

## **Elégedettségmérés a Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár külső partnerei részére**

### **Kistelepülési önkormányzatok**

A Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár „Elégedettségmérés a Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár külső partnerei részére” címmel felmérést végzett annak érdekében, hogy megismerje a könyvtári ellátásban résztvevő kistelepülések képviselőinek véleményét a könyvtárral való közös munkáról, az együttműködésről. Az intézményben folyó minőségbiztosítási tevékenység része, hogy a partnerek visszajelzései és az eredmények értékelése alapján módosítsa, ha kell újratervezze szolgáltatásait.

**A mérés célja:** megismerni a külső partnerek véleményét, elégedettségét.

**A mérés módszerei:**

- A kérdőív típusa: Google űrlap
- A kérdőívek kitöltése: önkéntes

**A mérés időpontja: 2020. március 10. - 2020. március 29.**

**A mérés folyamata:** A könyvtárellátási szolgáltató rendszerbe bekapcsolódott kistelepülések vezetői elektronikus levél formájában kaptak értesítést a felmérés végzésének folyamatáról, melyben a könyvtár felkérte őket, hogy a megadott elérhetőségen lévő űrlapot a határidőig kitöltve küldjék vissza a Használói Elégedettség Munkacsoport email címére.

A kiküldött 65 felkérésre 33 űrlap érkezett vissza.

**Az űrlapok értékelése:**

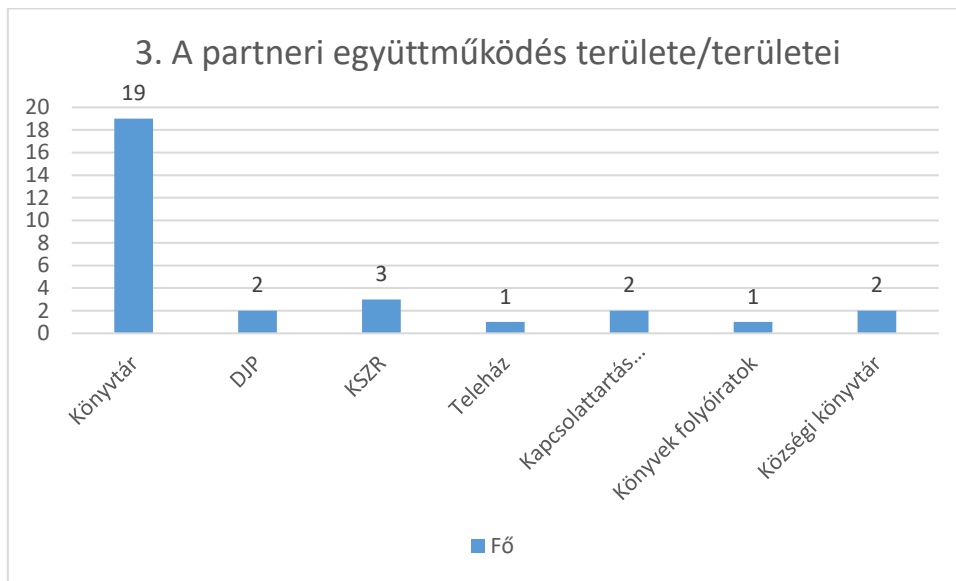
A kérdőívek értékelése Microsoft-Excel tábla használatával történt. Az adatok szemléltetésére diagramokat készítettem.

Az űrlapokat Jasztrab Istvánné a Használói Elégedettség Munkacsoport vezetője dolgozta fel.

