
A KÖNYVTÁROSSÁG MINT SEGÍTŐ HIVATÁS

NAGY GYULA¹

TARTALMI ÖSSZEFOGLALÓ

Mindannyian sejtjük, hogy mely szakmák tartoznak a segítő hivatások közé: orvosok, nővérek, pszichológusok, tanárok. A segítő hivatások jellemzőit is ismerjük, amelyeknek a könyvtárosság is megfelel egy tágabb értelmezésben.

Vajon a könyvtárosok segítő hivatásként tekintenek saját szakmájukra? Mit gondolnak az olvasók ugyanerről a kérdésről? A tanulmány hat, felsőoktatási környezetben dolgozó könyvtárossal készült strukturált interjún keresztül és egy nagymintás könyvtári elégedettségmérés eredményeit felhasználva válaszol ezekre a kérdésekre.

Bár könyvtári környezetben gyakran találkozhatunk a proszociális viselkedés megnyilvánulásaival, néha azonban negatív esetek is előfordulnak. A tanulmány a könyvtárosok segítő viselkedését vizsgáló interjúkra adott válaszokon és példákön keresztül mutatja be a témát, ezután pedig az olvasók könyvtárosokkal szembeni attitűdjét elemzi, így mindkét oldal szempontjait tárgyalja.

GYULA NAGY: LIBRARIANSHIP AS A HELPING PROFESSION

Everyone has a notion what helping professions are: doctors, nurses, psychologists or teachers, therefore, we know the characteristics of a helping profession and librarianship fulfils them in a broad sense.

Do librarians regard their profession as a helping profession or not? What do readers think? The present paper analyzes the findings of a research study conducted to examine these questions. The study is based on six structured interviews with active academic librarians and a large-scale reader satisfaction survey.

Although one can often encounter with prosocial behavior in library environments, negative cases occur rarely. The paper analyzes the answers of the librarians and the readers attitude's towards librarians. The study discusses the issue with comparing the viewpoints of both sides.

1 Nagy Gyula, doktorandusz, Szegedi Tudományegyetem Neveléstudományi Doktori Iskola, Szeged

A segítő szakmák fogalmát szűkebben és tágabban is értelmezhetjük: szigorúan vett formában a humán segítő foglalkozások közé tartozik az orvoslás, a pasztoráció, a klinikai lélektan, a pszichoterápia, a szociális munka, a szociálpedagógia és az egyéb mentálhigiénés pályák, mintegy a professzionizálódott altruizmus hordozóiként. Ezeknél a hivatásoknál tulajdonképpen kihívásként, vonzerőként jelenik meg a másokon-másoknak való segítség, egy különleges elhivatottságérzés és küldetéstudat keretében. Közös jellemzőjük, hogy a magas szintű hivatástudat és foglalkozásszeretet minden esetben megjelenik, hiszen ezek nélkül, hosszabb távon nem lehet végezni ilyen tevékenységeket (Bagdy, 1999). Emellett fontos motívum az empátia és az általa megvalósuló interperszonális kommunikáció, amely többet jelent a szimpla verbális kommunikációnál (Komlósi, 2014). A magas fokú elköteleződés és érzelmi bevonódás miatt ugyanakkor ezen szakmák esetében fokozottan jelentkezhet a kiegészítés (*burnout*) veszélye (Schaufeli és Salanova, 2014), ezért számos kutatás vizsgálja a különböző megküzdési stratégiákat (*coping*) a segítő szakmákkal kapcsolatban (Tummers, Bekkers, Vink és Musheno, 2015).²

Az angolban a „*helping professions*” kifejezés terjedt el ezen szakmák összefoglaló elnevezéseként. Az eredeti, latin kifejezés valaminek az elismerését, kinyilvánítását jelentette (Chopra, 1995). Magyarra a *profession* szó fordítható foglalkozásként, szakmaként, illetve hivatásként is, azonban mindannyian érezzük, hogy az egyes változatok között árnyalatnyi különbségek vannak szemantikailag és a szóhangulatot tekintve is. A hivatás olyan szakma, amely hosszú, specializált, intellektuális képzésen alapul, s amelynek révén egy bizonyos szolgáltatás nyújtható, olyan foglalkozás, amelyet főként másokért – mások szolgálata érdekében – és nem magukért űznek az emberek, ahol a pénzbeli megtérülés nem jelenti a siker egyetlen mértékét (Brandeis, 1914). Ezek alapján javasolt a segítő hivatás elnevezést használnunk a segítő szakma kifejezés helyett, ha hangsúlyozni szeretnénk ezen szakmák esetében a proszociális viselkedés kiemelt szerepét.

Az információs társadalom által támasztott új kihívásokat és lehetőségeket figyelembe véve az ezredfordulót követően világszerte számos nemzetközi szervezet, ország, szakmai kollégium újrafogalmazta és kiegészítette az ismeretek megőrzésével, rendszerezésével és átadásával, illetve az oktatással foglalkozó hivatás küldetését, feladatait. A könyvtárak oktatási tevékenységének újradefiniálása és az információs műveltség meghatározása képzési standardok kimeneti követelményeiben öltöttek testet. (Csík, 2006). Több nemzetközi, illetve nemzeti könyvtáros szakmai szervezet számba vette a könyvtári és információs szakemberek szakmai kompetenciáit (Goda, 2010), amelyek között általában kiemelt helyen szerepel a kommunikáció, a személyes kapcsolatok és az empátia. Szintén fontos a könyvtárosok tudomá-

2 A klasszikus, „kemény” segítő szakmák mellett létezik jó néhány „puha” segítő szakma is. Hosler pályaválasztást segítő ismeretterjesztő írásában (2011) a tanárok, rendőrtisztek és a különféle tanácsadók mellett még egy számítógépszervíz szakemberei is a tágabban vett segítő szakmák közé sorolódnak. Ha ezt a megközelítést alkalmazzuk, akkor valóban bármilyen támogatást és segítséget nyújtó szakma bekerülhet a segítő hivatások halmazába. A választóvonal talán az emberekkel való foglalkozás megléte vagy annak hiánya környékén található, ugyanakkor nem lényegtelen szempont a foglalkozás mikéntje sem.

nyos kutatást segítő-támogató szerepe. Egyre gyakoribb, hogy a tudományos kutatói csapatokban az információs szakember teljes értékű tagként van jelen, ellátva egyfajta információkereső-szolgáltató funkciót, másrészt egy információkezelő-adminisztratív szerepet (Nix, Huber, és Shapiro, 2016; Federer, 2013), ezzel segítve a csapat munkáját.³

Csorba Győző Kossuth-díjas magyar költő, műfordító és könyvtáros *Vallomások, interjúk, nyilatkozatok* című művében így fogalmazza meg saját ars poeticáját, amelyet tekinthetünk az egész könyvtárosi hivatás egyfajta hitvallásaként: „Itt kellene következnie könyvtárosi ars poeticámnak. Még eddig nem próbáltam megfogalmazni. De ha kellene, valahogyan így szólna: Mindent az olvasók valódi érdekéért! Közelebről: személyiségük minél sokoldalúbb, minél gazdagabb kibontakoztatásáért. A kulcsszó, ami az előbbi fogalmazásban nincs is benne, a szolgálat. A könyvtároság igenis állandó és sokirányú szolgálat.” (Csorba, 2011. 205. o.)

