

Egy felmérés tanulságai

Avagy miként befolyásolják a férfiak könyvtárhasználati szokásai a munkaszervezést?

Az előzményekről

Lassan már tíz éve annak, hogy a British Council és a Könyvtári Intézet közös szervezésében Magyarországon járt az angol olvasásfejlesztés jeles képviselője, Rachel van Riel. A 2007-es négynapos képzés számos olyan módszerrel ismertette meg a téma iránt érdeklődőket¹, amelyek az idáig egyáltalán nem vagy abban a formában nem voltak ismertek hazánkban. Azon túl, hogy a Nagy-Britanniában már kipróbált és bevált, a különböző korosztályok számára hasznosítható olvasásfejlesztési módszereket bemutatta, a résztvevőkben tudatosította az olvasói szokásokkal kapcsolatos mérések fontosságát, az ilyen típusú felmérések szükségességét. Mindezt annak érdekében, hogy szolgáltatásainkat a könyvtárhasználók igényeihez igazítva alakíthassuk ki, hogy munkánkat a folyamatos fejlesztés jegyében végezhessük. Az angol előadó többek között beszélt arról, hogy a nők és férfiak könyvtárhasználati szokásait vizsgálva szembesültek a ténnyel, miszerint nagyságrendekkel kisebb a férfiak hajlandósága arra, hogy megszólítsák a könyvtárost, ha segítségre van szükségük. Beszélt annak fontosságáról, miként lehet úgy az olvasó rendelkezésére állni, gátlásait oldani, hogy az ne tolakodásnak, hanem ösztönzőleg, bátorítólag hasson. De szó esett a könyvtárban töltött idő méréséről is, hiszen ezáltal vált világossá, hogy valójában milyen rövid is a könyvtáros számára rendelkezésre álló idő, amikor is kapcsolatba léphet az olvasóval, s elérheti, hogy aki egyszer már betért a könyvtárba, az ne távozzon olvasnivaló vagy információ nélkül. Az ő méréseik szerint az angol közkönyvtárakban átlagosan nyolc percet töltöttek a könyvtárhasználók. És ebben az átlagban benne voltak a könyvet éppen csak visszahozó, az intézményben két percet eltöltők épp úgy, mint a két órát a számítógépnél ülők.

A 2007-ben megismert adatok sok éven át foglalkoztattak: azóta kerestem a megfelelő helyszínt a fenti mérés hazai lefolytatására. 2013-ban aztán Szentendrén a Pest Megyei

¹ <http://ki.oszk.hu/kf/2010/10/olvasokozpontu-olvasasfejlesztes/#more-451>

Könyvtárban az akkori intézményvezető, Nincsevics Klára támogatta az ötletet, hogy megnézzük, mi hogyan is állunk ezen a területen.

De miért is érdekes a könyvtárban töltött idő vizsgálata?

Egyrészt nem árt tudnunk, hogy akár az első, akár a sokadik látogatására érkezőnél hány percünk, milyen lehetőségeink vannak a kapcsolatfelvétellel, a kiszolgálásra. Ugyanis, mint kiderült, sokan vannak, akik bár az első lépést megtették, bejöttek a könyvtárba, a konkrét helyzetben elbizonytalanodnak, nem mernek segítséget kérni, és dolguk végezetlenül távoznak. Miközben nagy erőket, számos eszközt bevetünk annak érdekében, hogy újabb és újabb célcsoportokat érjünk el és vegyünk rá a könyvtárhasználatra, nem jól élünk a lehetőséggel, amely a rendelkezésünkre áll. Ha szeretnénk megtartani, ráadásul új használókkal bővíteni a könyvtárunk olvasóinak körét, akkor valóban meg kell ragadnunk az alkalmat, és kezdeményeznünk kell. Mint Rachel van Riel előadásából kiderült, számukra sokkoló volt a szembesülés azzal, hogy sok esetben nagyon rövid a könyvtáros rendelkezésére álló idő. Ez volt tehát a mérés megkezdésének egyik oka. Másrészt éppen azon a tavaszon csökkentette a fenntartónk a létszámot, amely átszervezéssel, az addig folytatott gyakorlat és munkarend újragondolását tette szükségessé. Azokon az olvasószolgálati pontokon, ahol néhány évvel korábban egy időben ketten, sőt időnként hárman is teljesítettek szolgálatot, a létszámcsökkentés után általánossá vált az egyszemélyes feladatellátás. Ez csakúgy érintette a felnőtt kölcsönzést, a médiatár tevékenységét, mint a tájékoztató szolgálat munkáját. A megmaradt, sokkal szűkösebb létszám mellett kellett úgy kialakítani a munkarendet, hogy a legkritikusabb időszakokat ismerve lehessen – ha csak rövidebb időre is –, de segítséget küldeni a kollégáknak a zavartalan szolgáltatásnyújtás érdekében.

