

## Výsledky z dotazníkového šetření o službách Knihovny Kroměřížska – p.o. (březen 2020)

Dotazník obsahoval celkem 16 otázek s možností odpovědi ano – ne s možností konkrétních odpovědí. Odpovědi zaslalo 772 respondentů, což z hlediska hodnocení je velmi optimální a vypovídající vzorek.

Do knihovny chodí lidé nejčastěji 1x měsíčně (52%), více ženy (77%) a dle věkového složení byla každá skupina rovnoměrně zastoupena cca 28%, nejméně odpověděli čtenáři do 26 let cca 16%.

Informace o knihovně si čtenáři nejvíce hledají na webu knihovny (83%), celkem 94,5% čtenářů na webu nachází odpovědi na své otázky. U negativních odpovědí jsme se setkali s tím, že čtenáři vůbec nenavštěvují web knihovny, neovládají PC. Dále se objevovalo to, že neumí vyhledávat v katalogu např. podle požadavku na rok vydání.

Na dotaz spokojenosti s nabídkou knihovního fondu uvedlo 95,4% respondentů, že jsou s nabídkou spokojeni. U záporných odpovědí se nejčastěji objevoval důvod horší dostupnosti u nových knih, dlouhé čekací lhůty. Knihovna však nemůže mít ve svém fondu všechno a že pokud nemá, uživatelé neumí využívat další služby knihovny např. v tomto případě MVS – meziknihovní výpůjční služby.

Dále jsme se zamýšleli v knihovně nad lepším systémem značení při opravách knih, které tímto z fondu zmizí a pak se opravené zase objeví (čemuž se podivují naši čtenáři). To byl pro nás zajímavý postřeh a snad jsme to nyní domysleli dobře a čtenář už nebude tímto zaskočen.

Rovněž jsme se zeptali našich čtenářů, zda si umí sami knihu vyhledat – u odpovědi ne a jen s knihovníkem (17%) jsme zjistili, že se čtenáři neumí vůbec orientovat v uspořádání fondu, že neznají abecedu a že romány, pokud jsou fyzicky v knihovně lze hledat na 2 místech: ve vyčleněných románech nebo pod příjmením autora. Romány vyčleňujeme pro rychlejší orientaci pro půjčování, tak je to i s detektivkami, sci-fi. Romány v cizích jazycích jsou vyčleněny samostatně a člení se podle jazyků. Všechny regály jsou označeny na horní liště a jinak v katalogu knihovny čtenář vidí, zda je kniha v knihovně, kde ji má hledat např. je uvedené číslo a to značí naučnou literaturu nebo podle příjmení autora nebo také podle názvu např. u sborníků.

Ptali jsme se také, které informační toky o našich aktivitách naši uživatelé využívají: 52% z webu, 17% ze sociálních sítí, 16% z novin, 34% z programů přímo v knihovně, 70% z adresních mailů. Ostatní odpovědi nedosáhly ani na jedno procento.

Další dotaz byl, zda respondenti navštěvují akce knihovny: 40% navštěvují a zbytek odpovědí se týkal nejčastěji odkazu na nedostatek času. Ptali jsme se také, jaká témata by se jim líbila. Všechna uvedená témata týkající se zejména cestování, historie, zdraví, výživy, psychologie i autorských čtení jsou v knihovně průběžně realizována. Zajímavé odpovědi byly na dotaz, co by byli ochotni zaplatit za přednášku: do 50,- (26%), do 100,- (48%), do 200,- (20%), nad 200,- (4%).

Naši čtenáři také hodnotili vstřícnost zaměstnanců knihovny a to 93% jsou spokojeni. Ptali jsme se také na spokojenost s prostory knihovny a zde nám odpovědělo 98% dotázaných, že jsou spokojeni. Zbytek dotázaných upozornil na malé prostory konferenčního sálu, více míst na sezení v prostoru, více soukromých posezení pro jednotlivce a nejvíce dotázaných poukazovalo na zastaralost WC s požadavkem na rekonstrukci. Někteří čtenáři rovněž negativně hodnotili zápach u některých návštěvníků v knihovně.

Mezi další podnětné připomínky patřil nedostatek parkovacích míst před knihovnou pro návštěvníky knihovny. Špatná viditelnost v zimě před knihovnou. Ostatní připomínky souvisí už s komentovanými záležitostmi výše a z toho plyne spíše neznalost a samozřejmě také možná ostych se zeptat. Vždyť u

nás není problém, pokud chcete vzít knihy někomu, kdo nemůže přijít. Stačí, aby to dotyčný potvrdil. Nebo u dlouhodobě nemocných opět můžete vzít knihy, jen to potřebujeme vědět.

Celkově lze shrnout to, že dotazníkové šetření dopadlo pro knihovnu pozitivně. Některé připomínky a podněty máme zaznamenané, ale na to jsou potřebné finance, takže se to týká také zvýšeného rozpočtu. Ale snad se nám příští rok podaří vyřešit některé záležitosti. Některé negativní reakce jsou spojené také z neznalostí, jak už s vyhledáváním konkrétních titulů, tak i neznalostí možností při vyhledávání. Webové stránky odpovídají svou jednoduchostí požadavkům ze strany uživatelů. Vše potřebné je na hlavní stránce. Ke vstřícnosti a ochotě personálu naší knihovny není co dodat.

Děkujeme všem, kteří se vyslovili a pomohli nám některé věci řešit, nad některými se zamyslet a tím zase posunout naši práci blíže k našim uživatelům a o to nám jde především.

Š.Kašpárková a kolektiv knihovny