

Vyhodnotenie prieskumu spokojnosti čitateľov a používateľov s Akademičkou knižnicou Akadémie ozbrojených síl generála Milana Rastislava Štefánika

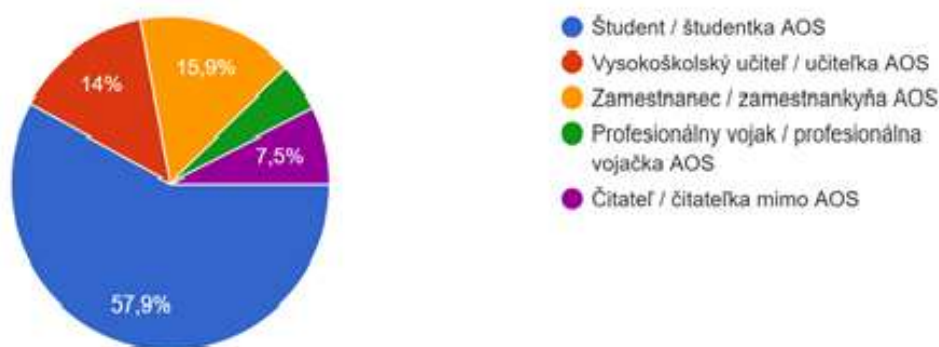
Akademička knižnica Akadémie ozbrojených síl generála Milana Rastislava Štefánika (ďalej len „knižnica“ a „Akadémia ozbrojených síl“) uskutočnila prieskum spokojnosti prostredníctvom elektronického dotazníka v dňoch 1. 6. – 20. 6. 2023. Dotazníkové zisťovanie bolo zamerané na spokojnosť / nespokojnosť registrovaných / neregistrovaných čitateľov s poskytovanými knižnično-informačnými službami, technickým vybavením knižnice, zamestnancami knižnice, webovou stránkou knižnice. Cieľom prieskumu bolo získanie informácií a názorov respondentov o knižnici, ktoré môžu napomôcť jej ďalšiemu rozvoju.

Dotazník obsahoval celkovo 25 otázok (otvorené, polouzavreté, maticové, výberové z viacerých odpovedí), z čoho bolo 20 povinných otázok s možnosťou výberu odpovedí. Z nich 5 nepovinných otvorených otázok ponúkalo priestor na vyjadrenie vlastných pripomienok respondenta. Odpovede respondentov sú uvedené v percentuálnom vyhodnotení a v zátvorke je uvedený počet odpovedí.

Vyhodnotenie údajov o respondentovi / respondentke (Ste muž / žena?, Ste registrovaný/á čitateľ/ka knižnice?, Kategória respondenta?)

V knižnici bolo k 1. júnu 2023 registrovaných 841 čitateľov, z potencionálneho počtu 1 083 študentov a zamestnancov Akadémie ozbrojených síl a zmluvných partnerov. Prieskumu spokojnosti sa zúčastnilo 107 respondentov v zastúpení 44,9 % žien (48) a 55,1 % mužov (59). V prieskume odpovedalo 97,2 % registrovaných čitateľov (104) a 2,8 % neregistrovaných čitateľov (3). Najviac odpovedalo študentov (40) a študentiek (22) celkovo 57,9 % (62). Vysokoškolské učiteľky a profesionálne vojačky (5 + 1) a vysokoškolskí učitelia a profesionálni vojaci (10 + 4) zastúpilo celkovo 18,7 % respondentov (20). Zamestnankyne (13) a zamestnanci (4) Akadémie ozbrojených síl predstavovali celkovo 15,9 % respondentov (17). Čitateľov / čitateľky mimo Akadémie ozbrojených síl bolo 7,5 % respondentov (8) z celkového počtu.

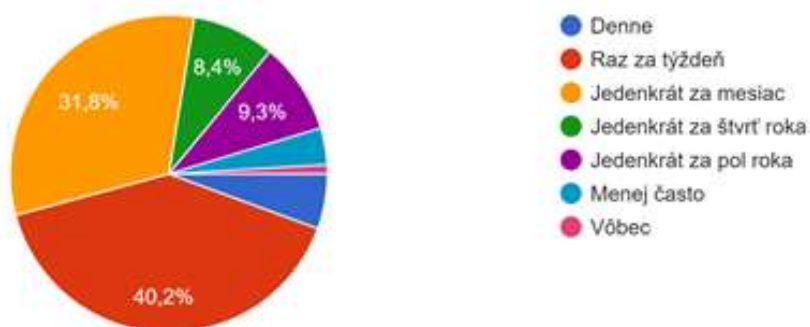
Graf 1 Respondenti



Vyhodnotenie otázok 1 – 3 (Navštevujete knižnicu fyzicky?, Navštevujete knižnicu virtuálne?, Ako často navštevujete priestory knižnice?)

Požičovňa, študovňa a oddelenie beletrie sú priestory knižnice prístupné pre čitateľov. Podľa vyjadrení respondentov knižnicu navštevuje fyzicky 98,1 % (105) a nenavštevuje 1,9 % (2) zúčastnených v dotazníkovom prieskume. Virtuálne návštevy uviedlo 69,2 % respondentov (74) a 30,8 % respondentov (33) nenavštevuje virtuálnu knižnicu. Návštevu priestorov knižnice (**Graf 2**) deklaruje najviac 40,2 % respondentov (43) raz za týždeň, 31,8 % respondentov (34) jedenkrát za mesiac, 8,4 % jedenkrát za štvrt' roka (9), 9,3 % jedenkrát za pol roka (10). Denne knižnicu navštevuje 5,6 % respondentov (6) a menej často a vôbec spolu 4,6 % respondentov (4+1).

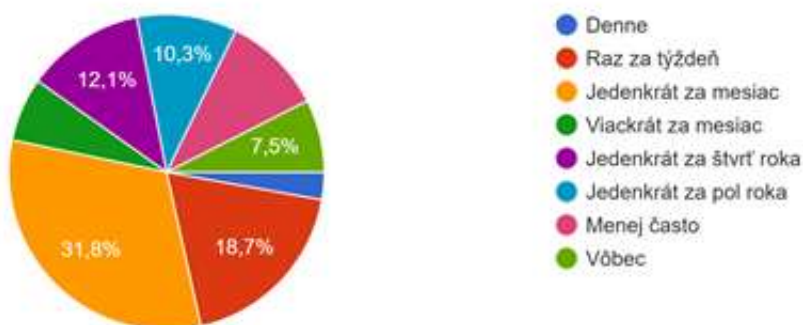
Graf 2 Frekvencia návštev priestorov knižnice



Vyhodnotenie otázky 4 (Ako často využívate webovú stránku knižnice?)

