
Takáts Gyula Megyei Hatókörű
Városi Könyvtár
*Elégedettségmérés a partnerek
körében 2020-2021.*



Oldalszám	17 oldal
Készítette	Kiss Adrián Marcell
Dátum	Kaposvár, 2021. március 31.

Kiss Adrián Marcell

igazgató



TAKÁTS GYULA KÖNYVTÁR
PARTNERI KÉRDŐÍV 2021-2022.

Tartalom

1.	A felmérés	4
1.1.	A felmérés célja.....	4
1.2.	A felmérés leírása	4
1.3.	A felmérés időszaka.....	4
1.4.	A felmérés eredményei.....	4
1.5.	Válaszadó intézmények a partnerlistánk szerint csoportosítva	5
2.	Kérdőívek kiértékelése	6
2.1.	Elérhetőségek.....	6
2.2.	A partnerség kezdete.....	6
2.3.	Együttműködési megállapodás.....	7
2.4.	Kapcsolattartás rendszeressége.....	8
2.5.	Intézmények közötti kommunikáció.....	8
2.6.	Intézményeink közötti együttműködéssel való elégedettség	9
2.7.	Partnereink véleménye intézményünk rugalmasságáról	10
2.8.	Partnereink véleménye ügyintézésünkről	10
2.9.	Intézményünkkel kapcsolatos elvárások	11
2.10.	Partnereink véleménye intézményünkről.....	13
3.	Összegzés	15
4.	Melléklet	16

1. A felmérés

1.1. A felmérés célja

Vizsgálatunkra a minőségbiztosítási folyamat részeként került sor. A felmérésben arra voltunk kíváncsiak, hogy egyes partnereinkkel milyen régóta vagyunk kapcsolatban, van-e írásban rögzített együttműködési megállapodásunk, milyennek ítélik a kapcsolattartás rendszerességét és a munkatársainkkal való kommunikációt. Leginkább arra kerestük a választ, hogy partnereink az eddigi közös munkák során elégedettek-e a könyvtárunkkal történő együttműködéssel, megfelelőnek találják-e ügyintézésünket. Kérdőívünk végén megkértük őket, hogy fogalmazzák meg intézményünkről kialakult véleményüket, a velünk szemben támasztott elvárásaikat ismertessék.

1.2. A felmérés leírása

A felmérést elektronikus kérdőív segítségével végeztük el partnereink körében. A válaszadás önkéntes volt. Korábbi kérdőíveinkkel ellentétben nem volt anonim, mert a kitöltés során meg kellett nevezniük az adott intézménynek a kapcsolattartó személyét, továbbá meg kellett adniuk a munkahelyi elérhetőségét. A 12 kérdésből álló kérdőívből 11-et kellett kötelezően megválaszolni a kitöltés sikeres mentéséhez. Az utolsónál az intézményünkkel kapcsolatban történő vélemény megfogalmazásánál meghagytuk a kérdés kihagyásának a lehetőségét.

1.3. A felmérés időszaka

A partnerlistánkból kiválasztott 30 intézménynek első körben 2020. decemberében küldtük el kérdőívünket. A kitöltési határidő lejártá után, 2021. január végén a második alkalommal már telefonos egyeztetést követően ismételten továbbítottuk a kérdőívet a még nem válaszolók elérhetőségére, melyre a hívás alkalmával külön rákérdeztünk ellenőrzés céljából.

1.4. A felmérés eredményei

A felmérésben az általunk előzetesen meghatározott 30 intézményből 15 válaszolta meg elektronikus kérdőívünket, így a válaszadási hajlandóságot tekintve 50%-os arányt értünk el. A válaszokat külön elektronikusan is rögzítettük, hogy az adott intézményre és kérdésre is visszakereshetők legyenek. A kapott értékek alapján diagramok segítségével összehasonlító elemzést készítettünk, partnerlistánkat az új elérhetőségekkel frissítettük.

1.5. Válaszadó intézmények a partnerlistánk szerint csoportosítva

Kulturális partnerek:

- Együd Árpád Kulturális Központ
- MNL Somogy Megyei Levéltára
- Rippl-Rónai Megyei Hatókörű Városi Múzeum

Civil szervezetek:

- Berzsenyi Dániel Irodalmi és Művészeti Társaság
- Magyar Olvasástársaság (HUNRA)
- Meteor Természetbarát Turista Egyesület
- SINOSZ Somogy Megyei Szervezete
- Somogy Megyei Építész Kamara
- Somogy Megyei Honismereti Egyesület
- Vakok és Gyengénlátók Somogy Megyei Egyesülete

Oktatási intézmények:

- Kaposvári Kodály Zoltán Központi Általános Iskola
- Kaposvári Liszt Ferenc Zeneiskola – Alapfokú Művészeti Iskola
- Kaposvári SZC Széchenyi István Technikum és Szakképző Iskola
- Kaposvári Zichy Mihály Iparművészeti Szakgimnázium, Technikum
- Nagybaldogasszony Római Katolikus Gimnázium, Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola

2. Kérdőívek kiértékelése

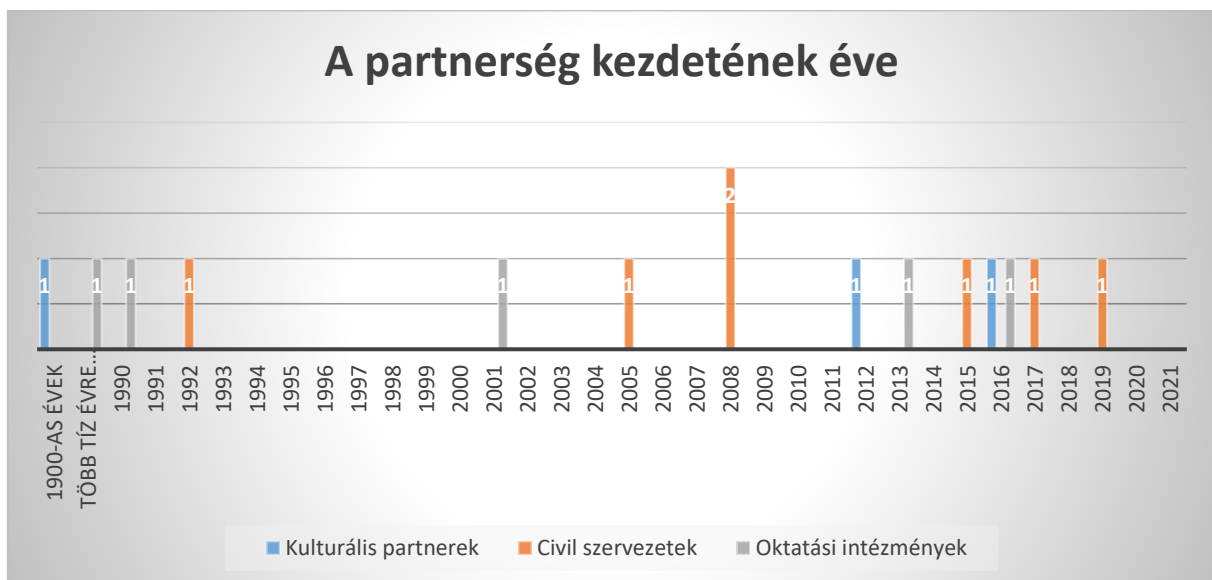
2.1. Elérhetőségek

Elektronikus kérdőívünk első három kérdése alapján sikerült pontosítani partnerlistánkon az egyes intézmények elérhetőségeit a későbbi sikeres kapcsolattartás érdekében. 5 intézmény esetében a kapcsolattartó személyét pontosítottuk lehetséges személyi változások vagy új kapcsolattartási feladatkijelölés végett, valamint további 13 új elérhetőséget (megváltozott telefonszám, emailcím) osztottak meg velünk a kitöltők, melyek korábban nem voltak meg nekünk.

2.2. A partnerség kezdete

Megkérdeztük partnereinket együttműködésünk kezdetéről. Két intézmény nem tudott konkrét kezdeti évet megadni a kérdőív kitöltése alkalmával, de ugyanakkor a válaszukból kiderült, hogy a kitöltőket figyelembe véve velük vagyunk a legrégebb óta kapcsolatban a közös feladatok és célok teljesítése során. A megadott dátumok alapján készített időskálán látható, hogy az adott intézményekkel való együttműködések kezdetét tekintve 3 nagyobb halmazt különíthetünk el a kezdeti aktivitást vizsgálva:

- 1990-es évek eleje,
- 2000-es évek,
- 2012-től napjainkig.



