

Referenz kérdések vizsgálata a közművelődési könyvtárakban történt adatfelvétel alapján

Melyik az Az arany ember fordítás angolul, amelyből Korda Sándor az első filmet készítette? A teflonedényt be lehet-e tenni a sütőbe ételmelegítés céljából? Krisztus születésekor mekkora volt a Föld lakossága? Miként kell a családfa kutatást elkezdni? Hogyan változott az illetéktörvény? Miért hullanak a levelek a fáról?

Kérdések, amelyekkel nap mint nap fordulnak olvasószolgálatban dolgozó könyvtárosokhoz.

Az előzmények

A 80-as–90-es évek fordulóján bekövetkezett politikai, társadalmi, gazdasági változások a könyvtárakban is közvetlenül érzékelhetők voltak. Mint arról az olvasószolgálatban dolgozó kollégák beszámoltak, egyik napról a másikra jelent meg olyan kérdések, amelyekkel korábban nem találkoztak.

A változásokra és azok regisztrálására ezért irányult figyelmünk, s igyekeztünk mind többet megtudni róluk. Szerettük volna a napi tapasztalatokat számokkal alátámasztani, vagy ha kell, cáfolni. Úgy gondoltuk, egy az olvasói referenz kérdésekre irányuló vizsgálat lehetőséget nyújtana arra, hogy az elmozdulások leírhatók, nyomonkövethetők, az évek során összevethetők és a változások esetleg prognosztizálhatók legyenek.

Ezért fordultunk 1995-ben közművelődési könyvtárakhoz azzal a kéréssel, hogy egy héten keresztül – lehetőség szerint – regisztrálják a hozzájuk beérkező kéréseket. Azokat, amelyek nem egy adott dokumentum lelőhelyére vagy megletére vonatkoznak, hanem amelyek könyvtárosi szakismeretet, felkészültséget, elmélyülést, kutatást igényelnek; a kihívást, megmértetést és szellemi izgalmat jelentő kérdéseket. Mivel a kollégák szép számmal tettek eleget januári felkérésünknek, reméltük, következő kérésünket sem fogják elutasítani. (Az adatfelvétel 1995. január 16. és 21. között történt.) Október 30. és november 4. között ismételt adatfelvételre kértük őket. Azért szerettünk volna másodszeri adatgyűjtést is végezni, mivel a január – könyvtári szempontból – erős hónapnak számít, félév, vizsgaidőszak lévén. Egy nyugodtabb, kevésbé terhelt hónapot is vizsgálni szerettünk volna, ezért választottuk másodjára ezt a késő őszi időpontot. Azt gondoljuk, a januári és a novemberi adatokat összesítve és átlagolva rajzolhatók meg az egész évre jellemző tendenciák.

1995-ös adatfelvételünket nyitánynak tekintjük. Elképzeléseink szerint a vizsgálatot két évente megismételve, a korábbiakkal összehasonlítva, elmozdulások leírhatók lesznek. A kutatás célja a könyvtárak munkájának, az állományalakításnak, szerzeményezésnek segítése azáltal, hogy a számok tükrében lehessen az

olvasói kérdések megválaszolásához a legmegfelelőbb dokumentumokat beszerezni, rendelkezésre bocsátani.

Tehát az 1995-ös januári, majd október-novemberi adatfelvételben 15 könyvtár vett részt. Volt közöttük fővárosi és vidéki, városi és megyei, név szerint a következők: a bicskei Nagy Károly Városi Könyvtár, a debreceni Hajdú-Bihar Megyei Könyvtár, a dunajvárosi Munkásművelődési Könyvtár, az egri Bródy Sándor Megyei Könyvtár, a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár Központi Könyvtára és Kelenföldi Könyvtára, a hatvani Ady Endre Városi Könyvtár, a móri Radó Antal Városi Könyvtár, az Országos Széchényi Könyvtár, a pécsi Apáczai Csere János Nevelési Központ Könyvtára, a szegedi Somogyi-könyvtár, a székesfehérvári Vörösmarty Mihály Megyei Könyvtár, a szombathelyi Berzsenyi Dániel Megyei Könyvtár és a zalaegerszegi József Attila Városi Könyvtár. A munkánkat segítő kollégák közreműködését ezúton is köszönjük.

