

A KÜLSŐ PARTNEREK ELÉGEDETTSÉGÉNEK KÉRDŐÍVES FELMÉRÉSE



Összeállította:

Dánielné Harcsa Ildikó

Perjés Dorottya

Zsömle Viktor

2017

Tartalom

1. BEVEZETÉS	3
2. A kérdőíves felmérés eredményei	3
2.1. Első kérdéscsoport	4
2.2. Második kérdéscsoport	7
2.3. Harmadik kérdéscsoport	9
3. BEFEJEZÉS.....	9
4. MELLÉKLET	10

1. BEVEZETÉS

A Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár (a továbbiakban EK) 2017-ben elnyerte a Minősített Könyvtári címet. A megkezdett minőségfejlesztési tevékenység részeként már három alkalommal (2011, 2014, 2016) végeztünk Használói igény- és elégedettségmérést, illetve 2017 márciusában a Külső partnereink elégedettségének kérdőíves felmérése is megvalósult.

A jelen felmérésre 2017. március 10. és 24-e között került sor. A kérdőív 11 kérdést tartalmazott, mely kérdések többek között kitértek a partnerkapcsolat időtartamára, a kapcsolatfelvétel gyakoriságára, módjára, illetve a kapcsolattartó személyhez kötődő elvárásokra is.

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

2. A kérdőíves felmérés eredményei

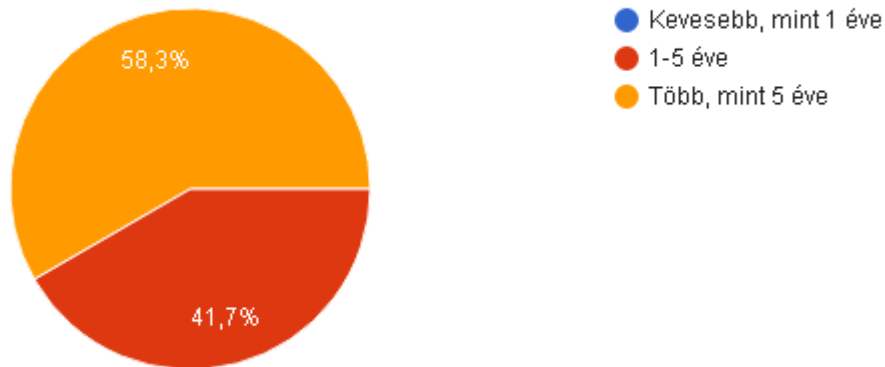
Az online kérdőívet e-mailben, 46 partnerünk részére küldtük ki, ebből mindösszesen 12 válasz érkezett vissza. Természetesen felmerül a kérdés, hogy vajon miért ilyen alacsony a részvételi arány? Itt több lehetséges magyarázatot is számba kell vennünk:

1. Ez volt az első ilyen irányú megkeresés a külső partnerek felé.
2. 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.)
3. A kérdéssort csupán egy alkalommal, e-mailben küldtük ki. (A következő felmérésnél ezt a megkeresést legalább egyszer, (de adott esetben, akár többször is) emlékeztető jelleggel meg kell ismételnünk!)

