

Hogyan lehet hasznosítani egy egyszerű könyvtárhasználati kérdőív eredményeit a gyakorlatban?

A Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ 2008-ban egy kérdőíves felmérést végzett a látogatók könyvtárhasználati szokásairól, miután az NKA Könyvtári Szakmai Kollégiumánál sikeresen pályázott erre a célra. A válaszadás önkéntes volt, igyekeztünk gyorsan megválaszolható kérdéseket feltenni. Összesen 343 értékelhető kérdőívünk lett a kétnapos felmérés eredményeként, 58-an nem voltak hajlandóak kitölteni, többnyire azért, mert siettek.

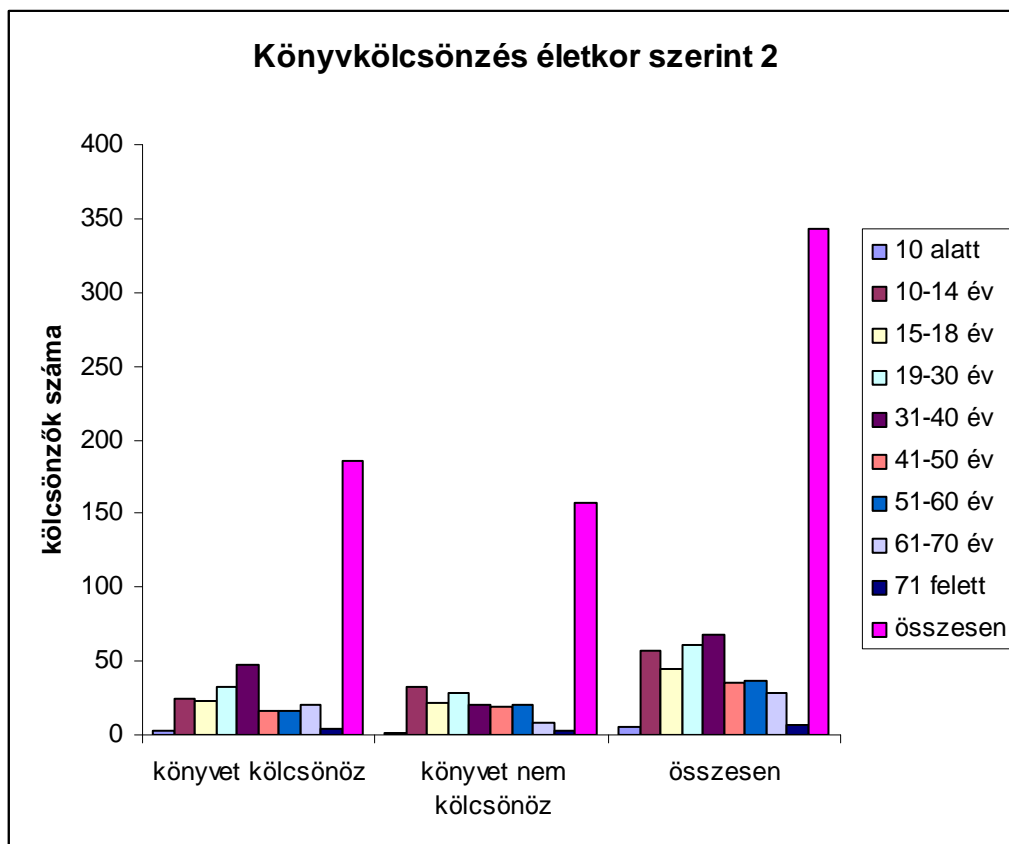
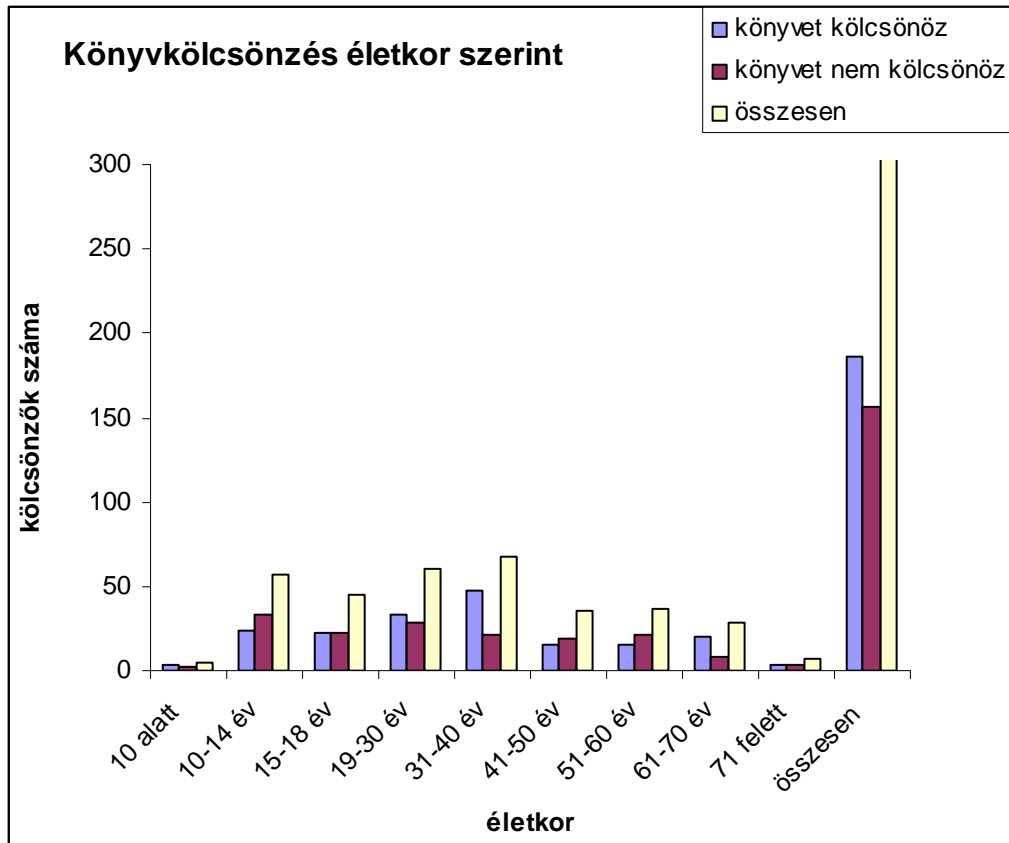
A kérdőív során az alábbi dolgokra voltunk kíváncsiak:

- milyen célból tér be könyvtárunkba az olvasó,
- milyen gyakran jár ide,
- mennyi időt tölt el nálunk,
- a nap mely szakában szokott könyvtárunkba járni,
- kölcsönzés esetén miből hány darabot visz ki általában,
- sikerült-e az adott napon teljesíteni a kérését,
- neme, életkora és foglalkozása.

A kérdőívek feldolgozása az SPSS statisztikai programcsomaggal történt, melynek előnye volt, hogy az ún. keresztábrák elemzéssel lehetőségünk volt a különböző összefüggések feltárására is. A program használata viszonylag egyszerű, a kérdéseket és az azokra adható válaszokat először matematikai nyelvre kell lefordítani, majd bekódolni a programba – ezek lesznek a változók, majd következhet maguknak a kérdőíveken szereplő válaszoknak az adatbevitel, ami noha elég monoton munka, de megéri a fáradságot, hiszen ha készen vagyunk rengeteg mindent megtudhatunk a látogatóinkról.

A gödöllői könyvtár felmérése során elég hízelgő eredmények születtek, noha a látogatók 14%-a rejtve maradt előttünk, ennyien nem töltötték ki kérdőívüket. A válaszolóknak azonban 64%-a hetente egyszer vagy többször látogat el könyvtárunkba, viszont jellemző rájuk, hogy félóránál kevesebbet vannak itt. A látogatók egyharmada 18 év alatti, ám a legnépesebb korosztály a 31-40 évesek és ők azok, akik a legtöbbet kölcsönöznek könyvet. A legkevésbé vevő a kölcsönzésre sajnos a 10-14 évesek korosztálya, az iskolás korosztály leginkább olvasgatási, böngészési céllal jön hozzánk, illetve igen népszerű náluk az Internet és PC használat is. Újságolvasási célból leginkább a nyugdíjasok látogatnak minket, a CD, DVD kölcsönzés egyértelműen az aktív 30-50 éves korosztályra jellemző. És volt egy eredmény, amire igen büszkék voltunk: a válaszadók 90%-a teljesen elégedett velünk és csupán 1%uk nyilatkozott úgy, hogy semmit nem tudott elintézni nálunk.