A statisztikai adatokon túl kíváncsiak voltunk a könyvtárosok tapasztalataira, megfigyeléseire is, ezért interjúkat is készítettünk olvasószolgálatban dolgozó könyvtárosokkal, akik sok új szemponttal gazdagították vizsgálatunkat.

Kérdéseink

A kérdések összeállításakor nem kis gondot jelentett azok számos volta. Szerettük volna tudni az olvasó által megfogalmazott problémát, a kérdezőről minél többet, megismerni a kérdés megválaszolásához felhasznált dokumentumokat, a válasszal való elégedettség mértékét stb. De csak néhány kérdés megválaszolására kérhettük meg az olvasókat, illetve könyvtárosokat. Eredeti elképzeléseink szerint az űrlapot az olvasók töltötték volna ki, de több visszajelzést is kaptunk, mely szerint a szolgáltatás sodrásában gyorsabban, egyszerűbben megoldható, ha a kérdéseket maguk a könyvtárosok jegyzik le.

De lássuk a kérdéseket:

1. Maga a kérdés.
2. A kérdező foglalkozása.
3. A válasszal való elégedettség, illetve elégedetlenség.

Tehát a referenzs kérdések vizsgálatánál ezeket a szempontokat vettük figyelembe. Ha a könyvtárosok írták le a válaszokat, a harmadik kérdés bizony problémát jelentett, gyakran maradt üresen a rubrika. Általában szívesebben és őszintébben fogalmazzák meg véleményüket a kérdezettek, ha ezt személytelenül tehetik. De talán mégsem haszontalan ezzel a kérdéssel szembesíteni mindkét felet. A későbbiekben is szeretnénk megtartani a kérdőív ezen pontját.

A januári és október-novemberi adatfelvétel során több mint 1200 válasz gyűlt össze. Az ilyen jellegű vizsgálatoknál a szakirodalom 400–500-ban határozza meg azt a számot, amelyet már elegendőnek tekint ahhoz, hogy helytálló következtetéseket lehessen levonni a kérdések összetételét illetően.

Az adatfelvétel után igyekeztünk egy olyan kategóriarendszert kidolgozni, amelynek segítségével mind az 1237 kérdés osztályozhatóvá válik. Az ETO és korábbi vizsgálatok besorolási rendszerét figyelembe véve alakítottuk ki a sajátunkat.

A kérdések besorolásához használt kategóriák a következők:

1. társadalomtudományok
2. természettudományok
3. műszaki és alkalmazott tudományok
4. orvostudomány
5. nyelv- és irodalomtudomány
6. művészet, sport
7. történelem, honismeret
8. jog
9. praktikum
10. pedagógia

A kérdések megoszlása az egyes kategóriák között

	db	%
társadalomtudományok	236	19
természettudományok	138	11
műszaki és alkalmazott tudományok	38	3
orvostudomány	37	3
nyelv- és irodalomtudomány	250	20
művészet, sport	152	12
történelem, honismeret	200	16
jog	74	6
praktikum	70	6
pedagógia	42	3
összesen	1237	99

A kérdezők foglalkozás szerinti megoszlása

	db	%
tanuló	284	37
egyetemi hallgató	205	27
pedagógus	81	10
dolgozó	136	18
munkanélküli	19	2
nyugdíjas	40	5
összesen	765	99

Az elégedettség – elégedetlenség megoszlása

	db	%
elégedett	737	88
elégedetlen (általában)	34	4
az apparátus hiánya miatt elégedetlen	70	8
összesen	841	100

A kérdezők

Fejezetünk címében szándékosan használtuk a kérdező, s nem az olvasó kifejezést. Mivel a tájékoztatóhoz kérdéssel fordulónak gyakran nem egy egész dokumentumra, hanem pusztán információra van szüksége, melyhez például könyvet nem is használ, sokkal inkább az adatbázisok valamelyikének egy adatát, ennek okán véltük helytállóbbnak a kérdező kifejezést.

