

Prieskum spokojnosti so službami Staromestskej knižnice

V Staromestskej knižnici v Bratislave sme v roku 2007 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 vekové kategórie našich používateľov sme uplatnili množstvo nových nápadov a (aspoň podľa nás) zatriktívni a spestrili 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. 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 zložitou a rozsahom neodradili. Obsahoval 20 otázok, ktoré boli rozdelené do dvoch blokov. Prvý blok bol zameraný na získanie základných údajov o používateľovi (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.

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% 15-40 ročných, 28% 41-60 ročných, 29% nad 60 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.

Najväčší záujem je o beletriu

Pokiaľ ide o čitateľské záujmy najviac našich respondentov uprednostňuje beletriu – 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%...

Zaujímal nás tiež dôvod, prečo respondenti čítajú. Najviac z nich, 37%, považuje čítanie za najväčší spôsob relaxu. Ďalšie dôvody, ktoré respondenti uviedli: vyžaduje si to moje štúdium, práca 8%, rozvíja to moju fantáziu 12%, čítanie je mojim 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, 6% raz za pol roka, 1% denne a 1 % vôbec.

Až 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. (Tabuľka)

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 multimediálnu študovňu v pobočke na Panenskej ul., 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 prostredníctvom elektronickej pošty. Máme odvážne a smelé plány, ale všetko závisí od finančných možností a tie sú limitované rozpočtom, ktorý nám zriaďovateľ prideli. Nesedíme však so založený mi rukami, ale hľadáme aj iné možnosti získania finančných prostriedkov a prostredníctvom projektov sa uchádzame o pridelenie grantov a dotácií.

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 pracovníčkam asi nevyhovovalo.“

PhDr. Judita Kopáčiková, riaditeľka

In *Staromestský kuriér*, roč.1, 21.1.2008, č. 4, s. 10.