



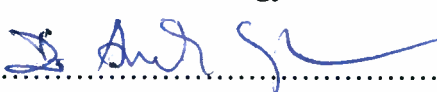
**Partneri elégedettségi felmérés
Kutatási jelentés**

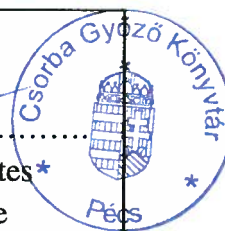
2019. szeptember 17.

Verziószám	1. verzió
Állománynév	csgyk_partneri_kutatasi_jelentes_2019.pdf
Oldalszám	10 oldal
Készítette	MIT Primer Kutatások Munkacsoport
Jóváhagyta	MIT elnöke
A jóváhagyás dátuma	2019. szeptember 17.
A hatálybalépés dátuma	2019. szeptember 17.

A módosítások listája

Verzió- szám	Állománynév	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	A jóváhagyás dátuma	A hatálybalépés dátuma

Kidolgozta:	Jóváhagyta:
MIT Primer Kutatások Munkacsoport	 Dr. Amberg Eszter igazgatóhelyettes* Minőségirányítási Tanács elnöke



Tartalom

Bevezetés	3
1. A kérdésekre beérkezett válaszok értékelése.....	4
1.1. Partnertípusok és kapcsolattartás	4
1.2. A kapcsolattartás csatornái és a könyvtár partneri megítélése	6
1.3. Rendezvényszervezés	8
1.4. JavaslatoK	9
2. Összegzés	10

Bevezetés

A felmérés célja az volt, hogy a minőségbiztosítási folyamat keretében megismerhető legyen a Csorba Győző Könyvtár partnereinek véleménye az intézmény szolgáltatásairól és rendezvényeiről. A Kapcsolati Csoporttal történt többszörös egyeztetést követően, 2018 decemberében a következő partneri csoportok kerültek kiválasztásra:

- Nyilvános könyvtárak
- Civil szervezetek
- Óvodák
- Iskolák (általános, középiskolai)
- Sajtó, média
- Kulturális intézmények, szakmai partnerek
- Egyház
- KSZR cím

A fenti szempontok és a könyvtár vezetői testületének ajánlásai alapján a Primer Kutatási Csoport 2019. január 18-án megalkotta a felméréshez szükséges online kérdőívet. Ehhez a két korábbi felméréshez is használt Google Űrlap képezte a szoftveres hátteret. A tesztfázis 2019. január 25. és február 10. között zajlott. Az utóellenőrzés és a szükséges módosítások után, a Kapcsolati Csoport az általuk kezelt címlistára, 2019. április 8-án bocsátotta ki a kérdőív internetes linkjét tartalmazó felkérő levelet. A kiküldésnél az elsődleges szempont az volt, hogy az adott intézménnyel élő kapcsolata legyen a könyvtárnak. A felkérést 390 partnerünknek küldtünk el. (180 KSZR cím; 14 nyilvános könyvtár; 20 civil szervezet; 35–23 általános iskola illetve középiskola; 50 óvoda; sajtó, média cím: 33; kulturális intézmények, szakmai partnerek: 26; valamint egyházi cím: 9). A felmérést 2019. április 26-án zártuk le. Összesen 62 intézmény és szervezet tisztelt meg minket azzal, hogy kitöltötte az elektronikus kérdőívünket. A kérdőív 10 kérdésből állt, melyek a kitöltő szervezet nevére, típusára, a kapcsolatunk természetére, valamint az intézményünk hivatalos kommunikációja minőségének/hatékonyaságának/gyorsaságának megítélésére és a rendezvényszervező tevékenységünkkel kapcsolatos véleményekre vonatkoztak.

