

**Mestská knižnica v Bratislave**



**Prieskum spokojnosti  
čitateľov 2019**

**Výsledky**

**Bratislava, január 2020**

Prieskum spokojnosti čitateľov 2019 sa realizoval ku koncu roka 2019 od 11. novembra do 09. decembra pri príležitosti podávania žiadosti o grant Nórskeho fondu pre rozvoj a zmodernizovanie Mestskej knižnice v Bratislave. Jeho zameranie smerovalo k vyjadreniu spokojnosti so súčasnými službami a stavom knižnice a jeho výsledky budú použité na posunutie knižnice bližšie k používateľom a k uspokojeniu ich požiadaviek.

Tvorba dotazníka: Mgr. Michal Hvorecký, spisovateľ a publicista

Tvorba elektronického dotazníka technológiou Dokumenty Google: Mgr. Helena Mlejová

Spracovanie výsledkov: Mgr. Helena Mlejová (online dotazníky), Mgr. Eva Šulajová (tlačené dotazníky)

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

Mestská knižnica v Bratislave, január 2020

URL: [www.metskakniznica.sk](http://www.metskakniznica.sk)

© Mestská knižnica v Bratislave, 2020

## Pod'akovanie

**Pod'akovanie Mestskej knižnice v Bratislave** patrí všetkým respondentom, ktorí sa do Prieskumu spokojnosti čitateľov 2019 zapojili. Nebolo vás veľa, ale väčšinou bolo z vyjadrení cítiť, že máte svoju knižnicu radi, že ju navštevujete a poznáte. Ceníme si vaše názory, aj tie negatívne, jedny i druhé sa v rámci možností pokúsime rešpektovať, zlepšovať a naplňať.

Osobitne nás potešilo pred sviatkami písomné vyjadrenie pani Júlie Drobnej z Petržalky, ktorá pripísala navyše odkaz pre knižnicu na konci dotazníka, kde knižnica ďakuje za vyplnenie dotazníka:

*„Prosím. Aj nabudúce. Veľmi vďačne. Prajem Vám všetkým zamestnancom knižnice požehnané a milostiplné vianočné sviatky a šťastný nový rok 2020.“*

Pani Drobná prikreslila ihličnatú halúzku. Ďakujeme.

Mestská knižnica v Bratislave



Obrázok 1 Mestská knižnica v Bratislave

Foto: Petra Bublaková 2018

## ZHRNUTIE ODPOVEDÍ na otázky dotazníka Prieskum spokojnosti čitateľov 2019

Do **Prieskumu spokojnosti čitateľov 2019** sa zapojilo spolu **134 respondentov**, z nich 114 žien (85 %) a 20 mužov (15 %). Vyše **70 % respondentov má ukončené vysokoškolské vzdelanie**, vyše 21 % má ukončené stredoškolské vzdelanie a 8 % ešte chodí do školy. Najmladší respondent má 9 rokov, najstarší 81 rokov. Priemerný vek zapojených respondentov do prieskumu je **33,7 roka**. 91 % respondentov pochádza z Bratislavy, 9 % respondentov býva v mestách a obciach mimo Bratislavy, pričom dotazníky vyplnilo najviac respondentov pochádzajúcich z okresu Bratislava 4 (Karlova Ves a Dúbravka). Veľa respondentov využilo v dotazníku voľné slovné odpovede, všetky sú uvedené v podrobných výsledkoch prieskumu.

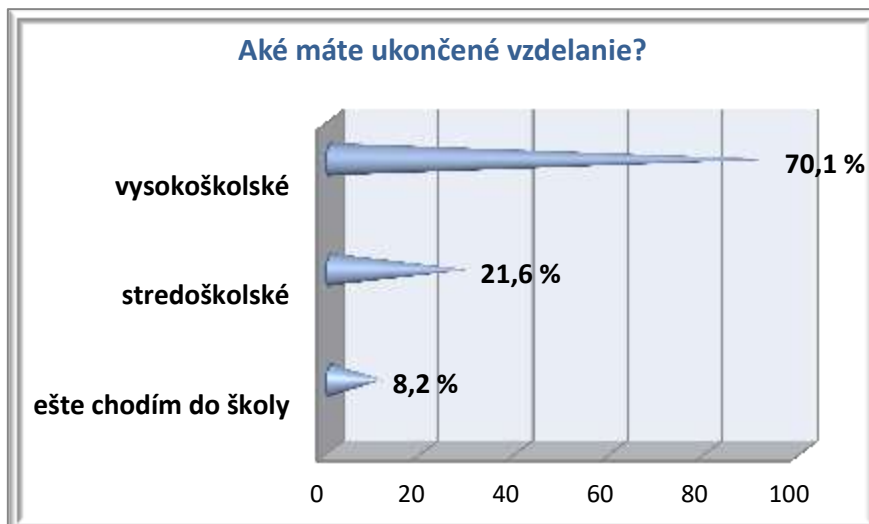
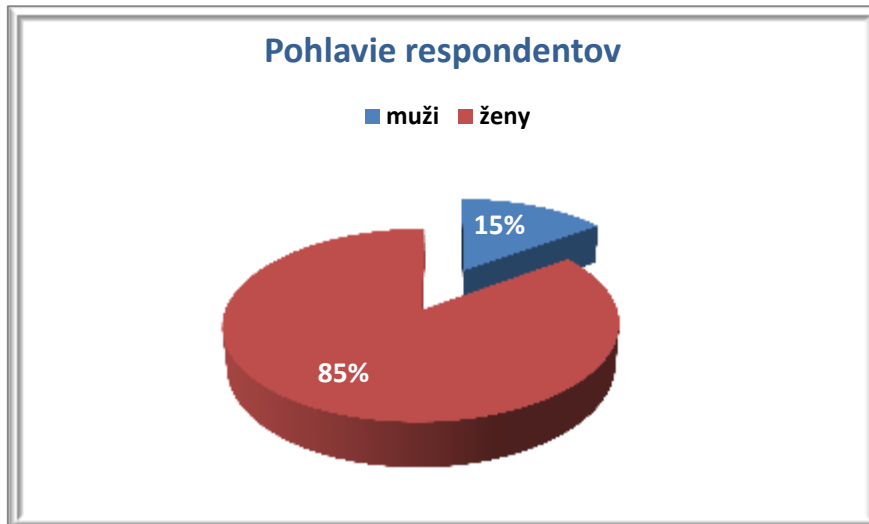
O Mestskej knižnici v Bratislave sa najviac **dozvedeli z webovej stránky**. Knižnicu najviac navštevujú **v najobľúbenejšom čase od 12:00 do 17:00 h**, a to z dôvodu **požičania a vrátenia dokumentov** a z médií najviac využívajú **tradičné knihy**. Do knižničného fondu by radi **najviac doplnili odbornú literatúru, romány a poviedky**. Z doplnkovej ponuky knižnice by uvítali **3D tlač**. V čítaní v cudzích jazykoch vedie u respondentov **anglický jazyk**, v ktorom by privítali aj širší výber literatúry. V obľúbenosti návštev čitateľmi vyniká **Úsek krásnej a cudzojazyčnej literatúry**, Laurinská 5 v tesnom závese s **Úsekom literatúry pre deti a mládež**, Kapucínska 3. V knižnici 61 % respondentov využíva **knižničné počítače** s pripojením na internet, u vyše 60 % respondentov je obľúbená aj služba WIFI. Takmer **65 % respondentov nenavštevuje výstavy v GA Artotéka**. S odborným **poradenstvom a ústretovosťou personálu** je veľmi spokojných **76 % opýtaných respondentov**.

S výrokom, že knihy, časopisy a iné médiá nájdú v knižnici bez námahy skôr súhlasí 49 % respondentov, 42 % vzápätí úplne súhlasí. S tým, že miest na prácu a čítanie je v knižnici dostatok, skôr súhlasí 48 % respondentov, úplne súhlasí 39 %. Dizajn knižnice zodpovedá predstavám 58 % respondentov, ktorí s týmto výrokom skôr súhlasia. S technickým vybavením (internet, elektrické zásuvky), že je dostatočné, skôr súhlasí 62 % respondentov. S čistotou v knižnici je veľmi spokojných viac ako 65 % respondentov a s atmosférou rovnako veľmi spokojných takmer 65 % respondentov. S nábytkom je skôr spokojných viac ako 48 % respondentov. 85 % respondentov sa necítia byť v knižnici rušení. Z ďalších služieb by v knižnici uvítali najmä širšiu ponuku kníh. Medzi obľúbené ďalšie ponuky knižnice patria kultúrne podujatia a Facebook knižnice.

**S Mestskou knižnicou v Bratislave sa respondentom najviac spája, že má pestrú ponuku a je plná milých ľudí.**

Do prieskumu sa zapojilo **134 respondentov**, z toho **114 žien** (85,1 %) a **20 mužov** (14,9 %). 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 %). **Priemerný vek zapojených respondentov do prieskumu je 33,7 roka**. Respondenti, ktorí vyplnili tlačný dotazník, majú priemerný vek 41 rokov. Respondenti, ktorí sa do prieskumu zapojili online, majú priemerný vek 39,7 roka.

Najmladší zapojený respondent má 9 rokov, najstarší 81 rokov.

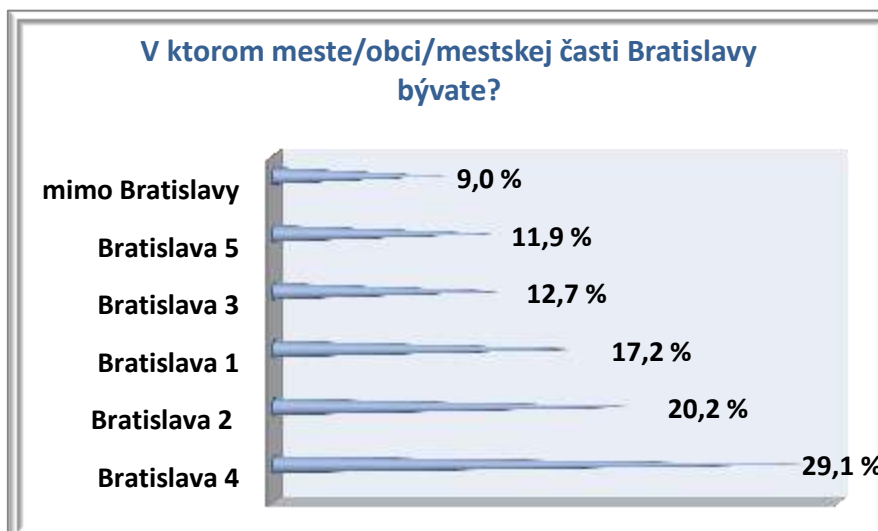


**122 respondentov (91,0 %) pochádza z Bratislavy**, z každého bratislavského okresu:

- Bratislava 4: 39 respondentov (29,1 %)
- Bratislava 2: 27 respondentov (20,2 %)
- Bratislava 1: 23 respondentov (17,2 %)
- Bratislava 3: 17 respondentov (12,7 %)
- Bratislava 5: 16 respondentov (11,9 %).

