

Közkönyvtári charta **(Charter for public libraries, 1993)**[\[1\]](#)

1. Anglia, Skócia és Wales helyi önkormányzatainak valamint Észak-Írország oktatási és könyvtári testületeinek jogszabály szerinti köteleességük, hogy az Ön számára teljes és eredményes könyvtári szolgáltatást szavatoljanak.

2. Mint az Ön helyi könyvtári szolgáltatója (az intézmény neve) fontos szerepet játszunk a közösségben; mindenki számára lehetővé tesszük a hozzáférést a könyvekhez, az információkhoz és a kreatív képzelet alkotásaihoz, amelyek segítenek

- kulturális, a demokratikus és a gazdasági tevékenységek végzésében,
- támogatják az oktatást (formálisan vagy informálisan),
- segítenek a szabadidő hasznos eltöltésében,
- lehetőséget teremtenek az olvasáshoz mint az élet fontos tevékenységéhez,
- tudatosítják az információ értékét, és elősegítik annak használatát.

Helyi közösségek érdekeit szolgáljuk. A közösség széles rétegeinek igényeit elégítjük ki, miközben a regionális és a országos könyvtári hálózatok által széles körben biztosítjuk a hozzáférést a dokumentumokhoz, illetve forrásokhoz.

3. Alapnyilatkozat (Charter Statement)

Kiváló minőségű szolgáltatást adunk. Szolgáltatási költségeink fenntartó általi fedezése fejében értéket kínálunk (value for money), és megfelelünk az Ön elvárásainak.

3.1 A választott képviselők, a helyi önkormányzat és a könyvtári személyzet együttműködik annak megállapításában, hogy melyek ezek az igények. A közösséget a következő területeken vonjuk be:

- rendszeresen elbeszélgetünk a használókkal, a helyi szervezetekkel és az önszerveződő csoportokkal.
- a javaslatok és panaszok közreadása érdekében fórumot teremtünk
- rendszeres betekintést teszünk lehetővé azok számára, akik látogatják, és azoknak is akik nem látogatják a könyvtárat. A rendezvények tapasztalatait a legrövidebb időn belül közzétesszük.

3.2 Megkülönböztetett figyelmet fordítunk azokra, akik egyéni törődést, gondoskodást és szolgáltatásokat igényelnek iskolázottságuk szintje, faji hovatartozásuk vagy bárminemű fogyatékoságuk miatt.

4. A chartához kapcsolódó kötelezettségek

4.1 Olyan *nyilatkozatot* teszünk közzé, amely az összes könyvtári szolgáltatás normatíváit tartalmazza. E *nyilatkozat* (Statement of Standards) bármilyen nagyobb változtatása esetén konzultálunk a használóinkkal. Minden változásról értesíteni fogjuk Önöket könyvtárainkon, illetve a médián keresztül.

4.2 Térítésmentesen hozzáférhető – kiadványt – szerkesztünk, amely az előző évben vállalt kötelezettségek teljesítéséről, és a következő évre vonatkozó célokról egyaránt szól.

5. A hozzáférés

Minden önkormányzat a *nyilatkozatban* leírt módon garantálja a könyvtári szolgáltatásokat.

5.1 Minden szolgáltatásunkat és erőforrásunkat ismertetjük.

5.2 Nyitva tartásunkat a közösség igényeihez igazítjuk. Ez a hétvégére, illetve egyes esti időpontokra is vonatkozik.

- 5.3 Ha Ön nem juthat el a könyvtárba életkora vagy betegsége miatt, akkor a szolgáltatásokkal házhoz megyünk.
- 5.4 Minden könyvtárunk hozzáférhető hátrányos helyzetűek, tolókocsival érkezők számára is.
- 5.5 Az épületen belüli és kívüli jelzések egyértelműek, és nyelvi szempontból igazodnak a közösség igényeihez, külön figyelemmel a testi fogyatékosokra.