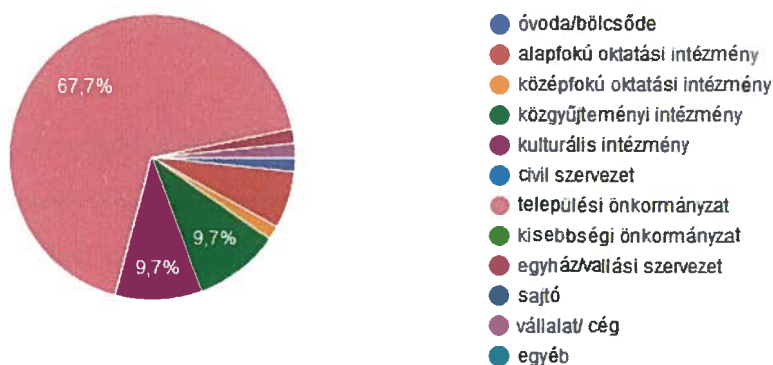
1. A kérdésekre beérkezett válaszok értékelése

1.1. Partnertípusok és kapcsolattartás

A kérdőívet legnagyobb arányban kitöltők a *települési önkormányzatok* (67,7%, 42), a *kulturális intézmények*, és a *kisebbségi önkormányzatok* voltak egyaránt (9,7%, 6). A kiküldési arányokat tekintve ez természetesen várható volt, de azért meglepő – és egyben elgondolkodtató – az *oktatási intézmények* 1–6% közötti válaszadási rátája, valamint a *sajtó*, amely nem képviseltette magát. Ez utóbbi azért is sajnálatos, mert a könyvtár népszerűsítésében a sajtó kiemelten fontos napjaink információs társadalmában.

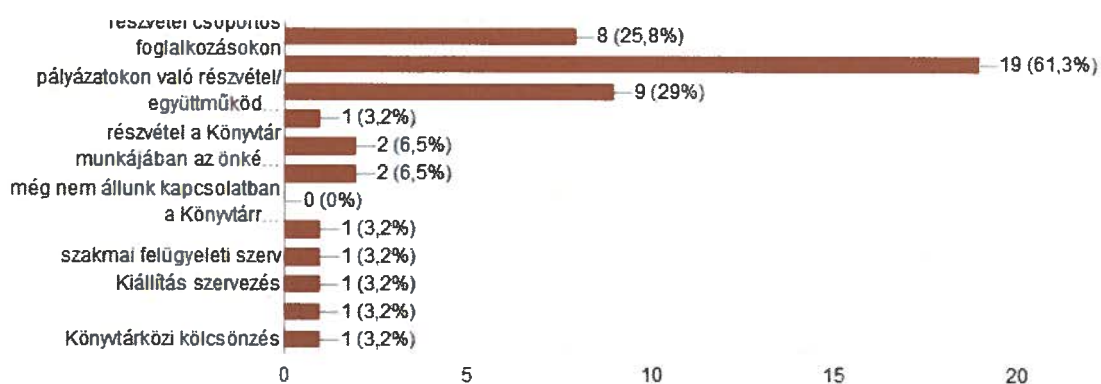
Milyen szervezeti kategóriába tartozik?

62 válasz



Amennyiben Ön intézményt vagy civil szervezetet képvisel, kérjük jelölje meg, hogy milyen módon működik együtt a Könyvtárral!

31 válasz

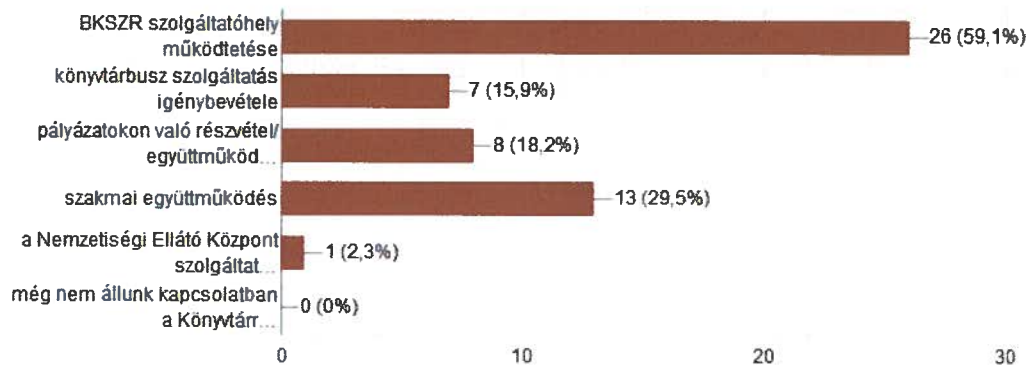


Intézmény és a civil szervezetek tagjainak döntő többsége a *könyvtári programok látogatását* részesíti előnyben (61,3%, 19), továbbá a *pályázatokon való részvételt* (29%, 9)

és a *csoportos foglalkozások látogatása (25,8%, 8)* is népszerűek a válaszolók körében. A többi együttműködési lehetőség arányaiban jóval elmarad az előbb említettektől, ami mindenképpen elgondolkodtató, kiemelve a *könyvtárközi kölcsönzést (3,2%, 1)*. Ez az arány a lehetőségekhez képest alacsonynak mondható.

