



# **Dotazník ke zjištění uživatelských potřeb a zájmů**

(pro uživatele Městské knihovny Znojmo – březen 2017)

## **HODNOCENÍ**

Říjen 2017

Mgr. Eva Šrámková

V březnu 2017 jsme umožnili našim čtenářům vyjádřit se v krátkém dotazníku ke službám, které Městská knihovna Znojmo nabízí. Cílem dotazníku bylo zjistit čtenářské a uživatelské zájmy a potřeby v naší knihovně.

Obdobná anketa proběhla již v roce 2008, proto jsou získaná data cenná pro porovnání se stavem před téměř 10 lety.

Dotazník byl volně k dispozici v Oddělení pro dospělé, ve Studovně, v Knihovně rakouské literatury a na pobočkách Gagarinova a Loucká a též v elektronické podobě na stránkách knihovny.

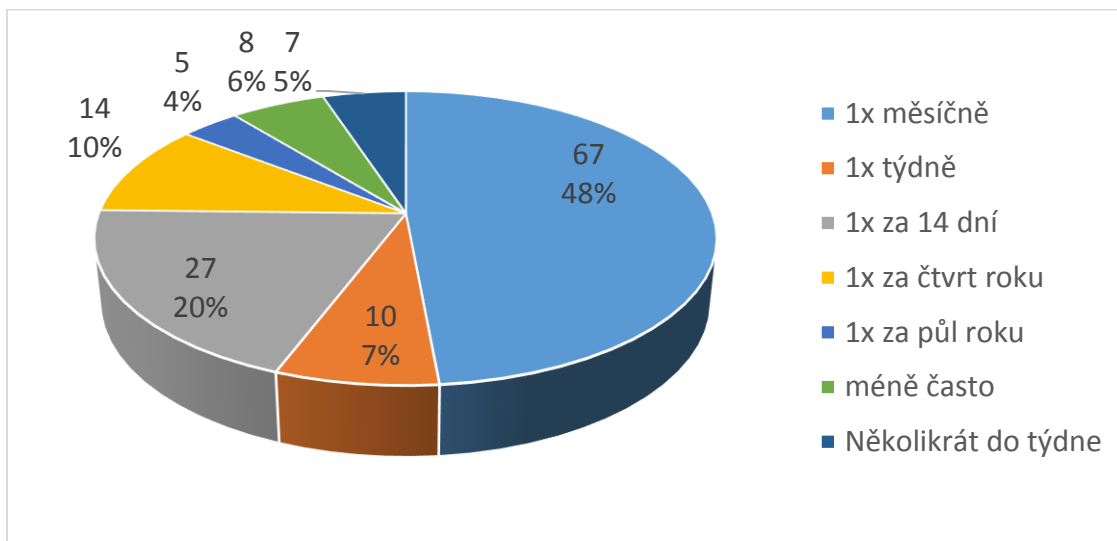
Ke stavu služeb se vyjádřilo 138 respondentů starších 15 let, z toho 72 uživatelů využilo papírovou podobu dotazníku. Zbytek, tedy 66 našich uživatelů, odpovídal elektronicky.

U otázek, kde byla možnost odpovědi Ano / Ne, měli uživatelé možnost doplnit slovní komentář. V případě elektronické verze pak Odpověď „Jiné“ s možností rozšířeného komentáře. Bohužel však této možnosti mnoho respondentů nevyužilo.

V následující části si můžete prohlédnout grafy k daným otázkám, ty jsou doplněny komentářem.

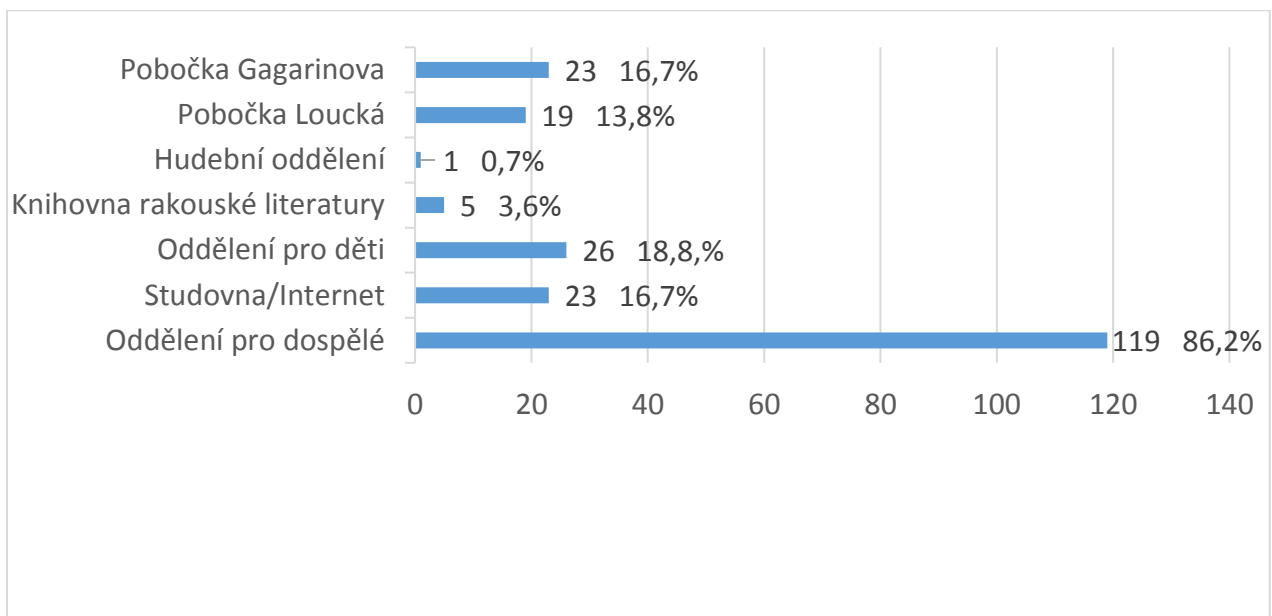
V závěru je přiložen i samotný dotazník.

