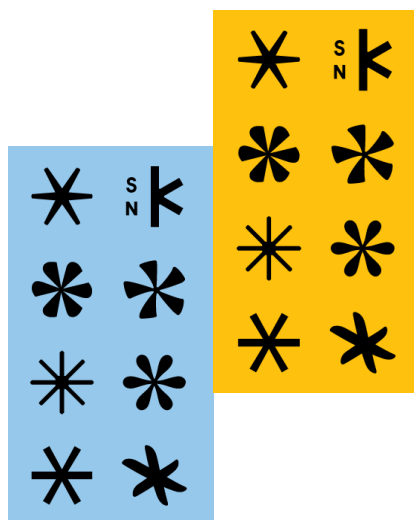


Slovenská národná knižnica smerom k používateľovi

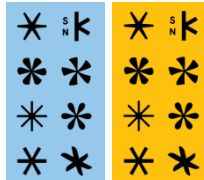
*Ing. Alžbeta
Martinická*



*Mgr. Zuzana
Prachárová*



*** Slovenská národná knižnica**



Slovenská národná knižnica a služby

Zmena pracovnej pozície – iný pohľad -
rozhodnutie – zmena



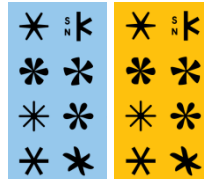
Prieskum - štúdium



Vzájomná dohoda – dotazníkový prieskum



* Slovenská národná knižnica



Ako vznikal dotazník



Cieľ prieskumu a cieľová skupina

Spokojnosť / nespokojnosť používateľov s poskytovanými službami
Používatelia a návštevníci SNK



Rozdelenie otázok

Služby
Informačné zdroje
Priestory v SNK
Webová stránka
Konzultačné a informačné služby



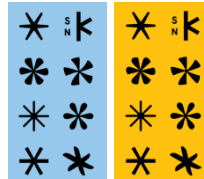
Načasovanie

Začiatok školského roku a začiatok zimného semestra na vysokých školách

Dotazník v elektronickej podobe / online katalóg,
Dotazník v papierovej podobe / priestory služieb



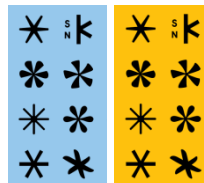
*** Slovenská národná knižnica**



Grafická úprava



* Slovenská národná knižnica



Čakanie na výsledok

„Schránka na vyplnené dotazníky“ -
uzavretá až do ukončenia

109 odpovedí



„Online“ - priebežné sledovanie

124 odpovedí

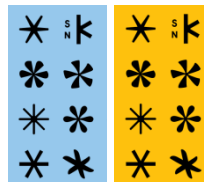


Stanislava Púčková - Psychologička z prieskumnej agentúry

„Aká veľká musí byť vzorka ľudí v takomto prieskume?“

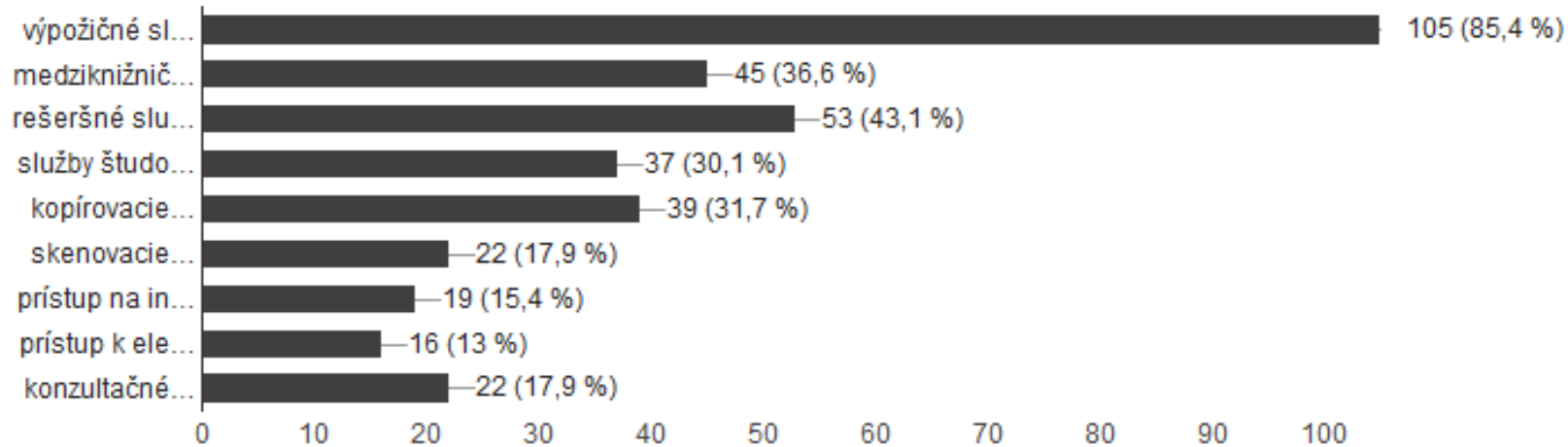
Taká, aby bola reprezentatívna pre váš cieľ. Pokojne to môže byť v istých prípadoch len sto ľudí. Pri prieskumoch sa v myšliach zadávateľov často objavuje jeden z omylov, že čím väčšia vzorka, tým presnejšie výsledky. Realitou je, že väčšia veľkosť vzorky len znižuje výberovú chybu, teda že sa vám do nej dostanú aj ľudia, ktorí môžu výsledky skresľovať. V slovenských podmienkach bežne pracujeme so vzorkou dvesto až tristo respondentov, ale vždy to záleží na tom, čo presne zisťujeme a ako je zadaná cieľová skupina.“