Amennyiben Ön települési vagy kisebbségi önkormányzatot képvisel, kérjük jelölje meg, hogy milyen módon működik együtt a Könyvtárral!

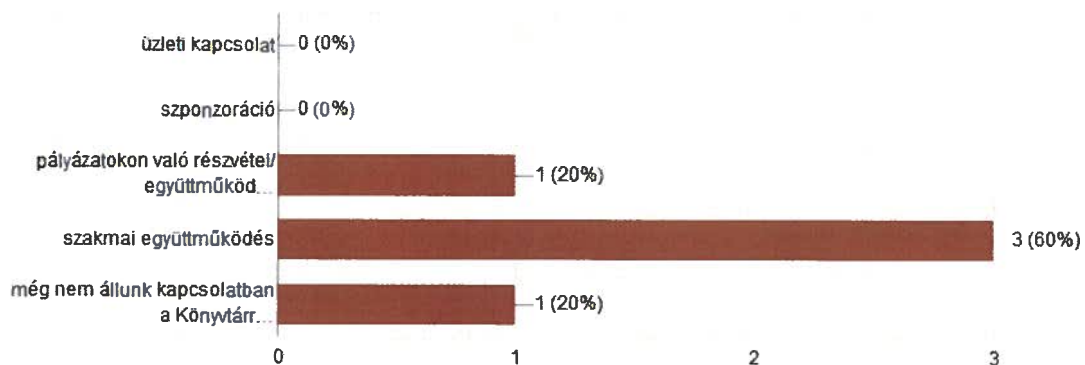
44 válasz



Települési vagy kisebbségi önkormányzatok döntő többsége a *BKSZR szolgáltató hely működtetése (59,1%, 26)*, valamint a *szakmai együttműködés igénybe vétele (29,5%, 13)* céljából működik együtt könyvtárunkkal. Kisebb hányaduk a *pályázatokon való részvételi együttműködést (18,2%, 8)*, a *könyvtárbusz-szolgáltatást (15,9%, 7)*, valamint a *Nemzetiségi Ellátó Központ szolgáltatását (2,3%, 1)* jelölte meg.

Amennyiben Ön céget vagy vállalatot képvisel, kérjük jelölje meg, hogy milyen módon működik együtt a Könyvtárral!

5 válasz



A vállalatok és a cégek a *szakmai együttműködést* tartják fontosnak (60%, 3).

Megjegyzendő azonban a vállalati, céges válaszadók alacsony száma (5), amiből egy nem is áll kapcsolatba a könyvtárral. Mindenképpen érdemes fejleszteni ezen intézményekkel való kapcsolattartás lehetőségét.

Amennyiben Ön észrevétellel vagy javaslattal élne a Könyvtárral fennálló jelenlegi együttműködésével kapcsolatban, kérjük fejtse ki!

3 válasz

Nagyon jól működik ,szuper lehetőség az új könyvek olvasására

Személy szerint végtelenül elégedett vagyok a könyvtár támogatásával. Segítségükkel szolgáltatási portfóliónkat, állományunkat tudjuk folyamatosan bővíteni, színesíteni. Hálával tartozom.

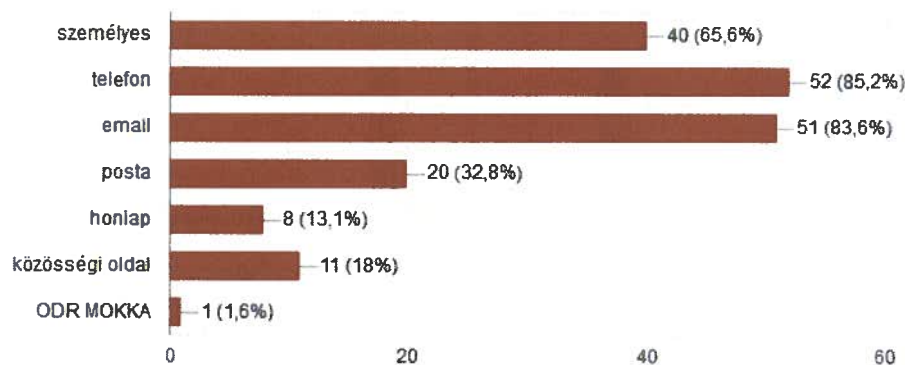
A válaszadóknak lehetőségük volt javaslatokkal élni a jövőbeni együttműködés kiterjesztése érdekében. Ezt 3 partnerünk tette meg. Ezen hozzászólások nagyon jó véleményeket sugároznak az együttműködéssel kapcsolatban. Sajnos a hozzászólások alacsony száma egy kicsit árnyalja a pozitív eredményt.

