

Minőségbiztosítás a helyismereti munkában

A fenti címmel rendezte meg július 18–20. között az MKE Helyismereti Könyvtárosok Szervezete XIV. országos tanácskozását. A házigazda ezúttal Kiskunhalas városa, illetve a kiskunhalasi Martonosi Pál Városi Könyvtár volt. Mivel a város éppen július 18-án döntötte meg az országos hőrekordot (erről minden médium beszámolt, függetlenül a helyismereti tanácskozástól), a fogadtatás valóban „forró” volt. Ezt azért is érdemes hangsúlyozni, mert – talán nem túlzás a szó – az eddig megrendezett helyismereti országos tanácskozások közül (amint a bennfentesek jól tudják, nem tizenegy volt eddig, hanem tizenöt, hiszen volt egy „nulladik” is) a kiskunhalasi bizonyult a legjobban megszervezettnek, a legsimábban lezajlónak, mindenekelőtt a házigazdáknak köszönhetően. Hogy hogyan, miként sikerült ez nekik, a városi könyvtár mindenütt jelenlévő, mindenki minden gondjára-bajára ügyelő, mindent mindig és azonnal elsimító munkatársainak, élükön az igazgatóval, Varga-Sabján Gyulával, az az ő titkuk, de hogy mindezt a rekordhőség idején is teljesíteni tudták, azt érdemes feljegyezni a könyvtártörténet számára. Amint az lenni szokott, nemigen tudható, hogy a program összeállításában kinek, mekkora és milyen része volt. Ám amiként a gyakorlati szervezés, a regisztrációk, az elszállások, a szállítás, a helyszínek kiválasztása, az előadások és viták technikai háttérapparátusának biztosítása, a folyamatos tájékoztatás stb. kiváló volt, akként egészen kiemelkedőnek tekinthető volt a szellemi „tartalom” is. A fő szerepet ebben egészen bizonyosan Takáts Béla vitte, aki azonban „csak” ennyit tett, sem vitavezetőként, sem előadóként, sem elnökként nem szerepelt. A konferencia programja azonban bizonyára neki, főként neki köszönhető. És ez a program nagyszerű volt. Maga a tény, hogy a minőségbiztosítás és a helyismeret kapcsolata, összefüggésrendszere állt a középpontban, talán természetes és jól érthető. Kivált, ha meggondoljuk, hogy nem is oly rég, Jászberényben megadatott a „felütés” (lásd a 3K 2006. évi decemberi számát!), ahol is Skaliczki Judit tartott magisztrális előadást *Stratégia, minőségbiztosítás, helyismeret* címmel. Hogy ennek az előadásnak a „kibontására”, konkrétizálására, gyakorlati konzekvenciáinak levonására szükség van, az mindenki számára plauzibilis volt és maradt. Ám az a mód, ahogy ez Kiskunhalason történt, tanítani való példája annak, hogy a helyismereti könyvtárosok országos konferenciái szerves egységet, organikus egészet alkotnak. Igaza volt annak a szerzőnek, és erre volt Kiskunhalas is átütő erejű példa, aki azt írta volt, hogy a helyismereti országos konferenciák sorozatban megjelenő anyagai valódi helyismereti kézikönyvet adnak ki, hogy elméleti és gyakorlati hozamuk monográfiákkal ér fel. (És – tegyük hozzá – nemzetközi vonatkozásban sincs méltó párjuk. Valamiképp világszínvonalat képviselnek.)

Egészen könnyű, de valójában lehetetlen ezt egy rövid cikkben érzékeltetni. Könnyű, mert hisz’ a három nap programpontjainak felsorolása is szigorú koncep-