*** Slovenská národná knižnica**

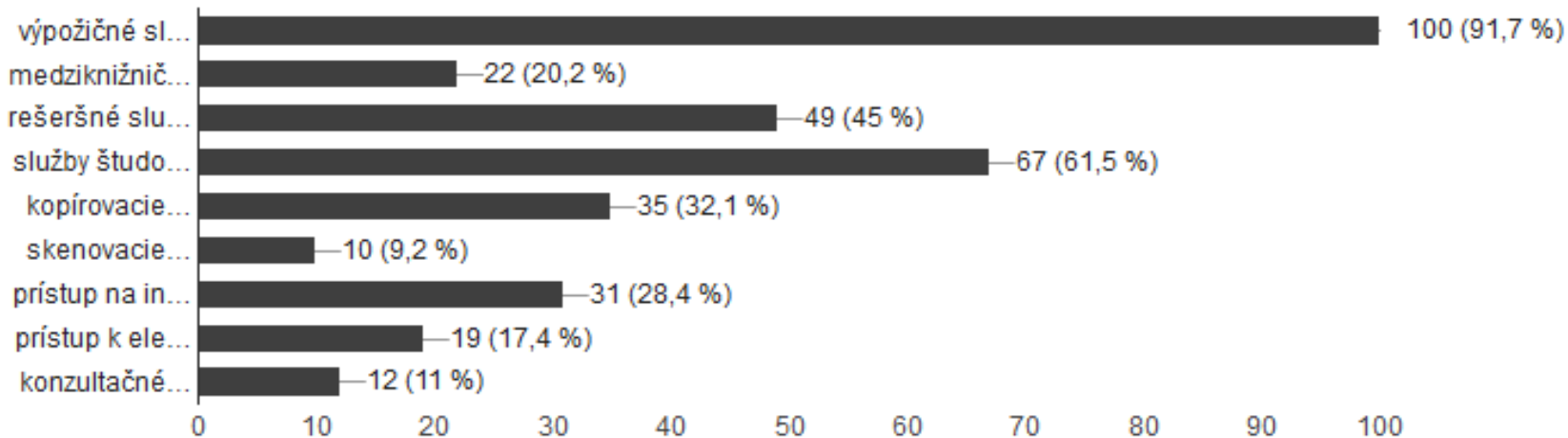


Ktoré služby v knižnici využívate?

