

**A nyitvatartási idő 36 óráról 30 órára történő
csökkentésének hatása
a Hamvas Béla Városi Könyvtárban**

Látogatottsági vizsgálat 2016

Könyvtárunk minőségfejlesztési munkájának részeként 2015 tavaszán látogatottsági vizsgálatot végeztünk¹, melynek folytatását 2016 őszére terveztük. Célunk az volt, hogy a két felmérés eredményének összevetésével pontos képet kapjunk intézményünk látogatottságára vonatkozóan. 2016 januárjától azonban egy önkormányzati határozat értelmében nyitvatartásunkat heti 36 órától 30 órára kellett csökkentenünk. Ez a változás nagy hatással volt intézményünk látogatottságára és változást hozott a könyvtárhasználati szokások területén is. Ezért a 2016 őszén lebonyolított vizsgálat célja már nem az volt, hogy kiteljesítse az előző évi felmérést, hanem az, hogy az eredményeket összehasonlítva felmérjük a nyitvatartás csökkentésének hatásait.

A nyitvatartási idő változása:

	2015	2016	VÁLTOZÁS
Hétfő	10-18	12-19	Dél előtt - 2 óra Délután + 1 óra
Kedd	10-18	10-17	Délután - 1 óra
Szerda	ZÁRVA	ZÁRVA	-
Csütörtök	10-18	10-17	Délután - 1 óra
Péntek	10-18	12-18	Dél előtt - 2 óra
Szombat	8-12	9-12	Dél előtt - 1 óra

A vizsgálat 2016. szeptember 26. és október 1-je valamint október 17. és október 22. között zajlott. A felmérések idejét úgy választottuk ki, hogy minkét hét „átlagos” legyen, ne zavarja meg munkanap átrendezés, vagy nagyszabású iskolai- városi rendezvény. A vizsgálat eredményei a két hét átlagából származnak, ezeket az eredményeket vetettük össze a 2015-ös eredményekkel.

A felmérés módszertani háttérét a Pest Megyei Könyvtár Hálózati Csoportjának köszönhetjük.

¹ BAJNOK Tamara: Látogatottsági vizsgálat a Hamvas Béla Városi Könyvtárban. KÖNYV KÖNYVTÁR KÖNYVTÁROS 24. évf. 9. szám (2015. szeptember) p. 18-27.

A vizsgálat előkészítése és lebonyolítása

A vizsgálatot önkéntesek és a középiskolások számára kötelező 50 órás közszolgálati munka keretében, diákok végezték.

A toborzás egy kicsit másképpen zajlott, mint 2015-ben. Első körben az előző felmérésben résztvevők számára küldtünk ki felhívásokat. A kérdezőbiztosok 70%-a újból elvállalta a feladatot és rögtön válasz emailben le is foglalta a számára megfelelő időpontokat. Így már csak a fennmaradó időpontokat hirdettük meg a közszolgálati munkát koordináló pedagógusok számára. A meghirdetett időpontok hamar megteltek, általában 14 óráig önkéntesek, utána diákok jelentkeztek a feladatra. A nyitvatartás módosítása miatt hétköznap három - 2 db 2 órás és egy db 3 órás, péntekenként 3 db 2 órás - szombaton egy db 3 órás időszáv keletkezett.

A vizsgált munkanapokon nyitástól zárásig a könyvtár bejáratánál minden látogatót tájékoztattunk a felmérésről, majd átadtunk neki egy A/7-es méretű űrlapot, amit távozáskor le kellett adnia. Az adminisztrációt végző személyek rögzítették a belépés és kilépés idejét, a látogató nemét és korát, egyes részlegek és szolgáltatások igénybevételét, valamint a kölcsönzés tényét.

A munkanap végén az űrlapokat borítékba tettük és lezártuk. Az űrlapok feldolgozása során az Excel táblázatkezelő programot használtunk.

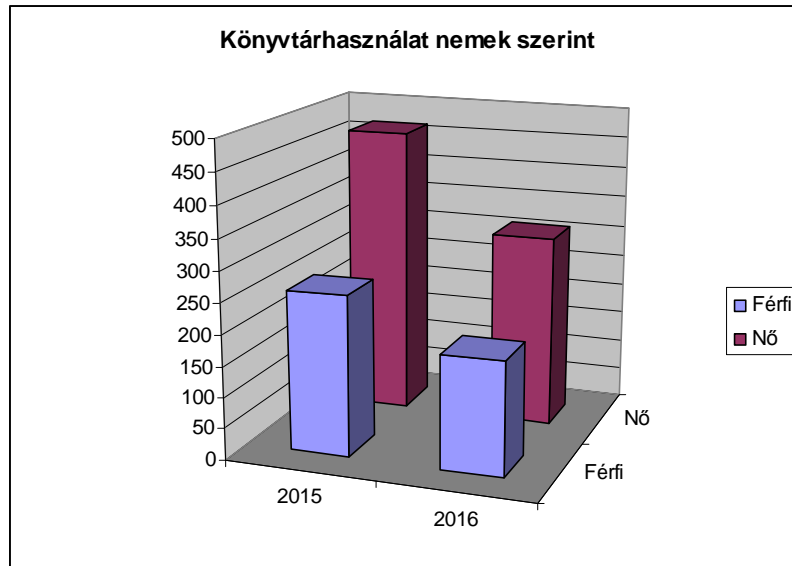
A táblázatban a következő adatok szerepeltek:

- ❖ Sorszám
- ❖ Érkezés időpontja
- ❖ Távozás időpontja
- ❖ A könyvtárban tartózkodás időtartama
- ❖ A könyvtárban tartózkodás időtartama percre átszámolva
- ❖ A látogató neve
- ❖ A látogató kora
- ❖ Igénybe vett részlegek és szolgáltatások: felnőttkönyvtár, gyermekkönyvtár Városi Archívum, folyóirat-olvasó, internet, wifi
- ❖ Kölcsönzés ténye

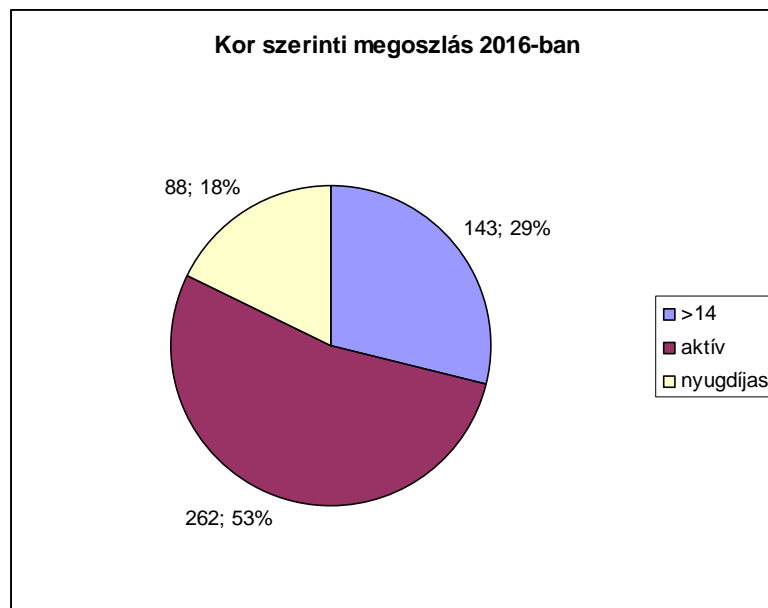
A könyvtárban tartózkodás időtartamának jelölése (az adatok feldolgozása során) 15 perces intervallumokra elosztva. (7 órás nyitva tartás esetén 28, 6 órás nyitva tartás esetén 24, 3 órás nyitva tartás esetén 12 intervallum)

Elemzés

Könyvtárunk szolgáltatásait a vizsgált időszakban 985 fő vette igénybe, ami **32 %-al kevesebb, mint 2015-ben. Ez napi átlagban**, a szombati 3 órás nyitvatartást is beleértve **98 főt jelent**. A nemek szerinti megoszlás azonos a trendekkel a könyvtárat közel kétszer annyi nő látogatja, mint férfi. A napi 98 használó a teljes évre kivetítve 27.440 fő. Ez a létszám Százhalombatta lakosságának másfélszerese!



