva. A könyv- és könyvtárhasználat megismertetése egyéni és csoportos foglalkozások keretében, érdekes, vonzó témákon és módszerekkel történik, sok-sok gyakorlással a jártasságok, készségek megszerzésére: könyvtárbeutatók, tájékozódás az állománycsoportokban, a polcok rendjében, kézikönyvhasználat, hagyományos és számítógépes információkeresés számtalan módja kínálkozik. Kifejezetten sajátos közművelődési feladat a szabadidő, a szünidők tartalmas programkínálata: hasznos és kellemes rendezvények, manuális tevékenységek, videovetítések, zenehallgatás, számítógépes játékok, helyismereti séták, olvasótáborok stb. Természetesen úgy, hogy ezekhez a könyvtár ne csak helyszín, hanem tartalmas és igénybevett szellemi háttér legyen.

Mindennek az a célja, hogy a gyerekek jól érezzék magukat a könyvtárban, kényszer nélkül, „észrevétlen” sajátítsák el azokat az ismereteket és gyakorlatot, amely a továbbtanulásukhoz, a felnőtt könyvtár önálló használatához szükséges.

7. Hátrányos helyzetű olvasók

Mivel a könyvtárhasználat minden embert megillet nemre, fajra, vallásra, nemzeti hovatartozásra, egészségi állapotra való tekintet nélkül, a könyvtárnak arra kell törekednie, hogy a valamilyen szempontból hátrányos helyzetűek ellátását, gondozását is megoldja. Ezt hívjuk szociális funkciónak.

Aszerint, hogy mi a hátrányos helyzet oka, lehet csoportosítást végezni:

I. Biológiai-fiziológiai-egészségügyi hátrány. Ezen belül

1. Testi fogyatékosok
 - a) vakok, gyengénlátók
 - b) siketek, nagyothallók
 - c) mozgáskorlátozottak
2. Szellemi fogyatékosok
3. Kórházi betegek

II. Egyéni, pszichés eredetű hátrányok (személyiségtorzulásból, problémákból eredő hátrányok)

- deviánsok
- drogosok
- alkoholisták
- bűnözők

III. Társadalmi, gazdasági eredetű hátránnyal küzdők

- munkanélküliek
- hajléktalanok
- ingázók
- nagycsaládosok
- nyugdíjasok
- etnikai kisebbség tagjai – pl. cigányok

Nagy Attila egy olyan vizsgálat eredményeiről számolt be 1999 végén, amelyben 19 megyei könyvtár igazgatójához és a Fővárosi Szabó Ervin főigazgatójához az alábbi kérdéseket intézték: (Nagy Attila: "...a szegények mindig veletek lesznek" (Máté 26. 11.) (információs menedzserek és/vagy szociális munkások))

1. Hogyan tapasztalják Önök, változott-e lényegesen a hazai közkönyvtárak szociális funkciója az utóbbi évtizedben? (A megfelelő válasz aláhúzendő!)

- a) Lényeges változás nem történt.

b) Ma a helyzet rosszabb, mint 10 évvel korábban (kevesebb pénz és energia jut az ilyenfajta munkára).

c) Határozottan javult a helyzet, szolgáltatásaink köre bővült.

Kérem fejtsé ki, illusztrálja néhány mondatban a fentiekben jelzett véleményét.

Az eredmény: győzött a b. válasz: A helyzet rosszabb, mint 10 évvel korábban.

De mit is tehet a könyvtár az egyes csoportok érdekében?

7.1. Vakok, gyengénlátók könyvtári ellátása

Központilag a Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége könyvtára végzi kétféle formában: Braille könyvtára a pontírástól gyűjti, a Hangoskönyvtárban szépirodalmi művek szerepelnek hangkasszétán. Ez utóbbit önköltségi áron más könyvtáraknak is kölcsönöz, amelyek esetleg lejátszóval együtt díjmentesen kölcsönzik. Hangos folyóiratuk a Lapról Hangra.

7.2. Siketek, nagyothallók

A hallássérültek rossz tapasztalataik miatt nem szívesen használják a könyvtárakat. Jó, ha van olyan könyvtáros, aki ismeri a jelbeszédet. Szegényes szókincsük miatt könnyen érthető olvasmányokat ajánljunk nekik.

7.3. Mozgáskorlátozottak

A legfontosabb: a könyvtárakat alkalmassá kell tenni arra, hogy a mozgáskorlátozottak látogathassák (lift, rámpa, speciális mellékhelyiségek). Mindezeket már az új építészeti szabvány is előírja.

A könyvek házhoz szállítása az ágyhoz, lakáshoz kötötteknek korábban – elsősorban nyugati példák alapján – jól működő szolgáltatás volt. Mára pénz- és munkaerőhiány miatt visszafejődött.

7.4. Szellemi fogyatékosok

Enyhe, közép- és súlyos betegekről beszélhetünk. A két első csoport ellátása lehetséges. Nekik elsősorban képeskönyveket, illusztrált olvasmányokat érdemes adni. A velük való foglalkozás nagy megértést és megfelelő empátiás készséget igényel.

7.5. Kórházi betegek könyvtári ellátása

A fekvőbetegek könyvtárát fontos pszichés tényező lehet a gyógyításban. Módszere a *biblioterápia*, amely segíthet a lelki egészség megőrzésében, a személyiség stabilizálásában, a konfliktustűrő és megoldó képesség kialakításában.

7.6. Deviánsok, rendbontók

Viselkedésük egyre nagyobb gondot okoz a közkönyvtárakban. A könyvtárosok nincsenek felkészülve és sokszor tehetetlenek a magamutogatók, szándékos rongálók, kibíratatlan szagot árasztó mosdatlanok, elmebetegek stb. ellen. A megoldás csak a könyvtári kollektíva összefogott tapintatos, de ha kell határozott fellépése lehet.

7.6. Szenvedélybetegek a könyvtárban

Horst Naisser, a kölni „csodakönyvtár” igazgatója arról panaszkodott egy nemzetközi konferencián, hogy a biztonsági szolgálat (fegyveres őrök!) ellenére nem bírnak a WC-kben magukat belövédrogósokkal. Lassan magyar könyvtárakban is megjelenik a probléma.

Sajátos eszközeikkel viszont bekapcsolódhatnak a könyvtárak megelőző, felvilágosító programokba.

7.7. Börtönkönyvtárak

A büntetésvégrehajtási intézetekben általában elítélt a könyvtáros. A gondozó könyvtárnak a megfelelő irodalommal való ellátást és a szakmai munkát kell segíteni.

