

Felhasználói elégedettségvizsgálat az Országos Széchényi Könyvtárban¹

Az OSZK vezetősége kezdeményezésére, a Könyvtári Intézet irányításával kérdőíves vizsgálatot folytattunk könyvtárunk személyes használói körében 2007. május 12-e és június 5-e között. Elsődleges célunk az volt, hogy árnyalt képet kapjunk látogatóink legfőbb szociológiai jellemzőiről, legfontosabb használói szokásaikról, elvárásaikról, és nem utolsósorban a szolgáltatásainkkal kapcsolatos elégedettségükről. A kérdőív összeállításakor támaszkodtunk a korábbi, hasonló jellegű vizsgálatok során megfogalmazott kérdésekre,² és az Olvasó- és Tájékoztató Szolgálat munkatársait bevonva, némileg módosítottuk, kiegészítettük azokat.

A vizsgálat során az ún. egyszerű, véletlenszerű mintavétel módszerét alkalmaztuk. Öt héten keresztül, heti egy-egy mintavételi nap alkalmával kérdőívet adtunk minden személyes felhasználónknak, arra kérve, hogy távozása előtt adja le munkatársunknak. Ezzel biztosítottuk a véletlenszerűséget (a mintavételi napokat véletlenszerűen jelöltük ki), valamint azt is, hogy mindenkinek azonos esélye legyen a bekerülésre.

Összesen valamivel több, mint hétszáz kérdőívet adtunk kézbe, ezek közül 543 értékelhetően kitöltöttet kaptunk vissza. Elvként leszögeztük, hogy mindenki csak egy alkalommal válaszoljon a kérdéseinkre, így értelemszerűen a hetek múlásával egyre kevesebb potenciális partnerünk maradt, míg az első napon 218 fő válaszolt, az utolsón már csupán 65.

Válaszadóink életkorát tekintve megállapíthatjuk, hogy az OSZK a fiatalok könyvtára: a kérdőívek kitöltőinek átlagéletkora 33 év. A válaszadók 62 százaléka nem idősebb 30 évesnél, 41 százaléka pedig 25 éves vagy annál is fiatalabb. Ugyanakkor jelentős arányban van jelen az idősebb korosztály is: több mint 10 százalék azoknak az aránya, akik már betöltötték a 60. életévüket.

Ha az összes képzésben részesülő olvasót (nappali, esti, PhD, egyéb) összegezzük, azt tapasztaljuk, hogy látogatóink 71 százaléka valamilyen szervezett oktatás részese. A kutatóintézetben, oktatásban, közgyűjteményekben dolgozók aránya 23 százalék. Úgy gondoljuk, hogy ez az a két réteg, amely alapvetően meghatározza a könyvtár közönségének arculatát.

A válaszadók között tehát a tanulók vannak a legtöbben (307 fő), a kutató kategóriába 91 fő került, mindkét kritériumnak 43 fő felel meg, végül egyikbe sem sorolható 102 fő. Ez utóbbi csoport meglehetősen heterogén összetételű: a felét a nyugdíjasok teszik ki – közöttük néhány rokkant nyugdíjossal –, akik többnyire diplomával rendelkező hivatásos vagy amatőr kutatók. Találunk közöttük néhány munkanélkülit, háztartásbelit, vállalkozót, illetve egyéb alkalmazottat.

Használóink elégedettségét két nyitott és egy zárt kérdéssel is vizsgáltuk. Először arra kértük az olvasókat, hogy fogalmazzák meg: könyvtárunkkal kapcsolatban mivel elégedettek és mivel elégedetlenek, majd felsoroltunk húsz, általunk

fontosnak ítélt szempontot, amelyeket egy ötfokú skálán kellett értékelniük. A kétféle megközelítésmód jól megerősíti, ugyanakkor kiegészíti egymást. A nyitott kérdésekre szabadon, megkötöttségek nélkül lehet válaszolni, ezáltal a válaszadóban lévő legfontosabb, legerőteljesebb témák „ugranak be”, míg a zárt kérdések feltérképezik az általunk legfontosabbnak tartott szempontokat, amelyeket jól számszerűsíthető skálán lehet értékelni.

A nyitott kérdések alapján a használói elégedettség szempontjai közül három emelkedik ki legerőteljesebben – a válaszlelemek háromötöde tartozik ide!

Az első magán visel némi áhítatot, megilletődöttséget: *a környezet, a csend, nyugalom, a „hely szelleme”, a „tudás temploma”*. Az összes válaszlelem 21 százaléka sorolható ide, vagyis a válaszadók 40 százaléka említette ezt a szempontot! A következő gyakran előforduló szempont az intézmény nemzeti könyvtári funkciójából fakad: *az állomány gazdagsága, „itt mindent megtalálunk”*. Az olvasók véleménye alapján a könyvtár harmadik erőssége: *a könyvtárosok segítőkészsége, udvariassága, kedvessége*. A válaszlelemek harmadik ötöde, közel húsz százaléka került ide.

Az elégedettséget tükröző további megállapítások a válaszlelemek további kétötödén osztoznak. Említést érdemel a számítógépes szolgáltatás (a válaszlelemek 8 százaléka), a szabadpolcos állomány (6%), az internetezési lehetőség és a könyvtárosok szakértelme (4-4%). Érdekes megemlíteni, hogy a pozitív válaszok között szerepel a könyvtár nyitva tartásának megítélése is (3%), éppen akkor, amikor a nyitvatartási idő jelentős megkurtítása történt. (Mint látni fogjuk, az elégedetlenségek között ez a szempont magasan vezet!) Szintén szerepel majd a negatív vélemények között a büfé megítélése, azonban pozitív szempontként is jelen van: a büfé választékát, a büfé hölgyek kedvességét 26-an említették (3%). A szolgáltatások gyorsasága, a tájékoztató szolgálat, az adatbázisok és a katalógusok szintén jelen vannak néhány százalékos arányban, azonban ezek majd a negatívumok között jelentősebb mértékben képviseltetik magukat.

