

DOTAZNÍKOVÝ PRŮZKUM: SPOKOJENOST UŽIVATELŮ S KNIHOVNICKO – INFORMAČNÍMI SLUŽBAMI NÁRODNÍ LÉKAŘSKÉ KNIHOVNY V PRAZE

Eva Lesenková¹, Jaromír Běláček¹, Vladimíra Solová, Helena Bouzková

Anotace

Národní lékařská knihovna (NLK) usiluje o změnu přístupu knihovnicko-informačních pracovníků, tedy samotných knihovníků k uživateli, re-designem svých služeb. Pozornost specializovaných knihovníků se stále více zaměřuje na rozvoj technologických procesů, na snižování uživatelských bariér v přístupu k odborným zdrojům a službám v knihovnách, naproti tomu však průzkumům uživatelského chování příliš velká pozornost věnována není.

Rozsáhlejší analýzy informačního chování uživatelů zdravotnických knihoven byly provedeny v 70-tých letech minulého století.

Záměrem autorů příspěvku je prezentovat přípravu, průběh, vyhodnocení a výsledky pilotního anketního šetření o rozsahu n=192 náhodně vybraných respondentů-uživatelů služeb NLK; z toho 159 odpovědělo na anketní otázky elektronicky a 33 vyplnilo papírovou verzi dotazníku ve výpůjčním protokolu MZ ČR OVI. Hlavním cílem šetření bylo zjistit míru spokojenosti uživatelů NLK v následujících oblastech: nabídka a kvalita poskytovaných knihovnicko-informačních služeb, ochota a vstřícnost knihovníků vůči požadavkům a potřebám uživatelů a spokojenost s technickým a sociálním vybavením knihovny.

Výsledky šetření jsou prezentovány ve formě přehledových grafů s důrazem na statisticky významné diferenciaci ohodnocení služeb NLK ve výše uvedených oblastech podle hlavních třídících faktorů (místa vyplnění dotazníku, frekvence návštěv, hlavních uživatelských skupin, oborů a programů studia, věku a pohlaví respondentů).

Klíčová slova:

Knihovnicko-informační služby, národní lékařská knihovna (NLK), průzkum spokojenosti uživatelů knihovny, ohodnocení služeb

1. Úvod

Národní lékařská knihovna (NLK) se řadí k veřejným specializovaným knihovnám, jejichž posláním je zajišťovat přístup k odborným zdravotnickým informacím. NLK buduje a uchovává specializované fondy a sbírky - českou a výběrově zahraniční produkci pro obor lékařství a zdravotnictví. Služby NLK umožňují širokou veřejnou dostupnost lékařských informací pro všechny zájemce, na rozdíl od fakultních nebo výzkumných pracovišť, která mají pevně

¹ Tito autoři se podíleli na tvorbě příspěvku rovným dílem.

vymezené okruhy uživatelů. NLK pokračuje v tradici poskytování veřejného přístupu k odborným informacím pro lékařské i nelékařské profese a laickou veřejnost již od roku 1929.

Rozsáhlejší analýzy informačního chování uživatelů zdravotnických knihoven byly provedeny v 70-tých letech minulého století. Výzkumy realizované v letech 1973 [1] a 1976 [2] tehdejším Státním ústavem pro zdravotnickou a dokumentační a službu (SÚZDKS) se věnovaly zjišťování uživatelských potřeb, především u lékařských povolání.

Pilotní dotazníkový průzkum „Spokojenost se službami Národní lékařské knihovny“, který se zaměřil na přímé uživatele, proběhl 15. 2. - 15. 3. 2012. Zajímala nás přednostně míra spokojenosti uživatelů NLK s nabídkou a kvalitou knihovnicko-informačních služeb, vstřícností knihovníků vůči jejich požadavkům a technickým a sociálním vybavením knihovny.

2. Materiál a metody

Ve všeobecné části dotazníku byli respondenti dotázáni na zařazení do osmi klasifikačních znaků (pohlaví; věk; provoz, kde byl dotazník vyplňován; uživatelská skupina, obor a program studia, frekvence využívání služeb NLK), následně na ohodnocení knihovnicko-informačních služeb známkami od 1 do 5 podle různých kritérií/oblastí (čtyři baterie ohodnocení provozů knihovny v oblastech: 1/ nabídka služeb, 2/ spokojenost s kvalitou služeb, 3/ ochota knihovníků, 4/ hodnocení prostor a vybavení NLK) a tři otázky otevřené (1/ doporučení změn v provozech, 2/ doporučení pro ovlivnění kvality služeb, 3/ doporučení změn v prostorách NLK).

