

Iktatószám: DEENK/250-2/2017

Tételszám: 13.22.

Melléklet:

## Partneri elégedettségmérés EBSCO



Készítette:  
MIT Primer Munkacsoport  
2017. 1. verzió

Partneri elégedettségmérés:  
EBSCO

|                        |                         |
|------------------------|-------------------------|
| A dokumentum kódja     | 2.4.3.                  |
| Verziószám             | 1. verzió               |
| Állománynév            | kut_jel_ebsco.pdf       |
| Oldalszám              | 9 oldal                 |
| Készítette             | MIT Primer Munkacsoport |
| Jóváhagyta             | DEENK Tanács            |
| A jóváhagyás dátuma    | 2017.04.28.             |
| A hatálybalépés dátuma | 2017.04.28.             |



Minőségirányításért felelős koordinátor



főigazgató, a MIT elnöke



## Tartalom

|   |   |
|---|---|
| Bevezetés .....   | 4 |
| A DEENK munkatársával való együttműködés értékelése ..... | 4 |
| A számlák kiegyenlítése, szerződéskötés, reklám .....     | 6 |
| EDS (EBSCO Discovery Service) .....                       | 7 |
| Az együttműködés értékelése.....                          | 8 |
| Összegzés .....   | 9 |
| Felhasznált irodalom .....                                | 9 |

## Bevezetés

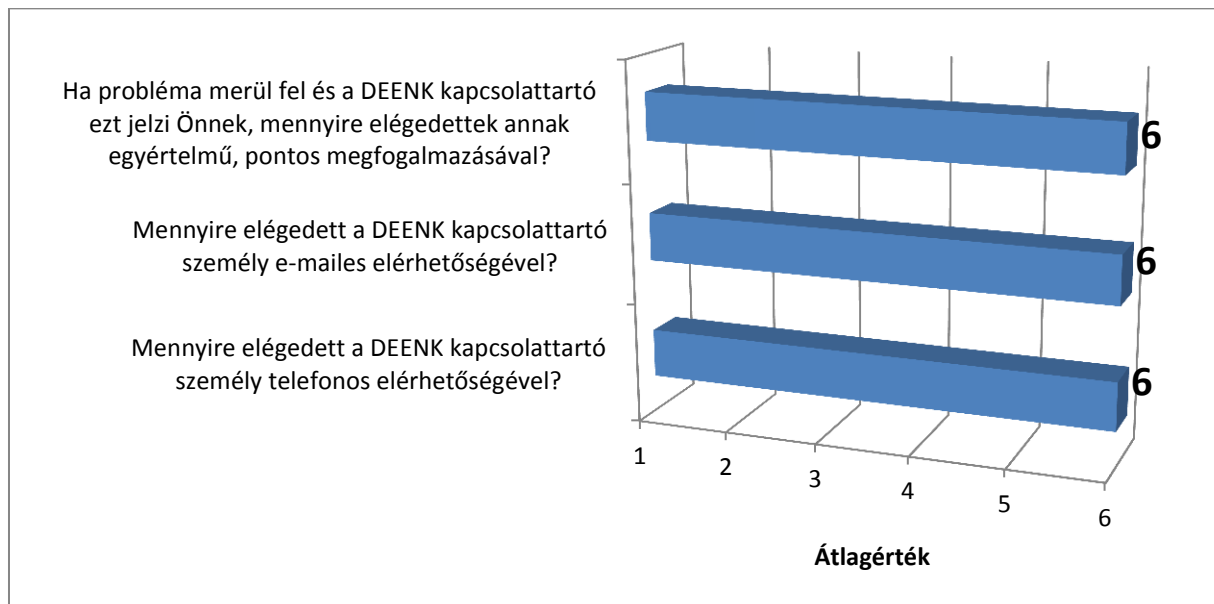
A DEENK Stratégiai Terv 2016-2020 SWOT elemzésében az erősségek között szerepel a partnerekkel kialakított és fenntartott jó kapcsolat. Egy kapcsolat minőségének megítélése, annak hosszú távú megfelelőségének biztosíthatósága megköveteli, hogy a PDCA ciklus szellemének megfelelően előre megtervezett időközönként felülvizsgálatot folytassunk le a partnerekkel fennálló viszonyra vonatkozóan. Ennek megfelelően 2017. 04. 13. és 26. között online, anonim önkitöltős kérdőíves felmérést végeztünk az EBSCO munkatársai körében. Az EBSCO mint partnerünk elsősorban mintegy ügynökségként működik. Az EDS saját szolgáltatásukon túl közvetítői szerepet töltenek be szolgáltatások, termékek megrendelése, teljesítése során. Négy szinten kooperálunk az EBSCO-val: külföldi folyóiratok beszerzése, adatbázisok szolgáltatása, e-könyvek szolgáltatása és egyetemi folyóiratok indexálása.

