

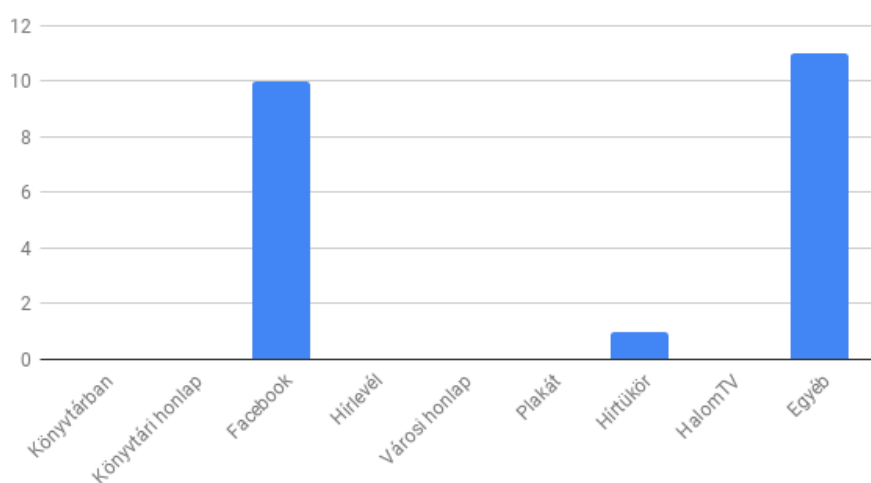
A „Borest” értékelése az elégedettségi kérdőívek alapján

Könyvtárunk 2018 szeptemberétől minden rendezvény után rövid, önkéntes elégedettségi kérdőíves vizsgálatot tart. A kérdéseket minőségirányítási szempontok alapján állítottuk össze.

A november 30-án lezajlott „Az eltűnt borok nyomában” című alapítványi rendezvényünk után 33 kérdőív érkezett vissza hozzánk. A résztvevők harmada tisztelt meg bennünket véleményével.

1. A 33-ból 22-en válaszoltak erre a kérdésre.

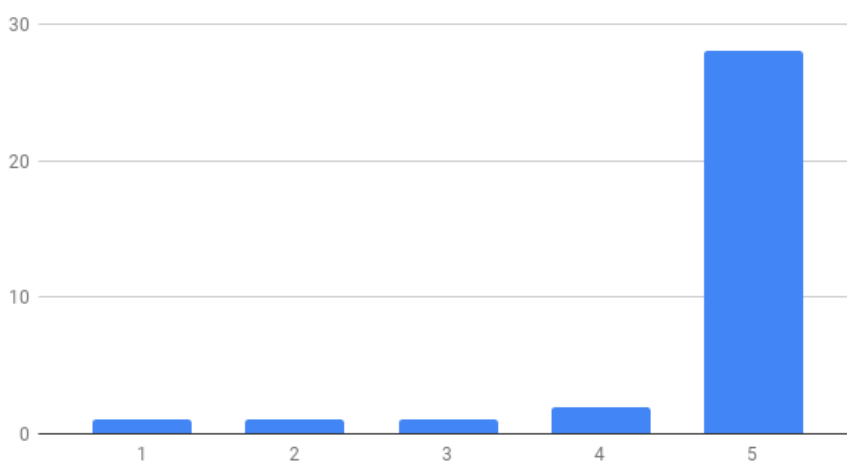
Honnan értesült az eseményről?



Minden rendezvényünkre érvényes, hogy az „Egyéb” kategória közel 50%-os értékkel képviselteti magát. Ez a kategória a személyes meghívást jelenti. Bebizonyosodott, hogy az erős digitális környezetben is érvényesek a személyes kapcsolatok, a hír „szájról szájra” jár.

2. 33 válasz

Mennyire volt elégedett a rendezvény előzetes hirdetésével?



