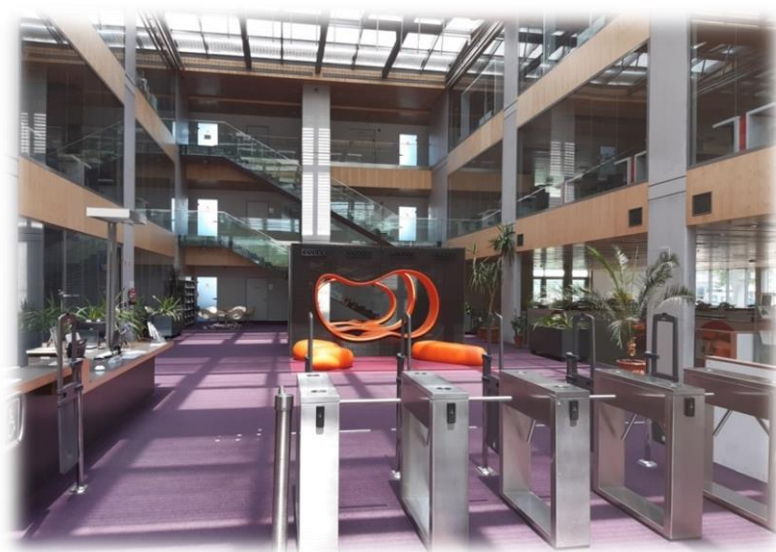


A KÜLSŐ PARTNEREK ELÉGEDETTSÉGÉNEK KÉRDŐÍVES FELMÉRÉSE

KIÉRTÉKELÉS, VALAMINT A 2017-ES ÉS 2022-ES
FELMÉRÉS ÖSSZEHASONLÍTÓ ELEMZÉSE



Összeállította:
Perjés Dorottya
Zsömle Viktor

2022

Tartalom

1. BEVEZETÉS.....	3
2. A kérdőíves felmérés eredményei.....	3
2.1. Első kérdéscsoport.....	4
2.2. Második kérdéscsoport.....	9
2.3. Harmadik kérdéscsoport.....	11
3. ÖSSZEGZÉS.....	11
4. MELLÉKLET.....	12

1 BEVEZETÉS

A Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár és Levéltár (a továbbiakban EKL) első alkalommal 2017-ben, majd másodszor 2022-ben is elnyerte a Minősített Könyvtári címet. Minőségfejlesztési tevékenységünk részeként folyamatosan végzünk használói igény- és elégedettségméréseket. A kutatások közül jelen esetben a 2017 márciusában, a külső partnereink elégedettségének kérdőíves vizsgálatát szükséges megemlítenünk, melynek a célközönsége a Központi könyvtár partnerei voltak.

A jelen felmérésre 2022. június 9. és július 10-e között került sor. A kérdéssor 10, többek között a partnerkapcsolat időtartamára, a kapcsolatfelvétel gyakoriságára, módjára, illetve a kapcsolattartó személyhez kötődő elvárásokra is kitérő kérdéseket tartalmazott. A felmérés a 2017-es vizsgálattól eltérően már az EKL összes tagintézménye: a Központi Könyvtár, a Jogi Kar Könyvtára, valamint a 2016-ban csatlakozott tagkönyvtáraink: az Apáczai Csere János Kar Könyvtára és a Mezőgazdaság- és Élelmiszertudományi Kar Könyvtára, továbbá a 2020-ban alapított Levéltár partnereinek együttes megkérdezésével valósult meg. Külföldi partnereinknek angol nyelvű kérdőívet készítettünk és küldtünk ki.

A kitöltőknek többnyire előre megfogalmazott válaszok közül kellett választaniuk, de természetesen lehetőség volt a szabad válasz, vélemény megfogalmazására is. A kérdőív kitöltése megközelítőleg 10 percet vett igénybe.

