

Výsledky dotazníkového průzkumu Krajské knihovny Františka Bartoše ve Zlíně

březen – duben 2019

Dotazníkový průzkum

- průzkum probíhal formou dotazníkového šetření
 - ve dnech 4. 3. – 30. 4. 2019
 - v Ústřední knihovně, obvodních knihovnách Jižní Svahy, Malenovice a Díly, a na deseti pobočkách knihovny v jednotlivých místních částech Zlína
- cíl průzkumu
 - zjistit celkovou úroveň služeb, poskytovaných knihovnou
 - získání podnětů a připomínek pro další zkvalitňování služeb
 - zjistit, jaké další služby by uživatelé v knihovně uvítali

Dotazníkový průzkum

- varianty dotazníku
 - pro dospělé
 - pro děti do 15 let
- formy dotazníku
 - online dotazník na webu knihovny
 - papírový dotazník dostupný v knihovnách
- papírové dotazníky byly následně převedeny do elektronické podoby

Dospělí respondenti

- dotazník vyplnilo 421 respondentů
- 160 online, 261 tištěný
- dotazník vyplnili nejvíce vysokoškoláci (39,4 %) a středoškoláci s maturitou (34,8 %)
- 80,5 % žen, 19,5 % mužů
- 96 % jsou registrovaní uživatelé knihovny
- 332 respondentů bylo ze Zlína (celkem byli respondenti z 53 měst a obcí ČR)

Respondenti do 15 let

- dotazník vyplnilo 241 respondentů
- 20 online, 221 tištěný
- nejvíc respondentů bylo jedenáctiletých (50)
- průměrný věk respondentů byl 10 let
- 68 % děvčat, 32 % chlapců
- 75 % jsou registrovaní uživatelé knihovny

Celková spokojenost s úrovní služeb

- **dospělí** (v závorce počet respondentů)
 - 72,4 % respondentů hodnotí úroveň služeb jako **velmi dobrou** (305)
 - 23,8 % jako **dobrou** (100)
 - 3 % jako **přiměřenou** (13)
 - 0,8 % jako **špatnou** (3)
 - jako **velmi špatnou** nehodnotí úroveň služeb nikdo
- **pro splnění standardů knihovnických a informačních služeb** je potřeba, aby více než 90 % uživatelů starších 15 let hodnotilo služby knihovny jako dobré nebo velmi dobré – standard jsme splnili