cióról, nagyszabású elképzelésről árulkodik, de lehetetlen is, hisz e keretek közt legfeljebb utalásokra van hely. A minőségbiztosítás persze szertelenül tág téma, enyhén szólva is sokágú, megközelítésmódok tucatjait megkínáló terep. Kiskunhalason három vonatkozásban került terítékre, persze szigorúan a helyismeret vonatkozásában, a helyismereti gyűjteményekre fókuszáltan. Az első csoportja e megközelítéseknek a paradigmák felvonultatása volt. Fodor Péter, az IKSZ elnöke és a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár főigazgatója *Minőség a könyvtárban, korszerű közkönyvtár* címmel, Ramháb Mária, a kecskeméti Katona József Megyei Könyvtár igazgatója *Minőségi könyvtári szolgáltatás Bács-Kiskun megyében* címmel tartottak előadást. E két nagyszabású pertraktum a példákat mutatta fel. Azt, hogy mit jelent a minőség. Mit mutat fel minőség tekintetében, minőségbiztosítás vonatkozásában egy-egy példaértékű nagykönyvtár? Mit jelent a minőség házon belül, mit jelent azon kívül, a hálózatok, a kistérségek vonatkozásában, mi az, ami minőségi szolgáltatásnak tekinthető és mi az, ami nem? Hol a határ minőség és – bármennyire is jó, színvonalas, de mégsem minőségi teljesítmény között? Hogyan, miként léphető át ez a határ, hogyan történtek e határátlépések Budapesten és Kecskeméten, illetve Bács-Kiskun megyében? Milyen „fogások”, milyen módszerek, milyen háttér- és bázismunka rejlik egy-egy kiemelkedő produkció mögött? Egyszerre voltak ezek az előadások „életsek”, maximálisan a konkrétumok bemutatása mellett maradók és perspektívát nyújtók, követendő eljárásmodokat elméletileg is megfogalmazók, kemény distinkciókat alkalmazók. Hogy a hallgatók „vették az adást”, mi sem tanúsíthatja jobban, mint hogy kérdések tucatjai hangzottak el az előadások kapesán, elsősorban a példák másolhatóságának lehetőségeivel kapcsolatban.

Az előadások másik csoportja (Sohajdné Bajnok Katalin, az egri Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár igazgatóhelyettese *A teljesítménymérés módszertana*, Vasné Mészáros Katalin, a kecskeméti Katona József Megyei Könyvtár igazgatóhelyettese *A teljesítménymérés gyakorlata*, Gáncsné Nagy Erzsébet *A felhasználói igény felmérése a helyismereti gyűjteményekben* címmel tartotta meg referátumát) a minőségbiztosítás legkényesebb, leginkább vérre menő dolgait tárgyalta. Hiszen a teljesítményről van szó a minőségbiztosítás minden szintjén és szektorában. Nos, tudjuk a szociológiából és a pszichológiából, hogy nincs nehezebb és kevésbé biztos terep, mint a teljesítmények egzakt mérése. Megoldhatatlan és mégis mindenképp megoldandó kérdésről van tehát szó. A ma elérhető legmagasabb szinten számoltak be az előadók e teljesítménymérés módszereiről, lehetőségeiről (és lehetetlenségeiről), valamint az eredmények értékelésének (és értékelhetetlenségének) módozatairól. E sorok szerzője nem egyszer volt tanúja szociológusok és pszichológusok – e témában rendezett – tanácskozásainak. Igaz lélekkel állíthatja, hogy Sohajdné Bajnok Katalin és Vasné Mészáros Katalin előadásai messze a PhD-szint fölött álltak. Ez utóbbi előadó ráadásul a könyvtári statisztika legkényesebb kérdéseit is igazi debatter módjára taglalta, annak nem egy ellentmondására is rávilágítva. Gáncsné Nagy Erzsébet a legújabb, áprilisi nagy helyismereti felmérés eredményeit taglalta. Elképzelhetetlenül nagy munkát végzett, eredményei is aligha túlbecsülhetők. Hisz’ immáron két, egymástól fél évtizedre fekvő, azonos módszerrel, azonos kérdőívvel elvégzett felmérés dokumentálja a helyismereti könyvtári munka „eredményeit”, a helyismereti gyűjtemények és szolgáltatások használatát, kihasználtságát és trendjeit, a lehető legobjektívebb, legtárgyszerűbb és legfinomabb szerkezetben rendelkezésre álló

módon. (Az ő előadásának szerkesztett változatát a 3K teljes terjedelmében közli.) Megint a szervezőket dicséri, hogy az előadás bázisául szolgáló számszaki–statistikai összegzést minden résztvevő már a regisztráció alkalmából kézbe kapta, az értelmezést, interpretációt tehát a lehető legegzaktabb adatok alapján kísérelte figyelemmel.