Gereben (1990) kutatása nyomán a könyvtáros: pszichológus, potenciális segítségforrás a kulturális-szociális esettek számára; művelt, okos, intelligens, tájékozott, olvasott; kultúráközvetítő, nevelő, olvasmányokat ajánló. A könyvtáros fogalmával tehát társadalmunk háromféle, jól elkülöníthető funkciót társít: a közvetítő-nevelő-ajánló, a szolgáltatás- és tájékoztatáscentrikus, a szociális és karitatív funkciót (Kozmáné, 2001). Ugyanez egy könyvtáros kolléganő öndefiníciója alapján így hangzik: „A könyvtáros egy kicsit pedagógus, egy kicsit színész, egy kicsit anya, egy kicsit barátnő, egy kicsit grafikus és origami művész, és úgy általában érzéke van a dolgokhoz.” (Sáráné, 2014. 49. o.) A hazai könyvtártudományi szakirodalomban a teljesség igénye nélkül, például a következő lehetséges szerepek merültek fel ennek kapcsán: könyvtárpedagógia (Juhászné, 2015), felhasználóképzés (Bikádi, 2012), személyes információs tréner (Nagy, 2010), digitális írástudás támogatása (Koltay, 2007), biblioterápia (Gulyás, 2015).

Vajon a könyvtárosok segítő hivatásként tekintenek saját szakmájukra? Mit gondolnak az olvasók ugyanerről a kérdéstről? A két kérdés megválaszolására kutatást szerveztünk: hat, felsőoktatási környezetben dolgozó könyvtárossal készült strukturált interjú, az olvasók álláspontját pedig nagymintás elégedettségmérés elemzéséből ismertük meg. A könyvtárosinterjúk és az olvasók válaszai kölcsönösen reflektálnak a kérdésekre, ezáltal a könyvtárosok proszociális viselkedése két különböző megközelítésben látható. Tanulmányunkban ennek a kutatásnak az eredményeit fogjuk ismertetni.

3 A nemzetközi kutatások eredményei alapján a könyvtárost világszerte rendszerető, precíz, nyugodt, segítőkész, barátságos és meglehetősen intelligens emberként jellemzik, ugyanakkor humortalan is, nem kedveli a sportot, a dolgokhoz való hozzáállása inkább konzervatív, mint progresszív. Munkáját a közönség rutinjellegetűnek, hasznosnak és segítőnek itéli. Magyarországon (és csak itt) a népesség fele úgy gondolja, hogy a könyvtároság tipikusan női munka (Bruyyns, 1994).

INTERJÚK GYAKORLÓ KÖNYVTÁROSOKKAL

Az előzetes terveknek megfelelően az adatfelvétel 2016 áprilisában, strukturált interjúk formájában történt, melyben összesen 6 válaszadó vett részt. A tapasztalatok elsősorban felsőoktatási környezetből származnak, bár az interjúalanyok pályájuk során dolgozhattak más típusú intézményben is. Az általunk kidolgozott, 17 kérdésből álló interjú (ld. irodalomjegyzék) egyaránt tartalmazott általánosabb jellegű kérdéseket (1-4., 6-7, 16.) és a segítségre, a proszociális viselkedésre összpontosító kérdéseket (5., 8-15., 17.).

Az első proszociálitással kapcsolatos kérdésre (Empatikus személyiségnek tartja magát?), egységesen pozitív válaszokat kaptunk: ketten határozott igennel válaszoltak, ketten „alapvetően igen” választ adtak, illetve két arra irányuló válasz is jött, hogy igyekeznek minél empatikusabban viselkedni.

A következő, segítő viselkedésre irányuló kérdés a 8-as számú volt (Előfordult-e, hogy magánéleti jellegű problémával, kérdéssel fordultak Önhöz?). Az 1-es válaszadó tárta elénk a legextrémebb esetet, amely illusztris példája lehet annak, hogy a könyvtároság tud segítő szakmaként „viselkedni”. A bemutatott eset kapcsán egyaránt jelen van a problémamegoldói és a pszichológusi szerep: *„Egyszer egy külföldi orvostanhallgató nyula megbetegedett és segítséget kért, hogy keressünk olyan szegedi állatklinikát, ahol azonnal tudnak segíteni, beszélnek angolul és nem nagyon drága. A három feltételnek nem volt közös halmaza, ellenben az összes szegedi állatorvost felhívta, akikkel nekem kellett beszélni, mert egyik sem tudott angolul. Ezt követően minden nap hozzám jött kérdéseivel, legyen az könyvtári vagy egyéb tanács.”* Az 5-ös válaszadó esetében szintén a pszichológusi szerep domborodik ki, a másik ember meghallgatásának képessége: *„Az egyik olvasómnak önbizalom-problémái voltak, s egy kicsit elbeszélgettem vele, mert nem látta értelmét se a tanulásnak, se a saját életének. A másik olvasómat meg kellett nyugtatni, mert hihetetlen idegesség fogta el a vizsgái miatt, de a legkülönbözőbb hangulattal szoktak könyvtárba érkezni olvasók.”* A 2-es válaszadó néha már-már kellemetlennek tartja az ilyen típusú interakciók egy részét, ez is érthető, emberi viselkedés: *„Számomra ez kellemetlen, igyekszem háritani az ilyen célú megkereséseket. Volt már olyan, aki szórakoztató jellegű felnőtt filmek után érdeklődött.”*