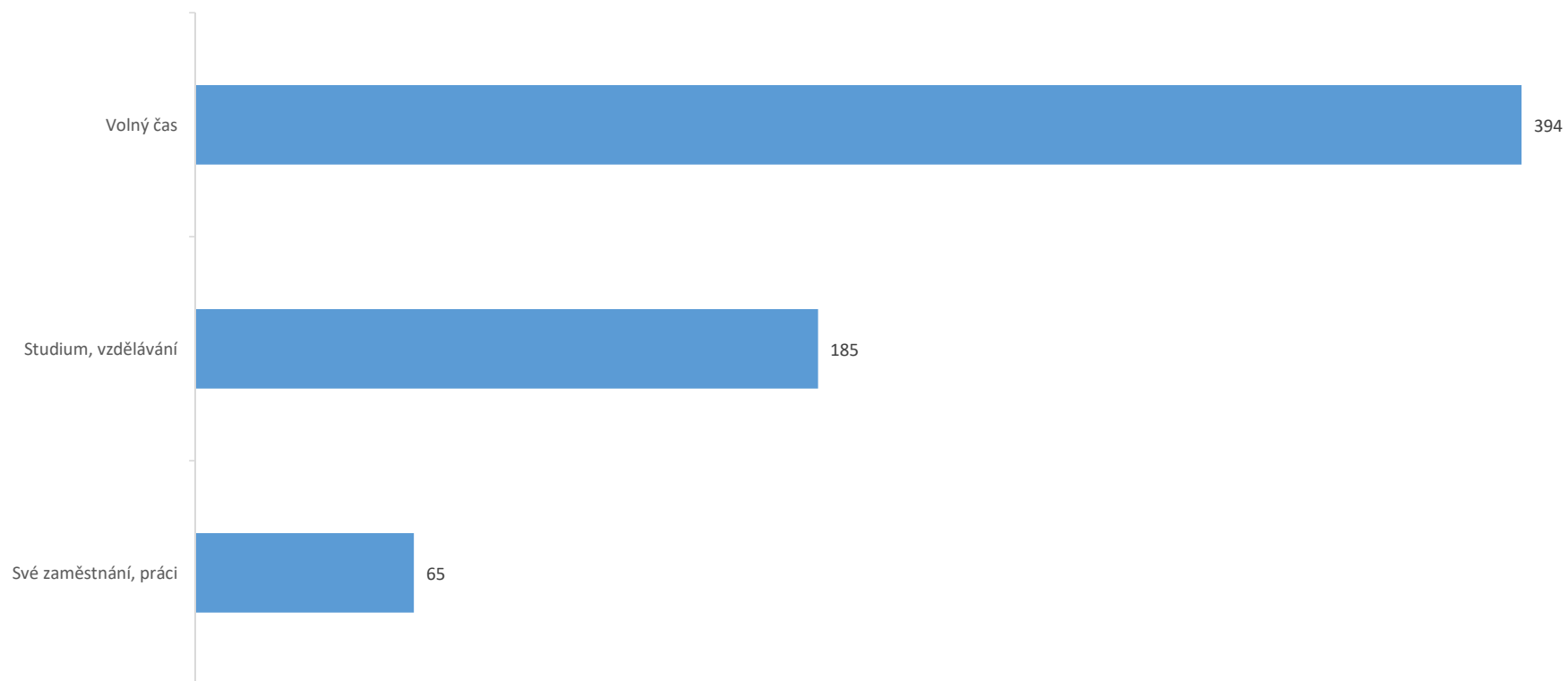
Celková spokojenost s úrovní služeb

- **děti do 15 let** (v závorce počet respondentů)
 - 90,5 % respondentů hodnotí služby jako **výborné** (218)
 - 9,5 % jako **dobré** (23)
 - jako **špatné** nehodnotí služby nikdo
- **pro splnění standardů knihovnických a informačních služeb je potřeba, aby více než 75 % dětí do 15 let hodnotilo služby knihovny jako výborné – standard jsme splnili**

Které z pracovišť knihovny navštěvujete? (dospělí)



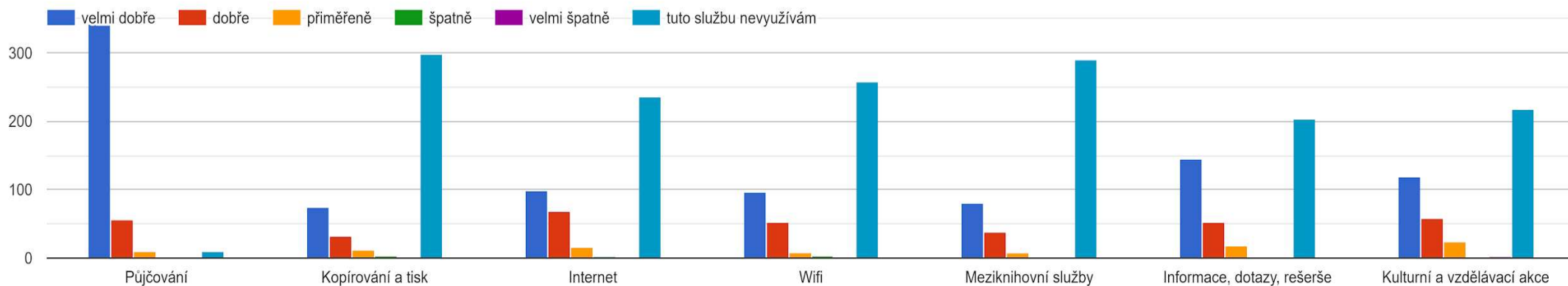
Knihovnu a její služby využíváte pro: (dospělí)



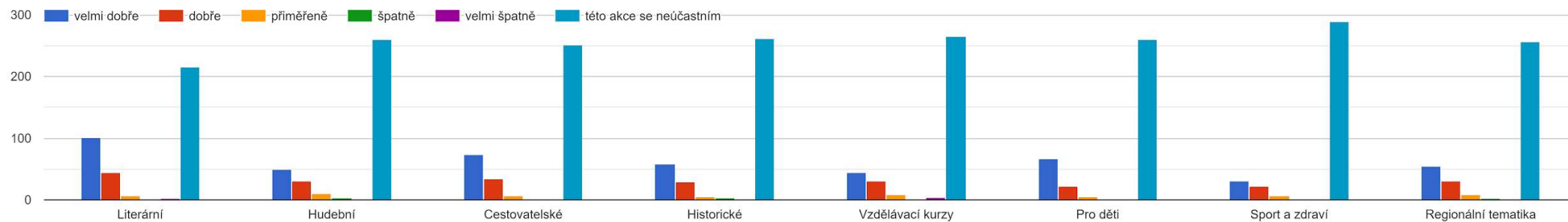
Knihovnu a její služby využíváte pro: (dospělí)