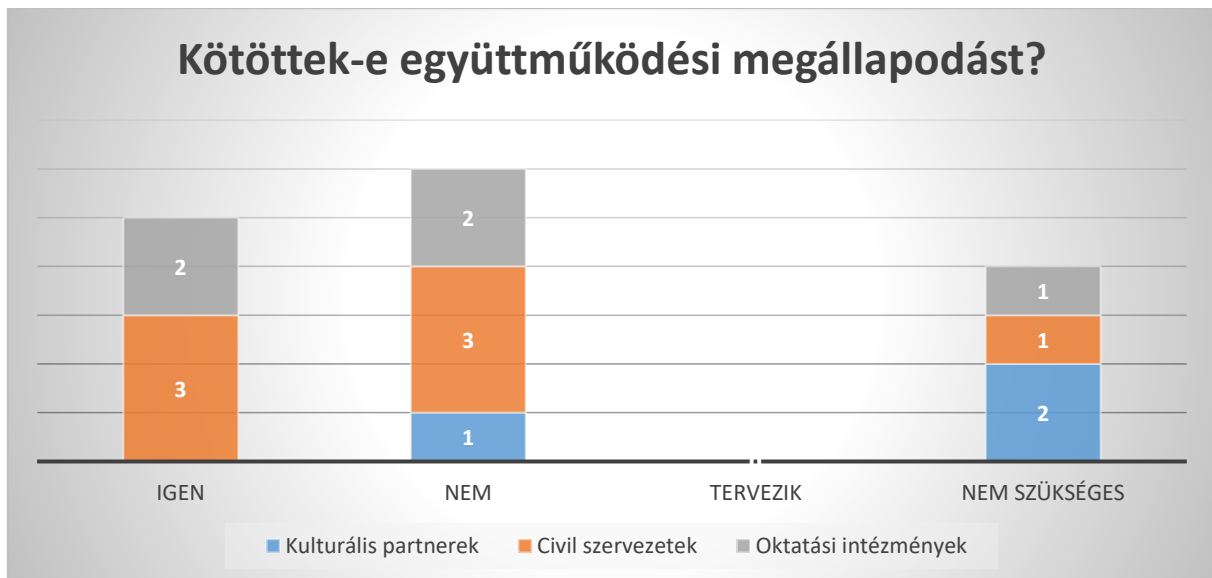
2.3. Együttműködési megállapodás

Válaszadó partnereink 33,33%-val (5 kitöltő) kötöttünk együttműködési megállapodást, 40%-ukkal (6 kitöltő) viszont nem. 26,67%-uk (4 kitöltő) szerint nem is szükséges együttműködési megállapodást kötnünk a jövőben. Egy kitöltő sem jelölte be, hogy a jövőben tervezné egy az intézmények közötti együttműködési megállapodás megkötését.

A **kulturális partnerek** 66,67%-a (2) szerint nem szükséges együttműködési megállapodást kötnünk, 33,33%-val (1) pedig nincs ilyen megállapodásunk.

A **civil szervezetek** 42,86%-val (3) van együttműködési megállapodása a könyvtárnak, 42,86%-ukkal (3) korábban nem rögzítettünk ilyen dokumentumot az együttműködés feltételeiről, 14,28%-uk (1) szerint nem szükséges.

Az **oktatási intézmények** 40%-val (2) van, 40%-val (2) nincs együttműködési megállapodás kötve. 20%-uk (1) véleménye szerint nincs rá szükség.



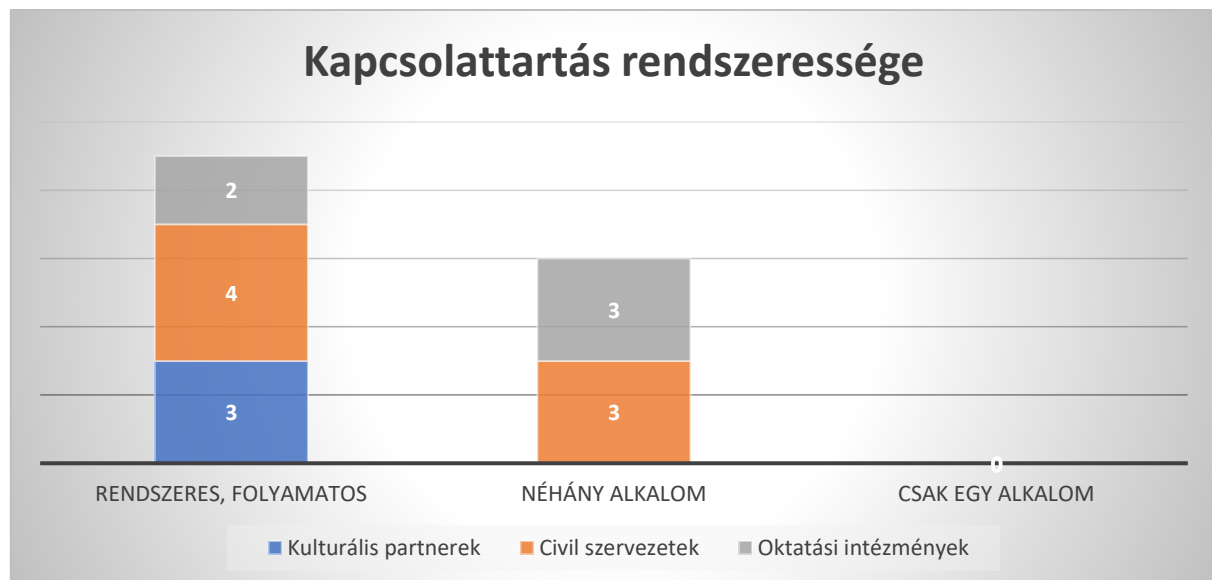
2.4. Kapcsolattartás rendszeressége

A kitöltők 60%-a (9 kitöltő) rendszeresnek és folyamatosnak értékelte a kapcsolattartást, 40%-uk (6 kitöltő) szerint ez eseti szinten néhány alkalomra korlátozódik csupán. Egy válaszadó sem adott olyan választ, miszerint csak egy-egy alkalommal vettük volna fel kölcsönösen a kapcsolatot.

