

Minőségirányítás a gyakorlatban, szakmai nap

2019. február 5.

Elégedettségi felmérés eredményei, értékelése



JUSTH ZSIGMOND
VÁROSI KÖNYVTÁR

Készítette: Buzai Csaba könyvtárigazgató
Orosháza, 2019. április 23.

1. Előzmények

A Békés Megyei Könyvtár és a Justh Zsigmond Városi Könyvtár „Minőségirányítás a gyakorlatban” címmel szervezett szakmai konferenciát a Justh Zsigmond Városi Könyvtárban 2019. február 5-én, kedden. A rendezvény ideje alatt a könyvtár zárva tartott, a program a könyvtár minden munkatársa részt vett.

A program a következő volt::

- 10:30- Gyülekező
- 11:00- Köszöntő, a szakmai nap megnyitása – Dávid Zoltán, Orosháza város polgármestere
- 11:05- A KMÉR első éve, az első tapasztalatok – Tóth Máté (Könyvtári Intézet)
- 11:40- Együttműködéssel kapcsolatos kritériumok a KMÉR-ben – Horváth Adrienn (Könyvtári Intézet)
- 12:15- Szünet
- 12:35- A szarvasi tapasztalatok – Baginé Tóth Erika
- 12:45- A gyomaendrődi tapasztalatok – Dinyáné Bánfi Ibolya
- 12:55- A békési tapasztalatok – Bercziné Vincze Eszter
- 13:05- A békéscsabai tapasztalatok – Rakonczás Szilvia
- 13:15- Kérdések, vélemények, a szakmai nap lezárása

A rendezvényről előzetesen meghívót küldtünk a könyvtárosok levelezőlistájára, a Katalistre, illetve a megyei könyvtárosok levelezőlistájára is. A programon a megye nagyobb könyvtárai mellett képviseltették magukat mások mellett makói, szolnoki, kiskunfélegyházi, pécsi könyvtárosok is.

2. A szakmai nap a számok tükrében

A szakmai napon összesen 55 fő jelent meg, közülük 43-an írták alá a jelenléti ívünket és adták meg email címüket. A könyvbemutatóról 6 tudósítás jelent meg a médiában (lásd 1. sz. melléklet).

3. A kérdőív

A kérdőívet online űrlapon, 2019. február 6. és 15. között lehetett kitölteni.

A kérdőív tájékoztató szövege a következő volt:

„Kedves Kollégák,

szeretnénk még egyszer megköszönni, hogy részt vettetek a 2019. február 5-i szakmai napon az orosházi Justh Zsigmond Városi Könyvtárban. Miként a programon is többször jeleztük, jelen kérdőívünk segítségével szeretnénk megismerni a véleményeket a szakmai nap előadásairól, a helyszínről, a körülményekről. A kérdőív kitöltése legfeljebb 10 percet vesz igénybe. A válaszadás önkéntes, névtelen, a kérdőív 2019. február 15-ig lesz elérhető.

A programokon készült fotókat a honlapunkon gyűjtöttük össze: https://blog.justhvk.hu/blog/?page_id=15298

Segítségüket előre is köszönjük, szeretettel várunk mindenkit vissza könyvtárunkba!

Buzai Csaba

könyvtárigazgató ”

A kérdőív első részében az életkorra és a legmagasabb iskolai végzettségre kérdeztünk rá, a többi kérdésben pedig a program során tapasztalt elégedettséget vizsgáltuk.

A kérdőívet összesen 43 e-mail címre küldtük el, az február 15-i határidőig 31 kérdőívet töltöttek ki a látogatóink.