Vyplňování dotazníků bylo možné v papírové a elektronické podobě. 150 papírových dotazníků bylo rozdáváno knihovníky v osmi provozech NLK a navrátilo se jich 134 (návratnost 89,3%); 33 dotazníků (s upraveným seznamem provozů knihovny) bylo vyplněno rovněž ve výpůjčním protokolu (VP) MZ ČR OVI. Vzhledem k úpravě dotazníku OVI byla tato skupina při finálním statistickém zpracování analyzována samostatně. Online formulář, který byl vytvořený na serveru <http://www.vyplnto.cz> vyplnilo 51 respondentů. Celkově v obou formách odpovědělo 192 respondentů.

Předběžné zpracování výsledků šetření bylo provedeno již v rámci aplikace www.vyplnto.cz (provozovatel DEMA ČR). Potřeba komplexnějšího zpracování ankety pořízené ve dvou verzích (jedna - základní pro uživatele provozů NLK lokalizovaných mimo budovu MZ ČR, druhá - upravená pro VP MZ ČR OVI), a zejména nedostatečné ohodnocení rozdílů v míře spokojenosti ze strany různých skupin uživatelů služeb NLK, si vyžádaly ještě profesionální statistické ošetření (provedeno na oddělení BioStat při ÚBI 1. LF UK Praha). Rozdíly v průměrech známek 1-5 v rámci každého hodnoceného provozu NLK byly na 1. a 2. stupni třídění formálně diskriminovány prostřednictvím One-Way ANOVA (pro opakovaná měření a podle třídících skupin) s eventuálně následnou aplikací Fisherova LSD post hoc-testu.

Odpovědi na tři otevřené otázky (konkrétně návrhy – 1/ na změny v knihovnicko-informačních službách, 2/ na ovlivnění jejich kvality, 3/ na změny

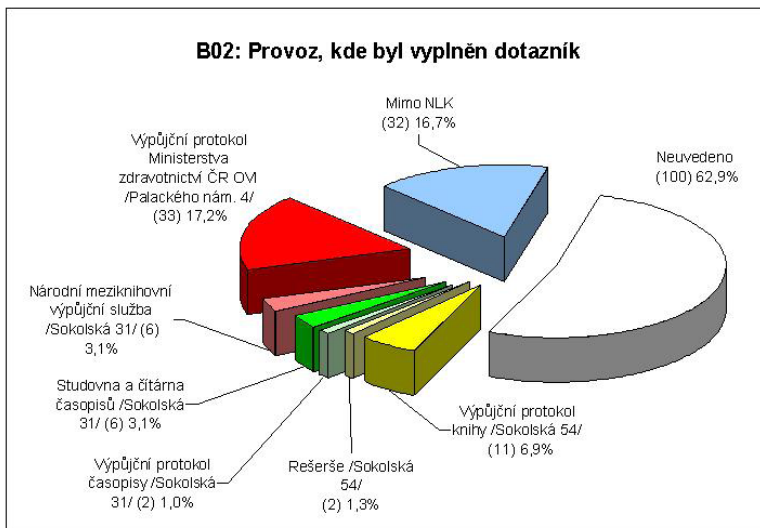
v prostorách NLK) byly nejprve podrobně sepsány a strukturovaně agregovány do skupin, finálně byly odpovědi na otevřené otázky překvalifikovány podle hlavních témat do jediného seznamu a uspořádány podle významnosti akcentované účastníky ankety. Výpočty byly provedeny v programu IBM SPSS (viz.[3]) a s využitím Excelu pro řadu dopočtů a tvorbu finálních grafických prezentací.

3. Výsledky

Výsledky ankety již byly předběžně představeny na seminářích NLK a v rámci aktivit celoživotního vzdělávání knihovníků.

