

Průzkum spokojenosti uživatelů knihovny



Průzkum uskutečněn v období 6/2021-10/2021

Základní údaje

Průzkum spokojenosti uživatelů knihovny

metoda: on-line (web MěK, facebook, instagram, twitter) + tištěný dotazník

respondentů: 163

dotazování proběhlo: 1. 6. 2021 - 31. 10. 2021

zpracováno: listopad 2021

Statistika respondentů

163

celkově

95

on-line dotazování

68

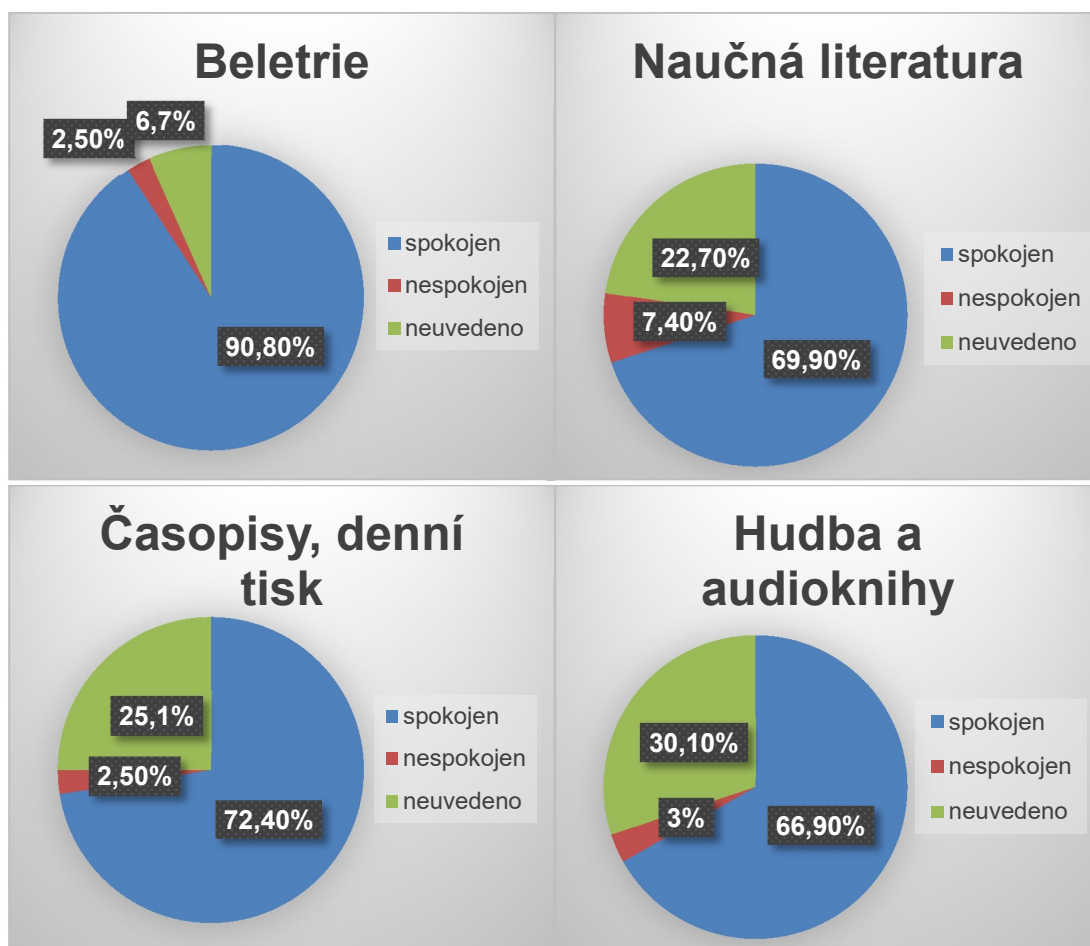
tištěný dotazník

Výsledky

1) Jste spokojen/a s nabídkou knihovny?