## Az űrlapok részletes elemzése

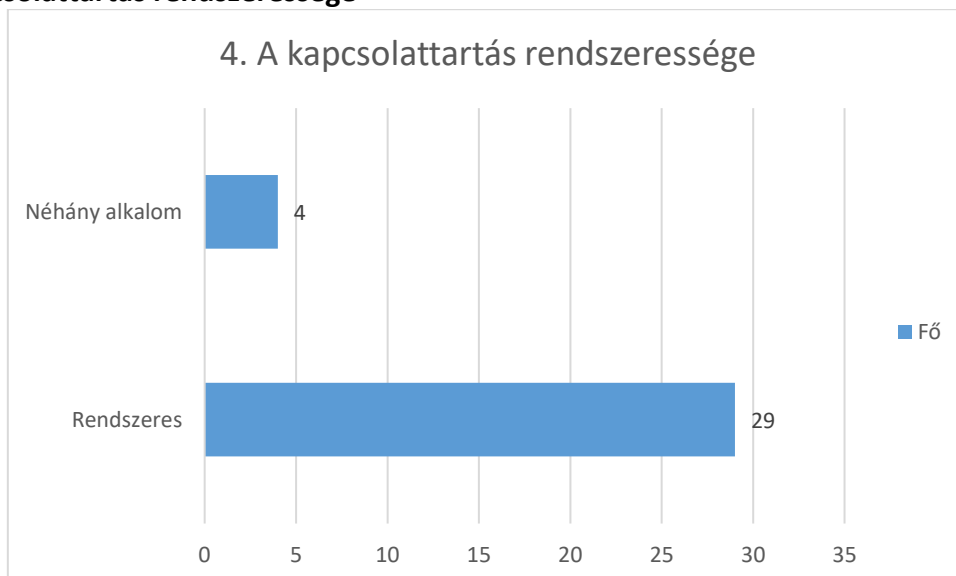
Az első két kérdésre adott válasz az önkormányzatok és a polgármesterek nevére vonatkozott, melyek a könyvtár szempontjából annyiban fontosak, hogy azonosítottuk, ki az, aki visszaküldte a kérdőívet. Tehát a kitöltés nem anonim módon zajlott. Így az elemzés a harmadik kérdésre adott választól folytatódik.

### 3. A partneri együttműködés területe/területei



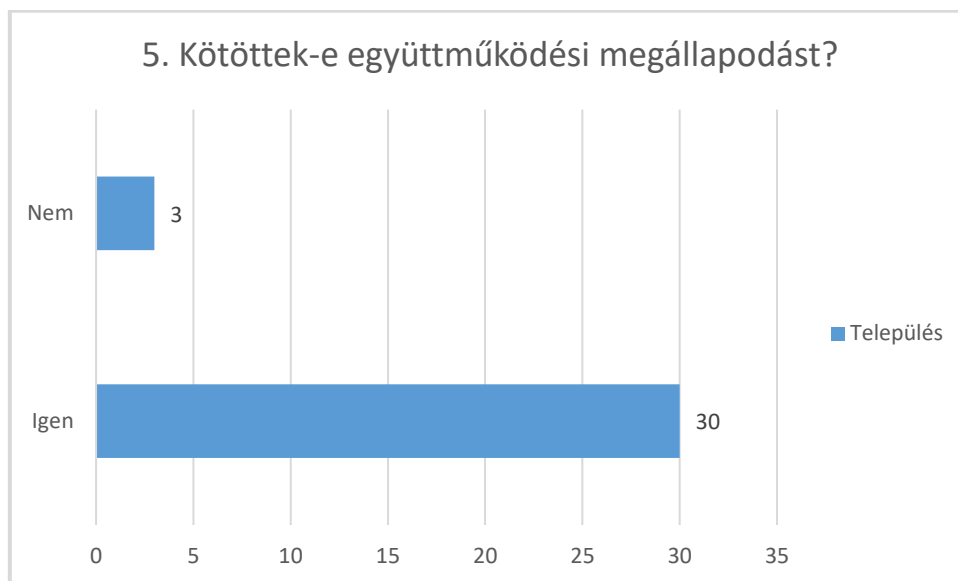
A partneri együttműködés legfontosabb területe a könyvtár.

### 4. A kapcsolattartás rendszeressége



A kapcsolattartás rendszerességével a kitöltők 88 %a (29 fő) elégedett, rendszeresnek minősíti. Referens kollégáink a könyvtári szolgáltatásokkal kapcsolatban a könyvtárosokkal tartják szinte napi szinten a kapcsolatot, a polgármestereknek a hivatalos tájékoztatást, beszámolót, hírlevelet, stb. küldjük, ezért érezhetik úgy egyesek, hogy évi néhány alkalomra korlátozódik a kommunikáció.

