

A PARTNERI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS EREDMÉNYE (2021)

Partneri elégedettségmérésünket 2021.02.22-től 2021.03.05-ig terveztük lebonyolítani, de az adatgyűjtést végül – a pandémiás helyzetre való tekintettel – egy teljes hónap után, március 23-án zártuk le. Az intézmény történetében ez volt az első ilyen jellegű felmérés, melyet 3 évi gyakorisággal rendszeresíteni fogunk a jövőben.

A vizsgálat kérdőív segítségével zajlott, melyet elektronikusan 51, e-mail cím hiányában postai úton

további 1 esetben küldtünk ki. Törekedtünk arra, hogy minden olyan intézmény, szervezet, csoport kapjon a kérdőívből, aki a könyvtárral az elmúlt évtizedben együttműködésben állt.

A vizsgálatban résztvevő partnereink köre (vastagon szedve a válaszadókat jelöltük):

A vizsgálatban résztvevő partnereink köre (vastagon szedve a válaszadókat jelöltük):

- **Art.Pagony Művészettörténeti Önképzőkör**
- **Bessenyei Ferenc Művelődési Központ**
- Csongrád-Csanád Megyei Szivárvány Otthon
- **Dugonics András Piarista Gimnázium grafika szakköre**
- **Hódmezővásárhelyi Nyugdíjas Szövetség**
- **Kárász József Irodalmi Kör**
- **MNL CSML Hódmezővásárhelyi Levéltára**
- Reménysugár Klub
- SINOSZ Helyi Szervezete - Hódmezővásárhely
- **Tornyai János Múzeum**
- Vakok és Gyengénlátók Csongrád Megyei Egyesületének helyi szervezete (levél)
- **Vásárhelyi Látóhatár Szerkesztősége**
- **Wass Albert Irodalompartoló Egyesület**
- az összes óvoda:
 - Hódmezővásárhelyi Egyesített Óvoda
 - Magvető utcai óvoda
 - Szent István utcai telephely
 - Észak utcai telephely
 - Nádor utcai tagintézmény
 - Tornyai utcai telephely
 - Klauzál utcai telephely**
 - Oldalkosár utcai tagintézmény**
 - Oldalkosár utcai óvoda
 - Szabadság téri óvoda
 - Pál utcai tagintézmény**

- Pálffy utcai óvoda
 - Malom utcai óvoda
 - Égből Pottyant Evangélikus Óvoda
 - Kertvárosi Katolikus Óvoda
 - Kozmutza Flóra Óvoda, Általános Iskola, Szakiskola, Kollégium, Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény
 - Mária Valéria Keresztény Óvoda
 - Szeremlei Sámuel Református Óvoda
- az összes általános iskola és könyvtárosai:
 - Aranyossy Ágoston Református Óvoda és Általános Iskola**
 - Hódmezővásárhelyi Klauzál Gábor Általános Iskola és Nádor utcai Telephely**
 - Domonkos Nővérek Liszt Ferenc Ének-zenei Általános Iskolája**
 - Hódmezővásárhelyi Szent István Általános Iskola
 - Hódmezővásárhelyi Varga Tamás Általános Iskola**
 - Szent József Kertvárosi Katolikus Általános Iskola
 - Hódmezővásárhelyi Péczely Attila Alapfokú Művészeti Iskola
 - Szőnyi Benjámín Református Általános Iskola**
- az összes középiskola és könyvtárosai:
 - Bethlen Gábor Református Gimnázium és Szathmáry Kollégium
 - Németh László Gimnázium, Általános Iskola**
 - HSZC Corvin Mátyás Technikum és Szakképző Iskola**
 - HSZC Eötvös József Technikum
 - HSZC Kalmár Zsigmond Szakképző Iskola**
 - Alföldi ASZC Gregus Máté Mezőgazdasági Technikum és Szakképző Iskola
- felsőoktatási intézmények:
 - Szegedi Tudományegyetem Mezőgazdasági Kar
 - Budapesti Metropolitan Egyetem Hódmezővásárhelyi Regionális Tudásközpont

AZ ADATGYŰJTÉS TAPASZTALATAI

Az oktatási intézmények esetében külön ívet küldtünk az igazgatók és az iskolai könyvtárosok számára, tekintettel arra, hogy a könyvtárosok többségével szakmai kapcsolatot is fenntartunk. A gyakorlat azt mutatta, hogy az intézmények vezetői a könyvtárosra ruházták a kitöltést, így iskolánként egy-egy kérdőívet kaptunk csak vissza.