6. A környezet és a lehetőségek

- 6.1 Minden épületünk jól karbantartott, tiszta, jól megvilágított és barátságos hely.
- 6.2 Külön figyelmet fordítunk használóink és a személyzet biztonságára.
- 6.3 Székeket, tanulóhelyeket, a gyerekek számára pedig külön ter(ek)et kínálunk.
- 6.4 Úgy fejlesztjük épületeinket, hogy azok a helyi közösségek számára sok más célra is alkalmasak legyenek.

7. A könyvek és az állomány

- 7.1 Felvázoljuk az állománygyarapítási és -apasztási irányelveinket, ide értve az általános irányelveket és a különféle dokumentumtípusokra vonatkozó elveket is.
- 7.2 A *nyilatkozat* kimondja, hogy a könyvtár évente milyen minőségű és mennyiségű állománnyal gyarapodjon.
- 7.3 Az egész állományt tisztán és naprakészen tartjuk; áttekinthető és érthető rendben kínáljuk fel.
- 7.4 Az állomány-kiválasztás szempontjai összhangban állnak a közösség oktatási, kulturális, információs és szabadidős igényeivel.
- 7.5 A tudományos és szakirodalom színvonala megfelel a közösség igényeinek.
- 7.6 Elegendő példányt vásárolunk a modern angol költők és írók legfontosabb munkáiból.
- 7.7 Az állományt olyan okleveles könyvtárosaink állítják össze, akik ehhez megfelelő ismeretekkel rendelkeznek.
- 7.8 Csökkent látó- illetve hallóképességű látogatóink részére is megfelelő állományt szerzünk be.
- 7.9 Az etnikai kisebbségek részére kulturális és nyelvi szempontból számukra egyaránt megfelelő állományt alakítunk ki.
- 7.10 Helyismereti állományt építünk és tartunk fenn.
- 7.11 Az állományban való tájékozódást útmutatókkal, katalógusokkal és tájékoztató szolgáltatással segítjük. Előjegyzést is felvesszünk olyan dokumentumokra, amelyek az adott pillanatban nem állnak rendelkezésre.

8. Az információs szolgáltatások

- 8.1 Információs szolgáltatásainkkal arra bátorítjuk Önt, hogy tájékozódjon, és éljen demokratikus jogaival.
- 8.2 Helyi és országos közhasznú információs forrásokra támaszkodva információs szolgálatot tartunk fenn.
- 8.3 A nagyobb könyvtárak a nagyközönség igényeinek kielégítésén túl üzleti információs és egyéb speciális igényekre szabott információt is szolgáltatnak.
- 8.4 Minden könyvtár beszerzi a helyi újságokat. A nagyobb könyvtárak országos és nemzetközi magazinokat is kínálnak.

9. A munkatársak

- 9.1 Minden munkatársunk megfelelően képzett, jól tájékozott és udvarias.
- 9.2 Ha igényli, a könyvtárban okleveles könyvtárossal is konzultálhat.

- 9.3 Sohasem kell hosszasan várnia arra, hogy kiszolgálják.
- 9.4 A *nyilatkozat* meghatározza a szükséges létszámot és képesítést, ide értve a szakértőket is.
- 9.5 A *nyilatkozat* éves képzési tervet készít az összes munkatárs számára.
- 9.6 Minden munkatársunk céges kitűzőt visel, és írásban, telefonon egyaránt megadja nevét.

10. A szolgáltatások igénybevételének ösztönzése

- 10.1 Szolgáltatásainkat népszerűsítő programokat szervezünk, és mindenkit bátorítunk, az ezeken való részvételre.
- 10.2 Olyan programokat szervezünk, amelyek könyvtárhasználatra és rendszeres olvasásra ösztönzik a gyerekeket.
- 10.3 Együttműködünk olyan szervezetekkel, amelyek támogatják az olvasást és az írásbeli kultúrát.

11. Saját szolgáltatásaink vizsgálata

Szolgáltatásaink mindegyikét folyamatosan ellenőrizzük. Megbizonyosodunk hatékonyságukról, hogy szolgáltatási költségeink fenntartó általi fedezése fejében értéket kínálnak, és megfelelnek az Ön igényeinek.

(fordította: Mikulás Gábor, lektorálta: Hegyközi Ilona)

[1] **Charter, 1993** A charter for public libraries. [London] : The Library Association, 1993 4 p.