- volné odpovědi
 - relax, odpočinek, káva
 - tisk fotografií z cestování
 - informace
 - hru na piano
 - chodím s dětmi
 - přístup na internet
 - informace o duchovních obnovách
 - zábavnou četbu
 - vášeň pro dobrou knihu
 - návštěva WC, nakojení dítěte
 - udržování vazeb s knihovnickou komunitou

Jak hodnotíte služby knihovny? (dospělí)



Jak hodnotíte akce pro veřejnost? (dospělí)



Jaké služby byste v knihovně uvítal(a)? (dospělí)

- nabízené možnosti (v závorce počet respondentů)
 - půjčit a vrátit knihy z kterékoliv pobočky na kterékoliv pobočce (200)
 - rozšíření komunitních aktivit (77)
 - donášková služba knih domů (39)
- volné odpovědi – více nových knih, scanování, více výpůjček e-Knih současně, delší provozní doba, automat na kávu, barel s vodou, možnost vrácení všech knih v automatu (i z poboček), automat přístupný kdykoliv z vnějšku budovy, bibliobox, vyzvedávání rezervací jinou osobou, víc akcí pro mladé/studenty

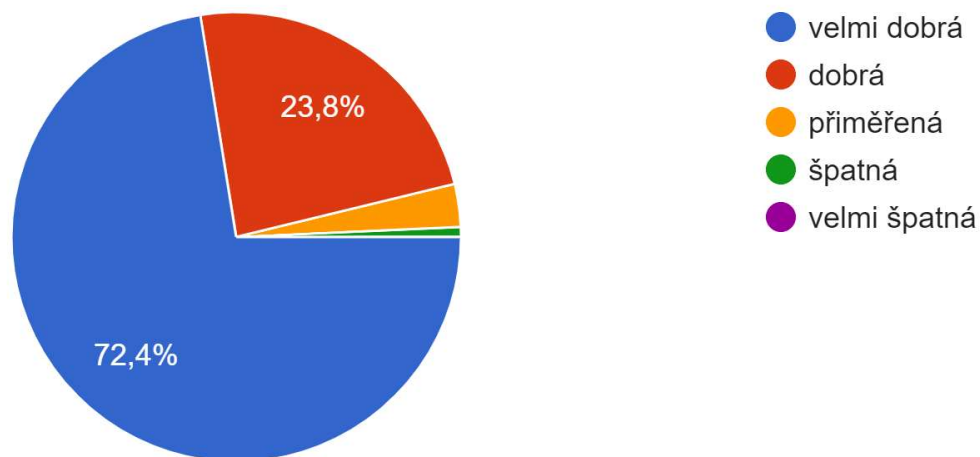
Co se Vám v knihovně líbí? (dospělí)

- možnost objednání knih i "z regálu" je vynikající
- líbí se mi automat na vracení a půjčování knih, dětské oddělení
- knihovna je super, velmi se mi líbí prostory knihovny, styl a způsob práce a prezentování knihovny veřejnosti
- celková spokojenost: ochota, vstřícnost, množství knih, WC
- líbí se mi velmi ochotný a vstřícný personál, vždy dobře poradí a pomůže
- líbí se mi služby knihovny, půjčování deskových her a audioknih
- líbí se mi, že jde všechno udělat přes internet - zarezervovat knížku, zaplatit poplatky
- klid a prostor, skvělá atmosféra a prostředí

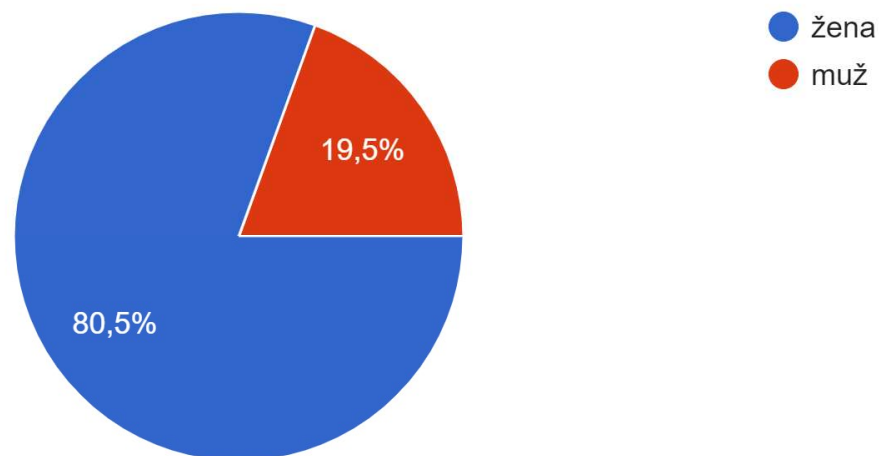
Co se Vám v knihovně nelíbí? (dospělí)