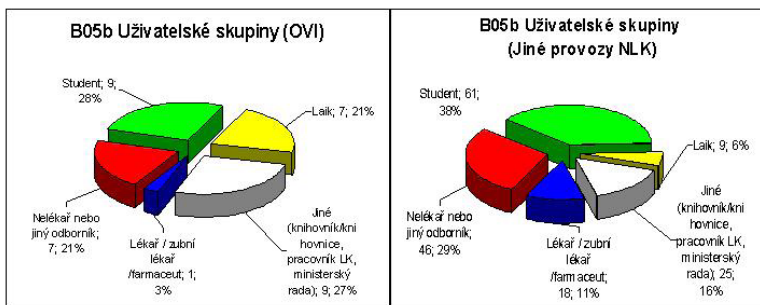
3.1 Struktura účastníků ankety (pilotáž uživatelských skupin)

Ankety se zúčastnilo celkově 148 žen a 44 mužů, z toho 23/10 uživatelů knihovny z OVI (VP MZ ČR) a 125/34 z jiných provozů NLK. 10 respondentů (5,2%) uvedlo věk mladší 21 let, 78 (40,6%) se klasifikovalo ve skupině '22-30 let', 91 (47,4%) ve skupině '31-60 let' a zbývajících 13 (6,8%) starších.



Obrázek 1 — Provoz, kde byl vyplněn dotazník

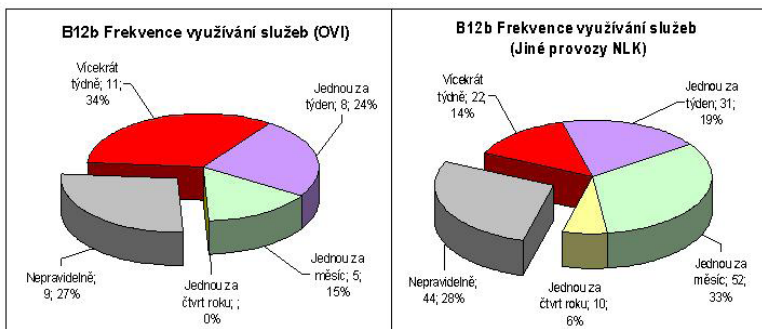
Rozdělení respondentů podle provozu, kde vyplňovali anketu, je uvedeno na Obr. 1. 33 respondentů vyplnilo upravenou verzi dotazníku ve VP OVI MZ ČR. 27 účastníků ankety se rekrutovalo rozptýleně z různých provozů NLK v rámci budov (na adresách Sokolská 31 a Sokolská 54), 32 se identifikovalo mimo NLK (vzdálený přístup). Bohužel největší podíl mezi respondenty (100 osob) tvoří ti, u kterých tuto položku nemáme zaznamenánu. Tato otázka byla do dotazníku zařazena až později, takže v elektronické verzi nebyla požadovaná jako „povinná k vyplnění“.



Obrázek 2a — Uživatelské skupiny (OVI)

Obrázek 2b — Uživatelské skupiny (jiné provozovny NLK)

Zajímavější je pohled na příslušnost respondentů k uživatelským skupinám (viz Obr. 2a-b). Poměry uživatelských skupin NLK a OVI jsou odlišné. V NLK převažují „studenti“ (38%), následují „nelékařské profese“ (29%) a „lékařské profese“ (11%), zatímco v OVI mají znatelně vyšší zastoupení skupiny zařazené do kategorie „jiní“ a „laici“ (27% a 21%). Porovnáváme-li frekvenci využívání služeb (viz Obr. 3a-b), pak se ukazuje, že návštěvy jsou častěji vykazovány v OVI („vícekrát týdně“ 34%), v NLK jsou častější návštěvy „1x měsíčně“ (33%).



