

JAK HODNOTÍTE SLUŽBY

KRAJSKÉ VĚDECKÉ KNIHOVNY V LIBERCI?

anketa pro uživatele

závěrečná zpráva

Datum konání: 15. září – 15. listopadu 2010

Forma dotazníku:

- tištěný dotazník – uživatelé byli osloveni u výpůjčního pultu
- elektronický dotazník – k dispozici na uživatelských PC v prostorách knihovny a na webových stránkách knihovny

Cílové skupiny:

- uživatelé centrální knihovny
- okrajově uživatelé poboček

Propagace:

- v prostorách knihovny – plakáty, upoutávka na uživatelských PC, osobní kontakt
- na webu knihovny
- na Facebooku
- oslovení e-mailem – náhodný výběr z naší databáze

Celkový počet odpovědí: 1005

z toho:

- 555 tištěná verze
- 450 online verze

ÚVOD

Cílem ankety bylo zjistit míru spokojenosti uživatelů se službami knihovny a načerpat podněty ke zlepšení služeb a odstranění nedostatků.

Dotazník obsahoval 17 otázek – ptali jsme se např. na frekvenci návštěv knihovny, využití a spokojenost s webem knihovny, spokojenost s provozní dobou, hodnocení jednotlivých služeb i jednotlivých úseků, spokojenost s nabídkou knihovního fondu, připomínky k prostorám knihovny nebo sociálnímu zázemí, zajímaly nás též názory na chování zaměstnanců atd. Počet otázek byl doplněn o další čtyři, z nichž jsme zjistili informace o struktuře respondentů. Analýza všech otázek včetně grafického vyjádření je uvedena v další části textu.

Při hodnocení respondenti používali stupnici od 1 do 6 (1 - nejlepší, 5 - nejhorší, 6 - nehodnotím, nevyužívám), u každé služby je pak vypočítána průměrná známka (\bar{x}). U všech otázek většina respondentů (cca 85 – 95 %) hodnotila známkou 1 a 2, u otázky č. 17 (Jak hodnotíte celkovou úroveň služeb knihovny?) celých 93,4 % respondentů hodnotí služby knihovny jako vynikající nebo velmi dobré, což je pro nás významnou známkou kvality.

Za pozitivní považujeme, že velká část uživatelů vnímá knihovnu jako volnočasové centrum, kde mohou studovat, relaxovat, vzdělávat se nebo různými způsoby trávit svůj volný čas. Pro řadu uživatelů jsme „jejich“ knihovna a zároveň nejdůležitější institucí v Liberci. Za všechny pozitivní ohlasy uvádíme:

„Jste knihovna mého srdce.“

„Knihovna je vynikající, otevírací doba zapamatovatelná, personál perfektní.“

„Připomínku skutečně nemám. Jen chci poděkovat, že je mi v knihovně vždycky tak příjemně.“

Podrobně jsme se zabývali množstvím připomínek, ve kterých nám uživatelé sdělovali vlastní náměty. Všechny připomínky jsme analyzovali a vybrali z nich ty, o kterých se domníváme, že mohou být inspirací pro další zkvalitňování služeb. Chceme se jim v následujícím období více věnovat:

- posunutí otevírací doby knihovny na 9 hod. ráno (nyní je otevřeno od 10 hod.)
- zlepšení úklidu na sociálních zařízeních
- posílení nákupu cizojazyčné literatury
- odbourání poplatků za půjčování zvukových dokumentů
- rozesílání informací o dění v knihovně e-mailem
- jednodušší ovládání kopírek
- úvahy o vytvoření klidové studijní zóny

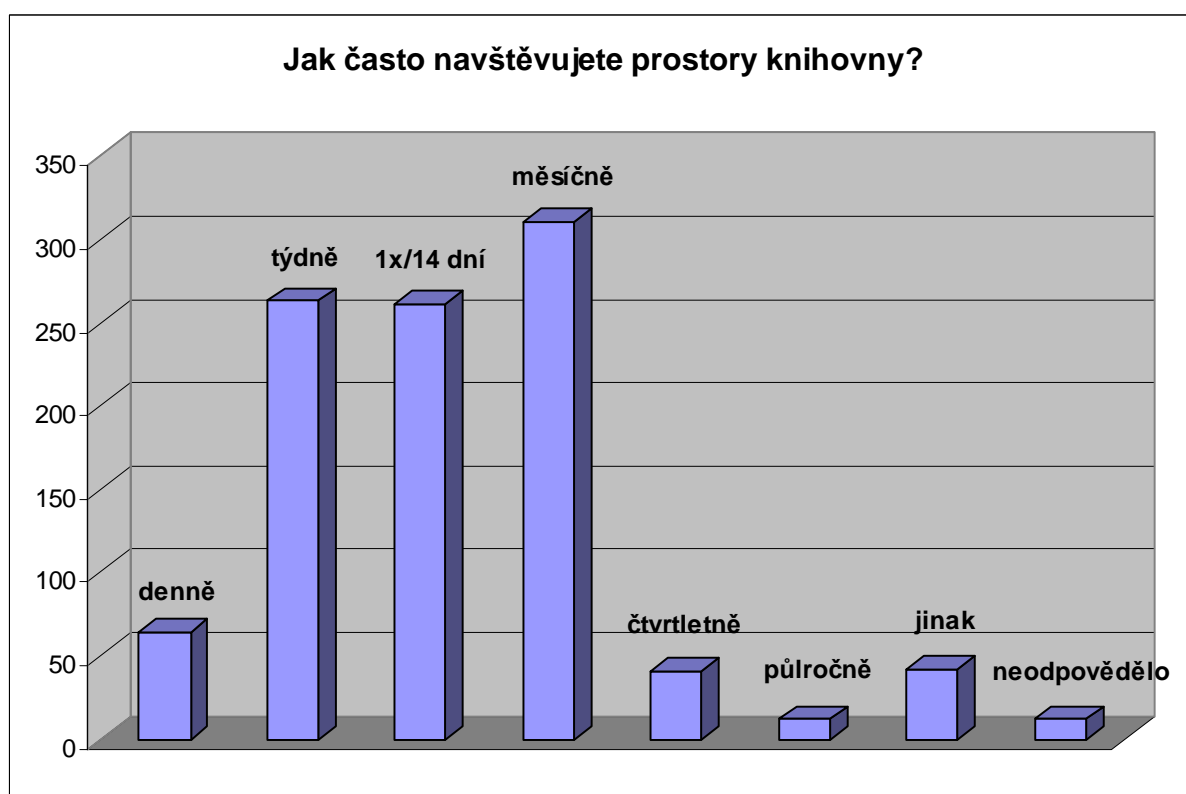
.... a celá řada dalších. Některé z nich i s vysvětlením nebo vyjádřením knihovny uvádíme v druhé části textu.

Během následujících dvou let bychom rádi připravili dílčí ankety menšího rozsahu, které chceme zaměřit více konkrétně, aktuálně připravujeme průzkum spokojenosti na městských pobočkách.

ANALÝZA JEDNOTLIVÝCH OTÁZEK

Ot. č. 1 – Jak často navštěvujete prostory knihovny?

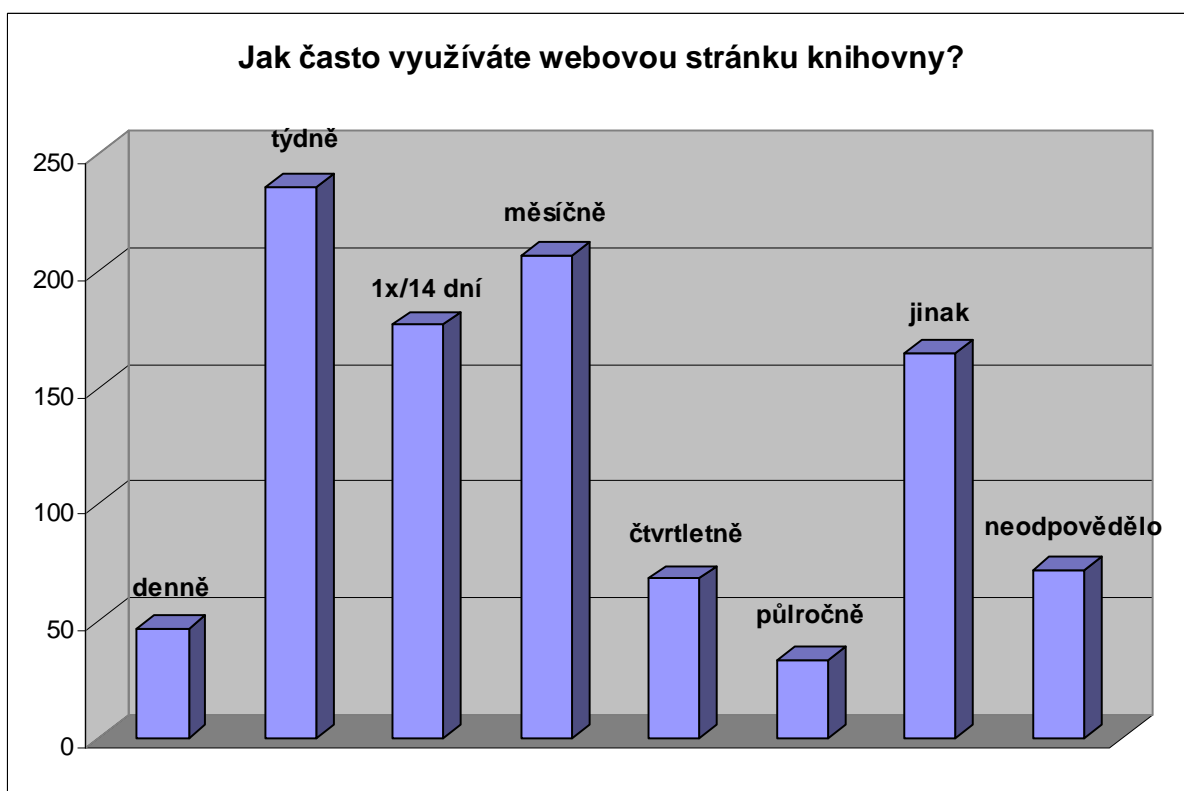
denně	64
týdně	263
1x/14 dní	261
měsíčně	310
čtvrtletně	41
půlročně	12
jinak	42
neodpovědělo	12



Největší část respondentů navštěvuje prostory knihovny 1x měsíčně, následuje interval týdně a 1x za 14 dní.

Ot. č. 2 – Jak často využíváte webovou stránku knihovny?

