



DEÁK FERENC MEGYEI  
ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR | 8900 ZALAEGERSZEG, DEÁK TÉR 6.  
Tel./fax: 92 311 341; 92 312 681  
E-mail: info@dfmk.hu www.dfmk.hu

ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS A KÜLSŐ PARTNEREK KÖRÉBEN  
A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI  
KÖNYVTÁRBAN

2020

ZALAEGERSZEG

2020. június 05.

## **I. BEVEZETŐ**

A Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár minőségbiztosítási munkájának fontos eleme, hogy a partnerek véleményét, elégedettségét figyelemmel kövesse, az eredményeket értékelje, és ha szükséges, változtatásokat hozzon. Fontos a széleskörű kapcsolatok folyamatos fenntartása, bővítése a könyvtári szolgáltatások társadalmi hasznosulásának érdekében. Könyvtárunk a partnerek elérése érdekében folyamatosan frissülő, részletes partnerlistát vezet.

**A felmérés célja:** megismerni partnereink igényét, elvárásait a könyvtárral szemben, felmérni az elégedettséget, és megismerni a javaslatokat.

**A felmérés módja:**

A kérdőív típusa: Google Űrlap

<https://forms.gle/YRXP8CNniKRp8BW86>

A kérdőívek kitöltése: önkéntes

**A mérés folyamata:** A partnerek elektronikus levél formájában kaptak értesítést a felmérésről, melyben a könyvtár felkérte őket, hogy a megadott elérhetőségen lévő űrlapot a határidőig kitöltve küldjék vissza.

A mérés időpontja: 2020. március 10. - 2020. május 18.

A kérdőívet valamennyi külső partnerünknek kiküldtük, de a járványhelyzet miatt végül csak 36 partnerünk töltötte ki, köztük múzeumok, könyvtárak, óvodák, általános és középiskolák, nyugdíjas egyesületek, és civil szervezetek.

## II. A kérdésekre adott válaszok részletes értékelése

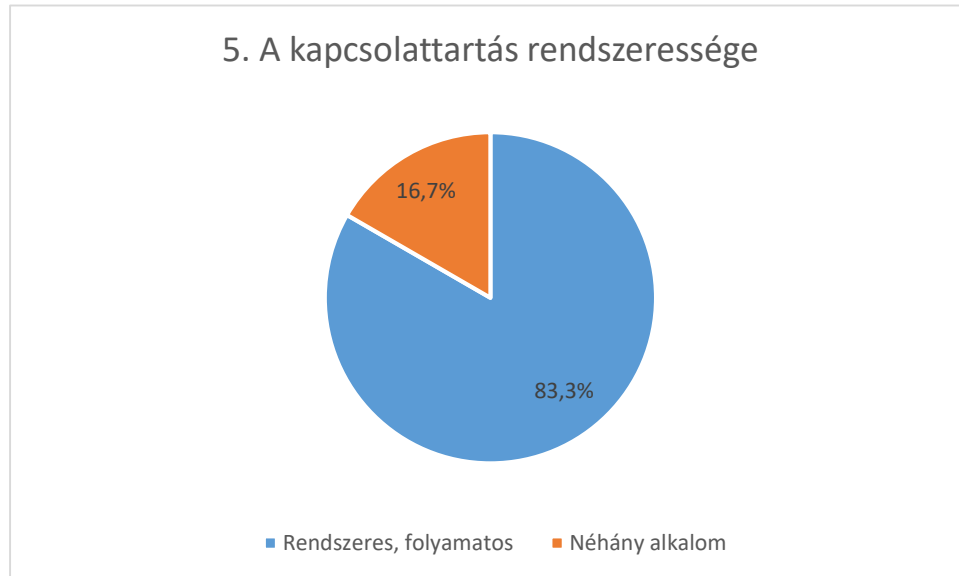
1-3. Kérdőívünk első három kérdése a partner nevére, a kapcsolattartó nevére, munkakörére, beosztására és a kapcsolattartó elérhetőségére vonatkozott. Ez alapján frissítettük partnerlistánkat.

