

Iktatószám: DEENK/200-2/2017

Tételszám: 13.22.

Melléklet:

Partneri elégedettségmérés Prospero Internetes Könyváruház




Készítette:
MIT Primer Munkacsoport
2017. 1. verzió

Partneri elégedettségmérés
Prospero Internetes Könyvruház

A dokumentum kódja	2.4.5.
Verziószám	1. verzió
Állománynév	kut_jel_prospero.pdf
Oldalszám	5 oldal
Készítette	MIT Primer Munkacsoport
Jóváhagyta	DEENK Tanács
A jóváhagyás dátuma	2017.04.10.
A hatálybalépés dátuma	2017.04.10.


Minőségirányításért felelős koordinátor


főigazgató, a MIT elnöke



Tartalom

Bevezetés	4
DEENK Prospero Partner Pontján dolgozó kolléga értékelése	4
Számlák teljesítésével való elégedettség	4
Prospero reklámozása	5
Jövőbeni együttműködés	5
Összegzés	5
Felhasznált irodalom	5

Bevezetés

Az 1994 októberében alakult Prospero Könyvei Kft. már hosszabb ideje a tudományos és szakkönyvek vezető magyarországi importőre. Kedvező és kiszámítható árak, gyors és megbízható szolgáltatás, ingyenes információadás jellemzik tevékenységünket. Állandó megrendelőik közé tartozik számos kutatóintézet, ipari vállalat, más szervezetek, illetve azok könyvtárai, továbbá nagy országos és egyetemi könyvtárak, köztük a Debreceni Egyetemi és Nemzeti Könyvtár is. A DEENK-kel való együttműködés keretében a DEENK BTEK egységben Prospero Partner Pont működik, ahol a Prospero Internetes Könyváruháztól megrendelt idegen nyelvű könyveket külön szállítási költség megfizetése nélkül vehetik át azok az ügyfelek, akik megrendeléseik során a DEENK BTEK-et jelölték meg az átvétel helyszínéül.

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. 04.03-10 között online, anonim önkitöltős kérdőíves felmérést végeztünk a Prospero Könyvei Kft-gal DEENK-kel kapcsolatot tartó dolgozóinak körében. A vizsgálatban való részvételre 2 fő kapott e-mailben felkérést, egy főtől érkezett be válasz.

A kutatás fókuszterületei:

- DEENK Prospero Partner Pontján dolgozó DEENK kolléga értékelése
- számlák teljesítésével való elégedettség
- Prospero reklámozása
- jövőbeni együttműködés

DEENK Prospero Partner Pontján dolgozó kolléga értékelése

A kérdőívet kitöltő teljes mértékben elégedett volt a PPP-on dolgozó kolléga telefonos, e-mail-es elérhetőségével, a felmerülő problémák megfogalmazásával és jelzésével, valamint a felmerülő problémák teljes körű menedzselésével.

Számlák teljesítésével való elégedettség

A számlák teljesítésére vonatkozóan a válaszadó nem élt értékelési lehetőségével.

A Prospero Partner Ponton megforduló vásárlók több alkalommal érdeklődtek az ott dolgozó DEENK munkatárstól, hogy nem-e tervezi a Prospero lehető tenni a bankkártyás fizetést is. Az ügyféli érdeklődésnek eleget téve vizsgálatunkban rákérdeztünk, hogy terveznek-e terminált telepíteni a DEENK BTEK egységében található PPP-ra. A válaszadó nemmel felelt, de a szabadszöveges válaszában kifejtette, hogy jó lenne, ha telepíthetnének. Ígéretet adott, hogy utánajár a problémának. Azonban annak az aggodalmának is hangot adott, hogy valószínűsíthetően a bankok kis forgalom mellett csak drágán telepítenek terminált.

Prospero reklámozása

A Prospero Partner Pont DEENK általi reklámozásával a válaszadó elégedettségét fejezte ki, kiegészítve azzal, hogy a jövőben, ha van rá mód, akkor örömmel vennék, ha egyetemi honlapon, vagy könyvtári hírlevélben is tájékoztatást kapnának az egyetem hallgatói és dolgozói a Prospero DEENK-en keresztül elérhető szolgáltatásáról.

Jövőbeni együttműködés

A Prospero szeretne együttműködést kezdeményezni a könyvrendelői felületük fejlesztésében, ugyanakkor a DEENK-kel fennálló jelenlegi együttműködést is szívesen szorosabbra fűznék, amellyel jelenleg is teljes mértékben elégedettek, amit az is bizonyít, hogy a válaszadó kifejtette, hogy talán a legjobb Prospero Partner Pont a DEENK BTEK-ben működő.

Összegzés

Az elvégzett vizsgálat feltárta, hogy a Prospero Könyvei Kft. teljes mértékben elégedett a PPP-on dolgozó DEENK kolléga munkájával, elérhetőségével. A meglévő együttműködéssel teljes mértékben elégedett, azt szívesen továbbfejlesztené. Örömmel vennék, ha lenne lehetőség a szolgáltatásukat egyetemi honlapon, hírlevélben propagálni, valamint tervezik a jövőben, hogy együttműködnek a kezelőfelületük fejlesztésében.

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 Letöltés időpontja: 2017.04.08. 14:42
2. Prospero Könyvei Kft: <http://www.prospero.hu/hu/about> Letöltés időpontja: 2017.04.08. 14:45