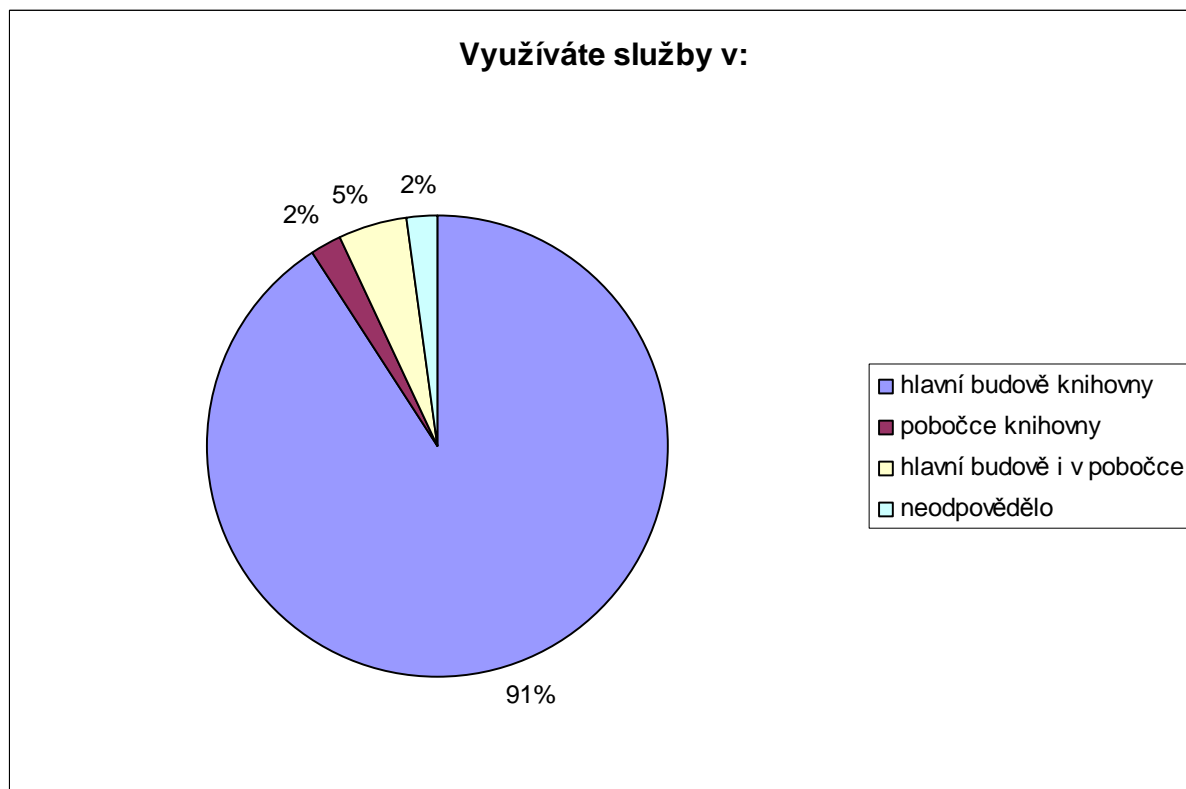
denně	47
týdně	236
1x/14 dní	177
měsíčně	207
čtvrtletně	68
půlročně	33
jinak	165
neodpovědělo	72



Oproti předchozí otázce většina respondentů sleduje webovou stránku knihovny týdně, následují intervaly měsíčně a 1x za 14 dní.

Ot. č. 3 – Využíváte služby v

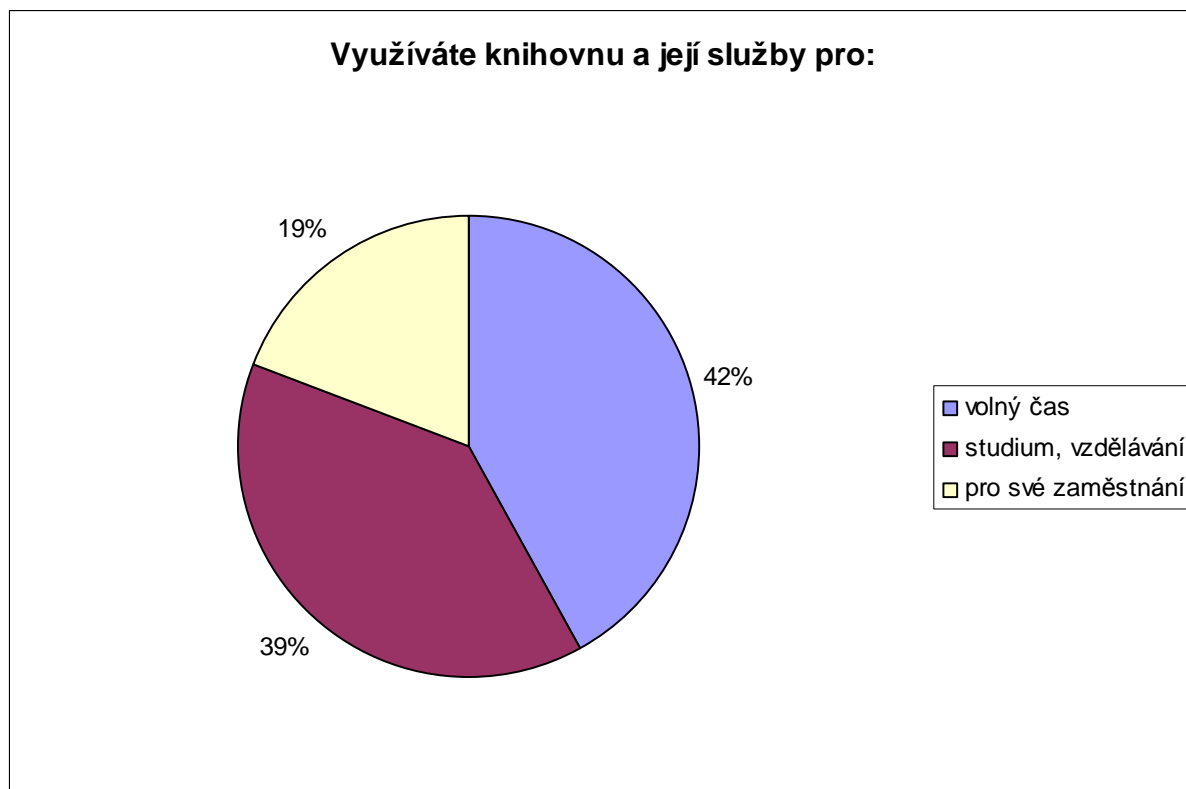
hlavní budově knihovny	913
pobočce knihovny	23
hlavní budově i v pobočce	47
neodpovědělo	22



Vzhledem k zaměření ankety primárně na uživatele centrální knihovny, nejvíce respondentů podle očekávání využívá služby v hlavní budově knihovny.

Ot. č. 4 – Využíváte knihovnu a její služby pro:

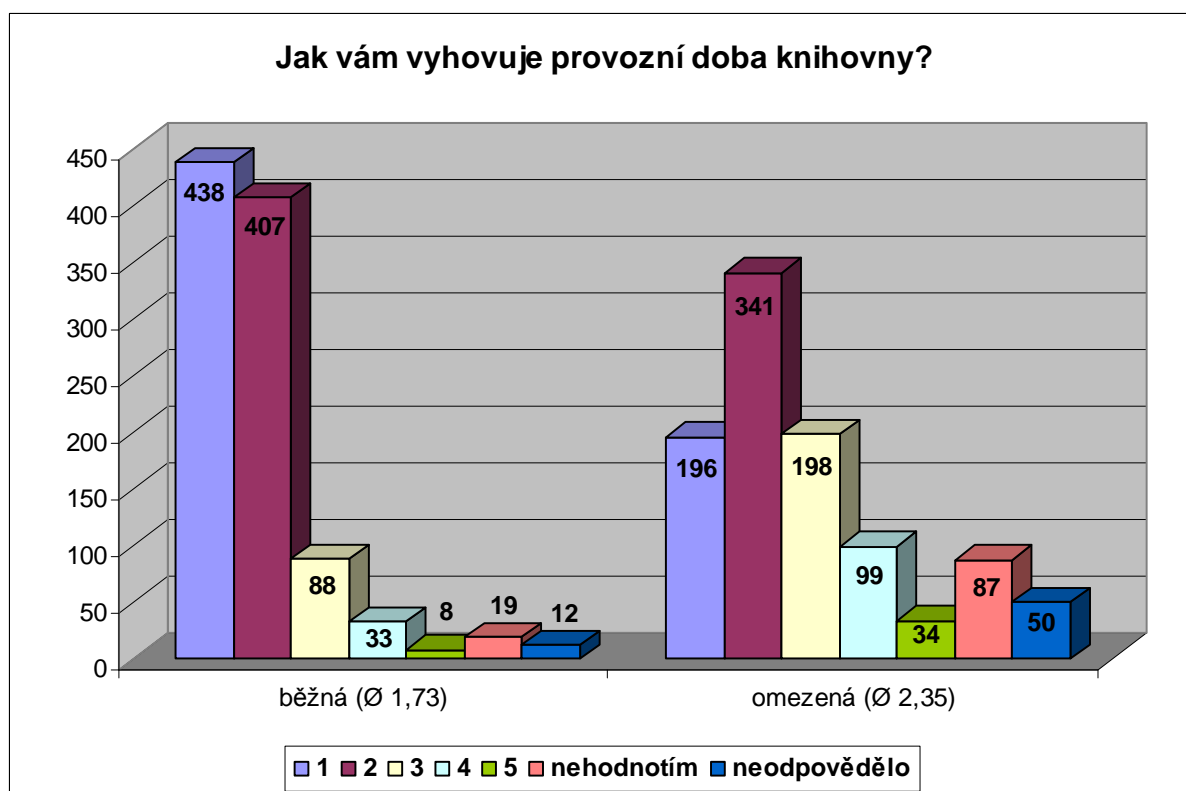
volný čas	830
studium, vzdělávání	770
pro své zaměstnání	377



Jednotlivé kategorie se prolínají, respondenti mohli vybrat více možností.

Ot. č. 5 – Jak vám vyhovuje provozní doba knihovny?

