

MESTSKÁ KNIŽNICA V BRATISLAVE



PRIESKUM ČITATEĽSKÝCH ZÁUJMOV A SPOKOJNOSTI S VÝPOŽIČNÝMI SLUŽBAMI 2011 PODROBNÉ VÝSLEDKY



Bratislava, september 2011

Prieskum čitateľských záujmov a spokojnosti s výpožičnými službami 2011

OBSAH

	Strana
Úvod	3
Podakovanie	4
Výsledky prieskumu u dospelých	5
Výsledky prieskumu u detí do 15 rokov	22
Súhrn výsledkov prieskumu	29
Závery pre knižnicu	31



ÚVOD

Prieskum vo forme dotazníka realizovala Mestská knižnica v Bratislave (ďalej len knižnica) v termíne 1. 4. 2011 – 30. 6. 2011. Jeho cieľom bolo zistiť čitateľské záujmy čitateľov a identifikovať pozitíva a negatíva služieb knižnice z pohľadu jej čitateľov. Prieskum bol spustený ako sprievodná aktivita k projektu Nákup kníh 2011 v dotačnom systéme Ministerstva kultúry SR na rok 2011, aby knižnica vyšla v ústrety všetkým čitateľom, ktorí ju v jubilejnom roku 111. výročia jej založenia navštívia.

Tvorbu a distribúciu dotazníka zabezpečil Útvar metodiky a koordinácie. Dotazník sa realizoval dvoma formami – papierová a elektronická.

Čitateľom boli k dispozícii dva druhy dotazníkov diferencované podľa veku – pre deti a mládež do 15 rokov a pre dospelých (od 16 rokov).

Dotazníky v klasickej tlačenej podobe boli na vyplnenie k dispozícii na pracoviskách knižnice: Úsek odbornej literatúry na Klariskej 16, Úsek literatúry pre deti a mládež na Kapucínskej 3, Úsek hudobnej a umenovednej literatúry na Kapucínskej 1, Úsek krásnej a cudzojazyčnej literatúry na Laurinskej 5.

Dotazník v elektronickej podobe bol vytvorený použitím technológie Dokumenty Google:

prieskum pre dospelých (od 16 rokov) – dostupný na:

<https://spreadsheets.google.com/viewform?formkey=dFdBSDBsZ3NKdTIYeGhtUXVhS1hmWUE6MQ>

prieskum pre deti do 15 rokov - dostupný na:

<https://spreadsheets.google.com/spreadsheet/viewform?hl=sk&formkey=dG4yZXJOSWloVTNfQzdhdNEpMnhCV3c6MQ>

Prieskum pre dospelých:

Dotazník v elektronickej podobe obsahoval 4 úvodné otázky týkajúce sa veku, pohlavia, vzdelania a či je respondent registrovaným čitateľom knižnice.

Ďalšie otázky boli rozdelené do 2 blokov: čitateľské záujmy, spokojnosť so službami. Dotazník obsahoval 11 otvorených, 2 polootvorené a 8 uzavretých otázok.

Prieskum pre deti do 15 rokov:

Dotazník v elektronickej podobe obsahoval 3 úvodné otázky týkajúce sa veku, pohlavia a či je respondent registrovaným čitateľom knižnice.

Ďalšie otázky boli rozdelené do 2 blokov: čitateľské záujmy, spokojnosť so službami. Dotazník obsahoval 10 otvorených, 1 polootvorenú a 7 uzavretých otázok.

Celkovo bolo vyplnených 110 dotazníkov, kvôli neplatnosti však dva z nich boli vyradené.

Do hodnotenia postúpilo 108 dotazníkov, z toho 87 vyplnili dospelí (z nich 36 elektronicke) a 21 deti do 15 rokov (z nich 2 elektronicke).



Prieskum čitateľských záujmov a spokojnosti s výpožičnými službami 2011

Podakovanie

Všetkým respondentom, ktorí sa zapojili do realizovaného prieskumu v roku 111. výročia založenia knižnice, ďakujeme za postrehy, návrhy, pripomienky, pozitívne i kritické hodnotenia. Knižnici budú slúžiť na inšpiráciu zlepšenia služieb pre verejnosť. Možno sa všetko naraz zlepšiť nepodarí, najmä nie to, čo závisí od finančných prostriedkov, ale popracovať na tom, čo závisí od ľudí - zamestnancov knižnice - sa vždy dá.

Zároveň ďakujeme Ministerstvu kultúry SR, ktoré projekt Nákup kníh 2011 podporilo v aktuálnom roku finančnou čiastkou 3 000 €. Dúfame, že naši čitatelia pocítia túto podporu v podobe nových dobrých kníh, ktoré pribudnú do knižničného fondu.

4

Mestská knižnica v Bratislave 1900 - 2011



VÝSLEDKY PRIESKUMU U DOSPELÝCH

ČITATEĽSKÉ ZÁUJMY

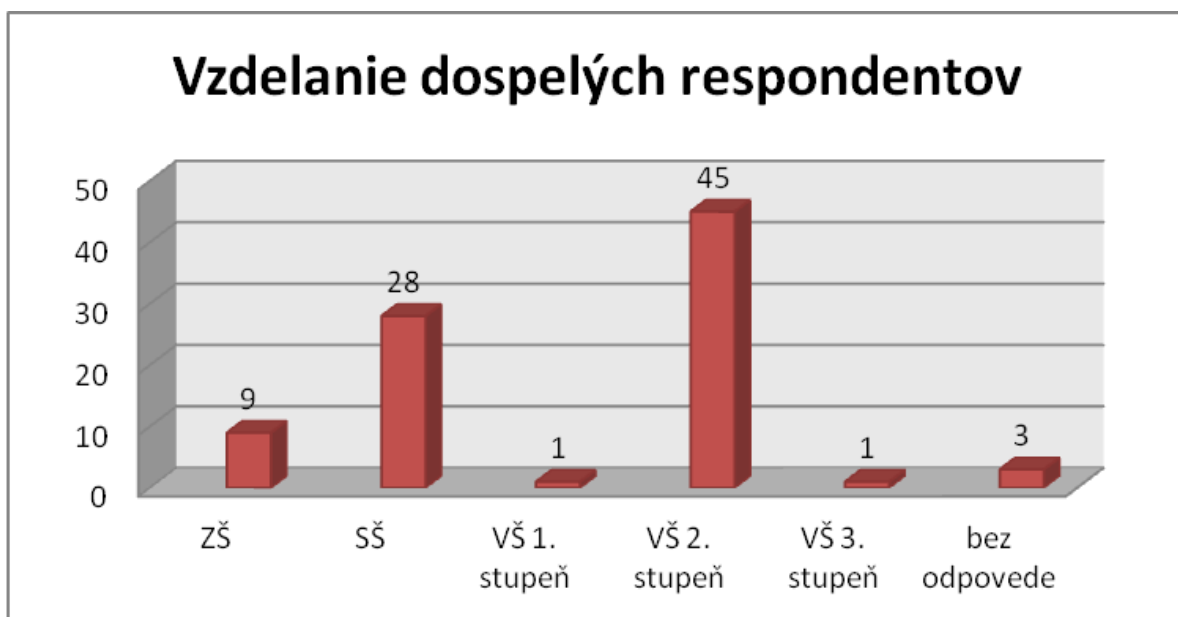
Dotazník vyplnilo **87 dospelých občanov**, z toho bolo 62 žien (71,3 %) a 23 mužov (26,4 %) vo veku od 16 do 72 rokov. 2 respondenti pohlavie nešpecifikovali – 2,3 %.

Priemerný vek žien bol 34 rokov, mužov 35 rokov.

Vzdelanie respondentov:

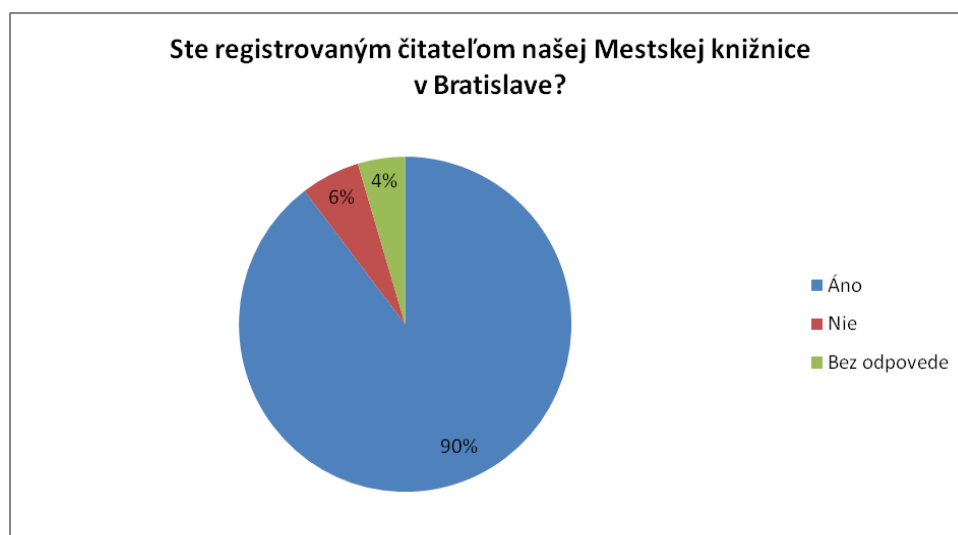
- 9 respondentov malo základné vzdelanie (10,3%),
- 28 stredoškolské vzdelanie (32,2%),
- 1 vysokoškolské vzdelanie 1. stupňa (1,1%),
- 45 vysokoškolské vzdelanie 2. stupňa (51,7%),
- 1 vysokoškolské vzdelanie 3. stupňa (1,1%).
- 3 respondenti na otázku o dosiahnutom vzdelaní neodpovedali (3,4%).

Grafické znázornenie dosiahnutého vzdelania dospelých respondentov:



Registrovaní čitatelia Mestskej knižnice v Bratislave

Na otázku, či sú respondenti registrovanými čitateľmi našej knižnice, odpovedalo 78 respondentov kladne (89,7%), 5 respondentov záporne (5,7%) a 4 respondenti sa nevyjadrili (4,6 %) – zaokrúhlené grafické znázornenie:



Takmer 90 % dospelých respondentov je registrovaným čitateľom knižnice, takže môžeme predpokladať, že knižnicu poznajú, majú skúsenosti s využívaním jej služieb, čo sa odrazí v erudovaných odpovediach na jednotlivé otázky v dotazníku. Budú hodnotenia čitateľov pozitívne alebo skôr negatívne?

