



## **A 2016. évi Partneri elégedettség- és igényfelmérés eredményei**

### **1. A felmérés célja**

A könyvtár társadalmi megítélése, presztízse szempontjából nagyon lényeges kérdés, hogy partnereink hogyan vélekednek rólunk. Ennek megismerésére, valamint önértékelésünk alátámasztására végeztük el partnereink különböző csoportjai között elégedettségükre és igényeikre vonatkozó felmérésünket.

Könyvtárunk a partnerek közül korábban csak a könyvtárhasználók elégedettségét és elvárásait mérte fel írásos, általában kérdőíves formában. A minőségügyi rendszer kialakítása során merült fel, hogy kulcsfontosságú partnereink esetében se csak a szóban elhangzott véleményekre hagyatkozzunk, hanem kezdjük el az írásbeli visszajelzések gyűjtését is.

### **2. Az alkalmazott módszerek bemutatása**

#### **2.1. A megkérdezettek köre**

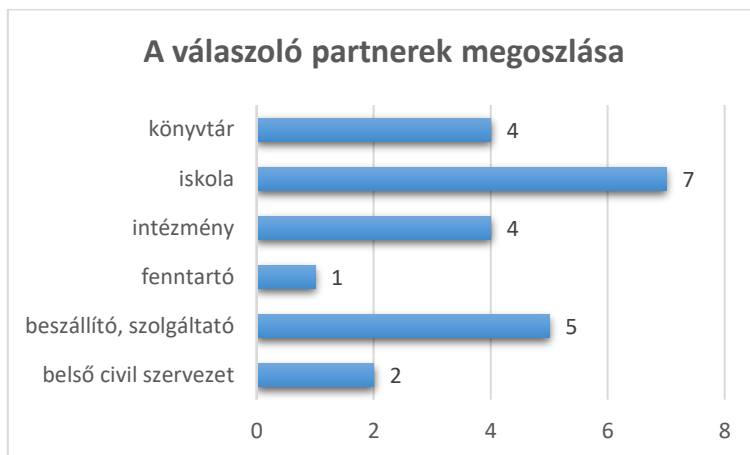
Folyamatosan frissülő Partnerek kommunikációs adatbázisában partnereink azonosítása, csoportosítása már megtörtént. A felmérés során a megkérdezettek körét ebből a Partnerlistából választottuk ki:

- fenntartó
- iskolák (iskolai könyvtárak)
- beszállítók, szolgáltatók
- könyvtárak
- intézmények
- belső civil partnerek

A megkérdezettek közül az iskolákkal és civil partnereinkkel van élő együttműködési szerződésünk. A beszállítókkal szolgáltatási szerződéses viszonyban állunk.



Összesen 37 partnerünket szólítottuk meg. 23 db kitöltött kérdőív került vissza hozzánk, amely 62%-os aránynak felel meg.



## **2.2. A kérdőív**

A kérdőíves módszer mellett döntöttünk, amelyet rendszeresen megismétlünk. A kiválasztott partnereink számára elkészült kérdőívekben szereplő kérdések differenciáltak a partnerség típusa szerint. Igyekeztünk a kérdéseket világosan, egyszerűen megfogalmazni, a kérdőívet pedig formailag is áttekinthetően, könnyen kitölthetően megszerkeszteni. A kérdések mellé fűzött magyarázatokat szabatosan fogalmaztuk meg azért, hogy egyértelmű legyen, mire is vagyunk kíváncsiak.

A kérdőív első fele a partnerséggel való elégedettségre, a második fele az elváraskora, fejlesztési területekre, egyéb javaslatok, igények megfogalmazására vonatkozott.

Az első kérdést – amely 7 alkérdésből áll – valamennyi partnerünknek feltettük. A kérdéscsoport célja az volt, együttműködésünk minőséget befolyásoló tényezőire vonatkozóan egy ötfokú elégedettségi skálán hányasra értékelnek bennünket.