4. A negyedik kérdés a kapcsolattartás területeire kérdezett rá. Az átláthatóság és a könnyebb kezelhetőség érdekében csoportosítottuk a kitöltőket a következőkre: múzeumok, könyvtárak, óvodák, általános iskolák, középiskolák, nyugdíjas egyesületek és egyéb kategória. Az egyéb kategóriában a Magyar Vöröskereszt Zala Megyei Szervezete, a Pannon Tükör, a Lokálpatrióta Klub, a Könyvtárellátó Nonprofit Kft., a Látásfogyatékosok Zalaegerszegi Kistérségi Egyesülete, a Közgyűjteményi és Közművelődési Gazdasági Ellátó Szervezet, a Magyar Irodalomtörténeti Társaság Zala Megyei Tagozata, és Szekérné Büki Erzsébet védőnő kaptak helyet.

<b>Múzeumok</b>	<b>Könyvtárak</b>	<b>Óvodák</b>	<b>Általános iskolák</b>
- szakmai konzultáció - közös rendezvények - közös kutatások - digitalizálás - könyvcseré	-szakmai támogatás, együttműködés -könyvtárközi kölcsonzés -közös rendezvények	-gyermekkönyvtári foglalkozáson való részvétel -könyvtárlátogatás	-tanórán kívüli oktatás -könyvtárhasználat -kölcsonzés -programokon, rendezvényeken való részvétel
<b>Középiskolák</b>	<b>Nyugdíjas Egyesület</b>	<b>Egyéb</b>	
- kölcsönzés -szolgáltatások igénybevétele -könyvtári foglalkozásokon, rendezvényeken való részvétel	-rendezvényszervezés	- értékesítés - közös programok	

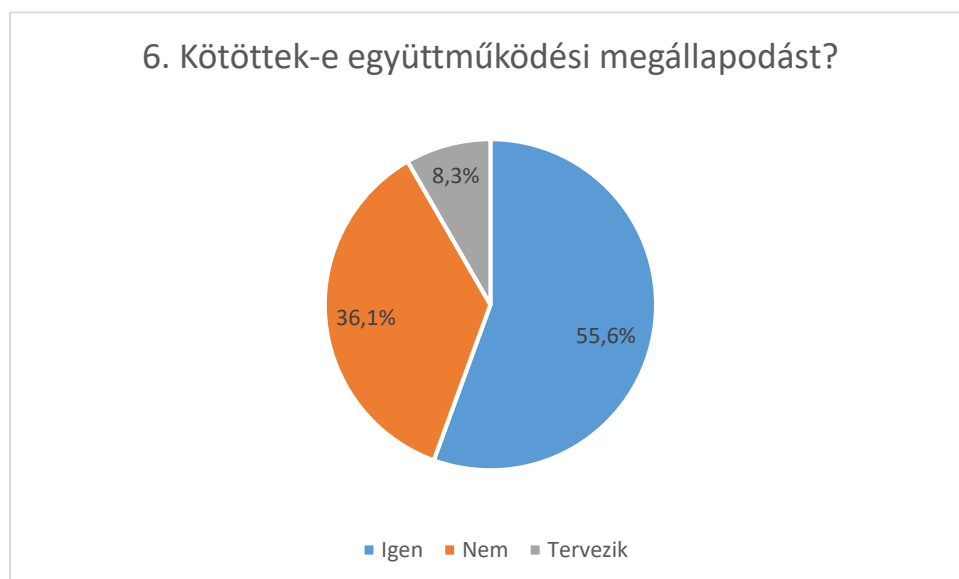
## 5. Kapcsolattartás rendszeressége

Legtöbb partnerünkkel rendszeresen, folyamatosan kapcsolatban állunk. 83,3% jelölte be ezt a válaszlehetőséget, és 16,7% jelölte be a néhány alkalmat.



