

Prieskum spokojnosti so službami Staromestskej knižnice

V Staromestskej knižnici v Bratislave sme v tomto roku siahli po využití prieskumu spokojnosti používateľov ako marketingového nástroja po prvýkrát. Prečo práve teraz? V tomto roku sme uzavreli trojročné obdobie intenzívnych kvalitatívnych zmien v oblasti poskytovania knižnično-informačných služieb. Na všetkých piatich pracoviskách sme uviedli do prevádzky komplexný informačný systém, všetky pracoviská sme pripojili na internet, na každom pracovisku sme zriadili jednu verejnú internetovú stanicu pre používateľov, používateľom je k dispozícii atraktívna webová stránka knižnice. Pri podujatiach, ktoré organizujeme pre všetky kategórie našich používateľov sme uplatnili množstvo nových nápadov a (aspoň podľa nás) zatriktívnilo a spestrilo ich ponuku. Bolo preto pre nás veľmi dôležité získať spätnú väzbu od používateľov a overiť si, či vôbec a ako tieto skutočnosti vnímajú, zorientovať sa v ich čitateľských záujmoch a potrebách. Samotnú realizáciu dotazníkového prieskumu sme starostlivo organizačne pripravili. Dôležité bolo, aby sa všetci zamestnanci, pretože prieskum sa samozrejme netýkal len pracovníkov v službách, stotožnili s jeho nevyhnutnosťou a hlavne zmysluplnosťou. Realizácia prieskumu bola tímovou prácou, každý presne vedel, čo má robiť, časový harmonogram bol jasne stanovený. Prieskum prebiehal v rovnakom čase na všetkých pracoviskách knižnice, bol anonymný a trval dva mesiace (september – október). Používatelia mali na výber klasický tlačený a elektronický dotazník.

Cieľovou skupinou boli naši používatelia a návštevníci. Dotazník sme koncipovali tak, aby sme ich jeho zložitnosťou a rozsahom neodradili. Obsahoval 20 otázok, ktoré boli rozdelené do dvoch blokov. Prvý blok bol zameraný na získanie základných údajov o používateli (vek, pohlavie, vzdelanie), typ literatúry, ktorú uprednostňuje, prečo rád číta, či je čitateľom knižnice, ak nie prečo, ako často a z akého dôvodu knižnicu navštevuje, odkiaľ sa dozvedel o činnosti a službách knižnice, ktoré služby najviac využíva. V druhom bloku nás zaujímala spokojnosť s našimi službami, s ponukou knižničného fondu, s výpožičným časom, s webovou stránkou, s prostredím knižnice (vybavenie čítární, technické, sociálne vybavenie, čistota, hlučnosť,...) a s pracovníkmi knižnice. Dali sme tu používateľom tiež priestor na vyjadrenie ich návrhov v súvislosti s ponukou služieb.

Prieskum bol realizovaný na vzorke 993 respondentov s 81,7% návratnosťou. 98 % respondentov využilo klasický tlačený dotazník, 2 % elektronický.

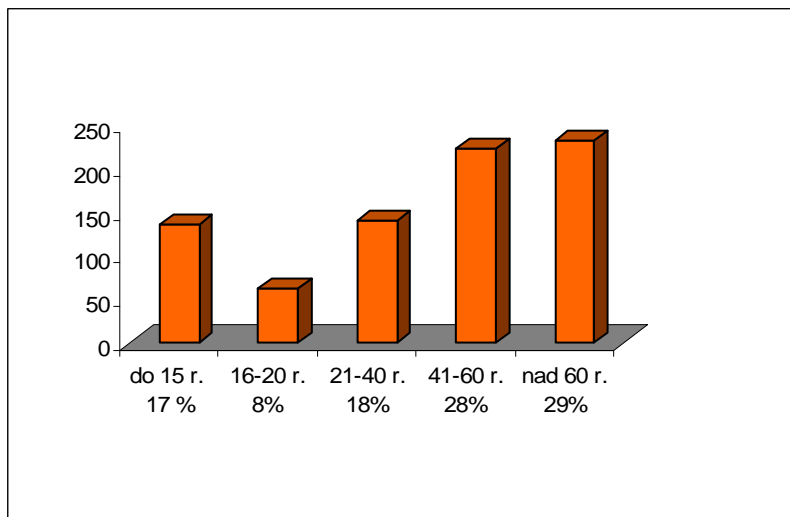
Percentuálny podiel respondentov podľa pobočiek: Blumentálska 14%, Panenská 39%, Záhrebská 16%, Karadžičova 13%, Západný rad 18%.

