

dettek velünk a látogatók, és tudjuk azt is, hogy mely korcsoportoknál vagyunk népszerűek, és kik azok, akiket valamilyen módszerrel vissza-, illetve be kell csábítani a könyvtárba. Ehhez nagyon hasznos lehet az, ami szintén a kérdőívből derült ki: például hangoskönyvet nem a nyugdíjasnak kell reklámozni, de megfelelően színes újságkínálattal már többre mehetünk, vagy DVD-kínálatunkat érdemes úgy fejleszteni, hogy családi filmeket, nőknek szóló romantikus kiadványokat vásárolunk, és így nem lesznek a DVD-kölcsönzésnél túlsúlyban a férfiak. Számos ehhez hasonló apróságra derült fény, ezeket érdemes a jövőben az állományalakításnál, a marketingnél figyelembe venni, és ennek megfelelően tervezni az újabb könyvtári szolgáltatásokat.

Istók Anna

## Tájékoztató a gyakorlatban, avagy a gyors információtól az irodalomkutatásig

Az MKE Pest Megyei Szervezetében 2007-ben alakult meg az **olvasószolgálatos műhely**. Célunk az volt, hogy a mindennapi gyakorlathoz kötődő aktuális problémákat, új ötleteket, közös célokat műhelymunka keretében, párbeszéd formájában tudjuk megvitatni.

Ez a fajta együttes gondolkodás megfelelő fórumnak bizonyul arra, hogy az aktuális, éppen több könyvtárat foglalkoztató gyakorlati kérdéseket egy indító előadás után megbeszéljük és megválaszoljuk. A legutóbbi műhelymunka témája a gyakorlati tájékoztató munka volt.

Immár másfél évtizede dolgozom tájékoztató könyvtárosként a Gödöllői Városi Könyvtárban, amely közművelődési könyvtárként és 2002-től Információs Központként működik a város központjában. Gyakorló könyvtárosként tapasztalhattam azt a változást, amely a hétköznapi tájékoztató munkánkban bekövetkezett mind a felhasználói igények, mind a szolgáltatási források területén. Felmerült bennem a kérdés, vajon a mindennapi, „pulthoz” kötött információs szolgáltatásaink megfelelően működnek-e: követjük-e a felhasználói igényeket, vajon megfelelő forrásokat használunk, megfelelő formában adminisztráljuk a szolgáltatott információkat?

A saját tapasztalatainkon kívül nagyon fontosnak és tanulságosnak gondolom a hasonló könyvtárakban végzett munka eredményeit. Ezért úgy gondoltam, hogy egy rövid, nyolc kérdésből álló kérdőív segítségével talán sikerül fölvezetnem egy gyors helyzetképet a jelenlegi tájékoztató munkánkról itt, Pest megyében, természetesen a teljesség igénye nélkül.

**Tájékoztatói munkánk** során az ismeretközlő folyamat meghatározó szereplőjeként veszünk részt. A könyvtári tájékoztató fő célja, hogy a felhasználó szá-

mára a *legmegfelelőbb információt* szolgáltatassuk: az eredeti dokumentumot vagy tájékoztató információt adjunk a folyamat során. Talán ez a definíció már elcsé- pelt, mégis célszerű elgondolkodni a „megfelelő” szón. Hiszen ezt a minőséget akkor tudjuk nyújtani, ha az éppen szükséges tájékoztatási szintet képesek va- gyunk meghatározni, a kellő mélységben tudjuk informálni a felhasználót.

Az első lépés mindig a fogalmi tisztázás: mit ért pontosan a kérdező a feltett kérdésen? Biztosan ugyanazt, amit mi? Mindannyian fel tudunk idézni olyan pil- lanatokat, amikor a fejünkhöz kapunk, hogy: „á, csak erre gondolt!”. Nagyon sok időt és energiát takaríthatunk meg az időben elkészített referenz interjúval, amely nem csak a *mit?* kérdést teszi fel, hanem a *milyen célból?*, *milyen mélységben?* igen fontos és elkerülhetetlen kérdésekre is megadja a választ. Mihez van a fel- használónak szüksége a kért információra? Számunkra sem mindegy, hogy az érdeklődő szakdolgozathoz vagy egyszerűen a hobbijához keresi az anyagot.

Az elkészült „interjú” segít abban, hogy meghatározzuk a megfelelő tájékoz- tatási szintet, így számunkra is nyilvánvalóvá válhat a tájékoztatáshoz szükséges idő és munka.

