

FELHASZNÁLT IRODALOM

- Boda István: Az internet használata. <http://www.math.klte.hu/~bodai/internet/index.html> (2003.03.12.)
- Bokker Sándor: Jellemző internet-használat Magyarországon. = Kutatási Jelentés, 2002. 15–16. sz. 110–112. p.
- Gáspár Tamás: Bevezetés az információs társadalomba. Bp., KIT Képzőművészeti Kiadó, 1999.
- Juhász Lilla: Információs társadalom, információs stratégiák. Bp., L'Harmattan: Zsigmond Király Főiskola, 2006.
- Kis Papp László: Adatpolitika és projektmenedzsment. Székesfehérvár, Soproni Egyetem Földmérési és Földrendező Főiskolai Kar, 1998.
- Line, Maurice: A társadalomtudományi szakemberek információhasználata és információ-szükségei (Az IFROSS-vizsgálat és tanulságai) = Könyvtári Figyelő, 1972. 5. sz. 483–495. p.
- Machlup, Fritz: The Production and Distribution of Knowledge in the United States. Princeton, Princeton University Press, 1962.
- Magyarországi internet-használati tendenciák (Netsurvey Internetkutató Intézet). = Kutatási Jelentés, 2002. 13–14. sz. 165–167. p.
- Sütheő Péter: Hypertext az információszolgáltatásban. http://tmt.omikk.bme.hu/show_news.html?id=2168&issue_id=61 (2007. július 6.)

Egervári Dóra

Hogyan lehet hasznosítani egy egyszerű könyvtárhasználati kérdőív eredményeit a gyakorlatban?

A Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ 2008-ban 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 összeállítása során az alábbiakat tudakoltuk:

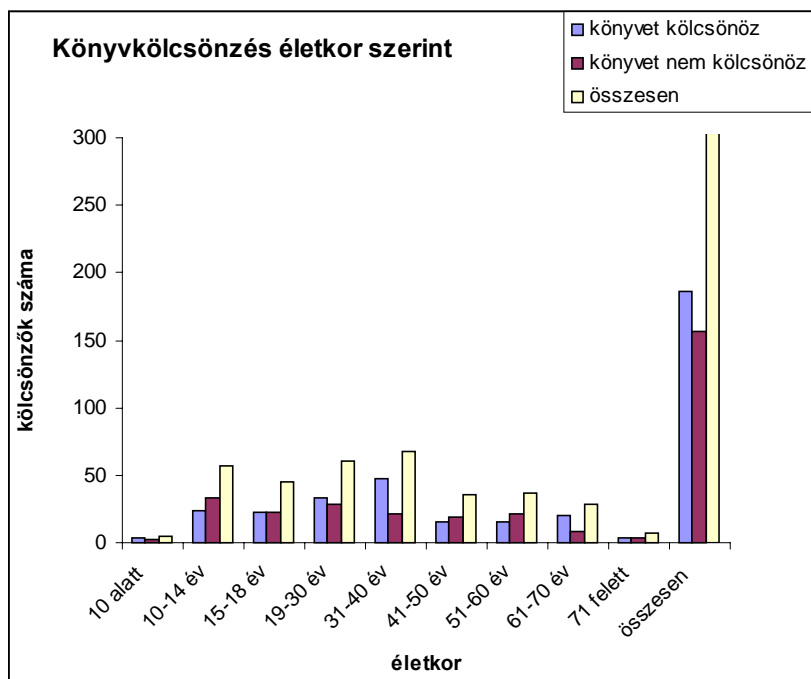
- milyen célból tér be könyvtárunkba az olvasó,
- milyen gyakran jár ide,
- mennyi időt tölt el nálunk,
- a nap mely szakában szokott könyvtárunkba járni,
- kölcsönzés esetén miből hány darabot visz ki általában,
- sikerült-e az adott napon teljesítenünk a kérését,
- neme, életkora és foglalkozása?

