



MÓRICZ ZSIGMOND  
MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR  
Minőségirányítási Tanács



MÓRICZ ZSIGMOND  
MEGYEI ÉS VÁROSI  
KÖNYVTÁR

## PARTNERI ELÉGEDETTSÉGVIZSGÁLAT ELEMZÉSE 2020.





PARTNERI ELÉGEDETTSÉGVIZSGÁLAT ELEMZÉSE 2020.

A dokumentum kódja	1.6
Verziószám	1.6
Állománynév	Partneri elégedettségvizsgálat elemzése 2020.
Oldalszám	8
Készítette	MIT Primer csoport
Jóváhagyta	Minőségirányítási Tanács
A jóváhagyás dátuma	2020. február 24.
A hatálybalépés dátuma	2020. február 24.

MÓDOSÍTÁSOK LISTÁJA

Verzió	Állománynév	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	A jóváhagyás dátuma	A hatálybalépés dátuma

  
.....  
minőségirányítási vezető

  
.....  
igazgató



## Bevezetés

A Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár 2016-2020 Stratégiai Tervében is kiemelt helyen szerepel a partnerekkel kialakított és fenntartott jó kapcsolat. Könyvtárunk sikeres és eredményes működésének feltétele a fenntartó önkormányzat stratégiai célkitűzéseit támogató hosszú távú projektek mellett a felhasználó központú szolgáltatások fő prioritásként való kezelése. A fenntartható fejlődést olyan kulcsfolyamatok tudják biztosítani, mint: a magas szakmai és szolgáltatói színvonal elválaszthatatlanul együtt kezelt egysége, az együttműködés, a partnerség.

Egy kapcsolat minőségének megítélése, hosszú távú megfelelőségének biztosíthatósága megköveteli, hogy megtervezett időközönként felülvizsgálatot folytassunk le a partnerekkel fennálló viszonyra vonatkozóan. Ennek megfelelően 2020 márciusában kérdőíves felmérést végzünk két kiemelt partnerünk (a Partnerkapcsolatok csoport javaslata alapján) a Tipographic Kft. és a Dialóg Nyugdíjas Egyesület körében.

A kutatás fókuszterületei:

- az MZSK munkatársával való együttműködés értékelése
- a számlák kiegyenlítése, szerződéskötés, reklám
- javaslatok a jövőbeli együttműködésre vonatkozóan

*Az MZSK munkatársával való együttműködés értékelése*

1. Mennyire elégedett az MZSK kapcsolattartó személy elérhetőségeivel (e-mail, telefon)?
2. Ha probléma merül fel és az MZSK részéről kijelölt kapcsolattartó ezt jelzi Önnek, mennyire elégedettek annak egyértelmű és pontos megfogalmazásával?
3. Időben jelzi-e a kapcsolattartó személy a felmerülő problémákat, hibákat?
4. Összességében mennyire elégedett a kapcsolattartó személy munkájával?
5. Milyen változtatásokat javasolnának a kapcsolattartásban?

*A számlák kiegyenlítése, szerződéskötés*

1. Mennyire elégedett a szerződéskötési folyamat gyorsaságával?
2. Mennyire elégedett a számlák kiegyenlítési folyamatának gyorsaságával?
3. Megítélése szerint milyen gyakorisággal fordul elő probléma a számlák kiegyenlítésével kapcsolatban?

*Az együttműködés értékelése*

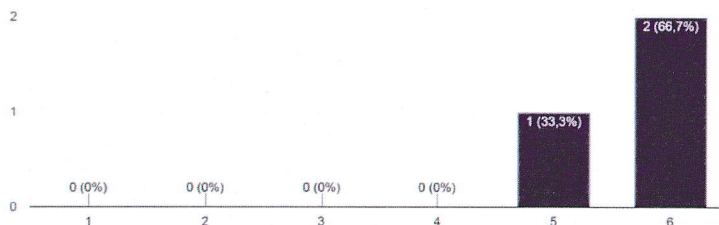
1. Összességében mennyire elégedettek az MZSK-val való együttműködéssel?
2. Mennyire elégedettek a saját szolgáltatásaik, programjaik MZSK általi reklámozásával?
3. Mennyire elégedettek a Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár szolgáltatásaival?
4. Szeretnék-e az együttműködést a jövőben szorosabbra fűzni?