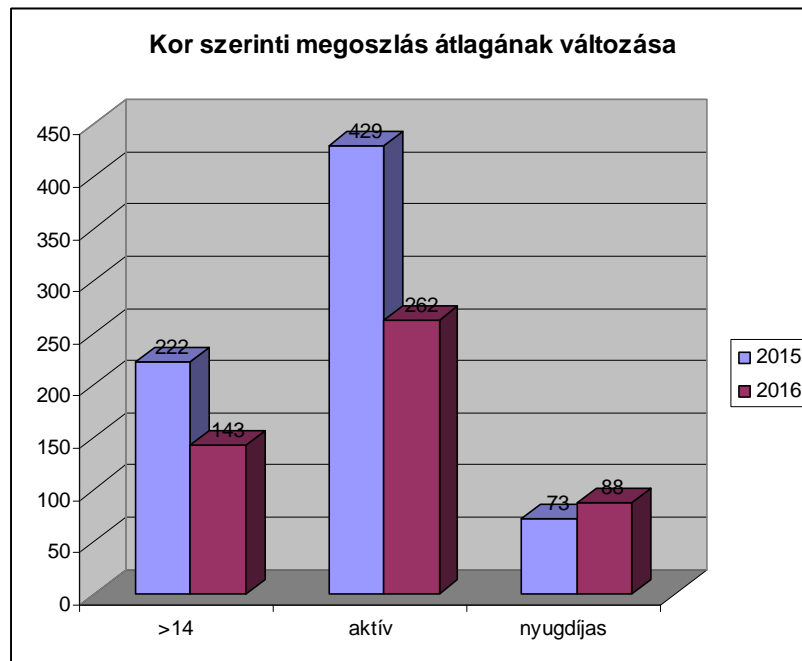
A kor szerinti megoszlás tekintetében elmondhatjuk, hogy a könyvtárat kicsit több mint 50 százalékban aktív korú használó, közel 30 százalékban 14 éven aluli és 18 százalékban nyugdíjas korú látogató vette igénybe a vizsgált időszakban.



Ha az eredményeket összevetjük a 2015 méréssel, jól látszik a kor szerinti megoszlás átlagának változása. A **14 éven aluli korosztály látogatásainak száma közel 36%-al csökkent**. Ennek oka nem csupán a nyitva tartás módosításában keresendő. A 2016-os évben a nyitva tartott órák száma mellett csökkent a könyvtár szakdolgozóinak létszáma is. A gyermekkönyvtárban ettől az évtől kezdődően 1 fő dolgozik. A kolléga a 2016-os évben csatlakozott a kollektívához, időbe telik, amíg minden feladatot maradéktalanul elsajátít. Ezek a tényezők nagyban befolyásolták a gyermekkönyvtári csoportos látogatások mennyiségét.

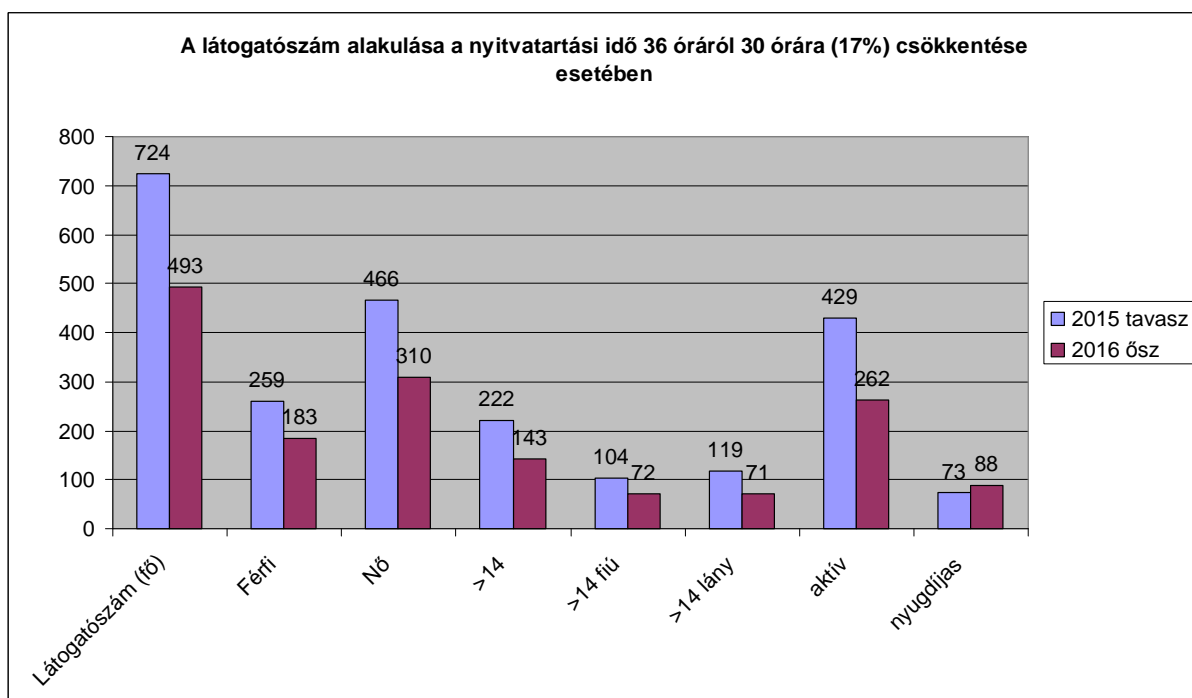
A nyitva tartás módosulása a legnagyobb arányban az **aktív korú könyvtárhasználókat** érintette, **közel 39 %-al csökkent** az átlagos könyvtárhasználat ebben a korosztályban. A **nyugdíjas korú felhasználók** esetében azonban **20%-al nőtt** az átlagos könyvtárhasználat.

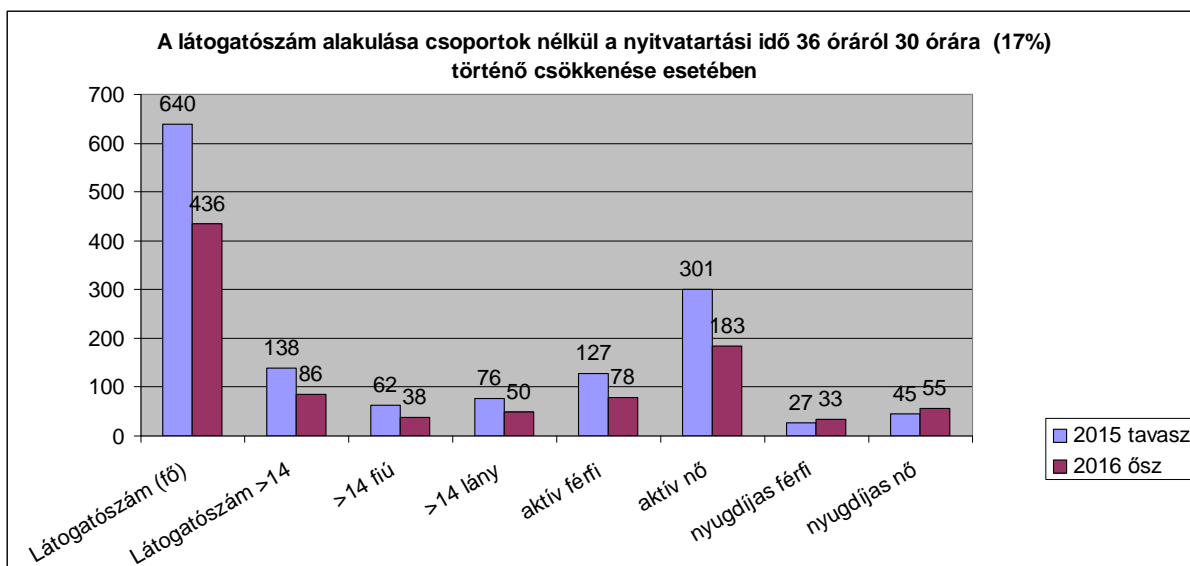
Ez az eredmény a demográfiai változásoknak köszönhető, nincs összefüggésben a megváltozott nyitvatartással.



