

„Nemzeti könyvtár és/vagy nemzeti tanulószoba?”

Az 1987 áprilisában szervezett magyar–angol szemináriumon, melynek témája a könyvtárosképzés volt, az előadók egyike: Margaret Redfern a hallgatók öntevékenységét, kutató munkára ösztönzésének módszerét az úgynevezett community profiling leírásával mutatta be. Az alapvető elméleti ismeretek egy részének elsajátítása után a II. évfolyam hallgatóit csoportokra osztva egy-egy könyvtár használóinak kikérdezésére, kérdőívek kiosztására, felvételére és az eredmények értelmezésére készítetik. Vagyis az általános szociológiai ismeretek mellé nyomban megszervezik a terepgyakorlatot is, ami kettős haszonnal jár. Részben a hallgatók elemi rutint szereznek a felderítő vizsgálatok megszervezéséről és lebonyolításáról (kérdőívszerkesztés, mintaválasztás, feldolgozás, értelmezés), másrészt a szóbanforgó könyvtár pontosabb képet szerezhet használóinak társadalmi hátteréről, az igények struktúrájáról.

Évtizede érdeklődéssel és egyetértéssel hallgattuk a nagy tekintélyű, nyugati kollegina szavait, hiszen ekkor már csaknem húsz éve létezett az OSZK KMK keretein belül az olvasáskutatási osztály, melynek feladata rendszeresen országos jellegű vizsgálatok végzése volt. Akkor is és azóta is hiányoljuk az angol képzési folyamatban visszatérő tevékenységek hazai megfelelőit. Elvértve lehet csupán tudomást szerezni hasonló jellegű, önvizsgálódási akciókról (Székesfehérvár: a nem olvasott folyóiratok számbavétele, Eger: a kérdések megoszlásának elemzése, FSZEK stb.). Miközben a könyvárak sokkal gyorsabban növekedtek, mint a könyvbeszerzési keretek. Vagyis egyre kevesebb pénzről kellene egyre meggondoltabb döntéseket hozni.

*

A fentiek miatt is örömmel vettük tudomásul az OSZK főigazgatójának döntését: 1997. január 15. és 31. közötti csonka 3 héten (a vizsgaidőszak második felében) önkéntes alapon kérdőívek kitöltésére kérjük fel a könyvtárba érkezőket. A jelzett 15 munkanap alatt 607 kérdőív érkezett be, melyek összesített adatairól az alábbiakban röviden számot adunk, azaz kísérletet teszünk a használói szokások néhány jellegzetes vonásának felvázolásával, a könyvtárlátogatók csoportjait egy adott szempontból jellemezni, leírni. Egyébként a könyvtár használatának mértékéről csupán egyetlen adat: 1995 december 1-je és 1997 január 31. között 42 ezren keresték fel az OSZK-t.

A kérdések sorrendjében haladva elsőként az olvasójegy betűjelének megoszlását mutatjuk be két oszlopban. Az első adatsor a kérdőívekre vonatkozik, a második pedig az 1996-ben regisztrált 28.871 olvasóra. Mint látható az A és D

jelű kérdőívek száma a kutatók és a bölcsészek fokozott érdeklődését, elkötelezettségét jelzi.

		1996
A: kutató	14%	6,9%
B: nem kutató felnőtt	7%	29,5%
C: egyetemi, főiskolai hallgató	15%	35,1%
D: bölcsész	58%	28,5%
nincs válasz	6%	

Már az első adatsor is minden kétséget kizáróan igazolja a hétköznapi vélekedéseket: a nemzeti könyvtár, a város tetején, a nehézkes megközelítés ellenére is (sok erényének köszönhetően) főként egyetemi könyvtárként szolgálja döntően fiatal olvasóit.

Kissé árnyaltabbá válik a kép, ha a 2. és 3. kérdésre érkezett válaszok szóródását tekintjük át.

Az olvasó foglalkozása	
főiskolai vagy egyetemi hallgató	76%
egyéb	12%
főiskolai, egyetemi oktató, kutató	9%
középfiskolai tanuló	1%

Honnan verbuválódik a használók jó háromnegyede?

1. ELTE BTK + TFK	42%
2. PPKE	12%
3. vidéki egyetemek	7%
4. KGRE	2%
5. ELTE TTK	2%
6. ELTE Jog	2%

Ugyancsak 2-2% a BME, a BKE, de még a Budapesti Semmelweis Orvostudományi Egyetem hallgatóinak aránya is. Az ELTE után második helyen a Pázmány Péter, harmadik helyen (7%) pedig a vidéki egyetemek Budapesten élő hallgatói következnek. 6% verbuválódik az összes egyéb (állatorvosi, gyógypedagógiai, műszaki) egyetemről és főiskoláról. Meglepően magas (20%) a nem válaszolók aránya.