Mondottuk, hogy a konferencia felépítése tantételszerűen világos, egységes, koncepciózus volt. Ám némi művészi lezserséget sem nélkülözött. A két nagy, fentebb bemutatott blokk mellett sor került „kis színesekre” is, ám bármennyire színesek voltak is ezek az előadások, bármennyire oldottabbak voltak is az említettekénél, semmiképp sem tértek el az alaptémától. Amikor Virág Ibolya és Vörös Anna Magyarokanizsa könyvtárát (és helyismereti tevékenységét) mutatta be, vagy amikor Csergő Aliz a gyergyószentmiklósi Városi Könyvtárról szólt, amikor Szakál Aurél (a kiskunhalasi Thorma János Múzeum igazgatója) a kiskunhalasi helytörténeti kutatások legutóbbi évtizedének eredményeit taglalta, tán egyszer sem használta a minőség, minőségbiztosítás szót. A szót nem, de annak igen gazdag tartalmi konnotációit annál inkább. És ez volt jellemző a konferencia talán legszínesebb (némelyek szerint leginkább extravagáns) előadására is. Paszternák Ádám (az Országos Idegennyelvű Könyvtár tájékoztató könyvtárosa) azt pertraktálta, hogy miképp képzelhető el a helyismereti szolgáltatások rendszere web 2.0 környezetben. Ehhez kitalált egy várost–nagyközséget, fikcionálta annak legnagyobb emberét, valamint technikai fő-fő találmányát, és bemutatta élőben, nyersen (persze számítógépen), milyen műveletek során, milyen fogásokkal, hogyan lehet ezeket adattárolni, prezentálni, szolgáltatni, hogyan szólhatnak bele e műveletekbe a használók, végül is hogyan alakul ki az, aminek mindenképp ki kell alakulnia, az, hogy a szolgáltatásokat ne mi, könyvtárosok találjuk ki, hanem azt maguk a használók generálják.

Utoljára hagytam, pedig az első napon hangzott el, Haraszi Pálné (az Országgyűlési Könyvtár osztályvezetője) előadását. Talán azért is tettem ezt, mert bevezetőként éppoly hatásos volt, mint lehet slusszpoénként. Haraszi Katalin a nemzetközi könyvtári tendenciákról szólt. Beszámolt a különböző országok könyvtári stratégiai terveiről, elért és elérni vágyott könyvtári célkitűzéseiről. Nagy-Britannia, Norvégia, Finnország, Németország, Csehország egymással harmonizáló vagy épp egymással felelő koncepciói rendre alaposan tárgyaltattak, a lényeg azonban nem annak felismertetése volt, hogy mi melyikhez és miben állunk a legközelebb (úgy tűnik, nyelvrokonaink, a finnek a hozzánk leginkább hasonló törekvésűek), hanem az, hogy széles nemzetközi terítésben láthatta a hallgatóság a legfőbb trendeket. Mik ezek? Természetesen a web 2.0 után szükségszerűen következő könyvtár 2.0. Hogy ez miben áll, mi a lényege, mi a definíciója (csak az egyiket idézném, a talán legtalálóbbat: „a könyvtári szolgáltatások kiközvetítése a felhasználókhöz, modern technológián alapuló [on-line szolgáltatások, opac-ok, felhasználótól jövő] információk visszacsatolása majd reflexiója”). És persze ami a definícióból következik: aktív és képzett felhasználó kell hozzá, innen a mentorképzés hallatlan fontossága, az elektronikus írástudás jelentősége stb. Az előadás csúcspontjait azonban a nagy nemzetközi szervezetek konferenciáin elhangzottak sűrűményei adták. Hallhattunk az EBLIDA 2007–2010 közti stratégiájáról csakúgy, mint az EBLIDA és az EUCLID első közös, szeptemberben létrejövő konferenciájának tematikájáról, az IFLA világkonferenciáiról stb. Arról, hogy immáron az IFLA-nál is középpontba