7.8. Hajléktalanok

Rendkívül népes csoport, akiknek a könyvtár biztonságot, meleget és bizonyos szolgáltatást (tisztaalkodás, újságolvasás) jelent, de társas együttlétet is hasonló sorsúakkal. Kezelésük vitatott és nagy tapintatot igényel.

7.9. Etnikai kisebbség, nemzetiségek

Magyarországon a legnagyobb gondot a cigányok ellátása jelenti, kevés a cigány nyelvet értő könyvtáros és a cigány nyelvű irodalom.

A megyei és városi könyvtárak különböző roma társadalmi szervezetekkel és alapítványokkal együttműködve pár éve végeznek ilyen munkát.

7.10. Idősek könyvtári ellátása

Nem lehet sémákat alkalmazni. Rendkívül fontos az állandó és megbízható kapcsolat. A *felkereső könyvtári szolgáltatásnak* a könyvellátáson túl fontos szociális szerepe is van. De a velük való foglalkozás, törődés jó módszere klubok, olvasóköri alakítása a könyvtárban.

8. Közönségkapcsolat, igénykeltés

A könyvtár társadalmi feladatából következik, hogy nem elégedhet meg a kölcsönzőpultnál jelentkező igények kiszolgálásával, hanem törekedni kell a potenciális igények felkeltésére, a könyvtár, mint információközvetítő intézmény népszerűsítésére.

Közönségkapcsolatainak (PR-public relation) megszervezése a vezetés vagy külön szakember feladata, de óhatatlan bekapcsolódik minden munkatárs, különösen az olvasószolgálatban dolgozók.

Eszközök a közönségkapcsolatok tudatos alakításában:

A könyvtár külső képe

A rendetlen taszító, a rendben tartott, esztétikus könyvtár vonzó, bizalomkeltő.

Írásos könyvtár és irodalomnépszerűsítés

A huzamosabb időn át távolmaradó olvasóknak központilag sokszorosított visszahívó levelet lehet küldeni, külön a felnőtteknek és gyerekeknek.

A rölapok, rölap-bibliográfiák, könyvjelzők, plakátok, meghívók fontos írásos eszközök. Különösen fontos a már említett *könyvtárhasználati kalauz*. De jól használható az írott és elektronikus média egy-egy településen.

A *kiállításoknak* több fajtája van az egyszerű „kiforgatástól” (a könyvet címlapjával kifelé fordítva helyezzük a polcra), a *kiemeléseken* át (pl. új könyvek) a valódi, nemcsak könyveket felhasználó bemutatóig.

A könyvtár bemutatása

Lehet gyerekeknek könyvtárbeutató foglalkozás, felnőtt közösségeknek (klubok, szakmai munkaközösségek), egyéni érdeklődőknek könyvtári séta, nyílt nap.

Rendezvények

Leggyakoribbak az író-olvasó találkozók, könyvbemutatók, ismeretterjesztő előadások, nyilvános vetélkedők. Fontos a jó előkészítés, a megfelelő közönség felkutatása és aktivizálása.

A *tömegkommunikáció* fontosságáról már volt szó. A megfelelő kapcsolódó irodalom feltárása és bemutatása hasznot hozhat a könyvtárnak.

A bemutatott olvasószolgálati munkafolyamatok megismerése csak a minimumot jelenthetik. A könyvtárosasszisztensnek állandó önképzéssel, a szakirodalom rendszeres figyelésével kell készülni erre a szép hivatásra.

VESZPRÉMI EÖTVÖS KÁROLY MEGYEI KÖNYVTÁR

KÖNYVTÁRHASZNÁLATI SZABÁLYOK

2002

KEDVES OLVASÓINK!

A hozzánk látogatók beiratkozás nélkül tekinthetik meg könyvtárunkat, használhatják földszinti folyóiratolvasónkat, katalógusainkat. Kérésükre tájékoztatást adunk gyűjteményeinkről, szolgáltatásainkról. Kabátjuk, táskájuk elhelyezésére ingyenes ruhatárat tartunk fenn, kérjük szíveskedjenek igénybe venni.

Könyvtárunk beiratkozási díjai 1999. március 16-tól megváltoztak. (A Veszprém Megyei Önkormányzat 1999. február 18-án kelt 3/1999. határozata rendelkezik a könyvtár beiratkozási díjainak emeléséről.) Akik szeretnének könyveket vagy zeneműtári dokumentumokat kölcsönözni, igénybe vennék más szolgáltatásainkat, kérjük iratkozzanak be könyvtárunkba. Személyi adataik közlése, igazolása, a használati díj befizetése és az olvasójegy átvétele után teljes jogú olvasókká válnak.

Az önálló jövedelemmel nem rendelkezők könyvtári tagságához a szülő vagy a gondviselő személyi adatait is kérjük.

A személyi igazolvánnyal nem rendelkezők esetében a jótálló (szülő, gondviselő) aláírása szükséges.

NYITVA TARTÁS:
HÉTFŐ– PÉNTEK: 9–19
Szombat: 9–18

KÖNYVTÁRI TAGSÁGI DÍJAK

(Az árak naptári évre vonatkoznak)

18 éven felüli önálló jövedelemmel rendelkezőknek	1200,– Ft
Kedvezményes tagság	
Családi (legalább három, közös háztartásban élő családtag együttes beiratkozása esetén)	1500,– Ft
16 éven felüli diákigazolvánnyal rendelkezők részére	600,– Ft

Nyugdíjasoknak, sorkatonáknak, GYES-en lévőknek, munkanélkülieknek, mozgássérülteknek, vakoknak	500,- Ft
Napijegy (kölsönzésre nem jogosít)	100,- Ft
Ingyenes tagság	
16 éven aluliaknak	
70 éven felülieknek és pedagógusoknak	

IGÉNYBE VEHETŐ SZOLGÁLTATÁSAINK

Kölsönzés: Olvasóink csak érvényes, saját olvasójeggyel kölcsönözhetnek. Négy hétre nyolc könyv kölcsönözhető, a határidő egyszer hosszabbítható telefonon vagy személyesen.

Szaktájékoztató: Segítségnyújtás katalógusaink, kézikönyvtárunk, helyismereti gyűjteményünk használatához.

Könyvtárközi kölcsönzés

Témafigyelés	600 Ft/óra
Előjegyzés	50 Ft/db
Internethasználat (min.15 perc fizetendő)	600 Ft/óra
Számítógép-használat	360 Ft/óra
Szolgáltatás adatbázisokból	300 Ft/óra

Nyomtatás

fekete-fehér A/4	25 Ft/oldal
színes (papírmínőségtől függően)	
A/4	120–250 Ft/old.
A/3	180–1200 Ft/old.