A Miért jár az OSZK-ba? kérdést zárt formában tették fel:

kutat	50%
tanul	79%
művelődik	17%
egyéb	6%

Az első 3 válasz gyakorlatilag egymás szinonímájaként is felfogható. Emlékezzünk, a válaszolók mindössze 14 százaléka mondta magát kutatónak, miközben minden második könyvtárhasználó az ittlét célját kutatásnak minősítette. A hallgatók egy része nagy valószínűséggel nem csupán egy adott művet kíván kézbe venni, hanem inkább egy konkrét kérdés, feladat felderítéséhez, megválaszolásához keres (és feltehetően talál) irodalmat. Nyomatékosítsuk: a válaszolók négyötöde a tanulást jelöli a könyvtárlátogatás okaként, s ráadásul ez a szám szinte hajszálpontosan egyezik az olvasójegy betűjeleként megadott C+D (főiskolai, és egyetemi hallgatók + bölcsészek) összegével (73%).

A dokumentumok lelőhelyére vonatkozott a következő kérdés, s az arányok meglepően kiegyensúlyozottak. A válaszolók 41%-a említi saját könyvét, tankönyvét, jegyzetét, de 73% az olvasótermi állományt is használta (főként 1-2 kötet erjéig: 27%) s legtöbbször (78%) a raktári állományt vették igénybe, itt ugyancsak az 1–2 kötetes kérések dominanciája volt a jellemző (28%).

A válaszok tükrében a gazdag olvasótermi választékot az esetek nagyobb részében a raktári kérések, kisebb részben az otthonról hozott dokumentumok egészítik ki. Mindössze 27 fő azoknak száma, akik csupán menedékként, csendes, nyugodt, biztonságos, tanulásra is alkalmas közegnek ítélve az OSZK-t, elegendőnek tartják a magukkal hozott dokumentumok olvasását.

A kérdőív következő tétele azt firtatta, hogy a hozzánk látogató olvasók más könyvtárakat használnak-e. A válaszolóknak több mint a fele (52,2%) alkalmanként, harmada (36,7%) rendszeresen, s mindössze tizede kizárólag a nemzeti könyvtárat használja.

Miért az OSZK-t részesíti előnyben? – hangzott a következő kérdés. Az olvasók döntő többségének, azaz egyötödének (21,9%) legfontosabb szempontja, hogy a nemzeti könyvtárban minden vagy csaknem minden fellelhető. Érdeemes megjegyezni, hogy gyakran találkoztunk a *minden megvan* megfogalmazásoknál olyan kiegészítésekkel, mint a *többszörre*, az *elvéleg*, az *általában* vagy a *legnagyobb eséllyel*. Mint azt az utolsó, Észrevételek, javaslatok kérdésre adott válaszoknál láthatjuk, az olvasók elégedetlenségének, kritikai megjegyzéseinek egy része éppen az állományra, annak hiányos voltára vonatkozik. Ennek ellenére egy zaklatottabb, időhiányosabb (vizsga)időszakban, amikor minden óra drága, meghatározó tényező, hogy nem kell az egyetemi, kari vagy kerületi könyvtárak között „ingázni”, hanem létezik egy olyan hely, ahol majdnem minden megtalálható.

A válaszadók egytizedének (9,7%) kényelmi szempontjai vannak, amikor az OSZK-t választja. Ebbe a kategóriába az olyan válaszokat soroltuk, mint a: *kellemes a környezet, tágas a könyvtár, jó a világtítás, jó hangulatú, jó itt tanulni, csendes, kulturált hely*.

A válaszok 7 százalékán az olyan megállapítások osztoznak, amelyek a könyvtár közelségét (2,6%), a szabadpolcon kinn lévő sok könyvet (1,9%), a megszo-
szást (1,6%) vagy a gyors kiszolgálást (0,9%) tartják említésre méltónak.

Mivel az adatfelvétel vizsgaidőszakban történt, ezért fontos, hogy az év na-
gyobb részét kitevő könyvtárhasználati szokásokról is képet kapjunk. Ezt a célt
szolgáltatta a *Vizsgaidőszakon kívül is felkeresi-e könyvtárunkat?* kérdés. A megkér-
dezettek csaknem fele (48,7%) a szorgalmi időszakban alkalmanként használja
az OSZK-t, alig kevesebb mint fele pedig (41,2%) rendszeresen felkeresi az in-
tézmenyt, s mindössze 3,1 százaléknál azoknak a száma, akik kizárólag vizsgai-
dőszakban jelennek meg nálunk.

S hogy az ide látogatók *a vizsgaidőszakban mely napon, napszakban, illetve órá-
ban használják a könyvtárat* – arra a következő kérdés segítségével igyekeztek
választ kapni. Meg kell jegyezni, hogy a kérdés megfogalmazása nem a legsze-
rencesebb formában történt, mivel sokan azt félreértve töltötték ki a mellékelt
táblázatot, így a kapott adatok értelmezésénél e tényezővel számolni kell. Gya-
kori esetként említhető például, hogy a táblázaton csak a kérdés napjának ada-
taikat írták be, s azt nem az általános szokásokra vonatkoztatva töltötték ki. Az
egyed idősávok tételes értékelése előtt kell megemlíteni, hogy az olvasók csak-
nem ötöde (18,6%) a könyvtárban való egész heti jelenlétet említi. A megkérde-
zett 607 fő egyharmadának az intézményben való tartózkodása a déli, kora dél-
utáni órákban a hét minden napján regisztrálható. Vagyis 12 és 18 óra között a
megkérdezettek átlagosan 35 százaléka jelen van az OSZK-ban. Ez alól a hétfői
nap jelenti az egyetlen kivételt, amikor az imént említetthez közeli, de mégis
alacsonyabb arány (27%) mutatható ki. A hétfő délelőtti zárva tartás után kissé
lassabban indul meg a forgalom, és ez a hét többi napjához képest alacsonyabb
létszám a nap egészére jellemző. A hét minden napján az esti órákra, azaz a 18 és
21 óra közötti időszakra valamelyest csökken az olvasók száma: a megkérdezet-
tek 11–13 százaléka használja ilyenkor a könyvtárat.