Míg az elégedettség szempontjai három csomópont körül csoportosultak, addig a negatív vélemények kettő körül. Ez a két szempont – egyáltalán nem meglepő módon – a közelmúlt intézkedéseivel hozható összefüggésbe: *a nyitvatartási idő és a raktári kiszolgálás szűkítése*. Az előbbi a válaszlelemek 23 százalékában, az utóbbi pedig a 16 százalékában szerepel. A negatívumok között a korábbi vizsgálatokhoz hasonlóan ismét feltűnik *a könyvkiadás lassúsága* (6%), új szempontként jelenik meg *a fénymásolás drágasága* (5%), és *a büfé választékával szembeni kritikai hang* (4%). Jelentősnek mondható azon vélemények aránya is, amelyek *a számítógépeket, a számítógépes rendszert, az on-line katalógust bírálják*. Külön-külön 3-3 százalék az arányuk, azonban ha egy összevont kategóriaként kezeljük, például az *elektronikus információellátás* címszó alatt, máris 9 százalékot érne el, vagyis a negatívumok között a harmadik helyet foglalná el!

Többen említették negatívumként *az olvasók hangoskodását, a világítás hiányosságait, a szabadpolcos állomány elavultságát, a könyvállomány hiányosságait, a fénymásolás körülményességét, némely könyvtárosok modorát, a magas beiratkozási díjat és a légkondicionálás hiányosságait* (2-2%).

Bár az említési arányok nem érik el a két százalékat, mégis érdemes odafigyelni azokra, amelyek *a dokumentumok feldolgozásának lassúságára, a katalógusokra, a feliratok hiányosságaira, a túlzottnak tartott adminisztrációra* csakúgy, mint a

WC-k tisztaságára, a kerékpártároló hiányára, vagy a ruhatárosok és liftkezelők magatartására.

A zárt kérdéssorra adott válaszok jelentősen átrendezik az elégedettségi sorrendet, a hangsúlyok máshová kerülnek. Az általunk megadott szempontokat kellett a résztvevőknek értékelniük 1-től 5-ig terjedő skálán. Az értékelések átlagát tekintve vezető helyet foglal el a negatívumok sorában a szolgáltatások ára, amelyen legtöbbször a fénymásolás árát értik az olvasók (2,9). A várakozási idő (3,28) és a számítógépek minősége (3,44) után a másolási szolgáltatások következnek (3,53).

Megítélés szerint a középmezőnybe tartozik a számítógépek száma (3,57), az on-line katalógus (3,89), a könyvek rendelkezésre állása (3,93), a szabadpolcos állomány összetétele (3,95) és az egyéb dokumentumok rendelkezésre állása (3,97).

Az értékelés nyertesei közé tartozik a saját számítógép használatának lehetősége (4,44), a könyvtárosok segítőkészsége (4,59) és szakértelme (4,59).

Ment-e a világ elébb az OSZK-ban? – tette fel a kérdést jó néhány évvel ezelőtt Nagy Attila³, utalva arra, hogy hozott-e változást a korábbi olvasói igényfelmérés könyvtárunk életében, vagyis a használók észrevételei alapján készült-e a változtatások érdekében cselekvési terv, stratégia? Hiszen a kutatásoknak akkor lesz igazi haszna, ha a tényszerű, objektív adatok alapot nyújtanak a változtatáshoz, a jövőbeli cselekvéshez, ha arra ösztönöznek, hogy amit eddig csak éreztünk, vélelmeztünk, azt most feketén-fehéren bebizonyítsuk.

Ha áttekintjük a három korábbi kutatás és a mostani vizsgálat legfőbb tapasztalatait, azt látjuk, hogy bár a hangsúlyok olykor máshová helyeződtek, mégis a lényeg alig változott. Az összehasonlítást nehezíti, hogy a különböző vizsgálatok más-más szempontrendszert és módszereket alkalmaztak, mégis – amennyire lehet – megkíséreljük az adatok összevetését.

„Milyen céllal jött ma a könyvtárba?” – kérdeztük most, „Miért jár az OSZK-ba?” – hangzott a kérdés korábban. Nyilvánvaló, hogy minden időpontban a kutatás és a tanulás párharcát figyelhetjük meg, jelenleg a kutatás áll az élen, és a tanulás aránya háttérbe szorulóban van, – bár ezt a két tevékenységet nem lehet mindig élesen elválasztani egymástól, talán nem is érdemes.

Milyen céllal jött a könyvtárba? (A válaszadók százalékában.)

	A kutatás időpontja			
	1997	1999	2003–2004	2007
kutat	50	47	46	63
tanul	79	81	51	57
személyes érdeklődés	17	22	17	20
egyéb	6	5		4
megbízásból			8	2

Mint már említettem, a különböző időpontokban történt adatfelvételek során különféle szempontrendszereket alkalmaztak, mégis megkíséreljük összevetni a kritikai észrevételek alakulását mint vizsgálatunk egyik legfőbb célját. A nyitott

kérdésre adott válaszok alapján azt látjuk, hogy a nyitva tartás és a raktári kiszolgálás szűkítésén kívül leginkább a tárgyi környezettel elégedetlenek olvasóink – most is, és korábban is. A tárgyi környezetbe sok minden beletartozik: a világítás, a hőmérséklet, a feliratok, a bútorzat, a WC tisztasága, a levegőtlenység, a ruhatári szekrények száma, a kerékpártároló hiánya.

