

**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.**

Dobrá informácia nie je len tá, ktorá je relevantná, ale aj vtedy, ak je rýchla, pretože čas zohráva niekedy veľmi dôležitú úlohu. Rýchla komunikácia s druhou stranou je vtedy na nezaplatenie. Spôsobov rýchlej komunikácie okrem telefonických rozhovorov je viacero, napr. rôzne chaty. Jeden taký chat, resp. chatbot sme sprístupnili na našom novom webe a naša anketová otázka smerovala k tomu, aby sme zistili či a ako ho využívate.

Vyhodnotenie ankety 03.11.2020 – 30.11.2020

**Využívate chatbot na webovej stránke (biela bublina na zelenom pozadí vpravo dole)?**

- a) áno, odpoveď mi pomohla - 13 odpovedí (38 %)**
- b) už som ju využil/a, ale odpoveď neprišla - 8 odpovedí (24 %)**
- c) nevyužil/a, lebo neviem na čo to slúži - 3 odpovede (8 %)**
- d) radšej komunikujem mailom alebo telefonicky - 10 odpovedí (29 %)**

Táto otázka vás zrejme neoslovila, súdiac podľa počtu odpovedajúcich (spolu len 34), ale považovali sme za potrebné ju položiť a pokúsiť sa zistiť spätnú väzbu. Z odpovedí je zrejmé, že chatbot nepoznáte alebo ak ste aj položili otázku, nedočkali ste sa odpovede (odpovede b) a c)). Viacerí z odpovedajúcich preferujete dnes už tradičné komunikačné kanály ako telefón či mail.

V prvom rade musíme vysvetliť, že chatbot je takzvaný konverzačný robot, to znamená, že je schopný komunikovať „ľudskou“ rečou. Ide o nainštalovaný softvér, ktorý simuluje konverzáciu na základe vopred stanovených pravidiel. Naš chatbot sa snaží odpovedať na základe istých rozpoznateľných parametrov v položenej otázke. Ak ich však nerozozná dostatočne, neponúkne správnu odpoveď, ale to sa snažíme vždy riešiť. Pre tento spôsob rýchlej komunikácie sme sa rozhodli z dôvodu nedostatočných personálnych kapacít na chatovanie v reálnom čase.

#### Riešenie

V danej situácii odporúčame využívať rôzne komunikačné kanály a nesústreďovať sa iba na jeden:

1. *chatbot* je síce rýchly, ale odpoveď na položenú otázku nemusí prísť;
2. *telefonická komunikácia* je najistejšia, avšak vzhľadom na vyťaženosť zamestnancov oddelenia služieb sa nemusíte dovolať, resp. nemusíte sa dovolať k zamestnancovi, ktorý je kompetentný odpovedať;
3. *služba Spýtajte sa knižnice* (na úvodnej stránke) je určená predovšetkým na kladenie otázok všeobecného charakteru, čiže otázok, ktoré sa netýkajú poskytovaných služieb či prevádzky našej knižnice; ide o otázky, na ktoré sa naši zamestnanci snažia nájsť relevantnú odpoveď v konkrétnych zdrojoch najneskôr do 48 hodín, príklad: Kto bol prvý autor hororov? alebo Ako založiť múzeum?...
4. kontaktný formulár *napište nám* (v čiernom poli na webovej stránke dole) je určený na mailovú komunikáciu s knižnicou a otázka položená týmto spôsobom sa objaví v pošte sekretariátu, ktorý zabezpečí jej distribúciu tak, aby bola zodpovedaná čo najskôr;
5. *elektronická pošta* na adresu konkrétneho pracoviska alebo zamestnanca v prípade ak viete presnejšie čo hľadáte a viete, koho sa chcete opýtať; mailové adresy pracovísk aj zamestnancov sú sprístupnené na webovej stránke v rubrike kontakty;
6. *korešpondenčná adresa* knižnice je tu stále pre tých, ktorí z rôznych dôvodov preferujú klasickú písomnú komunikáciu.

Veríme, že si vyberiete ten spôsob komunikácie, ktorý najviac vyhovuje Vášmu naturelu, ale pokojne využívajte aj niekoľko kanálov naraz, ak to uznáte za potrebné a my sa budeme vždy snažiť poskytnúť Vám správnu odpoveď čo najskôr.