Telefax (küldés-fogadás)

– országon belül	250 Ft/oldal
– külföldre díjzónák szerint	

Spirálfűzés (lapszámtól függően) 180–450 Ft

Másolás (fekete-fehér)

A/4	10 Ft/oldal
A/3	20 Ft/oldal

CD- kölcsönzés (folyóirat melléklet) 50 Ft/darab

Vállalkozói szakkönyvtár, Információs iroda
(kölsönzési idő 1 hét)

Nyomdai szolgáltatások

kiadványok készítése árajánlat alapján	
könyvkötés:	
A/5	1500,- Ft
A/4	2000,- Ft
A/3	2800,- Ft

Késedelmi díjak

A kölcsönzési idő lejártá után a könyvtárhasználók késedelmi díjat és a felszólítás postaköltségét kötelesek kifizetni.

1. fokú felszólítás	300 Ft
2. fokú felszólítás	500 Ft
3. fokú felszólítás	1000 Ft

Amennyiben a felszólításokra sem hozzák vissza a könyvet, akkor bírósági eljárást kezdeményezünk.

BRITISH COUNCIL

A British Council nemzetközi kulturális és oktatási kapcsolatokat építő szervezet. Lehetővé teszi, hogy mindenki friss és hiteles információhoz jusson az Egyesült Királyságot érintő kérdésekben. Ennek érdekében a British Council „Gateway UK” Tájékoztató Sarkot működtet könyvtárunkban.

A Sarok referenzs könyvvállománya

általános információt,

oktatási információt,

utazási, idegenforgalmi információt

nyújt az érdeklődők számára. A kultúra és a mindennapi élet kérdéseiről CD-ROM-ok és a BBC híreit tartalmazó videók állnak rendelkezésre. Az angol nyelv iránt érdeklődőket oktató CD-ROM-ok helyben használatával támogatjuk az erre a célra fenntartott számítógép segítségével. A BBC videosorozat kölcsönözhető, valamint sok az elvihető prospektus, amelyek segítik a nyelvtanulást, ismeretszerzést. A British Council hisz abban, hogy a kultúra és az oktatás terén történő együttműködés mindkét fél fejlődését elősegíti.

ZENEMŰ- ÉS MÉDIATÁR SZOLGÁLTATÁSAI

A zenemű- és médiatár valamennyi szolgáltatását igénybe veheti, aki a könyvtár beiratkozott olvasója, az adott naptári évre érvényes tagsági díjat befizeti. A részleg külön épületrészben kapott helyett, ezért saját adminisztrációja is van. Ez azt jelenti, hogy a tagsági díj az egész könyvtár használatára feljogosít, de a zenemű- és médiatári kölcsönzéshez helyben, első alkalommal szintén kérjük a személyi adatokat.

Szolgáltatások

- kölcsönzés
- kézikönyvtár (zenei és nyelvi könyvek helyben használata)
- zenei folyóiratok
- szaktájékoztatók

Kölcsönzés

Érvényes saját olvasójeggyel az alább felsorolt dokumentumok kölcsönözhetők 4 hétre: könyvek, kották, partitúrák, analóg hanglemezek, diák, műsoros hangkazetták, vakok hangos-könyvtára. Egy alkalommal egy olvasónál maximum 8 dokumentum lehet. A kölcsönzési határidőt az olvasójegyen tüntetjük fel. Ha a műveket más olvasó nem jegyeztette elő, a határidő egyszer hosszabbítható személyesen vagy telefonon.

A beiratkozási díj tartalmazza 500 Ft ingyenes kölcsönzést. További CD- és videokölcsönzés esetén az alábbi kölcsönzési feltételek érvényesek.

CD-kölcsönzés

Egy alkalommal maximum 3 db CD kölcsönözhető három napra, darabonként 100 Ft kezelési díj ellenében.

Késedelem esetén naponként és lemezenként 100 Ft késedelmi díjat számolunk fel.

Videokazetta-kölcsönzés

Egy alkalommal maximum 2 db videokazetta kölcsönözhető két napra, kazettánként 100 Ft kezelési díj ellenében. Késedelmi díj naponta és kazettánként 100 Ft.

Egyéb dokumentumok késedelmi díjának összege a könyvtári díjszabás szerint. A kikölcsönzött könyvek, CD-k, lemezek, kazetták, videók épségéért a kölcsönző anyagilag felelős. A dokumentumokban okozott bármilyen kárt a kölcsönző köteles megtéríteni.

TELEFONSZÁMOK

Központ:	88/424-011, 411-207
Igazgató:	88/424-259/104
Általános tájékoztatás	
és vállalkozói szakkönyvtár:	88/442-440
Tel./fax:	88/329-560
Kölcsönzési adminisztráció:	88/424-011/111
Kölcsönző	
(tájékoztató könyvekről)	88/424-011/113, 114
Olvasóterem:	88/424-011/121
Zenemű és médiatár:	88/424-011/106
Gyermekkönyvtár:	88/424-011/107
Nyomda:	88/411-206
Európai Információs Pont	88/411-204

E-mail: ekmk@ekmk.hu
Internetcím: www.ekmk.hu

A Kecskeméti Katona József Könyvtár tájékoztatója

Köszöntjük a Katona József Könyvtárban!



MAGAZINOLVÁSÓ

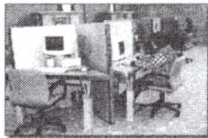
A Katona József Könyvtár fenntartója a Bács-Kiskun Megyei Önkormányzat, amely Kecskemét Megyei Igazgató Városi Önkormányzatával közösen működteti az intézményt. Az 1897-ben alapított könyvtár több mint 460 ezer dokumentumból álló gyűjteménnyel költözött 1996-ban új otthonába. A közel 8000 négyzetméteres épületet Mátyás Péter, Major György és Batta Imre terveztek. Az építészeti jellegű alkotás 1997-ben Pro Architectura Díjjal jutott, ugyanakkor a könyvtár elnyerte az "Ev. könyvtár" kitüntető címet.