## 1. Jak často navštěvujete knihovnu?



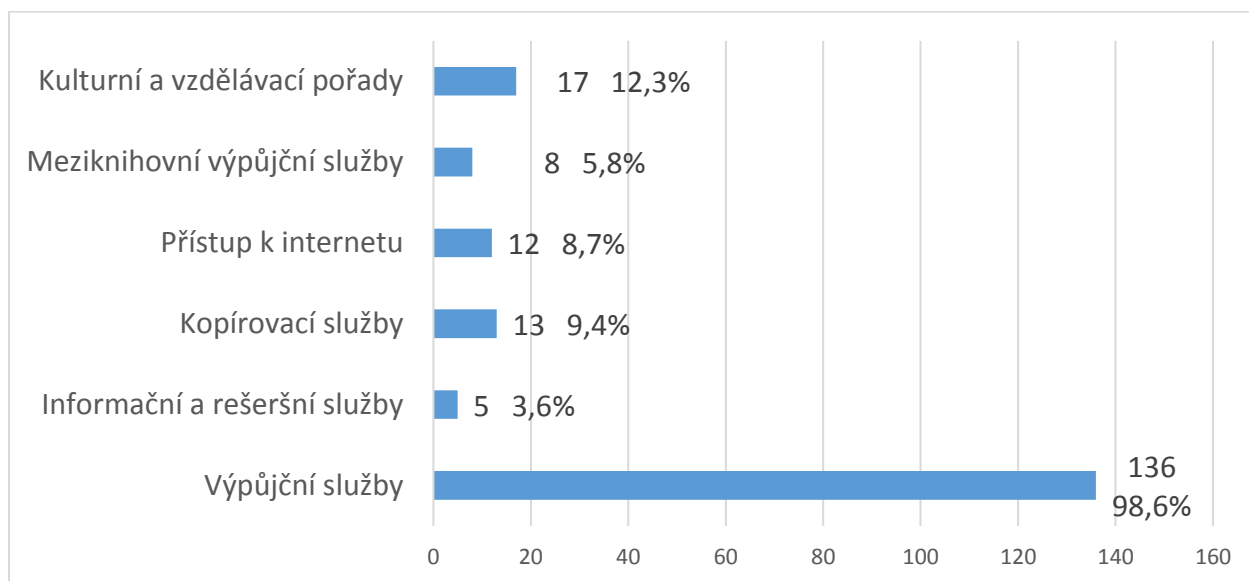
Četnost návštěv zůstává během let beze změny. Čtenáři navštěvují knihovnu obvykle 1x měsíčně. Koresponduje to s měsíční výpůjční lhůtou.

## 2. Která oddělení knihovny navštěvujete?



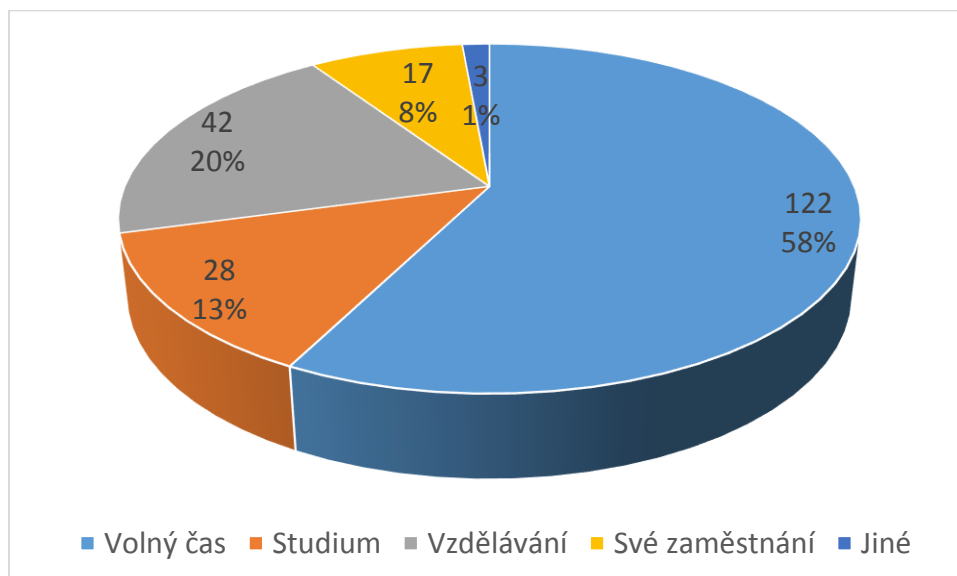
Z daných odpovědí se i nadále potvrzuje největší zájem o návštěvu Oddělení pro dospělé. Odpovědi se mohly samozřejmě překrývat, čtenářská legitimace je platná ve všech odděleních knihovny. Minimální zájem o Hudební oddělení je dán omezenou otvírací dobou a jednodušším přístupem k hudební produkci přes internet. V roce 2008 oddělení navštěvovaly 4% odpovídajících. Anketa nebyla určena pro dětské čtenáře, proto je počet návštěv v Oddělení pro děti nižší, jedná se o návštěvy dospělých.