A **kulturális partnerek** 100%-a (3) ítélte az intézmények közötti kapcsolattartást rendszeresnek és folyamatosnak.

A **civil szervezetek** 57,14%-a (4) szerint a kapcsolattartás rendszeres és folyamatos, 42,86%-uk (3) véleménye szerint pedig csupán néhány alkalommal történik meg.

Az **oktatási intézmények** 40%-a (2) a kapcsolattartást rendszeresnek és folyamatosnak ítéli, 60%-uk (3) szerint néhány alkalommal történik meg.



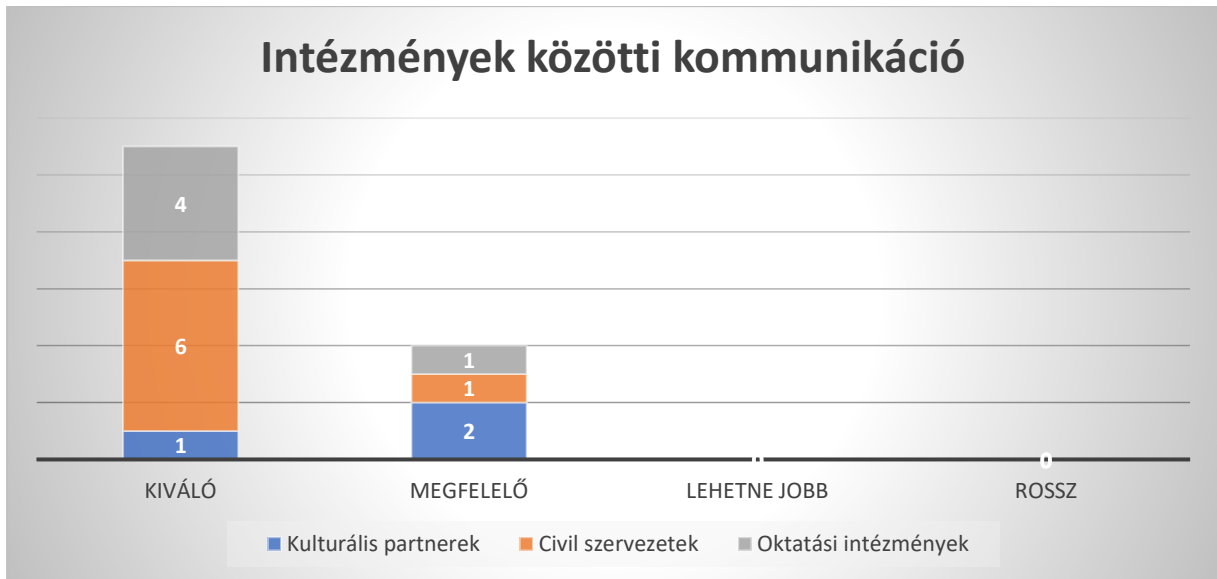
2.5. Intézmények közötti kommunikáció

A kitöltők 73,33%-a (11 kitöltő) kiválóan értékelte az intézményeink közötti kommunikációt, 26,67%-uk (4 kitöltő) pedig azt megfelelőnek ítélte. Egy válaszadó sem adott lehetne jobb vagy rossz értékelést.

A **kulturális partnerek** 33,33%-a (1) kiválóan, 66,67%-uk (2) pedig megfelelőnek ítélte meg a jelenlegi kommunikációt.

A **civil szervezetek** 85,71%-a (6) szerint kiváló, 14,29%-uk (1) pedig megfelelőnek gondolta.

Az **oktatási intézmények** 80%-a (4) kiválóan, 20%-a (1) pedig megfelelőnek értékelte.