GYERMEKVILÁG

Könyvtárunk célja:

- szeltem otthoni nyújtson az emberek életén át tartó tanuláshoz;
- a nyomtatott, az elektronikus dokumentumok és az INTERNET elérhetőség biztosításával nyissam ablakot a világra;
- az állampolgárok tájékozódását hasznos és közérdekű információkkal segítse;
- járuljon hozzá a látogatók kulturális szabadidő-eltöltéséhez;



INFOTEKA

- vegyen részt a gyermekek, fiatalok kultúrájának gazdagításában a családokkal, pedagógusokkal összefogva;
- a megye településeinek könyvtáraival együttműködve őrizze meg kulturális örökségeket;
- a megyében élő nemzetiségünk kultúrájuk alapvető segítő szolgáltatásait adjon;
- a könyvtárhatalom mindenkor igényeinek megfelelő minőségi szolgáltatások elérésére törekedjen

Könyvtárunk támogatói:

- Alapítvány a Bács-Kiskun Megyei Könyvtárárt
- a könyvtárpártolóik adomái Pénz-ával
- intézmények, vállalkozók felajánlásai



OLVASÓTEREM

Szolgáltatásaink alapja:

- könyvtárunk gazdag gyűjteménye, amely használható tanuláshoz, kutatáshoz és szórakozáshoz egyaránt;
- információs hálózataink, amely lehetővé teszi, hogy helyi és távoli katalógusokban keressem tudalmat, levelezzen vagy internetezzen;
- technikai eszközeink, amelyek sokoldalú segítséget biztosítanak minden területen;
- könyvtárasaink, akik arra törekednek, hogy olvasóink elégedetten távozzanak;
- a magyar könyvtári hálózat, amelynek szolgáltatásait közvetítjük.

"Könyvtárunk jövője a mi jövőnk is!"



KECSKEMÉTI KÖNYVTÁR

Az olvasószolgálat forgalomban levő nyomtatványai
(Megrendelhető a Könyvtárellátó Kht. Nyomtatvány boltjában.
1134 Budapest, Váci út 19.
Telefon: 320 30 20)

1. Személyi adatlap és belépési nyilatkozat

Leánykori név:	
Anyja neve:	
Szül. hely, év, hó, nap:	
Áll. lakás:	
Ideigl. lakás:	
Munkahely:	
Foglalkozás:	Szig.-sz.:

OLVASÓI NYILVÁNTARTÁS I. (Személyi adatlap és Belépési nyilatkozat)

Belépési nyilatkozat

Kötelezem magam, hogy a kölcsönzött dokumentumokat határidőn belül visszaadom. A késedelemért az előírt díjat megfizetem. A dokumentum megrongálódása vagy elvesztése esetén a kárt megtérítem. Ha ennek nem tennék eleget, tudomásul veszem, hogy az összeget rövidített közzegyzői végrehajtás útján behajtsák, illetve fizetésemből levonják.

A könyvtár egyéb szabályait és a kölcsönzés nyilvántartását elfogadom. Lakcímem változását bejelentem.

Dátum:

_____ az olvasó aláírása

A tagság
érvényes

A tagság
kezdete:

2. Belépési nyilatkozat jóátállással

BELÉPÉSI NYILATKOZAT

Kötelezem magam, hogy a könyvtár szabályait megtartom. A kölcsönzött könyveket határidőn belül visszaadom.

Dátum:

_____ az olvasó aláírása

A tagság érvényes:

A tagság
kezdete: _____

JÓTÁLLÁSI NYILATKOZAT

Alulírott engedélyezem, hogy _____
a könyvtárba beiratkozhasson. Egyúttal felelősséget vállalok az általa kölcsönzött dokumentumokért: szükség esetén megtérítem a késedelmi díjat, illetve az esetleg elveszett vagy megrongálódott dokumentumok értékét.

A fülöldali adatok a valóságnak megfelelnek.

_____ a jóátálló aláírása

3. Olvasójegy egy- és kétlapos

A lejárat napja	Vissza	A lejárat napja	Vissza

A KÖNYVTÁR LÁTOGATHATÓ:

A könyvtár neve és címe:

Olvasójegy

Az olvasó száma: _____

Név: _____

Lakás: _____

Kelet: _____

_____ könyvtáros

4. Műanyag kölcsönzőtasak, betétlap

Az olvasó száma:

Név:

Foglalkozás, beosztás: _____

Lakcím: _____

Szül. hely, év, hó, nap: _____

Munkahely: _____

Iskolai végzettség: _____

Szem. ig. száma: _____

Személyi száma: _____

Érvényes

A külön olvasó-nyilvántartást vezető könyvtárak csak a keretben levő adatokat töltik ki.
KV kölcsönzőtasak

A külön olvasói nyilvántartást vezető könyvtárak nem töltik ki

A könyvtár használati szabályait megtartom. A kölcsönzött dokumentumokat határidőre visszahozom. Személyi adataim változásait bejelentem.

_____ az olvasó aláírása

AZ OLVASÓÉRT KEZESSÉGET VÁLLALÓ ADATAI

Név:

Anyja neve:

Lakcím:

Munkahely:

Szül. hely, év, hó, nap:

Személyi száma:

A túlóldalon nevezett olvasóért kezességet vállalok. Ha a könyvtárral szemben vállalt kötelezettségének nem tesz eleget, a könyvtár szabályzatának megfelelően teljesítésüket vállalom.

Dátum: _____

_____ a kezes aláírása

5. Személyi lap törzslappal (összehajtva könyvkártyás kölcsönzéshez is használható)

A lejárat napja	Leltári szám	A mű szerzője és címe	Az olvasó aláírása	Vissza

Név (leánykori név):.....

Anyja neve:.....

Születési hely, év, hó, nap:.....

Lakcím:.....

Foglalkozás:.....Isk. végz.:.....

Munkahely (neve és címe):.....

.....

Szig. szám:.....Személyi szám:.....

6. Házilag készített olvasójegyek számítógépes kölcsönzéshez



Veszprémi Egyetem
Központi Könyvtára

Olvasójegy

Név:

VEKK



0006 1742

A könyvtár nyitvatartása:

Hétfő - péntek 8 - 19 óráig
Vizsgaidőszakban:
szombaton is 8 - 13 óráig

Július - augusztusban:

Hétfő - péntek 8 - 16 óráig

A könyvtárból kölcsönözhet minden beiratkozott olvasó, aki érvényes olvasójeggyel rendelkezik és a könyvtár kölcsönzési szabályait betartja.

Az olvasójegy elvesztését az olvasó elsősorban saját érdekében köteles haladéktalanul személyesen, írásban, vagy telefonon közölni, mert annak illetéktelen használatáért a könyvtár nem vállal felelősséget. Az elvesztett olvasójegyet a könyvtár érvényteleníti. Az új olvasójegy költsége az olvasót terheli. (100,- Ft.)

Az olvasó a kölcsönvett művekért anyagi felelősséggel tartozik. Az olvasó köteles a kölcsönvett könyvet minden rongálástól, szennyeződéstől megóvni.

OLVASÓJEGY



6 210000 12253

Név:

**Az OLVASÓJEGY másra át nem ruházható,
elvesztését saját érdekében azonnal jelezze!**

Nyitva tartás:

Központi Könyvtár: H-P: 10-20, Szo: 10-16
Zenei Gyűjtemény: H, Cs: 14-20, K, Sz, P, Szo: 10-16
Gyerekkönyvtár: H-P: 13-19, Szo: 10-16

Telefonszámok:

Központi szám: 411 5000
Közhasznú Információs Szolgálat 267 6767
E-mail: info@lszek.hu Honlap: www.lszek.hu
Cím: 1088 Budapest, Szabó Ervin tér 1.