OTÁZKA Č. 1: Čo najradšej čítate? Zakrúžkujte (môžete aj viac možností):

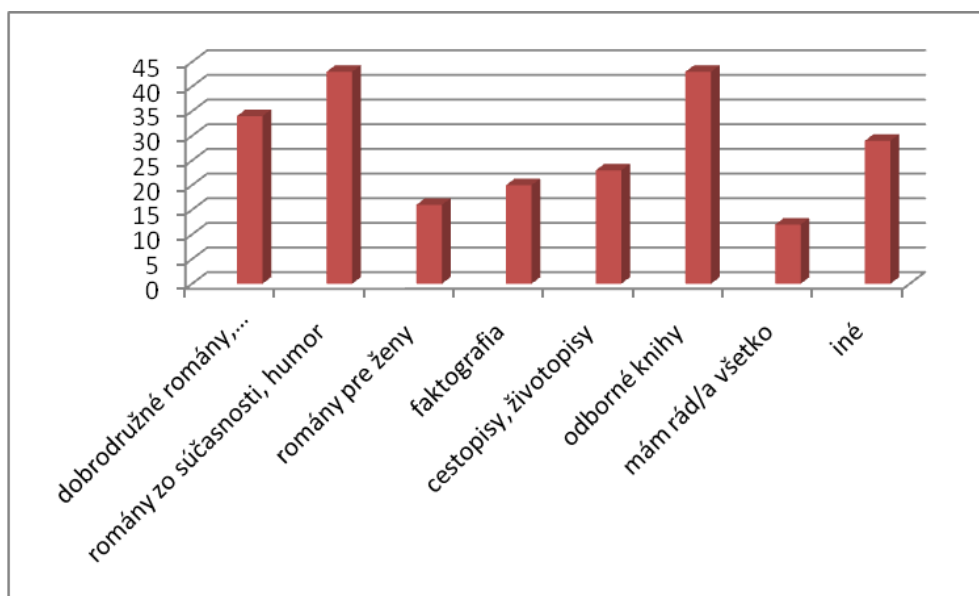
- a) dobrodružné romány, detektívky,
 - b) romány zo súčasnosti, humor,
 - c) romány pre ženy,
 - d) faktografia,
 - e) cestopisy, životopisy,
 - f) odborné knihy z oblasti
 - g) mám rád/rada všetko,
 - h) iné
-

Na otázku odpovedalo všetkých 87 dospelých respondentov (100 %), pričom mohli v otázke zakrúžkovať viacero odpovedí, čo mnohí z nich bohato využili. Na najvyššej úrovni sa u nich umiestnili rovnocenne kategória romány zo súčasnosti, humor a odborné knihy z rôznych vedných oblastí. Za nimi nasledujú dobrodružné romány, detektívky, možnosť iná literatúra, faktografia, romány pre ženy a možnosť všetko.



Prieskum čitateľských záujmov a spokojnosti s výpožičnými službami 2011

O obľúbenosti čítaného vypovedá graf:



Percentuálne vyjadrenie:

Čo najradšej čítate?	
Druh kníh	Percentuálny podiel
a) dobrodružné romány, detektívky	15,6 %
b) romány zo súčasnosti, humor	19,5 %
c) romány pre ženy	7,3 %
d) faktografia	9,1 %
e) cestopisy, životopisy	10,5 %
f) odborné knihy z oblasti...	19,5 %
g) mám rád/rada všetko	5,4 %
h) iné	13,1 %

V obľúbenosti čítaného u žien jednoznačne vedú romány zo súčasnosti, tesne za nimi sú odborné knihy z rôznych vedných oblastí, a dobrodružné romány s detektívkami. Romány pre ženy sa umiestnili až za cestopismi, životopismi a faktografiou. Ku koncu rebríčka obľúbeného sa umiestnila možnosť iné a všetko.

V obľúbenosti čítaného u mužov jednoznačne vedú odborné knihy z rôznych vedných oblastí, za nimi sa umiestnila možnosť iná literatúra, potom dobrodružné romány a detektívky, romány zo súčasnosti a faktografia. Ku koncu rebríčka sa umiestnili cestopisy a životopisy a všetko.

V odpovedi f) odborné knihy uviedli:

- **muži tieto oblasti:** história, spoločenské vedy, stavebníctvo, enviromentalistika, permakultúra, financie, ekonómia, hudobná veda, elektro a právo,



Prieskum čitateľských záujmov a spokojnosti s výpožičnými službami 2011

- **ženy tieto oblasti:** psychológia, hudba, umenie, kultúra, história, výskumy, chémia, sociológia, psychiatria, politológia, spoločenské vedy, cestovný ruch, fotografia, film, divadlo, komiks, pedagogika, jazykoveda, literatúra, španielčina, sociálna práca, filozofia, politika, historická beletria, literatúra určená deťom a mládeži.

V odpovedi h) iné uviedli:

- **muži tieto oblasti:** technika a pokrok, technológie materiálového a strojárského inžinierstva, klasika, historické romány, vojnové romány, fantasy, sci-fi, horor, internet, humor,
- **ženy tieto oblasti:** beletria, literatúra faktu, fantasy, záhadné, napínavé, historické a vtipné romány, klasická literatúra, mládežnícke romány, beletria z obdobia slovenského realizmu, knihy z lekárskeho prostredia, thrillery, jazykové učebnice, encyklopédie, knihy z prírodovedy, cudzojazyčné zjednodušené knihy, humor, sci-fi, horory, mystery, záhady, medzivojnová literatúra, Styron, sprievodcovia, poviedky, filozofické knihy, Evitovky, podľa momentálnej nálady.

OTÁZKA Č. 2: Stalo sa Vám, že ste v knižnici hľadali konkrétnu knihu, a tá ju nemala?

Z celkového počtu respondentov odpovedalo na otázku 49 kladne (56,3%), 35 záporne (40,2 %) a 3 respondenti sa zdržali odpovede (3,5 %) - zaokrúhlené grafické znázornenie:



Vyššie 56 % dospelých respondentov má skúsenosť s hľadaním knihy, ktorú knižnica nemá vo svojom knižničnom fonde. Výsledok je odrazom nedostatku finančných prostriedkov na nákup novínok, ktorý v jej univerzálnom knižničnom fonde spôsobuje vážne trhliny, nakoľko situácia pretrváva už viacero desaťročí.



PODOTÁZKA: Ak ste odpovedali áno, uveďte titul knihy, o ktorú išlo (na podotázku odpovedalo 34 respondentov (39,1 %):

- Artemis Fowl
- Atribúty sociálnych služieb
- Černokňažník (Juraj Červenák) = vtedy bola nová
- Detoxikácia organizmu
- Dialógy (Rogers)
- Edícia Spoločník cestovateľa, IKAR, napr. Nemecko, Švajčiarsko
- Existencializmus je humanizmus (Jean-Paul Sartre)
- Existencializmus je humanizmus (Sartre)
- Hry o trón 2. diel (George R. R. Martin)
- Jak porozumieť komiksu
- Knih se jen tak nezbavíme (U. Eco)
- Kyselinovej test (Tom Wolfe)
- Meč pravdy (Terry Goodkind), ďalšie knihy zo série
- Morris-Lidský živočích – naposledy, ale predtým viacero titulov
- Návrat (Bernhard Schlink)
- Návrat domú (Anna Enquistová)
- Neobvyklá psychoterapie Milтона H. Ericksona
- Nórske drevo (Haruki Murakami)
- Rozhovory s A. Moyzesom (Ilja Zeljenka)
- Sekundu pred zbláznením (Pavel Hírax Baričák)
- Seventeenth century art and architecture (Ann Sutherland Harris)
- Teória a prax rodinnej edukácie (Viola Tamášová)
- Titulov bolo viac, išlo o knihy z posledných dvoch rokov
- Třináctá komnata dětské duše (Violet Oaklander)
- Umenie žiť (Andre Maurois)
- Výchova chlapcov
- Zneuctená (Saira Ahmed)
- Zrání (John Maxwell Coetzee)

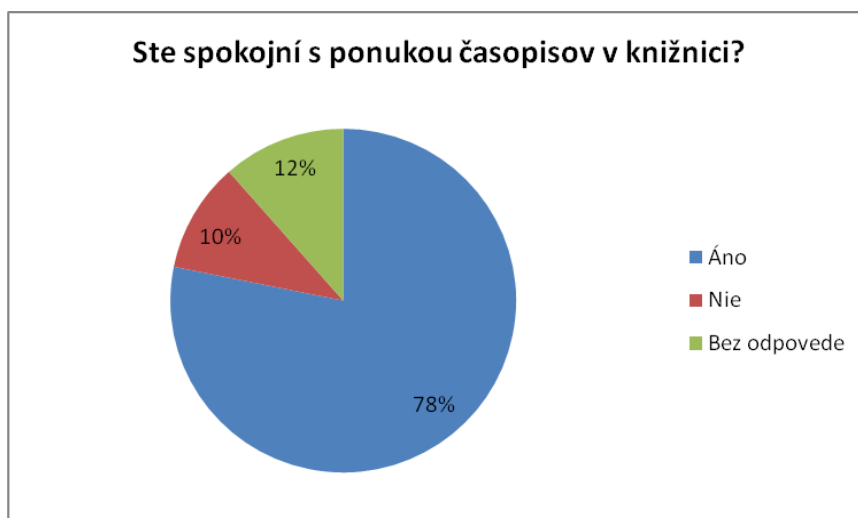
Všeobecne hľadané knihy:

- Bolo ich veľa
- Dejiny
- K diplomovej práci
- Nepamätajú si
- Novšie tituly vydavateľstva JAGA
- Zrejme sa jednalo o tituly, ktoré prišli len na pult kníhkupectiev, prípadne odborná literatúra



OTÁZKA Č. 3: Ste spokojní s ponukou časopisov v knižnici ?