Erősen árnyalja a képet a csoportos látogatások száma. A csoportos látogatások nem egyenletesen vannak jelen a könyvtár életében, iskolai szünetek, nemzeti ünnepek, stb. közeledtével számuk jelentősen megnő. A vizsgált időszak csoportos látogatásainak száma átlagosnak mondható.

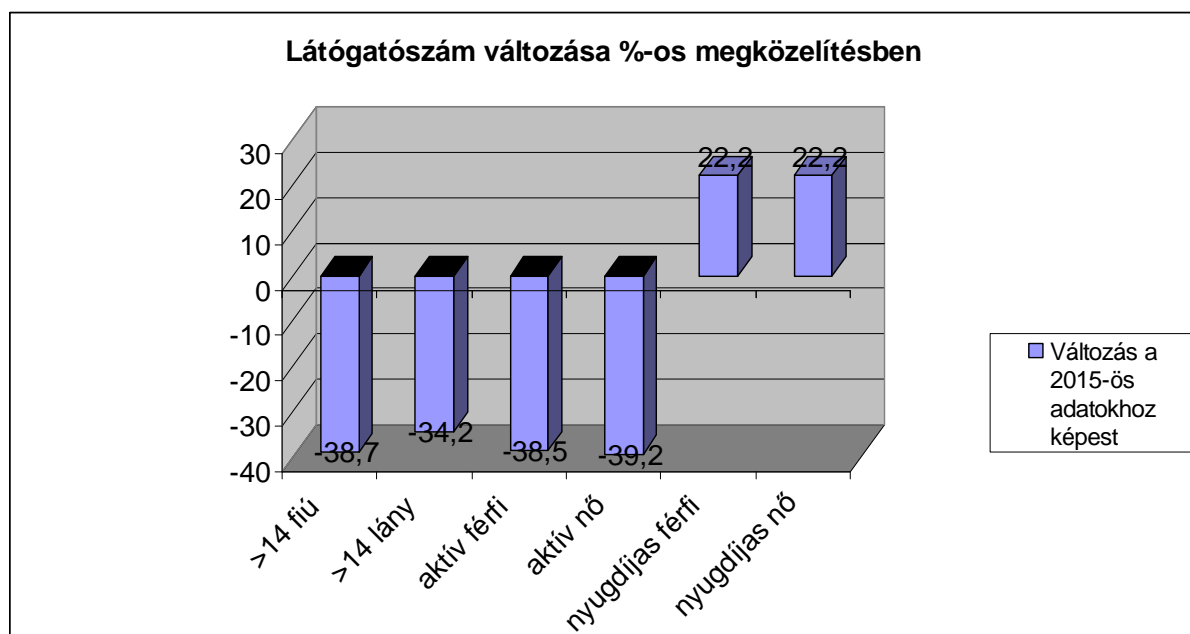
Az iskolai csoportok látogatásával kapcsolatban jellemző, hogy a csoportos látogatás után még aznap, vagy néhány nap múlva a gyerekek egyénileg, gyakran szülőikkel, nagyszülőikkel együtt újból meglátogatják a könyvtárat.





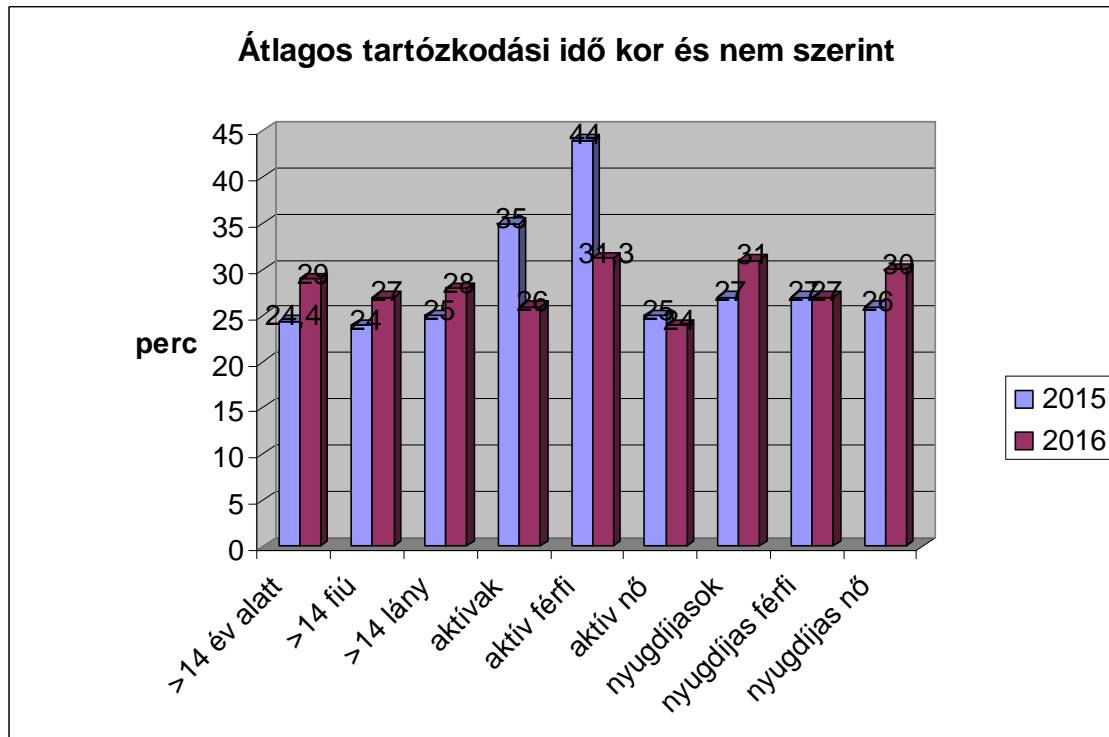
Mivel a csoportos látogatás erősen változó tényező, a látogatottsági adatok a csoportos látogatások nélkül százalékos megközelítésben a következőképpen alakultak:

Legnagyobb arányban az aktív nők átlagos látogatottsága csökkent (39,2%), ezt követte a 14 éven aluli fiúk (38,7%) és az aktív férfiak csoportja (38,5%). Legkevésbé a 14 éven aluli lányok látogatásai ritkultak meg (34,2%). Örömteli eredmény, hogy a nyugdíjas korú férfiak és nők látogatásai egyaránt közel 20%-al emelkedtek.

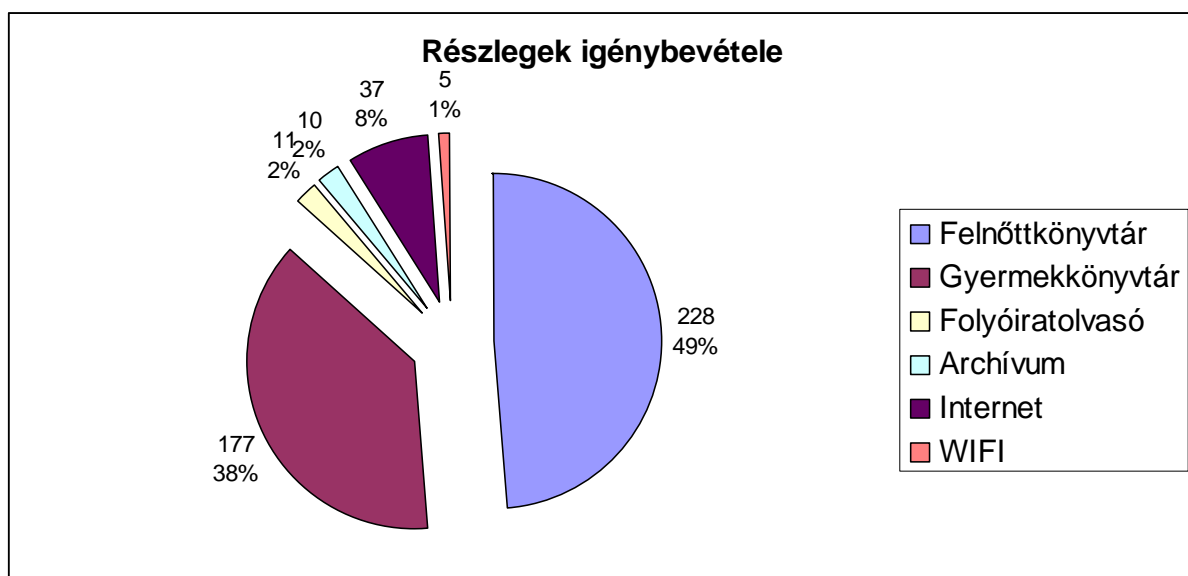


A könyvtárban eltöltött **átlagos látogatási idő** csoportok nélkül **29%-ról csupán 28,4%-ra csökkent**, tehát a könyvtárhasználók gyakorlatilag ugyanannyi időt töltenek az intézményben, mint a nyitvatartási idő csökkentése előtt.