Prieskumu sa zúčastnilo 72 % žien, 28 % mužov, 98 % z nich sú pravidelnými používateľmi knižnice.

Vekové zloženie respondentov: 15% vo veku do 15 rokov, 18% 16-20 ročných, 28 % 21-30 ročných, 29% respondentov nad 30 rokov. Prieskum potvrdil, že kritickou používateľskou skupinou knižnice (celoslovenský, ba celosvetový trend) je veková kategória od 16 do 20 rokov. Len 8% opýtaných patrilo do tejto vekovej kategórie.

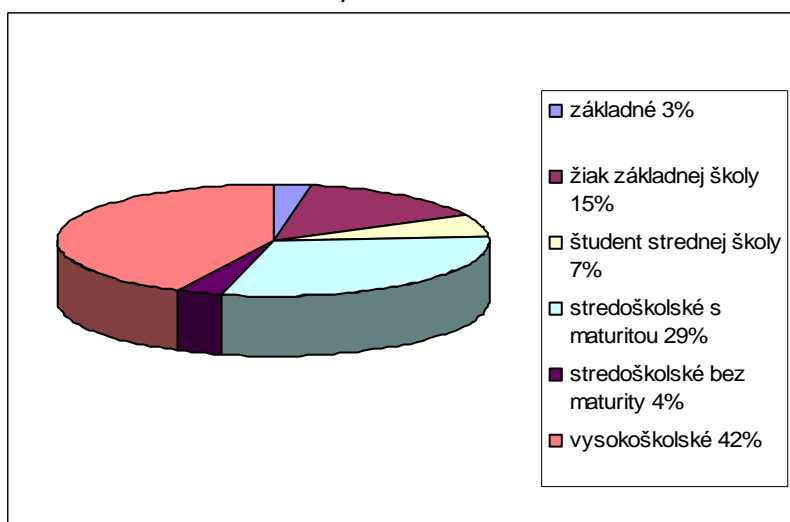
Vzdelanostné zloženie respondentov bolo nasledovné: 3% základné vzdelanie, 33% stredoškolské a 42% vysokoškolské vzdelanie. Prieskumu sa zúčastnilo 15% žiakov základných a 7% stredných škôl.

Vekové zloženie respondentov



Graf č. 2

Vzdelanostné zloženie respondentov



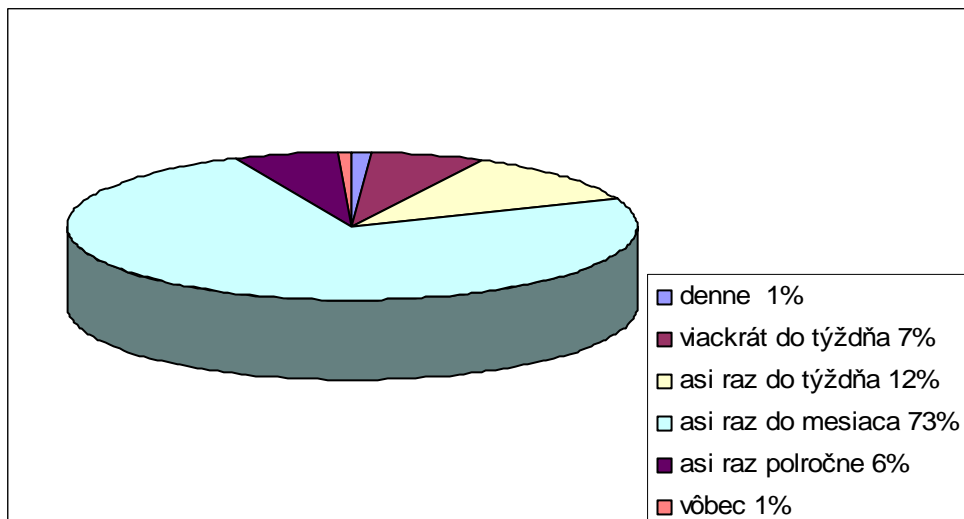
Pokiaľ ide o čitateľské záujmy najviac našich respondentov uprednostňuje romány, poviedky, novely - 18 %, 11% kriminálne príbehy, 10% historické romány. Oblíbenosť ostatných žánrov a typov literatúry: oddychová literatúra 8%, životopisy 6%, odborná vedecká literatúra 4%, populárno-vedecká literatúra 4%, literatúra faktu 5%, vedecko-fantastická literatúra 5%, denníky a časopisy 9%,...