2.1. Első kérdéscsoport

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

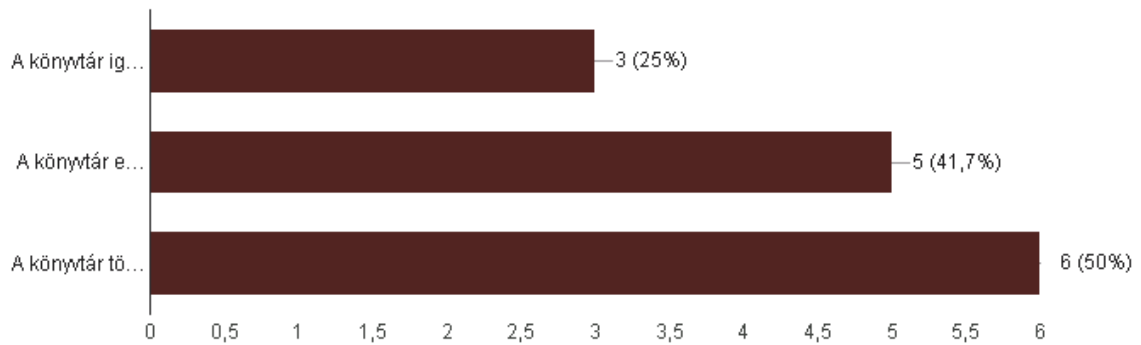
Az első kérdésnél arra voltunk kíváncsiak, hogy partnereink mióta állnak kapcsolatban az EK-val? (1. ábra)



1. **ábra:** A partnerkapcsolat időtartalma

Az 1. ábráról leolvasható, hogy azok a kitöltőktől érkezett vissza válasz, akikkel, már legalább egy éve kapcsolatban állunk, sőt a válaszadók 58,3 %-át már több mint 5 éve a partnereink között tudhatjuk. Ebből az eredményből arra következtethetünk, hogy az EK hosszú távú és stabil partnerkapcsolatokkal rendelkezik, illetve ezek a partnereink sokkal szívesebben alkotnak véleményt az EK-val kapcsolatban, mint azok, akikkel egy évnél kevesebb ideje vagyunk összeköttetésben.

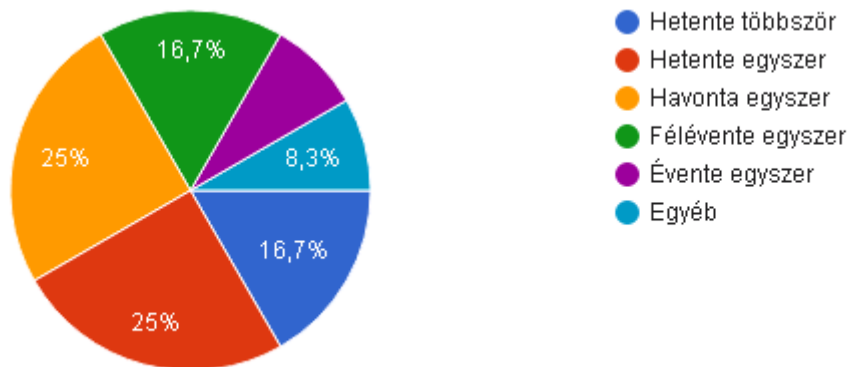
A második kérdésnél, a kitöltőknek meg kellett adniuk, hogy a könyvtár igazgatójával, a könyvtár egy, esetleg több munkatársával állnak-e kapcsolatban? (Itt több lehetőséget is megjelölhettek a válaszadók.) (2. ábra)



2. **ábra:** Kivel áll kapcsolatban?

A 2. ábrán látható, hogy legtöbben (6 partner) az EK több munkatársával is kapcsolatban állnak. Öten válaszolták, hogy a könyvtár egy munkatársával, míg hárman a könyvtár igazgatójával (is) kapcsolatban vannak.

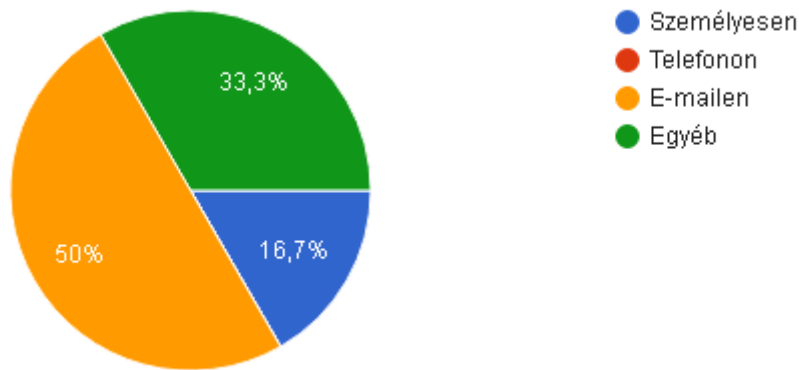
A harmadik kérdés a kapcsolatfelvétel gyakoriságáról szólt. (3. ábra)



