



# A PARTNERI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉSEK KÉRDŐÍVEINEK ÉRTÉKELÉSE



**KATONA** ■  
**JÓZSEF**  
**KÖNYVTÁR**

Kecskemét



Katona József Könyvtár

A dokumentum címe	A partneri elégedettségmérések kérdőíveinek értékelése
Verziószám	-
Fájl név	Partnerelégedettség elemzése KJK 2024
Oldalszám	
Készítette	Partnerek, partnerkapcsolatok munkacsoport (Czakó Dóra, Dömötör Anikó, Egyediné Gál Erika, Rendekné Nyul Marianna, Steiner Petra, Paróczai Andrea, Rédei Árpádné)
Jóváhagyta	Minőségirányítási Tanács
A jóváhagyás dátuma	2024. április 25.
A hatálybalépés dátuma	-

Könyvtárunk széleskörű partneri kapcsolatokkal rendelkezik a mikro- és mikrokörnyezetünkben egyaránt. Tevékenységünk során nagy figyelmet fordítunk arra, hogy a partnereinkkel való kapcsolattartás a folyamatosan igényfelmérés elemzésével történjen, szolgáltatásinkat és a partnerkapcsolat részleteit ehhez alkalmazkodva alakítsuk, módosítsuk. Kérdőívünkkel azon partnereinket kerestük meg – testületek és magánszemélyek -, akikkel rendszeres kapcsolatban állunk, részvételük a könyvtárunk működésével kapcsolatban meghatározó jelentőségű, a velük való folyamatos együttműködés igényeik figyelembe vételével formálódik és ezek összegzése alapján kerül kialakításra a nekik szóló szolgáltatások sora. A partnerség alapján így a megye települési könyvtárai, az oktatási intézmények, a helyi művészeti és kulturális intézmények, a civil szervezetek és társadalmi egyesületek, alapítványok és gazdasági területen működő testületek és természetes magánszemélyek, olvasóink is felkeresésre kerültek. A velük való együttműködés során közös programokat, rendezvényeket valósítunk meg, a nekik nyújtott szolgáltatásainkat tartalmi sokszínűség és számbéli sokaság jellemzi. A könyvtárak esetében szakmai hozzájárulásunkkal és infrastrukturális támogatásunkkal nyújtunk sok segítséget, a gazdasági szervezetek működésüket támogató partnereink.

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

A kérdőívet elektronikus formában küldtük ki partnereinknek, akiknek a minőségi szempontok alapján összeállított kérdésekre kellett válaszolniuk. A feltett kérdéssorra a szolgáltatásainkat ismerő partnerek tapasztalataik alapján egyszerűen, az iskolai osztályzatoknál alkalmazott minősítések (osztályzatok) szerint 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 tevékenységének** összességében történő értékelését kértük, majd részletesebb, elemzőbb vélemény megformálására is lehetőség nyílt.

A kérdőív második része arra kérdezett rá, hogy az egyes témák **partnereink számára** mennyire fontosak, valamint lehetőséget kaptak egyéni javaslatok, igények megfogalmazására is.

A kérdőíves felmérésben az alábbi partnerek vettek részt:

**Oktatási intézmények: 14 db = 10%**

**Kulturális és művészeti intézmények: 2 db: 1%**

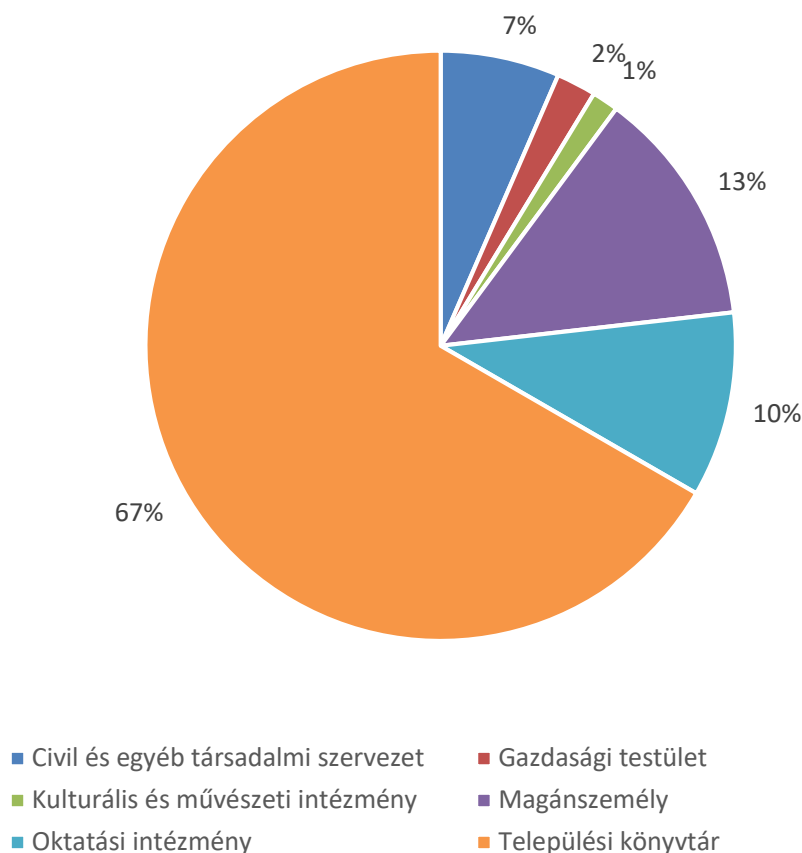
**Települési könyvtárak: 92 db = 67%**

**Civil és egyéb társadalmi szervezetek: 9 db: 7%**

**Gazdasági testületek: 3 db = 2%**

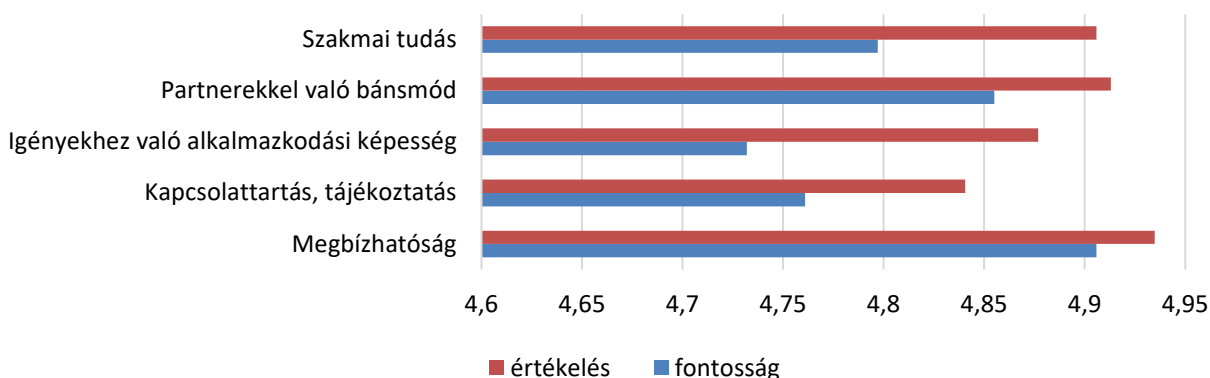
**Magánszemélyek: 18 db = 13%**

A válaszadók megoszlása



258 db kérdőívet küldtünk szét partnereinknek olyan arányban, hogy reprezentálja partnerkapcsolati listánkon szereplő tényleges arányokat. 138 db kitöltött kérdőívet kaptunk vissza tőlük, ez a kiküldött kérdőívek 53,6 %-a.

## Az egyes tényezők átlagos értékelése a feltett kérdések sorrendjében

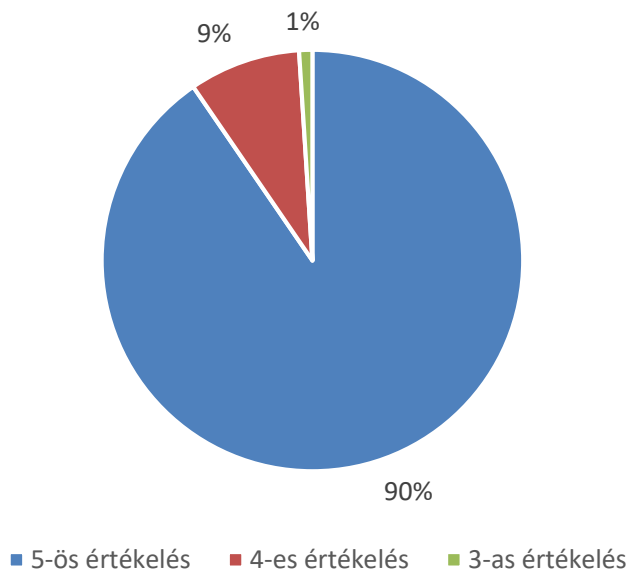


A partnerek által adott minősítési értékek mindegyik tényező esetében átlagosan 4,8 fölött vannak, és hasonló érték jellemző a tényezők fontosságának esetében is.

