

Vidra Szabó Ferenc:

A KÖNYVTÁRHASZNÁLATI SZOKÁSOK VÁLTOZÁSAI AZ UTÓBBI ÉVTIZEDBEN

A különböző társadalmi csoportok és rétegek könyvtárhasználati szokásai régóta élénken foglalkoztatják a hivatásos és amatőr kutatókat: több reprezentatív és helyi vizsgálat zajlott, számos szakdolgozat íródott erről a témáról, és izgatja a kérdés magukat a könyvtárosokat is. Az Országos Széchényi Könyvtárban (OSZK) széleskörű vizsgálatot folytattunk a Nemzeti Kulturális Alap támogatásával, a könyvtárhasználati szokások változásairól. A témát kérdőíves módszerrel vizsgáltuk öt megyei könyvtárban, öt városi könyvtárban és két Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár (FSZEK) főkönyvtárban, összesen ezer fő megkérdezésével. A kérdőíves adatfelvételt magnetofonos mélyinterjúkkal egészítettünk ki. Jelen tanulmányunk a kutatás témába vágó legfőbb tapasztalatait foglalja össze.

A használói szokások változásainak legfőbb tendenciái

A kérdőívek feldolgozása során az egyik legszembetűnőbb tapasztalat a fiatalok dominanciája a könyvtárlátogatók között: a válaszadók háromnegyede negyven év alatti volt! Egy tíz évvel korábbi vizsgálat eredményei szerint akkor csupán a könyvtártagok 55 százaléka tartozott ebbe a korosztályba. (*Gereben*, 1996. 154. p.) A legtipikusabb életkori csoport a 19-25 év közöttiekből került ki (az összes válaszadó 37 százaléka) - vagyis a főiskolás-egyetemista korosztály. A 14-18 évesek - a középiskolás korúak - 14 százalékban részesednek a mintából, tehát a vizsgálati adataink alapján a könyvtárhasználók felét a 25 évnél fiatalabbak teszik ki. (A 14 évnél fiatalabb olvasókat ezúttal kihagytuk a vizsgálódás köréből.)

A vizsgált három könyvtártípus közül a legtöbb fiatal látogatót a megyei könyvtárakban regisztráltuk (a kérdezettek 58 százaléka fiatalabb 25 évesnél), a városi könyvtárak olvasói közül 48 százalék tartozik ide, míg a vizsgált FSZEK könyvtárakban csak 39 százalék. A középkorúak csapata (26-60 évesek) a FSZEK hálózatban és a városi könyvtárakban egyaránt 41-41 százalékkal képviselteti magát, a megyei könyvtárakban pedig csak 33 százalékkal. A hatvan éven felüli-

ek legkevésbé a megyei könyvtárakat látogatják (9%), ezután a városi könyvtárak következnek (11%), és leginkább a FSZEK könyvtárakban vannak jelen (20%).

Ezeket a tapasztalatokat erősíti a különböző foglalkozásúak megoszlása. A teljes mintában a megkérdezettek több mint egytizede középiskolás, több mint egynegyede pedig nappali tagozatos főiskolás, egyetemista volt. A felsőfokú képzésben résztvevők legnagyobb arányban a megyei könyvtárak olvasói között találhatóak (a megkérdezettek 34 százaléka), ugyanez az arány a városi könyvtárakban 23 százalék, míg a vizsgált FSZEK könyvtárakban 15 százalék. A másik jellemző használó réteg a diplomás szellemi foglalkozásúaké: a FSZEK könyvtárakban 10 százalék a részvételük, míg a városi- és a megyei könyvtárakban 18-19 százalék. Ezzel ellentétes súlya van a nyugdíjas olvasók jelenlétének: a FSZEK-ben a megkérdezettek 19 százaléka, a városi könyvtárakban 14 százaléka, míg a megyei könyvtárakban 10 százaléka nyugdíjas.

A könyvtárakból eltűntek a szakmunkástanulók - az ezer megkérdezettből mindössze egy főt találtunk -, a mezőgazdasági fizikai dolgozók (4 fő), de lényegében hiányoznak az egyéb fizikai foglalkozásúak is (szakképzetlen: 20 fő, szakképzett 32 fő). Új használói csoportként jelentek meg a munkanélküliek (30 fő), és az önállók, vállalkozók (18 fő).