2 A KÉRDŐÍVES FELMÉRÉS EREDMÉNYEI

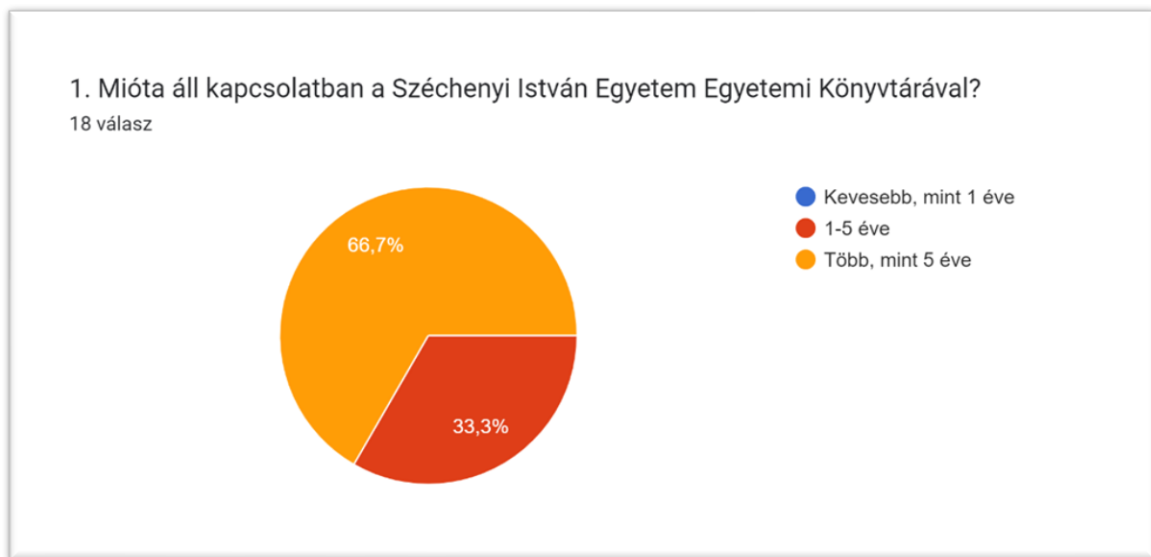
Az online kérdőívet e-mailben, 52 partnerünk – ebből 5 külföldi partner – részére küldtük ki. Mindösszesen 18 válasz érkezett vissza, így a részvételi arány sajnos a 2017-es kutatáshoz hasonlóan most is alacsony volt. Az okokat keresve több lehetséges magyarázatot is számba kell vennünk:

- a) A „kevesebb, mint 1 éve” kapcsolatban álló partnerektől nem érkezett vissza válasz. (Valószínűleg, még nem rendelkeznek elegendő információval ahhoz, hogy egy ilyen megkeresésre is érdemben tudjanak reagálni, ezért inkább nem töltötték ki a kérdőívet.)
- b) A kérdéssort ismét csupán egy alkalommal, e-mailben küldtük ki. (A következő felmérésnél a megkeresést emlékeztető jelleggel meg kell ismételnünk!)
- c) Sajnos külföldi partnereinktől nem érkezett válasz.

2.1 Első kérdéscsoport

Az űrlap első öt kérdése a kapcsolattartással foglalkozott. (Többek között rákérdeztünk a partnerkapcsolat időtartamára, módjára, gyakoriságára...stb.)