A vizsgálatban való részvételre 4 fő kapott e-mailes felkérést 2 alkalommal, 3 főtől érkezett válasz, tehát a minta 75 %-a kitöltötte a kérdőívet.

### *Az MZSK munkatársával való együttműködés értékelése*

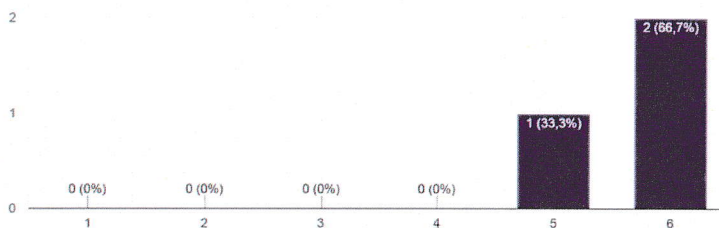
1. Mennyire elégedett az MZSK kapcsolattartó személy elérhetőségeivel (e-mail, telefon)?

3 válasz



2. Ha probléma merül fel és az MZSK részéről kijelölt kapcsolattartó ezt jelzi Önnek, mennyire elégedettek annak egyértelmű és pontos megfogalmazásával?

3 válasz



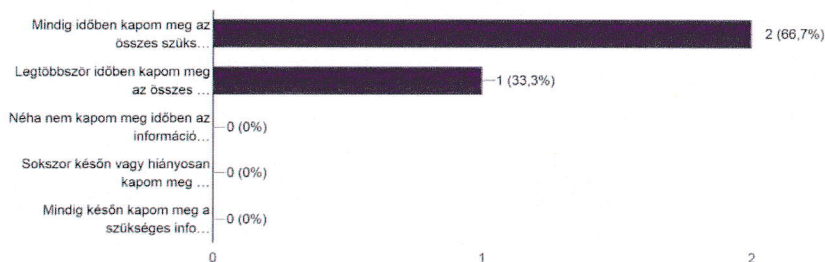
(1. egyáltalán nem elégedett; 6. teljes mértékben elégedett)

(2.

A kitöltők nagyobb hányada teljes mértékben elégedett a kapcsolattartó személy elérhetőségével illetve a felmerülő problémák pontos megfogalmazásával is.

3. Időben megkap-e minden Önt érintő fontos információt?

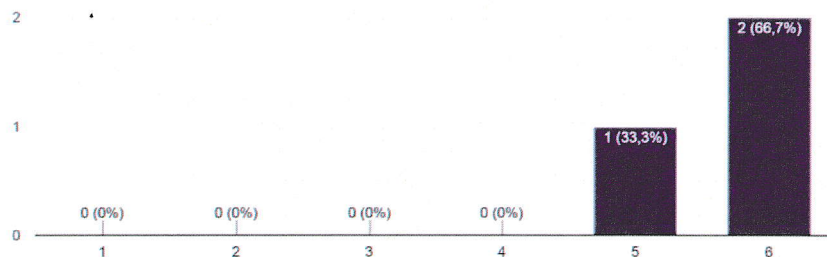
3 válasz





4. Ha probléma merül fel és az MZSK részéről kijelölt kapcsolattartó ezt jelzi Önnek, mennyire elégedett annak egyértelmű és pontos megfogalmazásával?

3 válasz



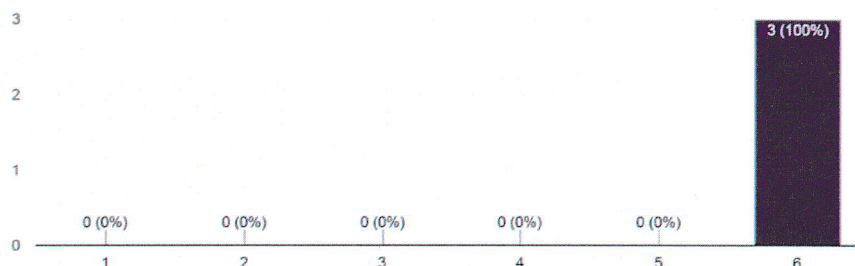
(1. egyáltalán nem elégedett; 6. teljes mértékben elégedett)

(2.)