**Z miest a obcí mimo Bratislavy sa zapojilo 12 respondentov (9,0 %):**

Dunajská Streda, Hlohovec, Jablonové, Modra, Nové Zámky, Pezinok, Slovenský Grob, Svätý Jur, Zemianska Olča (okr. Komárno). 3 respondenti v Bratislave nebyvajú (jedna tu len pracuje), obec nešpecifikovali.



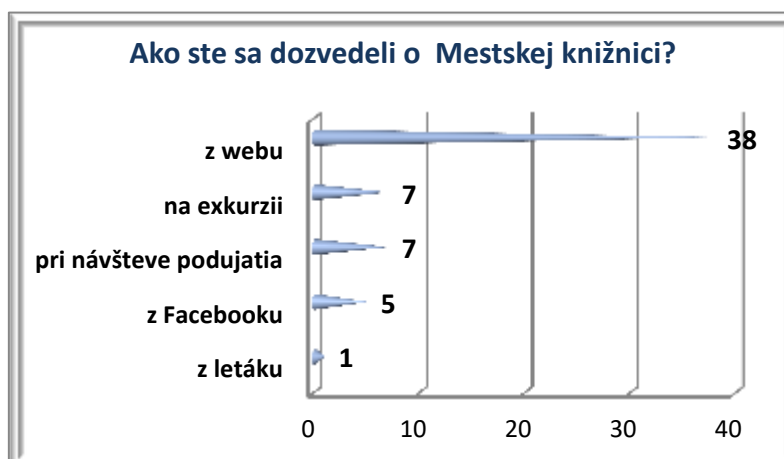
# Podrobné výsledky

## Prieskumu spokojnosti čitateľov 2019

### Otázka č. 1: Ako ste sa dozvedeli o Mestskej knižnici v Bratislave?

Na otázku odpovedalo 134 respondentov (100,0 %), veľa z nich sa vyjadrilo len slovnou voľnou odpoveďou:

- z webu: 38 hlasov,
- na exkurzii: 7 hlasov,
- pri návšteve podujatia: 7 hlasov,
- z Facebooku: 5 hlasov,
- z letáku: 1 hlas.



**Vo voľnej odpovedi „Inak, napíšte“** 76 respondentov (56,7 %) uviedlo iné možnosti, pri viacerých možnostiach je viac odpovedí, ale sú aj originálne odpovede po jednej:

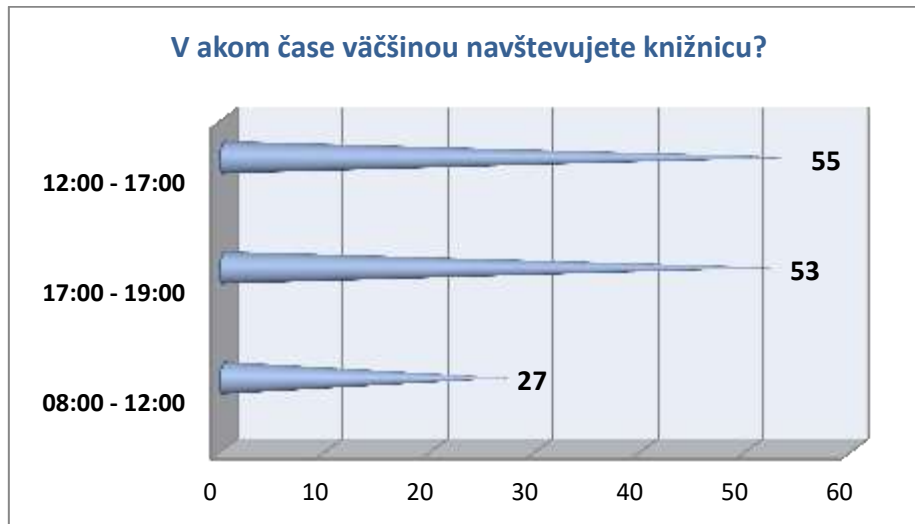
od rodičov, od sestry, od mamy: 11 odpovedí; od kamaráta: 8 odpovedí; chodila som okolo: 8 odpovedí; chodím pravidelne do knižnice od detstva: 6 odpovedí; osobne, sama som si našla, vyhľadala (v roku 1969 či 1970): 5 odpovedí; v škole, ešte na ZŠ od učiteľky: 5 odpovedí; bývam v meste, bývam blízko alebo odjakživa: 4 odpovede; od známych: 4 odpovede; do knižnice chodím už 20 rokov, poznám roky: 2 odpovede; od susedy; poznám roky, som už niekoľko rokov čitateľom – nespomínam si; už dlhodobo viem o knižnici; na profesia.sk; počas štúdia; na exkurzii zo základnej školy pred 30 rokmi; hľadala som odborné knihy v e-katalógoch a našla som ich vo Vašej knižnici; Deň otvorených dverí Magistrát Hl. mesta BRATISLAVY a Bratislavské mestské dni; osobná návšteva a zapísanie sa - kvôli vysokej škole (cca 15 rokov dozadu); ku každému mestu patrí knižnica, nepotrebovala som sa o jej existencii nejako špeciálne dozvedieť; pracujem s literatúrou, takže knižnice vyhľadávam aktívne; bývam v „Karlovke“; v r.1978 mi svokra povedala, kde ju nájdem; rada čítam; keď som prišla študovať do Bratislavy, na katedre nám odporučili zapísať sa kvôli veľkému knižnému fondu relevantnému k odboru môjho štúdia; na vysokej škole; som vedec...; v rámci poznávania knižníc v Bratislave; ako stredoškolačka som bola u Vás na praxi v metodickom odd.; som Bratislavčanka.

**Nie je tu ani jedna z uvedených možností, knižnica je jednoducho súčasťou Bratislavy, vždy som vedela, že je a funguje.**

## Otázka č. 2: V akom čase väčšinou navštevujete knižnicu?

Na otázku neodpovedal 1 respondent. 133 respondentov (99,3 %) vybralo najobľúbenejší čas na návštevu knižnice (mali možnosť označiť viac odpovedí):

**12:00 – 17:00:** 55 hlasov,  
**17:00 – 19:00:** 53 hlasov,  
**08:00 – 12:00:** 27 hlasov.



8

**Vo voľnej odpovedi „V inom, napíšte v akom“** sa v 11 komentároch respondenti vyjadrili takto:

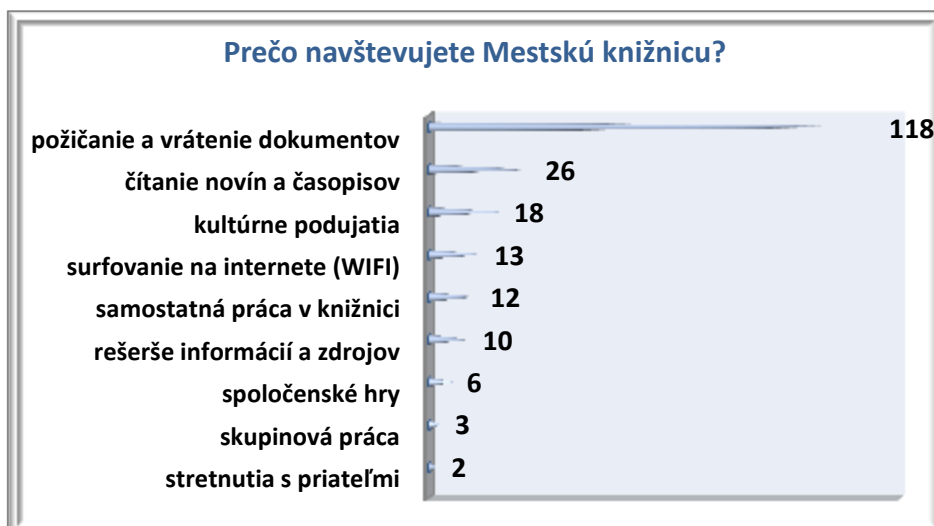
- Rôzne, striedavo, rôzne podľa pracovnej doby, ako idem okolo, hocikedy – 6 odpovedí.
- Po skúsenostiach a slabom fonde ju už nenavštevujem.
- Buď ráno do 08:30 alebo poobede 15:00 -16:00.
- 16:00 – 18:30,
- 08:00 – 15:45/11:30 – 19:00,
- 15:00 – 16:30.

## Otázka č. 3: Prečo navštevujete Mestskú knižnicu?

Na otázku sa vyjadrilo 134 respondentov (100,0 %) takto (mali možnosť označiť viac odpovedí):

- požičanie a vrátenie dokumentov: 118 hlasov,
- čítanie novín a časopisov: 26 hlasov,
- kultúrne podujatia: 18 hlasov,
- surfovanie na internete (WiFi): 13 hlasov,
- samostatná práca v knižnici: 12 hlasov,
- rešerše informácií a zdrojov: 10 hlasov,
- spoločenské hry: 6 hlasov,
- skupinová práca: 3 hlasy,
- stretnutia s priateľmi: 2 hlasy.





