



Csorba Győző Könyvtár

Partneri elégedettségi felmérés Kutatási jelentés

Primer kutatási Csoport
Létrehozva: 2017. 03.21.



Tartalom

0. Bevezetés.....	3
1. A kérdésekre beérkezett válaszok értékelése	4
1.1. Partnertípusok és kapcsolattartás	4
1.2. A kapcsolattartás csatornái és a könyvtár partneri megítélése	5
1.3. Rendezvényszervezés	7
1.4. Javaslatok.....	9
2. Összegzés.....	9



0. Bevezetés

A felmérés célja az volt, hogy a minőségbiztosítási folyamat keretében megismerhető legyen a Csorba Győző Könyvtár partnereinek véleménye az intézmény szolgáltatásairól és rendezvényeiről. A Kapcsolati Csoporttal történt többkörös egyeztetést követően, 2016 decemberében a következő partneri csoportok kerültek kiválasztásra:

- települési önkormányzatok,
- helyi és megyei civil szervezetek,
- iskolák,
- óvodák.

A fenti szempontok és a könyvtár vezetői testületének ajánlásai alapján a Primer Kutatási Csoport 2017. január 18-án megalkotta a felméréshez szükséges online kérdőívet. Ehhez a két korábbi felméréshez is használt Google Űrlap képezte a szoftveres háttérrel. A tesztfázis 2017. január 25. és február 10. között zajlott. Az utóellenőrzés és a szükséges módosítások után, a Kapcsolati Csoport az általuk kezelt címlistára, 2017. február 23-án bocsátotta ki a kérdőív internetes linkjét tartalmazó felkérő levelet. A kiküldésnél az elsődleges szempont az volt, hogy az adott intézménnyel élő kapcsolata legyen a könyvtárnak. A felkérést 251 partnerünknek küldtünk el. (192 települési önkormányzat, 18 kulturális intézmény és civil szervezet, 14–14 általános iskola illetve gimnázium, valamint 13 óvoda.) A felmérést 2017. március 13-án zártuk le. Összesen 101 intézmény és szervezet tisztelt meg minket azzal, hogy kitöltötte az elektronikus kérdőívünket. Ez a kiértékelés 40,2%-a. A kérdőív 13 kérdésből állt, melyek a kitöltő szervezet nevére, típusára, a kapcsolatunk természetére, valamint az intézményünk hivatalos kommunikációja minőségének/hatékonyaságának/gyorsaságának megítélésére és a rendezvényszervező tevékenységünkkel kapcsolatos véleményekre vonatkoztak.

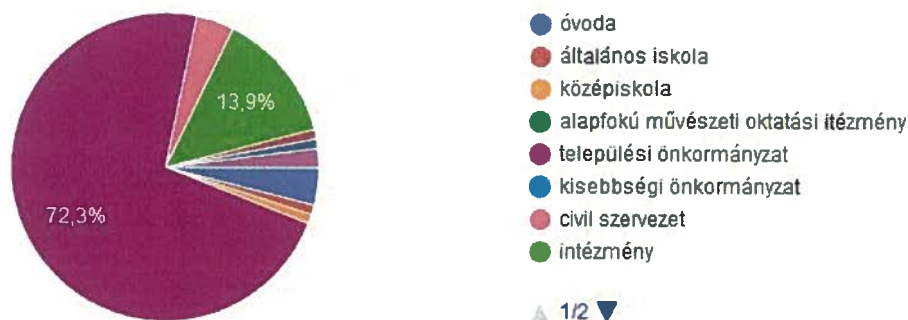


1. A kérdésekre beérkezett válaszok értékelése

1.1. Partnertípusok és kapcsolattartás

A kérdőívet legnagyobb arányban kitöltők a települési önkormányzatok (72,3%, 73), a kulturális intézmények, és a civil szervezetek voltak (17,8%, 18). A kiküldési arányokat tekintve ez természetesen várható volt, de azért meglepő – és egyben elgondolkodtató – az oktatási intézmények 1–4% közötti válaszadási rátája.