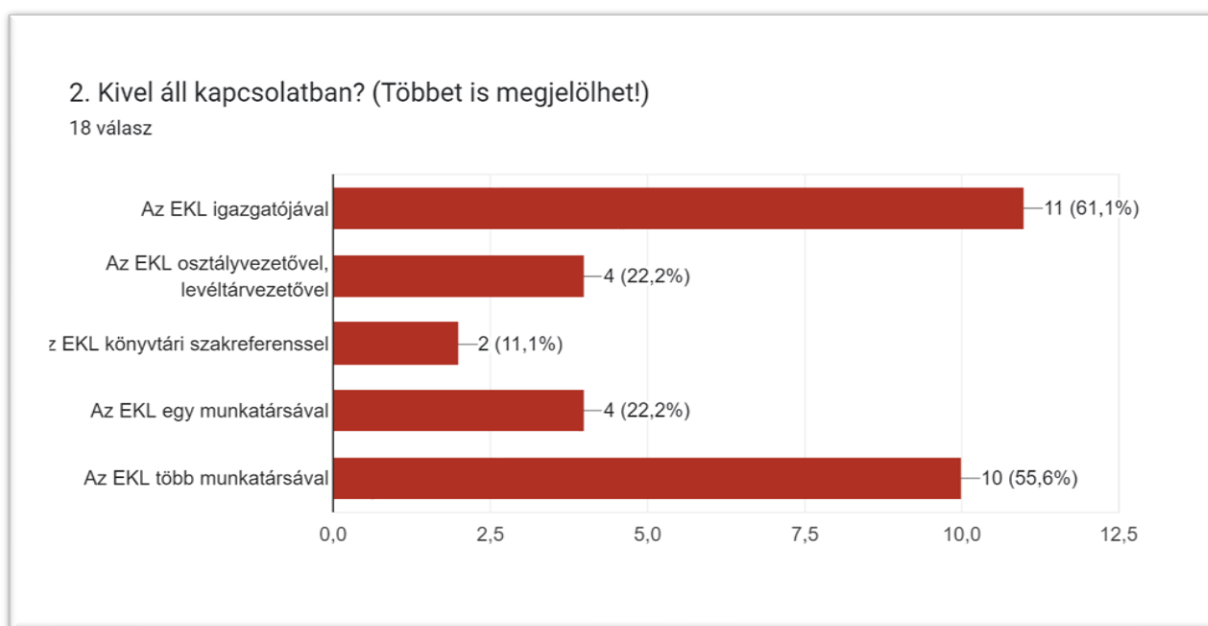
Az első kérdésnél arra voltunk kíváncsiak, hogy partnereink mióta állnak kapcsolatban az EKL-ral? (1. ábra)



1. ábra: A partnerkapcsolat időtartalma (n=18)

Az 1. ábráról leolvasható, hogy azok a kitöltőktől érkezett vissza válasz, akikkel, már legalább egy éve kapcsolatban állunk, sőt a válaszadók 66,7 %-át már több mint 5 éve a partnereink között tudhatjuk. Ebből az eredményből arra következtethetünk, hogy az EKL hosszú távú és stabil partnerkapcsolatokkal rendelkezik. Hosszú távú partnereink száma növekedett a 2017-es felmérés óta (58,3 %), továbbá sokkal szívesebben alkotnak véleményt az EKL-ral kapcsolatban, mint azok, akikkel egy évnél kevesebb ideje vagyunk összeköttetésben.

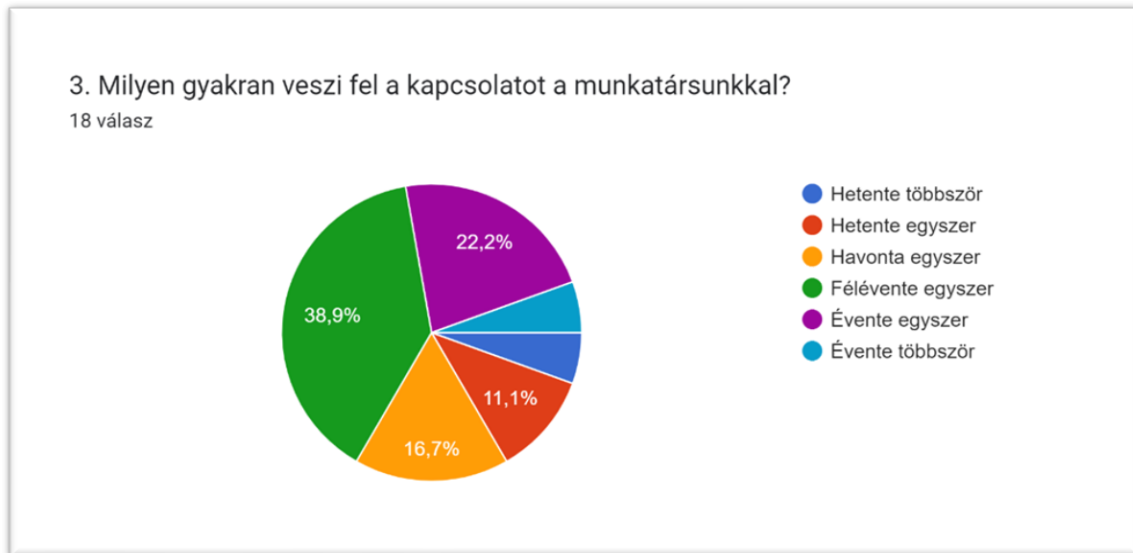
- A második kérdésnél, a kitöltőknek meg kellett adniuk, hogy a könyvtár igazgatójával, a könyvtár egy, esetleg több munkatársával állnak-e kapcsolatban? (Itt több lehetőséget is megjelölhettek a válaszadók.) (2. ábra)



