

## Épül a könyvtárunk ... hogyan tovább?

A kaliforniai állami egyetemi rendszer 23 kampuszának egyike Fresnoban működik. Könyvtára, a *Henry Madden Library* bővítése folyamatban van. Várhatóan 2009 elején fejeződik be a 105 millió dolláros beruházás, melynek révén a jelenlegi 14 500 m<sup>2</sup>-es alapterület 33 000-re nő.

Ahhoz, hogy a könyvtárak továbbra is releváns intézmények maradjanak a mai, információkban gazdag világban, víziókra van szükségük. Az interneten hozzáférhető információ elavulással fenyegeti őket, bár a használóknak egyre inkább szükségük van a könyvtárosi szaktudásra, hogy megvédje őket a háló megszüretlen információs káosztól. A könyvtárnak az információszerzés helyéből a tudás megnyerésének helyévé kell válnia. Ez a gondolat vezette a fresnoi könyvtár építész tervezőjét, *A. C. Martont* is, aki olyan épületet kívánt létrehozni, amely képes igazodni az igények, a szolgáltatások és a technológia folyamatos jövőbeli változásához, bár ezeket a jelenben csak elképzelni lehet.

Az építkezés közben vonult vissza a könyvtár vezetője. Utóda úgy ítélte meg a helyzetet, hogy ugyan az építészeti terveken már nem lehetett változtatni, mégis szükség van egy olyan taktikai terv elkészítésére, amely meghatározza az új épület új szolgáltatásait és technológiáit. Ebbe a munkába be kívánta vonni a könyvtár valamennyi részlegének, sőt az oktatószemélyzetnek és a diákságnak a képviselőit is, s felállított egy munkacsoportot, amelyet *Vision Task Force*-nak (*VTF*) nevezett el.

Az igazgató négy területen várt távlatos elképzeléseket a könyvtár tevékenységére:

1. a használóknak nyújtott szolgáltatások,
2. a fizikális és virtuális terek kialakítása,
3. információs technológia,
4. külső kapcsolatok, kommunikáció, a személyzet fejlesztése.

Leszögezte, hogy a *VTF* és tagjai személyükben nem lesznek felelősek egyetlen javaslatuk megvalósításáért, nehogy az ebből fakadó meggondolások és aggodalmaskodás fékezze kreatív gondolkodásukat és képzelőerejüket. Munkájuk során minden számításba jövő módszert alkalmazhatnak, a könyvtári részlegek vezetői pedig adják meg a szükséges segítséget és időkeretet. A *VTF* elnöke határozta meg a csoport munkarendjét, az igazgató pedig válogatott szakirodalmat bocsátott a tagok rendelkezésére. A csoport a könyvtár minden munkatársától várt javaslatokat és ötleteket végső jelentéséhez, amelyet öt hónapon belül kellett prezentálnia.

A *VTF* első ülését 2007 tavaszán tartotta. Ezen az igazgatótól teljesen szabad kezet kapott arra nézve, milyen módon készítse el jelentését. A csoport kialakította munkarendjét, munkamódszerét, eljárásrendjét. Ennek során olyan kérdések merültek fel, mint a vitákra való felkészülés (olvasmányok, szakértőkkel való találkozás, online megbeszélések), a felvetett gondolatok konstruktív módon való tárgyalása, minden ötlet napirendre vétele, az információgyűjtés módszerei (egyéni és csoportos olvasmányok, kutatás, különféle találkozók, a témába vágó konferenciákon való részvétel, más könyvtárak és múzeumok meglátogatása, tárgyalások a könyvtári részlegekkel, a kampusz érdeklteivel, online felmérés a könyvtárhasználók körében stb.).

A *VTF* személyi összetételének változatossága (különböző szakmai és kulturális hátterek, szakterületi tapasztalatok, a technológiában való jártasság eltérő szintjei, az érdeklődési körök eltérő volta, korkülönbségek, konzervatív és radikális hozzáállás) garantálta a viták élénkségét és eredményességét. A személyes találkozók mellett a csoport tagjai igénybe vették a hálózati kommunikáció szinte minden formáját (e-mail, blog, szöveges üzenetek, hirdetőtábla), és mindegyiküknek volt internet-hozzáférést nyújtó laptopja.

Az alapvető lépések egyike az volt, hogy a munkacsoport tagjai megismerkedjenek a kibővített könyvtár fizikális tereivel. Ennek érdekében az illetékes szakemberek igen részletesen bemutatták az építészeti terveket, és szóltak az azokkal kapcsolatos egyéb kérdésekről.

