

## Průzkum spokojenosti se službami Knihovny města Plzně, p. o.

### výsledky OK Doubravka

Ve dnech od 19. října do 19. listopadu 2009 proběhl v Knihovně města Plzně Průzkum spokojenosti se službami. V Obvodní knihovně Doubravka se zapojilo 48 respondentů, z toho 38 (81 %) žen a 9 (19 %) mužů.

Průměrná známka, kterou nás čtenáři hodnotili, je **1,5**. Nejlépe hodnocená byla otázka č. 14. *Jsou k Vám pracovníci knihovny vstřícní?* (průměrná známka 1,1), nejhůře otázky č. 12. *Jste spokojen/a se sociálním zázemím knihovny?* a č. 13. *Považujete technické vybavení určené pro přístup k informacím za dostatečné?* (průměrná známka 2).

Několik připomínek se týkalo přístupu do naší knihovny po schodišti, který je zcela nevhodný pro hůře pohyblivé čtenáře nebo maminky s kočárky. Tohoto problému jsme si vědomi, bohužel je knihovna v OD Centrum pouze v nájmu a vybavení mimo své pronajaté prostory (např. zřízení výtahu) není schopna ovlivnit – stejně jako i poměrně nevyhovující sociální zařízení, sdílené společně s divadlem Pluto.

Připomínky se vztahovaly také k výpůjční lhůtě - ta je nastavena tak, aby umožnila optimální cirkulaci knih mezi čtenáři. Výpůjčku, na kterou nemá nikdo další rezervaci, je možné 2x prodloužit na maximální dobu 84 dní.

K nákupu a složení knihovního fondu si můžete přečíst vyjádření vedoucí oddělení nákupu a zpracování knihovních fondů KMP:

*\*Knihovna by měla nakupovat více nových knih.*

*Ročně vychází v ČR cca 17 000 titulů v českém jazyce. Naše knihovna je schopna zakoupit a zpracovat cca 3400 titulů ročně. Z toho je jasné, že ne všechny novinky v knihkupecké síti jsme schopni obstarat. Přesto se domnívám, že vzhledem k finančnímu limitu knihovny, je nabídka nových knih dostatečná.*

*\*Více časopisů bych si přála, na množství čtenářů jsou vypůjčené stále a v knihovně jsou starého data.*

*Knihovna v Doubravce odebírá cca 90 titulů časopisů. Myslím, že nabízíme dostatečný počet titulů periodik. Vzhledem k finančnímu limitu knihovny se raději zaměřujeme na literaturu trvalejšího charakteru (knihy, AV media). Proto rozšíření sortimentu časopisů neplánujeme.*

*\*Syn nesehnal Vančurovu knihu (povinná četba)-podnět mít k dispozici více výtisků povinné četby- nutná spolupráce se školami.*

*Povinnou četbu doplňujeme a obměňujeme podle zájmu čtenářů do všech našich knihoven. Bohužel ale není v našich možnostech (finančních ani prostorových), zásobit se na jedné knihovně ve velkém jedním konkrétním titulem. Pokud by se Váš syn s tímto problémem obrátil na knihovnici, určitě by mu poradila, ve které naší další knihovně je kniha dostupná.*

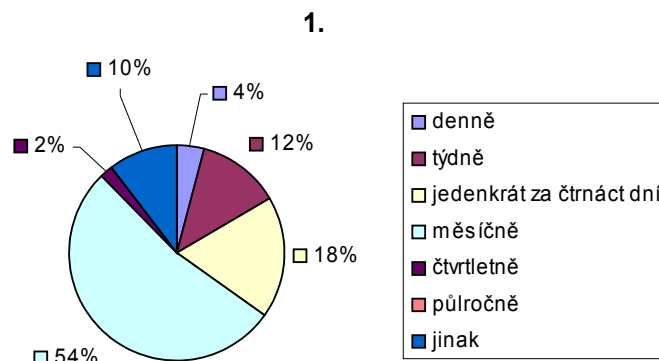
K technickému vybavení si můžete přečíst vyjádření správce systému KMP:

*Počty PC: knihovny jsou limitovány prostorem vhodným pro umístění počítačů, aby to nebylo na úkor pohodlí ostatních, ale i možnostmi datové sítě, již může být vyčerpána kapacita. Také proto na některých knihovnách nabízíme bezdrátový příjem Internetu, čtenář má možnost připojit vlastní notebook.*

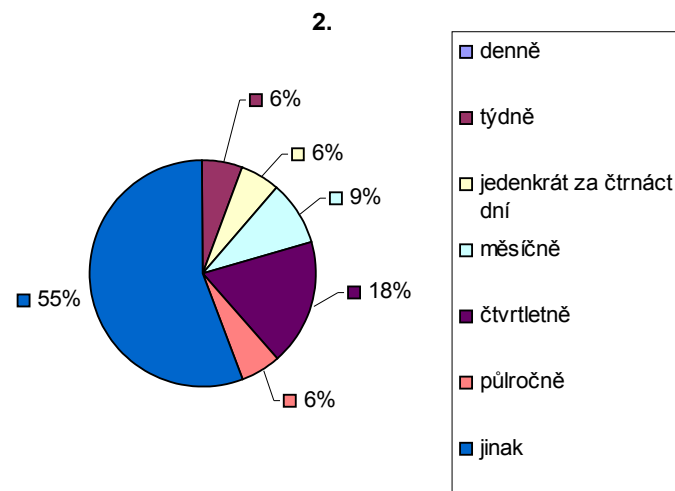
*Pomalé počítače: knihovna disponuje 74 počítači určenými na veřejný internet, ty méně kvalitní slouží jako on-line katalog. Není v našich možnostech počítače neustále obnovovat, přesto se snažíme, aby mezi těmito nebyl žádný starší pěti let.*