2. ábra: Kivel áll kapcsolatban? (n=18)

A 2. ábrán látható, hogy a 2017-es felméréshez képest bővült és változott a vezetők és a kapcsolattartó munkatársak köre (3 helyett 5 kategória). Változott a kapcsolattartó személyek aránya is, legtöbben – 11 partner (61,1 %) – az EKL igazgatójával, 4 partner (22,2 %) az EKL osztályvezetőivel, és a Levéltár vezetőjével, 2 partner az EKL könyvtári szakreferenssel, 4 (22,2 %) partner a könyvtár más munkatársával, 10 partner (55,6 %) az EKL több munkatársával is kapcsolatban állnak.

- A harmadik kérdés a kapcsolatfelvétel gyakoriságáról szólt. (3. ábra)



3. ábra: A kapcsolatfelvétel gyakorisága (n=18)

A 3. ábráról megállapítható, hogy a válaszadók megközelítőleg 5 %-a hetente többször, 11,1 %-a hetente egyszer, 16,7 %-a havonta egyszer, 38,9 %-a fél évente egyszer, 22,2 %-a évente egyszer, és közel 6%-a évente többször veszi fel a kapcsolatot az EKL munkatársaival.

Ez az adat is igazolja az 1. ábránál megfogalmazott feltevésünket, miszerint „az EKL hosszú távú és stabil partnerkapcsolatokkal rendelkezik.” A 2017-es felméréshez képes változtak az arányok, a válaszadók közül többen veszik fel a kapcsolatot fél évente (16,7 %), kevesebben havonta (25 %) kevesebben, hetente egyszer (25 %) és többen évente egyszer (8,3 %), mint korábban.

- A negyedik kérdésnél az ügyintézés (kapcsolattartás) módja felől érdeklődtünk. (4. ábra)

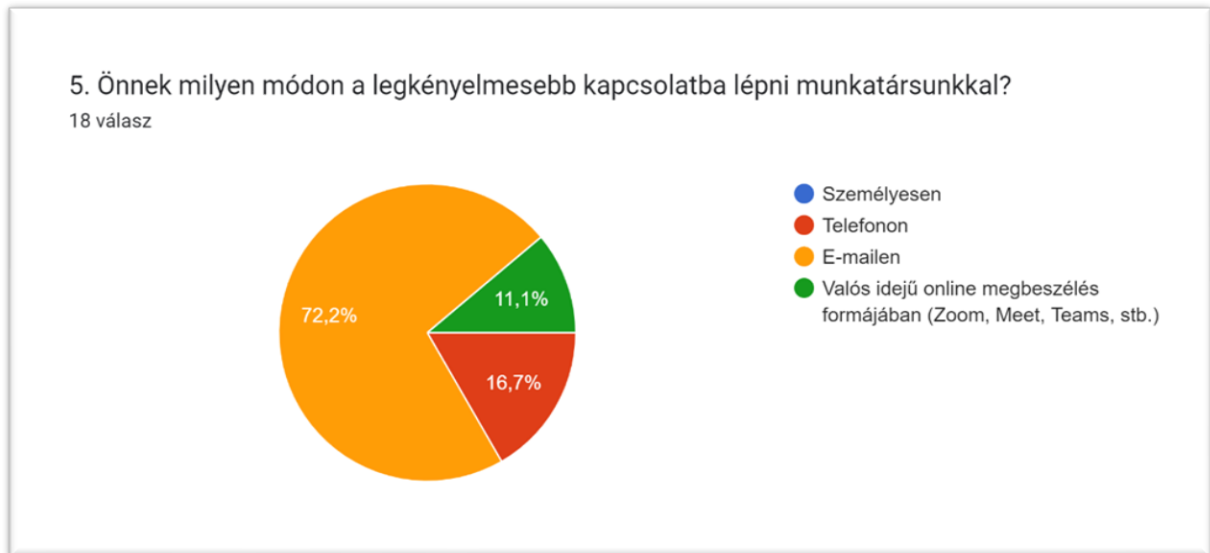


4. ábra: A leggyakrabban alkalmazott kapcsolattartási módok (n=18)

A 4. ábráról leolvasható, hogy ma már a legelterjedtebb kommunikációs platform az e-mail, 2017 óta tovább nőtt alkalmazásának népszerűsége. A kitöltők 72,2 %-a ezt a lehetőséget jelölte meg a korábbi 50 % helyett. A válaszadók 11,1 %-a telefonon tartja a kapcsolatot.

