Olvasói elégedettségmérés

2023. január – július

2023 elején azt gondoltuk, hogy eljött az idő: általános elégedettségmérést végzünk olvasóinknál. Egész egyszerűen rákérdeztünk, hogy mennyire volt elégedett a könyvtár szolgáltatásaival a látogatása alatt. Négy válaszlehetőség volt számukra (a válaszokat smileyk jelképezték):

* Teljes mértékben elégedetlen vagyok
* Inkább elégedetlen vagyok
* Inkább elégedett vagyok
* Teljes mértékben elégedett vagyok

Szerettük volna azonban, ha más adatokat is megkapunk, ezért minden hónapban az első teljes hetet vizsgáltuk. A válaszadók és az általuk végrehajtott tranzakciók az alábbiak szerint alakultak a vizsgált időszakban:

Jól látható, hogy a forgalmasabb időszakok melyek:

* Hosszabb szünetek (téli szünet, vándorgyűlés)
* Keddek (az első nyitva tartási nap a héten)

Általában megállapítottuk, hogy az olvasók elégedettek velünk:

A következő oldal diagramján látható, hogy a fenti látogatók mennyire voltak elégedettek velünk a különböző napokon.

Észrevettük, hogy az elégedettség szoros összefüggést mutat azzal, hogy egy napon hányan látogattak el hozzánk – minél több volt a látogató, annál nagyobb arányban távoztak elégedetlenül olvasóink. Azonnali intézkedéseket is hoztunk: a látogatottabb napokon türelmesebb kollégák tartottak ügyeletet, és az olvasókat tereltük a könyvkölcsönző automaták felé. Szeptembertől pedig megosztjuk olvasóinkkal, hogy mely időszakok nyugodtabbak, csendesebbek könyvtárunkban.