

Olvasói elégedettségmérés eredményeinek elemzése 2025.

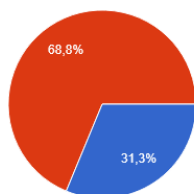
Könyvtárunkban nagy hangsúlyt fektetünk arra, hogy megismerjük használóink véleményét, igényeit. Minden évben végzünk felmérést, páros években a gyermek részlegben, páratlan években pedig a felnőtt részleg használóit kérdezzük. A könyvtár olvasói, látogatói bármikor fordulhatnak hozzánk kérésekkel, javaslatokkal, mégis fontosnak tartjuk, hogy szervezett keretek között is felmérjük a szolgáltatásainkat igénybe vevők véleményét. Megismerhessük könyvtárhasználati és olvasási szokásaikat, szolgáltatásainkkal kapcsolatos tapasztalataikat, javaslataikat.

2025 tavaszán papíralapon, illetve a honlapunkról elérhető elektronikus formában tettük fel kérdéseinket a könyvtár főépületébe látogatóknak, a felnőtt részleg használóinak.

Kik a mi olvasóink?

2025-ben a korábbi évekhez hasonlóan május vége és július vége között zajlott a kérdezés. Ebben a két hónapban 116 választ kaptunk. A válaszadók döntő többsége – 68,8% – nő. Ez nagyjából egyezést mutat az előző évi felmérésekben kapott adatokkal (2019-ben 75%, 2021-ben 78%, 2023-ban 70%).

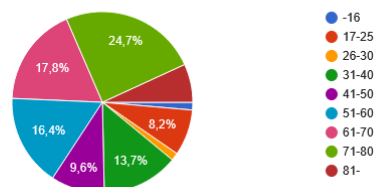
Neme
96 válasz



2025.

Életkor
73 válasz

férfi
nő



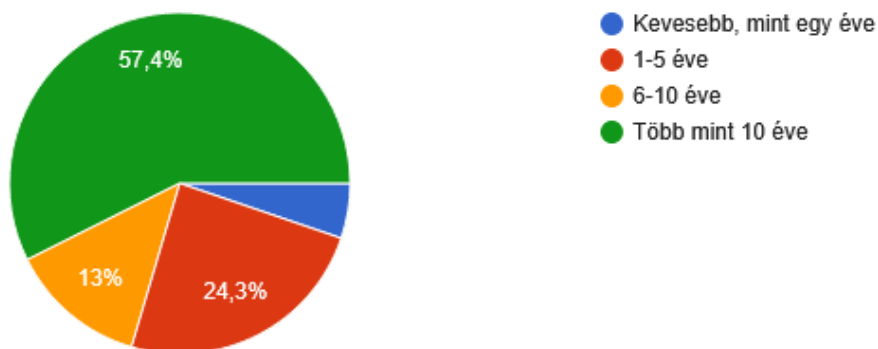
2025.

Széles spektrumon mozgott a válaszadók életkora. 16 évesnél fiatalabbak és 80 évnél idősebbek is megjelentek a kitöltők között, akik nem mindannyian válaszoltak erre a kérdésre. A korábbi évektől kismértékű eltérést mutatkozik, de továbbra is jellemző, hogy szolgáltatásainkat elsősorban az idősebb korosztály veszi igénybe. A foglalkoztatottsági státuszra adott válaszokból kiderül, hogy jelentős számú nyugdíjas jár hozzánk. Körülbelül 10% a tanulók aránya, míg 37,9%-ot tesznek ki az aktív dolgozók.

A válaszadók között magas számban – 45,2%-ban – vannak jelen a felsőfokú végzettséggel rendelkezők és pont ugyan ekkora százalékban a középiskolai végzettséggel rendelkezők. Ezek az adatok lényegében egybe vágnek az előző évek adataival.

A kitöltők személyére vonatkozó kérdések után a könyvtárhasználati szokásokat vizsgáltuk. A válaszadók többsége – 57,4% – több mint 10 éve tagja könyvtárunknak.

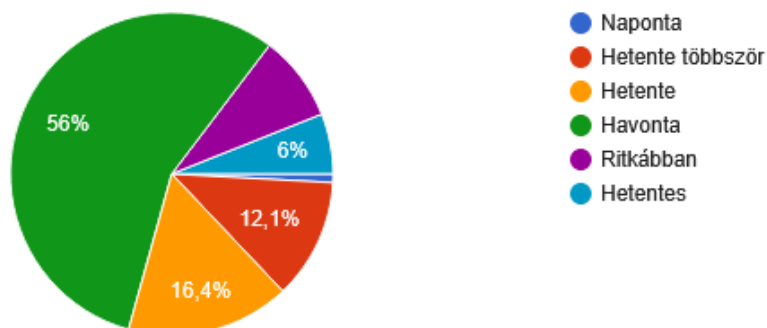
115 válasz



Mióta tagja a könyvtárnak?