7. Beiratkozási napló gyermekkönyvtárban

SORSZÁM	DÁTUM	NEM	ÉLETKOR	LAKHELY	ISKOLAK	ÚJ OLVASÓK	
ATHOZAT:		Fiú					
		Lány					
		0-6 évig					
		6-10 évig					
		10-14 évig					
		14-18 évig					
		18 fölött					
		Veszprém					
		Veszprém megye					
		Egyéb					
		Óvodás					
		Kossuth					
		Cholnoky					
		Padányi					
		Simonyi					
Báthory							
Rózsa							
Nagy L.							
Széchenyi							
Szilágyi							
Botev							
Dózsa							
Bern							
Alapítványi							
Más ált. isk.							
Kis gimnazisták							
Középiskolás							
Egyetemista							
Egyéb							
ATVITEL:		Igen					
		Nem					

8. Füzetes kölcsönzés

-
-
- oldal

_____ osztály

**Olvasók és kölcsönzések
nyilvántartása**

(iskolai könyvtár)

_____ / _____ tanév

Ozítályfőnök: _____

Könyvtárosok: _____

**Olvasók és kölcsönzések
nyilvántartása**

Sor-szám	Név	Sor-szám	Név
1		19	
2		20	
3		21	
4		22	
5		23	
6		24	
7		25	
8		26	
9		27	
10		28	
11		29	
12		30	
13		31	
14		32	
15		33	
16		34	
17		35	
18		36	

1. A beíratkozott olvasó elfogadja a
- könyvtár szabályait**
3. Kitelezi magát, hogy a kölcsönzött könyveket határőrnél belülről visszaadja.
4. A késedelemért az előírás szerinti díjat megfizeti.
5. A könyv megrongálódása vagy elvesztése esetén a kárt megtéríti; ha ennek nem lenne elég, hozzájárul ahhoz, az összeghez rövidített közjegyzői végrehajtás útján behajtsák, illetve fizetéséből levonják.
6. A könyvtár egyéb szabályait és a kölcsönzés nyilvántartását elfogadja.
7. Lakása és munkahelye változását bejelenti.

[illegible]

Nome	Matr.	Idade	Sexo	Profissão	Religião	Estado Civil	Estado de Saúde	Outros
Nome completo								
Matr. nº								
Idade								
Sexo								
Profissão								
Religião								
Estado Civil								
Estado de Saúde								
Outros								

9. Felszólítások

TISZELT OLVASÓNK!

Bizonyára elkerülte a figyelmét, hogy a könyvtárunkból kölcsönvett dokumentumok határideje lejárt, ezért szíveskedjék azokat visszahozni, vagy a kölcsönzést meghosszabbítani. A határidőn túl visszahozott dokumentumokért késedelmi díjat számítunk fel.

Kelt.: _____ könyvtáros

VISSZAKÉRŐ LAP I.

Ismételten figyelmeztetem, hogy könyvtárunkból kölcsönzött könyvek (CD-k, videofilmek, hanglemezek, hangkazetták, diafilmek) határideje _____ hó _____ -n lejárt. Kérem, hogy azokat haladéktalanul juttassa vissza.

Szerző, címe és jelzet

A késedelem díj tovább növekszik, azonkívül szeretném elkerülni a törvényes rendelkezések alapján a végrehajtási eljárás megindítását.

Kelt.: _____ könyvtáros

VISSZAKÉRŐ LAP II.

TISZELT OLVASÓNK!

Előző két felszólításunkban már kértük, hogy a _____ hó _____ napján lejárt határidejű könyveket, (CD-ket, videofilmeket, hanglemezeket, hangkazettákat, diafilmeket) szíveskedjék visszahozni könyvtárunknak.

Szerző, címe és jelzet

Sajnálatlal közöljük, hogy amennyiben 8 napon belül a dokumentumokat könyvtárunkba nem juttatja vissza, kénytelenek leszünk a végrehajtási eljárást megindítani.

Kelt.: _____ könyvtáros

VISSZAKÉRŐ LAP III.

10. Előjegyzés

KEDVES OLVASÓINK!

Értesítjük, hogy az előjegyzett/könyvtárközi kölcsönzésben meghozatott műve(ke)t könyvtárunkban a kölcsönzési idő alatt átveheti.

Szerző, cím:

Az előjegyzett/meghozatott műve(ke)t az értesítés keltétől számított _____ napig áll módunkban Olvasóink részére visszatartani.

_____ 200 _____

11. Könyvtárközi kölcsönzési nyomtatvány A, B, C és D

A kérő könyvtár neve, címe, ügyintézője, telefonja:

Házi, olvasótermi használatra

SZERZŐ (vagy a periodika címe)

CÍM (a cikk szerzője és címe)

☐ Kölcsön

☐ Xerox

☐ Mikrofilm

☐ Csak ezt a kiadást

☐ Külföldről is kérjük

Kiadás helye:

Kiadó:

Év

Kötet

Szám

Oldalak

ISBN

ISSN

Az adatok forrása, egyéb közlések:

A kölcsönadó könyvtár neve, címe:

Aláírás, bélyegző

KÖNYVTÁRKÖZI KÖLCSÖNZÉS

A KÉRŐLAP I. (A kölcsönadó könyvtár nyilvántartásához.)
(A vastagon keretezett részt a kölcsönadó tölti ki.)

A kérés kelte és jele:

Jelzet:

di

A kérő könyvtár neve, címe, ügyintézője, telefonja:

A kölcsönzés határideje:

Házi, olvasótermi használatra

SZERZŐ (vagy a periodika címe)

CÍM (a cikk szerzője és címe)

☐ Kölcsön

☐ Xerox

☐ Mikrofilm

☐ Csak ezt a kiad

☐ Külföldről is kérj

Kiadás helye:

Kiadó:

Év

Kötet

Szám

Oldalak

ISBN

ISSN

Az adatok forrása, egyéb közlések:

A kölcsönadó könyvtár neve, címe:

Aláírás, bélyegző

KÖNYVTÁRKÖZI KÖLCSÖNZÉS

B. KÉRŐ LAP II. (A kölcsönadó könyvtár nyilvántartásához.)
(A vastagon keretezett részt a kölcsönadó tölti ki.)

A kérő könyvtár neve, címe, ügyintézője, telefonja:

A kölcsönzés határideje:

Házi, olvasótermi használatra

SZERZŐ (vagy a periodika címe)

