

Használói elégedettségvizsgálat 2025

A Berzsenyi Dániel Könyvtár ISO minőségirányítási rendszerének megfelelően a látogatók könyvtárhasználati szokásait és elégedettségét vizsgáltuk kérdőív segítségével. Az összehasonlíthatóság elvét követve az előző években alkalmazott kérdőívet használtuk. 2025-ben az olvasói terekben 150 példányt helyeztünk el a kérdőívekből, ebből 139-et kitöltve adtak vissza látogatóink. Ezúttal 32 szöveges értékelés érkezett.

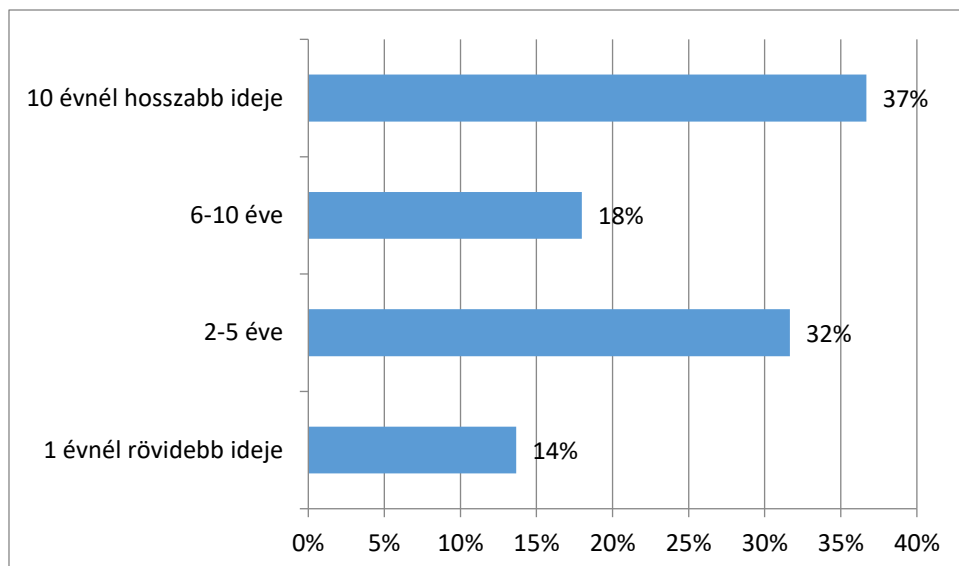
A vizsgálatok várható eredménye az, hogy megbizonyosodjuk szolgáltatásainknak a minőségirányítási rendszer szerinti megfeleléséről. Amennyiben szükségesnek ítéljük, módosításokat építünk be a rendszerünkbe a vélemények figyelembe vételével.

Az írásban közölt vélemények között ebben az évben is sokan kifejezték köszönetüket, elégedettségüket a kiszolgálással, a könyvtár légkörével és a rendezvényeivel kapcsolatban. „Teljesen elégedett vagyok a könyvtárral. Nagyon sok városban éltem már és ennek a könyvtárnak a szolgáltatásai, személyzete messzemenően kiemelkedő az országban.” – írja egyik olvasónk. Többen jelezték, hogy az olvasók saját eszközhasználatának lehetőségeit (laptop, tablet, telefon) lehetne bővíteni, több konnectorral, egyszerűbb Wifi-hozzáféréssel.

Most is megállapíthatjuk, hogy összességében az előző évi vizsgálathoz képest a vélemények minimálisan, alig értékelhetően, néhány százalékponttal változtak csak, elégedettek intézményünkkel a válaszadók.

A/ Mióta tagja Ön könyvtárunknak?