Milyen gyakran látogat el könyvtárunkba?

116 válasz



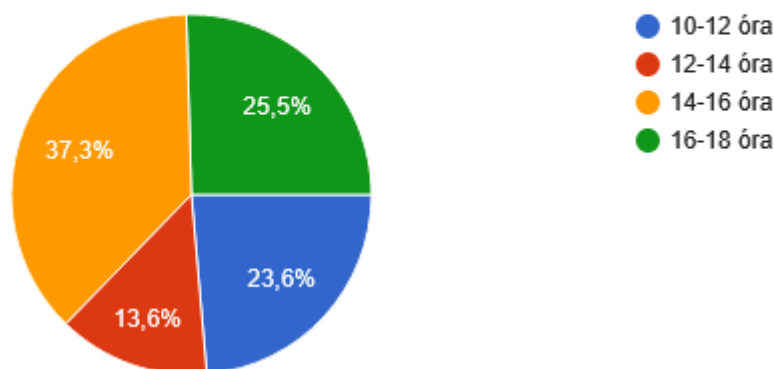
Közülük legtöbben havonta veszik igénybe szolgáltatásainkat. Ők a válaszadók 56%-át teszik ki, míg 16,4%-uk hetente látogat el hozzánk. Megjegyzésre érdemes, hogy a 2021-ben összeállított vészhelyzeti kérdőívből is az derült ki, hogy a válaszadók 67%-a abban az időszakban is havonta vagy 3 hetente vette igénybe az adott törvényi keretek és higiéniai szabályok figyelembevételével kialakított „zártajtós kölcsönzést”. Valamint 2023-ban is hasonló eredményeket kaptunk, tehát elsősorban a rendszeres könyvtárhasználók azok, akik a kérdőíveken megosztják velünk véleményüket.

Idén azt is megkérdeztük, hogy jellemzően a nyitvatartási idő mely óráiban járnak hozzánk a könyvtárhasználók. A válaszokból az derült ki – ami megerősítette személyes tapasztalatainkat

is –, hogy gyakorlatilag egész nap van igény könyvtárunk szolgáltatásaira. 2 kitöltő megjegyezte, hogy a 10-12 óra közötti könyvtárhasználat kifejezetten szombatra vonatkozik.

Melyik időintervallumban látogatja leggyakrabban a könyvtárat?

110 válasz

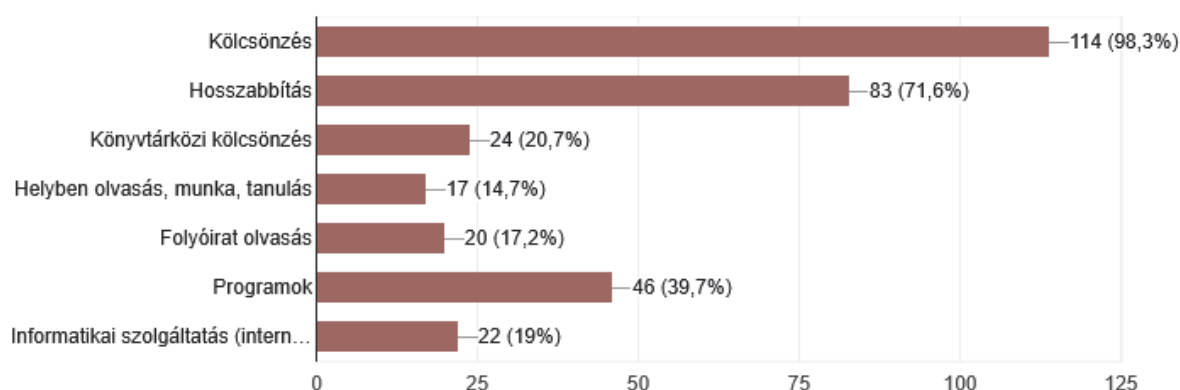


Milyen szolgáltatásokat vesznek igénybe a hozzánk látogatók?

A válaszadók többsége egy-egy könyvtárhasználat alkalmával egyidejűleg több szolgáltatást is igénybe vesz.

A könyv-, illetve egyéb dokumentum kölcsönzés a legjellemzőbb tevékenység. 98,3%-ban kölcsönzést 71,6%-ban hosszabbítást intéztek (2023-ban 83% volt. A válaszadók több, mint egyharmada (39,7%) rendezvényeinken vett részt.