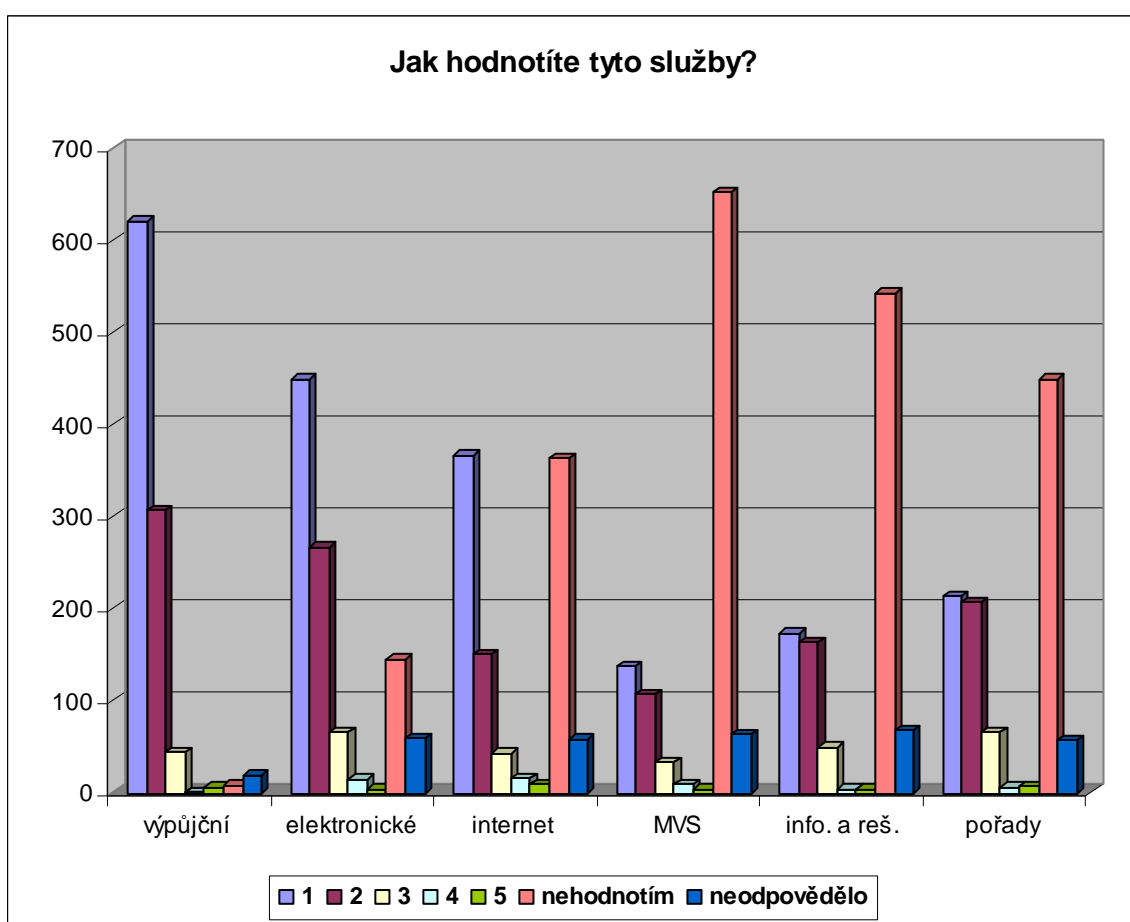
	běžná (Ø 1,73)	omezená (Ø 2,35)
1	438	196
2	407	341
3	88	198
4	33	99
5	8	34
nehodnotím	19	87
neodpovědělo	12	50
Ø	1,73	2,35



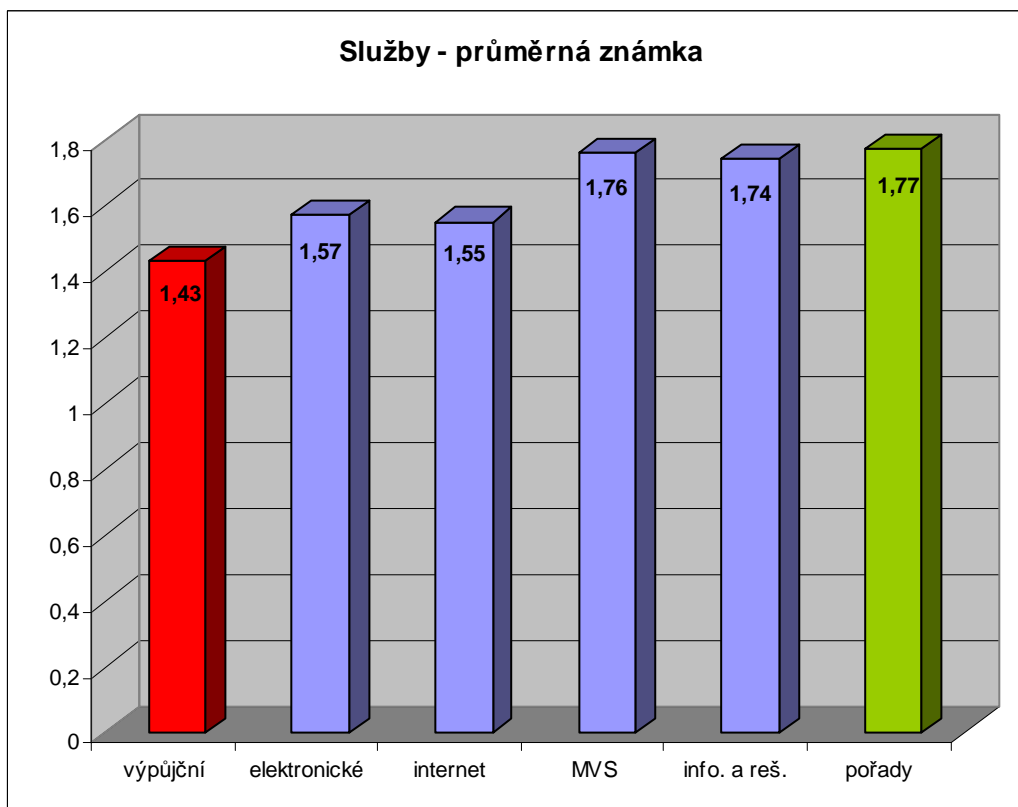
84 % respondentů hodnotí běžnou provozní dobu jako vynikající nebo spíše vyhovující. Omezená provozní doba je hodnocena méně příznivě. Velká část připomínek byla zaměřena na rozšíření provozní doby spíše do ranních hodin (8 – 9 hod.). Část respondentů požadovala otevřít v úterý dopoledne, v minimální míře se objevily požadavky na otevření ve večerních hodinách nebo v průběhu celého víkendu včetně neděle. Na základě připomínek začalo vedení knihovny uvažovat o posunutí otevírací doby knihovny na 9 hod. (nyní od 10 hod.)

Ot. č. 6 – Jak hodnotíte tyto služby?

	výpůjční	elektronické	internet	MVS	info. a reš.	pořady
1	620	449	366	137	173	213
2	307	267	150	107	164	207
3	44	66	43	33	50	66
4	1	15	16	9	4	6
5	6	4	9	4	4	7
nehodnotím	8	145	363	651	542	449
neodpovědělo	19	59	58	64	68	57
odpovědělo	978	801	584	286	395	499
Ø	1,43	1,57	1,55	1,76	1,74	1,77



Nejlepší hodnocení obdržely výpůjční služby, s nejhorší známkou skončily kulturní a vzdělávací pořady (viz graf Služby – průměrná známka), kde se na známce podepsal velký počet respondentů, kteří nehodnotili – jinak i pořady obdržely mnoho pochval. Podle očekávání si nejvíce respondentů v knihovně půjčuje dokumenty, ale v určitém odstupu následují elektronické služby a internet.

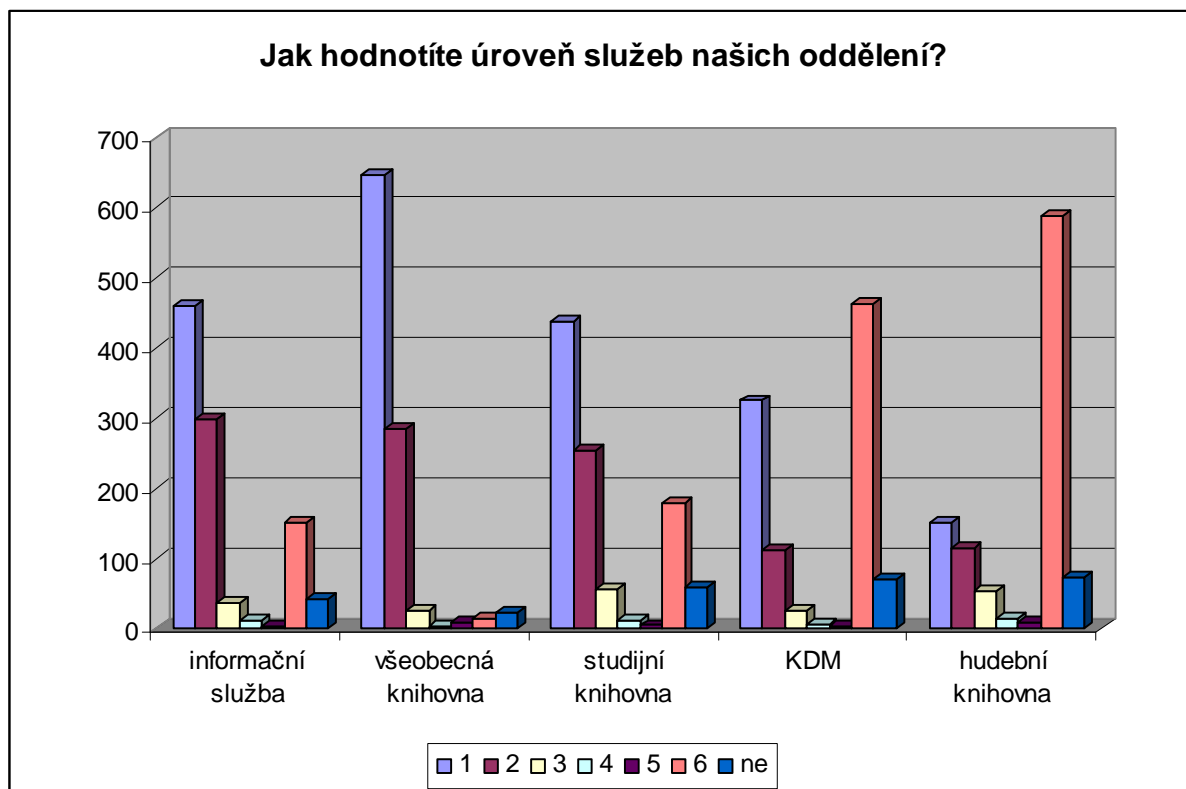


Nejčastější připomínky a odpovědi:

- složitý online katalog – pozitivní informací je, že pravděpodobně na konci prvního pololetí 2011 bude představena nová verze online katalogu, která by měla být přehlednější a nabízet řadu dalších funkcí
- pomalý internet – situaci jsme analyzovali a nebyly zjištěny závažnější obtíže; v případě problémů s rychlostí připojení na konkrétním PC prosíme o nahlášení informace pracovníkům Informační služby nebo Hudební knihovny
- omezená nabídka licencí MS Office na uživatelských PC – plánujeme nákup většího počtu licencí, zejm. pro stanice s veřejným internetem
- omezení prodlužování výpůjček na 1 týden před vypršením výpůjční lhůty – jedním z důvodů je, že knihovna nemůže nakupovat velké množství exemplářů a řada knih je často rezervovaná, rozšířením intervalu pro prolongaci bychom omezili další uživatele v přístupu k dokumentům

