

Knihovnicko-informační zpravodaj U Nás

Vyšlo: 12.10.2004

Číslo: Ročník 14 (2004), Číslo 3

Sekce: Naše téma

Název článku: Ptali jsme se našich čtenářů na internet a počítačová školení - dvě ankety
Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové

Autor: Jitka Kutilová

Zdroj: <http://unas.svkhk.cz/clanek.asp?id=442>

Ptali jsme se našich čtenářů na internet a počítačová školení - dvě ankety Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové

Jitka Kutilová

V rámci zlepšování služeb podle přání čtenářů a návštěvníků Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové (dále SVK HK) jsme se pokusili anketami zmapovat názory uživatelů internetu a účastníků počítačových kurzů pořádaných ve studovně SVK HK.

Anketní lístky byly předávány návštěvníkům v Internet clubu, studovně na Eliščině nábřeží a v půjčovně hlavní budovy. Obsahovaly 10, resp. 9 otázek, jejichž vyplnění bylo zcela dobrovolné a anonymní. Při internetové anketě se nám vrátilo 120 vyplněných dotazníků, při anketě o kurzech 94. Zde jsou shrnuty výsledky obou anket.

První otázka internetové ankety zjišťovala, kde nejčastěji využívají naši návštěvníci přístup k internetu. Kupodivu využívá téměř polovina (57 ze 120 dotázaných) přístup k internetu spíše někde jinde než v SVK HK. Pokud se tak děje v našich prostorách, nejvíce uživatelů internetu přichází do učebny na nábřeží (36,7 % dotázaných), 22,5 % do Internet clubu a pouze 11,7 % do půjčovny.

Další dvě otázky se ptaly na spokojenost našich uživatelů s prostředím, kde internet využívají, a s personálem těchto pracovišť. Většina odpovědí byla kladná, nespokojeno je 42 dotázaných.

Internetových stanic (otázka č. 4), které jsou k dispozici čtenářům, je v knihovně 26. Tento počet považuje za dostatečný 53,6 % uživatelů, za nedostatečný 46,4 %.

SVK disponuje rychlostí připojení k internetu 10 Mb/s, přičemž 85 % návštěvníků je s touto rychlostí spokojeno, 14,6 % ne (otázka č. 5).

Cena za použití internetu (otázka č. 6) činí v SVK HK 24,- Kč/hod. pro registrovaného čtenáře a 30,- Kč/hod. pro ostatní návštěvníky. Tyto poplatky považuje 81,5 % dotázaných za odpovídající. Že jsou vysoké, soudí 11 % dotázaných, že jsou nízké, 7,6 %.

Podle odpovědí na otázku č. 7 týkající se frekvence využívání internetu nejčastěji (44,5 %

odpovědí) využívají naši návštěvníci internet asi tak jednou týdně, denně v 8,4 % případů, jedenkrát za měsíc (či ještě méně často) v 23,5 %.

Otázka č. 8 zjišťovala, kolik času stráví návštěvník přibližně u počítače. Během jedné návštěvy je to u 45,1 % uživatelů 15 – 60 minut. U 33,6 % 5 – 15 minut, u 16 % více než hodina. Na otočku (tj. asi tak do 5 minut) k nám chodí pouze 5,3 % uživatelů.

Více než polovina (54,1 %) dotázaných tráví u počítače čas hlavně prohlížením www stránek. 39,2 % návštěvníků udává jako svůj hlavní zájem psaní a příjem e-mailů. Pouze 6,6 % se zabývá jinou činností.

Jen 24 ze 120 odevzdaných dotazníků obsahovalo nějakou připomínku či návrh ke zlepšení našich služeb. Několik čtenářů pochopilo tuto možnost jako příležitost vyjádřit se k službám knihovny obecně. 107 uživatelů zanechalo při vyplňování dotazníku svou adresu či číslo čtenářského průkazu, a byli tak zařazeni do slosování o 4 hodiny přístupu k internetu zdarma.

SVK HK uspořádala v roce 2004 pro své uživatele také bezplatná počítačová školení, zaměřená na seznámení s prací na internetu (základní a pokročilé vyhledávání, elektronická pošta), využívání možností elektronických databází ASPI a Česká národní bibliografie, nácvik práce s elektronickým katalogem SVK. Účastníkem kurzů mohl být registrovaný čtenář naší knihovny i neregistrovaný návštěvník. Na konci každé „vyučovací hodiny“ byla formou anonymního dotazníku provedena nenáročná anketa, která měla zprostředkovat jakousi zpětnou vazbu mezi organizátory (pracovníky oddělení informačních a referenčních služeb) a účastníky. Návratnost dotazníků byla téměř sto procentní. Anketa obsahovala 9 otázek:

1. Jste naším registrovaným čtenářem?
2. Zúčastnil jste se našeho školení poprvé?
3. Chtěl byste si toto téma zopakovat ?
4. Vyhovuje Vám čas školení (tj. po 16. hod.)?
5. Vyhovuje Vám časový rozsah školení (asi 1,5 hodiny)?
6. Vyhovuje Vám způsob školení?

Další tři otázky byly ponechány pro volné odpovědi.

Stručné vyhodnocení:

1. školení se v převážné míře (71,3 %) účastní čtenáři registrovaní v naší knihovně;
2. mírně převažují ti (56,4 %), kteří už někdy dříve u nás podobné školení absolvovali;
3. většina dotázaných (75,5 %) by si ráda školení zopakovala ještě jednou;
4. zvolený čas školení (tj. čtvrtek 16 – 17,30 hod) je vyhovující pro 98 % účastníků;
5. délka jednoho kurzu – tj. asi 1,5 hodiny – vyhovuje téměř všem, zaznamenali jsme jednu jedinou odlišnou odpověď;
6. také způsob školení – přednáší pracovníci oddělení informačních a referenčních služeb s pomocí dataprojektoru, seznamují účastníky s daným tématem a dohlíží na jejich vlastní práci s počítači – většinou vyhovuje, pouze dva návštěvníci měli výhrady k rychlosti přednášky (nestíhali sledovat výklad a zároveň pracovat na své klávesnici) a tři dotázaní nechali tuto otázku bez odpovědi.

Sedmou otázkou začínaly volné odpovědi. Třiatřicet dotázaných využilo možnosti sdělit nám, co by považovali za vylepšení školení. Připomínky se týkaly rychlosti výkladu – posluchači nestíhají sledovat školitele/školitelku a současně plnit zadání na svém počítači. Úplní začátečníci v práci s počítačem požadují i více času na tzv. „zažití“ jednotlivých kroků a

více prostoru pro samostatné vyzkoušení si toho, co se právě naučili. Dvakrát se objevil požadavek doplnit výklad písemným materiálem, který používali školitelé jako svou osnovu doplněnou příklady.

Zeptali jsme se také na případné náměty dalších školení: zájem by byl o EXCEL, WORD, pokročilý internet i o nácvik některých operací s počítačem – např. ukládání textu na disketu či pevný disk.

Řada účastníků kurzů využila volné plochy dotazníku pro poděkování i pro vyjádření uznání školitelům, hlavně za jejich trpělivost.