Webová stránka knižnice <http://ak.aos.sk> je základňou všetkých informácií o knižnici, jej službách, súčasťou ktorej sú online katalógy - knižničného fondu a evidencie publikačnej činnosti, formuláre pre elektronický zber podkladov pre bibliografickú registráciu publikačnej činnosti zamestnancov a doktorandov Akadémie ozbrojených síl. Na webovej stránke sú dostupné elektronické informačné zdroje a virtuálna študovňa, bibliografie záverečných prác a veľa ďalších užitočných informácií a oznamov o novinkách a aktivitách. Návštevy webovej stránky knižnice potvrdilo 92,5 % respondentov (99) v intervaloch denne 2,8 % (3), raz za týždeň 18,7 % (20), najviac v intervale jedenkrát a viackrát za mesiac 39,3 % (41) respondentov, v intervale jedenkrát za štvrt' roka 12,1 % (13) a za pol roka 10,3 % (11) respondentov, menej často 10,3 % (11). Webovú stránku knižnice vôbec nenavštevuje 7,5 % (8). Vysoké percento návštev potvrdzuje dôležitosť informačnej, komunikačnej a propagačnej funkcie webovej stránky pre knižnicu a jej čitateľov, a preto je potrebné webovú stránku pravidelne aktualizovať, zlepšovať, udržiavať.

Graf 3 Frekvencia využitia webovej stránky knižnice



Vyhodnotenie otázky 5 (Aký je dôvod návštevy knižnice?)

Na otázku dôvodu návštevy knižnice vyberali respondenti z viacerých možných odpovedí. 107 respondentov celkovo uviedlo 219 odpovedí – počet v zátvorke. Najčastejším dôvodom pre návštevu knižnice vybralo 34 % respondentov (74) štúdium a vzdelávanie a kopírovacie zariadenie 21 % (45). Príprava záverečnej práce je dôvodom pre návštevu 11 % respondentov (25), výučba pre 13 % respondentov (29) a 7 % pre celoživotné vzdelávanie a pracovnú činnosť (15). Jedným z dôvodov je voľný čas strávený v knižnici, alebo vypožičania si kníh z oddelenia beletrie pre 14 % respondentov (31). Odpovede respondentov podporili informačno-vzdelávaciu a sociálnu funkciu knižnice.

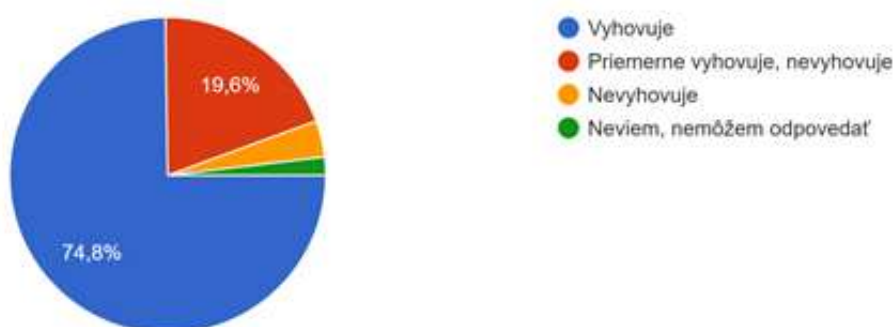
Graf 4 Dôvod návštevy knižnice



Vyhodnotenie otázky 6 (Ako vám vyhovuje prevádzkový čas knižnice?)

Zo 107 respondentov dotazníkového zisťovania prevádzkový čas knižnice pre vyhovuje väčšine 74,8 % respondentom (80), priemerne vyhovuje / nevyhovuje 19,6 % respondentom (21). Pre 3,7 % respondentov (4) z radov študentov / študentiek, ktorí navštevujú fyzicky knižnicu jedenkrát za mesiac, alebo za pol roka, prevádzková doba knižnice nevyhovuje a 1,9 % respondentov (2) z radov študentov / študentiek a čitateľa / čitateľky mimo Akadémie ozbrojených síl nevedeli odpovedať. Prevádzková doba knižnice je schválená vedením Akadémie ozbrojených síl a zohľadňuje denný poriadok, výučbový rozvrh, počet zamestnancov knižnice, sledovanú štatistiku návštev v priestoroch požičovne v čase 15:00 – 16:45 h (102 čitateľov za obdobie 4. 1. 2023 – 20. 6. 2023 uskutočnených cca do 16:00 h najmä z dôvodu využitia kopírovacieho zariadenia).

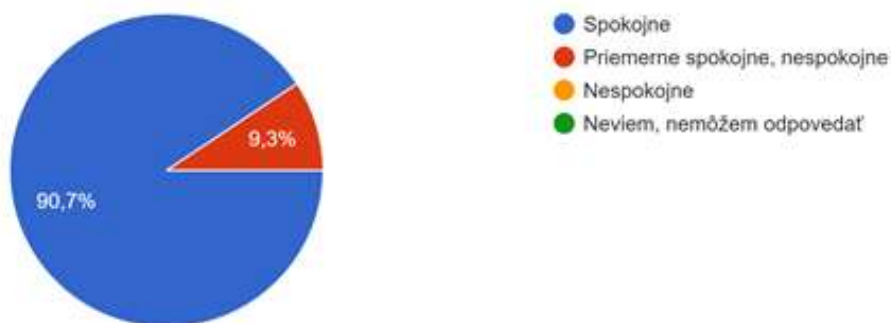
Graf 5 Spokojnosť s prevádzkovým časom knižnice



Vyhodnotenie otázky 7 (Ako sa cítite v knižnici?)

Jedným z cieľov knižnice je vytváranie pozitívnej atmosféry v knižnici v rámci kultúry organizácie, o ktorú sa knižnica usiluje s víziou naplniť svoje motto byť modernou knižnicou, kde sa dobre študuje, pracuje a oddychuje. 90,7 % zúčastnených v dotazníkovom prieskume (97) potvrdilo, že sa cítia v knižnici spokojne (97). Priemerne spokojných / nespokojných sa vyjadrilo 9,3 % respondentov (10) z radov študentov / študentiek a zamestnancov / zamestnankýň, ktorí navštevujú fyzicky knižnicu v rôznych intervaloch (denne – jedenkrát za štvrt' roka). Je potešujúce, že sa nikto z respondentov necíti v knižnici nespokojne.