1.2. A kapcsolattartás csatornái és a könyvtár partneri megítélése

A felmérésben természetesen kíváncsiak voltunk arra is, hogy az intézménnyel tartós relációban lévő partnereink, milyen kommunikációs eszközöket használnak a kapcsolattartás céljából.

Az Ön által képviselt szervezet milyen kommunikációs csatornán tartja a kapcsolatot a Csorba Győző Könyvtárral?

61 válasz

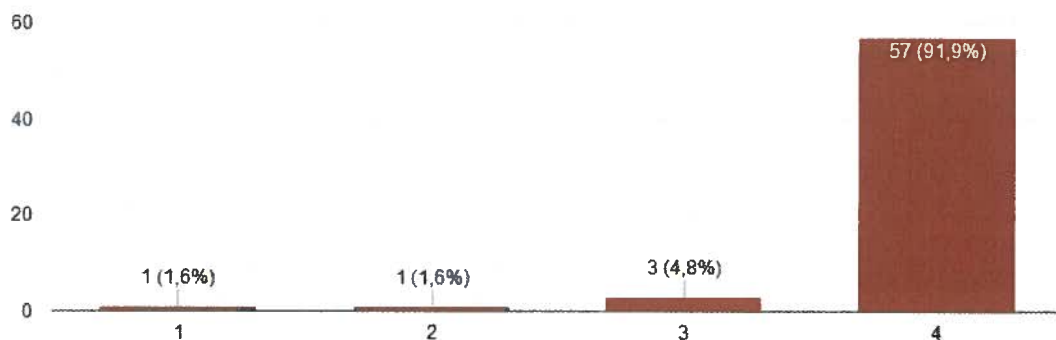


A válaszok összesítéséből kiderült, hogy a *telefon* (85,2%, 52), az *email* (83,6%, 51) és a *személyes ügyintézés* (65,6%, 40) "hármastegye" képezi az intézményi kommunikációnk alapját. A *postai úton történő levelezés* visszafogott aránya (32,8%, 20) az információközlés felgyorsulását jelzi, viszont az elektronikus felületeink ilyen célú használatának csekély aránya (*közösségi oldal* 18% / *honlap* 13,1%) az irányba mutat, hogy van még mit fejlesztenünk a virtuális arculatunk minőségén/ismertségén.

Intézményi kapcsolataink minőségének fejlesztése okán arra is rákérdeztünk, hogy partnereink milyenek értékelik a köztünk fennálló információáramlás minőségét.

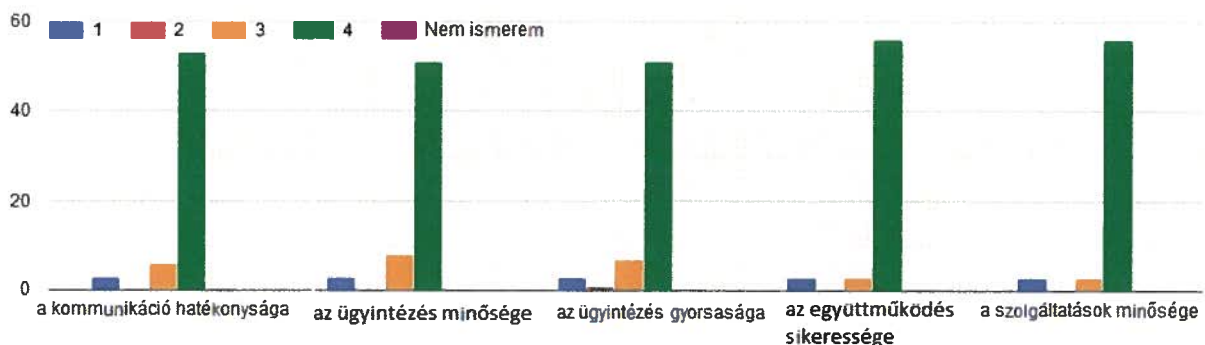
Kérjük, értékelje, mennyire elégedett a kommunikáció jelenlegi hatékonyságával!