zodpovězeno 156x, nezodpovězeno 7x

	Ano	Ne	Neuvedeno
Beletrie	148 (90,8%)	4 (2,5%)	11 (6,7%)
Naučná literatura	114 (69,9%)	12 (7,4%)	37 (22,7%)
Časopisy, denní tisk	118 (72,4%)	4 (2,5%)	41 (25,1%)
Hudba a audioknihy	109 (66,9%)	5 (3%)	49 (30,1%)



Shrnutí: u čtenářů převažuje celková spokojenost s nabídkou knihovního fondu. Relativně vysoké procento nevyplněných odpovědí u naučné literatury, časopisů/denního tisku a hudby/audioknih je dáno méně častým využíváním těchto služeb v porovnání s beletrií.

7,4% nespokojených s nabídkou naučné literatury odpovídá primárnímu zaměření městské knihovny na oblast beletrie.

2) Máte připomínky k nabídce knihovny (beletrie, naučná literatura, časopisy/denní tisk, hudba/audioknihy)?

zodpovězeno 23x, nezodpovězeno 140x

Odpovědi čtenářů:

Naučná literatura je starší, je jí málo a některá témata jsou málo zastoupena (historie, výživa, encyklopedie) – 7x

Nové knihy by mohly být v knihovně dříve, nabídka nových knih je nedostatečná a jsou na ně dlouhé čekací lhůty – 4x

U časopisů není k dispozici poslední číslo – 1x

Nelíbí se mi, že ruské válečné romány byly nahrazeny německými a ruské zmizely – 1x

Chybí díly v sériích – 1x

Vadí mi, že některé knihy jsou k dispozici pouze na pobočce Vajgar – 1x

Více CD s jazzem v hudebním oddělení – 1x

Málo knih na pobočce Vajgar – 1x

Více nových fotografických knih – 1x

Málo rodokapsů – 1x

Mám zájem o knihu Jakuba Szántó Z Izrastiny s láskou – 1x

Prosím o knihu Sklenice srdíček – 1x

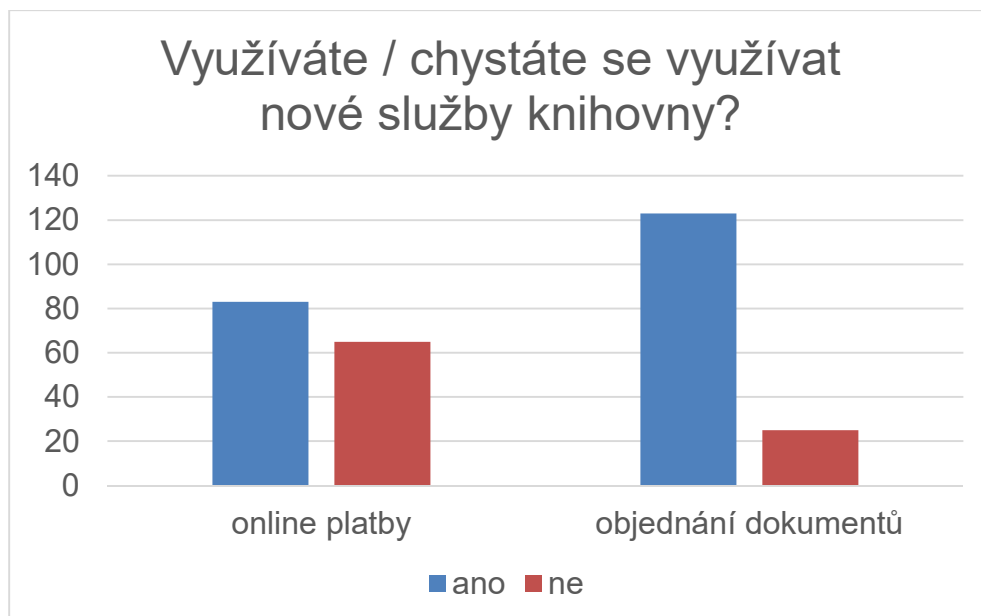
Více knih z nakladatelství Jan Melvil – 1x