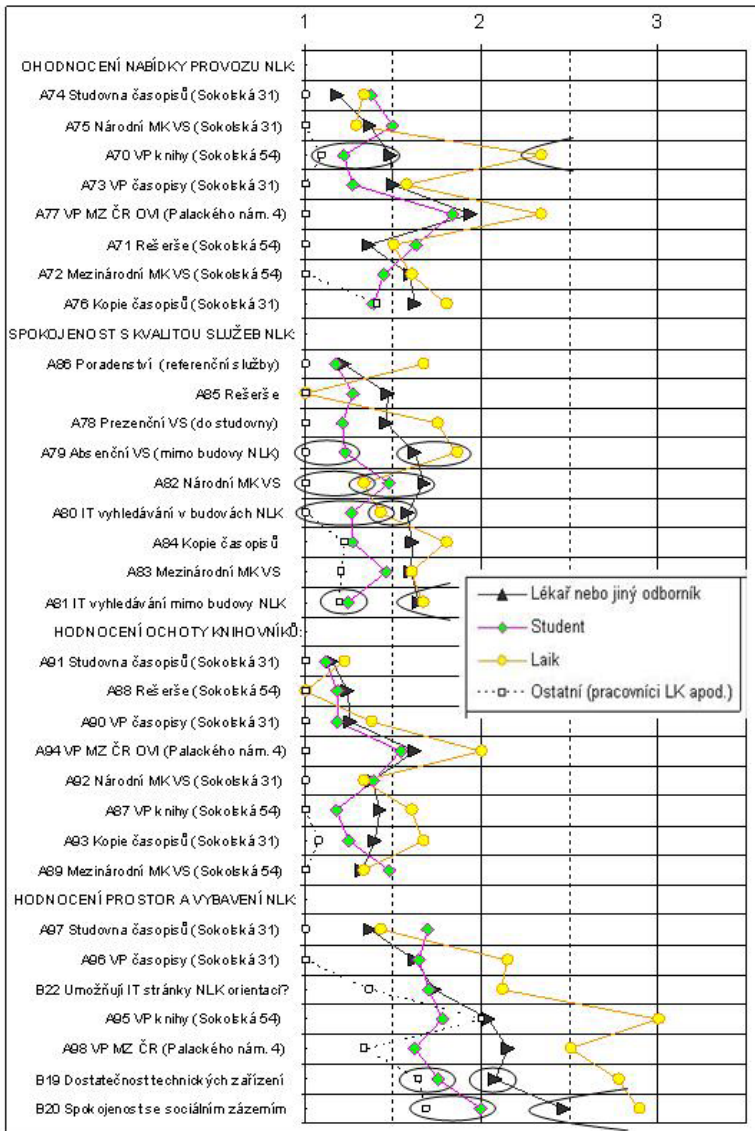
Obrázek 3a — Frekvence využívání služeb (OVI)

Obrázek 3b — Frekvence využívání služeb (jiné provozovny NLK)

3.2 Výsledky ohodnocení provozů NLK podle uživatelských skupin

Ohodnocení provozů NLK v rámci čtyř dotazovaných oblastí jsme si dovolili vyhodnotit prostřednictvím průměrů všech známek obdržených pro každý z provozů tvořících příslušnou baterii (oblast). V rámci každé baterie jsme provozy uspořádali od nejlepšího celkového ohodnocení po nejhorší a výsledky (přesně v tomto uspořádání) prezentovali na souhrnných grafech podle všech klasifikačních kritérií (samostatně pro OVI a pro Jiné provozovny NLK). Příkladem tohoto vyhodnocení jsou grafy na Obr. 4. Hyperboly resp. elipsy symbolizují

průměry ze známek 1-5 uživatelské skupiny statisticky významně se odlišující resp. nerozlišitelné na úrovni jednotlivých provozů NLK (na řádku).



Obrázek 4 — Průměr známek 1 - 3 podle uživatelských skupin (báze: 159 respondentů z „jiných provozů NLK“ tj. mimo OVI)

V hodnocení spokojenosti uživatelů s provozem NLK z hlediska jejich nabídky a také kvality poskytovaných knihovnicko-informačních služeb a vstřícnosti knihovníků **jsou nejlépe hodnoceny výpůjční protokoly a provoz poskytovající prezenční služby** (studovna a čítárna časopisů, výpůjční protokol časopisů a knih). V hodnocení stavební vybavenosti, technického a sociálního vybavení knihovny byly opět nejlépe hodnocena studovna a čítárna časopisů.

V hodnocení podle uživatelských kategorií byli nejkritičtější skupinou lékaři ve specializaci. K prostorám a vybavení jsou nejkritičtější částí návštěvníci.

Naopak nejspokojenější jsou uživatelé, kteří právě nestudují. Nejvyšší počet studujících respondentů jsou ti, kteří právě absolvují bakalářské obory. Průzkum potvrdil, že je stále preferován osobní kontakt s knihovníkem: nejvyšší spokojenost je s poradenskými službami knihovníků (referenční).