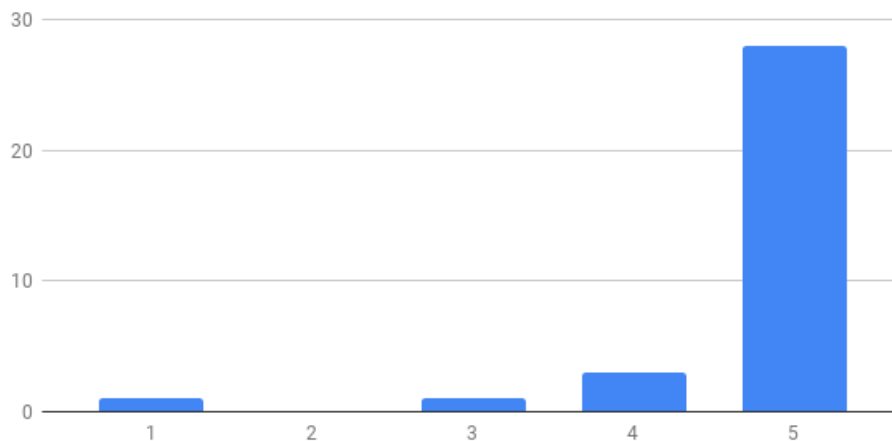
A rendezvényt különböző felületeken hirdettük, hogy a lehető legszélesebb célcsoportokhoz elérjen az információ. (Az összes programunkat ilyen széles média palettán hirdetjük)

- kollégák által történő személyes meghívások (könyvtárlátogatók– nagyrészüik beiratkozott olvasó)
- a könyvtár épületében plakátok (könyvtári látogatók – nagyrészüik beiratkozott olvasó)
- a város több pontján plakátok (könyvtárba nem járó városlakók)
- könyvtári honlap (online felületeket kedvelők – nagyrészüik könyvtárlátogató)
- email meghívó (célzott, névre szóló – VIP)
- városi honlap (városlakók – nem feltétlenül könyvtárlátogató)
- könyvtári hírlevél (több alkalommal), (célzott, névre szóló hírek beiratkozott olvasók)
- a könyvtár Facebook oldalán (több alkalommal) (a könyvtár profilját kedvelők – nem feltétlenül könyvtárlátogatók)
- Hírtükör cikk (városlakók – nem feltétlenül könyvtárlátogató)
- HalomTV riport (városlakók – nem feltétlenül könyvtárlátogató)

Tapasztalataink szerint az előzetes hirdetésre (reklám/marketing tevékenységre) érkeznek a leginkább alulértékelt válaszok. Az elégedetlenség oka feltehetőleg abból adódik, hogy a felhasználók különböző információs csatornákat használnak, és nem látják át a könyvtár által használt teljes média palettát. Ettől függetlenül törekednünk kell a reklám-és marketingtevékenységünk fejlesztésére.

3. 33 válasz

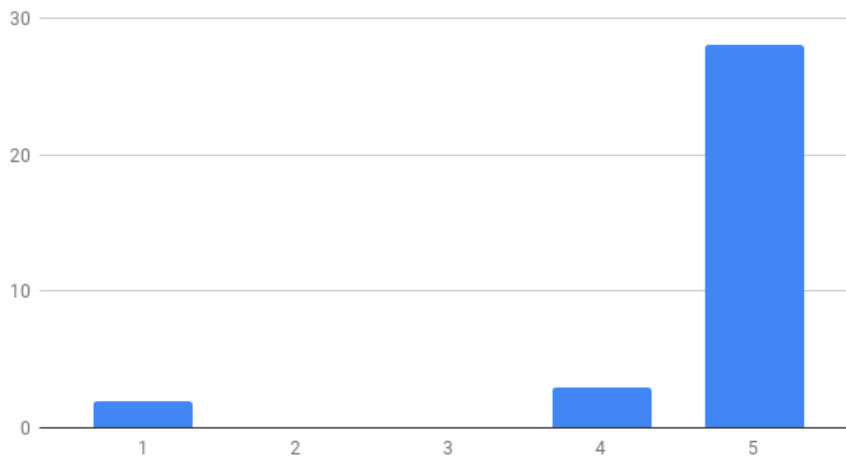
Mennyire volt elégedett a rendezvény szervezésével, lebonyolításával?



Egy elégedetlen látogató mellett egy közepesen elégedett és 3 nagymértékben elégedett résztvevőnk volt a rendezvényen. A kérdőívet kitöltők jelentős hányada, 28 fő 5-ös osztályzatot adott a szervezésre és a lebonyolításra.