Více knih o lásce a odpuštění – 1x

3) Využíváte / chystáte se využívat nové služby knihovny?

zodpovězeno 148x, nezodpovězeno 15x

	Ano	Ne
Online platby	83	65
Objednání dokumentů předem	123	25



Shrnutí: mezi respondenty převažuje zájem o služby, které knihovna zavedla v průběhu roku 2021. Větší zájem je o objednávky předem, protože služba trvá déle a čtenáři s ní mají dobrou zkušenost z období výdejního okénka a bezkontaktního půjčování knih.

4) Máte nějaký námět na rozšíření služeb knihovny?

zodpovězeno **13x**, nezodpovězeno **150x**

Odpovědi čtenářů:

Automat na kávu / kavárna v prostorách knihovny – 2x

Půjčování DVD s filmy a koncerty – 2x

Dětské oddělení otevřeno v sobotu – 1x

Možnost vypůjčení titulů z pracoviště Vajgar na centrálním pracovišti – 1x

Kurzy práce na PC pro seniory – 1x

Možnost platit kartou nižší částky – 1x

Účast knihovny na akci Noc literatury – 1x

Více naučné literatury na pobočce Vajgar – 1x

Více besed pro veřejnost – 1x

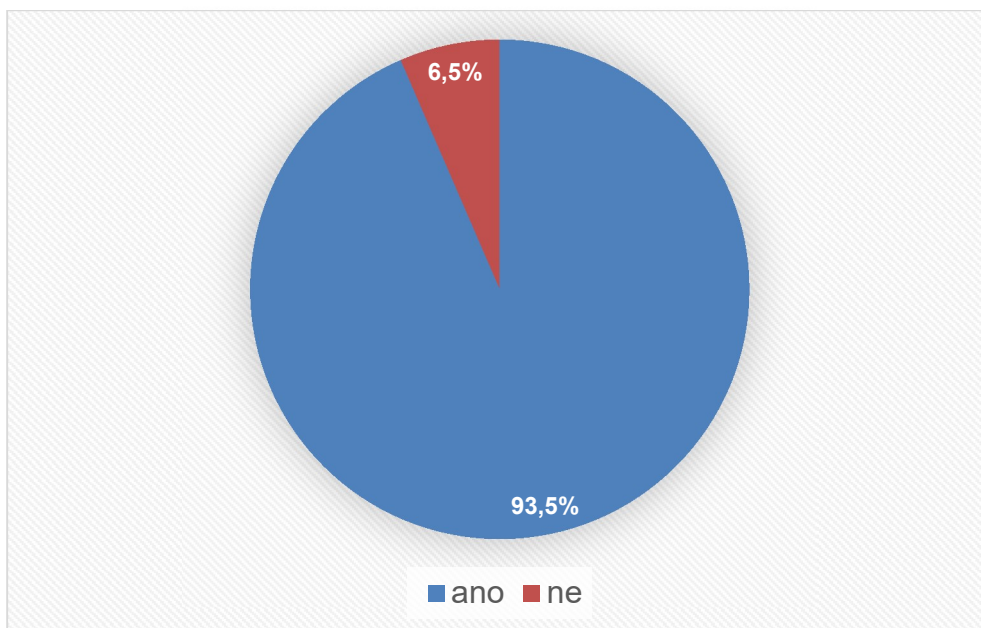
Bibliobox na pobočce – 1x

Malá stolička na sednutí mezi regály – 1x

5) Vyhovuje Vám provozní doba knihovny?

zodpovězeno **154x**, nezodpovězeno **9x**

	Ano	Ne
Vyhovuje Vám provozní doba knihovny?	144 (93,5%)	10 (6,5%)



Shrnutí: provozní dobu knihovny považuje většina respondentů (93,5%) za vyhovující.