**Leginkább mivel elégedetlen?
(A válaszadók százalékában)**

	A kutatás időpontja		
	1997	1999	2007
Nyitva tartás	5	7	38
Tárgyi környezet	18	11	14
Másolás	2	7	11
Raktár	6	9	10
Katalógusok	7	3	6
Az OSZK állománya	9	9	6
Büfé	6	6	6
Zaj	3	3	4
Szabadpolcos állomány	8	4	4
Személyzet	7	4	4
Dohányzás	2	1	1
Tájékoztató	3	4	0

A tárgyi környezet hiányosságai után a szolgáltatásokkal kapcsolatos kifogások következnek most is, és korábban is. A raktári kiszolgálás lassúsága visszatérő panasz az olvasóink körében. A 2003–2004-es vizsgálatban mért 29 perces átlagidő (könyvek esetében 39 perc) önmagában nem tűnhet soknak, azonban jól tudjuk, hogy az átlagok körül széles skálán szóródhatnak az adatok. Vajon mennyi lehet a csúcs, amennyit várakozni kellett? Hányan vannak, akiknél ez az idő meghaladta az egy órát, vagy a másfelet? Ha csak egyetlen olvasót találunk, aki egy óra hosszat vagy ennél is többet várakozott, őt nem vigasztalja, hogy másnak csak negyedórát kellett várnia.

A nyitott kérdések között 14 százaléknál arányban találkozhatunk olyan elismerő állításokkal, amelyek számítógépes szolgáltatásokkal kapcsolatosak (ide sorolva az internetezést, a saját laptop használatát, a jól használható adatbázisokat is). Ezt a pozitív megítélést azonban jelentősen gyengítik a negatívumok között szereplő vélemények: a számítógépek minősége, a számítógépes rendszer lassúsága, gyakori lefagyása, az on-line katalógus és a digitalizáció hiányosságai, a számítógépek száma, a saját adathordozó használatának tilalma, de ide sorolhatjuk azt a véleményt is, amely szerint a számítógépek billentyűzetét nem ártana időnként letisztítani. Mindezek a negatívumok összességében több mint 11 százalékot tesznek ki a negatív vélemények sorában.

Tudjuk, hogy a raktári kiszolgálás gyorsítása – a körülmények figyelembevételével – nehezen megvalósítható, csakúgy, mint a katalógusokra, az állomány

hiányosságaira vonatkozó kifogások kezelése, vagy a számítógépes rendszer karbantartása, mégis mindent meg kellene tennünk, hogy egy következő vizsgálat során ezek a negatívumok gyengüljenek, vagy meg is szűnjenek.

A zaj csökkentése érdekében nyilvánvaló, hogy az olvasóteremben dolgozó kollégák tehetik a legtöbbet, azzal, hogy figyelmeztetik a hangoskodókat – és hogy ők maguk nem hangoskodnak. Mindez összefügg a személyzet viselkedésével: hiába ítéli meg az olvasók többsége nagyon kedvezően a könyvtárosok segítőkészségét, kedvességét, szakértelmét, ha egy-egy bal lábbal felkelt kolléga, egy-egy rossz modorú ruhatáros vagy liftkezelő elrontja ezt a pozitív képet. Jól tudjuk, hogy a negatív benyomások sokkal erősebben rányomják bélyegüket ítéletalkotásunkra, mint a pozitívak, és az apróságoknak tűnő hiányosságokat nem képes ellensúlyozni a könyvtárosok többségének kedves, szolgálatkész magatartása, a szakmai munka színvonal. A büfét hiába említi a válaszolók 3 százaléka pozitívumként, ha másik 4 százalék elégedetlen a választékkal és az árakkal.

Ki kell emelnünk, hogy míg korábban a válaszolók 3-4 százaléka elégedetlen volt a tájékoztató szolgálat munkájával, mostani kutatásunk során erre utaló választ nem találtunk.

Bár a negatív vélemények elsősorban a könyvtár vezetési kompetenciáján kívüli tényezők köré csoportosulnak, (a nyitvatartási idő és a raktári kiszolgálás megkurtítása, egyes szolgáltatások ára stb.), azonban az olvasók számára világossá kellene tenni, hogy mindezen intézkedésekre a gazdasági szigorítások miatt kényszerültünk, valamint azt is, hogy ezek a megszorítások várhatóan csak átmeneti jellegűek-e vagy pedig véglegesek.