## 5. Kötöttek-e együttműködési megállapodást?



A válaszok alapján a települések 90%-a (30 település) rendelkezik együttműködési megállapodással, csupán 3 település nem. (Nagykutas, Bezeréd, Gyűrűs) A könyvtárellátási szolgáltatás kötelező jelleggel a megyei könyvtár és a települések közötti együttműködési megállapodáson alapul, tehát ilyen mindenkinek van! Teendő: tudatosítani a települések vezetőiben, hogy létezik ez az együttműködési megállapodás.

## 6. Milyen legfőbb elvárásai vannak könyvtárunkkal kapcsolatban?

Az adott kérdésre összesen 23 válasz érkezett, a legfontosabb és a legtöbbször előforduló elvárások:

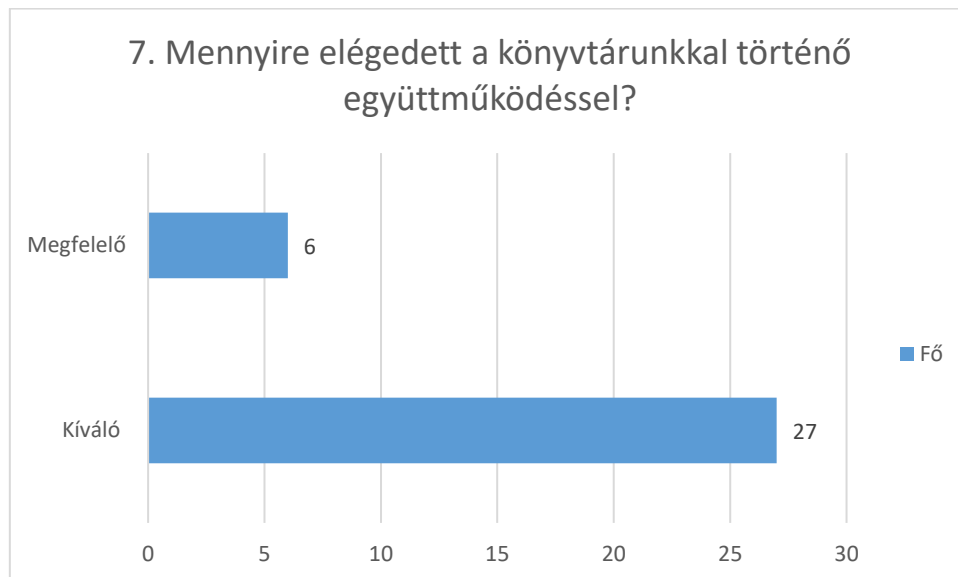
1. Egy könyvtár által ellátandó feladatok pontos elvégzése.
2. A lakosság kiszolgálása, előadások szervezése
3. A települési könyvtár jogszabályi előírások szerinti működtetésének segítése

4. Szolgáltató, ügyfélbarát legyen
5. Folyamatos kapcsolattartás

A válaszok a már meglévő szolgáltatások alapján jelennek meg, munkatársaink a lehető legnagyobb segítőkészséggel állnak a partnerek rendelkezésére, amelyet a következő kérdésre adott válaszok is megerősítenek.

### 7. Mennyire elégedett a könyvtárunkkal történő együttműködéssel?

A válaszadók közül 27 fő értékelte kiválóan az együttműködést, 6 település megfelelőnek (Dobronhegy, Ozmánbük, Hottó, Boncodföldre, Gósfá és Pálfiszeg). Úgy gondolom, hogy ezzel különösebb teendőnk nincs.