## 6. Együtműködési megállapodás

A kérdőívet kitöltő partnereink több mint felével (55,6%) együtműködési megállapodást kötöttünk. Három partnerünk jelölte be, hogy tervezzük az együtműködési megállapodás megkötését: a Magyar Vöröskereszt Zala Megyei Szervezete, a Pannon Tükör és a Bagodi Napsugár Óvoda.

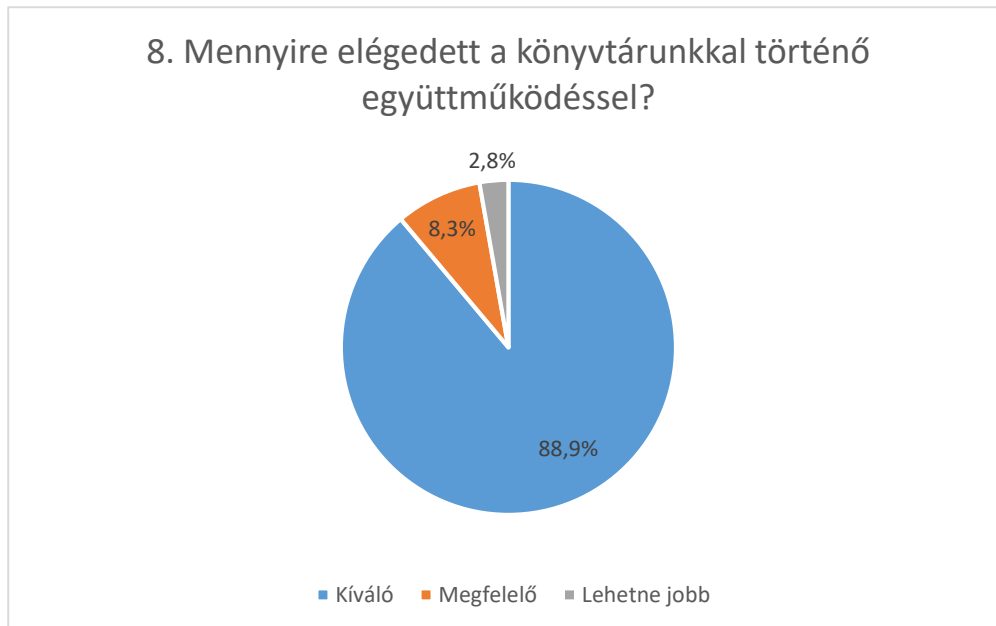


7. Milyen legfőbb elvárásai vannak könyvtárunkkal kapcsolatban?

Erre a kérdésre 36 kitöltőből 32 válaszolt.

<b>Múzeumok</b>	<b>Könyvtárak</b>	<b>Óvodák</b>	<b>Általános iskolák</b>
-gyorsaság -szakszerűség -pontosság -szakmai korrektség	-szakmai, módszertani támogatás -hatékony, folyamatos információ áramoltatás -továbbképzés -könyvtári dokumentáció támogatása	-bőséges és változatos könyv ellátás -élményszerű foglalkozások -a foglalkozások egészítsék ki az óvodai témafeldolgozásokat	-segítse a nevelési- oktatási feladatok eredményes megvalósulását -gyermekek olvasóvá válásának segítése - bőséges és változatos könyv ellátás - változatos tematikus programok,
<b>Középiskolák</b>	<b>Nyugdíjas Egyesület</b>	<b>Egyéb</b>	közönségtalálkozó, tanulmányi versenyek - SNI tanulók számára integrációs lehetőségek biztosítása -az innovatív lehetőségek keresése, kiaknázása, új folyamatok megvalósítása
-könyvtári rendezvények tartása - kultúráközvetítés	-közös program -szakmai támogatás a Nyugdíjas Pedagógus Egyesület számára	-folyamatos kapcsolat, közös programok, együttműködés -kulturális rendezvényeken való közreműködés -terem biztosítása, meghívó kiküldése	

## 8. Mennyire elégedett a könyvtárunkkal történő együttműködéssel?



Megkérdezett partnereink 88,9%-a teljes mértékben elégedett a könyvtárunkkal történő együttműködéssel. 8,3% megfelelőnek érzi, egy partner jelezte, hogy lehetne jobb az együttműködés.