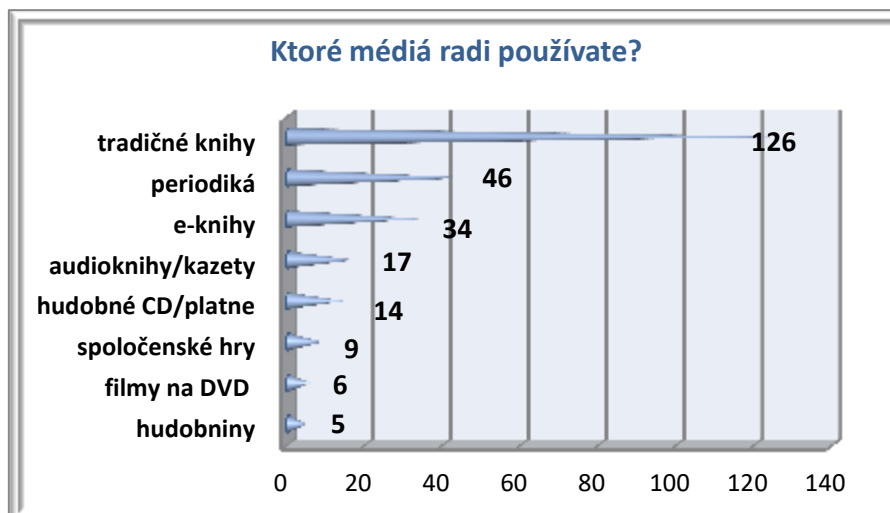
**Vo voľnej odpovedi „ Iné“** v slovných komentároch respondenti ( z nich 5 zamestnancov knižnice) uviedli toto:

- 5 respondentov je zamestnaných v knižnici: Som knihovníčka v UKCL. Lepší prístup pre mňa na kultúrne podujatia, bližší kontakt so spisovateľmi, kreatívna práca s tvorbou propagačných plagátov, koláží na FB, videí; Lebo tu pracujem; Zamestnanec; Pracujem tu; Organizujeme tam čítačky so spisovateľmi.
- Prístup na internet, výhodné otváracie hodiny.
- Páči sa mi ekonomický a ekologický rozmer knižnice.

#### Otázka č. 4: Ktoré médiá radi používate?

Na otázku odpovedalo 134 respondentov (100,0 %) takto (mali možnosť označiť viac odpovedí):

- tradičné knihy: 126 hlasov,
- periodiká: 46 hlasov,
- e-knihy: 34 hlasov,
- audioknihy/kazety: 17 hlasov,
- hudobné CD/platne: 14 hlasov,
- spoločenské hry: 9 hlasov,
- filmy na DVD: 6 hlasov,
- hudobniny (noty): 5 hlasov.



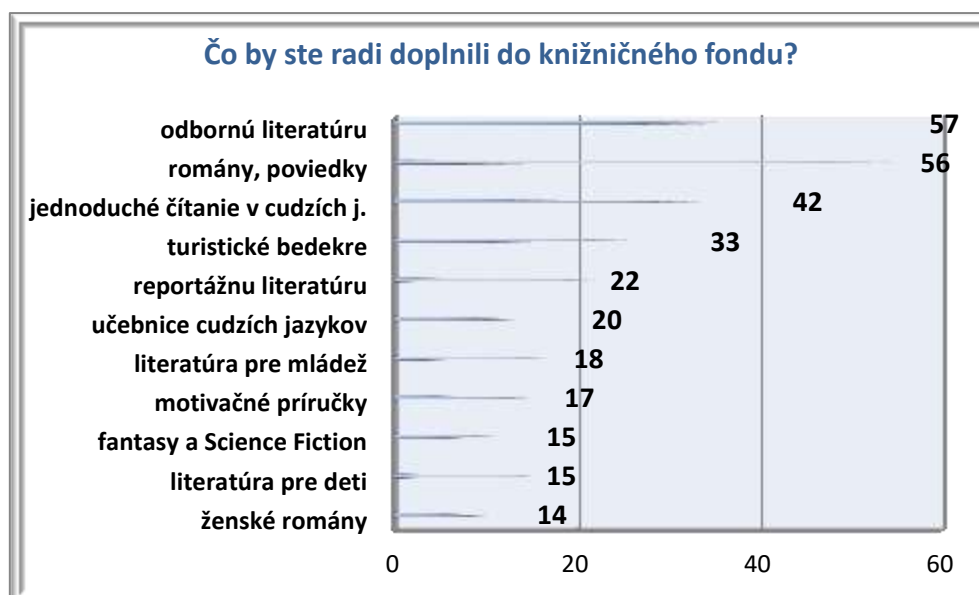
2 respondenti vo voľných odpovediach „Iné, napíšte“ uviedli internet všeobecne.

### Otázka č. 5: Čo by ste radi doplnili do knižničného fondu?

Na otázku neodpovedal 1 respondent. Ostatných 133 respondentov (99,3 %) označovalo aj viacej možností, ktoré sa umiestnili v tomto poradí:

- odbornú literatúru: 57 hlasov,
- romány, poviedky: 56 hlasov,
- jednoduché čítanie v cudzích jazykoch: 42 hlasov,
- turistické bedekre: 33 hlasov,
- reportážnu literatúru: 22 hlasov,
- učebnice cudzích jazykov: 20 hlasov,
- literatúra pre mládež: 18 hlasov,
- motivačné príručky: 17 hlasov,
- fantasy a Science Fiction: 15 hlasov,
- literatúra pre deti: 15 hlasov,
- ženské romány: 14 hlasov.

10



Vo voľnej odpovedi „Iné, napíšte“ sa v slovných komentároch respondenti vyjadrili takto (z toho traja uviedli, že im nechýba NIČ):

- Oveľa viac moderných jazykových učebníc + zjednodušené čítanie v cudzích jazykoch, napr.: Pearson, Me Millan...) hlavne v anglickom a nemeckom ako súčasť UNL Klariská.
- Napr. časopis Tajemství vesmíru (ČR).
- Pravidelne dopĺňať fond novinkami zo všetkých žánrov.
- Aktuálna odborná lit. v anglickom jazyku, výtvarné umenie, americká postmoderná literatúra.
- Aktuálna odborná literatúra, ktorá nemá viac ako 10 rokov.
- Som spokojná s tým, čo knižnica ponúka.
- Historické romány, cestopisy.
- Svetové romány.
- Nič.
- Nerozumiem otázke, na ktorom oddelení by som mala mať požiadavku, napr. na OHUL mi môžu chýbať romány, ale na Laurinskej nie???

- Nič, vždy si nájdem zaujímavý titul.
- Komiksy.
- Cudzojazyčnú literatúru.
- Viac súčasnej literatúry (romány) v angl.
- Nemám špeciálne návrhy.
- Ponuka čitateľom...
- Dobrodružné romány.
- E-knihy z histórie, životopisy významných osobností.
- Detektívky.
- Romány a poviedky v cudzích jazykoch.

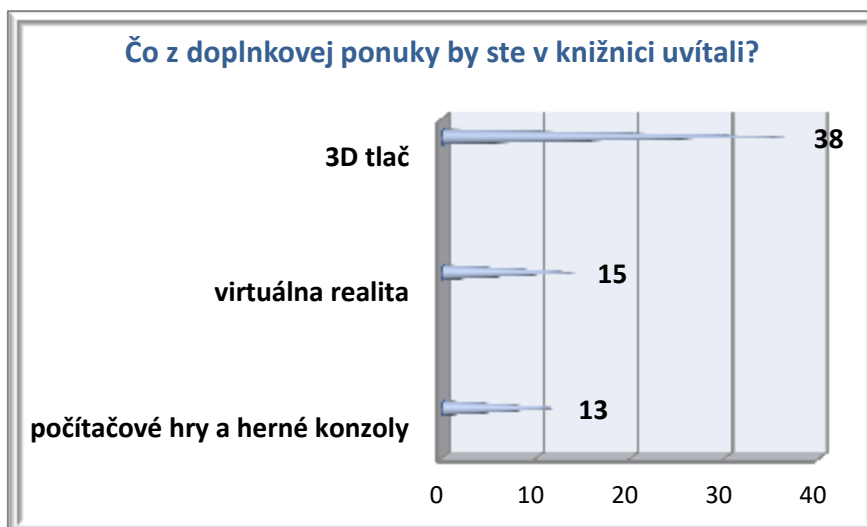
### Otázka č. 6: Čo z doplnkovej ponuky by ste v knižnici uvítali?

11

Na otázku odpovedalo slovom NIČ resp. otázku nevyplnilo 68 respondentov (50,7 %), môžeme usudzovať, že by doplnkovú ponuku nepotrebovali.

Ostatných 66 respondentov (49,3 %) sa vyjadrilo priamo v otázke v tomto poradí:

- 3D tlač: 38 hlasov,
- virtuálnu realitu: 15 hlasov,
- počítačové hry a herné konzoly: 13 hlasov.



Vo voľnej odpovedi „Iné, napíšte“ sa v slovných komentároch respondenti vyjadrili takto:

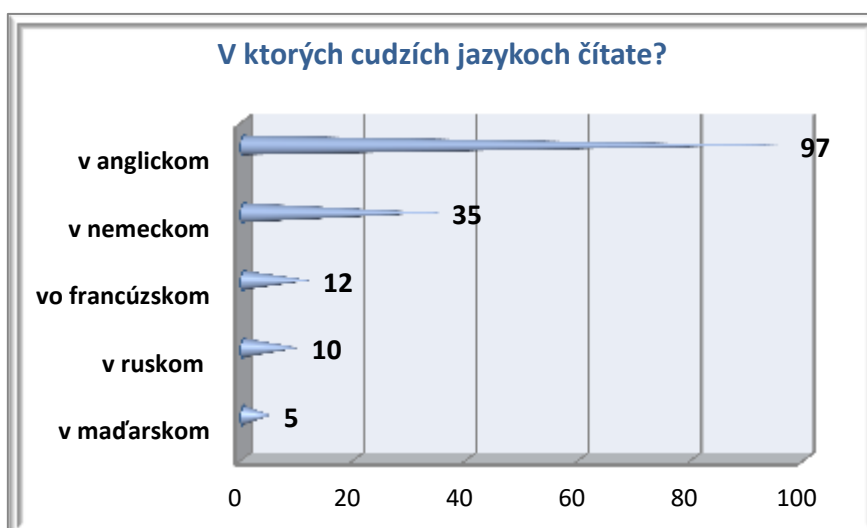
- Nič z toho mi nechýba – 9 odpovedí.
- Audioknihy v MP3 + požičiavať všetkým čitateľom; Audioknihy (aj v MP3 formátoch); Audioknihy na stiahnutie – 4 odpovede.
- Som spokojný s tým, čo knižnica ponúka, som spokojná – 2 odpovede.
- Doplnkovú ponuku nevyužívam.
- Viac PC v študovni.
- Len ešte dáke nové knihy.
- Farebnú tlačiareň, skener.
- Ďakujem, ale nemám záujem o žiadnu z ponúk (ani o inú).
- Kávovar, automat na vodu.
- Kopírku.
- E-knihy, ktoré sa dajú čítať na Kindle.