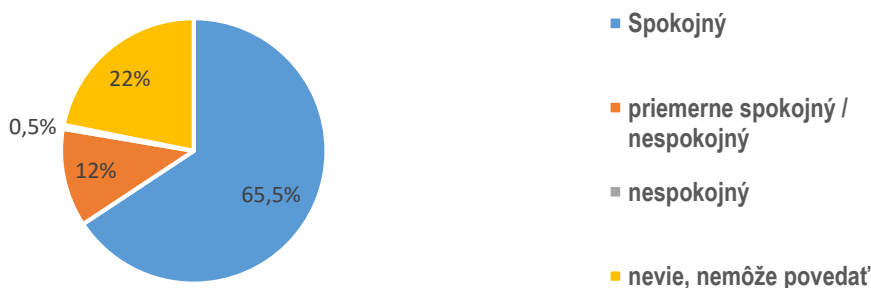
Graf 6 Atmosféra v knižnici



Vyhodnotenie otázky 8 (Ako ste spokojní s nasledujúcimi službami knižnice?)

Hlavným poslaním knižnice je prostredníctvom knižnično-informačných služieb zabezpečiť slobodný prístup k informáciám, budovať, ochraňovať a sprístupňovať knižničné fondy, a tým uspokojovať vedecko-výskumné a vzdelávacie potreby svojich čitateľov a používateľov a napomáhať ich celoživotnému vzdelávaniu. (Graf 7) Celková spokojnosť respondentov so všetkými uvedenými službami knižnice bola vyjadrená hodnotou 65,5 % (406 odpovedí). Hodnota priemerne spokojných / nespokojných respondentov so všetkými službami je 22 % (74 odpovedí). Nespokojnosť respondentov so službami bola vyjadrená hodnotou 0,5 % (3 odpovede). Hodnota odpovedí respondentov, ktorí sa nevedeli, nemohli odpovedať k službám knižnice predstavuje pomerne vysoké číslo 22 % (135 odpovedí). Išlo o respondentov, ktorí sa nevedeli vyjadriť k evidencii publikačnej činnosti (26), k medziknižničnej výpožičnej službe, ku konzultáciám informačnej a rešeršnej službe (29), k informačnému vzdelávaniu (19), ku kultúrnym akciám (17).

Graf 7 Spokojnosť / nespokojnosť so službami knižnice spolu



Výpožičné služby sú základnou službou pre čitateľov. Sú dôležitou súčasťou prvotného kontaktu s čitateľom. 24 % zo 107 respondentov v prieskume vyjadrilo najviac spokojnosť s výpožičnými službami (99) v porovnaní s ostatnými špeciálnymi službami a odbornými činnosťami.

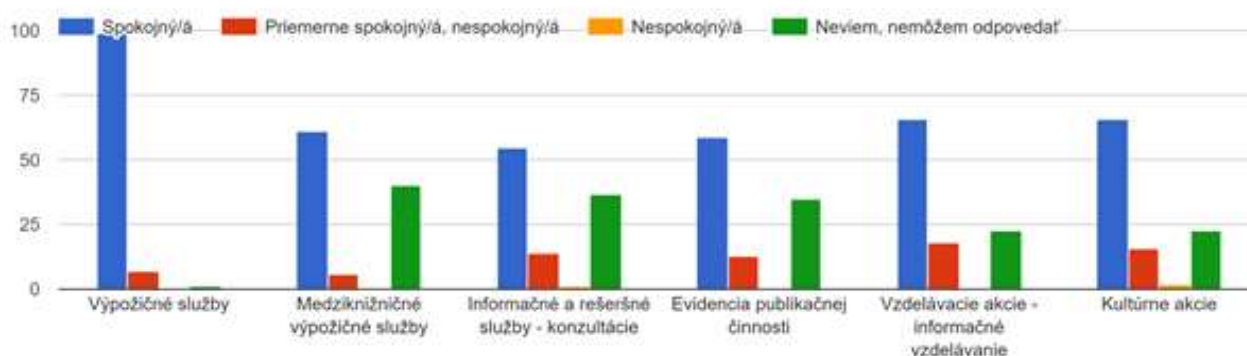
Medziknižničná výpožičná služba (61), informačné a rešeršné služby (55), evidencia publikačnej činnosti (59), vzdelávacie akcie v rámci informačného vzdelávania (66) a kultúrne akcie (66) predstavujú spokojnosť u 14 % - 16 % respondentov.

Najviac priemerne spokojných / nespokojných respondentov 24 % respondentov (18) sa vyjadrilo k vzdelávacím akciám, ktoré knižnica poskytuje čitateľom v rámci informačného vzdelávania zameraného na informačnú gramotnosť, rešeršnú činnosť, elektronické databázy. 22 % je priemerne spokojných / nespokojných respondentov (16) s kultúrnymi akciami, ktoré sú realizované najmä prostredníctvom tematických výstav kníh z knižničného fondu. 18 % priemerná spokojnosť / nespokojnosť respondentov s evidenciou publikačnej činnosti (13) a 19 % respondentov s konzultáciami v rámci informačnej a rešeršnej služby (14). Najnižšiu hodnotu priemernej spokojnosti / nespokojnosti predstavuje 8 % a 9 % názor respondentov (7+6) na výpožičné služby a medziknižničnú výpožičnú službu.

Nespokojnosť respondentov so službami predstavuje veľmi nízku hodnotu 0,5 % v oblasti informačných a rešeršných konzultácií (1) a nespokojnosť respondentov s kultúrnymi akciami (2).

Naopak veľké množstvo respondentov (135) z radov študentov / študentiek vyjadrili svoju spokojnosť len s výpožičnými službami, k špeciálnym službám – evidencia publikačnej činnosti, medziknižničná výpožičná služba, informačné vzdelávanie sa nevedeli, nemohli odpovedať.

