

Výsledky ankety SILK pri NCZI konanej v dňoch 1.2. - 28.2.2014

s cieľom skvalitnenia a rozšírenia poskytovaných služieb SILK

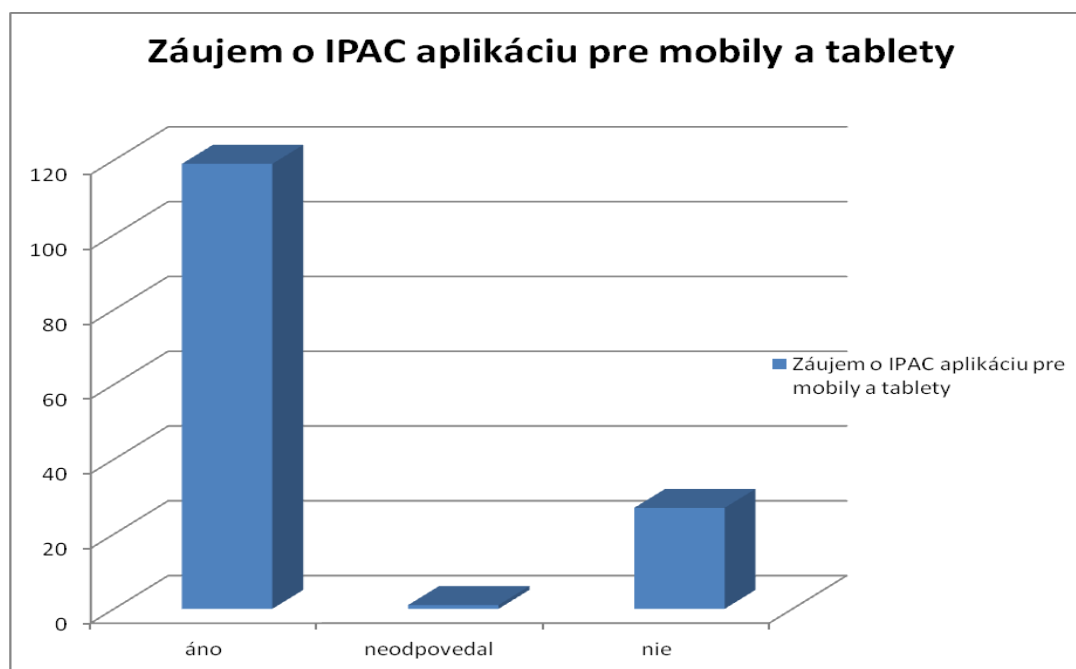
Anketa bola rozposlaná e-mailom cca 3400 registrovaným používateľom, z ktorých menej než polovica sú aktívni používatelia. Online formou bolo vyplnených 144 lístkov, čo je cca 4,24 %. Z hľadiska online prieskumov toto percento predstavuje priemer v návratnosti anketových lístkov (priemerne je to 5-10 %). Papierovú verziu vyplnili 3 používatelia, takže celkový počet vyplnených anketových lístkov je 147. Z tohto celkového počtu anketových lístkov je urobená nasledovná analýza.

Analýza výsledkov

Otázka č. 1:

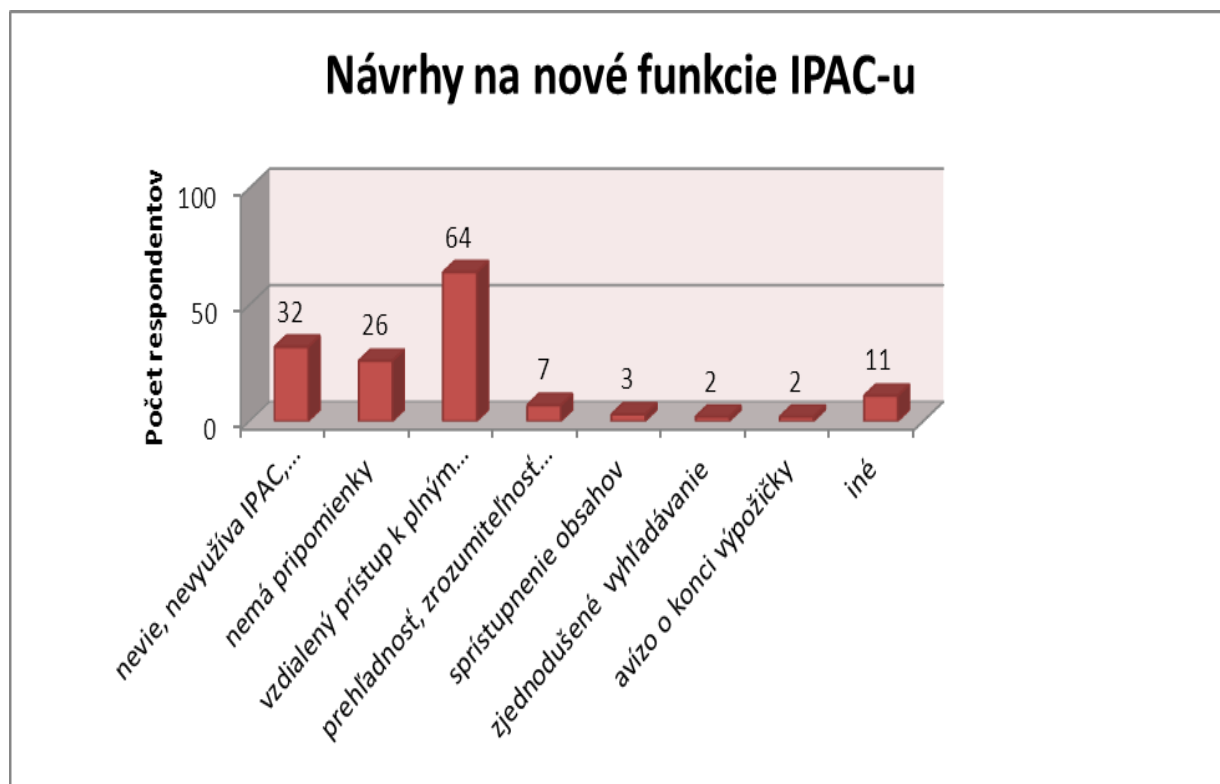
Privítali by ste možnosť využívania aplikácie IPAC-u pre mobilné telefóny a tablety?	
áno	119
neodpovedal	1
nie	27
počet respondentov	147

Ako vidieť z výsledkov odpovedí na prvú otázku, približne 80% respondentov by privítalo aplikáciu IPAC-u pre mobilné telefóny a tablety. Nakoľko sme nesledovali vekové rozloženie respondentov, môžeme sa len nazdávať (na základe starších analýz z prieskumov pre interné účely SILK), že sú to z hľadiska veku mladí ľudia, zväčša študenti.



Otázka č. 2:

Uveďte návrhy ku skvalitneniu funkcií alebo ich pridávaniu v rámci aplikácie IPAC-u	
nevie, nevyužíva IPAC, neodpovedal	32
nemá pripomienky	26
vzdialený prístup k plným textom v elektronickej forme	64
prehľadnosť, zrozumiteľnosť IPAC-u	7
sprístupnenie obsahov dokumentov a ďalších obálok	3
zjednodušené a zároveň špecifické vyhľadávanie	2
avízo o konci výpožičky	2
iné	11
počet respondentov	147