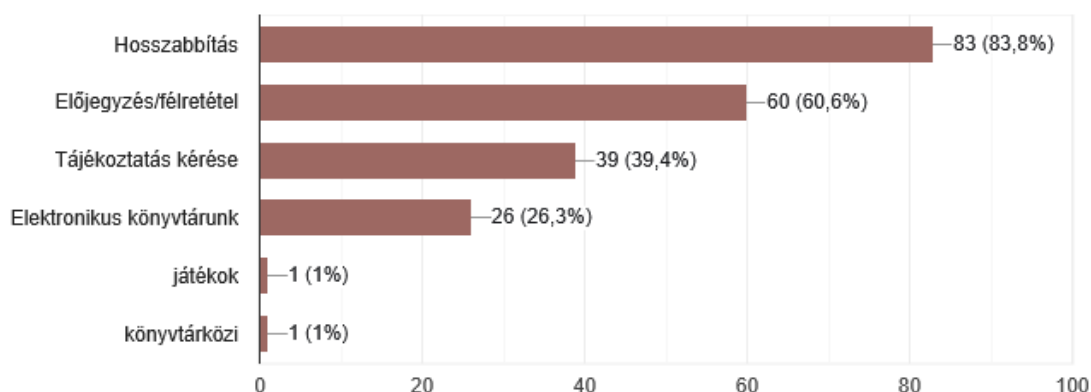
116 válasz



Milyen szolgáltatást vesz igénybe személyesen?

Az elektronikus formában elérhető szolgáltatásokra vonatkozóan a hosszabbítás vezet, ezt követi az előjegyzés vagy félretétel kérése. Hiszen olvasóinknak lehetősége van olvasójegy számukkal egy jelszóval védett saját profilba bejelentkezve önállóan intézni ezeket.

99 válasz

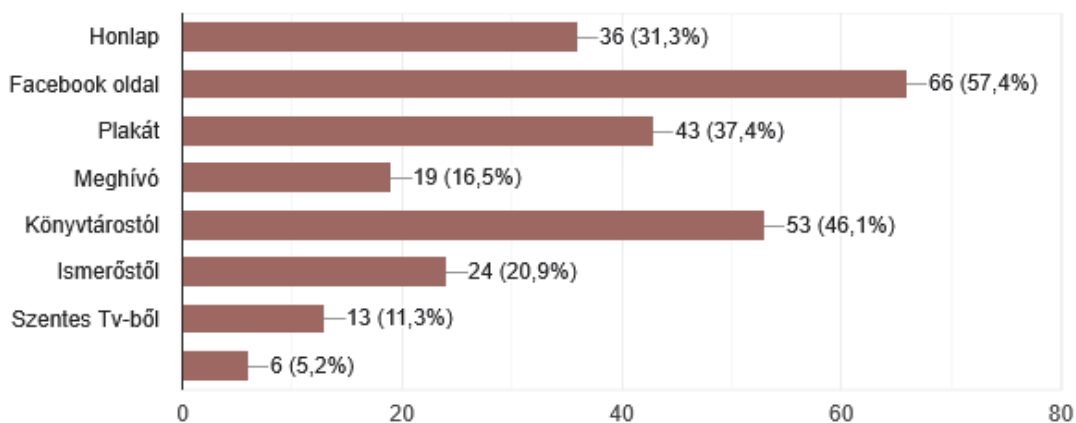


Milyen szolgáltatást vesz igénybe távolról (telefonon keresztül vagy online)?

2025-ben azt szeretnénk volna megvizsgálni a kérdéseken keresztül, hogy mennyire hatékonyan tudjuk könyvtárunkat „láthatóvá tenni”? Például, hogy az általunk fontosnak tartott információ eléri-e a potenciális használókat? Milyen fórumokon tudjuk a leghatékonyabban megosztani a könyvtárral kapcsolatos tartalmakat?

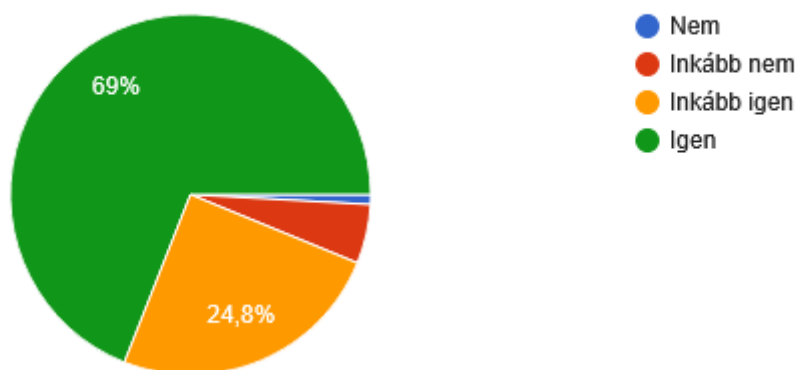
A „Hogyan szerez tudomást híreinkről, programjainkról?” kérdésre adott válaszokból az derül ki, hogy a válaszadók elsősorban facebookról (57,4%) tájékozódnak, de jelentős számban értesülnek a könyvtárostól (46,1%) illetve plakátokról (37,4%) is. A honlap csak kis mértékben mindössze 6%-kal lemaradva áll a 4. helyen. A lista alsó felében végzett a városi televízió (11,3%) és a meghívók (16,5%).