4. 33 válasz

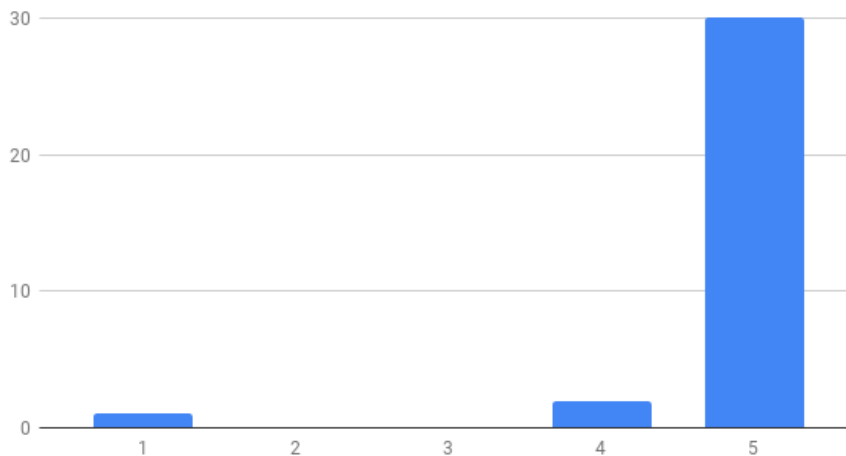
Mennyire volt elégedett a rendezvény technikai háttérével?



Két résztvevő volt teljesen elégedetlen volt a technikai háttérrel, három pedig kismértékben volt elégedett. A rendezvényen egy rövid videót vetítettünk ki projektorral, illetve végtelenítve játszottuk az előtérben található digitális képkereten.

5. 33 válasz

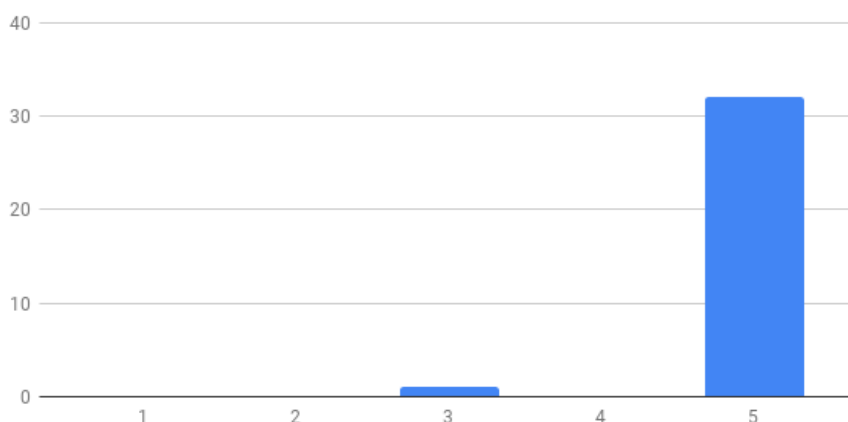
Mennyire volt elégedett a helyszín körülményeivel?



A résztvevők közül egy fő ítélte nagyon rosszra a körülményeket és 2 fő volt kismértékben elégedett. A körülmények témakörre szöveges indoklás is érkezett.

6. 32 válasz

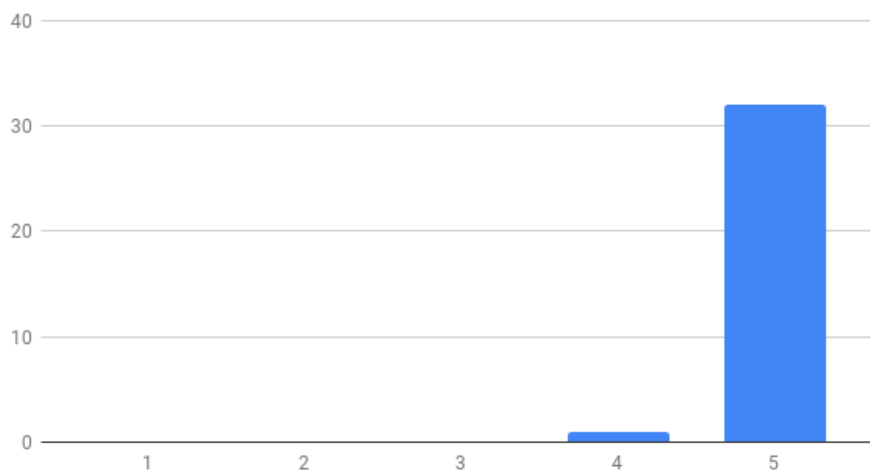
Mennyire volt elégedett a fellépő(k)/előadó(k) felkészültségével?



