

PRŮZKUM SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ OBECNÍ KNIHOVNY HRADIŠTKO

Od 14. října do 15. listopadu 2024 proběhlo dotazníkové šetření pro veřejnost, jehož cílem bylo zjistit, jak si knihovna stojí ve své činnosti a jak tuto činnost vnímají její uživatelé.

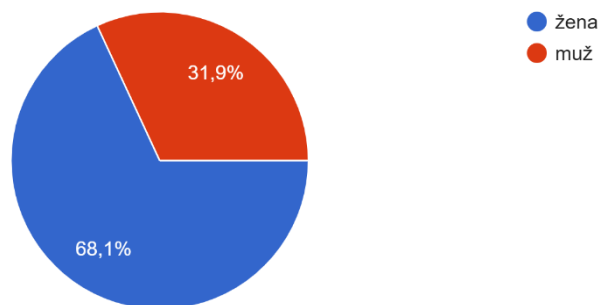
Dotazník byl otevřen všem prostřednictvím webového formuláře Google Forms a bylo možné ho vyplňovat také písemně přímo v knihovně. Informace o probíhajícím průzkumu byla zveřejněna na webových stránkách a sociálních sítích obce i knihovny.

Složení respondentů podle věku a pohlaví

Do dotazníku se zapojilo 94 respondentů, z toho 64 žen a 30 mužů. 42 respondentů se zařadilo do kategorie pracujících a 6 do kategorie v domácnosti/na mateřské dovolené. 25 respondentů se zařadilo do kategorie žák/student a 21 respondentů do skupiny seniorů.

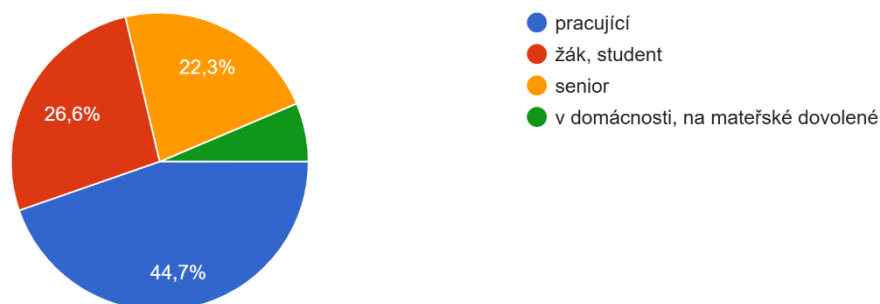
Jste:

94 odpovědí



Jste:

94 odpovědí

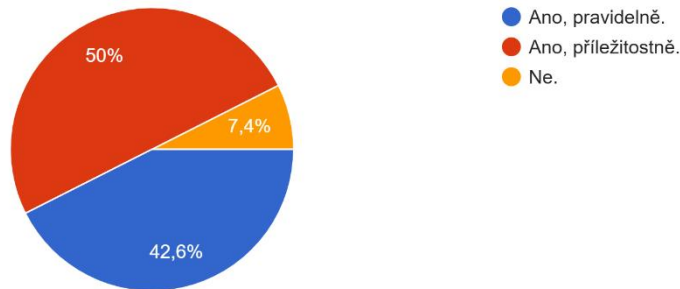


Rozdělení respondentů podle četnosti návštěv knihovny

40 z celkového počtu respondentů uvedlo, že navštěvuje knihovnu pravidelně, 47 příležitostně a zbylých 7 do knihovny nechodí, a to proto, že buď nečtou (1 odpověď), nebo čtou, ale z nabídky knihovny si nevyberou (6 odpovědí), dosud je nenapadlo knihovnu navštívit (5 odpovědí), nevědí, kdy je knihovna otevřená (6 odpovědí), nebo vůbec netuší, že je v naší obci knihovna (1 odpověď).

Navštěvujete hradištskou knihovnu?