A zárt kérdésre adott értékelések alakulását áttekintve azt látjuk, hogy az elmúlt három-négy évben alig történt elmozdulás. A legjelentősebb negatív előjelű változás: míg korábban *a könyvtár nyitva tartását* 4,1-es átlagúnak értékelték, addig jelen vizsgálatunk során csupán 3,0-s eredményt ért el. *A raktári várakozási idő* most is a második legrosszabb érdemjegyet kapta, egy tizeddel rosszabb átlaggal, mint korábban. Nem változott az átlageredménye a következő szempontoknak: *a könyvek rendelkezésre állása, a cédulakatalógusok és a beíratkozási körülmények.* A legjelentősebb javulást az *on-line katalógusok használata* mutatja (5 tized), 3-3 tizeddel javított az átlagán *a jelek és eligazító táblák és az olvasási körülmények,* 2 tizeddel javított *a más dokumentumok rendelkezésre állása.*

Mennyire elégedett a könyvtárunkkal?
(Értékelés 5-ös skálán, átlag)

	A kutatás időpontja	
	2003–2004	2007
Nyitvatartási idő	4,1	3,0
Várakozási idő	3,4	3,3
Számítógépek	3,4	3,5
Másolási szolgáltatások	3,4	3,5
On-line katalógus használata	3,4	3,9
Könyvek rendelkezésre állása	3,9	3,9
A szabadpolcos állomány összetétele	3,9	4,0

	A kutatás időpontja	
	2003–2004	2007
Más dokumentum rendelkezésre állása	3,8	4,0
A szabadpolcos állomány elrendezése	3,9	4,0
Cédulakatalógusok	4,0	4,0
Jelek és eligazító táblák	3,8	4,1
Olvadási körülmények	4,1	4,4
Beiratkozási körülmények	4,4	4,4
A könyvtárosok segítőkészsége	4,5	4,6
Összességében	4,0	4,1

Összességében a könyvtár megítélése a korábbi 4,0-s átlageredményhez képest egy tizedet javított: 4,1-et ért el – ezzel is bebizonyítva, hogy használóink alapján véve szeretnek hennünket, és gyengeségeinket, hiányosságainkat a sok kritikai észrevétel ellenére is megbocsátóan kezelik.

JEGYZETEK

- 1 A felmérés tapasztalatainak összegzése a Könyvtári Figyelő című folyóirat 2007/4-es számában teljes terjedelmében olvasható lesz.
- 2 Nagy Attila–W. Péterfi Rita: „Nemzeti könyvtár és/vagy nemzeti tanulószoba?” = OSZK Híradó, 1997. 5–6. sz.; Nagy Attila: Ismételt önvizsgálat, avagy ment-é a világ elébb az OSZK-ban? = OSZK Híradó, 1999. 1–2. sz.; Tóth Ferenc Tibor: Kérdőíves vizsgálat eredménye. Nemzeti Kulturális Örökség Minisztériuma „Könyvtári minőség-fejlesztés – könyvtári korszerűsítés” 2003–2004. Pályázati beszámoló. Kézirat.
- 3 Nagy A.: OSZK Híradó, 1999. 1–2. sz.

Vidra Szabó Ferenc

A 2006-os év könyvtárának gyermekrészlege

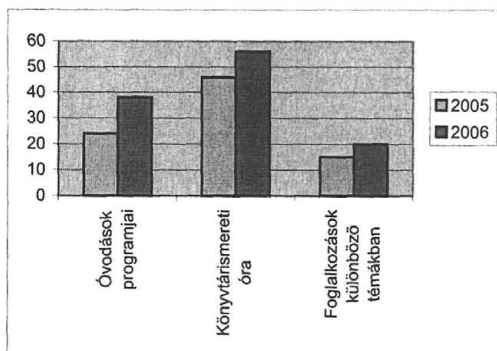
„A könyvtáros munkájának ez ad értelmet:
a szellem kincseinek közvetítésével
másokat is gazdaggá tehet.”

(Czine Mihály)

A keszthelyi Fejér György Városi Könyvtár Gyermekrészlege immár 33 éve töretlen lelkesedéssel és nyitottsággal várja kisebb és nagyobb olvasóit. Ahogy a tavalyi Könyves Vasárnapon elnyert „Az év könyvtára” díj is jelzi: minden igyekezetünket az olvasóvá nevelésre és a felnőtt olvasók igényeinek színvonalas kiszolgálására fordítjuk intézményünkben.

A gyermekrészleg külön épületben és korántsem ideális körülmények között működik, ám a hangsúly itt is az olvasón van. Lehetőségeinkhez mérten szépítjük, újítjuk nyilvános tereinket, gyarapítjuk állományunkat, szervezünk újabb és tartalmasabb programokat annak érdekében, hogy rávezessük ifjú olvasóinkat az olvasás örömére, hogy életformájukká válhasson az olvasás.

Büszkék vagyunk elért eredményeinkre, hiszen beiratkozott olvasóink száma növekszik. A jelenlegi számokat összevetve majd' száz fővel többen iratkoztak be gyermekkönyvtárunkba, mint tavaly az év ezen időszakában, amely tagtoborzó akciónak is köszönhető. Ma, amikor egyre csökken a gyermeklétszám, iskolai összevonásokról, -bezárásokról hallunk mindenütt, bizony komoly munka megtartani az egyéni olvasót éppen úgy, mint rendszeres csoportjainkat. Mi azonban nem, hogy megőriztük, de újabb osztályokat nyertünk meg az olvasás ügyének, ahogy az alábbi diagramból is látható: növekedést mutat a könyvtárhasználati órák, a különböző témákban tartott csoportos foglalkozások és az óvodások látogatásainak száma is! 2007 első félévi adatai pedig még ezeknél is jobb eredményt sejtetnek az év végére.



