



**Benešov\***

# VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

*Městská knihovna Benešov*

2022





# Úvodní slovo

Vážení čtenáři, návštěvníci a přátelé Městské knihovny Benešov,

do rukou se vám právě dostává zpráva o výsledcích dotazníkového šetření Městské knihovny Benešov (MKB), které proběhlo v termínu od 11. července 2022 do 31. srpna 2022. Cílem bylo ukázat, jak si knihovna stojí ve své činnosti a jak tuto činnost vnímají čtenáři a návštěvníci organizace.

Dotazníkového šetření se zúčastnilo 332 osob různého věku, pohlaví nebo vzdělání. Dotazník byl otevřen všem prostřednictvím webového formuláře Google Forms a mohl se vyplňovat také písemně ve vybraných odděleních knihovny. V této zprávě se dočtete veškeré výsledky dotazníku a možnosti řešení negativních aspektů, na které jsme byli upozorněni.

Vezměte, prosím, na vědomí, že ne vždy můžeme dospět k maximální spokojenosti se službami a provozem naší knihovny u každého návštěvníka. Děláme ale maximum proto, aby byl každý čtenář a návštěvník spokojen.

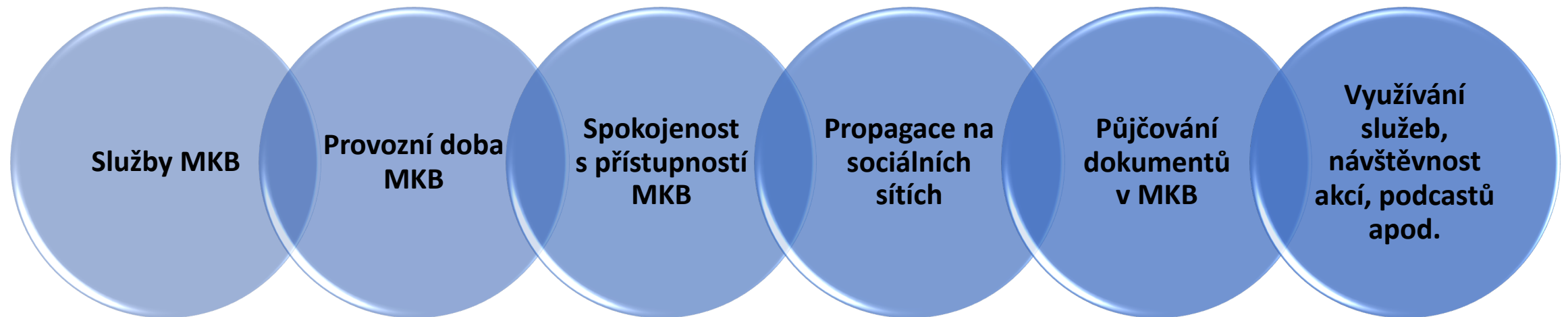
Všem respondentům děkujeme, že se šetření zúčastnili a doufáme, že se nám povede v maximální míře udělat knihovnu lepším místem pro vás - čtenáře a návštěvníky. Nezapomínejte, že se na nás můžete kdykoli obrátit se svými připomínkami a nápady. Každý návrh vítáme!

**David Veselý | propagace knihovny**

# Úvodní informace

|                                  |                                    |
|----------------------------------|------------------------------------|
| <b>Název organizace:</b>         | Městská knihovna Benešov           |
| <b>Ředitelka organizace:</b>     | Ing. Hana Zdvihalová               |
| <b>Odpovědná osoba za DŠ:</b>    | David Veselý                       |
| <b>Forma DŠ:</b>                 | on-line, tištěná                   |
| <b>Termín:</b>                   | 11. července 2022 – 31. srpna 2022 |
| <b>Datum zveřejnění:</b>         | 1. října 2022                      |
| <b>Počet respondentů:</b>        | 332 (302 online + 30 písemně)      |
| <b>Počet otázek v dotazníku:</b> | 36                                 |

# Hodnocené oblasti dotazníkového šetření





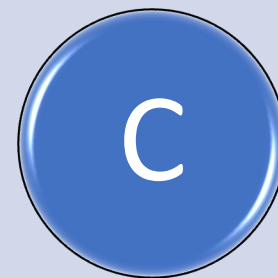
# Části dotazníkového šetření



Informace o  
respondentovi



Otázky o vybavenosti  
MKB



Otázky o získávání  
informací o MKB  
a propagaci MKB

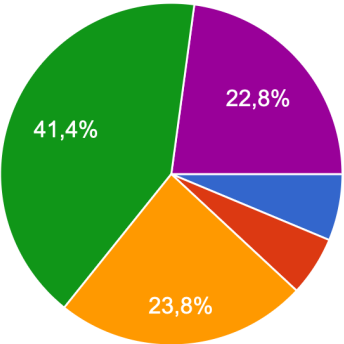
# Část A

## INFORMACE O RESPONDENTOVÍ



Věk respondenta:

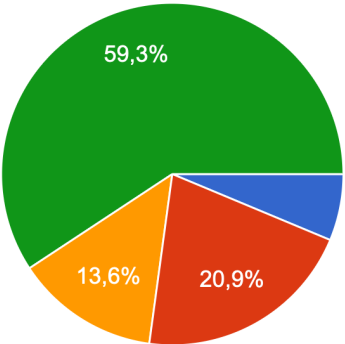
302 odpovědi



- 15 - 18 let
- 19 - 25 let
- 26 - 40 let
- 41 - 60 let
- 61 a více let

Jak dlouho navštěvujete MKB?