Graf 8 Spokojnosť / nespokojnosť s jednotlivými službami knižnice



Vyhodnotenie prípadných pripomienok k službám knižnice 9

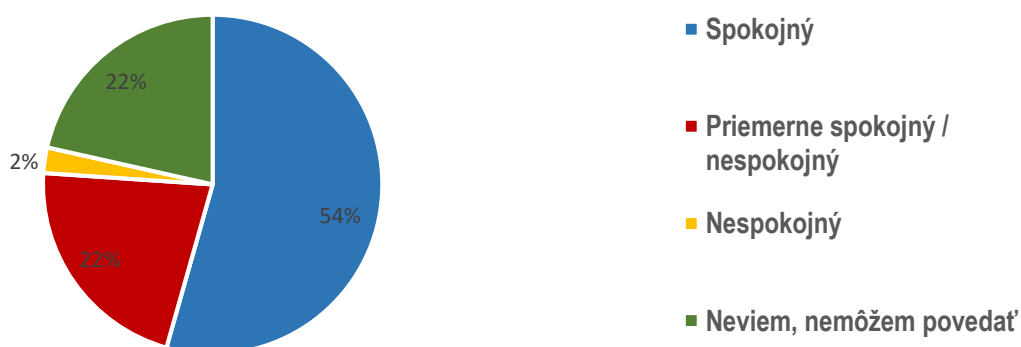
Z celkového počtu 107 respondentov vyjadrilo svoje pripomienky 18 respondentov. 50 % z nich uviedlo, že nemá žiadne pripomienky. 27 % z 18 respondentov vznieslo pripomienky k otváracjej dobe knižnice a častému oneskoreniu knižnice. K tejto pripomienke boli prijaté opatrenia na dodržanie otváracjej doby knižnice. 13 % respondentov pripomienkovali iné témy. Nedostatočný počet tlačiarňí sa zdá z pohľadu potreby študentov dôležitý, na druhej strane knižnica neposkytuje reprografické služby, ktoré sú v iných knižniciach spoplatnené, zabezpečiť tlačiarne nie je prvoradou úlohou knižnice a je smutné, ak chceme hodnotiť knižnicu optikou počtu tlačiarňí. V rámci prieskumu v inom bloku pripomienok bolo uvedené, že hlučnosť pri tlačiarňí je vysoká pre iných čitateľov. Pripomienka k vypožičaniu celej sady Student book, Work book, Teacher's book aj s CD-čkami: pokiaľ sa nachádza titul v knižničnom fonde, čitateľ si môže požičať všetky časti. Tieto časti sú však bibliograficky spracované osobitne, pretože každá časť má iné ISBN, preto je na každú časť osobitná žiadanka v online katalógu knižnice. Pokiaľ titul má v prílohe CD, požičiava sa spolu s knihou. Titul na samostatnom CD sa môže požičiavať len prezenčne v zmysle

Výpožičného poriadku čl. 9, bod 2. Pripomienka k obnovovaniu dlhodobých výpožičiek: doba výpožičania literatúry je nastavená systémom, zo základného fondu knižnice je spravidla 1 mesiac s možnosťou dvakrát výpožičku prolongovať. V kategórii čitateľa /vysokoškolský učiteľ je výpožičná doba 1 rok s možnosťou predĺženia výpožičky dvakrát. V zmysle Výpožičného poriadku čl. 9, bod 11 je stanovená fyzická revízia výpožičaných kníh v knižnici. Revízia a ochrana knižničného fondu je povinnosťou knižnice.

Vyhodnotenie otázky 10 (Ako ste spokojní s ponukou fondu knižnice?)

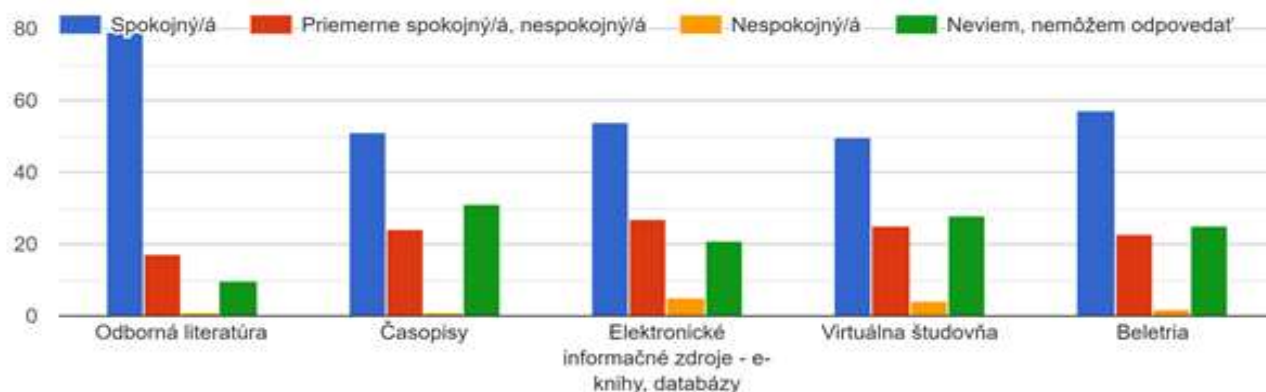
Knižničný fond knižnice pozostáva zo základného fondu (odborná literatúra), učebnicového fondu, špeciálneho fondu (brožúry, konferenčné zborníky, normy), kvalifikačných a záverečných prác, audiovizuálneho fondu, beletrie, elektronických kníh a časopiseckého fondu, ktoré sú dostupné absenčne, prezenčne v študovni, vo Virtuálnej študovni a na webovej stránke knižnice ako digitálne objekty. Celkovú spokojnosť s fondom vyjadrilo 54 % respondentov (291 odpovedí), priemerne spokojných / nespokojných respondentov bolo 22 % (116 odpovedí) a rovnako 22 % respondentov (115) sa nevedelo, nemohlo vyjadriť. Svoju nespokojnosť vyjadrili 2 % z celkového počtu 107 respondentov z radov študentiek / študentov (13).