Zaujímali nás tiež dôvody, prečo respondenti čítajú. Najviac z nich, 37%, považuje čítanie za najlepší spôsob relaxu. Ďalšie dôvody, ktoré respondenti uviedli: vyžaduje si to moje štúdium, práca 8%, rozvíja to moju fantáziu 12%, čítanie je mojím koníčkom 17%, túžba po vzdelaní 15%, sledovanie televízie neuspokojuje 9% respondentov.

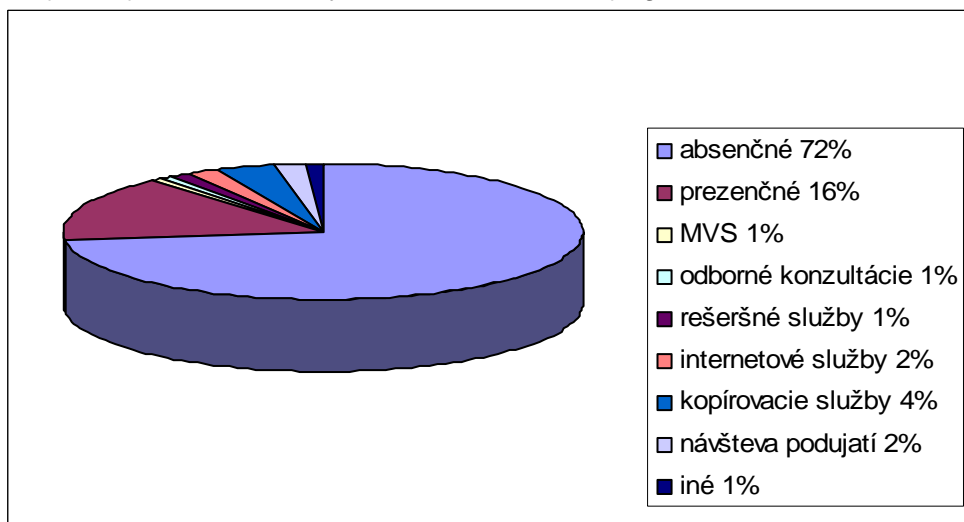
Frekvencia návštev respondentov v knižnici – 73% opýtaných navštevuje knižnicu asi raz do mesiaca, 12% asi raz do týždňa, 7% viackrát do týždňa, 6% raz za pol roka, 1% denne a 1% vôbec. Používatelia majú najväčší záujem o absenčné – 72% a prezenčné výpožičky – 16%. Medziknižničnú výpožičnú službu využíva 1%, kopírovacie služby 4 %, prístup na internet 2%, konzultačné a rešeršné služby 2% opýtaných; podujatia, ktoré knižnica organizuje navštevujú 2% respondentov.

Graf č. 3

Frekvencia návštev používateľov v knižnici



Záujem o jednotlivé služby knižnice dokumentuje graf č. 4.



29% respondentov uviedlo ako dôvod, prečo radi navštevujú knižnicu ústretovosť, dôveryhodnosť, korektnosť a pohotovosť zamestnancov; ponuka knižničných fondov a služieb vyhovuje 20% respondentov; 20% u nás vždy nájde to, čo potrebuje k uspokojeniu svojich čitateľských záujmov; 14% uviedlo príjemné prostredie knižnice.

61 % respondentov navštevuje knižnicu na odporúčanie priateľa, rodiča, učiteľa. Ostatní sa o našich službách dozvedeli z dennej tlače 5%, z internetu 4%, iné dôvody uviedlo 30% respondentov.