Z celkového počtu respondentov odpovedalo na otázku 68 kladne (78,2 %), 9 záporne (10,3 %) a 10 respondentov sa zdržalo odpovede (11,5 %) - zaokrúhlené grafické znázornenie:



10

S časopismi v knižnici je spokojných vyše 78 % dospelých respondentov, čo je potešujúca informácia, no zaujímalo nás aj to, čo by čitatelia v ponuke časopisov ešte privítali.

PODOTÁZKA: O aký titul časopisu by mala knižnica rozšíriť svoju ponuku? Uvedte maximálne 2 tituly (na podotázku odpovedalo 20 respondentov (23,0 %), z toho 5 mužov):

Tri hlasy získal časopis National Geographic, dva hlasy získali komixy a časopis Koktejl.

Po jednom hlase získali časopisy:

- Amatérske rádio,
- Bývanie,
- Československá psychologie,
- Enigma,
- Epoque,
- Geo,
- Manga,
- Nový život,
- Pevnosť,
- Reflex,
- Slovák v Amerike,
- Slovenská hudba
- Slovenské rozhľady,
- Týždeň,
- Záhradkár.

Všeobecné odpovede na doplnenie časopisov:

- Časopisy o varení.
- Ezoterika.
- Kuchárske časopisy.
- Náboženské časopisy.

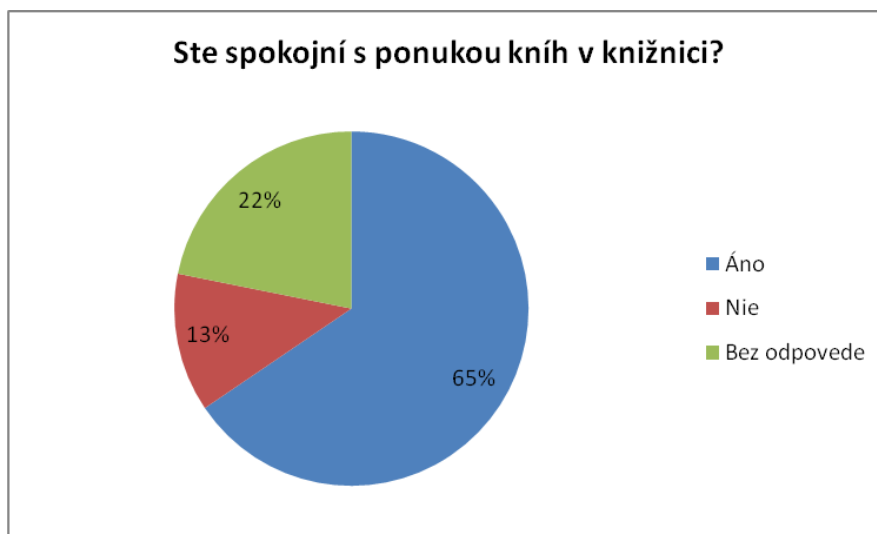


Prieskum čitateľských záujmov a spokojnosti s výpožičnými službami 2011

- Nechcela som odpovedať, pretože kvôli časopisom do knižnice nechodím, a preto nemám ako posúdiť či som spokojná alebo nie. Ale keď som nezvolila žiadnu možnosť, nedal sa dotazník odoslať, tak som dala nie.
- Neviem posúdiť.
- Rozšírila by som rozhodne ponuku v letnej čítárni u raka, najmä slovenské denníky a časopisy vo väčšom počte a aj viacej českej tlače.
- Vedecké časopisy.

Ste spokojní s ponukou kníh v knižnici ?

Z celkového počtu respondentov odpovedalo na otázku 57 kladne (65,5 %), 11 záporne (12,7 %) a 19 respondentov sa zdržalo odpovede (21,8 %) - zaokrúhlené grafické znázornenie:



S ponukou kníh je spokojných vyše 65 % dospelých respondentov, a to napriek tomu, že sa im už stalo, že v knižnici hľadali knihu, ktorú nemala. Môžeme za to vďačiť univerzálnemu knižničného fondu, aj jeho veľkosti (vyše 270 000 knižničných jednotiek).

PODOTÁZKA: O aký titul kníh (žáner) by mala knižnica rozšíriť svoju ponuku? Uvedte maximálne 2 tituly:

Na podotázku odpovedalo 22 respondentov (25,3 %), ktorí v odpovediach napísali svoje návrhy na rozšírenie titulov kníh v knižničnom fonde:

- Alison Larkin - Anglická Američanka
- Ann Sutherland Harris - Seventeenth century art and architecture (kniha, ktorá sa na Slovensku nedá požičať nikde myslím) +literatúra k dejinám umenia
- Anna Adamová - Pavučinové pančušky
- Astrológia
- Baedekre - aktuálne - ale všimol som si, že sa snažíte
- Bernhard Schlink: Návrat
- Detektívky - súčasné (Connely, Dán...)
- Fantasy a sci-fi
- Fantasy, knihy o spôsobe ako písať, odborná literatúra – chémia
- Fantasy, horory, komixy, psychologická literatúra



- Frank Schätzing – Limit
- Gramatika cudzích jazykov
- Haruki Murakami: O čem mluvím, když mluvím o běhání
- Hlavne chýbajú sprievodcovia, ja napr. považujem za super: edícia Spoločník cestovateľa, Ikar býva v českom aj slovenskom jazyku, taktiež chýbajú aktuálni sprievodcovia po častiach Slovenska a ak nejaké sú, tak sú min. 10 rokov staré, o aktuálnych mapách ani nehovorím
- Horory, mystery, záhady, novinky na trhu
- Odborná literatúra – staviteľstvo a architektúra
- Viac nových a aktuálnych knižiek - najmä odbornú literatúru
- Violet Oaklander: Třinácté komnaty dětské duše

OTÁZKA Č. 4: Uveďte meno a priezvisko svojho obľúbeného autora:

- **slovenského** (na otázku odpovedalo 52 respondentov (59,8 %), z toho 11 mužov:

Obľúbení slovenskí autori	
1 hlas	Pavel Hírax Baričák, Jana Beňová, Emo Bohúň, Mária Ďuričková, Erik Jakub Groch, Daniel Hevier, P. O. Hviezdoslav, Timea Keresztényiová, Monika Kompaníková, Ivan Krasko, Dušan Mitana, Ján Navrátil, František Novosad, Milan Rúfus, Rudolf Sloboda, Vincent Šikula, Zuzana Šulajová, J. G. Tajovský, Ladislav Ťažký, Ján Uličiansky, Michal Viewegh, Marek Zakopčan
2 hlasy	Michal Hvorecký, Pavol Rankov, Dominik Tatarka, Táňa Keleová – Vasilková
3 hlasy	Juraj Červenák, Boris Filan, Jozef Cíger Hronský, Martin Kukučín, Veronika Šikulová
4 hlasy	Maxim E. Matkin
5 hlasov	Dominik Dán, Eva Urbaníková
Iné odpovede	Žiadny. Čítam všetko rozumné a potrebné.

- **zahraničného** (na otázku odpovedalo 66 respondentov (75,9 %), z toho 13 mužov:

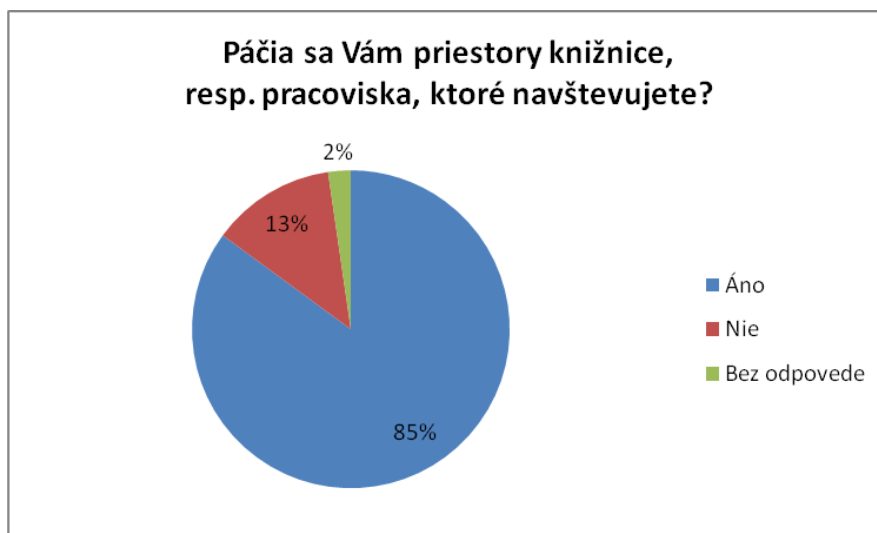
Obľúbení zahraniční autori	
1 hlas	Andrić, Jane Austen, Balabán, Balzac, Petra Braunová, Thomas Brezina, John Maxwell Coetzee, M. Connely, Čechov, Terry Deary, J. Deaver, Držić, Alexander Dumas, CH. Džibrán, Umberto Eco, Fieldingová, Dick Francis, Cornelia Funkeová, Neil Gaiman, David Gemmell, Benjamin Graham, T. Gulbranssen, M. G. Harris, Anthony Horowitz, Ilja Ilf, David Irving, F. Kafka, Jack Kerouac, Kundera, Jack London, H. P. Lovecraft, Betty MacDonaldová, Philip Margolin, George Martin, Stephany Mayerová, Chuck Palahniuk, Páral, Jevgenij Petrov, Terry Pratcheth, Rick Riordan, Philip Roth, J. K. Rowling, Stanislav Rudolf, Tomáš Sedláček, Daniel Silva, Nicholas Sparks, Danielle Steelová, William Styron, Jiří Škabrada, J. R. R. Tolkien, Michal Viewegh, Kurt Vonnegut
2 hlasy	Roald Dahl, F. M. Dostojevskij, Forsyth, Stephen King, Haruki Murakami, Erich Maria Remarque
3 hlasy	Dan Brown, Sidney Sheldon
4 hlasy	Paolo Coelho, Agatha Christie



SPOKOJNOSŤ S VÝPOŽIČNÝMI SLUŽBAMI KNIŽNICE

OTÁZKA Č. 5: Páčia sa Vám priestory knižnice, resp. pracoviska, ktoré navštevujete?