Örömmel fogadjuk óvodás és iskolás csoportok jelentkezését. Ilyen alkalmakkor a legkisebbek könyves környezetben foglalkozáson vehetnek részt, ezek elsősorban az évszak jellemzőivel, az ünnepekkel ismertetik meg őket, majd maguk is kedvükre böngészhetnek az oly népszerű kihajtható, variálható háromdimenziós könyvecskék között. Tavaly ősszel az óvodák felismerték e bevezető foglalkozások fontosságát, a korábbi évekhez képest látogatójaik száma ugrásszerűen emelkedett. Ezek az első könyves élmények nagyban hozzájárulnak ahhoz, hogy a könyv és később az olvasás igénye természetes legyen számukra. Erre építve vártuk az iskolás csoportokat, amelyek esetében szintén megnőtt a könyvtárlátogatások száma. Országos tapasztalat, hogy a jól felszerelt és kiválóan működő iskolai könyvtárak mellett is érdemes ellátogatni és használni a gyermekkönyvtárat, hiszen funkciójában a kettő eltér egymástól. A gyermekek olvasási kultúrájának – főként az értő olvasás elsajátításának mint a tanulás alapfeltételének – és a tartalmas szabadidő eltöltésének fejlesztése érdekében elengedhetetlen a minél szélesebb körű könyvtárhasználat. Összességében elmondható, hogy az oktatási intézmények szívükön viselik az olvasóvá nevelést, és tudják: ehhez a könyvtár a legjobb hely. Könyvtárhasználati órák mellett rendhagyó irodalom- és történelmórát, vetélkedőt, ismeretszerző könyves barangolást, változatos témájú játékos foglalkozást tartunk elsősorban alsó tagozatos általános iskolásoknak. Hangsúlyt fektetünk arra, hogy ezek az órák jól illeszkedjenek a különböző pedagógiai programokba.

Természetesen emellett délutánonként most is szeretettel várjuk kisebb-nagyobb olvasóinkat nem csupán a helyben olvasás és a könyvkölcsönzés lehetőségével. A CD-ROM-ok felhasználásával történő játszva tanulás, a filmkuckó és a különböző fejtörők, rejtvények, levelezős játékok megoldásai remek időtöltést jelentenek a gyerekeknek. Ugyanis a kérdések többségét könyvek segítségével tudják megválaszolni, és ez által tanulnak is a hónapok aktuális ünnepeiről, történelemről, környezetvédelemről, közúti jelzésekről, könyvtárhasználatról stb. A megfejtéseket minden esetben jutalmazzuk.

Világjelenség az olvasás és a könyvtárhasználat visszaesése. E kedvezőtlen tendencia megváltoztatására igyekszünk minél több, olvasást ösztönző programot meghirdetni. Az évek óta népszerű kézműves foglalkozásaink, mesemondó délutánjaink, történelmi vetélkedőink, megyei versmondó versenyünk területi fordulóit, térségi könyvtárhasználati vetélkedőink, néphagyományokat felelevenítő foglalkozásaink, nyelvművelő előadásaink, író-olvasó találkozók, játékos feladataink sok-sok potenciális olvasót vonzanak hozzánk egész évben. Ezek sikeres megrendezéséhez gyakran pályázunk különböző szervezetekhez, alapítványokhoz, fenntartóinkhoz. A bevált irányt folytatva szeretnénk még több író illetve költő vendéget meghívni hozzánk, hogy minél többen ismerkedhessenek meg velük és rajtuk keresztül, személyes élménnyel gazdagodva, műveikkel is. Tapasztalataink egyértelműen mutatják, milyen fellendülés követi az ilyen találkozókat. A hallgatóság tagjai gyakran visszajárnak, és buzgón ismerkednek a vendég irodalmár kötetivel, hogy ezen a nyomon elindulva aztán más író műveit is kérhessék tőlünk. Hasonlóképpen felkelthető a kisebbek érdeklődése zenés irodalmi előadás segítségével. A megzenésített versek játékos interpretálása közelebb hozza az irodalmat a bölcsődés-óvodás korosztályhoz, és mivel ezt könyves környezetben éljük át, adódik az igény a könyvlapozgatásra. Komoly igény mutatkozik irodalomajánlásra is. Sokszor tanácstalanul érkeznek a gyerekek vagy szülők, akik igényes, ám mai nyelven

írt, olvasmányos, izgalmas regényeket vagy az iskolai tanulmányokat alátámasztó ismeretterjesztő műveket keresnek nálunk. A pedagógusok szívesen kérik ki véleményünket ajánlott olvasmánylistájuk összeállításakor. Könyvtárunk 22 ezer kötetes állománya hatékonyan igyekszik kielégíteni az olvasók minden igényét, ám a mai pénzsűkében bizony komoly „bűvészet” jól kiválogatni a valóban keresett, közigenyt kielégítő műveket úgy, hogy közben az értékekre helyezzük a hangsúlyt közművelődési könyvtár funkciójának megfelelően.

A Könyvtáros Etikai Kódex pontjait betartva működik könyvtárunk. Folyamatosan fejlesztjük ismereteinket, rendszeresen veszünk részt továbbképzéseken. A demokrácia alaptörvényeit maximálisan alkalmazva gondozzuk és szolgáltatjuk állományunkat, látjuk el információközvetítő feladatainkat.

Ahogy Adamikné Jászó Anna egy nemrégiben megjelent tanulmányában összefoglalja korunk olvasási „apályának” okait és okozatait, megállapítja: „*Kétségkívül gondok vannak az olvasással, nő a funkcionális analfabéták száma. Kinyílik az a bizonyos olló, leszakadnak társadalmi rétegek, terjed a képi kultúra, megváltozott a műveltségeszmény (ha ugyan helyénvaló itt az eszmény szó), s megfigyelhetők rossz rutinok a kezdeti olvasástanításban.*” Van tehát munka bőven, hogy ne váljon valóra a Gutenberg-galaxis eltűnésének víziója. Ne szorulhasson vissza a nyomtatott betű a televízió és az internet miatt, amelynek egyenes következménye lenne nyelvünk elszegényedése, gondolkodási képességünk elsatnyulása. Hiszen a képet csak bámulni kell, nem igényel különösebb agytevékenységet, azt készen kapja az ember, míg az olvasás gondolkodás, a fantázia egyéni képalkotása; érvelés, élmény.

