

Könyvszemle

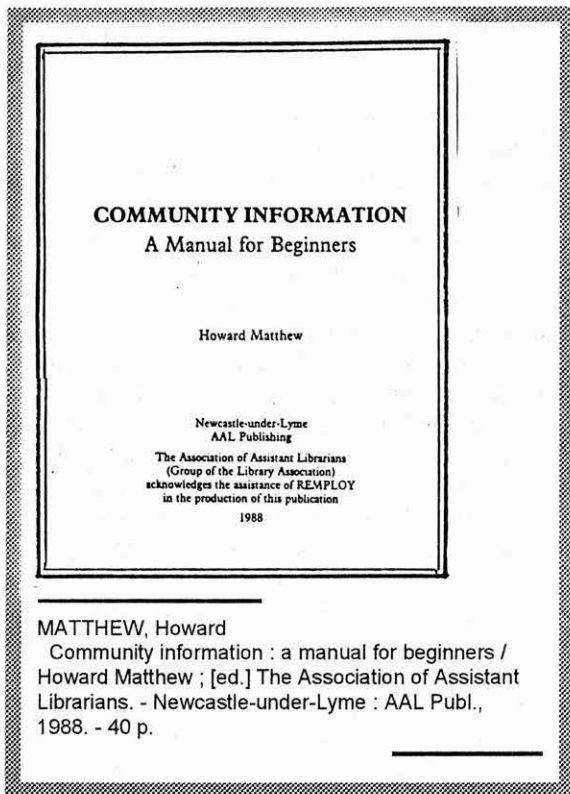
A közösségi információ

A *Howard Matthew* könyvében ismertetett könyvtári szolgálatnak a címzettjei, haszonélvezői elsősorban azok az embertársaink, akiket információs-társadalmi zsargonban információszegeknek nevezünk. A községnek-közösségnek azok a tagjai, akik hátrányos társadalmi-gazdasági helyzetük, hiányos műveltségük folytán alig vagy egyáltalán nem jutnak hozzá a mindennapi gondjaik-bajaik megoldásához szükséges információkhoz. S ha netán hozzá is jutnak, nem tudnak velük mit kezdeni, nem értik meg, nem tudják felhasználni. Nem tudják, hova, s kihez kell fordulniuk panaszaikkal, kéréseikkel, járatlanok a közügyekben, nem ismerik jogaikat, nem tudnak bekapcsolódni a demokratikus közéletbe. A szolgálat, amely a könyvtárban segítségükre siet: a Közösségi Információs Szolgálat (Community Information Service).

A kommunális információ fogalma a hatvanas években nyert polgárjogot az Egyesült Államokban, amikor a könyvtárak is bekapcsolódtak a *Háború a szegénység ellen* programba, s a közművelődési könyvtárakban létrehozták a Közösségi Információs Szolgálatot. Az Egyesült Királyságban a hetvenes években kezdték megszervezni a könyvtári szolgáltatásnak ezt a sajátos formáját, felismervén, hogy az általános információszolgáltatás önmagában nem jelent segítséget a napi problémák megoldásában.

Miben különbözik a Közösségi Információs Szolgálat (KISZ) a közművelődési könyvtár általános információszolgáltatásától? Míg az utóbbi jelszava az lehetne: „Mindenről mindenkinek!”, addig az előbbi kimondottan csak a helyi jellegű, „problémamegoldó” információkra összpontosítja a figyelmét, s „kliensei” elsősorban a segítségre szoruló egyének vagy csoportok. A másik különbség, hogy a KISZ nem áll meg az információszolgáltatásnál, hanem aktívan részt vesz a problémák megoldásában. A hangsúly az anyagi alapokról (könyvállomány, információs eszközök, rendszerek) az emberi tényezőkre tevődik át. Olyan könyvtárosok munkaköre ez, akik elkötelezték magukat a segítségnyújtás mellett, türelmesek, és empátiával közelednek az emberek felé.

Milyen információkért, milyen kérdésekben fordulnak, fordulhatnak a rászorulóak a KISZ-hez? Néhány példa: mi a címe és telefonszáma vala-



mely jótékonyági intézménynek, milyen segílyre jogosult egy mozgássérült, milyen adókulcs szerint kell adóznia a gyermekét egyedül nevelő szülőnek, ki segíthet és hogyan egy nyugdíjas rossz lakáskörülményein, ha egy munkanélküli nem tudja kifizetni a gázszámláját, mit kell tennie, és így tovább.

A segítségnyújtásnak három formájáról lehet szó:

- információszolgáltatás, ami önmagában is több, mint csak információszolgáltatás, legtöbbször magában foglalja az információk értelmezését, magyarázatát;
- konkrét intézkedés, amely az egyszerű telefonbeszélgetéstől egészen a „kliens” törvényeségi képviselőig terjedhet (természetesen ez utóbbi olyan határeset, amely a

könyvtárosok gyakorlatában nemigen fordul elő);

- az ügyfél átirányítása a legilletékesebb szervezethez, hivatalhoz. Nyilván nem egyszerű „átpasszolásról” van szó, a kliens útját elő kell készíteni, meg kell keresni a személyt, akihez fordulhat, fel kell venni vele a kapcsolatot, meg kell beszélni a találkozás időpontját.

A KISZ jó működésének feltételei:

- a közösség alapos, pontos ismerete (a lakosság szociális-gazdasági megoszlása, életkori megoszlás, foglalkoztatás, egészségi állapot, hátrányos helyzetűek, gyermekeket egyedül nevelő szülők, etnikai kisebbségek stb.);
- az embereket leginkább foglalkoztató problémák, gondok feltérképezése;
- megfelelő kapcsolat kiépítése mindazokkal a szervezetekkel, intézményekkel, amelyekkel a KISZ-nek együtt kell működnie.

Természetesen sine qua non feltétel az osztály sajátos igényeinek megfelelő dokumentumállomány összegyűjtése (hasznos tudnivalókat tartalmazó könyvek, címtárak, telefonkönyvek, útmutatók, a helyi szervek kiadványai, szórólapok stb.) és a helyi szervek, szervezetek adatainak (címek, nevek, telefonszámok, fogadóórák stb.) összegyűjtése.

S mindezeket az adatokat, információkat állandóan napra kész állapotban kell tartani.

Megfelelő helyiségről – vagy legalább egy sarkról – kell gondoskodni, amely hangulatával bizalmat ébreszt az emberekben. Nagyon lényeges a munkatársak megfelelő felkészítése is.

Matthew könyve az angol könyvtárosok számára írott gyakorlati útmutató, amelynek konkrét információi nyilván csak Nagy-Britanniában érvényesek. Ennek ellenére általános módszertani útmutatásai a magyar könyvtárosok számára is hasznosak lehetnek – ha ilyen szolgáltatás bevezetésén gondolkodnak.

M. Fülöp Géza