Hamar kiderült, hogy nincs szükség arra, hogy mind a 12 csoporttag részt vegyen minden téma részletes megvizsgálásában. Ezért kisebb csoportok alakultak (pl. az online felmérés lebonyolítása, célzott látogatások, szemináriumokon való részvétel, szakirodalom feldolgozása).

Az idő rövidege miatt nem éppen szakszerűen készítették elő és bonyolították le online módon a használói igények felmérését, mégis hasznos volt, hiszen már tíz éve nem kérdezték meg a használókat arról, milyen szolgáltatásokat várnak el a könyvtártól, hogyan kívánnak hozzáférni e szolgáltatásokhoz, milyen tényezők befolyásolják a szolgáltatások használatát, mit várnak el az új épülettől. Mivel a felmérést a nyár közepén az egyetem elektronikus hirdetőtábláján bonyolították le, attól tartottak, hogy kevesen fognak válaszolni. Ebben szerencsére csalódnunk kellett, mert 2100 választ kaptak (a kampusz összlétszámának 10%-a).

Hagyományos hirdetőtáblát is elhelyeztek a könyvtár bejáratánál, amelyen az iránt érdeklődtek néhány héten keresztül, hogy a látogatók mit is szeretnének látni az új épületben, milyen elvárásaik vannak vele szemben. Az észrevételek és javaslatok visszacsatolásáról is gondoskodtak a könyvtár blogján, bár volt köztük néhány komolytalan (pl. állítsanak be zuhanyokat).

A blogolás új dolog volt több VTF tag számára, de alkalmazása hasznosnak bizonyult. Ezen keresztül közölték egymással a napközben hallott észrevételeket a közzétett elképzelésekről, valamint saját kommentárjaikat is. A válaszadás ugyancsak a blog segítségével történt.

Nagyon fontos módszernek bizonyult más intézmények meglátogatása. Ezek anyagi fedezetét az igazgató teremtette elő. Felkerestek több, egynapi autóra lévő, tanulsággal kecsegtető egyetemi és közkönyvtárat, múzeumot. A közkönyvtárak és múzeumok tapasztalatainak begyűjtése hasznos lépés volt, hiszen sok közös vonás található a működés, a szolgáltatások, a felszerelés, berendezés területén, és az alkalmazott megoldások jól használhatóak egy egyetemi könyvtárban is.

Intenzíven dolgozták fel az igazgató által összeállított szakirodalmat, és további tételekkel is kiegészítették. Az olvasmányokat nem közös megbeszélések formájában értékelték ki, hanem online módon, egy-egy órás chateléssel. Ez több előnnyel járt: nem kellett külön helyiséget keresni a megbeszélésre, és a résztvevőknek sem kellett a kampuszra megjelenniük. Ez a módszer eleinte döcönnyel járt, később azonban egyre könnyebbé vált.

Mivel a VTF teljesen új koncepciót jelentett és némi gyanakvást is kiváltott (nem veszélyeztet-e a munkahelyeket?), a csoport lehetővé tette egy kisebb szemináriumi szobában, hogy az egyes témák iránt érdeklődők csak úgy „beessenek” kérdéseikkel, javaslataikkal, és találkozassanak a csoportnak legalább két tagjával. Egész részlegek is bekukkanthattak, megvitathatták a könyvtár jövőjére vonatkozó elképzeléseket. A megbeszélések három téma köré csoportosultak: mit kínáljon az új könyvtár használóinak, mi ösztönzi a munkatársakat arra, hogy lépést tartsanak a technológiai fejlődéssel, hogyan fogadja az új könyvtár a látogatókat? A munkatársak a legváltozatosabb kérdéseket vetették fel, a legegyszerűbbektől a legbonyolultabbakig. Ez a módszer oldotta azt a feszültséget is, amely egy új igazgató beállása, egy új épület használatba vétele, egy meglehetősen ismeretlen új technológia bevezetése, a nyilvános szolgáltatások kibővítése természetes következménye volt. Végül is az észrevételeket hat csoportba sorolták: információs technológia, a használóknak nyújtott szolgáltatások, fizikai terek, kapcsolatok és kommunikáció, virtuális terek, továbbképzés és pályaképek, és ilyen sorrendben dolgozták be őket a végső jelentésbe is.