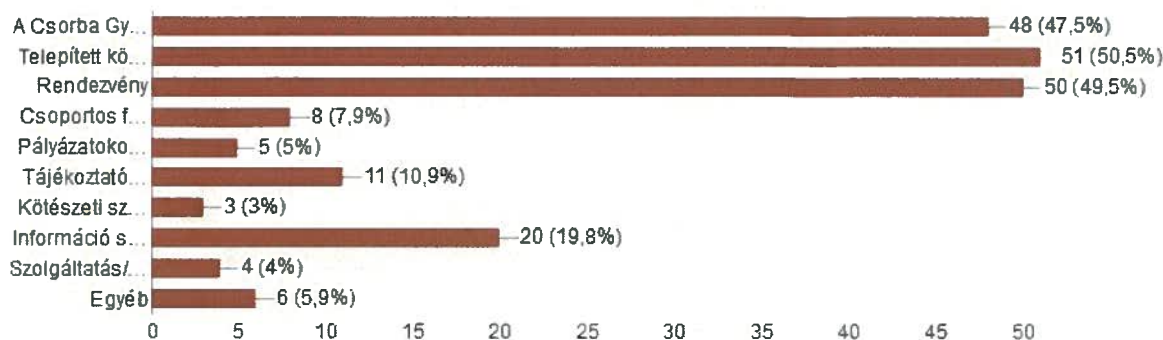
Milyen szervezeti kategóriába tartozik? (101 válasz)



A partnereink döntő többsége a könyvtár törzs- és letéti állományának (47,5 % 48 és 50,5%, 51) használata, valamint a rendezvényszervezési tevékenységünk igénybe vétele (49,5%, 50) céljából áll velünk kapcsolatban. Kisebb hányaduk az információszolgáltatást (19,8%, 20), a könyvtári szaktájékoztatást (10,9%, 11), valamint a csoportos foglalkozást (7,9%, 8) jelölte meg. A pályázati tevékenységünket és a kötetesetünk szolgáltatásait meglehetősen kevesen vették igénybe (5%, 5 és 3%, 3).



Milyen formában áll kapcsolatban a Csorba Győző Könyvtárral? (101 válasz)



A válaszadóknak lehetőségük javaslatokkal élni a jövőbeni együttműködés kiterjesztése érdekében. Ezt 30 partnerünk tette meg. A kiegészítések között legtöbbször a könyvtári filmvetítések számának bővítése, a könyvtári szolgáltatóhelyek bútorzatának fejlesztése, közös pályázatok indítása, valamint színesebb rendezvénypaletta iránti igények kerültek megfogalmazásra. Jó néhány kitöltőnk meglepedése írásos kifejezésére használta fel a kifejtős lehetőséget.

1.2. A kapcsolattartás csatornái és a könyvtár partneri megítélése

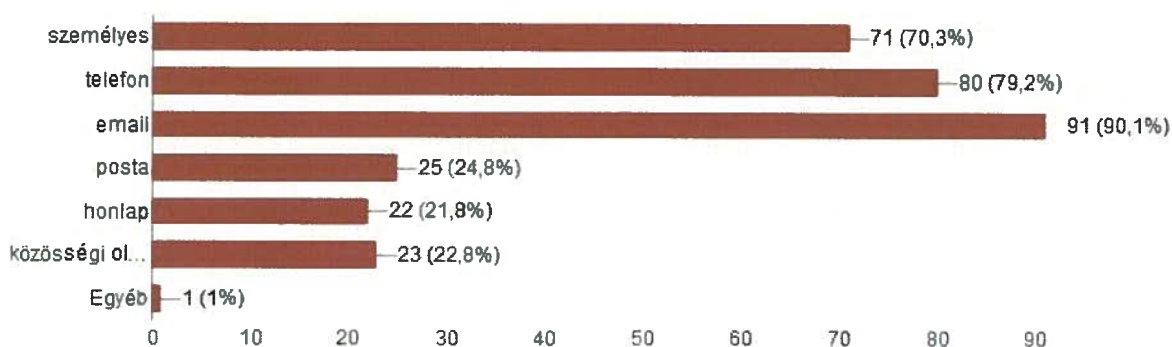
A felmérésben természetesen kíváncsiak voltunk arra is, hogy az intézménnyel tartós relációban lévő partnereink, milyen kommunikációs eszközöket használnak a kapcsolattartás céljából. A válaszok összesítéséből kiderült, hogy az e-mail (90,1%, 91), a telefon (79,2%, 80) és a személyes ügyintézés (70,3%, 71) "háromfogata" képezi az intézményi kommunikációnk alapját. A postai úton történő levelezés visszafogott aránya (24,8%, 25) az információközlés felgyorsulását jelzi, viszont az elektronikus felületeink ilyen célú használatának csekély aránya (22,8% és 21,8%) az irányba mutat, hogy van még mit fejlesztenünk a virtuális arculatunk minőségén/ismertségén az "elektronikus Baranyában". Honlapunk (www.csgyk.hu) ismertsége – és a használhatóságával kapcsolatos elégedettség mértéke – ugyan