került a helyismeret (a 2007-es durbani világkonferencia a családtörténet és a helytörténet középpontba állításáról nevezetes. Mint valaki megjegyezte, mintha némi-képp előbbre tartanánk az IFLA-nál.) És persze Haraszi Pálné kellőképp hangsúlyozta a legfontosabb feladatokat is, amelyek előadása gazdag nemzetközi anyagából egyértelműen adódtak. E szerint a legfőbb feladatok: *„A felhasználó felfegyverzése a szolgáltatások tervezésére és telepítésére. A könyvtárhasználó legyen képes a könyvtár által nyújtott szolgáltatások átalakítására. Engedjük be és integráljuk a határterületek eredményeit, termékeit, gondolatait. Folyamatosan vizsgáljuk és értékeljük a szolgáltatásokat és bátran cseréljük újra és jobbra”*.

A kiemelkedően nagy és jelentős konferenciák közé tartozik a kiskunhalasi. Teljes anyagát – természetesen – közreadja majd az MKE Helyismereti Könyvtárosok Szervezete, és az kötelező olvasmánya lesz minden helyismereti könyvtárosnak, ugyanúgy, mint előzményei.

A konferencia első napján került sor a Kertész Gyula-emlékérem átadására, immáron harmadszor. Bényei Miklós és Kégli Ferenc után ezúttal Orbánné dr. Horváth Márta volt a kitüntetett. Őt a 3K olvasóinak felesleges lenne bemutatni. Azt azonban érdemes kiemelni, hogy életművében szerves egységet alkotott a helyismereti könyvtári munka és a helytörténeti kutatás. Kitüntetése ezért is paradigmaticus érvényű. Szokás mondani, hogy egy kitüntetésnek a díjazottak adnak rangot. Az eddigi szint – úgy tűnik – a Kertész Gyula-emlékérem aligha túlbecsülhető rangjáról tanúskodik. És persze a helyismereti könyvtári munka rangjáról is. Amiként maga az egész konferencia is.

Vajda Kornél

Használói igényfelmérés a helyismereti gyűjteményekben

A konferencia valamennyi résztvevője előtt ismert, hogy az MKE Helyismereti Könyvtárosok Szervezete szinte megalakulásától kezdve fontos feladatának tartotta, hogy minden lehetséges eszközzel, minden lehetséges fórumon felhívja a figyelmet helyismereti munka fontosságára, és mindent meg is tett azért, hogy közkinccsé tegye az e területen elért jó kezdeményezéseket, mai divatos kifejezéssel élve a „best practice”-t. Tudjuk azt is, hogy nem elég csak szavakkal hangsúlyozni fontosságunkat, szükséges azt tényekkel is alátámasztani. Nem divatból, hanem tudatos elkötelezettséggel kezdett hozzá szervezetünk 1998-ban a helyismereti munkával kapcsolatos felméréshez, adatgyűjtéshez.

Előzmények

1998 szeptemberében egy angol–magyar pályázat elkészítésekor merült fel az igény a helyismereti gyűjtemények használói körében végzett felmérésre. Az

MKE Helyismereti és Bibliográfiai szervezete tagjaiból munkabizottság alakult. A felmérés két lépcsőben zajlott. Első körben a munkabizottság összeállított egy kérdőívet, amelyből képet kívánt kapni a megyei és városi könyvtárak helyismereti munkájáról, elsősorban a gyűjteményre, annak feltártságára, használatára koncentrálva. A kérdőívet a kollégák valamennyi városi és megyei könyvtárba eljuttatták. Összesen 168 kitöltött kérdőív (16 megyei és 152 városi könyvtár) elemzése után került kiválasztásra az a 15 könyvtár, ahol a vizsgálat második fordulója, a használói igényfelmérés megtörtént. A kiválasztás szempontjai között a területi elv, a gyűjtemény használóinak száma kiemelt szerephez jutott.

Az 1998. decemberi felmérés tapasztalatairól a Könyv, Könyvtár, Könyvtáros 2000. évi 1. számában olvashatnak.¹

A második lépcsőre, a használókra koncentráló országos felmérés lebonyolítására 2000 áprilisában és októberében került sor. A felmérés eredményeiről szintén tudósított a Könyv, Könyvtár, Könyvtáros.²

Az országos felméréseket helyi felmérések követték, amelyekről bővebben hallhattak 2006 novemberében jászberényi országos tanácskozásunkon is. Fontos megjegyezni, hogy a felmérésekhez minden esetben ugyanazt a kérdőívet használták a kollégák.