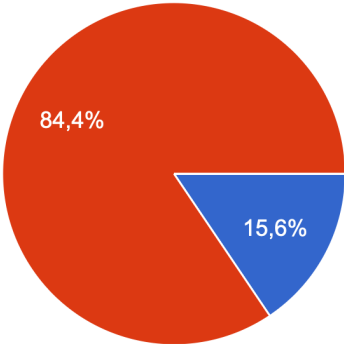
302 odpovědi



- Měně než 1 rok
- 1 - 5 let
- 6 - 9 let
- 10 a více let

Pohlaví respondenta:

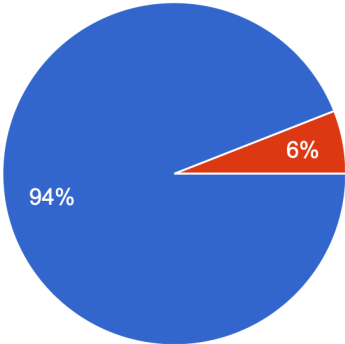
302 odpovědi



- Muž
- Žena
- Jiné

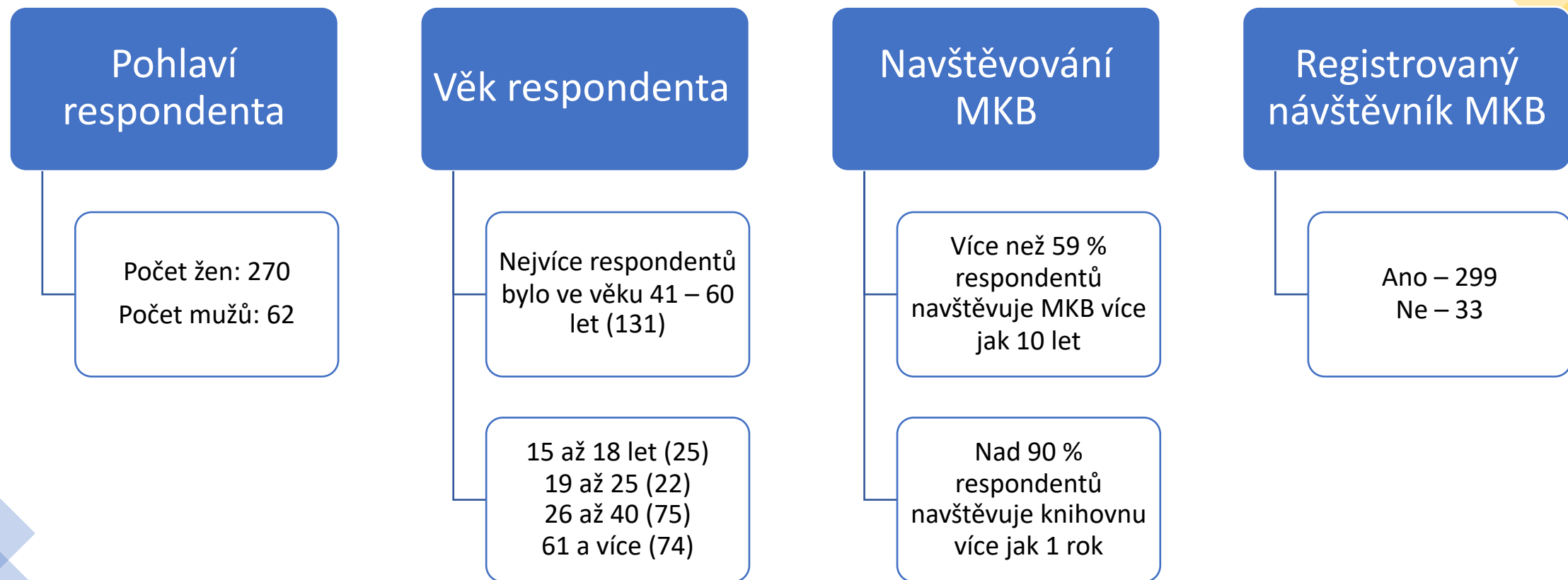
Jste registrovaný čtenář?