Ehhez a kérdéskörhöz kapcsolódik a két következő is: vagyis az, hogy *Általá-
ban hány órát tölt itt?*, illetve hogy *A mai napon mikor érkezett?* Az előbbi kérdésre
az olvasóknak több mint a fele (51%) adta válaszul, hogy 6 vagy annál több órát
a könyvtárban tartózkodik, 28,8 százalékuk 4-6 órát, s hetedük (13,3) 2-4 órát
tölt az OSZK-ban. Azaz ha valaki, vagyis az olvasók kétharmad része bejön a
könyvtárba, akkor minimálisan 4 órát itt is marad. A hamar távozó, vagyis azok
aránya, akik csak egy adott kérdésre várnak gyors választ, vagy az adott doku-
mentumot nem lelik, és dolguk végezetlenül távoznak, még az egy százalékot
(0,4%) sem teszik ki.

A megkérdezetteknek legnagyobb része (25,5%) a nyitás utáni első fél órában
érkezik. A könyvtárat rendszeresen látogatók pontosan tudják, hogy frissességük-
kel a későbbiek során sok időt takaríthatnak meg. Ilyenkor még ők választhatnak
a szabad helyek között, legnagyobb eséllyel ők juthatnak hozzá a keresett doku-
mentumhoz, hamarabb kézhez is kaphatják azt, mivel a raktárakból gyorsabban
az olvasó kezeihez jut a kívánt anyag, s ilyenkor még a könyvtárba való bejutás
sem okoz gondot. Nem kell sorban állni a ruhatárnál, s ráadásul nem kell akár
két órát is a sorszámuk felhangzását várva a lépcsőn ücsörögve tölteni. A 9.30 és
10 óra közötti időszakban némileg kevesebben érkeznek (12,%), de az első óra
adatait összegezve a megkérdezettek 38 százaléka ilyenkor jelenik meg.

A következő két órában (10 és 12 óra között) a nyitás utáni első órához képest már csak fele annyian (17,7%) jönnek. S az érkezők száma ettől kezdve a nap során folyamatosan csökken, és 18 óra után már alig szállingóznak néhányan, 20 óra után érkező pedig már nincs is.

A könyvtár szempontjából talán az egyik legérdekesebb kérdés, hogy *az olvasók mely szolgáltatásokat veszik igénybe*. Ennek a kérdésnek a megválaszolásakor kíváncsiak voltunk arra, hogy az egyes felhasználói körök milyen arányban élnek a felkínált lehetőségekkel, vagyis hogy az olvasói csoportok (kutató, felnőtt, felsőoktatásban tanuló, bölcsész) könyvtárhasználati szokásai között kimutathatók-e eltérések.

Emlékeztetőül: a válaszadók részesedése az egyes csoportokból: kutató: 14%, felnőtt 7%, egyetemi vagy főiskolai hallgató 15%, bölcsész 58%, nem adott választ 6%.

A következő adatok feldolgozásánál mindig az adott csoport tagjainak az egyes kategóriára adott válaszait vettük alapul a százalékszámításnál, vagyis az itt megjelenő százalékos adatok például azt jelentik, hogy a kutatók között csak 6%-ban vannak olyanok, akik az Internetet használják. Itt nem a megkérdezettek egészére vonatkoznak tehát az egyes megállapítások, mivel úgy gondoljuk, hogy szignifikáns eltérések mutatkoznak a csoportok könyvtárhasználati szokásai terén.

A **kutatók** (A jelű olvasójegy) döntő többsége (78,3%) él a kutatóasztalok nyújtotta lehetőséggel. Azonban ennek a szolgáltatásnak az igénybe vételét megelőzi a katalógushasználat, amely az esetek nagyobb részében jelenti a hagyományos cédulakatalógusban (88%) való keresést. Az olvasótermi kézikönyvtár használatán túl (74,6%) ők azok, akik a mikrofilmolvasás lehetőségével a legnagyobb számban (67,4%) élnek. Nincs még egy csoport, amelynek tagjai között ilyen jelentős számban fordulnának elő olyanok, akik anyagot mikrofilmen keresnek. Még a bölcsészeknek is alig egynegyede (24,7%), aki használója szokott lenni ennek az olvasóteremnek. Ez mindenképp adódik abból, hogy a kutatók valóban kutatási célra használják a könyvtárat, s olyan dokumentumokra is kíváncsiak, amelyek csak ilyen módon hozzáférhetők. A kutatók által a helybenolvasási lehetőségek közül – a kutató asztalokon kívül – az egyes olvasótermek használatánál a következő rangsor alakul ki: 1. hírlapolvasó, 2. történeti olvasóterem, 3. irodalmi, 4. általános.

