



Betűbölcsi program elégedettségi vizsgálata - 2017

A vizsgált program címe: Betűbölcsi

témája: A csecsemők és kisgyermekek táplálása

ideje: 2017. március 21., kedd 10 óra

előadója: Vidács Tímea védőnő

A programon részt vett látogatók közül a kérdőívet *14 személy* töltötte ki.

Nemek megosztása szerint: 13 nő és 1 férfi. *Életkor* szerint: 18-30 év: 1 fő, 31-40 év: 10 fő, 41-50 év: 1 fő. *Iskolai végzettség* szerint: 8 általános vagy kevesebb: 1 fő, középiskola: 3 fő, főiskola, egyetem: 10 fő. *Munkaviszony* szerint: gyēs, gyed: 7 fő, alkalmazott 6 fő, egyéb – vállalkozó: 1 fő.

A kérdőíves felmérés eredményeit ismertettem, oly formában, hogy megvizsgáltam a válaszok alapján az adott programra jellemző erősségeket és fejlesztendő területeket. A sorszámok a kérdőívben feltüntetett sorszámokkal azonosak. A részletes ismertetés mellé megadom a hétfokozatú skálán bejelölt mérési eredményeket (pl: 7-11= 7-es értékre 11 résztvevő jelölte a szolgáltatást). Ezen eredmények alapján kategorizáltam.

Eredmények alapján a Betűbölcsi szolgáltatásra jellemző

Erősségek:

- Tárgyi tényezők:

1. A gyermekrésztleg az életkori sajátosságokat figyelembe vevő modern bútorok vannak. (7-11, 6-2, 5-1)

2. A program plakátjai, szórólapjai tetszetősek. (7-9, 6-4, 5-1)

1. A foglalkozáshoz kapcsolódó eszközök, segédanyagok a programra látogatók rendelkezésére állnak. (7-11, 6-3)

2. A könyvtárosok a foglalkozáson résztvevők megítélése szerint kellemes megjelenésűek, szimpatikusak. (7-12, 6-2)

• Megbízhatóság:

7. A gyermekrészlegén dolgozó könyvtárosok készségesek, segítőkészek a Betűbölcsire látogatók szerint. (7-14)

8. A rendezvényre látogató olvasó, vendég az első. (7-13, 6-1)

9. A gyermekkönyvtárosok mindent megtesznek a program sikeres megtartása érdekében. (7-13, 6-1)

• Fogékonyság, reagálási készség:

10. A programon részt vevők kérdéseikkel, kéréseikkel nyugodtan fordulhattak a gyermekkönyvtárosokhoz. (7-14)

11. A foglalkozás ideje alatt a látogatók igényeit a könyvtárosok azonnal próbálták teljesíteni. (7-13, 6-1)

12. A résztvevők a véleményüket, javaslatukat a programmal kapcsolatban szóban és írásban is úgy érzik jelezhetik. (7-13, 4-1)

• Biztonság:

14. Személyi adataikat diszkréten kezelik a baba-mama klubban. (7-14)

15. A gyermekrészleg Bababarát területe biztonságot és komfortérzetet nyújt a kisgyermeknek és a hozzátartozójának is. (7-11, 6-3)

16. Az előadók megfelelően felkészültek és színvonalas előadást nyújtanak. (7-8, 6-5, 5-1)

17. A gyermekkönyvtárosok iránt teljes a bizalom. (7-14)

• Empátia:

18. A gyermekkönyvtárosok megszólíthatók (7-14)

19. Bármilyen észrevételt tehetnek a résztvevők. (7-12, 6-2)

20. Előadókat és témákat javasolhatnak a megkérdezettek. (7-11, 6-3)

21. A kismamák igényei alapján szervezik a rendezvényt. (7-10, 6-2,
5-1)

22. A Betübölcsei résztvevői megkülönböztetett figyelembe részesülnek. (7-10, 6-3, 5-1)

Fejlesztendő területek:

- Megbízhatóság

3. Az előre meghirdetett programok nem mindig valósulnak meg teljes mértékben. (7-4, 6-3, 5-3, 4-3, 3-1)

4. Az elkövetkezendő programokról a tájékoztatást hiányolták a résztvevők. (7-1, 6-8, 5-2, 4-2, 3-1)

- Fogékonyság, reagálási készség

13. Ha a programban változás következik be nem minden esetben kapják meg a megfelelő tájékoztatást. (7-1, 6-8, 5-2, 4-2, 3-1)

Javaslat a szolgáltatás színvonalának emelésére

A felmérésből kiderült, hogy a Betübölcsei programunk tárgyi tényezőivel, biztonságával, empátikus bánásmóddal teljes mértékben elégedettek használóink.

Sajnos a felmérés előtti két alkalommal változtatni kellett a meghirdetett Betübölcsei programjának témáján (az előadó lemondta, illetve az előadó váratlan betegsége miatt). A foglalkozások meg lettek tartva, de nem az előre meghirdetett témákban és ezt a baba-mama klubtagok azonnal megérezték. Megbízhatóságunk stabilizálásán, illetve reagálási képességeinken kell fejlesztenünk.

Beavatkozási javaslat ezen esetek kikerülésére, előfordulásuk minimálisra csökkentésére:

Az előre meghirdetett programok nem mindig valósulnak meg teljes mértékben.

- Előadóinkkal együttműködési megállapodás kötése (pl. Védőnői szolgálat). Törekednünk kell, hogy az elvállalt programon az előadó, vagy helyettesítője megjelenjen. Problémának látom, hogy előadói díjat nem minden esetben tudunk fizetni, ezért könnyebben lemondják a már elvállalt feladatot – érdekelté tenni a

program megtartásában (pl. bemutatkozási lehetőségnek tekintenie a foglalkozástartást, szponzorok segítségével honorárium adása, kölcsönös segítségnyújtás).

Az elkövetkezendő programokról a tájékoztatást hiányolták a résztvevők.

- 1 hónapra előre a programok témájának, előadóinak lekötése. A klub foglalkozásokon jobban hirdetni, illetve szórólapokat osztogatni az elkövetkezendő rendezvényekről. Erőteljesebb hirdetés a városban a faliújságokon, honlapon, helyi újságban, helyi rádiókban illetve közösségi oldalakon.

Ha a programban változás következik be nem minden esetben kapják meg a megfelelő tájékoztatást.

- A foglalkozáson résztvevők elérhetőségének elkérése (e-mail cím, telefonszám) és ezen a változásról tájékoztatás küldése. A honlapon, facebook oldalon gyors tájékoztatás adása a változásról.

Befejezés

A kérdőíves felmérés eredményeiről tájékoztatást kell adni a látogatóknak (honlap, facebook oldal, könyvtár hirdető felülete), illetve a szolgáltatás színvonalának, minőségének javítására tett cselekvési tervről. Ugyanezen kérdőíves felmérést meg kell ismételnünk évente, hogy lássuk a meghozott intézkedéseink jobba, elégedettebbé tették-e a használóinkat, illetve más területen keletkezett e a szolgáltatásunkba hiányosság.

Kiskunfélegyháza, 2017. április 11.

dr. Bánki-Horváth Mihályné

igazgatóhelyettes