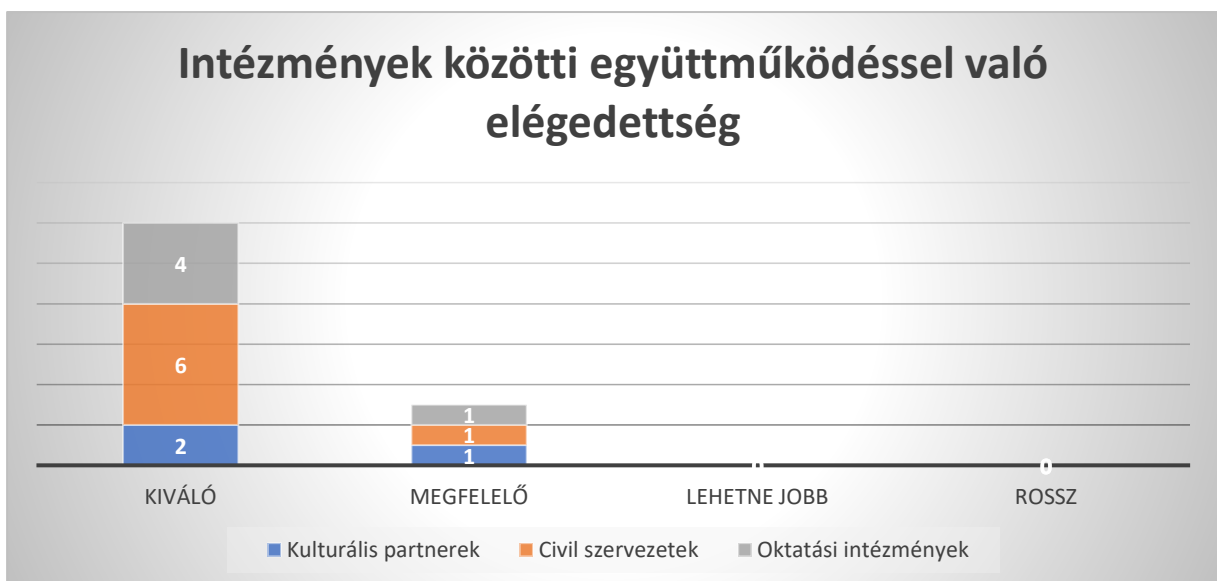
2.6. Intézményeink közötti együttműködéssel való elégedettség

Partnereink 80%-a (12 kitöltő) kiválóan értékelte az intézményünkkel történő együttműködést, 20%-uk (3 kitöltő) pedig megfelelőnek ítélte. Egy válaszadó sem adott lehetne jobb vagy rossz értékelést.

A **kulturális partnerek** 66,67%-a (2) ítélte kiválóan, 33,33%-uk (1) pedig megfelelőnek az együttműködésünket.

A **civil szervezetek** 85,71%-a (6) szerint a könyvtárral való együttműködésük kiváló, 14,29%-a (1) szerint megfelelő.

Az **oktatási intézmények** 80%-a (4) véleménye szerint kiválóan lehet együttműködni az intézményünkkel, 20%-a (1) szerint megfelelően.



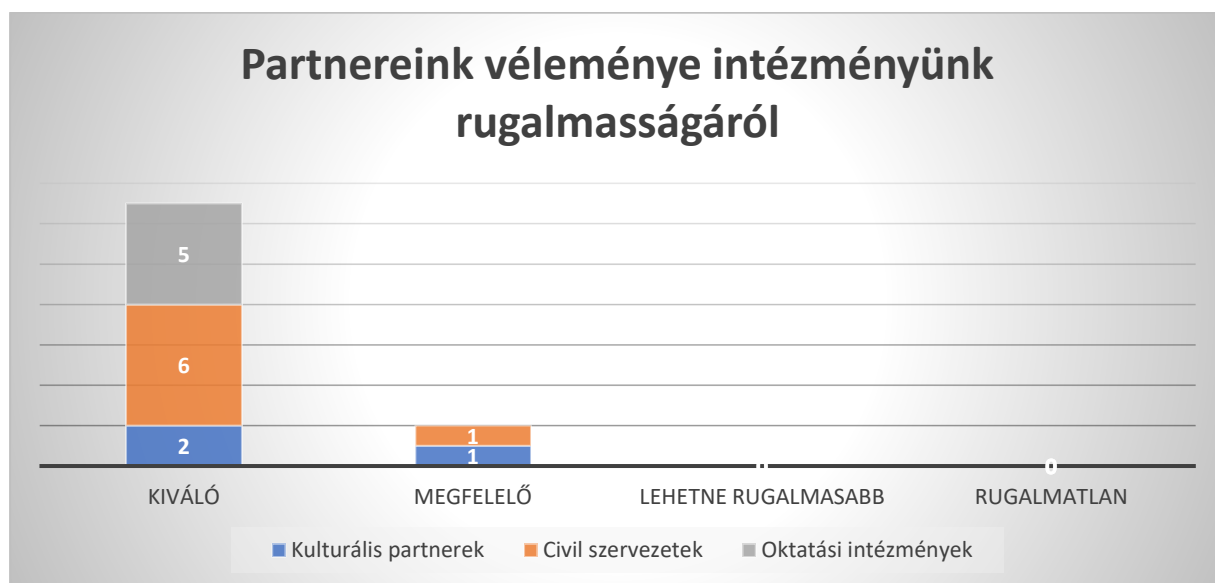
2.7. Partnereink véleménye intézményünk rugalmasságáról

Intézményünk rugalmasságát a kitöltők 86,67%-a (13 kitöltő) kiválónak, 13,33%-uk (2 kitöltő) pedig megfelelőnek gondolja. Egy válaszadó sem adott lehetne rugalmasabb vagy rugalmatlan értékelést.