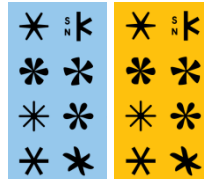
Elektronická forma



Papierová forma

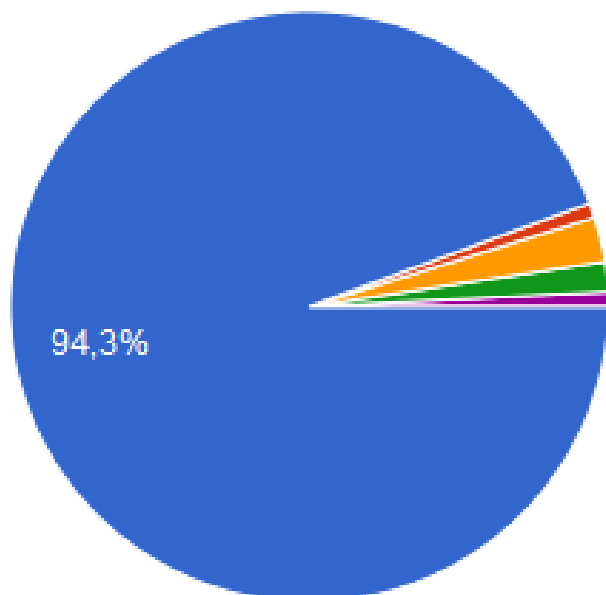


* Slovenská národná knižnica

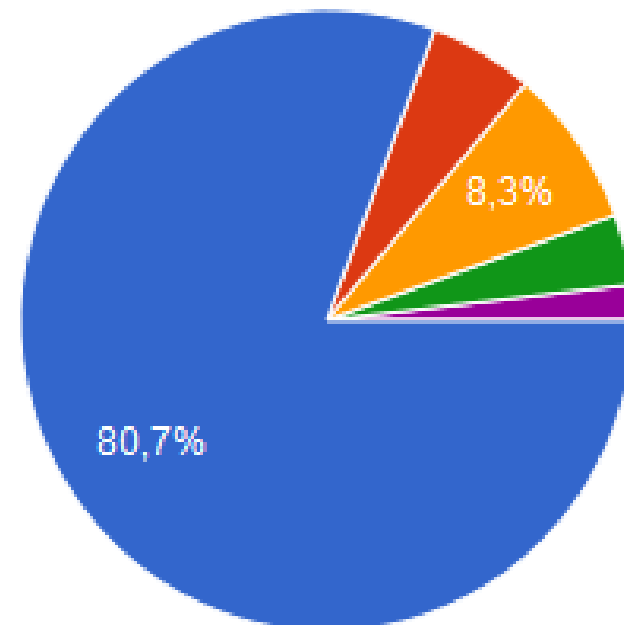


Využívanie katalógov SNK

Elektronická forma

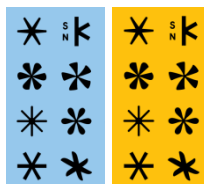


Papierová forma



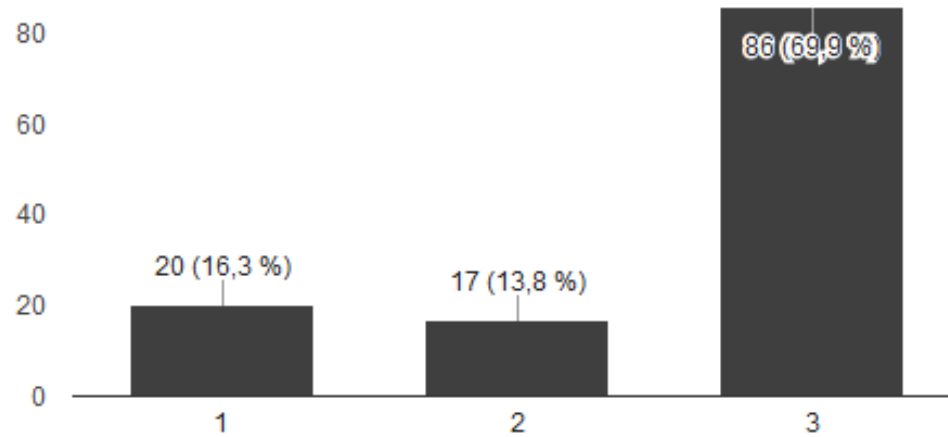
- online katalóg SNK
- lístkový katalóg
- katalóg digitálnej knižnice SNK
- open access (voľne dostupné) elektronické informačné zdroje
- licencované elektronické informačné zdroje

* Slovenská národná knižnica

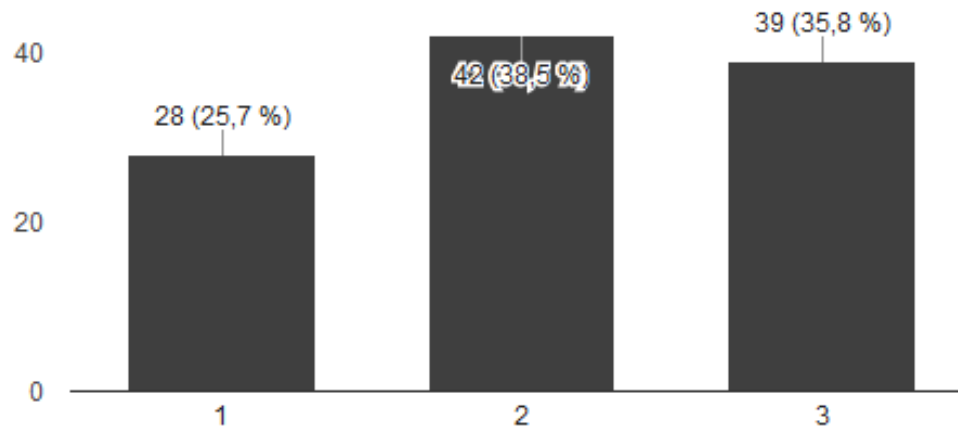


Využívate vzdialený prístup k eiz?