62 válasz



A kapott válaszokból arra következtethetünk, hogy a felmérést kitöltők döntő többsége (91,9%) **kiválóan** értékeli a könyvtár kommunikációjának hatékonyságát.

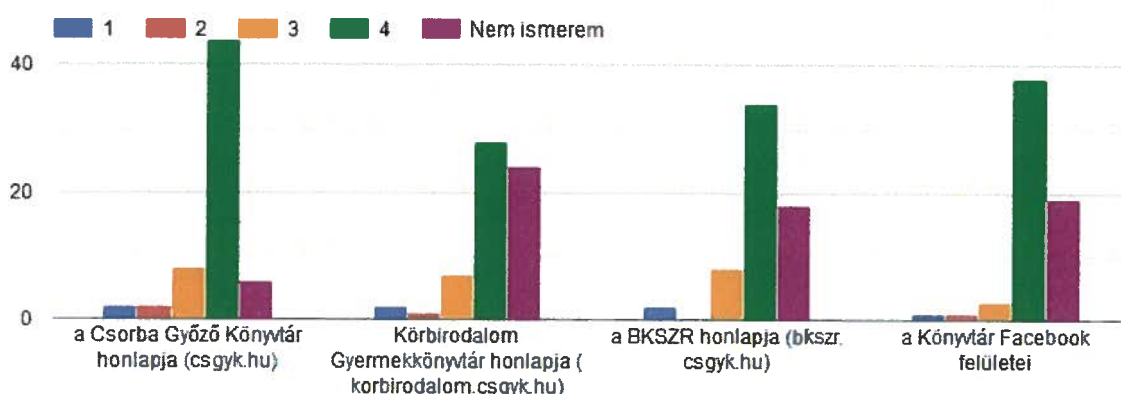
Amennyiben állandó kapcsolatban áll intézményünkkel, kérjük, értékelje az alábbi szempontokat!



Az intézményünkkel állandó kapcsolatban lévő válaszadók válaszaiból kiderül, hogy mind a *kommunikáció hatékonysága, az ügyintézés minősége és gyorsasága, az együttműködés sikeressége, valamint a szolgáltatások minősége*, döntő többségben kiváló értékelést kapott.

Ez mindenképpen örömteli könyvtárunk dolgozói számára.

Kérjük, értékelje, mennyire elégedett a Csorba Győző Könyvtár elektronikus felületeivel!



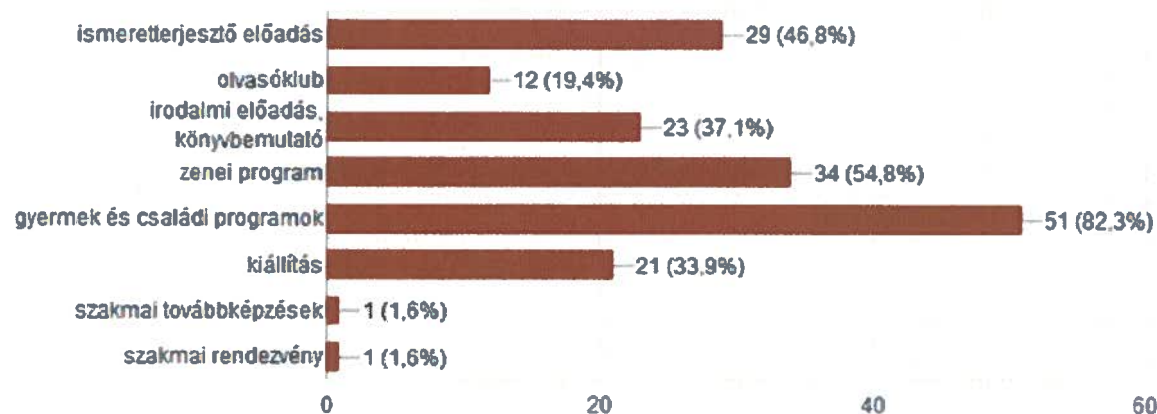
Az előző kérdéshez hasonlóan itt is megfigyelhető a válaszadók döntő többségének kiváló kategóriájú értékelése, viszont a grafikonból az is kiolvasható és mindenképpen figyelmet érdemel, hogy számottevő azoknak a száma, akik nem tudnak a Csorba Győző Könyvtár elektronikus felületeiről, kiemelve ezek közül a Könyvtár *Facebook felületeit*, amelyek a közösségi oldalak nagy népszerűsége ellenére sem eléggé ismertek.