302 odpovědi



- Ano
- Ne

# Komentář k části A



# Část B

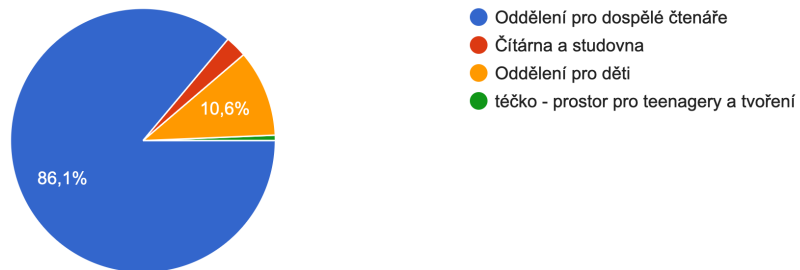
## OTÁZKY O VYBAVENOSTI MKB



# Návštěvnost oddělení MKB (1)

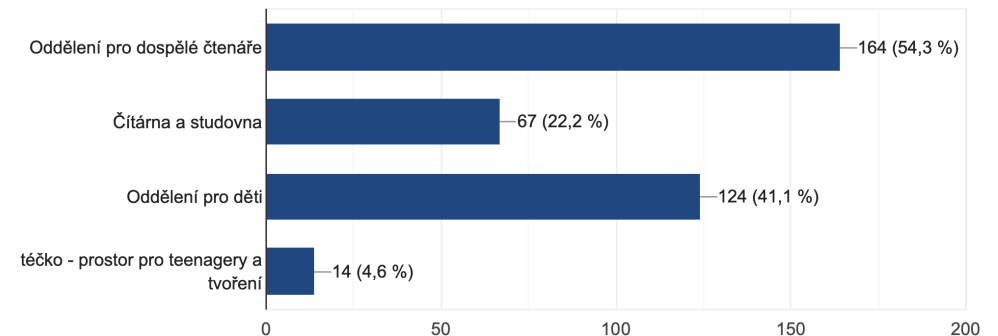
Jaké oddělení MKB nejčastěji navštěvujete? Vyberte pouze 1 možnost.

302 odpovědí



Jaká další oddělení MKB navštěvujete? Vyberte všechny platné možnosti.

302 odpovědí



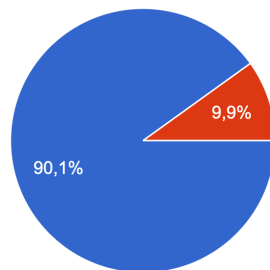
# Návštěvnost oddělení MKB (2)

- Jaké oddělení MKB nejčastěji navštěvujete? *(Jen 1 možnost)*
  - Oddělení pro dospělé (267)
  - Oddělení pro děti (39)
  - Čítárna a studovna (16)
  - téčko (18)
- Jaká další oddělení MKB navštěvujete? *(Vyberte všechny platné možnosti)*
  - Oddělení pro dospělé (164)
  - Oddělení pro děti (124)
  - Čítárna a studovna (67)
  - téčko (14)

# Rozsah knižního fondu (1)

Jste spokojen/a s rozsahem knižního fondu?

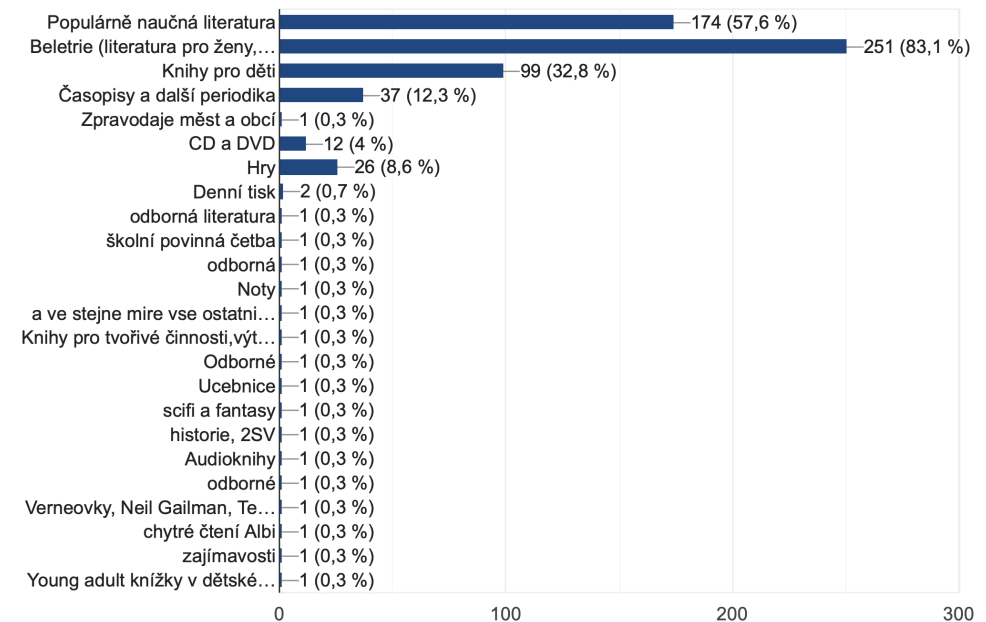
302 odpovědí



● Ano  
● Ne

Jaké dokumenty si nejčastěji půjčujete? Vyberte max. 3 možnosti.