De miként alakultak a mi eredményeink? Előjáróban el kell mondanom, hogy a mérést nagy izgalom előzte meg, fogadásokat kötöttek munkatársaink, izgalommal várták az eredményeket. A konkrét diagramok felrajzolása előtt a kollégák sürgetésére a legelső dolgunk az volt, hogy kiszámoljuk a nálunk töltött idő átlagát. És ez 41 perc lett. Sokan voltak, akik a 8 percnél többet, akár fél órát is mondtak, de a 41 percet nem mertük volna megkockáztatni.

A mérés módszertanáról

Mivel a szentendrei Pest Megyei Könyvtár sajátosságaiból adódóan nem csupán azok vannak jelen az épületben, akik a könyvtárat használják, hiszen többek között színház is működik velünk egy fedél alatt, ezért nem a főbejáratnál folyt az adatgyűjtés. A felnőtt és a gyerekkönyvtári bejáratnál is dolgoztak kérdezőbiztosaink. 2013 tavaszán egy hetet jelöltük ki, olyan napokat, amelyek még az iskolai időszakra, de nem a vizsgák idejére estek. Mondhatni, igyekeztünk egy átlagos hetet választani, már ha van ilyen a könyvtárak életében. A mérés megkezdése elején, már rögtön a tervezéskor nyilvánvalóvá vált, hogy a legnagyobb kihívást az jelenti, miként tudjuk biztosítani az adatgyűjtés folyamatosságát. Vagyis hogy valóban a könyvtár nyitva tartásának teljes idejét lefedjük, hogy mindig fogadja valaki az érkezőket. Mivel csupán saját munkatársakkal ezt nem tudtuk megoldani, és ebben az időben közösségi szolgálatos középiskolai diákok még nem tevékenykedtek

nálunk, ezért önkénteseket vontunk be a munkába. Így tudtuk biztosítani, hogy valóban minden hozzánk betérő adatait rögzítsük.

Az adatfelvétel a következőképp zajlott. Kérdőbiztosaink mindenkit, aki belépett az olvasói térbe, megszólítottak, és elmondták, hogy felmérést végzünk annak érdekében, hogy képet kapjunk könyvtárhasználati szokásaikról. Egy sorszámozott cédulán rögzítették az érkezés időpontját, és arra kérték az olvasókat, hogy azt őrizzék meg a távozásukig. Majd a látogatás végétével felírták ezt az időpontot is, valamint a látogató nemét és életkorát. Mivel az adatgyűjtés a kölcsönzőpultok mellett zajlott, így akik kölcsönöztek is, azok pontos életkorát jelezte a számítógépes rendszer, és azt jegyezték fel a cédulára. Akik ezt a szolgáltatást nem vették igénybe, ott megbecsültük a látogatók életkorát. Egyébként ők voltak kevesebben. Egy-egy kérdőbiztos általában két órát töltött ezzel a feladattal, mivel hihetetlenül intenzív és fárasztó volt a munka. Mivel könyvtárunk szerdánként és vasárnap zárva tart, ezért a hét öt napján rögzítettük az adatokat. Itt érdemes egy pillanatra egy tipikus olvasói reakciónál elidőzni. Ez alatt az egy hét alatt nem volt olyan könyvtárhasználónk, aki ne tett volna eleget kérésünknek. Viszont többen is voltak, akik visszakérdeztek a mérés célját illetően, illetve többen aggodalmukat fejezték ki, hogy valójában nem a nyitva tartási idő esetleges szűkítése, a szolgáltatás csökkentés vagy a könyvtár bezárásának gondolata áll a mérés háttérében. Pusztán ezekért a visszajelzésekért érdemes volt a mérésbe kezdenünk. Jó volt megtapasztalni, hogy van egy olyan használói kör, amely számára elképzelhetetlenek a hétköznapiak a könyvtár nélkül, vannak, akiket aggodalommal tölt el a gondolat, ha nem tudnának szolgáltatásainkhoz a megszokott módon és időkeretek között hozzáférni.