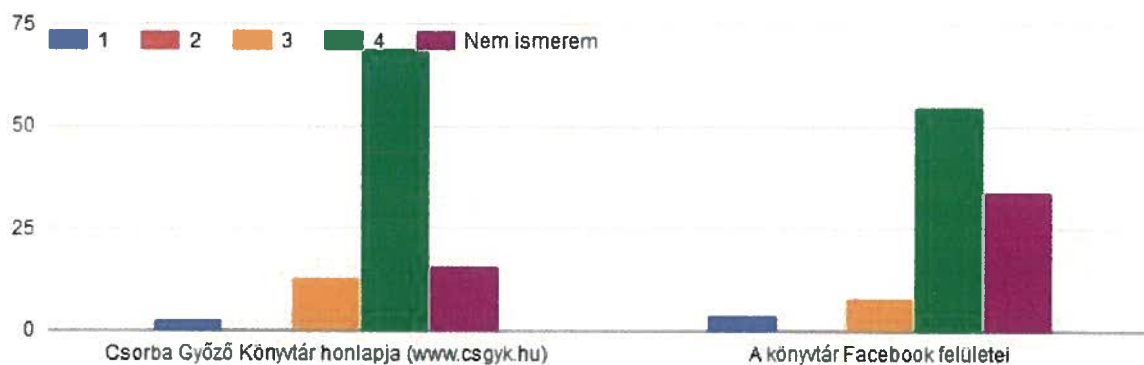
jónak mondható (68,3%), viszont a facebook oldalaink már korántsem kaptak ilyen jó osztályzatot (54,4% elégedett, 33,6% nem ismeri).

Az Ön által képviselt szervezet, milyen kommunikációs csatornán tartja a kapcsolatot a Csorba Győző Könyvtárral?

(101 válasz)



Kérjük, értékelje, mennyire elégedett a Csorba Győző Könyvtár elektronikus felületeivel!

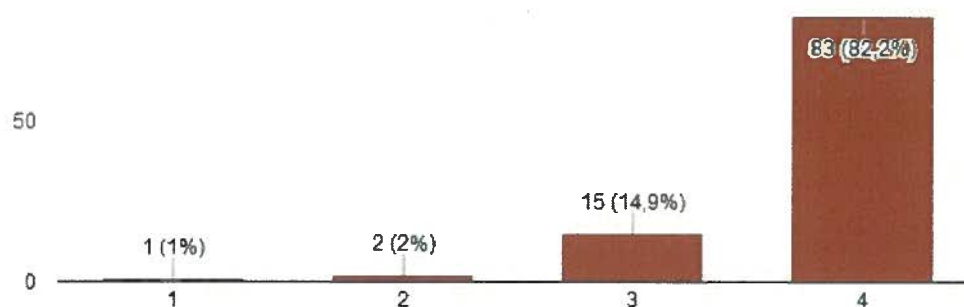


Intézményi kapcsolataink minőségének fejlesztése okán arra is rákérdeztünk, hogy partnereink milyenek értékelik a köztünk fennálló információáramlás minőségét. A kapott válaszokból arra következtethetünk, hogy a felmérést kitöltők döntő többsége kiválóan értékeli a könyvtár kommunikációjának hatékonyságát és minőségét (82,2%), valamint maximálisan meg van elégedve az ügyintézés gyorsaságával is (80,1%).