A kor és nem szerinti átlagos tartózkodási idő tekintetében elmondhatjuk, hogy a 14 év alatti gyerekek és a nyugdíjasok átlagos tartózkodási ideje 3-4 perccel nőtt, míg az aktív korosztályé kevesebb lett. A férfiaké 44 percről 31 percre, a nők pedig 25 percről 24 percre csökkent.

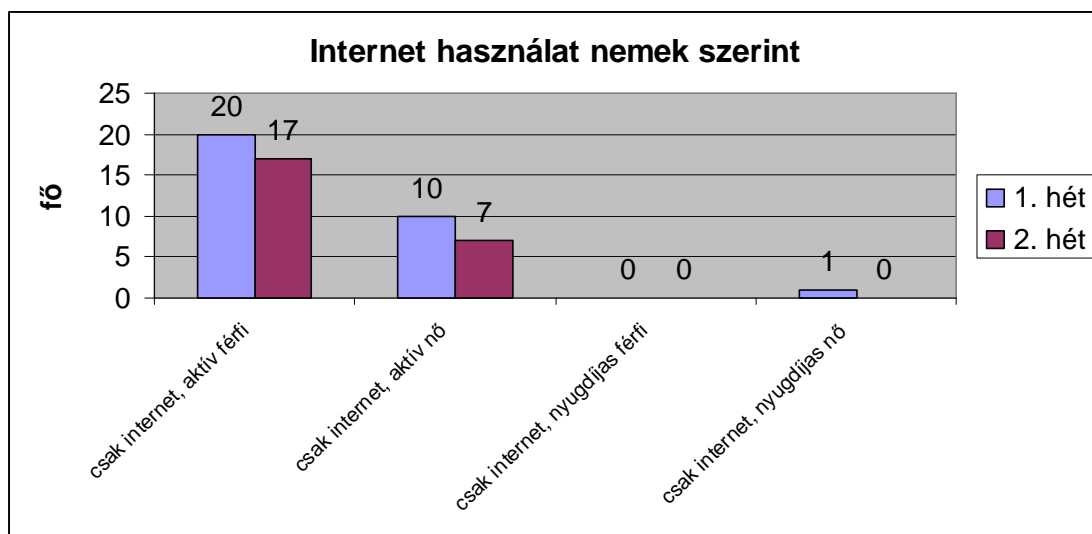


A 2016 őszi végzett felmérésben új elemeként azt is vizsgáltuk, hogy az egyes részlegeket, illetve szolgáltatásokat hányan vették igénybe a felmérés ideje alatt. Mivel egy személy több részleget is igénybe vehet, értelemszerűen az adatok az alkalmazások számát tükrözik.

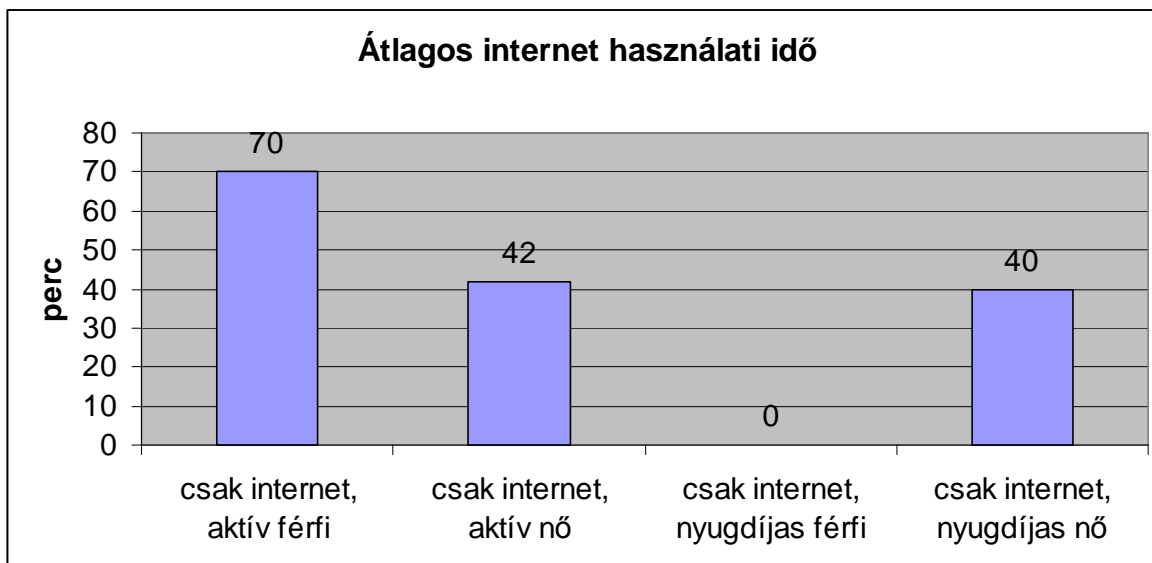


A könyvtár látogatói közül **49 % veszi igénybe a felnőttkönyvtár, 38% pedig a gyermekkönyvtár szolgáltatásait.** A rangsorban a következő az internethasználat, ezt követi a Városi Archívum és a folyóirat-olvasó használata. Egyre inkább észrevehető, hogy a folyóiratolvasó helyben használata csökken, olvasóink egyre nagyobb arányban kölcsönzik ki és viszik haza az itt található dokumentumokat. A vizsgált szolgáltatások közül a wifi használat a legalacsonyabb, ám a tapasztalatok azt mutatják, hogy egyre nagyobb arányban használják ki látogatóink ezt a lehetőséget, de csak az őszi-téli időszakban. A könyvtár a város főterén áll, ahol szintén lehetséges az ingyenes wifi használata. A jó idő beköszöntével a potenciális használók is a szabadtéri lehetőséget veszik igénybe. Sajnos a légkondicionálás hiánya miatt ezt az arányt a nyári időszakban növelni nem tudjuk.

