

Irena Prázová

VÝZKUM SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ MORAVSKÉ ZEMSKÉ KNIHOVNY

Abstrakt:

Článek seznamuje s výsledky uživatelského výzkumu v MZK, který se uskutečnil na konci roku 2010. Dotázáno bylo 1120 respondentů, a to jak tištěnou, tak online formou. Jednalo se o rozsáhlé šetření, které mělo za cíl zjistit uživatelskou spokojenost v MZK a zjistit reakce na změny, jež v MZK proběhly v září 2010. V článku je popsán průběh šetření a prezentují se základní výsledky, které šetření přineslo.

Klíčová slova: sociálně vědní výzkum, výzkumy v knihovnách, uživatelská spokojenost

Abstract:

The article describes the results of user survey in the Moravian Library (MZK), carried out at the end of 2010. 1120 respondents were questioned in both printed and online form. Objective of this extensive survey was to find out users satisfaction with MZK services and their responses on amends made in September 2010. The article describes the survey procedures and presents the main results of the survey.

Keywords: social science research, library research, user satisfaction

1 Úvod

Na konci roku 2010 provedla MZK rozsáhlý uživatelský výzkum zaměřený na spokojenost uživatelů se službami MZK. V úvodu článku je třeba zmínit, že MZK zorganizovala takto rozsáhlý výzkum (v této instituci první takového rozsahu) především proto, aby zjistila aktuální čtenářské potřeby a jejich spokojenost se stávajícími knihovními službami.

V průběhu roku 2010 byly připravovány výrazné změny v oddělení služeb, které byly pro veřejnost zpřístupněny na podzim roku 2010. Součástí tohoto výzkumu bylo tedy i zjištění reakcí čtenářů na provedené změny.

Sběr dat probíhal přibližně tři měsíce, dotázáno bylo 1120 respondentů. Celkový počet registrovaných uživatelů MZK je cca 17 650 tisíc, získaná velikost vzorku je tedy přiměřená co se týče reprezentativnosti. Jednalo se o klasické kvantitativní šetření. Sběr dat byl uskutečněn formou tištěných i online dotazníků. Internetové

dotazování se uskutečnilo pomocí online dotazovacího nástroj Likeex, ve kterém byla provedena formulace otázek, celková tvorba dotazníku a následně jejich částečné vyhodnocení. Odpovědi na otevřené otázky v celém dotazníku byly vyhodnocovány zvlášť. Metodou výběru respondentů (u tištěné i online formy sběru dat) byl náhodný výběr. Sběr dat pomocí tištěných dotazníků probíhal tak, že stejné počty dotazníků byly umístěny na stěžejních místech pro veřejnost tj. v půjčovně, na kontrolním bodě v přístupu do knihovny, na informacích a ve třech velkých studovnách. Online dotazník byl umístěn na webové stránky knihovny, do online katalogu a na facebook. Byl zde zřejmý nepoměr v konečném počtu sebraných online (cca 800) a tištěných (cca 320) dotazníků.

2 Sociodemografické ukazatele respondentů

Pohlaví respondentů:

Podle výsledků šetření bylo osloveno 62% žen a 38% mužů.

Věk respondentů:

55% respondenti ve věku 20-26 let, 20% respondenti ve věku 27-35 let, 10% ve věku 36-49 a stejnou měrou byli zastoupeni (u obou skupin 6%) respondenti ve věku 15-19 let a 50-65 let.

Profesní zaměření respondentů:

Nejvíce byli zastoupeni studenti (60%), poté zaměstnanci (28%), osoby výdělečně činné či podnikatelé (5%) a nezaměstnaní (2%).

Dosažené vzdělání respondentů:

Největší podíl zastává vzdělání započaté vysokoškolské (50%), poté ukončené vysokoškolské (28%), následuje v menší míře (7%) započaté doktorské, středoškolské (6%) a ukončené doktorské (5%).