3. **ábra:** A kapcsolatfelvétel gyakorisága

A 3. ábráról megállapítható, hogy a válaszadók több mint 40 % szinte heti rendszerességgel veszi fel a kapcsolatot az EK munkatársaival. Ez az adat is igazolja az 1. ábránál megfogalmazott feltevésünket, miszerint „*az EK hosszú távú és stabil partnerkapcsolatokkal rendelkezik.*” Egy kitöltő az „Egyéb” lehetőséget jelölte meg („Könyvtárközi kérés esetében általában”) indoklással.

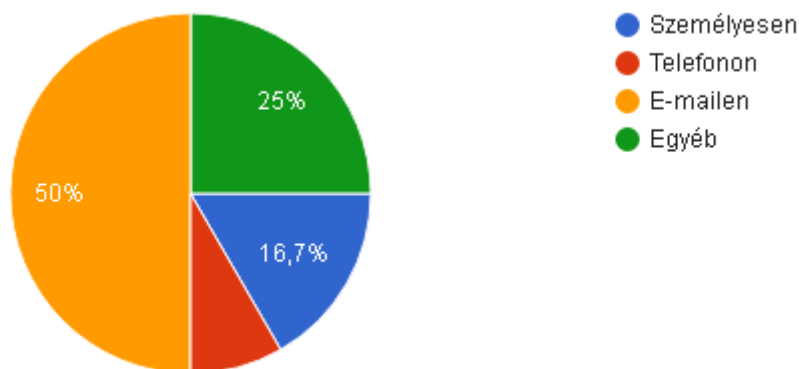
A negyedik kérdésnél az ügyintézés (kapcsolattartás) módja felől érdeklődtünk. (4. ábra)



4. **ábra:** A leggyakrabban alkalmazott kapcsolattartási módok

A 4. ábráról leolvasható, hogy ma már a legelterjedtebb kommunikációs platform az e-mail, a kitöltők fele ezt a lehetőséget, míg 16,7 % a „személyesen” opciót jelölte meg. Négy válaszadó az „Egyéb” lehetőségre szavazott, ők az ODR felületet adták válaszként a kérdésre. (Külön érdekesség, hogy a Telefont egyik kitöltő sem választotta.)

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, hogy két esetben is eltérés mutatkozott a negyedik kérdéshez képest: egyrészt az egyik partnerünk, a leggyakrabban alkalmazottnál az e-mailt jelölte meg, míg a számára legkényelmesebbnek a telefonos lehetőséget választotta. Egy másik partnerünk az

