



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

PARTNERI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS

2019





HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

Elérési útvonal	Központi dokumentumtár/Minőségbiztosítás/ Felérések, Teljesítményértékelés/Külső partnerek/Partneri elégedettségmérések/2019/Partneri elégedettségmérés elemzése 2019
Oldalszám	3
Készítette	Hodossyné Csőke Beáta Teljesítményértékelési csoportvezető
Jóváhagyta	MIT

Küzen

a Minőségirányítási Tanács vezetője



Kékut Q's

könyvtárvezető



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

Könyvtárunk társadalmi megítélése, presztízse szempontjából lényeges kérdés, hogy partnereink hogyan vélekednek rólunk. Ennek megismerésére, valamint önértékelésünk alátámasztására minden évben végzünk partnereink különböző csoportjai között elégedettségükre és igényeikre vonatkozó felmérést kérdőív formájában.

A Partnerlistában a partnereink azonosítása, csoportosítása megtörtént. A táblázatot folyamatosan frissítjük. A jelen felmérésben a megkérdezettek körét azokból választottuk ki, akikkel 2019-ben szorosabb kapcsolatot áptunk. Elsősorban a helyi iskolák (igazgatók, pedagógusok, könyvtárosok), valamint egyéb települések könyvtárosainak a véleményére voltunk kíváncsiak. A felmérést 2020. januárjában online formában küldtük ki partnereinknek, és a 2019. év értékelésére kértük őket. Igyekeztünk a kérdéseket világosan, egyszerűen megfogalmazni, a kérdőívet pedig formailag is áttekinthetően, könnyen kitölthetően megszerkeszteni. Valamennyi partnerünknek ugyanazt a kérdéssort tettük fel, ami a partnerséggel való elégedettségre, az elvárásokra, fejlesztési területekre, egyéb javaslatok, igények megfogalmazására vonatkozott. Összesen 24 partnerünket szólítottuk meg. A kérdőív kitöltésére négy hét volt, háromszor küldtünk emlékeztetőt a kitöltőknek, de sajnos így is csak 9 válasz érkezett vissza.

Könyvtárunk a tiszaujvárosi iskolákkal 1998 óta partneri viszonyban áll, amely együttműködési szerződésben is rögzítve van. Ezen szerződések 2016. év elején kibővült tartalommal megújultak, és örömmel tapasztaljuk, hogy az abban felkínált lehetőségeket lépcsőről lépésre igyekeznek kihasználni a könyvtárosok és a pedagógusok. A városban lévő négy általános iskolába, és a két középiskolába is kiküldtük a kérdőívet. Az igazgatók és a könyvtárosok mellet megszólítottuk azokat a pedagógusokat, akik az iskolás korosztálynak szervezett programokra szívesen hozzák a diákokat. Sajnos a középiskolák részéről semmiféle visszajelzést nem kaptunk. Az általános iskolák részéről összesen 8 fő jelzett vissza. A maradék 1 fő a polgári Ady Endre Művelődési Központ és Könyvtár munkatársa volt.



Összesen hét kérdést tettünk fel a kitöltőknek. Könyvtárunk együttműködési készségével, az ügyintézés gyorsaságával és pontosságával minden válaszadó teljes mértékben elégedett volt. Ezekre a kérdésekre 100 %-ban ötös értékelést kaptunk. A válaszadók szerint munkatársaink segítőkészségére, tudására, együttműködésére minden szempontból lehet számítani, az erre vonatkozó kérdéseket mindenki ötösre értékelte.

Mind az általános, mind a közép iskolai csoportok számára az igényeket figyelembe véve különböző foglalkozásokat szervezünk. Vannak könyvtárbemutató, könyvtárhasználati foglalkozások, játszóházi programok, tematikus foglalkozások, találkozók írókkal, olvasásnépszerűsítő foglalkozások, kiállítások.

Nagyon népszerűek az iskolai csoportoknak szóló interaktív kiállítások, ami az elmúlt években több is volt a könyvtárban, ezt szinte minden válaszadó kiemelte. A költészet napját az utóbbi két évben az iskolákkal közösen közreműködve rendeztük meg, ezeknek nagy sikere volt mind a diákok, mind a pedagógusok körében. Igazodva az iskolák igényeihez volt több kihelyezett irodalmi óránk is az iskolákban. Erre továbbra is van igény, lehetőségeinkhez képest ezeknek a kéréseknek természetesen továbbra is eleget teszünk. A hagyományos szolgáltatások közül szívesen veszik igénybe a könyvtárközi kölcsönzést. Kiemelten népszerűek a könyvújdonságokat, könyvajánlókat tartalmazó polcaink.

Könyvtárunk mindig nagy hangsúlyt fektetett arra, hogy nemcsak megyei, hanem országos szinten is figyelemmel kísérje, és aktív részese legyen a szakmai életnek. Több országos szakmai szervezetnek tagjai vagyunk, és igyekszünk minden jelentős, könyvtárakat érintő rendezvényen, konferencián részt venni. 2019-ben kihelyezett képzésnek is helyet adott könyvtárunk, amelyen több település könyvtárosai is részt vehettek. A megkérdezett partnerek közül sajnos csak egy könyvtár töltötte ki a kérdőívet, ötösre értékelte minden kérdésünket.



Összegzés

A partneri elégedettségmérést minden évben kiküldjük, de sajnos azt tapasztaljuk, hogy évről évre partnereink közül egyre kevesebben jeleznek vissza kérdőívünkre. Mivel ezekkel a partnerekkel szoros együttműködésben vagyunk, ezért fontos számunkra a véleményük. Azok az értékelések, szövegesen is megfogalmazott vélemények, igények, amelyeket partnereinktől kapunk, lehetőséget nyújtanak arra, hogy a felmerülő problémákra megoldásokat keressünk és találjuk meg azokat a pontokat, amelyek még kiválóbb kapcsolatot eredményeznek.

2020. február 15.