**A tájékoztatás alaptípusai** a gyakorlatban gyakran nehezen különíthetők el, de a fent említett okok miatt törekednünk kell rá. A *gyors információ* szolgáltatásakor egy azonnal megválaszolható kérdésre adunk választ, legyen az útbaigazítás, felvi- lágosítás, adatszolgáltatás. *Referenz kérdés* esetén általában egy-két (elektronikus vagy nyomtatott) dokumentum felhasználásával fogalmi, tárgyi, biográfiai, krono- lógiai, földrajzi adatot szolgáltatunk. Amennyiben úgy ítéljük meg, hogy a kérdés összetettebb és *irodalomkutatást* igényel, a kért témát több és többféle dokumentum felhasználásával, a kért mélységben kidolgozzuk, bibliográfiát készítünk forrás- megjelöléssel, az igényelt tétel mennyiségéig. A gyakorlatban a közművelődési könyvtárakban ritka az az olvasó, akinek *anyagközlésre* van szüksége, amelyben a bibliográfiai tétel mellett a dokumentum tömörítvénye is szerepel. (A helytörténeti kutatások során találkozunk ilyenekkel gyakrabban.)

A saját tájékoztató munkánkat tekintve úgy éreztem, hogy megérett az újra- gondolásra a tájékoztatás gyakorlata. Vajon mennyire időszerű, helytálló az a munka, amit és ahogyan végezzük? Vannak-e új, alkalmazható formák és ezeket mások hogyan alkalmazzák? Ezek a kérdések merültek fel bennem akkor, amikor hat Pest megyei könyvtárban dolgozó kollégát megkértem arra, hogy néhány kér- désemre válaszoljanak: a mindennapi tájékoztató munkájuk során hogyan történik az elmélet gyakorlati alkalmazása? Vajon mennyi haszna van a dokumentációnak, a belefektetett munkának, mindez számszerűen hogyan mérhető?

Kérdéseim csupán néhány kiemelt területet érintettek, így csak általános hely- zetképet tudok felvázolni, nem ismertetve külön-külön az egyes könyvtárak mun- káját tükröző statisztikai adatait.

A első kérdések arra irányultak, hogy a **felhasználók milyen igényeket tá- masztanak** a könyvtárainkkal szemben. A vizsgált statisztikai adatok azt mutat- ták, hogy a hat Pest megyei könyvtárban a tájékoztató munka során a gyors in- formáció iránt (58%) van a legnagyobb igény. A referenz kérdések gyakorisága (32%) minden könyvtárban visszaesett, az irodalomkutatások aránya (8%) a ko- rábbi évekhez képest szintén csökkent.

A regisztrált kérdések száma is azt bizonyítja, hogy a tájékoztató munka nagy részét a gyors információs tájékoztatás jelenti. (Havi átlag: gyors információ: 300, referenz kérdés: 250, irodalomkutatás 10). A gyakorló tájékoztató könyvtáros kollégáknak ez az eredmény nem meglepő, a mindennapi munka során ezek az arányok jól érzékelhetők. Elgondolkodtat azonban, hogy a hat könyvtárból mindössze csak három intézmény regisztrálja szám szerint ezt a típusú tájékoztató munkát, holott a napi tevékenység jelentés részét teszi ki.

A felhasználói igények mellett érdekes képet mutat a könyvtárosok körében használt **tájékoztató források használata**. Elsődleges forrásként a *saját könyvtári adatbázisokat* használják a tájékoztatás során (38%). Csak második helyen szerepel az *internet* mint tájékoztatási eszköz (28%). *Más könyvtárak adatbázisaihoz* is rendszeresen fordulunk információért (17%). *A nyomtatott dokumentumok* a negyedik helyen szerepelnek a felhasználás gyakoriságát tekintve (15%).

Érdekes megvizsgálni a fent említett arányokat. Megszűnt a nyomtatott dokumentumok elsőbbsége, viszont nem annyira jelentős az internet használata. Azt gondolom, hogy az internet felhasználásával kapcsolatban talán a „bevallott” adatok nem valóságosak, hiszen ha csak a közös katalógusokra (pl. MOKKA) vagy a különböző, gyors keresést szolgáló on-line adatbázisok (pl. MEK, LIBINFO, ODR, HUNOPAC stb.) használatának gyakoriságára gondolok, ezek a számok kicsinek bizonyulnak. Ha a szívünkre tesszük a kezünket, tudjuk, hogy sokkal több esetben csak az internet a felhasznált forrás, amely bizonyos kérdések megválaszolása esetében akár kielégítő is lehet.