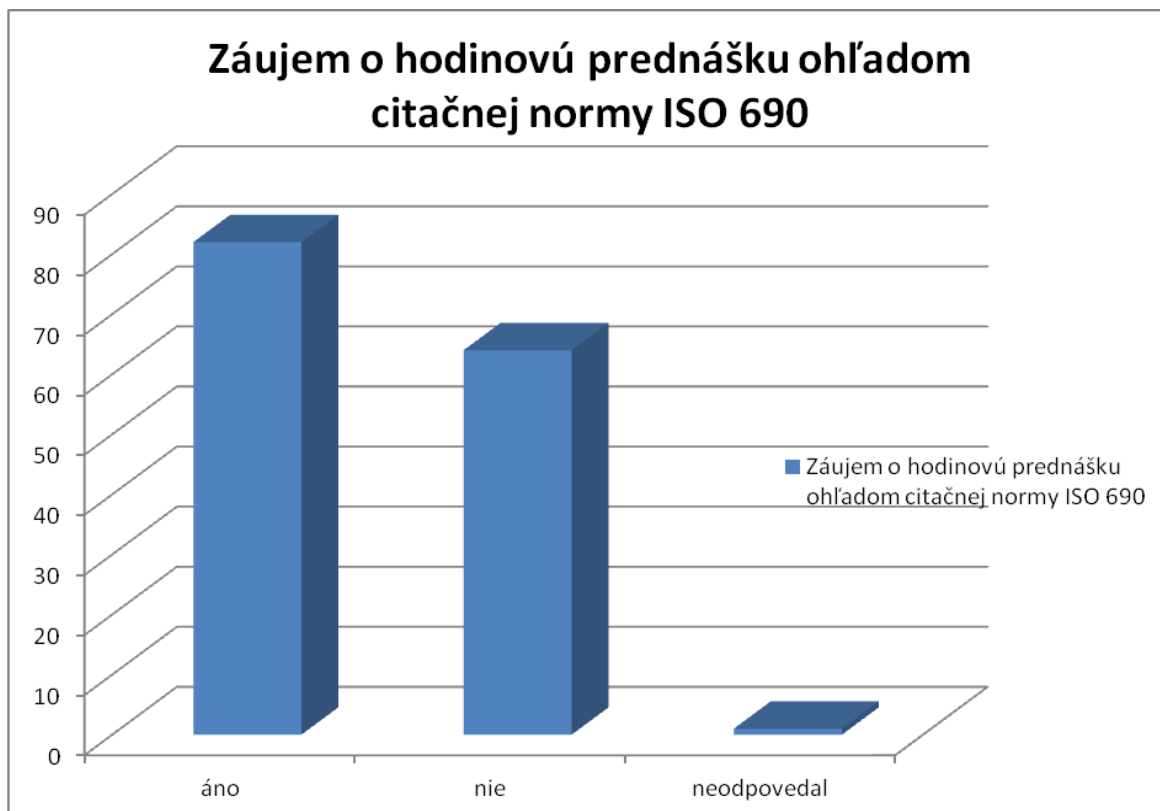
Pri druhej otázke uviedli respondenti rozličné návrhy, ktoré sú zatriedené do 8 skupín:

1. skupina - nevedeli uviesť vlastné návrhy, nevyužívajú IPAC, resp. neodpovedali na otázku
2. skupina - nemali žiadne pripomienky ku skvalitneniu tejto aplikácie
3. skupina - privítali by vzdialený prístup k plným textom v elektronickej forme
4. skupina - požadovali väčšiu prehľadnosť a zrozumiteľnosť IPAC-u
5. skupina - možnosť sprístupnenia ďalších obálok, resp. obsahov dokumentov
6. skupina - mali záujem o zjednodušené a zároveň špecifické vyhľadávanie
7. skupina - možnosť upozornenia na blížiaci sa koniec výpožičky. (Táto funkcia už existuje od roku 2008, konkrétne je to 5 dní pred vypršaním výpožičky)
8. skupina - uviedli návrhy na zavedenie služieb, ktoré v našom katalógu sú dostupné už dlhší čas

Otázka č. 3:

Mali by ste záujem o hodinovú prednášku ohľadom citačnej normy ISO 690?	
áno	82
nie	64
neodpovedal	1
počet respondentov	147

Na tretiu otázku odpovedala väčšina, teda 56% opýtaných, kladne. V prípade realizácie takejto prednášky by sme mohli počítať so záujmom 82 používateľov, zväčša študentov, ktorí by v rámci ďalšieho vzdelávania mohli potrebovať takéto informácie. Záujemcom môžeme poskytnúť prostredníctvom e-mailu, prípadne aj na webovom sídle SILK, informáciu o čase konania týchto prednášok. Súčasťou by mohla byť aj rýchla prezentácia knižnice spojená s možnosťou vyjadriť sa k našim poskytovaným službám zo strany používateľov.