A kapott eredmények rámutatnak arra, hogy könyvtárunk működésében nagyon fontos szerepet játszik a személyes kapcsolattartás a használókkal. De emellett nagy hangsúlyt kell fektetnünk az elektronikus platformokon való rendszeres megjelenésre, ahol hasznos, pontos, releváns információkat kell közölnünk.



Hogyan szerez tudomást híreinkről, programjainkról?

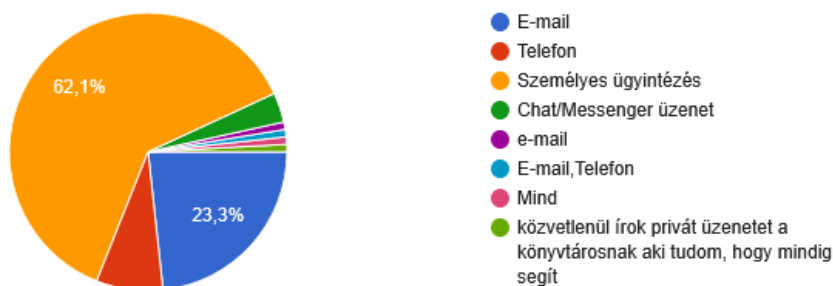
Ezek után azt is megkérdeztük, hogy a válaszadók érzésük szerint időben értesülnek-e a könyvtárral kapcsolatos információkról – programok, nyitva/zárva tartás, stb. 70%-uk igen, további közel 25%-uk inkább igen választ adott. Tehát továbbra is folyamatosan figyelnünk kell arra, hogy időben és pontosan jelentessük meg a könyvtár működésével, szolgáltatásaival kapcsolatban fontosnak tartott információkat.



Időben eljut Önhöz minden a könyvtárral kapcsolatos információ?

Arra is kíváncsiak voltunk, hogy a válaszadók szerint melyik az a csatorna, amelyen a leghatékonyabban tudnak velünk kommunikálni.

Itt is a személyes kapcsolattartásra érkezett a legtöbb válasz (62,1%), ezt követte az e-mailes kommunikáció (23,3%-kal). A többi, egyébként igen sokféle forma összesen osztozott a fennmaradó nagyjából 15%-on. Mindez feltételezhetően annak köszönhető, hogy a felnőtt részleg épülete központi elhelyezkedésű, könnyen megközelíthető, nem okoz gondot hozzánk „beugrani”. Valamint, hogy a használók – válaszadók – az idősebb korosztályból kerültek ki, így számukra a hagyományosabb kapcsolattartási formák lehetnek otthonosak.

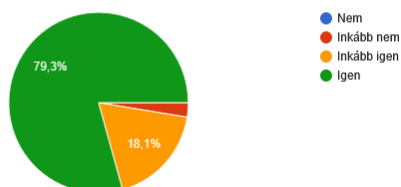


Melyik a leghatékonyabb csatorna a velünk való kommunikációra

Mivel szükségesnek tartjuk a „márkaépítést” rákérdeztünk arra is, hogy a válaszadók mennyire tartják a saját életükben, illetve a városi közéletben fontos szereplőnek könyvtárunkat. A kérdésekre adott válaszok nagyon pozitívak voltak. A válaszadók 79,3%-a számára fontos a könyvtár, 95,7%-a ajánlaná másoknak is intézményünket. 85,2%-uk szerint fontos szerepet játszik a város kulturális életében és 69% szerint eleget teszünk a XXI. század kihívásainak.

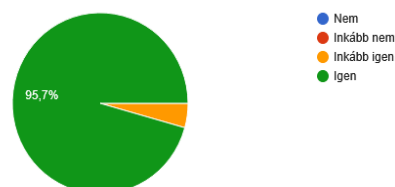
Fontos az Ön életében a Szentes Városi Könyvtár?