A második kérdés állítás(oka)t tartalmazott együttműködésünk tartalmára vonatkozóan. Szintén 5 fokú skálán kértük az egyetértés fokát megállapítani, de ezt kiegészítettük az indoklás lehetőségével, amelyet szabad szöveges formában többen meg is tettek.

A harmadik kérdéssel az együttműködésünkben rejlő további lehetőségeket vizsgáltuk, míg a befejező kérdésben egyéb javaslatok, vélemények megfogalmazását vártuk.



A kérdőívben található kérdések típusai:

- egyszerű kérdések, 5 fokú skálás értékeléssel,
- állítások, skálás és szöveges értékeléssel,
- nyitott kérdések.

### **2.3. Elemzés, értékelés, visszacsatolás**

Az elemzést a Teljesítményértékelő munkacsoport végezte. Azok az értékelések, szövegesen is megfogalmazott vélemények, igények, amelyeket partnereinktől kapunk, lehetőséget nyújtanak arra, hogy együttműködésünket kontrolláljuk, a felmerülő problémákra megoldásokat keressünk és találjuk meg azokat a pontokat, amelyek még kiválóbb kapcsolatot eredményeznek.

Az elemzéskor a felmérés adatainak feldolgozása Excel táblázatban történt, amely alapján a skálás kérdések esetében kimutatások, diagramok, a többi kérdés esetében a partnerkapcsolatok szerint differenciáltan, szöveges elemzések készültek. A kapott eredményeket felhasználva fejlesztjük az adott tevékenységeket, majd a következő mérésnél megvizsgáljuk a beavatkozások eredményét. A minőségi fejlesztés érdekében a PDCA elv szerint haladva javítjuk a folyamatokat. Az értékelés eredményeiről írásban tájékoztattuk partnereinket is.

### **3. A felmérés lebonyolítása**

A felmérés időpontja: 2016. május 3 - június 20. között volt.

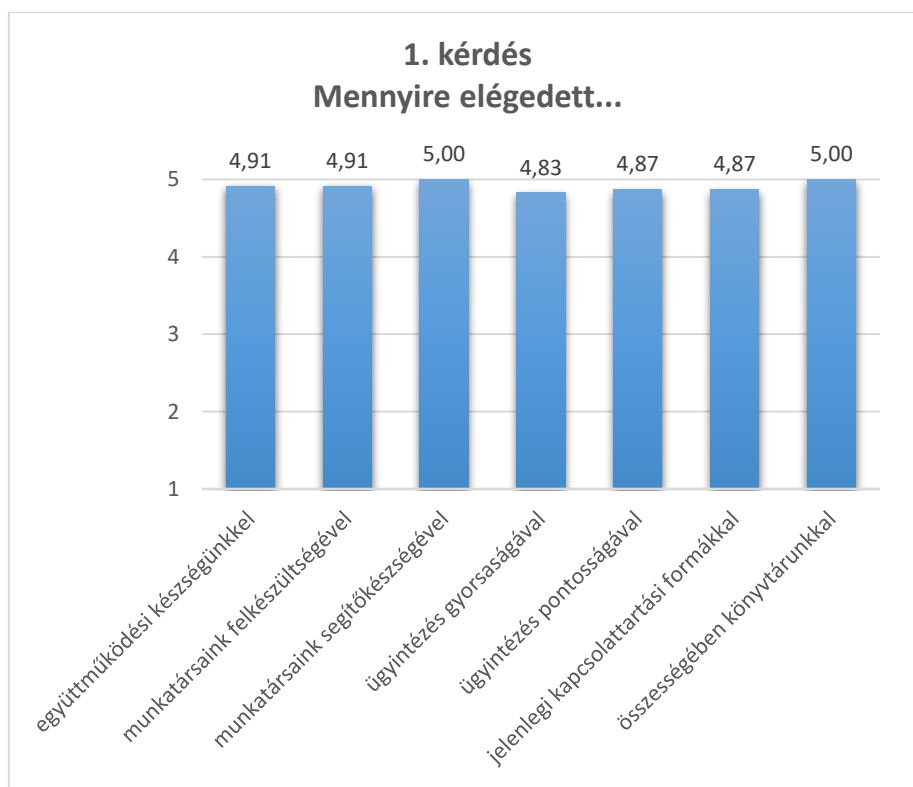
Partnereinket postai úton, ill. személyes kézbesítéssel kerestük meg kérdőíveinkkel, amelyek kitöltése önkéntes volt. A cél az volt, hogy minden egyes partner elégedettségét, igényeit megismerjük, ezért a kitöltés nem anonim volt.