Z celkového počtu respondentov odpovedalo na otázku 74 kladne (85,1 %), 11 záporne (12,6 %) a 2 respondenti sa zdržali odpovede (2,3 %) - zaokrúhlené grafické znázornenie:



Vačina dospelých respondentov - 85 % - je s priestormi knižnice spokojná. Na druhej strane sú pre nás veľmi dôležité a podnetné voľné vyjadrenia k priestorom od 16 respondentov, ktorí sa vyjadrili v nasledujúcej podotázke.

PODOTÁZKA: Ak ste odpovedali nie, napíšte nám, ktoré priestory sa Vám nepáčia, resp. čo by ste zlepšili.

Na podotázku odpovedalo 16 respondentov (18,4 %), z toho 3 muži. Tri odpovede sa týkajú Úseku literatúry pre deti a mládež na Kapucínskej 3, dva Úseku krásnej a cudzojazyčnej literatúry na Laurinskej 5, vo zvyšných 11 odpovediach nie je špecifikovaný priestor pracoviska – sú všeobecné. Odpovede uvádzame v plnom znení:

Úsek literatúry pre deti a mládež

- Hlavne detské oddelenie okrem jednej miestnosti pôsobí depresívne. Podzemné priestory, stoly a stoličky zo 70-tych rokov sú dobré iba na organizovanie Noci s Andersenom, kedy netreba umelo vytvárať hororové prostredie. "Vnútru" knižnice celkovo chýba: moderný ráz a pocit útulnosti, voľné zóny (možnosť sa ku knihe pohodlne "uložiť"), libresso.
- Mládež - knižnica - nepekné priestory, krajšie police na knihy.
- Na Kapucínskej 3 je šatňa kúsok od vchodu, pani "šatniarka" tam väčšinou nie je. Navrhujem: uzamykateľné skrinky, alebo poučiť pani šatniarku, čo je jej pracovnou náplňou.



Úsek krásnej a cudzojazyčnej literatúry

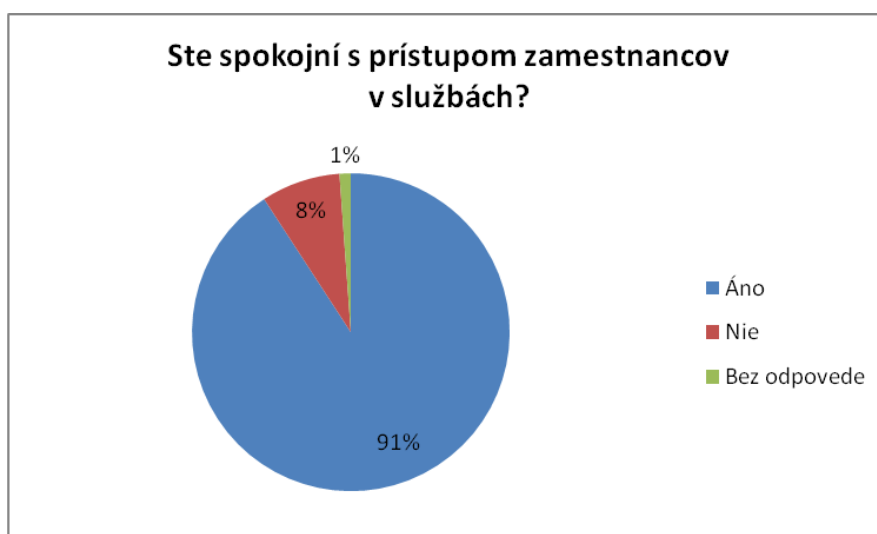
- Laurinská, úsek literatúry pre dospelých. Žiadna pomoc pri výbere kníh, staré knihy, veľmi husto uložené, niektoré sa veľmi ťažko vyberajú z políc, hlavne tie staré knihy.
- Na Laurinskej hapruje internet pravidelne.

Všeobecné odpovede

- Dala by som tu viac miesta na sedenie, aby si čitateľ v klude mohol posediť a prelistovať knihy.
- Je potrebná modernizácia priestorov.
- Nepáči sa mi priestor kde sú počítače, síce sú tam nové počítače, ale nie je tam žiadne súkromie, plazmy sú veľké a stoly tesne pri sebe.
- Niečo tu stále pípa, nedalo by sa to vypnúť?
- Pri výbere kníh priestor (kútik) so stolíkom a stoličkou, resp. kreslom.
- Retro-štýl (ale zrejme z finančných dôvodov). Chcelo by to moderné a útulné pôsobiace zariadenie. Ale nič sterilné v štýle Univerzity.
- Sú strašne prestarlé, za tie roky čo tam chodím nevidím žiadnu snahu o vylepšenie, maximálne tak záchody sú na niektorých oddeleniach prerobené, inak skoro nič. Keď to porovnávam s Piešťanskou knižnicou, tak o normálnych priestoroch sa nedá vo vašej knižnici ani hovoriť.
- Trošku by som to zmodernizovala, aby ste pritiahli viac mladých čitateľov.
- Viac miest na sedenie v priestore výpožičiek.
- Vzhľad.
- Zišla by sa modernizácia, ale chápem, asi je finančne náročná. Keď už máte historické regále, tak by mohli byť aspoň čisté a upratané. Viackrát sa stalo, že som požičiaval knihy aj pre dcérku a na tých bielych policiach je ten prach fakt vidno, a nie sú usporiadané poriadne. Kniha je v inom regáli, ako má byť. Nie je to dobrá vizitka, dajte si na to pozor.

OTÁZKA Č. 6: Ste spokojní s prístupom zamestnancov v službách?

Z celkového počtu respondentov odpovedalo na otázku 79 kladne (90,8 %), 7 záporne (8,1 %) a 1 respondent sa zdržal odpovede (1,1 %) - zaokrúhlené grafické znázornenie:



Vašina dospelých respondentov - takmer 91 % - je s prístupom zamestnancov spokojná. Na druhej strane zodpovedne vnímame voľné vyjadrenia 8 respondentov v nasledujúcej podotázke.

PODOTÁZKA: Ak ste odpovedali nie, napíšte, s čím ste nespokojní:

Na podotázku odpovedalo 8 respondentov (9,2 %), z toho jeden muž. Jedna odpoveď bola pozitívna, sedem bolo negatívnych. Odpovede uvádzame v plnom znení:

Pozitívna odpoveď

- Som veľmi spokojná s prístupom zamestnancov, sú vždy veľmi ochotní a vždy pomôžu!!!

Negatívne odpovede

- Niekedy na recepcii vybavujú všetci zamestnanci jedného čitateľa a úplne zbytočne.
- Personál, ktorý svojimi vedomosťami a aktuálnymi poznatkami zaspal dobu. Vadí mi, že niektoré knihovníčky rozprávajú po maďarsky aj keď by mali primárne po slovensky. Drzý prístup, nezujem o čitateľov.
- Pravidelne, keď prídem do knižnice, "tetušky" kecajú, všetky pohromade. Zdá sa, ako keby tam boli na návšteve a nie v práci - bola by som spokojná, keby som mala vo svojej práci také leháro. Keď si náhodou nepozriem v online katalógu, čo presne hľadám, tak býva problém, kto mi poradí. Všetky sú po hromade a nikto nereaguje. Väčšinou jedna slečna, čo tam robí, mi pomôže (najmladšia - škoda, že neviem ako sa volá, aby som aspoň ju pochválila, že je ochotná a netvári sa ako ostatné, ako keby som ich otravovala). Chcú, aby som si dala veci do šatne, aj keď si idem len pre jednu knihu. Áno chápem, ale problém je, že v šatni pravidelne nik nie je. Kludne tam niekto môže prísť a zobrať si moje veci, alebo by som si mohla zobrať ja viac tašiek/ruksakov bünd. Keďže tam nik nebýva, tak by si to všimol až chudák čitateľ, ktorému by veci zmizli. Úplne by stačili skrinky na zamykanie, tetuška "šatniarka" tam aj tak málo kedy niečo robí. Konkrétne sa s tým stretávam na: ÚSEK LITERATÚRY PRE DETI A MLÁDEŽ, Kapucínska 3. Na ostatných úsekoch mám aspoň pocit, že sa k mojim veciam cudzí nedostanú.
- V knižnici je pár zamestnancov, ktorí sú ochotní a aj erudovaní, ale prevažujú pracovníčky, ktoré sú nevrlé a nepríjemné a majú problémy s technikou, napr. už pri vstupe a evidovaní sa, jedna povie, že to nejde, druhá o tom nevie a tretia to poprie. Čiže je to neinformovanosť medzi kolegami navzájom a zlá komunikácia. Najhorším je verzia programu vašich stránok, kde často dochádza k dezinformáciám o daných tituloch, ktoré sú často vedené ako voľné, ale v praxi je to tak, že sú požičané, alebo inak nedostupné. Potom sa to všetko zvalí na program a je to vybavené.
- Je to veľmi individuálne. Niektoré knihovníčky sú veľmi milé, iné neochotné. Aj tam sa dá zlepšovať. Ale mám pocit, že nejako extra veľa práce s čitateľmi nemajú. Hlavne v neskorších popoludňajších hodinách. Mali by využiť každú voľnú chvíľu na nejakú činnosť. Pani v šatni by mala namiesto klebetenia s knihovníčkami strážiť veci v šatni.
- Na audio-sekcii mi dosť neprívetivo odpovedali na moje otázky.



Prieskum čitateľských záujmov a spokojnosti s výpožičnými službami 2011

- Každá knihovníčka má individuálny prístup. Niektoré sú príjemné (tak ako to má v službách byť), niektoré nepríjemné. Stalo sa mi, že som prišla do knižnice a hlučne telefonovali alebo spolu rozprávali a chvíľu trvalo, kým si všimli, že niekto prišiel.

OTÁZKA Č. 7: Platili ste už pokutu za oneskorené vrátenie kníh?

Z celkového počtu respondentov odpovedalo na otázku 30 kladne (34,5 %), 56 záporne (64,4 %) a 1 respondent sa zdržal odpovede (1,1 %) - zaokrúhlené grafické znázornenie:



16

Potešujúcou skutočnosťou je, že väčšina našich respondentov - vyše 64 % - ešte neplatila pokutu za oneskorené vrátenie vypožičaných kníh, teda sú to čitatelia so zodpovedným prístupom k sebe i ku knižnici, ktorej služby využívajú.

OTÁZKA Č. 8: Navštevujete našu webovú stránku www.mestskakniznica.sk?