94 odpovědí



Spokojenost s nabídkou výpůjčních služeb a nabídkou programů a aktivit

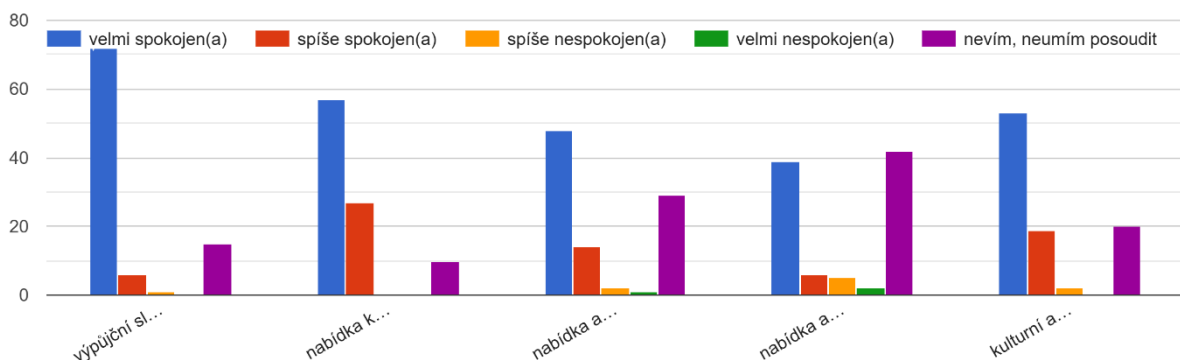
Návštěvníci knihovny jsou velmi spokojeni (72 respondentů) nebo spíše spokojeni (6 respondentů) s úrovní výpůjčních služeb. S nabídkou knih, audioknih a společenských her je velmi spokojeno 57 respondentů a spíše spokojeno 27 respondentů. 10 respondentů neumí tuto úroveň posoudit.

S nabídkou aktivit pro děti je velmi spokojeno 48 respondentů, spíše spokojeno 14 respondentů, spíše nespokojeni jsou 2 a velmi nespokojen 1. Zbylí respondenti (29) tyto služby nevyužívají, a tudíž situaci neumí posoudit.

S nabídkou aktivit pro seniory je velmi spokojeno 39 respondentů, spíše spokojeno 6 respondentů, spíše nespokojeno je 5 a velmi nespokojeni jsou 2. Zbylí respondenti (42) tyto služby nevyužívají, a tudíž situaci neumí posoudit.

S nabídkou kulturních a společenských akcí je velmi spokojeno 53 respondentů, spíše spokojeno 19 respondentů, spíše nespokojeni jsou 2 a velmi nespokojen není nikdo. Zbylí respondenti (20) zvolili odpověď „nevím, neumím posoudit“.

Jak jste spokojen(a) s následujícími službami knihovny?



Jaké služby uživatelé využívají a jejich povědomí o nich

Cílem dotazníkového šetření bylo i zjištění povědomí uživatelů o nabízených službách knihovny. Povědomí o půjčování e-knih má 67 respondentů, z nichž 17 službu i využívá. 28 respondentů o službě neví.

O existenci on-line katalogu knihovny na internetu ví 72 respondentů a 40 z nich ho využívá. 23 respondentů o něm neví.

O možnosti rezervací knih přes on-line katalog ví 67 respondentů a 27 z nich službu využívá. 28 respondentů o této službě neví.

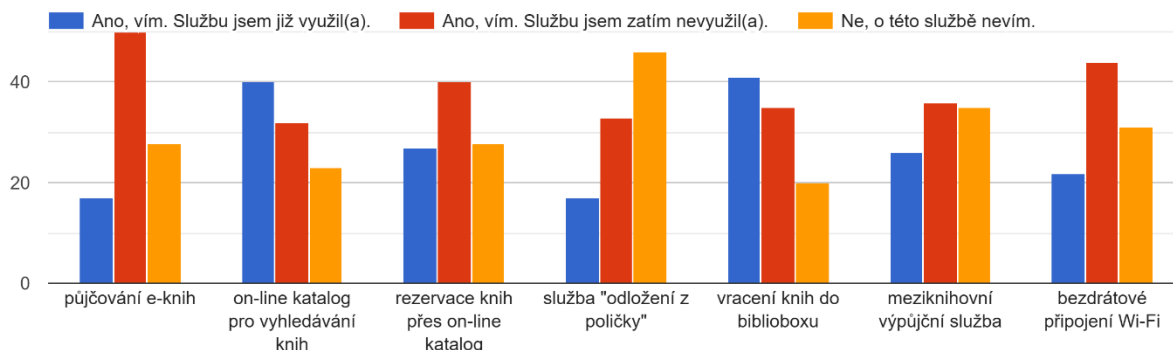
Menší povědomí panuje o službě „odložení z poličky“, neboli on-line rezervace knih, které nejsou půjčené. O této službě ví 50 respondentů a 17 z nich už ji využilo. 46 respondentů o ní nemá tušení.

O možnosti vracení knih mimo otevírací dobu knihovny prostřednictvím biblioboxu ví 76 respondentů a 41 z nich této možnosti využívá. 20 respondentů o ní neví.