Közönségkapcsolati megfontolások alapján az igazgató és a munkacsoport úgy vélte, hasznos volna, ha a végső jelentésben szerepeltetendő valamelyik javaslatot már a projektmunka során megvalósítanák a gyakorlatban. Erre a célra az ún. „Istenhozott Pultot” választották ki (amivel egyébként az egyik meglátogatott könyvtárban találkoztak). Ez egy ideiglenes szolgálati pont, amelyet a tanév elején két hétig működtettek, kétfős személyzettel (önkéntesek a könyvtári munkatársak, az oktatók és a hallgatók közül). Itt információval, szórólappal, térképekkel és ásványvizes üvegekkel álltak a betérők rendelkezésére.

Minél több anyagot gyűjtöttek, annál több látszott szükségesnek. Elérkezett azonban az az időpont, amikor le kellett zárni a kutatást. Ekkor a csoport minden egyes tagja kiválasztott egyet az igazgató

által eredetileg meghatározott témák közül, és feldolgozta a maga számára az addigi eredményeket. Majd az azonos témán dolgozók két-háromfős csoportokat alakítottak, és elkészítették köztes jelentésüket, amelyet a Google Docsra tettek, hogy a munkacsoport többi tagja is hozzászólhasson. A hozzászólásokat ugyancsak bedolgozták a munkaanyagba. Amikor ez is megtörtént, a teljes jelentéstervezet négy fejezete is a Google Docsra került. Majd a csoport összegyűlt egy szeminárium szobában, ahol a jelentést vászonra vetítették, közösen elolvasták és megvitatták. A végső szöveg elfogadása bizonyult a munka legnehezebb szakaszának, mert itt keményen ellentétes nézetek is megjelentek. Némely esetben többségi szavazással fogadtak el egy-egy javaslatot, végül azonban a csoport minden tagja a magáénak vallotta a végleges jelentést. A megfogalmazás során aggályok merültek fel azt illetően, hogyan is fogják fogadni a részlegvezetők és a munkatársak a javaslatokat, noha az igazgató többször is megnyugtatta a munkacsoport tagjait, hogy semmiféle hátrány nem érheti őket. Ennek érdekében a viták során elhangzottakat is abszolút bizalmasan kezelték.

A munka során felmerült gondolatok és ötletek jó része egyáltalán nem voltak újak más könyvtárakban, de radikálisan újat jelentettek a Madden Library-ben. A jelentésben megfogalmazott célok általános iránya az volt, hogy a működés merev módszerei helyett a hangsúlyt a történelmi küldetésre kell helyezni. A célok arra bátorítottak, hogy a munkakörökre specializált könyvtári kultúra váljék a tanulás lehetőségeit, a tartalmi gazdagodást, a külső kapcsolatokat erősítő kultúrává.

2008 júniusában – a jelentés elfogadása után nyolc hónappal – az igazgató azt jelenthette, hogy a munkacsoport javaslatainak 75%-a a tervezés, a bevezetés vagy a megvalósulás stádiumában van, és a továbbiak is realizálhatók lesznek az új épület

megnyitásáig. (Ezek válogatott listáját a cikk tartalmazza.)

Végezetül néhány tanulság hasonló projektek számára:

- a munka megkezdése előtt tisztázandó, hogy a kiválasztott személy rá tudja-e szánni a szükséges – nem kevés! – időt a feladat elvégzésére;
- meg kell állapodni a vitás kérdések eldöntésének módjában (pl. többségi szavazás, elnöki döntés);
- rögzíteni kell, hogy a vitákban elhangzottak bizalmasan kezelendők vagy sem;
- a chatelési alkalmak számára a munkacsoport minden tagja olyan munkahelyet kapjon, ahol a közönség vagy mások nem zavarják;
- a más intézmények meglátogatását alaposan elő kell készíteni (a tanulmányozandó témák kijelölése, szakértő kísérelő jelenléte, segédanyagok, fényképek készítése);
- az egyes témákkal foglalkozó alcsoportok vonjanak be munkájukba külső szakértőket, és a könyvtár különféle részlegeiben dolgozó kollégákat.

Habár a távlati elképzeléseket tartalmazó tervet még nem minden részletében valósították meg az új épület megnyitásáig, a vállalkozás igen hasznos volt a Henry Madden Library jövője szempontjából. Mivel a javaslatok megvalósításáért nem a munkacsoport tagjai viselték a felelősséget, bátrabban álltak elő kreatív gondolatokkal. Kívánatos, hogy az új épület használatba vétele után bizonyos idő elteltével egy hasonló csoport kapjon megbízást az eredeti javaslatok felülvizsgálatára, kiegészítésére, illetve új javaslatok megtételére.

**/HARADA, Glenda – TAYLOR, Donna – COLLIER, Aaron: We got the building ... now what? = New Library World, 110. köt. 1–2. sz. 2009. p. 22–36./**

*(Papp István)*