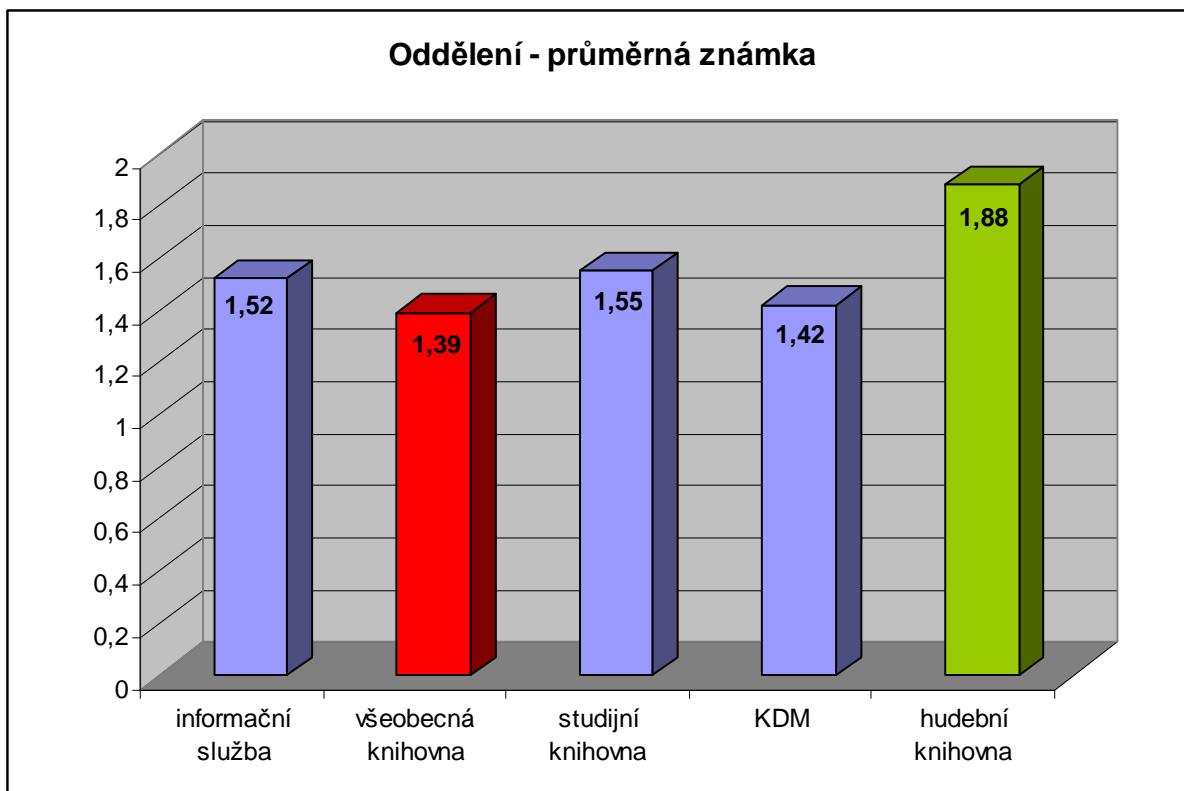
Ot. č. 7. – Jak hodnotíte úroveň služeb našich oddělení?

	1	2	3	4	5	6	ne	ano	Ø ¹
informační služba	460	299	37	12	4	150	43	812	1,52
všeobecná knihovna	646	284	25	3	8	16	23	966	1,39
Studijní knihovna	438	255	57	12	5	178	60	767	1,55
KDM	325	111	26	7	3	463	70	472	1,42
hudební knihovna	151	116	54	15	8	589	72	344	1,88



Jednoznačně nejlepší známku obdržela Všeobecná knihovna, poměrně dost pochval obdržela též Knihovna pro děti a mládež, nejhorší hodnocení získala Hudební knihovna. V případě Hudební knihovny se do hodnocení určitě promítly problémy s půjčováním zvukových a audiovizuálních dokumentů spojené s autorským zákonem (omezení ze strany ochranných autorských svazů), nedostatek financí na nákup zvukových dokumentů a také existence nových distribučních cest zvukových záznamů a s tím související pokles zájmu o nosiče CD. Knihovna tuto situaci dlouhodobě řeší, aktuálně připravujeme novou koncepci oddělení jako relaxační zóny. Od ledna 2011 budou zrušeny poplatky za půjčování zvukových dokumentů.

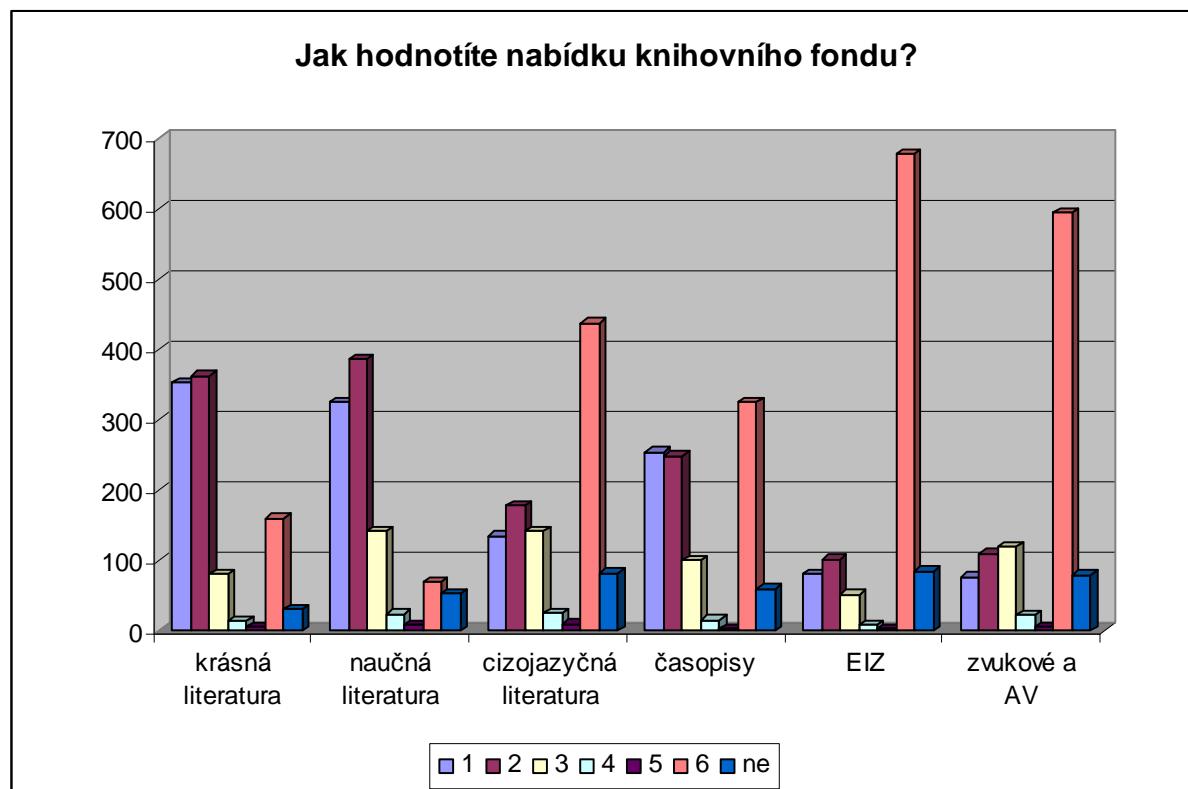
¹ 6 = nehodnotím, nevyužívám; ne = neodpovědělo; ano = celkem odpovědělo



Připomínky se týkaly celé řady problémů a není možné vybrat nejčastější.

Ot. č. 8 – Jak hodnotíte nabídku knihovního fondu?

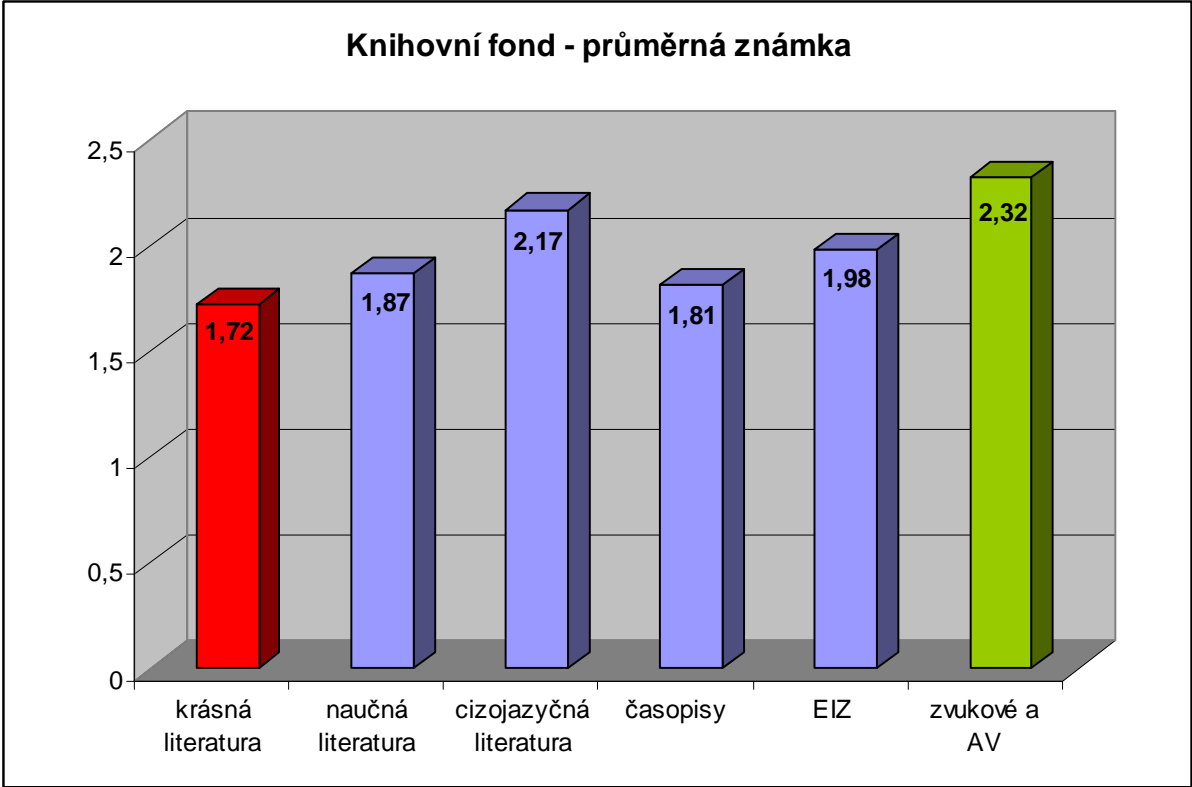
	1	2	3	4	5	6	ne	ano	Ø
krásná literatura	353	362	81	13	5	160	31	814	1,72
naučná literatura	325	386	142	23	8	69	52	884	1,87
cizojazyčná literatura	134	177	141	25	9	437	82	486	2,17
časopisy	254	248	100	15	3	325	60	620	1,81
EIZ	80	101	51	8	3	678	84	243	1,98
zvukové a AV	76	109	119	22	6	594	79	332	2,32



Nejlépe byl hodnocen fond krásné literatury, následuje fond naučné literatury a časopisů.