Z celkového počtu respondentov odpovedalo na otázku 61 kladne (70,1 %), 25 záporne (28,8 %) a 1 respondent sa zdržal odpovede (1,1 %) - zaokrúhlené grafické znázornenie:



Prieskum čitateľských záujmov a spokojnosti s výpožičnými službami 2011

Služby webovej stránky využíva vyše 70 % respondentov, čo aj napriek malej vzorke dospelých respondentov poukazuje na skutočnosť, že internet je silným informačným a komunikačným médiom, potrebným pre zviditeľňovanie knižnice.

PODOTÁZKA: Ak nie, prečo?

Na podotázku odpovedalo 11 respondentov (12,6 %), z toho traja muži. Odpovede uvádzame v plnom znení:

- Načo? Osobne ľahšie..
- Nebol dôvod, pretože som čitateľka inej knižnice, ale po vyplnení tohto dotazníka tak urobím.
- Nemám čas.
- Nemám dôvod.
- Nemám počítač.
- Nepotrebujem info z nej, všetko sa dozviem priamo v knižnici.
- Nevedela som, že je na webe, ale už budem chodiť.
- Som dosť nový čitateľ...
- Vybavím to osobne.
- Využívam vyhľadávanie kníh na mieste.
- Zatiaľ som o tom neuvažoval.

PODOTÁZKA: Ak áno, privítali by ste v jej obsahu nejaké vylepšenia?

Na podotázku odpovedalo 17 respondentov (19,5 %), z toho dvaja muži. Traja respondenti odpovedali „nie“ a jeden „určite“. Zvyšných 13 odpovedí s poukázaním na možnosti vylepšenia webovej stránky uvádzame v plnom znení:

- Ak sa mení v niektorom období výpožičný čas, aby to bolo niekde viditeľne uverejnené. Nech to človek dlho nehľadá :)
- Aktuálne informácie ako zatvorenie z dôvodu prestavby interiéru (aj keď veľká zmena sa nanešťastie neodohrala) alebo, že sa zmenili dáke podmienky výpožičných služieb alebo predlžovania sa tam vôbec nenachádzajú. K mesačnému programu knižnice sa človek musí zložito preklikávať, foto z podujatí sú tam naposledy z roku 2010, takže asi by som sa snažila danú stránku viac aktualizovať. Taktiež by pútavejšia grafika vôbec nezaškodila.
- Možnosť objednať si knihy cez internet
- Možnosť zarezervovať si knihy cez internet (normálny systém požičiavania - len ho rozšíriť o túto oblasť).
- Napísať tam novinky - aké knihy, časopisy máte nové a aj tým pritiahnúť ľudí.
- Prehľadnejší katalóg kníh na objednávanie cez internet, alebo aspoň prezeranie cez internet titulov, ktoré knižnica má.
- Prijala by som, keby sa dali knihy dopredu objednať (rezervovať) cez internet a v knižnici by som si ich už iba vyzdvihla.
- Privítala by som zlepšenie v tom, že by prevládala koordinácia medzi vašimi jednotlivými pobočkami, lebo na jednom pracovisku určité veci idú a niekde nie. Najviac chodím na vašu pobočku Laurinskú, vo vašej pobočke odbornej literatúry som zaznamenala len ochotu a ústretovosť.
- Som spokojná.
- Stránka je dobrá, pre lepšiu orientáciu, by som dala možnosť prihlásenia hneď na prvú stranu, nie až v online katalógu. Je to pohodlné, že si môžem pozrieť, či knihu máte, nech sa zbytočne nepreženiem.



Prieskum čitateľských záujmov a spokojnosti s výpožičnými službami 2011

- Vizuál pôsobí tak štandardne (nič extra), ale všetky potrebné informácie tam sú.
- Využívam len on-line katalóg a s tým som spokojná.
- Vždy som tam našiel, čo bolo treba. Aj vizuál celkom ujde.

OTÁZKA Č. 9: Ste spokojní s elektronickým katalógom, v ktorom si po prihlásení môžete kontrolovať výpožičnú dobu požičaných kníh?

Z celkového počtu respondentov odpovedalo na otázku 60 kladne (69,0 %), 4 záporne (4,6 %), a 15 respondentov sa zdržalo odpovede (17,2 %) - zaokrúhlené grafické znázornenie:



18

Ďalší 2 respondenti uviedli možnosť neviem (2,3 %), 2 respondenti to ešte neskúsali (2,3 %) a 4 respondenti odpovedali celými vetami (4,6 %), ktoré uvádzame v plnom znení:

- nestáujem sa, ale miestami je neaktuálny,
- som spokojný, privítal by som ale viac údajov o obsahu knihy. Aspoň krátky text, ktorý je na obálke knihy. Rovnako hodnotenie, akékoľvek ukážky (youtube, mp3, obrázky, text),
- som spokojná, len pri vyhľadávaní by mohlo byť označené hrubým písmom, podľa ktorého žánru, hesla je dielo zaradené,
- viac áno, ale dal by sa zlepšiť.

PODOTÁZKA: Ak ste odpovedali nie, napíšte, s čím ste v oblasti využívania elektronického katalógu nespokojní:

Na podotázku odpovedalo 6 respondentov (6,9 %), z toho dvaja muži. Odpovede uvádzame v plnom znení:

- Chýba mi tam možnosť predĺžiť si výpožičku. Buď musím ísť osobne do knižnice, alebo mailom o to požiadať.
- Nedá sa predĺžiť výpožičná doba online.
- Nevyhľadávam tak, radšej osobne v knižnici.
- Nie vždy vie nájsť a keď toho nájde veľa, tak som zmätená.
- Údaje v online katalógu nesedia s knihami v knižnici, napríklad knihy od Murakamiho v online katalógu sú dostupné, ale v knižnici sa požičať nedajú. Stalo sa mi to s

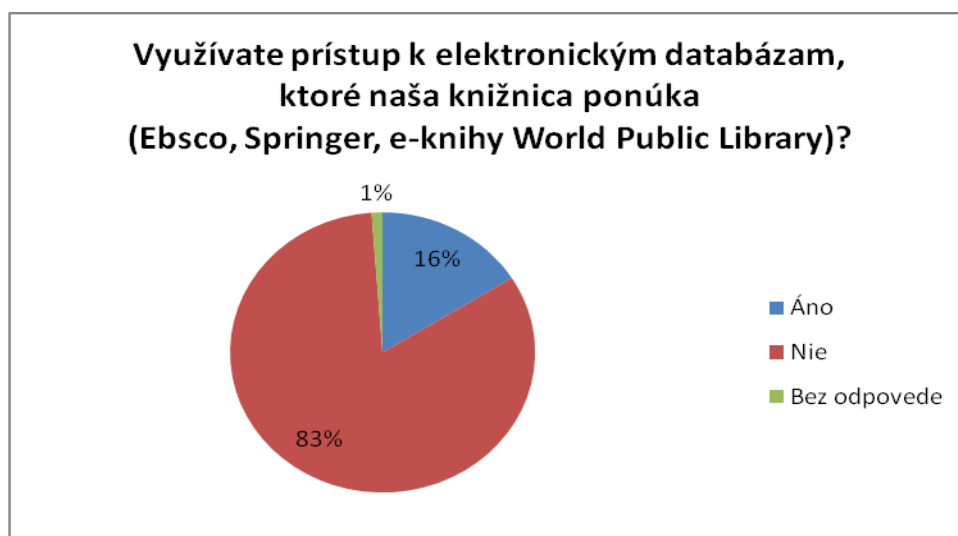


rôznymi knihami od rôznych autorov. Tiež by som uvítala možnosť rezervovať si knihu cez web.

- Vyhľadávanie len s presným názvom, nielen s jeho časťou.

OTÁZKA Č. 10: Využívate prístup k elektronickým databázam (Ebsco, Springer, e-knihy World Public Library), ktoré ponúka naša knižnica?

Z celkového počtu respondentov odpovedalo na otázku 14 kladne (16,1 %), 72 záporne (82,8 %) a 1 respondent sa zdržal odpovede (1,1 %) - zaokrúhlené grafické znázornenie:



Elektronické databázy, ku ktorým poskytuje knižnica prístup cez webovú stránku, nepatria k práve obľúbeným u dospelých respondentov. Predpokladáme, že ich využívaniu najviac zabraňuje jazyková bariéra, keďže databázy vyžadujú aktívnu a dôkladnú znalosť anglického jazyka. Nevyužíva ich vyše 82 % respondentov.

OTÁZKA Č. 11: Napíšte akúkoľvek pripomienku alebo návrh týkajúci sa zlepšenia služieb v Mestskej knižnici v Bratislave

Na otázku odpovedalo 28 respondentov (32,2 %), z toho štyria muži. Pripomienky a návrhy na zlepšenie služieb knižnice pre čitateľov a verejnosť uvádzame v plnom znení.

Týkali sa:

nákupu nových kníh a online katalógu

- Dbať na nákup literatúry, aktuálnych vydání.
- Doplniť elektronické knihy.
- Chýbajú nové knihy.
- Je tu málo nových titulov.
- Ku katalógu sa človek dostane až na tretí klik - nedá sa to zjednodušiť? Pre starších čitateľov, ktorí nie sú ešte dostatočne počítačovo gramotní je to dosť zložité. Inak je katalóg celkom v pohode. Je len škoda, že sa často čitateľ nedozvie pri knihách s nadväznosťou, ktorá kniha je jej pokračovaním. Alebo, že sa mi neukáže pri vyhľadávaní hneď aktuálny voľný titul, prípadne jeho lokácia a musím sa pri dielach ako Hamlet preklikávať 30 rôznymi verziami daného titulu a hľadať, kde je aktuálne voľný.