O tom, že si čtenáři mohou vyžádat knihu z jiné knihovny, ví 62 respondentů, a 26 z nich tak už učinilo. 35 respondentů o tom nemá povědomí.

O možnosti připojení na volnou internetovou síť Wi-Fi ví 66 respondentů a polovina z nich toho využívá. 31 respondentů o této službě neví.

Dále využívám tyto služby:

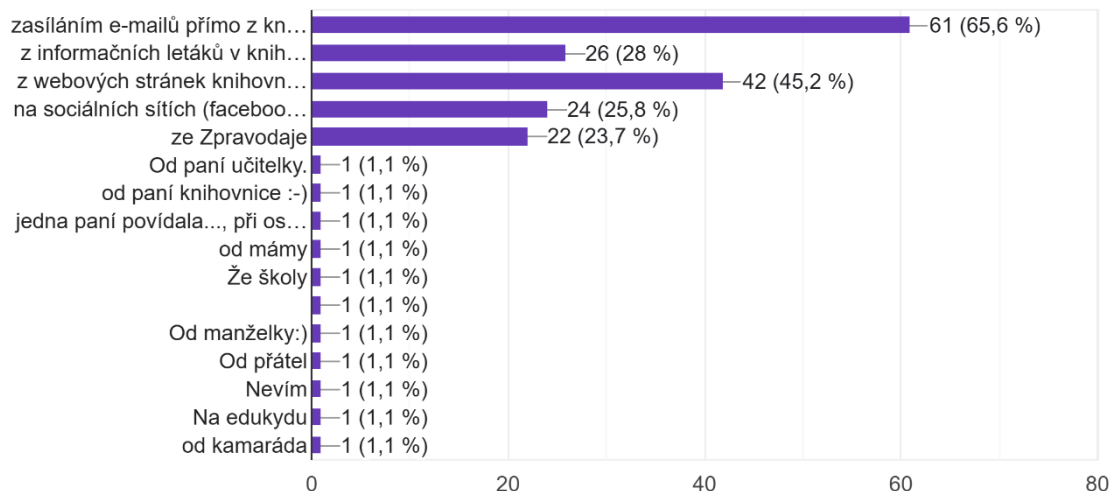


Způsob získávání informací o činnosti knihovny

Zajímalo nás, jaký efekt mají jednotlivé informační kanály, které knihovna využívá pro propagaci svých služeb. Nejvíce respondentů (65,6 %) se o novinkách a akcích dozvídá z e-mailů, které knihovna zasílá svým uživatelům. Druhým nejčastějším způsobem je sledování webových stránek knihovny nebo obce (45,2 %). Přibližně stejné procento uživatelů sleduje informační letáky v knihovně nebo na obecních vývěškách (28 %), sociální sítě (25,8 %) nebo obecní Zpravodaj (23,7 %).

Jak se dozvídáte o novinkách a akcích v knihovně?

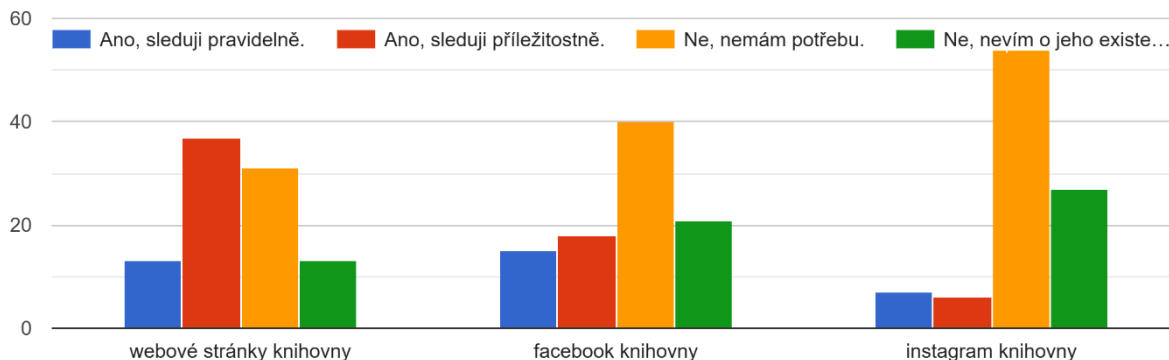
93 odpovědí



Sledování knihovny na internetu

Nejvíce jsou sledované webové stránky knihovny, pravidelně nebo příležitostně je sleduje 50 respondentů. Facebookový profil sleduje pravidelně nebo příležitostně 33 respondentů. Nejméně využívaný je Instagram, který pravidelně nebo příležitostně sleduje 13 respondentů. Většina respondentů nemá potřebu sledovat tyto informační kanály, a to 31 respondentů nemá potřebu sledovat webové stránky, 40 respondentů nezajímá Facebook a 54 respondentů nezajímá Instagram. Zajímavé je zjištění, že 13 respondentů vůbec neví o existenci webových stránek knihovny, 21 respondentů neví o existenci facebookového profilu a 27 netuší, že knihovna má profil na Instagramu.