Használói felmérés 2007-ben

Ilyen előzmény után, valamint az országos konferenciánk témájának ismeretében természetes volt a helyismereti szervezet vezetőségének döntése: ismételjük meg a használói felmérést. Kérdés az volt, hogy változatlan formában, vagy pedig korszerűsítsük a kérdőívet. Az összehasonlíthatóság miatt végül a változatlan forma mellett döntöttünk, bár több érv szólt a frissítés mellett is.

A Könyvtári Intézettel együttműködve levélben kerestük meg a 2000-ben is kiválasztott könyvtárak vezetőit, akik egyöntetűen vállalták a felmérésben való részvételt, a kérdőívek sokszorosítását. A debreceni megyei könyvtár szolgáltatásai az új épületbe költözés miatt a vizsgálat időpontjában szüneteltek, ezért helyettük a szolnoki megyei könyvtárat vontuk be a vizsgálatba. Valamennyi kolléga korrekt együttműködését ezúton is köszönöm!

A felmérés módja, a kérdőív szerkezete

A 2007. áprilisi felmérés módszere – és mint már korábban említettem –, a kérdőív is azonos volt a 2000. áprilisban lezajlott vizsgálattal. A módszertani levélben most is javasoltuk, hogy a könyvtáros töltse ki a kérdőívet, hogy a használó csak a kiegészítésre szoruló válaszokkal töltse az idejét, továbbá azt is, hogy

1 Gáncsné Nagy Erzsébet: Kérdőíves felmérés a megyei és városi könyvtárak helyismereti munkájáról 1998 decemberében. = Könyv, Könyvtár, Könyvtáros, 2000. 1. sz. 23–28. p.

2 Gáncsné Nagy Erzsébet: A megyei és városi könyvtárak helyismereti gyűjteményeiben 2000 áprilisában és októberében végzett használói igényfelmérés tapasztalatai. = Könyv, Könyvtár, Könyvtáros, 2001. 12. sz. 18–23. p.

a huzamosabb ideig azonos témán dolgozó olvasó csak egyszer töltsön ki kérdőívet. Kértük a kollégákat, hogy a látogatók számát külön jelezzék, sajnos, ezzel kevesen éltek, így összefoglaló adattal nem szolgálhatok.

A felmérésben az alábbi könyvtárak vettek részt:

Megyei könyvtárak

II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár, Miskolc
Illyés Gyula Megyei Könyvtár, Szekszárd
Katona József Könyvtár, Kecskemét
Kisfaludy Károly Megyei Könyvtár, Győr
Verseghy Ferenc Könyvtár és Művelődési Intézet, Szolnok

Városi Könyvtárak

Galgóczi Erzsébet Városi Könyvtár, Győr
Hatvan Városi Művelődési Központ és Könyvtár
Huszár Gál Városi Könyvtár, Mosonmagyaróvár
Krúdy Gyula Városi Könyvtár, Várpalota
Mogyorósy János Városi Könyvtár, Gyula
Móricz Pál Városi Könyvtár, Hajdúnánás
Széchenyi István Városi Könyvtár, Sopron
Városi Könyvtár, Dombóvár
Városi Könyvtár, Püspökladány
Városi Könyvtár, Sátoraljaújhely
Városi Könyvtár és Információs Központ, Jászberény
Wass Albert Könyvtár és Múzeum, Tapolca

2007 áprilisában tehát öt megyei és 12 városi könyvtár végezte el a kérdőíves felmérést. Összesen 659 kérdőívet értékeltem, városi könyvtárakból 320, a megyei könyvtárakból pedig 339 darabot. A könyvtárak száma két könyvtárral több – hiszen a dombóvári és a soproni városi könyvtár most vállalta a felmérés lebonyolítását –, a kérdőívek száma pedig 245 darabbal kevesebb, mint a 2000 áprilisában kitöltött kérdőívek száma volt.