### Otázka č. 7: Mestská knižnica v Bratislave má vo svojom fonde aj cudzojazyčnú literatúru. V ktorých cudzích jazykoch čítate?

Na otázku neodpovedalo 8 respondentov. Ostatných 126 respondentov (94,0 %) sa vyjadrilo priamo v otázke takto (mali možnosť označiť viac odpovedí):

- v anglickom: 97 hlasov,
- v nemeckom: 35 hlasov,
- vo francúzskom: 12 hlasov,
- v ruskom: 10 hlasov,
- v maďarskom: 5 hlasov.

12



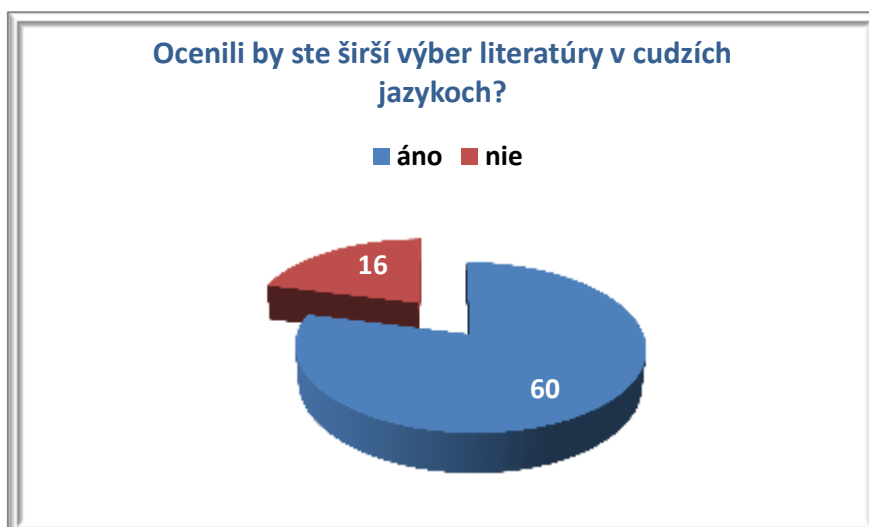
**Vo voľnej odpovedi „V inom, napíšte“** sa v slovných komentároch respondenti vyjadrili, v ktorom inom jazyku čítajú:

- v španielskom – 7 odpovedí,
- v českom – 3 odpovede,
- v poľskom – 3 odpovede,
- v slovenčine – 3 odpovede (v mojom veku už len v slovenskom),
- v talianskom – 2 odpovede,
- v českom – 2 odpovede,
- v talianskom – 2 odpovede,
- v srbskom, v chorvátskom, v portugalskom, v holandskom, v kórejskom.
- Nečítam v cudzom jazyku.
- Som spokojná s tým, čo je momentálne v ponuke.

### Otázka č. 8: Ocenili by ste širší výber literatúry v cudzích jazykoch?

Na otázku neodpovedalo 49 respondentov. Ostatných 85 respondentov (63,4 %) odpovedalo takto (niektorí sa vyjadrili len vo voľnej odpovedi):

- áno: 60 odpovedí
- nie: 16 odpovedí.



**Vo voľnej odpovedi „Vaša odpoveď“** uviedli respondenti tieto slovné komentáre:

- Odbornú literatúru v origináli – 5 odpovedí.
- Anglické knihy pre najmenších – 5 odpovedí.
- Romány v angličtine – 4 odpovede.
- Fantasy a sci-fi – 4 odpovede.
- Jednoduché romány v angličtine – 3 odpovede.
- Beletria vo francúzštine – 3 odpovede.
- Poviedky v angličtine – 2 odpovede.
- Beletria v španielčine, portugalčine – 2 odpovede.
- Zahraničnú tlač (angličtina, nemčina, francúzština) – 2 odpovede.
- Knihy ocenené prestížnymi literárnymi cenami, napr. Booker Award, atď.
- Nateraz som spokojná s ponukou.
- Detektívne romány v angličtine, dvojjazyčné knihy v španielčine.
- Motivačné knihy v angličtine.
- Odborná v maďarčine.
- Detektívky v angličtine.
- Historical fiction, romány, fiction v angličtine.
- Klasickú literatúru v ruštine a v angličtine.
- Určite nejaké okrajové žánre (sci fi, horror) ale aj celkovo knihy, ktoré u nás v preklade nevyjdú, tak aspoň v angličtine, keby boli v ponuke.
- Romány, fikcia v španielčine, jednoduchá literatúra v ruštine.
- Romány a poviedky v angličtine a v nemčine.
- Poviedky.
- Taliansky.
- Literatúra faktu v češtine – nové knihy.
- Romány.
- Som spokojná s doterajšou ponukou.
- Beletria v holandštine.
- Aktuálne bestsellery, ale aj diela klasikov, napr. Tolstoj.
- Neviem.
- Všeobecne beletria.
- Beletria, odborná literatúra v angličtine.
- Rozprávky, cestopisy, slovníky v angličtine a taliančine.
- Motivačné knihy.

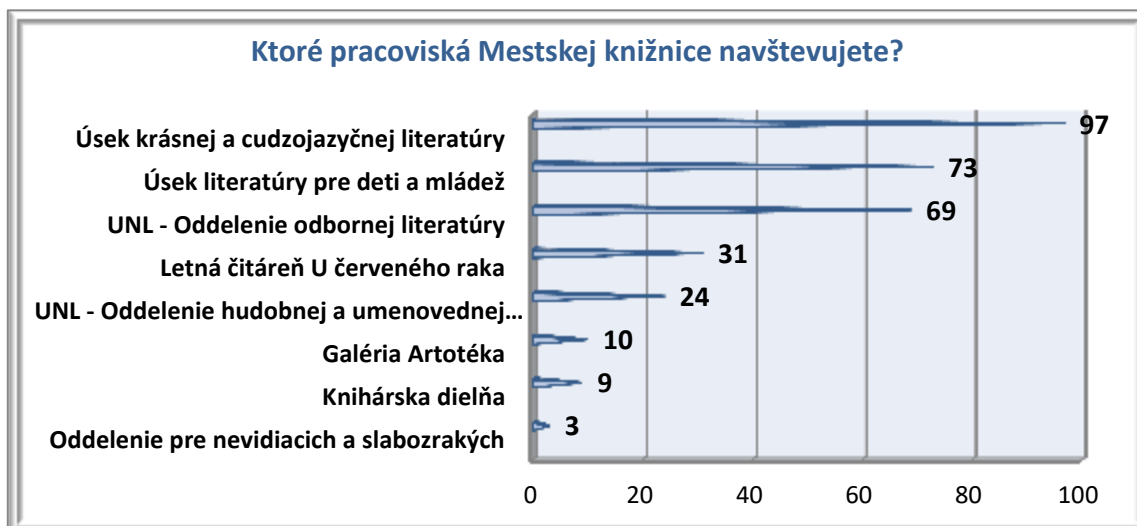
- Komiksy vo francúzskom jazyku, cudzojazyčné knihy s CD.
- Fantasy v origináloch (napr. Zaklínač po poľsky).
- Poľština – odborné texty.
- Klasická anglická literatúra.
- Nevie sa vyjadriť.
- Romány historické, psychologické.
- Všetko v španielčine a portugalčine.

### Otázka č. 9: Ktoré pracoviská Mestskej knižnice navštevujete?

Na otázku odpovedalo 134 respondentov (100,0 %) takto (mali možnosť označiť viac odpovedí):

UKCL: 97 hlasov,  
ULDM: 73 hlasov,  
UNL – OOL: 69 hlasov,  
LČ U ČR: 31 hlasov,  
UNL – OHUL: 24 hlasov,  
Galéria Artotéka: 10 hlasov,  
Knihárska dielňa: 9 hlasov,  
ONS: 3 hlasy.

14



**Vo voľnej odpovedi** „Iné, napíšte“ dvaja respondenti uviedli:

- Internet na stojáka operatívne, výborná služba.
- Žiadne.

### Otázka č. 10: Používate v knižnici knižničné počítače?

Na otázku odpovedalo 134 respondentov (100,0 %) respondentov takto:

Áno: 82 respondentov (61,2 %),  
Nie: 52 respondentov (38,8 %).



**Ak nie, prečo?** – viacerí z nich **vo voľnej odpovedi** pripísali tieto slovné komentáre:

- Nepotrebujem – 23 odpovedí.
- Mám k dispozícii svoj vlastný PC, stačí mi domáci počítač – 23 odpovedí.
- Používam svoj mobil s internetom – 17 odpovedí.
- Treba nové počítače pre zamestnancov – 2 odpovede.
- Na vyhľadávanie využívam mobil alebo si nechám poradiť.
- Neovládam.
- Požiadam pracovníčky, ochotne pomôžu.
- Rada sa v knihách „hrabem“.
- Vyhľadávanie kníh v katalógu.
- Nie som počítačový typ.
- Knihy a periodiká si pozerám vopred na [www.stránke](http://www.stránke).
- Pozerám katalóg doma, resp. si nechám poradiť od knihovníčky.
- Pozerám si skôr knihy v regáloch.

### Otázka č. 11: Využívate v priestoroch knižnice službu WIFI?

1 respondent na otázku neodpovedal. 133 respondentov (99,3 %) odpovedalo takto:

Áno: 81 respondentov (60,9 %),

Nie: 52 respondentov (39,1 %).