A vizsgálatban való részvételre 8 fő kapott 2 alkalommal e-mailben felkérést, 7 főtől érkezett visszajelzés, tehát a minta 87,5%-a kitöltötte a kérdőívet.

A kutatás fókuszterületei:

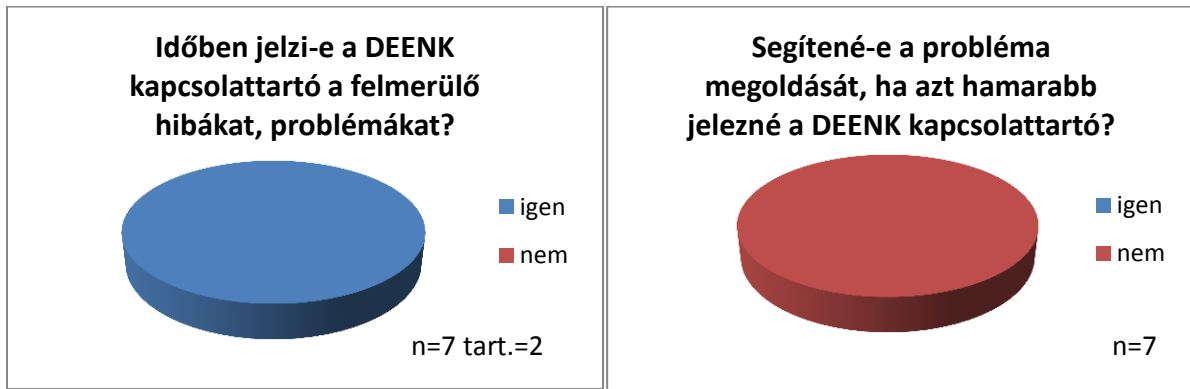
- a DEENK munkatársával való együttműködés értékelése,
- a számlák kiegyenlítése, szerződéskötés, reklám,
- EDS (EBSCO Discovery Service),
- javaslatok a jövőbeni együttműködésre vonatkozóan.

## A DEENK munkatársával való együttműködés értékelése



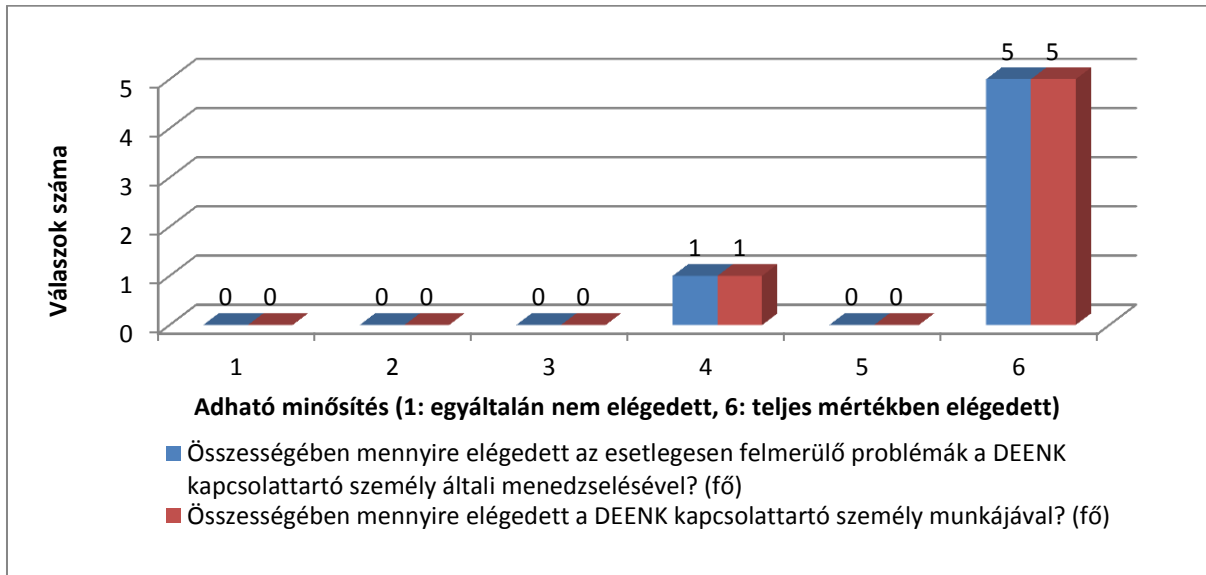
1. ábra: A DEENK munkatársaival való együttműködés néhány jellemzőjének elégedettségi mértéke (1: egyáltalán nem elégedett, 6: teljes mértékben elégedett)