302 odpovědí



# Rozsah knižního fondu (2)

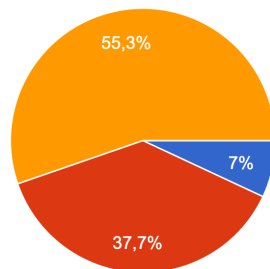
- 90 % respondentů je spokojeno s rozsahem knižního fondu
- Nejpůjčovanějšími dokumenty jsou (TOP 5)
  - Beletrie
  - Populárně-naučná literatura
  - Knihy pro děti
  - Časopisy a další periodika
  - Hry
- Dále bylo uvedeno, že si čtenáři půjčují: audioknihy, zpravodaje měst a obcí, CD a DVD, knihy zařazené pod pojmem *beletrie*



# Služby (1)

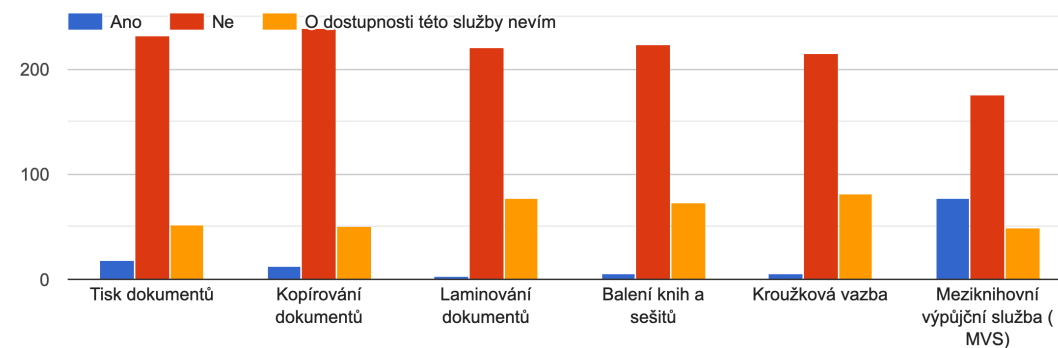
Víte o tom, že MKB je zapojena do projektu Semínkovna?

302 odpovědí



- Ano, vím. Službu jsem již využil/a.
- Ano, vím. Službu jsem ale zatím nevyužil/a.
- Ne, o této službě nevím.

Uvedené služby v MKB využívám:



# Služby (2)

- Z dotazníkového šetření vzešlo, že respondenti ve velké míře nevědí o poskytovaných službách v MKB
- Respondenti službu buď nevyužívají, nebo o její dostupnosti neví
- Nejvíce využívanou službou je MVS (Meziknihovní výpůjční služba)
- O službě Semínkovna se ve velké míře neví (182 respondentů = 55,3 %)

# Komentář ředitelky MKB k využívání služeb:

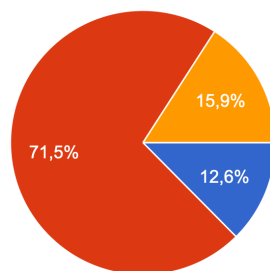
*V následujícím období se zaměříme na větší propagaci a prezentaci našich služeb, ať už prostřednictvím sociálních sítí, webových stránek knihovny nebo jiných komunikačních kanálů.*

*Na konci měsíce září jsme na sociálních sítích začali seznamovat uživatele knihovny se službami, které MKB nabízí.*

# Využívání internetu a Wi-Fi připojení (1)

Využíváte v MKB bezdrátové připojení Wi-Fi?

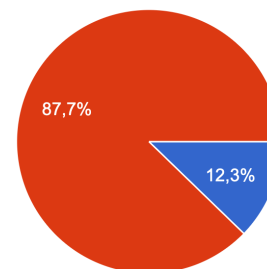
302 odpovědí



- Ano, využívám.
- Ne, nevyužívám.
- Využíval/a bych, ale neznám heslo k Wi-Fi.

Využíváte v MKB veřejný internet na PC?

302 odpovědí



- Ano, využívám.
- Ne, nevyužívám.

# Využívání internetu a Wi-Fi připojení (2)

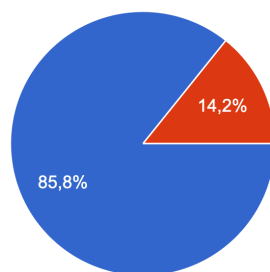
- Respondenti uvedli, že veřejný internet na PC (zejména v prostorách Čítárny a studovny) využívají jen ve 12,3 % (37 respondentů, z toho 25 ve věku 61 a více let)
- Bezdrátovou síť Wi-Fi využívá 38 dotázaných, dalších 60 by Wi-Fi využívalo, ale nezná heslo.
- *Komentář*
  - *Heslo k přístupu k síti Wi-Fi bude pro veřejnost ve všech odděleních lépe dostupné od října 2022.*



# Online katalog (1)

Využíváte on-line katalog pro vyhledávání knih?

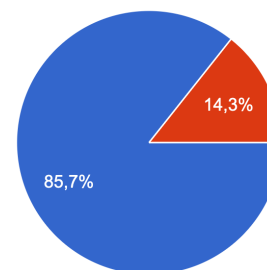
302 odpovědí



● Ano, využívám.  
● Ne, nevyžívám.

Kde on-line katalog využíváte?