A **kulturális partnerek** 66,67%-a (2) kiválónak, 33,33%-uk (1) megfelelőnek ítélte a rugalmasságunkat.

A **civil szervezetek** 85,71%-a (6) ítélte kiválónak, 14,29%-uk (1) pedig megfelelőnek.

Az **oktatási intézmények** 100%-a (5) kiválónak értékelte a rugalmasságunkat.



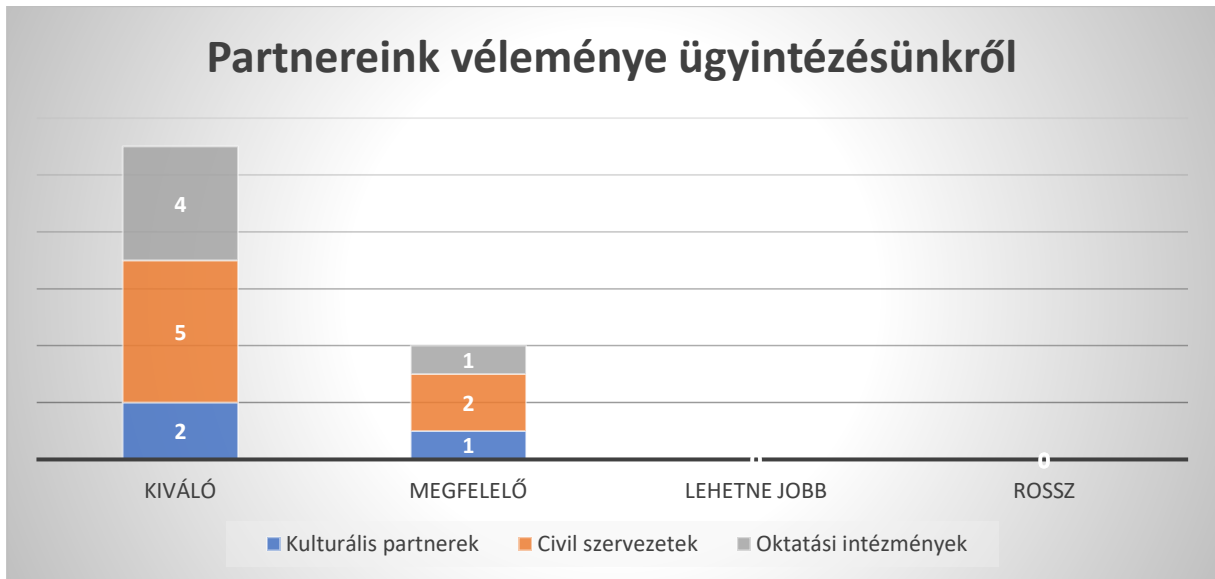
2.8. Partnereink véleménye ügyintézésünkről

A kitöltők 73,33%-a (11 kitöltő) kiválónak, 26,67%-uk (4 kitöltő) pedig megfelelőnek értékelte az ügyintézésünket. Egy válaszadó sem adott lehetne jobb vagy rossz értékelést.

A **kulturális partnerek** 66,67%-a (2) ítélte kiválónak, 33,33%-uk (1) pedig megfelelőnek az ügyintézésünket.

A **civil szervezetek** 71,43%-a (5) ítélte kiválónak, 28,57%-uk (2) pedig megfelelőnek.

Az **oktatási intézmények** 80%-a (4) kiválónak, 20%-a (1) pedig megfelelőnek értékelte.



2.9. Intézményünkkel kapcsolatos elvárások

A közös programokkal és szakmai feladatokkal kapcsolatban a gördülékeny együttműködést, a tárgyi és helyszíni feltételek biztosítását emelték ki, mások a tájékoztatást, a közösségi szolgálat szervezését, a közös pályázatokon való részvételt igényelték.