A felmérés időzítése a pandémia miatt nem volt szerencsés. A kitöltést megnehezítette egyes intézmények (kifejezetten az iskolák) zárva tartása.

A visszaküldési határidő letelte után még egy ismételt felkérő/emlékeztető e-mailt küldtünk ki, ennek eredményeképp még pár választ sikerült begyűjtenünk. A megkeresett 46 intézményből összesen 20 válasz érkezett, mely 43,5 %-os részvételi arányt jelent.

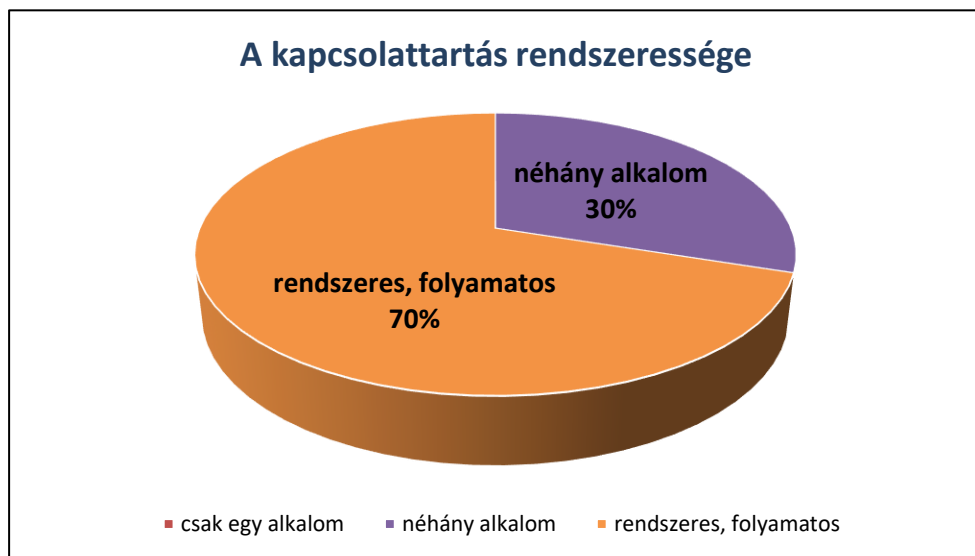
A következő elégedettségmérés során iskolánként elegendő egy ív kiküldése.

EREDMÉNYEK

A kérdőív első 5 kérdése feleletválasztós volt, az összesítést az alábbi táblázatok és diagramok mutatják.

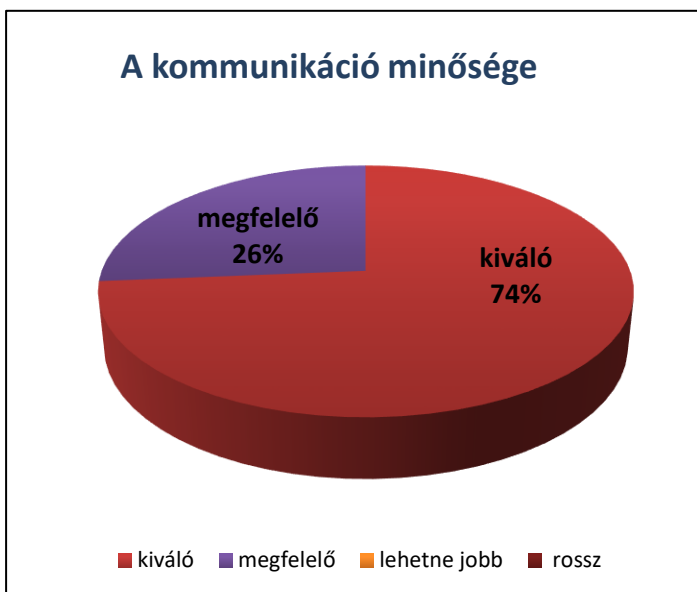
1. A kapcsolattartás rendszeressége többnyire folyamatos, vagy több alkalomhoz is köthető.

