

Partneri elégedettségvizsgálat elemzése 2021.

Partneri elégedettségvizsgálat elemzése 2021.

A dokumentum kódja	1.6
Verziószám	1.6
Állománynév	Partneri elégedettségvizsgálat elemzése 2021.
Oldalszám	10
Készítette	MIT Primer csoport
Jóváhagyta	Minőségirányítási Tanács
A jóváhagyás dátuma	2021. június 09.
A hatálybalépés dátuma	2021. június 09.

A módosítások listája

Verzió	Állománynév	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	A jóváhagyás dátuma	A hatálybalépés dátuma

.....
Beke Gábor Kintime

Minőségirányítási vezető

.....
Tóth Csaba

igazgató



Bevezetés

A Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár 2021-2023 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 megfelelésének biztosíthatósága megköveteli, hogy megtervezett időközönként felülvizsgálatot folytassunk le a partnerekkel fennálló viszonyra vonatkozóan.

Könyvtárunk kiterjedt partnerkapcsolatokkal rendelkezik a mikro- és makrokörnyezetünkben egyaránt. A partnereinkkel való kapcsolat során folyamatosan figyeljük igényeiket s ehhez alkalmazkodva igyekszünk alakítani szolgáltatásinkat és a partnerkapcsolat részleteit.

Együttműködve a Partnerkapcsolati csoport tagjaival, figyelembe véve javaslataikat jelen kérdőívünkkel az alábbi partneri csoportokat kerestük meg:

- Óvodák
- Iskolák (általános és közép)
- Felsőoktatási intézmények
- Civil szervezetek, egyesületek
- Kulturális intézmények, szakmai partnerek

A fenti szempontokat figyelembe véve a Primer kutatási csoport május 24-án hozta létre a felméréshez szükséges online kérdőíve. Ehhez a Google Űrlap formátumot használtuk. A kérdőív elérhetőségét tartalmazó linket és a hozzá kapcsolódó levelet május 26-án bocsátottuk útjára, összesen 76 partneri címre (4 kulturális intézmény; 6 civil szervezet; 22 óvoda; 1 felsőoktatási intézmény; 2 beszállító; 16 általános iskola; 25 középiskola). A kitöltési határidőt két hétben határoztuk megadtuk meg, így minden partnerünknek elegendő idő állt rendelkezésére.

A felmérést június 9-én zártuk le. Határidőre 19 partnerünk tisztelt meg azzal, hogy kitöltötte kérdőívünket.

Maga a kérdőív 9 kérdésből állt, melyben kíváncsiak voltunk a kitöltő szervezet nevére, milyen együttműködésben állnak könyvtárunkkal, a kapcsolattartás rendszerességére, minőségére.

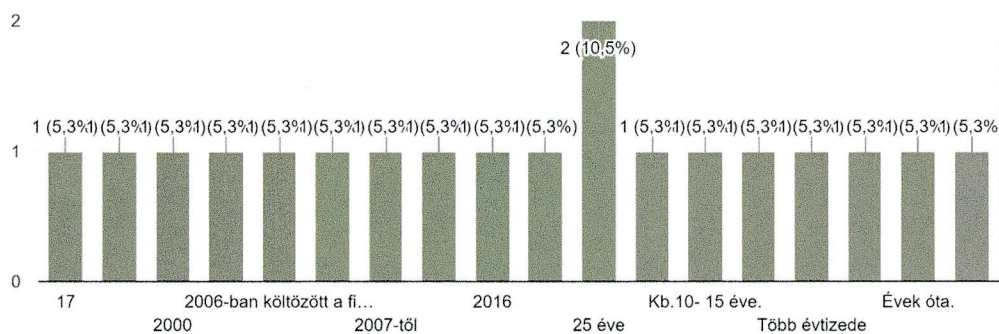
A beérkezett válaszok értékelése

1. A kérdőívet legnagyobb arányban kitöltők a kulturális intézmények (75 %, 4) valamint a civil szervezetek (66,6 %, 4) voltak, az oktatási intézmények sajnos kevesebb %-al képviseltették magukat (óvodák 22,7 %, 5; általános iskolák 12,5 %, 2; középiskolák 16%, 4).