Milyen legfőbb elvárásai vannak intézményünkkel kapcsolatban?	
Kulturális partnerek	
Együd Árpád Kulturális Központ	Programok során történő együttműködés.
MNL Somogy Megyei Levéltára	Kultúrkincsek közös megőrzése érdekében történő együttműködés. A közösen őrzött régműltra vonatkozó információ közös publikálása.
Rippl-Rónai Megyei Hatókörű Városi Múzeum	Továbbra is hatékony személyes és intézményi együttműködés a helyi kulturális élet valamennyi területén.
Civil szervezetek	
Berzsenyi Dániel Irodalmi és Művészeti Társaság	Intézményeink munkájának segítése, támogatása.
Magyar Olvasástársaság (HUNRA)	Gördülékeny együttműködés konkrét programok kapcsán.
Meteor Természetbarát Turista Egyesület	Terem biztosítása vetített képes előadások tartása céljából.

SINOSZ Somogy Megyei Szervezete	Minden rendbe volt, nincs új elvárás.
Somogy Megyei Építész Kamara	Szakmai együttműködés az épített és természeti környezet érintő témákban.
Somogy Megyei Honismereti Egyesület	Közös célunk a helytörténeti kutatás elősegítése.
Vakok és Gyengénlátók Somogy Megyei Egyesülete	Közös programjainkkal kapcsolatos folyamatos kapcsolattartás, egyeztetés. A programok megvalósításában gördülékeny együttműködés, és új lehetőségek feltárása.
Oktatási intézmények	
Kaposvári Kodály Zoltán Központi Általános Iskola	A könyvtári órák szervezése, közös pályázatok, író-olvasó találkozók szervezése.
Kaposvári Liszt Ferenc Zeneiskola – Alapfokú Művészeti Iskola	Kölesönösen támogatjuk egymás programjait.
Kaposvári SZC Széchenyi István Technikum és Szakképző Iskola	Iskolai közösségi szolgálat lehetőségének biztosítása.
Kaposvári Zichy Mihály Iparművészeti Szakgimnázium, Technikum	Tájékoztatás.
Nagyboldogasszony Római Katolikus Gimnázium, Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola	Kulturális, közösségi rendezvényekről való tájékoztatás; pályázatokban való együttműködés; író-olvasó találkozók szervezése (ebben esetleges javaslatkérés); a gyermekkönyvtárban tematikus foglalkozások szervezése; olvasási verseny rendezése.

2.10. Partnereink véleménye intézményünkről

Kérdőívünk utolsó kérdését nem volt kötelező kitölteni, a kitöltő számára meghagytuk a lehetőséget, hogy üresen hagyja. A 15 válaszadó intézmény közül mindössze egy kulturális intézmény nem osztotta meg véleményét velünk kapcsolatban. Legtöbb partnerintézményünk a sok éves múltra visszatekintő jó szakmai kapcsolatot, a változatos és színvonalas rendezvényeinket, a segítőkész munkatársainkat és a rugalmas kapcsolattartásunkat emelték ki.

Kérem, hogy pár mondatban fogalmazza meg a véleményét intézményünkről!	
Kulturális partnerek	
Együd Árpád Kulturális Központ	--- Nem válaszolta meg a kérdést. ---
MNL Somogy Megyei Levéltára	Hatalmas rendezvényreperóárral működik most a könyvtár. A levéltár és a könyvtár szakmai kapcsolata megfelelő, bár fenntartója különböző.
Rippl-Rónai Megyei Hatókörű Városi Múzeum	Szakszerű kiszolgálás. A szűkös anyagi források ellenére változatos programok.
Civil szervezetek	
Berzsenyi Dániel Irodalmi és Művészeti Társaság	A kölcsönzésen kívül az évfordulókra és eseményekre figyelve változatos programokat szerveznek.
Magyar Olvasástársaság (HUNRA)	Nyitottan és segítőkészen állnak a közös programok elé. A szervezésben önálló az intézmény, könnyű és pontos a kommunikáció.
Meteor Természetbarát Turista Egyesület	A lehető legjobb együttműködést sikerült kialakítanunk. Kitűnő technikai eszközöket (vetítő, hangosítás stb.) kaptunk, és sok segítséget a hallgatóság mozgósításban.
SINOSZ Somogy Megyei Szervezete	Nagyon jó intézmény, kiállítások, könyv bemutatók, jó programok. Kedves szolgálat kész, segítőkész személyzet.
Somogy Megyei Építész Kamara	Sokrétű, rugalmas, értékelt a tevékenysége, amibe a Somogy Megyei Építész Kamara által képviseltek is illeszkednek. A két szervezet természetesen tudja erősíteni, kiegészíteni egymás munkáját, hisz közös célunk, hogy az