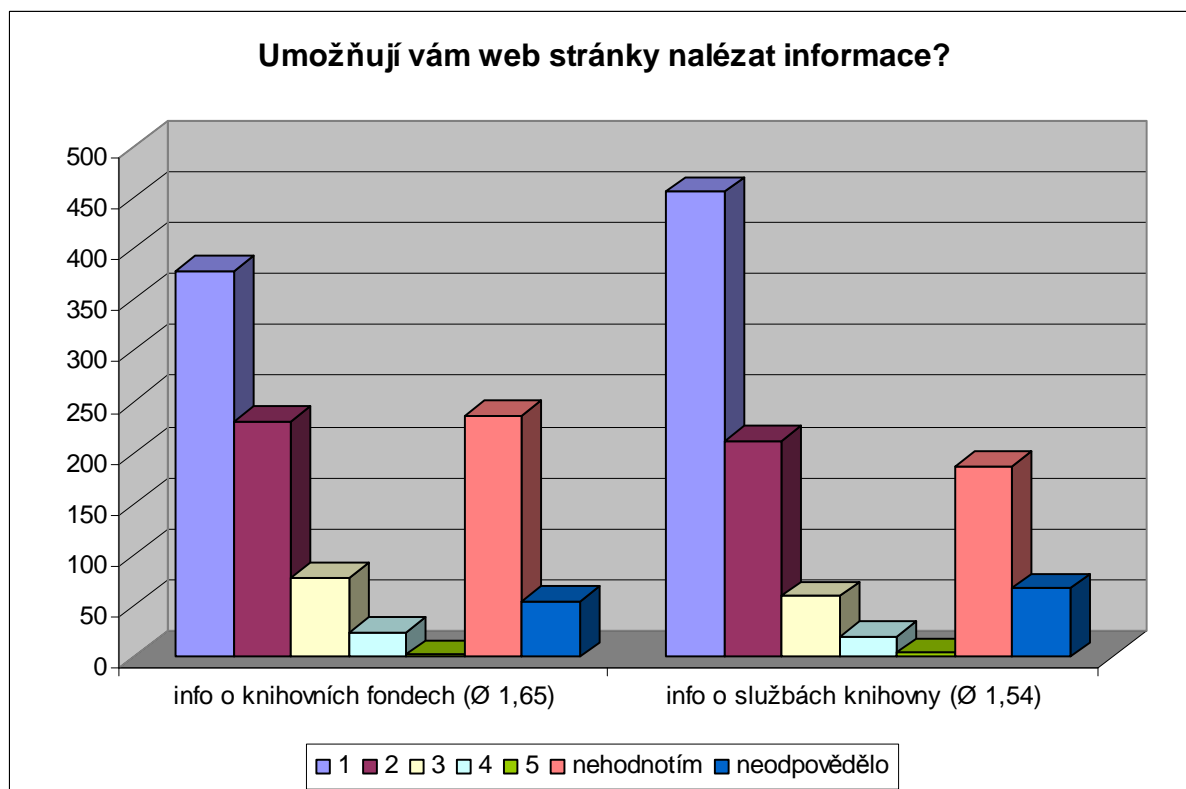
Nejčastější připomínky a odpovědi:

- nedostatek cizojazyčné literatury, zejména španělština a francouzština – problém se pokusíme v rámci možností alespoň narázově řešit
- nedostatečný počet výtisků a nedostatek novinek – objem nákupu je závislý na finančních prostředcích, které obdržíme od svého zřizovatele; snažíme se řešit
- připomínky na nedostatečné pokrytí vybraných oborů a autorů – bohužel nemůžeme uspokojit všechny uživatele; snahou je pokrýt zejména studijní obory Technické univerzity v Liberci



Ot. č. 9 – Umožňují vám internetové stránky knihovny nalézat bez problémů následující informace?

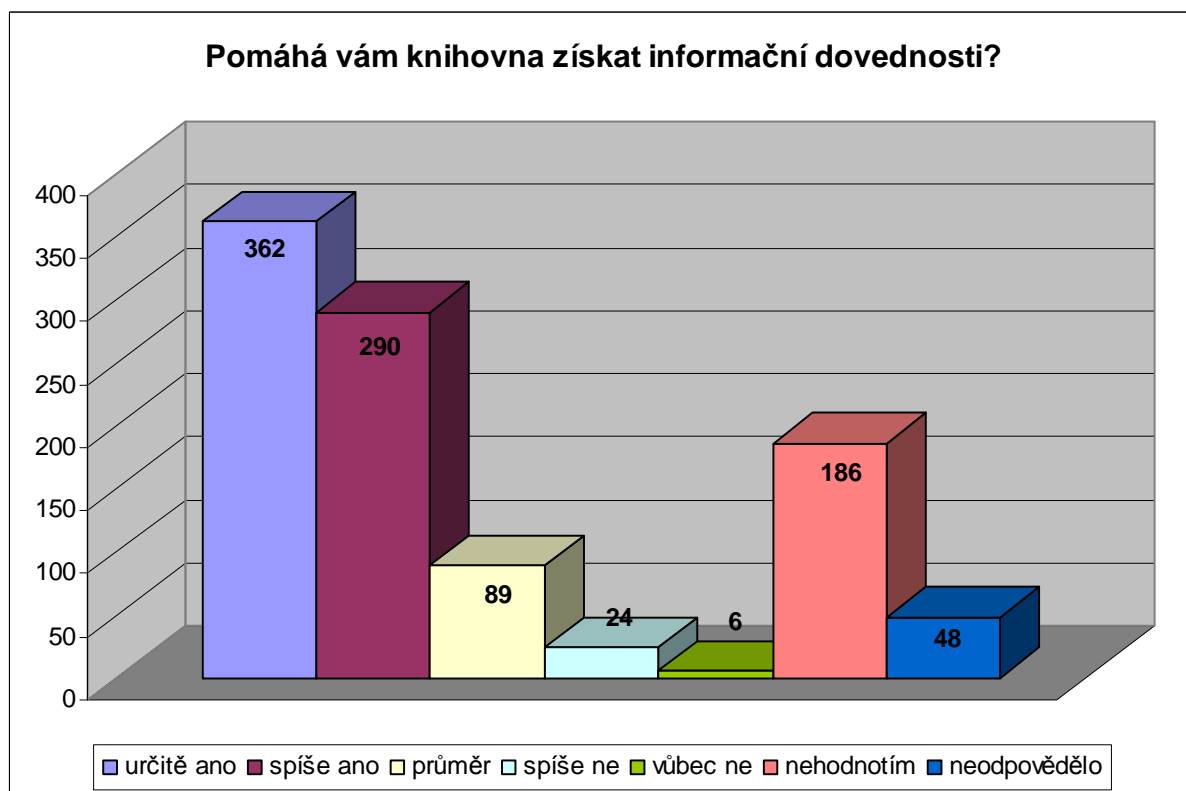
	1	2	3	4	5	6	ne	ano	Ø
info o fondech (Ø 1,65)	379	231	77	24	2	237	55	713	1,65
info o službách (Ø 1,54)	456	212	59	20	4	187	67	751	1,54



Respondenti hodnotí vesměs kladně se zanedbatelným počtem připomínek.

Ot. č. 10 – Pomáhá vám knihovna získat informační dovednosti, které potřebujete? (např. při vyhledávání v katalogu, v databázích, na internetu)

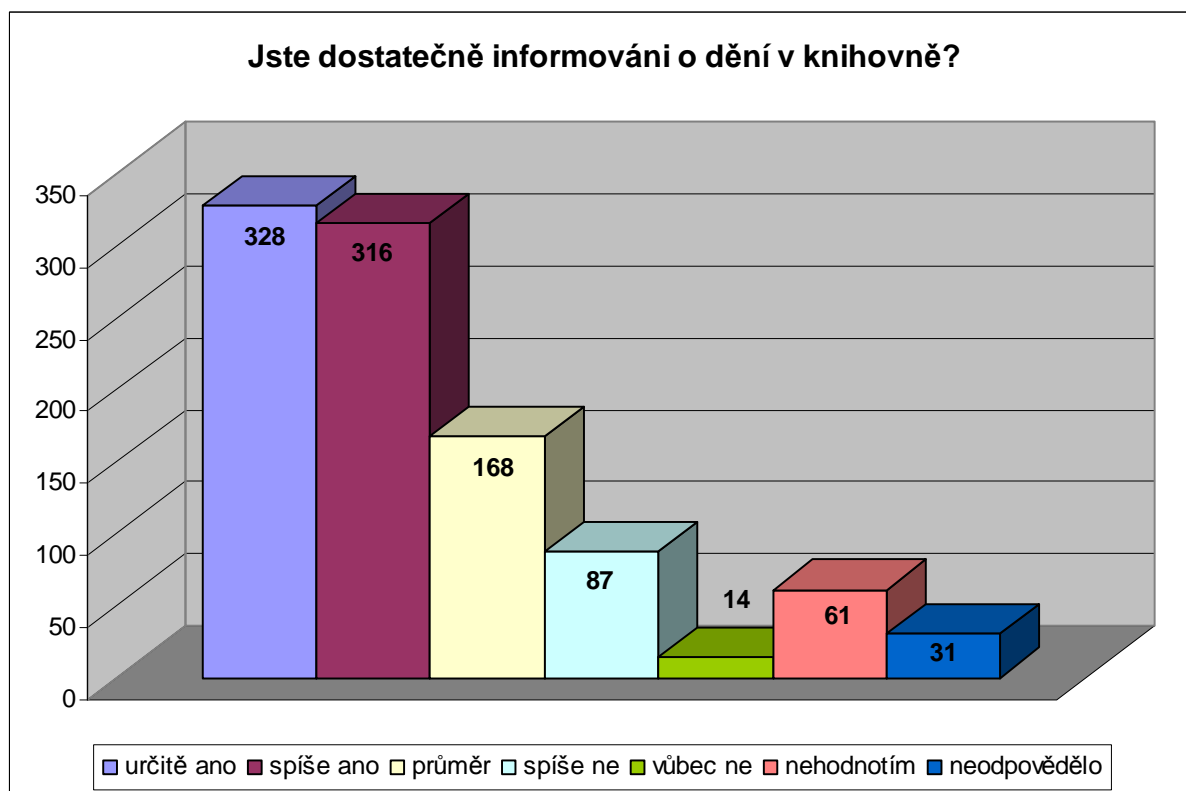
určitě ano	362
spíše ano	290
průměr	89
spíše ne	24
vůbec ne	6
nehodnotím	186
neodpovědělo	48
odpovědělo	957
Ø	1,73



Respondenti hodnotí vesměs kladně se zanedbatelným počtem připomínek.

Ot. č. 11 – Jste dostatečně informován/a o dění v knihovně (služby, kulturní a vzdělávací akce, změny, novinky apod.)?

