

Anketové otázky, ktoré máte možnosť zodpovedať na našej stránke, nemajú byť samoučelné. Skutočne nás zaujíma Váš názor a preto sme sa rozhodli ich pravidelne vyhodnocovať a priniesť z toho nejaký záver pre nás i pre vás.

Naša knižnica je verejnoprospešnou inštitúciou, ktorá pracuje vo verejnom záujme, to znamená, že poskytujeme služby, ktoré sú ľuďom garantované ústavou, napr. prístup k informáciám. Pod informáciami si môžete predstaviť čokoľvek, čo vám zmysle platných zákonov môžeme a vieme poskytnúť. A ak to poskytnúť nevieme, vieme aspoň poradiť ako sa k informáciám môžete dostať.

Našou základnou úlohou je požičiavanie dokumentov najmä z nášho knižničného fondu a sprístupňovanie elektronických informačných zdrojov, resp. poskytovanie informácií o dokumentoch a ich prístupnosti (rešerše), ale aj ďalšie aktivity, ktoré realizujeme vo váš prospech.

Aby sme všetky aktivity a služby vedeli zabezpečiť k vašej spokojnosti, je k tomu potrebný kvalifikovaný personál. Naši zamestnanci sa snažia maximálne vám vyhovieť a aby sme zistili ako ste spokojní s našimi službami, položili sme vám nasledujúcu anketovú otázku.

Vyhodnotenie ankety 01.10. – 31.10.2021

Ste spokojný/á s prístupom zamestnancov knižnice a s vybavením Vašich požiadaviek?

- a) určite áno – 30 odpovedí (41 %)
- b) skôr áno – 11 odpovedí (15 %)
- c) priemerne – 15 odpovedí (21 %)
- d) skôr nie – 9 odpovedí (13 %)
- e) určite nie – 7 odpovedí (10 %)

V prvom rade sme veľmi potešení počtom odpovedí, pretože 72 odpovedajúcich je naozaj pekné číslo. Čo nás však teší ešte viac, je 56 % respondentov, ktorí odpovedali pozitívne, a to, že sú s našim prístupom a vybavením požiadaviek spokojní. Zanedbateľných nie je ani 21 %, ktorí sú niekde na pomedzí medzi spokojnosťou a nespokojnosťou, čiže určite sme niektoré požiadavky vybavili dobre, ale asi by sa našiel priestor na zlepšovanie. Približne štvrtina respondentov, ktorí spokojní neboli (spolu 23 %), nás mrzí, ale veríme, že išlo o ojedinelé situácie.

Riešenie

Sme presvedčení, že akákoľvek nespokojnosť so službami, s prístupom konkrétneho zamestnanca či s nevybavením požiadavky sa dá riešiť, stačí len trocha trpezlivosti a empatie na oboch stranách. Je pravda, že každý človek, aj náš zamestnanec, aj návštevník môže mať „zlý deň“, pretože má svoje malé či veľké trápenie, ktoré sa môže negatívne odraziť vo vzájomnej komunikácii. Nedostatočne vybavená požiadavka, zdanlivo neochotný prístup alebo „krivda“ napr. v podobe sankčného poplatku vyhrotí niekedy emócie tak, že komunikácia už potom nie je možná.

Vo väčšine prípadov nespokojnosti odporúčame obrátiť sa na vedúcich zamestnancov, prípadne na riaditeľku, a to e-mailom, telefonicky alebo osobne, vysvetliť im svoj problém, ktorý sa pokúsime, pokiaľ to bude v našich silách, vyriešiť.