A **felnőttek** (B jelű olvasójegy) az olvasótermek közül az általános (52,1%) és a hírlapolvasót (50%) használják a leggyakrabban; s a cédulakatalógusban való keresés (71,7%) mellett az olvasótermek kézikönyvtári állományát (52,1%) veszik leginkább igénybe.

A **nem bölcsész egyetemi, főiskolai hallgatók** (C jelű olvasójegy) a katalógusokat (különösen a cédulás állományt 74,1%), valamint az olvasótermi kézikönyvtárt (61,2%) használják. A csoport jellegéből adódóan ők azok, akik legkevésbé használják a mikrofilmolvasót (8,6%), hiszen az így megőrzött állomány nem kifejezetten az ő érdeklődési körüknek megfelelő dokumentumokat tartalmazza.

A **bölcsészeknek** (D jelű olvasójegy) csaknem 100 százaléka használja a cédulakatalógust (94,6%), s nincs még egy csoport, amelynél ilyen arányban fordulna ez elő. De ez igaz a katalógus már gépen található részére is (75,2%). Az olvasótermi kézikönyvtár használatán túl (77,7%) ők veszik a legnagyobb arányban igénybe a számítógépes adatbázisokat (32,2%).

Az olvasók egészének könyvtárhasználati szokásairól megállapítható, hogy a legnépszerűbb szolgáltatások között a katalógusok (cédula és gépi) használata, a helybenolvasás és az olvasótermi kézikönyvtár használata szerepel. A megkérdezetteknek több mint a fele él a gyorsmásolás nyújtotta lehetőséggel, ám meg kell jegyezni, hogy a bölcsészhallgatók mindössze harmada fénymásoltat a könyvtárban. Mint az a megjegyzésekből kiderül, ennek leginkább anyagi okai vannak, ugyanis a diákok számára ez nem igazán tartozik a megfizethető szolgáltatások közé. A felsőoktatásban tanulók között nagy érdeklődésre tart számot a szabadpolcon megtalálható jegyzetek használata. Sokan vannak, akik nem akarják vagy nem tudják azokat megvásárolni, az egyetemi vagy kari könyvtárak pedig feltétlenül nem rendelkeznek elegendő kölcsönözhető példánnyal, így egyetlen biztos hozzáférési lehetőséget a Széchényi Könyvtár jelent. Minden csoport, de különösen a bölcsészek kéri az olvasószolgálatos kollégák segítségét, mind a tájékoztató, mind az olvasótermi szolgálatnál. A legkevesbé használt szolgáltatás – valószínűleg kevésbé ismert volta miatt – az Internet (5,1%) és a CD-ROM-ok (5,3%). Fontos megjegyezni, hogy az olvasók az egyes csoportokban más-más megoszlásban használják, de általában 30-35%-uk veszi igénybe a kurrens folyóirat-olvasót. A tapasztalatok alapján elmondható, hogy ez leginkább a dokumentumokra várakozási idején vagy a tanulás, kutatás, jegyzetelés közötti lazítási időszakban történik.

Az olvasó ítélete

Az egylapos kérdőív jó negyede (17 kipontozott sor) az észrevételek, javaslatok számára volt felkínálva. Mondjon véleményt az olvasó! Alkosson értékeit az OSZK szolgáltatásairól és persze tegye meg jobbító szándékú javaslatait is!

Miután a válaszadás teljesen önkéntes volt, meglepően sokan (328 fő = 54%) fogalmaztak meg valamilyen észrevételt. A pozitív és negatív megjegyzések aránya súlyos egyenlőtlenséget mutat. Mindössze 71 fő (12%) vetett papírra dicséretes mozzanatotokat. Pl.:

- „A könyvtár nagy előnye, hogy a raktár nem zár órákkal a könyvtárzárás előtt, mint más könyvtárakban.”
- „Nagyon szeretem ezt a könyvtárat, eddig mindig megtaláltam azt amit kerestem vagy amit meg akartam tudni.”
- „Ez a legjobb, s nemcsak azért, mert a legteljesebb. 34 év óta vagyok beiratkozott olvasója.”
- „Az OSZK az ország legszuperebb könyvtára. Nehogy megszűnjön!”
- „Nagyon meg vagyok elégedve a tájékoztató szolgálat dolgozóival. Kedvesek, türelmesek, segítőkészek! Köszönöm!”

Kritikai észrevételeket, hiányosságokat már csaknem ötször annyian (315 fő = 58%) fogalmaztak meg. Sokszor igen sokoldalú megközelítéssel. Pl.:

- „Vizsgaidőszakban a könyvtár a kutatók számára gyakorlatilag használhatatlanná válik. A tájékoztatóban elterpeszkedő (és nem az ottani anyagot használó) diákokat a könyvtárosok nem tudják a helyükre zavarni. Zaj van, amit a rendre ügyelő nének gyakori, jogos sáptozása csak tovább növel. A büfé körüli

állapotok infernálisak. Javaslat: 1. A különösen renitens, koszos, pimasz olvasók látogatójegyét be kéne vonni. Pár ilyen eset futótűzként terjedne el a többiek között. 2. A könyvtárosok ne habozzanak rendreutasítani az egyetemistákat. 3. A könyvtári szabályzatban beiratkozáskor alá kéne írni néhány minimális illeteni elemet, így lehetne mire hivatkozni is. 4. Örömmel látom, hogy szaporodik a rendre felügyelők közt az öles termetű, határozott bácsik száma. Fokozható lenne!”