116 válasz



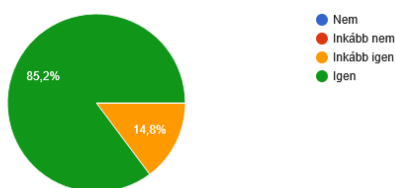
Ajánlaná Ön másoknak a Szentes Városi Könyvtárt?

115 válasz



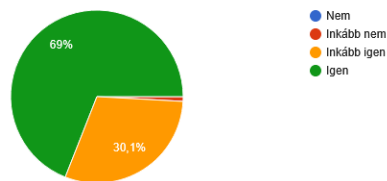
Ön szerint fontos szerepet játszik a város kulturális életében a Szentes Városi Könyvtár?

115 válasz



Ön szerint eleget tesz a Szentes Városi Könyvtár a XXI. század kihívásainak?

113 válasz



Kérdéseket tettünk fel azzal kapcsolatban is, hogy a válaszadók mennyire elégedettek szolgáltatásainkkal, gyűjteményünkkel, a könyvtárosok munkájával.

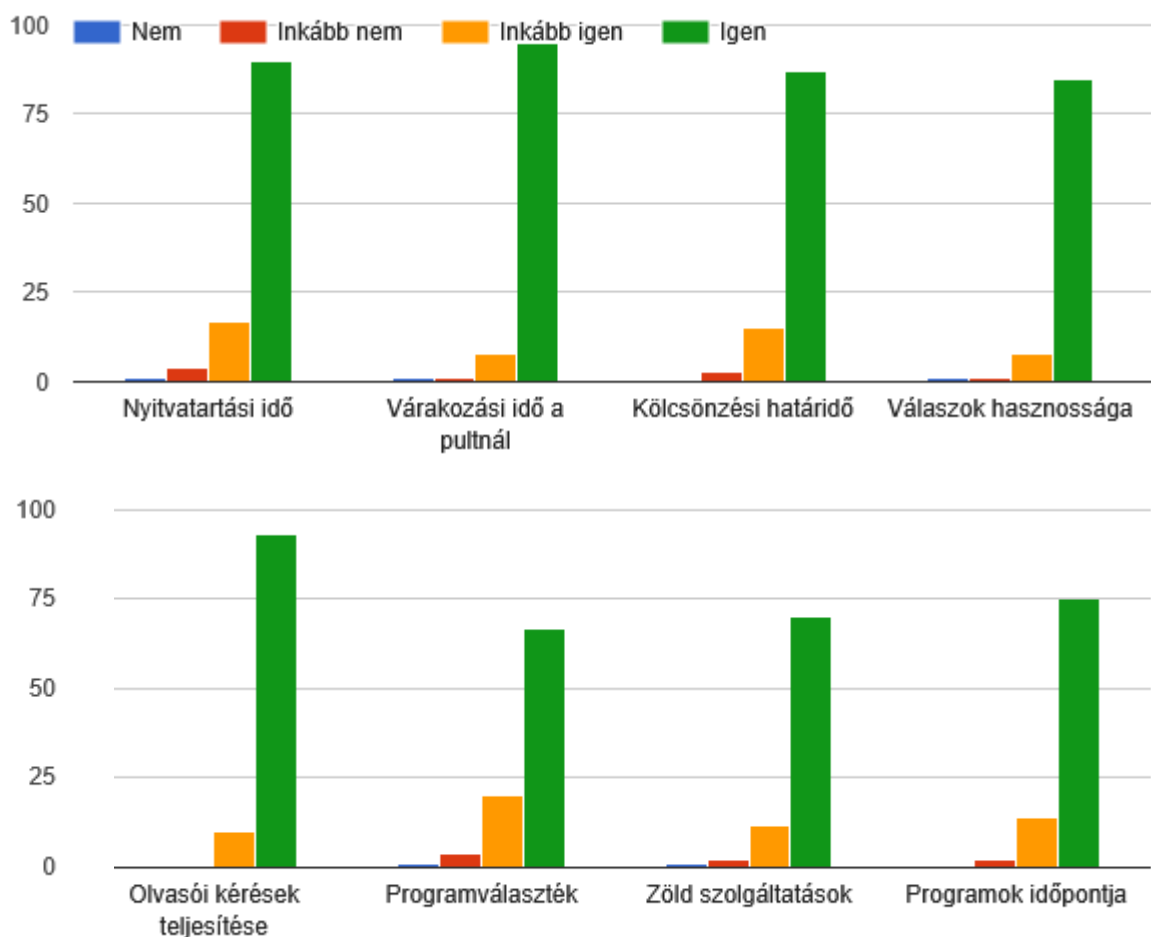
Abban a kérdésben, amelyben a könyvtárosok munkavégzését kellett értékelni, nem mindenki foglalt állást minden egyes tulajdonsággal kapcsolatban. Hogy a könyvtáros megszólítható-e a kitöltők mindössze 76%-a válaszolt, viszont mindannyian pozitívan. Gyakran 100%-ban elégedettek a válaszadók, tehát szerintük a könyvtár munkatársai barátságosak, megszólíthatók, türelmesek, udvariasak, jól kommunikálnak. Gyorsan, hatékonyan és felkészülten segítenek.

