

# A személyre szóló tájékoztatás esélyei az „A„ típusú közművelődési könyvtárban

NAGY Attila

A könyvtáros közvéleményben újra meg újra felvetődik (többek között a kiskönyvtár – nagykönyvtár dilemmája kapcsán) az a kérdéskör, amelynek egy részletét, a könyvtár emberközelségét, a személyes tájékoztatást avagy a könyvtár és a könyvtáros nevelő hatását itt közelebről érinteni kívánjuk egy konkrét vizsgálatunk részeredményeinek bemutatása ürügyén. Természetesen nem gondoljuk, hogy a nevelő hatás csak a könyvtáros személyének közvetítésén keresztül alakul ki az olvasóban, hiszen maga az épület esztétikája, a bútorok, a berendezés szindinamikája, a tárgyi környezet összjellege is valamiféle benyomást kelt (különösen ha rendszeres látogatásról van szó), s ez valamilyen hangulatot, stílust, ha tetszik viselkedésmódot gerjeszthet, indukálhat az oda belépőkben. Csupán a személyes közvetítés szerepének elsődlegességét alapulvéve a téma pontos kijelölése miatt kötődtek oly szorosan egymás mellé a személyes tájékoztatás és a nevelő hatás fogalompárjai.

Röviden nyilvánvalóvá kell tenni egy másik előfeltevésünket is: a nagy ("A" típusu) közművelődési könyvtárak elterjedése és megerősödése kikerülhetetlen lépésnek látszik, s az igazi kérdést a működés hogyanjának részletes kidolgozásában véljük felfedezni. A tizezres olvasótáboru nagykönyvtárakban magától értetődően egészen másfajta olvasó – könyvtáros érintkezési formák alakulnak (és alakítandók!) ki, mint az egy-két könyvtárossal működő néhány száz olvasót ellátó kiskönyvtárakban szokásos.

Az érintkezések hogyanját szemrevételezve azonnal két kérdés merül fel. Egyrészt vizsgálandónak tartjuk az olvasószolgálatos könyvtárosok jelenlegi tevékenységét, képzettségüket, munkaidejük kihasználtságának minőségi jellemzőit, a kiválasztódás, a posztrakerülés mechanizmusait és ambícióikat, szociabilitásukat, egyszóval személyiségjegyeiket is. Másrészt természetesen vizsgálandó az olvasói igények strukturája, pontosabban az olvasótábor összetétele, az egyes rétegek tájékozottsága, alapvető és potenciális igényeik. Az elsőként jelzett kérdéskör fontosságának hangsúlyozása mellett itt és most csak a másodikként említett témáról esik majd szó.

## A VIZSGÁLAT

Korábbi vizsgálatok már kétséget kizáróan bizonyították, hogy a könyvtárhasználat sajátos kulturális többlettel, fokozott igényességgel jár együtt. Kétséget tudunk viszont a többlet belső összetevőiről és szinte tanácstalanná válnunk, amikor a jelzett kulturális förlény keletkezésének, halmozódásának pontos

folyamatát kívánjuk leírni. Milyen mértékben mutathatók ki már az első könyvtárlátogatást megelőzően különbségek az izlésszerkezetben, a szabadidőfelhasználásban, az értékelismerési készségekben stb., a majdani könyvtári olvasók és a könyvtárat elkerülők között? Azután: a könyvtár rendszeres látogatása milyen mértékben gyorsítja fel az olvasók "értékfelhalmozási" tevékenységét? A könyvtárhasználat közvetlenül előidéző-e, s ha igen, milyen mértékben látható, kimutatható változásokat a személyiség épülésében, a kulturális javak fogyasztásának szerkezetében? Ezek voltak alapvető kérdéseink, amikor 1972 tavaszán két megyei könyvtárban közel 400 olvasót rendkívül részletesen kikérdeztünk, s velük párhuzamosan – demográfiai és szociológiai ismerveik tekintetében azonosnak tekinthető – csaknem kétszáz nem könyvtári olvasót is alaposan kifaggattunk (előre rögzített kérdőívek alapján) kulturális tevékenységeik jellemzőiről. Ugyanezeket az egyéneket két év elmúltával ismét megkeressük, s az első alkalommal használt vizsgálóeszközök újrafelvételével győződünk majd meg a feltételezett – vagy inkább csak óhajtott? – különböző mértékű, a könyvtári olvasók javára billenő változások, igényesebbé válások valóságáról.