A kérdőívet kitöltők teljes mértékben elégedettek a DEENK munkatárs telefonos, e-mailes elérhetőségével, valamint a felmerülő problémák pontos megfogalmazásával (1. ábra).



2. ábra: A válaszadók véleménye a problémák jelzésének megfelelőségéről

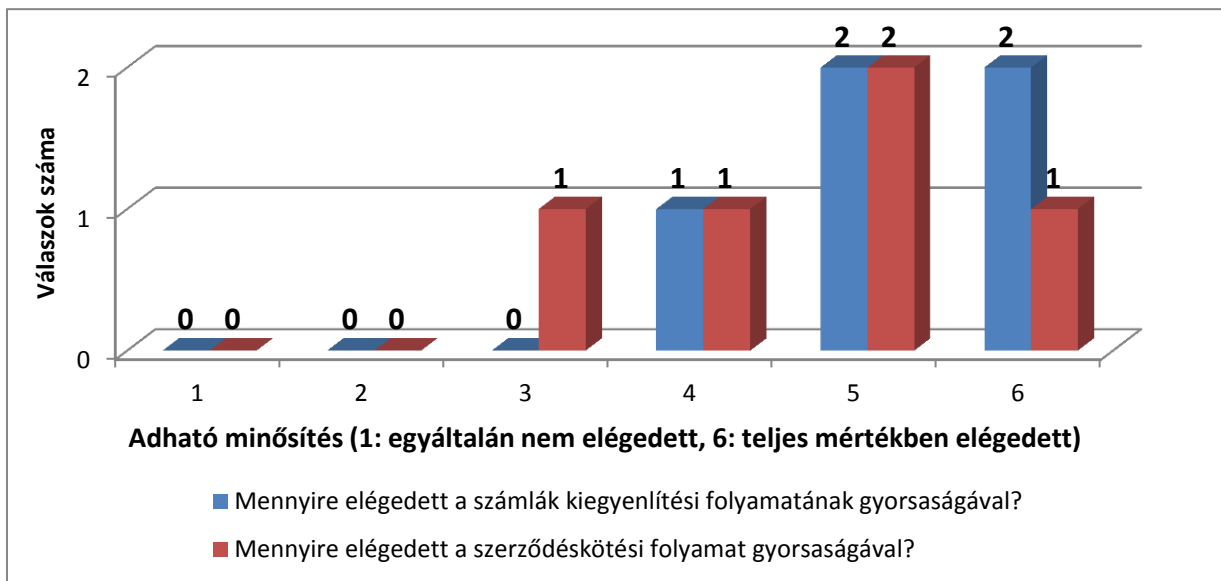
A kérdőívet kitöltők közül öten arról adtak számot, hogy a DEENK kapcsolattartók időben jelzik a felmerülő problémákat, ketten tartózkodtak a válaszadástól (2. ábra bal oldal). Továbbá mind a heten arról adtak számot – következetesen –, hogy nem segítené az esetlegesen felmerülő nehézségek megoldását azoknak a jelenleginél gyorsabb jelzése (2. ábra). Ebből megállapítható, hogy teljes mértékben elégedettek a problémák jelzésének időbeli lefolyásával.



3. ábra: A válaszadók elégedettsége a problémáknak a DEENK kapcsolattartó személy általi menedzselésével és a DEENK kapcsolattartó személy munkájával

A felmérésben résztvevők közül egy kivétellel mindenki teljes mértékben elégedett a DEENK kapcsolattartó személy problémamenedzselési képességeivel, csak egy személy fejezte ki, hogy nem hiánytalan az elégedettsége, 4-es (inkább elégedett) értékelést adott a kapcsolódó kérdés esetén (3. ábra). A DEENK kapcsolattartó személy munkájának tekintetében ugyanaz állapítható meg, mint a problémamenedzselési képességgel kapcsolatban (2. ábra).