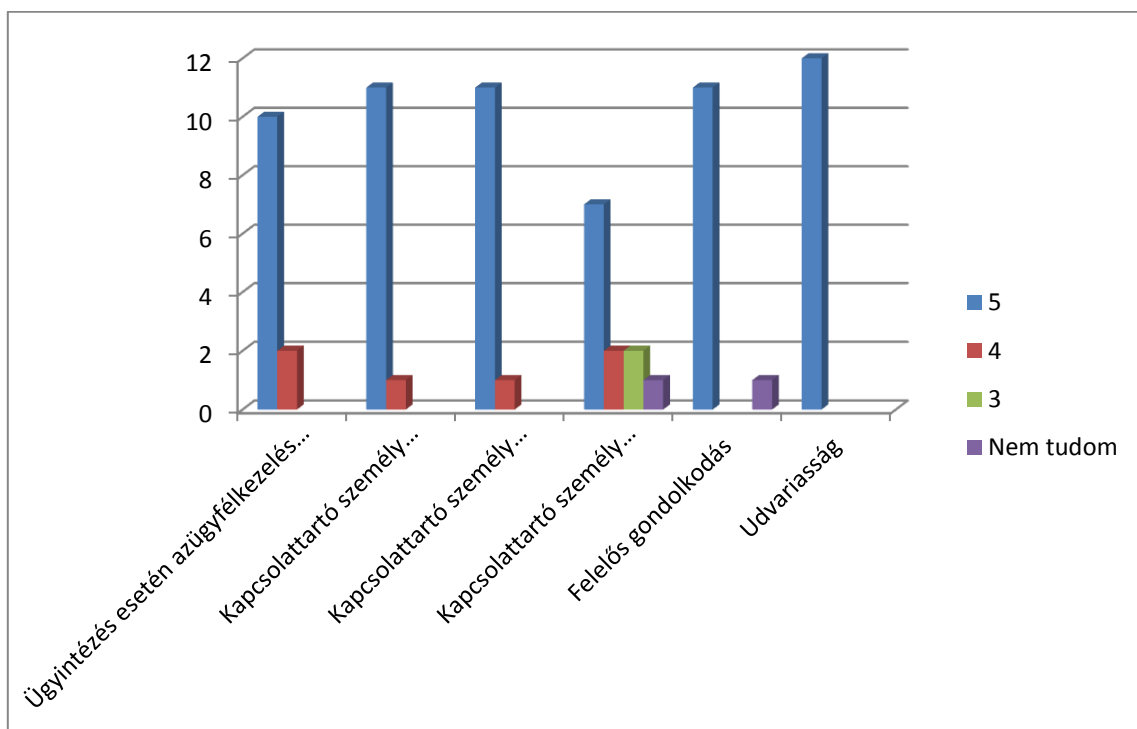
ODR-t választotta a leggyakrabban alkalmazottként, míg a számára a legkényelmesebbnek az e-mailt titulálta.

Az első öt kérdéssel a felmérésünk első szakasza lezárult, a kérdőív második részében, 6-7-8. kérdés, a kapcsolattartó személyt illetően tettünk fel kérdéseket 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: problémamegoldás, szakmai hozzáértés, udvariasság, elérhetőség, stb.)

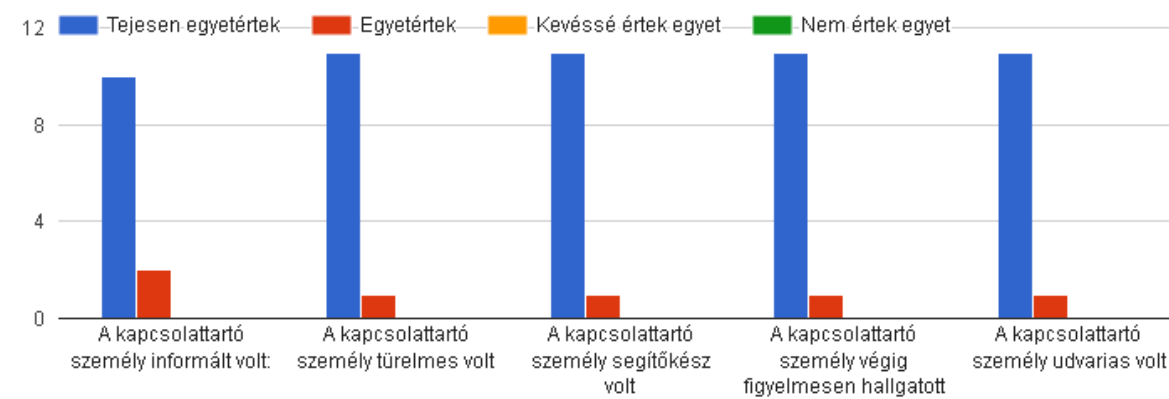
A beérkezett válaszok alapján elmondható, hogy a kitöltők pozitív véleménnyel vannak az EK munkatársairól, például az udvariassággal, mind a 12-en teljesen elégedettek voltak. Négyesnél rosszabb értékelést, kizárólag a „Kapcsolattartó személy elérhetősége” kapott. Ezekből az adatokból az is megmutatkozik, hogy az EK munkatársai jól felkészültek, tájékozottak és rendelkeznek a munkájukhoz szükséges kompetenciákkal, illetve empátiával. (6. ábra)