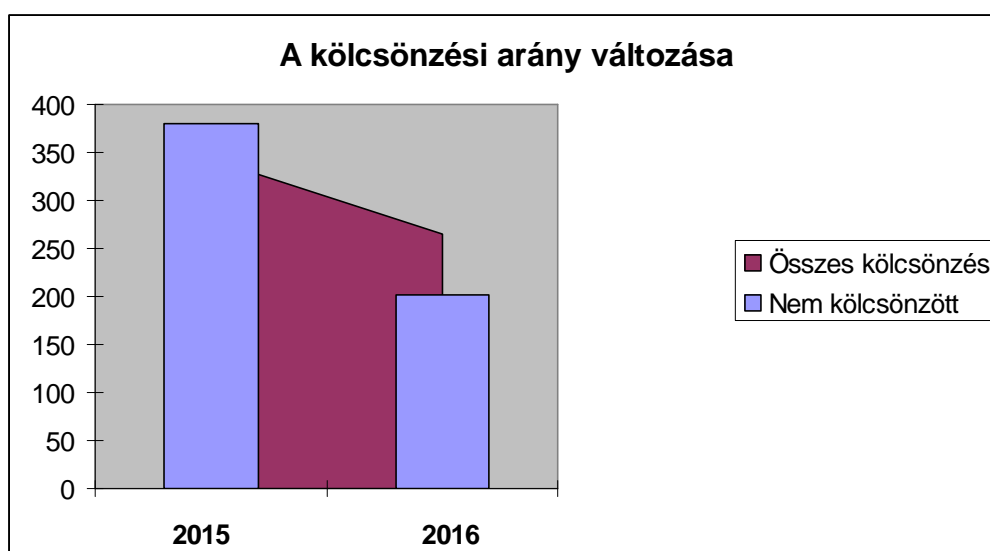
A 2015-os vizsgálat során feltűnő volt, hogy a könyvtári tartózkodási idő tekintetében magasan az aktív korú férfiak vezettek (44 perc). Kiderült, hogy ez az eredmény az internet használatnak köszönhető, ugyanis az ingyenes szolgáltatás miatt nem volt ritka a 4-5 órás internetezés sem. A 2016-os év ebben a tekintetben is változást hozott, ugyanis önkormányzati határozat értelmében az internetezés első egy órája ingyenes, utána minden megkezdett óra 200,- Ft-ba kerül. Ez a változás jelentősen megváltoztatta a könyvtári internetezési szokásokat. A több órás internethasználat jelentősen lecsökkent, csökkentve ezzel az aktív korú férfiak könyvtári tartózkodási idejét is. A vizsgálatkor az internet használati alkalmak a következően alakultak:

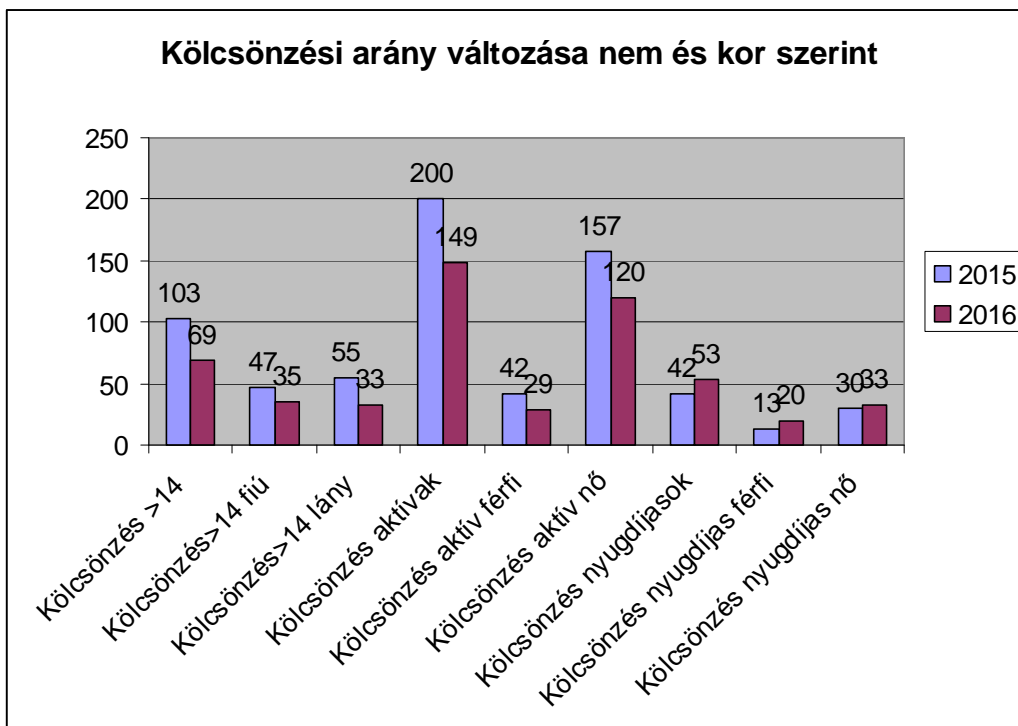


A 2015. évi felmérés során nem mértük az internethasználat idejét, ezért nincs összehasonlítási alapunk. A 2016-os év őszi időszakában az **átlagos internet használati idő az aktív korú férfiaknál 70 perc, a nőknél 42 perc, a nyugdíjas korú nőknél pedig 40 perc.** A vizsgálat idején nyugdíjas korú férfi nem vette igénybe ez a szolgáltatást.

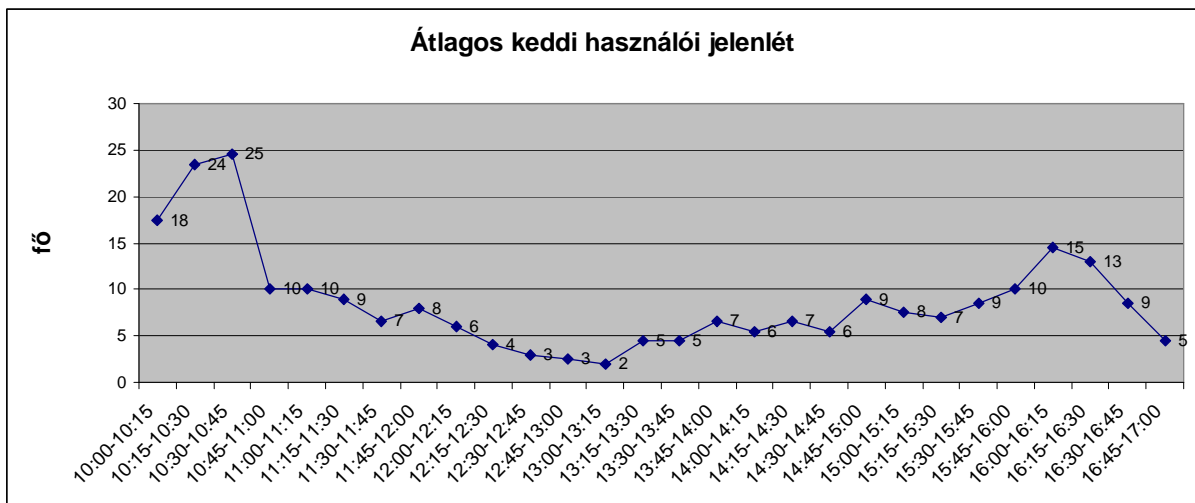
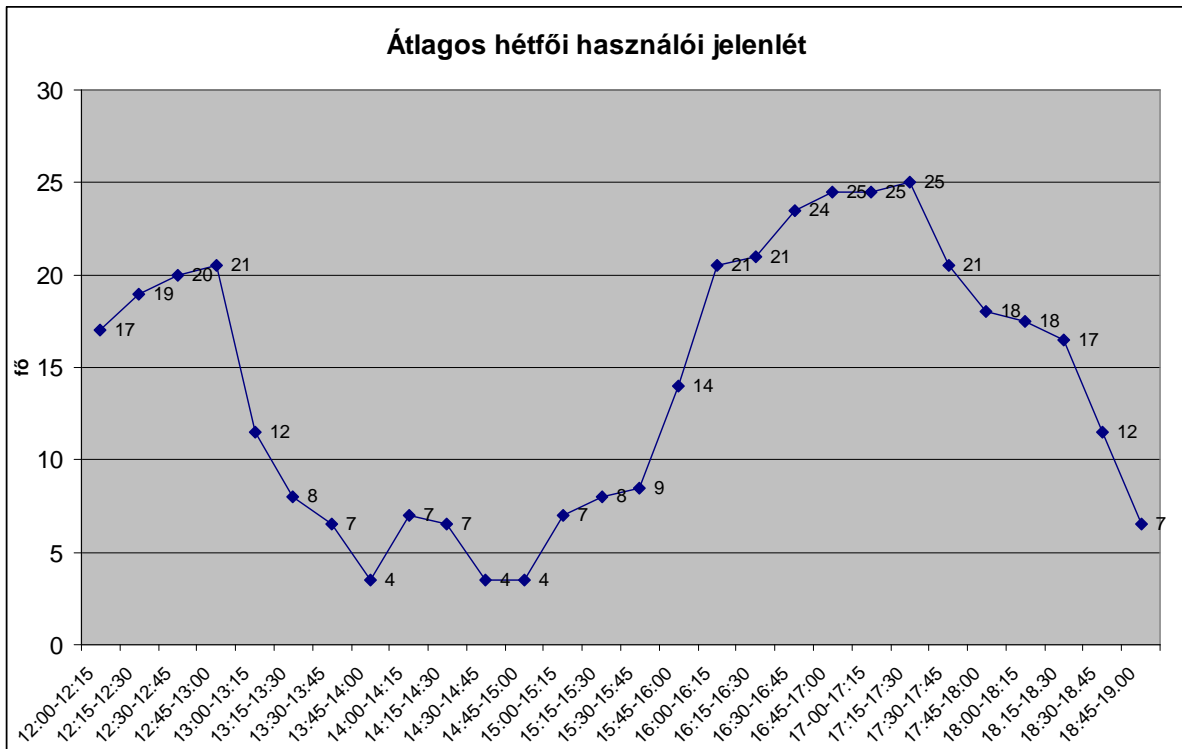