### 3. Jaké služby knihovny využíváte?



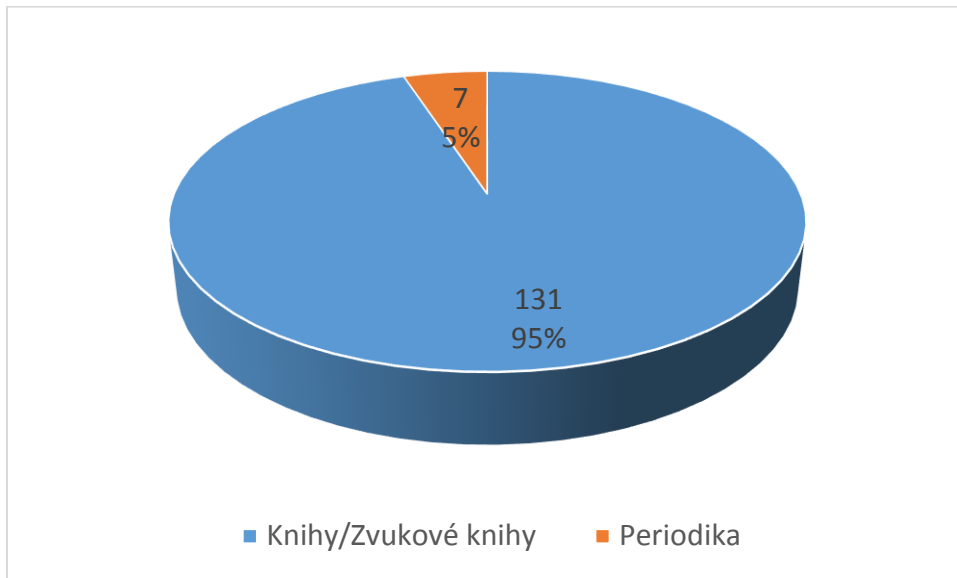
Knihovna poskytuje celou řadu knihovnických a informačních služeb. Většina uživatelů si půjčuje knihy či jiné druhy dokumentů, jsou zde však i návštěvníci, kteří požadují služby především ve Studovně (Internet, kopírování, rešerše) či navštěvují kulturní akce. Návštěvníci mohou samozřejmě využívat všech služeb.

### 4. Knihovnu a její služby využíváte pro?



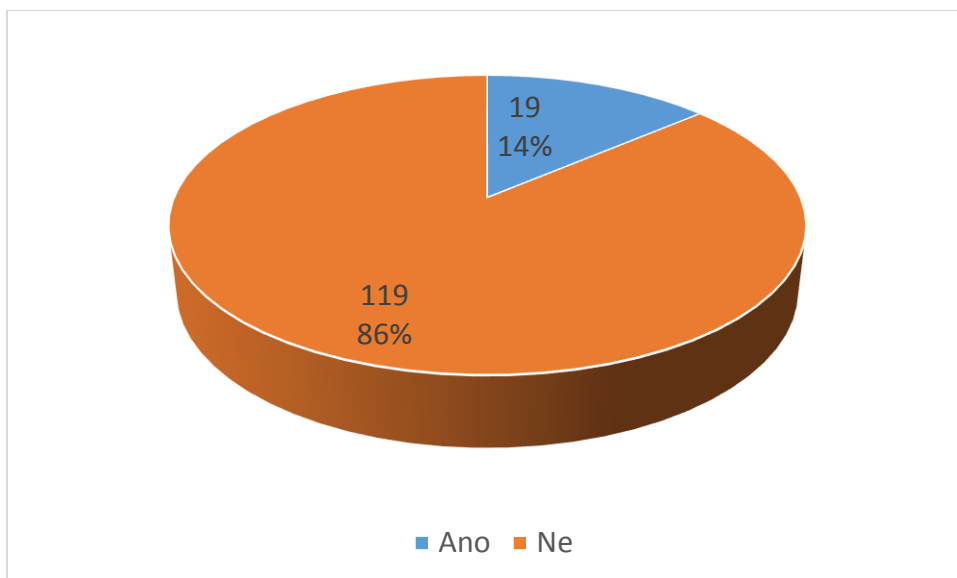
Knihovna by neměla návštěvníkům sloužit pouze jako půjčovna. Těší nás, že do knihovny návštěvníci chodí trávit svůj volný čas, využívají našich služeb pro své studium či další vzdělávání.