6) Pokud máte připomínky k provozní době knihovny, prosím vypište.

zodpovězeno **7x**, nezodpovězeno **156x**

Odpovědi čtenářů:

Otevřeno v pondělí – 2x

Delší otevírací doba – 1x

Otevřeno od 8:00 – 1x

Otevřeno v sobotu a v neděli odpoledne – 1x

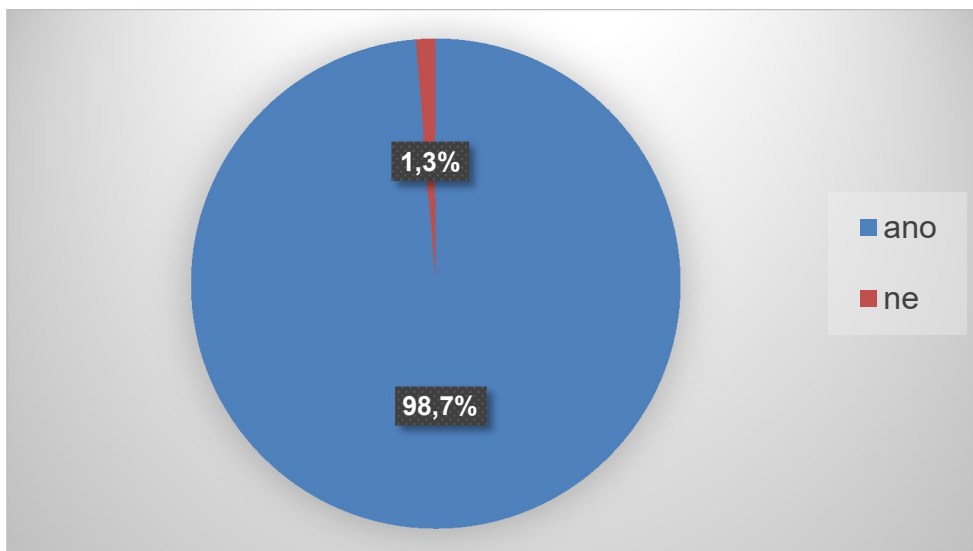
Vstup bez respirátorů a roušek – 1x

Studovna otevřena také v sobotu dopoledne – 1x

7) Jste spokojen/a s přístupem pracovníků?

zodpovězeno **150x**, nezodpovězeno **13x**

	Ano	Ne
Jste spokojen/a s přístupem pracovníků?	148 (98,7%)	2 (1,3%)



Shrnutí: naprostá většina respondentů (98,7%) je plně spokojena s přístupem zaměstnanců knihovny.

8) Máte připomínky či náměty k pracovníkům knihovny?

zodpovězeno **48x**, nezodpovězeno **115x**

Odpovědi čtenářů:

Ne – 25x

Pracovníci jsou milí/pozorní/ochotní/vstřícní/umí poradit – 15x

Někteří by mohli být milejší – 4x

Pracovnice dětského oddělení by měly umět lépe poradit – 1x

Vřelejší přístup na půjčovně pro dospělé – 1x

Na pobočce Vajgar je neochotná pracovnice – 1x

Opakovaně neochota u jedné mladší pracovnice – 1x

9) O jaké kulturně-vzdělávací akce (přednášky, besedy, výstavy) byste měl/a zájem?

zodpovězeno **25x**, nezodpovězeno **138x**

Odpovědi čtenářů:

Besedy s cestovateli – 5x

Přednášky na téma historie (1x historie Jindřichohradecka) – 5x

Besedy se spisovateli (1x Vlastimil Vondruška) – 4x

Práce s počítačem – 3x

Sociologie – 1x

Příroda – 1x

Spiritualita – 1x

Osobní rozvoj – 1x

Zájmová činnost pro děti – 1x

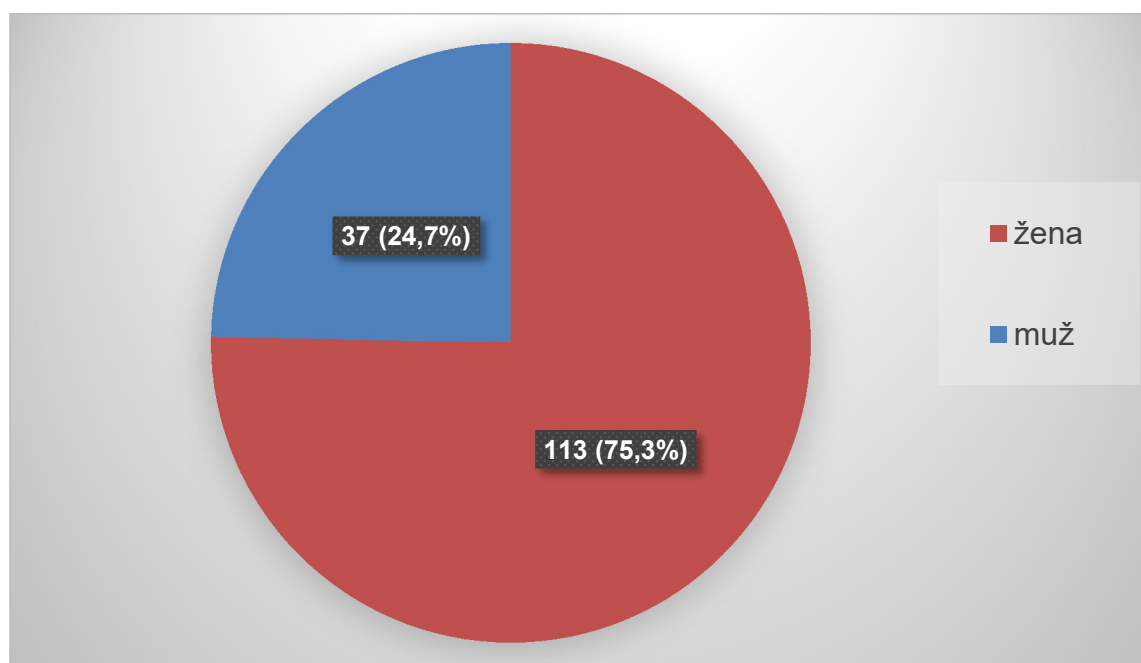
Genealogie – 1x

Přednášky a besedy v pátek večer a v sobotu – 1x

Výstavy – 1x

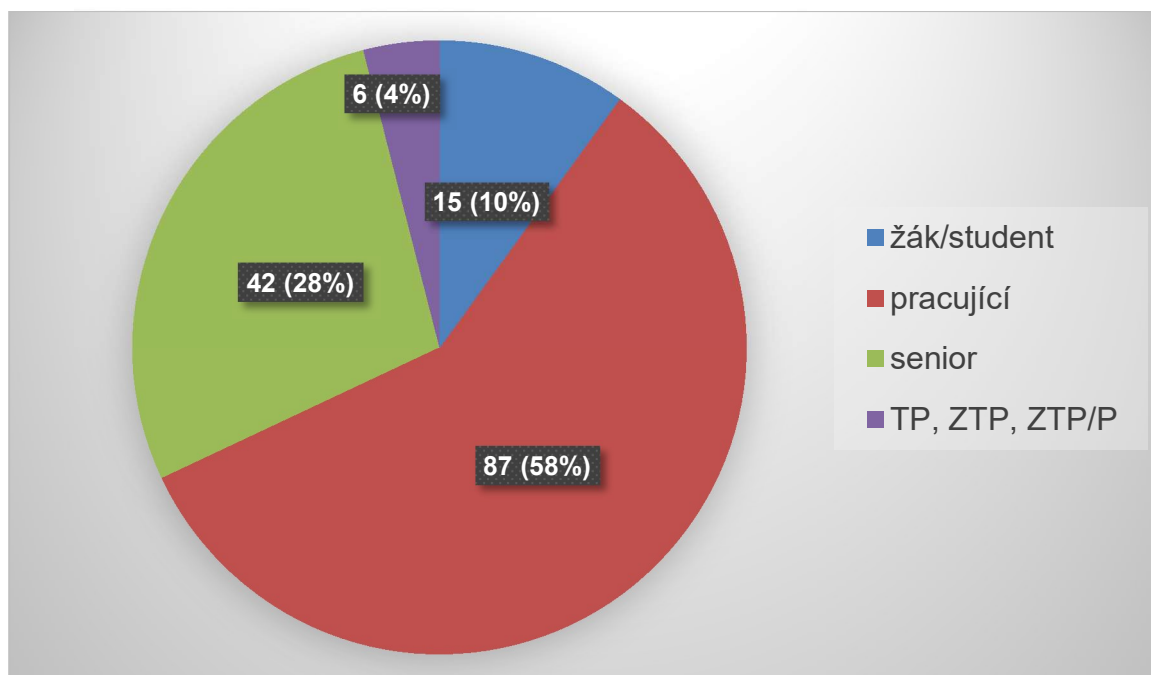
10) Jste – a) muž b) žena

zodpovězeno **150x**, nezodpovězeno **13x**



11) Jste – a) žák/student b) pracující c) senior d) držitel průkazu TP, ZTP, ZTP/P

zodpovězeno 150x, nezodpovězeno 13x



Shrnutí: ženy-respondentky byly zastoupeny 75,3%, muži-respondenti 37%. Nejčastěji se jednalo o pracující (58%) a seniory (28%), v menší míře o studenty (10%) a držitele průkazu TP/ZTP (4%). Složení respondentů tak přibližně odpovídá celkovému složení čtenářů knihovny.

12) Chcete knihovně něco vzkázat?

zodpovězeno 57x, nezodpovězeno 106x

Odpovědi čtenářů:

Děkuji - za přístup/milé jednání/pomoc/příjemné prostředí/ochotu - 19x

Jsem spokojený/v knihovně se mi líbí – 10x

Jste – úžasní/fajn/super/nejlepší – 7x

Chválím – zázemí/příjemné prostředí – 3x

Pochvala za službu v době covidových omezení (výdejní okénko, možnost objednání) – 3x

Chválím velký výběr knih – 2x

Mohli byste dávat nabídku nových knih na instagram – 1x

Jen tak dál! – 1x

Držte úroveň, nenechte se zblbnout politickým systémem – 1x

Zaměstnanci jsou velmi milí – 1x

Máte dokonalé paní knihovnice – 1x

Vaši knihovnu považuji za jednu z nejlepších - přehledná, útulná, slušně vybavená – 1x