„Eltűnt a munkás, a szövetkezeti paraszt, a kistermelő, helyette vannak a vállalkozók, a nyugdíjasok és a diákok - fogalmazta meg a legszembeűnőbb változást egy városi könyvtár igazgatója. - A diákok a saját szokásaik szerint jönnek, ami elsősorban az iskolai tananyagtól függ. A felnőttek vagy tanulnak, vagy hobby könyveket keresnek, vagy nincs pénzük könyvet venni. Nagyon sok hajléktalan is van, akik egész nap újságot olvasnak, meleg helyen vannak...”

„Az olvasói szokások annyiban változtak meg, hogy az olvasó vagy gyors információt kér, vagy gyorsan könyvet, dokumentumot kér - fogalmazott egy megyei könyvtár olvasószolgálatának vezetője. - Nincs már arra idő, hogy különböző bibliográfiákat állítsunk össze, mint annak idején. Információkat kérnek, és nem könyveket. Középkorú könyvolvasónk gyakorlatilag nincs, az idősek olvasnak és a gyerekek. Aki dolgozik, az nem ér rá olvasni, mert éjjel-nappal dolgozik. Sokkal többféle igénnyel jönnek be, mint korábban, de nem tartózkodnak olyan hosszú ideig. Ha nem sietünk, még majdnem meg is vernek, elég rossz a tűrőképességük. Azt gondolják, hogy a könyvtáros azért van, hogy ha kitalál valamilyen kérdést, mi azonnal tudjunk válaszolni,

és borzasztó gorombák, ha rögtön nem kapják meg amit szeretnének. Egyre kevesebb a tolerancia az emberekben.”

A különböző típusú könyvtárak közül a megyei könyvtárak tagjai a legintenzívebb könyvtárhasználók: 36 százalékuk hetente többször látogatja az intézményt, 35 százalékuk hetente, 25 százalékuk pedig havonta. A városi könyvtárakban a heti illetve a havi látogatás a tipikus (36-39%), míg heti több alkalommal a kérdezettek 14 százaléka jár könyvtárba. A FSZEK-ben a megkérdezettek 43 százaléka átlagosan havonta egyszer, 33 százaléka hetente egyszer használja az intézményt, a heti többszöri alkalom a 19 százalékukra jellemző.

A könyvtárhasználat gyakorisága szoros összefüggést mutat a kérdezettek foglalkozásával: hetente többször látogat a könyvtárba a nyugdíjasok 32 százaléka, a főiskolások 23 százaléka és a középiskolások 21 százaléka. Ugyanakkor a középszintű szellemi foglalkozásúak közül csupán 15 százalék, a fizikai foglalkozásúak közül 18 százalék, a diplomások közül pedig 19 százalék tartozik ide. Valamennyi foglalkozási csoportnál a heti illetve a havi látogatás a tipikus, ezen belül a főiskolásoknál, a fizikai foglalkozásúaknál és a középszintű szellemi foglalkozásúaknál inkább a heti sűrűség a jellemző, a középiskolásoknál és a diplomásoknál pedig a havi.

A kérdezettek fele a vizsgált intézményen kívül nem volt tagja másik könyvtárnak, negyede még egynek, 14 százaléka még kettőnek, tizede pedig még háromnak vagy annál többnek volt tagja.

Ezúttal is a főiskolások adatai a legszembetűnőbbek: csupán 14 százalékuk elégszik meg az adott intézmény kínálatával. Ellenpontként érdemes megemlíteni a fizikai foglalkozásúak csoportját: 80 százalékuk csak az adott intézménybe jár, további 14 százalékuk pedig másik közművelődési könyvtárba. Ugyanígy egy könyvtár használata jellemző a középszintű szellemi dolgozókra és a nyugdíjasokra is.

A több könyvtár igénybevételét a kérdezettek zöme a szélesebb választékkal, egymás kiegészítésével indokolta, de jelentős hangsúlyt kapott a tanulás (16%), a speciális igény (10%) és a kutatómunka (5%) is. A máshol lakik, máshol tanul típusú válaszok 14 százalékot tesznek ki.