A 9-es kérdésben az iránt érdeklődtünk, hogy miért segít az interjúalany akár a munkaköri kötelességét is meghaladóan az olvasónak? A többség a kérdést az empátia oldaláról közelítette meg, azonban volt, akinél inkább a kognitív és a szociális motiváció dominál. *„Minden egyes olvasói kérés egy kisebbfajta megmérettetés számomra. Kíváncsi vagyok arra, meg tudom-e oldani az adott feladatot, elég-e a tudásom ahhoz, hogy az olvasót segísem.”* és *„Mert ez a hivatásom és úgy gondolom, így vagyok hasznos tagja a társadalomnak.”* A másik négy könyvtáros esetében a proszociális tekinthető mögöttes mozgatórugónak: *„Mert szeretem őket.”* (6), a 3-as könyvtáros válasza is teljesen illeszkedik az empatikus könyvtáros-képünkbe, itt egyfajta önreflexió is megfigyelhető, hiszen tisztában van saját proszociális viselkedésével: *„Röviden és*

tömören: jellememből adódóan. Szeretem az embereket, és ritkán tudok nemet mondani. Altruista személyiség vagyok.” Az 1-es számú válaszadónknál a szociális funkció és a bizalomra való törekvés emelendő ki: „A könyvtár egy olyan szociális tér, ahol a tudomány és az ember ténylegesen találkozik. Főleg az elsőéves hallgatónak rendkívül nagy tapasztalat a találkozás a könyvtárral és a könyvtárossal. E benyomásokat, ha rosszul adjuk meg, a többi kolléga sok éves munkája se lenne elég ahhoz, hogy visszaszerezzük az elveszett bizalmat.” Végül az egyik könyvtáros (5) esetében még inkább központi elemként jelenik meg a segítség: „Szeretek hinni abban, hogy aki hozzám jön segítséget kérni, többnyire elégedetten távozik, s jó emléket hagyok benne, hogy a lehetőségeimhez mérten tudtam neki segíteni. Tudom, hogy nagy dolgokat nem teszek életem során, amelyek megváltoztatnák a világ rendjét, de szeretek úgy gondolni magamra, mint egy fogaskerékre, melynek működése szükséges az egészhez.”

A következő kérdés az olvasók által érzett hálára kérdezett rá (Nagy általánosságban hálások az olvasók egy-egy segítség után?), hiszen ez a segítő szakmák esetében sokszor egy mögöttes motiváció. Feltételezzük, hogy egy-egy hálás olvasó nagyban megerősíti a segítő szándékot az egyébként is empatikus személyiségnek számító kollégák esetében. A válaszadók nagy általánosságban odaadó háláról számoltak be: „Főleg a külföldi hallgatók esetében maradandó a hála, és voltaképpen az ilyen közös kutatások vagy segítségi lehetőségek hívják életre számukra a „személyi könyvtáros” fogalmát.” (1); „Igen, a leghálásabbaktól csokoládét is kaptam már.” (3); „Többnyire évekre visszamenőleg is emlékeznek rám, ha segítettem nekik. Mosolyogva köszönnek például az utcán, s így az egyetemi emlékeik között talán a pozitívak között tartanak meg.” (5); „Igen, szinte mindig. Nagy hibám, hogy el szoktam felejteni, kinek mit segíték, és nem emlékszem, miért hálások.” (6). Kiemelendő, hogy az első válaszadónál ismét megjelenik a bizalom, illetve több válaszadónál is látszik, hogy mennyire fontosnak gondolják a visszacsatolást a munkájukat illetően.

A 14-es kérdés a könyvtáros saját benyomásait tudakolta, hogy benne milyen érzést kelt az, ha sikerült segítenie az olvasónak. A 10-es kérdésre érkezett válaszokhoz hasonlóan, szintén egybehangzóan azt állítják a kollégák, hogy erős pozitív érzésekkel tölti el őket, amikor segíteni tudtak, hiszen ezt tekintik munkájuk minőségének, egyfajta fokmérőjének – hányszor és milyen mértékben tudtak segíteni. Egységesen ilyen válaszok érkeztek: „Igen. Ha sikerrel járok, ha örül az olvasó, nekem is nagy örömet szerez.”

Visszatérve a 11-es kérdésre, ahol a helyesnek tartott könyvtárosi attitűdről érdeklődtünk (Mit gondol az olvasók felé irányuló könyvtárosi attitűdről és empátiáról? Milyennek kellene ennek lennie?), mintegy hallgatólagosan feltételezve, hogy ez a fajta viselkedés nem minden esetben jellemzi a könyvtár munkatársait. A kérdés egyfajta felvezetés volt a 12-es kérdéshez (Kollégák esetében tapasztalta-e ezek hiányát?), így a válaszok együtt értelmezhetőek. A 4-es könyvtáros kiválóan összefoglalja a segítő könyvtárosi attitűd ismérveit: „A könyvtáros számára a legfontosabb személy az olvasó, hiszen ha ő nincs, akkor nincs szükség a könyvtárra, így a könyvtárossal sem. A könyvtáros legyen kedves, figyelmes, segítőkész, nyitott, tisztelettudó, logikus gondolkodású, magas szakmai tudású.”

Egyes interjúalanyok gyakorlati oldalról közelítik meg a kérdést: „*Fontos, hogy első pillantásra megközelíthetőnek kell tünnie a könyvtárosnak. Meg kell tartania a bizalmi légkört, amiben az olvasó érzi, hogy a problémája fontos.*” Legkomplexebben a 3-as könyvtáros foglalta össze a problémát: „*Közművelődési könyvtárakban jellegükből adódóan a könyvtárosi attitűd és empátia erősebben képviselteti magát, mint például a szakkönyvtárakban. Természetesen ez nem törvényszerű, de véleményem szerint a szakkönyvtárakban, ahol leginkább tudományos munka folyik, az empátia sokszor nem befolyásoló tényező. Számomra a könyvtárosi attitűd az empátia mellett segítőkészséget, műveltséget (önképzést), optimizmust, nyitottságot, kreativitást, rugalmasságot, néha kisebb monotonitástűrést foglal magába.*”

Az egyik válasz esetében már megjelennek a negatív felhangok is: „*Az olvasók túlnyomó többségének nincs előzetes élménye könyvtárról vagy könyvtárosról, önálló információszerezésre rendezkedtek be. Ennek ellentéte, aki egyfajta „intellektuális kiségitőnek” tekinti a könyvtárost, akinek az a dolga, hogy az olvasó minden(!) jellegű problémájára azonnal(!) választ adjon. Másrészt akad kolléga, akik tényleg nem tud az emberekkel bánni: kioktató, távolságtartó módon kommunikál. A könyvtárosság mély empátiát megkövetelő szakma, amire nem mindenki alkalmas.*”

