

Talpmasszázs, befektetési alapok meg a Bánk bán

A könyvtári kérdések változó arca

Nagy Attila – Molnár Márta

Kérdések és kérdezők

Az abortusz pszichológiai hatása, a bőrfejúek, Pilinszky elemzés, az üveggyártás, divattörténet, szociálpszichológia, a gyógynövények, tőzsde és marketing, a telefon története, a naprendszer és a bolygók, anyák napja, a munka törvénykönyve, jeles napok – népszokások, a vikingek kalandozásai, az észak-amerikai indiánok meg a kunok története, virágkötészet, ókori városok Pannóniában, a serdü-lőkor pszichológiai problémái meg Balassi, Csokonai, Farkas Árpád, József Attila, Weöres Sándor műveinek értékelése, Magyarország gazdasága a honfoglalás korában, a csukafogás trükkjei, a vám-tarifák, állatmenhelyek, az önkormányzatok szociál-politikája, kovácsoltvas kapuk képei, számítógépes hálózatok – árad a kérdések megállíthatatlan sora és könyvtáros legyen a talpán, aki mindenre meg-nyugtató választ tud adni saját memóriája, könyvtá-

ri állománya, adatbázisai vagy csak emberi, szak-mai kapcsolatai mozgósításával. Nagy könyvtára-ink egyre nehezebben győzik az olvasók meg-meg-újuló rohamait, s olykor a bejutásra órákig váró, a lépcsőkön ücsörgő diákok is türelmetlenné válnak, különösen a vizsgák előtti napokban.

A növekvő igények és a stagnáló kapacitások közöt-ti feszültség nem volt még ilyen nyilvánvaló 1994 decemberében, amikor az MKE Olvasószolgálati szekciójának székesfehérvári ülésén elhatároztuk: két évente 14 nagy (városi, megyei) közkönyvtár-ban egy-egy héten át gyűjtjük az olvasói kérdése-ket, hogy minél világosabban nyomon követhessük az olvasói igények változási tendenciáit. Első pilla-nattól fogva a „hol találok?” típusú kérdések he-lyett a lényegi, könyvtárosi segítséget igénylő kérdé-sek rögzítését kértük kollégáinktól. Az első, 1995-ös adatfelvétel legfontosabb eredményeit *W. Péterfi Rita* a *Könyv, Könyvtár, Könyvtáros*, 1996.

A KÉRDÉSEK TEMATIKUS MEGOSZLÁSA (%)	1995.	1997.	1999.
Nyelv-, irodalomtudomány	20,2	19,1	22,0
Történelem, honismeret	16,1	15,1	19,8
Művészet, sport	12,2	11,2	14,0
Társadalomtudomány	19,0	17,2	12,8
Természettudomány	11,1	11,4	10,0
Jog	5,9	4,5	4,8
Műszaki, alkalmazott tudomány	3,0	6,9	3,7
Praktikum	5,6	6,9	3,2
Orvostudomány	2,9	3,7	2,4
Egyéb	3,0	6,8	3,3

októberi számában már bemutatta. 1997 és 1999 áprilisában egy-egy héten át ismét adatgyűjtésre, a kérdések rögzítésére kértük barátainkat, kollégáinkat, s most már hatéves visszatekintés nyomán kirajzolódó kép felvázolására teszünk kísérletet. Egyrészt egymás mellé helyezzük a három adatfelvétel összesítő adatait, másrészt a könyvtárosok véleményét, melyet most első ízben ugyancsak írásban kértük: *„Véleménye szerint az utóbbi 5-6 évben történetek-e jelentős változások a könyvtárhasználati szokások rendszerében?”*

Amint a cikk végén található jegyzetből pontosan látható, közkönyvtárakat emlegetünk, de a 14 vizsgálati helyszín között ott volt az egyre inkább egyetemi könyvtárként szolgáló OSZK és az ugyancsak határesetet képviselő Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár Központi Könyvtára is. E két esetben egyébként már a forgalom nagyságrendje miatt sem kérhetünk teljes adatfelvételt, azaz minden egyes kérdés rögzítését, hanem csupán mintavételes eljárást alkalmaztunk.