A könyvkölcsönzésnek valamennyi foglalkozási kategóriában vezető szerepe van, de a korábbi évekhez képest megerősödött a helyben olvasás és a fénymásolás is. Fontos motívum a tájékoztató szolgálat igénybevétele, valamint beszélgetés a könyvtárossal és az ismerősökkel. Az

újságok, folyóiratok helyben olvasása különösen a munkanélküliek és a diplomások között népszerű - nyilvánvalóan más-más indítékból -, míg a könyvek helyben olvasása a főiskolásokra. A fénymásolót elsősorban a diákok és a diplomások veszik igénybe, csakúgy mint a tájékoztató szolgálatot. Ezek az olvasói rétegek használják a legtöbbféle szolgáltatást, és a legnagyobb gyakorisággal. A diákok számára különösen fontos még a zenehallgatás, az ismerősökkel való beszélgetés; a fizikai foglalkozásúaknak a videó és a hangzó dokumentumok kölcsönzése; a szellemi foglalkozásúaknak és a nyugdíjasoknak a könyvtári rendezvény; a nyugdíjasoknak ezen kívül a könyvtárossal való beszélgetés. A könyvtárközi kölcsönzést és a sajtótermékek kölcsönzését főleg a diplomások igénylik. A munkanélküliek és a vállalkozók adatai a viszonylag alacsony elemszám miatt nem alkalmasak az általánosításra, annyit azonban egyéb tapasztalatokból is leszűrhetünk, hogy jelenlétük speciális használói igényt testesít meg.

Gereben Ferenc vizsgálatai óta tovább csökkent a könyvkölcsönzés vezető szerepe, főleg a helyben olvasás rovására. Míg a tíz évvel ezelőtti adatfelvétel során a könyvtártagok 43 százaléka olvasott helyben könyvet, addig most 61 százalék; akkor 51 százalék olvasott helyben sajtóterméket, most 66 százalék. A fénymásoló gépek elterjedésével lényegesen megnőtt az ilyen irányú szolgáltatások igénybevétele is: míg korábban csupán a használók 19 százaléka számolt be erről, most a kérdezetteknek csaknem a fele: 49 százalék.

A két felvétel összehasonlítása alapján ugyanakkor egyértelműen csökkent a könyvtárossal illetve az ismerősökkel való beszélgetés, de csökkent a tájékoztató szolgálat igénybevételének aránya is! Míg 1985-ben a kérdezettek 65 százaléka beszélgetett a könyvtárossal, 45 százaléka pedig ismerőssel, addig tíz évvel később csak 40 illetve 35 százaléka, a tájékoztató szolgálat igénybevétele is 57-ről 36 százalékra csökkent!

Ez utóbbi adatkár szemben áll a mindennapi tapasztalatokkal, hiszen az olvasószolgálatban dolgozók éppen a tájékoztató szolgálat igénybevételének növekedéséről számolnak be. Az ellentmondás feloldására többféle magyarázatot kereshetünk. Az első szerint a könyvtárosok rossz közérzetéből, túlterheltségéből adódóan szubjektív módon ítélik meg a helyzetet: zavaróbbnak, idegesítőbbnek, „többnek” érzékelik az olvasói kérdéseket, mint korábban. A másik magyarázat az olvasók felől közelít: a tájékoztató szolgálat igénybevétele olyan természetessé vált számukra, hogy nem is rögzül a tudatukban, meg sem jegyzik, a kitöltendő kérdőív számára

sem tartják információnak. A harmadik magyarázat az objektivitás talaján áll: elképzelhető, hogy a tájékoztató szolgálat igénybevétele *számszerűleg* nőtt ugyan, azonban az egyéb szolgáltatások (pl. helyben olvasás, fénymásolás) igénybevételéhez képest *arányaiban* csökkent.