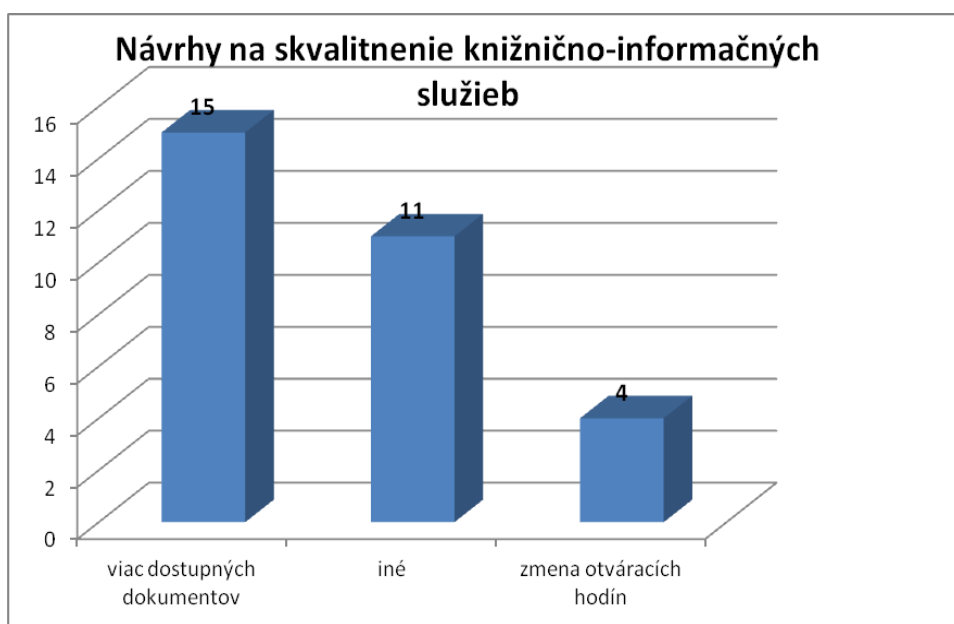
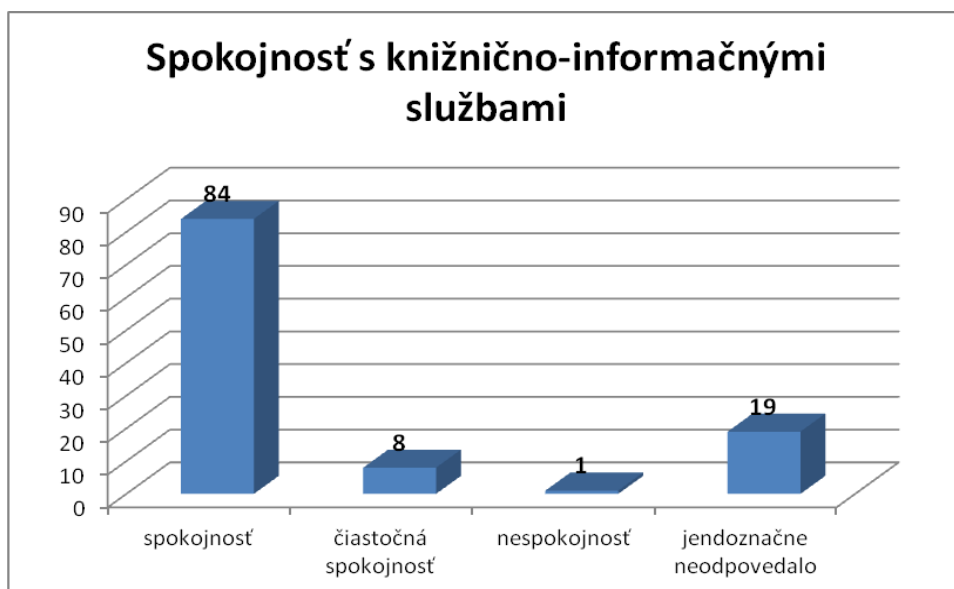


Otázka č. 4:

Spokojnosť s knižnično-informačnými službami SILK	
spokojnosť	84
čiastočná spokojnosť	8
nespokojnosť	1
neodpovedalo (nedalo sa vyhodnotiť)	19
spolu	112