272 odpovědí



● Doma  
● V MKB

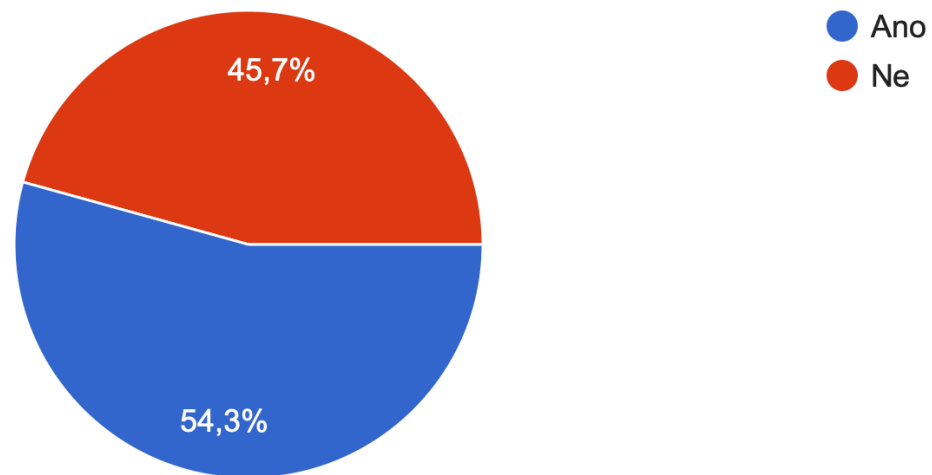
# Online katalog (2)

- Téměř 86 % respondentů uvedlo, že využívá k vyhledávání dokumentů on-line katalog Tritius.
- 230 respondentů užívá katalog doma, dalších 42 v prostorách MKB.

# Odpočinková místa v MKB (1)

Víte o tom, že v MKB máme odpočinková místa?

302 odpovědí



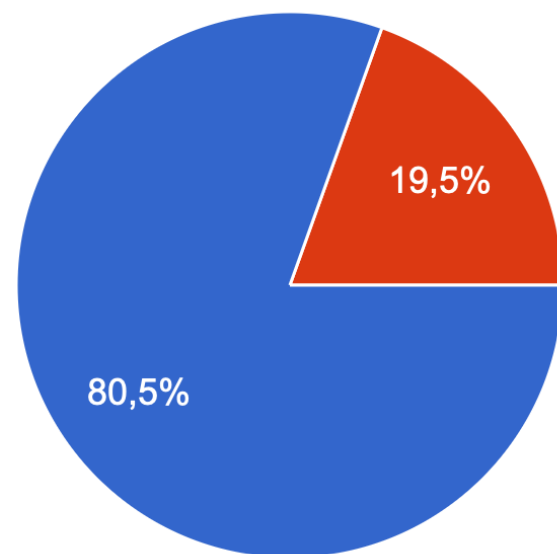
# Odpočinková místa v MKB (2)

- 52,3 % respondentů (179) ví o odpočinkových místech v MKB.
- Nejčastěji využívanými místy jsou křesílka v oddělení pro dospělé čtenáře, místa v Čítárně a studovně, koutek v dětském oddělení, či místa u časopisů v oddělení pro dospělé.

# Provozní doba MKB (1)

Vyhovuje Vám provozní doba MKB?

302 odpovědí



- Ano, vyhovuje.
- Ne, nevyhovuje.

# Provozní doba (2)

- 80 % respondentům (258) vyhovuje provozní doba, 74 respondentům provozní doba nevyhovuje.
- Většina nespokojených respondentů by byla ráda, aby:
  - knihovna byla otevřena i v úterý a sobotu po celý den;
  - jeden den bylo otevřeno déle (19-20 hodin);
  - dětská knihovna byla otevřena každé odpoledne od pondělí do pátku;
  - se lépe plánoval letní provoz knihovny;
  - se sjednotila provozní doba v oddělení pro dospělé a dětském oddělení;
  - se prodloužilo otevření v pátek do 17 hodiny.



# Komentář ředitelky MKB k provozní době:

*Vzhledem k finančním možnostem a vzhledem k aktuálnímu počtu zaměstnanců není možné rozšířit provoz knihovny na více hodin.*