## A számlák kiegyenlítése, szerződéskötés, reklám



4. ábra: A számlák kiegyenlítési folyamatának gyorsaságával és a szerződéskötési folyamat gyorsaságával való elégedettség

A számlák kiegyenlítési folyamatának gyorsaságával elégedettek, de eltérő mértékben, ketten tartózkodtak a válaszadástól. 1 fő inkább elégedett, 2 fő elégedett, 2 fő teljes mértékben elégedett (4. ábra).

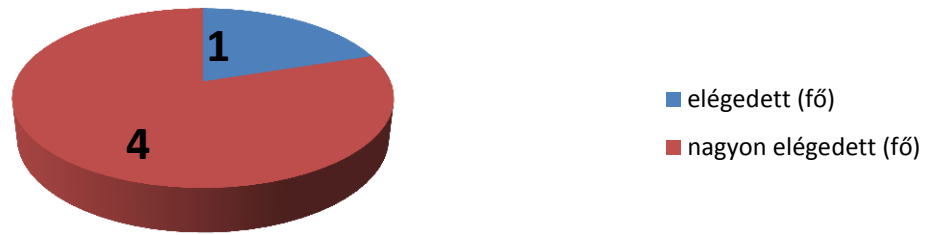
A szerződéskötés folyamatának gyorsaságával 1 fő inkább nem elégedett, 1 fő inkább elégedett, 2 fő elégedett, míg 1 fő teljes mértékben elégedett (4. ábra), ketten szintén tartózkodtak.



5. ábra: A válaszadók véleménye arról, hogy milyen gyakorisággal fordul elő probléma a számlák kiegyenlítésével kapcsolatban

Hárman válaszoltak arra a kérdésünkre, hogy milyen gyakran fordul elő megítélésük szerint probléma a számlák kiegyenlítésekor. Megállapítható, hogy egy fő nagyon ritkán találkozik ilyen nehézséggel, míg ketten ezt gyakran tapasztalják (5. ábra), négyen tartózkodtak ennél a kérdésnél.

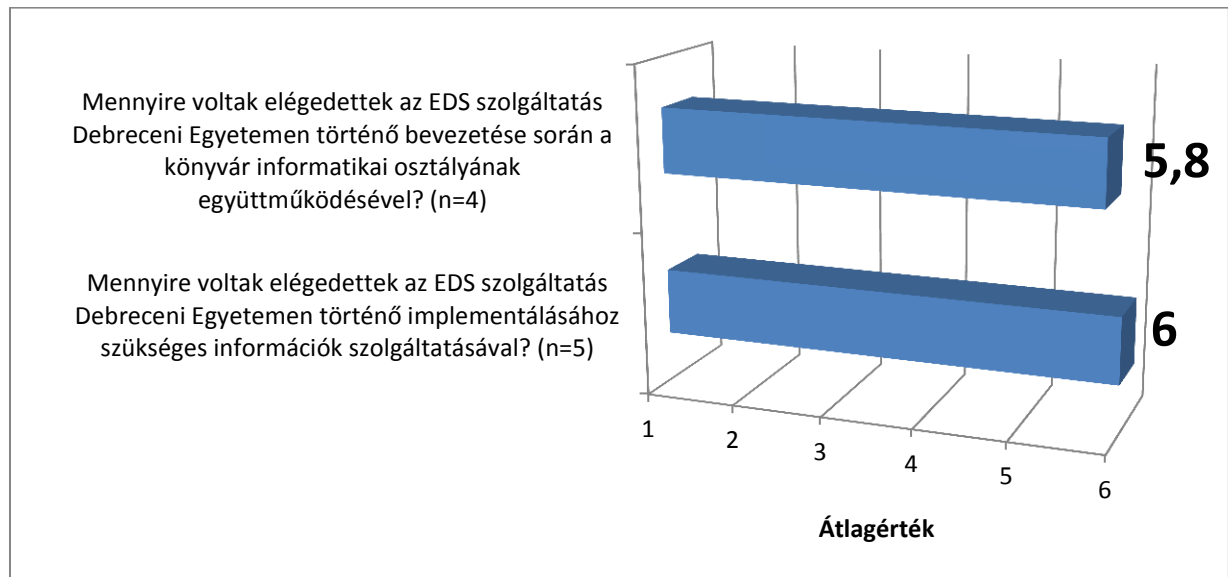
### Mennyire elégedettek az EBSCO saját szolgáltatásainak és adatbázisainak a DEENK általi reklámozásával?