98% opýtaných vyjadrilo spokojnosť so službami knižnice, výpožičný čas vyhovuje 94%. Skladba knižničného fondu vyhovuje 49%, nevyhovuje 2% respondentov.

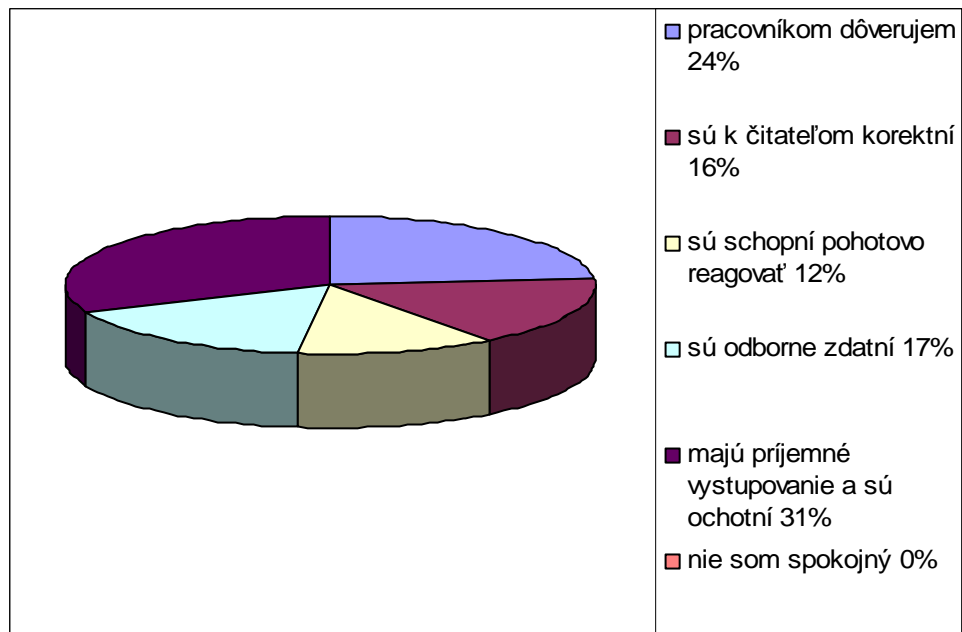
K webovej stránke knižnice sa vyjadrilo iba 23,5% z celkového počtu opýtaných. Webová stránka získala celkové hodnotenie 1,78 – známkovalo sa ako v škole od 1 po 5.

S prostredím knižnice je spokojných 94% opýtaných, 5% ho nevie posúdiť a 1% je skôr nespokojných.

Úroveň pracovníkov knižnice (profesionalita, odbornosť, prístup k čitateľom, pohotovosť) dokumentuje graf č. 5. 24% respondentov pracovníkom knižnice dôveruje, 16% oceňuje ich korektnosť, 17% ich odbornú zdatnosť, 12% ich schopnosť pohotovo reagovať, 31% ich ochotu a príjemné vystupovanie. Nespokojnosť so zamestnancami knižnice nevyjadril žiaden z opýtaných.

Graf č. 5

Hodnotenie pracovníkov knižnice



30% respondentov zaznamenalo pozitívne zmeny v činnosti a službách knižnice v poslednom období. Pozitívne reagovali najmä na reorganizáciu a nové usporiadanie oddelení, rozšírenú ponuku časopisov a denníkov, rozšírenie služieb o prístup na internet, sprístupnenie online katalógu vrátane možnosti prolongácie výpožičiek a rezervácie dokumentov cez internet, organizovanie kurzov počítačovej gramotnosti pre seniorov, predaj vyradených kníh, nepretržitú prevádzku cez prázdniny, prevádzku letnej čítárne v Medickej záhrade, účinnú propagáciu činnosti knižnice v médiách.