Výsledky shrnujeme nyní schematicky jen do několika následujících závěrů:

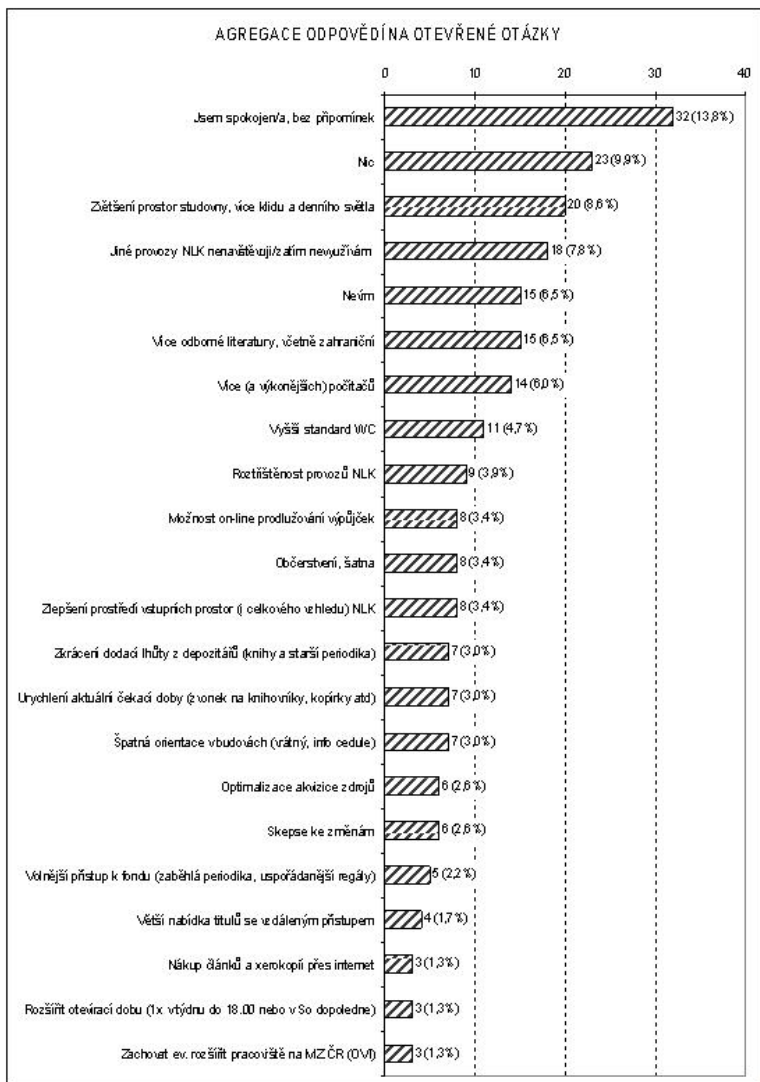
1. ohodnocení v oblastech nabídky knihovnicko-informačních služeb, spokojenosti s jejich kvalitou a ochoty knihovníků vychází o něco lépe u 33 dotazníků vyplněných v OVI nežli u jiných provozů NLK (až na jednu výjimku byly však průměrné známky u všech provozů nad hodnotou 1,5); v oblasti prostor a vybavení NLK tomu však bylo naopak – uživatelé knihovny hodnotili prostory a vybavení průměrnými známkami nejvýše 2,0; nejhůře dopadla studovna časopisů (průměr 3,7) a VP knihy (3,0); přestože právě uvedené extrémní hodnoty nejsou hodnotitelné jako statisticky významné (týkají se vlastně jen 3 respondentů), byly prostory a vybavení NLK ohodnoceny nejnižšími známkami víceméně ve všech provezech, nejhůře dopadla spokojenost se sociálním zařízením;
2. muži byli o něco více nespokojeni s kvalitou poskytovaných služeb, jmenovitě co se týče provozu Národní MK VS a Absenční VS (mimo budovy NLK), ženy o poznání více kritizovaly prostory a sociální vybavenost NLK; z hlediska věku jsme nezaznamenali žádné výraznější rozdíly;