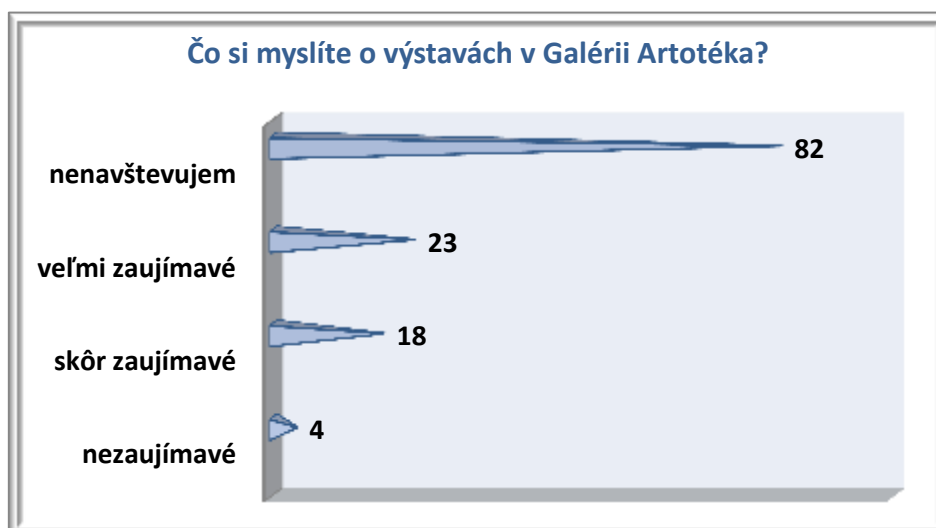
**Ak nie, prečo?** – viacerí z nich **vo voľnej odpovedi** pripísali tieto slovné komentáre:

- Používam svoj mobil s internetom, využívam vlastné dáta v mobile – 24 odpovedí.
- Stačí mi domáci počítač – 17 odpovedí.
- Nepotrebujem – 16 odpovedí.
- Nemám, nemám taký mobil s WiFi – 3 odpovede.
- Väčšinou je slabý signál – 2 odpovede.
- Mám k dispozícii vlastný počítač.
- Vid' otázku 10 – používam knižničné počítače.
- Neovládam.
- Knižnicu navštevujem kvôli požičiavaniu dokumentov.
- Nie som PC typ.
- Pretože knižnica je o čítaní kníh.
- Nechcem byť stále pripojená na internete.
- Doteraz som o nej ani nevedela.

### Otázka č. 12: Čo si myslíte o výstavách v galérii Artotéka?

Na otázku neodpovedalo 7 respondentov. 127 respondentov (94,8 %) sa vyjadrilo takto:

Nenavštevujem: 82 respondentov (64,6 %),  
 Veľmi zaujímavé: 23 respondentov (18,1 %),  
 Skôr zaujímavé: 18 respondentov (14,2 %),  
 Nezaujímavé: 4 respondenti (3,1 %).



Ako „neveľmi zaujímavé“ výstavy neoznačil ani jeden respondent.

**Vo voľnej odpovedi** „Iné, napíšte“ 7 respondentov uviedlo tieto komentáre:

- Zatiaľ som nenavštívila, napravím.
- Tento rok som nenavštívila, ale predtým som navštevovala. Inak – dobré podujatia, chválím.
- Ešte som o tom nepočula.
- Ešte som tam nebol na výstavu, ale si myslím, že je to dobrá vec.
- Neviem o nich.
- Nikdy som tam nebola.
- Nevedela som, že je súčasťou knižnice.



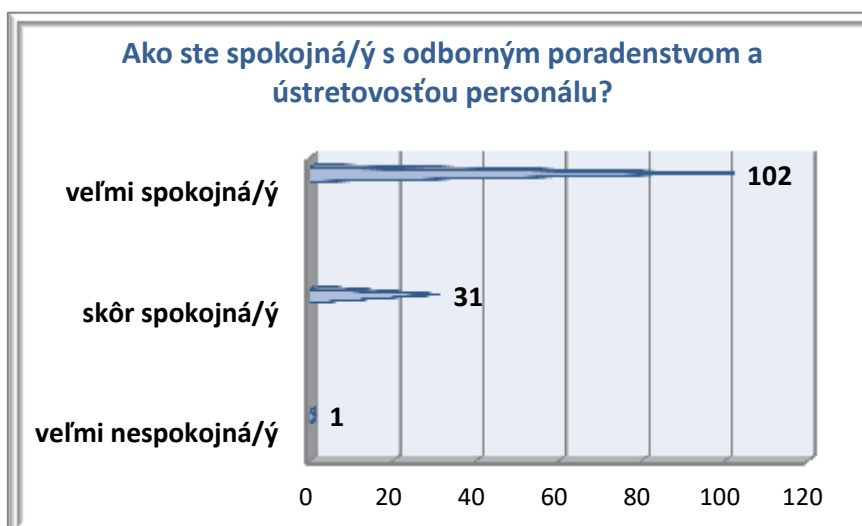
## Otázka č. 13: Ako ste spokojná/ý s odborným poradenstvom a ústretovosťou personálu?

Na otázku odpovedalo 134 respondentov (100,0 %) takto:

Veľmi spokojná/ý: 102 respondentov (76,1 %),

Skôr spokojná/ý: 31 respondentov (23,1 %)

Veľmi nespokojná/ý: 1 respondent (0,7 %).



17

Ako „skôr nespokojná/ý“ neohodnotil odbornosť a ústretivosť personálu ani jeden respondent.

**Vo voľnej odpovedi „Iné, napíšte“** respondenti uviedli pozitívne aj negatívne komentáre:

### Pozitívne:

- Všetky pracovníčky sú veľmi milé.
- Laurinská je top!
- Prijemná atmosféra.
- Pracovníčky sú vždy milé, nápomocné, vysvetlia, poradia.
- Do knižnice vždy chodím s radosťou.
- Zatiaľ ochotné pracovníčky, ale poteší ma aj hodnota navyše, napr. keď knihovníčka zareaguje na výber kníh a začne milú konverzáciu o knihách :-)
- Personál je vždy milý a ochotný.
- Pracovníčky sú milé, vedia pomoc, poradiť, dohľadať.
- Ste super.
- Najlepšia je v tomto pobočka na Laurinskej ulici.
- Fajn všetko.
- Panie sú väčšinou milé a ochotné pomôcť. Mladším občas chýba úsmev.
- Úžasné pracovníčky.
- Personál má úplne perfektný prístup, sú ochotní a radi poradiť.
- Super.
- Spokojný, nemám pripomienky...
- Personál v detskom oddelení je veľmi milý a nápomocný a tety sa vždy rady prihovoria aj deťom.
- Vždy sa u Vás v knižnici cítim vítaná a vážim si ochotu i ústretivosť Vášho pracovného kolektívu.

- Výborný prístup a snaha pomôcť pri hľadaní kníh a informácií.
- Vždy mi dobre poradili.
- Knihovníčky sú príjemné a často trpezlivé, radosť prísť.
- Stretla som sa s väčšinou iba milým personálom.
- S knižným fondom, vybavením knižnice aj so servisom zamestnankýň som spokojná, nikdy som nenatrafila na problém.
- Spokojná veľmi.
- Pani Veronika je ochotná, šikovná a pomôže.
- Vždy mi našli knižku, ktorú som hľadala.
- Personál je už roky veľmi milý, ústretový a vždy ochotný pomôcť. Som veľmi spokojná.
- Navštevujem najmä oddelenie knižnice pre slabozrakých a nevidiacich. Pani/slečna Farbová veľmi nápomocná a milá, oceňujem jej prehľad najmä v súčasnej literatúre (beletrii), vždy dobre poradiť a dať dobrý knižný tip.
- Milé, ochotné pracovníčky ONS. Využívam ich pomoc pri dešifrovaní názvov a obsahov e-kníh. Aby som sa ich toľko nemusela opytovať, pomohol by PC pre čitateľov s obsahom fondu ONS a záznamami, ktoré e-knihy som si už požičala – na samostatné použitie.
- Zamestnankyne sú väčšinou veľmi milé a ústretové.
- Knihovníci sú super.
- Záleží od jednotlivých pracovísk. Úsek pre deti a mládež je úplne najlepší. Milé a ochotné slečny a panie.
- Zamestnanci vždy ochotní poradiť s úsmevom.
- Veľmi.
- Všetci pracovníci knižnice, ktorých som zažil, sú veľmi priateľskí a profesionálni. Veľká vďaka.
- Som veľmi spokojná, knihovníčky sú veľmi milé a knižnicu navštevujem veľmi rada.
- Pracovníčky majú často prácu s výpožičkami, takže sa nemôžu venovať zákazníkovi s inými otázkami.

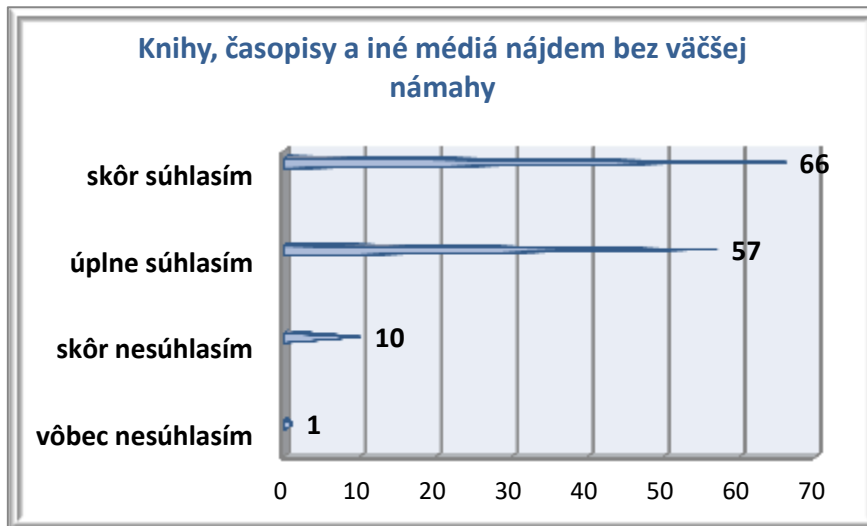
#### Negatívne:

- Vládne tam neodbornosť a hlúposť, prijímajú do prac. pomeru nekompetentných, a keď sa vám prihlásia ľudia, ktorí môžu vašu prácu obohatiť a pozdvihnúť na inú úroveň, radšej ich ani nepozvete.
- Zamestnankyniam na Laurinskej ul. by mohli byť viac zbehlé, čo sa týka poradenstva. Nevedeli, okrem jednej zamestnankyne.
- V pobočke beletrie na Laurinskej ul. by som prijala, keby zamestnankyňa s hrubým a chrapľavým hlasom menej a tichšie rozprávala (1. poschodie). Dosť to ruší, pri pozeraní a čítaní kníh. Inak je tam personál príjemný a ochotný. V oddelení pre deti a mládež niektoré zamestnankyne pôsobia unudeným dojmom. Doteraz mi neodpísala vedúca na mail. Nevie, či má novú adresu.
- Jedným slovom: nedôveryhodná inštitúcia komunistického typu.
- Občas mám pri výdajnom pulte pocit, že obťažujem.

#### Otázka č. 14: Knihy, časopisy a iné médiá nájdem bez väčšej námahy

Na otázku odpovedalo 134 respondentov (100,0 %) takto:

Skôr súhlasím: 66 respondentov (49,3 %),  
Úplne súhlasím: 57 respondentov (42,5 %),  
Skôr nesúhlasím: 10 respondentov (7,5 %),  
Vôbec nesúhlasím: 1 respondent (0,7 %).