CÍM (a cikk szerzője és címe)

☐ Kölcsön

☐ Xerox

☐ Mikrofilm

☐ Csak ezt a kiadás

☐ Külföldről is kérjük

Kiadás helye:

Kiadó:

Év

Kötet

Szám

Oldalak

ISBN

ISSN

Az adatok forrása, egyéb közlések:

A kölcsönadó könyvtár neve, címe:

Aláírás, bélyegző

KÖNYVTÁRKÖZI KÖLCSÖNZÉS

C. KÍSÉRŐ LAP (A dokumentumot kíséri.)
(A vastagon keretezett részt a kölcsönadó tölti ki.)

A kérés kelte és jele:					Jelzet: _____ db
A kérő könyvtár neve, címe, ügyintézője, telefonja:					A kölcsönzés határideje: Házi, olvasótermi használatra
SZERZŐ (vagy a periodika címe) CÍM (a cikk szerzője és címe)					<input type="checkbox"/> Kölcsön <input type="checkbox"/> Xerox <input type="checkbox"/> Mikrofilm <input type="checkbox"/> Csak ezt a kiadást <input type="checkbox"/> Külföldről is kérjük
Kiadás helye:					Kiadó:
Év	Kötet	Szám	Oldalak	ISBN	ISSN
Az adatok forrása, egyéb közlések:					A kölcsönadó könyvtár neve, címe:
Aláírás, bélyegző KÖNYVTÁRKÖZI KÖLCSÖNZÉS			D. ELLENŐRZŐ LAP (A kérő könyvtárnál marad.) (A vastagon keretezett részt a kölcsönadó tölti ki.)		

Értesítés könyvtárközi kölcsönzésről

*A nem kívánt rész törölendő!

Értesítjük, hogy az előjegyzett/könyvtárközi kölcsönzésben megnevezett* műve(ke)t könyvtárunkban a kölcsönzési idő alatt átveheti.

Szerző, cím: _____

Az előjegyzett/meghozott* műve(ke)t az értesítés keltétől számított _____ napig áll módunkban Olvasónk részére visszatartani.

_____, 199_____

Értesítés előjegyzésről / Könyvtárközi kölcsönzésről (olvasónak)
 KÖNYVTÁRELLÁTÓ

12. Munkanaplók

MUNKANAPLÓ
AZ ISKOLAI KÖNYVTÁRAK RÉSZÉRE
AZ TANÉVRE

A nevelési-oktatási intézmény

neve:

székhelye:

A tanulók létszáma a tanév elején:

A nevelők létszáma:

- Beelső használatra -
Nem selejtezzhető!

KÖNYVTÁRELLÁTÓ KFT

MUNKANAPLÓ
AZ ÖNKORMÁNYZATI ÉS MUNKAHELYI
KÖZMŰVELŐDÉSI KÖNYVTÁRAK RÉSZÉRE
A 200ÉVRE

NEM SELEJTEZZHETŐ!

A KÖNYVTÁR NEVE:

SZÉKHELYE:

(MINDENNAPOS)

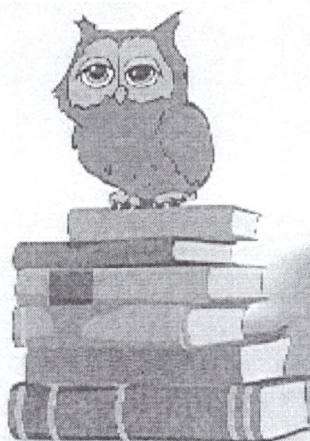
NAP	SZEPTEMBER					OKTÓBER					NOVEMBER				
	Látogatás száma		Kölcsönzési könyvtár egyr. száma			Látogatás száma		Kölcsönzési könyvtár egyr. száma			Látogatás száma		Kölcsönzési könyvtár egyr. száma		
	tanulók	nevelők	tanulók	nevelők	központi	tanulók	nevelők	tanulók	nevelők	központi	tanulók	nevelők	tanulók	nevelők	központi
1.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.															
3.															
4.															
5.															
6.															
7.															
8.															
9.															
10.															
11.															
12.															
13.															
14.															
15.															
16.															
17.															
18.															
19.															
20.															
21.															
22.															
23.															
24.															
25.															
26.															
27.															
28.															
29.															
30.															
31.															
Össz.															

Nap	14 éves és fiatalabb						14 éven felül						Az összes kölcsönzött állományegységek				
	átirányított						átirányított						átirányított				
	száma	előző létszám	előző létszám	előző létszám	előző létszám	előző létszám	száma	előző létszám	előző létszám	előző létszám	előző létszám	előző létszám	száma	előző létszám	előző létszám	előző létszám	előző létszám
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	
17																	
18																	
19																	
20																	
21																	
22																	
23																	
24																	
25																	
26																	
27																	
28																	
29																	
30																	
31																	
Össz.																	

13. Visszahívó lapok

gyerekeknek:

Kedves _____ !
Mióta nálunk jártál, sok új könyvünk érkezett.
Gyere el, nézz körül, biztosan találsz olyat, ami
téged is érdekel. Könyvtárunkban böngészheted
az újságokat, képeslapokat.
Barátoddal együtt szeretettel várunk !
200 _____



felnőtteknek :

KEDVES OLVASÓNK!

Sajnálattal tapasztaljuk, hogy könyvtárunkat hosszabb ideje nem keresi fel. Nagyon örülnénk, ha újra beiratkozna és számíthatnánk rendszeres látogatására.

Az elmúlt időszakban sok új, érdekes könyv érkezett, közöttük bizonyára talál érdeklődésének megfelelő olvasmányokat. Folyóirataink és napilapjaink is hasznos időtöltést kínálnak.

A könyvtárban történő tájékozódáshoz és a könyvek kiválasztásához készséggel nyújtunk segítséget.

A viszontlátásig köszönti:

könyvtáros

Egyéb nyomtatványok

1. Az új elektronikus statisztikai lap



NEMZETI KULTURÁLIS ÖRÖKSÉG MINISZTERIUMA

Adatszolgáltató szervezet:

INFORMATIKA: FŐOSZTÁLY
1077 Budapest, Wesselényi utca 20-22.
Levélcíme: 1410 Budapest Pf.: 219.

Az adatszolgáltatás a 173/2000.(X.18)

Korm. rendelet alapján **kötelező!**

Nyilvántartási szám: 1442

Az adatszolgáltatás statisztikai célra történik.

Az adatszolgáltatás megtagadása, valótlán adatok közlése, valamint a késedelmes adatszolgáltatás büntető, illetőleg szabálysértési eljárást von maga után!