A 8.1 kérdésben arra kértük partnereinket, hogy indokolják válaszukat. Erre a kérdésre 36 kitöltőből 32 válaszolt.

### A kiváló válaszlehetőséget jelölők indokai összefoglalva:

Partnereink minden együttműködésünkben teljes együttműködést és korrektséget tapasztalnak, ráadásul a legmagasabb színvonalon. Kitűnő személyes szakmai, emberi kapcsolatok révén kapnak szakmai támogatást. A *partner könyvtárak* úgy érzik, hogy bármely probléma, kérdés esetén bizalommal fordulhatnak könyvtárunkhoz, hiszen minden eddigi konkrét szakmai kérdésben kaptak hasznos segítséget, információt. A KSZR-es együttműködés, a statisztikai jelentések elkészítése, a konferenciák és pályázatok közös szervezése gördülékeny. Az *óvodapedagógusok* számára fontos, hogy a könyvtár rugalmas a foglalkozások időpontjaival, témájával és módszertanával kapcsolatban. A gyerekkönyvtárosok a foglalkozásokat élményszerűen, cselekvésen alapuló tanulási folyamat során vezetik. A témaválasztás kiegészíti az óvodai ismeretközvetítés feldolgozását. Az *általános iskolák* oktatói szerint a könyvtár maximálisan kiszolgálja a közösség támasztotta igényeket. Nyitottságot, rugalmasságot, korrektséget tapasztaltak könyvtárosainktól. A

*középiskolai* tanárok szerint is folyamatos, gördülékeny, bizalmon alapuló és partneri a kapcsolat. A diákok igényes könyvtári programokon vehettek részt, melyekre mindig meghívást kapnak. Partnereink elégedettek hiszen a könyvtár szolgáltatásairól, rendezvényeiről rendszeresen kapnak tájékoztatást.

**A megfelelő válaszlehetőséget jelölők indokai:**

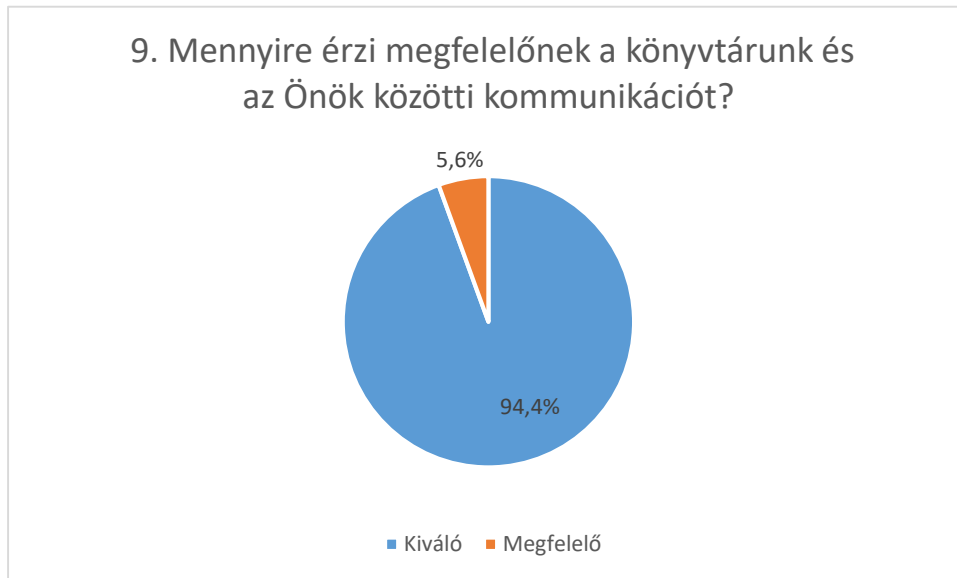
Ezt a válaszlehetőséget 3 partnerünk jelölte be, azonban indokot csak egy helyen olvashatunk:

A rendezvényekre, programokra az eltérő munkarendek miatt (kettős funkció, iskolai és városi könyvtár) nem mindig tudunk eljutni. A személyes kapcsolattartás inkább részünkről nehézkes, nehezen megoldható. (Zalakarosi Közösségi Ház és Könyvtár)

**A lehetne jobb válaszlehetőséget jelölő indoka:**

A klub igényeihez alkalmazkodó programok szervezése. (Besenyői Nyugdíjas Klub)

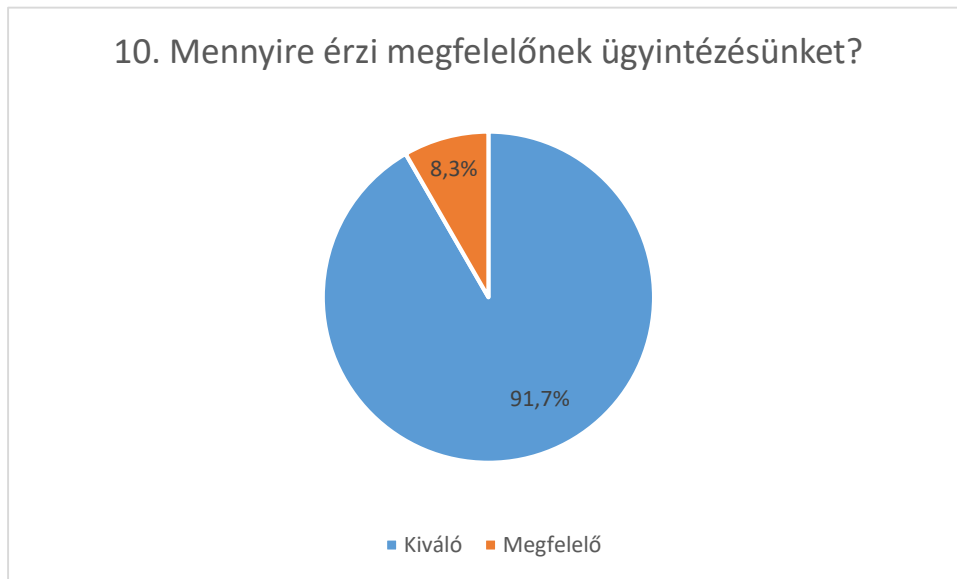
## 9. Mennyire érzi megfelelőnek a könyvtárunk és az Önök közötti kommunikációt?



A kitöltő partnereink 94,4%-a kiválónak tartja a könyvtárunkkal való kommunikációt. A 9.1 kérdésben lehetőségük volt megindokolni válaszukat. Erre a kérdésre 36 kitöltőből 29 válaszolt. 2 partner jelölte be a megfelelő válaszlehetőséget, de indoklást nem fűztek válaszukhoz.

**A kiváló válaszlehetőséget jelölők indokai:** több partnerünk kiemelte a folyamatos, gyors, közvetlen, hatékony kommunikációt, a pontos és korrekt az információáramlást. Véleményük szerint a könyvtári dolgozók mindig naprakész információkkal rendelkeznek, pontos tájékoztatást, felvilágosítást adnak bármilyen jellegű igény, program kapcsán. Barátságosság és segítőkészség jellemzi a vezetőket és a munkatársakat egyaránt.

## 10. Mennyire érzi megfelelőnek ügyintézésünket?



A kitöltő partnereink 91,7%-a kiválónak tartja a könyvtárunk ügyintézését. A 10.1 kérdésben lehetőségük volt megindokolni válaszukat. Erre a kérdésre 36 kitöltőből 26 válaszolt. 3 partner jelölte be a megfelelő válaszlehetőséget, de indoklást csak egy helyen olvashattunk.

### **A kiváló válaszlehetőséget jelölők indokai:**

Több partnerünk említette a precíz, pontos, rugalmas, problémaközpontú, látogató- és olvasóbarát ügyintézését. A könyvtár dolgozóival kiválóak a személyes szakmai kapcsolatok, minden kolléga részéről segítőkész együttműködést, pozitív beállítódást, megoldás keresésére törekvést tapasztaltak partnereink. Több partnerünk kiemelte azt is, hogy a lehető legrövidebb idő alatt megkapják a segítséget.