Bár indító kérdéseinkre szabatos válaszokat csak a megismételt vizsgálat eredményeinek feldolgozása után adhatunk, néhány adalékkal már most is szorgálhatunk a könyvtár hatásának esélyeit illetően.

A két mérés közötti időszakban a két megyei könyvtár (Szombathelyen és Veszprémben) olvasószolgálatosai felkérésünk, illetve kísérleti stratégiánk alapján rendszeresen próbálkoztak a hagyományosnál intenzívebb és személyesebb kapcsolatokat kiépíteni a kísérletben résztvevő olvasókkal. Nem az erőszakosan irányító, rábeszélő olvasónevelést kívántuk feltámasztani, hanem a sokasodó információk nyomán egyre fontosabbá váló szelektív, értékelő, személyreszabott tájékoztatás az, amit megvalósítani szeretnénk. Tudva, hogy csupán a leginkább megfelelő információ kiválasztása és szolgáltatása maga az egyik legfontosabb pedagógiai effektus, ami a könyvtárban egyáltalában előállhat.

A kísérleti tevékenység megindításakor komoly vitáink voltak könyvtáros kollégáinkkal a személyes közvetítés hangsúlyozásáról. Ebben többen egy elavult "népnevelői" ideológia és gyakorlat feltámasztását látták. Mondván: "Mi büszkéek vagyunk olvasóink önállóságára, hosszú és fáradságos ut vezetett ideig. Ne vegyük el nehezen megszerzett önállóságukat." Durván sarkítva az ellenvetéseket: Hagyjuk az olvasót, ha akar valamit, majd szól. A könyvtáros ne kezdeményezzen és ne legyen kíváncsi.

Nos, első mérésünk egyik kérdéskörével éppen azt szerettük volna felderíteni, vajon milyen esélye van a könyvtáros személyes tájékoztatásának, milyen mértékben is önállóak az olvasók az ismerik-e, használják-e a könyvtári eszközöket? (A vizsgálatról bővebben: HALÁSZ László – NAGY Attila: Hatásvizsgálat könyvtárban. I. Bp. NPI. 1974.)

Mielőtt az adatokat ismertetnénk, felhívjuk az olvasó figyelmét a vizsgálat nem reprezentatív jellegére. Csupán két könyvtárban összesen 356 főt kérdeztünk meg, s ott is a legalább két éve beiratkozott olvasókból válogattunk ki véletlenszerűen kísérleti személyeinket. Eredményeink tehát tendencia értékű jelzések és nem támadhatatlan bizonyosságok. A mintavétel szűk körén és a vizsgáltak viszonylagos kis számán túl az adatok általánosíthatósága szempontjából lényeges, hogy a két évnél régebbi olvasók rutinja, tájékozottsága miatt, valamint az arányukhoz mérten (szándékosan) kisebb mértékben képviselt kö-zépiskolások hiánya miatt a valóságosnál feltehetően valamelyest kedvezőbb kép bontakozik ki.

Kiket is kérdeztünk meg?

A foglalkozás szerinti bontás százalékban:

– középiszkolai tanuló	15
– egyetemi, főiskolai hallgató	6
– segéd v. betanított munkás	5
– szakmunkás, technikus	26
– alkalmazott	15
– humán értelmiségi	21
– műszaki és igazgatásban dolg. ért.	12

összesen: 100% (356 fő)

Kontrollcsoportként 171 főt (akik nem tagjai egy könyvtárnak sem) szintén kikerdeztünk, hogy a könyvtárhasználat révén adódó specifikumokat tisztábban kiszűrhessek. A két csoport adatainak összevethetőségére gondosan ügyeltünk.