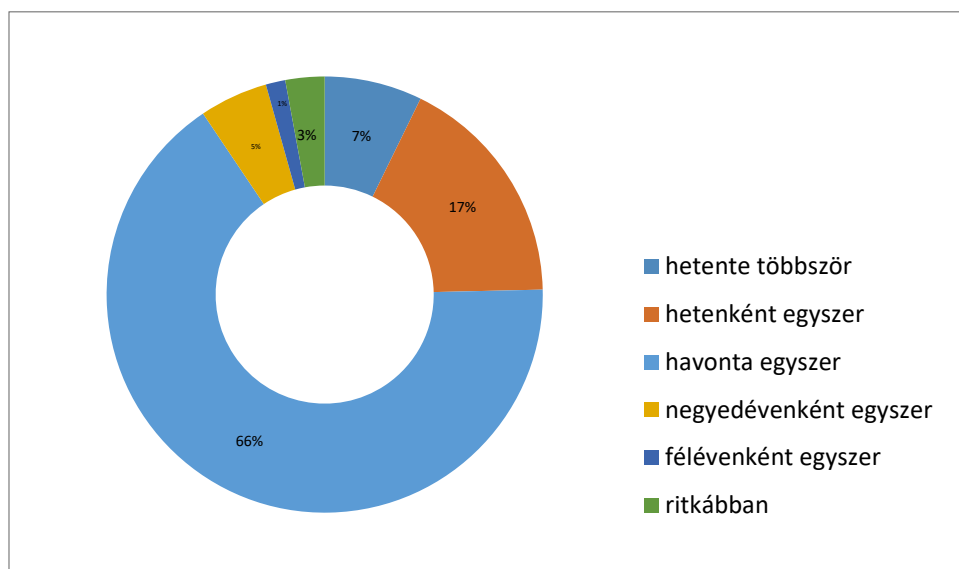
2025-ben a válaszadók nagyobb része a 10 évnél frissebb tagsággal rendelkező olvasók közül került ki, nagyobb mértékben, mint 2024-ben (2025: 64%, 2024: 62%). Az új beiratkozók aránya a válaszadók között 14%, ami 1%-os növekedés a tavalyi évhez képest (2024: 13%). 2-5 éves tagsággal 2%-kal kevesebben töltötték ki a kérdőívet, mint az előző évben. A 6-10 éve tagsággal rendelkezők aránya növekedést mutat az előző évhez képest (2024: 15%, 2025: 18%).



B/ Milyen gyakran látogatta az elmúlt évben könyvtárunkat?

A további kérdésekre adott válaszok által pontosabb képet kapunk a könyvtárhasználók szokásairól.

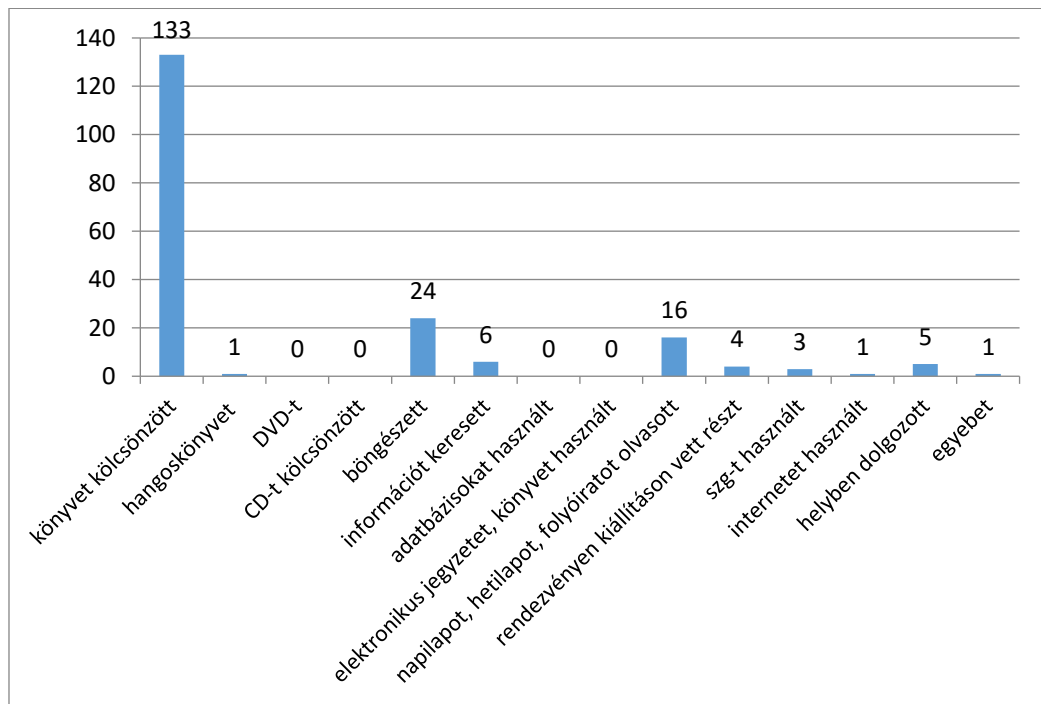
A kérdőívet kitöltők 66%-a havonta egyszer megfordul könyvtárunkban, 7%-a hetente többször, 17%-a hetente, csak 10%, aki ennél ritkábban veszi igénybe a szolgáltatásokat. Látható, hogy olvasóink aktívan használják könyvtárunkat. Havonta legalább egyszer a kitöltők 90%-a felkeresi az intézményt.



C/ Mit csinált a könyvtárban a mai napon?