### **A megfelelő válaszlehetőséget jelölő indoka:**

Az ügyintézés megfelelő módon működik. Iskolánk, a könyvtárhoz való közelsége miatt szerencsés helyzetben van a város többi intézményéhez képest. Ezért az ügyintéзések lebonyolítása gyors és hatékony. (Zalaegerszegi Dózsa György Magyar-Angol Két Tanítási Nyelvű Általános Iskola)

11. Kérem, hogy pár mondatban fogalmazza meg a véleményét, javaslatait könyvtárunkkal kapcsolatban!

### **Vélemények összefoglalója**

Több partnerünk említette, hogy a könyvtárunkkal való együttműködés vagy szakmai kapcsolat eredményes és hatékony, teljesen megfelel a felmerülő igényeknek. Segítőkézséget, rugalmasságot, partnerséget tapasztalnak az együttműködés során. A *partner könyvtárak* számára fontosak a szakmai konferenciák és a támogatás, melyet könyvtárunk nyújt a szakmai kérdésekben. Az *óvodák* számára a könyvtár által nyújtott helyszínek, programok, módszerek, technikai eszközök újdonságot jelentenek, színesítik az óvodások mindennapjait. Továbbra is szívesen jönnének hozzánk élményszerző foglalkozásokra. Az *általános iskolák* oktatói maximálisan elégedettek a könyvtár által nyújtott szolgáltatásokkal, és a foglalkozásokat tartó gyerekkönyvtárosokkal. Nagyon szeretik a gyerekek a *Kalandozások a gyermekirodalomban c. levelezős irodalmi vetélkedőt*, amely hosszú hagyományra és együttműködésre tett szert. A *Nyitott ház Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézet tanítványai* számára nagyon lényeges, hogy a könyvtárban az elfogadást érzik. A munkatársak megtalálják a közös hangot a különböző személyiségű emberekkel, gyermekekkel. A *középsiskolák* oktatói is elégedettek a könyvtári foglalkozásokkal, rendezvényekkel úgy érzik, hogy kiváló, együttműködő, segítőkész és innovációra fogékony szakemberek dolgoznak könyvtárunkban. Partnereink szerint a rendezvényeink sokszínűek, sok értékes programot nyújt könyvtárunk számukra. Megköszönték munkánkat, példaértékűnek tartják a szakmai alázatot és az elhivatottságot. Továbbra is ilyen módon szeretnék folytatni az együttműködést.

### **Javaslatok**

A nagykanizsai könyvtár esetében merült fel, hogy mindkét könyvtár végez helyismereti tevékenységet, így talán ezen a területen lehetne szorosabb az együttműködés.

Nagyon hatékony volt a 2 évvel ezelőtti nyári tábor pályázat útján történő megszervezése. Ezért javasoljuk lehetőség szerint ennek folytatását. Nagyon érdekesek az interaktív foglalkozások, valamint az író-olvasó találkozók. Biztatjuk a könyvtár vezetőségét ennek további támogatására. (Zalaegerszegi Dózsa György Magyar - Angol Két Tanítási Nyelvű Általános Iskola)

Szeretnénk minél több könyvtári pályázat részesei lenni, amely segíti tanulóink olvasóvá nevelését, könyvek megszerettetését. (ZSZC Széchenyi István Szakgimnáziuma és Szakközépiskolája)

A meglévő érték- és kultúraközvetítő utak, módszerek, megoldások, "jó gyakorlatok" alkalmazása mellé olyanok keresését javaslom, amelyek továbbra is képessé, versenyképessé teszik az intézményt, hogy a kor kihívásaira a jövőben is megfelelően tudjon reagálni. Jó lenne, ha a könyvtárak tájékoztatnák éves programtervükről a közoktatási intézményeket, hogy azok be tudják illeszteni a várható rendezvényeket az eseménynaptárukba. (Zalaegerszegi Városi Középiskolai Kollégium Teleki Blanka Kollégiuma)