A kérdőívek feldolgozása az SPSS statisztikai programcsomaggal történt, amelynek előnye, hogy az ún. keresztábrák elemzésével lehetőségünk volt a külön-

böző 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 – 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 százaléka rejtve maradt előttünk, ennyien nem töltötték ki kérdőívet. A válaszolóknak azonban 64 százaléka 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 éveseké, és ők azok, akik a legtöbb könyvet kölcsönözik. A legkevésbé, sajnos, a 10–14 évesek korosztálya kölcsönöz; az iskolás korosztály leginkább olvasgatási, böngészési céllal jön hozzánk, illetve igen népszerű náluk az internet és PC használata 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 százaléka teljesen elégedett velünk, és csupán egy százalékuk nyilatkozott úgy, hogy semmit nem tudott elintézni nálunk.

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



A statisztikai adatok elemzésekor szerettünk volna választ kapni arra, 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 százaléka szokott gyerekkönyveket kölcsönözni, viszont CD-t, DVD-t inkább a férfiak.

A férfiak 47, míg a nők 58 százaléka jött könyvet kölcsönözni. (A könyvkölcsönzők 70 százaléka nő volt!) Férfiaknál nagyobb arányban az iskolások és nyugdíjasok, nőknél az iskolások és a teljes állásban foglalkoztatottak jelölték meg legtöbbször ezt célként. Olvasgatási cél mindkét nemnél egyforma, 31-32 százalék volt, de a 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 százaléka jön hozzánk, férfiaknál döntően a nyugdíjas, nőknél döntően az iskolás korosztály.

CD-kölcsönzési céllal a férfiak 15, a nők 7 százaléka 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 a gyeken 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.

Információkeresési céllal a válaszadók mindkét nemnél egyformán 15 százalékban jelölték meg, de férfiaknál jellemzően iskolás, nyugdíjas, nőknél csak az iskolásokra volt ez jellemző.

A PC-használat férfiaknál 5, nőknél 7,5 százalék, míg az internethasználat mindkét nemnél 20 százalék, döntően iskolások és teljes állásúak. Tanulni-dolgozni mindkét esetben a válaszadók 10 százaléka 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, a nők 5 százaléka jött. Míg nőknél az életkor megoszlik, addig férfiaknál jellemzően a nyugdíjasok jelölték meg ezt célként. Sokan jönnek a gödöllői könyvtárba a szabadidő eltöltése céljával is. Itt egyértelműen megjelennek a gyeken lévő anyukák, aki gyerekükkel akár egész délelőttöt is eltöltenek nálunk. Vannak akik csak beszélgetni, ismerőssel találkozni jönnek hozzánk, ez a válaszadók 9 százalékára 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 öt percre, gyorsan elintézik mindent, és már rohannak is tovább.

Vizsgálatunk során érdekes volt összehasonlítani a következő két kérdést, illetve az arra adott válaszokat: az adott napon milyen célból látogatott könyvtárunkba, és hogy általában miből, mennyit szokott kölcsönözni? Az eredmények elemzése során mindenhol tapasztaltunk eltérést, tehát voltak olyanok, akik a kérdőív kitöltésekor nem könyvkölcsönzési céllal jöttek, de egyébként szoktak. Így sokkal realitásabb képet kapunk arról, hogyan alakulnak az olvasói szokások. Tehát

a minta alapján a látogatók 79 százaléka szokott könyvet (szemben az 54 százalékkal, amely az adott napon kölcsönzött), 25 százaléka gyerekkönyvet, 19 százaléka CD-t és DVD-t kölcsönözni.

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

Korosztály	Válaszadók	%	Kumulált %	Gödöllő	%	Kumulált %
10 év alatt	5	1,5	1,5	3 380	10,9	10,9
10–14 év	57	16,6	18,1	1 791	5,76	16,6
15–18 év	45	13,1	31,2	2 165	6,96	23,6
19–30 év	61	17,8	49,0	5 836	18,7	42,3
31–40 év	68	19,8	68,8	4 166	13,4	55,7
41–50 év	35	10,2	79,0	4 462	14,3	70,0
51–60 év	37	10,8	89,8	3 981	12,8	82,8
61–70 év	28	8,2	98,0	2 652	8,5	91,3
71 év fölött	7	2,0	100,0	2 672	8,6	100,0
Összesen	343 fő	100,0		31 105 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 kérdőív elemzői 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 éves korosztály már szinte azonos adatot ad, a 15–18 éveseknél pedig már át is fordul: könyvtárunk sikere is lehet talán, hogy a látogatók majdnem fele (49%-a) 30 év alatti, szemben Gödöllő lakosságával, ahol ez az arány csak 42 százalék.