Az elmúlt években jelentkezett pandémiás helyzet miatt háttérbe szorult a személyes kapcsolattartás, mely 5,6 %-ra csökkent, valamint egy új kapcsolattartási forma jelent meg: a valós idejű online megbeszélés, melyet a válaszadók szintén 11,1 %-a használja kapcsolattartásra.

- A leggyakrabban alkalmazott „kommunikációs csatornák” után az ötödik kérdésnél arra kérdeztünk rá, hogy partnereink számára melyik a legkényelmesebb lehetőség? (5. ábra)



5. ábra: A partnerek szerinti legkényelmesebb kapcsolattartási módok

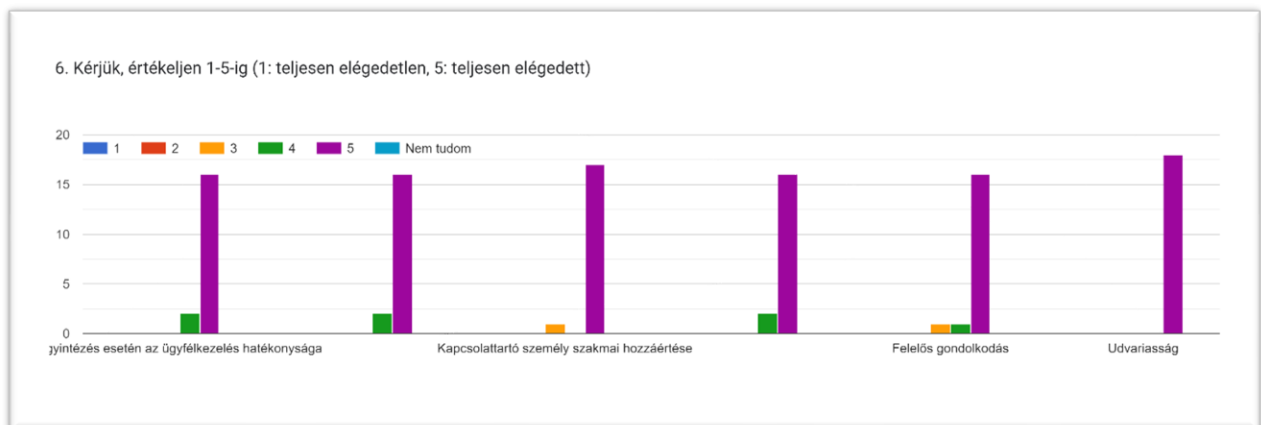
Az 5. ábrán látható arányok megerősítik a 4. kérdésben felsorolt kapcsolattartási módokat, valamint még jobban előtérbe helyezi az elmúlt évek tendenciáját, a személyes kapcsolattartás háttérbe szorulását, mely kommunikációs forma itt már egyáltalán nem jelenik meg. Legkényelmesebbnek az e-mailt jelölték meg 72,2 %-ban válaszadóink. Második legkényelmesebb a telefon, 16,7 %, valamint 11,1 %-ban az új kapcsolattartási mód, a valós idejű online megbeszélés is megfigyelhető az ábrán. Ez itt is egy teljesen új szegmens a 2017-es felméréshez viszonyítva.

Az első öt kérdéssel a felmérésünk első szakasza lezárult, a kérdőív második részében, 6-8. kérdés, a kapcsolattartó személyt illetően kérdeztük a partnereinknek.

2.2 Második kérdéscsoport

- A hatodik kérdésnél a kitöltőknek egy 1-5-ig tartó skálán (1: teljesen elégedetlen, 5: teljesen elégedett) kellett értékelniük a kapcsolattartót/kapcsolattartókat. (Úgy, mint: ügyfélkezelés hatékonysága, problémamegoldás, szakmai hozzáértés, elérhetőség, felelős gondolkodás, udvariasság.)