- „Az általános olvasóban helyenként nagyon kopott a szőnyeg. A büfé bővítésre szorulna (férőhelyek). Nyitáskor jónéhány könyv van kint az általános olvasó asztalain. Melyik asztal szabad? (Esetleg napokig is kódorog egy-egy könyv.) A saját könyvbevételre jogosító cédulák összegyűjtése alkalmat kínál statisztika készítésére! Ha 150-szer bezohat már valamilyen könyvet, akkor azt lehet, hogy érdemes lenne a szabadpolcra is kitenni. (Esetleg többet is) Jó ötlet a beszélő oszlop, de szerintem felesleges, és kevésbé érthető. Az új olvasójegyek viszont igazán kitűnőek! Adatbázis? Internet? Sajnos ezekről a lehetőségekről nem is tudtam, úgy emlékszem, hogy az ismertetőben nem szerepel.”
- „Talán több szék kellene és kevesebb zsandár az olvasóba, és a büféhez (és akkor nem kéne a fotelokban sutyiba enni.) A kártyás beléptető rendszert a jobboldali párdúc-szobor szájába kellene helyezni. Feldobná a könyvtár hangulatát! Akkor bezeg senki nem etetné őt kockacukorral, még én sem.”
- „Nem vagyok megelégedve a könyvtár idősebb női dolgozóival. Itt nem a tájékoztató szolgálat dolgozóira, hanem a felügyelőkre gondolok! Megengedhetetlenül durván beszélnek a diákokkal, letegezik őket! Valahányszor elmegyek mellettük mindig minket szidnak! Ez nagyon hangulat romboló. Bár én leány vagyok de úgy gondolom, erre a posztra inkább férfiakat kellen alkalmazni! Ők türelmesek, udvariasak! A nők nagyon türelmetlenek! Azzal sem vagyok emgelégedve, hogy a 8-ik emeleti fotelokba nem lehet beleülni. Ez a szolgáltatás már nem fér bele az 1000 Ft-ba??? 10-12 óra folyamatos ülés után igencsak elfárad az ember dereka, szívesen leülne egy kényelmesebb helyre, pl. fotel! Hogy miért éppen a 8-ik emeleti fotelba?! Mert a többi a dohányzók részére van fenntartva, amit ők ki is használnak (érthetően). A büfé területén nem lehet megmaradni, a dohányosok mindent ellepnek, van ugyan ott is kijelölt hely a számukra, de persze ezt nem tartják be. Erre jobban oda kellene figyelni. Vannak még azért nem dohányzók is.” (Ezt többen is felpanaszolják)
- „Nem ártana a kézikönyvtárat felújítani, reprint kiadványokat vásárolni. (Tudom, ez anyagi kérdés, elsősorban nem a könyvtáron múlik.) A könyvtáron kívüli személyzettől több megértést és rugalmasságot várnék. A könyvtári dolgozók előzékenyek, tőlük nagyon sok segítséget kapok. Talán érdemes lenne kidolgozni valamiféle információs rendszert azon olvasók között, akik egyidőben kérnek ki egy könyvet. A számítógépes rendszer nagyon megkönnyíti a keresést, jó lenne minél korábbi könyveket, kiadványokat találni rajta.”
- „Próbáljanak ügyelni arra, hogy valóban mindenki a helyére üljön ha már egyes emberektől megkövetelik. Ha valaki 4 órát meghaladó időt tölt a könyvtárban segítséget, ill. lehetőséget kapjon arra, hogy az első körben kért könyvet megkaphassa (miután az első olvasó visszaadta). Biztosítsanak több munkatársat, akik a keresésben segítséget nyújtanak.”