A következő kérdéscsoport a **beérkező kérdések és az adott válaszok regisztrációjára**, számbeli és formai módjára vonatkozott.

Nyilvánvaló, hogy a különböző mélységű kidolgozást igénylő tájékoztatási szinteknél eltérő a kérdések és az adott válaszok adminisztrációja. A *gyors információs szolgáltatást* szám szerint a hat könyvtárból három regisztrálja, a kérdések és válaszok rögzítése nem történik meg. Ez indokolt is, hiszen az adminisztrációval több időnk telne el, mint a tevékeny tájékoztatással. Azonban a számszerű rögzítés fontos, a korábban már említett okok és számok miatt.

A *referenz kérdések* iktatásával már több időt töltünk. Egy könyvtárban ennek rögzítéséhez felvételi adatlapot is használnak. A feldolgozott referenz kérdéseket könyvtártól függően referenz naplóban vagy saját adatbázisban rögzítik. Előfordul, hogy a füzetes megoldás mellett elektronikusan is, tehát duplán adminisztrálják a kérdést és a kidolgozott választ. A rögzítéskor három könyvtárban betűrendes mutató is készül, így az elkészült válaszok visszakereshetőek. A kollégákat szóban kérdeztem meg az index hasznosságáról. Valóban vesszük akkora hasznát, mint amennyi időt fordítunk a készítésére? A válasz sejthető: gyakran gondolkodás nélkül, újból keressük ugyanarra a feltett kérdésre a választ, anélkül, hogy a rögzített válaszok között utána néznénk.

Az *irodalomkutatások* kidolgozása lényegesen nagyobb munkát igénylő feladat a fent említett tájékoztatási formákhoz képest. Számuk azonban az elmúlt pár évben érezhetően és számszerűen is csökkent (lásd a fent említett adatokat).

A kért könyvtárak felében az irodalomkutatási témát és egyéb adatokat irodalomkutatási felvételi adatlapon rögzítik. A mi könyvtárunkban két éve töltünk ki az olvasóval ilyen felvételi adatlapot, amelynek a kidolgozás során igen nagy hasznát vesszük. Tisztázzuk a kutatási témát, a kutatás célját (pl. szakdol-

gozat, hobbi stb.), a felhasználható tájékoztató forrásokat és ezek arányát, a végleges tételek számát, az elkészítés határidejét.

A kidolgozott irodalomkutatásokat négy könyvtárban rögzítik, saját adatbázisban vagy a referenzs kérdésekhez hasonlóan papír formában, visszakereshetőséggel ellátva, azonban két könyvtárban egyáltalán nem dokumentálják a végzett kutatásokat.

Fontos kérdésnek vélem, hogy az elvégzett kutatás „eredményét” hogyan, **milyen formában szolgáltatjuk** a felhasználóknak? A *gyors tájékoztatás* esetében egyértelmű volt, hogy a legtöbb esetben szóbeli információról van szó. De egyre több alkalommal érkezik a könyvtárakhoz e-mailen kérdés, amelynek a megválaszolása is elektronikusan történik.

A *referenzs kérdések* megválaszolása gyakran csak szóban, esetleg nyomtatott mellékletekkel kiegészítve történik. A tájékoztatás után a könyvtáros rögzíti a feltett kérdést és az adott választ, megjelölve a forrást is. Ilyen mélységben a hat könyvtár közül négy adminisztrálja a kutatást papíron vagy elektronikus formában, kettő pedig csak a napi statisztikában rögzíti a referenzs kérdéseket.

Az elkészült *irodalomkutatást* a legtöbb könyvtár nyomtatott irodalomjegyzék formájában szolgáltatja a felhasználónak. Egy könyvtár említette, hogy e-mailen is készít irodalomkutatást olvasói számára. Gyakran egészül ki a tételes irodalomjegyzék fénymásolatokkal, mellékletekkel.

Legvégül a tájékoztatási munkával kapcsolatos **szolgáltatások díjairól** kérdeztem a könyvtárakat. A hat könyvtárból egy könyvtárban kérnek térítési díjat az irodalomkutatásért húsz tétel fölött, az alatt ingyenes a kutatás. A kollégák elmondásából az is kiderült, hogy a hétköznapi munka során még nem nagyon volt példa, hogy ezt az összeget elkérték volna a felhasználótól.

Az összegyűjtött tapasztalatok és adatok értékelése után több kérdés is megfogalmazódott bennem.