## 5. Jaké dokumenty si nejčastěji půjčujete?



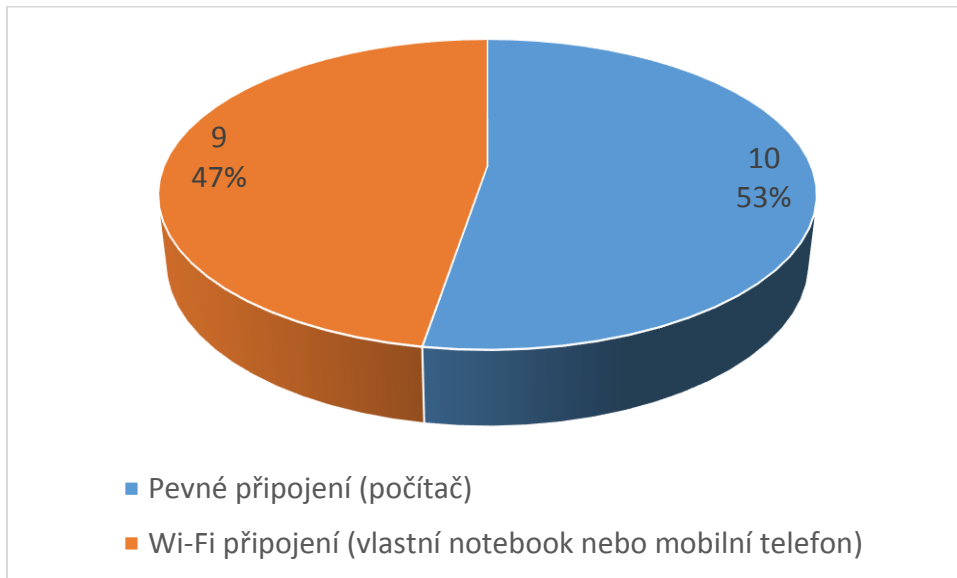
Čtenáři si nejčastěji půjčují knihy, jen malá část si půjčuje časopisy a noviny. Hudební nosiče zcela chybí, důvodem je již dříve zmíněný snazší přístup k hudbě a zastaralý fond. Zvukové knihy, tj. knihy namluvené na hudebním nosiči, jsou zahrnuty v celkové sumě výpůjček knih.

## 6. Využíváte v knihovně internet?



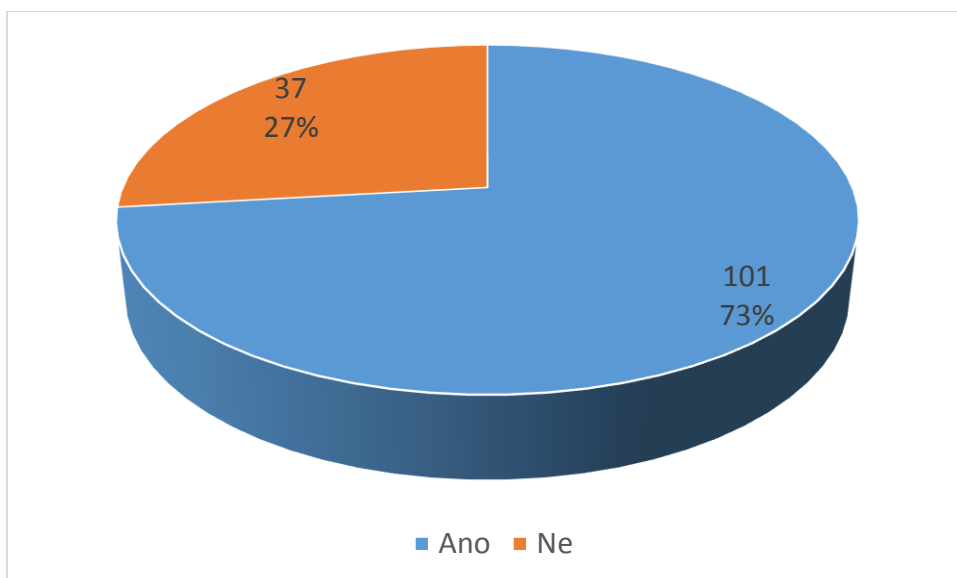
Pouze malá část našich uživatelů využívá v knihovně internet. Je to velký propad oproti roku 2008, kdy jej využívalo 32% zúčastněných.

7. Pokud jste v předchozí otázce zatrhli ano, jaký typ připojení využíváte?



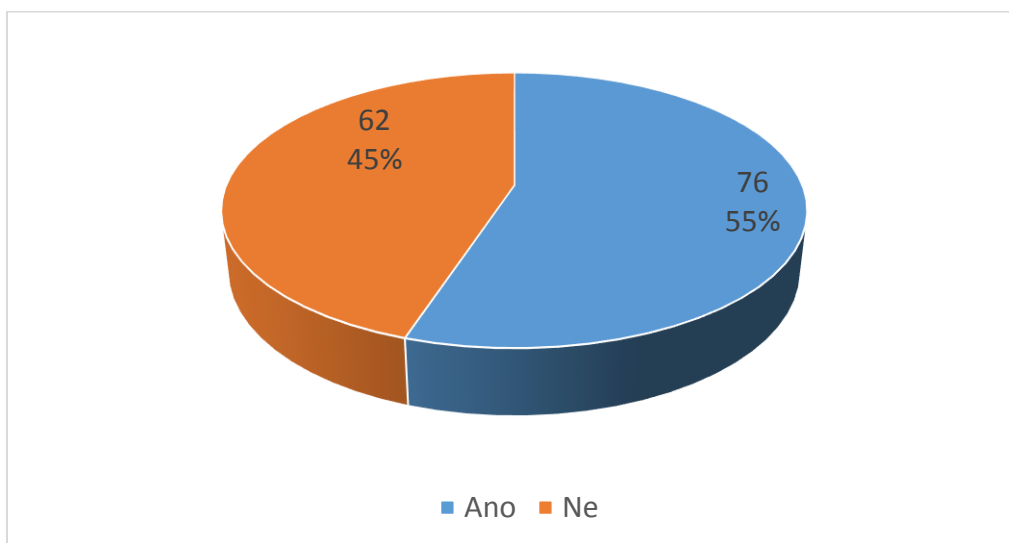
Respondenti, kteří v knihovně Internet používají, využívají téměř shodně jak pevné připojení, tak Wi-fi, které je v knihovně bezplatné.

