



Solymár Imre Városi Könyvtár partnerségi elégedettségi kérdőív összegzése

Bonyhád, 2022. május 4.

Jóváhagyta: Schnell-Nagy Erika
igazgató



2022. március 2-10-ig nyújtottunk lehetőséget partnereink részére az elégedettségi kérdőív kitöltésére. A felkért 14 partnertől 10 kitöltött kérdőív érkezett vissza, ezzel elmondható, hogy a kitöltési arány 10/14, azaz 71,4%-os.

A kitöltők 30%-a szakmai szervezet, további 30% civil szervezet, 10-10% pedig kulturális intézmény; közgyűjteményi intézmény; óvoda; illetve iskola besorolást választotta.

A következő kérdésnél a könyvtárral való szakmai kapcsolatra voltunk kíváncsiak. Több lehetőséget is megjelölhettek a válaszadók. 60%-uk a szakmai tevékenységet jelölte meg. Ezt követte 50%-kal az előadói tevékenység, majd 40-40%-kal a pályázatok; és a szolgáltatások csoportos igénybevétele. Ezek mellett 10%-kal szerepelt a reklám, marketing opció.

A válaszadók 60%-a a lehető legjobbnak találta a könyvtárral, mint intézménnyel való kapcsolatát. Ezt követte 20-20%-kal a megfelelő; illetve a jó besorolás.

A partnerek és az intézmény kommunikációs csatornájának kiválasztásánál több lehetőség közül is választhattak a válaszadók. Így mondhatni, az összes lehetséges csatorna nagyjából ugyanannyi hányaddal szerepel az értékelésben. Ezek szerint az intézménnyel való kommunikálás során a személyes kapcsolat, a telefon, illetve az e-mail-en ugyanolyan gyakorisággal szerepel. A közösségi oldalon történő kommunikáció kapott kisebb hányadot a fent említett kommunikációs csatornákkal szemben.

Partnerségi tevékenységünk minősítését 1-5-ös skálán értékelték a partnerek. A válaszok kiértékelése alapján elmondható, hogy mind az ügyintézés minősége; illetve gyorsasága; munkatársaink hozzáállása és szolgáltatásunk minősége a legjobb értékelést kapta. A kommunikációs hatékonyság illetve az együttműködés eredményessége értékelésénél fedezhető fel fennakadás. Ezt a problémát szervezeti szinten is érzékeljük.

A kitöltők az elektronikus felületeink értékelése során megosztó válaszokat adtak. Az 1-5-ös skálán a honlapunkat többen a legjobbra értékelték, míg a Facebook oldalunk és a Youtube-csatornánk inkább kifogásolható a partnerek számára.

A következő kérdésnél, mely a könyvtár által szervezett programok és rendezvények témájára volt kíváncsi, a válaszadók itt is több lehetőséget jelölhettek meg. A válaszadók kicsivel több mint 30%-a a közösségi találkozókat, foglalkozásokat részesítette előnyben. Ezt követték több mint 20%-kal környezettudatos témákról szóló előadások, majd 11%-kal a szakmai rendezvények, továbbképzések; egészséges életmód, egészségfejlesztő programok; gyermekeknek szóló családi programok; és a gyermekek fejlődését elősegítő programok, foglalkozások.

Az egyéb észrevétellel kapcsolatos kérdéseinkre, mely arra volt kíváncsi, hogy lehetne partnerségüket még eredményesebbé tenni, az alábbi válaszok érkeztek:



- Lehetne rendszeres személyes partnerségi találkozók, akár a többi partner szervezettel közösen, hogy hogyan tudjuk egymás munkáját segíteni, megerősíteni, kiegészíteni és az esetleges párhuzamosságokat megszüntetni. Köszönöm, hogy mindig számíthatunk rátok!
- Kerekasztal beszélgetések.
- Maximálisan elégedettek vagyunk!
- Partnerek közös programtervezésével, egymás programjainak erősítése, szélesebb célcsoporthoz való eljuttatása miatt.