De voltak negatív esetekre is példák. Az első válaszádonk bizonyult a legszigorúbbnak: „*Nincs két egyforma ember, így természetesen lát ilyet az ember. Ez betudható annak, hogy az illető nem való segítő munkakörre, de erre nem figyeltek a főnökei és ide osztották be. De lehet pusztán jellemkérdés is, hogy valójában nem segítő alkat, mégis kiválóan boldogul a különböző tudományos források között. S persze vannak a kiégett emberek, akik csak a végét várják a napnak, a munkának.*” A személyiségtypus mellett a kiégés motívuma több válaszban is megjelenik. „*Egy-egy nehéz olvasó akár hetekre is lenyomhatja a könyvtáros előzékenységét. Az a baj, hogy a könyvtáros kezében nincsen semmilyen eszköz, még akkor sem, ha az olvasó megalázza.*”

Felmerül a kérdés, hogy a probléma érzékelése után miben látják a könyvtáros irányából történő negatív irányú viselkedésből való kiutat a szakma gyakorlói (Mit gondol, hogyan lehetne fejleszteni az olvasókkal szembeni könyvtárosi viselkedést, hogy valóban úgy érezzék, hogy a könyvtáros segíteni akar?). Az eddigi válaszokhoz hasonlóan itt is akad, aki komplexebben próbálja megközelíteni a problémát, illetve van, aki az egyén oldaláról próbálkozik megoldást találni, de olyan is akad, aki a külső körülményeket okolja sok mindenért: „*A pénzügyi háttér biztosítása megfelelő kezdet és jó kiinduló alap lenne ahhoz, hogy fejlődjön és működjön a segítő szakma jelleg. Amíg a költségvetési keret nem ad lehetőséget arra, hogy az állományok/eszközpark fejlesztésre kerüljenek, addig a könyvtáros segítő szándéka sokszor kevésnek bizonyul.*” Van, aki tréningekkel próbálkozna. „*Talán érdemes lenne helyzetgyakorlatokat tartani, szituációkat eljátszani, majd ezeket elemezni, értékelni.*”

Itt is többen felvetették a könyvtáros személyiségéből fakadó problémákat, amelyek nem mindig oldhatóak meg, hiszen intraperszonális tulajdonságokból eredően determinálják az adott individuumot. „*A kérdés megtévesztő, mert az olvasókkal szembeni könyvtárosi viselkedés fejlesztése a kollégák saját fejlődési*

képességén is múlik. Az viszont, hogy az olvasó mit érez abból, amit a könyvtáros tesz, nagyban függ az olvasói attitűdöktől is. Míg előbbi valamelyest fejleszthető a megfelelő korlátok között, addig a második dologba sajnos nincs beleszólási lehetőségünk. Például létezik olyan olvasó, aki inkább bolyong két óráig a sorok között, és ha a legkedvesebb modorral is próbálunk neki segítséget nyújtani, nem fogja azt elfogadni. Fejlesztani talán a könyvtárosok közös élményeinek megvitatásával, szituációs gyakorlatokkal lehetne.” Az 5-ös válaszadó ismét praktikus oldalról közelíti meg a kérdést, arra hívja fel a figyelmet, hogy egy-egy könyvtáros konkrétan mit tud tenni, hogy az olvasók minél inkább egy segítő szakma képviselőjeként tudjanak rá tekinteni. „Először is a könyvtárosnak otthon kell hagynia a személyes problémákat. Fontos a kedves fogadtatás, a szemkontaktus felvétele, a barátságos mosoly, az érdeklődés, a néhány perces beszélgetés, a segítőkészség. A felsőbbrendűségnek még a látszatát is kerülni kell. Fontos, hogy a könyvtáros ne legyen mesterkélt és távolságtartó, esetleg kényszeredett, mert az olvasók ezt messziről megérik.”

A 15-ös kérdésben arra kerestük a választ, hogyan kellene működnie a könyvtárnak ahhoz, hogy a könyvtárosság még inkább segítő szakmává válhasson. Ennél a kérdésnél a 4-es válaszadó fogalmazta meg a leggyakorlatiasabb választ. „Azokra a könyvtári területekre (pl.: tájékoztató, olvasószolgálat, egyéb nyilvános olvasói terek), amelyek közvetlen kapcsolatba kerülhetnek a könyvtárosok olvasókkal, szakmailag felkészült személyek kerüljenek.” Míg az 5-ös könyvtáros egy személyes példáról számol be: „A könyvtárak lehetőséget adnak a csendes munkára, de van olyan eset, hogy az olvasónak éppen arra lenne szüksége, hogy meghallgassák, beszélgethessen pár szót a könyvtárossal és a többi olvasóval. Külön kellene választani az olvasói tereket a könyvtárosi pulttól, és így az egyik nem zavarná a másikat. Szintén könyvtáros anyukámat például receptre írta fel az orvos a betegeknek, s azok át is jöttek hozzá kibeszélni a bánataikat, örömeiket. Én ezt már ebben a környezetben nehezen tudom megoldani, mert ekkora helyen nem tud feloldódni az olvasó, miközben sorban állnak mögötte a többiek.” A 6-os kitöltő érdekes gondolatot fogalmaz meg, a személyesre és a megszólításra helyezi a hangsúlyt: „Minél több olyan programot kellene szervezni, amelyben megnyilatkozhatnak a gondolatok és érzelmek, pl. olvasókör, és emellett oldott hangulatú, humoros, az olvasók életkorához illeszkedő felhasználóképzéseket.” Az 1-es válaszadó hosszan kifejti véleményét a kérdésben, véleménye szerint szükséges, de nem elegendő a segítő attitűd, emellett komoly infrastruktúralis feltételek is szükségesek: „Egy könyvtár működésénél manapság nem csak az a kérdés, hogy a benne dolgozó szakemberek kellően segítő személyek legyenek, hanem az is, hogy a gyűjtemény maga piacképes legyen. A legnagyobb empátiával és lelkesedéssel mondhatjuk, hogy ha nem tudjuk a keresett anyagot szolgáltatni (legyen az szakkönyv vagy szakfolyóirat), nem fogjuk tudni elérni az olvasóban, hogy legközelebb is felkeresse az adott gyűjteményt. Véleményem szerint csak ezeken a dolgokon túl érdemes egyáltalán gondolkodni a pultokban ülő könyvtáros képzettségén, személyiségén.” A 2-es könyvtáros ennél jóval tömörebben, ugyanakkor nagyon frappánsan fogalmazza meg a lényegét: „Csak ismételni tudom magam, a könyvtáros részéről türelem. Az olvasó részéről nyitottság. Mindkét részről megértés és pozitív hozzáállás.”

Egyfajta mottó is lehetne ez a néhány mondat, amennyiben a könyvtárosok és a könyvtárhasználók megfogadnák ezt a gondolatot.