8. Znáte a využíváte webovou stránku knihovny [www.knihovnazn.cz](http://www.knihovnazn.cz)?



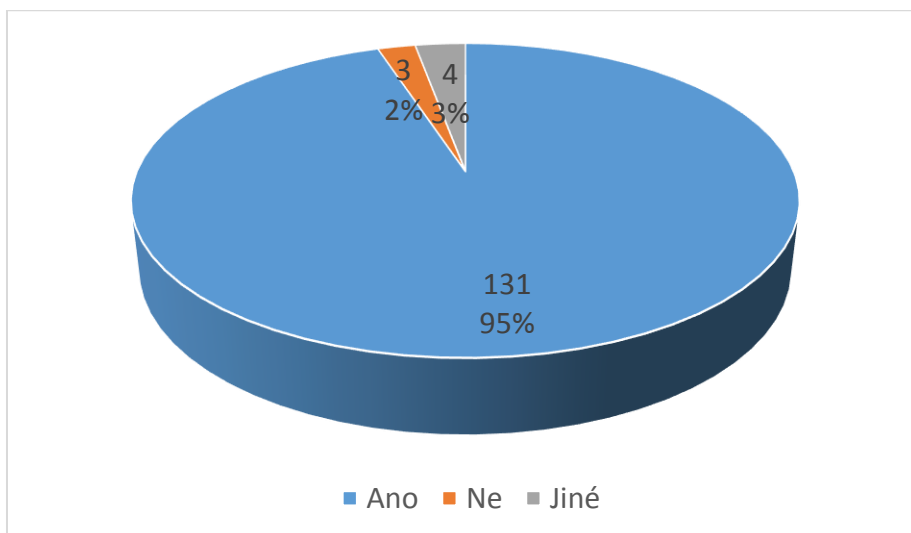
Těší nás, že téměř ¾ dotázaných zná a také využívá webovou stránku knihovny, ať už ke sledování akcí, k prodlužování, k vyhledávání v online katalogu.

## 9. Využíváte možnosti kontaktu s knihovnou prostřednictvím e-mailu?



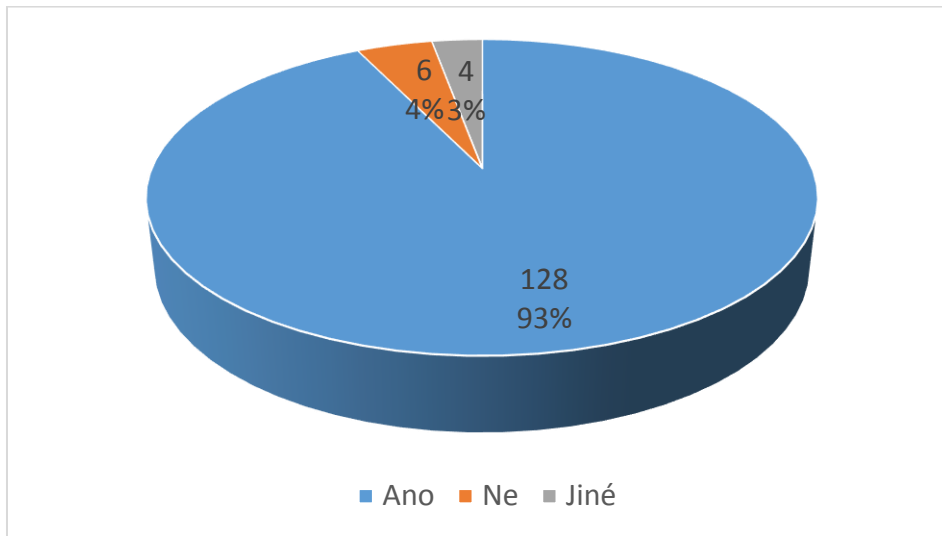
Velká část čtenářů využívá služby prodlužování přes e-mail. V dotazníku se však nedozvíme počet uživatelů, kteří si prodlužují sami přihlášením na svůj účet na stránce knihovny.

## 10. Jste spokojeni se službami, které knihovna nabízí?



Bohužel se nedozvíme, proč 2 uživatelé zodpověděli, že s našimi službami nejsou spokojeni, kromě jedné odpovědi „*Novinky těžko dostupné*“. Naopak nás velmi těší, že 2 uživatelé v odpovědi „*Jiné*“ dopsali, že jsou „*Velmi spokojeni*“. 1 čtenář není zcela spokojen s typy přednášek a navrhuje: „*uvítám více přednášek/besed spojených se Znojem/Znojemskem (historie, příběhy úspěšných současníků, úspěšní místní podnikatelé atd.), více tvořivých akcí/dílen/kurzů pro dospělé (nějaké kreativní tvoření, ale třeba i tvorba rodokmenu) a akcí pořádaných mimo budovu knihovny (výlety, komentované procházky)*“. 1 čtenář požaduje „*zlepšení internetu (stránky knihovny)*“.