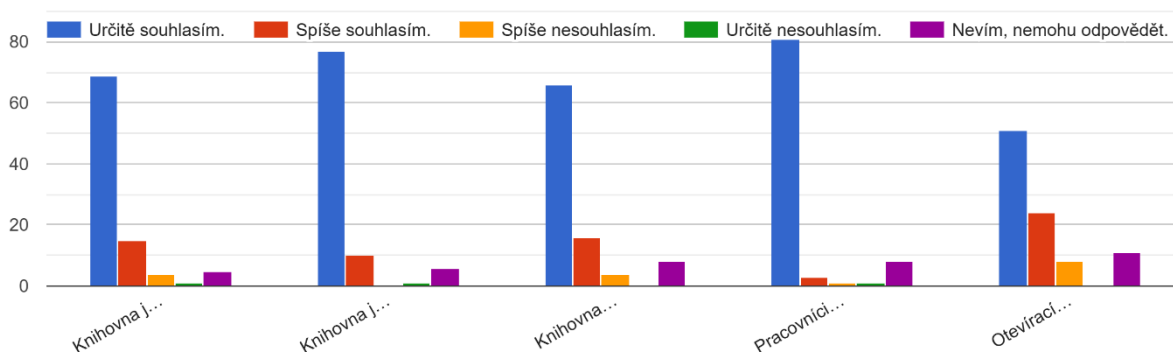
Sledujete knihovnu na internetu?



Dostupnost knihovny, její umístění, rozsah otevírací doby a úroveň pracovníků

S výrokem, že je knihovna dobře dostupná, souhlasí 84 respondentů, nesouhlasí 5. Knihovnu považuje 87 respondentů za příjemné místo, které rádi navštěvují, 1 určitě nesouhlasí (možná moje pubertální dcera). S tvrzením, že knihovna poskytuje dostatečnou nabídku služeb na velmi dobré úrovni, souhlasí 82 respondentů, 4 spíše nesouhlasí. S výrokem, že pracovníci jsou vstřícní a mají dostatečnou úroveň znalostí, souhlasí 84 respondentů, 2 nesouhlasí (možná obě moje pubertální dcery). Otevírací doba je dostatečná pro 75 respondentů, 8 respondentů by uvítalo změnu.

Souhlasíte s následujícími výroky na adresu knihovny?

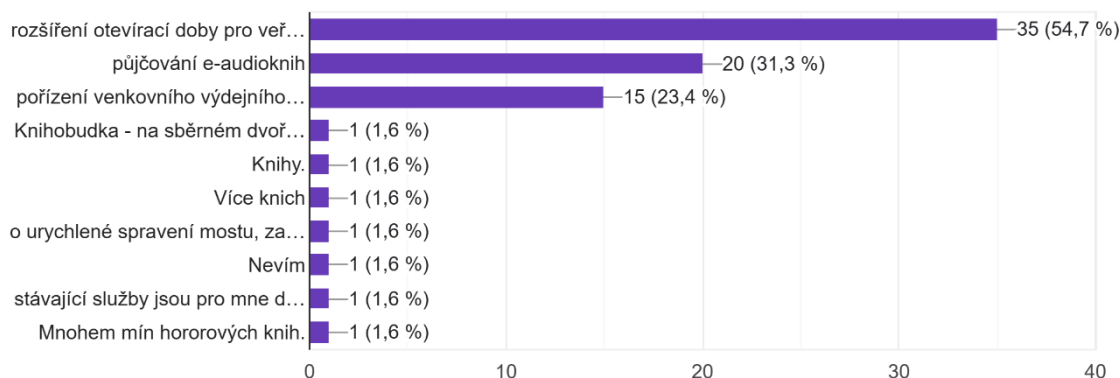


Zájem o rozšíření služeb knihovny

V případě rozšíření služeb knihovny by nejvíc respondentů mělo zájem o rozšíření otevírací doby pro veřejnost (54,7 %), půjčování e-audioknih (31,3 %) a pořízení venkovního výdejního boxu na pro možnost půjčování knih v režimu 24/7 (23,4 %).