A rövidség kedvéért most a további szempontok szerinti részletes megoszlást nem taglalom, csupán futólag jelzem, hogy a férfiak és nők aránya egyenlő, három korcsoportba rendezve a vizsgálati személyeket egyharmad – egyharmad részük 15-24, 25-34 és 35-54 éves (tehát kétharmad részük 35 évnél fiatalabb) volt, s házasságban él minden második megkérdeztünk.

## A KÖNYVTÁRHASZNÁLATI SZOKÁSOK

Munkánk középpontjában természetesen az olvasási szokások vizsgálata állt, de a jelen írás témaválasztása miatt most csak futólag jelezzük, hogy adataink szerint a könyvtári olvasók nem egyszerűen több nyomdai terméket (könyvet, folyóiratot, újságot) vesznek általában kezükbe, hanem igényesebbek is, mert a művészileg kevésbé értékes olvasmányfajták (lektűr) – melyeknek jó részét a könyvesboltokból szerzik be – az ő esetükben kisebbségben, míg a modern művészi és tudományos ismeretközlő művek többségben vannak a könyvtárat nem használók olvasmányszerkezetéhez viszonyítva.

Mindenekelőtt az általános tájékozódási szokások, információforrások felől tudakozódtunk egy nyitott kérdéssel. Így: "Gyakran megesik az életben, hogy olyan emberekkel, dolgokkal kerül szembe, amelyek tanácstalanná teszik. Ugyanakkor feltétlenül szükségét érzi, hogy valamilyen megoldást találjon. Milyen utakon, módokon igyekszik célját elérni?"

Várakozásaink szerint sem és a válaszok eloszlása szerint sem a könyv, a könyvtár vagy a személyes segítségkérés volt a vizsgálatban résztvevők igazi alternatívája, hanem az önállóság vagy a társas kapcsolatok felhasználása közötti választás a váratlan nehézségek felbukkanásakor. A válaszok tipizálása után, melyeknek jellegét leginkább az iskolai végzettség befolyásolta, a következő jellegzetesnek ítéltető kép alakult ki. A kísérleti csoportnak kiszemelt könyvtári olvasók együttese mindkét válaszlehetőséget tekintve a személyes kapcsolatától függetlenebbeknek, önmagára és az információs eszközökre inkább hagyatkozóknak mutatkozik. A vizsgált intézménnyel kapcsolatban állók javára billenő, 8-12 százaléknyi különbségek jelzik egy másfajta konfliktusmegoldó, információkérő séma elterjedtebb voltát.

A következőkben elhagyjuk a könyvtáron kívüliek vizsgálatát, és csupán a beiratkozott olvasók könyvtáron belüli magatartását, illetve az ezzel kapcsolatos kérdéseinkre adott válaszaikat vesszük sorra. Kérdőívünk idevágó részletében elsőként a könyvtárismeret tartalma, a könyvtáron belüli tájékozódás szilárd pontjai felől érdeklődtünk.

"Az ember általában igen jól kiismeri magát lakásában, munkahelyén, szülőhelyén. Mit gondol mit jelent az, ha az ember a könyvtárban is jól kiismeri magát?"

A válaszok százalékos megoszlása a következő:

– nem ismeri ki magát	9
– topológiai ismeretek (pl. ismeri a könyvtár beosztását)	33
– otthonosság hangsúlyozása	11
– önállóság kiemelése	15
– fölénytudat megfogalmazása	24
– eszközök ismerete	5

(A többszörös válaszlehetőség és az értékelhetetlen feleletek elhagyása miatt a százalékok összege természetesen nem 100.)

Tíz százalék körül mozog a tájékozatlanságot nyíltan bevallók aránya, s nem kell túl nagy merészség annak feltételezésére, hogy a második – többnyire bizonytalan általánosságokat tartalmazó, általunk topológiai ismereteknek nevezett – válaszkategóriában is jónéhányan csak meglehetősen tájékozatlanságukat rejtették el. Figyelmeztetésként is értelmezhető, hogy a megkérdezetteknek csupán 5 százaléka említi tájékozottsága bizonyítékaként a könyvtári eszközök, a katalógusok vagy a bibliográfia ismeretét.