Közművelődési könyvtárba ellátogatva szembetűnik, hogy fiatalok, diákok milyen nagy számban vannak jelen, s időnként szinte egyeduralmukról van szó a könyvtárban. A kérdezők foglalkozását vizsgálva 6 kategóriát hoztunk létre. A *tanulókét*, ahova az alsó- és középfokú tanintézetek diákjait soroltuk; az *egyetemi hallgatókét*, ahová minden felsőfokú képzésben résztvevő (tehát a főiskolás is) került. A már dolgozókat igyekeztünk foglalkozás szerint kategorizálni, de annyira alacsony volt az esetszám az egyes rubrikákban, hogy célszerűbbnek látszott egységesen *dolgozónak* neveznünk őket. A *pedagógusokat* azért említettük önálló csoportként, mivel kíváncsiak voltunk, hogy milyen arányban veszik ki részüket ők a kérdezésből. Ezen kívül külön csoportba soroltuk a *munkanélkülieket* és a *nyugdíjasokat*. Ez tehát a foglalkozás szerinti – általunk használt – hat kategória.

Adatainkat szemügyre véve láthatjuk, hogy a januári félévzáró, vizsgaidőszaki adatfelvételkor a diákok az összes kérdező 66 százalékát tették ki, s összességében majdnem hasonló arányban részesedtek a kérdezésből (62%). Az összesítésből kiderült, hogy mindennapi tapasztalatainkat a statisztika is alátámasztja, ugyanis a kérdezők kétharmad része diák. Őket követi a csaknem egyötödnyi (17%) munkahellyel rendelkező, és minden tizedik kérdést a pedagógusok teszik fel (10,5%). 5,2 százalékban részesednek a nyugdíjasok és 2,4 százalékban a munkanélküliek a kérdést feltevők közül. A miénkhez hasonló eredményekről számolt be Balogh Anikó az egri Bródy Sándor Könyvtárban végzett adatfelvétele alapján. Náluk a főiskolások és egyetemisták a kérdezők 57 százalékát teszik ki.

Nagy tapasztalattal rendelkező olvasószolgálatos kollégákkal készített interjúkból kiderült, hogy a könyvtári állomány összetételét jelentős mértékben befolyásolja, hogy az adott településen hány és milyen profilú tanintézmény található. Mint azt Fazakas Zsigmondné, a hatvani könyvtár igazgatóhelyettese elmondta, a 60-as évek végén könyvtárunknak gondoskodniuk kellett az aktuális

mezőgazdasági szakirodalom beszerzéséről, mivel a városban felsőfokú mezőgazdasági technikum működött, s az iskola a hallgatóknak szükséges információt szolgáltatni nem tudta. Így hát a városi könyvtár gyűjteménye az igényekhez igazodott. Jelenleg az egészségügyi információszolgáltatás mondható erősebbnek, mivel ilyen szakközépiskola működik a településen.

Szolnokon is, mint Hatvanban, meghatározó a helyi és a környező egyetemi városokban tanuló egyetemisták és főiskolások által támasztott igény: Szolnokon ez az igény a vendéglátóipari és a repülő műszaki főiskolások részéről érkezik.

Elmondható, hogy a könyvtárak első számú megrendelője az iskola, amely maga egyedül nem tudja kielégíteni a tanulói igényeket, ezért ők kérésekkel, kérdésekkel a közművelődési könyvtárakban jelennek meg. Kétharmados részvételük a kérdésekből nem véletlen tehát.

Az elégedettség – elégedetlenség mértéke

Ezen a ponton nehéz helyzet elé állítottuk mind az olvasót, mind a könyvtárost. Mint korábban említettük, eredeti elképzeléseinkkel ellentétben a felek bármelyike kitölthette az űrlapot, nem ragaszkodtunk ezügyben az olvasóhoz. Tisztában vagyunk azzal, hogy ez némiképp módosítja, felfelé torzítja az elégedettség mértékét, mivel minden hasonló helyzetben mindannyian igyekszünk megfelelni az elvárásoknak, szépítve ezzel a valóságot. De semmiképp nem feltételezzük, hogy a kapott eredmények jelentős mértékben különbözzenek a valós helyzettől. Lássuk hát a számokat.