1. Vajon minden esetben helyesen ítéljük-e meg a szükséges tájékoztatási szintet, hiszen a szubjektivitás itt is elkerülhetetlen? Amennyiben nem a megfelelő szinten tájékoztatunk, mennyi fölösleges munkát vihetünk bele, mennyi többletmunkával jár? (Ismét kiemelném a nagyon hasznos, egy picit időigényes referenzs interjú fontosságát, valamint irodalomkutatás esetén az irodalomkutatási felvételi lap fontosságát). Hogyan tudunk egységes statisztikai adatokat szolgáltatni, ha nem egységesek a kigyűjtési szempontok? (Van olyan könyvtár, ahol nem dokumentálják a tájékoztatás bizonyos formáit).
2. Szükséges és hasznos-e a kigyűjtött információk, irodalomkutatások papír alapú archiválása, különös tekintettel arra, hogy a tájékoztató kollégák bevallása szerint is nagyon gyakran hasznosíthatók újra? Van-e elég idő az ilyen típusú iktatásra? Érdemes lenne foglalkozni egy, akár megyén belüli egységesített dokumentálási móddal.
3. Meglepőek voltak a szolgáltatási díjakról beérkezett információk. Talán elgondolkodtató, hogy a ráfordított idő és az elvégzett munka arányban van-e azzal, hogy a felhasználónak ingyen szolgáltatjuk az információt. Tudjuk a gyakorlatból, hogy külső megítélő számára csak annak van értéke, amiért fizetni kell, hiszen az információ érték.

Bízom abban, hogy ez a rövid, vázlatos helyzetrajz néhányunkban új gondolatokat és kérdéseket vet fel. Szeretnénk a megyei olvasószolgálatos műhelyben folytatni a felmerülő problémáknak a megvitatását és gyakorlati megoldásaik kidolgozását.

Külön köszönet a ceglédi, a budakeszi, a dunakeszi, az érdi, a szentendrei és a gödöllői könyvtárnak, hogy a kérdőívek kitöltésével és az együttes gondolkodásukkal segítették a munkámat.

**Fóthy Zsuzsanna**

## „...az ember javára próbálok lenni, tenni”

### Újabb beszélgetés Reményik Lászlóval

– *Kedves Laci, néhány évvel ezelőtt már készítettem veled interjút („A lényeg az, hogy a rendelkezésünkre álló időt magunk és mások számára értelmesen és hasznosan töltsük el.” Beszélgetés Reményik László íróval. = Könyv, Könyvtár, Könyvtáros, 2006. 8. sz., 30–37. p.), így a mostani találkozáskor már régi ismerősként beszélgethetünk, hiszen e-mailben azóta is tartjuk a kapcsolatot. Legutóbb a Népese Napjának kapcsán olvashattuk nevedet az elektronikus sajtóban. A Tokajban, 2008. szeptember 26–27-én tartott konferencia második napján a Mese és tanítás szekcióban, a helyi II. Rákóczi Ferenc Általános Iskolában mutattad be első, Öt magyar népmese hangillusztrációval című CD-det. Karácsony előtt a mese és a gyermekek kapcsolata a figyelem előterébe kerül, de mi most valami különleges „hangfekvésben” szeretnénk beszélgetni erről a témáról, hiszen a CD vak gyerekeknek szól, és meséket is vak gyerekek olvassák fel.*

*Tudom, hogy nem egyedül tiéd az érdem, hogy ez a CD megjelenhetett, de te voltál az ötletadója. Mondanál néhány szót ennek a kiadványnak az előtörténetéről, keletkezéséről?*

– Az 1990-es évek legvégén a Visegrádi-hegységben kirándultunk barátnőmmel és a német juhász vakvezető kutyával, Kicsivel. Egy patakocska mentén haladtunk, amikor érdekes dologra figyeltem fel: egy húsz centi magas zúgó hangjára. Meglepett, hogy más volt a víz hangja a zúgó előtt, mint utána. Negyedórát üldögéltem előtte behunyt szemmel, és amikor felálltam, olyan érzésem volt, mint egy jótékony agymosás után. Ott és akkor megfogadtam magamban, hogy egyszer komolyabban fogok a hangokkal foglalkozni. Ez az elgondolás hosszan lappangott a tudattalanomban. Emlékezetem szerint 2003-ban bukkant fel újra, de akkor már konkrétumokkal tűzdelve: olyan mesék kerüljenek a lemezre, amiket nem látó gyerekek olvasnak fel, és amiket a szövegnek megfelelő hangokkal illusztrálunk úgy, hogy valamennyi effekt saját felvétel legyen. A következő év legeslegelején, a Vágtató csigák elnevezésű természetjáró csoport egyik túráján részt vett Oláh