Minden nap az összegyűlt cédulákat borítékba tettük, külön a felnőtt és külön a gyerekönyvtárban gyűjtötteket. A hét zárultával aztán megkezdődött az adatfeldolgozás. Az érkezésre és távozásra vonatkozó adatokat ötperces sávokban rögzítettük.

Az eredményekről

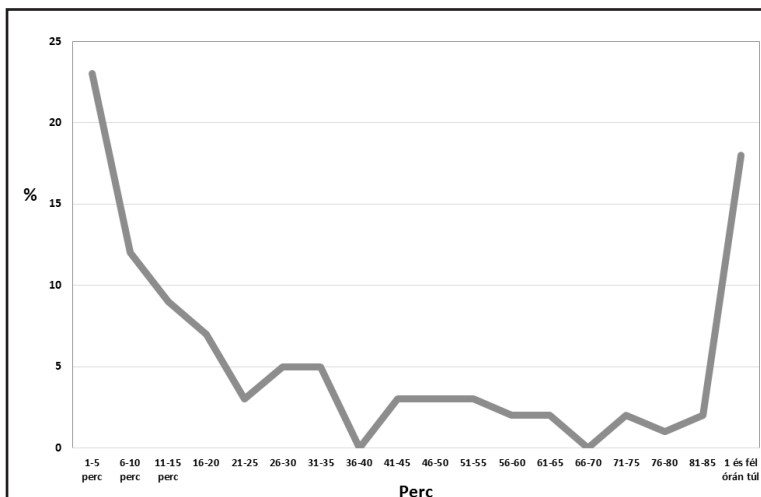
Amit a napi tapasztalataink és a sok évtizedes olvasáskutatási eredményekből tudunk, nálunk is igaznak bizonyultak: a nők nemcsak hogy többet olvasnak, de intenzívebb könyvtárhasználók is. A gyerek és a felnőtt könyvtári részben is kb. kétszer annyi nő fordul meg, mint férfi. Ez a gyerekönyvtárban várható is volt: hiszen minden oda betérő adatát rögzítettük, vagyis a gyerekekkel érkező felnőtteket is, ami ebben az esetben zömében az anyákat jelentette. A délelőtti órákban a kisgyerekes anyukák érkeznek nagy számban a könyvtárba, délután van inkább példa arra, hogy a gyerekeket az apák hozzák hozzánk, de ők érzékelhetően, és a számok tanúsága szerint is, kevesebben vannak. Tehát itt 72:28 a két nem megoszlása a nők javára. A felnőtt könyvtárban is igen hasonló, kétharmad-egyharmad közeli értékeket regisztráltunk, itt 62:38 volt a könyvtárlátogató nők és férfiak aránya.

Ha a gyerekönyvtárba látogatók kor szerinti megoszlását nézzük, azt tapasztaljuk, hogy a felső tagozatos korosztály az, amely a legnagyobb számban jelen van a részlegen. A gyereklátogatóknak több mint a felét (58 százalékát) ők teszik ki. Őket követik a 0-10 év közöttiek (15%), és szinte ugyanennyien vannak a 31-40 év közötti felnőttek. Gyerekönyvtárosaink a megmondható, hogy a délutáni időszakban nagy számban jelennek meg az általános iskola felső tagozatosai, akik tanulószobaként használják a könyvtá-