- „A gyorsmásolást aránytalanul és udvariatlanul drágának tartom. Véleményem szerint az árak megállapításánál figyelembe kellene venni, hogy ide legalább 70%-ban diákok járnak és ez több a soknál. A raktárból felkért könyvek felérkezési ideje 1–3 órát vesz igénybe, így legalább lehetőség van arra, hogy a diákok a büfé előtt megbeszéljék a problémáikat. A fotelekben való ülés alkalmával minden nemű dolog tiltása szintén rendkívül logikus, így legalább nem unatkoznak a portások sem, sőt a tanulás és olvasás megtiltásával a diákok garantáltan semmittevésssel fogják eltölteni az idejüket, amíg várnak a sorszámra. (Ez is többek panasza.) Ez egy olyan könyvtár, ahol az ember folyamatosan tiltásokba és értelmetlen szabályokba ütközik, ami nap végére rendszerint annyira felbosszantja az embert, hogy semmi kedve többé ide betenni a lábát, de sajnos jobb híján meg kell tennie. Helyhiány miatt sajnos az egyéb dolgokat nem tudom felsorolni.”
- „A Kortörténeti Különgyűjtemény olvasóterme kong az ürességtől. Meg kéne fontolni egy „tudományos” olvasóterem kialakítását, mint ahogy a Nemzeti Múzeumban volt. Teljesen indokolatlan azt a gyűjteményt külön kezelni (ma már)! A könyvtár vezetése döntse el, hogy a nemzet könyvtárából akar-e a nemzet tanulószobájává alakulni. A könyvállomány leromlott fizikai állapotban van.”
- „Az olvasótermek kialakítása lehetne családiasabb. Az olvasás vagy tanulás szubjektív környezetben történik, ezért az olvasók jobban szeretnek elszeparálva lenni. Jó lenne kuckós sarkok kialakítása. Szerintem, ha a könyvtár 22 óráig lenne nyitva nagyobb lenne a kihasználtsága (még akkor is, ha ezért esetleg 10-kor nyitna). Mégis összességében a legfontosabbnak az olvasóterek átrendezését gondolom. Talán a polcokkal jobban fel lehetne osztani a teret, és így az olvasók elszeparáltabban tudnának tevékenykedni.”

A fentiek egyelőre csupán kiragadott példák, „mazsolák a kalácsból”, melynek alapján mindössze benyomásokat szerezhetünk a válaszok összetettségéről, hangneméről s jólesően könyvelhetjük el, hogy a megkérdezettek jelentős része komolyan vette kérésünket. Ítéleteket, kritikai megjegyzéseket és konkrét javaslatokat egyaránt kaptunk.

Jóval tartalmasabbá válik viszont a kép, ha a szöveges válaszok tartalomlemzéséről készült összesítést mutatjuk be. Elsőként vizsgáljuk meg az elismerő, méltató, bátorító válaszok megoszlását.

	fő	%
mindennel elégedett	25	35.2
a könyvtárosok segítségét említők	23	32.3
a személyzettel általában elégedettek	11	15.3
az OSZK állományát dicsérik	8	11.2
a tárgyi környezetet méltatják	6	8.4
a szabadpolcos állományt értékelik	3	4.2

Továbbá 1-1 fő említi még a gépi ellátást, a katalógusokat és a sorszámosztás tényét. A minta elrendezéséből következően az érdemi megjegyzések döntő többsége a bölcsészhallgatóktól érkezett, de létszámukhoz viszonyítva ugyancsak gyakran nyilvánítottak véleményt a kutatók kis.

A könyvtár vezetősége számára szükségképpen a kritikai megjegyzések adhatják a legtöbb korrekciós ötletet. Tekintsük át a szinte véletlenszerűen kiragadott negatív észrevételek egy csokrát!

- drága a másolás, csak könyvtári könyvet lehet másolni, és nem önkiszolgáló,
- mindenki üljön a helyszámának megfelelő helyre,
- hiányzik egy írásos tájékoztató a könyvtár használatáról, szolgáltatásairól, a lehetőségekről,
- vizsgaidőszakban több olvasóhely kialakítása,
- kutatóknak több lehetőség engedélyezése,
- a kötelező irodalmak, jegyzetek több példányban legyenek meg,
- a dohányzás megszüntetése, vagy a dohányzóhelyek jobb elkülönítése,
- felesleges a túl sok ellenőrzés,
- az utóbbi évek kiadványai még nincsenek a katalógusban, lassú a feldolgozás,
- a könyvek félretételének megszüntetése,
- ha az olvasók sorszámot kapnak, a várakozás ideje alatt miért nem lehet olvasni?,
- rossz a számítógépes katalógus.

Végül nézzük át a negatív észrevételek tartalomelemzését összesítő táblázatunkat. Minden esetben 3-3 százalékos adat szerepel majd az egyes kategóriák mellett. Az első oszlopban a teljes minta (607 fő) alapján, a másodikban a kutatók (83 fő) és végül a bölcsészek (351 fő) létszámához viszonyított százalékos megoszlás lesz olvasható.

A negatív észrevételek rangsora (a megkérdezettek százalékában)	Összesen (607=100%) %	Kutatók (83=100%) %	Bölcsészek (351=100%) %
1. gépi ellátás	13	19	13
2. szabadpolcos állomány	8	12	9
3. az OSZK állománya	9	10	9
4. katalógusok	7	7	7
5. szeélyzet	7	6	8
6. raktár	6	6	4
7. nyitvatartás	5	5	5
8. zaj	3	4	3
9. tájékoztató szolgálat	3	4	3
10. tárgyi környezet (fűtés, neon- világítás, férőhely = sorszámosztás)	18	2	6
11. büfé	6	2	7
12. másolás	2	1	1
13. dohányzás	2	-	4

Mint látható, a legtöbb kritika a gépesítés színvonalát érte (gyakran lefagy a rendszer, a téma szerinti keresés lehetetlensége, nem elég használóbarát a software, '92 előtti adatok nem kereshetők stb.).