- poplatek za nedodržení výpůjční doby a rezervace, krátká výpůjční lhůta
- krátká provozní doba, nepříliš přehledné webové stránky
- málo novinek, dlouho se čeká na novinky (než se zpracují, pak hodně rezervací), staré mapy
- občasná neochota personálu, špatně komunikující pracovnice
- E-knihy se nedají stáhnout do Kindlu
- hluční čtenáři, hlasitost dětí a matek
- nevyhovující stav knihovny na Jižních Svazích
- Ústřední knihovna – krátká doba parkování zdarma, špatný vzduch, přetopeno, klimatizace, chybí květiny, málo útulné, dveře uvnitř budovy se s kočárkem špatně otevírají

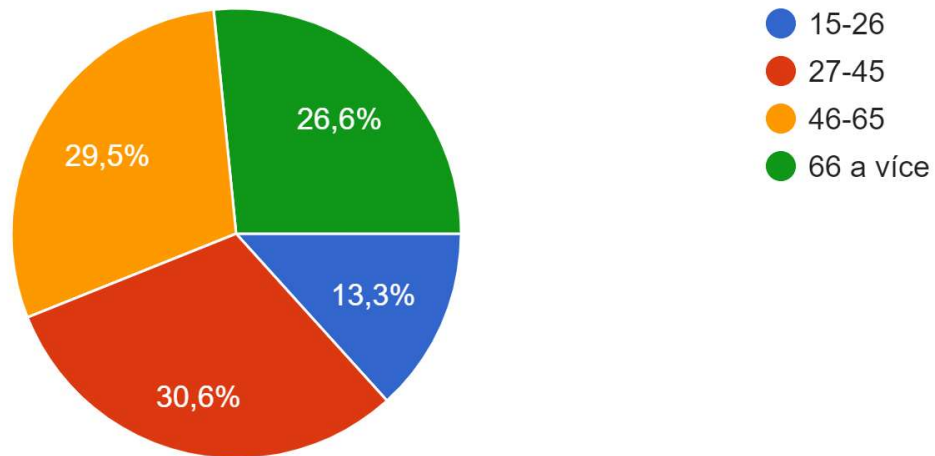
Jak hodnotíte celkovou úroveň služeb? (dospělí)



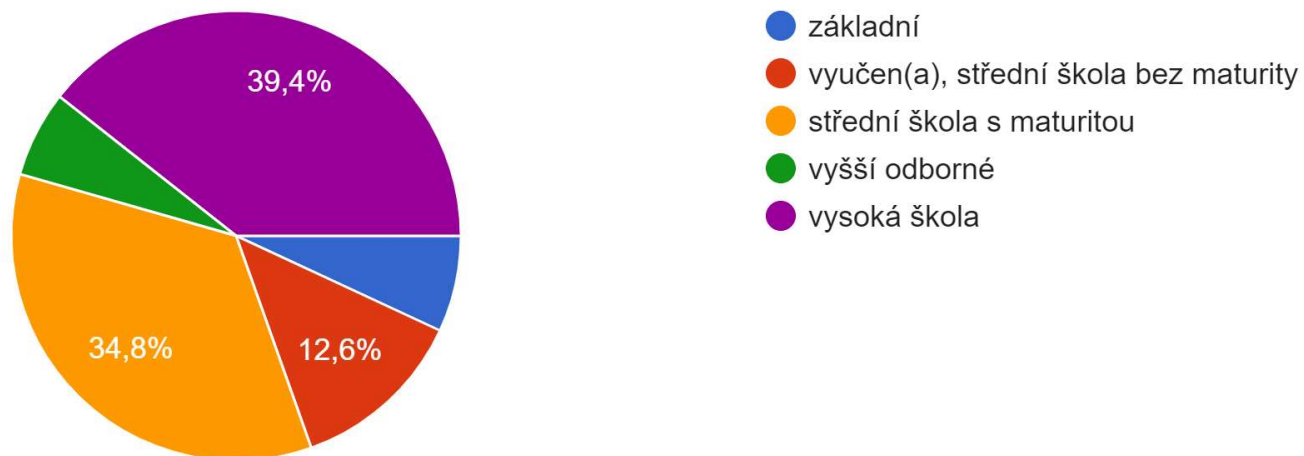
Jste žena/muž?
(dospělí)