- Novinky kníh prichádzajú neskoro.
- So službami som spokojná, skôr však vybavenosť a najmä aktuálnosť niektorých titulov je horšia (s knihami z roku 1970 sa v niektorých odboroch naozaj nedá pracovať).
- Som za to, aby Mestská knižnica mala právo povinného výtlačku.
- V online katalógu je určitá kniha dostupná a v knižnici sa nedá nájsť.
- Viac novších titulov kupovať, krajšie police, lepšie počítače.
- Viac nových kníh na vypožičanie.
- Viac odborných kníh novšieho vydania.

výpožičného času

- Dlhšia otváracia doba.
- Otvorenie aspoň na 4 hodiny v sobotu.
- Predĺženie výpožičného času, napr. do deviatej večer, aspoň vybrané dni.

webovej stránky

- Prehľadnejší WEB.
- Problémy s internetom na Laurinskej.
- Vyhovuje WEB.

poskytovania informácií, služieb, vzťahu zamestnancov k čitateľom a ich ochoty i profesionality

- Informátor v šatni neodpovedá na konkrétne otázky.
- Myslím si, že knižnica je dobrá a ústretovejšia. Ste lepší dokonca ako Městská knihovna v Praze – a to je už čo povedať ☺.
- Nenašla som nikde kontakt na stránke, kde môžeme poslať nejaké pripomienky, rady, atď.
- Ospravedlňujem sa všetkým zamestnancom, ktorí dobre vykonávajú svoju prácu a oslovenie "tetušky" ich urazilo. Žiaľ, inak tie panie ani neviem nazvať. Tých pár ľudí kazí celý dojem knižnice. Áno, stalo sa mi aj to, že som našla v katalógu knihu, prišla som pre ňu a nevedela ju nájsť a po polhodine úmorného hľadania, kde zavolali aj slečnu zo študovne, mi ju pomohli nájsť. Ale žiaľ, väčšinou mám dojem, že otravujem, keď sa niečo pýtam, niekedy dokonca otravujem tým, že si vôbec niečo požičiam.
- Som spokojná s prístupom mladých ľudí k čitateľom, nech sú stále takí milí a ústretoví ako doteraz.
- Vyjadrujem pracovníkom svoju úctu.
- Zamestnanci na Klariskej a Kapucínskej sú veľmi ochotní, zaslúžia si pochvalu.

dodržiavania Knižničného poriadku

- Mobily hlasno zvonja, šuchocú s jedlom pri PC a pod.
- WC, pitná voda.

vzhľadu priestorov, imidžu knižnice a označenia knižničného fondu

- Celkovo by sa zišlo trochu zlepšiť imidž knižnice. Viackrát sa stalo, že som prišla a knihy na policiach nepôsobili upratane a ešte som mala pocit, že vidím prach. Myslím, že pani knihovníčky až tak veľa práce nemajú. Takže by mohli mať poriadok



Prieskum čitateľských záujmov a spokojnosti s výpožičnými službami 2011

a mali by byť k návštevníkom príjemné. Inak fungujete celkom dobre, prajem všetko dobré.

- Držím palce, nech sa darí v zlepšovaní problémových miest. Snád' raz príde aj rekonštrukcia.
- Zlepšiť prehľadnosť usporiadania kníh podľa odborov, lepšie viditeľné rozradovače, vylepšiť vizuálny stav kníh a usporiadanie na policiach.

usporadúvaných podujatí a akcií

- Robiť akcie aj pre študentov od 16 rokov.

požiadavky

- na automat na kávu.



VÝSLEDKY PRIESKUMU U DETÍ DO 15 ROKOV

Dotazník vyplnilo 21 detí do 15 rokov, z toho 14 dievčat a 7 chlapcov vo veku od 5 do 15 rokov.

Priemerný vek dievčat bol 11,5 roka, chlapcov 9,2 roka.

Registrovaní čitatelia Mestskej knižnice v Bratislave

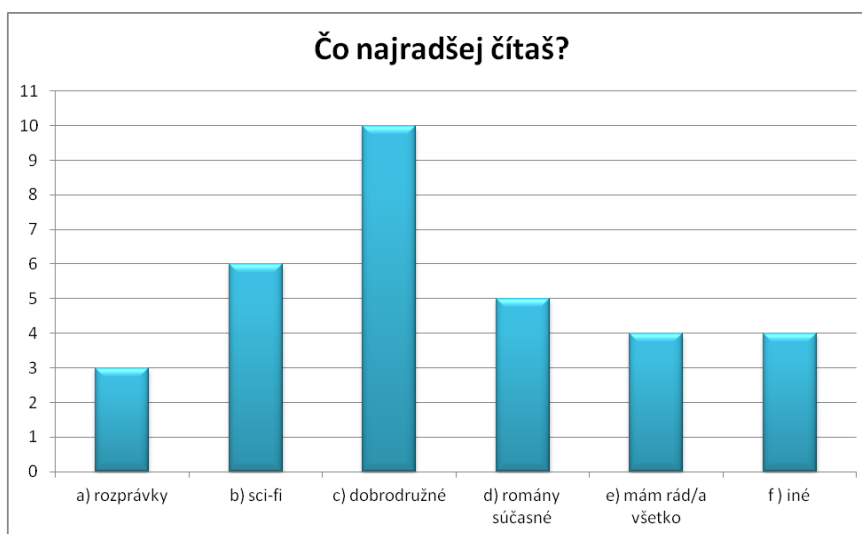
Na otázku, či sú respondenti registrovanými čitateľmi našej knižnice, odpovedali všetci detskí respondenti : 100% je registrovanými čitateľmi knižnice. Budú ich odpovede pozitívne, či skôr negatívne?

ČITATEĽSKÉ ZÁUJMY

OTÁZKA Č. 1:) Čo najradšej čítaš? Zakrúžkuj:

- a) rozprávky, povesti, bájky,
- b) sci-fi, fantasy,
- c) dobrodružné romány, detektívky,
- d) romány zo súčasnosti, humor,
- e) mám rád/rada všetko,
- f) iné

Na otázku odpovedalo všetkých 21 detských respondentov (100 %), pričom mohli v otázke zakrúžkovať viacero odpovedí, čo mnohí z nich bohato využili. Na najvyššej úrovni sa u detí do 15 rokov umiestnili dobrodružné romány s detektívkami, za nimi sa umiestnilo sci-fi, romány zo súčasnosti s humorom. Za rovnocenne umiestnenými kategóriami „iné“ a „všetko“ rebríček obľúbenosti uzatvára kategória rozprávok, povestí a bájok. O obľúbenosti čítaného u detí do 15 rokov vypovedá graf:



Prieskum čitateľských záujmov a spokojnosti s výpožičnými službami 2011

Percentuálne vyjadrenie:

Čo najradšej čítaš ?	
Druh kníh	Percentuálny podiel
a) rozprávky, povesti, bájky	9,4 %
b) sci-fi, fantasy	18,8 %
c) dobrodružné romány, detektívky	31,2 %
d) romány zo súčasnosti, humor	15,6 %
e) mám rád/rada všetko	12,5 %
f) iné	12,5 %

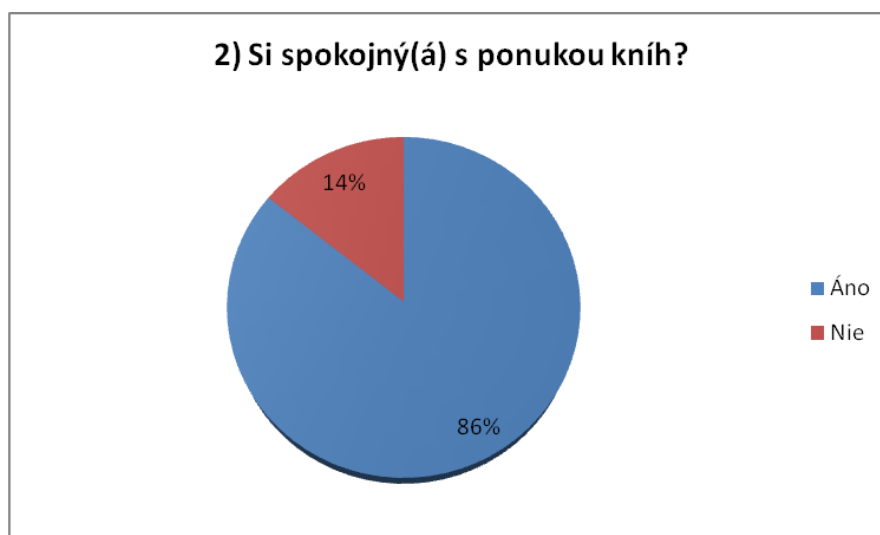
Dievčatá aj u chlapci jednoznačne najradšej čítajú dobrodružné romány, detektívky. Za touto možnosťou zaradili:

- **dievčatá** sci-fi a romány zo súčasnosti, iné – napr. rozprávky v angličtine a nakoniec všetko,
- **chlapci** rozprávky a odborné knihy, za nimi na rovnakej úrovni sci-fi, romány zo súčasnosti a všetko.

V odpovedi f) iné uviedli deti do 15 rokov tieto typy literatúry: sci-fi, literatúra o športe, o zvieratách, rozprávky v angličtine, náučné – vedecké knihy.

OTÁZKA Č. 2: Si spokojný(á) v našej knižnici s ponukou kníh?

Na otázku odpovedalo 21 respondentov, z nich 18 kladne (85,7 %), 3 záporne (14,3 %) – zaokrúhlené grafické znázornenie:



Takmer 86 % detských respondentov do 15 rokov je spokojných s ponukou kníh v knižnici, čo je potešujúca skutočnosť.

PODOTÁZKA: Ak si odpovedal(a) nie a mal(a) tú možnosť ovplyvniť nákup kníh v našej knižnici, akú knihu, resp. aký žáner (rozprávky, sci-fi, fantasy, detektívky atď.) by si dokúpil(a)?



Prieskum čitateľských záujmov a spokojnosti s výpožičnými službami 2011

Na podotázku odpovedalo 6 detí do 15 rokov (28,6 %). Jedno uviedlo možnosť „neviem“ a 5 podalo v odpovedi návrhy, ktoré uvádzame v plnom znení:

- Klub Záhad - Zombie z jaskyne,
- Beletria od zahraničných autorov (romány, novely, poviedky),
- Fantasy také, čo práve predávajú, rozprávky nové (nie také otrepané typu Červená čiapočka, Snehulienka),
- Viac kníh od Dominika Tatarku.

OTÁZKA Č. 3 Uved' meno a priezvisko svojho obľúbeného autora:

- **slovenského** (odpoveď vyplnilo 10 detí - 47,6 %):

Obľúbení slovenskí autori	
1 hlas	Dominik Dán, Gabriela Futová, Daniel Hevier, Marja Holecyová, Jozef Cíger Hronský, Maxim E. Matkin, Milan Rúfus, Dominik Tatarka,
2 hlasy	Mária Ďuríčková

Dievčatá zo slovenských autorov dvomi hlasmi uprednostnili Máriu Ďuríčkovú. Chlapci dva hlasy slovenským autorom neudelili.