3 Zkoumané okruhy

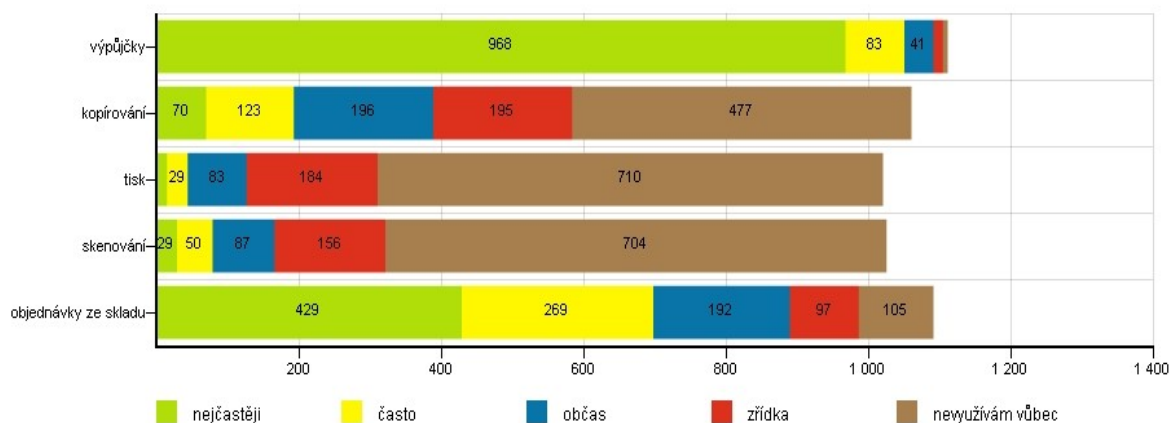
Hlavními okruhy zkoumání byly:

1. stávající i nové knihovní služby,
2. dispozice a knihovní prostory,
3. knihovní fondy,
4. spokojenost se změnami v září 2010.

Metodika výzkumu vycházela částečně z výzkumů čtenářské spokojenosti. Výzkum byl zároveň sestaven tak, aby reflektoval současnou situaci v MZK. Z projektu benchmarkingu veřejných knihoven byly použity ukazatele pro sledování uživatelské spokojenosti. Inspirací byly rovněž rozsáhlejší výzkumy ve vysokoškolských či větších veřejných knihovnách.

3.1 Knihovní služby

V této části se otázky zaměřovaly zejména na využívanost a spokojenost se stávajícími službami. Nejvyužívanějšími jsou klasicky výpůjční služby (94%) a objednávky ze skladu (79%). Nejméně využívanou službou je tisk (3%) a kopírování (7%). Nízké procento může souviset se zaváděním nových kopírovacích strojů v době sběru dat.



Graf 1 Nejčastější využívání služeb

Při hodnocení úrovně těchto základních knihovních služeb bylo zjištěno, že nejvíce respondentů je spokojeno s výpůjčními službami (87%), dále s přístupem na internet (59%), na třetím místě se umístily informační a rešeršní služby (46%), kulturní akce atd. (37%). Čtvrtina uživatelů v MZK využívá meziknihovní výpůjční služby (30%).

Názory na spokojenost s dílčími aspekty v knihovně byly doplněny otevřenými otázkami, které se zaměřovaly např. na spokojenost s webovými stránkami, s kavárnou, knihkupectvím v prostorách knihovny a nakonec na celkovou spokojenost (co se vám v knihovně nelíbí a za co byste knihovnu pochválili).

Další otázky týkající se stávajících služeb měly z pohledu vedení knihovny funkci spíše potvrzovací, mapovaly např. využívanost lískových katalogů (79% respondentů nevyužívá lískové katalogy vůbec, 14% občas), rychlost dodání knih z

depozitáře (s rychlostí dodání do 1 hodiny je pro 81% respondentů dostatečná), využívání elektronické služby Tipy na nákup (95% respondentů tuto službu nevyužívá), spokojenost s výší registračního poplatku (95% respondentů je s výší poplatku 200 Kč a 100 Kč ročně spokojeno).

Otázka na vybrané nové služby souvisí s plánovaným zaváděním některých služeb.

Preference nových služeb dle pořadí:

1. přístroj na automatické půjčování knih (tzv. selfcheck) - (ano - 49%, ne - 20%)
2. přesun výdeje prezenčních výpůjček (ano - 31 %, ne - 41%)
3. speciální samostatná učebna s PC (ano - 25%, ne - 33%)