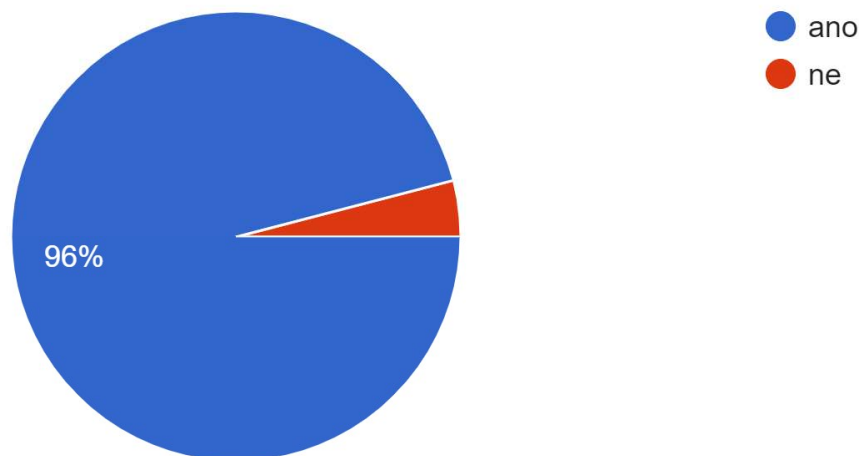
Kolik je Vám let? (dospělí)



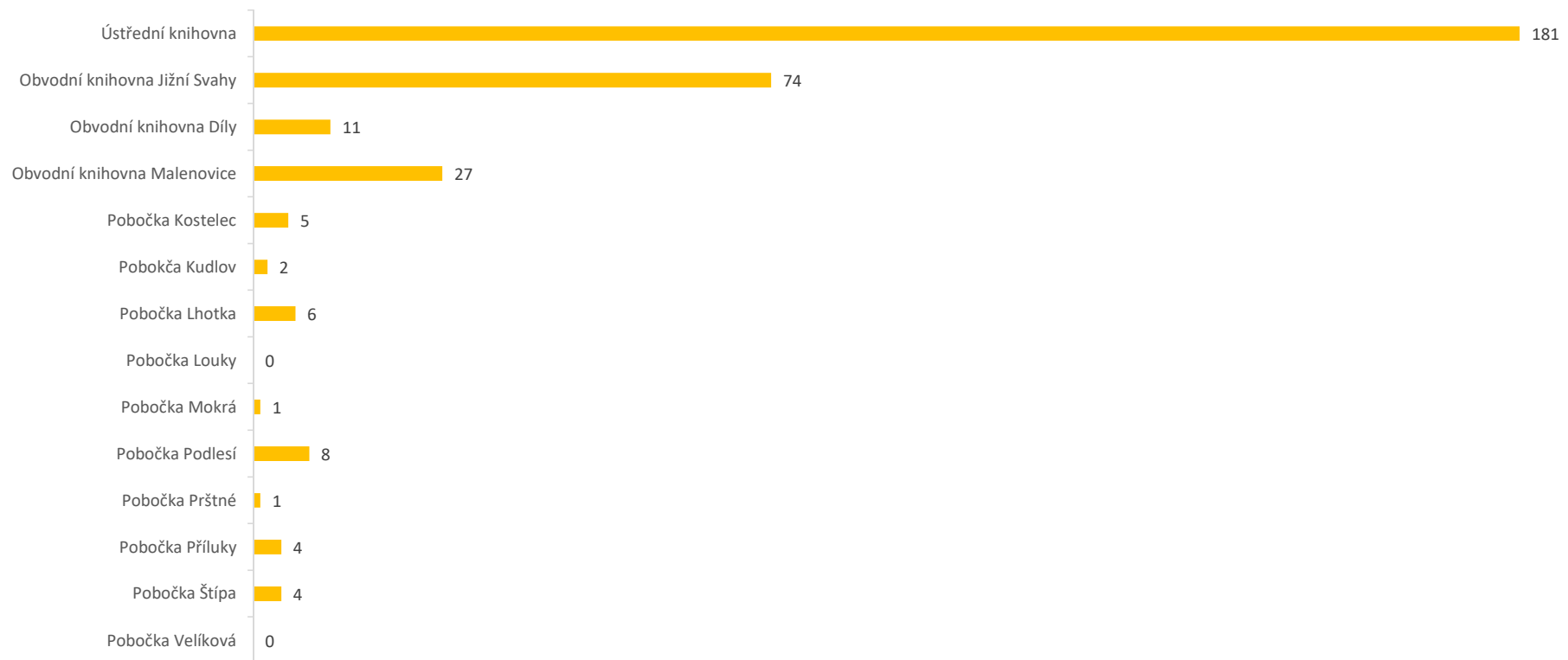
Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání? (dospělí)