A beérkezett válaszok alapján elmondható, hogy a kitöltők többsége pozitív véleménnyel van az EKL munkatársairól, például az udvariassággal, mind a 18-an teljesen elégedettek voltak. Négyesnél rosszabb értékelést, egy-egy esetben a „Kapcsolattartó személy szakmai hozzáértése”, valamint a „Felelős gondolkodás” kapott. A 2017-es felméréshez képest így a szakmaiságunk enyhe kritikát kapott, melyre figyelemmel kell lennünk. A további adatokból azonban megmutatkozik, hogy többségében az EK munkatársai jól felkészültek, tájékozottak és rendelkeznek a munkájukhoz szükséges kompetenciákkal, illetve empátiával. (6. ábra)

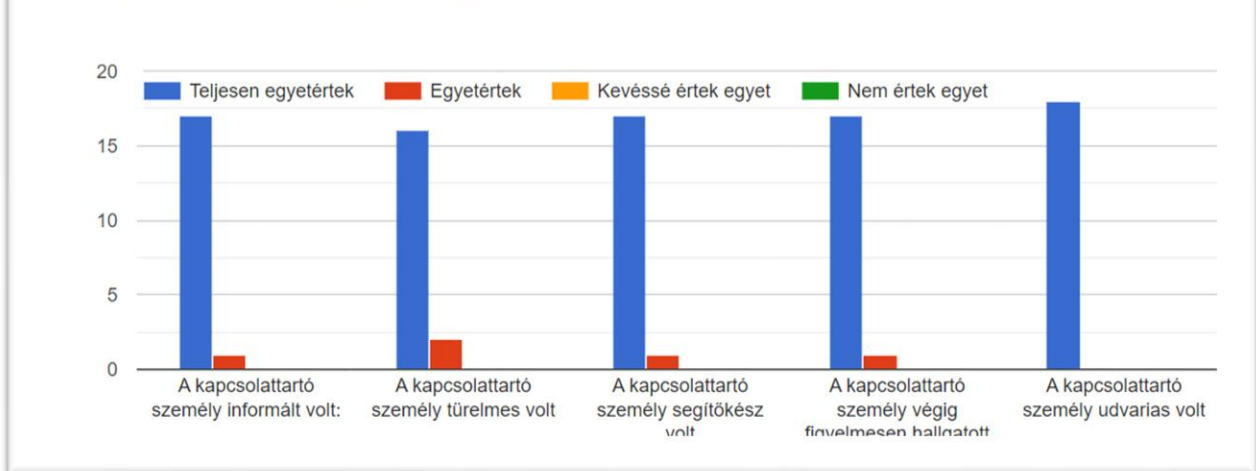


6. ábra: A kapcsolattartó személy értékelése 1. (n=18)

- A hetedik kérdésnél egy négyfokozatú skálán kellett eldönteniük a kitöltőknek, hogy mennyire értenek egyet a kapcsolattartó személyre vonatkozó állításokkal. (Informáltság, Türelmesség, Segítőkészség, Figyelem/Figyelmesség, Udvariasság. Lehetséges válaszok: Teljesen egyetértek, Egyetértek, Kevéssé értek egyet, Nem értek egyet.)

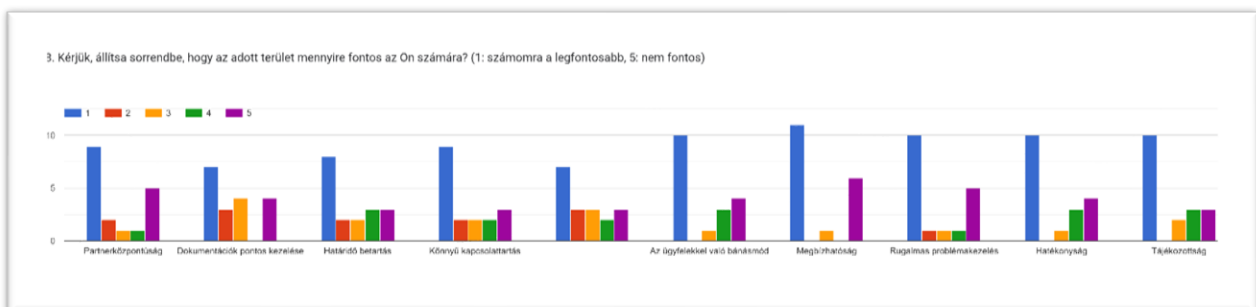
Nagyon pozitív, hogy a „Kevéssé értek egyet”, illetve a „Nem értek egyet” lehetőséget egyik kitöltő sem jelölte be, így a hetedik kérdésre érkezett válaszok is alátámasztják a korábban megfogalmazott állításunkat, miszerint „az EK munkatársai rendelkeznek a munkájukhoz szükséges kompetenciákkal, illetve empátiával.” (7. ábra)