V případě rozšíření služeb knihovny mám zájem o:

64 odpovědí

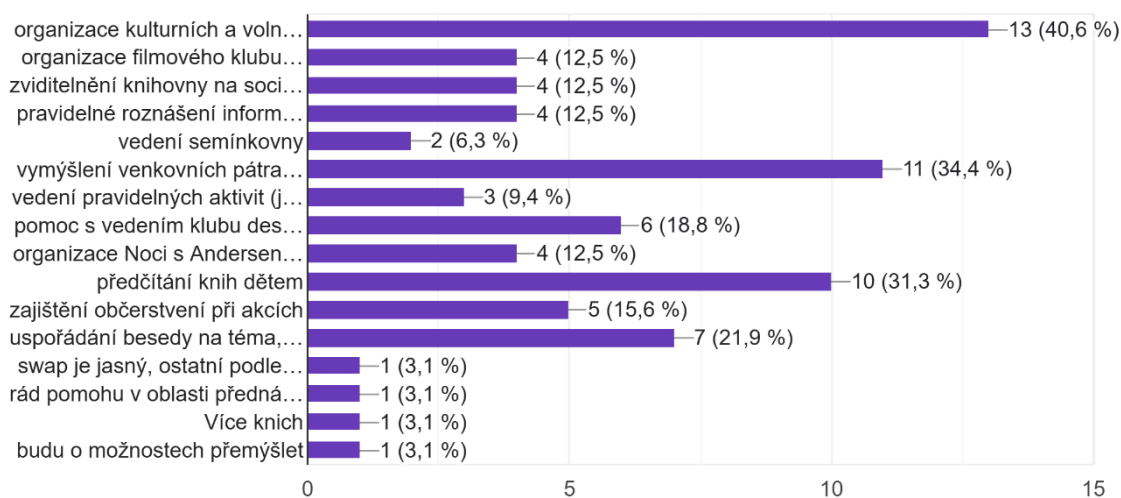


Dobrovolnictví v knihovně

Na dotaz týkající se zájmu podílet se na rozvoji knihovny zareagovalo kladně 32 respondentů neboli více než třetina respondentů, kteří se označili za pravidelné nebo příležitostné návštěvníky knihovny. 13 z nich by se rádo podílelo na organizaci kulturních a volnočasových aktivit, 11 z nich by rádo vymýšlelo venkovní pátrací hry, 10 respondentů by rádo předčítalo dětem knihy, 7 respondentů by rádo uspořádalo přednášku na téma, které je zajímavé, 6 respondentů by bylo ochotných pomáhat s vedením klubu deskových her, 4 zájemci by se našli pro organizaci filmového klubu, zviditelnění knihovny na sociálních sítích, roznášení informačních letáků nebo organizaci Noci s Andersenem. 15 respondentů na sebe zanechalo kontakt pro další komunikaci.

V případě, že máte zájem podílet se na dalším rozvoji knihovny, napište, s čím můžete pomoci.

32 odpovědí



Závěr

Hlavním cílem dotazníkového šetření bylo zjištění míry spokojenosti uživatelů knihovny s úrovní nabízených služeb a profesionalitou zaměstnanců. Stávající standard bychom chtěli zachovat i po plánované personální změně.

Nicméně i v tuto chvíli je co zlepšovat, a to především úroveň služeb knihovny včetně jejich propagace a zavádění nových služeb. Vzhledem k tomu, že je knihovna vedená jako neprofesionální, naplňuje v počtu otevíracích hodin pro veřejnost metodický pokyn Standard pro dobrou knihovnu vydaný Ministerstvem knihovny. Naším dlouhodobým cílem však je navýšení úvazků zaměstnanců, rozšíření provozu knihovny na více hodin a převedení kategorie knihovny na profesionální.

Velmi cennou informací je pro nás míra ochoty uživatelů zapojit se do dobrovolnických aktivit. Zde vidíme hlavní přínos dotazníkového šetření a dosud málo využitý potenciál. V nejbližší době využijeme získaných kontaktů a pokusíme se domluvit konkrétní spolupráci.

Děkujeme všem respondentům za jejich odpovědi a věříme, že další provedené změny povedou ke zvýšení spokojenosti všech uživatelů naší knihovny.

Lucie Hašková, vedoucí Obecní knihovny Hradištko