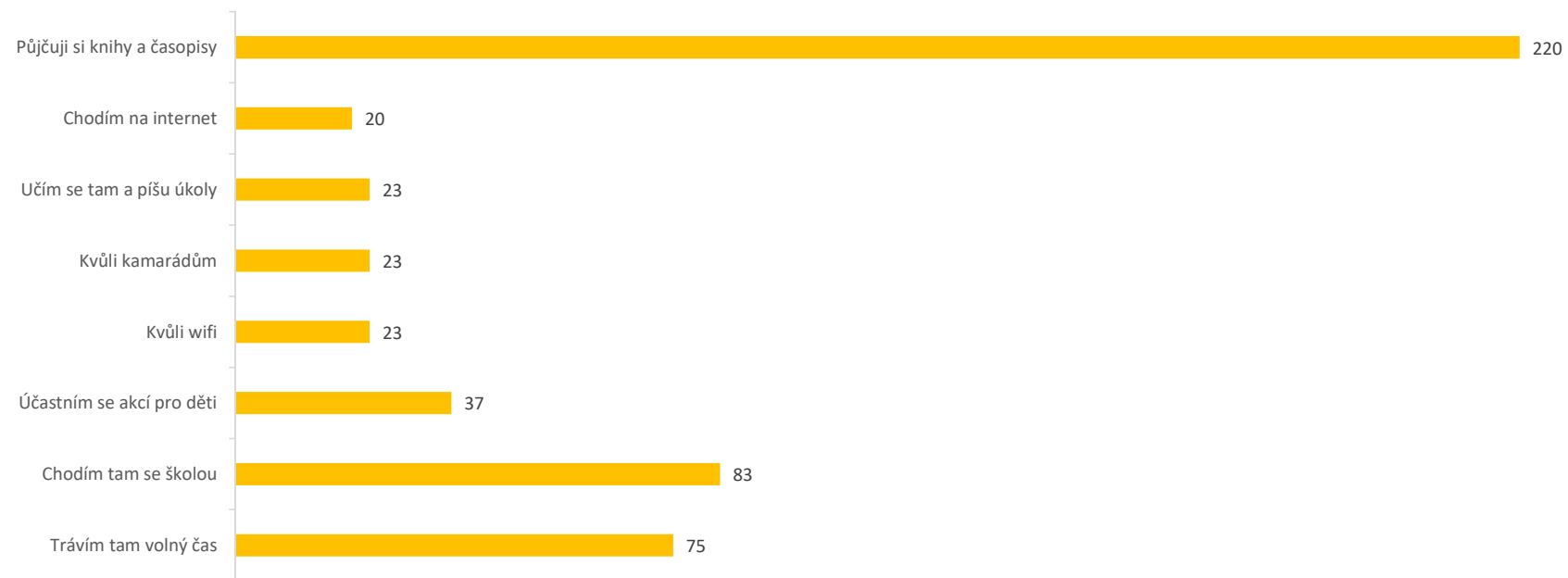
Jste registrovaný čtenář?
(dospělí)



Kterou knihovnu navštěvuješ? (děti do 15 let)



Proč chodíš do knihovny? (děti do 15 let)



Proč chodíš do knihovny? (děti do 15 let)