A következő blokkban az iránt érdeklődtünk, hogy a válaszadók mennyire elégedettek szolgáltatásainkkal. A válaszok elsöprő többsége az *igen* vagy *inkább igen* volt. Azt, hogy a néhány *inkább nem* vagy *nem* válasz mire vonatkozott, talán a szabadszöveges mezőből pontosíthatnánk. Ám sajnos a beírt válaszok nem kifejezetten relevánsak, illetve inkább a pozitívumokat említik meg:

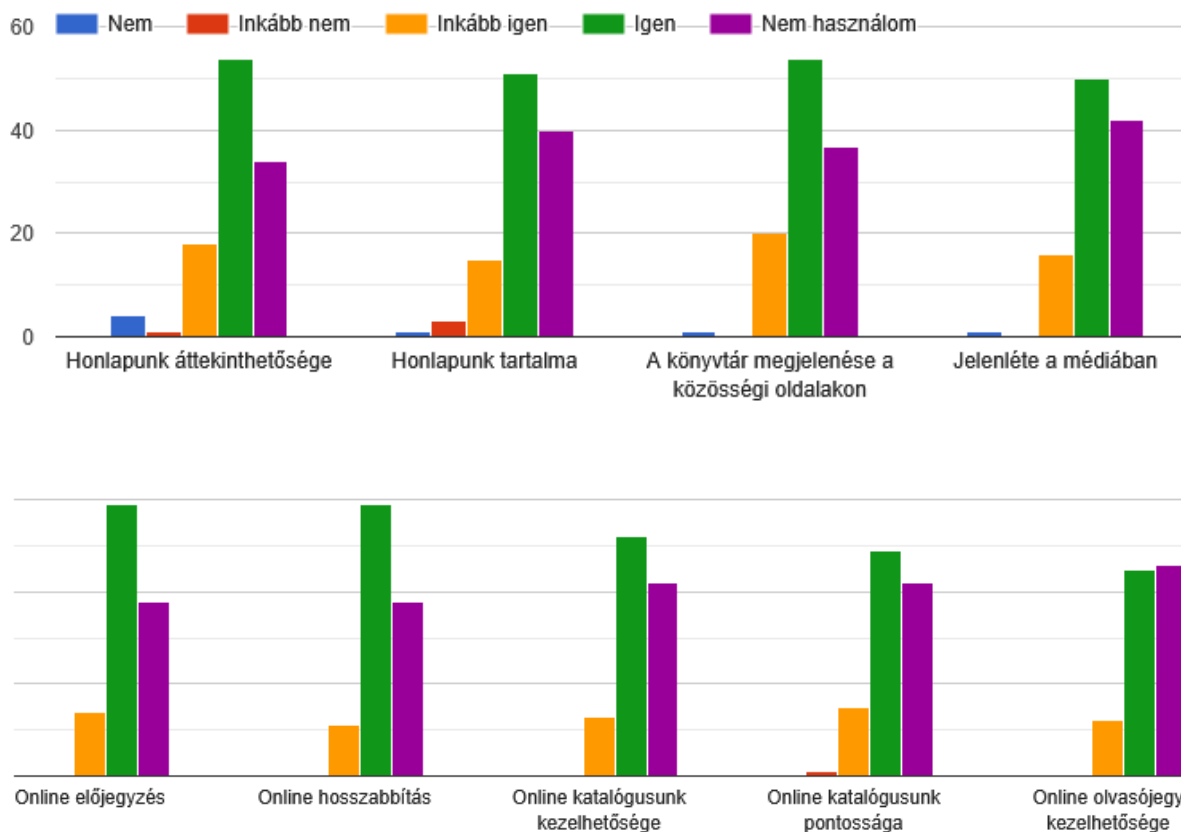
„Tényleg mindent megerőltettek! a könyvtárköziról nem ők tehetnek”

„Maximális segítség.”

Szerencsére az a tapasztalatunk, hogy a könyvtárhasználók felmerülő ötleteikkel, kéréseikkel, panaszaikkal közvetlenül az olvasószolgálatos munkatársakhoz fordulnak. Így általában értesülünk a különböző igényekről és amennyiben arra van lehetőségünk teljesítjük is azokat.