	értékek közvetítése, bemutatása, interaktív beszélgetések által segítsük a kultúra közkinccsé tételét.
Somogy Megyei Honismereti Egyesület	A könyvtár nélkülözhetetlen bázisa a honismereti munkának, a munkatársak elhivatottan, kiváló szakmai felkészültséggel segítik az olvasók és kutatók munkáját, ehhez a folyamatosan gyarapodó helyismereti gyűjtemény kiváló lehetőséget biztosít.
Vakok és Gyengénlátók Somogy Megyei Egyesülete	Közös programjaink megvalósításában hosszú évek óta az együttműködés kiváló.
Oktatási intézmények	
Kaposvári Kodály Zoltán Központi Általános Iskola	Jól felszerelt, jól működő infrastruktúra, készséges alkalmazottak, segítőkész könyvtárosok, az iskolai tanítást, tanulást támogató tevékenység.
Kaposvári Liszt Ferenc Zeneiskola – Alapfokú Művészeti Iskola	Ügyfélbarát.
Kaposvári SZC Széchenyi István Technikum és Szakképző Iskola	Rugalmas, kedves, kéréseket teljesítik.
Kaposvári Zichy Mihály Iparművészeti Szakgimnázium, Technikum	Régóta van köztünk kapcsolat, programjaikon részt veszünk, a segítőkész, rugalmas kapcsolattartást értékeljük.
Nagyboldogasszony Római Katolikus Gimnázium, Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola	Több éve jó a kapcsolat intézményeink között. Iskolai csoportjaink rendszeresen vesznek részt gyermekkönyvtári foglalkozásokon és egyéb gyermekeknek szóló rendezvényeken.

3. Összegzés

A felmérésünket sikeresnek tekinthetjük partnereink segítőkészségének köszönhetően, a kapott eredmények segítik a munkánkat. Az egyes kérdésekre kapott válaszokat kategóriákként is elemeztük, hogy sokkal részletesebb képet kaphassunk ezáltal.

A felmérésünkkel jelenlegi partnereink részéről további olyan elérhetőségekhez jutottunk, amely által a későbbi kapcsolattartás során az intézmények közötti kommunikációt és ügyintézést is felgyorsíthatja.

A könyvtár megítélése partnereink körében pozitív. A válaszadók harmadával kötöttünk csak korábban együttműködési megállapodást, ettől függetlenül a többségük a kapcsolattartást rendszeresnek ítélte. Nagy örömet okozott, hogy a számunkra legfontosabb kérdésben négyötödük volt nagyon elégedett az intézményünkkel történő együttműködéssel, háromnegyedük ítélte ügyintézésünket kiválónak. Az igényfelmérés és az intézményünkkel kapcsolatos vélemények kapcsán értékes visszajelzéseket kaptunk.

4. Melléklet

Takáts Gyula Megyei Hatókörű Városi Könyvtár Elégedettségmérés a partnereink körében

A válaszadás önkéntes!

Tisztelt Intézményvezető!

Takáts Gyula Megyei Hatókörű Városi Könyvtár célja, hogy a következő években elnyerje a Minősített Könyvtár címet. A minőségbiztosítási folyamat részeként kérdezzük partnereink véleményét az eddigi közös munkával kapcsolatban. Kérjük Önt, hogy segítse munkánkat az alábbi rövid kérdőív kitöltésével, mely csak pár percet vehet igénybe. Előre is köszönjük a segítségét!

Kérjük, hogy a megfelelő kódszám bekarikázásával válaszoljon!

1. A partnerintézmény neve:

.....

2. A kapcsolattartó neve, munkaköre, beosztása:

.....

3. A kapcsolattartó elérhetőségei:

.....

4. A partnerség kezdetének éve:

.....

5. Kötöttek-e együttműködési megállapodást?

- 1 – Igen
- 2 – Nem
- 3 – Tervezik
- 4 – Nem szükséges

6. Milyen a kapcsolattartás rendszeressége?

- 1 – Rendszeres, folyamatos
- 2 – Néhány alkalom
- 3 – Csak egy alkalom

7. Mennyire érzi megfelelőnek a munkatársaink és az Önök közötti kommunikációt?

- 1 – Kiváló
- 2 – Megfelelő
- 3 – Lehetne jobb
- 4 – Rossz

8. Mennyire elégedett az intézményünkkel történő együttműködéssel?

- 1 – Kiváló
- 2 – Megfelelő
- 3 – Lehetne jobb
- 4 – Rossz

9. Mi a véleménye az intézményünk rugalmasságáról?

- 1 – Kiváló
- 2 – Megfelelő
- 3 – Lehetne rugalmasabb
- 4 – Rugalmatlan

10. Mennyire érzi megfelelőnek ügyintézésünket?

- 1 – Kiváló
- 2 – Megfelelő
- 3 – Lehetne jobb
- 4 – Rossz

11. Milyen legfőbb elvárásai vannak intézményünkkel kapcsolatban?

.....

.....

12. Kérem, hogy pár mondatban fogalmazza meg a véleményét intézményünkről!

.....

.....

Válaszait köszönjük!
A könyvtár munkatársai