Elektronická forma



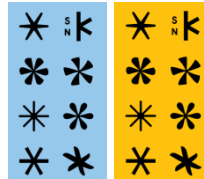
Papierová forma



Áno
Neviem o tejto možnosti
Nie

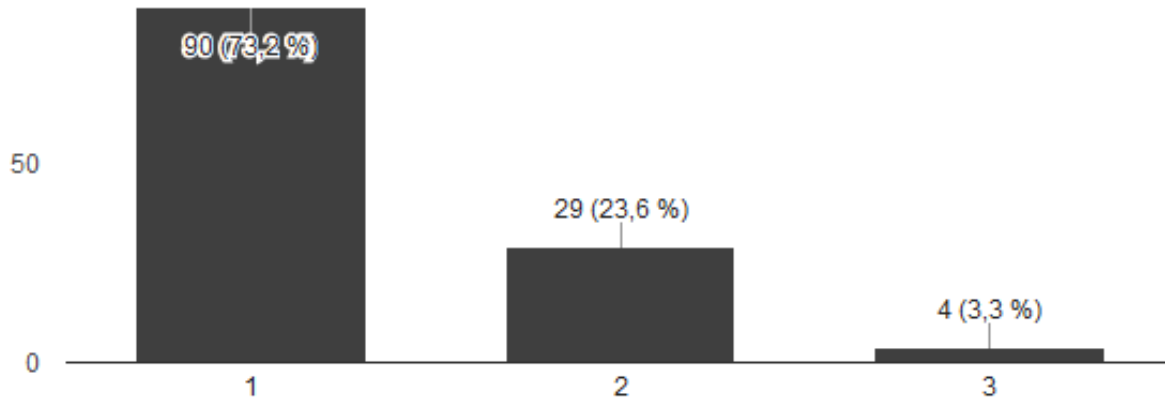


* Slovenská národná knižnica



Spokojnosť s poskytovanými službami

Elektronická forma

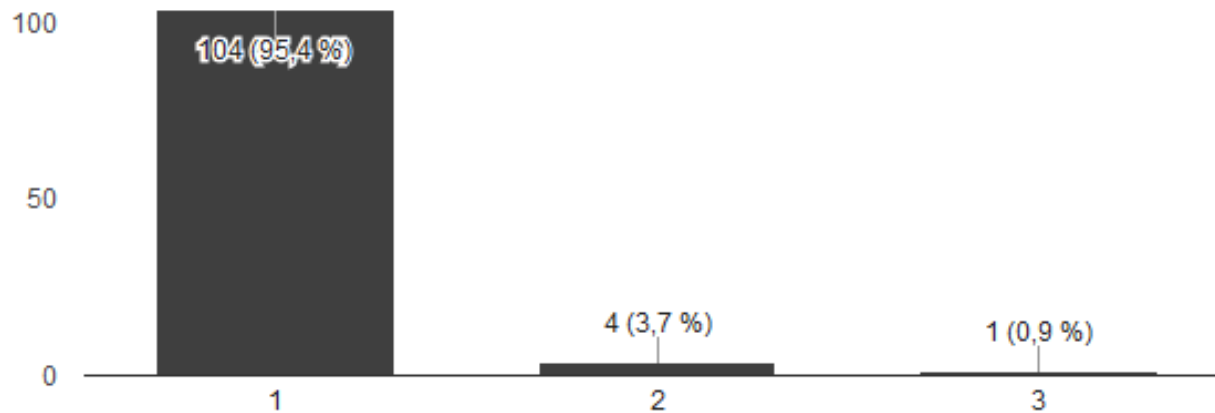


Spokojný

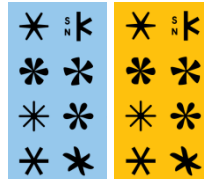
Neviem

Nespokojný

Papierová forma



* Slovenská národná knižnica



Akú novú službu by respondenti uvítali v SNK?