V bloku návrhov zmien a odporúčaní respondenti navrhovali: predĺžiť výpožičnú lehotu literatúry zaradenej do „povinného čítania“, rozšíriť výpožičný čas i na víkendové dni, zrušiť pokuty, znížiť, resp. úplne odstrániť poplatky, rozšíriť ponuku knižničného fondu o literatúru v anglickom jazyku, nakupovať denníky, časopisy i knihy vo viacerých exemplároch, na požiadanie adresne informovať čitateľov o nových knihách vo fonde prostredníctvom elektronickej pošty, rozšíriť počet verejných internetových staníc na všetkých pobočkách, organizovať viac podujatí (autogramiády, súťaže mladých autorov, besedy s poslancami mestskej časti Bratislava – Staré Mesto), zlepšiť technické vybavenie (výkonnejšie počítače pre verejnosť, farebná kopírka, klimatizácia), rozšíriť a modernizovať priestory a vybavenie knižnice, zabezpečiť občerstvenie – nápoje, zlepšiť mzdové ohodnotenie pracovníkov v kultúre.

Z množstva poznámok respondentov vyberáme niekoľko najzaujímavejších:

„Staré Mesto nech si pohne!“

„Rozšírenie knižničného fondu je závislé od vám pridelených finančných prostriedkov a nadväzne na to i váš rozvoj a naša spokojnosť. Čo môžeme chcieť, keď to nemáte za čo zrealizovať?!? Predovšetkým však dopĺňajte knižničný fond, vydáva sa veľa krásnych kníh.“

„Knižný trh je zaplavený novinkami. Len malé percento z nich sa dostane do knižnice. Vydavatelia by mali byť veľkodušnejší a tak, ako sľubovali, prihrať zopár výtlačkov knižniciam.“

„Pracovať s internetom som sa naučil iba nedávno vďaka Staromestskej knižnici.“

„Keby boli lepší, už by som to nevydržala a začala by som tu aj nocovať a to by pracovníckam asi nevyhovovalo“.

Získali sme množstvo podnetov. Je nám jasné, že najzaujímavejšie podnety pre ďalšiu činnosť by sme však získali najmä od potencionálnych používateľov, resp. tých obyvateľov Bratislavy, ktorí našu knižnicu (možno ani žiadnu inú) nenavštevujú, služby knižnice

nevyužívajú a nepotrebujú. Zaujímajú nás totiž nielen názory na činnosť knižnice, podnety na rozšírenie našich služieb ale tiež otázky týkajúce sa spôsobu trávenia voľného času používateľov, ich vzťahu k médiám a čítaniu vôbec,... Práve tieto informácie by mohli smerovanie a portfólio našich služieb najviac ovplyvniť. To by si však vyžadovalo osloviť podstatne širší záber respondentov, čo nebolo v našich silách realizovať a na oslovenie externej firmy niet finančných prostriedkov. Rozhodli sme sa preto iniciovať spoluprácu verejných knižníc v Bratislave a v roku 2008 spoločne realizovať celobratislavský prieskum využívania služieb verejných knižníc zameraný práve na cieľovú skupinu potenciálnych používateľov, najmä žiakov všetkých typov škôl. Účasť na realizácii prieskumu potvrdili Mestská knižnica, Staromestská knižnica, Knižnica Ružinov, Knižnica Bratislava Nové Mesto, Miestna knižnica Petržalka a Malokarpatská knižnica v Pezinku.

S výsledkami prieskumu budeme ďalej pracovať. V roku 2008 plánujeme rozšíriť služby knižnice o výpožičný čas počas víkendových sobôt v pobočke na Panenskej ul. a v letnej čítárni v Medickej záhrade. V letnej čítárni plánujeme zriadiť krytý altánok, ktorý umožní využívať jej služby i v prípade nepriaznivého počasia. Ďalej plánujeme rozšíriť počet verejných internetových staníc tak, aby na každom pracovisku knižnice boli k dispozícii používateľom 2 verejné internetové stanice, dobudovať multimedialnú študovňu v pobočke na Panenskej, kde by sme organizovali kurzy počítačovej gramotnosti pre seniorov a informačnú výchovu detí a mládeže, na požiadanie budeme používateľom sprístupňovať aktuálne informácie o nových odborných knihách vo fonde knižnice prostredníctvom elektronickej pošty. Máme odvážne a smelé plány, ale všetko závisí od finančných možností a tie sú limitované rozpočtom, ktorý nám zriaďovateľ pridelí. Nesedíme však so založenými rukami, ale hľadáme aj iné možnosti získania finančných prostriedkov a prostredníctvom projektov sa uchádzame o pridelenie grantov a dotácií.

PhDr. Judita Kopáčiková, riaditeľka