Graf 9 Celková spokojnosť / nespokojnosť s knižničným fondom



Najväčšiu spokojnosť 74 % vyjadrili respondenti s odbornou literatúrou. Priemerne spokojných / nespokojných respondentov (17) s odbornou literatúrou bolo 16 %. 1% (1) respondentov vyjadril svoju nespokojnosť s odbornou literatúrou, 9 % respondentov nevedelo, alebo nemohlo odpovedať. S ponukou časopiseckého fondu vyjadrilo spokojnosť 48 % respondentov (51), pričom priemerne spokojných / nespokojných bolo 22 % respondentov (24), nespokojných bolo 1 % respondentov (1) zo študentiek / študentov. Najväčšiu nespokojnosť vyjadrilo 5 % respondentov (5) s elektronickými informačnými zdrojmi, elektronickými knihami a databázami a 4 % respondentov (4) s virtuálnou študovňou. S ponukou elektronických informačných zdrojov bolo spokojných 50 % respondentov, 25 % predstavovalo priemerne spokojných / nespokojných respondentov (27). Nevedelo, nemohlo odpovedať 20 % respondentov (21). S virtuálnou študovňou bolo spokojných 47 % respondentov (50) a 26 % bolo priemerne spokojných / nespokojných respondentov (25). 23 % respondentov (28) nevedelo, nemohlo odpovedať. S ponukou beletrie bolo 53 % respondentov spokojných (57), 22 % respondentov priemerne spokojných / nespokojných (23). 2 % respondentov boli nespokojní (2) z radov študentiek / študentov. 23 % respondentov (25) v zastúpení všetkých kategórií nevedelo, nemohlo odpovedať.

Graf 10 Spokojnosť s ponukou fondu knižnice podľa druhu

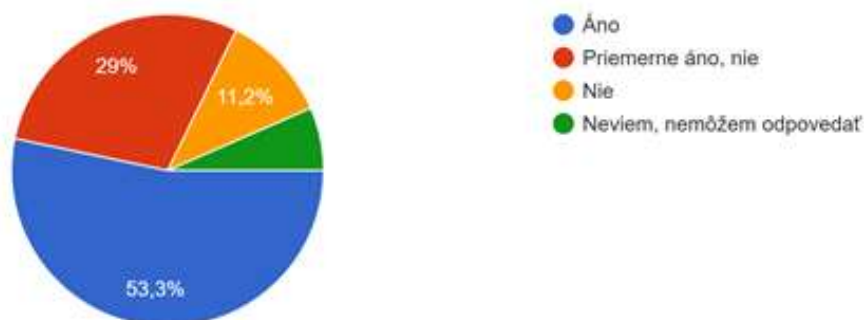


Vyhodnotenie prípadných pripomienok k ponuke knižničného fondu 11

Doplňovanie knižničného fondu sa realizuje najmä prostredníctvom akvizičnej činnosti. Nákup nových kníh je závislý od výšky finančných prostriedkov. V posledných štyroch rokoch bolo možné zaktualizovať oddelenie beletrie vďaka získaným dotáciám z Fondu na podporu umenia. Prioritou však zostáva odborná literatúra v súlade s profilom študijných programov. Zo 107 respondentov vyjadrilo 12 respondentov svoje pripomienky, z ktorých sa opakovali pripomienky k možnosti zapožičania CD k učebnici Anglického jazyka a sady učebníc pre učiteľov Jazykového inštitútu, ktoré boli zodpovedané v bode 9. Traja respondenti vyjadrili svoju absolútnu spokojnosť. Knižnica kontinuálne dopĺňa knižničný fond aj prostredníctvom ponúk zasielaných vysokoškolským učiteľom každý mesiac. V oblasti akvizície je veľmi dôležitá vzájomná komunikácia a spätná väzba. Ak chýba niektorý titul vo fonde, čitateľ môže poslať knižnici akvizičný návrh prostredníctvom žiadanky na nákup na webovej stránke knižnice.

Vyhodnotenie otázky 12 – 13 (Páči sa Vám webová stránka knižnice?, Viete sa na webovej stránke knižnice bez problémov zorientovať a nájsť potrebné informácie o knižničnom fonde a ponúkaných službách knižnice?)

Graf 11 Webová stránka knižnice

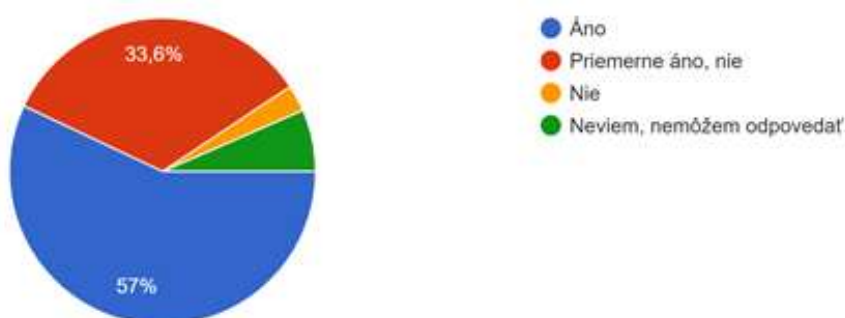


Webová stránka knižnice <http://akaos.sk> poskytuje veľké množstvo informácií o knižnici, knižničnom fonde, publikačnej činnosti, elektronických informačných zdrojoch, aktivitách a iné. Je vstupnou bránou do online katalógov, virtuálnej študovne, umožňuje prístup do databázy ProQuest

Ebook Central k elektronickým odborným knihám s trvalým prístupom a k mnohým titulom s otvoreným prístupom. Webová stránka knižnice sa páči 53,3 % respondentom (57), priemerne áno / nie 29 % respondentov (31), nepáči sa 11,2 % respondentom (12) a 6,5 % respondentov (7) nevedelo, nemohlo odpovedať. (**Graf 11**)

Z celkového počtu respondentov sa bez problémov orientuje na webovej stránke 57 % respondentov (61), 33,6 respondentov (36) nájde potrebné informácie priemerne áno / nie. 2,8 % respondentov (3) zo študentov nenájde potrebné informácie. 6,5 % respondentov (7) uviedlo, že nenavštevuje webovú stránku, teda nevedelo vyjadriť k orientácii na webovej stránke, nemohlo odpovedať. (**Graf 12**)