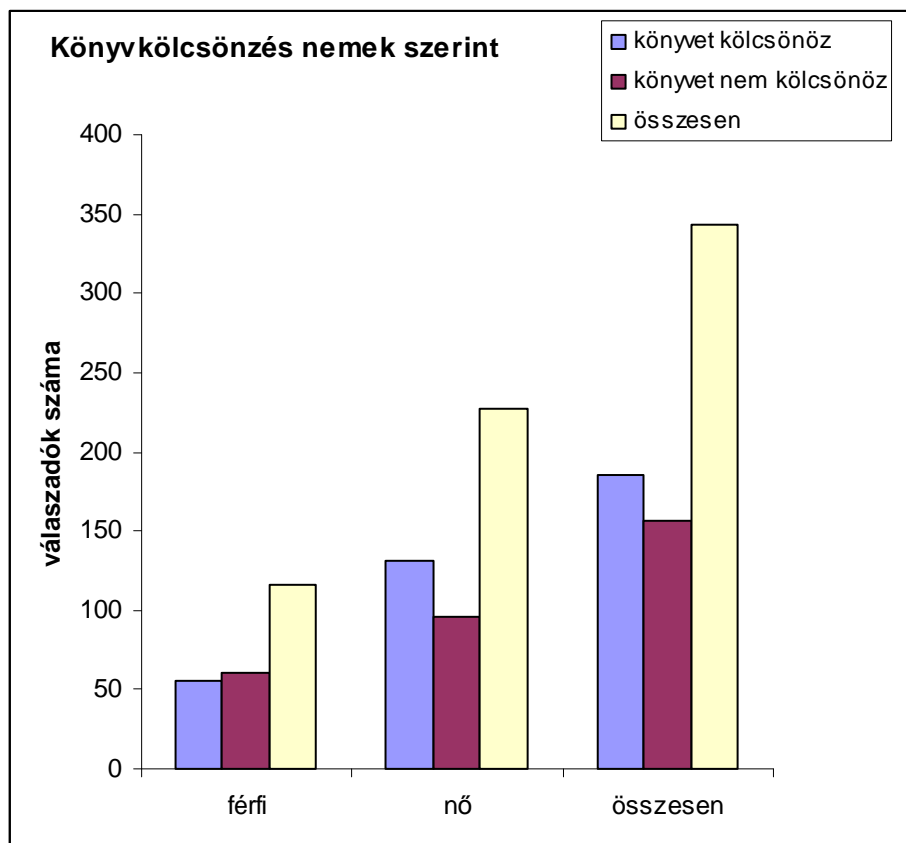
Az alábbi két ábra azt mutatja meg, hogy a különböző korú látogatóinkra mennyire jellemző a könyvtárak egyik legalapvetőbb szolgáltatásának az igénybevétele: tehát a könyvkölcsönzés.