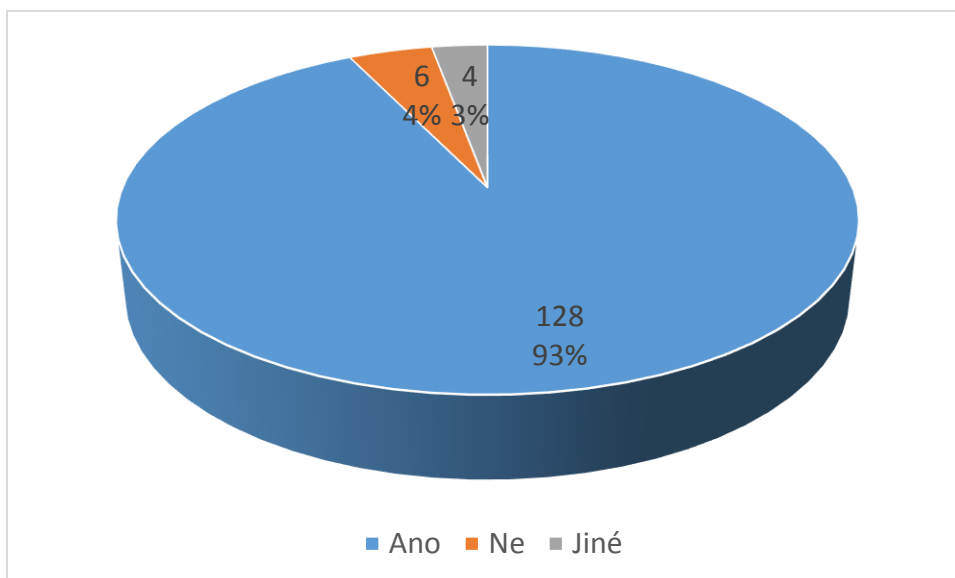
## 11. Jste spokojeni s prostředím a vybavením knihovny?



6 čtenářů upozorňuje především na malé prostory knihovny na Zámečnické či pobočky Gagarinova a na absenci posezení, literární kavárny či dětského koutku.

K odpovědi „Jiné“: 1 čtenář nebyl schopen ohodnotit knihovnu jako celek, další 2 pak poukazují na špatný přístup s kočárkem, chybějící místa k sezení v Oddělení pro dospělé a zbývající ohodnotil prostředí a vybavení knihovny jako dostačující.

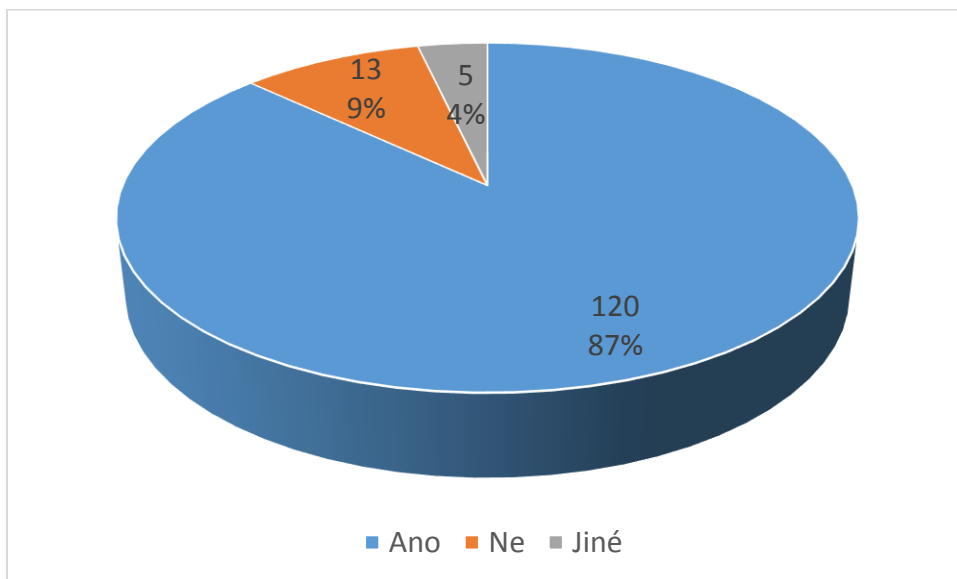
## 12. Jste spokojeni s ochotou a vstřícností pracovníků knihovny?



6 čtenářů je nespokojeno s ochotou knihovníků, pouze 1 z nich byl konkrétní: „Někdy při vstupu nebo odchodu do/z knihovny mě pracovníci nepozdraví.“ Naštěstí převažují kladné odpovědi a v možnosti „Jiné“ odpověděli „Velmi spokojen“ (2x), „Paní knihovnice je vždy ochotná a milá“ (odpověď z pobočky Gagarinova) či „Jak s kterými“.