#### 7.1 Kérjük, indokolja válaszát!

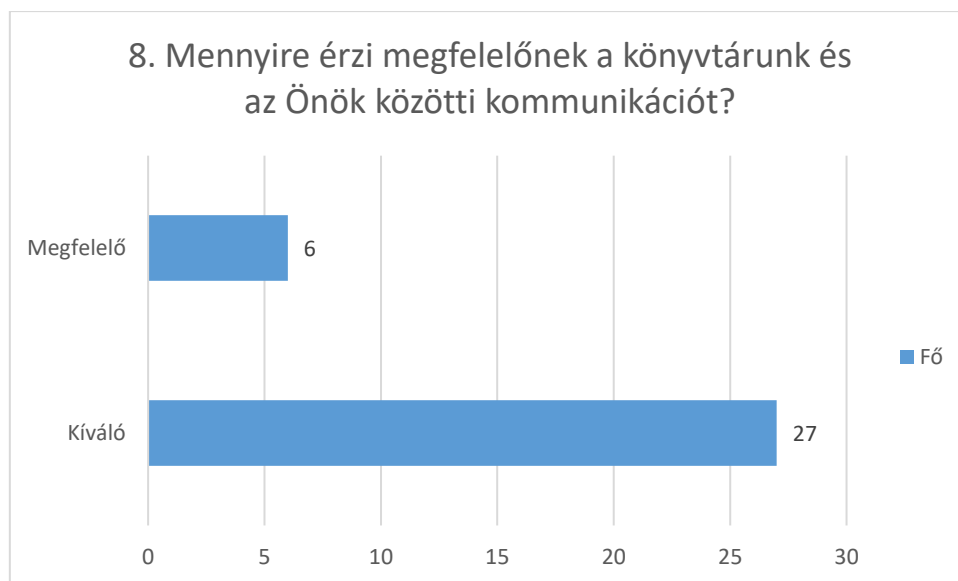
20 válasz érkezett, a legtöbbször előforduló indokok:

- Településünk méretéhez, helyi igényekhez mértén megfelelő az együttműködés pozitív értelemben.
- Az együttműködés zökkenőmentes, a községi könyvtár ellátását a Városi könyvtár rendszeresen biztosítja a helyi igényeknek maximálisan megfelelően.

- Folyamatos kapcsolattartás, tájékoztatás, műsorszervezés
- Minden szolgáltatást maximálisan megkapunk, segítenek a programok szervezésében, eszközbeszerzésben.
- Teljes mértékben segítik munkánkat, tanácsot adnak.
- Gördülékeny a közös munka, szükség esetén számíthatunk segítségre

## 8. Mennyire érzi megfelelőnek a könyvtárunk és az Önök közötti kommunikációt?

A kommunikáció tekintetében szintén hasonló adatot kapunk, 27 kiváló és 6 megfelelő értékelés (Ozmánbük, Tófej, Dobronhegy, Bezeréd, Boncodfölde, Pálfiszeg). Jónak mondható, de tovább dolgozunk a kapcsolatok javításán.



### 8.1 Kérjük, indokolja választát!

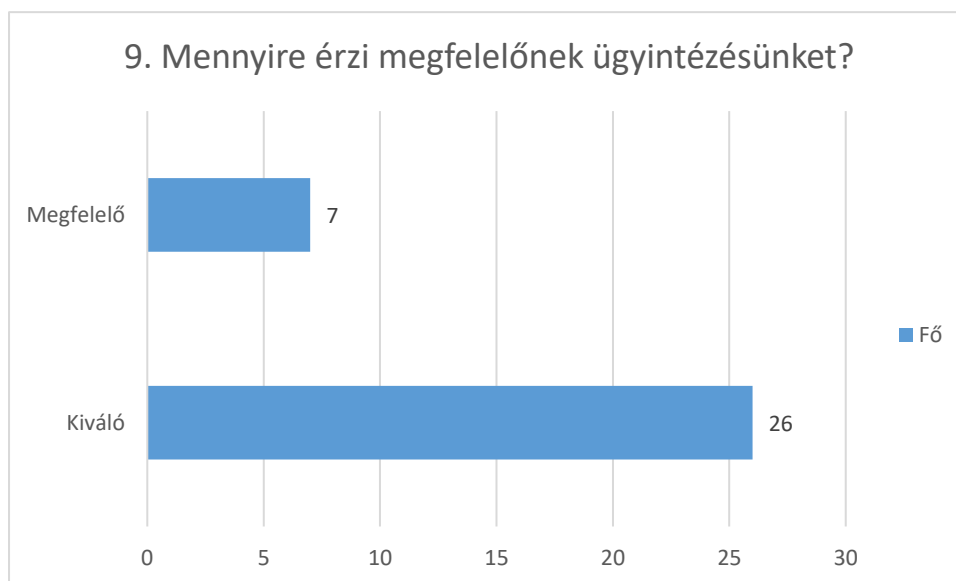
A legtöbbször előforduló indokok a következők:

- Községi ház vezetővel és könyvtárossal napi szintű a kommunikáció
- Minden fontos információ, amely a könyvtárral kapcsolatos megosztásra kerül.
- Naprakész kommunikációáramlás van.
- Kérdéseinkre pontos és kielégítő válaszokat kapunk.