2. A partnerek beazonosítása után kíváncsiak voltunk arra is, hogy mióta állna kapcsolatban könyvtárunkkal.

2. Mióta állnak kapcsolatban a könyvtárral?

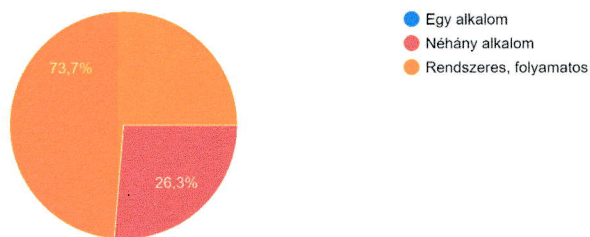
19 válasz



3. A válaszokból kitűnik, hogy partnereink nagyrészt, több éves / évtizedes múltra tekinthetünk vissza, ami a következő kérdésnél is megjelenik, hiszen a válaszadók 73,7 % jelölte be azt, hogy rendszeres és folyamatos a kapcsolattartás.

3. A kapcsolattartás rendszeressége?

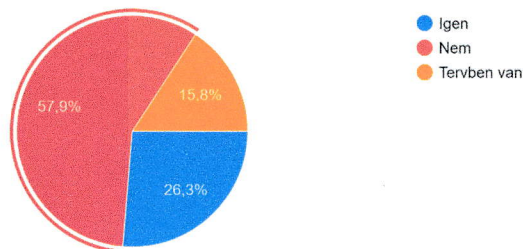
19 válasz



4. Arra a kérdésre, hogy kötöttek-e együttműködési megállapodást könyvtárunkkal partnereink 26,3 % -a válaszolt igennel, illetve 15,8% -a pedig tervezi ezt.

4. Kötöttek-e együttműködési megállapodást?

19 válasz



5. Kíváncsiak voltunk arra is, hogy együttműködő partnereinknek milyen főbb elvárásai vannak velünk kapcsolatban. Itt lehetőség volt saját válaszra is, mellyel a többség élt is (78,9 %, 15)

Eltérő a gyűjtőkörünk, feladatunk, ezért ritkán fordulunk egymáshoz kölcsönösen könyvtárközi kérésekkel.

szakmai segítségnyújtás, közös munka

Közkönyvtári alapszolgáltatások ellátása mellett a középiskolás korosztályt megszólító programok, előadások szervezése.

Foglalkozás helyének rendszeres biztosítása, két hetenként szerda délután 14-16 óráig. Kiállítások, külön rendezvények, esetenkénti rendezése

gyermekkönyvtár megismerése

Foglalkozási helyszín biztosítása havonta egy alkalommal

Partneri együttműködés Nyíregyháza város kulturális életének alakításában, közös programok, projektek megvalósítása, részvétel az egyesületünk rendezvényein, a könyvtár helyiségeinek és technikai felszereléseinek térítésmentes használata-évi 12 alkalommal - kulturális rendezvények céljából, helyiséget biztosít adminisztrációs munkák végzésére.

Az alapfeladaton túl állandó kapcsolat kialakítás a mindennapokban, akár online formában is.

Innovatív/innovatívak legyenek, ismertessék meg az aktualitásokat/aktualításokat.

A korábbi tematikus gyerekfoglalkozások szervezés.

Óvodás gyermekek számára programok szervezése

A digitalizáció irányába lépjen előrébb.

Értesítés gyermekprogramokról.

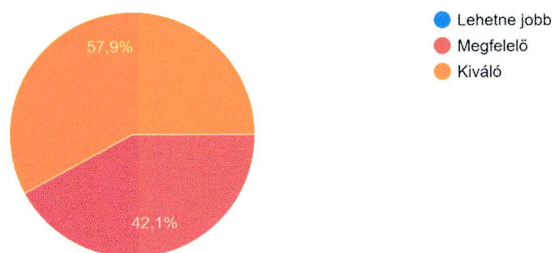
Az új megjelenésű könyvek mihamarabb kerüljenek az olvasókhoz.