7. Kérjük, értékelje, mennyire ért egyet az alábbi állításokkal?



7. ábra: A kapcsolattartó személy értékelése 2. (n=18)

- A nyolcadik kérdésnél egy sorrendet kellett felállítaniuk a kitöltőknek abból a szempontból, hogy a felsorolt területek közül melyik az az öt, amelyet fontosnak tartanak. (A felsorolt területek: Partnerközpontúság, Dokumentációk pontos kezelése, Határidő betartás, Könnyű kapcsolattartás, A döntési mechanizmus egyszerűsége, gyorsasága, Az ügyfelekkel való bánásmód, Megbízhatóság, Rugalmas problémakezelés, Hatékonyság, Tájékozottság. Lehetséges válaszok: 1: számomra a legfontosabb – 5: nem fontos). (8. ábra)



8. ábra: Fontossági sorrend felállítása (n=18)

A 2017-es felméréshez képest jól értékelhető válaszokat kaptunk. A válaszokból kiderül, hogy a Megbízhatóság és az Ügyfelekkel való bánásmód, a Rugalmas problémakezelés, a Hatékonyság, a Tájékozottság a legfontosabb, ezután szintén nagyon fontos a Partnerközpontúság és a Könnyű kapcsolattartás. (8. ábra)

2.3 Harmadik kérdéscsoport

A felmérés utolsó szakaszában, a 9-10. kérdések, nyitott, szabad válaszok megfogalmazására alkalmas kérdések voltak. A kitöltők javaslatokat tehetek, megfogalmazhatták a saját véleményüket azzal kapcsolatban, hogy szerintük, hogyan tehetnék jobbá partnerkapcsolatunkat, kommunikációnkat, vagy éppen a közös munkavégzésünket. Leírhatták, hogy mi az, ami őket elégedettebbé tenné, valamint magával a kérdőívvel kapcsolatban is véleményt alkothattak.

- A 9. kérdésre („Kérjük, írja le, hogy Ön mit javasolna a SZE EKL-nak, az elégedettségük növelése érdekében, Ön szerint miként tehetnék jobbá kapcsolatunkat, kommunikációnkat, munkavégzésünket?”) beérkezett válaszok alapján elmondható, hogy a kitöltők elégedettek az EKL munkatársainak munkájával és a kapcsolattartással. Fejlesztendő területként a digitális adatbázisok elérhetőségét, valamint közös projektek kidolgozását, közös rendezvények szervezését a győri közgyűjteményekkel (könyvtár, múzeum, levéltárak-egyházmegyei, megyei, városi) javasolta egy-egy válaszadó.
- A 10. kérdésre („Ön szerint mennyiben segítette kérdőívünk kapcsolatunk hatékonyságának a jövőbeni előremozdítását?”) kapott válaszokból kiderül, hogy a válaszadóinknak fontos, hogy kikérjük a véleményüket, és hasznosnak tartják az elégedettségmérést. Úgy érzik, hogy kapcsolatunk ezáltal folyamatosan fejlődik és új szintre lép.

3 ÖSSZEGZÉS

A felmérésre 2022. június 9. és július 10. között került sor. Összesen 18 kitöltés érkezett vissza, mely válaszok többségében pozitívan értékelik az EKL munkáját, munkatársait. Ugyanakkor érkeztek kapcsolattartásunk javítását elősegítő kritikák, javaslatok is.