Az utóbbi időben visszaszorult a könyvtárközi kölcsönzés igénybevétele is: 19-ről 14 százalékra. Még szembetűnőbb a könyvtári rendezvények látogatásának csökkenése: korábban a megkérdezettek 32 százaléka számolt be erről, most pedig csupán 14 százalékuk. Ami a két vizsgálat során nem mutat lényeges változást, a zenehallgatás: akkor a használók 19 százaléka számolt be erről, most 18.

Elégedettség a szolgáltatások színvonalával

Kíváncsiak voltunk arra, hogy az olvasók milyen szolgáltatásokat hiányolnak. A megkérdezettek csaknem fele vagy nem válaszolt erre a kérdésre, vagy azt írta, hogy elégedett a szolgáltatások jelenlegi színvonalával. Érdekesség, hogy a leginkább elégedettek a városi könyvtárak látogatói voltak (61%), holott valószínűleg ezekben az intézményekben a technikai felszereltség a legkevésbé fejlett. (A FSZEK könyvtárakban 36 százalék, a megyeiekben pedig csak 31 százalék volt elégedett.)

A többség a számítógépes ellátottság megfelelő színvonalát hiányolta (az elégedetlenkedők 22 százaléka), valamint a gazdagabb könyv- és folyóirat-állományt (21%). Ez utóbbi bírálat elsősorban a városi és a FSZEK könyvtárakban volt tipikus. Ide csatlakoznak azok is, akik a szegényes idegen nyelvű könyv-, illetve folyóirat-állomány miatt elégedetlenkedtek.

Összességében a bírálatok egytizede érintette a korszerűbb, olcsóbb fénymásolást, 7-7 százaléka a könyvtári rendezvényeket, a videó- és CD kölcsönzést és a büfét, 4-4 százaléka pedig zenei anyagokat, filmklubot szeretett volna, valamint a szabályok rugalmasabb kezelését kívánta. Két-két százalékos arányban fordultak elő a következők: folyóiratok kölcsönzése, egyetemi jegyzetek, hosszabb nyitva tartás, jobb világítás, csend, udvariasabb és szakszerűbb kiszolgálás.

Néhány tipikus példa a kérdőívekből:

„A helyben olvasás feltételeinek megteremtése. Például az állandó zivaj, zaj megszüntetése, tényleges kézikönyvtár létrehozása.” (23 éves egyetemi hallgató férfi.)

„*Sajnos a fénymásoló gép még mindig rossz! Hosszú-hosszú ideje!*” (41 éves gyógyszergyártó vegyész férfi.)

„*Véleményem szerint a felnövekvő nemzedékkel való foglalkozás. Ezen értve többet kellene csoportos foglalkozásokat tartani, kisebb-nagyobb gyerekeknek.*” (19 éves középiskolás fiú.)

„*Nem újabb szolgáltatások hiányoznak, hanem a meglévők közül néhányra jobban kellene ügyelni: például a tájékoztatáson belül az udvariasság, gyorsaság.*” (20 éves főiskolai hallgató nő.)

„*Irodalmi kávéház, irodalmi klub.*” (70 éves egyetemi végzettségű nyugdíjas férfi.)

A szolgáltatások színvonalának mérését próbáltuk elvégezni azzal a kérdésünkkel is, amelyik így hangzott: Előfordult-e már, hogy valamilyen fontos könyvet vagy folyóiratot nem talált meg a könyvtárban? Ha igen: mi történt azután?

Ismét bebizonyosodott, hogy az elégedettséget elsősorban nem a kínálat befolyásolja, hanem a kereslet, hiszen a megyei könyvtárakban fordul elő a leggyakrabban, hogy nem találnak valamit, és legritkábban a vizsgált FSZEK könyvtárakban. (A megyei könyvtárakban a kérdezettek 67 százaléka számolt be ilyen esetről, a városiakban 52 százaléka, a FSZEK-ben 44 százaléka.)

Mi történt ezután? Más könyvtárból szerezte be, ismerőstől kérte kölcsön, máshol kereste a válaszadók 65 százaléka! Vagyis az esetek zömében megkezdődött a könyvek utáni rohangálás. Könyvtárközi kölcsönzéssel a pórul jártaknak mindössze egytizede próbálkozott, egyötödük számolt be arról, hogy előjegyezték és később megkapta, két százalék körüli volt azoknak az aránya, akik tanácsot kaptak, hogy hol keressék, és ugyanennyien voltak, akik mást kértek helyette. A válaszadók 4 százaléka lemondott róla, nem kereste tovább, két százaléka pedig ezt válaszolta: bosszankodtam.