A 2019 évihez hasonlóan, több interaktív közreműködésre lenne igény, ami a tagok aktivitását mozgatja meg. (Gyöngyvirág Nyugdíjas Egyesület)

Javaslatként csupán annyit fogalmaznék meg, hogy jó volna, ha a jövőben több olyan pontot találnánk, amelyen szerveztünk tevékenységei és célcsoportjai is bekapcsolódhatnak a megvalósításba. (Magyar Vöröskereszt Zala Megyei Szervezete)

Az együttműködés minőségének, a konkrét közös rendezvények színvonalas megszervezésének érdekében, a jövőben szükséges lesz a folyamatos kommunikáció, kölcsönös tájékoztatás gyakorlatának fenntartása, erősítése. (Magyar Irodalomtörténeti Társaság Zala Megyei Tagozata)

### **III. ÖSSZEGZÉS**

Összességében elmondható, hogy partnereink elégedettek a könyvünkkel történő együttműködéssel. A beérkezett válaszok megerősítettek minket abban, hogy jó kapcsolatot építünk partnereinkkel. A kapcsolattartás rendszeressége szinte minden esetben folyamatos, a kommunikáció és az ügyintézés pedig kiváló.

#### **Teendők:**

Partnereink több mint a felével kötöttünk együttműködési megállapodást. Három partnerünk jelölte be, hogy tervezzük az együttműködési megállapodás megkötését: a Magyar Vöröskereszt Zala Megyei Szervezete, a Pannon Tükör és a Bagodi Napsugár Óvoda. Törekednünk kell együttműködési megállapodások megkötésére még több partnerünkkel, hiszen ebben lehet körvonalazni az együttműködés konkrét tartalmát.

Javaslatként kaptuk, hogy jó lenne, ha a könyvtárak tájékoztatnák éves programtervükről a közoktatási intézményeket, hogy azok be tudják illeszteni a várható rendezvényeket az eseménynaptáraikba. A jövőben tanévre szóló programtervet kellene készítenünk az óvodák és iskolák számára a tervezhetőség érdekében.

A nyári táborok sikerességéből kiindulva, fontos lenne, hogy a nyári időszakban is biztosítsunk az iskolásoknak lehetőséget a csoportos fejlesztésre.

A társadalmi felelősségvállalás fontos része a külső kapcsolatok bővítése. Annak érdekében, hogy partnereinkkel még sikeresebb kapcsolatot alakítsunk ki és ápoljunk, érdemes a felmérést évente egyszer megismételni. Célszerű lenne már a tervezés időszakában felkeresni partnereinket, hogy még inkább az igényekhez és a közösség értékrendjéhez tudjuk alakítani rendezvényeinket.

**Elégedettségmérés**  
**a Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár**  
**külső partnerei részére**

1. A partner neve:
2. A kapcsolattartó neve, munkaköre, beosztása:
3. A kapcsolattartó elérhetőségei:
4. A kapcsolattartás területe/területei
5. A kapcsolattartás rendszeressége:
  - Csak egy alkalom
  - Néhány alkalom
  - Rendszeres, folyamatos
6. Kötöttek-e együttműködési megállapodást?
  - Igen
  - Nem
  - Tervezik
7. Milyen legfőbb elvárásai vannak könyvtárunkkal kapcsolatban?

8. Mennyire elégedett a könyvtárunkkal történő együttműködéssel?

- Kiváló
- Megfelelő
- Lehetne jobb

*Indoklás:*

9. Mennyire érzi megfelelőnek könyvtárunk és önök közötti kommunikációt?

- Kiváló
- Megfelelő
- Lehetne jobb

*Indoklás:*

10. Mennyire érzi megfelelőnek ügyintézésünket?

- Kiváló
- Megfelelő
- Lehetne jobb

*Indoklás:*

11. Kérem, hogy pár mondatban fogalmazza meg a véleményét, javaslatait könyvtárunkkal kapcsolatban!

**Köszönjük válaszait!**