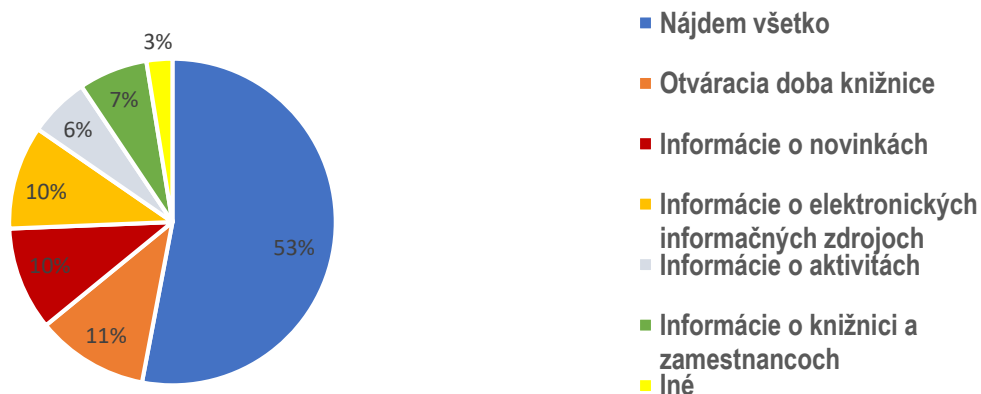
Graf 12 Orientácia na webovej stránke



Vyhodnotenie otázky 14 (Aké informácie na internetových stránkach knižnice obvykle nemôžete nájsť?)

Podľa odpovedí 53 % respondentov (62) obvykle nájde všetky informácie na internetových stránkach knižnice. 11 % respondentov (13) obvykle nemôže nájsť informáciu o otváracjej dobe knižnice, po 10 % respondentov (12) ma problém nájsť informácie o novinkách a o elektronických informačných zdrojoch. 6 % respondentov (7) nemôže obvykle nájsť informácie o aktivitách knižnice, 7 % respondentov (8) informácie o zamestnancoch. 3 % respondentov (3) uviedlo v bode iné: nevyužíva a nenavštevuje stránku knižnice, nemôže nájsť voľne dostupné databázy.

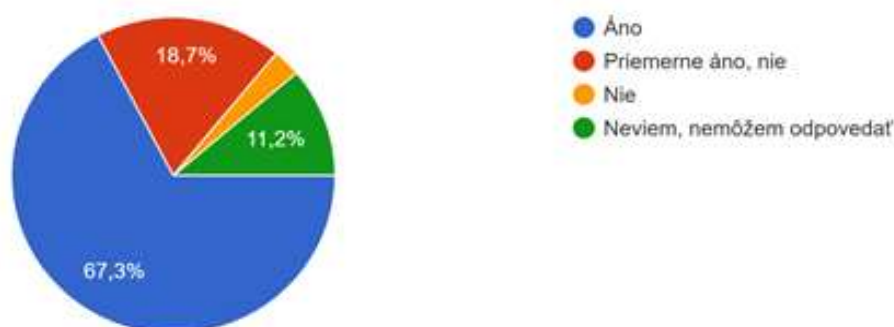
Graf 13 Informácie na webovej stránke, ktoré sa nedajú nájsť



Vyhodnotenie otázky 15 (Pomáha vám knižnica získať informačné zručnosti, ktoré potrebujete? (napr. pri vyhľadávaní v katalógu, v databázach, na internete))

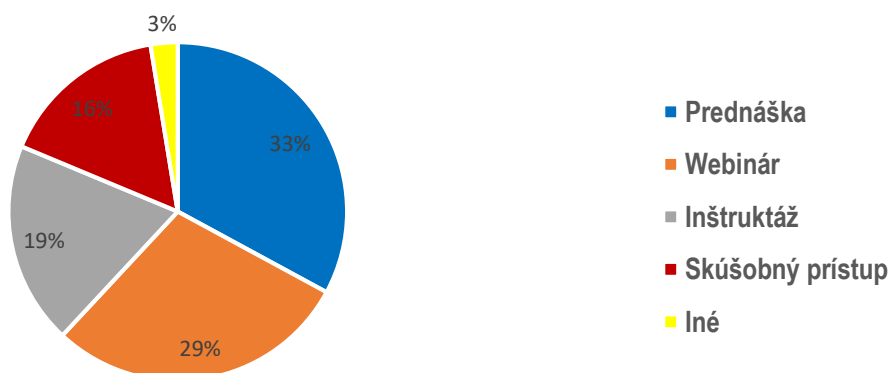
Aktivity knižnice sú zamerané na informačné vzdelávanie čitateľov, prostredníctvom ktorých knižnica pomáha čitateľom získavať informačné zručnosti pri vyhľadávaní. 67,3 % respondentov (72) potvrdilo túto skutočnosť. 18,7 % respondentov (20) sa vyjadrilo priemerne áno / nie. 2,8 % respondentov (3) sa vyjadrilo, že knižnica nepomáha. 11,2 % respondentov (12) nevedelo, nemohlo odpovedať.

Graf 14 Pomoc knižnice čitateľom pri získaní informačných zručností



Vyhodnotenie otázky 16 (Aká forma informačného vzdelávania na zlepšenie vašich informačných zručností Vám vyhovuje?)

Graf 15 Preferovaná forma informačného vzdelávania

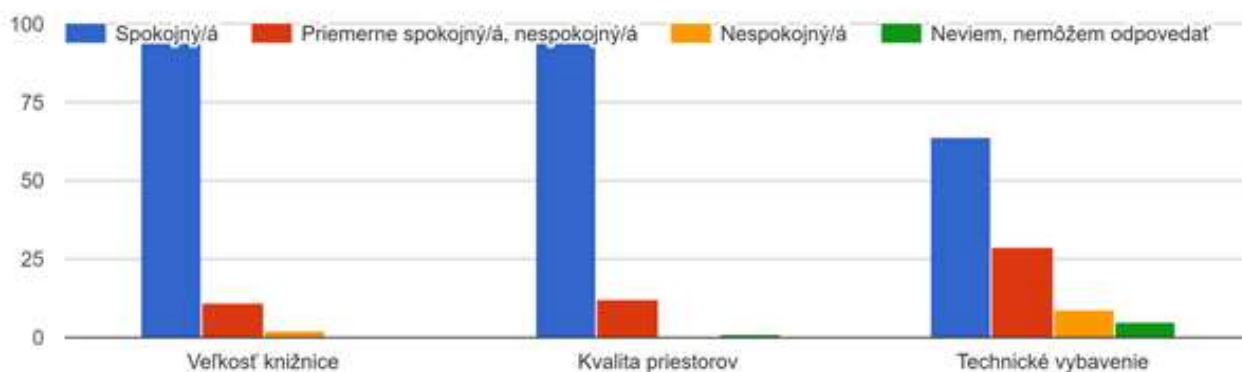


Z vybraných odpovedí najviac preferuje 33 % respondentov (51) formu prednášky a 29 % respondentov (45) online webinár. O inštruktáž má záujem 19 % respondentov (30) a podobne vyhovuje skúšobný prístup 16 % respondentom (25). 3 % respondentov uviedlo, že ponuku informačného vzdelávania realizovaného knižnicou nevyužíva v troch odpovediach a 1 respondent preveruje osobný prístup.