A kapcsolattartás rendszeressége	
csak egy alkalom	0
néhány alkalom	6
rendszeres, folyamatos	14
Összes válasz	20



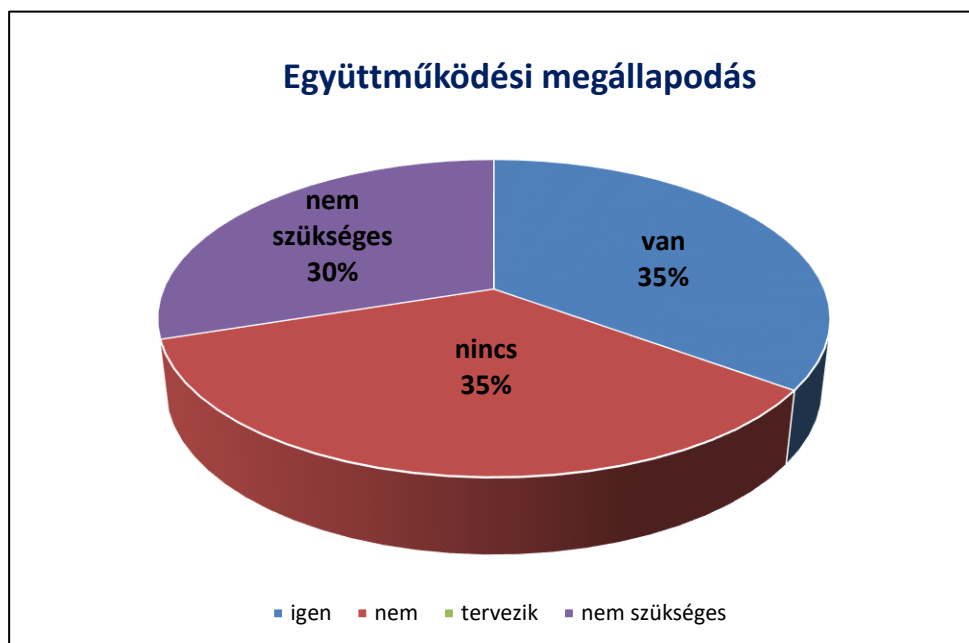
2. A válaszadók háromnegyed része kiválóra értékelte a könyvtár és az intézménye közötti kommunikációt.

A kommunikáció minősége	
kiváló	14
megfelelő	5
lehetne jobb	0
rossz	0
<i>nincs válasz</i>	1
Összesen	20



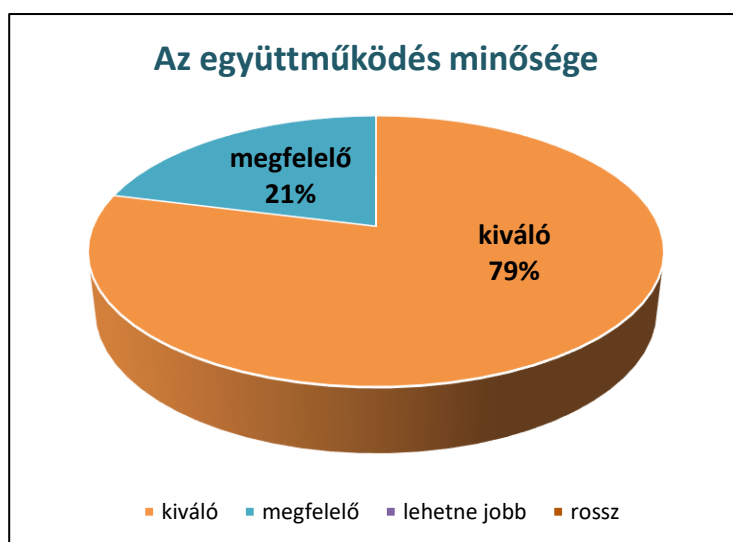
3. Együttműködési megállapodással csak a válaszadók 35%-ának esetében rendelkezünk, de közel egyharmaduk nem is érzi ennek hiányát. A legkorábbi együttműködést 1990-re datálták, a legfrissebb ilyen dokumentum 2020-ban született.