A téma folytatásaként közvetlenül is rákérdeztünk az adott könyvtárakban található katalógusok, mint a tudatosabb tájékozódást feltételező információforrások ismeretére. "Ön szerint milyen katalógusok találhatóak a Megyei Könyvtárban?" – hangzott kérdésünk nem alaptalanul használva a többesszámot, mert Szombathelyen 11, Veszprémben pedig 14-féle katalógusból válogathatnak az olvasók. Magától értetődően legtöbbször a könyvek betürendes és decimális elrendezését ismerik, s a folyóiratok, az idegennyelvű művek, a recenziók, a kéziratok, a helyismereti gyűjtemény feltárásának bizonyítékairól szinte csak a könyvtárosok tudnak.

E számonkéréssel esetleg az arisztokratizmus látszatát kelthetjük, de arra már nehezebb lenne magyarázatot találni, hogy a megkérdezettek egyharmada egyetlen katalógust sem tud megnevezni. Persze a kép akkor válik teljessé, ha a fennmaradó kétharmad (65%) informáltságának mértékét is közléstesszük:

- 50% több katalógust ismer,
- 15% legalább egy katalógust ismer.

Látjuk tehát, hogy a tájékozatlanságot nyíltan bevalló 10% és a katalógusról mitsem tudó 35% közötti távolság is valószínűsíti a bizonytalanokodók magasabb arányát illetően korábbi feltevéseinket.

A két utóbbi, a könyvtárismeret firtató kérdésünk igazi megválaszolóíráshoz megint az iskolai végzettséggel és a munkajellelleggel való összevetés adja a legtöbb segítséget. Nem csodálkozunk és főleg nincsenek vérmesebb reményeink, amikor a segéd- és betanított munkásoknál, az alkalmazottaknál és

háztartásbelieknél mérlegetjük a katalógusok hiányos ismeretét. Kevésbé megnyugtatóak, tehát cselekvésre készítőek viszont a szakmunkások csaknem felének, a középiskolai tanulók harmadának, az értelmiségiek hatodának alapvetően hiányos tájékozottságáról olvasható adatok. Van tehát könyvtárosainknak ürügye és igazi oka is az utóbbi csoportok esetében a személyes kapcsolatok felvételére, az egyéni kérések kapcsán a könyvtárhasználati információk nyújtására, az értékelő, orientáló megjegyzések megtételére, tehát az érdemi pedagógiai effektusok gyakorlására.

A szűkebben vett könyvtárhasználat mikéntjének jellemzésére három kérdés feltételével próbálkoztunk. "Könyvtárlátogatásai alkalmával igénybe vette-e már:

- a) az Uj Könyvek című folyóiratot,
- b) valamilyen bibliográfiát,
- c) a könyvtáros személyes segítségét, tájékoztatását?"

Az előzmények ismeretében már nem meglepetés, hogy az Uj Könyveket és a bibliográfiákat tapasztalatból csak a jórészt főiskolásokból és értelmiségiekből álló 23 százaléknyi hányad ismeri, a könyvtáros segítségével pedig (legkevesebb egyszer) 80% élt már. A könyvtárosok közvetlen tájékoztatását nem élvezők között a kvalifikálhatatlan rétegek képviselőin kívül jelentős számban vannak még a középiskolások és az értelmiségiek is.

A könyvtárosok közül talán többen hitetlenkedve csóválják fejüket: "Mert nincs olyan olvasó, akit legalább első látogatásai egyikén – igaz néha nagyon röviden – ne tájékoztatnánk a könyvtár beosztásáról, a művek elhelyezésének rendjéről. Tehát a 20 százaléknyi reklamáló nem mond igazat," – gondolja vagy mondja is néhány kollégánk. Nincs okunk kétségbevonni a néhány szavas vagy néhány mondatos eligazítások megtörténését, de hasonlóképpen el kell hinnünk a megkérdoztetek egyötödének legalább "vágyteljesítő hazugságát" is. Ha a kapcsolat hiányáról vallanak, az legrosszabb esetben is az igények bejelentését sejteti a gyakoribb és intenzívebb interperszonális érintkezésre.