Számos esetben igazolódott, hogy a könyvtárosok jó része erejét meghaladóan igyekszik segíteni az olvasóknak, és egyfajta lelki támaszként is szolgálni, erősítve ezzel a könyvtárosi hivatás segítő jellegét.

- *„Volt olyan, akit sikerült meggyőznöm, hogy ne a gyűlölt angol nyelvet tanulja, hanem azt, amit szeret, és tényleg váltott, sőt sikereket ért el.”*
- *„Saját példányt hoztam be, főleg szépirodalmi friss megjelenésekből magyar szakosoknak, mert szemináriumra kellett nekik, és nem találtuk a helyi könyvtárak katalógusában.”*
- *„Vigasztaltam már síró egyetemistát, akinek nem sikerült a szigorlata.”*
- *„Békítettem már ki veszekedő párt az olvasóteremben.”*
- *„A kedves olvasó, jelen esetben személyes ismerős, nem tartotta túl sokra az én szakmámat, majd amikor a szakdolgozatíráshoz ért, gyógyszerészként a malária gyógyszereit, egészen pontosan az artemisinint kezdte kutatni. Szakirodalmat nem talált, talán utolsó lehetőségként fordult hozzám. Találtam neki egy speciális adatbázist, ahol megtaláltuk az adott évi Malaria World Report-ot, ami lényegében az egész szakdolgozat törzse lett. Azóta semmilyen negatív kommentet nem kaptam tőle a munkámra vonatkozólag.”*
- *„Mindig nagy örömmel vetem bele magam a kérdések megválaszolásába, hisz sokszor nemcsak az olvasó problémáját oldom meg, hanem magam is tanulok általa. Különösen kedvelem, ha idegen nyelven kereshetek, főleg ha magam sem vagyok járatos az adott nyelvben, és közösen találjuk meg a megoldásokat. Jellemzően túlbuzgok.”*
- *„Általában az év elején, amikor a gólyáknak még minden ismeretlen és új, nagyon hálásak tudnak lenni, ha valaki emberszámba veszi őket. Egy hallgatónak – aki melleleg a kiborulás határán volt – segítettem felvenni a kurzusait, azóta is előre köszön, amikor lát.”*

Az utolsó válaszban a segítő szakmák egyik örök dilemmája – a bevonódás mértéke – is megjelenik, mert a segítőnek ismernie kell saját énhatárát, mivel ha túlságosan magáénak érez egy-egy problémát, akkor az egy idő után saját személyiségét fogja veszélyeztetni.

- *„Lelkiekben nem könnyű, mert az olvasók jellemzően a hallgatóság pozícióját utalják ki számomra, volt, aki rendszeresen felhívott, hogy a családi problémáiról beszéljen, de a tanácsaim leperegtek róla, ezeket a kapcsolatokat nyilván kénytelen vagyok bontani, mert nem célpelhetem idegenek terhére egy bizonyos határon túl. Volt, aki rendszeresen jött nyitáskor, hogy az egyoldalú, viszonzatlan szerelméről beszéljen, és csak záráskor távozott. Ez nehéz helyzet, mert nem tessékkelhetem ki, ugyanakkor az ehhez hasonlók sem felvállalható problémák. Fontos megtalálni az egyensúlyt ezekben a helyzetekben, hogy ne legyünk elutasítók, de ne hagyjuk, hogy minket is felemésszen más bánata.”*

MIT GONDOLNAK AZ OLVASÓK? – A NAGYMINTÁS KUTATÁS TANULSÁGAI

Az olvasói oldal attitűdjének feltérképezésére az interjúk mellett felhasználtuk egy nagymintás vizsgálat (N=2034) eredményeit is (SZTE Klebelsberg Könyvtár 2016. évi könyvtárhasználói felmérés). Ezek az adatok a könyvtárhasználók oldaláról világítanak rá a könyvtárosok proszociális viselkedésére. Az adatgyűjtés 2016 tavaszán zajlott egy magyar és angol nyelvű, online kérdőív (ld. irodalomjegyzék) segítségével.⁴

A kitöltők 70,3%-a nappali tagozatos, 8%-a levelező tagozatos hallgató, 9,4%-a egyetemi oktató, 4,8%-a más egyetemi dolgozó, míg 7,5% egyéb olvasói csoportba sorolható könyvtárhasználó. A használat jellegét tekintve a látogatók zömében a következő szolgáltatásokat jelölték meg: kölcsönzés (87,2%), helyben olvasás (63,3%), könyvtári számítógépek használata (56,2%), könyvtári katalógus (50,8%), illetve kilenc további szolgáltatás. A válaszadók 92,9%-a elégedett a könyvtár szolgáltatásával, 98,3%-a ajánlaná másoknak is azokat. A magas értékek valószínűleg két faktornak köszönhetőek: a viszonylag jó infrastrukturális háttérnek, valamint a könyvtárosok segítő viselkedésének. Ezt támasztják alá azok az eredmények is, miszerint a válaszadók 55,2%-a a könyvtár épületében veszi igénybe a szolgáltatásokat, míg további 37,5%-a a könyvtár épületében és távolról egyaránt használja azokat (tehát igénybe veszi az infrastruktúrát és gyakran találkozik a személyzettel). A válaszadók majdnem fele (48,8%) hetente legalább egyszer használja a könyvtárat valamilyen módon, míg további majdnem egyharmad (28,9%) havonta többször. Az eredmények egyértelműen azt mutatják, hogy a személyes használatnak még mindig kiemelkedő a jelentősége, így a szakmailag felkészült, segítő attitűddel rendelkező humán erőforrás szerepe nem becsülhető le napjaink elektronizálódott világában sem.

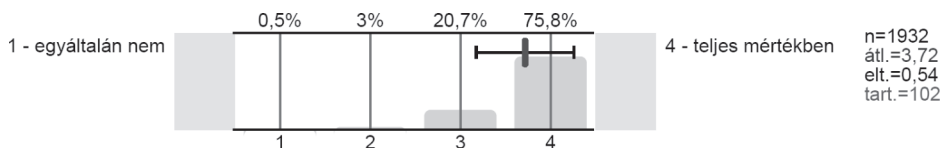
A kutatás kitért az egyes szolgáltatásokkal való elégedettség mérésére is, aminek egyik legerősebb komponense az adott szolgáltatást nyújtó könyvtáros kompetenciája és proszociális viselkedése. Az adatok helyes értelmezése kapcsán fontos még megjegyeznünk, hogy a mintavétel négyfokú Likert-skála felhasználásával történt, tehát a 3 feletti értékek igen jónak mondhatóak.⁵

4 Szegedi Tudományegyetem Klebelsberg Könyvtár (2016): *Könyvtárhasználói felmérés*. <http://evasys.u-szeged.hu/evasys/index.php?mca=online/index/input&nLangID=117&width=0&ONLINEID=6553d147379a26d9fc4c0aa2c47aa61a>

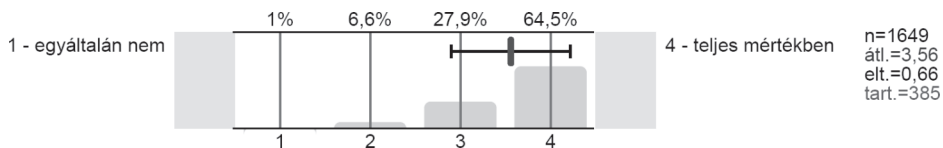
A felmérés értékelése és az ábrák elkészítése az EvaSys Survey Automation Suite szoftver alkalmazásával történt.