Számszerűsíthető eredmények bemutatása, a tartalmi elemzés

A 13 kérdéscsoportot tartalmazó kérdőíveket a korábbi módszer alapján dolgoztam fel, könyvtártípusonként, könyvtáranként és kérdésenként csoportosítva az adatokat. Két kérdés szöveges választ igényelt, ezek összegzését Vajda Kornél végezte el.

Kik használják a helyismereti gyűjteményeket? Kik fordulnak helyismereti kérdéssel a könyvtárhoz?

A kérdésekre adott legtöbb válasz figyelembevételével a helyismereti gyűjtemény használóját, könyvtártípustól függetlenül az alábbiak jellemezték 2007 áprilisában:

A gyűjtemény használója 18–24 éves kor között lévő nő, aki egyetemi vagy főiskolai hallgató, helytörténeti témában írja az évfolyamdolgo-

zatát (városi könyvtárakban), illetve szakdolgozatát (megyei könyvtárakban), amelyhez a könyvtáros segítségét veszi igénybe, és elsősorban ténybeli adatszolgáltatásra tart igényt, a kapott dokumentumot helyben használja, kérésérc pedig teljes körű választ kap.

Ez a felszín; nézzük, mit tapasztalunk, ha kicsit részletesebb elemzésbe bocsátkozunk!

Könyvtártípusától függetlenül a nők vannak túlsúlyban. Az életkort tekintve csökkent a 14-18 évesek aránya. Városi könyvtáraknál 13,6%-ról 5,6%-ra, megyei könyvtáraknál 12,6%-ról 4,7%-ra. Emelkedett viszont a 40-62 év közötti (városi könyvtárakban 15,8%-ról 20,9%-ra; megyei könyvtáraknál 14,1%-ról 20,6%-ra), valamint a 62 év feletti használók aránya (városi könyvtárakban 5,6%-ról 13,1%-ra; megyei könyvtáraknál 6%-ról 8,3%-ra).

Igazolódni látszik az a feltevés, hogy gyűjteményünknek állandó használói vannak, akik velünk együtt öregsznek, kerülnek át másik életkori kategóriába. Ezt a könyvtárosok tudják arcokkal, nevekkal igazolni vagy cáfolni.

A felmérés megerősítette azt a korábbi tapasztalatot, hogy a használók könyvtártípusától függetlenül jellemzően egyetemi, illetve főiskolai hallgatók. Az összes válaszadó 40,8%-a jelölte ezt meg *foglalkozásként*. Könyvtártípusától függetlenül csökkent a középiskolai tanulók aránya (városi könyvtáraknál 16,4%-ról 7,2%-ra; megyei könyvtáraknál 14,8%-ról 3,5%-ra). Míg a városi könyvtárakban csökkent 9,3%-ról 6,9%-ra, a megyei könyvtárakban növekedett 8,4%-ról 13,32%-ra az általános és középiskolai pedagógusok száma. A városi könyvtáraknál viszonylag magas, 9,4% a munkás, alkalmazott foglalkozást megjelölők aránya. Ez utóbbin 2007-ben feltehetően már csak az alkalmazott értendő.

A *kérés indítékát, célját* tudakozó kérdéscsoportban 32 válaszadási lehetőséget soroltunk fel. Az első három leggyakrabban megjelölt területben átrendeződés történt. A városi könyvtáraknál 2000-ben a sorrend: egyetemi, főiskolai évfolyamdolgozat; spontán érdeklődés; szakdolgozat-készítés; 2007-ben a spontán érdeklődés visszaszorult a harmadik helyre, első helyen a szakdolgozat-készítést jelölték meg a használók. Kíváncsi voltam a spontán érdeklődők életkori és foglalkozási megoszlására. 72,9% a 40-62, illetve a 62 év feletti életkori kategóriába tartozik. Foglalkozásukat tekintve 27% az alkalmazott, majd ezt követi sorrendben a középiskolai pedagógus (10,4%), a könyvtáros (10,4%), majd a vállalkozó (8,3%) és a tisztviselő (8,3%). 27%-uk kulturális rendezvényekről, illetve a hely egészét érintő témákról tájékozódott. A spontán érdeklődők 52%-a férfi volt.