Az olvasóvá nevelés tehát egyfajta misszió, amely összefogást kíván könyvtárostól, pedagógustól, szülőtől. Ennek nyomvonalán haladunk és ezért dolgozunk nap mint nap Keszthely város könyvtárában.

Tóth Rita

„...hiszek a mesékben”

Beszélgetés

Kristóf Márta népi iparművész könyvtárossal

A Szent István napjához kapcsolódó, a budai várban megrendezett *Mesterségek Ünnepe* idei forgatagában a sok, szebbnél szebb portékával csalogató pavilon között elbűvölő mézes illattal és nem mindennapi látvánnyal vonzott magához kicsiket és nagyokat egy különleges produkció, *Kristóf Márta* tiszakécskei népi iparművész mézesbáb színháza.

A „bábos” mesék közti szünetekben az „előadó” együtt díszítette, formázta az előre elkészített mézeskalácsolapot gyermekközönségével, ily módon osztva meg művésze titkait a lelkes érdeklődőkkel. A pulton sorakozó, jó illatú figurák változatos formáikkal, motívumaikkal, szemet gyönyörködtető, szívet-lelket melengetők voltak. A mézeskalácsok

között mives „cégtábla”, egy „bölcs bagoly” hirdette a kiállító–vásároló művész másik mesterségét.

– *Miért választottad a könyvtáros pályát, melyek voltak ezen a pályán a legnagyobb örömök, élmények, esetleg kudarcok? Később mi adta az ötletet, indítást a mézeskalács készítéséhez? Voltak-e „mestereid”, ihlető példaképeid?*

– Hadd kezdjem a választ a kérdés második felével. Sem a családjunkban, sem a tágabb környezetemben nem volt előzménye a mézeskalács-készítésnek. Ugyanakkor a néprajz, a hagyományok mindig érdekelték; gimnazistaként még néprajzkutató akartam lenni. Vonzódásom az etnográfához máig megmaradt. Végül népművelés–könyvtár szakot végeztem Debrecenben, de néprajzi témájú szakdolgozatot írtam, legkedvesebb tanárom pedig később a szentendrei skanzen főigazgatója lett. Valamikor régen egy Utazás Kiállításon, Budapesten láttam Vásárhelyi Tamást mézeskalácsot cifrázni. (Ő jelenleg a Természettudományi Múzeum főigazgató-helyettese és már nincs ideje mézeskalácsozni...) Munkáját figyelve legalább fél óráig álldogáltam ott; lenyűgözött a díszítést végző biztos kéz látványa.

Aztán jóval később, vagy tizenöt évvel ezelőtt a helybeli postán, egy ügyes kezű postáskisasszony mézeskalács-figurákkal is díszített karácsonyfát állított fel. Megtetszettek a figurák, én is kedvet kaptam egy próbasütésre. Ez a kedv azóta sem múlt el. Sőt! Szinte már szenvedélyemmé lett a mézeskalács.

Mégsem tartom pályatévésznek magam; soha egy pillanatig nem bántam meg, hogy könyvtáros lettem. Emberközpontúsága, változatossága miatt választottam ezt a pályát. Óriási szerencse, hogy kisvárosi könyvtárban dolgozhattam, családi légkörben, jó közösségben. Büszke vagyok a kollégáimra, a közösen elért eredményekre, sikerekre.

Tizsakécske város „gyüttmentként” is befogadott, megismert és elismert. Boldogan vállalom ezt a kettősséget: a könyvtárosoknak van egy messze földön híres (sic!) mézesbábosuk, a kézműveseknek pedig egy könyvtárosuk. Minden érdekel, ami a kultúrával kapcsolatos. Az ötletek pedig jönnek. Alaptermészetem a nyitottság, a derűs önirónia. Talán ez a vonás mézeskalácsaimban is visszaköszön.

– *Azt vallod: a mézeskalács olyan „adon Isten”, amelyre nemigen mondanak goromba „fogadj Isten”. Vajon miért van ez így? A mézeskalács anyagában, illatában, formájában rejlik a titok, vagy talán az alkalmakban, amelyekhez a mézeskalács készítése kapcsolódik?*

– Utánozhatatlan varázsa van a mézeskalácsnak: illata van, finom enivaló, igazi édes ajándék minden alkalomra, nem csupán karácsonykor. „...édes, mert mézes. Szemednek gyönyörködtető, szívednek kedves, mert ha akarod, mosolyod: benne van a szereteted, mosolyod.” Haragosunknak nem adunk mézeskalácsot!

– *Az olvasható Rólad, hogy „autonóm formavilágát a hagyományok továbbél-tetése, »átköltése« jellemzi”. Melyek voltak számodra szűkebb és tágabb pátriád ihlető hagyományai, és mit jelent a művészetekben az átköltésük?*

– A mézeskalács-készítés alapjait autodidakta módon, könyvekből tanultam meg. Könyvtárosként pontosan tudtam, hol találom meg a téma szakirodalmát: ezt tudatosan gyűjtöttem, olvastam, feldolgoztam. Kutattam a Néprajzi Múzeumban is, és nyitott szemmel jártam az országban és szerte a világban. Megszállottan

gyakoroltam, sütöttem: hétvégeken, éjszakánként, sokszor hajnalig is. Maga a készítés nem olyan ördögös dolog, de mire elsajátítottam a díszítés fortélyait, az évekig eltartott.