Munkánk egyik legizgalmasabb kérdéséhez érve vizsgáljuk meg, vajon a könyvtári eszközök ismerete, valamint a könyvtáros személyes segítése és a tájékozódás önállósága vagy társra utalt jellege hogyan függ össze.

A probléma-szituációban nagyobb önállóságot tanúsítók egyrészt a speciálisan könyvtári eszközöket is jóval nagyobb arányban ismerik és használják, mint a segítségért elsősorban családtaghoz, barátához, ismerőshöz fordulókat, másrészt fokozott önállóságuknak inkább kiegészítője, tartozéka és bizonyítéka is a könyvtárossal való gyakoribb személyes érintkezésük. Áldilemma tehát a kérdést "önállóság vagy személyes tájékoztatás" formában megfogalmazni. Éppen a nagyobb önállósághoz vezető ut egy-egy szakaszt jelenti a könyvtáros orientáló, adatokat szolgáltató, ismereteket és eszközöket kézbe adó személyes kulturaközvetítő tevékenysége. Hitünk és a fenti bizonyítékok szerint is az intenzívebb interperszonális érintkezés és közvetítés nem retrográd, hanem a jelenlegi gyakorlat és szemléletmód meghaladását célzó javaslat. Természetesen a cél az olvasó önálló tájékozódásának megalapozása, tehát nem mindig és nem mindenki számára fontos a könyvtáros személyes közvetítő szerepe, de a kezdeti lépések megtételekor a gyakorlati, technikai ismeretek nyújtásakor, valamint az érdemi döntések, a keresést, válogatást lezáró értéktételek meghozatalakor a könyvtáros közreműködése kikerülhetetlen lépésnek látszik. Ahogyan a zártpolcos "régí világ" sem jelentette az oda belépők teljes kiszol-

gálatottségát, hasonlóképpen a szabadpolcos labirintus se képviselje a látogatók elidegenült magárahagyottságát.

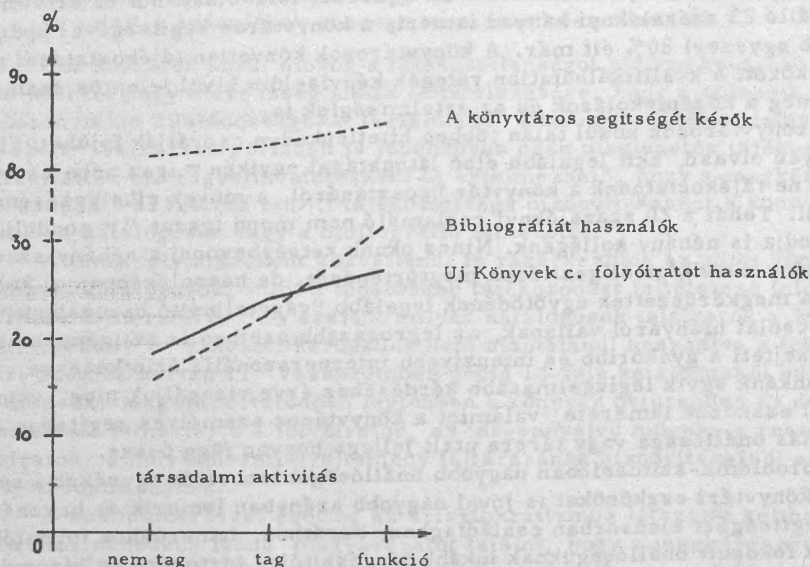
Az összefüggések, ezzel egyszersmind a változtatás utjait keresve merült fel utolsóként a társadalmi aktivitás figyelemreméltó szempontja.

A társadalmi szervezetekben való részvétel mértékét három fokozatra bontottuk:

1. egyetlen szervezetnek sem tagja, vagy csak szakszervezeti tag;
2. tagja valamilyen szervezetnek, egyesületnek;
3. funkciót visel valamilyen szervezetben, egyesületben;

– és ezt viszonyítottuk a könyvtári eszközök (Új Könyvek, bibliográfiák, a könyvtáros személyes segítsége) használatához.