Ať je pořad tak skvělá – 1x

Přeji hodně čtenářů a hodně zdraví a spokojenosti v osobním životě – 1x

Děkuji za místo k parkování – 1x

Knihovna i univerzita třetího věku jsou ok – 1x

Jsem rád, že jste – 1x

Nakupujte více nových knih prosím – 1x

Jen ty výprodeje a málo nových historických knih mi vadí, nemám zájem o elektronické knihy, ale jen o ty opravdové - papírové! Jinak vše ok do knihovny chodím rád. Přeji hodně zdu – 1x

Opatření na základě výsledků průzkumu spokojenosti uživatelů knihovny

Knihovna nakupuje bestselery a oblíbené tituly dle svých finančních možností a ve větším počtu výtisků tak, aby pokryla v co největší míře požadavky většiny svých čtenářů. Stejně tak se vždy snaží zakoupit postupně všechny díly dané série. Pověření pracovníci knihovny spolupracují s nakladatelstvími a knihkupectvími, komunikují s ostatními knihovnami a sledují knižní veletrhy. V případě **beletrie** v současné době nabízíme okolo 83 000 svazků (z toho 25 000 v odděleních pro děti). Ani při takovém množství nebude možné vždy vykrýt absolutně všechny požadavky na 100% (finance, prostory, obrovské množství nových titulů na trhu). V oblasti **naučné literatury** disponuje knihovna fondem čítajícím cca 37 000 svazků (z toho 7 500 pro mládež). Její menší nabídka (v porovnání s beletrií) odpovídá charakteru městské knihovny a jejímu primárnímu zaměření na beletrii. V případě dokumentů, které knihovna nemá ve svém fondu, nabízí čtenářům meziknihovní výpůjční službu. V nejbližší době budou našim čtenářům zpřístupněna také některá díla nedostupná na trhu formou Národní digitální knihovny.

