



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

PARTNERI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS
2018



Készült: 2018. december 15.



A felmérés célja

A könyvtár társadalmi megítélése, presztízse szempontjából lényeges kérdés, hogy partnereink hogyan vélekednek rólunk. Ennek megismerésére, valamint önértékelésünk alátámasztására végzünk partnereink különböző csoportjai között elégedettségükre és igényeikre vonatkozó felmérést kérdőív formájában. Könyvtárunk a partnerek között korábban 2016-ban készített felmérést. A felmérés ismétlését két évente terveztük, de a kötelező mérés egy évre csökkenése miatt minden év decemberben mérjük fel a partnereink elégedettségét és igényeit. A felmérés időpontja ebben az évben 2018. december 1 – december 10. között volt. A kérdőív formája legutóbb papírformátumú volt, ebben az évben online kérdőívet küldtünk ki partnereinknek.

A Partnerek kommunikációs adatbázisában partnereink azonosítása, csoportosítása megtörtént, ezt a táblázatot folyamatosan frissítjük. A felmérés során a megkérdezettek körét ebből a Partnerlistából választottuk ki:

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

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

Összesen 35 partnerünket szólítottuk meg, ebből 16 db kitöltött kérdőív került vissza hozzánk, amely 45%-os aránynak felel meg.

Igyekeztünk a kérdéseket világosan, egyszerűen megfogalmazni, a kérdőívet pedig formailag is áttekinthetően, könnyen kitölthetően megszerkeszteni.

A kérdőív első fele a partnerséggel való elégedettségre, a második fele az elvárásokról, fejlesztési területekre, egyéb javaslatok, igények megfogalmazására vonatkozott. Az elemzést a Teljesítményértékelő munkacsoport végezte. Azok az értékelések, szövegesen is megfogalmazott vélemények, igények, amelyeket partnereinktől kapunk,



lehetőséget nyújtanak arra, a felmerülő problémákra megoldásokat keressünk és találjuk meg azokat a pontokat, amelyek még kiválóbb kapcsolatot eredményeznek.

Az online kérdőív hasonló kérdéseket tartalmazott, mint az előző papír formátumú kérdőív, ezért a kérdések tartalmilag nem változtak.

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

A második kérdés állítás(oka)t tartalmazott együttműködésünk tartalmára vonatkozóan. Az 5 fokú skála értékelése mellett lehetőséget adtunk indoklásra, amelyet szabad szöveges formában többen meg is tettek.

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

Az első kérdésünkben hét minőségi kritériummal való elégedettséget mértünk. A hét kritériumból a válaszadók közül 99% teljes mértékben elégedett volt a könyvtárunkkal. Valamennyi válaszoló teljes mértékben elégedett volt segítőkészségünkkel, erre a kérdésre mindenki maximális pontszámot adott. Az eredmények azt igazolják, hogy partnereink pozitívan vélekednek könyvtárunkról. Ezt a korábbi szóbeli visszajelzések alapján is így tapasztaltuk.

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 iskoláktól és a válaszoló iskolai könyvtárosoktól 99 %-ban 5-ös értékelést kaptunk. Megbízható, segítőkész, kiváló partnerként jellemezték könyvtárunkat, munkatársainkat, akiknek minden szempontból lehet az együttműködésére számítani. Szakmai napokat szervezünk, ezáltal módszertani segítséget nyújtunk, lehetőséget biztosítunk a



tapasztalatcserére. Külön kiemelték az iskolai könyvtárak Együttműködési Szerződését, és az iskolai könyvtárosokat is érintő belső képzések hasznosságát.

Iskolai csoportok számára az igényeket figyelembe véve különböző foglalkozásokat kínálunk. Vannak könyvtárbemutató, könyvtárhasználati foglalkozások, játszóházi programok, tematikus foglalkozások, találkozók írókkal, olvasásnépszerűsítő foglalkozások, kiállítások. Kiemelték a könyvtári órákat, a kiállításokat, tematikus órákat.

Évek óta problémát okoz az egész napos oktatás bevezetése, mert így nehezebb az általános iskolai csoportokat bevonni a könyvtárba. Ezt az iskolák véleménye is alátámasztja, nekik is nehézséget okoz olyan időpontot találni, amikor el tudják hozni a tanulókat a könyvtárba. Igyekszünk rugalmas időbeosztással segíteni ennek a problémának a megoldását, időpontok egyeztetésével 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. A könyvtárak kiemelték a programjainkat, a segítőkészségünket, az együttműködésünket, a lelkiismeretes munkánkat. Nagyon örülnek és szívesen veszik a közös szakmai napok, továbbképzések, konferenciák szervezését, a személyes kapcsolatépítést. Nagyon fontos a szakmai tapasztalatcsere a minőségbiztosítás terén is.

A belső civil szervezetek elégedettsége

Évek óta kiegyensúlyozott együttműködés jellemzi a civil szervezetinkkel 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 könyvtárunktól. Az egyik kérés felénk a programjaik megjelentetése a könyvtár faliújságán, facebook oldalán, valamint a könyvtárunk Könyvtári Hírmondójában. Ezeknek a kéréseknek igyekszünk eleget tenni, és minél hamarabb megvalósítani őket. A civil szervezetektől több visszajelzésre számítottunk, bár ők év közben mindig elmondják szóbeli véleményüket, és mindig nagyon elégedettek a könyvtártól kapott lehetőségekkel.

Összegzés

A visszakapott felmérések megerősítettek bennünket abban, hogy a partnerkapcsolatok ápolása terén jó úton haladunk. Sajnos partnereink közül sokan, többek között az óvodák, és a beszállítók sem jeleztek vissza kérdőívünkre, pedig velük szoros együttműködésben vagyunk, és a véleményükre is kíváncsiak lettünk volna.

A felmerült igények kérésének eleget teszünk. A kérdőív értékelését feltüntetjük honlapunkon, hogy partnereink is tájékozódhassanak az eredményről.