Rozdielne odpovede

(elektronický dotazník verzus dotazník v papierovej podobe)



Elektronická forma

verzus

Papierová forma

(zoradené podľa počtu odpovedí zoradené zostupne)

Oblasť sprístupňovania
zdigitalizovaného obsahu

Vypožičiavanie simplikátov, beletrie,
počet vypožičaných kníh / zjednodušený
postup (online žiadanka)

Samokopírovacie zariadenia, rozšírenie
kopírovacích a skenovacích služieb

Online konzultácie resp. quick chat

Možnosť použiť splnomocnenie pri
výpožičkách kníh

Miesto prvého kontaktu

Sms notifikácia

Spokojnosť s poskytovanými službami

Občerstvenie, stravovanie, bufet

Spokojnosť s poskytovanými službami

Samokopírovacie zariadenia, rozšírenie
kopírovacích a skenovacích služieb

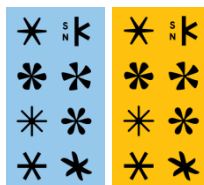
Individuálne konzultácie (poskytujeme)

Vypožičiavanie CD, ak sú prílohou knihy

Zjednodušiť vyhľadávanie a objednávanie
dokumentov

Lepšia spolupráca s archívami

*** Slovenská národná knižnica**



Čo nám odkazujú používatelia

Ďakujem

Spokojnosť

Modernizácia

Vypožičiavanie beletrie

Viac elektronickej komunikácie

Prehľadnejší online katalóg

Sprístupňovanie zdigitalizovaného obsahu

Lepšia komunikácia so zamestnancami

Skvelá knižnica :-)



Výsledky dotazníka poukázali na niekoľko skutočností

Služby

Fond knižnice – elektronické dokumenty, audiovizuálne dokumenty

Online katalóg – nie je jediný, poukázať aj na iné katalógy

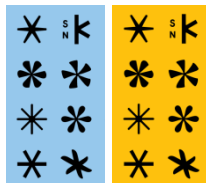
Vzdialený prístup – málo využívaný

Jednoduchšie vyhľadávanie informácií

Online služby

Konzultačné služby – často využívané, spokojnosť používateľov

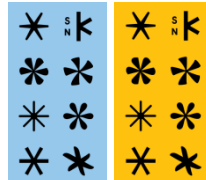
Knižničný poriadok – neprehľadný, dlhý, nedostupný



To be continued... :-)

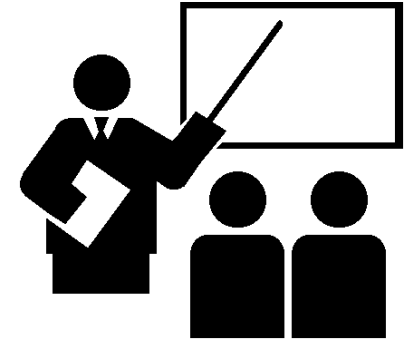
Referenčné služby v Slovenskej národnej knižnici

*** Slovenská národná knižnica**



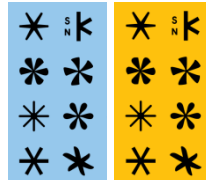
Ako sa správa používateľ? I.

- Dostanem zadanie v škole ...
- Bežím do knižnice ...
- Požičiam si knihy ...
- Som zúfalý ...



Ako sa správa používateľ? II.

- Potrebujem radu, ako sa vyznať v záplave informácií ...
- Už to mám! V knižnici sú múdre tety, určite mi poradia!



Ako sa správa používateľ? III.

- Napíšem im list?
- Zavolám im?
- Napíšem im e-mail?
- Okamžitú odpoveď dostanem na chate!!!!