Az összes kérdés 68 százalékában, 841 esetben ezt a rubrikát is kitöltötte valamelyik fél. 87 százalékban (januárban 85, novemberben 90-ben) volt elégedett a kérdező a kapott válasszal. Voltak, akik nem elégedtek meg csupán ennyivel, hanem hangot is adtak elégedettségüknek. „Itt gyakran azt is megtalálom, amit Budapesten nem” – írta egy egyetemi hallgató. Vagy egy tanítónő megjegyzése: „Kellemes meglepetések érnek itt!” Volt olyan kérdező, aki az űrlap megjegyzés rovatában adott hangot véleményének és hálájának: „A kölcsönző hölgyek kedvessége, türelme, szakismerete, apparátusa, segítőkészsége kiválóan megfelelő.” Volt, aki nem számított a könyvtár ilyen mérvű felkészültségére: „Meglepődtem a gyors és kitűnő összeállítások láttán.”

Elégedetlenségüket kevesen fogalmazták meg külön írásban, aki mégis megtette, az valamiképp az állományt bírálta: „Kevés az idegen nyelvű könyv (német).” A könyvtáros munkájára, szakismeretére, segítőkészségére vonatkozó bíráló megjegyzés nem tettek a kérdezők.

A kérdések

Az 1237 beérkezett kérdése ötödét (20,2%) az ún. klasszikus kérdések teszik ki, az *irodalom- és a nyelvtudomány*. Azok, az általában az iskola által adott házi feladatokhoz és kiselőadásokhoz kapcsolódó kérdések, amelyeknek megválaszolása a rendszerváltás előtt is a könyvtár fő feladatát jelentette. A második helyen álló *társadalomtudományi* (19%) és a harmadik leggyakrabban szereplő *történe-*

lem, honismeret (16,1%) kérdésekkel az irodalom- és nyelvtudomány az összes kérdés több mint felét teszi ki.

Hogy mégis melyek a legjellemzőbb megkeresések, példaként említek néhányat. (Zárójelben a kérdező foglalkozását tüntettem fel, ha ő azt az úrlapon megadta.)

Salinger Zabhegyező c. regényéről elemzés (tanuló). A lágerirodalom; magyar, német, orosz, lengyel visszaemlékezők – (középkiskolás fiú). Irodalmi irányok, művészeti irányok, különös tekintettel az avantgardizmusra – (gimnazista). Melyik évben írta Molnár Ferenc A Pál utcai fiúk c. regényét – (tanuló). Berzsenyi Dániel verstípusai – (ügyész). Török írókról – (tanár). Dosztojevszkij Bűn és bűnhődés c. regényének értelmezése különféle szerzők tollából – (harmadikos gimnazista).

Pécs város nevének eredete. Van-e önálló jelentése a makranc szónak? – (munkanélküli).

A történelem tárgyköréből:

A magyar jakobinus mozgalom – (orvos). Régészettel foglalkozó könyvek – (tanuló). Magyarország külpolitikája 1919-ig. Hitler hatalomra jutásának öt tényezője. A sztálingrádi csatáról. A trianoni és párizsi békeszerződések francia nyelvű szövege – (nyugdíjas tanár). Az ókori kínzási módszerekről és a boszorkányperekről.

A vallással, a nem evilági léttel kapcsolatosan a kérdések széles skálája jelent meg, s azt a könyvtáros kollégáktól tudjuk, hogy ezek az utóbbi években megszorodó kérdések körébe sorolhatók. A könyvtárba betérőket a tradicionális egyházakon túl a kis vallási csoportosulások éppúgy érdeklik, mint például a jövendölések.

Az ide tartozó kérdések közül a legérdekesebbek:

A halál utáni életről – (nyugdíjas). A halál fogalma – (középkiskolás). Nostradamus élete és jövendölései – (gyógypedagógus). A krisna-tudat – (munkanélküli). Szechták Magyarországon – (szociális munkás). Klinikai halálból visszatértek élménybeszámolóit – (tanuló).

