

## PRIESKUM SPOKOJNOSTI ČITATEĽOV 2019

### POĎAKOVANIE ZAPOJENÝM RESPONDENTOM A ODPOVEDE NA ICH POŽIADAVKY

Do Prieskumu spokojnosti čitateľov 2019 sa od 11. novembra do 09. decembra 2019 zapojilo spolu 134 respondentov, z toho 114 žien a 20 mužov. Z nich 94 má vysokoškolské vzdelanie (70,1 %) – z nich dvaja majú dve vysoké školy a doktoráty, 29 stredoškolské vzdelanie (21,6 %), 11 ešte chodí do školy (8,2 %). **Všetkým respondentom ďakujeme sa účasť v prieskume, za pozitívne i negatívne reakcie, oboje nás inšpirujú popracovať na zlepšení služieb knižnice a spokojnosti našich čitateľov i návštevníkov.**

V odpovediach na otázky, orientované na dizajn a zariadenie, sa opakuje potreba modernizovať knižnicu. Je to však súčasť širšieho problému – potreby celkovej rekonštrukcie budov na Kapucínskej a Klariskej a ich zariadenia. V súčasnosti sa pripravujú podklady na architektonickú súťaž na obnovu Kúpeľov Grössling. Do budovy, kde naposledy pôsobila Komerční banka, by sa mal presťahovať Úsek krásnej a cudzojazyčnej literatúry. Získame dvakrát viac priestoru, zariadenie by malo zodpovedať súčasným štandardom, vrátane využitia RFID technológie, teda bezpečnostných brán i samoobslužných staníc, ako aj návratového automatu, ktorý nahradí súčasný bibliobox, bude tam kaviareň i merch obchodík, non-stop študovňa a pod. Podrobnejšie informácie o celom procese budeme prinášať v spolupráci s magistrátom. V súvislosti s perspektívou sťahovania do Kúpeľov Grössling sa naliehavo vynára potreba rekonštruovať aj budovy na Klariskej a Kapucínskej ulici, je pravdepodobné, že sa tak udeje tiež na základe architektonickej súťaže. Kým však príde k rekonštrukciám a sťahovaniu, čo môže byť proces trvajúci niekoľko rokov, bude potrebné urobiť menšie čiastkové úpravy súčasných priestorov, pri ktorých zohľadníme aj názory respondentov prieskumu.

- Respondenti sa o knižnici najviac dozvedajú z webovej stránky a FB, preto je nutné mať nový dizajn stránky a byť aktívny na FB a iných sieťach. Zviditeľňovať zamestnancov, aj fotkami na webe a sociálnych sieťach. Komunikácia s verejnosťou bude osobnejšia.
- Audioknihy dostupné pre všetkých čitateľov stále stoja na nedoriešenej hromadnej licenčnej zmluve pre knižnice medzi Slovenskou národnou knižnicou a ochrannými autorskými zväzmi. MKB na to nemá priamy dosah, ale usiluje sa lobiť za vyriešenie tohto problému.
- Respondenti najviac čítajú v anglickom jazyku a uvítali by doplnenie knižničného fondu zjednodušeným čítaním kníh, preto Oddelenie odbornej literatúry bude teraz klásť dôraz na nákup anglických odborných kníh so zjednodušeným čítaním. Anglickým knihám sa venuje aj Úsek krásnej a cudzojazyčnej literatúry (takéto knihy už má). Úsek literatúry pre deti a mládež sa sústreďuje na knihy odstupňované na štúdium angličtiny.
- Pokiaľ ide o zmenu dizajnu Oddelenia odbornej literatúry, je potrebná spolupráca s profesionálnym dizajnérom. Viacerí respondenti kritizovali zariadenie, nielen OOL, ako zastaralé. Tento problém súvisí s potrebou zásadnej rekonštrukcie budov a ich zariadenia, ako sme uviedli vyššie, no čiastkové menšie úpravy budeme riešiť aj počas obdobia do rekonštrukcie.
- Jedna respondentka uviedla, že nebolo jej požiadavke na nákup vyhovené, aj keď ju napísala. Pri nákupe nových kníh sa prihliada na anketu Kniha, ktorá mi chýba, tá sa mesačne spracováva, knihy sa overujú v našom knižničnom katalógu na internete. Mesačné súpisys sú zasielané vedúcim úsekov, aby ich k nákupu inšpirovali. Knihy nakúpené z ankety sa priebežne zverejňujú na fotografiách na FB knižnice aj na FB Deti a mládež MKB.
- Ozval sa hlas, že je potrebné mať farebnú tlačiareň a skener. Viacerí respondenti neboli informovaní o tom, že takmer všade všetko máme: v Úseku krásnej a cudzojazyčnej literatúry a v Úseku literatúry pre deti a mládež máme farebné tlačiarne a skenery do veľkosti A4.