Minősítésünkben a legmagasabb értéket szinte azonos mértékben (4,9, 4,91 és 4,93) a szakmai tudásban, a partnerekkel való bánásmódban és a megbízhatóságban jelölték meg partnereink. Ez intézményünk egészét tekintve nagy siker, hiszen az itt folyó munka egyöntetű elismerését jelenti. A legalacsonyabb értéket a kapcsolattartás és tájékoztatás kapta, de ez is magas érték, hiszen 4,84-es átlagot jelent.

A kérdőív a partnerek számára a fontosság kritériumára is kitért és a működésünkről adott véleményükkel való összhangot is mérte. Nagy öröm számunkra, hogy ebben a részben is a megbízhatóság kapta a legmagasabb értéket (4,9), és csak a válaszadók mindössze 10,5%-a értékelte 4-es minősítéssel ezt az ismertet. Olvasóink legkevésbé fontosnak a partner igényéhez való alkalmazkodási képességet jelölték meg. Ez 4,73-at kapott, de a kapcsolattartás + tájékoztatás is csak minimálisan tér el ettől (4,76), illetve a szakmai tudás is 4,79. Egyetlen partnerünk értékelte a szakmai tudás fontosságát 3-as értékkel (a teljes felmérésben is csak ez az egy 4-esnél rosszabb érték szerepelt), de az összes többi partnerünk számára ez is lényeges szempont, ezt mutatja a 4,77-es átlaga.

### Az értékelések megoszlása



Az értékelések összességét tekintve a válaszadók 90%-a adta a legmagasabb, 5-ös értéket, 9%-a pedig a 4-es értéket. Ez a mutató szintén a partnerek elégedettségét tükrözi. A partnerektől kapott érték nem sokkal marad el könyvtárunk saját magával szemben állított elvárásaitól.

A javítási, fejlesztési javaslatokra vonatkozó, saját szavakkal megadható kérdésre 73 partner válaszolt. A válaszok nagy része az elismerés, köszönet kifejezését tartalmazzák. Konkrét személyes javaslatot 9 esetben fogalmaztak meg a válaszadók, amelyek a további partneri együttműködést erősítendő a szakmai információk továbbadásával és a közös szakmai programok szervezésével kapcsolatosok:

- [...] Egyetlen észrevételem van csak, ami nem működik 100 %-osan, az pedig az OLIB-ban való keresés. Vagyis nagyon gyakran nem látom, hogy meglennének-e bizonyos könyvek, azonban levelezés után kiderül, hogy mégis megvannak a könyvtárnak.
- A könyvtár közti kölcsönzésen kívül a kötetési szolgáltatásokat vesszük igénybe a legtöbbször. Jó lenne ezért, ha a számlázás gördülékenyebb lenne, esetleg helyben megoldható lenne a számla kiadás, nemcsak a gazdasági hivatalon keresztül.
- A korányári időszakban nagyon fontos lenne a könyvtár klimatizálása.
- Több hangsúlyt lehetne helyezni a helytörténeti dolgokra az előadásokban.
- A könyvtár honlapján a könyvtárhasználati szabályzat és a szolgáltatások árjegyzéke lehetne könnyebben megtalálható.
- Több 10-14 éveseknek szóló olvasásnépszerűsítő rendezvény lehetne.

- Egyedi de nem izolált működést biztosít. Feladatkörét nagyszerűen látja el, biztosítja az emlékezés állandóságát. Javaslát: elsősorban főtevékenységhez kapcsolódó, kevesebb közművelődési tevékenység kialakítása.
- Gyermekközpontú, érdekes programokat valósítanak meg a gyermekkönyvtárosok. Köszönöm nekik! Javaslát: A gyerek/ifjúsági programokról lehetne az iskolákba plakátot (havonta) vinni vagy be is mennék érte.
- Olvasást népszerűsítő programok szervezése (ifjúsági szerzők meghívása)

A válaszadók 94% biztosan, 6% valószínűleg ajánlaná másoknak is partnerként a könyvtárunkat. Az intézmény munkáját az adott válaszok alapján 92,75%-ban a legmagasabb 5-ös értékkel minősítették. Ezek alapján könyvtárunk megítélése pozitív hangvételű, működésünket, jelenlétünket, kapcsolatainkat egyöntetű elismeréssel minősítették partnereink. Nagy hangsúlyt fektetünk a partnereinkkel való folyamatos és személyes kapcsolattartásra és ennek fontossága beigazolódik az értékelés által is látható eredményességen. A partnerektől kapott minősítés megerősít minket abban a törekvésünkben, hogy munkánk minőségét tovább javítva még több pozitív eredményt érzünk el az elkövetkező időkben, és ennek megfelelően még több hasonlóan jól működő kapcsolatot építsünk ki szakmán belül és kívül jelenlegi elégedett partnereink megtartásával.