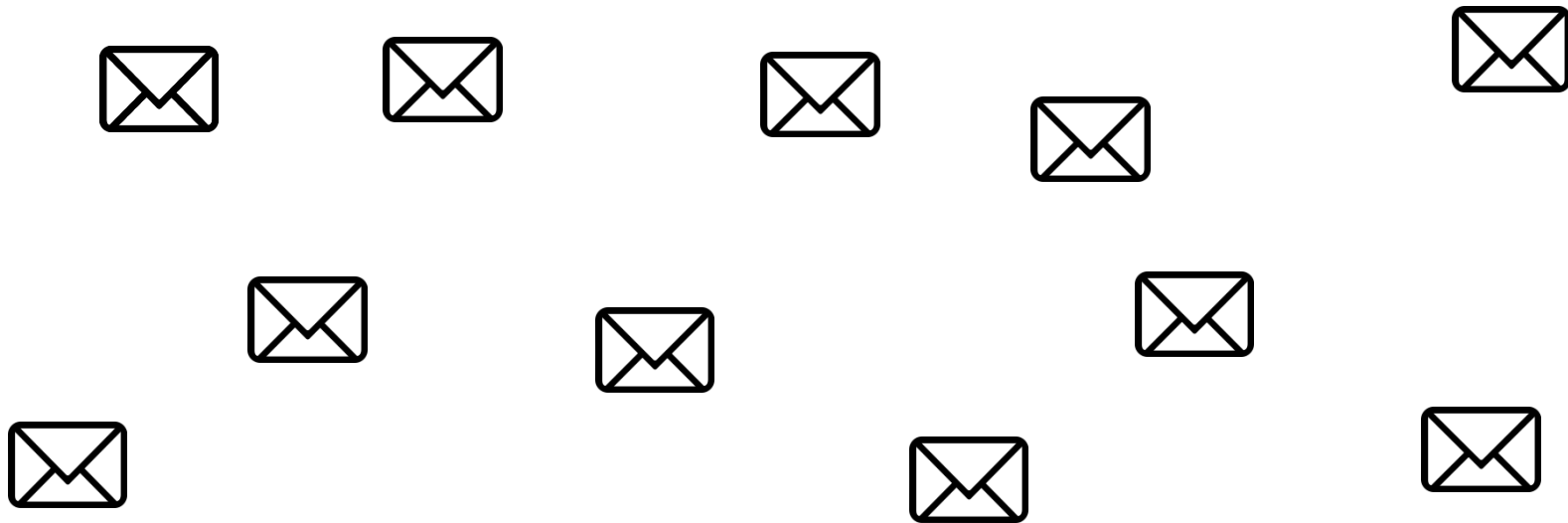
Ako sa správa používateľ? IV.

- Otváram webovú stránku na internete
- Hľadám kontakt! Konečne – mám!
- Telefón, e-mail ... kde zavolám, aby som dostal správnu odpoveď?
- Vyberám, snád' sa trafím na správne miesto.



Ako sa správa používateľ? V.

- Napíšem radšej na viaceré adresy, možno jedna bude správna!



Ako sa správa používateľ? VI.

- **Zlý scenár:** každý knihovník napíše odpoveď – nemusí byť ani totožná
- **Stredný scenár:** väčšina knihovníkov sa stretne a medzi rečou zistia, že vybavujú tú istú požiadavku

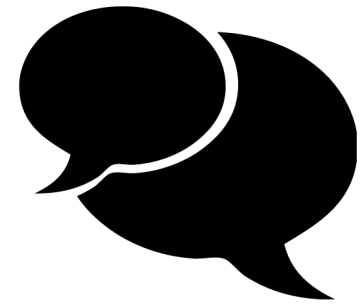


Ako sa správa používateľ? VII.

- **Dobry scenár:** používateľ bude komunikovať len s jedným knihovníkom, ktorý mu dá relevantnú a odbornú informáciu na jeho požiadavku – najlepšie synchrónne

AKO TO VYRIEŠIŤ?

Ponuka rýchleho chatu!