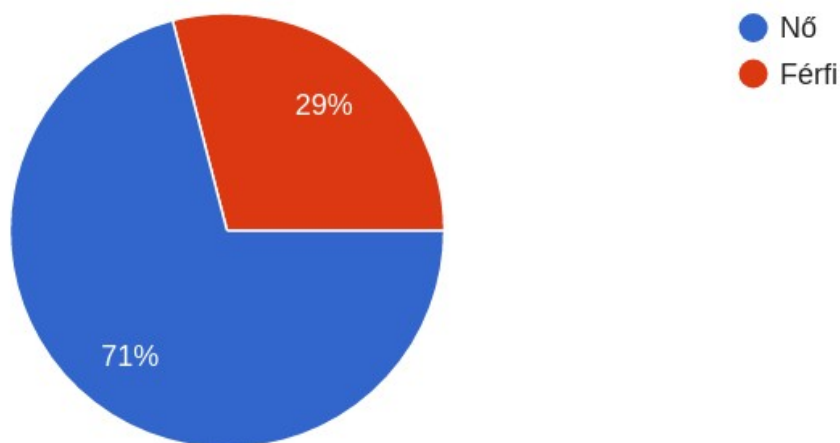


4. Általános kérdések

A kitöltők nemét illetően a könyvtári rendezvényeken már megszokhattuk, hogy jelentős többséget képviselnek a hölgyek, ez most is így volt. Mivel a könyvtárosok között is többségben vannak a nők, az alábbi diagramban semmi meglepő sincs.

Az Ön neme

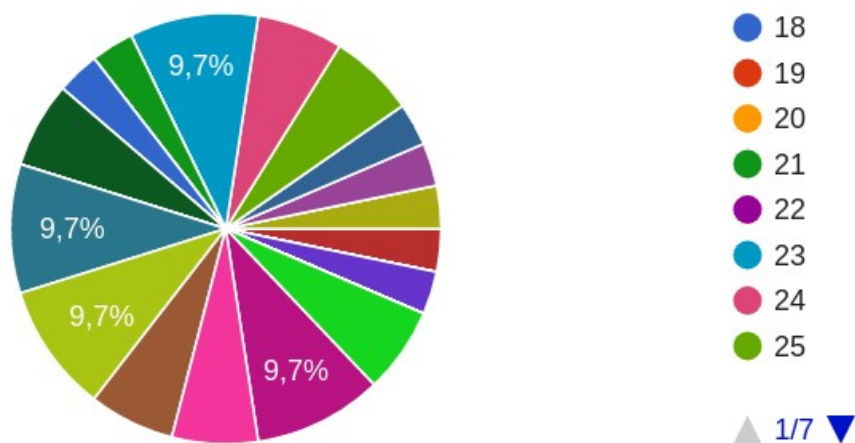
31 válasz



A legfiatalabb rendezvénylátogató 26, a legidősebb 61 éves volt, ezen belül nagyon megoszlott a közönség életkora.

Az Ön életkora

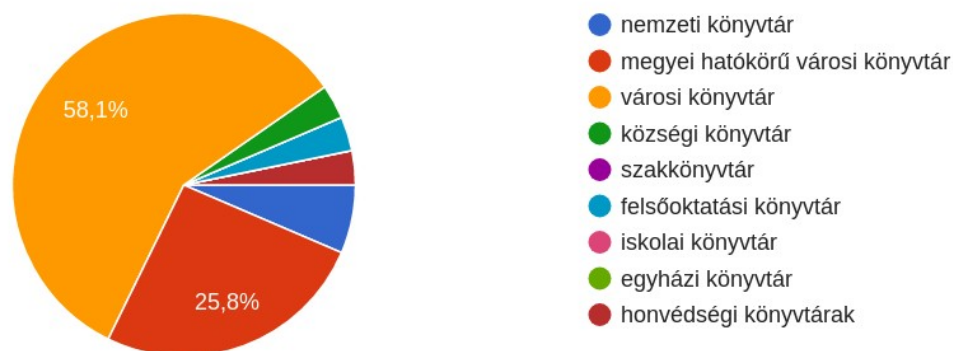
31 válasz



Kérdőívünkben kíváncsiak voltunk arra is, hogy milyen típusú könyvtárakból érkeztek a kollégák. Az eredményekből kiderül, hogy az érdeklődők bő háromnegyede vagy városi könyvtárból, vagy megyei hatókörű városi könyvtárból érkezett. A program előzetes ismeretében ez nem is meglepő, hiszen a tapasztalataikat megosztó könyvtáros előadók is ilyen közkönyvtárakból érkeztek.