**Vo voľnej odpovedi „Iné, napíšte“** uviedli respondenti tieto slovné komentáre:

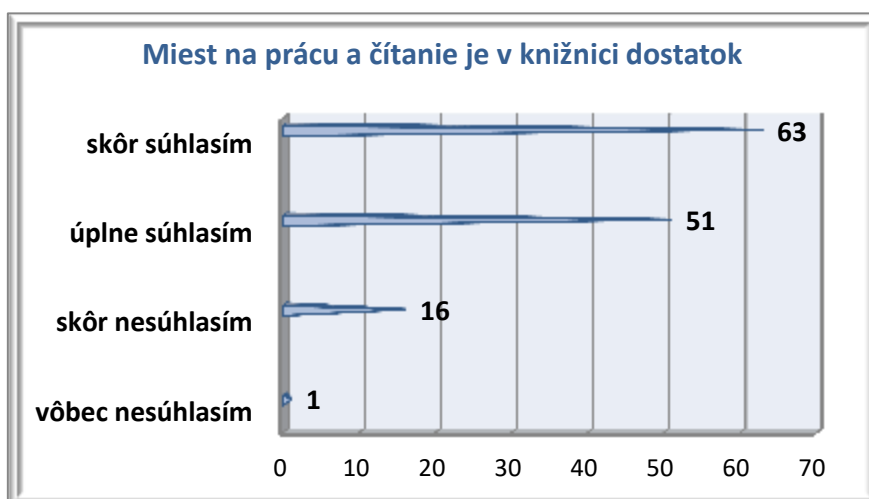
- Pri vyhľadávaní v online katalógu mi často napíše, žiadny záznam nenájdenny, aj keď sa daná publikácia v danej knižnici nachádza.
- Veľmi pomáha ochotný personál.
- Nehľadala som.
- Nevyužívam.
- Niekedy sa spýtam personálu, ak neviem nájsť.
- Dá sa nájsť, to čo chcem, príp. sa opýtam.
- V oddelení pre deti a mládež, prichádzalo často k zmenám rozmiestnenia kníh. Bolo to zmätočné. Teraz knihy pre dospelých (napr. historické romány, ženské romány) v rámci tohto oddelenia, nie sú oddelené, samostatne. Ťažko sa v tom človek orientuje.
- Niekedy sa neviem dobre zorientovať na základe čísel kníh (signatúr?).
- Pred vypožičaním si pozriem z domu databázu a už idem naisto aj s číslom knihy.
- Knihy sú pekne zoradené a organizované.
- Na Laurinskej áno.
- Bez pomoci personálu knihu niekedy neviem nájsť.
- Knihy sú dobre zoradené.
- Spokojný, nemám pripomienky...
- Cudzozajčné by som uvítala viac titulov.
- Spolu s poradenstvom nájdem všetko, čo potrebujem.
- Neraz si prídem požičať konkrétnu knihu, ale na "výstavke" pri pultoch máte ešte zaujímavejšie tituly, z ktorých si vyberiem.
- V detskej literatúre sa ťažko orientujem, keďže je to rozdelené podľa veku, ale pani knihovníčka mi pomohla rada.
- Súhlasím.
- Som spokojná.
- Niekedy neviem nájsť čo hľadám, vtedy sa spýtam.
- Keď sa náhodou aj stane, že niečo neviem nájsť (čo sa deje ozač málokedy), tak personál knižnice mi s tým rýchlo pomôže. Inak si myslím, že sú knihy veľmi dobre uložené a zoradené.
- Ak niečo neviem nájsť, personál mi ochotne pomôže.
- Uvítala by som lokáciu v online katalógu, niekedy je beletria na mieste, ktoré neviem nájsť (napr. povinné čítanie je schované na inom poschodí a človek nemá ako vedieť, ktoré knihy sú povinné čítanie).
- Je to ľahké, lebo zamestnanci radi pomôžu, po prípade vďaka počítačom je to tiež ľahké.

- Moja manželka a ja s tromi deťmi sa učíme angličtinu, ktorú považujeme za najdôležitejší cudzí jazyk (jazyk sveta). Je to trend. Mnohí naši kamaráti a známi majú podobný názor. Boli by sme veľmi radi, keby bolo viac učebníc a kníh (beletria) v anglickom jazyku.

### Otázka č. 15: Miest na prácu a čítanie je v knižnici dostatok

Na otázku neodpovedali 3 respondenti. Zvyšných 131 respondentov (97,8 %) odpovede na otázku zoradili takto:

Skôr súhlasím: 63 respondentov (48,1 %),  
 Úplne súhlasím: 51 respondentov (38,9 %),  
 Skôr nesúhlasím: 16 respondentov (12,2 %),  
 Vôbec nesúhlasím: 1 respondent (0,8 %).



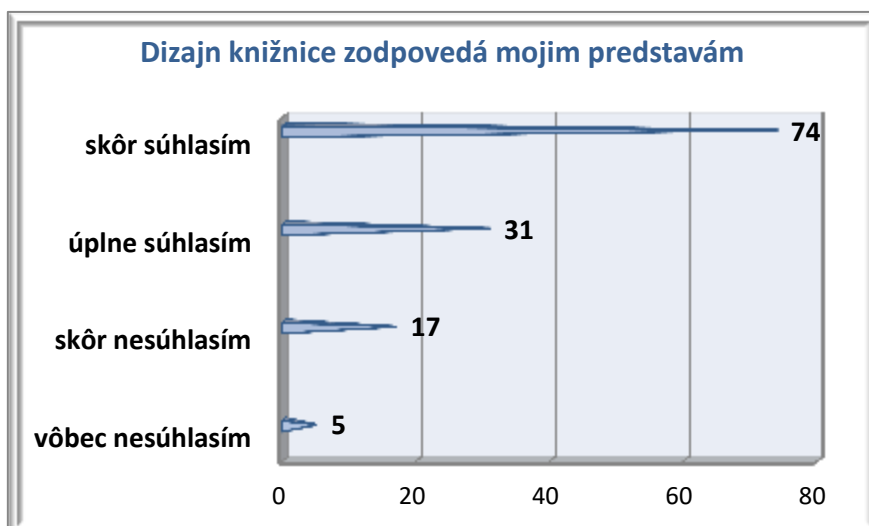
Vo voľnej odpovedi „Iné, napíšte“ uviedli respondenti tieto slovné komentáre:

- Nevieť posúdiť, nevyužívam, nepotrebujem – 7 odpovedí.
- Je to síce veľmi rojkovský nápad, no bolo by fantastické, ak by knižnica mohla disponovať čitateľskou miestnosťou s kreslami a verím, že by sa v nej užívala aj pridružená kaviareň. v tomto priestore by sa mohli zároveň konať aj rôzne akcie, ktorých knižnica organizuje veľké množstvo.
- Nechodím si tam čítať, ale miesto by som našla.
- Ako kde.
- Neobsadených stolov je dosť.
- V knižnici si knihy iba požičiavam, inak sa tam nezdržujem.
- Spokojný, nemám pripomienky...
- Nemám s tým problém, iba občas.
- Podľa mňa áno.
- Stačí, nakoľko spravidla sa zdržím iba toľko, aby som si vymenila požičané knihy za nové.
- Ja by som pridala pohodlne miesta na čítanie aj pre dospelých v oddelení beletrie.
- Miesta je dostatok, či už na sedenie alebo prípadne písanie, prípadne uloženie si vecí. Možno by som však privítala nejaké kreslá, či gauč, cítila by som sa tu pohodlnejšie a príjemnejšie, hlavne keď človek dlhšie niečo číta a sedí.
- Prijala by som viac miest na posedenie a prelistovanie knižiek v knižnici ešte pred výpožičkou.
- Uvítala by som nejaký tichý kútik na čítanie v dospeláckom odd.
- Pridala by som pár miest navyše.

**Otázka č. 16: Dizajn knižnice zodpovedá mojim predstavám**

7 respondentov odpovedalo len slovným komentárom, zvyšných 127 respondentov (94,8 %) odpovede na otázku zoradili takto:

Skôr súhlasím: 74 respondentov (58,3 %),  
 Úplne súhlasím: 31 respondentov (24,4 %),  
 Skôr nesúhlasím: 17 respondentov (13,4 %),  
 Vôbec nesúhlasím: 5 respondentov (3,9 %).



**Vo voľnej odpovedi „Iné, napíšte“** uviedli respondenti tieto komentáre:

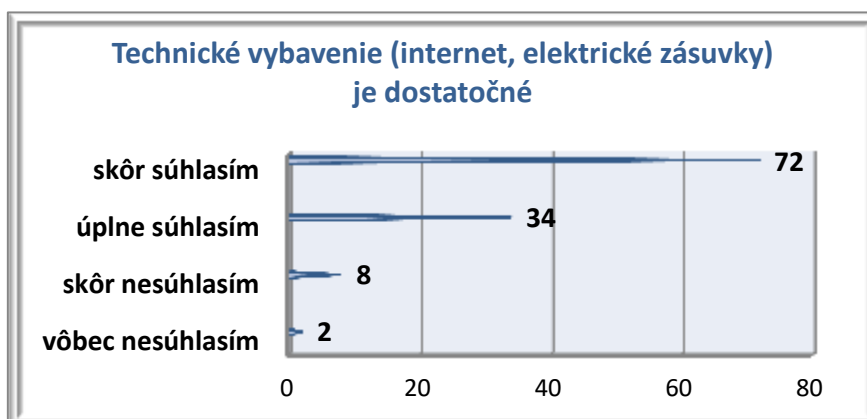
- Oddelenie pre deti bolo predtým krajšie, útulnejšie.
- Oddelenie pre nevidiacich je pekne zrekonštruované.
- Neriešil som.
- Nemám špeciálne požiadavky na dizajn, skôr dostupnosť hygienických zariadení.
- Uvítala by som niečo na sedenie.
- Knižnica je pekne udržiavaná.
- Knižnica má zastaralé priestory, ale na požičanie kníh mi to postačuje.
- Trochu stiesnené priestory.
- Možno by bolo vhodné rozšíriť priestory v odd. Krásnej literatúry.
- Dizajn je pre mňa nepodstatný, dôležitejší je výber.
- Malé priestory.
- Spokojný, nemám pripomienky... Nemám nadštandardné pripomienky...
- Viem si predstaviť aj modernú knižnicu, ale deti sa vždy veľmi tešia, keď si naplánujeme k Vám cestu. Páči sa im v detskom kútiku.
- Väčšinou je tam pokoj a príjemná atmosféra.
- Náramne sa mi páči zachované pôvodné vybavenie.
- Áno.
- Myslím, že primerane zodpovedá priestorovým možnostiam v daných priestoroch, ktoré má MsK knižnica k dispozícii.
- Knižnica je zastaraná, potrebuje rekonštrukciu, aby sa čitateľ ľahšie orientoval.
- Veľmi sa mi páči, že knižnica nepodľahla moderným trendom, sem sa mi to akosi nehodí.
- Niektoré knižnice v zahraničí vyzerajú oveľa príjemnejšie, domáckejšie.
- Trošku je už prekonaný, v dospelom odd. neláka človeka, aby sa tam zdržal.
- Dizajn super a najmä oddelenie pre nevidiacich je super vynovené.