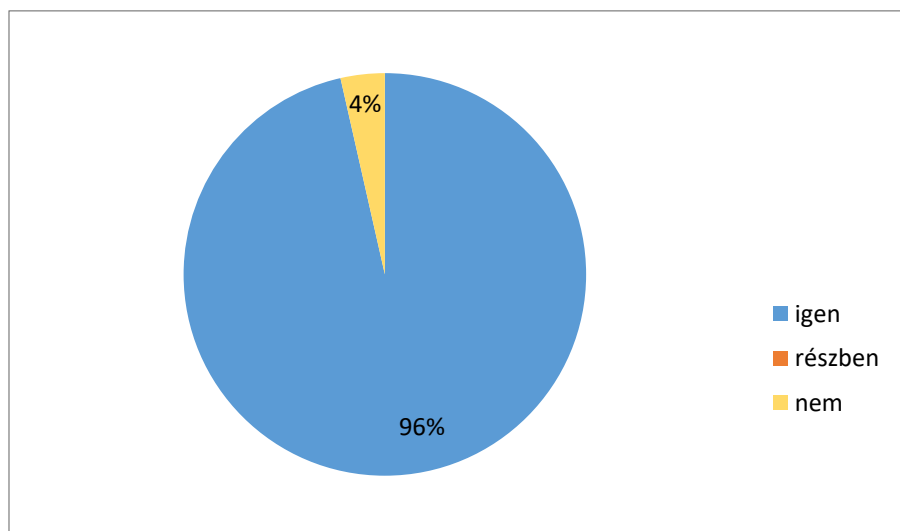
A válaszadó több tevékenységet is megjelölhetett, így látható, hogy a látogató többféle könyvtári szolgáltatást is igénybe vesz egy-egy alkalommal. Még mindig a leggyakoribb tevékenység, a könyvkölcsönzés: 138 válaszadóból 133-an kölcsönöztek (2024: 125 fő). A böngészés, a sajtótermékek olvasása, az információkeresés is kedvelt könyvtári tevékenység. A napi sajtót, a színes magazinokat is rendszeresen és sokan olvassák az 1. emeleti

hírlapolvasóban. 2024-ben a válaszadók közül 25-en, 2025-ben 16-an olvastak napilapot, folyóiratot. A CD és DVD adathordozók visszaszorulását jól mutatja, hogy a válaszadók közül senki nem kölcsönzött ezekből a dokumentumtípusokból. 2024-ben ez a szám még 3, illetve 5 fő volt. Az adatbázisok használatának visszaszorulása a nyílt hozzáférésű adatbázisok könnyű elérésével magyarázható.



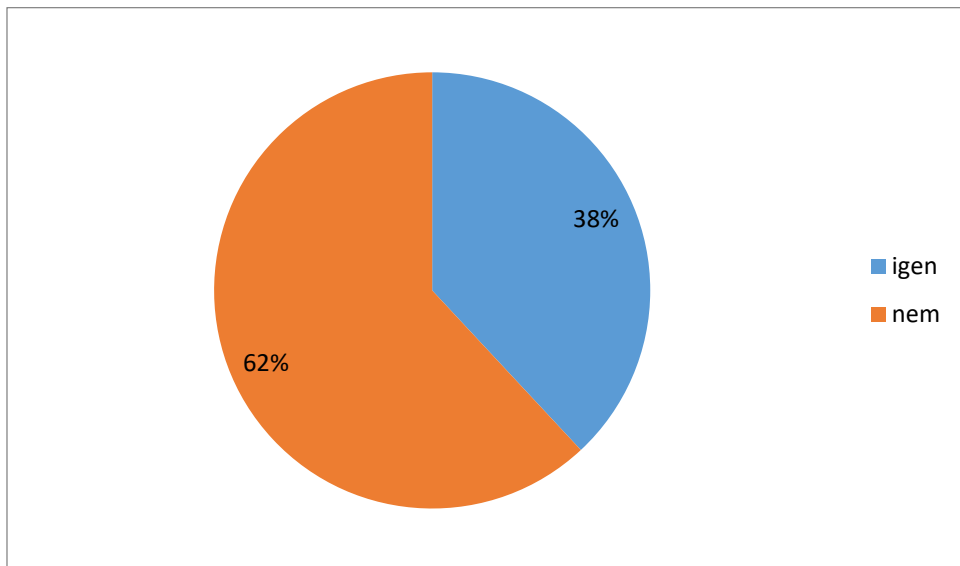
D/ Ha valamit megoldani jött, sikerült-e?