- Kölcsonösen elérhetőek vagyunk egymás számára
- Igényeink megvalósulását figyelembe veszik, és lehetőségeikhez mértén támogatják.
- Rendszeres a telefonos és az elektronikus kapcsolattartás a könyvtárosunkkal.

## 9. Mennyire érzi megfelelőnek ügyintézésünket?

Az ügyintézésről is hasonló véleményeket kaptunk, 26 kiváló és 7 megfelelő értékelést (Ozmánbük, Tófej, Dobronhegy, Hottó, Boncodföldre, Pálfiszeg, Kustánszeg).



### 9.1 Kérjük, indokolja választát!

82%, azaz 26 fő maximálisan elégedett az ügyintézással, 18-an indokolták is. A legtöbbször előforduló indoklások:

- Bárminemű kérésünk van, rögtön intézkednek, igényeinknek megfelelő állománygyarapítást hajtanak végre.
- Minden dolgot igyekeznek rövid határidőn belül elintézni, kérdéseinkre azonnali választ adnak
- Kapcsolattartónk bármikor elérhető és rendelkezésünkre áll. Probléma esetén segítséget nyújtanak számunkra.
- Kérés, hivatali ügyek intézése gyors és korrekt.

A csoportot büszkeséggel tölti el a nagyfokú elégedettség. Teendők, hogy ezt a magas színvonalat továbbra is tartsuk.

**10. Kérem, hogy pár mondatban fogalmazza meg a véleményét, javaslatait könyvtárunkkal kapcsolatban!**

20 fő osztotta meg véleményét, ezek dicséretéről szólnak és építő jellegűek:

- Örülnénk, ha az eddigi jó szakmai és emberi kapcsolat mind a vezetőség, mint a közvetlen munkatársak részéről tovább folytatódna a jelenlegihez hasonlóan.
- Jelenlegi szint megtartása lehetőség szerinti továbbfejlesztése.
- Jó az együttműködés, jó együtt dolgozni velük.
- Németfalu Község megfelelőnek tartja a kapcsolatot könyvtárunkkal, minden minőségben.
- Rendben van az intézmény.
- A 200-300-as lélekszámú települések könyvtári ellátását idővel majd át szükséges gondolni, jelen pillanatban Kiskutason úgy van kialakítva a mini könyvtárunk elhelyezése, hogy az más hasznos szolgáltatással közös. Ennek hiányában annyira csekély lenne a "forgalom", hogy át kellene gondolni a szolgáltatást. De jelen pillanatban ez nincs napirenden.
- Szerintem kiválóan működik.
- Meg vagyunk elégedve a könyvtár munkájával. Sajnos a mi kis falunkban nehezebb programokat, lehetőségeket kihasználni. Köszönettel vesszük eddigi munkájukat.
- Részünkről minden megfelelő az együttműködésünk zavartalan.
- A könyvtár munkájával és a szervezet működésével elégedettek vagyunk.
- A lakosság és a magam nevében is csak köszönetet tolmácsolhatok a Deák Ferenc megyei könyvtárnak, amiért fejleszthetjük tudásunkat, hagyományainkat. Lehetőséget kapunk könyvtárunk bővítésére. Szeretnénk továbbra is sok-sok kézműves foglalkozást, hiszen az ilyen programokkal tudjuk összefogni. Tiszteljük és nagyra becsüljük munkájukat és megoldoztak azért, hogy elnyerhessék ezt a címet!
- A Megyei és Városi Könyvtár igyekszik megfelelő szakmai segítséget nyújtani. Szívesen vesszük rendezvények hozását könyvtárunkba: felnőtteknek, gyerekeknek

egyaránt, amit mind az óvoda, mind az iskola szeretettel fogad. Természetesen a továbbra is várjuk, hogy legújabb irodalmi alkotásokból válogatott könyvekhez hozzájussanak a mi olvasóink is.