Hogyan élték meg a fontos könyv hiányát az olvasók?

„*Kikerestem a betűrendes katalógusból. Nem találtam a polcon. gondoltam, hogy már kikölcsönözték. A könyvtáros azt mondta, nem. Nem értettem. Utánanézték, nincs-e a raktárban, kötés alatt stb. Nem volt. Nem értem! Kivenni, előjegyezni nem tudom. Megfogalmazódik bennem a kérdés: érdemes volt beiratkozni?*” (26 éves gépészmérnök férfi.)

„A könyvtáros hölgyhöz fordultam, aki nagyon kedvesen és udvariasan megnézte a polcon, majd a raktárban. Ezután felajánlotta a könyvtárközi kölcsönzés lehetőségét.” (29 éves, egyetemi végzettségű BM dolgozó.)

„Ideges lettem és megnéztem egy másik könyvtárban. Ha ott sem találtam, nem foglalkoztam vele sokat, hagytam az egészet. Egy darab könyvért nem fogok világjáró túrát szervezni.” (19 éves főiskolai hallgató nő.)

„Tudomásul vettem, hogy Magyarországon élek, és anyagilag szerény lehetőségű könyvtárnak vagyok a tagja.” (35 éves, érettségizett műtössegéd férfi.)

Könyvtár- és könyvtároskép

Felmerül a kérdés, hogy a könyvtárakban végbement változások mennyire változtatták meg a használói attitűdöt, mennyiben módosították a könyvtárakról és könyvtárosokról alkotott képet. A korábbi évek könyvtárképére a „jó hely; a kultúra, az ismeretek tárháza” volt a jellemző, míg a könyvtárosképre az „olvasmányokat ajánl” szlogen. Vajon a kilencvenes évek derekára csak a könyvtárhasználati szokások változtak meg, és az olvasók tudatában még mindig a csendes, elmélyülésre alkalmas könyvtár, valamint a segítőkész, könyvet ajánló, mosolygós könyvtáros él, vagy a köztudatba is betört a könyvtár információközvetítő funkciója és a könyvtáros információs szakember szerepe?

Jelen kutatásunk adatait szemlélve, meg kell állapítanunk, hogy a megváltozott használói szokások ellenére az olvasók többségében nem változott a korábban kialakult kép. A válaszadók negyedének a könyvtárról a csend, a nyugalom, az elmélyülés lehetősége jut eszébe; tíz-tizenöt százalékának pedig: ahol „gyarapíthatom ismereteimet”, „jó a hangulat”, „kikapcsolódni, szórakozni, pihenni lehet”, „könyvet lehet kölcsönözni” – vagyis a válaszok zöméből a „hagyományos” könyvtárkép köszön vissza.

Idézzünk két tipikus választ:

A könyvtár olyan hely, „...ahol csend van, s rengeteg könyv, melyek segítségével a tudás kis része megszerezhető; itt a test és a lélek megnyugszik, s alkalmunk nyílik létünk átgondolására.” (19 éves, mezőgazdasági szakközépiskolás fiú.)

„...ahol iramlík az idő, miközben a keresett és megtalált témák mellett valahányszor váratlan újak is fölbukkannak. Meghitt hely a szellemi gyarapodásra.” (63 éves nyugdíjas újságíró férfi.)

A „korszerű” könyvtárképet tükröző információs, tájékoztató funkcióra 8 százaléknyi utalás történik, ugyanennyien hivatkoznak a tanulást segítő funkcióra is. Ez utóbbi adat annál inkább meglepő, hiszen a korábbiakból éppen az derült ki, hogy a látogatók zöme éppen tanulmányi céllal érkezik. Ehhez az adatsorhoz illeszkedik a munkához, kutatáshoz való segítségnyújtás, amely még kisebb arányban (4 százalék) fordul elő.