- „Nagyon hasznos volna, ha az OSZK egész állományát számítógépre tudnák vinni, lehetőleg olyan szoftver segítségével, amelyet kutatásra is lehet használni (pl. böngészés). A mostani viszonyok között szörnyen időigényes pl. folyóiratcikkeket megtalálni, ha az ember nem tudja pontosan a megjelenés évét. Olyanfajta kutatást végezni, hogy mi minden jelent meg egy bizonyos témában az elmúlt 10-15 évben, szinte képtelenség a jelenlegi katalógusrendszerrel. Egy jó könyvtárszoftver segítségével az ilyesfajta böngészést könnyen és viszonylag gyorsan el lehetne végezni.”
- „A számítógépes katalógus szoftver rossz. Körülményes a használata és lassú. Elképesztő, hogy egy gomb téves lenyomására azonnal lefagy a rendszer. Nemcsak elképesztő, hanem elfogadhatatlan is. Nem az a probléma, hogy már bevezetésekor elavult volt – a Tudományos Akadémia könyvtárában működő Aleph rendszer legalább ennyire antik, de: egyszerű a kezelés, gyors és nem fagy le.”
- „A másik nemzeti könyvtár, a Kossuth Lajos Tudományegyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtára jóval korszerűbb számítógépes rendszert vezetett be. Szakozási rendszerét azonnal megváltoztatta (finom bontásban tárgyszavaz), és az ETO-t csak a korábbi kiadású anyag, azaz a régi szekrényes-cédulák katalógus feldolgozásában használja. Egérrel, Windows alatt futó termináljain jóval pontosabb, kutatóbarát és gyors keresési lehetőségeket ad. Bizonyos szolgáltatásait Interneten (WWW) is el lehet érni. Továbbá: kártyával működő xeroxgépén maga az olvasó xeroxozhat (bár van személyzettel dolgozó másolója is!!), így nem kell magyarázni a különleges igényeket, és elkerülhető, hogy az öreg Szilvi Néne megsértődjék (OSZK), mert visszavittem a hibás anyagot.”
- „Úgy gondolom, hogy az Internet itteni kiépítettsége (tudomásom szerint 1 gép) nem fedi a mostani igényeket. Több gép az ún. levelezési problémát is megoldaná (mellesleg a levelekben gyakran tudományos kérdésekről folyik a szó).”

Kiemelkedően sok kutató (a válaszolók csaknem ötöde) találta javítandónak ezt a szolgáltatást. A tárgyi környezet (zaj, fűtés, világítás stb.), majd az állomány hiányosságai következnek a rangsorban, s a válaszolók tizede, főként a kutatók, a szabadpolcos állomány frissítését javasolta.

- „Rengeteg könyv hiányzik, vagy hiányos.”
- „Miért nincsenek meg a középiskolákban használt tankönyvek, tanárképzés is folyik az egyetemeken.”
- „Mi van a kötelempéldány rendszerrel? Az utóbbi időben sokszor nem találok meg könyveket még a katalógusban sem!
- „Gyakran előfordul, hogy nem találok meg könyveket, még olyanokat sem, amik a katalógus szerint megvannak.”
- „Az egyetemi, főiskolai jegyzeteket több példányban kellene gyűjteniük, mert sok olyan van, amit a 60-as évek óta nem nyomtak újra és nem hozzáférhetőek.”
- „A szabadpolc nem mindig a legalapvetőbb könyveket tartalmazza.”
- „Sok szabadpolcos könyv, jegyzet nyitáskor sem található meg: elrejtik őket zárskor.”

- „A kézikönyvtár katalógusa és a szabadpolcos könyvek valódi készlete a legritkább esetben fedi egymást.”
- „Az egyetemi segédkönyveket csak versenyfutás árán lehet megszerezni a szabadpolcraól.”
- „A szabadpolc elavult, miért nem újítják fel?”

Csaknem azonos nagyságrendű észrevételt kapott a tájékoztatás, a katalógusrendszer hiányainak összessége és a személyzet (főként a bordó köpenyesek) magatartásának durvasága. A szakmaiság két szélső pontja tehát meglepően sok olvasót késett panaszokdásra.

- „A központi katalógus hiányos és hibás.”
- „Sokat segítene, ha a raktári katalógusban is jeleznék a szabadpolcos jelzetet.”
- „A buta, tájékozatlan könyvtárosokat nem kellene a tájékoztató pulthoz ültetni.”
- „Néhány könyvtáros egy kézlegyintéssel elintézi, ha nem talál meg egy könyvet: eltűnt, ellopták.”
- „Nehéz az eligazodás az olvasótermekben a dokumentumok között.”
- „A frissen beiratkozott olvasók részére könyvtárhasználati tájékoztatóra van szükség.”
- „A könyvtárosok ne habozzanak rendre utasítani az egyetemistákat!”
- „Tudatosítani kellene, hogy a teremőrök vannak az olvasókért. Némi alázattal viseltessenek az olvasó iránt.”
- „A teremőröknek nem kellene úgy viselkedniük, mintha mi értelmi fogyatékos, beszámíthatatlan, vandál, bűnöző csürhe lennénk.”
- „A csendőr-nénik elviselhetetlenek.”
- „A bíbor ruhás személyzet lehetne udvariasabb, szolgálatkészebb és tapintatosabb.”

