



**A BESZÁLLÍTÓI
ÉS EGYÉB PARTNERI
ELÉGEDETTSÉGMÉRÉSEK
KÉRDŐÍVEI, ÉRTÉKELÉSEI**

2019



NY63

A dokumentum címe	A beszállítói és egyéb partneri elégedettségmérések kérdőívei, értékelései
Verziószám	–
Fájlnév	PartnerekElégedettségeElemzésKJK2019
Oldalszám	5
Készítette	Partnerek, partnerkapcsolatok munkacsoport (Egyediné Gál Erika, Dömötör Anikó, Czakó Dóra, Rendekné Nyul Marianna)
Jóváhagyta	Minőségirányítási Tanács
A jóváhagyás dátuma	2019. július 31.
A hatálybalépés dátuma	–

Heurkóé Kovács Anikó

Minőségirányítási Tanács
vezetője



Heurkóé Kovács Anikó

igazgató



Könyvtárunk igen kiterjedt partnerkapcsolatokkal rendelkezik a mikro- és makrokörnyezetünkben egyaránt. Munkánk során nagy figyelmet fordítunk arra, hogy a partnereinkkel való kapcsolat során folyamatosan figyeljük igényeiket és ehhez alkalmazkodva alakítsuk szolgáltatásinkat és a partnerkapcsolat részleteit.

Kérdőívünkkel azon partnereinket kerestük meg, akikkel rendszeres kapcsolatban állunk, részvételük a könyvtárunk működésével kapcsolatban meghatározó jelentőségű, a velük való folyamatos együttműködés igényeik figyelembe vételével kerül kialakításra, és mindezek alapján számukra széles körű szolgáltatásokat nyújtunk. Ezek közé tartoznak szakmai szempontból a megye települési könyvtárai, az oktatási intézmények, a helyi művészeti és kulturális intézmények, a civil szervezetek és társadalmi egyesületek, alapítványok, valamint gazdasági területen működő testületek is. A velük való együttműködés során közös programokat, rendezvényeket valósítunk meg, a nekik nyújtott szolgáltatásaink mennyiségileg és tartalmilag is igen sokfélék, a könyvtárak esetében a mi szakmai hozzájárulásunkkal és infrastrukturális támogatásunkkal nyújtunk sok segítséget.

Az együttműködés során kapott folyamatos visszajelzések összegzésére szolgál az elkészült kérdőíves felmérés, amely alapján partnereink rólunk alkotott véleményét ismételten mérjük és szolgáltatásainkat ezek alapján is fejlesztjük.

A kérdőívet elektronikus formában küldtük ki partnereinknek, akiknek a minőség szempontjából fontos tényezőkre kellett válaszolniuk. A feltett kérdéseket úgy állítottuk össze, hogy azokra a szolgáltatásainkat ismerő partnerek tapasztalataik alapján egyszerűen, az iskolai osztályzatoknál alkalmazott minősítésnek megfelelően tudtak értékelést adni.

A következő témákban kértük a véleményeket:

- a könyvtár tevékenysége
- a munkatársak szakmai felkészültsége
- a munkatársak személyisége, a partnerekkel való bánásmódja
- alkalmazkodás a partnerek igényeihez
- a kapcsolattartás és a tájékoztatás színvonala
- a könyvtár megbízhatósága.



A kérdéssor elején a **könyvtár tevékenységét** összességében kértük értékelni, majd az egyes tényezők átgondolására került sor.

A kérdőív második fele arra kérdezett rá, hogy az egyes tényezők a **partnereink számára** mennyire fontosak, és lehetőséget adott az egyéni javaslatok, igények megfogalmazására is.

A kérdőíves felmérésben az alábbi partnerek vettek részt:

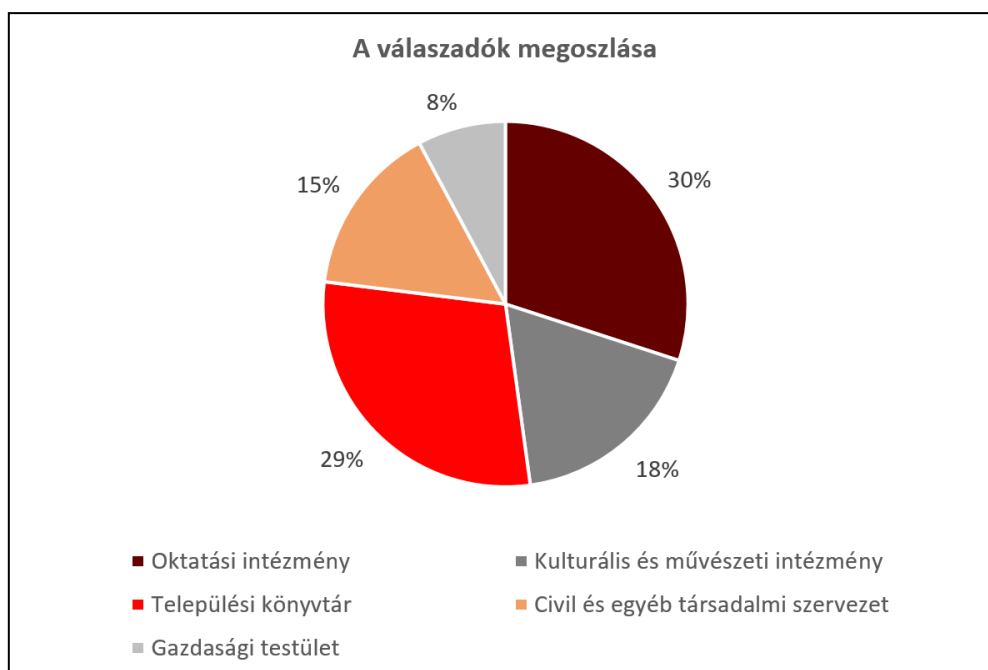
Oktatási intézmény: 69 db = 30%

Kulturális és művészeti intézmény: 41 db: 18%

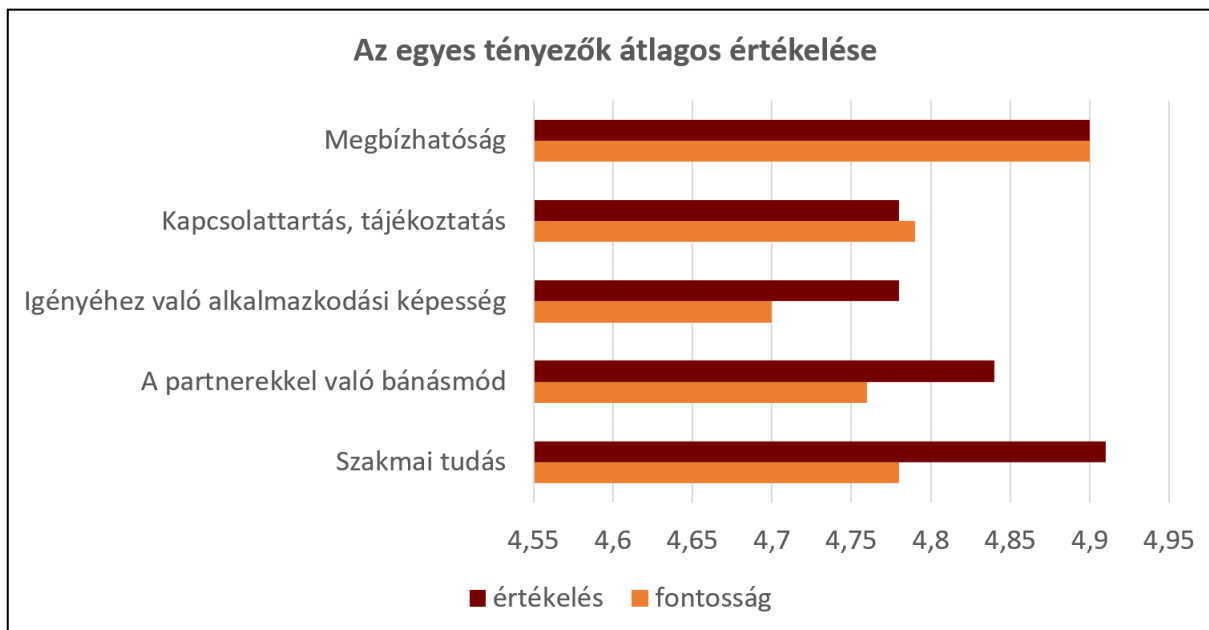
Települési könyvtárak: 67 db = 29%

Civil és egyéb társadalmi szervezetek: 35 db: 15%

Gazdasági testületek: 18 db = 8%



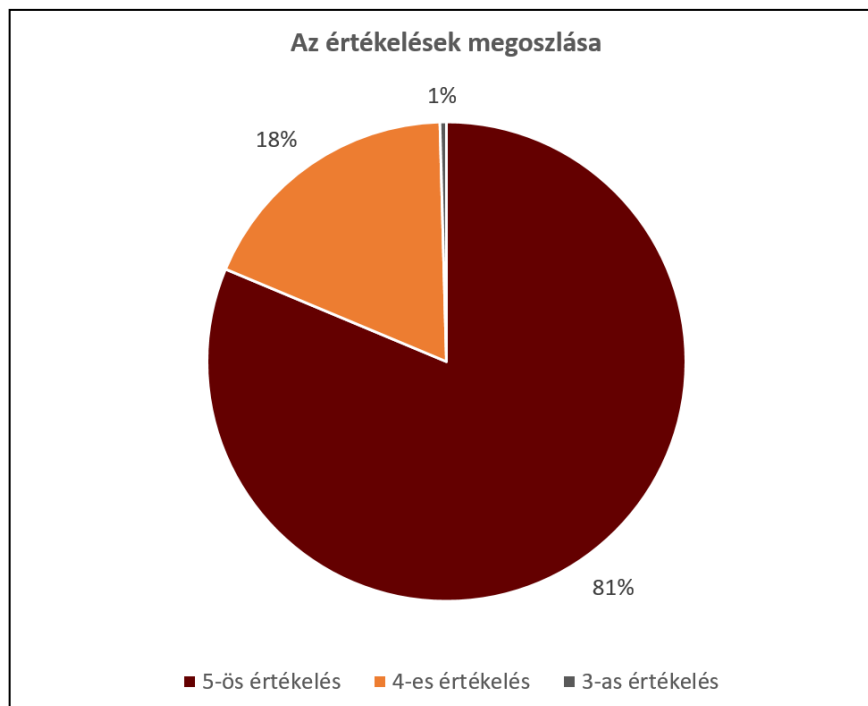
360 db kérdőívet küldtünk szét partnereinknek olyan arányban, hogy reprezentálja partnerkapcsolati listánkon szereplő tényleges arányokat. 230 db kitöltött kérdőívet kaptunk vissza tőlük, ez a kiküldött kérdőívek 64%-a.



A partnerek által adott minősítésének értéke mindegyik tényező esetében átlagosan 4,7 fölött van, és ugyanez a jellemző a fontosságuk esetében is.

Minősítésünkben a legmagasabb értéket szinte azonos mértékben (4,89 ill. 4,91) a szakmai tudásban és a megbízhatóságban jelölték meg partnereink. Nagy örömünkre szolgál, hogy ez az értékelés az intézmény munkájának egyöntetű elismerését jelenti. A legalacsonyabb eredményt az igényekhez való alkalmazkodni tudás és vele azonos értékben a kapcsolattartás és tájékoztatás kapta, de még ez is 4,77-es átlagot jelent.

Az is lényeges szempont, hogy a partnerek számára mi a legfontosabb, és ez összhangban van-e a működésünkről adott véleményükkel. Emiatt örömteli, hogy ebben a részben is a megbízhatóság kapta a legmagasabb értéket (4,89), és a válaszadók mindössze 0,7%-a értékelte 4-es minősítéssel ezt az ismérvet. Érdekes, hogy az előzetes elvárásokkal szemben legkevésbé fontosnak a partner igényéhez való alkalmazkodási képességet jelölték meg. Egyetlen partnerünk számára a szakmai tudás fontosságának értéke 3-as (a teljes felmérésben is csak ez az egy 4-esnél rosszabb érték szerepelt), de az összes többi partnerünk számára ez is lényeges, ezt mutatja a 4,77-es átlaga.