A fentiekből egyértelműen kiviláglik, hogy a látogatók másra használják a könyvtárt, mint amit gondolnak róla. Az elmúlt tíz évben azonban ezen a téren is jelentős változásoknak lehetünk tanúi. A változás akkor is szembetűnő, ha Gereben Ferenc kutatási adataiból a felnőtt lakosság egészének véleményére lehet következtetni, míg jelen vizsgálatunk során csupán a könyvtár látogatókat kérdeztük meg: hiszen a tíz évvel korábbi válaszok között egyáltalán nem szerepelt az ismeretek gyarapítása, a tanuláshoz, munkavégzéshez való segítségnyújtás, az információs, tájékoztató szolgálat igénybevétele – és új elem a jó hangulat is! A nagy vesztes a korábban csaknem minden második válaszban előforduló „A kultúra, az ismeretek tárháza” típusú válaszcsokor, amely mára mindössze 6 százalékos arányban fordul elő. Meglepő viszont, hogy mindkét adatsorban csupán töredékekben fordul elő kritikus hang (1-1 százalék). Ez talán a korábbi időkben érthető volt, napjainkban azonban túlzott toleranciáról tanúskodik.

Nézzünk két választ a „kritikusabbak” közül:

„...ahol lehet olvasni, írni, kutatni, beszélgetni, és sajnos nem lehet enni, inni, dohányozni.” (27 éves egyetemista férfi.)

„...ahová jó betérni; ahol segítséget kapok a munkámhoz; ahol nagyon zúgnak a neoncsovek.” (39 éves érettségizett, szervező munkakörben dolgozó férfi.)

A könyvtárkép híven tükrözi a különböző típusú könyvtárak presztízssorrendjét: az információs, tájékoztató, tanulási funkciók előfordulási aránya a megyei könyvtárakban a legmagasabb és a vizsgált fővárosi könyvtárakban a legalacsonyabb. Az „Ahol gyarapíthatom az ismereteimet” motívum a megyei könyvtárak használói között 16 százalékban fordul elő, a városi könyvtárakban 13, a FSZEK-ben pedig 7 százalékban. Az információs, tájékoztató funkció sor-

rendje: 8-7-3 százalék; a munkavégzést segítő funkció: 5-4-3 százalék, míg a tanuláshoz való segítségnyújtás: 13-4-6 százalék. Fordított a helyzet a „hagyományos” könyvtárkép esetében! A „csend, nyugalom van, el lehet mélyülni” típusú válaszok a megyei könyvtárakban 18 százalékos arányt értek el, a városiakban 29 százalékos, a FSZEK-ben 30 százalékos. A meglehetősen sematikus „a kultúra, az ismeretek tárháza” kategória hasonlóképpen oszlik meg: 4-6-12 százalékyi az előfordulási arány.

Precízebb összehasonlítást végezhetünk a könyvtároskép alakulásáról, hiszen a korábbi vizsgálati anyagban a könyvtártagok adatait külön csoportban tüntették fel. Kutatási eredményeink rációfolnak minden előzetes várakozásainkra: a használók zöme – függetlenül könyvtártípustól, foglalkozástól – a könyvtárosban azt a társat látja, aki segít eligazodni, segít megtalálni a keresett művet, akihez tanácsért lehet fordulni – és aki ráadásul még kedves, barátságos, udvarias is! A könyvtáros, mint közvetlen információs forrás, mint alapos szakértelemmel rendelkező személy, kevésbé fontos. Tehát a könyvtáros szereppel a segítségnyújtást azonosítják, és nem a konkrét ismeretek átadását.

A megkérdezettek szerint tehát a könyvtáros olyan személy, „...aki segít eligazodni a polcok útvesztőiben, aki tanácsot adhat akár irodalmi, akár szakmai szempontból a munkámhoz, és aki érdekes, vonzó programok megszervezésével és megtartásával segíti gazdagabbá tenni az iskolában folyó munkánkat” (31 éves tanítónő.)