Oddelenie hudobnej a umenovednej literatúry má farebnú tlačiareň a skener do veľkosti A3. V študovni Oddelenia odbornej literatúry je ČB tlačiareň a skener do veľkosti A3 – tam sa dokúpi farebná tlačiareň. Zlepšíme informovanosť o týchto možnostiach, plagátmi, letákmi i na webstránke a sociálnych sieťach.

- Z doplnkovej ponuky knižnice by respondenti najviac uvítali 3D tlač. Knižnica zväži svoje finančné možnosti kúpy 3D tlačiarne, jej umiestnenia a najmä využitia. Zvažujeme aj zriadenie smart labu.
- Wifi pripojenie bude pokrývať celý Úsek literatúry pre deti a mládež.
- Ľudia žiadajú pohodlné miesta na sedenia na všetkých pracoviskách. Priebežne sa táto požiadavka bude riešiť, momentálne čiastočne upravujeme zariadenie Úseku krásnej a cudzojazyčnej literatúry.
- Respondenti nevedia dostatočne o Galérii Artotéka, málo navštevujú výstavy. Knižnica v čo najbližšej dobe toto pracovisko viac zviditeľní.
- Automat na vodu a kávu: pitný režim na pracoviskách cez výdajné nádoby je pre knižnicu problematický vzhľadom na finančné náklady. Kedykoľvek sme v knižnici či v čítárni U červeného raka prevádzkovali automat na kávu, nikdy nebol o ňu dostatočný záujem a automat nám z dôvodu nízkych tržieb prevádzkovatelia zakaždým odobrali. Napriek tomu, pokúsime sa niečo vymyslieť v dohľadnej dobe. Perspektívne bude kaviareň v oboch zrekonštruovaných častiach knižnice, v Kúpeľoch Grössling, aj v budovách Kapucínska – Klariská.
- Počítač do suterénu Úseku literatúry pre deti a mládež dáme rýchlejši. Výkonnejší PC bude aj v dielni na tlač diplomoviek. V súčasnosti má knižnica cca 78 PC, čo je finančne náročné na rýchlu obnovu, nie vždy sa to darí ideálne.
- Výhrady respondentov voči zamestnancom zaevidovali všetci vedúci úsekov. Je potrebné rýchlo reagovať na maily čitateľov a zamestnanci, najmä mladí, majú byť väčšmi ústretoví a milší, doslova by im nemal chýbať úsmev na tvári. Nerušiť hlučnými rozhovormi, telefonovaním.
- Rieši sa nové vnútorné aj vonkajšie značenie knižnice, ktoré by malo byť nápomocné v orientovaní sa čitateľov v knižnici.
- E-knihy od slovenských vydavateľov sa nepožičiavajú, problém je na strane vydavateľov a distribútorov, ktorí dosiaľ nenašli technické riešenie. Na trhu sa dajú slovenské e-knihy len kúpiť, nie požičiavať.
- Respondentovi chýba viac populárno-vedeckých podujatí, zvažíme. Robíme odborné, cestopisné, o histórii, o očnej joge a pod., otázne je množstvo takýchto podujatí.

Ďakujeme respondentom ešte raz. Ďalší prieskum v súvislosti s plánovaným rozvojom knižnice pripravíme v dohľadnej dobe v spolupráci so svojím zriaďovateľom. Bude sa týkať služieb MKB v nových priestoroch v Kúpeľoch Grössling.

V Bratislave dňa 04. 03. 2020  
Mestská knižnica v Bratislave