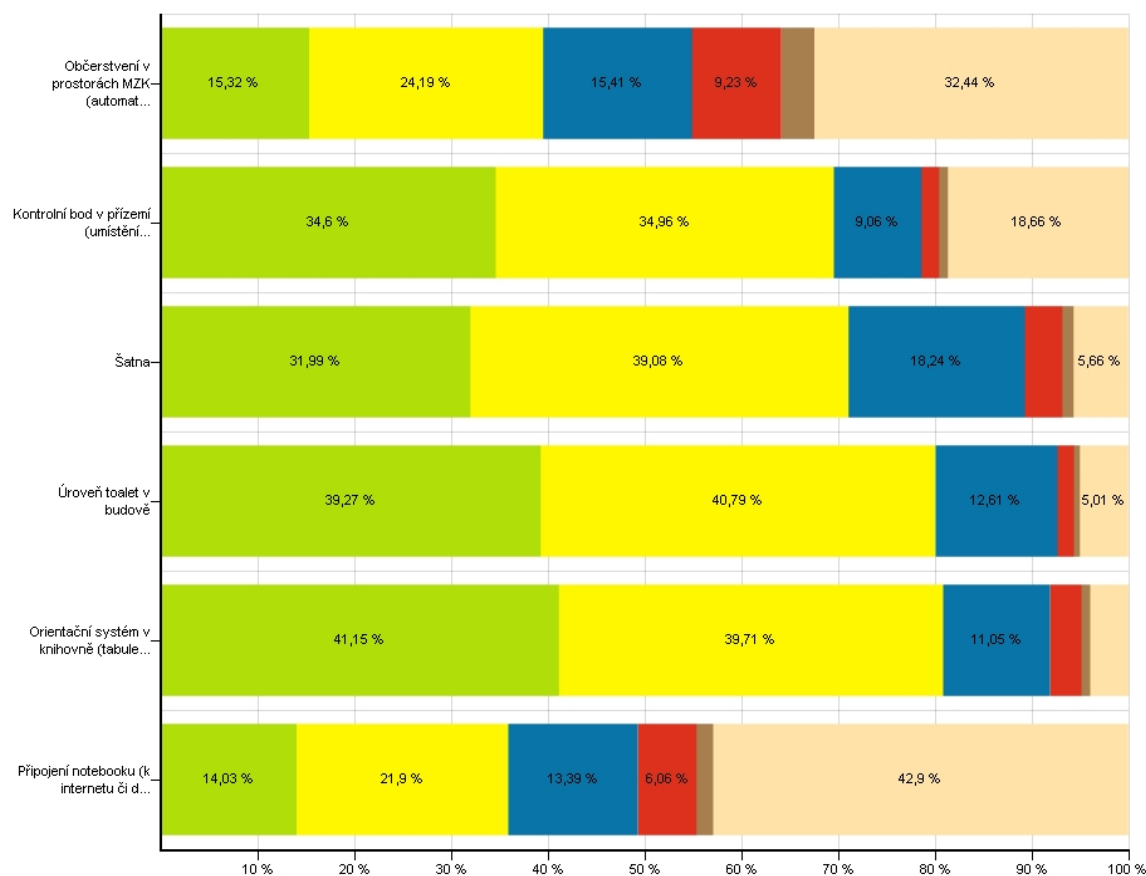
V otázce na zavedení nových služeb v knihovně je výraznější zájem jen o některé. Je zřejmé, že necelá polovina respondentů (49%) by uvítala selfcheck. Zajímavý je ovšem téměř čtvrtinový podíl těch respondentů, kteří se nevyjádřili k přesunu prezenčních výpůjček a k selfchecku. U samostatné počítačové učebny to bylo dokonce 43%. Je tedy zřejmé, že je tato oblast vůbec nezajímá, nepochopili otázku, či ji nepovažují za podstatnou.

3.2 Dispozice a knihovní prostory

Otázky byly zaměřeny na stávající dispozice i na případné nové možnosti v knihovně.

Spokojenost se stávajícími dispozicemi ohodnotili respondenti takto:

V otázce na prostorové a provozní vybavení byl nejlépe hodnocen orientační systém v knihovně (celkem dobré 81%) spolu s úrovní toalet (celkem dobré 81%), na druhém místě se umístila šatna (celkem dobré 71%), poté kontrolní bod (celkem dobré 70%), výrazný pokles zaznamenala úroveň občerstvení (celkem dobré 39%) a poslední bylo připojení k notebooku, síti (celkem dobré 36%). Zde se velké procento (43%) respondentů nevyjádřilo, to tedy znamená, že tuto možnost pravděpodobně nevyužívají, či je nezajímá.