Kötöttek-e együttműködési megállapodást?	
igen	7
nem	7
tervezik	0
nem szükséges	6
Összes válasz	20



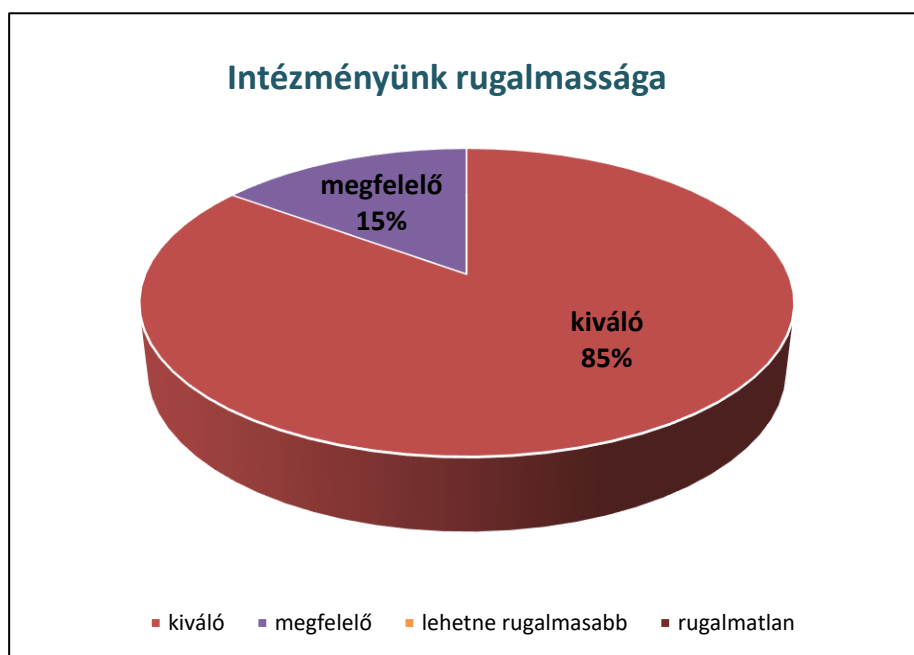
4. Rákérdeztünk az együttműködés minőségére is, a válaszadók 79%-a maximálisan elégedett.

Mennyire elégedett az intézményünkkel történő együttműködéssel?	
kiváló	15
megfelelő	4
lehetne jobb	0
rossz	0
<i>nincs válasz</i>	1
Összesen	20



5. Az együttműködések során a rugalmasság, a körülményekhez való gyors alkalmazkodás képessége elengedhetetlen. Örömmel nyugtáztuk, hogy ezen a téren is megfelelünk partnereink elvárásainak, 85 %-uk kiválónak minősítette hozzáállásunkat.

Mi a véleménye az intézményünk rugalmasságáról?	
kiváló	17
megfelelő	3
lehetne rugalmasabb	0
rugalmatlan	0
Összesen	20