- **zahraničného** (odpoveď vyplnilo 17 detí - 81 %):

Obľúbení zahraniční autori	
1 hlas	H. Ch. Andersen, Wilbert Awdry, Terry Deary, Jean de la Fontaine, Cornelia Funkeová, Alfred Hitchcock, Antony Horowitz, Roymond Chandler, Lucy Maud Montgomery, Boris Pasternak, Sarah Prineasová, Kurt Vonnegut,
2 hlasy	Christopher Paolini, Terry Pratchett
3 hlasy	Thomas Brezina

Zo zahraničných autorov u dievčat získala dva hlasy Terry Pratchett a Christopher Paolini. U chlapcov s tromi hlasmi jednoznačne vedie Thomas Brezina.

OTÁZKA Č. 4: Si spokojný(á) v našej knižnici s ponukou časopisov?

Na otázku odpovedalo 21 respondentov, z nich 14 kladne (66,7 %), 4 záporne (19,0 %) a 3 neodpovedali (14,3 %) – zaokrúhlené grafické znázornenie:



Prieskum čitateľských záujmov a spokojnosti s výpožičnými službami 2011

Vyššie 66 % detských respondentov do 15 rokov je spokojných s ponukou detských časopisov v knižnici. Príliš malá vzorka respondentov však nedovoľuje knižnici zaspať na vavrínoch.

PODOTÁZKA: Ak si odpovedal(a) nie a mal(a) by si možnosť ovplyvniť nákup detských a mládežníckych časopisov v našej knižnici, aký by si dokúpil(a)?

Na podotázku odpovedalo 5 detí (23,8 %): jedno uviedlo možnosť „neviem“ a štyri deti podali v odpovedi návrhy:

- anglické časopisy,
- Bobík,
- Šikovniček,
- viac odborných časopisov typu Geo, Týždeň.

25

SPOKOJNOSŤ S VÝPOŽIČNÝMI SLUŽBAMI KNIŽNICE

OTÁZKA Č. 5: Páčia sa ti priestory knižnice?

Na otázku odpovedalo 21 respondentov, z nich 17 kladne (81 %), 3 záporne (14,3 %) a 1 neodpovedal (4,8 %) – zaokrúhlené grafické znázornenie:



81 % detských respondentov sa priestory knižnice páčia. Dá sa predpokladať, že hodnotili predovšetkým Úsek literatúry pre deti a mládež, kde sa v posledných rokoch podarilo vynoviť oddelenie pre deti do 9 rokov, linoleum na schodištiach či toalety.

PODOTÁZKA: Ak si odpovedal(a) nie, napíš, čo sa ti nepáči, resp. čo by si zlepšil(a):

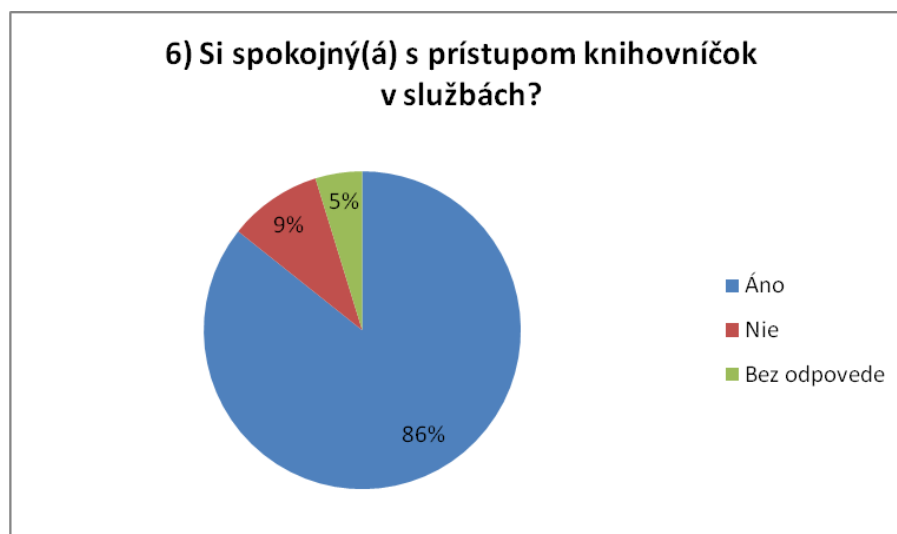
Na podotázku odpovedal 3 deti (14,3 %), ktoré podali v odpovedi návrhy týkajúce sa Úseku literatúry deti a mládež:

- krajšie police (regále) na knihy (respondentke sa páči budova knižnice na Laurinskej 5),
- útulnejšie priestory,
- umývateľné stavebnice, guľičky a pod.



OTÁZKA Č. 6: Si spokojný(á) s prístupom knihovníčok v službách?

Na otázku odpovedalo 21 respondentov, z nich 18 kladne (85,7 %), 2 záporne (9,5 %) a 1 neodpovedal (4,8 %) – zaokrúhlené grafické znázornenie:



26

S prístupom knihovníčok v službách je spokojných vyše 85 % detí do 15 rokov.

PODOTÁZKA: Ak si odpovedal(a) nie, napíš, s čím si nespokojný(á), resp. čo by si navrhol (la) zlepšiť:

Na podotázku odpovedali 3 deti (14,3 %), ktoré podali v odpovedi návrhy:

- Knihovníčky sú niekedy nepríjemné, mohli by byť milšie.
- Sú veľmi dobré a milé.
- Ocenila by som však, keby sa lepšie naučili pracovať so xeroxom. Raz som chcela niečo prefotiť a nevedeli to urobiť.

OTÁZKA Č. 7: Platil(a) si už niekedy pokutu za oneskorené vrátenie kníh?

Na otázku odpovedalo 21 respondentov, z nich 6 kladne (28,6 %), 14 záporne (66,7 %) a 1 neodpovedal (4,8 %) – zaokrúhlené grafické znázornenie:



Potešujúcou skutočnosťou je, že väčšina našich detských respondentov do 15 rokov - vyše 66 % - ešte neplatilo pokutu za oneskorené vrátenie vypožičaných kníh, teda sú to deti s dobre vypestovaným pocitom zodpovednosti voči sebe i voči knižnici, ktorej služby využívajú.

OTÁZKA Č. 8: Navštevuješ našu webovú stránku www.mestskakniznica.sk?

Na otázku odpovedalo 21 respondentov, z nich 8 kladne (38,1 %), 11 záporne (52,4 %) a 2 neodpovedali (9,5 %) – zaokrúhlené grafické znázornenie:



Vyše 52 % detských respondentov do 15 rokov nevyužíva služby webovej stránky knižnice, čo poukazuje na potrebu viac propagovať webovú stránku a viac ju zatriktívniť práve pre deti do 15 rokov.

PODOTÁZKA: Ak nie, prečo?

Na podotázku odpovedalo 14 detí (66,7 %), ktoré stránku nenavštevujú:

- webová stránka ma nezaujíma (3),
- neviem o nej (3),
- nemám čas (4), nemám dôvod (1),
- nemôžem (1),
- nechodím na internet (1),
- kvôli predĺženiu výpožičnej doby (1).

PODOTÁZKA: Ak áno, napriek tomu privítal(a) by si v jej obsahu nejaké vylepšenia?

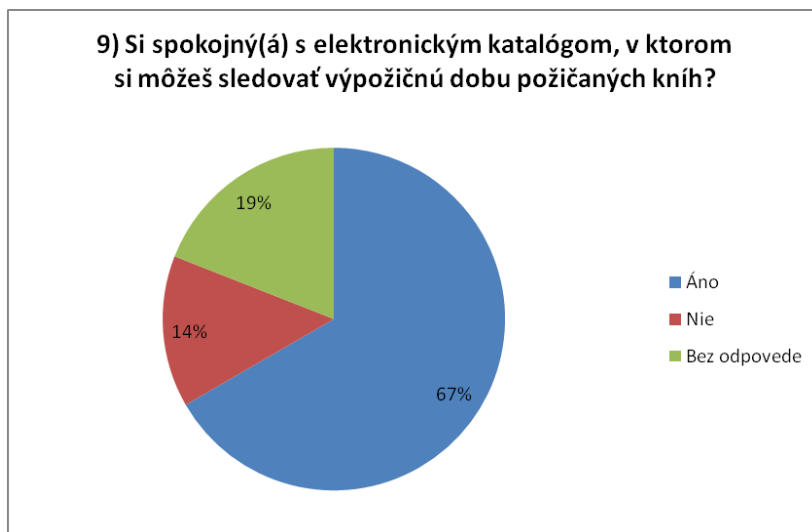
Na podotázku odpovedalo 3 deti do 15 rokov (14,3 %). Ich odpovede uvádzame v plnom znení:

- Register kníh, ktoré sa dajú požičať a nezasielať elektronické upomienky, keď na to nie je dôvod.
- Knihy vraciame vždy načas!
- Nie.



OTÁZKA Č. 9: Si spokojný(á) s elektronickým katalógom, v ktorom si môžeš kontrolovať výpožičnú dobu požičaných kníh?

Na otázku odpovedalo 21 respondentov, z nich 14 kladne (66,7 %), 3 záporne (14,3 %) a 4 neodpovedali (19,0 %) – zaokrúhlené grafické znázornenie:



Vyššie 66 % detských respondentov do 15 rokov využíva služby elektronického katalógu a sú s ním spokojní.

PODOTÁZKA: Ak si odpovedal(a) nie, napíš, čo ťa pri využívaní elektronického katalógu trápi:

Na podotázku odpovedali 3 deti (14,3 %), ktoré napísali:

- že o katalógu nevedeli,
- ešte ho nepozerali,
- nepoužívajú ho.

OTÁZKA Č. 10: Napíš akúkoľvek pripomienku alebo návrh týkajúci sa zlepšenia služieb pre deti a mládež v Mestskej knižnici v Bratislave

Z celkového počtu detských respondentov na otázku odpovedalo 9 respondentov (42,9 %), pričom 100 % z nich apeluje na nákup nových kníh pre deti a požaduje nákup aktuálnych noviniek na knižnom trhu.