Graf 2 Vyhovující aspekty v knihovně

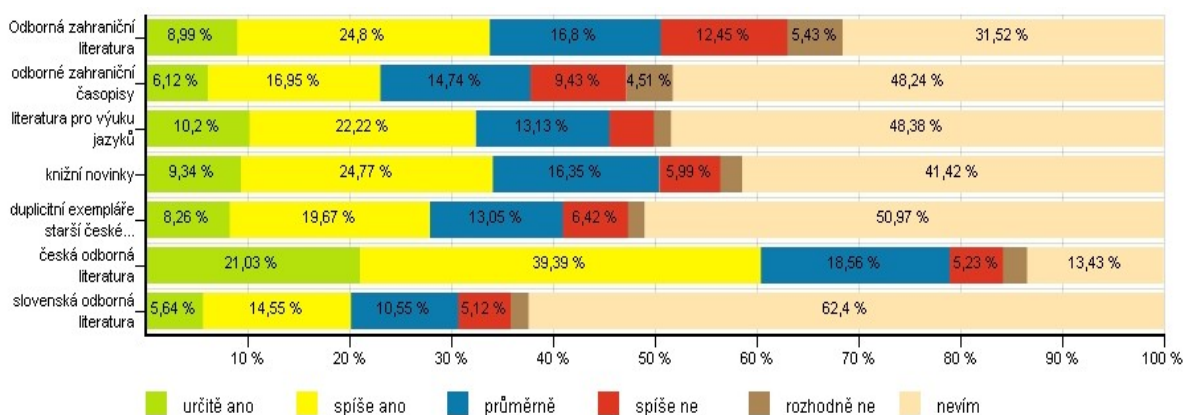
V otázce na nové dispozice v knihovně by respondenti uvítali nejvíce:

1. absenční půjčování beletrie - 73% (z toho rozhodně ano 52%, spíše ano 21%)
2. individuální studijní boxy - 55% (z toho rozhodně ano 30%, spíše ano 25%)
3. nonstop studovna - 53% (z toho rozhodně ano 33%, spíše ano 20%)
4. kolektivní studovnu - 40% (z toho rozhodně ano 19%, spíše ano 21%)

V otázce na nové dispozice jednoznačně vede absenční půjčování beletrie, což ve stávající nabídce knihovny nebylo umožněno vzhledem k vědecké profilaci knihovny. Jedná se sice o službu, ovšem souvisí i s umístěním fondu. Individuální studijní boxy a nonstop a kolektivní studovna patří rovněž mezi trendy vědeckých knihoven. Potřeba nonstop studovny, individuálních a kolektivních studoven byla potvrzena i v otevřených odpovědích.

3.3 Knihovní fond

U otázky zaměřené na skladbu knihovního fondu bylo zajímavé sledovat aspekt nespokojenosti s fondem. Nejvíce nespokojeni jsou respondenti s odbornou zahraniční literaturou (celkem špatné 29%). Dále byli respondenti nespokojeni s odbornými zahraničními časopisy – celkem špatné 25%, s českou odbornou literaturou – celkem špatné 24% a knižními novinkami- celkem špatné 24%. Pod 20% respondentů odpovědělo, že jim nevyhovují duplicitní exempláře starší české literatury- celkem špatné 19%, literatura pro výuku jazyků – celkem špatné 17% a slovenská odborná literatura – celkem špatné 16%.



Graf 3 Otázka na spokojenost s knihovním fondem

Elektronické databáze

U elektronických databází byla potvrzena malá využívanost elektronických odborných databází, což je problém, se kterým se potýká většina veřejných, ale i odborných knihoven.

Z výzkumu vyplynulo, že přes čtvrtinu respondentů elektronické databáze nepoužívá (38%), občasné používání potvrdilo 24% respondentů a 35% vůbec neví, co databáze jsou.

Uživatelé stále s odbornými databázemi příliš nepracují, proto je zde možnost pro kurzy informačního vzdělávání, které knihovny sice poskytují, ale často např. z kapacitních důvodů v omezené míře. Velké procento dotázaných (44%) tvrdí, že by uvítalo školení pořádané knihovnou, které by je přesvědčilo pracovat s databázemi. Respondenti se rovněž vyjadřovali i k dalším typům školení, z nichž největší zájem byl o školení, které učí jak pracovat s databázemi, na druhé pozici

se umístili kurzy o tom, jak vyhledávat informace a na třetím místě byly kurzy o používání citací.