5 Az ábrákon olvasható rövidítések feloldása: n: a válaszadók száma; átl.: a válaszok átlaga; elt.: eltérés; tart.: tartózkodott

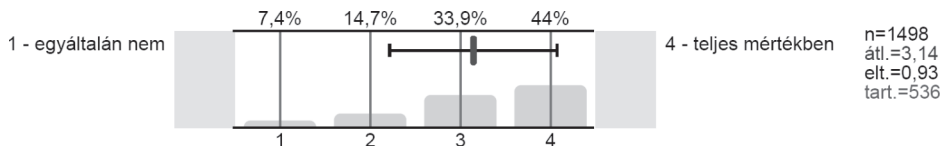
1. ábra: Mennyire elégedett a kölcsönzői szolgáltatásokkal?



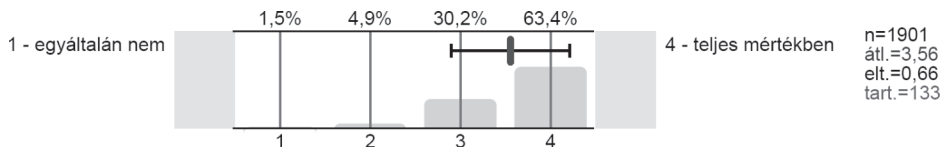
2. ábra: Mennyire elégedett a raktári kiszolgálással?



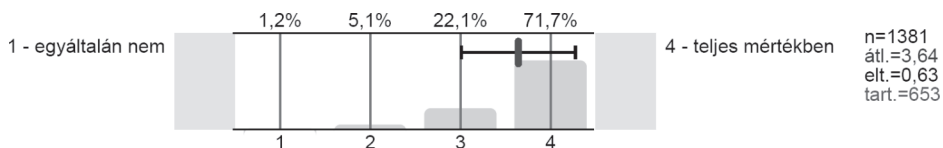
3. ábra: Mennyire elégedett a wifi használatával (beállítás, felhasználói támogatás)?



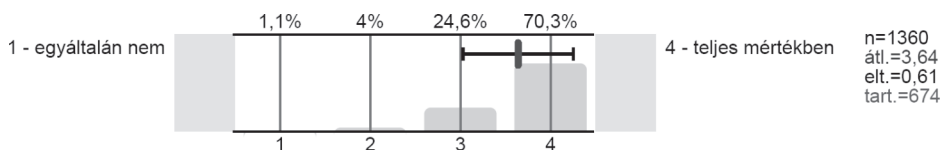
4. ábra: Mennyire elégedett az információszolgáltatással, tájékoztatással általában?



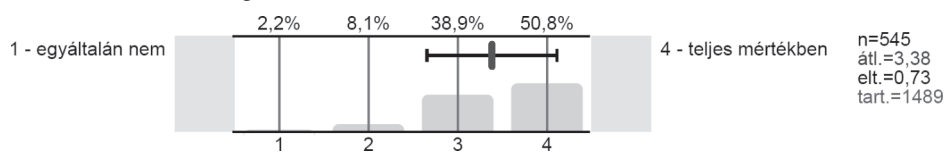
5. ábra: Mennyire elégedett a szakreferenstől („Ön könyvtárosa”) kapott segítség, tájékoztatás használhatóságával?



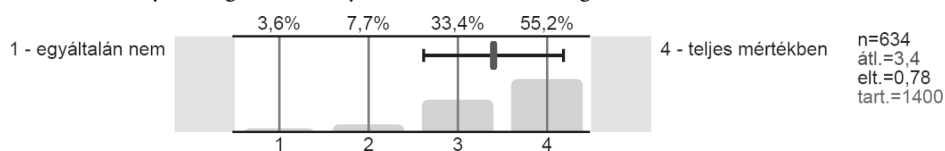
6. ábra: Mennyire elégedett a szakreferenstől („Ön könyvtárosa”) kapott válaszadás gyorsaságával?



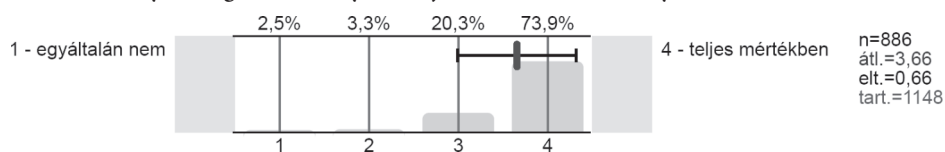
7. ábra: Mennyire elégedett a felhasználóképzések (MTMT konzultáció, EndNote képzés stb.) hasznosságával?



8. ábra: Mennyire elégedett a könyvtári tórák hasznosságával?



9. ábra: Mennyire elégedett a Könyvtári Éjszaka nevű rendezvényünkkel?



A fenti grafikonok közül az utóbbiak elsősorban a használókkal való kapcsolattartásra vonatkoznak, hiszen a segítő viselkedés kapcsán a hatékony kommunikáció szerepe megkérdőjelezhetetlen. Ennek egyik további, manapság igen népszerű dimenzióját jelentik a közösségi oldalak, így ezek ismertsége fontos adalékot jelenthet az olvasókkal való jobb interakcióban. A kapott eredmények alapján a felhasználók majdnem fele (43,5%) követi a könyvtár valamely közösségi profilját (Facebook, Twitter, LinkedIn), a feliratkozók és az aktívan használók száma (40,9%) szinte egybeesik. A használók igen nagy többsége (95,8%) elégedett (3-as vagy 4-es érték a skálán) ezekkel a csatornákkal.