„...aki egyrészt jól ismeri a könyvállományt, s így az adott témában jól eligazodik; gyors; nehéz kérdés esetén a gyorsaságot félretéve alapos. Másrészt jó analitikus készsége révén a könyvet kérő emberrel is igyekszik kapcsolatot teremteni. Érdeklődő, kedvességet sugárzó.” (41 éves, főiskolai végzettségű tanárnő.)

„...akinek az olvasó mozdulataiból kell, hogy rájöjjön annak bizonytalanságára.” (19 éves főiskolás férfi.)

Szinte teljesen eltűnt a motívumok közül a korábban igen fontosnak tartott olvasmányajánlás, a kultúra közvetítése, de eltűnt az emberi kapcsolatok jelentősége is. Fontos tanulság, hogy míg tíz évvel korábban a könyvtártagok 13 százalékának jutott eszébe a könyvtárossról, hogy olvasott, ma senkinek, és az is, hogy sem akkor, sem most nem volt jelentős azoknak az aránya, akik a könyvtáros munkáját nehéznek tartanák.

A kritikus hang ennél a kérdésnél sem volt jellemző (a válaszadók mindössze 2 százalékánál fordult elő) – ők a diákok és a nyugdíjasok közül kerültek ki:

„...aki sosincs ott, amikor kéne, és ha ott van, sosem tud semmit.” (25 éves egyetemista férfi.)

„...aki savanyú képpel szolgál ki mindenkit.” (20 éves főiskolás nő.)

„...aki még ha ismer is engem, kéri az olvasójegyet.” (19 éves szakközépiskolás fiú.)

„... aki nyílt, közvetlen, vidám természetű. Egy más szellemű, személyiség típusú könyvtáros pedig barátságtalan, rideg, távolságtartó, az arcán a »nem érdekel« közömbösség látható.” (70 éves, érettségizett nyugdíjas férfi.)

A segítő jellegű kapcsolatok a megyei- és városi könyvtárakban fontosabbnak tűnnek (75 és 79 százalék), mint a FSZEK-ben (67 százalék), a kedves, barátságos, udvarias magatartás pedig a FSZEK-ben élvez előnyt (25 százalék), a városi könyvtárakban kevésbé fontos (17 százalék), a megyei könyvtárakban pedig még kevésbé (14 százalék). Az olvasmányajánlás leginkább a FSZEK-ben megkérdezetteket érinti: 14 százalékuk említette, ugyanakkor a városi könyvtárakban a kérdezettek 5 százaléka, a megyei könyvtárakban pedig csupán 1 százaléka tartotta fontosnak.

A különböző foglalkozásúak könyvtárképe a következő különbségeket mutatja: a segítő jellegű kapcsolatot elsősorban a diákok és a szellemi foglalkozásúak emelik ki; a kedvességet, udvariasságot a fizikai foglalkozásúak és a nyugdíjasok; a nagy szakértelmet a középiskolások, a diplomások és a munkanélküliek; az olvasmányok ajánlását a fizikai foglalkozásúak és a nyugdíjasok; az emberi kapcsolatok fontosságát pedig a középszintű szellemi foglalkozásúak és a nyugdíjasok. (Jellemző, hogy a munkanélküliek közül ezt a tényezőt senki nem említette.)

*

A kutatás során kapott válaszok megerősítették korábbi tapasztalatainkat: az utóbbi években gyökeresen megváltoztak a könyvtárhasználati szokások: megnőtt az igény a gyors információk iránt, az olvasók között nőtt a diákság aránya, ugyanakkor egyre erőteljesebben jelentkezett

az igény a szociális funkciók iránt is (munkanélküliek, idősek, hajléktalanok.) Az elmúlt években megszűnt a könyvkölcsönzés dominanciája, ezzel párhuzamosan fokozódott a helyben olvasás, a fénymásolás, a számítógépes szolgáltatások iránti igény. Ugyanakkor a társadalomban élő kép nem változott mindezzel egyenes arányban, a megkérdezettek a könyvtárakban még mindig az elmélyedésre alkalmas, „templomszerű”, csendes intézményt látják, a könyvtárosokban pedig a kedves, segítőkész, mosolygós személyt. Valószínűleg átgondoltabb önpropagandára lenne szükség ahhoz, hogy ez a kép megváltozzon: a köztudatban erősíteni kellene a könyvtárak információszolgáltató, tudásközvetítő funkcióját, és ezzel párhuzamosan a könyvtárosok szakmai megítélését, elfogadtatását – megőrizve a segítőkészséget, az empátiát, a szociális érzékenységet.