3.4 Reakce uživatelů na změny ve službách v MZK v roce 2010

Poslední baterie otázek byla věnována změnám uskutečněným na podzim v roce 2010. Jednalo se tedy o zjištění, zda jsou uživatelé se změnami spokojeni a do jaké míry. Nejvíce spokojeni byli uživatelé s volným pohybem po budově (byl přesunut tzv. kontrolní bod z 2. patra do přízemí). Polovina všech respondentů chválila registraci zdarma pro studenty od 15 do 19 let a třetina byla spokojena s novými čtenářskými průkazy. Nejvíce nespokojeni byli respondenti s používáním nových kopírovacích strojů, které nabízí více uživatelských možností, ale jsou ve srovnání s původními složitější.

Hodnocení změn v září 2010

1. volný pohyb po budově (výborné 68%, chvalitebné 13%)
2. registrace zdarma od 15 do 19 let (výborné 50%, chvalitebné 7%)
3. nové čtenářské průkazy (výborné 34%, chvalitebné 18%)
4. zahraniční knihovny v budově (výborné 31%, chvalitebné 11%)
5. nový volný výběr (výborné 30%, chvalitebné 19%)
6. nové kopírovací stroje (výborné 22%, chvalitebné 12%)

Více informací ohledně změn v MZK lze nalézt na této adrese: <http://aktuality.mzk.cz/2010/09/otevirame-zde-je-prehled-zmen-novinek.html>.

4 Otevřené otázky

Odpovědi na otevřené otázky v závěru dotazníku byly zaměřené především na celkovou spokojenost a nespokojenost s knihovnou a potvrdily výsledky celého kvantitativního šetření. Dílčí otázky se zaměřovaly na spokojenost a nespokojenost s webovými stránkami knihovny, s kavárnou a knihkupectvím v prostorách knihovny.

Stručné vyhodnocení odpovědí na otevřené otázky (je řazeno podle největší četnosti, tj. nejčastější odpovědi):

Celková nespokojenost (otázka „Co vám v knihovně chybí?“):

1. absenční výpůjčky (chybí více absenčních výpůjček), prezenční výpůjčky (jsou zde pouze prezenční výpůjčky)
2. personál (chybí ochota, přístup, informace)
3. nový volný výběr (chybí více titulů, nespokojenost s řazením fondu)
4. požadavek na více beletrie

Zde se opakoval největší požadavek respondentů na absenční výpůjčky jak beletrie, tak odborné literatury.

Celková spokojenost (otázka „Za co byste knihovnu pochválili?“) :

1. vstřícnost a ochota personálu
2. klidné prostředí
3. prostor a budova obecně (včetně příjemného prostředí a atmosféry)
4. volný pohyb po budově

U otázek na personál knihovny počet pochval převažuje počet výhrad. Respondenti dále oceňovali samotný prostor knihovny a příjemné prostředí ke studiu.

Závěr:

Typickým návštěvníkem MZK je žena (62%), vysokoškolská studentka (50%) humanitního zaměření (62%) ve věku 21 až 26 let (55%), která navštěvuje knihovnu ze studijních důvodů (71%).

Výsledky zkoumání celkově potvrdily předpokládané čtenářské preference a návyky, a to zejména v oblasti výpůjčních služeb a umístění knihovního fondu. Primárním požadavkem čtenářů je větší možnost absenčních výpůjček, a to jak u odborných knih, tak u beletrie, a dále rozšíření výpůjční doby (jak o víkend, tak např. otevření nonstop studovny). Čtenáři se rovněž nebrání novým dispozicím v knihovně, jako jsou např. individuální, kolektivní či nonstop studovny, či přístroji na samoobslužné vrácení knih. Čtenáři oceňují rovněž volný vstup do všech čtenářských prostor v MZK. Naopak bylo zjištěno malé využívání elektronických informačních zdrojů a zároveň značný zájem o kurzy informační gramotnosti. Šetření tak potvrdilo standardní chování uživatelů knihoven a většinou spokojenost se službami knihovny a vnímání knihovny rovněž jako společenské a kulturní instituce. Řada respondentů oceňovala samotný výzkum, reflektování čtenářských potřeb, tedy proklientský přístup knihovny, intenzivnější kontakt se svými čtenáři a snahu změnit služby knihovny k lepší čtenářské spokojenosti.