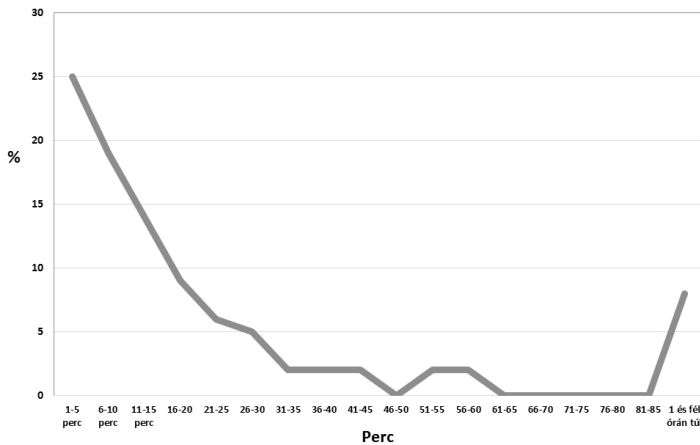
rat. A kutatómunkát igénylő házi feladatok megírásához, a projektmunka elkészítéséhez elengedhetetlen a könyves környezet, a kézikönyvtári állomány, az ismeretterjesztő könyvek gyűjteménye. Emellett az is fontos szempont, hogy a könyvtár olyan hely, ahol össze lehet jönni, kulturált körülmények között le lehet ülni, lehet együtt lenni, együtt dolgozni. Érdeemes lenne megvizsgálni, hogy a délutáni kötelező iskolában tartózkodás mennyiben változtatta meg a szokásokat. A gyerekeket kísérő szülőknél, mint azt a számok mutatják, elsősorban a harmincas éveikben járókra számíthatunk. De bizony nem egyszer akad rá példa, hogy a kisgyerekekkel a nagyszülők jönnek.

Mint az olvasáskutatás eredményeiből tudjuk, az ezredfordulóig a legintenzívebb felnőtt könyv olvasói csoport a húszas éveikben járóké volt. Ennek fényében érdekes, hogy nálunk manapság a harminc és negyven közöttiek azok, akik a legnagyobb számban (23%) jelennek meg az intézményben. Feltehetően egyre többen vannak azok, akik harminc éves koruk felett is tanulnak még, vagy már gyerekeiket hozzák, esetleg saját örömeikre térnek be hozzánk.

És elérkeztünk kiinduló kérdésünkhöz, vagyis ahhoz, hogy átlagosan mennyi időt tölt egy könyvtárhasználó a könyvtárban. Mint azt korábban már említettem, nálunk 41 percet, az angolok 8 percével szemben. A látogatóknak csaknem a negyede az, aki valóban csak néhány percet – alig 5 percet – tölt a könyvtárban. A diagramot nézve láthatjuk, hogy rajtuk kívül egy másik nagyobb tömeg azoké, akik másfél órát is meghaladó időt töltenek a könyvtárban (13%). S ha az átlag mögé nézünk, láthatjuk, hogy a nők és a férfiak másképp használják a könyvtárat. A nők jóval nagyobb számban érkeznek, de a könyvtárba látogató, nagyságrendekkel kevesebb férfi sokkal hosszabb időt tölt ott, mint a nők. Ők igazi „harmadik helyként” használják könyvtárat. Van közöttük olyan, aki irodaként, munkaszobaként használja az intézményt és szolgáltatásait a hét szinte minden napján, egy-egy alkalommal 6-8 órában is akár. Míg a nők célirányosan jönnek, visszaadják a könyvet, és utána néhány percen belül a kiválasztott olvasnivalóval távoznak is, a férfiak elülnek, valóban itt töltik az idejüket. Az okokat illetően csak feltételezéseink lehetnek.



A férfiak könyvtárban eltöltött idejének hossza



A nők könyvtárban eltöltött idejének eloszlása

Az eredményekről

A felmérés tervezési szakaszában hosszasan mérlegeltük, hány kérdést tehetünk fel olvasóinknak. A minőségbiztosítás korában, amikor fontos az olvasói visszajelzés, és rendszeresen végeznek a könyvtárak használóiik körében igényfelmérő és elégedettségmérő vizsgálatokat, egy gyakran visszatérő nehézséggel is kell számolnunk. Ez a válaszadói hajlandóság kérdése. A témával már sok éve foglalkozó könyvtárosoktól tudjuk, hogy a válaszadói hajlandóság a felmérések számával egyre csökken. A megkérdezettek mind kevésbé mutatnak érdeklődést és hajlandóságot arra, hogy kérésünknek eleget tegyenek. Mi magunk azt gondoltuk, fontosabb, hogy minél többekre vonatkozóan legyenek adataink, s hogy egyáltalán megnézzük, hogy egy ilyen típusú adatgyűjtés milyen tanulságokkal szolgál, mint hogy minden bennünket érdeklő kérdést egy kérdőívre felvegyünk. Az egy másik történet, egy másik felmérés, egy másik alkalom lesz.