- Páči sa mi, že nie je zmodernizovaná a je pekne zachovalá.
- Nuž, nejaká modernizácia by veru prospela.
- Červená farba nie je vhodná pre knižnicu. OOL zaseknuté v socializme.
- Je treba zrekonštruovať staré priestory, hlavne v OOL je dizajn zaseknutý v 70-tych rokoch.
- Spríjemniť prostredie pre čitateľov, zmodernizovať.
- Dizajn knižnice nie je pre mňa podstatný.
- Nezmyselne rozšírený spodný pult na 1. poschodí.
- Zastarané interiéry, najmä na hudobnom a umenovednom oddelení.

### Otázka č. 17: Technické vybavenie (internet, elektrické zásuvky) je dostatočné

18 respondentov odpovedalo len slovným komentárom, zvyšných 116 respondentov (86,6 %) odpovede na otázku zoradili takto:

Skôr súhlasím: 72 respondentov (62,1 %),  
 Úplne súhlasím: 34 respondentov (29,3 %),  
 Skôr nesúhlasím: 8 respondentov (6,9%),  
 Vôbec nesúhlasím: 2 respondenti (1,7 %).



Vo voľnej odpovedi „Iné, napíšte“ uviedli respondenti tieto komentáre:

- Nepoužívam, neviem posúdiť, nepoužívam, neriešim – 19 odpovedí.
- Nedostatok elektrických zásuviek.
- Toto ja nevyužívam, ale myslím si, že to knižnica má dobre ošetrené.
- Nie je sa na čo sťažovať.
- Najviac mi vyhovuje PC na Laurinskej, ale občas býva pokazený. Na Kapucínskej v oddelení pre mládež (v suteréne) nejde a chýba mi tam človek, ktorý by mi vedel poradiť, ak niečo hľadám. Väčšinou tam nikto nie je a keď potrebujem poradiť, musím ísť hore po schodoch do detského oddelenia.
- Spokojný, nemám pripomienky... Nemám nadštandardné pripomienky...
- Keby som to chcela využívať, dá sa mi to.
- Mne vyhovuje.
- Primerane možnostiam príslušných priestorov.
- K technickému vybaveniu sa neviem veľmi vyjadriť, nakoľko ho veľmi nepoužívam, no nikdy som s ním nemala problém.
- Súhlasím, je tam toho dosť.

### Otázka č. 18: Ako ste celkovo spokojná/ý s prostredím na prácu v knižnici?

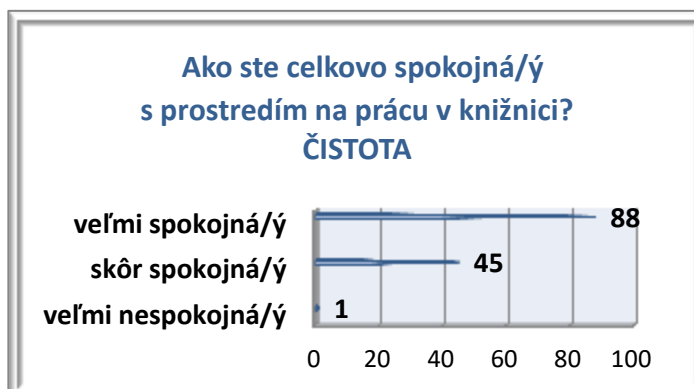
Na otázku odpovedalo 134 respondentov (100,0 %) takto:

## Čistota

Veľmi spokojná/ý: 88 respondentov (65,7 %),  
Skôr spokojná/ý: 45 respondentov (33,6 %)  
Veľmi nespokojná/ý: 1 respondent (0,7 %).

### Pripomienky k čistote

- Nemám.
- Dobre.
- Neriešil som.



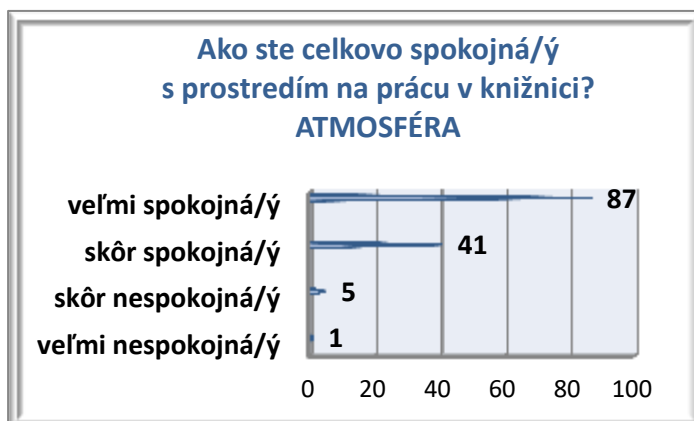
23

## Atmosféra

Veľmi spokojná/ý: 87 respondentov (64,9 %),  
Skôr spokojná/ý: 41 respondentov (30,6 %),  
Skôr nespokojná/ý: 5 respondentov (3,7 %),  
Veľmi nespokojná/ý: 1 respondent (0,7 %).

### Pripomienky k atmosfére

- Je tu kľud.
- Bolo by lepšie pri čítaní mať bodové svetlá.
- Pred študovňou (Klariská) by som umiestnila automat na kávu. Priestor pred študovňou by mohol slúžiť ako miesto na občerstvenie, aby študenti nemuseli hlavne v zime prerušovať štúdium a ísť do mesta na kávu... a potom sa znovu vracieť do knižnice.

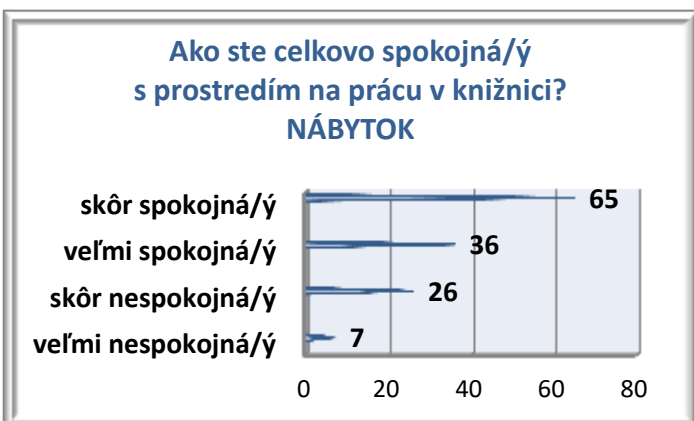


## Nábytok

Skôr spokojná/ý: 65 respondentov (48,5 %),  
Veľmi spokojná/ý: 36 respondentov (26,9 %),  
Skôr nespokojná/ý: 26 respondentov (19,4 %),  
Veľmi nespokojná/ý: 7 respondentov (5,2 %).

### Pripomienky k nábytku

- Zastarané – 4 odpovede.
- Mohol by byť modernejší.
- Nepracujem v knižnici.
- Chýbajú mi malé stolčeky, na ktoré si sadnem, keď si pozerám knihy v spodnej polici.
- Nábytok zo 70-tych rokov treba modernizovať, sme v 21. storočí.
- Nábytok je opotrebovaný. Nevyhovuje preto.
- Viac regálov na knihy.
- Niektoré skrine sú značne opotrebované.
- Vymeniť stoličky a stoly.



### Otázka č. 19: Cítli ste sa niekedy v knižnici rušení?

Na otázku odpovedalo 134 respondentov (100,0 %) takto:

Nie: 114 respondentov (85,1 %),  
Áno: 20 respondentov (14,9 %).



24

**Vo voľnej odpovedi** „Ak áno, čím ste boli rušení?“ uviedli respondenti 25 slovných komentárov:

- Hlasnými rozhovormi – 16 odpovedí.
- Podujatím – 2 odpovede.

**Iným:**

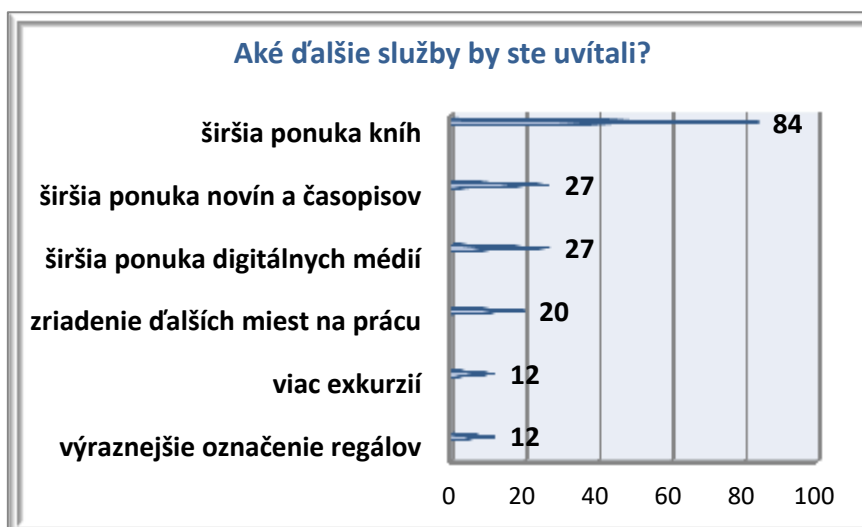
- Hlúpostou pracovníkov, neschopných odborne poradiť, sú tam len, aby zaberali miesta...
- Zdržujem sa tam krátko, neviem posúdiť.
- Telefonátmi niektorých zamestnankýň.
- Občas inými čitateľmi.
- Telefonovaním návštevníkov a všeobecne používaním mobilov.
- Sediacimi za počítačmi.
- Električky, otvorené okná do ulice.

