



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR  
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

# **PARTNERI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS**

## **2020**





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

Elérési útvonal	Központi dokumentumtár/Minőségbiztosítás/ Felérések, Teljesítményértékelés/Külső partnerek/Partneri elégedettségmérések/2020/Partneri elégedettségmérés elemzése 2020
Oldalszám	4
Készítette	Hodossyné Csőke Beáta Teljesítményértékelési csoportvezető
Jóváhagyta	MIT

a Minőségirányítási Tanács vezetője



könyvtárvezető



Könyvtárunk társadalmi megítélése szempontjából fontos, 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 kialakult járványhelyzet és az ehhez kapcsolódó korlátozó intézkedések miatt 2020-ban nehezebb volt partnereinkkel a kapcsolattartás. Újraterveztük dokumentum-szolgáltatási és olvasásnépszerűsítő, kultúra-közvetítő tevékenységünket. A kényszerű zárattartások alatt is fontosnak tartottuk az olvasókkal, valamint egyéb partnereinkkel való kapcsolattartást és információszolgáltatást. Személyes jelenlét hiányában online felületeinken biztosítottuk saját készítésű tartalmak közzétételével, gyakori tartalomfrissítéssel.

Könyvtárunk a tiszaujvárosi iskolák oktató-nevelő munkáját 1998 óta együttműködési megállapodás alapján segíti. Évek óta mind az általános-, mind a középiskolai csoportok számára az igényeket figyelembe véve különböző foglalkozásokat szervezünk. Az elmúlt években népszerűek voltak a könyvtárhasználati foglalkozások, játszóházi programok, tematikus foglalkozások, találkozók írókkal, olvasásnépszerűsítő foglalkozások, kiállítások, az iskolai csoportoknak szóló interaktív kiállítások. A művészetkedvelő fiataloknak kreatív-műhely foglalkozást indítottunk, melyben a gyerekek a különféle technikák megismerésén kívül és az anyagok érdekes módon való felhasználása mellett átélik az alkotó-tevékenység élményeit. 2019-ben ennek köszönhetően a csoportok számának növelésében kiemelkedő eredményt értünk el, amelyet a csoportos foglalkozások kínálatának bővítése és az oktatási intézmények felé való hatékonyabb kommunikáció eredményezett. Ennek köszönhetően aktívabbá vált a kapcsolatunk a köznevelési intézményekkel és a pedagógusokkal.

A pandémia idején 2020-ban az iskolai csoportok nem látogathatták könyvtárunkat. Annak érdekében, hogy a csoportok a jövőben visszatérjenek és igénybe vegyék szolgáltatásainkat, a számtalan online ajánló mellett többek között elkészítettük a köznevelési intézmények számára Lyukasóra : könyvtári foglalkozásajánló című



kiadványunkat, melyben rövid összefoglalóval ellátva, korosztályonként kategorizálva gyűjtöttük össze különböző foglalkozásainkat. Pályázati forrásból az intézmény arculatához igazodva egységesítettük és teljesen megújítottuk az eligazodást segítő és az információs tájékoztató rendszert. Színes, figyelemfelhívó feliratokat, útbaigazító táblákat, padlómatricákat helyeztünk el a könyvtár tereiben. A gyermekkönyvtárban a belső tér átrendezésével Tini sarok kialakítását valósítottuk meg, amely a felső tagozatosoknak kínál majd tanulás-támogató közösségi teret, ha beindulnak a személyesen igénybe vehető könyvtári szolgáltatások.

Honlapunkon több innovatív megoldást alkalmaztunk és különféle témákban indítottunk blogsorozatokat. Az év során 130 db blogbejegyzést írtunk, melyeket 5534 alkalommal tekintettek meg. 51 db dokumentumajánlót állítottunk össze és 34 db videós tartalmat készítettünk, melyeket 9146 alkalommal tekintettek meg Youtube csatornánkon. A pedagógusok számára digitális oktatást segítő gyűjteményt készítettünk, és tettünk közzé honlapunkon, online kiállításainkat és virtuális bemutatóinkat gyarapítottuk, számos foglalkozásunkat online formában valósítottuk meg. Web 2.0 interaktív könyvtári szolgáltatásainkat 5 közösségi oldalon keresztül nyújtottuk. Közösségi oldalainkon folyamatosan fenntartottuk használóinkkal az interakciót különböző (kvízek, találós kérdések, mémek, agytornák stb.) feladványokkal.

A jelenlegi partneri elégedettségmérésünkben azt szeretnénk volna megtudni, hogy az iskolák miként viszonyulnak az új szolgáltatásainkhoz. A városban lévő négy általános iskolába, a két középiskolába és a térség általános iskoláiba küldtük ki a kérdőívet online formában. Az igazgatók és a könyvtárosok mellet megszólítottuk azokat a pedagógusokat, akik az iskolás korosztálynak szervezett programokra szívesen hozzák a diákokat a könyvtárunkba. Összesen 21 partnerünket szólítottuk meg. A kérdőív kitöltésére négy hét állt rendelkezésre, háromszor küldtünk emlékeztetőt az érintetteknek, ennek ellenére csak 5 válasz érkezett vissza. 3 fő válaszolt a Tiszaújvárosi



Eötvös József Gimnáziumból, 1 fő a Tiszaújvárosi Szent István Katolikus Általános Iskolából, és szintén 1 fő a Hejőkeresztúri IV. Béla Általános Iskolából.

Összesen nyolc kérdést tettünk fel partnereinknek, valamint kifejthették észrevételeiket, javaslataikat. Igyekeztünk a kérdéseket világosan, egyszerűen megfogalmazni, a kérdőívet pedig formailag is áttekinthetően, könnyen kitölthetően megszerkeszteni. A kérdések az oktatás és tanulás online információközvetítési eszközökkel való támogatására, segítésére, valamint az online szolgáltatásainkra vonatkoztak.

Az 5 főből 4 fő ismeri könyvtárunk online szolgáltatásait, és 3 fő igénybe is veszi. Elsősorban a tematikus ajánlókat, a dokumentumajánlókat, az új könyv ajánlókat, online elérhető e-könyveket és az ismeretterjesztő blogokat használják. Könyvtárunk e-könyvtári szolgáltatásait 3 fő ismeri, ebből 2 fő vette igénybe Tiszaújváros Elektronikus könyvtárát. Ezeket a szolgáltatásokat elsősorban a honlapon és a facebook-on keresztül veszik igénybe a pedagógusok. Könyvtárunk új szolgáltatásaival mind az 5 fő elégedett volt, és ötösre értékelték.

### **Összegzés**

A partnereinkkel való együttműködés nagyon fontos intézményünknek és könyvtárunk dolgozóinak. A könyvtár új módszerekkel és megújuló programokkal járul hozzá az olvasáskultúra fejlesztéséhez, nagy hangsúlyt fektetünk a gyermekek, fiatalok olvasóvá nevelésére, a szabadidő hasznos eltöltéséhez kapcsolódóan a programok szervezésére, amelynek megvalósítása érdekében együttműködünk a legfontosabb partnereinkkel: a családokkal, a kulturális, oktatási, egészségügyi és szociális intézményekkel és civil szervezetekkel. A partneri elégedettségmérést minden évben más partnerünknek küldjük ki, de sajnos azt tapasztaljuk, hogy évről évre partnereink közül egyre kevesebben jeleznek vissza. 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



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

azokat a pontokat, amelyek még kiválóbb kapcsolatot eredményeznek. Jelen felmérést nem tartjuk eredményesnek. A visszajelzések kevés száma és a maximális elégedettség miatt nincs szükség beavatkozásra.

2021. február 20.