A kérdések tizedét (11,1%) a *természettudományi* ismeretekhez kapcsolódik. A *műszaki és alkalmazott tudományokkal* (3,0%) valamint az *orvostudományi* kérdésekkel (2,9%) együtt a reáliák az összes érdeklődés 17 százalékát, azaz hatodát teszik ki. Érdeemes megfigyelni, hogy a könyvtáraknak a gyakorlati kérdések megjelenése ellenére megmaradt a társadalomtudományokhoz kapcsolódó problémák megválaszolásának alapfeladata, ami talán a tanintézményekben kialakult szokásokból ered. Azaz a humán tárgyakat tanító pedagógusok inkább adnak diákjaiknak könyvtárhasználatot igénylő feladatokat, inkább készítetik őket önálló kutatásra, elmélyülésre, problémamegoldásra, kérdésfelvetésre, mint a reál tárgyakat tanító kollégák.

De lássunk néhány példát a természettudományok tárgyköréből:

Miért élnek a pingvinek a Déli-sarkon? – (tanító). Milyen irodalom lehet fel a következő szélviharokról: a hurrikánról, az orkánról és a tájfunról? – (ta-

nuló). Melyik állat él a legtovább? – (általános iskolás). A dámszarvas tenyésztése, tartása – (agrármérnök). Emlős állatok lábnymai.

Mint az a táblázatból látható, a természettudományokhoz hasonlóan a válaszváróknak több mint tizede (12,2%) *művészeti vagy sporttal* kapcsolatos kérdést fogalmaz meg. Például:

Öntöttvascégek ábrázolásai. Hundertwasser művészete. A tetoválás mint művészet (főiskolai hallgató). Az alakrajzolás technikája – (hegesztő).

Összesen ugyancsak tizednyi részben van jelen a problémafelvetések között a *jog* (5,9%) és a *praktikum* (5,6%). Ide tartoznak a hatályos szabályokra, törvényekre vonatkozó kérdések, amelyek a mindennapi problémák megoldásához elengedhetetlenek. Vonatkoznak munkahelyi vagy magánéleti konfliktusok megoldására, de ugyanúgy az életminőség vagy az életvezetés javítására is, mint a praktikum kategóriába sorolt kérdések A jogi kérdések első jelentősebb hulláma a kárpótlásra a földárverésekre vonatkozott. Meg kell azonban jegyezni, hogy ezek a kérdések 1995-ben már nem szerepeltek az éppen aktuálisak között; sokkal inkább a kft. alapításra vagy munkahelyi elbocsátásra vonatkoznak. A jog és a praktikum csoport felvetései sok szempontból hasonlítanak egymásra, de míg az előbbinél feltétlenül a jogi szabályozás ismerete, addig az utóbbinál sokkal inkább a gyakorlati eligazodást és tevékenységet segítő feleletre van szükség.

A legjellemzőbb kérdések közül néhány:

Az illetéktörvény és módzatai – (vállalkozó). Naplófőkönyv vezetéséhez szakirodalom (vállalkozó). Az élettársnak milyen jogai vannak; különválás esetén mit követelhet a közös vagyonból? (betanított munkásnő). A bérnyaságról – (háziasszony). Gyermektartásdíj behajtásának útja – (kismama). Katonai szolgálat alól való felmentés, polgári szolgálat ügyintézésének módja – (felszolgáló). Kollektív szerződés egy magántulajdonban lévő kisvállalatnál – (szakszervezeti tisztségviselő). Az őrző-védő vállalkozással kapcsolatos jogi szabályozások – (kft. vezető). Az örökbefogadásról – (nyugdíjas). A kft.-alapítással kapcsolatos tudnivalók – (tanuló). A gyertyaöntés technikája, szakirodalmi – (szakmunkás, vállalkozó). A hanglemeztisztításának technikája. Az akkumulátorok töltésével kapcsolatos könyv. Gyümölcsfák termesztéséhez szakirodalom – (nyugdíjas). A protokollal, illetve levelezéssel kapcsolatos irodalom – (gyártásszervező). A mályvarózsáról (nyugdíjas). A baseball játékszabályai – (mérnök). A virágkötészetéről – (munkanélküli).