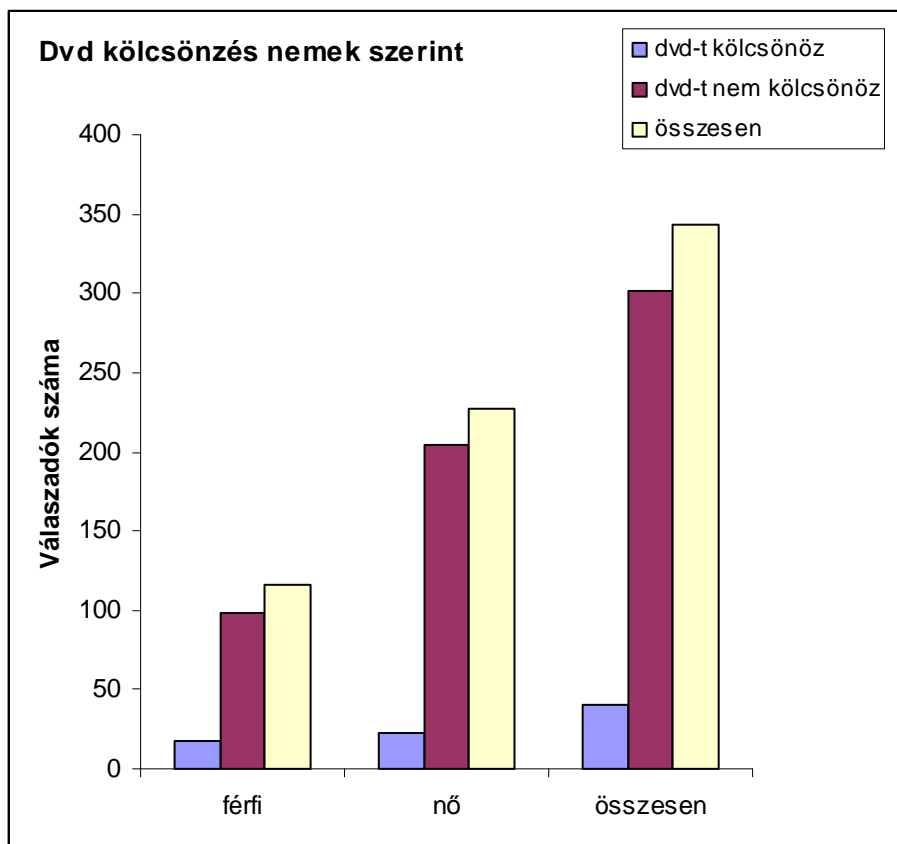
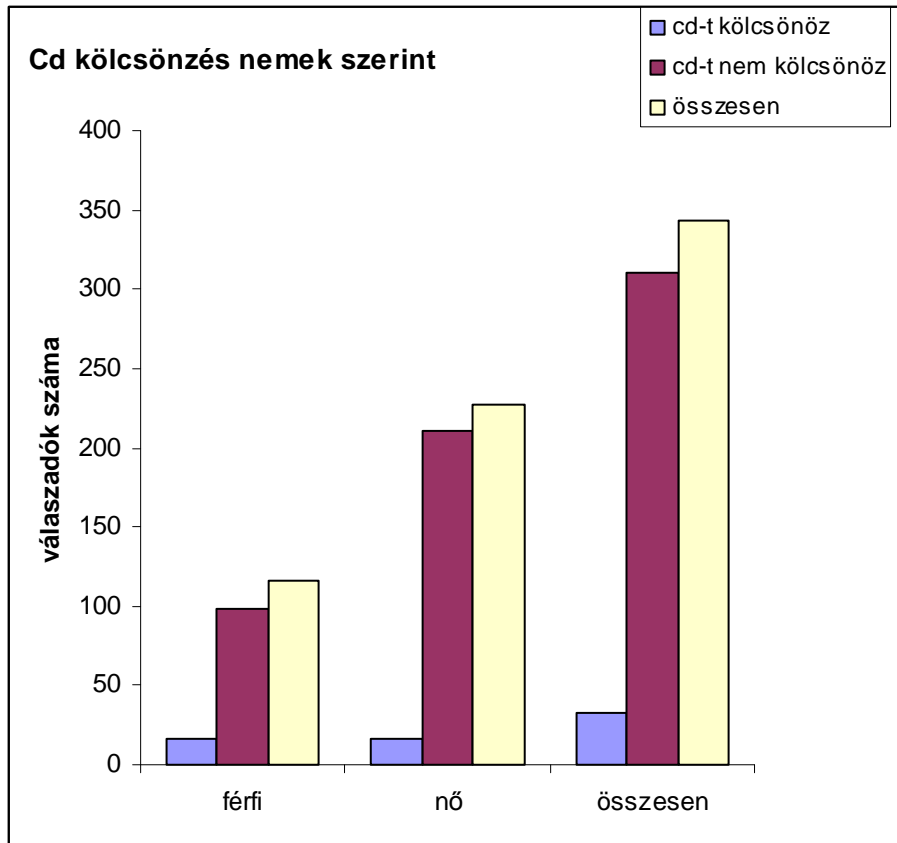
A statisztikai adatok elemzésekor szerettünk volna választ kapni arra, hogy vajon van-e érdemleges különbség a férfiak és nők, valamint a különböző korcsoportba tartozók könyvtárhasználata között, illetve a különböző látogatási célok között van-e kapcsolat. Ezekre az SPSS használata során mind lehetőségünk volt és a következő összefüggésekre derült fény:

a gödöllői városi könyvtárban a férfiak nem csak kevesebben kölcsönöznek, mint a nők, de egyszerre kevesebb könyvet is visznek ki. A nők 30, a férfiaknak csak 15%-a szokott gyerekkönyveket kölcsönözni, viszont Cd-t, Dvd-t inkább a férfiak.