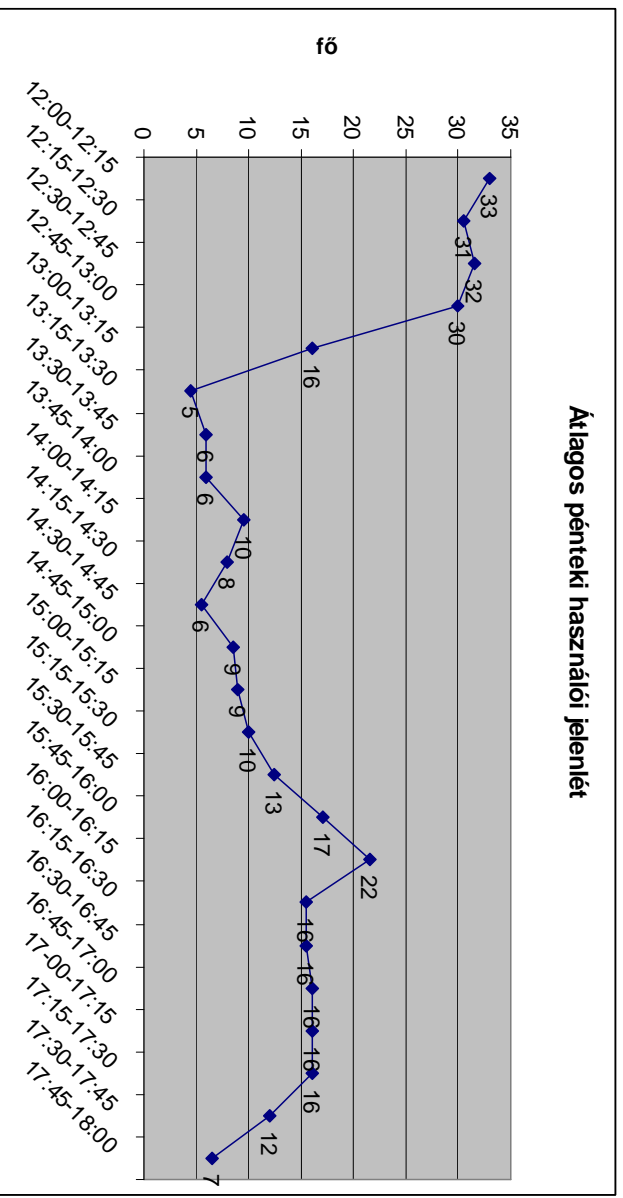
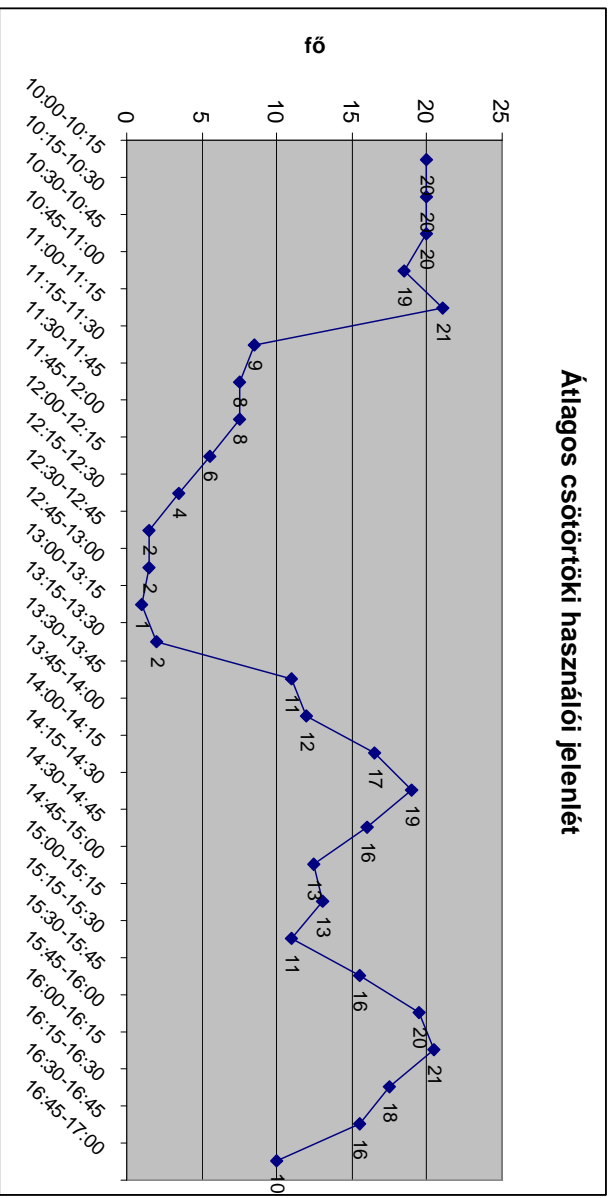
A látogatottság csökkenésével természetesen együtt jár a kölcsönzési alkalmak számának csökkenése is. Azonban meg kell jegyeznünk, hogy ahhoz képest, hogy a látogatottság közel 30%-al csökkent, **a kölcsönzések száma csak 23%-al kevesebb**, mint a hosszabb nyitvatartási időszakban. Tehát aki bejön a könyvtárba nagyobb valószínűséggel kölcsönöz, mint az ezt megelőző időszakban. Azt is mondhatnánk, hogy olvasóink jobban kihasználják a könyvtár nyitvatartási idejét.