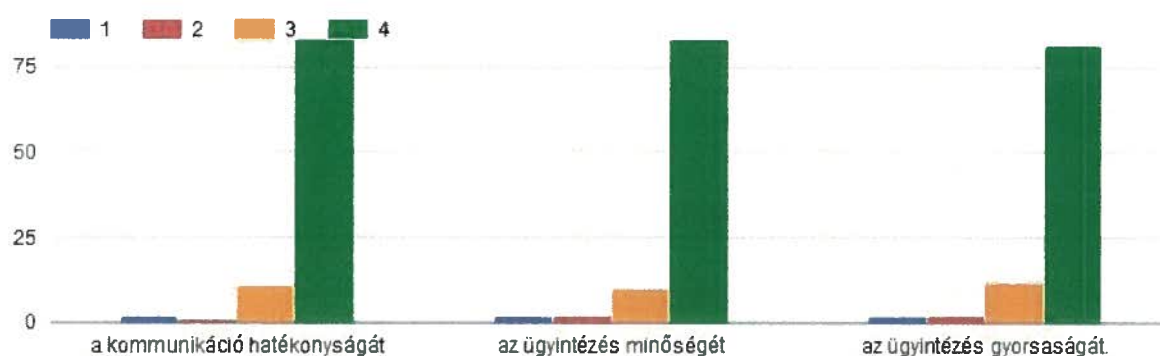


Kérjük, értékelje, mennyire elégedett a kommunikáció jelenlegi hatékonyságával!

(101 válasz)



Amennyiben állandó kapcsolatban áll intézményünkkel, kérjük, értékelje!



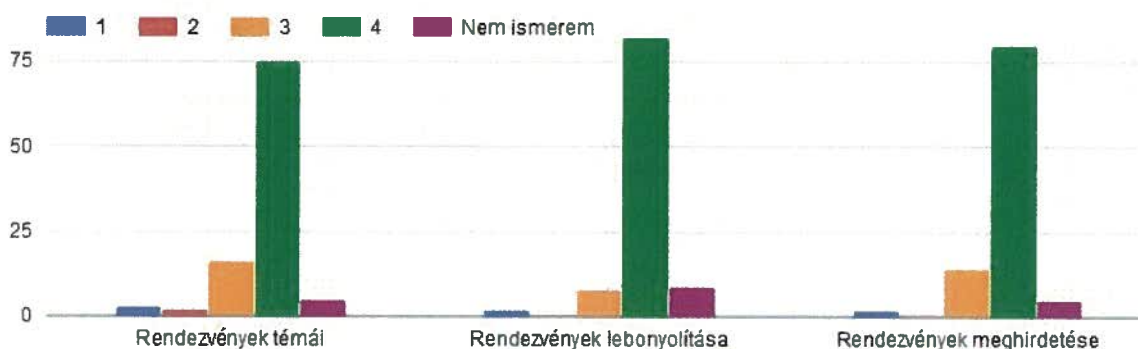
1.3. Rendezvényszervezés

A kérdőív utolsó részét képező három kérdés a Csorba Győző Könyvtár rendezvényeinek megítélése és a szervezői tevékenységünkkel kapcsolatos partneri vélemények megismerése céljából született. A válaszadók többsége megalégedését fejezte ki mind a rendezvényeink témaválasztásai (74,25%), a lebonyolítás módjai (81,1%) és az ezekkel kapcsolatos marketing tevékenységünk kapcsán (79,2%). Ami a rendezvények típusait illeti, kitöltőink a gyermek és családi programokat (84,2%), a