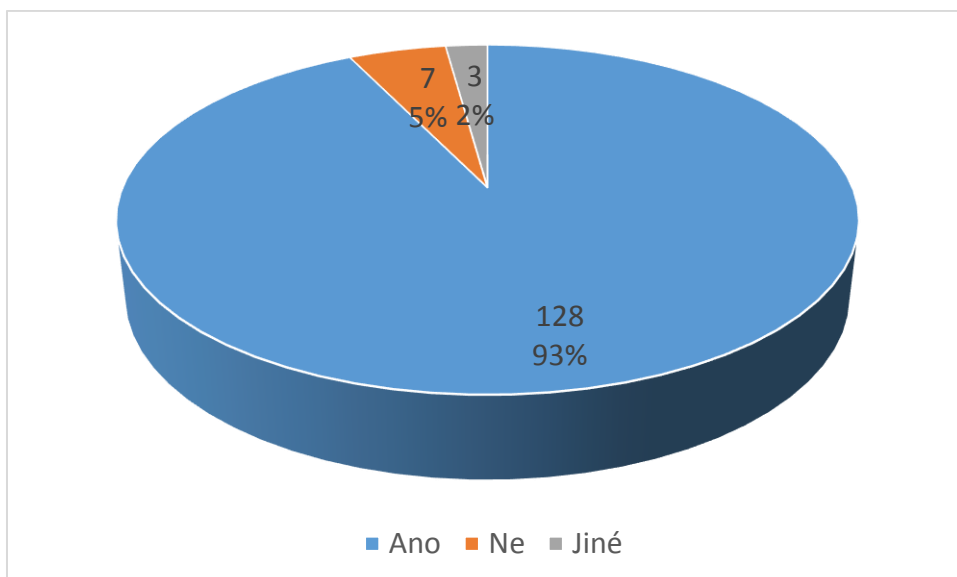
### 13. Jste spokojeni se složením knihovního fondu?



K výsledkům Ano není co říci. Ne odpovědělo více čtenářů, požadují více novinek, doplnění chybějících dělů na pobočce Gagarinova či více knih v anglickém jazyce.

V odpovědi „Jiné“ stojí za zmínku „Nadstandardně“, „Nedokupují se nové knihy (hist. a váleč.)“, „Bylo by vhodné v odborné literatuře fond aktualizovat.“, „Uvítala bych pokud možno více exemplářů knih, na které je nutný pořadník“.

### 14. Vyhovuje Vám provozní doba knihovny?



V odpovědi „Jiné“ žádají 2 čtenáři otvírací dobu v pondělí, 1 naopak v sobotu. Bohužel nespokojení čtenáři nebyli konkrétnější.

15. Máte nějaké další připomínky nebo náměty pro knihovnu, aby se Vám v ní líbilo, a aby splňovala Vaše představy a požadavky?

Požadavky čtenářů se víceméně shodovaly. Nejčastěji se objevoval požadavek na větší prostory a více knih, dále byla zmíněna otevírací doba či akce knihovny.

## PROSTORY

Téma větších prostor se v knihovně řeší již delší dobu. Budova knihovny stojí v památkové zóně, další přístavby tedy nejsou možné. Najít odpovídající větší budovu, kterou by bylo možné adaptovat na knihovnu, se také nepodařilo. V rámci finančních a technických možností probíhají rekonstrukce jednotlivých oddělení, jmenujme alespoň tu největší za poslední období, rekonstrukce Oddělení pro dospělé v roce 2014. V příštím roce by se měly opravit zaměstnanecké prostory studovny.

## KNHOVNÍ FOND A DÉLKA VÝPŮJČKY

Knihovní fond neustále doplňujeme. V loňském roce činil rozpočet na nákup knih cca 662 000 Kč, pro letošní rok (2017) máme zatím k dispozici 500 000 Kč, tato částka nemusí být konečná. Zřizovatel, tedy Město Znojmo, v průběhu roku může dle požadavků a potřeb knihovny a dle svých možností tuto částku navýšit. Finanční prostředky určené na nákup knih či jiných dokumentů musí pokrýt všechna oddělení a pobočky knihovny. Nové a čtenářsky žádané knihy kupujeme obvykle ve 4 kusech, které jsou rozděleny takto: 2x Oddělení pro dospělé, a 1x na pobočky Gagarinova a Loucká. Víme, že v případě některých knih je i tento počet nedostatečný a čekací lhůta je pak velmi dlouhá. Na druhou stranu naše prostory ani finance nejsou neomezené a knižní produkce se stále zvyšuje.

Jeden čtenář žádá více knih v anglickém jazyce. Tyto knihy se snažíme doplňovat systematicky, zaměřujeme se na „trháky“, které máme obvykle i v českém jazyce (Dívka ve vlaku, Stoletý stařík, který vylezl z okna a zmizel a další). Velkou podporu vkládáme i do nákupu dvojjazyčných knih pro začínající, nejedná se pouze o kombinaci jazyka českého s anglickým, ale i o německý jazyk, ruštinu apod.

Knihy v němčině si mohou naši čtenáři půjčit především v Knihovně rakouské literatury, několik dokumentů bylo též získáno darem pro Oddělení dospělých.

Doba výpůjčky je standardně 1 měsíc s možností prodloužení. Bohužel neovlivníme neukázněnost našich čtenářů, kteří knihy blokují déle a úmyslně nereagují na naše upozornění. Stálo by za zvážení, zda u nových a velmi žádaných knížek nenastavit výpůjční dobu kratší, aby čekací lhůta nebyla příliš dlouhá.

## OTVÍRACÍ DOBA

Podle Metodického pokynu Ministerstva kultury k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území České republiky naše knihovna splňuje doporučený počet hodin pro veřejnost. Otvírací doba pro veřejnost je navržena tak, aby byla pokryta všechna oddělení a pobočky. Počet zaměstnanců neumožňuje zajištění provozu i o víkendech. Některá oddělení mají též 1 zavírací den. V tuto dobu probíhají knihovnické práce, které nejsou v plném provozu možné. V dětském oddělení probíhají v dopoledních hodinách besedy pro školy, to je též důvod, proč je v tuto dobu pro veřejnost zavřeno.