#### 4. A partneri elégedettség- és igényfelmérés eredményei

##### 4.1. Elégedettségmérés

Az 1. kérdésünkben hét minőségi kritériummal való elégedettséget mértünk. A választ adó partnereink közül mindenki elégedett volt könyvtárunkkal az ötös skálán vizsgálva 4,83-4,91 mértékben. Valamennyi válaszoló teljes mértékben elégedett volt segítőkészségünkkel és összességében a könyvtárunkkal, mivel ezekre a kérdésre mindenki maximális pontszámot adott. Az eredmények azt igazolják, hogy partnereink pozitívan vélekednek könyvtárunkról. Ezt a korábbi szóbeli visszajelzések alapján is így tapasztaltuk.



Következő kérdésünkben állításokat fogalmaztunk meg, partneri csoportonként különbözőeket.



### **A fenntartó elégedettsége**

Tiszaújváros Város Önkormányzata fenntartóként kiemelt partnere könyvtárunknak. A rólunk kialakult vélemény és a partneri kapcsolat minőségének értékelése fontos visszajelzés számunkra.

Az önkormányzat pozitívan értékelte partnerségünket, munkánkat. Az első állításra, melyben stratégiánk, munkatervünk Tiszaújváros Kulturális Stratégiájához való illeszkedését vizsgáltuk, 4-es értékelést kaptunk. Fenntartónk szerint az éves munkatervben megfogalmazott feladatok összecsengenek a Tiszaújváros Kulturális Stratégiájában a könyvtári területre meghatározott célokkal. De továbbra is kiemelten szükségesnek érzi kezelni a városi köznevelési intézményekben működő iskolai könyvtárakkal való szoros együttműködést, valamint a lakosság élethosszig tartó tanulási folyamatának segítését. Könyvtárunk eddig is kiemelten kezelte ezt a kérdést, de a fenntartó véleményének ismeretében további lépéseket tervezünk. Szeretnénk együttműködésünket kiterjeszteni a középiskolás korosztályra a gyakorlatban is, ennek keretében újabb foglalkozás ajánlatokkal kerestük meg őket.

A könyvtár munkatervében kitűzött célok, vállalt feladatok magas szakmai színvonalon történő megvalósítását, eredményességét fenntartónk 5-re értékelte.

### **Az iskolák elégedettsége**

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 lépésről lépésre igyekeznek kihasználni az iskolai könyvtárosok.

Az első állításra minden válaszoló és iskolai könyvtárossal rendelkező tiszaujvárosi iskolától 5-ös értékelést kaptunk. Megbízható, segítő, kiváló partnerként jellemezték könyvtárunkat, munkatársainkat, akiknek minden szempontból lehet az együttműködésére számítani. Külön kiemelték az évente megrendezésre kerülő szakmai napok hasznosságát. Ezeket a szakmai napokat egy-egy könyvtárszakmai téma köré szervezzük, melyre minden iskolai könyvtárost meghívunk, ezáltal módszertani



segítséget kaphatnak tőlünk, lehetőséget biztosítunk a kétoldalú tapasztalatcserére. Az iskolai könyvtárosokat is érintő belső képzéseinkre is meghívjuk őket.