A férfiak 47, míg a nőknek 58%-a jött könyvet kölcsönözni. (A könyvkölcsönzők 70%-a nő volt!) Férfiaknál nagyobb arányban az iskolások és nyugdíjasok, nőknél az iskolások és teljes állásban foglalkoztatottak jelölték meg legtöbbször ezt célként. Olvasgatási cél: mindkét nemnél egyforma, 31-32% volt, de férfiaknál jellemzően az iskolás és nyugdíjas, míg nőknél az iskolás és aktív korosztály jelölte meg, ami tökéletesen harmonizál a könyvkölcsönzési adatokkal. Újságot olvasni a férfiak 24, a nők 21%-a jön hozzánk, férfiaknál döntően a nyugdíjas, nőknél döntően az iskolás korosztály.

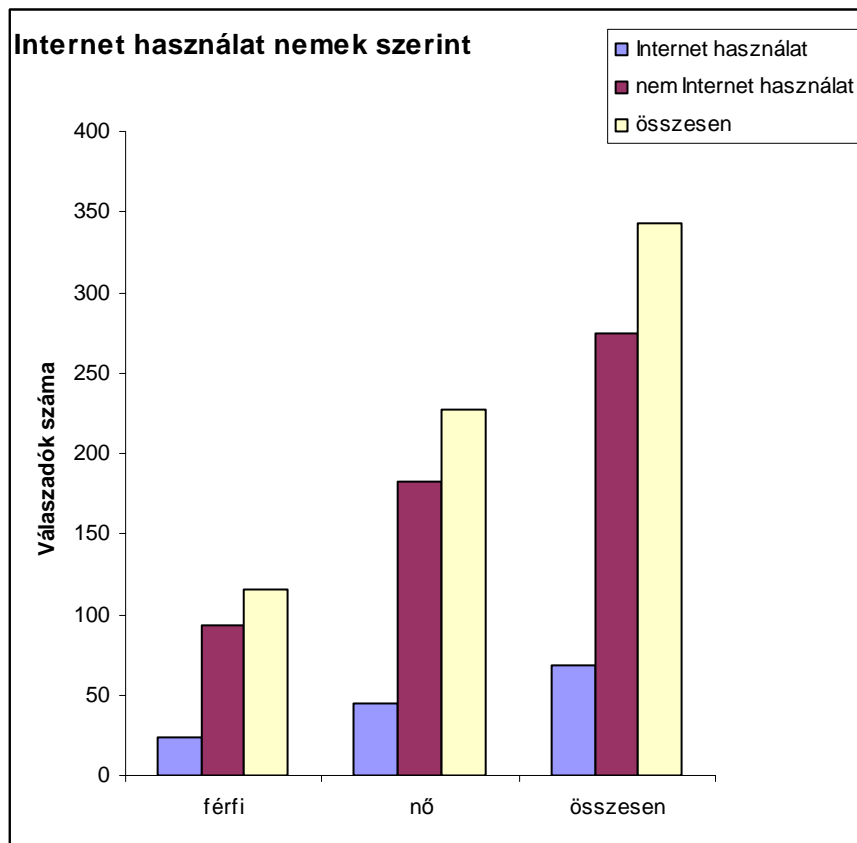
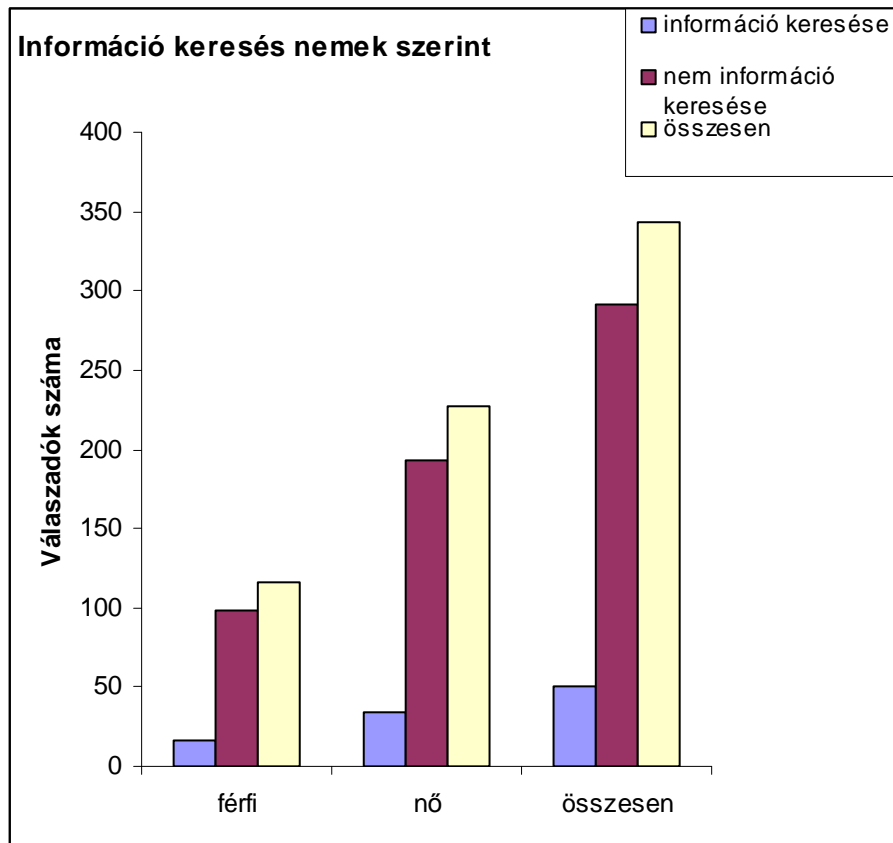