Ezen eredmények alapján intézkedési tervek kidolgozását tartjuk szükségesnek a közös projektek szervezése és a digitális adatbázisok elérése terén, valamint partnereink elégedettségének növelése érdekében még jobban figyelünk a „Kapcsolattartó személy szakmai hozzáértése”, valamint a „Felelős gondolkodás” területeire és annak javítására.

4 MELLÉKLET

Partnerkapcsolati kérdőív

Tisztelt Partnerünk!

A Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár és Levéltár munkatársainak nevében kérjük, fordítson néhány percet az alábbi online kérdőív kitöltésére.

Könyvtárunk 2022. január 22-én második alkalommal is elnyerte a Minősített Könyvtári címet, ezért a továbbiakban is szeretnénk kiemelt figyelmet fordítani partnereinkre és a velük való kapcsolatra.

Számunkra fontos, hogy megismerjük az Ön véleményét, elvárásait, javaslatait.

A kérdőív kitöltése teljesen anonim és megközelítőleg 10 percet vesz igénybe.

Kitöltési határidő: 2022. június 30.

Köszönjük, hogy válaszaival segítette a munkánkat!

*Kötelező

1. Mióta áll kapcsolatban a Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtárával? *

Kevesebb, mint 1 éve

1-5 éve

Több mint 5 éve

2. Kivel áll kapcsolatban? (Többet is megjelölhet!) *

Az EKL igazgatójával

Az EKL osztályvezetővel, levéltárvezetővel

Az EKL könyvtári szakreferensével

Az EKL egy munkatársával

Az EKL több munkatársával

3. Milyen gyakran veszi fel a kapcsolatot a munkatársunkkal? *

Hetente többször

Hetente egyszer

Havonta egyszer

Félévente egyszer

Évente egyszer

Egyéb:

4. Az ügyintézésnek, illetve a kapcsolattartásnak mely módját alkalmazzák a leggyakrabban? *

Személyesen

Telefonon

E-mailen

Valós idejű online megbeszélés formájában (Zoom, Meet, Teams, stb.)

Egyéb:

5. Önnek milyen módon a legkényelmesebb kapcsolatba lépni munkatársunkkal? *

Személyesen

Telefonon

E-mailen

Valós idejű online megbeszélés formájában (Zoom, Meet, Teams, stb.)

Egyéb:

6. Kérjük, értékeljen 1-5-ig (1: teljesen elégedetlen, 5: teljesen elégedett) *

1 2 3 4 5 Nem tudom

Ügyintézés esetén az ügyfélkezelés hatékonysága

Kapcsolattartó személy problémamegoldása

Kapcsolattartó személy szakmai hozzáértése

Kapcsolattartó személy elérhetősége

Felelős gondolkodás

Udvariasság

7. Kérjük, értékelje, mennyire ért egyet az alábbi állításokkal? *

Teljesen egyetértek, Egyetértek, Kevésbé értek egyet, Nem értek egyet

- A kapcsolattartó személy informált volt
- A kapcsolattartó személy türelmes volt
- A kapcsolattartó személy segítőkész volt
- A kapcsolattartó személy végig figyelmesen hallgatott
- A kapcsolattartó személy udvarias volt

8. Kérjük, állítsa sorrendbe, hogy az adott terület mennyire fontos az Ön számára?

(1: számomra a legfontosabb, 10: nem fontos) *

- Partnerközpontúság
- Dokumentációk pontos kezelése
- Határidő betartás
- Könnyű kapcsolattartás
- A döntési mechanizmus egyszerűsége, gyorsasága
- Az ügyfelekkel való bánásmód
- Megbízhatóság
- Rugalmas problémakezelés
- Hatékonyság
- Tájékoztatottság

9. Kérjük, írja le, hogy Ön mit javasolna a SZE EKL-nak, az elégedettségük növelése érdekében, Ön szerint miként tehetnénk jobbá kapcsolatunkat, kommunikációnkat, munkavégzésünket? *

Saját válasz

10. Ön szerint mennyiben segítette kérdőívünk kapcsolatunk hatékonyságának a jövőbeni előremozdítását? *

Saját válasz

(Partnerkapcsolati kérdőív online: https://docs.google.com/forms/d/1ttgk68C-1pAdzmsjwvPEsEuV_PtKSseuRFGC0RfTRII/edit?ts=62c2e551#responses)