

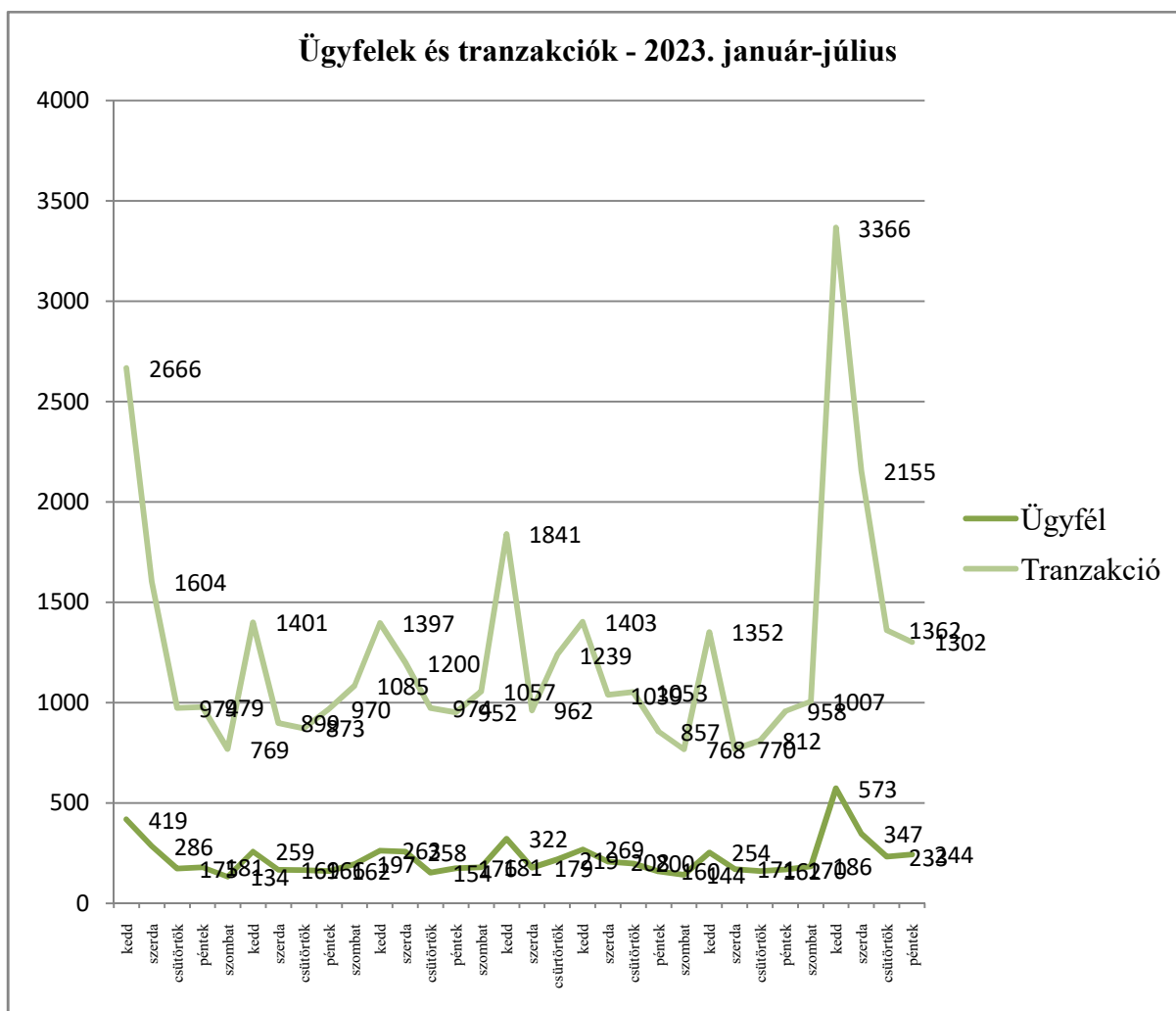
Olvasói elégedettségmérés

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 smiley-k jelképezték):

- Teljes mértékben elégedetlen vagyok
- Inkább elégedetlen vagyok
- Inkább elégedett vagyok
- Teljes mértékben elégedett vagyok

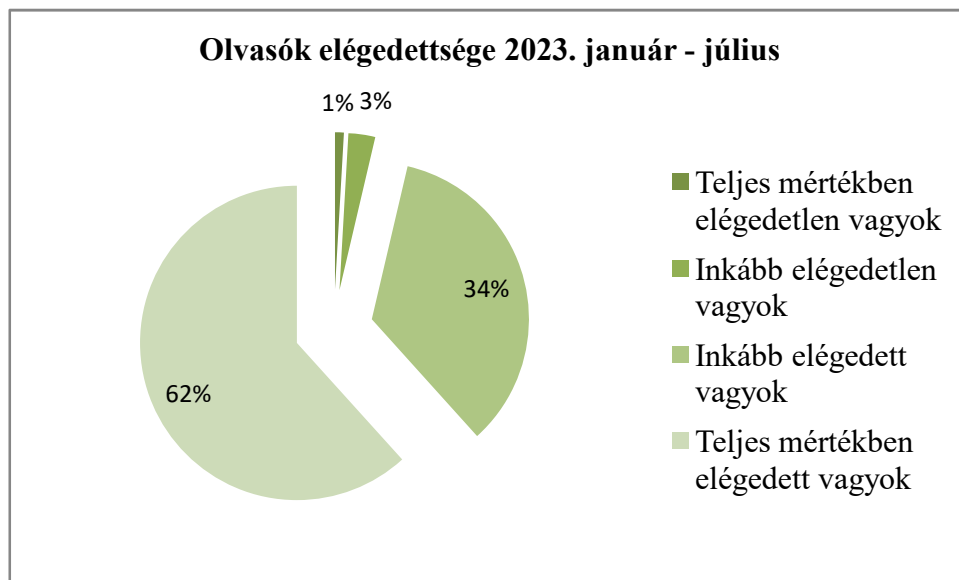
Szerettük volna azonban, ha más adatokat is megkapunk, ezért minden hónapban az első teljes hetet vizsgáltuk. A válaszadók és az általuk végrehajtott tranzakciók az alábbiak szerint alakultak a vizsgált időszakban:



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.

Olvasói elégedettségmérés 2023. január-július