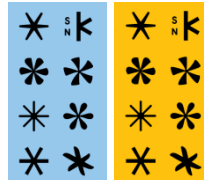
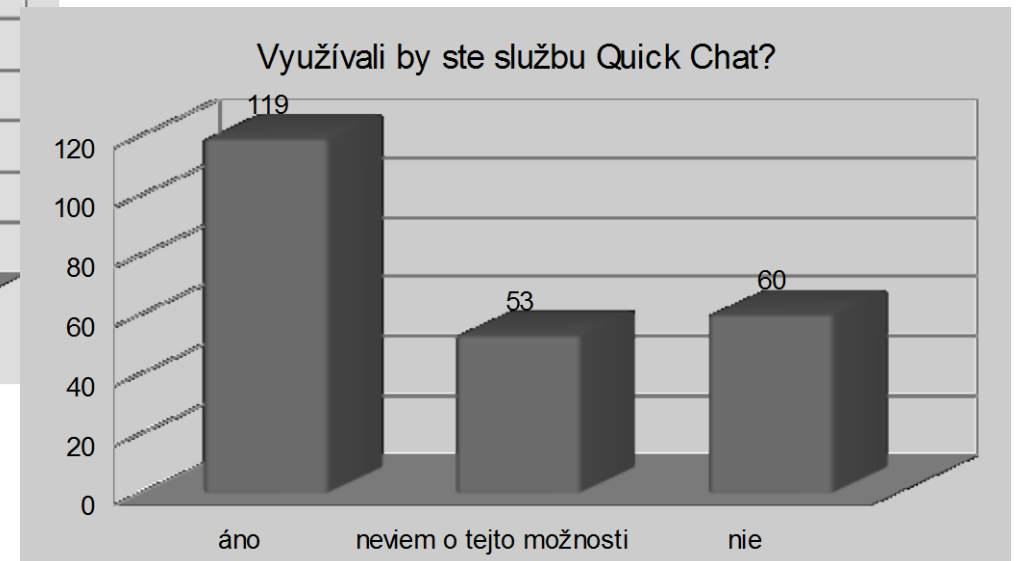
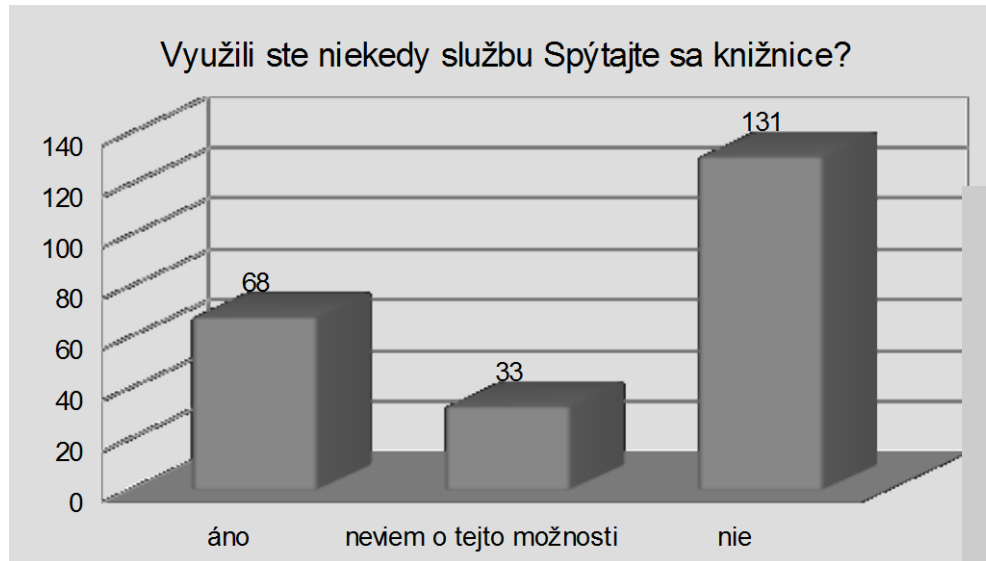
Rýchly chat

- Ponuka rýchleho chatu na webovej stránke:
 - Jeden kontakt
 - Bez nutnej registrácie a ihneď píše
 - V rýchlom chate je možné odporučiť používateľa na ten SPRÁVNY kontakt!
 - V rýchlom chate môže dostať okamžitú odpoveď na svoju otázku



Dotazník a referenčné služby

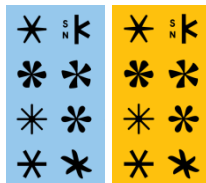
- Akú novú službu by ste uvítali?
„online konzultácie“ - rýchly chat tzv. quick chat!



Referenčná služba

Spýtajte sa knižnice I.

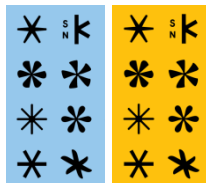
- Vlastné logo
- 2011-2016
- Počet používateľov klesá, no stále je služba využívaná!
 - 2012 – 1221
 - 2013 – 756
 - 2014 – 357
 - 2015 – 222



Referenčná služba

Spýtajte sa knižnice II.

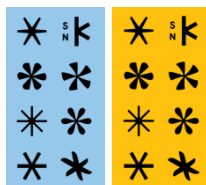
- Čas na nové zmeny
- Referenčná služba:
 - *asynchrónna + synchrónna*
- Prieskum ukázal záujem o synchrónnu službu
- Napíšem otázku – okamžite dostanem odpoveď



