



**Széchenyi István Városi Könyvtár**

**Telefonszám: 99/511-250**

**Honlap: [www.szivk.hu](http://www.szivk.hu)**

***E-mail cím: [konyvtar@szivk.hu](mailto:konyvtar@szivk.hu)***

Ikt. sz.:

Melléklet: 11 db

## **Rendezvényelégedettség mérése a Széchenyi István Városi Könyvtárban**

Készítette:

Minőségirányítási Tanács

Jóváhagyta:

Horváth Csaba  
igazgató

Sopron, 2019. 06.16.

A rendezvények kiemelt fontosságú események az intézményműködésében. Ezért kerestük a lehetőségét annak, hogy megvizsgáljuk, mérjük a rendezvényeinken résztvevők elégedettségét. Az írásos kérdőívek sajnos nem használhatók, mert a programok végeztével a látogatók indulnak haza, nincs idő a kitöltésre.

A legegyszerűbb lehetőségnek a smile figurák segítségével végezhető mérés tűnt. Kinyomtatunk három figurát: egy elégedetten mosolygót zöld színben, egy közömbös sárgát és egy mérges pirosat. A Széchenyi István Városi Könyvtár emeletén a rendezvények helyszíne közelében tettünk egy kis asztalt, melyen egy-egy tálban helyeztük el a különböző figurákat és egy szavazóládát. A rendezvények látogatói a megfelelő fej kiválasztásával fejezhették ki véleményüket az adott rendezvényről.

A rendezvények elején kértük a látogatókat, hogy a távozás során szavazzanak az elégedettségükről, majd a távozás során egy kolléga az asztal közelében állva ismét erre kérte őket. Az ötlet pozitív fogadtatásra talált, hiszen a résztvevők szívesen szavaztak.

### **Első rendezvény, melyen mértük az elégedettséget**

Időpont:	2019. május 21. 16:00 óra
Rendezvény:	Varró Dániel A szomjas troll interaktív mesedélután a gyerekek számára
Résztvevők száma:	63 gyermek, 19 felnőtt
Szavazók száma:	62 fő
Szavazatok aránya:	61 mosolygó és 1 közömbös fej

### **Második rendezvény**

Időpont:	2019. június 4. 17:00 óra
Rendezvény:	Hámori Tamás író-olvasó találkozó
Résztvevők száma:	10 fő
Szavazók száma:	10 fő
Szavazatok aránya:	10 mosolygós fej

### **Harmadik rendezvény**

Időpont:	2019. június 13. 17:00 óra
Rendezvény:	Szécsi Noémi író-olvasó találkozó
Résztvevők száma:	11 fő
Szavazók száma:	11 fő
Szavazatok aránya:	11 mosolygós fej

## **Negyedik rendezvény**

Időpont:	2019. június 14. 17:00 óra
Rendezvény:	Bauer Barbara író-olvasó találkozó
Résztevők száma:	9 fő
Szavazók száma:	9 fő
Szavazatok aránya:	9 mosolygós fej

A mérés alapján a résztvevők elégedettek voltak az adott rendezvénnyel.

A jövőben szeretnénk bevezetni az érintőképernyős elégedettségmérést, melynek felülete könnyen kezelhető és lehetőséget ad az árnyaltabb mérésre, hiszen a rendezvényekkel kapcsolatban feltett konkrét kérdésekkel kapcsolatban fejezhetik ki véleményüket, s nemcsak három, hanem akár 5 – 6 lehetőség közül választhatnak.