Az olvasók fontosnak tartják az intézménnyel és annak képviselőivel, a könyvtárosokkal való párbeszédet. A legkedveltebb kommunikációs csatornák sorrendje a következő: e-mail (73,7%), személyes (55,6%), közösségi oldalak (26,8%), míg az egyéb (telefon, chat, Skype) csatornák szerepe marginális (16,8%). A párbeszéd mellett az olvasók érzékelhetően igénylik a visszajelzéseket is, ennek egyik bizonyítéka éppen a könyvtárhasználói felmérést kitöltők magas száma, illetve az, hogy a válaszadók 53,1%-a az általa kitöltött kérdőív eredményeiről is szeretne tudomást szerezni, míg majdnem ugyanennyi olvasó (52%) egy rendszeres könyvtári hírlevélnek is olvasója lenne.

A nyílt kérdésekre adott válaszok értékelése után elmondható, hogy ezek érintik ugyan a könyvtárosok személyét, de nem ez a leggyakoribb választípus. Erre valószínűleg az a legkézenfekvőbb magyarázat, hogy az olvasók alapvetően elégedettek a könyvtárosokkal és nem tartották annyira fontosnak, hogy külön kiemeljék ezt

a körülményt. Főként az infrastruktúrát (gyenge wifi-jel, hőmérséklet, stb.), vagy a pénzügyi háttérrel (több papíralapú és elektronikus dokumentum) érintő problémákat sorakoztatnak fel a kitöltők.

A könyvtárosok kedvességét, segítőkészségét 43 válaszadó érinti pozitív vagy negatív kontextusban, a mezőt kitöltő több száz válaszadó közül. Alapvetően a pozitív tapasztalatok vannak túlsúlyban, ezek közül néhány tipikus választ közlünk:

- „A könyvtárosok rendkívül segítőkészek és kedvesek! Jó ilyen légkörben könyvtárba járni.”
- „A természettudományos (4.) szinten az ott lévő könyvtárosok eszményiek, bájosak, segítőkészek, öröm tőlük segítséget kérni.”
- „Egy kedves hölgy a 4. emeleten megmutatta, hogyan működik a rendszer, illetve hol találom a számomra szükséges könyveket. Nagyon kedves gesztus volt tőle, mert az első napokban gólyaként minden új volt számomra.”
- „Nagyon korrekt kiszolgálás várt, amikor könyvet szerettem volna költetni.”
- „Nagyon szeretek ott tanulni, nagyon motiváló tud lenni a légkör. Kedvesnek tartom, hogy télen még pokrócot is kérhetünk.”
- „Rendkívül pozitív a könyvtári dolgozók hozzáállása, kiemelném a problémamegoldó készségüket, barátságosságukat.”
- „A dolgozók kedvesek, segítőkészek, sőt találkoztam már vicces, közvetlen biztonsági őrral is.”
- „A múlt héten személyesen is kipróbáltam kollégáik segítőkészségét és le voltam nyűgözve.”
- „A munkámat nagyban segítette az MTMT-ért felelős munkatársak segítsége. Hálas vagyok érte.”

Vannak ambivalens olvasók, akiknek pozitív és negatív tapasztalataik is akadnak:

- „A könyvtárosokat nehéz egyben értékelni! A többség nagyon kedves és segítőkész, viszont van, akihez félnek odamenni az emberek.”
- „Bár a könyvtárosok kedvesek és segítőkészek szoktak lenni, van akinél előfordult, hogy a kelleténél kicsit hangosabban kommunikált, ami a tanulásban igen zavaró tud lenni.”
- „Általában kedvesek, segítőkészek, gyorsak a munkatársak. Néha azonban találkozom egy-egy nehezebb esettel, akinek nem sok szociális érzéke van. Ez tényleg nagyon ritkán fordul elő, mondjuk félévente 1-2 alkalommal.”
- „A múltkorai felmérés óta kevésbé mogorvák a kölcsönzőpultosok.”

Van, aki visszacsatolást javasol az intézmény felé a könyvtárosokat illetően:

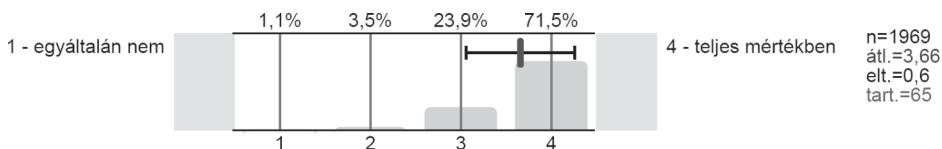
- „Valamilyen módon értékelhetővé kellene tenni egy-egy könyvtári dolgozó munkáját úgy, mint egyéb szolgáltatási ágakban. A munkatársakat lehetne e-mailben vagy SMS-ben értékelni 1-től 10-es skálán. Ez opcionális lenne az ügyfélnek, de hamar kibuknának az inkompetens, esetleg udvariatlan munkatársak.”

Igazán negatív véleményt megfogalmazó felhasználó nagyon kevés van, jellemzően az ő észrevételeik is egy-egy negatív, elszigetelt esetnek szólnak:

- „A szemforgatás és orr alá dörögés nem kifejezetten szimpatikus, amikor kérdezek, vagy amikor a laptop-megőrzőt szeretném használni.”
- „Egyetlen negatív észrevételem a személyzet felé, hogy a biztonsági szolgálat emberei közül néhányan akkor sem köszönnek, ha hangosan, érthetően köszönnek az ember.”

A vizsgálatunk szempontjából legfontosabb kérdésre adott válaszokból kiderül, hogy a válaszadók majdnem háromnegyede a lehető legmagasabb pontot adta a könyvtárosoknak.

10. ábra: Mennyire elégedett a könyvtárban dolgozó könyvtárosok munkájával? Értékelje könyvtáros munkatársainkat az alábbi szempontok szerint: előzőkenység, felkészültség, a tájékoztatás korrektsége!



Tehát a nagymintás felmérés eredményei összességében alátámasztják feltevésünket: a könyvtárosok proszociális viselkedésének meglétét és mindennapi működését. Mindemellert az adott intézmény, egyben a szakma is jól vizsgázott: a mindennapos nehézségek ellenére a segítőkész attitűd érvényesül a könyvtárakban, teljesítve ezzel a könyvtáros hivatás segítőkész jellegét.

ÖSSZEFOGLALÁS

A bemutatott felmérés és interjúk komoly tanulsággal szolgáltak, hiszen általuk igazolódott hipotézisünk, hogy a könyvtárosság valóban segítőkész szakmának, sőt segítőkész hivatásnak tekinthető. Mind a kutatásban részt vevő könyvtárosok így tekintenek saját magukra, mind az olvasók többsége osztja ezt a vélekedést.