6. ábra: A kapcsolattartó személy értékelése 1

A hetedik kérdésnél egy négyfokozatú skálán kellett eldönteniük a kitöltőknek, hogy mennyire értenek egyet a kapcsolattartó személyre vonatkozó állításokkal. (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. ábra: A kapcsolattartó személy értékelése 2

A nyolcadik kérdésnél egy sorrendet kellett felállítaniuk a kitöltőknek abból a szempontból, hogy a felsorolt területeket mennyire tartják fontosnak? (1: számomra a legfontosabb, 10: nem fontos)

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

A kérdőív elkészítésénél, a szándékunk szerint egyértelmű „állítsa sorrendbe” utasítás – sajnos, mint kiderült – mégsem volt könnyen értelmezhető. A 12 válaszadóból mindösszesen 1 kitöltő volt, aki úgy válaszolt, mint ahogy azt vártuk. A fennmaradó 11 válaszadó nem sorrendet állított fel, hanem például minden állításhoz bejelölte az „1: számomra legfontosabb” válaszlehetőséget, ezért a kérdésre érkezett válaszokat nem értékeltük. A nyolcadik kérdésnél előállt szituáció minket is meglepetésként ért, a következő felmérésig ezt a problémát a kérdés pontosításával, valamint egyértelműbb utasítások megadásával orvosolnunk kell!

2.3. Harmadik kérdéscsoport

A felmérés utolsó szakaszában 9-10-11. kérdések, nyitott 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 visszaérkezett válaszok alapján elmondható, hogy a kitöltők elégedettek az EK munkatársainak munkájával. Fejlesztendő területként az elérhetőség (telefonos) javítását, illetve a gyorsabb visszajelzési határidőt javasolták a válaszadók. Felvetődött a szakmai találkozók szervezésének gondolata is, mely szerintünk is nagyon hasznos lenne a jövőre nézve.

3. BEFEJEZÉS

A felmérésre 2017. március 10. és 24-e között került sor. Összesen 12 kitöltés érkezett vissza, mely válaszok pozitívan értékelik az EK munkáját, munkatársait. Ugyanakkor érkeztek kapcsolattartásunk javítását elősegítő kritikák, javaslatok is. Ezen kezdeményezések alapján intézkedési tervek kidolgozását tartjuk szükségesnek a telefonos elérhetőség javítása, a gyorsabb reagálás, valamint partnereink elégedettségének növelése érdekében.

4. MELLÉKLET

Partnerkapcsolati kérdőív

Tisztelt Partnerünk!

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

Könyvtárunk 2017. január 22-én 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.

A kitöltési határidő: 2017. 03. 24.

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!) *

A könyvtár igazgatójával

A könyvtár egy munkatársával

A könyvtár 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

Egyéb:

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

Személyesen

Telefonon

E-mailen

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

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? *

Tejesen 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

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

Partnerközpontúság

Dokumentációk pontos kezelése

Határidő betartás

Könnyű kapcsolattartás

A döntési mechanizmus egyszerűsége, gyorsasága

Az ügyfelekkel való bánásmód

Megbízhatóság

Rugalmas problémakezelés

Hatékonyság

Tájékozottság

9. Mit javasolna a SZE EK-nak, az elégedettségük növelése érdekében? *

Saját válasz

10. Kérjük, írja le, hogy Ön szerint miként tehetnénk jobba kapcsolatunkat, kommunikációnkat, munkavégzésünket? *

Saját válasz

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

Saját válasz