A második állításban az iskolák számára kínált programválaszték változatosságának megítélését vizsgáltuk. Iskolai csoportok számára az igényeket figyelembe véve különböző foglalkozásokat kínálunk. Vannak könyvtárbemutató, könyvtárhasználati foglalkozások, játszóházi programok, tematikus foglalkozások, találkozók írókkal, olvasásnépszerűsítő foglalkozások, kiállítások.

Az egész napos oktatás bevezetése óta egyre nehezebb az általános iskolai csoportokat bevonni a könyvtárba. Ezt az érzetünket az iskolák véleménye is alátámasztja, szerintük is nehézséget okoz olyan időpontot találni, amikor el tudják hozni a tanulókat a városi könyvtárba. Igyekszünk rugalmas időbeosztással segíteni ennek a problémának a megoldását, így lehetőségeikhez képest igénybe veszik a felkínált foglalkozásokat, elégedettek azok változatosságával, a skálán 4-5-ös értékeket kaptunk. A középiskolás korosztály számára ajánlott lehetőségek időpontjait a visszajelzések alapján a délelőtti időszakra célszerű tervezni, mert diákjaik jórészt vidékiek, buszhoz kötöttek, nem tudnak eljönni a késői rendezvényekre. Az időpontok megválasztásánál a jövőben fokozottan figyelembe vesszük az iskolák kérését.

### **A könyvtárak elégedettsége**

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. A megkérdezett partner könyvtárak 5-re értékelték a megye könyvtári életében való közreműködésünk aktivitását. Az Egressy Béni Városi Könyvtár (Kazinbarcika) szerint a szakmai kérdésekben való egyeztetésre, tapasztalatcserére gyakran sor kerül a két könyvtár között. A mezőkeresztesi Tahy Olga Városi Könyvtár véleménye szerint könyvtárunk nemcsak a város, hanem a környékbeli települések kulturális életében is jelentős szerepet játszik, a programok révén az ott élőknek is megmozgatja. A megyei könyvtár



úgy ítéli meg, hogy a megyében működő városi könyvtárak közül könyvtárunk az egyik legjobb.

### **A beszállító, szolgáltató cégek elégedettsége**

A könyvtár működésének segítése céljából számos céggel áll kapcsolatban. Ezen cégek, beszállítók a korrekt, megbízható partnerséget illetően 5-re értékelték könyvtárunkat. Kiemelték a több éve tartó rugalmas kapcsolatot cégeink között, a korrekt, együttműködő kollégákat, a számla ügyintézés pontosságát.

### **Az intézmények elégedettsége**

Az iskolákon kívül a városban működő egyéb intézményekkel is partneri kapcsolatban állunk. Együttműködésünket mindannyian 5-re értékelték. A Napközi Otthonos Óvoda csoportjai számára többféle típusú foglalkozást kínálunk, amelyet rendszeresen igénybe is vesznek. Véleményük szerint a programokról időben kapnak tájékoztatást, kéréseiket pedig teljesítjük.

A Tiszaújvárosi Humánszolgáltató Központ Családsegítője számára a könyvtár már több alkalommal helyet biztosított az éves szakmai találkozásokhoz, helyet, lehetőséget adtunk a könyvtár megismerésére a baba-mama klubjuk tagjai részére. 2015-ben az általuk szervezett nyári napközi keretében foglalkozást tartottunk. Ezt a lehetőséget a későbbiekben is szeretnék majd kihasználni. Együttműködésünk tehát aktívnak mondható, a Családsegítő szerint az általunk nyújtott szolgáltatás megfelelő.

A Tiszaújvárosi Intézményműködtető Központ, amely intézményünk számára takarítási, karbantartási, pénzügyi szolgáltatásokat végez, elégedett a feladatmegosztás szerinti kapcsolatokkal. A kommunikáció hatékonyabbá tételét javasolja intézményeink között.