Ugyanakkor nem mehetünk el mellett a probléma mellett sem, hogy az ágazatban vannak gondok, hiszen sajnálatos módon forráshiányos szektorról van szó, ahol jelentkezik a dolgozókat érintő kiégés jelensége. A könyvtárak dolgozói régóta küzdenek a magasabb anyagi, szakmai és társadalmi megbecsülésért. Mindezeket túl látnunk kell azt is, hogy a könyvtáros is ember, előfordul, hogy rossz napja van, azonban az esetek nagy többségében a segítőkész attitűd érvényesül. Ugyanakkor a használók sokszor hajlamosak csak a rosszra emlékezni, de azért a legtöbb esetben nagyon hálásak a könyvtáros segítőkész szándékáért.

Írásunkban többször felhívtuk a figyelmet, hogy eredményeink az adott könyvtár típusra és használói csoportra érvényesek. Mindenképpen érdemes lenne más

intézménytípusokra is kiterjeszteni a kutatást, hiszen például egy közművelődési könyvtárban teljesen más segítői attitűdre van szükség, mint egy felsőoktatási könyvtárban vagy egy szakkönyvtárban.

Elemzésünk másik tanulsága, hogy egy ember személyiségtípusa ezen a területen is nagyon sok mindent meghatároz, természetesen ez a többi segítő szakma esetében ugyanígy jellemző. Mindannyian ismerünk rémtörténeteket olyan tanárokról vagy orvosokról, akik nem valók a katedrára vagy a rendelőbe, ez a könyvtárosok esetében sincsen másként. Összességében elmondhatjuk, hogy a könyvtárosságnak egyértelműen helye van a tágabban értelmezett segítő hivatások sorában.

Befejező gondolatként pedig álljon itt az egyik könyvtáros válaszórában már idézett gondolata, amelyet a gyakorlatba átültetve a könyvtárosság még inkább be tudná tölteni a segítő szakmákra jellemző küldetését: „*A könyvtáros részéről türelem. Az olvasó részéről nyitottság. Mindkét részről megértés, és pozitív hozzáállás.*”

IRODALOM

- Bagdy Emőke (1999): Altruizmus, segítő hivatás, személyiség. In: Kállai János és Gál Béla: *Az első találkozás jelenségvilága a segítő kapcsolatban*. Janus-Osiris, Budapest. 10-22.
- Bikádi Katalin (2012): Felhasználóképzés az ELTE Egyetemi Könyvtárban. *Tudományos és Műszaki Tájékoztató*, **59**. 11-12. sz. 470-477.
- Brandeis, Louis D. (1914): *Business: A profession*. Boston, Small Maynard.
- Bruyns, Ruud (1994): A könyvtáros társadalmi státusza és a róla kialakult kép. A felmérés Magyarországra és Hollandiára vonatkozó részeinek összefoglalása. *Könyvtári Figyelő*, **40**. 3. sz. 404-409.
- Chopra, Hans Raj (1995): A könyvtáros hivatás Magyarországon. *Könyvtári Figyelő*, **41**. 2. sz. 292-296.
- Csik Tibor (2006): *Információs műveltség és oktatásügy: Nemzetközi szemle*. Országos Pedagógiai Könyvtár és Múzeum, Budapest.
- Csorba Győző (2001): *Vallomások, interjúk, nyilatkozatok*. Pro Pannonia, Pécs.
- Federer, Lisa (2013): The librarian as research informationist: a case study. *Journal of the Medical Library Association*, 101. 4. sz. 298-302.
- Gereben Ferenc (1990): A magyar társadalom könyvtáros-képe. *Könyvtári Figyelő*, **36**. 1-2. sz. 69-79.
- Goda Beatrix (2010): A könyvtári és információs szakemberek szakmai kompetenciái. *Könyv és Nevelés*, **12**. 2. sz.
- Gulyás Enikő (2015): A biblioterápia kialakulása, fejlődése, helye a könyvtárban. *Könyv, Könyvtár, Könyvtáros*, **24**. 1. sz. 14-26.
- Hosler, Aimee (2011): *10 'helping' professions and how to train for them* (<http://www.schools.com/articles/10-helping-professions-and-how-to-train-for-them.html> - 2016.06.26.)

-
- Juhászné Belle Zsuzsanna (2015): *Könyvtár-pedagógia a gyakorlatban*. Debreceni Egyetemi Kiadó, Debrecen.
- Koltay Tibor (2007): Információs műveltség: pedagógiai forradalom a könyvtárban? *Könyvtári Figyelő*, **17.** 2. sz. 278-288.
- Komlósi Piroska (2014): Buda Béla – a segítő szakmák kommunikációs mestere. *Kapocs*, **13.** 5. sz. 12-18.
- Kozmáné Sike Emese (2001): Könyvtárosok a változás viharában. *Könyv, Könyvtár, Könyvtáros*, **10.** 6. sz. 36-50.
- Nagy Gyula (2010): PIM – Személyes információszerzés. *Tudományos és Műszaki Tájékoztatás*, **57.** 11-12. 458-474.
- Nagy József (1996): *Nevelési kézikönyv*. Mozaik Oktatási Stúdió, Szeged.
- Nix, A. T., Huber, J. T., és Shapiro, R. M. (2016): Examining care navigation: librarian participation in a team-based approach?. *Journal of the Medical Library Association*, **104.** 2. sz. 131-137.
- Sáráné Lukátsy Sarolta (2014): *A Betűországától a Könyvkirályig : a szegedi gyermekkönyvtár története : 1964–2014*. Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtár, Szeged.
- Schaufeli, W. B. és Salanova, M. (2014). Burnout, boredom and engagement at the workplace. In: Peeters, M. C., De Jonge, J. és Taris, T. W.: *People at work: An introduction to contemporary work psychology*, Wiley-Blackwell, Hoboken. 293-320.
- Szegedi Tudományegyetem Klebelsberg Könyvtár (2016): *Könyvtárhasználói felmérés*. <http://evasys.u-szeged.hu/evasys/index.php?mca=online/index/input&nLangID=117&width=0&ONLINEID=6553d147379a26d9fc4c0aa2c47aa61a> (2016.06.26.)
- Személyes közlések: Varga László, Molnár Sándor, Szűcs Judit, Seres Judit, Hódi Teréz és Harkai Daniella könyvtárosokkal készített interjúk. (http://digit.bibl.u-szeged.hu/00000/00099/dmhelp/dm_video_help/tmp/kerdoiv.pdf - 2016.06.26.)
- Tummers, L. L., Bekkers, V., Vink, E. és Musheno, M. (2015). Coping during public service delivery: A conceptualization and systematic review of the literature. *Journal of Public Administration Research and Theory*, **25.** 4. sz. 1099-1126.