

Anketa zaměřená na spokojenost uživatelů se službami Krajské vědecké knihovny v Liberci vyzněla velmi pozitivně

06. 12. 2010 15:04



Anketa zaměřená na spokojenost uživatelů se službami Krajské vědecké knihovny v Liberci probíhala dva měsíce, od 15. září do 15. listopadu 2010. Zájemci mohli vyplnit formulář v tištěné podobě (přímo v knihovně), nebo virtuálně na webových stránkách knihovny nebo na Facebooku knihovny.

„V průběhu dvou měsíců vyplnilo anketní formulář 1005 respondentů, z toho 555 odevzdalo dotazník v tištěné podobě, což je zajímavé, čekali jsme spíše elektronickou podobu vzhledem k věkovému složení respondentů. Anketa byla samozřejmě anonymní, dobrovolná,“ uvedla ředitelka KVK Blanka Konvalinková..

Získaná data:

	1. místo	2. místo	3. místo
Věková struktura respondentů: 60–71 let		32% do 26 let	22% 27–40 let 12%
Muži, ženy:	75% žen	23% mužů	2% neodpovědělo
Vzdělání:	44% SŠ	33% VŠ	8% základní
Povolání:	40% studenti	30% zaměstnaní	18% důchodci

Nejvíce respondentů navštěvuje knihovnu 1x měsíčně, webovou stránku navštěvuje 1x týdně. Uživatelé využívají knihovnu rovnocenně pro trávení volného času, studium nebo pro své zaměstnání.

Otázky a odpovědi – respondenti mohli hodnotit škálou známek jako ve škole 1-5.

Délka provozní doby je hodnocena kladně známkou 1,73, většině respondentů vyhovuje, byly pouze dílčí připomínky k jejímu rozšíření. Knihovna uvažuje o rozšíření provozní doby.

Nejlepší známku v **oblasti služeb** dostaly služby výpůjční (1,43), dále internet (1,55) a elektronické (1,57).

Úroveň služeb v konkrétních odděleních: Všeobecná knihovna (1,39), knihovna pro děti a mládež (1,42), informační služba (1,52). Na konci zůstává Hudební knihovna (1,88) – malý počet respondentů, stagnující služby, půjčování CD za poplatek.

Knihovní fond: nejlépe hodnocen fond beletrie – známka 1,72. Dále časopisy (1,81), naučná literatura (1,87). Objevují se připomínky k nedostatku cizojazyčné literatury a k nabídce zvukových a audiovizuálních médií.

Umožňují vám **internetové stránky knihovny** nalézat bez problémů následující informace? Vcelku ano, ale mnoho respondentů (až 300 z dotázaných) web. stránky ani on-line katalog nevyužívá.

Kladně odpovídají na otázku, zda jsou **dostatečně informováni o dění** v knihovně (644 respondentů), nejsou vůbec informováni – 14.

Prostory knihovny – známka 1,36, 927 respondentů odpovědělo **ano** nebo **spíše ano**, pouze 2 odpověděli **vůbec nejsem spokojen s kvalitou a rozsahem prostor**. Se sociálním zázemím jsou respondenti spokojeni, 8 spokojeno není (připomínky ke kvalitě úklidu v budově i v podzemním parkovišti).

Technické vybavení: sice hodnoceno kladně, ale připomínky k zastaralé technice, programy v PC, nemožnost skenování, atd.

Na otázku **Jsou k vám pracovníci vstřícní?** odpovědělo 714 respondentů určitě ano, 209 spíše ano – takže velmi kladné hodnocení.

Odborné znalosti pracovníků hodnotí 817 respondentů velice kladně (1-2).

Celková úroveň služeb: 454 vynikající a 485 velmi dobrá (1-2).

„V připomínkách se objevily tyto výtky – nedostatečná nabídka cizojazyčných knih, málo duplikátů, takže je potřebná častá rezervace, neexistující přechod před knihovnou a zlepšit informace o dění v knihovně. Objevil se požadavek zaslání na e-mail,“ vypočetala ředitelka a připomněla některé citace z anketních lístků:

- *Jste knihovna mého srdce, ale nezpychněte.*
- *Těžko by se žilo v Liberci bez knihovny.*
- *Jsem ráda, že bydlím v Liberci, kde máme takovou krásnou knihovnu.*
- *Celkově hodnotím knihovnu jako nejlepší instituci ve městě.*

„Výsledky a připomínky budou dále analyzovány, veřejnost s nimi bude během prosince seznámena na webových stránkách knihovny i na Facebooku,“ uzavřela Blanka Konvalinková s díky všem respondentům a zájemcům o knihovnu.