– *Melyek a sajátos, csak Kristóf Márta mézesbábjaira jellemző megkülönböztető jegyek?*

– Saját stílusom alakult ki; elsősorban saját anyagukkal, mandulával, magokkal különböző fűszerekkel díszítem, teszem „élővé” a kalácsaimat. Törekszem a téma- és formagazdagságra is: a tradicionális figurákon (szívek, kardok, bábok, huszárok) túl sok-sok állat- és mesefigurám van.

A népművészet alapelve: hasznosat és szépet egységbe ötvözni. Én is erre törekszem. Csoóri Sándort idézve: „...napjainkban egyre többen vannak, akik a népművészet elszórt szentlászló-pénzeit összegyűjtik, de kevesen azok, akik saját kohójukban megolvasztják és újraöntik.” Reményeim szerint képes voltam egy olyan világot teremteni, amelyben a hagyomány őrzése és tisztelete saját egyedi alkotó stílussal ötvöződött.

– *Mézeskalácsaiddal megyei és országos kiállításokon szerepeltél. Milyen volt a kiállítások hazai fogadtatása?*

– Vendégkönyvben sok kedves elismerő mondatot őrzök. Idézet egy 5. osztályos kislánytól: „Ezek olyan szépek és illatosak! Legszívesebben mind megenném!”

– *1996-ban elnyerted a népi iparművész címet. Jelentett-e számodra ez bármiféle változást elméletben, ars poeticában vagy gyakorlatban, technikában?*

– A népi iparművész cím elnyerése rangot ad, de kötelezettséget is jelent: még igényesebbnek lenni, még inkább arra törekedni, hogy „művés” darabok kerüljenek ki a kezeim közül.

– *A XIII. „Élő népművészet” országos pályázaton 2000-ben bronz oklevéllel tüntettek ki. Hogy látod, mi élteti a népművészetet, mitől „élő” a népművészet? Mit jelent számodra ez az elismerés?*

– Úgy látom, hogy reneszánszát éli a kézművesség, egyre többen vállaljuk ennek az éltetését, egyre több alkalom adódik, ahol megmutatkozhatunk, jelen lehetünk. Ez és a hasonló pályázatok vagy a Mesterségek Ünnepe erre vannak kitalálva. Az igényesebb művelődésszervezők már nem a fröccsöntött műanyag áruk előállítását hívják a rendezvényekre, hanem egyre inkább a hagyományos kézműipart. Remélem, én is hozzájárulok valamelyest ahhoz, hogy a népi kézműipar népszerűbb legyen. A szakmákon belül is nagy hangsúly van azon, hogy megfelelő szinten tudjuk ezt a fajta kézművességet képviselni. Ha „átköltve” is, tovább éltetjük a hagyományokat, hogy az emberek képesek legyenek megkülönböztetni az ocsút a búzától. Akinek szeme és kultúrája van hozzá, abban ki is fog alakulni az igény erre a fajta tárgyi környezetre.

– *A Népművészeti Egyesületek Szövetségének javaslatára tagja voltál 2000-ben annak a delegációnak, amely Sydneyben, az olimpia idején hazánkat képviselte a kulturális és gasztronómiai napokon. Ugyanabban az évben ünnepeltük Szent Ist-*

ván művének, a magyar államalapításnak 1000 éves évfordulóját. Hogyan zajlottak Sydneyben – ahol, gondolom, sok emigráns magyarral is találkoztál – ezek az ünnepi napok? Melyek voltak számodra a legnagyobb élmények, legmélyebb benyomások ezen az úton?

– Nagy megtiszteltetés volt számomra, hogy Kaszás Ákos nemezelő és Mátray Magdolna csipkeverő társaságában tagja lehettem annak a háromfős kézműves delegációnak, amelyik az „Ezer éve Európa szívében” jelmondat jegyében megrendezett magyar kulturális napokon mutatkozhatott be a millenniumi olimpián. Magyarország először tárhatta kincseit a világ elé egy olimpia keretei között. Három nap alatt ezrek és ezrek keresték fel a sydney-i Magyar Kulturális Napok rendezvényeit. Ismerték meg a magyar zene-, tánc-, kézműves és konyhaművészet szépségeit.

Sydneyben reggeltől estig „dolgoztam”, azaz sütöttem, cifráztam, megosztottam a műhelytitkokat az érdeklődőkkel, a sok kint élő magyarral is. Kérték és vitték a mézeskalácsok angol és magyar nyelvű receptjeit egyaránt. A magyar delegáció minden tagja fél szemmel figyelte a másik munkáját és produkcióját, szurkoltunk egymásnak, örültünk egymás sikereinek. Együtt szurkoltunk a kajakenu döntőkön is. Sydney nevezetességeinek csak egy töredékét láttuk.

– *Művészi tevékenységed kezdetétől máig számos elismerés, díj jutott osztályrészedül. E művészi út főbb állomásait – egyebek között – egy kis színes füzet, fotótár dokumentálja. Ebben néhány felvétel könyvtári foglalkozás közben mutat, amint éppen „mézesbáb színházat” adsz elő. Mikor és hogyan találkozott e két tevékenység – könyvtár és mézeskalács –, és hogyan alakult ki a „mézesbáb színház”?*

– A könyvtárban mindig sok rendezvényt szerveztünk (vetélkedők, szavaló-, népdaléneklő-, mesemondó-, aszfaltrajzverseny és még sorolhatnám). A résztvevők, az eredményt elérők az oklevél mellé mindig kapnak mézeskalácsot is. Hagyomány az is, hogy az érettségiző diákok mindegyike kap egy névre szóló, szerencsét hozó mágikus tallért, természetesen mézeskalácsból. Számítanak is rá!