A könyvtártípus, amelyet képvisel

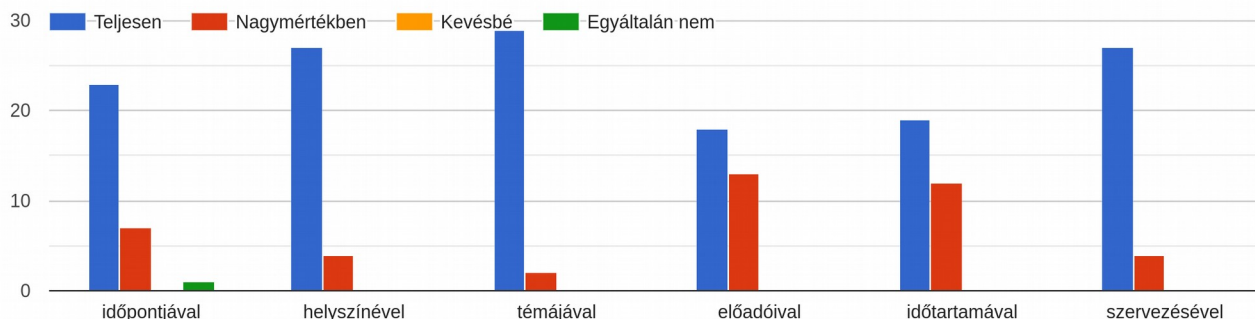
31 válasz



5. Elégedettségi mutatók

A kérdőívben vizsgáltuk, hogy mennyire voltak elégedettek a résztvevők a rendezvény időpontjával, helyszínével, témájával, előadóival, időtartamával és a szervezéssel. Általánosságban kijelenthető, hogy ha ezeket a visszajelzéseket nézzük, sikeres rendezvényről beszélhetünk, hiszen a felsorolt kritériumokat figyelembe véve nagyon elégedettek voltak a szakmai nap résztvevői. Leginkább a témával, a helyszínnel és a szervezéssel voltak megelégedve, de még az előadókra, időtartamra vonatkozó visszajelzések is nagyon pozitívak voltak.

Milyen mértékben volt elégedett a rendezvény... ?

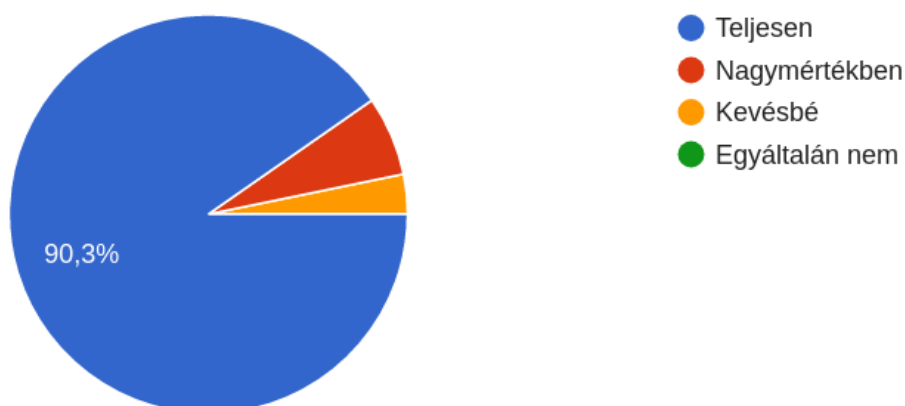


A témára vonatkozóan azt is megkérdeztük, hogy a rendezvényen elhangzottak mennyire egyeztek meg az előre meghirdetett témákkal. A válaszok összességében szintén azt igazolják, hogy az előadók arról beszéltek, amire az előzetes program alapján számítani lehetett.



A rendezvényen elhangzottak mennyire egyeztek meg az előre meghirdetett témákkal?