Referenčná služba

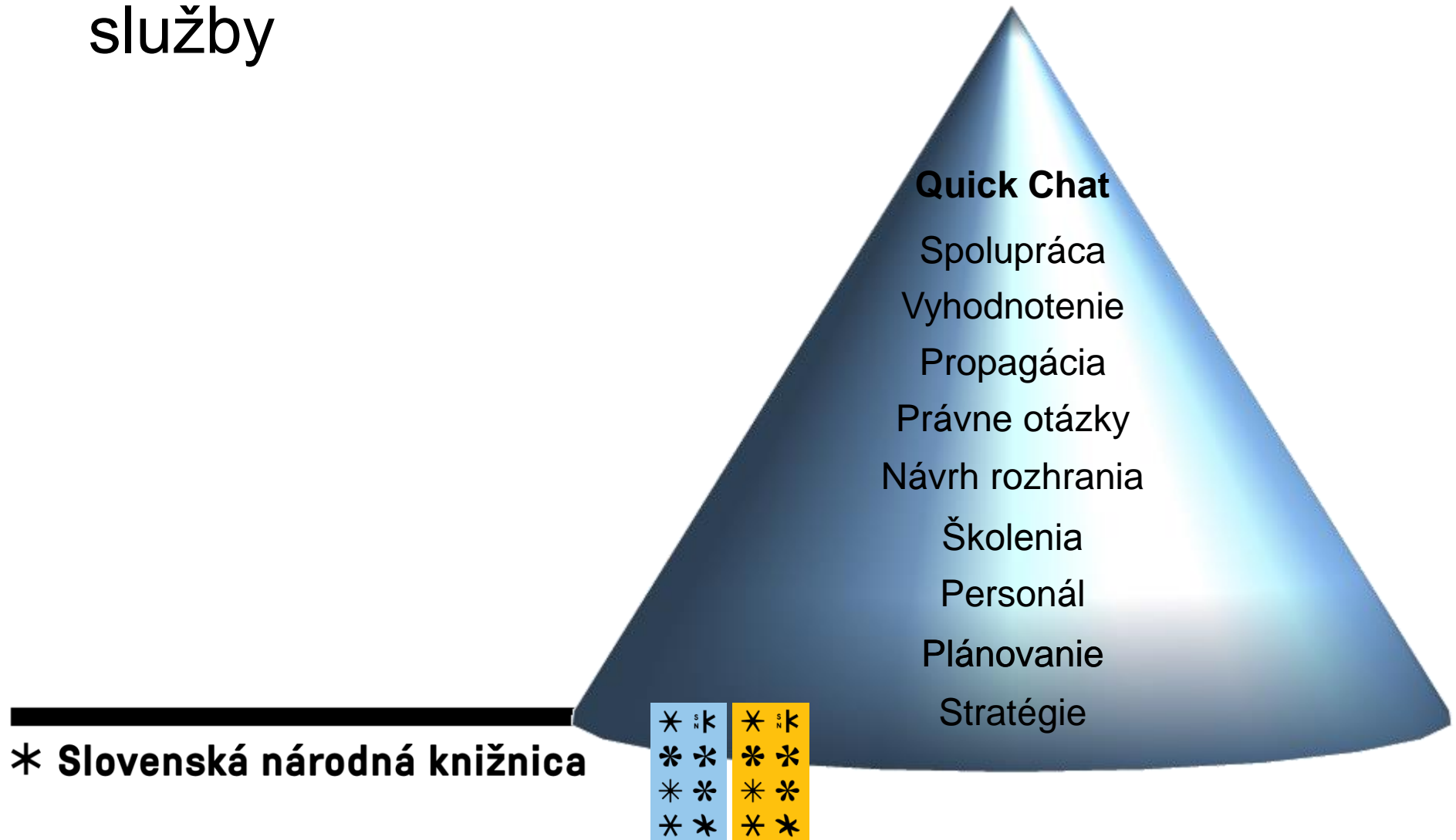
Spýtajte sa knižnice III.

- Spýtajte sa knižnice ako asynchrónna služba je stále dôležitá
- Zložitejšie otázky – odpoveď asynchrónna
- Nutnosť spolupráce viacerých oddelení
- K asynchrónnej službe musí pribudnúť synchrónna služba – quick chat

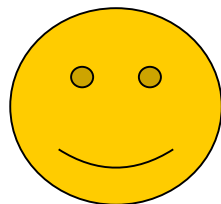


Rýchly Chat

- Náročné na koordináciu zavedenia synchrónnej služby



Verím, že o 2 roky Vám budeme môcť referovať
praktické skúsenosti s novými službami,
ktoré si žiadajú naši používatelia!



ĎAKUJEME ZA POZORNOSŤ!

Ing. Alžbeta Martinická

Slovenská národná knižnica
Nám. J. C. Hronského 1
036 01 Martin

Tel. 043 2451 315

alzbeta.martinicka@snk.sk

Mgr. Zuzana Prachárová

Slovenská národná knižnica
Nám. J. C. Hronského 1
036 01 Martin

Tel. 043 2451 411

zuzana.pracharova@snk.sk

<http://www.snk.sk>

<http://spytajtesakniznice.sk/>

<http://dikda.snk.sk>

<https://www.kis3g.sk/>

<https://eiz.snk.sk/>

*** Slovenská národná knižnica**