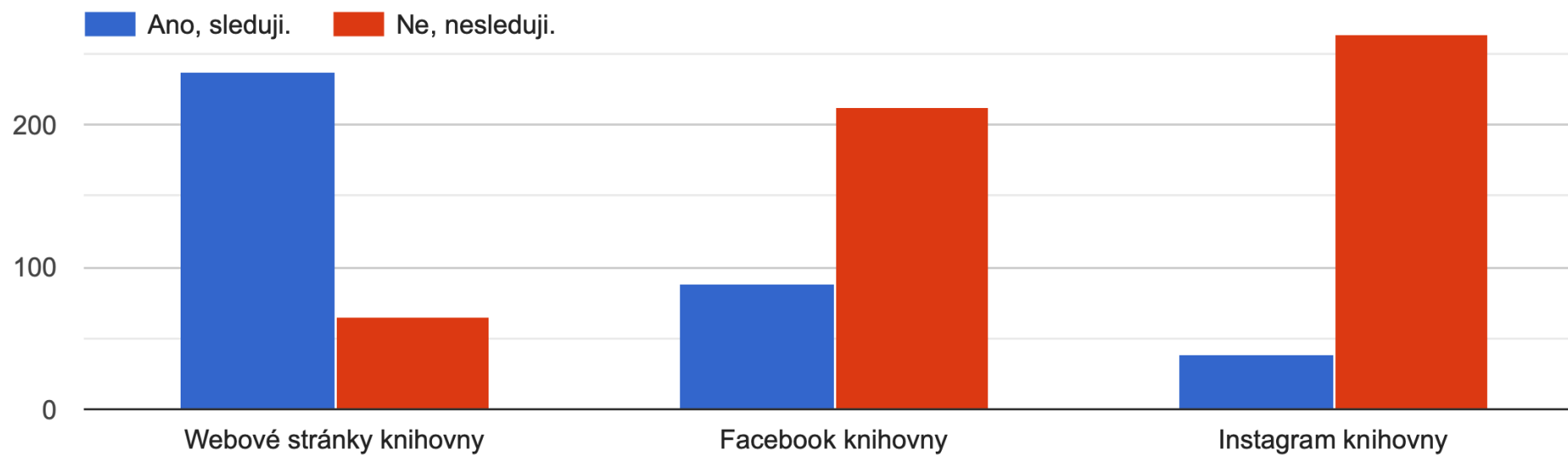
*V současné době má MKB otevřeno 40 hod./týden. Z metodického pokynu Standard pro dobrou knihovnu vydaného Národní knihovnou je doporučena provozní doba pro knihovny ve městech o velikosti 10-20 tis. obyvatel 40 hod./týden, tj. knihovna toto doporučení naplňuje. Celostátní průměr je ve skutečnosti nižší.*

# Část C

## OTÁZKY O ZÍSKÁVÁNÍ INFORMACÍ O MKB A PROPAGACI MKB

# Sledování MKB na internetu (1)

Sledování MKB na internetu:



# Sledování MKB na internetu (2)

- Z dotazníkového šetření vzešlo, že nejvíce respondentů sleduje MKB na webových stránkách, mladší generace (do 40 let) sleduje i sociální sítě MKB (Instagram, Facebook).
- Pokud respondenti nesledují sociální sítě, nejčastějším uvedeným důvodem bylo, že nemají potřebu nebo o dostupnosti knihovny na sítích nevěděli.
- Instagram je používán zejména u respondentů ve věku do 21 let; straší generace se pohybuje max. do 5 %.

# Čerpání informací o akcích a činnosti MKB (1)

Odkud nejčastěji čerpáte informace o aktivitách/činnosti MKB? Vyberte pouze 1 možnost.

302 odpovědí



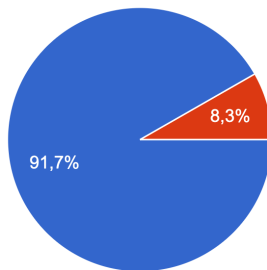
# Čerpání informací o akcích a činnosti MKB (2)

- Nejvíce respondentů získává informace z webu knihovny (52 %).
- Dále ze sociálních sítí (18,2 %); nástěnek po městě (10 %); newsletteru a zpravodaje města (15 %); ostatní (4,8 %).



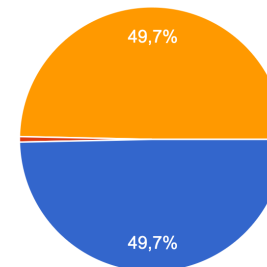
# Propagace knihovny (1)

Je propagace MKB podle Vás dostatečná?  
302 odpovědí



● Ano, je dostatečná.  
● Byla by potřeba změna.

Líbí se Vám informace o slavných a významných dnech, výročí autorů apod., které uveřejňujeme na sociální sítě?  
302 odpovědí



● Ano, líbí se mi připomínání těchto dnů.  
● Tyto informace mi nepřijdou relevantní.  
● Neřeším to.

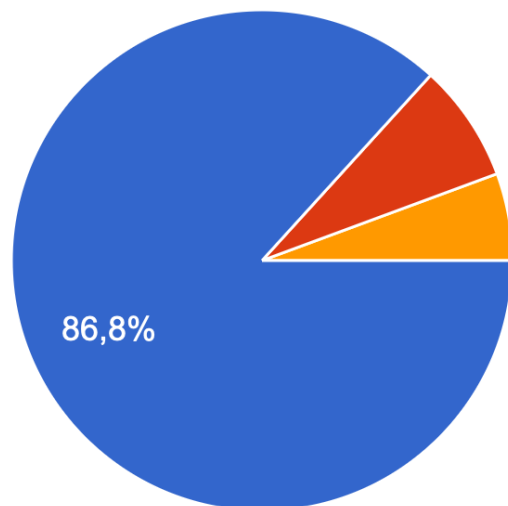
# Propagace knihovny (2)

- Pro 292 dotázaných je propagace knihovny dostatečná. Opačné tvrzení uvedlo 40 dotázaných.
- Respondenti by rádi větší informovanost ze strany knihovny o akcích, službách, aktuálních informacích. Dále lepší přehlednost a grafiku.
- Informace o významných dnech (zveřejňovaných na sociálních sítích) se líbí téměř polovině lidí (druhá polovina tyto informace přechází).
- *Komentář*
  - *Propagace knihovny se skládá z několika částí. Od září spouštíme propagaci všech služeb, které knihovna nabízí. Aktuální informace o provozu, akcích aj. jsou v dostatečném předstihu zveřejňovány na webu a sociálních sítích.*

# Web knihovny (1)

Líbí se Vám naše nové webové stránky?