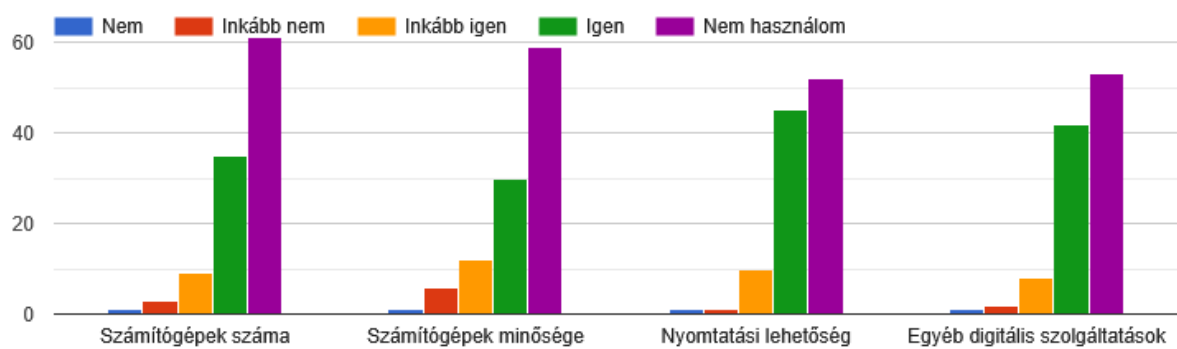


Érdeklődtünk arról is, hogy mennyire elégedettek online szolgáltatásinkkal, megjelenésünkkel az online térben. Itt kiemelkedően sokan választották azt, hogy nem használják ezeket a felületeket, megoldásokat. Ezek a válaszok teljesen egybe csengenek azzal, hogy a válaszadók nagy többsége személyesen intézi ügyeit nálunk/velünk. Akik viszont elektronikus úton is tájékozódnak a könyvtár programjairól, szolgáltatásairól nagy többségében elégedettek. A honlapot átláthatónak és informatívnak találják, a közösségi médiában való jelenlétünket megfelelőnek érzik és a katalógus használat, előjegyzés és hosszabbítás elektronikus formájával is elégedettek.



A gyűjteményünkkel kapcsolatos kérdésekre is pozitív válaszok érkeztek. Olvasóink elégedettek az állomány összetételével, elhelyezkedésével és az újdonságok megjelenésének idejével is. Ahogy az épület állapotával, pontosabban a terek elrendezésével, a tájékoztató feliratok mennyiségével és hasznosságával, valamint a külső környezettel is. Egyedül a belső hőmérsékletre érkezett néhány negatív válasz. Ez utóbbi sajnos évek óta komoly probléma a könyvtár használói és dolgozói számára. Mivel az olvasói terek és szolgálati helyiségek nem légkondicionáltak a tartós nyári melegben a hőmérséklet akár a 36 fokot is elérheti. Ez sem munkára, sem kikapcsolódásra nem alkalmas. Folyamatosan keressük a megoldást, de anyagiak hiányában egyelőre nem látjuk mit tehetnénk.

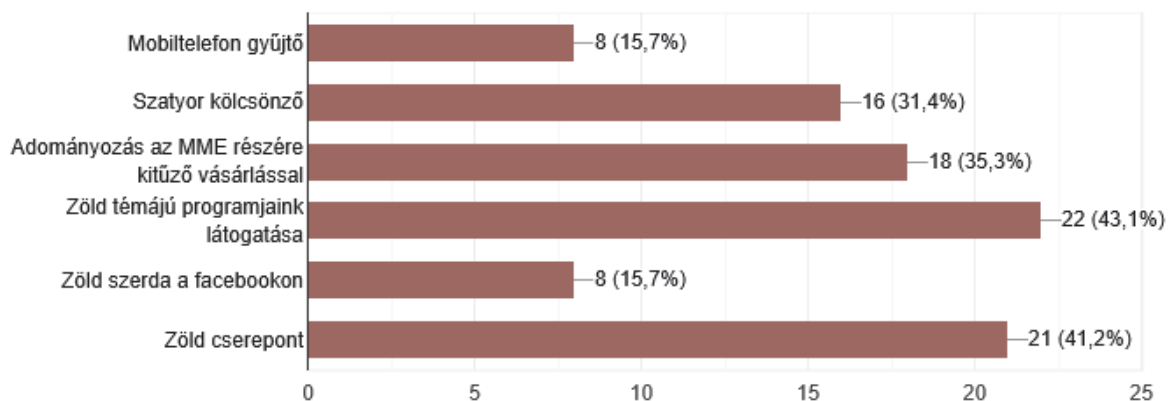
Az online szolgáltatások után rákérdeztünk arra is, hogy mennyire elégedettek a válaszadók a helyben igénybe vehető informatikai szolgáltatásokkal. Itt kiemelkedően magas volt a *nem használok* válaszok száma. De az is kiderült, hogy akik használják *elégedettek* vagy *inkább elégedettek* azzal.