A fellépők/előadók közé azok a személyek tartoznak, akik konkrétan- jelentős mértékben részt vettek az est programjában (köszöntők, játéklevezetés, tombola). Egyetlen résztvevő volt a kitöltők közül, aki közepesre ítélte a fellépők felkészültségét.

7.33 válasz

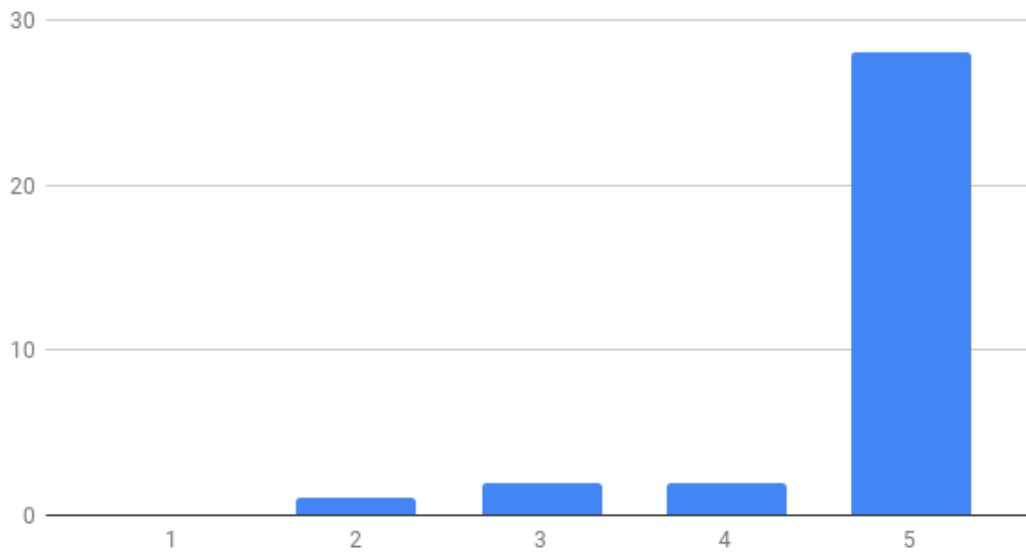
Mennyire volt elégedett a szervezők hozzáállásával?



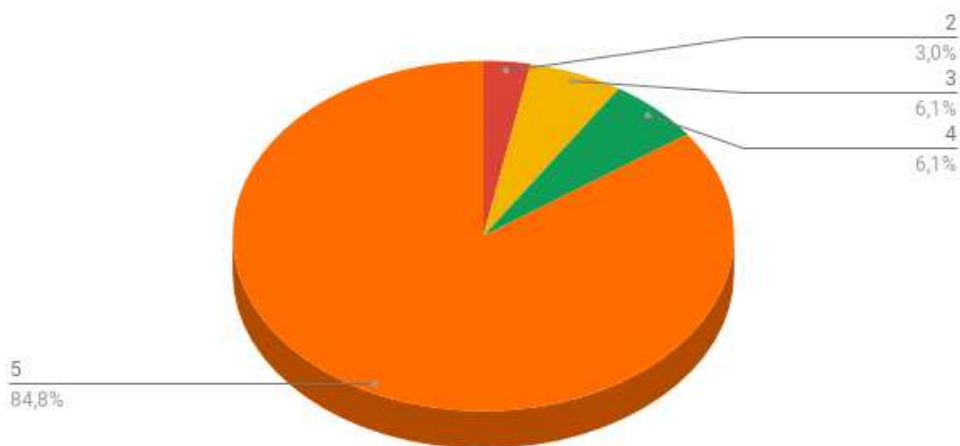
A szervezők közé tartozik mindenki, akik a rendezvény lebonyolításában részt vesz, és a látogatók találkozhatnak vele, illetve valamilyen csatornán kapcsolatot létesíthetnek vele a rendezvény kapcsán. (előadók, recepció, résztvevők, játékmester, borosgazda, büfé, tombola). A kitöltők közül egyetlen kevésbé elégedett résztvevő volt.

8. 33 válasz

Mennyire volt elégedett a rendezvénnyel összességében?