K některým **dalším připomínkám** týkajícím se fondu knihovny – knihu Z Izrastiny s láskou knihovna ve svém fondu má / hudební oddělení nabízí okolo 9 500 CD, z toho 350 s tematikou jazzové hudby / aktuální čísla časopisů jsou k dispozici prezenční formou na hudebním oddělení.

Služby knihovny jsou průběžně zkvalitňovány a rozšiřovány tak, jak umožňují technické a finanční podmínky. V souvislosti s epidemií Covid-19 se osvědčila mezi čtenáři oblíbená objednávková služba, kterou jsme zachovali také po ukončení výdejního okénka. Od května 2021 je možné využívat online plateb přímo v knihovně i z pohodlí domova. V nejbližší době bude našim čtenářům umožněno nahlížet z domova také na digitalizovaná díla nedostupná na trhu (viz výše). Ze zajímavých čtenářských podnětů jsou některé v současnosti obtížně realizovatelné z finančních (bibliobox na Vajgaru),

kapacitních (kavárna v prostorách knihovny) a legislativních (půjčování DVD) důvodů, v případě jiných je možná jejich realizace v nejbližší budoucnosti (platby nižších částek online, kurzy práce na PC pro seniory).

Mezi čtenáři převládá spokojenost se stávající **otevírací dobou** knihovny (44 hodin týdně, 2x týdně do 18:00, otevřeno v sobotu dopoledne). V budoucnu lze uvažovat o sobotním otevření oddělení pro děti na centrálním pracovišti. Jedním respondentem požadovaná otevírací doba od 8:00 je realizována v letních měsících s ohledem na pozdější vysoké teploty.

Spokojenost výrazné většiny čtenářů (99%) **s pracovníky** knihovny je pro nás zavazující. Věříme, že v případě několika nespokojených respondentů se jednalo pouze o drobná nedorozumění, a že v budoucnu bude také ve vztahu k těmto čtenářům vše v pořádku.

Požadavky na konání **kulturních akcí** v knihovně kopírují dosavadní stav. Také v budoucnu se naši čtenáři mohou těšit na výstavy prací místních umělců a zajímavé besedy s cestovateli, historiky a oblíbenými autory.

Příloha

Průzkum spokojenosti uživatelů knihovny

1) Jste spokojen/a s nabídkou knihovny?

ano ne

beletrie ☐ ☐

odborná literatura ☐ ☐

časopisy, denní tisk ☐ ☐

hudba a audioknihy ☐ ☐

**2) Máte připomínky k nabídce knihovny
(beletrie, odborná literatura,
časopisy...)?**

**4) Máte nějaký námět na rozšíření služeb
knihovny?**

**5) Vyhovuje Vám provozní doba
knihovny?**

ano ☐

ne ☐

**3) Využíváte / chystáte se využívat nové
služby knihovny?**

ano ne

online platby ☐ ☐

možnost objednání
dokumentů předem ☐ ☐

**6) Pokud máte připomínky k provozní
době knihovny, prosím vypište.**

7) Jste spokojen/a s přístupem pracovníků?

- ano ☐
ne ☐

8) Máte připomínky či náměty k pracovníkům knihovny?

9) O jaké kulturně-vzdělávací akce (přednášky, besedy, výstavy) byste měl/a zájem?

10) Jste

- žena ☐
muž ☐

11) Jste

- žák ☐
pracující ☐
senior ☐
držitel průkazu TP,
ZTP, ZTP/P ☐

12) Chcete knihovně něco vzkázat?