Folyamatosan frissülő könyvkinálat, színvonalas könyvtári rendezvények. Ezekkel jelenleg is jellemzőek a mi esetünkben.

6. A válaszokból kiderül, hogy partnereink egyöntetűen elégedettek az együttműködéssel, sőt nagyobb részük egyenesen kiválónak látja (57,9 %, 11). S külön öröm, hogy ezt többen válaszbán is megerősítették.

6. Mennyire elégedett a könyvtárunkkal történő együttműködéssel?

19 válasz



Minden segítséget, támogatást megkapunk. Figyelnek a fiatalság igényeire és aszerint alakul a könyvtár tevékenységének nagy része.

Értesülünk a feladatokról, korrekt egyértelmű a szakmai kapcsolat, úgy a tanulók, mint a pedagógusok és az intézmény részére egyaránt.

a megbeszéltek alapján jó színvonalú tevékenységgel fogadnak

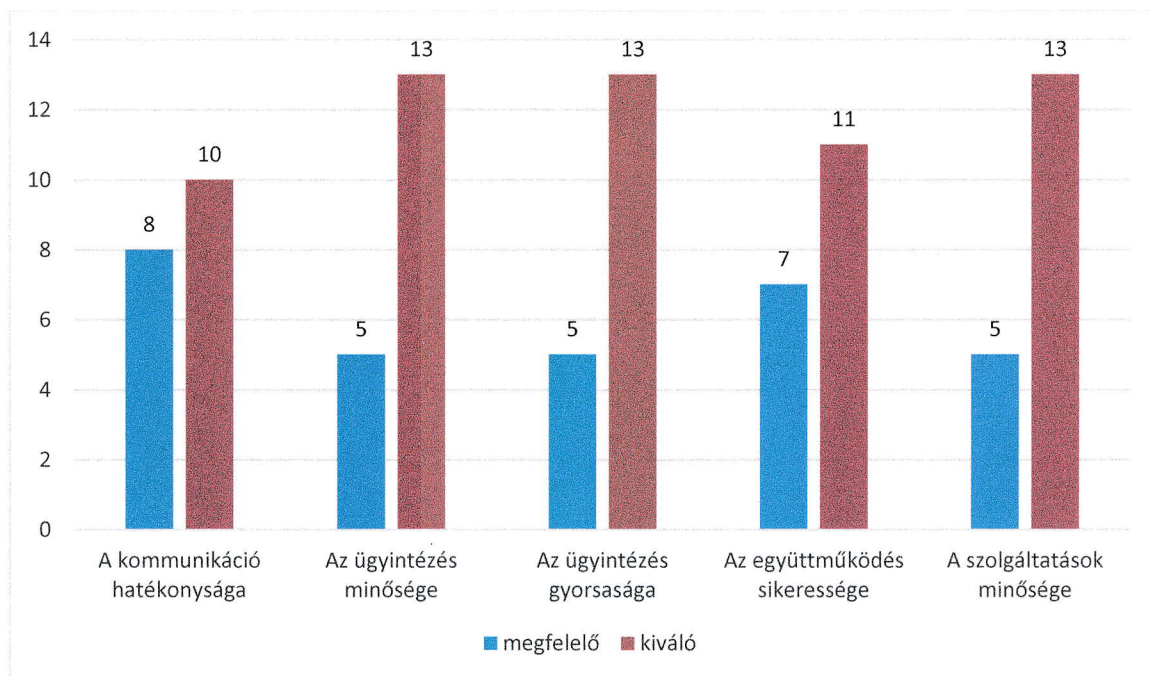
Mindig segítőkészek, a vírus helyzet ideje alatt is hirdettek pályázatokat. Jó az információs rendszer.

Jól és hatékonyan tudunk együttműködni a közös szervezésű programokon. Mind a kommunikáció, mind az ügyintézés terén összhangban tudunk együttműködni.

A könyvtár munkatársa folyamatosan biztosít együttműködésünk alapján gyermekeknek szóló könyveket, témához kapcsolódó kérést is figyelembe véve.

Segítőkész, felkészült, barátságos dolgozókkal talalkoztam.