A kitöltők egyöntetűen egyetértettek abban, hogy mindig időben megkapják az őket érintő fontos információkat, illetve a kapcsolattartó egyértelműen és pontosan jelzi a felmerülő problémákat, ebből megállapítható, hogy elégedettek az információáramlással és problémamegoldással. Ennél a kérdéskörnél megadtunk a saját válasz lehetőségét is. Egy ember élt vele: „*Minden segítséget, támogatást megkapunk és minden tájékoztatást időben.*”

5. Összességében mennyire elégedett a kapcsolattartó személy munkájával?

3 válasz



(1. egyáltalán nem elégedett; 6. teljes mértékben elégedett)

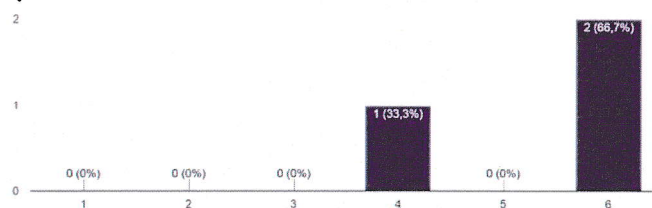
Összességében a válaszadók teljes mértékben elégedettek a kapcsolattartó személy munkájával. Saját válaszként a „*Minden esetben a legjobb segítséget nyújtják*” is szerepelt a kitöltött kérdőíveken.

Partnereinket megkérdeztük arról is, hogy milyen esetleges változásokat javasolna a kapcsolattartásban. A 3 főből ketten adtak választ: „*Ezt csak tovább erősíteni tudjuk*” illetve „*Így minden tökéletes*”.

### A számlák kiegyenlítése, szerződéskötés

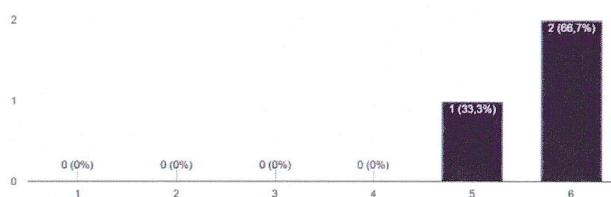
1. Mennyire elégedett a szerződéskötési folyamat gyorsaságával?

3 válasz



2. Mennyire elégedett a számlák kiegyenlítési folyamatának gyorsaságával?

3 válasz

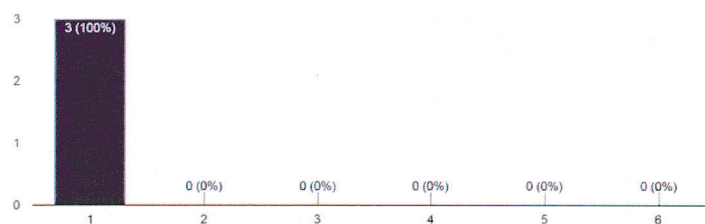


(1. egyáltalán nem elégedett; 6. teljes mértékben elégedett)

A szerződéskötési folyamat gyorsaságával minden válaszadó elégedett, de eltérő mértékben. 2 fő teljesen elégedett, 1 pedig inkább elégedett. A számlák kiegyenlítési folyamatának gyorsaságával már mind a 3 fő elégedett.

3. Megítélése szerint milyen gyakorisággal fordul elő probléma a számlák kiegyenlítésével kapcsolatban?

3 válasz



(1. soha; 6. minden alkalommal)

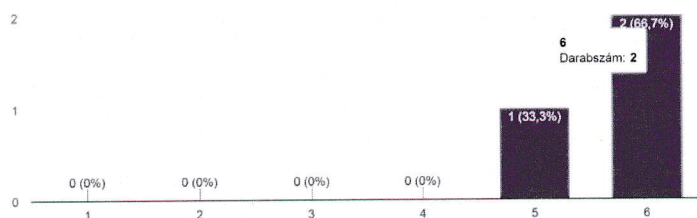
(2.

A válaszadók mindegyiket egyetért abban, hogy a számlák kiegyenlítése során nem szoktak problémák felmerülni, valamint saját válaszként érkezett: „Mindég időben rendeződik a kiegyenlítés, szerződéskötés!” Ezekből megállapíthatjuk, hogy Partnereink teljes mértékben elégedettek a szerződéskötés, számlázás folyamatával.