A „mézesbáb színházat” akkor találtam ki, amikor pályázatra készítettem egy bábtáncoltató betlehemi mézeskalács figuráit. De hiszen a mézesbábbal bábozni is lehet! – ugrott be. Még szójátéknak is jó: mézes bábszínház vagy mézesbáb színház.

– *Korábbi beszélgetésünkör említetted szereplésedet a Népmese Napján. Hogyan is kezdődött, és miként alakult ez a „misszió”? Mert – gondolom – nyugodtan nevezhetjük ezt a tevékenységedet is egyfajta hagyományörző és közösségteremtő missziónak.*

– A mézesbáb színház bemutató előadása 2006-ban a Népmese Napján volt. Könyvtárunk évek óta szervez mesemondó találkozót felnőtteknek is. A magot Nagy Attila nálunk tartott nagyhatású előadása hintette el, a missziót gyermekkönyvtáros kollégám sikeresen szervezi. A felnőtt mesemondók – óvónők, nagymamák, gimnazisták, főiskolások – ezentúl a Népmese Napján találkoznak. Így csatlakoztam hozzájuk én is a mézesbáb színházammal.

– *Mit jelent számodra a mese? Néhány mézeskalács-figurád mesealakokat testesít meg. Kik ők, honnan származnak? Hogyan fogadja őket a „közönség”?*

– Van bennem valami naivitás: hiszek a mesékben. A jó elnyeri jutalmát, a rossz a büntetését. Hát e világra való vagyok én? Ezekben az időkben és elem-

bertelenedett világban az is csoda, hogy van egy Könyvtár-sziget, ahol személyre szólóan ismerjük olvasóinkat. Ha nincs is mindig „söderparti”, de a könyvtáros néni meghallgatja a gyerekeket, nemcsak a részeg öreg bácsi a könyvtár előtt, mint a svéd gyerekversben. Mézeskalácsaim között sok mesealak található: egyfejű és háromfejű sárkányok; Oriza Triznyák, Mörrenmorcogi Micó, Menő Macs (macskák); Téglagyári Megálló (kutya); Aranyszóló Pintyőke, Szépen Szóló Füttyöri (madarak) A közönség hálásan, örömmel fogadja ezeket a figurákat.

– *Két különleges – a könyvek szeretetéhez, ismeretéhez kapcsolódó – elismerés, a Bölcs Bagoly Érdemérem és a Jeromos-díj is szorosan összefügg Kristóf Márta könyvtáros és népi iparművész nevével. Kérlek, meséld el e díjak történetét!*

– Az említett díjak természetesen mézeskalácsból készülnek. A Bölcs Bagoly Érdeméremet gyermeknapon adjuk át az Év Gyermek Olvasójának. A Jeromos-díjat az Év Felnőtt Olvasója kapja szeptember 30-án, Jeromos napon, ami egybeesik Benedek Elek születésnapjával és a Népmese Napjával. Szent Jeromos a könyvtárosok védőszentje. Ez csak jelképes kitüntetés, de nálunk presztízsértéke van. A díjazottat minden évben a könyvtárosok kollektívája választja ki. A cégtáblám is egy mézeskalácsból készült bagoly. Ő jelképezi a könyvtáros énemet is.

– *Az említett fotódokumentáció végén olvasható az a néhány mondat, amely –feltételezem – Kristóf Márta ars poeticájaként került az összeállítás végére:*

„A mézeskalácsos olyat tud és ad önmagából, ami, ha csak pillanatokra is, de képes megváltoztatni az embereket, feloldja zárkózottságukat, unalmukat, megoldaszja az arcukra fagyott szigort, oldja a ráncaikba évdőtt gondot. A mézeskalácsnak örömteremtő képessége van.”

Most, 2007 őszén változtatnál-e valamit ezen az ars poeticán, esetleg kiegészítenéd-e valamivel? Egyáltalán: hogyan definiálnád önmagadat, a Benned lévő, különféle művészi, szakmai, emberi késztetések, tevékenységek összességét?

– Tudjak adni, örömet szerezni, aktív életet élni. „Ide nekem az oroszlánt is!”

Legyen erőm és időm másodszorra is bejárni a Kék Túra turistaútjait, az ELMŰ vízi szakosztályával folytatni tudjam a vízi túrázást a Puszedlinek becézett kenuval a Tiszán, Túron, Dunán. Jó lenne kerékpárral körbejárni a Balatont és a Duna mentét.

– *Könyvtárigazgatóként utolsó heteidet töltöd a Tiszakécskei Városi Könyvtárban. Gondolom, nyugdíjba vonulásod után sem mondasz le arról, hogy örömet és jószéget ajándékozz szűkebb és tágabb környezetnek. Terveid szerint miként fogod folytatni – ars poeticádból idézve – e nemes és kellemes „játékot”?*

– Talán több meghívásnak tehetek eleget, de természetesen a kécskei könyvtárhoz és gyermekekhez sem leszek hűtlen. Ameddig lesznek új ötleteim, erőm, fantáziám a megvalósításukhoz, addig biztosan készítek mézesbábokat.

– *Mindehhez szívből kívánunk Kristóf Mártának töretlen derűt, jó egészséget, sok-sok gazdag évet és – Nagy Lászlóval szólva – a szerencse mellé forró kemencét is!*

Éger Veronika