Megyei könyvtárak esetében 2000-ben a sorrend: egyetemi, főiskolai évfolyamdolgozat; szakdolgozat; iskolai típusú feladat volt. 2007-ben itt is az élre tört a szakdolgozat készítés, harmadik helyre pedig a helytörténeti kutatás került. A helytörténeti kutatás céljából a megyei könyvtárakat felkeresők 82,7%-a 24-től a 62 év feletti korosztályhoz tartozik, az alábbi megoszlásban: 24-40 éves 27,5%; 40-62 éves 27,5%; 62 év feletti 27,5%. 24,1% a tanárok, pedagógusok aránya, 27,5%-uk könyvtáros, levéltáros. 58,6% volt a férfiak aránya.

Mindkét könyvtártípusban a gazdasági tevékenységgel összefüggő érdeklődés kisebb visszaesést mutat. A 2000-es felméréskor is azt állapítottuk meg, hogy kevés az olyan látogató, aki az ipari, mezőgazdasági, kereskedelmi tevékenységgel

kapcsolatos információért látogatott a könyvtárba. Akkor azt javasoltuk, ha a tendencia megmarad, erősíteni kell a gyűjtemények e témakörhöz kapcsolódó tartalmi reklámozását, népszerűsítését. A feladat ma is indokoltnak látszik.

A *kérés témájára* 37 válaszadási lehetőséget adtak meg a kérdőív összeállítói. Emelkedett azoknak az aránya, akik az egyéb válaszadási lehetőséggel éltek (városi könyvtárak esetében 11,8%-ról 18,1%-ra; megyei könyvtáraknál 6,7%-ról 12,7%-ra).

Városi könyvtárak esetében az egyéb témakörök között vezet a sajtótörténet (18,9%) és az idegenforgalom (13,7%). A megyei könyvtárak használói egyenlő arányban jelölték meg az idegenforgalommal és a kulturális élettel összefüggő témaköröket (18,6%). Többek között ez is indokoltá teszi a kérdőív frissítését.

Bár némileg csökkenő arányban, de nagyjából változatlanok a keresett témakörök. A helytörténettel és a természeti környezettel összefüggő kérdések állnak az élen. A városi könyvtárak használóinak 34,4%-a, a megyei könyvtáraknak, pedig 33,2%-a jelölte meg ezeket a témákat.

Könyvtártípustól függetlenül csökken a helyi személyiségek iránti érdeklődés (városi könyvtárakban 14,2%-ról 11,3%-ra; megyei könyvtáraknál 9,3%-ról 6,5%-ra), emelkedik viszont a társadalmi, politikai kérdéseket kutatók száma, főként a városi könyvtárakban.

A kérdőív hetedik kérdéscsoportja a *kérés jellegét* tudakolta. Itt ellentétes tendencia figyelhető meg a két könyvtártípusban. A városi könyvtáraknál nő a bibliográfiai adatszolgáltatás (10,8%-ról 15,6%-ra) és az irodalomkutatás (16,1%-ról 36,9%-ra) iránti igény, viszont kis mértékben csökken a dokumentumajánlás (34,1%-ról 31,9%-ra).

A megyei könyvtáraknál a dokumentumajánlás kivételével, ahol kis mértékű emelkedés látszik (29,6%-ról 31%-ra), valamennyi válaszlehetőségnél csökkenés tapasztalható. E kérdéskörben magas volt az üresen hagyott kérdőívek száma. A sajtófigyelés, megerősítve a 2000. évi tapasztalatokat, a városi és megyei könyvtáraknál is az öt lehetőség közül az ötödik helyen áll. Vajon miért?