3.3 Návrhy a doporučení vzešlé z odpovědí na otevřené otázky

Respondenti také měli možnost sdělit svá doporučení a náměty a to u hodnocení provozů, služeb a prostor a vybavení knihovny. Na otevřené otázky se vrátilo celkem 236 (slovně vyjádřených) odpovědí, které byly zařazeny do 22 podskupin (v uspořádání podle frekvence odpovědí viz na obr. 5). Z odpovědí na tři otevřené otázky (1/ doporučení změn v provezech, 2/ doporučení pro ovlivnění kvality služeb, 3/ doporučení změn v prostorách NLK) vyplynuly následující nejvýznamnější návrhy a doporučení: zlepšení prostor studoven (8,6%), nedostatek zahraničních odborných zdrojů (6,5%), více kvalitnějších počítačů (6%), vyšší standard WC (4,7%), zřídít obcerstvení a šatna (3,4%).

4. Diskuse a závěry

S kvalitou a nabídkou knihovnicko-informačních služeb a se vstřícností knihovníků v NLK byly v hodnocení spokojenosti uživatelů nejlépe hodnoceny výpůjční protokoly a provoz poskytovající prezenční služby (studovna a čítárna časopisů, výpůjční protokol časopisů a knih). Z hlediska funkčního řešení provozů knihovny byla nejlépe hodnocena studovna a čítárna časopisů v objektu Sokolská 31.



Obrázek 5 — Agregace odpovědí na otevřené otázky: 1/ „Co byste doporučil v provezech knihovnicko-informačních služeb změnit?“, 2/ „Máte nějaké doporučení, která mohou ovlivnit kvalitu knihovnicko-informačních služeb?“, 3/ „Co byste doporučil/a v prostorách NLK změnit?“

Nejkritičtější uživatelskou skupinou ke službám byli „lékaři ve specializaci“, častým návštěvníkům nevyhovují prostory a vybavení knihovny. Naopak nejspokojenější jsou „uživatelé, kteří právě nestudují“.

Průzkum potvrdil, že je stále preferován osobní kontakt s knihovníkem: nejvyšší spokojenost je s poradenskými službami knihovníků (referenční). Frekvence návštěv je častěji vykazována v OVI (vícekrát týdně), v NLK jsou nejčastější návštěvy „1x za měsíc“.

Na základě doporučení a námětů, a to u hodnocení provozů, služeb a prostor a vybavení knihovny přistoupila NLK k vypracování, podání a realizaci investiční akce SMVS23V022000901 NLK Praha – vybavení interiéru informačního centra. Info centrum v rekonstruovaných prostorách v Sokolské 54 bude otevřeno v dubnu 2013.

Interpretací získaných údajů z pilotního anketního šetření bylo možné formulovat doporučení pro zlepšení služeb, a také pomoci zlepšit metodiku zejména v oblasti formulace otázek a v distribuci dotazníků) při přípravě a realizaci dalšího průzkumu plánovaného na jaro 2014.

Literatura

- [1.] HORÁKOVÁ, Květa a K. MUNZAROVÁ. *Výsledky dotazníkového průzkumu pracovišť VTI organizací řízených MZ ČSR v roce 1973. Praha: SÚZDKS, [1973].*
- [2.] HELBICH, Jan, Naďa BERÁNKOVÁ a J. KOROUSOVÁ. *Útvary vědeckých informací a odborně knihovny v resortu ministerstva zdravotnictví ČSR v roce 1975. Praha: SÚZDKS, 1976.*
- [3.] SPSS (2007): *17.0 Command Syntax Reference, Chicago, IL 60606-6412*

Kontakt

PhDr. Eva Lesenková, Ph.D.

Národní lékařská knihovna
Sokolská 54, 121 32 Praha 2
tel. 296 335 932

e-mail: lesenkov@nlk.cz

<http://www.nlk.cz>

RNDr. Jaromír Běláček, CSc

Oddělení BioStat při ÚBI 1. LF UK a VFN Praha
Salmovská 1
120 00 Praha 2

e-mail: jaromir.belacek@lf1.cuni.cz

Bc. Vladimíra Solová

Národní lékařská knihovna
Sokolská 54, 121 32 Praha 2
tel. 296 335 932

e-mail: solova@nlk.cz

<http://www.nlk.cz>

PhDr. Helena Bouzková

Národní lékařská knihovna
Sokolská 54, 121 32 Praha 2
tel. 296 335 943

e-mail: bouzkova@nlk.cz

<http://www.nlk.cz>