Z nich:

- jeden navrhuje doplniť fond o všetky diely Klubu záhad a anglicko-slovenskú beletriu,
- traja podali ďalšie návrhy: na požičiavanie DVD, CD a prístup k PC s hrami pre deti, krajší vzhľad priestorov, modernejšie regále na knihy, novšie počítače, lampy na čítanie a viac miest na sedenie. Jedno dieťa hodnotí, že je všetko super.



SÚHRN VÝSLEDKOV PRIESKUMU

Dotazník prieskumu čitateľských záujmov a spokojnosti s výpožičnými službami vyplnilo **108 respondentov**, z toho 76 žien a dievčat a 30 mužov a chlapcov. Priemerný vek dospelých respondentov bol 34,5 roka, priemerný vek detských respondentov do 15 rokov bol 10,4 roka.

91,7 % respondentov je registrovanými čitateľmi našej knižnice, čo naznačuje, že knižnicu navštevujú za účelom využívania knižnično-informačných služieb, poznajú jej klady i zápory. Budú ich vyjadrenia pozitívne, či skôr negatívne?

Vo vzdelaní respondentov prevažuje 41,7 % vysokoškolské vzdelanie 2. stupňa, 25,9 % má stredoškolské vzdelanie a 19,4 % práve navštevuje základnú školu. Zvyšné malé percentá tvorí základné vzdelanie, VŠ 1. a 3. stupeň, a prázdne odpovede.

XX

Dospelí respondenti 19,5 % najradšej čítajú romány zo súčasnosti a odborné knihy z rôznych vedných oblastí. Detskí respondenti 31,2 % najradšej čítajú dobrodružné romány a detektívky.

Konkrétnu knihu, ktorú knižnica vo svojom fonde nemala, hľadalo v knižnici až 62,0 % respondentov. 35,2 % respondentom sa to ešte nestalo a 2,8 % respondentov na otázku neodpovedalo. Vo voľnej odpovedi, akú knihu hľadali a nenašli, sa vyjadrilo 31,5 % respondentov.

S ponukou časopisov v knižnici je spokojných 75,9 % respondentov. 12,0 % respondentov je nespokojná, privítali by väčší výber. 12,0 % respondentov sa k otázke nevyjadrilo. 23,1 % respondentov vo voľnej odpovedi napísalo tipy na rozšírenie ponuky časopisov.

S ponukou kníh v knižnici je spokojných 69,4 % respondentov. 13,0 % respondentov by privítalo lepší výber kníh a 17,6 % na otázku neodpovedalo. 25,9 % respondentov vo voľnej odpovedi napísalo svoje návrhy na doplnenie knižničného fondu novými knihami.

Oblúbeného slovenského autora vo voľnej odpovedi uviedlo 57,4 % respondentov.
Oblúbeného zahraničného autora vo voľnej odpovedi uviedlo 76,9 % respondentov.

S priestormi knižnice je spokojných 84,3 % respondentov, páčia sa im. Výhrady k priestorom knižnice má 12,9 % respondentov, nepáčia sa im. 2,8 % respondentov na otázku neodpovedalo. Vo voľnej odpovedi 17,6 % respondentov naznačilo, čo by sa v priestoroch oplatilo zlepšiť, vynoviť a zrekonštruovať.

S prístupom zamestnancov v službách k čitateľom knižnice je spokojných 89,8 % respondentov. 8,3 % respondentov je nespokojných, zrejme by privítali iný prístup. 1,9 % respondentov na otázku neodpovedalo. Vo voľnej odpovedi 10,2 % respondentov uviedlo svoje názory na profesionalitu, ochotu a ústretovosť zamestnancov, názory sú viac kritické ako chváliace.

Pokutu za oneskorené vrátenie kníh už v knižnici platilo 33,3 % respondentov. **Na druhej strane až 64,8 % respondentov pokutu ešte nikdy neplatilo, patria k zodpovedným**



Prieskum čitateľských záujmov a spokojnosti s výpožičnými službami 2011

Čitateľom, ktorí si termíny vrátenia vypožičaných kníh strážia. 1,9 % respondentov na otázku neodpovedalo.

Webovú stránku knižnice navštevuje 63,9 % respondentov, keďže sú registrovanými čitateľmi knižnice, navštevujú ju kvôli aktuálnym informáciám o dianí v knižnici. 33,3 % respondentov webovú stránku nenavštevuje, nemajú dôvod na návštevy, lebo všetko vybaví a dozvedia sa v knižnici. 2,8 % respondentov na otázku neodpovedalo. Vo voľnej odpovedi 23,1 % respondentov uviedlo dôvod nenavštevovania webovej stránky a v ďalšej voľnej odpovedi 18,5 % respondentov uviedlo návrhy na vylepšenie webovej stránky.

S elektronickým katalógom kníh knižnice je spokojných 63,0 % respondentov. Odpoveďou nie vyjadrilo svoju nespokojnosť s elektronickým katalógom kníh 13,9 % respondentov. 15,7 % respondentov na otázku neodpovedalo. Vo voľnej odpovedi 8,3 % respondentov uviedlo dôvody, prečo sú s elektronickým katalógom nespokojní.

Prístup k elektronickým databázam Ebsco, Springer a World Public Library využíva 16,1 % dospelých respondentov. **82,8 % respondentov nepotrebuje služby elektronických databáz.** 1,1 % respondentov na otázku neodpovedalo.

Pripomienky a návrhy týkajúce sa zlepšenia služieb v knižnici podalo 34,3 % respondentov, tí sa vyjadrili aj vo voľnej odpovedi, v ktorej uviedli možnosti zlepšenia služieb knižnice vo vzťahu k čitateľom.



ZÁVERY PRE KNIŽNICU

Ak sme sa v úvode pýtali, či odpovede a hodnotenia respondentov budú prevažne pozitívne alebo negatívne, môžeme skonštatovať, že výrazne prevažujú **pozitívne**, čo je výzvou pre knižnicu, aby naďalej poskytovala kvalitné služby všetkým kategóriám svojich čitateľov a aby bola komunitnou knižnicou s úzkym vzťahom k nim.

Oblasť čitateľských záujmov respondentov je veľmi široká, knižnicu navštevujú ľudia, ktorí radi čítajú. Z toho pre knižnicu vyplýva vychádzať im maximálne v ústrety a klásť dôraz na nákup nových kníh, tak aby naplnila očakávania všetkých kategórií čitateľov. Väčšina respondentov je **spokojná s výpožičnými službami** knižnice, no vidia aj ich rezervy, ktoré by knižnica v rámci podstaty svojej činnosti mala do budúcnosti zlepšovať.

Z výsledkov prieskumu vyplývajú pre knižnicu nasledujúce závery a oblasti na zlepšenie služieb pre verejnosť:

- ✓ klásť väčší dôraz na nákup noviniek knižného trhu (beletrie aj odbornej literatúry), ktoré bez rozdielu chýbajú tak dospelým, ako aj deťom do 15 rokov,
- ✓ podľa možnosti rozšíriť aj ponuku časopisov,
- ✓ retro-štýl knižnice aspoň postupne meniť za moderné útulné zariadenie, napr. citujeme postreh z Úseku literatúry pre deti a mládež: „podzemné priestory, stoly a stoličky zo 70-tych rokov sú dobré iba na organizovanie Noci s Andersenom, kedy netreba umelo vytvárať hororové prostredie. "Vnútru" knižnice celkovo chýba: moderný ráz a pocit útulnosti, voľné zóny (možnosť sa ku knihe pohodlne "uložiť"), libresso,“
- ✓ staré police – regály na knihy, prach na nich, husto naukladané knihy, nezoradené knihy, triedenie a označenie fondu,
- ✓ keď už má knižnica staré regále na knihy, aspoň prach by na nich byť nemusel, (postreh menovite z Úseku literatúry pre deti a mládež)
- ✓ viac miest na sedenie vo voľnom výbere kníh,
- ✓ dôraz na profesionalitu zamestnancov, respondentom prekážajú hlučné súkromné rozhovory, hlučné telefonovanie, nechota, nevšímavosť, nezájum o vykonávanie svojej práce,
- ✓ pani šatniarky by v niektorých prípadoch podľa respondentov lepšie nahradili uzamykateľné skrinky, respondenti nie sú si istí s bezpečnosťou pri uložení svojich vecí do šatne,
- ✓ zlepšiť koordináciu medzi jednotlivými pracoviskami,
- ✓ odstrániť nedostatky automatizovaného systému Dawinci, resp. všetci zamestnanci by mali dokonale ovládať výpožičný systém,
- ✓ odstrániť vypadávanie internetu v Úseku krásnej a cudzojazyčnej literatúry,
- ✓ novšie počítače na pracoviskách, najmä tie, ktoré sa využívajú na prístup k internetu - technika rýchlo starne,
- ✓ prístup na internet – respondenti kritizovali veľké plazmy, stoly tesne pri sebe a žiadne súkromie,
- ✓ dôraz na živšiu aktualizáciu obsahu webovej stránky, zverejňovať aktuálne oznamy (aj tie drobné) o dianí v knižnici, sprehľadniť aktuálne podujatia, resp. viditeľnejšie umiestňovať mesačné programy aktuálnych podujatí,
- ✓ odstrániť nedostatky elektronického katalógu, ktorý vykazuje voľné tituly kníh, aj keď sa v knižničnom fonde nenachádzajú, doriešiť rezervovanie aj predĺžovanie výpožičiek, prípadne zjednodušiť prihlásenie sa do katalógu.

Bodka na záver

Odpovede našich respondentov z prieskumu sú výpovedné a inšpirujúce k zlepšeniu služieb knižnice – minimálne v oblastiach, ktoré závisia od ľudí.

V Bratislave dňa 20. 9. 2011
Mestská knižnica v Bratislave



**Názov: Prieskum čitateľských záujmov a spokojnosti s výpožičnými službami
2011**

Podnázov: Podrobné výsledky

Spracovatelia

Úvod: Mgr. Helena Mlejová. Grafy a základné štatistiky: Ing. Michal Beňo. Komplexné spracovanie: Mgr. Eva Šulajová

Vydavateľ: Mestská knižnica v Bratislave, Klariská 16, 814 79 Bratislava 1

Rok vydania: 2011

Náklad: 15 ks