Már közhelynek számít a megállapítás, hogy a társadalomban, politikában, mindennapi életben stb. végbemenő változások valamilyen formában – közvetve vagy közvetlen módon – megjelennek a könyvtárban. De a válaszok kódolását végezve mégis mindannyiszor rácsodálkozunk, ha a tegnapi eseménye kérdés formájában rögtön a könyvtárban is jelen volt: lehetett az tévéműsor, közéleti személyiség vagy belpolitikai történet. Például:

Az eutanáziáról. Horthy Miklós temetésének nemzetközi visszhangja. A cseccsen népről információk gyűjtése – (újságíró). Szeretne levelet írni García Marqueznek, hova címezze? 1994. decemberében mikor volt a Kriminális c. műsor, mi volt a tartalma? – (rendőr). Hafez Assad szíriai elnök lakcíme – (angol nyelvtanár).

Érdekes jelenségről számolt be Havas Katalin a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtára olvasószolgálatos munkatársa. Az utóbbi időben egyre gyakrabban érkeznek hozzájuk úgy a kérdések, hogy azt nem az érintett, hanem valamelyik hozzátartozója, rokona közvetíti a könyvtár felé:

„A legritkább esetben szokott a gyerek telefonálni, majdnem mindig a szülő teszi ezt meg. Aztán átkiabál a másik szobába a gyerekeknek, hogy hogy is van pontosan a kérdés, ha az ember visszakérdez. Az benne a szörnyű hogy ez nemcsak a leckénél meg feladatnál, hanem a könyvek iránti érdeklődésnél is így történik. Nem tudom elképzelni, hogy ez miként működik. A gyerek tényleg kiosztja a szülőnek, és azt mondja, hogy ha neked olyan fontos, szerezd meg nekem. A másik eset az lehet, hogy a szülő nem hagyja, hogy a gyerek egy kvázi hivatalos telefont lebonyolítson, mert azt gondolja, hogy az nem képes rá. Mint ahogy el is kíséri ide. Ezt a kísérsődit mi is előidézzük, mert a 16 éven alulisággal elérjük azt, hogy „helyhiány miatt ketten jöjjenek.” Bejön a pár, rájuk nézek és teljesen nyilvánvaló, hogy anya és gyermeke vagy apa és gyermeke (ez lényegesen ritkábban fordul elő) áll velem szemben, és akkor ránézek a gyerekekre: Na fiam, mondd. És akkor elkezd mesélni a mama a házi feladatot. Ilyenkor borzasztó nehéz azt mondani, de meg kell mondani, udvariasan és kellemesen előadni, hogy tessék csak nyugodtan olvasni a folyóiratolvasóban, mi majd megleszünk. De nem hagyják. Nem tudom eldönteni, hogy a gyerekek kevésbé értelmeseek, mint az én korosztályom vagy a gyerekeimé, vagy a szülők telepednek rájuk.”

A közhasznú információ

Hogy a 80-as évek végére a könyvtárhoz a hagyományos kérdéseken túl gyakorlati információért is mind gyakrabban fordultak, mutatja a tény, hogy többhelyütt hozták létre külön e célra szolgáltató csoportokat. Ilyen kezdeményezés eredményeként alakult meg például a fővárosban a Közhasznú Információs Szolgálat vagy a veszprémi információs iroda.

Az előbbi, a Közhasznú Információs Szolgálat a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár Központi Könyvtárában 1987 decemberében jött létre, majd 1990-ben a Budapesti Távbeszélő Igazgatóság megszűnő Különleges tudakozójának hét vonalát átvéve alakította ki jelenlegi profilját. Ezzel egyidőben megnyitották az ún. közlönyolvasót, ahol a látogatókat folyamatosan változó törvényekről, jogszabályokról, rendeletekről tájékozódhatnak a Jogi kartoték nevű adatbázisból, valamint a 33 féle közlönyből. A szolgálat részévé vált az amerikai továbbtanulási tájékoztatási központ is, ahol számítógépes adatbázis tartalmazza az egyetemekre vonatkozó legfontosabb információkat.