6. ábra: Az EBSCO saját szolgáltatásainak és adatbázisainak a DEENK általi reklámozásával való elégedettség

Az EBSCO saját szolgáltatásainak és adatbázisainak a DEENK általi reklámozásával a válaszadók egy kivétellel teljes mértékben elégedettek (6. ábra). Ketten tartózkodtak a válaszadástól.

### EDS (EBSCO Discovery Service)



7. ábra: Az EDS-hez kapcsolódó kérdéseink értékelése (1: egyáltalán nem elégedett, 6: teljes mértékben elégedett)

A válaszadók az EDS szolgáltatáshoz kapcsolódó kérdések vonatkozásában mind az EDS szolgáltatás bevezetése során a könyvtár informatikai osztályának együttműködésével, mind az EDS implementálásához szükséges információk szolgáltatásával teljes mértékben elégedettek voltak (7. ábra).

## Az együttműködés értékelése



8. ábra: A DEENK-kel való együttműködés értékelése

Össességében a válaszadók közül öten a DEENK és az EBSCO közötti együttműködéssel teljes mértékben elégedettek, míg ketten némi hiányérzetüket kifejezve 5-ös minősítést adtak (elégedett) (8. ábra).



9. ábra: A válaszadók igénye a szorosabb együttműködésre vonatkozóan

A felmérésben résztvevők közül senki sem jelezte, hogy a jelenlegi együttműködést ne kívánják tovább mélyíteni, igaz hárman tartózkodtak a válaszadástól, feltételezhetően nem voltak kompetensek a kérdésben. Négyen azt válaszolták, hogy szeretnék a jelenlegi kapcsolatot tovább erősíteni (9. ábra). Közülük hárman pedig azt is leírták, hogy mely területeken, ezek a következők:

- HJEAS: Hungarian Journal of English and American Studies című folyóirat láthatóságának támogatásában;
- folyóirat előfizetések és e-könyvcsomagok beszerzésében, biztosításában;
- a DEENK által publikált tartalmak láthatóságának biztosításában.



## Összegzés

A kérdőívet kitöltők teljes mértékben elégedettek a DEENK munkatárs telefonos, e-mailes elérhetőségével. Ehhez hasonlóképpen elégedettek az EBSCO dolgozói az esetlegesen felmerülő problémáknak a DEENK munkatársai által való megfogalmazásával és időbeli jelzésével. A problémák menedzselésével kapcsolatban már nem volt minden válaszadó hiánytalanul elégedett, ahogyan a DEENK munkatársak munkája tekintetében is némi hiányosságról adtak információt.

A számlák kiegyenlítési és a szerződéskötés folyamatának gyorsaságának vonatkozásában sem teljes volumenű a megelégedettség, ezt az is alátámasztja, hogy ketten jelezték, hogy a számlák kifizetésekor gyakran tapasztalnak valamilyen nehézséget.

Az EBSCO saját szolgáltatásainak és adatbázisainak a DEENK általi reklámozásával a válaszadók egy kivétellel teljes mértékben elégedettek. Az EDS szolgáltatáshoz kapcsolódó kérdések vonatkozásában ugyanezt mértük.

Összességében a válaszadók alapvetően teljes mértékben elégedettek a DEENK és az EBSCO közötti együttműködéssel, négyen jelezték, hogy szívesen tovább mélyítenék a két szervezet közötti partnerséget, elsősorban a DEENK által publikált dokumentumok láthatóságának biztosítását illetően.

Javaslatként megfogalmazható, hogy érdemes lenne megvizsgálni, hogy a számlák kiegyenlítése és a szerződéskötés során milyen problémák okoznak kellemetlenséget a partnerünknek. A felülvizsgálatot követően pedig lehetőség szerint javító intézkedéseket lenne érdemes kezdeményezni.

## Felhasznált irodalom

1. DEENK Stratégiai terv 2016-2020:

[https://dea.lib.unideb.hu/dea/bitstream/handle/2437/229545/Strategia\\_2016\\_vegleges\\_webre.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://dea.lib.unideb.hu/dea/bitstream/handle/2437/229545/Strategia_2016_vegleges_webre.pdf?sequence=3&isAllowed=y) (Letöltés időpontja: 2017.04.22. 07:42)