### **A belső civil szervezetek elégedettsége**

Hosszú évek szoros, kiegyensúlyozott együttműködése, a kölcsönös segítségnyújtás jellemzi két civil szervezetünkkel, a Kaffka Margit Nyugdíjas Klubbal és a Pozitív Gondolkodásúak Klubjával való kapcsolatunkat. Rendszeresen helyet biztosítunk



összejöveteleikhez, és ők azok, akikre mindig lehet számítani résztvevőként egy-egy rendezvényünk alkalmával. A kérdőívben leírt véleményük alapján minden segítséget megkapnak tőlünk a működésükhöz.

## **4.2. Igényfelmérés**

### **Fenntartó**

A fenntartó elégedettségét tükrözi, hogy részéről partneri kapcsolatunkat illetően egyéb észrevétel, javaslat nem érkezett.

### **Iskolák**

Az általános iskolák teljes mértékben elégedettek az együttműködés területén partneri kapcsolatunkkal. A Deák téri telephelyű iskola kiemelkedő jelentőségűnek értékelte azt az újonnan kialakuló gyakorlatot, hogy lehetőséget biztosítunk számukra a tanulóik által igényelt könyvek letéti kölcsönzésére. Ezt a szolgáltatást a továbbiakban is szeretnék kihasználni. A legjobb visszajelzés számunkra, hogy a református iskola kiváló intézmény minősítésére javasolta könyvtárunkat.

A gyógypedagógiai iskola részéről biblioterápiás foglalkozások tartása merült fel igényként. Könyvtárunkban két éve folynak fejlesztő biblioterápiás foglalkozások általános iskolás gyermekek számára. Ennek a kérésnek a teljesítését meg kell előznie egy helyszíni tájékozódásnak a foglalkozások tervezése érdekében. Munkatársunk ezirányú képzettségét érdemes továbbfejleszteni, hogy a sajátos nevelési igényű gyermekek számára is megfelelő foglalkozásokat tarthasson, illetve adott esetben meg kell vizsgálni a gyógypedagógussal való együttműködés módját, lehetőségét.

A középiskola részéről az osztályfőnöki és irodalom órákhoz kapcsolódó foglalkozások tartására merült fel igény, amely a szeptembertől induló fejlesztő foglalkozások keretében teljesülni is fog.





### **Könyvtárak**

A partner könyvtárak részéről a közös szakmai napok, továbbképzések, konferenciák szervezése, a személyes kapcsolatépítés, a tapasztalatcsere igénye merült fel. A megyei könyvtár számos szakmai rendezvénye lehetőséget nyújt erre, ahol könyvtárunk is rendszeresen képviselteti magát. Természetesen nyitottak vagyunk arra is, ha könyvtárunkat személyesen szeretnék megismerni. A megyei könyvtár javaslata az együttműködési lehetőségek kibővítése terén az IKSZ városi tagozatának újjászervezésében való együttműködés megyei szinten, valamint a tapasztalatok megosztása a minőségbiztosítás terén. A sárospataki könyvtár elégedettségét fejezi ki, hogy minden kapcsolatfelvétel alkalmával pozitív, építő jellegű hozzáállást tapasztalt részünkről.

### **Cégek, beszállítók**

A partner cégekkel való jó együttműködést jelzi, és nagy örömmel vettük a felajánlást, hogy a BCB Computer Kft. nyitott lenne a könyvtár marketing célú megjelenítésére, pl. szóróanyagok, plakátok kihelyezésére üzletük vásárlótermében, kirakatában. Ezt a lehetőséget a jövőben ki fogjuk használni.

### **Intézmények és belső civil szervezetek**

A városban működő egyéb intézmények és belső civil szervezeteink részéről nem érkezett az együttműködést segítő további javaslat, a jelenleg is működő formák további igénybe vételét erősítették meg.

## **5. Összegzés**

A felmérés megerősített bennünket abban, hogy jó úton haladunk a partnerkapcsolatok ápolása terén. A felmerült igények teljesíthetőségét megvizsgáljuk, ha szükséges további elemzéseket végzünk, problémamegoldó módszereket alkalmazunk. A partnereinknél szorgalmazzuk kompetens kapcsolattartó kijelölését a hatékony együttműködés érdekében.



**HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR**  
**TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.**