Vyhodnotenie otázky 17 (Ste spokojní s priestormi knižnice?)

Zo 107 odpovedí svoju spokojnosť vyjadrilo 88 % respondentov (94) s veľkosťou knižnice, 10 % respondentov (11) je spokojných / nespokojných priemerne. 2 % respondentov (2) je nespokojných. Podobne vyjadrilo 89 % respondentov spokojnosť s kvalitou priestorov a 11 % je priemerne spokojných / nespokojných. Najmenej spokojných je 60 % respondentov (64) s technickým vybavením knižnice. Priemerne spokojných / nespokojných je 27 % respondentov (29). 8 % respondentov (9) je nespokojných a 5 % respondentov (5) nevedelo, nemohlo odpovedať.

Graf 16 Spokojnosť s priestormi a s technickým vybavením knižnice



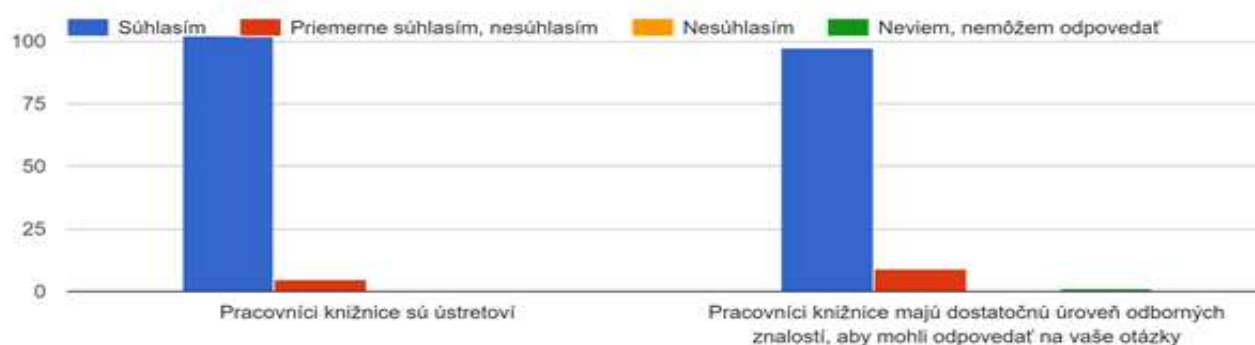
Vyhodnotenie prípadných pripomienok k priestorom knižnice a technickému vybaveniu 18

15 respondentov pripomienkovalo najmä pomalé počítače a wifi, privítali by väčšie priestory študovne a viac pohodlia k štúdiu. Knižnica súhlasí s názorom, že tlač papierových záznamov o výpožičkách je archaizmom a v budúcnosti uvažuje o zrušení papierových potvrdeniek pri riešení nového automatizovaného knižnično-informačného systému. Taktiež knižnica súhlasí s názorom, že je nutná modernizácia technického zariadenia, nábytkov a doplnkov. Posledná rekonštrukcia prebehla v knižnici v roku 2005.

Vyhodnotenie otázky 19 (Súhlasíte s nasledujúcimi výroky o zamestnancoch knižnice?) a prípadných pripomienok k práci zamestnancov 20

S výrokom, že zamestnanci knižnice sú ústretoví, súhlasilo 95 % respondentov (102), priemerne súhlasí / nesúhlasí s výrokom 5 % respondentov (5). Nikto sa nevyjadril nesúhlasne, ale že nevedel, nemohol odpovedať, čo je veľmi potešujúci odkaz pre knižnicu. Na výrok, že zamestnanci knižnice majú dostatočnú úroveň odborných znalostí, aby mohli odpovedať na otázky čitateľov, nevedelo, nemohlo odpovedať 1 % respondentov (1). 8 % respondentov (9) s výrokom priemerne súhlasí / nesúhlasí. 91 % respondentov (97) súhlasí, že zamestnanci majú dostatočnú úroveň odborných znalostí. Podľa 7 odpovedí respondentov možno konštatovať väčšinovú spokojnosť so zamestnancami knižnice, bez pripomienok, s ocenením ústretovosti, ochoty pomôcť zorientovať sa čitateľom, vrátane ocenenia webinárov organizovaných knižnicou, ktoré s pribúdajúcou praxou nadobúdajú vyššiu kvalitu.

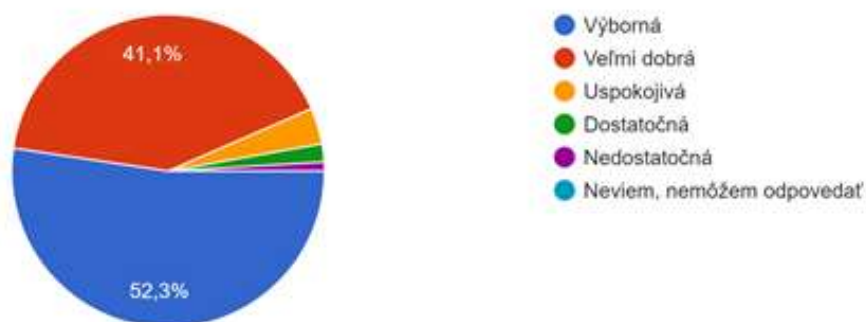
Graf 17 Súhlas s výrokmi o zamestnancoch knižnice



Vyhodnotenie otázky 21 (Ako hodnotíte celkovú úroveň služieb poskytovaných knižnicou?)

Celkovú úroveň služieb poskytovaných knižnicou ohodnotilo ako výbornú 52,3 % respondentov (56) a veľmi dobrú 41,1 % respondentov (44). Pre 3,7 respondentov(4) je úroveň knižnice uspokojivá. 1,9 % respondentov (2) si myslí, že je dostatočná. Pre 1% respondentov (1) z radov študentov / študentiek je úroveň služieb knižnice nedostatočná s pripomienkou k inému typu knižnice. Možnosť neviem, nemôžem odpovedať si nevybral nikto z respondentov.