A Közhasznú Információs Szolgálat adatbázisa jelenleg 23 000 tételt tartalmaz, amelyek elsősorban a fővárosra vonatkoznak. A szolgálat indulásakor napi 100–150 kérdésre válaszolt – elsősorban telefonon –, mára ez a szám azonban megtízszereződött. Mint arról a könyvtáros kollégák beszámoltak, az egyik legnagyobb feladatot az jelentette, hogy az olvasók, kérdezők, használók elfogadják a könyvtárat mint információs adatbázist. A várakozásokkal ellentétben a kérdések sokkal hűsbavágóbbak voltak, mint amire a könyvtárosok maguk is számítottak.

A közhasznú információ nem kötődik olyan mértékben a szabadidőhöz, az élet „szép dolgaihoz”, ahogy azt gondolták, sokkal inkább a bajban lévő, segítséget váró emberek problémáihoz. Mert a telefonálók keresik a drog ambulanciát, az AIDS információt, az éjszakai ideiglenes szálláshelyeket, és választ várnak azonnali életmentési helyzetben, a munkanélküliségből fakadó gondokra, menekült státusukkal kapcsolatos kérdéseikre. Nagy számban érkeznek hívások termékekre, gyártókra, márkaboltokra, vevőszolgálatokra, kölcsönzőkre, csomagküldőkre, éttermekre, gyorsszolgálatokra, tanfolyamokra, átképzési lehetőségekre, magánklinikákra stb. vonatkozóan.

A telefonos tájékoztató kollégák tapasztalatai szerint egy kérdés megválaszolására átlagosan egy perc jut. Az ennél hosszabb időt igénylő kérdéseknél visszahívást kérnek.

A veszprémi Eötvös Károly Megyei Könyvtár információs irodája 1992-ben alakult. Az iroda elsősorban a könyvtár meglévő állományára és adatbázisára támaszkodva kívánt közérdekű információt nyújtani a lakosság széles rétegei számára, valamint a kis- és középvállalkozóknak. A mindennapi megkeresésekből azonban nyilvánvalóvá vált, hogy érdeklődés mutatkozik üzleti információkra, partnerközvetítésre; ezért kezdtek el egy saját adatbázist építeni, amelybe a veszprémi és Veszprém megyei vállalkozók, szolgáltatók és cégek, intézmények adatait gyűjtik. 1992-től folyamatos eltolódás tapasztalható a közérdekű információtól az üzleti felé. A szolgáltatás Veszprémben is a személyes megkeresésen túl telefonon is történik.

Az Országos Széchényi Könyvtár tájékoztató szolgálata

Vizsgálatunkban az OSZK munkatársai is segítségünkre voltak, és bár a nemzeti könyvtár nem közművelődési könyvtár, a beérkezett adatokat statisztikánkhoz felhasználtuk. Mint azt Horák Mária tájékoztató könyvtáros elmondta, a nemzeti könyvtár eredeti feladata szerint nem egyetemi könyvtár, mégis a mindennapi tapasztalat szerint akként funkcionál. A törzsgyűjteményt az egyetemi és főiskolai hallgatói réteg használja. A tájékoztató kollégák segítségét igénybe vevő diákok gyakran olyan kötelezőolvasmány-listákkal érkeznek, amelyek könyvtárosi szempontból rosszak, nem kielégítők s elemi hibákat tartalmaznak. Ezen felül a diákok egy-egy témában való elmélyedéshez keresnek irodalmat, kérnek segítséget, melyhez az irodalmat gyakran a könyvtár gyűjti. Vannak azonban, akik csupán a számítógépek használatánál várnak segítséget.

A kutatók három nagy csoportját különböztetik meg a kollégák.

Az elsőbe tartozók az adott szakterület tökéletes ismerői, arról mindent tudnak, ezért csak ritkán kérdeznek. Ha segítségre van szükségük, akkor az gyakran csak a nemzetközi cserére vonatkozik. A második kutatói csoportot azok az amatőrök, illetve idős, 70 év körüli érdeklődők alkotják, akik egy adott téma után nyomoznak és arról írnak. A harmadik csoportot a külföldiek teszik ki. Jelenősebb számban nyáron érkeznek, idegenbe szakadt magyar származású olvasók, akiknek leginkább könyvismertetést kell adni. Témájuk gyakran a családfakutatás.