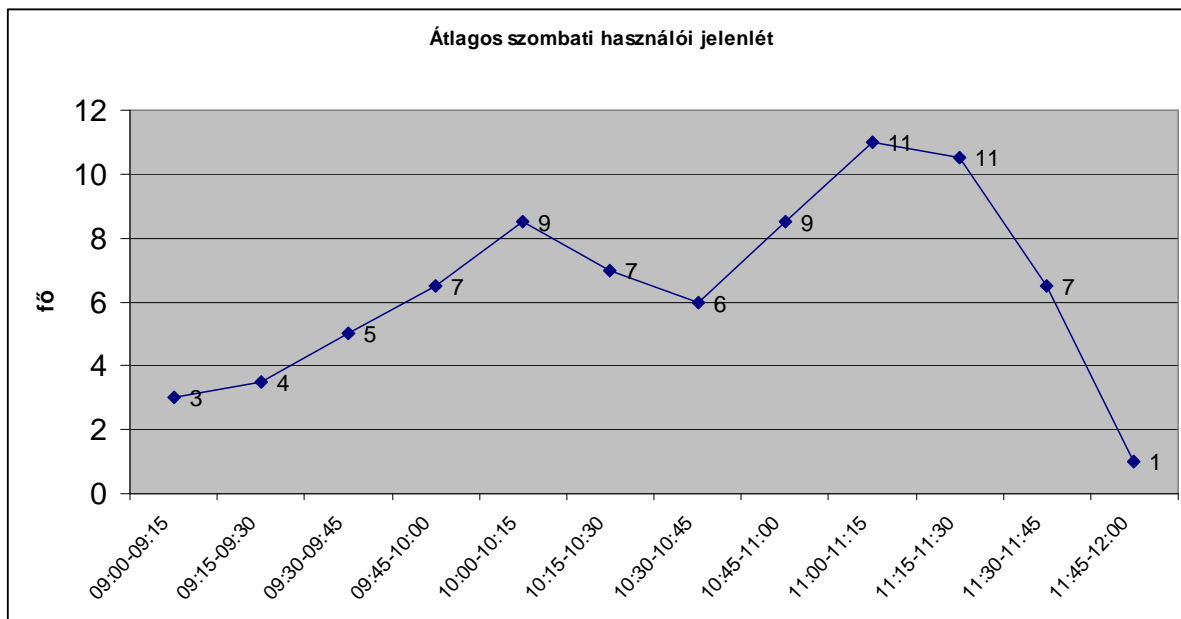




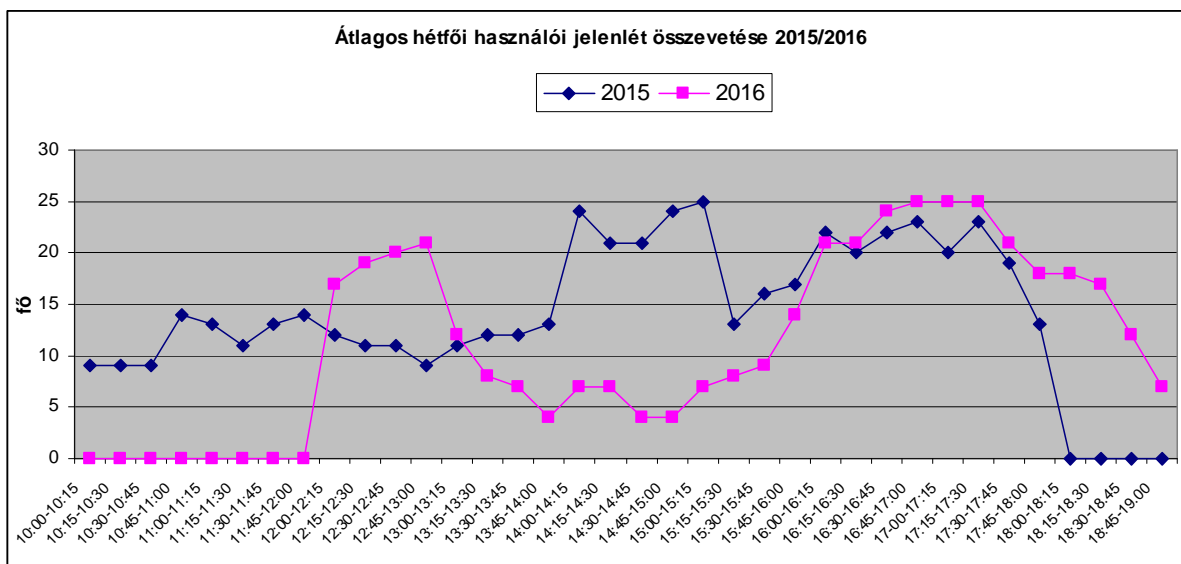
A következő grafikonokon naponként látható az átlagos használói jelenlétet kétheti átlaga a nyitvatartási idő 15 perces felosztásában. Ezek az adatok azt tükrözik, hogy az adott időpontban hány gyermek, illetve felnőtt veszi igénybe a könyvtár szolgáltatásait. A délelőtti órákban látható markánsan kiugró eredmények a csoportos látogatásokat jelzik. A grafikonok nem tükrözik a könyvtár részlegeinek kihasználtságát, hiszen a felnőtt korú használók akár kísérőként is megjelenhetnek a gyermekkönyvtárban, illetve nem biztos, hogy belépnek a felnőttkönyvtár olvasói terébe, hiszen használhatják a folyóirat olvasót, illetve az internetezési lehetőséget, vagy a könyvtár közösségi tereit. A Hamvas Béla Könyvtárat ugyanis nem csak kölcsönző helyként használják a városlakók, hanem közösségi térként is, hiszen ez az egyetlen hely Százhalombattán, ahol hétköznap 6-7, szombaton 3 órán keresztül kulturált környezetben tölthetik el az időt.

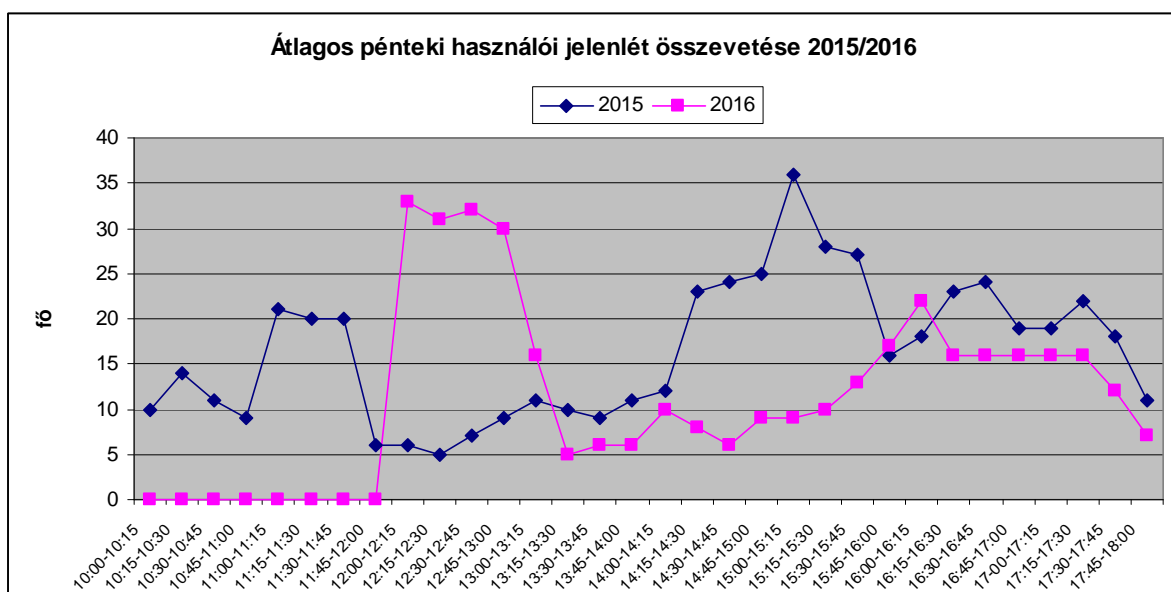
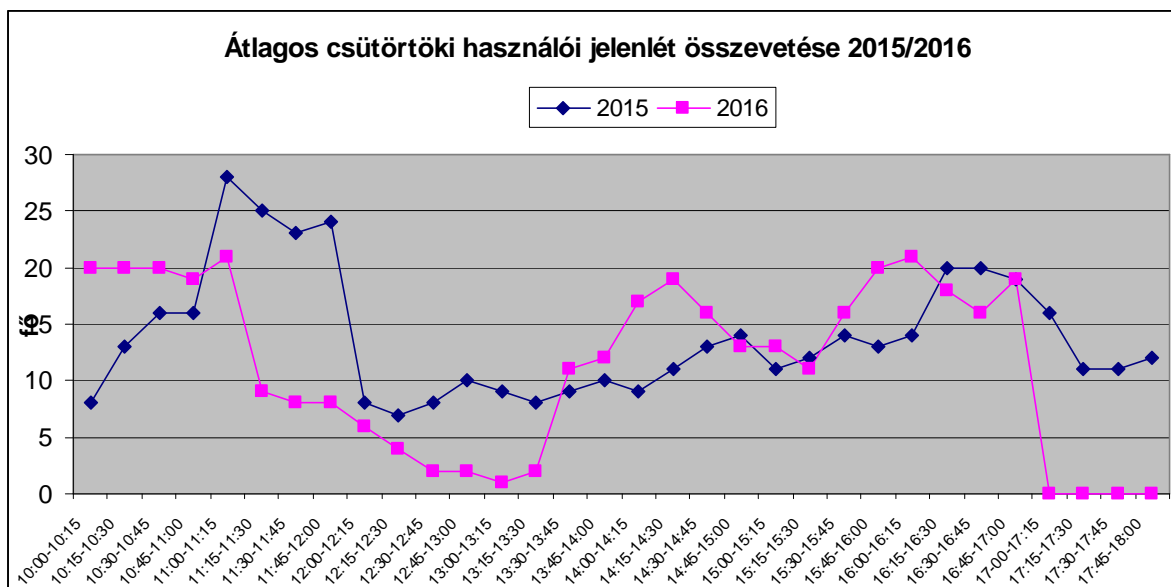
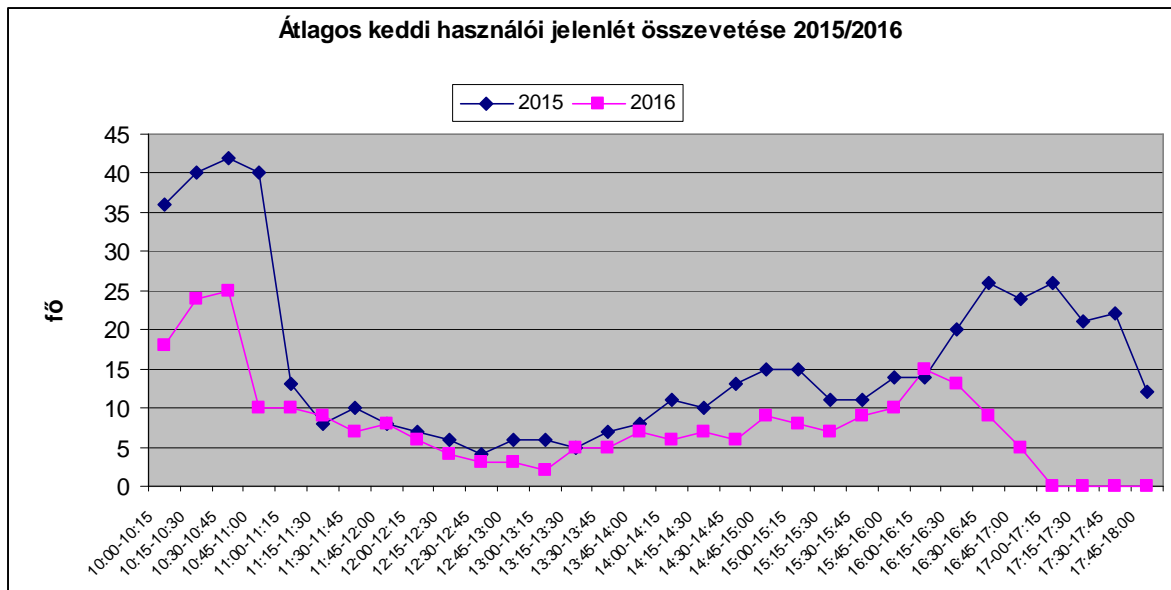