Graf 18 Hodnotenie celkovej spokojnosti s úrovňou služieb poskytovaných knižnicou



Vyhodnotenie návrhov na zlepšenie služieb knižnice a odkazov knižnici 22

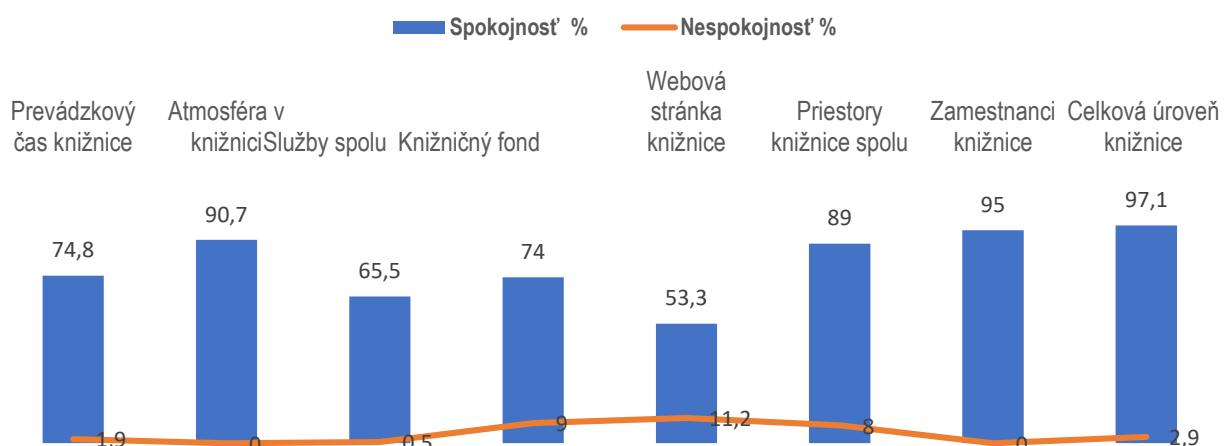
Pripomienky, návrhy na zlepšenie služieb knižnice, alebo iný odkaz knižnici uviedlo 11 respondentov. Návrhy sa týkali technického vybavenia (infopanel s náhľadom do kníh, tlačiareň) a väčšej automatizácie výpožičných služieb, grafickej prepracovanosti webovej stránky knižnice. Praktický návrh na pridanie zástrčiek k pracovným stolom v študovni pri oknách a návrh na sedacie vaky knižnica prijíma. Opakovaná pripomienka k sade učebníc pre učiteľov Jazykového inštitútu bola zodpovedaná v bode 9. Upozornenie na prekážajúci hluk pri kopírovacom zariadení v požičovni, ktorý je vyrušujúci pre čitateľa, aj pre prácu knihovníka, smeruje knižnicu k diskusii s oddelením materiálneho zabezpečenia o preložení tlačiarne z knižnice na iné miesto v Akadémii ozbrojených síl. Niektorí respondenti udelili ocenenie zamestnancom knižnice, ktorého si všetci v knižnici vážime.

Záver

Spokojnosť / nespokojnosť s knižnicou vyjadrilo 107 respondentov zúčastnených v prieskume, čo predstavuje 9,9 % z počtu potencionálnych čitateľov (1083) a 14,7 % z počtu registrovaných čitateľov (841). Je možné konštatovať, že do prieskumu sa zapojila výrazná menšina respondentov. 10 – 14 % názorové spektrum respondentov poskytuje knižnici nízku mieru validity, spätnej väzby knižnici. Vysokú neúčast' v dotazníkovom prieskume spokojnosti s knižnicou je možné vnímať pozitívne v zmysle, že čitatelia a používatelia knižnice nemajú výhrady k činnosti knižnice, k zamestnancom knižnice, necítia potrebu vyjadriť sa, prípadne sa o knižnicu nezaujímajú z iného dôvodu. Tieto otázky však neboli skúmané v tomto dotazníku.

Vyhodnotenie dotazníka poskytuje obraz vnímania knižnice a jej služieb respondentami z radov registrovaných i neregistrovaných čitateľov. V oblasti knižnično-informačných služieb respondenti vyjadrili najväčšiu spokojnosť a najnižšiu mieru nespokojnosti s výpožičnými službami. V oblasti knižničného fondu je najvyššia spokojnosť s odbornou literatúrou a najnižšia spokojnosť s ponukou elektronických informačných zdrojov a voľne dostupných databáz. Oblasť elektronických informačných zdrojov je potrebné viac prepracovať a sprostredkovať lepším spôsobom informácie o nich na webovej stránke knižnice. Zámerom knižnice je umožniť vyhľadávať informačné pramene rôzneho druhu v jednom online katalógu. Knižnica si uvedomuje, že v oblasti informovanosti čitateľov je najdôležitejším kanálom webová stránka knižnice. V oblasti technického zabezpečenia knižnica súhlasí s uvedenými pripomienkami od respondentov, že je potrebné napredovať v moderných technológiách a obnova technického a materiálneho vybavenia knižnice je požadovaná.

Graf 19 Oblasti spokojnosti / nespokojnosti s knižnicou



Celková spokojnosť respondentov s knižnicou je potešujúca. Súčasne knižnicu zaväzuje nepoľaviť v úsilí vylepšovať pracovné aktivity, naplňať víziu byť dobrou knižnicou. Neoddeliteľnou zložkou napredovania je vzájomná komunikácia knižnice s čitateľmi a čitateľov s knižnicou.

Čitatelia, respondenti, ak vám chýba niektorý titul v knižnici, neváhajte poslať požiadavku knižnici, ak sa vám niečo nepáči, hovorte, napíšte nám o tom, ak ste spokojní, poteší nás vaša pochvala.

Respondentom, ktorí sa ochotne a úprimne podelili o svoje názory na knižnicu, jej služby, fond, zamestnanci knižnice úprimne ďakujú. Reflexia z dotazníka spokojnosti bude základom pre ďalší rozvoj knižnice vo všetkých oblastiach dotknutých v dotazníkovom zisťovaní, v zdokonaľovaní odborných činností a odborného rastu, sebazvedávania zamestnancov knižnice a najmä materiálno-technického vybavenia knižnice.

Spracovala: Mgr. Mária Mestická, vedúca akademickej knižnice

30. 6. 2023