Adatszolgáltatató: Könyvtárak

Beküldendő: 2002. január 31-éig

1 példányban a kiküldő címére

1 példány a fenntartó szervezet cím

1 példány az adatszolgáltatónál mar

A kitöltéshez és beküldéshez szükség
kiegészítő információkat az ÚTMUT.
tartalmazza!

JELENTÉS

a könyvtárak

2001. évi

tevékenységéről

Az adatszolgáltató teljes neve:			
Székhelye:	Írányítószám:		
	Helység:		
	Utca, házszám:		
Vezetőjének neve:			
Tel.: (közzetszám is):		E-mail címe:	
		A honlap címe:	
Statisztikai száma:		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/>	

A megadott adatok statisztikai célú, folyamatosan hozzáférhető módon történő nyilvánossá tételéhez hozzájárulok

Kelt: 2002. hó nap

.....
statisztikus, jelentést kitöltő.....
az adatszolgáltató aláírása
jogosult vezetője

P.H.

1.	A könyvtár fenntartójának neve:	
2.	A könyvtár a nyilvános könyvtárak jegyzékében szerepel? 1: Igen; 2: Nem	
3.	A könyvtár fenntartója: 1: önkormányzat; 2: szakszervezet; 3: állami felsőoktatási intézmény; 4: egyházi felsőoktatási intézmény; 5: egyéb felsőoktatási intézmény; 6: állami közoktatási intézmény; 7: egyházi közoktatási intézmény; 8: egyéb közoktatási intézmény; 9: gazdálkodó szervezet; 10: egyház; 11: egyesület, alapítvány; 12: minisztérium, kormányzati szerv; 13: MTA; 14: egyéb	
4.	A könyvtár elsődleges funkciója: 1: nemzeti; 2: köz-; 3: szak-; 4: felsőoktatási; 5: iskolai; 6: iskolai és közéleti; 7: egyéb	
5.	A könyvtár működése: 1: működik; 2: szünetel; 3: a tárgyévében megszűnt	
6.	A szolgáltató helyek száma összesen:	
7.	A könyvtár által használt valamennyi helyiség összes alapterülete (m ² -ben):	
8.	Nyitva tartás, hetente: 1: 0 nap; 2: 1-3 nap; 3: 4 nap felett;	
9.	Nyitva tartás, hetente: 1: 0 óra; 2: 1-9 óra; 3: 10-20 óra; 4: 21-40 óra; 5: 40 óra felett	

Könyvtárhasználat	Beíratkozott olvasók száma	Könyvtárhasználatok száma		Kölcsönzött dokumentumok száma	Helyben használt dokumentumok száma
		Összesen	Ebből a kölcsönzések száma		
10. Összesen					
11. Ebből 14 éven aluli					

Könyvtárközi kölcsönzés	Kérések száma	Teljesítések száma	
		Eredeti dok.	Másolat
12. Más könyvtártól kapott			
13. Más könyvtárnak adott			

Nemzetközi kiadványcsere	Száma
14. Cserepartnerek	
15. Küldött könyvtári egységek	
16. Kapott könyvtári egységek	

Bevételek		
29.	Bevételek összesen	eF:
30.	Összesenből fenntartói támogatás	eFi
31.	Összesenből pályázaton nyert támogatás	eFi
32.	Összesenből saját működési bevétel	eFi

Kiadások		
33.	Kiadások összesen	eF:
34.	Ebből bér, járulékok	eFi

Könyvtári személyzet		Főfoglalkozású dolgozók		Nem főfoglalkozású	Díjazás nélküli	Összesen
		teljes	rész			
				dolgozók		
35.	Felsőfokú szakirányú végzettséggel	könyvtári munkakörben dolgozók				
36.	Egyéb felsőfokú végzettséggel					
37.	Felsőfokú végzettség + középfokú szakirányú végzettséggel					
38.	Középfokú szakirányú végzettséggel					
39.	Alap- vagy középfokú iskolai végzettséggel					
40.	Összesen: (35+36+37+38+39)					
41.	Egyéb alkalmazott					
42.	Összes alkalmazott: (40+41)					
43.	Könyvtári munkakörben dolgozók átszámítva teljes munkaidőben foglalkoztatottakra					

A könyvtári állomány adatai		Könyv és bekötött (térképzett) időszaki kiadvány	Hangzó	Video	Elektronikus	Egyéb	Összesen
			dokumentumok				
17.	Leltári állomány előző év dec. 31-én						
18.	A tárgyévben leltárba vett állomány						
19.	A tárgyévben leltárból törölt állomány						
20.	Leltári saját állomány a tárgyév dec. 31-én						
Letétbe adott és kapott állományegységek (Csak a települési könyvtárak töltsék ki!)							
21.	Más településre letétbe adott állomány						
22.	Más településről letétbe kapott állomány						

Kurrens időszaki kiadványok		A címek száma		A példányok száma	
		Összesen	Ebből időleges megőrzésű	Összesen	Ebből időleges megőrzésű
23.	Összesen				
24.	Ebből külföldi kiadványok				

Állománygyarapításra fordított összeg (Ezer forintban!)		Könyv	Időszaki kiadvány	Elektronikus hozzáférés	Hangzó	Video	Elektronikus	Egyéb	Összesen
					dokumentum				
25.	Költségvetési előirányzatból	eFt	eFt	eFt	eFt	eFt	eFt	eFt	eFt
26.	Egyéb (pályázat, támogatás stb.)	eFt	eFt	eFt	eFt	eFt	eFt	eFt	eFt
27.	Összesen (25+26)	eFt	eFt	eFt	eFt	eFt	eFt	eFt	eFt
28.	Ajándék, csere, költséges példány becsült értéke	eFt	eFt	eFt	eFt	eFt	eFt	eFt	eFt