Elsőként a kérdések számának gyarapodását kellett rögzítenünk. Míg 1995-ben egy hét alatt 617 kér-

dés gyűlt össze a kérdéses könyvtárakban (igaz, akkor kétszer egy hét volt az adatfelvétel ideje, tehát a szám az átlagot képviseli), már két évvel később (1997. április 14-19.) 650, addig az 1999. április 12-17-a közötti napokban pedig 777 kérdést gyűjtöttek össze kollégáink. Közismert tendencia, ezért sorsok idézését feleslegesnek ítéljük, hogy miközben a falusi könyvtárlátogatók aránya radikálisan csökken (*Győri E., 1998.*), addig a gazdagabb gyűjtemények igénybevétele folyamatosan növekszik. Egy-

etlen példa: 1997-ben az OSZK látogatóinak száma csaknem 200 000 volt, 1998 végén már több mint 205 000. Evidencia tehát, hogy a több könyvtárhasználó szükségképpen több kérdést tesz fel. Vizsgáljuk meg a lejegyzett kérdések százalékos megoszlását! (Ld. a fenti táblázatot.)

Mint látható, a rangsor csak némi elmozdulást jelez. Növekszik a történelem, a honismeret (talán a művészet és a sport), illetve csökken a társadalomtudomány és a műszaki jellegű problémák iránti érdeklődés. Az élmézőnyitól erősen leszakadva a közepesen keresett témákat a természettudomány és a jog képviseli, míg a legkevesebb kérdés az orvostudománnyal volt kapcsolatos a megfigyelt könyvtárakban.

Miután drámai változásokat itt sem tapasztaltunk, csupán két adatait illesztünk egymás mellé. Végre, új elemként már a vállalkozók (3%) is jönnek könyvtárainkba, főként jogszabályok és azok értelmezése iránt érdeklődve, illetve tovább növekedett a felsőoktatásból érkezők aránya (27-ről 32%-ra). Érzékelhetően csökkent az aktív dolgozók jelenléte,

miközben a munkanélküliek is csupán 1%-ot képviselnek a kérdezők 777-fős seregében. Hadd hívjuk fel az olvasó figyelmét, hogy adataink szerint a könyvtári kérdések 75%-a az oktatási rendszer felől érkezik, s ez az arány feltehetően a jövőben is tovább növekszik. (Nagy A., 1998.).

Az első vizsgálat alkalmával (1995. január 15-21.) még nem is szerepelt kérdéseink között a számítógép használata. Erre csak 1997 áprilisában került sor, s természetesen legutóbb ugyancsak megkérdeztük: „A kérdés megválaszolásához használtak-e valamilyen számítógépes adatbázist?” Ezen a ponton áttörést, radikális változásokat jeleznek a számok. Két éve még alig minden ötödik (19,4%), 1999 áprilisában pedig már a kérdezők 40,5%-a válaszolt igennel (CD-jogtár, MNB, PRESSDOK, Irodalmi-Analitika, HIRPRESS, Szociológiai Információ, Pedagógiai Szakadatbázis, Internet, NPA stb.). Természetesen az átlag mögött jelentős mértékű szóródás húzódik meg. Például Debrecenben csaknem 60%-os, Szegeden 24, de Szombathelyen csupán 6%-nyi volt a géphasználat aránya (legalábbis a vizsgált héten!).

Ahogy a könyvtárosok látják

A korábbiaktól eltérően idén már nemcsak az olvasókat, hanem kedves kollegáinkat is „zaklattuk” három kérdéssel. Elsőként az olvasói, könyvtárhasználati szokások érzékelhető változásai felől tudakozódtunk. Többségük véleménye szerint erőteljes változások zajlottak le ezen a téren az utóbbi 5-6 év

A KÉRDEZŐK MEGOSZLÁSA FOGLALKOZÁSUK SZERINT (%)	1995.	1999.
Általános iskolai és középiskolai tanuló	37	35
egyetemi vagy főiskolai hallgató	27	32
pedagógus	10	8
dolgozó	18	13
vállalkozó	–	3
munkanélküli	2	1
háztartásbeli	–	1
nyugdíjas	5	3
egyéb (újságíró, kutató, katona...)	1	4

során. Majd arra kértük, hogy „Fejtse ki véleményét bővebben; írja le néhány mondatban az Ön könyvtárban tapasztalt változásokat!” Alapvető újdonságként ők is a számítógép használatának tömegessé válását említik elsőként.