Mindig kíváncsiak vagyunk arra, mennyire sikerült választ találnia látogatóinknak azokra a problémákra, amelyek könyvtári eszközökkel oldhatók meg. Már a korábbi vizsgálatok során is azt tapasztaltuk, hogy elenyésző azon használók aránya, akik nem jártak sikerrel könyvtári problémamegoldásuk során. 113 válaszadó közül 109 (96%) elégedetten távozott.



E/ Szokott-e Ön másoknak kölcsönözni?

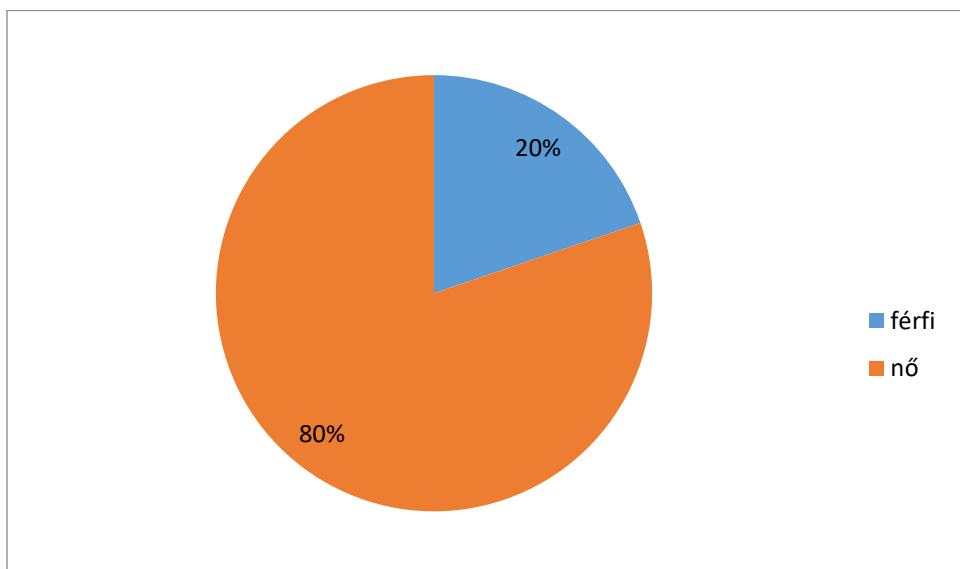
Olvasóink körében bevett gyakorlat, hogy a család egy tagja olvasójegyet vált, a többiek általában ingyenes látogatójegyet, tehát a beiratkozott használók táborán túl egy nagyobb közösséget szolgálunk ki dokumentumokkal. A gyermekes családokra egyre inkább jellemző, hogy a testvéreknek saját olvasójegye van.



F/ A választ adók megoszlása

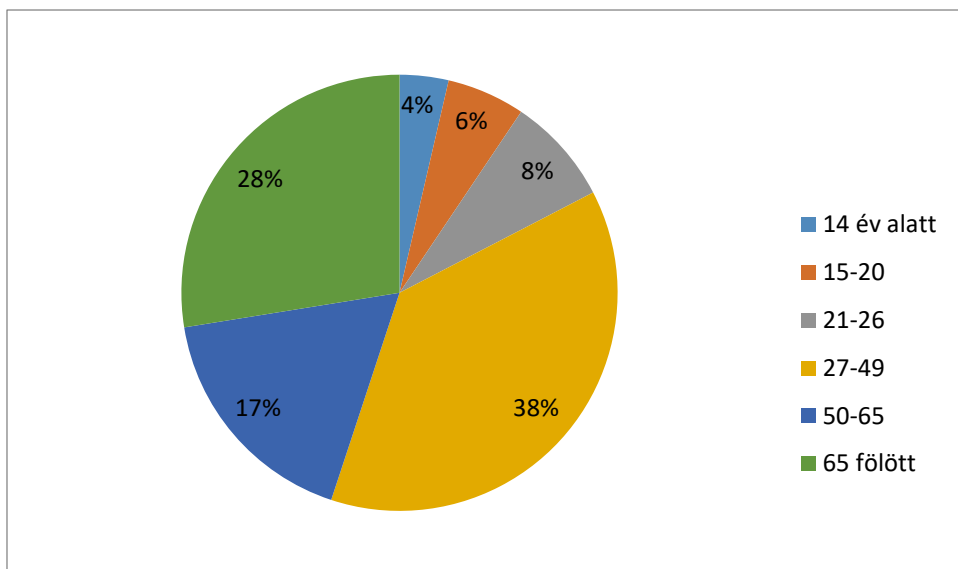
Nemek szerint

2025: 20%-80% a nők javára (2024: 30%-70%), ez a kérdőívet kitöltők körében is leképeződött.