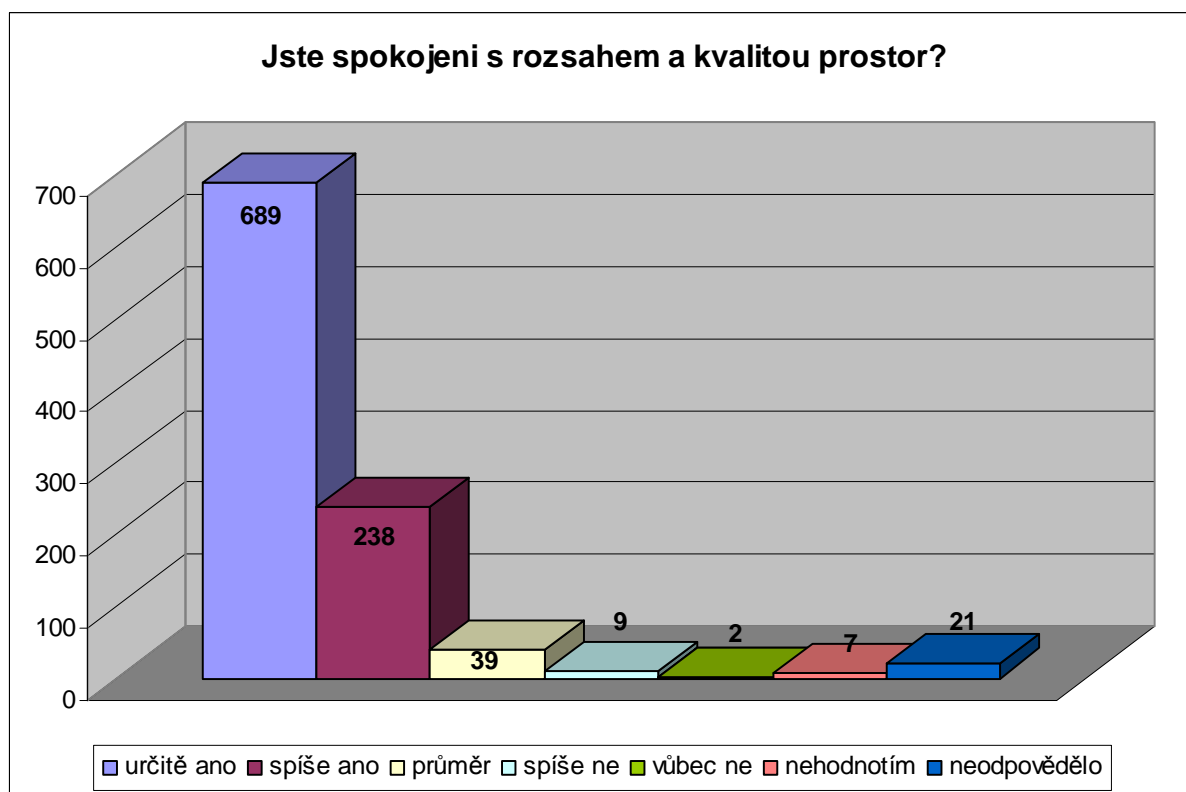
určitě ano	328
spíše ano	316
průměr	168
spíše ne	87
vůbec ne	14
nehodnotím	61
neodpovědělo	31
odpovědělo	974
Ø	2,06



Respondenti hodnotí vesměs kladně se zanedbatelným počtem připomínek. Nejvíce uživatelé postrádají zaslání informací o dění v knihovně e-mailem. Inspirovali jsme se a připravujeme e-zpravodaj (uživatelé si budou moci přes naše webové stránky vyžádat zaslání informací).

Ot. č. 12 – Jste spokojen/a s rozsahem a kvalitou prostor knihovny?

určitě ano	689
spíše ano	238
průměr	39
spíše ne	9
vůbec ne	2
nehodnotím	7
neodpovědělo	21
odpovědělo	984
Ø	1,36

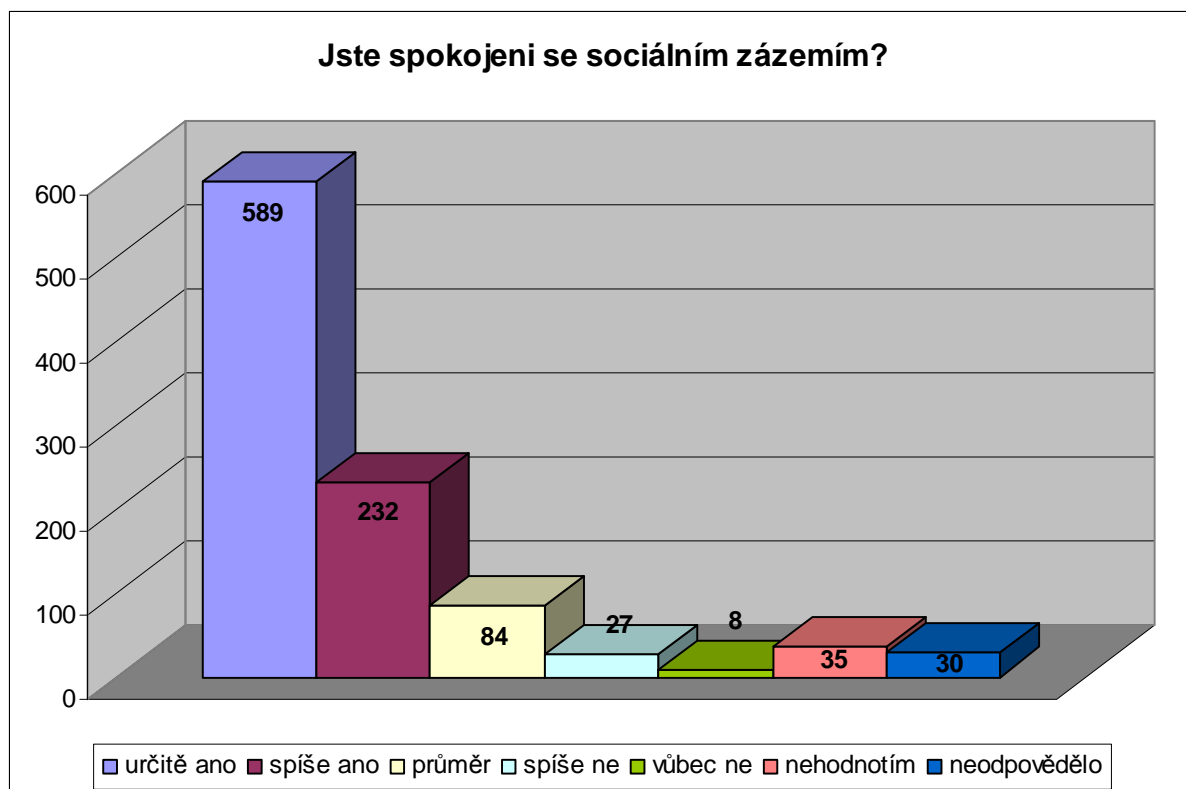


Respondenti hodnotí vesměs kladně. Přípomínky se týkaly celé řady problémů:

- problémy s topením a klimatizací – problém se bohužel řeší od otevření knihovny v roce 2001; hledáme různá řešení
- zatékání do budovy – opět stejná situace – problém se řeší od začátku, hledají se různá řešení
- hluk, absence tiché studovny – budeme se snažit řešit

Ot. č. 13 – Jste spokojen/a se sociálním zázemím knihovny? (oddechové prostory, WC, šatna)

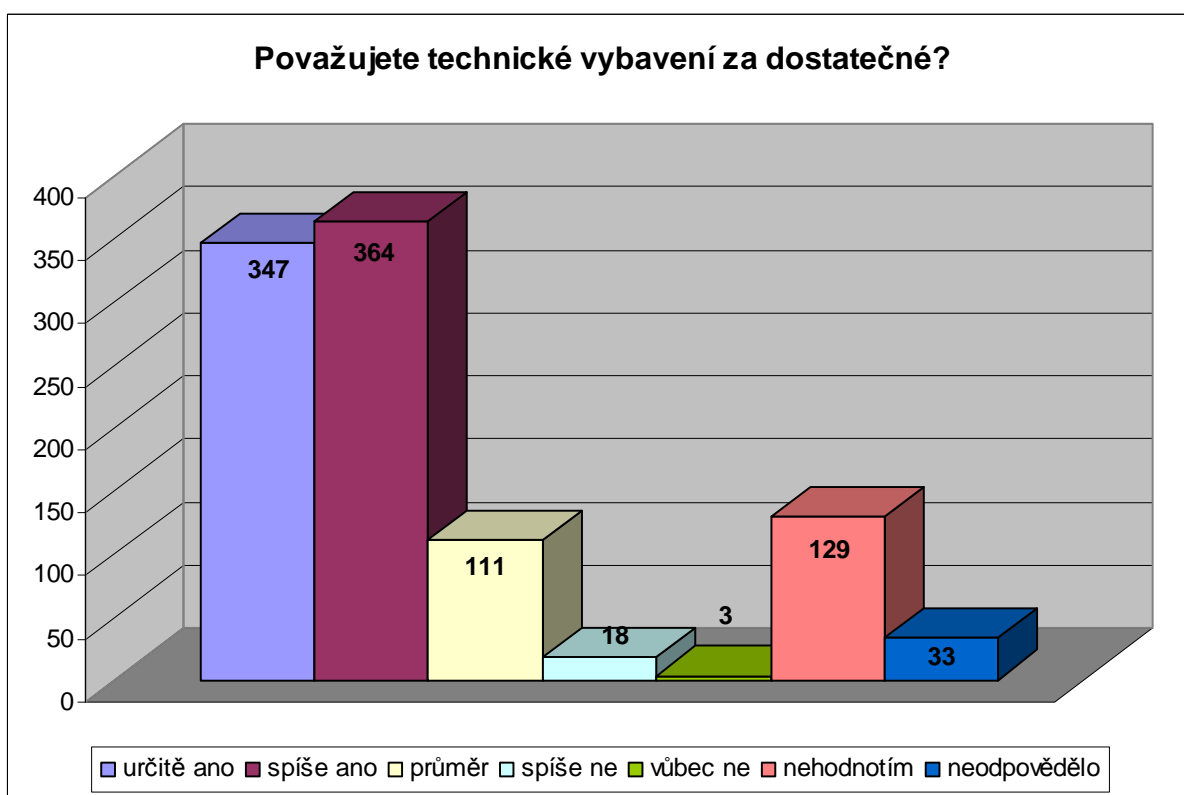
určitě ano	589
spíše ano	232
průměr	84
spíše ne	27
vůbec ne	8
nehodnotím	35
neodpovědělo	30
odpovědělo	975
Ø	1,55



Respondenti hodnotí vesměs kladně. Nejvíce připomínek se týkalo kvality úklidu na WC. Analyzujeme současný stav a budeme se snažit zlepšit.

Ot. č. 14 – Považujete technické vybavení určené pro přístup k informacím za dostatečné? (počítače, kopírky, přehrávače apod.)

určitě ano	347
spíše ano	364
průměr	111
spíše ne	18
vůbec ne	3
nehodnotím	129
neodpovědělo	33
odpovědělo	972
Ø	1,77