7. Azon partnereinket, aki rendszeres kapcsolatban állnak könyvtárunkkal megkértük, hogy értékeljenek bennünket különböző szerint.



A válaszokból kiderült, hogy a kitöltők többsége kiválóan értékelte *a kommunikáció hatékonyságát, az ügyintézés minőségét és gyorsaságát, az együttműködés sikerességét, valamint szolgáltatásaink minőségét* is. Ez nagy öröm és pozitív visszajelzés dolgozóink számára.

8. A felmérés végén kíváncsiak voltunk arra, hogyan látják partnereink jelenlegi együttműködésünket. Bár ez nem volt kötelezően kitöltendő, mégis örömmel vettük, hogy válaszadónk majdnem 100 %-a megfogalmazta észrevételeit, javaslatait.

Elégedettek voltunk, reméljük megmarad a jó együttműködésünk

Sajnos a járvány miatt a kapcsolattartás, bármilyen programban való részvétel (továbbképzés, versenyek) szüneteltek már második éve. Így friss tapasztalatunk nincs. A járvány előtt könyvtárosként rendszeresen jártam továbbképzésekre, bemutatókra, a gyerekekkel versenyre (könyvtárhasználati).

A kiváló együttműködésünk záloga a könyvtár és az egyesületünk kölcsönösen korrekt, segítő, támogató hozzáállása közös céljaink megvalósításáért. Együttműködésünk színvonalát új közös projektek, pályázatok megvalósításával lehetne emelni. Tagtársaink önkéntes, segítő vénáját szívesen kamatoztatjuk a könyvtári munkavégzés lehetséges, szükséges területein. Időnként célszerű lenne áttekinteni a közös szakmai területeket, értékelni a tapasztalatokat és egyeztetni jövőbeni terveinket.

Nagyon hálásak vagyunk a könyvtártól kapott mindennemű segítségért. A kialakult helyzet a mi közösségünket sem kímélte, de minden erőnkkel azon vagyunk, hogy egyre sikeresebb lehessen a közösségünk és együttműködésünk a könyvtárral és kölcsönösen segíthessük egymás munkáját.

További sikeres együttműködést kívánok, az eddigieknek megfelelően.

9. Utolsó kérdésünk az oktatási intézményekre vonatkozott. Szerettük volna tudni, milyen ötleteik, javaslataik vannak, mellyel becsalogathatjuk a tanulókat, diákokat könyvtárunkba. Erre a kérdésre 9 válasz is érkezett (47,3 %), melyeket igyekszünk megfontolni, s a továbbiakban hasznosítani, beépíteni szolgáltatásainkba, programjaikba.

Jó volt a korábbi programok és a Csiriptanya-a kézműveskedéssel. A Könyvtár előtti programok szintén nagyon jók! Köszönünk mindent!

Még több program, rendezvény óvodás gyermekek számára.

Gyermekprogramok ajánlása, szórólapok biztosítása.

1-1 gyerekeknek szóló, sokat kölcsönzött könyvről szervezhetnének esetleg vetélkedő? / Nem oktatási intézmény vagyok./

Tanulóink nagyon élvezik a könyvtári rendezvényeket, a digitális munkarend után is örömmel tértek vissza a könyvtárba. Az alsó tagozat programjainak sűrítésével, a könyvtárba járás természetessé tételével (ehhez persze a szülői hatás is elengedhetetlen lenne) lehetne felső tagozaton és később is könyvtárba járóvá nevelni gyermekeinket.

Összegzés

A felmérés eredményeként elmondhatjuk, ami a visszajelzésekből látszik, hogy a velünk évek óta kapcsolatban álló partnereink elégedettek könyvtárunkkal és az együttműködéssel, amit a jövőben szívesen tovább mélyítenének.

A válaszadók által megfogalmazott ötleteket, javaslatokat pedig mindenképpen megfontoljuk és beépítjük a hosszútávú terveinkbe.

Mindezeken felül a jövőre nézve egy fontos tapasztalat, hogy a következő elégedettségmérés előtt akár személyesen, akár telefonon felhívjuk partnereink figyelmét a felmérésre, és a kérdőíves kitöltés lehetőségére.