



Rendezvényelégedettség

A rendezvények kiemelt fontosságú események az intézmény működésében. Évente megközelítőleg 2000 rendezvényt szervezünk és tartunk több helyszínen, minden korosztálynak. A programok sokasága megköveteli tőlünk a minőségi kulturális kínálat mellett a szervezés és lebonyolítás precizitását. Ezért kerestük a lehetőségét annak, hogy megvizsgáljuk, mérjük rendezvényeink elégedettségét. A programokon írásos kérdőívekkel nem tudjuk megszólítani a látogatókat, mert annak végeztével indulnak haza, nincs idő a kitöltésre. Ezzel szemben jó megoldásnak tűnt a más, üzleti szolgáltató szektorok által használt érintőképernyős elégedettségmérés. Ehhez beszereztünk egy Lenovo tabletet, tablet állványt, majd a Satisfaction Kiosk nevű ingyenes alkalmazást telepítettük.

A program lehetővé teszi, hogy magyar nyelvű kérdéseket töltsünk fel, megadjuk a választható válaszokat. Felülete könnyen kezelhető, smile figurák segítségével lehet az elégedettség mértékét kifejezni. A válaszokat táblázatos formában lehet letölteni, értékelni, több mérés után elemzéseket végezni.

A tabletet állvánnyal együtt a rendezvény előtt elhelyeztük a terem bejáratához közel, és a vendégek fogadásánál felhívtuk az érkezők figyelmét, hogy szeretnénk pár kérdést feltenni az előadással, a helyvel és a szervezők munkájával kapcsolatban.

Az előadás végén, amikor az emberek elhagyták a termet, megállítottuk őket és feltettük nekik a kérdéseket, amikre ők készségesen válaszoltak.

Első rendezvény: 2018. április 24-én 17:00 órakor Stumpf András: Szörényi című zenés, könyvbemutatójához használtuk a Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér Kisfaludy Károly Könyvtár épületének 2. emeleti rendezvénytermében.

A készüléket folyamatosan szeretnénk alkalmazni különböző típusú rendezvényeinken, szerencsére az eszköz mobil, így nem okoz problémát bármelyik épületünkben használni.

A tableten szereplő kérdések:

Mai rendezvényen mennyire volt elégedett a szervezők munkájával (együttműködés segítőkészség)?

Mennyire volt elégedett a mai program információáramlásával?

Mennyire volt elégedett a mai rendezvényünk lebonyolításával?

Mai tapasztalata alapján mennyire volt elégedett a rendezvény körülményeivel (fény hangerő klíma tisztaság)?

Mai élményei alapján mennyire volt elégedett a fellépő(k) felkészültségével?

Válaszlehetőségek:

Nagyon elégedett

Elégedett

Közömbös

Elégedetlen

Nagyon elégedetlen

Nem tudom

A válaszadók az első alkalommal mindegyik kérdésre fele-fele arányban választották a *nagyon elégedett* és *elégedett* válaszokat.

Több mérés után szeretnénk összehasonlításokat végezni és a tapasztalataink alapján, ha kell a kérdéseken változtatni.

Készítette: Vargáné Nemesi Emma, Közművelődési osztályvezető