302 odpovědí



- Ano, líbí. Jsou rozhodně přehlednější než původní.
- Ano, stránky se mi líbí, ale podpořil/a bych další úpravy.
- Stránky se mi nelíbí.

# Web knihovny (2)

- 270 respondentům se nové webové stránky líbí, negativní hodnocení bylo od 20 respondentů, dalších 42 respondentů se vyjádřilo, aby proběhly i další změny.
- Negativní aspekty:
  - složitost přihlašování;
  - mnoho úkonů;
  - špatné vyhledávání;
  - složitější rezervace knih.

# Komentář ředitelky MKB k novému webu:

*Na základě požadavků respondentů již došlo k některým úpravám na webových stránkách MKB.*

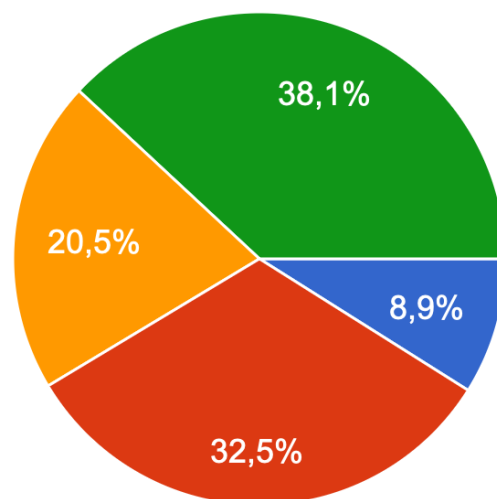
*Konto čtenáře je nyní dostupné na každé stránce a podstránce webu – díky této úpravě se může čtenář přihlásit do svého konta odkudkoliv.*

*Další již provedenou změnou je přesunutí podstránky „Oddělení knihovny“ ze „Služeb“ do záložky „Knihovna“.*

# Newsletter (1)

## Čtete Newsletter Městské knihovny Benešov?

302 odpovědí



- Ano, jsme pravidelný čtenář/ka.
- Občas se na Newsletter podívám.
- Vím o tom, že má knihovna svůj Newsletter, ale nečtu jej.
- Nevím o tom, že by knihovna má Newsletter.



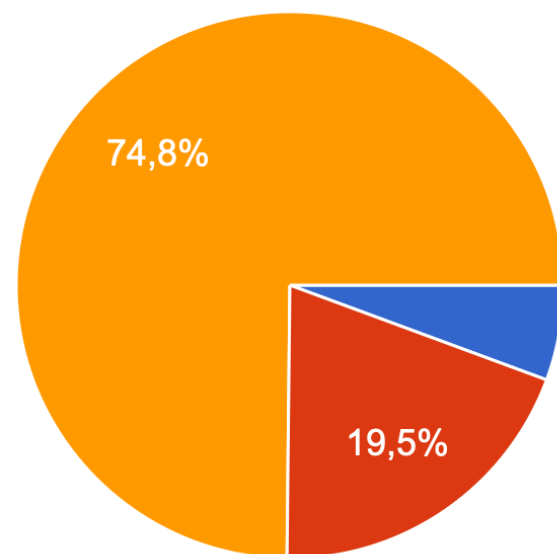
# Newsletter (2)

- 40,7 % respondentů uvedlo, že o Newsletteru ví a čtou jej pravidelně nebo občas.
- 20,5 % respondentů o Newsletteru ví, ale nečte jej.
- 38,1 % respondentů neví o tom, že by MKB měla svůj Newsletter.
- *Komentář*
  - *Knihovna od října zlepší propagaci svého newsletteru na webu, sociálních sítích a na sítích města Benešova.*

# Toulky s knihovnou (1)

Sledujte náš blog Toulky s knihovnou?

302 odpovědí



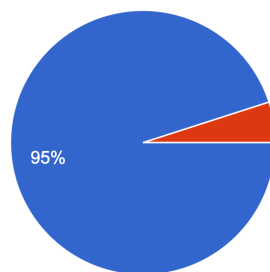
- Ano, jsem pravidelným čtenářem / pravidelnou čtenářkou.
- Vybírám si články, které mě zaujaly.
- Blog nečtu.

# Toulky s knihovnou (2)

- Téměř 75 % lidí web nečte nebo o jeho existenci neví.
- 25 % respondentů je s blogem spokojeno, čtou články a vybírají si určité výletní trasy.
- Komentář
  - MKB zlepší propagaci blogu Toulky s knihovnou na sociálních sítích a ve spolupráci s městem Benešov.