Irodalomjegyzék

BLAHÓ Istvánné: 13-14 éves tanulók könyv- és könyvtárhasználati szokásainak vizsgálata. In: Heves megyei alkotó pedagógusok munkáiból 1985. 24-39.p.

BARCZI Zsuzsa: Az olvasói érdeklődés változása a kölcsönzött dokumentumok alapján. In: FSZEK Évkönyv. 1985-1986-1987. 1991. 74-96.p.

BARCZI Zsuzsa: Könyvtárhasználati szokások vizsgálata a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárban. FSZEK Évkönyv 24. 1991-1992-1993. 1994. 27-49.p.

CRAVERO Róbertné: Az egyetemi hallgatók szakirodalmi információellátása a közgazdasági egyetemi hallgatók körében végzett felmérés alapján. Magyar Könyvtárosok Egyesületének Évkönyve. 1984. 1986. 84-91.p.

DUNAINÉ Mészáros Éva: A hallgatók könyvtárhasználati szokásai. In: Tanítójelöltek munka és szabadidős tevékenysége két vizsgálat tükrében. Baja. 1989. Eötvös József Tanítóképző Főiskola.

FRICK Mária: A hallgatók olvasási szokásai. In: Tanítójelöltek munka és szabadidős tevékenysége két vizsgálat tükrében. Baja. 1989. Eötvös József Tanítóképző Főiskola.

GEREBEN Ferenc: A könyvtárhasználati szokások változásai a közművelődési könyvtárakban. Könyvtári Figyelő. 1989. 32.évf. 1. sz.

GEREBEN Ferenc: Könyv, könyvtár, közönség. Bp. 1994. Teleki László Alapítvány Közép-Európa Intézete. 1996.

ELŐZETES adatok a Kulturális fogyasztás című vizsgálatból. Bp. 1996. MTA Szociológiai Intézet. Kézirat.

MONSPART Judit: Az információellátás időszerűsége és a szolgáltatások iránti igény agrár szakemberek körében. Könyvtári Figyelő. 1993. 2. sz. 225-237.p. 1993.

NAGY Attila: A 15-18 évesek könyvtárhasználati szokásairól. Magyar Könyvtárosok Egyesülete Évkönyve 1984. 1986. 80-83.p.

NAGY Attila: Keresik életük értelmét? Bp. 1991. OSZK KMK

NAGY Attila: Napi robotos vagy organikus értelmiségi? Pedagógiai Szemle. 1996. 12.sz.

RÁCZ Ágnes: A könyvtárosképző intézmények használói szokásai - ahogy a Könyvtártudományi Szakkönyvtár látja. Könyv, Könyvtár, Könyvtáros 1995. 1.sz. 32-39.p.

SUPP Gyögné: A tanítójelöltek könyvtárhasználati kultúrája. Felsőoktatási Szemle. 1986. 5.sz. 271-277.p.

SUPPNÉ Tarnay Györgyi: Tanítójelöltek könyvtárhasználati szokásai. In: Tanulmányok. 1988. 37-49.p.

SUPPNÉ Tarnay Györgyi: A tanítójelöltek olvasáshoz, könyvtárhoz való viszonya az 1980-as években. In: Könyvtári Figyelő. 1988.34.évf. 4.sz. 273-283.p.

TÓTH Lóránd: Elsőéves tanítóképzős hallgatók könyvtárhasználati kultúrája. Egy felmérés eredményei. Iskolakultúra. 6. évf. 1996.1.sz. 45-50.p.

VIDRA Szabó Ferenc: Séta információs gyalogösvényeinken. In: Élet és Irodalom. 1996. 38. sz. 24. p.

W. Péterfi Rita: Referenz kérdések vizsgálata közművelődési könyvtárakban történt adatfelvétel alapján. In: Könyv, Könyvtár, Könyvtáros, 1996. 10 sz.