- Az eddigi munkakapcsolat hatékony volt. A jövőben, mivel Gyűrűsön is kiépült az optikai hálózat, így végre van "normális" internetünk, talán a virtuális térben több lehetőség lesz az együttműködésre. Ennek fejlesztése a közeli célunk.
- Jelenlegi rendszerrel elégedettek vagyunk.
- A mozgókönyvtári szolgáltatásukkal a lakosság nagyon elégedett. Színvonalas, minden igényt kielégítő a könyvek biztosítása. Ha segítségre van szükségünk, bátran fordulhatunk a könyvtár munkatársaihoz. A kulturális rendezvényeinket színvonalas műsorokkal támogatják. Munkájuk, kulturális tevékenységük megbecsülendő.
- Szeretném megköszönni a Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtárnak, és elsősorban Czirákiné Tóth Editnek Salomvár község kulturális életéért végzett munkáját.
- Kérésünkre az igénynek megfelelő könyveket beszerzik és megküldik.
- Az Önkormányzatunk részéről megbízási szerződésben foglalkoztatott Könyvtáros Hölggyel is egyeztetve, a Megyei Könyvtár működésével kapcsolatban jó a véleményem, ezen túlmenően javaslatokat nem kívánok megfogalmazni.
- Nemcsak könyvtári szolgáltatásban, hanem rendezvények szervezésében is jó az együttműködés, mely reményeim szerint a továbbiakban is így lesz.

#### **Javaslatokat 2 fő tett:**

- Mivel szinte heti kapcsolatban voltunk Önökkel, köszönöm a segítségüket, hozzáállásukat az ilyen kis községek könyvtáraival, jó tudni, hogy nem hagynak magunkra bennünket. Segítségüket köszönöm! Javaslatom, ha lehetőség lenne arra, könyvtárral kapcsolatos pályázatokban segítséget, tanácsot kaphatnánk.
- Ugyanezt a színvonalat tartsák.

#### **ÖSSZEGZÉS**

A beérkezett válaszok alapján egyértelmű pozitív képet kapunk a kistelepülések és a könyvtár kapcsolatáról. Általánosságban kiválónak értékelik az együttműködésünket. A



könyvtárellátási szolgáltatás kötelező jelleggel a megyei könyvtár és a települések közötti együttműködési megállapodáson alapul, tehát ilyen mindenkinek van, ezt tudatosítani kell a települések vezetőivel.

**TEENDŐK:**

A hozzászólások inkább elismerések, dicséretek voltak, amire intézményünk büszke. Nemessándorháza község említette meg javaslatában, hogy még több segítséget, tanácsadást szeretnének a pályázatokban. A könyvtárral kapcsolatosan megjelenő pályázatokra eddig is felhívtuk az érdekeltek figyelmét, a beadáshoz szükséges igazolásokat, dokumentációkat határidőre kiállítottuk.

Zalaegerszeg, 2020. június 3.

## Elégedettségmérés a Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár külső partnerei részére

Kedves Partnereink!

A Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár minőségbiztosítási munkájának fontos eleme, hogy a partnerek véleményét, elégedettségét figyelemmel kövesse, az eredményeket értékelje, és ha szükséges, változtatásokat hozzon. Kérjük, hogy fordítsanak néhány percet a kérdések megválaszolására.

Véleményét március 18-ig várjuk!

1. Önkormányzat neve:
2. Polgármester neve:
3. A partneri együttműködés területe/területei:
4. A kapcsolattartás rendszeressége:
  - Csak egy alkalom
  - Néhány alkalom
  - Rendszeres, folyamatos
5. Kötöttek-e együttműködési megállapodást?
  - Igen
  - Nem
  - Tervezik
6. Milyen legfőbb elvárásai vannak könyvtárunkkal kapcsolatban?
7. Mennyire elégedett a könyvtárunkkal történő együttműködéssel?
  - Kiváló
  - Megfelelő
  - Lehetne jobb
- 7.1 Kérjük, indokolja válaszát!
8. Mennyire érzi megfelelőnek a könyvtárunk és az Önök közötti kommunikációt?
  - Kiváló
  - Megfelelő
  - Lehetne jobb
- 8.1 Kérjük, indokolja válaszát!
9. Mennyire érzi megfelelőnek ügyintézésünket?
  - Kiváló
  - Megfelelő
  - Lehetne jobb
- 9.1 Kérjük, indokolja válaszát!
10. Kérem, hogy pár mondatban fogalmazza meg a véleményét, javaslatait könyvtárunkkal kapcsolatban!