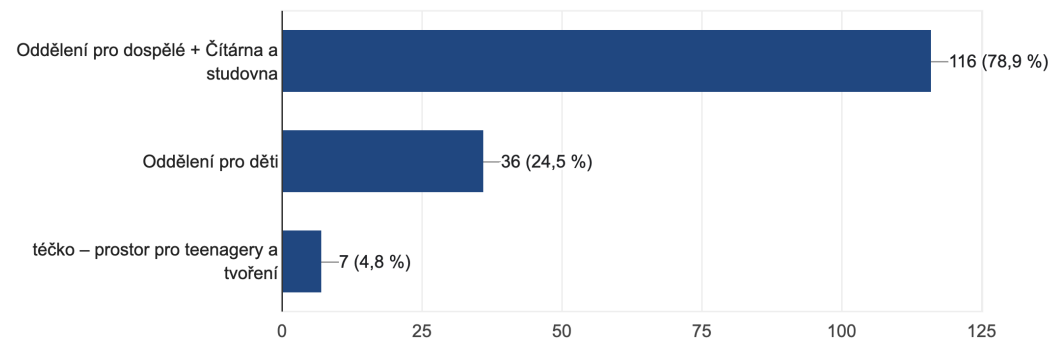
# Akce pořádané v MKB (1)

Jste spokojen/a se zaměřením akcí v MKB?  
302 odpovědí



● Ano  
● Ne

Pokud jste v naší knihovně akce navštívil/a, v jakém oddělení?  
147 odpovědí



# Akce pořádané v MKB (2)

- Naprostá většina respondentů (95%) je spokojena s akcemi, které se pořádají v MKB.
- Respondenti by uvítali zařazení akcí s hudební tematikou, besedy o nových knihách, akce pro teenagery a děti ve věku 3 – 6 let.
- Dále autogramiády, besedy s autory knih, živé podcasty nebo beseda o blogu Toulky s knihovnou.

# Postřehy a náměty

# Postřehy a náměty... (1)

*„Prosím personál, aby se choval jako v knihovně a nehalekal po celé knihovně.“*

*„Lepší přístup knihovnic.“*

*„Vstřícnější chování starších zaměstnankyň – jejich chování někdy připomíná vězení, nikoliv knihovnu, kde by se měl čtenář cítit příjemně. U mladších ročníků zatím toto nevstřícné chování nepozoruji.“*

*„Někdy trvá dost dlouho než je nově vydaná kniha k dispozici.“*

*„V oddělení anglické literatury chybí romány a překlady světových autorů. Převládají detektivky, je hodně dvojjazyčných knih.“*

*„Téčko – omezit dobu užívání PC pro děti na nějakou únosnou dobu s ohledem na věk dítěte.“*

*„Výrazně zmenšit akcent na díla nenápadně podsouvající čtenáři LGBT+ kulturu jako vrchol společenského vývoje a novou společenskou normu.“*

*„V dospělém oddělení jsem se setkala se zastaralým přístupem personálu. Zlepšila bych ochotu komunikovat, nadšení a přívětivost knihovníků. Aby k vám člověk chodil nejen rád za knihami, ale i za vámi.“*



# Postřehy a náměty... (2)

*„Děkuji za to, co pro nás děláte, jste skvělí.“*

*„Díky dotazníku jsem se o knihovně dozvěděla dost informací. Děkuji.“*

*„Děkuji za podnětný dotazník, zjistila jsem, že MKB nabízí více možností, než-li jsem tušila. Asi jsem trochu zamrzla v pravěku... Ráda si udělám čas, abych je prozkoumala a začala jich více využívat.“*

*„Vaši knihovnu mám ráda, těším se na návštěvu, je to pro mne příjemně strávený čas.“*

# Komentář ředitelky MKB k postřehům a námětům:

*Některé komentáře nejsou moc lichotivé, ale o to víc si ceníme upřímnosti a otevřenosti našich respondentů. Po několikahodinové službě mezi lidmi se mohlo stát, že si kolegyně neuvědomily, co říkají nebo jak se chovají nebo jednají ve vztahu k uživatelům knihovny – jednalo se pouze o chvilkový stav, nikoliv o běžné situace. Jsem si jistá, že nyní už si kolegyně budou dávat větší pozor.*

# Závěrečné slovo ředitelky MKB

Zajímavým zjištěním bylo, že dotazníky splnily také informační funkci, tj. respondenti se tímto způsobem dozvěděli o službách, které knihovna nabízí.

Díky dotazníkovému šetření jsme získali spoustu zajímavých informací a podnětů, jak zlepšit služby knihovny. Některé návrhy již byly zrealizovány (např. webové stránky), o jiných diskutujeme a přemýšlíme, jak je provést co nejlépe.

Děkujeme všem respondentům za jejich odpovědi a věříme, že další provedené změny budou k užitku všech uživatelů naší knihovny.

**Ing. Hana Zdvihalová | ředitelka Městské knihovny Benešov**