- volné odpovědi

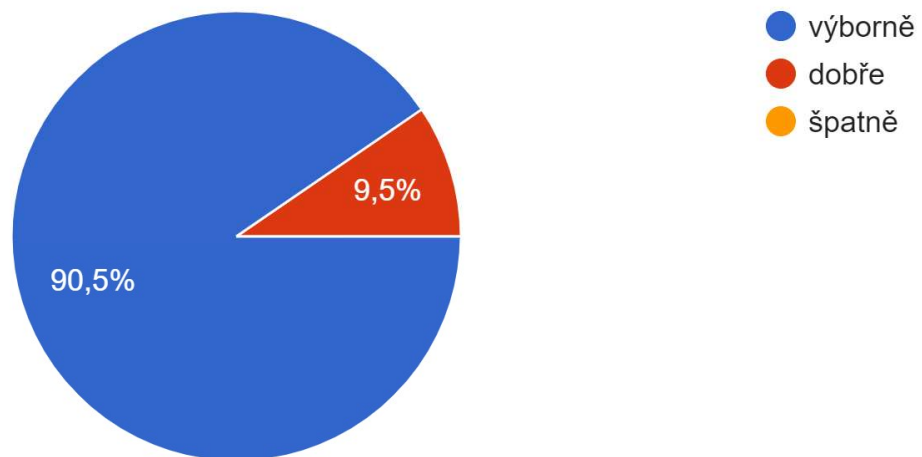
- protože ráda čtu, kvůli čtení, baví mě číst, čtu si, kvůli čtenářskému deníku, čtu si zde vypůjčené knihy
- je tu klid, chodím si odpočinout, odpočinu si při knize protože tu jsou pohodlné sedačky, chodím si číst a relaxovat
- mám to tu ráda a kvůli tichu v knihovně
- jsou tu i hry, půjčuji si hry, hraju si s kamarády
- chodím s babičkou, se školkou
- když se chci něco dovědět
- miluji knihy, a ty co mám doma, mě nestačí, jsem rád, že si nemusím knihy kupovat
- vyrábění

Co se ti v knihovně líbí/nelíbí? (děti do 15 let)

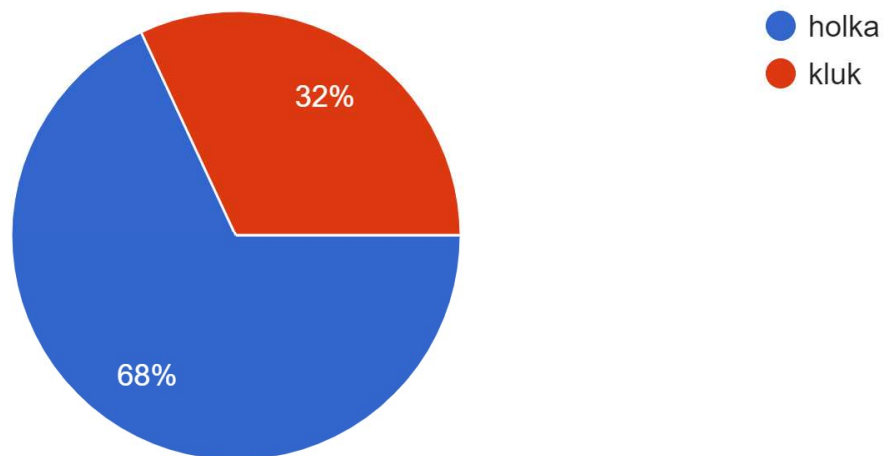
- volné odpovědi

- líbí se mi pohoda a klid, který tu vládne, velký výběr knih a možnost rezervace přes internet, velmi ochotný personál
- mrzí mě, že knihovna není otevřená ve středu (JS)
- více knížek pro povinnou četbu, jinak jsem spokojená
- líbí se mi, že jsou knihovnice milé, že je tu dobrý výběr knih
- líbí se mi, že tu máte klavír
- líbí se mě všechno, líbí se mě to, tak jak to tu je, baví mě to tu
- je tu super čtení a fajn akce a taky mi tu poradí co číst
- víc knížek s vtipama