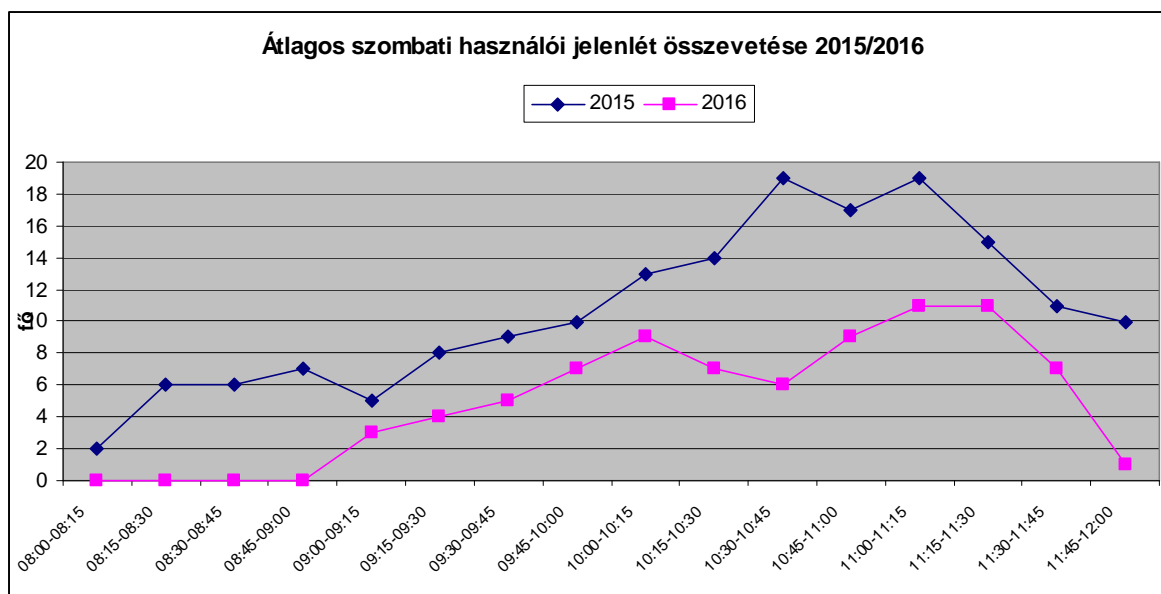




A következő grafikonokon a két vizsgált időszak használati jelenlétének összehasonlítását láthatjuk. Jól látszik a nyitva tartás utáni csoportos látogatások miatti kiugró érték, valamint a zárás előtti megugró forgalom. Csoportos látogatások nélkül is jellemző a nyitás utáni 1-1,5 órában az erős látogatottság. A vizsgált időszakban hétfőn és csütörtökön volt nagyobb forgalom, mint az előző vizsgálat alakalmával, a keddi, pénteki és szombati forgalom kiegyensúlyozottam képet mutat.







Összefoglalás

A 2016-os év több változást is hozott könyvtárunk életében. Önkormányzati határozat értelmében a heti 36 órás nyitvatartásunkat heti 30 órára kellett csökkentenünk, valamint január 1-től az internethasználat egy órán keresztül ingyenes és minden megkezdett óra 200,- Ft-ba kerül.

Hétfőn és pénteken délelőtt 2 órával, szombaton 1 órával csökkent a nyitva tartás, kedd és csütörtök délután pedig 1-1 órával. Kompensációként hétfőn 1 órával tovább tart nyitva az intézmény, mint 2015-ben.

Délelőttönként a könyvtárat főleg a kismamák, nyugdíjasok, a műszakos munkarendben dolgozók, a munkanélküliek és természetesen az óvodás és iskolás csoportok látogatják. A hétköznap délelőtti nyitva tartás 4 órával történő csökkentése jelentősen visszavetette az oktatási intézmények látogatásainak lehetőségét.

A nyitvatartási idő 17%-al (6 óra) történő csökkenése a vizsgált időszakban átlagosan 32%-al csökkentette a könyvtár látogatottságát.

Az átlagos használati idő 28,4 perc. A legtöbb időt - átlagosan 31 percet - az aktív korú férfi könyvtárhasználók töltik az intézményben, a legkevesebbet - 24 percet - az aktív korú nők. A nyitva tartás csökkenése néhány használói réteg könyvtárhasználati jellemzőjét módosította. Csökkent az aktív korú férfiak és nők, valamint a 14 év alatti fiúk átlagos könyvtárhasználati ideje. A 14 év alatti lányok és a nyugdíjas korú férfiak mutatói szinte semmit sem változtak. Öröndetes tény viszont, hogy a nyugdíjas korú nők könyvtárban töltött ideje megnőtt.

Összességében azonban elmondhatjuk, hogy a Hamvas Béla Városi Könyvtárban a használói jelenlét folyamatos, a nyitvatartási idő alatt átlagosan és folyamatosan 8-14 fő veszi igénybe a könyvtár szolgáltatásait. A vizsgált időszakban átlagosan naponta 98 fő jött el hozzánk.