Fontosnak tartjuk, hogy a géppark, amely a munkatársak, illetve a könyvtárhasználók számára rendelkezésre áll anyagi lehetőségeinkhez mérten korszerű legyen. Nagy hangsúlyt fektetünk a biztonságra és a megbízhatóságra. Folyamatosan vizsgáljuk, hogy hol van szükség beavatkozásra, fejlesztésre és pályázati források igénybevétele mellett évről évre meg is tesszük a szükséges és lehetséges lépéseket.

2025-ben első alkalommal kérdeztük meg használóinkat arról, hogy mi a véleményük zöld szolgáltatásainkról. A kérdésre mindössze 55-en válaszoltak és válaszaikból az tűnt ki, hogy a jelenleginél nagyobb hangsúlyt kell fektetnünk ezirányú törekvéseink bemutatására.

51 válasz



Igénybe vette-e már „Zöld” szolgáltatásainkat?

Vélemények javaslatok

2025-ben is lehetőséget biztosítottunk arra, hogy a kérdőív kitöltői szabadszöveges formában is elmondhassák véleményüket. Ebben az évben mindössze 15-en írtak „megjegyzést” számunkra. Itt a köszönetek és dicsérek mellett

„Korom és egészségi állapotom miatt, már nem igazán járhatok, sajnos, ám a tapasztaltak alapján úgy működik ahogyan az egyetemen tanítják. Már egyfajta kulturális központ, és ez így jó!”

„Minden itt dolgozó hiper-szuper! Kedves, segítőkész, előzékeny, udvarias! Nagyon szeretek ide járni! Köszönöm tisztaszívből a munkátokat!”

néhány kritikai észrevétel is helyet kapott.

„A szombati kiírás miszerint a gyerekkönyvtár vár minket arcpirító, felhőborító, hiszen ami itt, az ott, ami ott az itt.”

A költségvetési megszorítások és a dolgozói létszám, a szakmai munkaórák kényszerű csökkenése miatt sajnos nem tudjuk másképp megoldani azt, hogy hétvégén is legyen könyvtári ellátás. A két épületben az állomány összetétele természetesen eltér, de a napilapokat, informatikai szolgáltatásokat megtalálhatják olvasóink, valamint lehetőség van a könyvek visszahozatalára is. Reméljük, hogy a közeljövőben pozitívan változnak intézményünk anyagi lehetőségei és visszaállíthatjuk a korábbi helyzetet.

„Az előadót teremben, rossz elhasznált, pállott a levegő, évek óta azért nem érzem jól magam, mindegy hányan vagyunk nincs a légkondi használva, fél az ember a vírusos fertőzésektől. Azért nem megyünk többen ill. gyakrabban.”

A könyvtár épületének állapota – különösképp a nyílászárókra – évek óta felújítást igényelne. Az épületben nincs légkondicionálás az olvasói terekben és szolgálati helyiségekben, így tehát nem is lehetőség a „légkondi használata”. A nyugati fekvésű előadó- és kiállítóterem ablakai nem nyithatók, csak buktathatók és sajnos azok közül sem mind használható az elkorhadott fa elemek miatt. A fenntartó felé folyamatosan jelezzük a panaszokat, bízunk benne, hogy előbb-utóbb lesz megoldás a problémára.

„A hőmérséklet nyáron a felnőtt könyvtárban nem igazán megfelelő, ellentétben a gyerekkönyvtárban, ott a klímák segítségével hűthetőek a helyiségek és jól érzi magát ott az ember.”

Összegzés

Olvasóink többsége az idősebb korosztályból kerül ki. Folyamatosan emelkedik azok aránya, akik a könyvtárra közösségi térként tekintenek, és ekként is használják. Sokan látogatják a rendezvényeket, kiállításmegnyitókat, klubfoglalkozásokat.

A kitöltők között a személyes használat tűnik jellemzőnek, de egyre inkább megjelenik az igény a távoli használatra is. Folyamatosan keressük azokat az innovációkat, amelyekkel még nagyobb felhasználói élményt tudunk biztosítani könyvtárunk látogatói számára és igyekszünk megteremteni – elsősorban pályázati források igénybevételeivel – az ehhez szükséges anyagi alapokat.