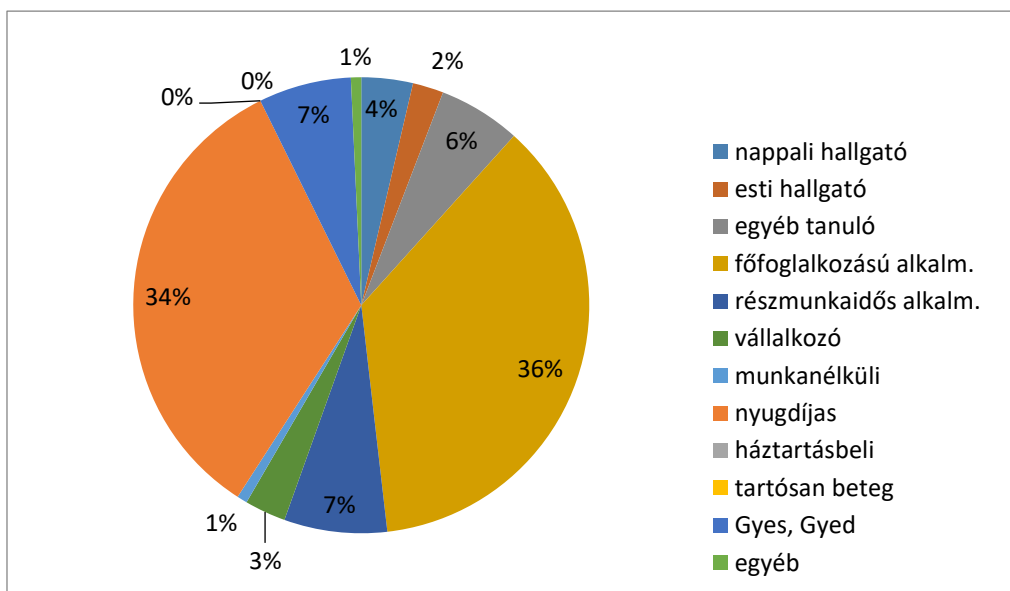
Kor szerint

Átrendeződtek az arányok: sokkal több fiatalabb olvasó töltötte ki a kérdőívet. Az 50 év felettiek aránya: 45% (2024: 38%, 2023: 50%). A mintavételnél most is a 27-49 év közöttiek alkották a legnagyobb csoportot: 38% (2024: 48%, 2023: 35%). Nőtt az előző évhez képest a 65 év feletti korosztály aránya: 28% (2024: 20%).



Foglalkozás szerint

A legnagyobb használói csoport a főfoglalkozású alkalmazottak, számuk a tavalyihoz nagyon közeli (2025: 36%, 2024: 38%). A kérdőívet kitöltők között a nyugdíjasok aránya a tavalyi évhez képest jelentősen nőtt: 25%-ról 34%-ra. A tanulók 12%-ot tesznek ki az összesből.



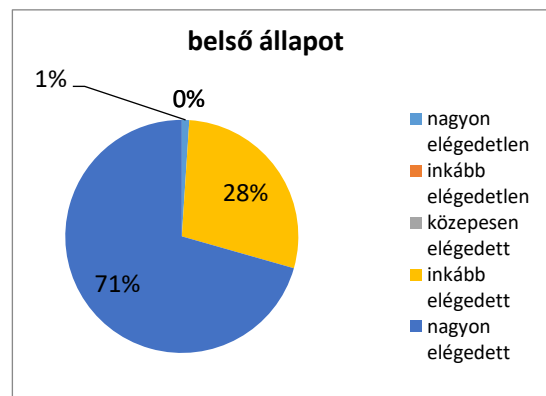
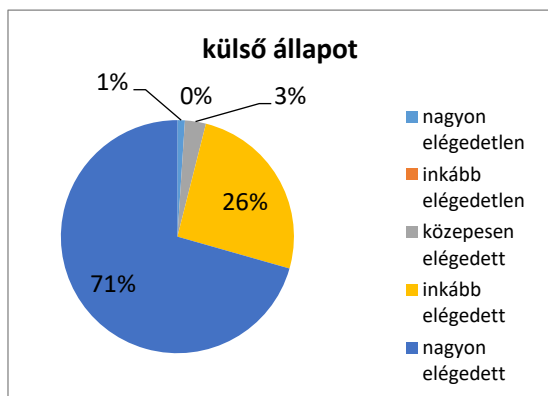
G/ Mennyire elégedett könyvtárunkkal?