Számunkra is megdöbbentő volt, hogy elérendő közönségünk felét hiába a férfiak teszik ki, a könyvtárak csak töredékük használja. A nemzetközi olvasás-szövegértési vizsgálatokból tudjuk, hogy már a 9 és 15 éves gyerekek, fiatalok között is a lányok nagyságrendileg jobban teljesítenek, hogy intenzívebb könyvolvasók, hogy bensőségesebb viszonyban állnak az olvasással. és ez az eredményeikben is megmutatkozik. A két nem közti különbség az olvasás terén felnőtt korukra is megmarad. Kérdés hát, hogy a könyvtárak felismerve ezt a tényt, mit tehetnek és mit tesznek annak érdekében, hogy a könyvtárlátogató férfiak száma emelkedjen. Fontos lenne, hogy végiggondoljuk, milyen szolgáltatásokkal lehet nekik kedvezni, hogy miként kell újragondolnunk a gyarapítás kérdését, hogy élünk-e a kiemelésben rejlő lehetőségekkel, hogy a férfik számára is vonzó módon mutatjuk-e be az olvasást mint szabadidős tevékenységet. Hogy csak néhányat soroljak a felmerülő kérdések sorából.

A mérést követően nem sokkal később került sor író-olvasó találkozónk következő vendégének kiválasztására. Igyekeztünk hát a felmérésből származó szempontokat beépíteni az előadó kiválasztásába. És nem kellett csalódnunk. Mint az estek zömében történni

szokott, vagyis hogy egy ilyen rendezvény látogatói főleg nők szoktak lenni, ez alkalommal a férfias téma és a férfi előadó férfilátogatóink számát is megnövelte. Nyilvánvalóvá vált, hogy nemhogy nem szabad elfeledkezni, de kifejezetten kedveznünk kell a férfiaknak, ha azt szeretnénk, hogy a jelenleginél nagyobb számban és arányban legyenek jelen a könyvtárakban. Legyen szó akár a kisfiúkról, a kamaszokról vagy a felnőtt férfiokról.

A fentiek mellett a mérés nem elhanyagolható tanulsága, hogy ismételt méréssel lehetőségünk nyílna annak megállapítására, hogy a kiemelkedő időszakok, a csúcsidezőszakok mutatnak-e valamilyen rendszert, van-e bennük szabályszerűség. Amennyiben igen, akkor tudjuk, hogy mikor lenne igazán szüksége erősítésre a kollégáknak. Ha a fenntartó lehetővé teszi a létszámemelést, már kész tervvel állhatunk elő, hogy mikor és mely posztokra kell még kollégát ültetnünk. Ezen túlmenően tudatosítani kell magunkban, hogy az olvasók egy része egészen rövid időre érkezik a könyvtárba. Ha azt szeretnénk, hogy elégedetten – könyvvel, információval vagy élménnyel – de semmiképp se üres kézzel távozzanak, ahhoz ösztönöznünk kell a bátrabb kérdezést.

A folytatásról

Számunkra is érdekes lesz megnézni, hogy néhány év múltán mennyiben változnak ezen a területen az olvasói szokások.

Nagy örömmel fogadtuk a százhalombattai könyvtár megkeresését, amelyben módszertani segítséget és támogatást, a tapasztalatok megosztását kérték egy hasonló felmérés lefolytatásához. Az utóbbi hónapokban ez meg is történt, így valamiféle kép kezd kirajzolódni arról, hogy egyedi esetről vagy valami általánosabb hazai jelenségről van-e szó, amikor az angol és a magyar adatok közti különbségről beszélünk. Továbbá egy határon túli régióból, a szabadkai városi könyvtárból érkezett megkeresés a felmérésbe való bekapcsolódásra. Várjuk a vajdasági adatokat, mert ez újabb adalékul szolgálhat a témánk kidolgozásához.

Végül minden, a munkában részt vett kollégámnak és az önkénteseknek köszönöm, hogy segítettek ezt a munkát: Királyné Dorogi Edinának a szervezésben, Sárady Reginának és Polgár Zsuzsannának pedig az adatok feldolgozásában nyújtott segítségért.²

Péterfi Rita

² Lásd e számunkban Bajnok Tamara Látogatottsági felmérés a Hamvas Béla Városi Könyvtárban című írását! (A szerk.)