Cd kölcsönzési céllal a férfiak 15, a nők 7%-a jött látogatott könyvtárunkba. Mindkét esetben az aktív foglalkoztatottak vannak legtöbbször, nőknél még jellemző az iskolások nagyobb aránya is. Hasonló volt a helyzet a DVD kölcsönzésnél is, azzal a különbséggel, hogy itt megjelentek e GYES-en lévő nők is. Nem okozott túl nagy meglepetést, hogy a hangoskönyvek esetében nem a nyugdíjas korosztály volt az első helyen, sőt a nők esetében teljes mértékben hiányzott ez a korosztály.



Információ keresési céllal a válaszadók mindkét nemnél egyformán 15%-ban jelölték meg, de férfiaknál jellemzően iskolás, nyugdíjas, nőknél csak az iskolásokra volt ez jellemző. PC használat férfiak 5, nőknél 7,5%, míg az Internet használat: mindkét nemnél 20%, döntően iskolások és teljes állásúak. Tanulni dolgozni mindkét esetben a válaszadók 10%-a jött. De

férfiaknál jellemzően az iskolások és nyugdíjasok, nőknél az iskolások. Férfiaknál hiányzik a teljes állásúak, nőknél a nyugdíjasok korosztálya.



Új kiadványokról tájékozódni a férfiak 9, nők 5%-a jött. Míg nőknél vegyesen oszlik meg, addig férfiaknál jellemzően a nyugdíjasok jelölték ezt meg célként. Sokan jönnek a gödöllői

könyvtárba szabadidős céllal is. Itt egyértelműen megjelennek a Gyeseen lévő anyukák, aki gyerekükkel akár egy egész délelőttöt is eltöltenek nálunk. Vannak akik csak beszélgetni, ismerőssel találkozni jönnek hozzánk, ez a válaszadók 9%-ra jellemző.

A kérdőív elemzése során azt is kutattuk, melyik korosztály mennyi időt tölt el intézményünkben. Az eredmény nem volt annyira meglepő: hosszabb időt, egy vagy több órát leginkább a 10-14 évesek töltenek itt, míg a 20-40 évesekre az jellemző, hogy csak beugranak 5 percre, gyorsan elintézik mindent és már rohannak is tovább.

Vizsgálatunk során érdekes volt összehasonlítani a következő két kérdést és az arra adott válaszokat: az adott napon milyen célból látogatott könyvtárunkba és hogy általában miből mennyit szokott kölcsönözni? Az eredmények során mindenhol tapasztaltunk eltérést, tehát voltak olyanok, aki a kérdőív kitöltésekor nem könyvkölcsönzési céllal jöttek, de egyébként szoktak. Így sokkal realisabb képet kapunk arról, hogyan alakulnak az olvasói szokások. Tehát a minta alapján a látogatók 79%-a szokott könyvet, (szemben az 54%-kal, mely az adott napon kölcsönzött) 25%-a gyerekkönyvet, 19%-a Cd-t és Dvd-t kölcsönözni.