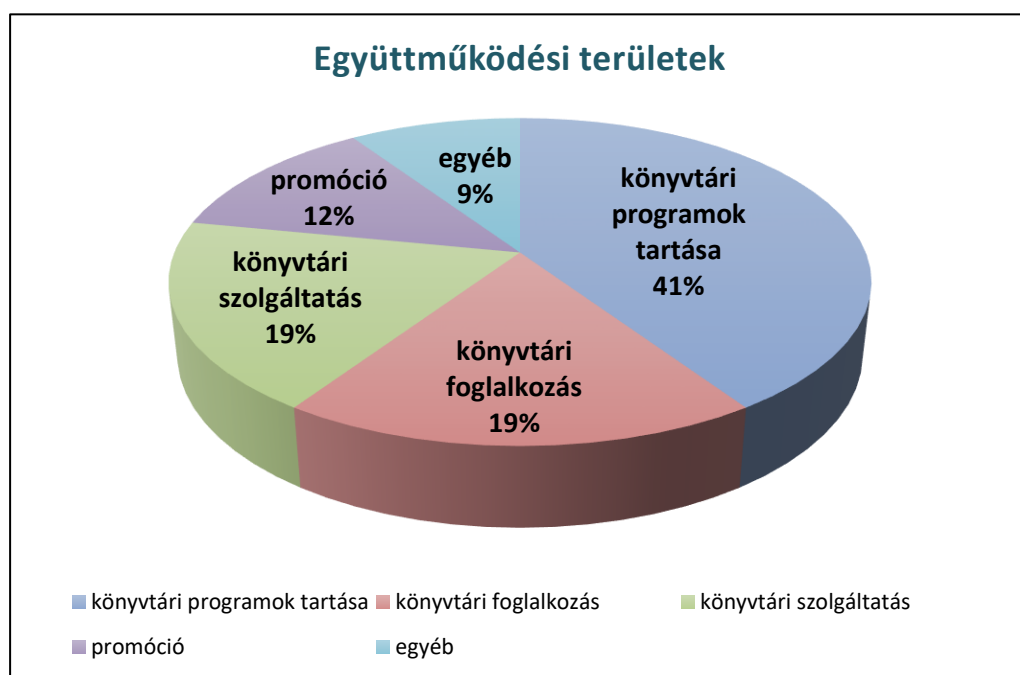


A kérdőív két kifejtős kérdéssel zárult, mindkét esetben pár rövid mondat megfogalmazásra kértük a kitöltőket.

- Kérjük, fejtse ki, hogy miben, hogyan nyújthatna Önöknek segítséget könyvtárunk a jövőben?

Ez a kérdés a jövőre irányuló együttműködési területeket célozta meg. Tekintettel arra, hogy a különböző szervezetek esetében az együttműködés tárgykörei is eltérőek, ennek megfelelően sokszínű válaszok éreztek. A 32 észrevételből 26 ötletet gyűjtöttünk össze, amelyek tematikus megoszlása a következő táblázatban látható.

Együttműködési igények, lehetőségek	
rendezvény tartása	13
könyvtári foglalkozás	6
könyvtári szolgáltatás	6
promóció	4
egyéb	3



A legszámottevőbb igény a **könyvtári programok** iránt jelentkezik (39%). Tematikában átütő erejű, új elgondolás nincs, többnyire a könyvtári kínálatban már megjelent programokat kérik. Ilyenek az ünnepekhez kapcsolódó rendezvények, az Óvodások hónapja, író-olvasó találkozók szervezése. Egy intézmény (Pál u. óvoda) jelezte a szombat délelőtti gyermekprogramok igényét, illetve két iskola szeretne vetélkedőt (Szőnyi, Klauzál). A kulturális intézmények, szervezetek továbbra is szívesen vennék, ha számukra megmutatkozási lehetőséget nyújtana a könyvtár (Hajnóczy Műhely, Bessenyei Színkör).

Külön csoportra bontottuk a **könyvtárhasználati, könyvtárat bemutató foglalkozások** körét, mely az igények 19%-át fedi le. Ide sorolható az Emlékszoba bemutatása, az információkeresési technikák, katalógus használat ismertetése (főként a Corvin).

7. Kérjük, hogy pár mondatban fogalmazza meg véleményét intézményünkről!

A legtöbb észrevételben elismerik a könyvtári munka szakszerűségét, könyvtárosaink felkészültségét, hozzáértését. Többen kiemelték a dolgozók emberi hozzáállását, kedvességét és segítőkészségét. A járványhelyzet idején különösen fontos, hogy a bibliotéka megtalálta a szolgáltatások fenntartásának más módjait - házhozszállítás, Könyv(tár)Pont. Többen hangsúlyozták a könyvtári épület felújításának szükségességét.