1.3. Rendezvényszervezés

A kérdőív utolsó részét képező kettő kérdés a Csorba Győző Könyvtár rendezvényeinek megítélése és a szervezői tevékenységünkkel kapcsolatos partneri vélemények megismerése céljából született

Milyen jellegű programok iránt érdeklődik az Ön által képviselt intézmény/ szervezet?

62 válasz



Ami a rendezvények típusait illeti, látható, hogy azok a rendezvények dominálnak, amelyek széles társadalmi rétegekhez szólnak. Kitöltőink a *gyermek és családi programokat* (82,3%, 51), a *zenei eseményeket* (54,8%, 34), az *ismeretterjesztő előadásokat* (46,8%, 29) és az *irodalmi előadásokat* (37,1%, 23) preferálják leginkább. *Kiállítások* és *olvasóklub* iránt viszonylag csekélyebb az érdeklődés (33,9%, 21 és 19,4%, 12). A grafikonból kiolvasható, hogy a relatív szűk körnek szóló (*szakma képviselői*) rendezvények iránti érdeklődés alacsonynak mondható (*szakmai továbbképzés* 1,6 % 1; *szakmai rendezvény* 1,6 % 1).

1.4. Javaslatok

A felmérés következő kérdésében arra kértük partnereinket, hogy fogalmazzák meg, milyen programokat hiányolnak könyvtárunk kínálatából? A beérkezett 4 válasz érdemi kiegészítést nem tartalmazott, ellenben egy kitöltő elégedetten méltatta a „kínálatot”.

Milyen programokat hiányol könyvtárunk jelenlegi kínálatából?

4 válasz

Hogy csak egy betűből egyet lehet választani.

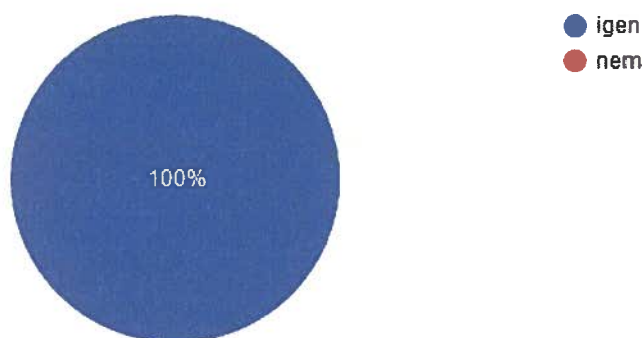
Sajnos nincs kapacitásom áttekinteni a könyvtár programkínálatát, így erre a kérdésre nem tudok válaszolni.

A jelenlegi kínálatból nem hiánylok semmit, szerintem ebből mindenki tud kedvére való választani, ami a gyerekek igényeit is kielégíti.

A hosszú távú együttműködésre vonatkozó kérdés eredménye önmagáért beszél, egyértelműen látszik intézményünk elismertsége és fontossága partnereink számára.

Jelenlegi tapasztalatai alapján kíván-e hosszútávon együttműködni a Könyvtárral?

61 válasz



2. Összegzés

A felmérés eredményeinek összefoglalásaképpen elmondhatjuk, hogy a velünk tartós kapcsolatban álló és a kérdőívet kitöltő intézmények és szervezetek általánosságban elégedettek a Csorba Győző Könyvtár intézményi kommunikációjával, annak hatékonyságával és minőségével, nemkülönben gyorsaságával. Rendezvényszervezési tevékenységünket és rendezvényeink választékát, valamint az ezzel kapcsolatos információszolgáltatást jónak ítélik.

A válaszok értékelése rámutatott az elektronikus felületeink fejlesztésének és reklámozásának szükségességére. Ezen felül a jövőre nézve fontos tapasztalat, hogy a következő felmérésnél nagyobb arányban kell az oktatási intézményeket bevonni a kitöltésbe.