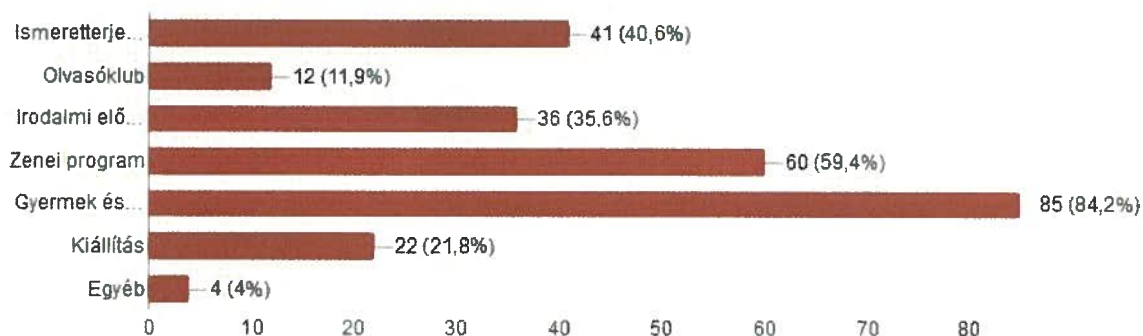
zenei eseményeket (59,4%), az ismeretterjesztő előadásokat (40,6%) és az irodalmi előadásokat (35,6%) preferálják leginkább. Kiállítások és olvasóklub iránt viszonylag csekélyebb az érdeklődés (21,8% és 11,9%).

Rendezvények, programok



Milyen jellegű rendezvények iránt érdeklődik az ön által képviselt intézmény/szervezet?

(101 válasz)



Ebben a részben is lehetőség volt írásban kifejezni a rendezvénypaletta szélesítésére vonatkozó javaslatokat. A mindössze 16 kifejtésből a következő igények merültek fel: Családos kézműves foglalkozások, modern zene, táncos zenés előadás, színdarab. Válaszadóink egy része itt is megragadta a lehetőséget, hogy a velünk kapcsolatos elégedettségét kifejezze.



1.4. Javaslatok

A felmérés záró kérdésében arra kértük partnereinket, hogy fogalmazzák meg javaslataikat az együttműködésünk fejlesztése érdekében. A beérkezett 7 válasz érdemi kiegészítést nem tartalmazott, ellenben 4 kitöltő meleg szavakkal köszönte meg az eddigi együttműködést, kifejezve a folytatásra való igényét. Viszont 1 partnerünk meglehetősen negatív véleményt fogalmazott meg a 2015. és 2016. évi rendezvénypalettánkkal kapcsolatosan.

Amennyiben Önnek könyvtárunkkal kapcsolatban még bármilyen igénye vagy észrevétele van, kérjük, írja le!

(7 válasz)

ghd

A rendezvény programajánlatát többszöröse kellene tenni. A 2015. és 2016. évi ajánlat annyira "szegényes" volt, hogy nem tudtunk megfelelő rendezvényt választani.

A két könyvtárbusz tevékenységét külön kiemelném, példamutató projekt!

A könyvtárunkkal kapcsolatban csak pozitívan tudok nyilatkozni. A munkatársak segítőkészek, udvariasak. A könyvtári anyagok bőségesek, a rendezvények színesek, változatosak. Köszönjük, köszönöm az eddigi munkájukat.

Nincs különösebb igényem, a jelenlegi szolgáltatás nekem tökéletesen megfelel.

Kedvelem és diákjaimnak, csoportjaimnak is ajánlom a könyvtár kulturális rendezvényeit, a könyvtár dolgozói személyesen is megkeresnek a programokkal, amit nagyra értékelek.

Köszönöm az érdeklődést.

2. Összegzés



A felmérés eredményeinek összefoglalásaképpen elmondhatjuk, hogy a velünk tartós kapcsolatban álló intézmények és szervezetek közül akik kitöltötték a kérdőívet, általánosságban elégedettek a Csorba Győző Könyvtár intézményi kommunikációjával, annak hatékonyságával és minőségével, nemkülönben gyorsaságával. Rendezvényszervezési tevékenységünket és rendezvényeink választékát, valamint az ezzel kapcsolatos információszolgáltatást jónak ítélik.

A válaszok értékelése rámutatott az elektronikus felületeink fejlesztésének és reklámozásának szükségességére. Ezen felül a jövőre nézve fontos tapasztalat, hogy a következő felmérésnél nagyobb arányban kell az oktatási intézményeket bevonni a kitöltésbe.

Pécs, 2017-03-19

Primer Kutatási Csoport