„A legnagyobb változást a számítógépes adatbázisok megjelenése (Irodalmi bibliográfia, Szociológiai bibliográfia, MTI, CD-ROM-ok stb.), ill. a korábban meglevők gazdagodása jelentette. Új olvasói magatartás alakult ki, elsősorban a fiatalok körében, sokan igénylik az adatbázisok önálló használatát, sokan pedig ragaszkodnak a számítógépes kereséshez, még akkor is, ha az tartalmilag kevesebbet nyújt a hagyományosnál.

A számítógépes adatbázisok használata a tájékoztatást – elsősorban a bibliografikus tájékoztatást – elmélyítette, gazdagabbá és differenciáltabbá tette. Különösen jelentős változást hozott a folyóiratok retrospektív használatánál, ahol a hagyományos repertóriumhasználat minimálisra csökkent, a CD-ROM-ok kedveltsége viszont minden hagyományos igénybevett megelőz.” – írja Katsányi Sándor, a FSZEK Központi Könyvtárának frissen nyugdíjazott fősztály-

vezetője. A számítógépes kultúra terjedése nyilvánvalóan emelte a könyvtárosi szakma elismertségét, presztízsét, hiszen az olvasók jelentős része nem csupán egy-egy adat, idézet, táblázat, bibliográfiai tétel lehívását várja, a helyenként már-már információs menedzserré váló kollegáktól, hanem a „számítógépes kutakodás fortélyainak megtanítását” várja tőlük. Ugyanakkor, amint arra *Lakatos András*, az OSZK egyik kiváló tájékoztató könyvtárosa figyelmeztet: „*Ennek sajátos kísérőjelensége az a furcsa közöny, amivel a hagyományos adathordozókon (cédulakatalógusokon, nyomtatott bibliográfiákon) rendelkezésre álló visszakeresési eszközök iránt viselkednek. Számosan még a használatukhoz fűzött magyarázatot is udvarias unatkozással hallgatják, mintegy jelezve, hogy tudni nem érdemes tudásnak tartják, hiszen minek ezt megjegyezni addig a rövid ideig, amíg be nem köszönt a számítógépes Kánaán, amikor aztán majd minden ügyis a képernyőről lesz leolvasható. Az újabb és újabb egyetemista generációk egyre nagyobb istápolásra szorulnak a kézikönyvek közötti eligazodásban, egyáltalán annak tudatosításában, hogy ha valamiről a számítógépes adatbázisok nem tudnak, akkor az nem biztos, hogy nincs is. Amikor ezzel a tájékoztatatlansággal, közönnyel találkozom, bennem óhatatlanul morogogni kezd a kérdés, hogy ugyan, hova tűntek az általános és a középiskolai oktatásból a hagyományos könyvtárhasználati ismeretek? Persze a jelenség magyarázata lehet a divat, a »korszellem« is.*”

Más közelítésben is sajátos kétarcúságot jelez, főként közkönyvtárakban a digitalizáció térnyerése: egyre többen vannak az önállóan boldogulók, és velük párhuzamosan növekszik azok száma is, akik a számítógép használatát csak elemi szinten gyakorolják, tehát a könyvtáros személyes segítségét ismételtelen kérik. Ahogyan erről kollegáink szinte minden esetben tudósítottak, döntően átalakul(t) a könyvtárak általános légköre. Egyre több a türelmetlen, az adatot, a cikket, a kötelező olvasmányt, illetve csupán a rövidített változat fénymásolatát

kérő, követelő, néha agresszív olvasó. (*László Margit, Pécs*) „*Sok esetben a szülőket küldik irodalmat keresni, bűvárkodás, elmélyült munka helyett inkább a nyomban vihethető megoldásokat, a kész elemzéseket, a kidolgozott tételeket várják.*” (*Jónásné Szélei Borbála, Hatvan*)

A fenti negatívumok ellenére sem lehet eléggé nyomatékositani, hogy az oktatás, az át- és továbbképzés felől érkező igények aránya folyamatosan növekszik, s ezzel bizony a szerzeményezés (drága kézikönyvek, CD-ROM-ok) alig-alig tud lépést tartani. Vagyis, az olvasótermek terhelése erősödik, hiszen éppen a romló vásárlási esélyek miatt alapvető műveket egyetlen, nem kölcsönözhető példányban vesznek meg kollegáink. (Hasonló tendencia érvényesül a folyóiratok esetében.)

