



**Széchenyi István Városi Könyvtár**

**Telefonszám: 99/511-250**

**Honlap: [www.szivk.hu](http://www.szivk.hu)**

**E-mail cím: [konyvtar@szivk.hu](mailto:konyvtar@szivk.hu)**

Ikt. sz.:

## **Partneri elégedettségmérés a Széchenyi István Városi Könyvtárban 2020**

Készítette:

Minőségirányítási Tanács

Jóváhagyta:



Horváth Csaba  
igazgató



Sopron, 2020. szeptember 09.



## 1. Bevezetés

A MIT-es megbeszélésnek megfelelően 2020 szeptemberében megkerestük a könyvtár meglévő és leendő partnereit, milyen szolgáltatásokat várnak el a könyvtártól, ill. a már együttműködő partnerek mivel bővítenék az eddig igénybe vett lehetőségeket.

A partnerek széles körét céloztuk meg, az oktatás (bölcshözétől egyetemig), a szociális terület és a kultúra intézményeit és a civil szervezeteket. Összesen 57 kérdőívet küldtünk ki, amelyeket interneten tölthettek ki, a Google űrlap által létrehozott kérdőíveken.

Kevés számú kérdőív érkezett vissza (9 db), ennek ellenére a partnerek minden típusa képviseltette magát. Sajnos a civil szervezeteket nem sikerült bevonni.

## 2. Válaszadók

**Kitöltött kérdőíveket az alábbi intézményektől kaptunk:**

*PRO KULTÚRA* SOPRON Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

Sopron és Környéke Család és Gyermejkölési Ellátás Intézete

Hermann Alice Óvoda Sopronkőhidai Tagóvoda

Csornai Városi Művelődési Központ és Könyvtár

Soproni Evangélikus Gyűjtemények

Soproni Egyetem Központi Könyvtár és Levéltár

Győr-Moson-Sopron Megyei Pedagógiai Szakszolgálat Soproni Tagintézménye

Szent Orsolya R.K. Gimnázium, Általános Iskola, Óvoda és Kollégium 2db

## 3. A kérdőív kérdéseire adott válaszok

**1. Kapcsolat intézményeink között:**

rendszeres 5, néhány alkalom 3, nincs kapcsolat 1

**2. Együttműködési megállapodás:**

nincs 4, nem tartják szükségesnek 3, nem tervezi 1, tervezi 1.

**3. Mennyire elégedett a könyvtárral:**

kiváló 4, megfelelő 4, nincs tapasztalat 1.

Családsegítő: Rendszeres tájékoztatást kapunk a Könyvtárban szervezett programokról, minden tervezett rendezvény plakátja időben eljut hozzánk. A két intézmény között a kapcsolattartás folyamatos.

**4. Elvárásaik:**

- Az eddig is igénybe vett szolgáltatásokról:

„A meglévő jó kapcsolat és folyamatos kommunikáció fenntartása továbbra is. „

Amit eddig is tapasztaltunk! Rugalmasság, a gyerekek életkorának megfelelő információk, irodalmi alkotások ajánlása.”

„Teljes mértékben eleget tesznek az elvárásainknak”

„Kutatások segítése, támogatása”

- Akiknek nem volt tapasztalatuk eddig, ők a következőket kérték:

„Az intézményük által szervezett előadásokról (gyerekekkel, tanulókkal kapcsolatos) bármilyen témában értesülni; szakirodalmi újdonságokról értesülni.”

„Több digitális tartalom.”

„Diákoknak könyvtári órák szervezése. „

### **5. Rugalmasság a kapcsolattartásban:**

kiváló 5, megfelelő 2, nincs tapasztalat 2

### **6. Kommunikáció:**

kiváló 5, megfelelő 2, nincs tapasztalat 2

### **7. Ügyintézés:**

kiváló 5, megfelelő 3, nincs tapasztalat 1

### **8. Vélemény a könyvtárról:**

„Gördülékeny ügyintézés, segítőkészség, felkészültség”

„ Sokszínű, változatos programot biztosít a Könyvtár, ahol a rendezvények, de maga a sokrétű alapszolgáltatás is akadálymentesen elérhető a gyermekes családok, az idősek és a fogyatékkal élők számára egyaránt. Minden részegységnek köszönjük az alapos és figyelmes munkavégzésüket! Külön köszönet a Gyermekkönyvtár részlegnek a vidám hangulatért és segítőkészségért. „