31 válasz



Ehhez kapcsolódóan – elsősorban a hasonló témában szakmai napot szervezők, illetve a Könyvtári Intézet kedvéért – megkérdeztük azt is, hogy milyen témákat és előadókat hallana szívesen a jövőben minőségmenedzsment témában a résztvevő kolléga. A kérdésre a következő válaszok érkeztek:

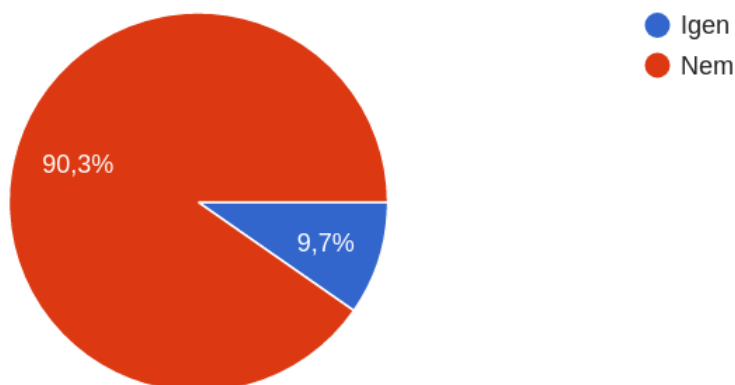
- Jó gyakorlatok bemutatása.
- Minőségirányítási eszközök, amelyek bevezetését szorgalmazza a KMÉR pl. Balanced Scorecard. Továbbá a kockázatelemzés eszközei, technikái.
- Pavluska Valéria
- Benchmarking, folyamatszabályozás.
- Konkrét gyakorlati tapasztalatokat.
- KMÉR gyakorlati bevezetése
- minőségirányítási szakértőket
- Panaszkezelés.
- bármi jöhet, mindenből tanulunk
- A gyakorlati hasznosságról
- Továbbra is használható jó gyakorlatokat

A kérdőívben lehetőséget biztosítottunk arra is, hogy a résztvevők jelezzék, ha hiányoltak valamit a szakmai napon.



Hiányolt valamit a szakmai nap során? (amennyiben válasza nem, kérem ugorja át a következő kérdést!)

31 válasz

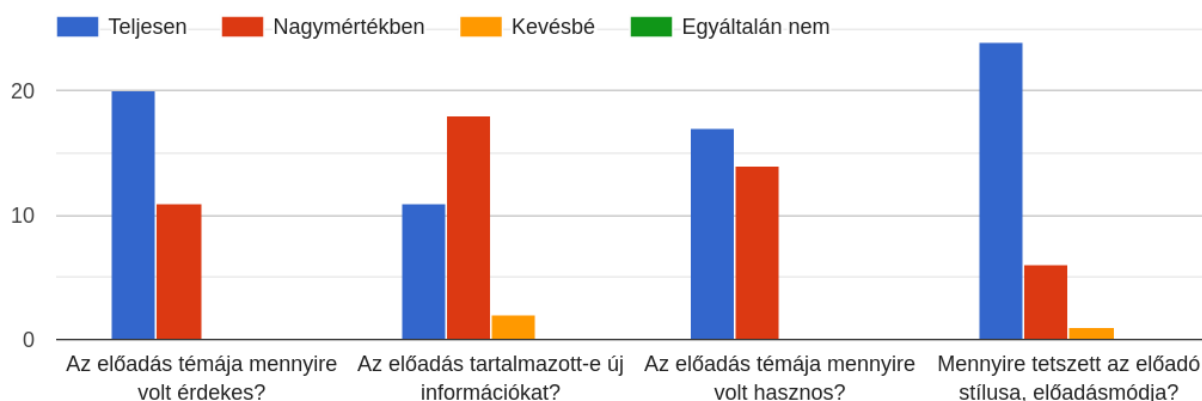


A kérdésre, hogy konkrétan mit hiányolt a résztvevő a szakmai napon, két szöveges válasz érkezett:

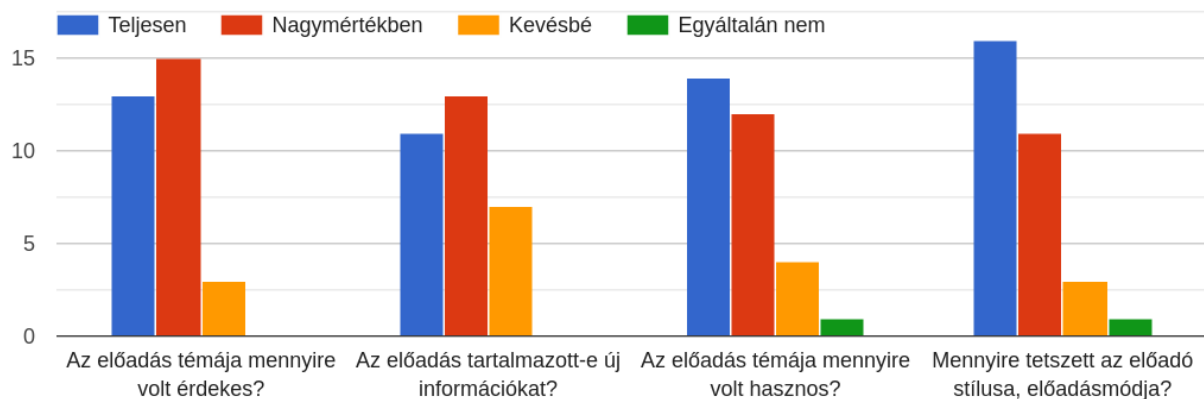
- *Kislétszámú beszélgetést a résztvevőkkel és az előadókkal.*
- *Nem hiányzott semmi*

Ezt követően az egyes előadókat lehetett értékelni négy szempont alapján.

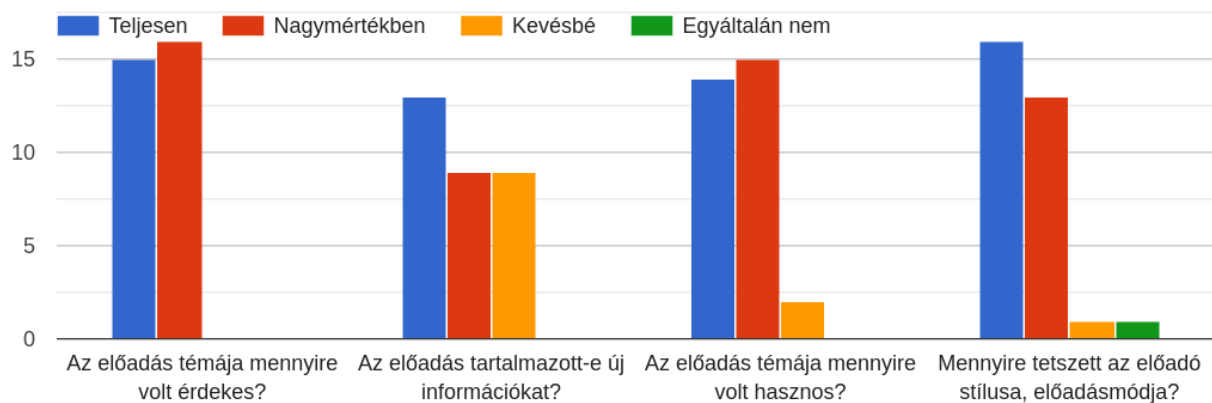
Értékelje az előadásokat és az előadókat - Tóth Máté: A KMÉR első éve, az első tapasztalatok