Amint arról a vállalkozók kapcsán már említést tettünk, mind többen érdeklődnek a jogszabályok, a törvények és bizony, a befektetési alapok, a tőzsdei hírek után is. Új témák is felbukkantak: az euroatlanti szervezetek felépítése, jogrendjük, a NATO és az Európai Unió, a csatlakozási esélyeink, a várható következmények stb. (*Kereki Judit, Zalaegerszeg*)

A beiratkozási díjak emelkedésével párhuzamosan egyenletesen növekszik a telefonos kérdések (pályázatok), a könyvtárközi kölcsönzés aránya, a hétköznapi élettel kapcsolatos, gyakorlati tudnivalókra utaló, valamint a család kutatásra vonatkozó kérdések száma. Ugyancsak kurrens témának számít a direkt szórakoztató (krimi, lektúr, soft-horror stb.) művek fokozódó kereslete, a fénymásolást kérők gyakoribb megjelenése, s végül szomorú kötelességünk megemlíteni a bibliotékákat melegezőként használó hajléktalanok könyvtárhasználatát, szezonális, csapadéktól és hőmérséklettől függő mind rendszeresebb felbukkanását. (*Rozsnyai Sarolta, Kiskunhalas*)

Tovább csökkent a könyvtárban „csak” egy jó regényért, értékes olvasnivalóért érkezők, a bűvárkodók, böngészők száma, s egyáltalán eltűnt a csend,

az áhítat, s dominál a célratoró, tanulási feladatokkal, rövidebb időt itt töltők csoportja. (Némethné Felföldy Magdolna, Székesfehérvár)

Ugyancsak érzékelhetően apad a kortárs szépirodalom iránti kíváncsiság, de amint arról Kelemen Tamás (Bp. FSZEK XI. ker.) beszámol, ellenpéldák is akadnak: „A könyvtár által, az új szépirodalmi művek bemutatására szervezett, telt házias rendezvények bizonyítják, hogy vannak szépirodalmat olvasó ifjak és felnőttek, van érdeklődés a szépirodalmi művek iránt. Ennek az olvasói rétegnek az igényét a könyvtár nem tudja minden esetben kellőképpen kielégíteni.” (Hadd jegyezzük meg, ebben a könyvtárban hosszú évek óta Irodalmi Kávéház működik havi rendszerességgel, igényes programokat kínálva az egyébként is jelentős polgári hagyományokkal rendelkező kelenföldi, lágymányosi közönségnek.)

Kitekintés

Mindent összevetve, egyre célszerűbb, racionálisabb, individualistább társadalmunkban maguk a könyvtárosok is érzékelik, „elszenvedik” a változásokat, illetve sok esetben elébe menve, felgyorsítják azokat (digitalizálás, a tudományos és ismeretközlő művek fokozott beszerzése stb.). Az eszköztár gazdagodásával, az adatbázisok, CD-ROM-ok számának gyarapodásával párhuzamosan növekszik a tájékoztató könyvtáros magabiztossága, szakszerűsége és felelőssége. Mint olvashattuk, illetve nap, mint nap magunk is tapasztaljuk saját könyvtárainkban a gyakorlott géphasználók mellett – akik között sokan persze csak a levelezés, illetve a könnyed szórakozás bizonyos fajtái miatt ülnek a képernyő elé – szép számmal vannak a szinte „pedagógusi” vezetést, útmutatást váró, az információkeresés hogyanját megtanulni vágyó használók is. „Azért nagyszerű foglalkozás a mienk, mert minden nap kapok olyan kérdést, amelyre magam sem tudom a választ, de megkeresem és estére megint ki-