Pro vedení knihovny byla tato rozsáhlá analýza uživatelských preferencí podstatná při podrobnější úvaze a plánování budoucích změn v MZK. V současnosti již byly provedeny některé dílčí kroky, které reflektují výsledky dotazníku, například byla posunuta běžná otevírací doba z 9:00 na 8:30. Rovněž bude přesunuta část fondu beletrie do volného výběru. Hlavní komplex změn pak bude proveden v druhé polovině roku 2011.

Dotazník lze najít na této adrese:

http://www.mzk.cz//sites/mzk.cz/files/souboryMZK/pdf/uzivatelsky_vyzkum.pdf

Použité zdroje

1. PRÁZOVÁ, Irena. *Výzkum čtenářské spokojenosti v MZK*. Interní materiál MKZ. Brno : MZK, Leden 2011.
2. RICHTER, Vít. *Benchmarking a zjišťování spokojenosti uživatelů knihoven*. In *Knihovny současnosti 2009*. Sborník ze 17. konference, konané ve dnech 23.-25. června v Seči u Chrudimi. Brno : Sdružení knihoven ČR, 2009. s. 187-195. ISBN 978-80-86249-54-4.
3. RICHTER, Vít. *Jak navštívujeme a využíváme knihovny?*. Čtenář, 2011, roč.63, č.3, s. 86-90. ISSN978-80-7050-588-5.

Příloha - Ukázky otevřených odpovědí

Vybrané odpovědi:

Co Vám v naší knihovně chybí?

„Knihovně - z mého pohledu VŠ studenta - VÝRAZNĚ chybí možnost studovat odbornou prezenční literaturu v neděli. Stejně tak bych jednoznačně uvítal i rozšíření otevírací doby - nemuselo by se přitom vůbec jednat o celé spektrum služeb, bohatě by stačilo, kdyby byla pouze rozšířena otevírací doba studoven, nebo alespoň jedné speciální studovny (dobrý příkladem jsou zahraniční knihovny/univerzitní knihovny, kde jsou studovny běžně přístupné od ranních hodin do půlnoci, někde dokonce i celou noc!). Mohu Vás ubezpečit, že tyto změny by s velkým nadšením přivítala značná část obce brněnských vysokoškoláků - zejména těch, kteří potřebují po škole ještě další hodiny studovat látku (nejen před zkouškami, samozřejmě). Kolektivní studovna je výborný nápad, který se například velmi osvědčil na Fakultě sociálních studií MU. Vědecká knihovna - jakou MZK bezesporu je - by měla v první řadě sloužit studiu (prezenčních) pramenů a je tedy nezbytné, aby se maximálně zaměřila na poskytování této

služby = maximalizovala možnost pobytu ve studovnách nejen během dne (počet hodin, zejména těch večerních a nočních), ale i během týdne (sobota a neděle). Je to důležité už z toho důvodu, že v Brně je tato možnost v ostatních vědeckých /fakultních/ knihovnách značně limitována - s (jistou) čestnou výjimkou Filozofické fakulty MU, která poskytuje své služby i v neděli (byť jen do 17:00) a již před delší dobou zavedla nyní tolik oblíbený selfcheck.“

Co byste v knihovně naopak pochválili:

„Pochvalu si zaslouží, že se MZK dle všeho snaží více komunikovat se svými čtenáři (blog, Facebook, RSS) - to je velmi chvályhodné a důležité. Dále jsem byl potěšen změnami, které přišly po prázdninách - tedy volnější pohyb po budově, rozšíření otevírací doby půjčoven a kavárny bufetu, což zde dosud citelně chybělo a snižovalo to komfort uživatelů. Ocenit bych dále chtěl schránku na vracení, která se osvědčila zejména tehdy, kdy měla ještě půjčovna otevřeno jen do 19. hodiny (zamrzelo jen, že nefungovala už před několika lety). Chvályhodné je i uspořádávání výstavek a popularizačních přednášek pro veřejnost - vůbec bych se nebál pracovat na zvýšení jejich počtu, příp. vytvoření různých tematických bloků (možností je jistě hodně)... Myslím tedy, že knihovna celkově nabrala dobrý směr a měla by v těchto změnách k lepšímu dále pokračovat (dlouhou dobu knihovna stagnovala a bylo to škoda, je vidět, že když se chce, jde to) - například tím, že zapracuje na zvýšení studijního komfortu a rozšíří či zřídí non-stop studovnu, popř. zakoupí selfcheck. Nepochybuji o tom, že se poté stane ještě oblíbenější a využívanější než dosud.“