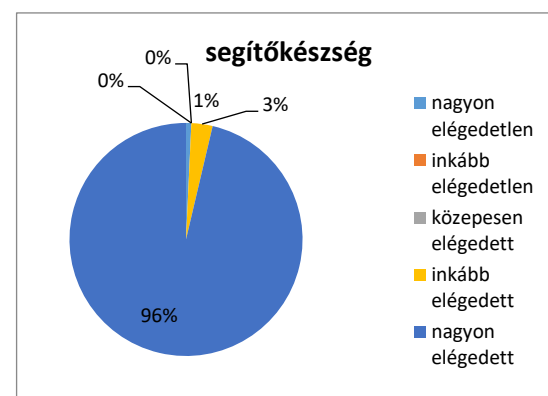
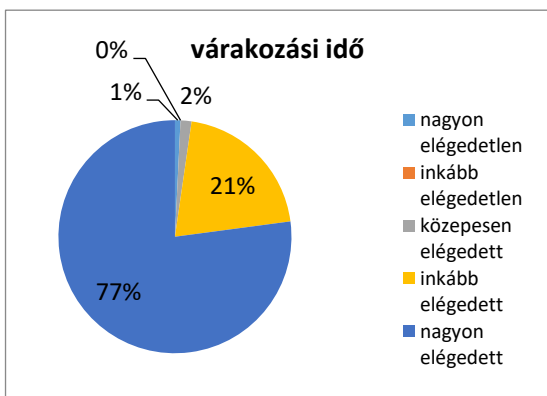
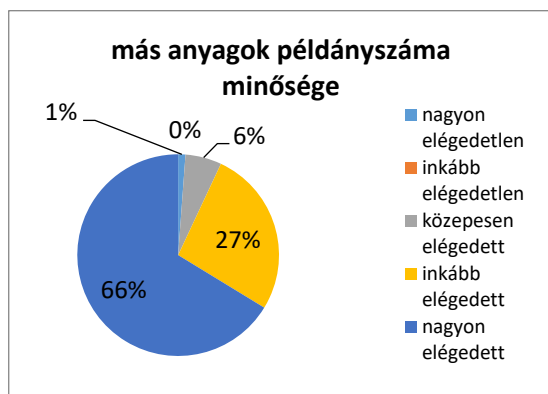
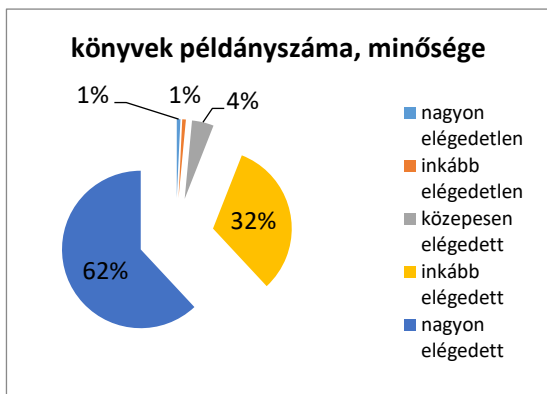
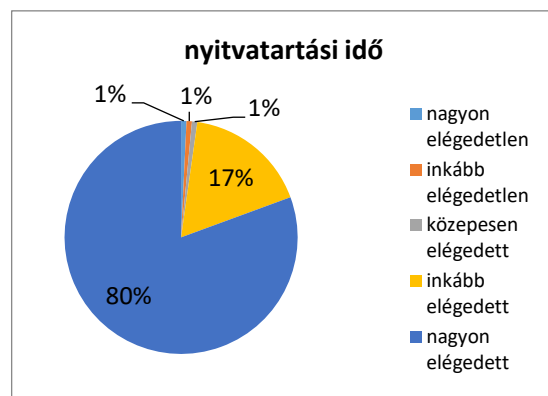
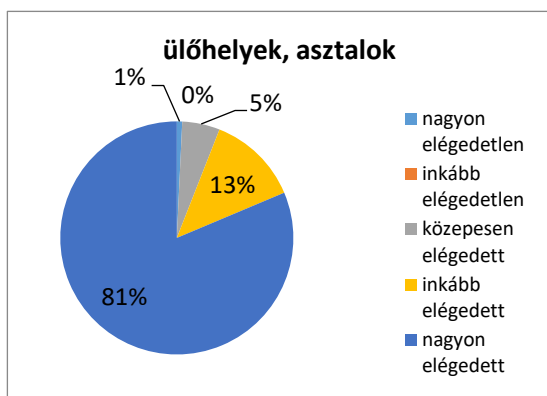
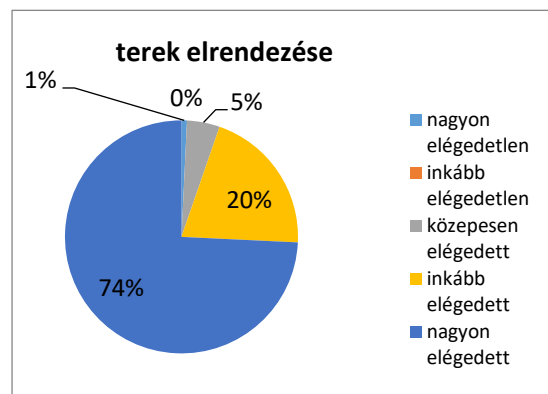
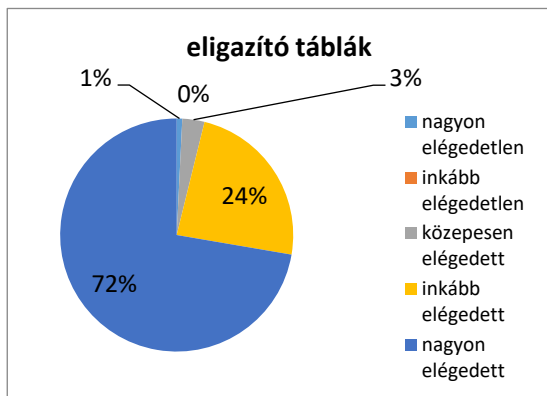
Ebben a kérdéscsoportban a könyvtár épületére, berendezésére, a terek és a dokumentumok elrendezésére, a bútorzatra és kiegészítőkre, nyitvatartásra, állományra és a személyzetre vonatkozó részletes kérdésekre kellett válaszolniuk használóinknak az elégedettség szintjének megjelölésével. A könyvtár külső és belső állapotával a válaszadók 71-71% (2024: 62-70%) nagyon elégedett. Az eligazító táblákról alkotott véleményben nincs változás (2025: 72%, 2024: 72%). A terek elrendezésével 74%, az ülőhelyekkel, asztalokkal 81% nagyon elégedett a kérdőívet kitöltők közül. A nyitvatartási idővel való elégedettség hasonló az előző évhez: 2025: 80%, 2024: 74% nagyon elégedett. 2023 áprilisától már reggel 8-tól fogadjuk olvasóinkat keddtől péntekig, s a használók élnek is a lehetőséggel, s úgy tűnik, nagy többség elégedett (98%).