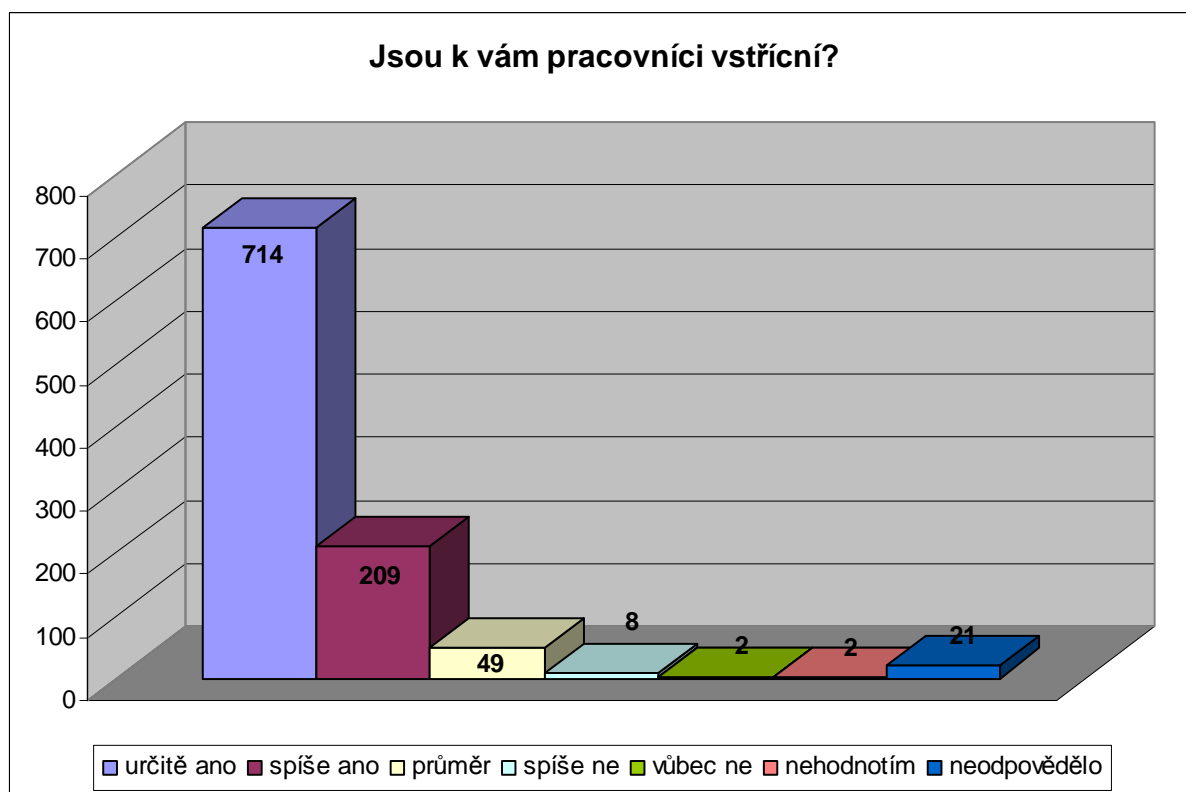


Velká část respondentů hodnotí jako spíše vyhovuje. Přípomínky se týkaly mimo jiné těchto okruhů:

- složité kopírky – pokusíme se řešit formou jednoduchých předvoleb
- absence dostatečného množství licencí MS Office – viz otázka č. 6
- absence možnosti skenování – v souladu s autorským zákonem knihovny nemohou poskytovat zařízení k pořízení digitální kopie, tu si může uživatel zhotovit na vlastním přístroji (vlastní skener, digitální fotoaparát)

Ot. č. 15 – Jsou k vám pracovníci knihovny vstřícní?

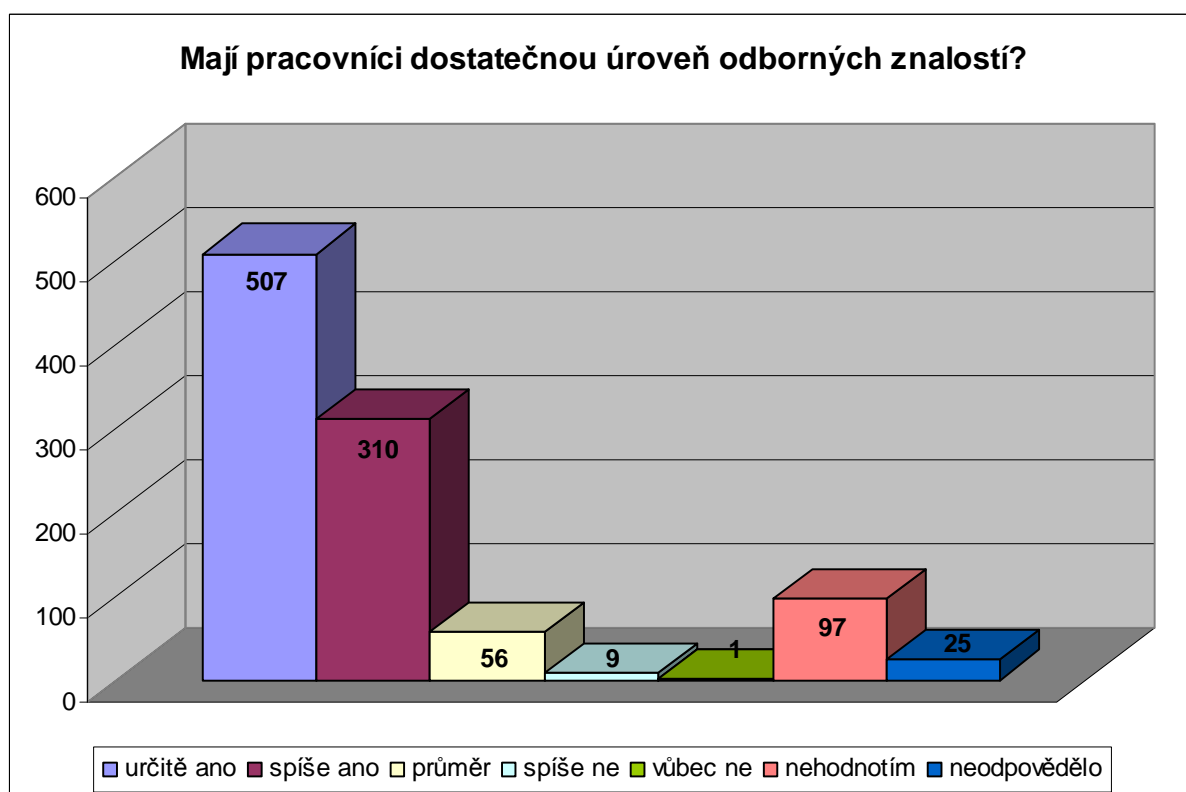
určitě ano	714
spíše ano	209
průměr	49
spíše ne	8
vůbec ne	2
nehodnotím	2
neodpovědělo	21
odpovědělo	984
Ø	1,35



92 % respondentů je spokojeno s chováním zaměstnanců knihovny. I nadále se budeme snažit na komunikačních dovednostech zaměstnanců pracovat.

Ot. č. 16 – Mají podle vás pracovníci knihovny dostatečnou úroveň odborných znalostí, aby mohli odpovídat na vaše dotazy?

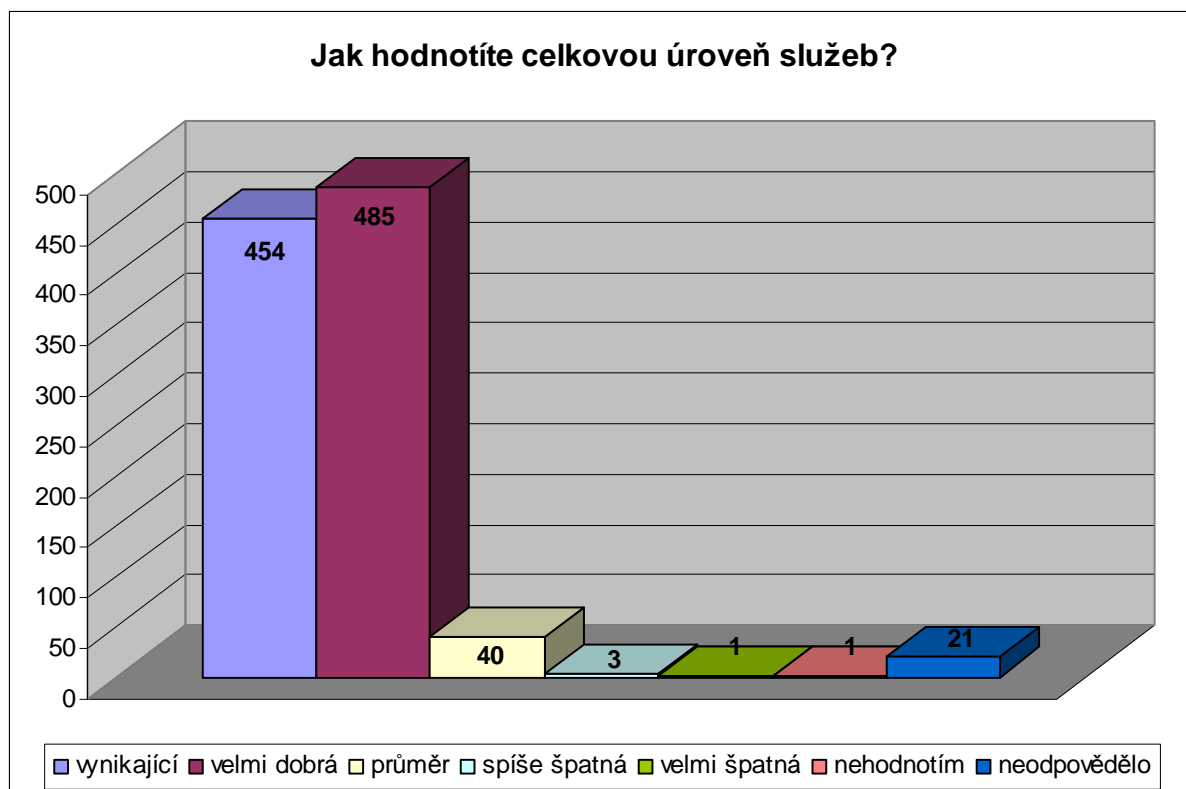
určitě ano	507
spíše ano	310
průměr	56
spíše ne	9
vůbec ne	1
nehodnotím	97
neodpovědělo	25
odpovědělo	980
Ø	1,51



Respondenti hodnotí vesměs kladně se zanedbatelným počtem připomínek.

Ot. č. 17 – Jak hodnotíte celkovou úroveň služeb poskytovaných knihovnou?

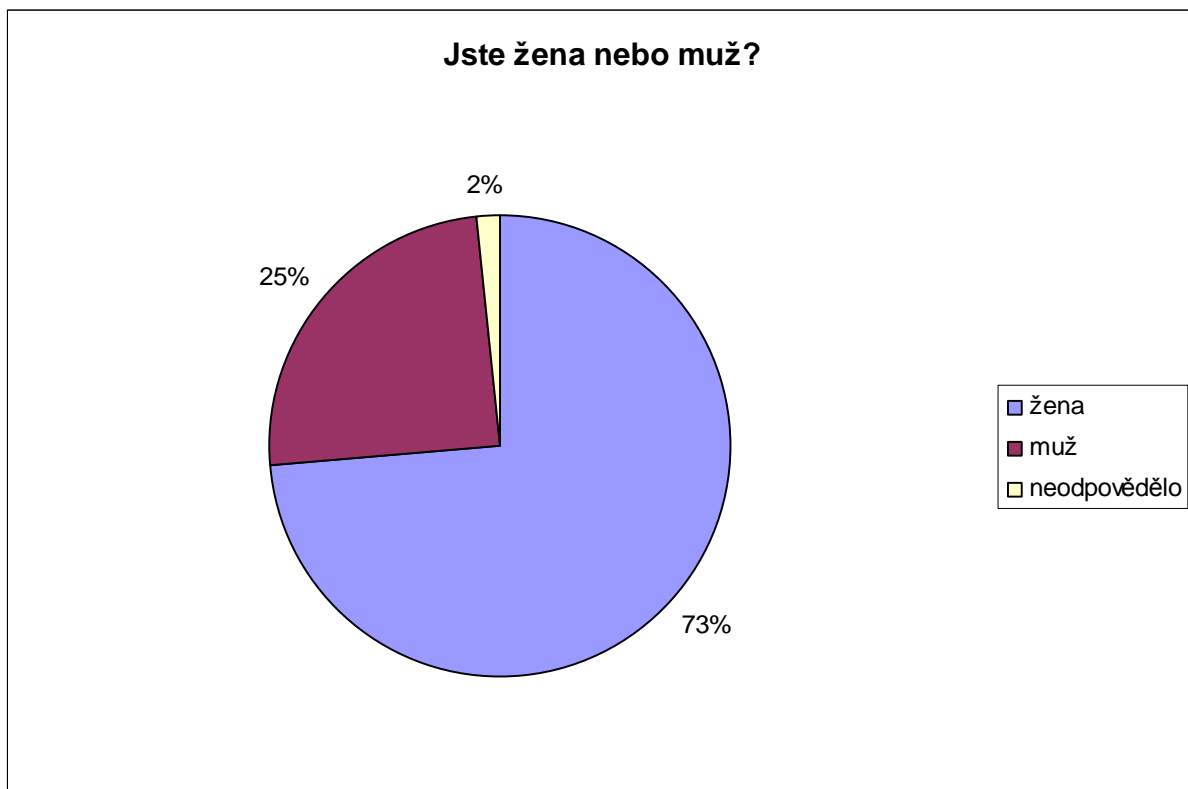
vynikající	454
velmi dobrá	485
průměr	40
spíše špatná	3
velmi špatná	1
nehodnotím	1
neodpovědělo	21
Ø	1,59