A TÁRSADALMI AKTIVITÁS ÉS A KÖNYVTÁRHASZNÁLAT  
MIKÉNTJE KÖZÖTTI ÖSSZEFÜGGÉS



3. ábra

Amint a görbék emelkedéséből is kiderül, az önállóság bizonyítékeként is felfogható "tájékoztató eszközhasználat" a társadalmi aktivitás fokozódásával párhuzamosan egyre jellemzőbbé válik. Világosan felismerhetők a másokért felelősséget és terheket vállalók mozgékonyabb, öntevékenyebb magatartásának a kulturális szférában is felbukkanó jegyei. Ennek az összefüggésnek az igazi tartalmát persze akkor tárnánk fel, ha sikerülne az indukció, a serkentés irányát is megragadni. Vajon többek között a speciális művelődési, tájékozódási többlet teszi alkalmassá a vizsgált személyeket a kisebb-nagyobb vezetői feladatok el látására, vagy elsősorban a vezetői feladat követeli meg tőlük az emelt szintű

kulturálódást, a nagyobb foku öntevékenységet? A harmadik lehetőségről nem is szólva, vagyis ha a társadalmi aktivitás és az önálló, speciális eszközöket igénybevevő tájékozódás szokása is egy közös harmadik tényező (például egy körülhatárolt személyiségjegy) függvénye. Sajnos az együttjárás meglétének bizonyításán túl nincsenek további eszközeink az igazság mélyebb feltárására, de talán az sem hiábavaló, ha a könyvtárosok kifejezetten pedagógiai tevékenységének a társadalmi aktivitást mutatók körében fokozott sikert jósolhatunk.

## ÖSSZEGEZÉS

A nagyobb közművelődési könyvtárak közönségének igényesebb rétegeiben is szép számmal akadnak a könyvtári tájékoztatási eszközöket alig, vagy egyáltalán nem ismerők, akik számára a megfelelő képzettségű könyvtárosok hasznos információkat nyújthatnak ezzel is előkészítve az olvasók önállóságát és egyuttal későbbi érdemi kérdések kapcsán létrejövő személyes eszmecseréket.

Az olvasóknak a könyvtáron belüli öntevékeny tájékozódása cél, amelynek eléréséért a könyvtárosoknak is fáradozniuk kell, de ha a pedagógiai hatásokról nem akarunk tudatosan lemondani, ez a megvalósult cél sem jelentheti az olvasó magára hagyását, elidegenítését, hanem a közvetlen érintkezések ritkulását, de egyszersmind tartalmasabb válását is.

Gondolatmenetünk bevallottan féloldalas volt. További konkrét vizsgálattal és konstruktív elmékedésekkel kell tisztázni a könyvtáros oldaláról felvetődő kérdések (a szükséges képzettség tartalma, a továbbképzés jellege, a munkafeladatok ésszerűbb megosztása, intellektuális és egyuttal pedagógiai tevékenységekre ösztönző kezdemények, jutalmak rendszerének kidolgozása stb.) sorozatát is. A felderítő munka ebben az irányban is elkezdődött.

## Az oktatási és az időleges értékű anyag gépi feldolgozása

MILTÉNYI Szilárdné

A szerző KMK-pályamunkáját dolgozta át cikk-formába.

Közhely, hogy a technika rohamos fejlődésével, a világszerte megmutatózó műszaki-gazdasági fejlődéssel óriásira növekedett az információigény. Megnövekedett az információt hordozó dokumentumok száma is, és differenciálódás jött létre a kiadványtipusok között. A hagyományos dokumentumok mellett (könyv, folyóirat) megjelentek, és egyre nagyobb jelentőségre tesznek szert az ún. nem hagyományos dokumentumok (reportok, prospektusok stb.). Ezek közül az oktatási és időleges értékű kiadványokról aránylag kevés szó esett a könyvtári szakirodalomban, pedig fontos információ-hordozók. A továbbiakban ezek gépi feldolgozásra való előkészítését ismertetjük.