Végül pedig összehasonlítást végeztünk a potenciális (Gödöllő teljes lakossága) és tényleges látogatók korcsoport szerinti megoszlásáról. Az alábbi eredmények születtek:

| Korosztály | Válaszadók % | Kumulált % | Gödöllő | % | Kumulált % |
|--------------|--------------|------------|----------|-------|------------|
| 10 év alatt | 5 | 1,5 | 3380 | 10,9 | 10,9 |
| 10-14 év | 57 | 18,1 | 1791 | 5,76 | 16,6 |
| 15-18 év | 45 | 31,2 | 2165 | 6,96 | 23,6 |
| 19-30 év | 61 | 49,0 | 5836 | 18,7 | 42,3 |
| 31-40 év | 68 | 68,8 | 4166 | 13,4 | 55,7 |
| 41-50 év | 35 | 79,0 | 4462 | 14,3 | 70 |
| 51-60 év | 37 | 89,8 | 3981 | 12,8 | 82,8 |
| 61-70 év | 28 | 98,0 | 2652 | 8,5 | 91,3 |
| 71 év fölött | 7 | 100,0 | 2672 | 8,6 | 100,0 |
| Total | 343 fő | 100,0 | 31105 fő | 100,0 | |

Látható, hogy a 10 év alattiak nagyon kevesen vannak a könyvtárlátogatók között, ahhoz képest, hogy mekkora az arányuk Gödöllőn, ez a felmérés jellegéből adódó hiba: a kérdőívezők nem tudták külön mérni azokat a gyerekeket, akik szüleikkel érkeztek, de még írni-olvasni nem tudtak. Itt a kumulált (azaz összesített) adatok segítenek nekünk: a 10-14 korosztály már szinte azonos adatot ad, a 15-18 éveseknél pedig már át is fordul: a könyvtárunk sikere is lehet talán, hogy a látogatók majdnem fele (49%-a) 30 év alatti, szemben Gödöllő lakosságával, ahol ez az arány csak 42 %.

A 10-18 évesek korcsoportja igen szépen képviselteti magát, a könyvtárlátogatók 30%-a ide tartozik, míg ugyanez az arány Gödöllő teljes lakosságát, mint potenciális látogatóréteget nézve, csak 13%! Ennek oka nagy valószínűséggel az is, hogy a környékből sokan járnak Gödöllőre iskolába és így a könyvtárunkba is. A harmincas korcsoport szintén túlképviselteti magát könyvtárunkban, ami igen kedvező adat. A 40 évesektől kezdve felfelé azonban csökken a népszerűségünk, a leghiányosabb korcsoport nálunk a 71 év felettieké, míg arányuk Gödöllőn 8,6%, addig a könyvtár látogatóinak csak 2% ilyen korú. Ennek nagy valószínűséggel az az oka, hogy a korábbi nagyon aktív nyugdíjas réteg idegenül érezte magát az új könyvtárpépületben, nehezen szokták meg, s számuk így lecsökkent.

Hogy mire is jó ez a temérdek adat és eredmény? Elsősorban arra, hogy különböző célcsoportokat tudunk meghatározni mindebből, akik bizonyos területen jelentős mértékben képviseltetik magukat: mint a nyugdíjas férfiak és iskolás lányok az újságolvasásnál, vagy a nyugdíjasok új kiadvány iránti érdeklődése, a Gyeseen lévők szabadidős tevékenysége. Többet tudunk arról is, hogy nők és férfiak milyen tevékenységgel, szolgáltatással célozhatók meg, ki

mennyi időt tud nálunk eltölteni, kinek mit érdemes hirdetni. Választ kaptunk arra is, hogy mennyire sikeres a munkánk, mennyire elégedettek velünk a látogatók és tudjuk azt is, hogy mely korcsoportoknál vagyunk népszerűek és kik azok, akiket valamilyen módszerrel vissza, illetve be kell csábítani a könyvtárba. Ehhez nagyon hasznos lehet az, ami szintén a kérdőívből derült ki: például hangoskönyvet nem a nyugdíjasnak kell reklámozni, de megfelelően színes újságkínálattal már többre mehetünk, vagy Dvd kínálatunkat érdemes úgy fejleszteni, hogy családi filmeket, nőknek szóló romantikus kiadványokat vásárolunk és így nem lesznek a dvd kölcsönzésnél túlsúlyban a férfiak. Számos ehhez hasonló apróságra derült fény, melyet érdemes a jövőben az állományalakításnál, a marketingnél figyelembe venni és ennek megfelelően tervezni a könyvtári szolgáltatásokat.