### Az együttműködés értékelése

1. Összességében mennyire elégedettek az MZSK-val való együttműködéssel?

3 válasz

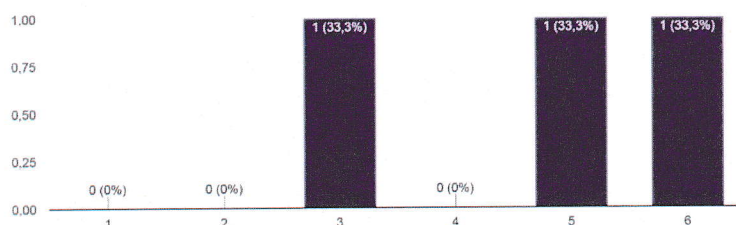


(1. egyáltalán nem elégedett; 6. teljes mértékben elégedett)

A válaszadók közül 2 fő teljes mértékben elégedett a könyvtárunkkal való együttműködéssel, 1 fő pedig elégedett.

2. Mennyire elégedettek a saját szolgáltatásaik, programjaik MZSK általi reklámozásával?

3 válasz

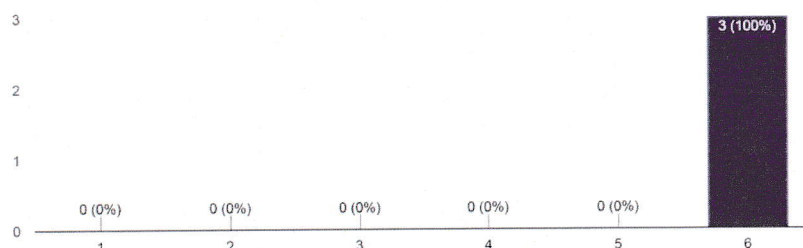


(1. egyáltalán nem elégedett; 6. teljes mértékben elégedett)

Arra a kérdésre, hogy Mennyire elégedettek a saját szolgáltatásaik, programjaik általunk való reklámozásával kicsit megoszlottak a válaszok. 1 fő pedig teljes mértékben elégedett, ketten pedig némi hiányérzetüket fejezték ki, 1 fő kevésbé elégedett, 1 fő elégedett volt. Ebben közrejátszhatott a saját válasz is: „Nem szoktunk reklámoztatni”

3. Mennyire elégedettek a Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár szolgáltatásaival?

3 válasz



(1. egyáltalán nem elégedett; 6. teljes mértékben elégedett)



Az előbbi kérdéssel ellentétben válaszadóink a könyvtárunk által nyújtott szolgáltatásokkal már teljes mértékben elégedettek voltak.

Megkérdeztük Partnereinket arról is, hogy milyen esetleges új szolgáltatásokat tudnak könyvtárunknak felajánlani. Egy válasz érkezett: „*Kellékanyagainkat továbbra is kedvező áron tudjuk adni.*”

A kérdőív utolsó kérdéseként kíváncsiak voltunk arra is, hogy vajon Partnereink szeretnék-e az együttműködést szorosabbra fűzni. Itt csak saját válasz lehetőséget adtunk meg, amivel 2 fő élt. Nagy örömünkre csak pozitív visszajelzések érkeztek: „*Természetesen igen*” és „*A továbbiakban is kérjük, várjuk a támogatásukat, együttműködésüket*”.

### **Összegzés**

A visszajelzésekből látszik, hogy a kitöltők elégedettek kapcsolattartó munkatársunk munkájával és elérhetőségeivel is. Szintén kielégítőnek találták problémamegoldó képességét is.

A szerződéskötés illetve a számlák kiegyenlítési folyamatának gyorsaságának vonatkozásában már nem mindenkinél teljes mértékű az elégedettség. Szintén ez figyelhető meg a saját szolgáltatások, programok reklámozásának kérdéskörénél is.

Összességében viszont elmondható, hogy a válaszadók elégedettek a partneri együttműködéssel és a jövőben is szívesen tovább mélyítenék azt.

Javaslatként megfogalmazható, hogy érdemes megvizsgálni vajon a szerződéskötés során milyen problémák okozhattak esetleges kellemetlenséget Partnerünknek, s lehetőséget biztosítani a javító intézkedésekre.