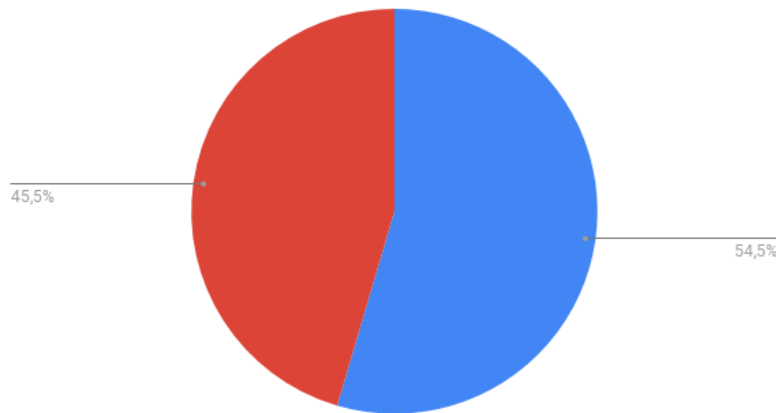
Mennyire volt elégedett a rendezvénnyel összességében?



A rendezvénnyel a kérdőívet kitöltők 85% teljes mértékben elégedett volt. Kevésbé volt elégedett 6%, közepes elégedettségről 6% számolt be, és 2% (1 fő) nyilatkozott úgy, hogy lenne még mit javítani a rendezvényen.

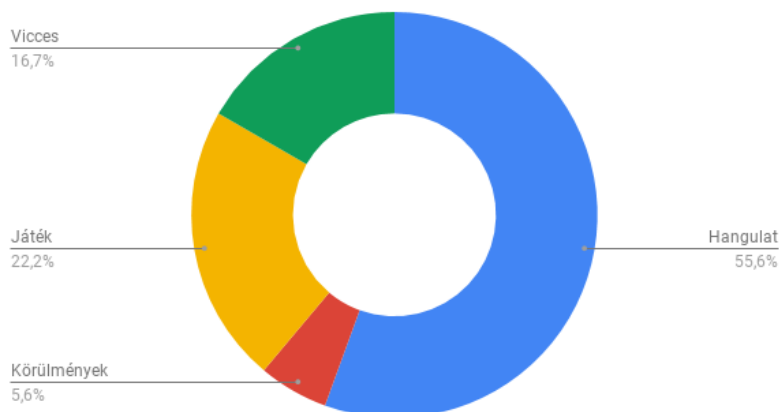
9. A kérdőívben lehetőség volt szöveges értékelést is adni, ezzel a lehetőséggel a kitöltők 55%-a élt (18 fő).

Szöveges értékelést hozzáfűzők aránya



10. A bejegyzések 4 fő téma köré csoportosultak. A kitöltők több mint a fele nem kritikai megfogalmazásokat tett, hanem hangulatáról, jó érzéseiről számolt be.

Szöveges bejegyzések témái



11. A következőkben változtatás nélkül közöljük az elégedettségi vizsgálatokon szereplő szöveges értékeléseket.

- Legközelebb egy nagyobb helység. De minden rendben.
- Hiányoztak a tengerészek!
- Csak 5 db 100Ft-os Herma volt, minden csapatnak kéne egy! Több játéklehetőséget.
- Szuper volt! Jövőre jövünk
- Nagyon jó volt, jövőre jövünk

- A tavalyi játék jobb volt
- A játék kesze-kusza volt, kicsit átgondolatlan
- A tavalyi játékon több feladat volt, így a csapattagok jobban részt tudtak venni; valamint nem lehetett rabolni a másik csapat elől
- Jövőre is jövünk
- Kellemes hangulatú este volt! Köszönjük
- Fantasztikus volt
- A rendező/szervező nagyon csinos volt
- Nem nyertem a tombolán :-)
- Sűrűbben legyen ilyen klassz rendezvény. Gratulálok!
- Nagyon jól éreztük magunkat
- Nagyon jól éreztem magamat. Gratulálok a rendezvényhez.
- Minden szuper volt!!! Gratulálok, nagyon ügyesek vagytok!

Összességében elmondhatjuk, hogy egy nagyon sikeres rendezvény áll mögöttünk. A kitöltők 85%-a kiválóra értékelte az estét, csupán 15 % volt elégedetlen valamilyen programelemmel. Figyelembe kell venni azonban, hogy az eredmény nem tekinthető reprezentatívnak, hiszen csak a résztvevők kb. 30%-a töltötte ki a kérdőívet. Magasabb kitöltési arány mellett árnyaltabb képet kaphattunk volna. Ettől függetlenül figyelembe kell vennünk a látogatók véleményeit és be kell építenünk a következő borest elemei közé.