A diákon és kutatókn kívül harmadik csoport az átlag olvasóból áll s bármilyen korú lehet. Az idősebbek a külföldön élőkhez hasonlóan múltjukat, gyökereiket keresik, valamint helytörténettel foglalkoznak. Divatnak tűnik az „egy adott napon mi történt” című kutatás, általában születésnapokra.

A rendszerváltás óta a nemzeti könyvtárban is érezhetően megnőtt a joggal, jogszabállyal, kárpótlással, földtulajdonnal kapcsolatos kérdések száma. Sok kérdés érkezett az eltűntek, hazatérők kárpótlására, a pártállam rendőri akcióira vonatkozó újságcikkekre és 1956-ra vonatkozóan.

A személyes olvasói kérdéseken túl a tájékoztatásból egyre nagyobb részben részesedik a telefonos tájékoztatás.

Összegzés

Vizsgálatunk kezdetekor kíváncsiak voltunk, hogy mindennapi tapasztalatainkat milyen mértékben fogják alátámasztani a számok. Táblázataink alapján elmondható, hogy a kérdezők döntő többsége diák: alsó-, közép- vagy felsőfokon tanulmányokat folytató; a kérdésekből való részesedésük kétharmados. Az egyes tudományterületek közül a nyelv- és irodalomtudomány áll az élen, az egyéb társadalomtudományokkal együtt a kérdések 40 százaléka érkezik e területről. Mindemellett azonban a rendszerváltással megjelentek a jogi, a mindennapi életvezetéssel összefüggő, a napi gyakorlati tevékenységre vonatkozó kérdések: minden tizedik ilyen jellegű. A könyvtárak számára újdonságot az a kérdéscsoport jelentett, mivel itt a hagyományos könyvtári funkciókon túl valami mást kell nyújtani. Erre a változásra reagálva hoztak létre többhelyütt ún. információs irodát vagy közhasznú információs szolgálatot. A dolog érdekessége, hogy ezek gyakran telefonos szolgáltatásként működnek.

Reméljük, hogy a bevezetőben megfogalmazott elképzeléseink szerint adatfelvételünket bizonyos rendszerességgel meg tudjuk ismételni, s az elmozdulások láthatóvá válnak, ezzel segítve a könyvtárak állományalakítási munkáját.

W. Péterfi Rita

Felhasznált irodalom

- ARACZKI Magdolna–VARGA Judit: Felmérés a Tájékoztató munkáról = Könyvtári Jegyzések. 1990. 2–3. 9–12.p.
- BALOGH Anikó: Referenz kérdések a Bródy Sándor Könyvtár Olvasószolgálat felnőtt részlegéhez = Könyv, Könyvtár, Könyvtáros. 1996. 4. 17–21.p.
- BALOGH Zsigmondné: Tájékoztató munka a vésztői könyvtárban a referencia napló alapján = Könyvtári Jegyzések. 1995. 1. 17–21.p.
- KATSÁNYI Sándor: Referenz kérdések és az olvasói igények változásai = Könyv, Könyvtár, Könyvtáros. 1995. 4. 26–29.p.
- PRÖHLE Éva: Konfliktusok a tájékoztató szolgálatban = Könyvtári Figyelő. 1986. 4. 435–441.p.
- SEBŐKNÉ Nagy Olga: Tájékoztató a móri Radó Antal Városi Könyvtárban = Könyvtáros. 1989. 10. 599–601.p.
- TÓTH Mária: Változó használói igények – változó használói gyakorlat = Csongrád Megyei Könyvtár. 1993. 1–2. 33–36.p.
- V. BÁRÁNY Éva : Gondolatok a tájékoztató munkáról = Könyvtári Híradó. 1988. 2. 7–8.p.
- A veszprémi Infotéka = Könyvtári Levelező/lap. 1994. 12. 25–26.p