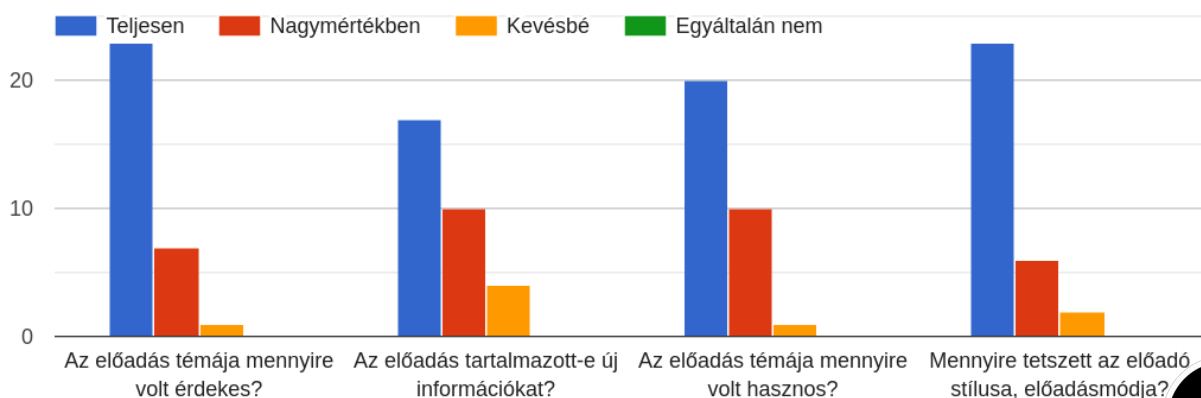
Értékelje az előadásokat és az előadókat - Horváth Adrienn: Együttműködéssel kapcsolatos kritériumok a KMÉR-ben



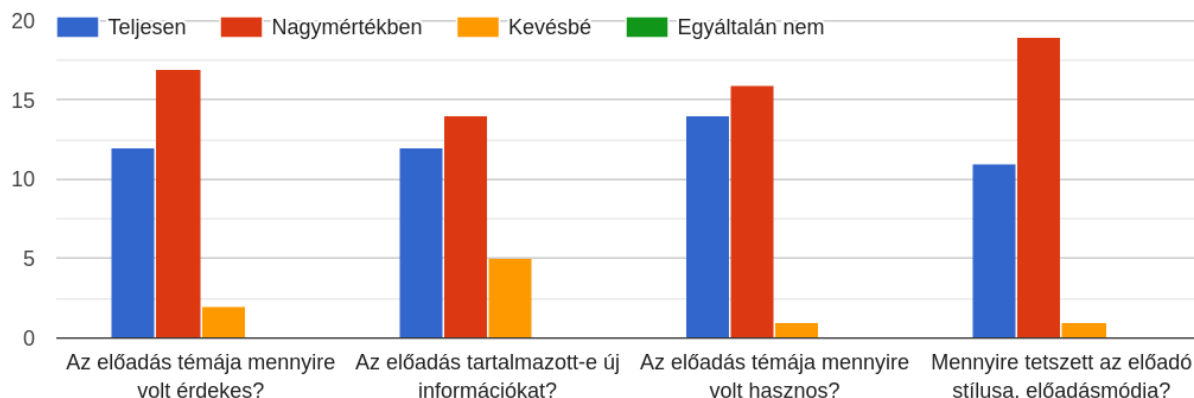
Értékelje az előadásokat és az előadókat - Baginé Tóth Erika: A szarvasi tapasztalatok



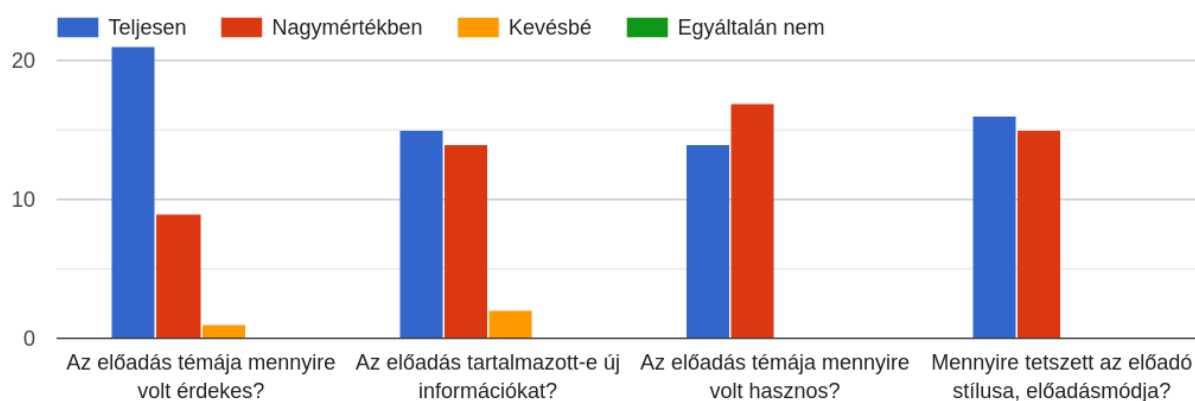
Értékelje az előadásokat és az előadókat - Dinyáné Bánfi Ibolya: A gyomaendrődi tapasztalatok