„Úgy gondolom, az olvasóvá nevelést már egészen kis gyermekkorban meg kell kezdeni. A szülők jó példáján túl a gyerekekkel foglalkozó szakemberek felelőssége is, hogy a kicsik pozitív élményekben részesüljenek, motiváló hatása legyen a könyvtár látogatásnak, ösztönözze a gyermekén keresztül a családokat a könyvtár látogatásra. Óvodai csoportunkkal, néhány éve szervezett könyvtár látogatáson veszünk részt. A szervezésben rugalmasságot, a fogadásban kedvességet, a felkészültségben alaposítást tapasztaltunk. Szívesen megyünk évről-évre.”

„Kedves, segítőkész és szakmailag hozzáértő kollégák rendkívül rugalmasak.”

„A két intézmény között megfelelő az együttműködés, rendszeres az egymás programjainak látogatása.”

„A soproni Széchenyi István Városi Könyvtár változatos programjaival, folyamatosan frissülő, gazdag dokumentum állományával támogatja, gazdagítja és színesíti a város - így az egyetem - és közvetlen környezetének kulturális életét. A Városi Könyvtár mindig segítőkészen áll az egyetemi

könyvtár és az egyetemi polgárok részére - az oktatás, az egész életen át tartó tanulás és a közművelődés céljait szolgálva.”

„Csak magánemberként vannak Önökkel tapasztalataim, az pedig több évtizede nagyon pozitív. „

„Az alkalmatlan épület ellenére, a könyvtár munkatársai erőfeszítéséből egy jól működő, a városi igényeket kielégítő, a gyerekek által szeretett könyvtár.”

„Jó az együttműködés, sok segítséget kapnak a kutatómunkához diákjaink.”

## **4. Értékelés**

A legrégebbi intézményi kapcsolat 2001-es, az évtizedes együttműködések ellenére sem tartják fontosnak ennek kodifikálását (együttműködési megállapodás), a Soproni Egyetem Központi Könyvtár és Levéltár kivételével. (1-2. kérdés)

A könyvtári szolgáltatást igénybe vevők elégedettek. (3. kérdés)

Az elvárások megfogalmazásánál az intézmények egy része (4) a már eddig is igénybe vett szolgáltatásokat értékelte és/vagy azt erősítette meg, hogy ezután is ezeket szeretnék. (Lehet, hogy másokat nem ismernek?)

Akiknek nem volt tapasztalatuk eddig, azok már meglévő szolgáltatásokat is kértek (nem ismerték ezeket), vagy új igényekkel léptek fel.

A kapcsolattartás során tapasztalt rugalmasságot, kommunikációt, ügyintézését pozitívan értékelték.

A könyvtárról alkotott vélemények magukért beszélnek, kiemelik a kollégák szakértelmét, segítőkészségét, empátiáját. Többen is megemlítették a színes gyermekkönyvtári programokat, valamint azt, hogy a csoportoknak szervezett órák hozzájárulnak az olvasóvá neveléshez. Az egyetemi és középiskolai diákok kutatásainak támogatása is szerepel.

A Győr-Moson-Sopron Megyei Pedagógiai Szakszolgálat Soproni Tagintézményével eddig nem volt kapcsolatunk, a „nincs tapasztalat” válaszok is ezért vannak. Ők is megfogalmaztak felénk igényt (ld. fenn) és pozitív véleményt magánemberként.

## **5. Teendők**

1, Megkötni az együttműködési megállapodást a Soproni Egyetem Központi Könyvtár és Levéltárral.

2. Érdemes-e együttműködési megállapodásra törekedni az intézményekkel – nem tartják fontosnak. (Van olyan intézmény, amelyikkel van megállapodás, de nem tudnak róla! Vajon miért?)

3. A meglévő szolgáltatásokat jobban kell promotálni.

4. Győr-Moson-Sopron Megyei Pedagógiai Szakszolgálat Soproni Tagintézményével kapcsolatfelvétel, pl.: szakirodalmi újdonságokról értesítést kérnek.

5. A meglévő, hozzáférhető digitális tartalmak, adatbázisok megismertetése.