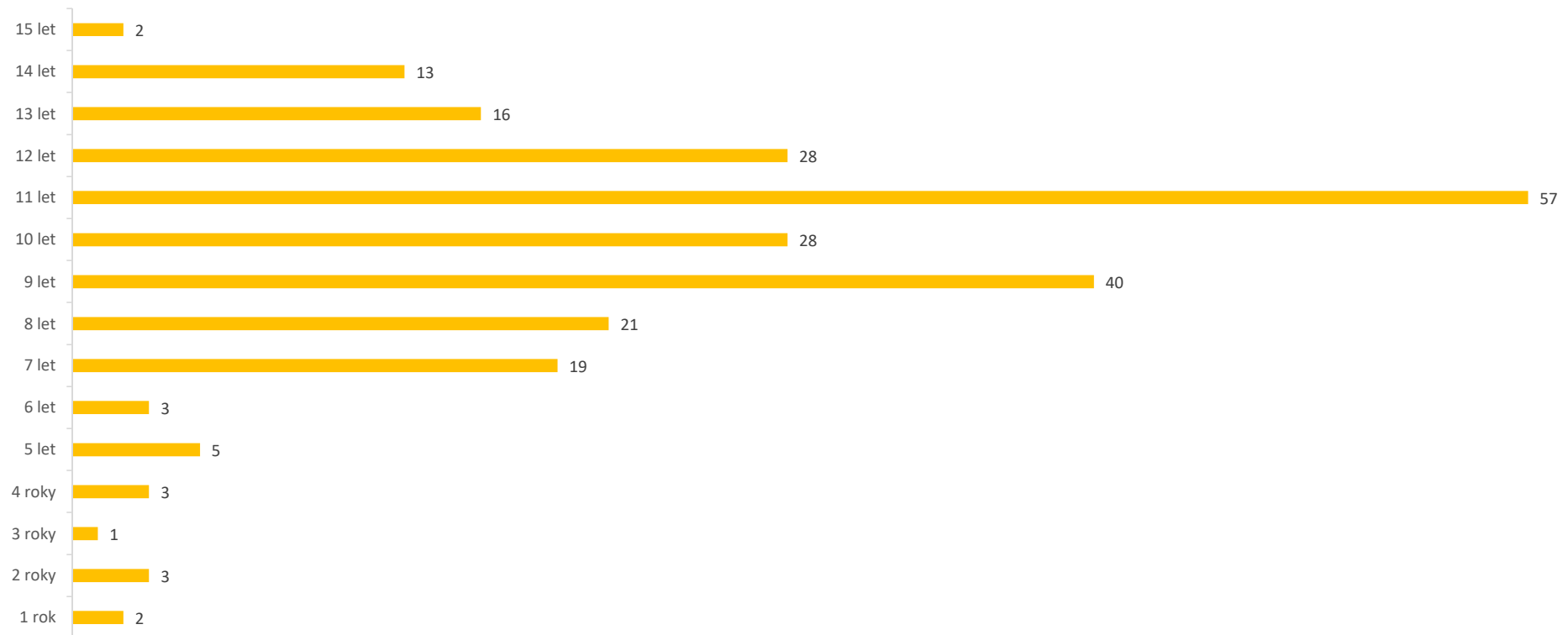
Jak hodnotíš služby knihovny? (děti do 15 let)



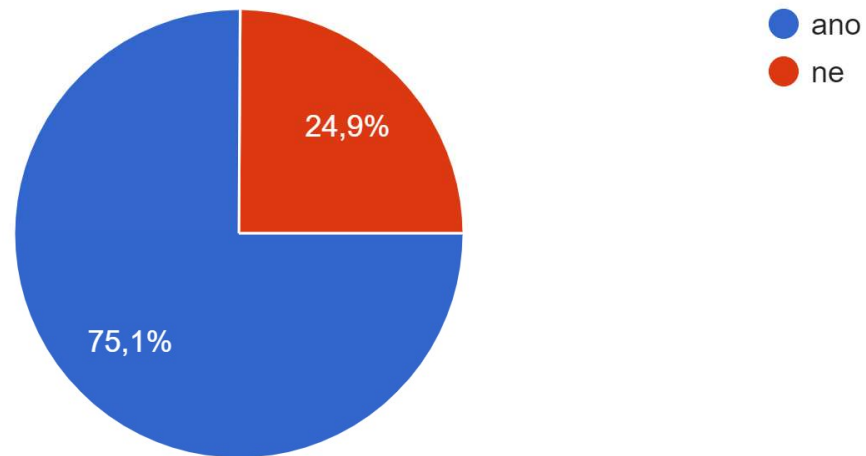
Jsi holka/kluk?
(děti do 15 let)



Kolik máš let? (děti do 15 let)



Máš svůj čtenářský průkaz? (děti do 15 let)



Napsali jste nám

„Je to nejkrásnější a nejklidnější místo na světě. Do vaší knihovny chodím odpočívat i pracovat. Dole si dám kávu a nahoře si užívám klid a přítomnost lidí, kteří také přišli a chovají se tiše. Je to neuvěřitelná atmosféra. Prostředí a technická vybavenost je unikátní. Je úžasné kolik knih je k dispozici v regálech. Někdy se přijdu jen tak brouzdat. Doporučila jsem vás kamarádce a ta vaší knihovně propadla také. Velmi oceňuji fungující systém objednávek a rezervací! Personál je vždy fantastický. Velmi oceňuji přívětivý systém prodlužování lhůty a výše pokut.“

Děkujeme všem respondentům

Velmi nás těší pozitivní výsledky dotazníkového šetření. Získali jsme řadu cenných podnětů ke změnám a zkvalitnění našich služeb.

Děkujeme všem čtenářům, kteří dotazník vyplnili a tím prokázali, že je knihovna pro ně důležitá a na jejím správném fungování jim záleží.