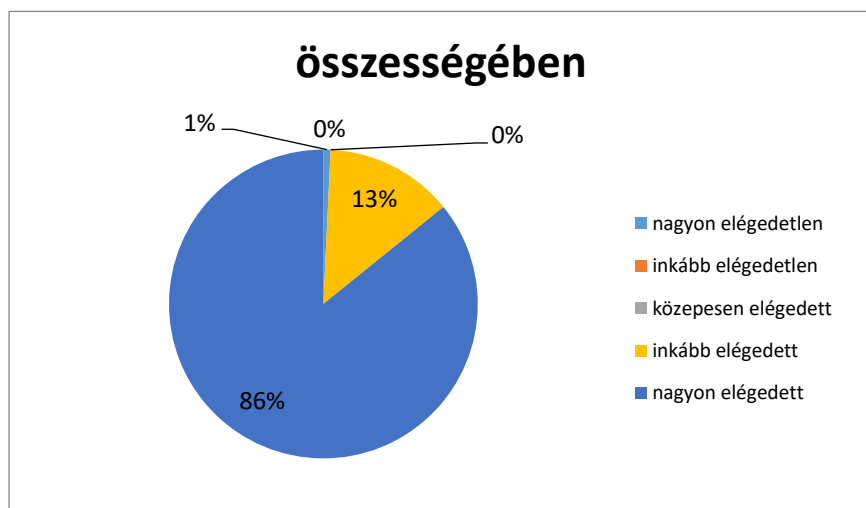
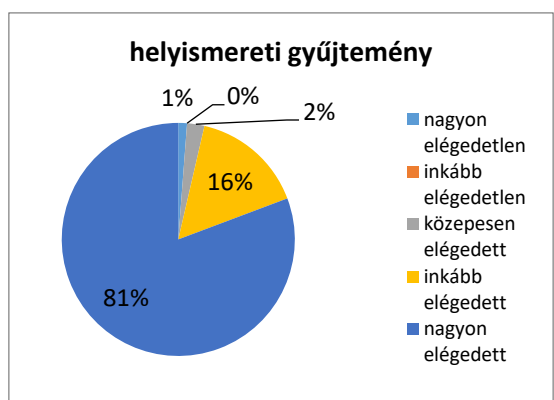
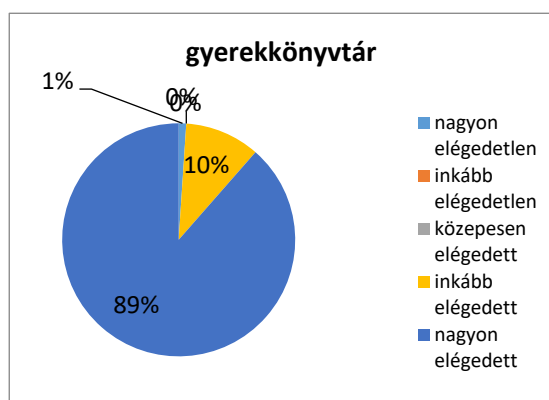
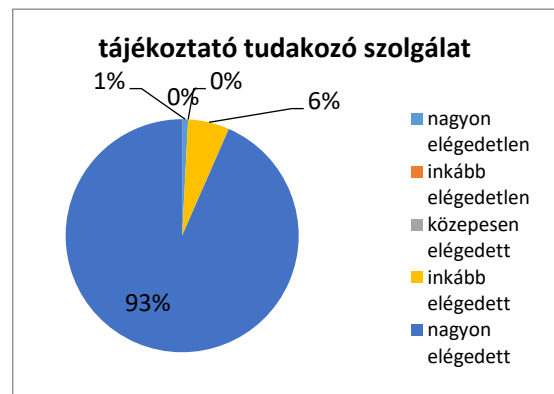
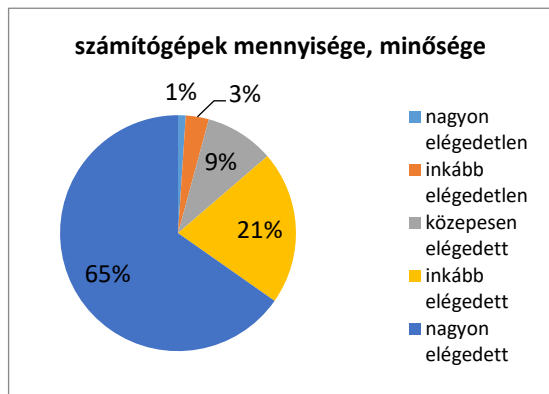
A kérdéskör második csoportjában az állományra és a szolgáltatásokra vonatkozó olvasói elégedettséget vizsgáljuk. A korábbi évek tapasztalatainak megfelelően, kicsivel nőtt a könyvek példányszámával és minőségével való elégedettség: 2024: 61% nagyon elégedett, 2025-ben 62%. A számokon érződik, hogy mindig kiemelt figyelmet fordítunk arra, hogy a Könyvtárellátótól megrendelt könyvek minél hamarabb az olvasókhoz kerüljenek. Törekszünk arra, hogy az olvasói igényeket fokozottan figyelemmel kísérjük, és az ODR támogatta szakirodalmat folyamatosan gyarapítjuk – gondolva a felsőoktatásban tanulókra is – a népszerű irodalomból pedig nagyobb példányszámban vásárolunk. Számon tartjuk az olvasói kéréseket, a SZIKLA rendszerben a használók kedvelik az új lehetőségeket – küldhetnek gyarapítási javaslatokat, hozzáférhető dokumentumokat lefoglalhatnak. A könyvtár munkatársainak türelme, szakértelme, figyelmessége elismerést érdemel, mindig többen köszönetüket fejezik ki a szöveges részben is. Nagyarányú elégedettség tapasztalható a segítőkészséggel kapcsolatban (96%) – ugyanúgy, mint 2024-ben, valamint a tájékoztatással kapcsolatban is (93%). A várakozási idő megítélése is hasonló a korábbiakhoz, válaszadóink 98%-a elégedett.

A számítógépeink állapotáról a vélemény: 2025-ben 4%-ra módosult az elégedetlenek aránya (2024: 5%).

A kérdőívben kiemelt két gyűjteményrész változatlanul jól teljesít a kérdőívet kitöltő használók szerint: a gyermekkönyvtárral 99% elégedett, ebből 89% nagyon elégedett. A helyismereti gyűjteménnyel 97% elégedett, ebből 81% a nagyon elégedettek aránya a válaszadók közül.







Összességében a válaszadók 99%-a elégedett könyvtárunkkal, így ismételten megállapíthatjuk, hogy évek óta magas minőségi szolgáltatást nyújtó intézményként tekintenek ránk olvasóink.

Szombathely, 2026. január 12.

Zoványi Ibolya
olvasószolgálati osztályvezető