A nyitvatartás a reklamációk ellenére is inkább csökkeni fog a közeli jövőben, de a raktári kiszolgálás gyorsításával, a könyvtárosok segítőkészségének növelésével még bizonyára fokozható lenne az olvasók elégedettsége.

„Egyre több a hiányzó könyv. Ezek közül jónéhány szerepel a katalógusban, de raktári példány nincs. A szabadpolcon levő könyvekre ez méginkább igaz. Az új könyvek beszerzése – gondolom anyagi okok miatt – olvasóterembe jutása sokat késik. Az olvasóterekben elhelyezett pultoknál sokszor nincs könyvtáros, amikor tájékoztatásra lenne szükségünk. Ezt jó lenne megoldani!”

„Látszik, hogy Önök szeretik amit csinálnak, készségesen segítenek nekünk. Itt valóban mindenkinek, aki idejön vagy itt dolgozik, szenvedélye a tudomány: az olvasás. Jó tudni, hogy igenis létezik országunknak egy fejlődő, művelt rétege. Ugye, itt minden könyv megtalálható! – ám ez ELVILEG van így, nem GYAKORLATILAG. Nincs annál bosszantóbb, mikor az ember tűvé teszi a várost egy könyvért, ami állítólag létezik, és akkor itt is sejtelmes adatokat talál. Talán fel lehetne egy kissé gyorsítani az újabb kiadások feldolgozását.”

Sajnos a javaslatok egy részét nem vehettük komolyan (vasárnapi nyitvatartás, uszoda, park, tornaterem, olvasóterem matracokkal azok számára, akik fekvé szereznek olvasni), de a válaszolók jobbító szándéka, a kritikus megjegyzések többségének jogossága vitathatatlan. Köszönet érte!

Mindent összevetve és az egyik válaszoló szellemes megjegyzését idézve a nemzeti könyvtár vagy nemzeti tanulószoba dilemma egy jó ideig még feloldhatatlan marad, mert könyvtárunk szükségképpen nemzeti és egyetemi, egyetemközi könyvtárként is működik. De a gépesítés színvonalának radikális emelése, a szabadpolcos állomány gyorsított frissítése, az állományvédelem hatékonyságának növelése, a retrospektív konverzió gyorsítása, a katalógusok informatív értékének javítása, az új szerzemények hozzáférhetőségének gyorsítása, illetve a kötelespéldány-szolgáltatás közel 10%-os hiányának folyamatos pótlása minden bizonnyal az OSZK legsürgetőbb feladatai közé tartoznak.

Nagy Attila
W. Péterfi Rita

A mi válaszunk: nemzeti könyvtár, sokrétű feladatkörrel

A nemzeti könyvtár olvasáskutatási műhelyének összefoglalójában az olvasói vélemények között válogatva azokat úgy említette, mint „mazsolákat a kalácsban”. A könyvtár szolgáltatásainak egyik felelőseként úgy látom, bár mazsola is került a falatba, inkább a kalácsba keveredett kavicsok, törmelékben csiszolhatjuk vagy éppen törhetjük ki a fogunkat, hiszen főképp a túlzásaikban is találóan, és ismerjük el, szellemesen megfogalmazott negatív észrevételek között válogatott a beszámoló idézetgyűjteménye, és mennyivel frappánsabb lehet egy lesújtó vélemény, mint egy olyan, amelyik a kedvező benyomásokat emeli ki. Hiszen mi is tudjuk, a célnak megfelelően válogatott és sokrétűen katalogizált gyűjtemény, a gyors, pontos olvasószolgálati és raktári kiszolgálás, a kellően felkészült tájékoztatók munkája, a kényelmes, kézikönyvekkel jól ellátott olvasóterem – amit bármikor igénybe lehet venni – természetes követelmény és nem várhatunk értük elismerést, különösen akkor nem, ha ezeknek a magától értetődő elvárásoknak az Országos Széchényi Könyvtár különböző okok miatt még csak nem is tud mindenben megfelelni.

Erről is beszélt Poprády Géza főigazgató bevezetőjében azon az olvasói fórumon, amelyet a kérdőíves felmérés eredményeinek bemutatása, az olvasói igények, javaslatok, kérések megoldási lehetőségeinek ismertetése céljából rendezett a könyvtár 1997. március 26-án. Hangsúlyozta, hogy az Országos Széchényi Könyvtár nemzeti könyvtári és tudományos könyvtári kötelezettségeinek teljesítése során természetesen igyekszik kielégíteni az egyetemi főiskolai hallgatók szakirodalmi igényeit, de nem tud és nem is akar egyetemi könyvtári feladatokat elvállalni, hiszen jogosítványai és az ezekhez kapcsolódó anyagi – ellátási feltételei nem teszik lehetővé, hogy az egyetemi – főiskolai hallgatók folyamatosan növekvő igényei szerint bővítsék gyűjteményét, olvasótermeit, kézikönyvtárait. Alapfeladatainak hiánytalan teljesítése is akadályokba ütközik, amelyekről a fórumon az olvasói észrevételek ismertetése során később is sok szó esett. A fő-