### Otázka č. 20: Aké ďalšie služby by ste uvítali?

Na otázku neodpovedalo 16 respondentov. Zvyšných 118 respondentov (88,1 %) zoradili ďalšie služby do takéhoto poradí (mohli označiť viacej možností):

Širšia ponuka kníh: 84 hlasov,  
Širšia ponuka novín a časopisov: 27 hlasov,  
Širšia ponuka digitálnych médií: 27 hlasov,  
Zriadenie ďalších miest na prácu: 20 hlasov,  
Viac exkurzií: 12 hlasov,  
Výraznejšie označenie regálov: 12 hlasov.





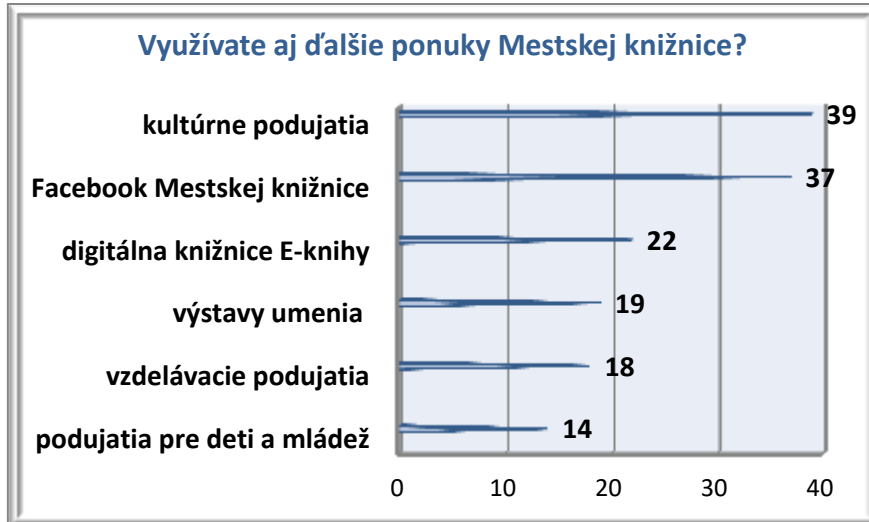
**Vo voľnej odpovedi „Iné“** uviedli tieto požiadavky a komentáre:

- Kníh nikdy nie je dosť :), Hlavne nových titulov; Noviniek; Kníh nie je nikdy dosť; Viac kusov niektorých titulov; Nové knihy z oblasti umenia – 6 odpovedí.
- Širšia ponuka e-kníh; viac e-kníh, hlavne tých, ktoré nedávno vyšli; určite širšia ponuka e-kníh zo slovenských vydavateľstiev – 3 odpovede.
- Som veľmi spokojná s doterajšou ponukou knižnice; som spokojný – 2 odpovede.
- Ponuka nových kníh na stoloch pri príslušnom oddelení/sekcii kníh – tak, ako to bolo donedávna.
- Písala som aj ohľadom doplnenia kníh a časopisov, nič z toho nepribudlo.
- Zvážiť presťahovať jednotlivé oddelenia na jedno miesto (zamedzilo by to duplicitné nákupu titulov), jednotnú študovňu, wifi aj v knižnici (nie iba v študovni), otváracia doba aj v sobotu, prístup do vzdialených databáz aj z domu, rozšíriť ponuku e-knih (možno aj v cudzom jazyku).
- Viac audiokníh v angličtine a e-kníh, ktoré sa dajú čítať na Kindle.
- Možnosť využívať audioknihy aj pre ľudí s menším stupňom poškodenia zraku.
- Spokojný, nemám pripomienky... Nemám nadštandardné pripomienky...
- Viac vzdelávania (kurzy).
- Do knižnice chodím kvôli knihám, prestala som ich kupovať, takže ak mi niečo chýba, tak jedine práve vychádzajúce knihy, nič viac.
- Vzhľadom na moje možnosti som skôr za širšiu ponuku tradičných papierových médií, keďže digitálne si spravidla vyžadujú buď dlhší pobyt (avšak iba cez dennú otv. dobu, ktorá sa kryje s bežným pracovným časom zamestnaných čitateľov), príp. si vyžadujú aj špeciálne prístroje na ich využitie.
- Knižnice navštevujem od svojich 6 rokov, v súčasnosti nie sú v centre pozornosti nadriadených orgánov a preto zostali viac-menej na úrovni osemdesiatych rokov.
- Možnosť dať si v priestoroch knižnice skvelú kávu, posediť si, prípadne si pri káve čítať knihu.
- Zriadenie miest na príjemné čítanie.
- Kvôli bezpečnosti – pracovníka SBS.
- Nevieam.

### Otázka č. 21: Využívate aj ďalšie ponuky Mestskej knižnice?

Na otázku neodpovedalo 14 respondentov. Zvyšných 120 respondentov (89,6 %) využívajú ďalšie ponuky knižnice takto (mohli označiť viacej možností):

Kultúrne podujatia: 39 hlasov.  
Facebook Mestskej knižnice: 37 hlasov,  
Digitálna knižnica E-knihy: 22 hlasov,  
Výstavy umenia: 19 hlasov,  
Vzdelávacie podujatia: 18 hlasov,  
Podujatia pre deti a mládež: 14 hlasov.



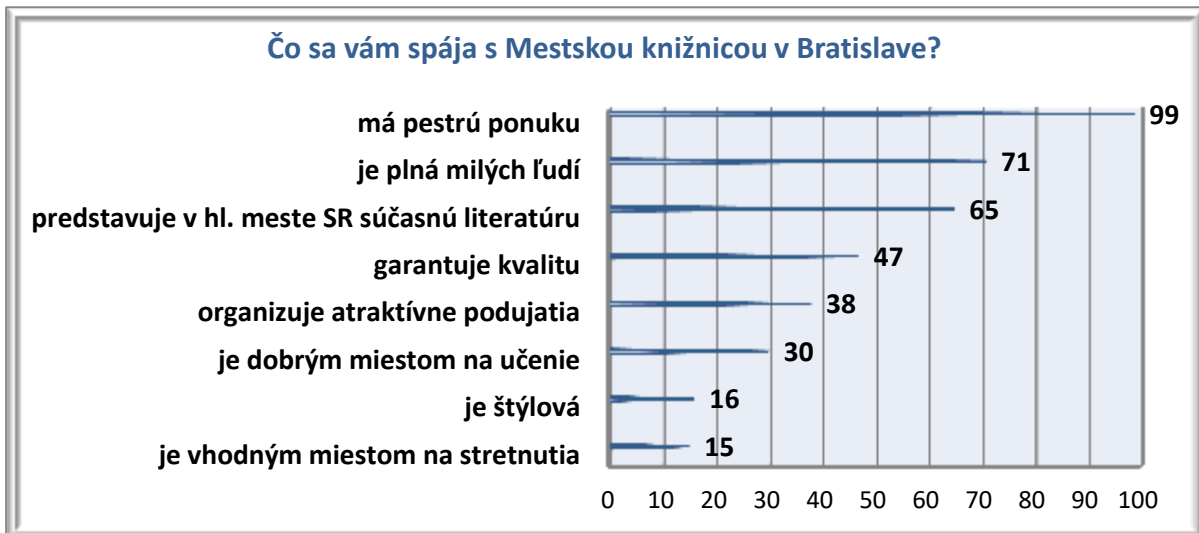
**Vo voľnej odpovedi** „Iné, napíšte“ uviedli tieto komentáre:

- Nie; Nepoužívam; Nebola som na žiadnom – 23 odpovedí.
- Nevyužívam – 2 odpovede.
- Zatiaľ žiadne, chýbajú mi populárno-vedecké podujatia.
- Vzdelávacie projekty ešte nevyužívam, možno v budúcnosti budem využívať.
- Súťaže.
- Internet.
- Čítačky.

## Otázka č. 22: Čo sa vám spája s Mestskou knižnicou v Bratislave?

Na otázku odpovedalo 134 respondentov (100,0 %). Hlasy o tom, čo sa im spája s Mestskou knižnicou v Bratislave zoradili takto (mohli označiť viac možností):

... má pestrú ponuku: 99 hlasov,  
... je plná milých ľudí: 71 hlasov,  
... predstavuje v hlavnom meste SR súčasnú literatúru: 65 hlasov,  
... garantuje kvalitu: 47 hlasov,  
... organizuje atraktívne podujatia: 38 hlasov  
... je dobrým miestom na učenie: 30 hlasov,  
... je štýlová: 16 hlasov,  
... je vhodným miestom na stretnutia: 15 hlasov.



**Vo voľnej odpovedi** „Iné, napíšte“ uviedli pozitívne aj negatívne komentáre:

**Pozitívne:**

- Dá sa tu zohnať kopec dobrých kníh.
- Používam ju aj vtedy, ak mám časový priestor medzi mojimi akciami.
- Má príjemnú atmosféru umocnenú prostredím, v ktorom sa nachádza a starým nábytkom.
- Je to miesto, kde si môžem požičať knihy.
- Je veľmi príjemným miestom s dobrou atmosférou na čítanie knižiek, študovanie.

**Negatívne:**

- Má veľa starej, neaktuálnej literatúry a málo odbornej literatúry.
- Pravdupovediac – ani jedno z vyššie uvedeného.
- Pre všetky vyššie uvedené skutočnosti tak zaostalú inštitúciu nepotrebujem.

**Všetkým zapojeným respondentom za vyplnenie dotazníka ďakujeme. Výsledky prieskumu budú pre nás hnacím motorom pre zlepšovanie činnosti Mestskej knižnice v Bratislave v prospech našich čitateľov.**

**Z respondentov zapojených do prieskumu, ktorí uviedli svoje kontaktné údaje, vylosujeme výhercov 10 knižných cien 30. januára 2020.**

**V Bratislave dňa 21. januára 2020**

**Mestská knižnica v Bratislave**

Názov: Prieskum spokojnosti čitateľov 2019: Výsledky  
Spracovatelia: Mgr. Helena Mlejová, Mgr. Eva Šulajová  
Zodp. štatutár: Mgr. Juraj Šebesta, PhD.  
Vydavateľ: Mestská knižnica v Bratislave, Klariská 16, 814 79 Bratislava 1  
Miesto vydania: Bratislava  
Mesiac a rok vydania: január 2020