csit többnek érezhetem magam” – mondta nemrégiben egyik kolleginánk Tatabányán a továbbképző előadást követő vitában. A specialisták, a szakemberek egyre népesebb taborában a tájékoztató könyvtáros az, aki bátran meri vállalni a „nem tudást”, de azonnal mellé teszi a keresés hogyanját. Vagyis, széles körű érdeklődésű, kooperatív, tanulékony, magát, munkatársait és az olvasót egyaránt könnyedén tanító pedagógus a jó olvasószolgáltató. A gépi eszközök sokasodása nyomán még több olvasó érezheti át ismételten a régen emlegetett „küszöb-félelmet”, hogy a könyvtár „csak másoknak való, ez nekem magas!”. Még fontosabbá vált szakmánk segítő-kapcsolat" jellegének tudatosítása, a technikai hozzáértés és a lélektani, közvetítői tudnivalók integrálása. Sarkítottabban fogalmazva, talán soha nem volt még ilyen mértékben szükség a szakszerűség és a segítőkészség együttes gyakorlására a sikeres tájékoztató munkában.

A gépek, az adatbázisok radikális térhódításáról, az olvasók növekvő türelmetlenségéről, azonnali, gyors válaszokat váró gesztusairól, kérdéseiről s ezzel szoros összefüggésben a könyvtárosi felelősségtudat, a közvetítői készségek gyarapodásának „felletőbb szükséges voltáról” szoltunk eddig. Két klasszikus szerző segíthet bennünket a megkezdett gondolatfűzér folytatásában. Egyrészt hadd hívjuk fel ismételten a figyelmet Florence DeHart amerikai professzor 1997-ben magyarul is megjelent könyvére (Emberi kapcsolatok a könyvtárban Bp. OSZK 1997.), másrészt Norman Stevens idézi (Stevens, Norman, D. 1991.) a könyvtárosoknak szóló régi, de ma egyre időszerűbb klasszikus – egyetlen mondatában általunk kissé módosított – 12 pontot:

1. Olvass!
2. Olvass!
3. Olvass valamivel többet!
4. Olvassál bármit!
5. Olvass mindenről!
6. Olvass élvezetes dolgokat!

7. Olvass olyat, amit magad is élvezel!
8. Olvass és beszélj róla!
9. Olvass el figyelmesen néhány dolgot!
10. Olvasd a legtöbb dolgot futtában!
11. De gondolkodj az olvasáson!
12. Csak olvass!

Ha magam is olthatatlan kíváncsisággal, jóindulatú érdeklődéssel és a reflexiók folyamatos megfogalmazásának igényével fordulok a világ felé (azaz olvasok), kizárólag akkor leszek megértő, együttműködő, a jó válasz együttes megtalálásában mélyen érdekelt „tanára, munkatársa” a hozzám forduló olvasónak.

Irodalom

- DEHART, Florence: Emberi kapcsolatok a könyvtárban. Bp. OSZK 1997.
- GYÓRI Erzsébet: Könyvtári ellátás falun. In: Könyv, Könyvtár, Könyvtáros, 1998. Október. 16-24. p.
- NAGY Attila: Diplomagyár és/vagy értelmiségképzés? In: Könyvtári Figyelő, 1998. 3-4. sz. 432-443. p.
- STEVENS, Norman D.: Prologue: Ode to the Reference Librarian. In: The Reference Librarian, no. 33. 1991. 1-8. p.
- PÉTERFI Rita, W.: Referenz kérdések vizsgálata a közművelődési könyvtárakban történt adatfelvétel alapján. In: Könyv, Könyvtár, Könyvtáros. 1996. Október, 34-44. p.

-
- * Hálás köszönettel tartozom a vizsgálatban részt vevő könyvtárak igazgatóinak és olvasószolgálati munkatársainak: Nagy Károly Városi Könyvtár (Bicske), FSZEK Központi Könyvtára, OSZK, Hajdú-Bihar Megyei Könyvtár (Debrecen), József Attila Könyvtár (Dunaújváros), Bródy Sándor Megyei Könyvtár (Eger), Ady Endre Városi Könyvtár (Hatvan), Kiskunhalasi Városi Könyvtár, Radó Antal Városi Könyvtár (Mór), Apáczai Csere János Nevelési Központ Könyvtára (Pécs), Somogyi Könyvtár (Szeged), Vörösmarty Mihály Megyei Könyvtár (Székesfehérvár), Berzsenyi Dániel Megyei Könyvtár (Szombathely), József Attila Városi Könyvtár (Zalaegerszeg).