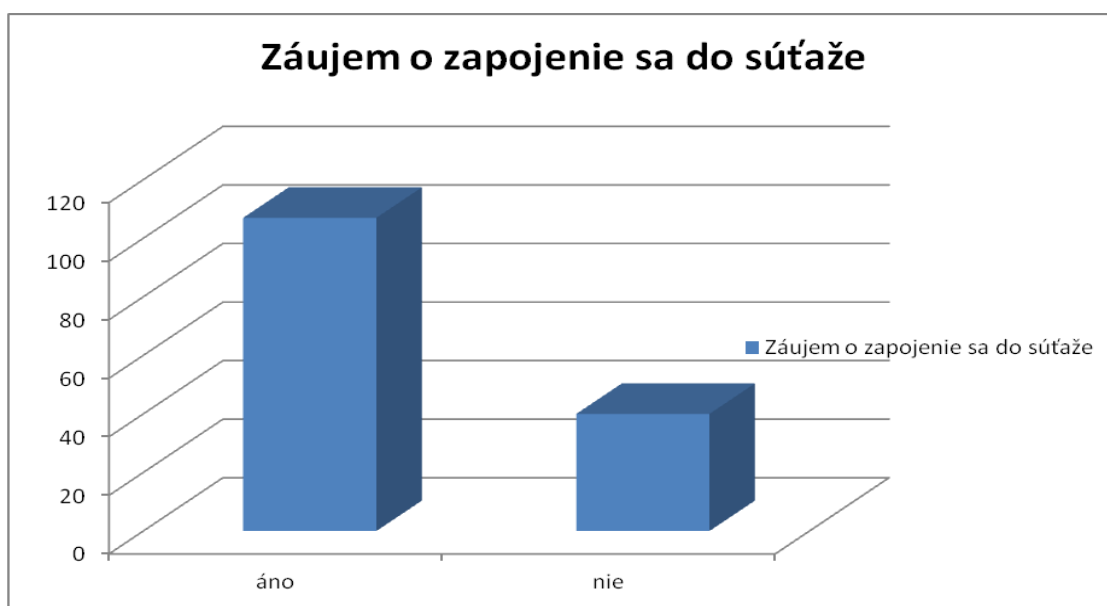
Návrhy na skvalitnenie knižnično-informačných služieb SILK	
viac dostupných dokumentov (rozšírenie knižničného fondu)	15
iné (individuálne návrhy po jednom respondentovi)	11
zmena otváracích hodín	4
spolu	30

K poslednej štvrtej otázke, kde mali respondenti uviesť svoj názor na kvalitu poskytovaných knižnično-informačných služieb SILK, sa vyjadrilo 112 respondentov. Na otázku spokojnosti so službami odpovedalo až 84 respondentov kladne, 8 ich bolo čiastočne spokojných a iba jeden respondent nebol spokojný s ponúkanými službami. Ostatní 19 respondentov uviedli priamo návrhy na skvalitnenie služieb, takže z odpovede nebolo celkom jasné, do akej miery sú s ponúkanými službami spokojní. Čakali sme však väčšiu angažovanosť v tejto súvislosti. Celkovo uviedlo svoje nápady a návrhy na zefektívnenie služieb len 30 respondentov. Z nich pätnásť žiadali viac dostupných najnovších dokumentov (v tlačenej či v elektronickej forme), štyria by privítali zmenu otváracích hodín, resp. otvorenie knižnice v sobotu, a jedenásti uviedli rôznorodé návrhy, pričom niektoré z nich sú už dávnejšie dostupné, len daní respondenti si ich nevšimli v našej ponuke služieb (doručovacia služba dokumentov, reprografické služby na počkanie, atď.).



V prípade záujmu o zapojenie sa do súťaže bolo dôležité, okrem vyplnenia anketového lístka, uvedenie svojej e-mailovej adresy. Zo 107 respondentov, ktorí tak urobili, bola vylosovaná jedna výherkyňa, ktorá získala bezplatnú 2-ročnú registráciu v našej knižnici po uplynutí jej súčasnej registrácie.

Záujem o zapojenie do súťaže	
áno	107
nie	40
spolu	147



Záverečná správa

Z realizovanej ankety vyplynulo, že z oslovených respondentov vyplnilo online formulár zhruba 4-5 %. Väčšina opýtaných preferuje zatvorené otázky typu áno - nie, resp. možnosť výberu, pred otvorenými otázkami, ktoré viac ako polovica radšej nezodpovedá. Z celkových výsledkov nám vychádza, že so službami SILK je 75% respondentov spokojných, 7% čiastočne spokojných a len necelé 1 % je nespokojných, čo sú pre nás naozaj optimistické výsledky. O IPAC aplikáciu pre mobily a tablety prejavilo záujem až 80% respondentov, z čoho nám vyplýva záväzok zaoberať sa sprístupnením tejto novej služby pre našich používateľov. Na základe prejaveneho záujmu (okolo 56% respondentov) má svoje opodstatnenie aj informačno-vzdelávacia prednáška ohľadom citačnej normy ISO 690, čo by bola služba nárazová, možno unikátna, minimálne nezvyčajná, v rámci knižníc v SR.