KÖNYVTÁRI STATISZTIKA

2000

BUDAPEST
2001

Tartalom

Előszó	5	II. A települési könyvtárak viszonyzásai	39
I. A települési könyvtárak adatai	7	Országos összesítő	40
Országos összesítő	8	Budapest	41
Budapest	10	Bács-Kiskun megye	41
Bács-Kiskun megye	10	Baranya megye	42
Baranya megye	12	Békés megye	42
Békés megye	12	Borsod-Abaúj-Zemplén megye	43
Borsod-Abaúj-Zemplén megye	14	Csongrád megye	44
Csongrád megye	16	Fejér megye	45
Fejér megye	18	Győr-Moson-Sopron megye	45
Győr-Moson-Sopron megye	18	Hajdú-Bihar megye	46
Hajdú-Bihar megye	20	Heves megye	47
Heves megye	22	Jász-Nagykun-Szolnok megye	47
Jász-Nagykun-Szolnok megye	22	Komárom-Esztergom megye	48
Komárom-Esztergom megye	24	Nógrád megye	49
Nógrád megye	26	Pest megye	49
Pest megye	26	Somogy megye	50
Somogy megye	28	Szabolcs-Szatmár-Bereg megye	51
Szabolcs-Szatmár-Bereg megye	30	Tolna megye	52
Tolna megye	32	Vas megye	52
Vas megye	32	Veszprém megye	53
Veszprém megye	34	Zala megye	54
Zala megye	36	III. A szak- és munkahelyi könyvtárak adatai	55
A nyilvános könyvtárak jegyzékében szereplő könyvtárak	58	Országos összesítő	56
A nyilvános könyvtárak jegyzékében nem szereplő felsőoktatási intézetek könyvtárjai	62	Országos Széchényi Könyvtár	56
Egyéb szak- és munkahelyi könyvtárak	64	Országos szakkönyvtárak	56
A nyilvános könyvtárak jegyzékében szereplő könyvtárak (Budapest)	64	Felsőoktatási intézetek könyvtárjai	58
A nyilvános könyvtárak jegyzékében szereplő könyvtárak (Budapesten kívül)	66	A nyilvános könyvtárak jegyzékében nem szereplő könyvtárak	66
		A nyilvános könyvtárak jegyzékében szereplő felsőoktatási intézetek könyvtárjai – megyék szerint	68
		A nyilvános könyvtárak jegyzékében nem szereplő felsőoktatási intézetek könyvtárjai – megyék szerint	68
		A nyilvános könyvtárak jegyzékében szereplő egyéb szak- és munkahelyi könyvtárak – megyék szerint	70
		A nyilvános könyvtárak jegyzékében nem szereplő egyéb szak- és munkahelyi könyvtárak – megyék szerint	72

A könyvtár használatához kapcsolódó fontosabb jogszabályok

1952: IV. tv. a házasságról, a családról és a gyámságról, 86. § (a szülői felügyelet), 93., 101. § (a gyámság)

1959: IV. tv. a Polgári Törvénykönyvről 12–16. § (a jogi cselekvőképesség), 198. §-tól (a szerződés), 200. § (a vegyes szerződés), 222–223., 315. § (a meghatalmazás), 272–276. § (a kezes) 298–301. § (a kötelezett kése delme), 305–311. § (a hibás teljesítés), 312. § (a teljesítés lehetetlenné válása), 319–323. § (a szerződés megszűnésének egyes esetei), 324–327. § (az elévülés), 339–344. § (a kártérítés általános szabályai), 355., 360. § (a felelősség módja, a kártérítés mértéke), 423–433. § (a dolgok bérlete), 583–585. § (a haszonkölcsön)

1992: LXIII. tv. a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról

1992: LXVI. tv. a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról

1993: LXXXVI. tv. a külföldiek beutazásáról, magyarországi tartózkodásáról és bevándorlásáról

1994: LIII. tv. a bírósági végrehajtásról

1996: XX. tv. a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról

1997: CXL. tv. a kulturális javak védelméről és a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről

1998: XXVI. tv. a fogyatékosok jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról

1999: LXXVI. tv. a szerzői jogról

1999: XLII. tv. a nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól

19/1981. (XII. 8.) MM rend. a könyvtári kölcsönzésről

60/1998. (III. 27.) Korm. rend. a köteles példányok beszolgáltatásáról és elosztásáról

6/2001. (I. 17.) Korm. rend. a könyvtárhasználókat megillető egyes kedvezményekről

Tartalomjegyzék

Bevezetés	3
I. Az olvasószolgálat hagyományos és számítógépes technológiája	4
1. Alapfogalmak	4
1.1. Az olvasószolgálat helye a könyvtári munkák között	4
1.2. Az olvasószolgálat munkafolyamatai	4
1.3. Az olvasószolgálat színterei	5
1.4. Az olvasószolgálat munkatársai (dolgozói)	6
1.5. Törvényi szabályozás	8
2. A könyvtárhasználók nyilvántartása	8
2.1. Milyen adatokat kérhetünk az olvasótól és miért?	8
2.2. A beiratkozás nyomtatványai	9
2.3. A beiratkozás menete	10
3. A dokumentumok kölcsönzése	10
3.1. Általános követelmények	10
3.2. A füzetes kölcsönzés	11
3.3. A könyvkártyás kölcsönzés	11
3.4. A tasakos kölcsönzés	11
3.5. A tikettes kölcsönzés	12
3.6. Számítógépes kölcsönzés	12
3.7. Automatikus könyvtári kölcsönzési rendszer	13
4. A dokumentumok visszavétele	14
4.1. A hosszabbítás	14
4.2. A felszólítás	14
4.3. A perlés	15
4.4. A késetten visszahozott dokumentumok	15
4.5. Eljárások a dokumentumok elvesztése esetén	16
5. Eljárások azonnal ki nem elégíthető dokumentumra.....	16
5.1. Átirányítás	17
5.2. Előjegyzés	17
5.3. Másolatkészítés	17
5.4. Könyvtárközi kölcsönzés	18
5.4.1 A kölcsönzés adminisztrációja	18
6. A dokumentumok helyben használata	19
7. Az olvasószolgálat statisztikája	20
7.1. Alapfogalmak	20
7.2. A statisztika vezetése	20
7.3. A statisztika felhasználása	21
II. Az olvasók szolgálata	22
1. Az olvasószolgálat szereplői	22

1.1. Az olvasók jellemzői	22
1.2. A könyvtárhasználat jellemzői	23
1.3. A könyvtáros és az olvasó kapcsolata	23
2. Első tájékoztatás a könyvtárról	24
3. Teendők konkrét művek igénylésénél	25
4. Teendők tematikus olvasói igény esetén	26
5. Teendők az általános olvasói igény kielégítése érdekében	27
5.1. Tematikus megközelítés	28
5.2. Segítségnyújtás általános olvasói igények kielégítésében	28
6. A gyerekek olvasószolgálatának sajátosságai	28
6.1. Az állomány feltárása	29
6.2. Olvasószolgálati munkák	29
7. Hátrányos helyzetű olvasók	31
7.1. Vakok, gyengénlátók könyvtári ellátása	32
7.2. Siketek, nagyothallók	32
7.3. Mozgáskorlátozottak	32
7.4. Szellemi fogyatékosok.....	32
7.5. Kórházi betegek könyvtári ellátása	32
7.6. Szenvedélybetegek a könyvtárban	32
7.7. Börtönkönyvtárak.....	33
7.8. Hajléktalanok	33
7.9. Etnikai kisebbség.....	33
7.10. Idősek könyvtári ellátása	33
8. Közönségkapcsolat, igénykeltés	33
Mellékletek	35