A 10–18 évesek korcsoportja igen szépen képviselteti magát, a könyvtárlátogatók 30 százaléka ide tartozik, míg ugyanez az arány Gödöllő teljes lakosságát – mint potenciális látogatóréteget – nézve, csak 13 százalék! Ennek oka nagy valószínűséggel az is, hogy a környékről 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 legfiányosabb korcsoport nálunk a 71 év felettieké; míg arányuk Gödöllőn 8,6 százalék, addig a könyvtár látogatóinak csak 2 százaléka ilyen korú. Ennek nagy valószínűséggel az az oka, hogy a korábbi nagyon aktív nyugdíjas réteg idegenül érezte magát az új könyvtárépületben, nehezen szokták meg, számuk így lecsökkent.

Hogy mire is jó ez a temérdek adat és eredmény? Elsősorban arra, hogy különböző célcsoportokat és feladatokat tudunk meghatározni mindebből: mint a nyugdíjas férfiak és iskolás lányok az újságolvasásnál, vagy a nyugdíjasok új kiadvány iránti érdeklődése, a gyesen 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, ajánlani. Választ kaptunk arra is, hogy mennyire sikeres a munkánk, mennyire elége-

ettek 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, ezeket érdemes a jövőben az állományalakításnál, a marketingnél figyelembe venni, és ennek megfelelően tervezni az újabb könyvtári szolgáltatásokat.

Istók Anna

Tájékoztató a gyakorlatban, avagy a gyors információtól az irodalomkutatásig

Az MKE Pest Megyei Szervezetében 2007-ben alakult meg az **olvasószolgálatos műhely**. Célunk az volt, hogy a mindennapi gyakorlathoz kötődő aktuális problémákat, új ötleteket, közös célokat műhelymunka keretében, párbeszéd formájában tudjuk megvitatni.

Ez a fajta együttes gondolkodás megfelelő fórumnak bizonyul arra, hogy az aktuális, éppen több könyvtárat foglalkoztató gyakorlati kérdéseket egy indító előadás után megbeszéljük és megválaszoljuk. A legutóbbi műhelymunka témája a gyakorlati tájékoztató munka volt.

Immár másfél évtizede dolgozom tájékoztató könyvtárosként a Gödöllői Városi Könyvtárban, amely közművelődési könyvtárként és 2002-től Információs Központként működik a város központjában. Gyakorló könyvtárosként tapasztalhattam azt a változást, amely a hétköznapi tájékoztató munkánkban bekövetkezett mind a felhasználói igények, mind a szolgáltatási források területén. Felmerült bennem a kérdés, vajon a mindennapi, „pulthoz” kötött információs szolgáltatásaink megfelelően működnek-e: követjük-e a felhasználói igényeket, vajon megfelelő forrásokat használunk, megfelelő formában adminisztráljuk a szolgáltatott információkat?

A saját tapasztalatainkon kívül nagyon fontosnak és tanulságosnak gondolom a hasonló könyvtárakban végzett munka eredményeit. Ezért úgy gondoltam, hogy egy rövid, nyolc kérdésből álló kérdőív segítségével talán sikerül fölvázolnom egy gyors helyzetképet a jelenlegi tájékoztató munkánkról itt, Pest megyében, természetesen a teljesség igénye nélkül.

Tájékoztatói munkánk során az ismeretközlő folyamat meghatározó szereplőjeként veszünk részt. A könyvtári tájékoztató fő célja, hogy a felhasználó szá-