Néhány szöveghű vélemény:

„Több, mint könyvtár. Az alapfeladatát a nehéz (és fejlesztésre szoruló) infrastrukturális helyzetében is kiválóan ellátó intézmény, amely számos olyan közösségkapcsolati, lakosságszolgálati feladatot is ellát, amely erősíti a kulturális hozzáférést és esélyegyenlőséget Hódmezővásárhely lakói számára. Partnereivel együttműködő, rugalmas, szolgáltatásaiban a város polgárainak igényeit tartja szem előtt.”

„A városi könyvtár egy nagyon jól fejlődő intézmény, ahová szívesen járnak a gyerekek és a felnőttek is. Rendkívül szimpatikus, hogy az új könyvek folyamatosan érkeznek a könyvtárba az olvasói igényekhez alakítva. A megjelenéstől számítva nagyon rövid időn belül már a könyvtárban vannak a népszerű regények. Ennek köszönhetően a karantén ideje alatt sem veszített a könyvtár a népszerűségéből. Folyamatosan van lehetőség a kölcsönzésre, kedvenc olvasmányunk kikölcsönzésére.”

„A városi könyvtár szolgáltatásával meg vagyunk elégedve. A munkatársak kedvesek, felkészültek és segítőkészek.”

„A könyvtár Hódmezővásárhely egyik kulturális és közművelődési központja. Munkatársai magas színvonalon végzik munkájukat, az olvasókat igyekeznek maximálisan kiszolgálni. Azonban sürgős feladat a könyvtári főépület felújítása, mert folyamatosan amortizálódik az épület a beázások miatt, és ez a könyvtári állományra is negatív hatással lehet. Itt az önkormányzatnak kell lépni.”

„Szeretem a könyvtárat, s vele együtt a dolgozóit. De sajnálom, nagyon fájjalom, hogy a város nem tudta még megtalálni a módját annak, hogy erre a fontos és igazán nemes

célra, ami az emberek életét gazdagítaná, ilyen leromlott állapotú épületben kell a 21. században elvárt szolgáltatásaikat biztosítani.”

„Kulturált környezet, felhasználóbarát programok, udvarias, szakmailag korrekt kommunikáció az olvasókkal, készséges kiszolgálás, gazdag, megújuló állomány. A bútorzat helyenként cserére szorulna.”

„Nagyszerű és rátermett könyvtárosok és segítők töretlen lelkesedéssel fordulnak az óvodás korosztály felé is. Nyitottak, rugalmasok és kreatívak a kihívást jelentő helyzetben is, mindent elkövetnek, hogy a gyermekek a későbbiekben is könyvtárkedvelő, olvasó felnőttekké váljanak.”

„A könyvtári szolgáltatások széles köre vehető igénybe. Különösen jó a folyóiratok kölcsönözhetősége, az online cikk-katalógus és a cikkek online igénylése. Az irodalmi műsorok, könyvbemutatók pótolhatatlan lehetőségek a kultúrával való találkozásra. A gyermekkönyvtárosok munkája folyamatosan lehetőséget ad az iskolával való együttműködésre.”

„Pontos és modern szolgáltatásokat nyújtó intézmény. Minden tekintetben a segítőkészség jellemzi a dolgozókat. Igyekeznek folyton megújulni és a szolgáltatásaikat bővíteni.”

KÖVETKEZTETÉSEK

Intézményünkről a feldolgozott válaszok nagyon pozitív képet tükröznek. A következő években hasonlóan magas színvonalú munkára, partnerközpontú, rugalmas hozzáállásra törekszünk. Társadalmi hatékonyságunk további növelésében és könyvtári programjaink színesítésében segítségünkre lesznek eddigi partnereink, melyek körét bővíteni is kívánjuk a következő években.