A nyolcadik kérdéscsoportnál, a *használt dokumentumfajtáknál* csak az érdekségekre hívom fel a figyelmet. Új dokumentumként megjelent a CD-ROM használata mindkét könyvtártípusban. Nőtt az aprónyomtatványok használata (városi könyvtárak esetében 7,7%-ról 10%-ra; megyei könyvtáraknál 2,8%-ról 4,1%-ra). Az egyéb dokumentumok között, különösen a városi könyvtáraknál megjelentek az önkormányzati iratok, jegyzőkönyvek (az egyéb kérdésre válaszolók 45,4%-nál), illetve az internetes honlapok (az egyéb kérdésre válaszolók 54,5%-nál). Az internetes honlapot használók életkori megoszlása a következő: 13,6% 14 és 18 év közötti, ugyanez az arány a 24–40 éves korosztályban. Az önkormányzati dokumentumok használói 18–62 éves korosztályba tartoznak. Mindkét kategóriában a nők vannak túlsúlyban.

A *tájékozódás forrásaira* feleletet váró kérdéseknél változatlanul a könyvtáros személye áll az első helyen. Az összes válaszadók 63,7% jelölte meg ezt.

Teljesen természetes, hisz' a könyvtárosok nagy munkája van abban, hogy csökken a cédulakatalógusok használata (városi könyvtárak esetében 26%-ról 7,2%-ra; megyei könyvtáraknál 26,5%-ról 8,8%-ra). Ezzel párhuzamosan emelkedett a számítógépes katalógusok használata (városi könyvtárakban 16,4%-ról 33,1%-ra; megyei könyvtáraknál 28,9%-ról 42,8%-ra).

A tájékozódás egyéb lehetőségeit a válaszadók mindkét könyvtárban jellemzően az internettel (a városi könyvtáraknál az egyéb kérdésre válaszolók 39,1%-a, a megyei könyvtárakban 42,8%) bővítették.

A *használt dokumentum lelőhelyénél* egyértelmű a helyismereti gyűjtemény vezető szerepe, de örvendetes, hogy különösen a városi könyvtáraknál megfigyelhető a település más könyvtáraival való együttműködés gyakoriságának növekedése, a könyvtárközi kölcsönzés lehetőségének kihasználása. Mindkét könyvtártípusban megnőtt az internet mint lelőhely jelentősége is (városi könyvtárak esetében 1,5%-ról 10%-ra; megyei könyvtáraknál 0,7%-ról 3,5%-ra).

A nyitottság, az új kommunikációs eszközök fokozott használatára utaló adatokat találtam a *használat módjával* kapcsolatos kérdéscsoportban. Továbbra is a helyben használat (összes válaszolók 83,2%-a) és a fénymásolás (összes válaszolók 40,5%-a) vezet, amelyet egyre inkább a szkennelés vált fel. A városi könyvtáraknál megnőtt a telefonos/faxos információküldés (2,5%-ról 8,1%-ra), de megjelent az e-mailben való kapcsolattartás is.

A gyűjtemények és a kollégák közötti együttműködés érződik a használó elégedettségét tudakoló tizenkettedik kérdéscsoport negyedik választható pontjánál. Nőtt a más intézménybe átirányítottak aránya (városi könyvtárakban 3,1%-ról 6,3%-ra, a megyei könyvtáraknál 1,7%-ról 2,1%-ra).

Összegzés

Minden vizsgálatnak akkor van értelme, ha nem öncélú, hanem eredményét, tapasztalatait figyelembe vesszük feladataink tervezésénél. Engedjék meg, hogy a felmérés tapasztalataira építve felvázoljak egy javaslatot az elkövetkező időszakra. Az MKE HKSZ szakmai összefogásával, a helyismeretben dolgozó könyvtárosok együttműködésével, az ország valamennyi könyvtárában, a használók differenciált igényeire épülő korszerű szolgáltatásokkal elősegíteni a helyi értékek őrzését, feltárását, visszakereshetővé tételét.

Kulcsfontosságú területek:

1. a helyismereti könyvtárosok szakmai továbbképzése;
2. a helyismereti szempontból fontos internetes adatbázisok, honlapok létrehozása, összegyűjtése, folyamatos karbantartása;
3. a helyismereti szolgáltatások megismertetése, népszerűsítése a meglévő és a potenciális használók körében;
4. szakmai segítségnyújtás a kistépelések könyvtárainak.

Amennyiben a felsoroltakkal egyetértenek, javaslom mielőbb lássunk hozzá közösen, a cselekvési terv kimunkálásához és az abban foglaltak megvalósításához.

Gáncsné Nagy Erzsébet