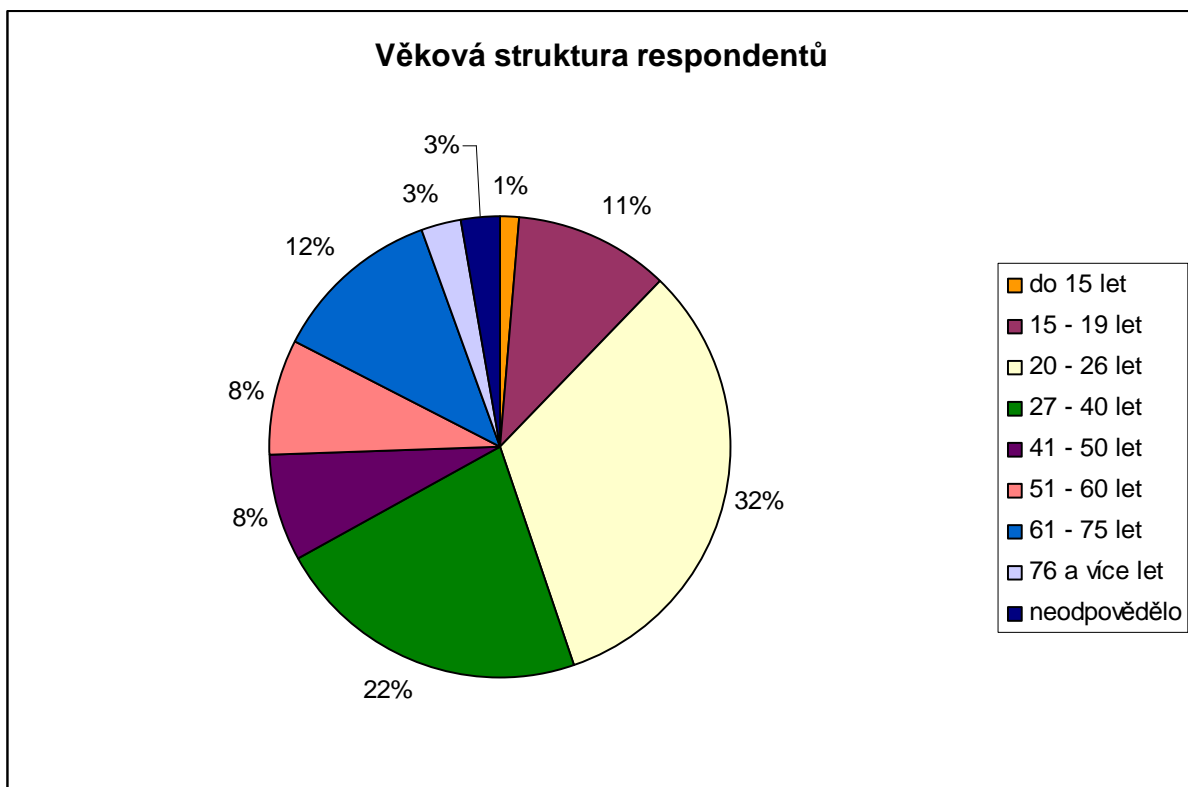
93,4 % respondentů hodnotí celkovou úroveň služeb jako vynikající nebo velmi dobrou. Několik respondentů připomnělo přechod pro chodce, který před knihovnou stále není, i když vedení knihovny tímto směrem vyvíjí aktivitu již několik let.

Informace o struktuře respondentů

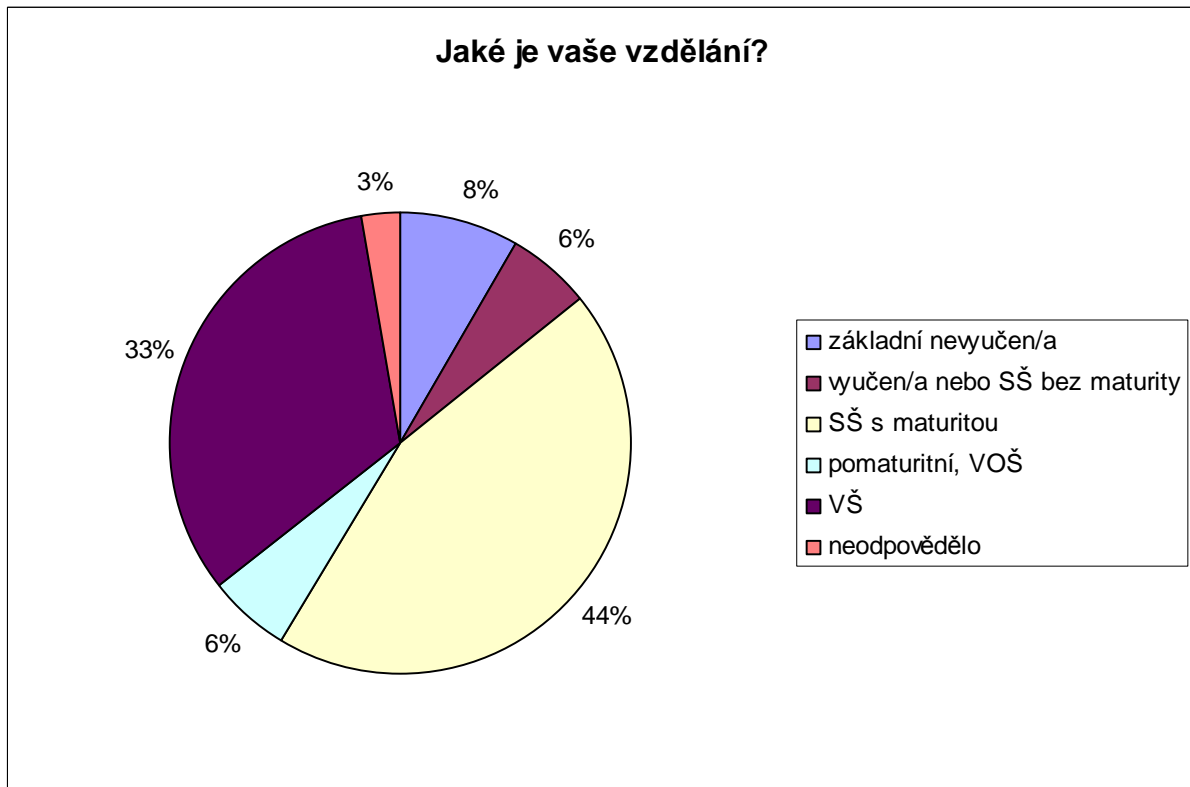
Pohlaví



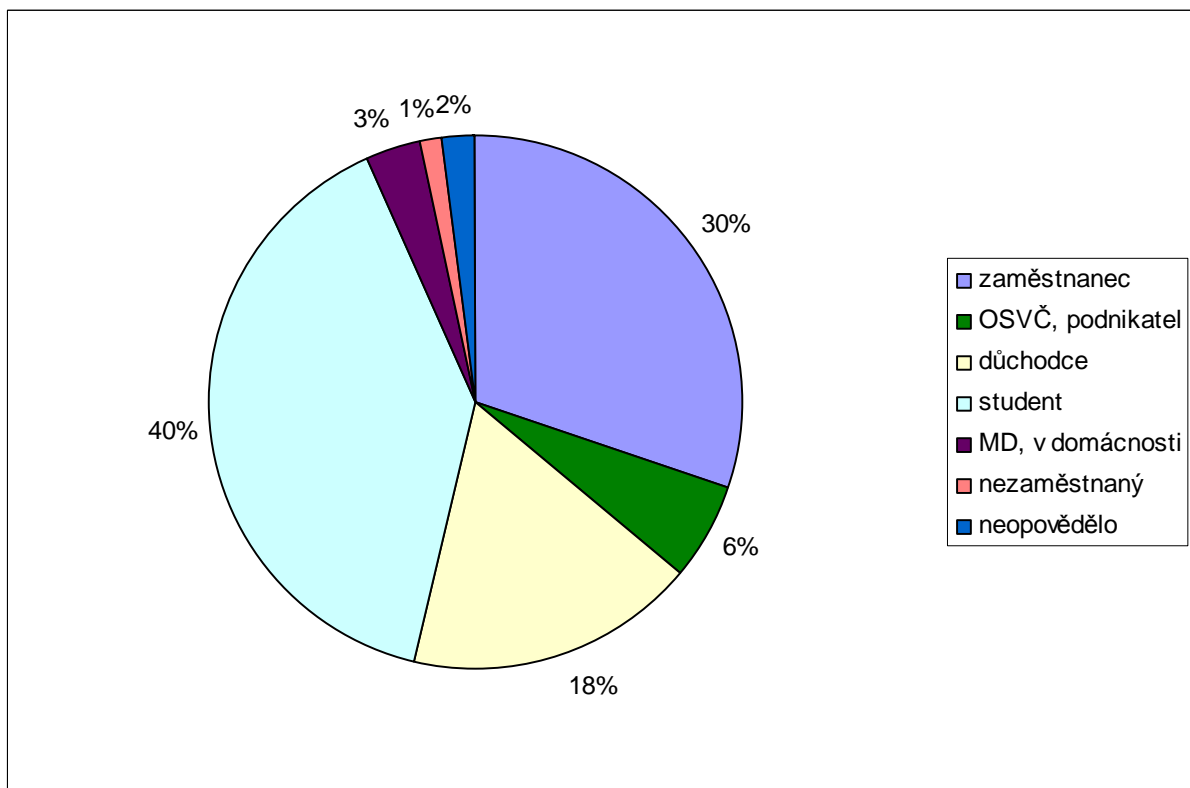
Věk



Vzdělání



Povolání



Srovnání struktury respondentů ankety a složení čtenářů KVK (k 31.12.2009) převzaté z výroční zprávy za rok 2009 – vybrané skupiny:

	anketa	výroční zpráva
Studenti (SŠ, VŠ)	40 %	39 %
Pracující	36 %	32 %
Senioři	18 %	11 %

V podstatě lze prohlásit, že v anketě jsou poměrně reálně zastoupeny všechny skupiny uživatelů KVK.