Az értékelések összességét tekintve a válaszadók 81,5%-a adta a legmagasabb, 5-ös értéket, 18,4%-a pedig a 4-es értéket. Ez szintén a partnerek elégedettségét jelzi. A partnerektől kapott érték nem sokkal marad el könyvtárunk saját magával szemben állított elvárásaitól.

A javítási, fejlesztési javaslatokra vonatkozó nyitott kérdésre 37 partner reagált. A válaszok nagy része az elismerés, köszönet kifejezését tartalmazzák. Konkrét javaslatot 10 esetben fogalmaztak meg, amelyek a további partneri együttműködést erősítendő a szakmai információk továbbadásával és a közös szakmai programok szervezésével kapcsolatosok.

A válaszadók 90 % biztosan, 10 % valószínűleg ajánlaná másoknak is partnerként a könyvtárunkat. Az intézmény munkáját az adott válaszok alapján 81,5%-ban a legmagasabb 5-ös értékkel minősítették. Ezek alapján a könyvtár megítélése mindenhol pozitív, működésünk és jelenlétünk elismerést vált ki partnereink körében.

Nagy hangsúlyt fektetünk a partnereinkkel való folyamatos és személyes kapcsolattartásra, és ennek fontossága beigazolódik az értékelés által is mutatott eredményekben. A partnerektől kapott minősítés megerősít minket abban a törekvésünkben, hogy munkánk minőségét javítva további pozitív eredményeket érjünk el az elkövetkező időkben, és ennek megfelelően még több hasonlóan jól működő kapcsolatot építsünk ki szakmán belül és kívül, természetesen úgy, hogy a jelenlegi elégedett partnereinket is megtartsuk.