Értékelje az előadásokat és az előadókat - Bercziné Vincze Eszter: A békési tapasztalatok



Értékelje az előadásokat és az előadókat - Rakonczás Szilvia: A békéscsabai tapasztalatok

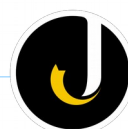


A grafikonokat böngészve itt már találunk elégedetlenségre vonatkozó visszajelzéseket is, bár hozzá kell tenni, egyik előadónál sem ez volt az általános vélemény. A legpozitívabb visszajelzések Tóth Máté és Dinyáné Bánfi Ibolya előadására érkeztek.

Végezetül arra is lehetőséget adtunk a kérdőív által, hogy bármilyen egyéb észrevételt is tehessenek a résztvevők. Két szöveges megjegyzés érkezett:

- *A női mosdóban zárható fülke és szemetes;*
- *A prezentációkhoz szeretnénk hozzáférni.*

A női mosdóra vonatkozó megjegyzés valóban jogos, hiszen az egyes fülkék külön nem voltak zárhatóak, csak a mosdó maga, illetőleg szemetes is csak a közös helyiségben volt, a fülkében nem. A prezentációkat a könyvtár honlapján osztottuk meg két nappal a rendezvényt követően: <https://blog.justhvk.hu/blog/?p=15425>



6. Összegzés

Összességében megállapítható, hogy a program megfelelt az előzetes elvárásoknak. A könyvtár megfelelő helyszínnek bizonyult, az előadások alkalmat adtak a közös beszélgetésre, és bár ez a kérdőívből nem derült ki, de a szakmai nap végén a Könyvtári Intézet részéről több választ is kapott a hallgatóság az előadók által felvetett kérdésekre, kritikai megjegyzésekre. A visszajelzések alapján – az említett észrevételeket figyelembe véve – a későbbiekben is fogunk szakmai napokat szervezni, hiszen ez olyan továbblépési lehetőséget biztosít a munkatársak számára, amit máshogyan, máshonnan nem tudunk elérni.



1. sz. melléklet

A szakmai napról megjelent cikkek:

1. Szakmai nap házigazdája volt az orosházi könyvtár / Cs. I. [Csete Ilona]. – In. Beol.hu (2019. február 5.) [<https://www.beol.hu/kozelet/helyi-kozelet/szakmai-nap-hazigazdaja-volt-az-oroshazi-konyvtar-1751245/>]
2. Új utakon a könyvtárak / Csányi József. – In. OrosCafé (2019. február 5.) [<https://oroscafe.hu/2019/02/05/uj-utakon-a-konyvtarak/>]
3. Játékos farsang óvodásoknak. Részlet az Orosházi Városi Televízió 2019. február 5-i Híradójából. [<https://youtu.be/CY25AHi8I3Y>]
4. Egy az érdek: legyen minél több olvasó / Cs. I. [Csete Ilona]. – In. Békés Megyei Hírlap, 74. évf., 31. sz. (2019. február 6.). – p. 3.
5. Minőségmenedzsment műhelynap Szentendrén és Orosházán / Jávorka Brigitta. – In. Könyvtári Intézet [honlap] (2019. február 6.) [<http://www.ki.oszk.hu/hir/kutatasi-es-szervezetfejlesztési-osztály/minosegmenedzsment-muhelynap-szentendren-es-oroshazan>]
6. Szakmai nap a könyvtárban / Csányi József. – In. Orosházi Élet, 23. évf., 5. sz. (2019. február 8.). – p. 3. [https://issuu.com/oroscafe/docs/oroshazielet_20190208]



Fotók a rendezvényről (teljes galéria: https://blog.justhvk.hu/blog/?page_id=15298)