## AKCE KNIHOVNY

Počet akcí knihovny se řádově pohybuje v několika stovkách ročně. Není možné se zavděčit každému jednotlivci, přednášející vybíráme tak, aby si na své přišla větší část návštěvníků. Zaměřujeme se především na regionální autory, hudebníky a přednášející různých oborů, přijímáme nabídky na cestovatelské besedy, autorská čtení apod. Zvážíme čtenářské návrhy a pokusíme se zajistit i průvodce městem či přírodou. I nadále se budeme snažit udržet bezplatnost našich akcí.

## A TROCHA POZITIVNÍCH HODNOCENÍ ČI PŘÁNÍ NA ZÁVĚR...

Myslím si, že knihovna je super, knihovnice prima děvčata (a chlapci) a měli by být lépe ohodnoceny (ohodnoceni) finančně. Také by neškodilo přihodit z městského rozpočtu více peněz na knihy, což bychom ocenili my, důchodci. Jinak, za všechno děkujeme a přejeme knihovně i všem zaměstnancům všechno nejlepší.

Přeji knihovně a jejím zaměstnancům pevné nervy, vyšší platy a vůbec vše nejlepší pro jejich zásluhou práci. Ještě snad do budoucna nafukovací knihovnu.

Spokojenost s ochotou a vstřícností pracovníků Gagarinova.

Zdůrazňuji naši velkou spokojenost se službami znojemské knihovny!

Rodinná pohoda.

Knihovna splňuje všechny moje požadavky :-)

Velmi spokojen s ochotou pracovníků.

V téhle knihovně jsem velmi spokojená.

Přeji všem pracovníkům knihovny pouze milé a spokojené čtenáře :-) a hodně zdaru do dalších let.

Momentálně provoz knihovny vyhovuje tak jak je.

### 1. Jak často navštěvujete knihovnu?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Několikrát do týdne | <input type="checkbox"/> 1x za čtvrt roku |
| <input type="checkbox"/> 1x týdně            | <input type="checkbox"/> 1x za půl roku   |
| <input type="checkbox"/> 1x za 14 dní        | <input type="checkbox"/> Méně často       |
| <input type="checkbox"/> 1x měsíčně          |   |

### 2. Která oddělení knihovny navštěvujete (možno zvolit více odpovědí)?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Oddělení pro dospělé         | <input type="checkbox"/> Hudební oddělení   |
| <input type="checkbox"/> Studovna/Internet            | <input type="checkbox"/> Pobočka Loucká     |
| <input type="checkbox"/> Oddělení pro děti            | <input type="checkbox"/> Pobočka Gagarinova |
| <input type="checkbox"/> Knihovna rakouské literatury |   |

### 3. Jaké služby knihovny využíváte (možno zvolit více odpovědí)?

- Výpůjční služby
- Informační a rešeršní služby
- Kopírovací služby
- Přístup k internetu
- Meziknihovní výpůjční služby
- Kulturní a vzdělávací pořady

### 4. Knihovnu a její služby využíváte pro (možno zvolit více odpovědí)?

- Volný čas
- Studium
- Vzdělávání
- Své zaměstnání
- Jiné.....

### 5. Jaké dokumenty si nejčastěji půjčujete?

- Knihy/Zvukové knihy
- Periodika (časopisy, noviny)
- Hudební CD

### 6. Využíváte v knihovně internet?

- Ano
- Ne (další otázku, prosím, vynechte)

### 7. Pokud ano, jaký typ připojení využíváte?

- Pevné připojení (počítač)
- Wi-Fi připojení (vlastní notebook nebo mobilní telefon)

### 8. Znáte a využíváte webovou stránku knihovny [www.knihovnazn.cz](http://www.knihovnazn.cz)?

- Ano
- Ne

**9. Využíváte možnosti kontaktu s knihovnou prostřednictvím e-mailu?**

- Ano
- Ne

**10. Jste spokojeni se službami, které knihovna nabízí?**

- Ano
- Ne

Jaké služby Vám chybí? Sdělte nám svůj názor, prosím.

**11. Jste spokojeni s prostředím a vybavením knihovny?**

- Ano
- Ne

Máte nějaké připomínky či náměty k prostorům knihovny? Sdělte nám je, prosím.

**12. Jste spokojeni s ochotou a vstřícností pracovníků knihovny?**

- Ano
- Ne

Máte nějaké připomínky či náměty k zaměstnancům knihovny? Prosím, napište nám je.

**13. Jste spokojeni se složením knihovního fondu?**

- Ano
- Ne

Máte nějaké připomínky či náměty k fondu knihovny? Sdělte nám je, prosím.

**14. Vyhovuje Vám provozní doba knihovny?**

- Ano
- Ne

Co Vám na provozní době knihovny vadí? Napište, prosím, své připomínky a náměty.

**15. Máte nějaké další připomínky nebo náměty pro knihovnu, aby se Vám v ní líbilo, a aby splňovala Vaše představy a požadavky?**

Děkujeme Vám za ochotu a čas, který jste věnoval(a) vyplnění dotazníku.