*Rychlost Internetu: knihovna má stabilní připojení, přesto se může stát, že ve špičce může rychlost kolísat.*

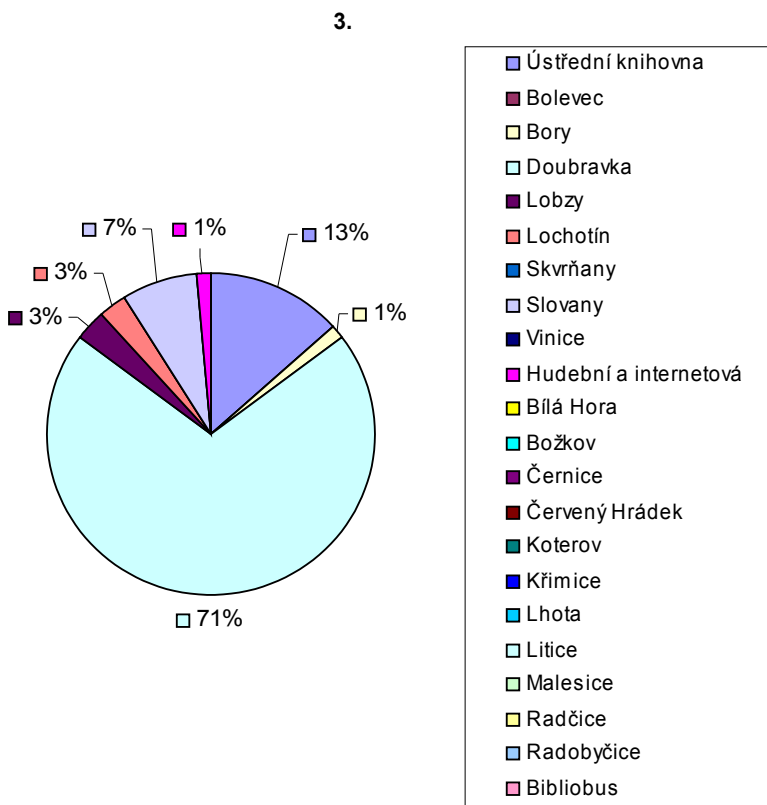
1. Jak často navštěvujete prostory knihovny?	
denně	2
týdně	6
jedenkrát za čtrnáct dní	9
měsíčně	26
čtvrtletně	1
půlročně	
jinak	5
<i>celkem odpovědělo</i>	49



2. Jak často využíváte webové stránky knihovny?	
denně	
týdně	2
jedenkrát za čtrnáct dní	2
měsíčně	3
čtvrtletně	6
půlročně	2
jinak	19
<i>celkem odpovědělo</i>	34

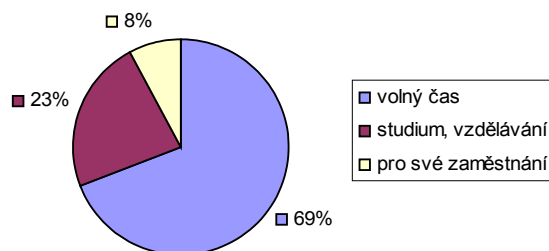


3. Využíváte služby v knihovně (lze vybrat i více možností)	
Ústřední knihovna	9
Bolevec	
Bory	1
Doubravka	48
Lobzy	2
Lochotín	2
Skvrňany	
Slovany	5
Vinice	
Hudební a internetová	1
Bílá Hora	
Božkov	
Černice	
Červený Hrádek	
Koterov	
Křimice	
Lhota	
Litice	
Malesice	
Radčice	
Radobyčice	
Bibliobus	



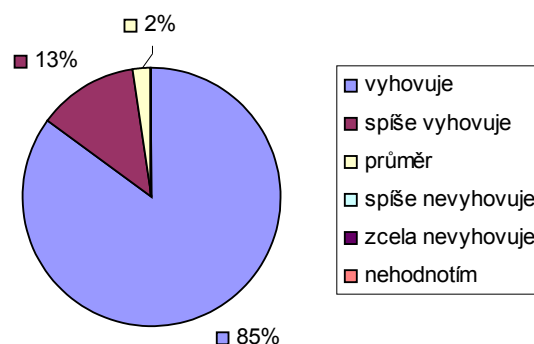
4.

4. Využíváte knihovnu a její služby pro:	
volný čas	45
studium, vzdělávání	15
pro své zaměstnání	5



5.

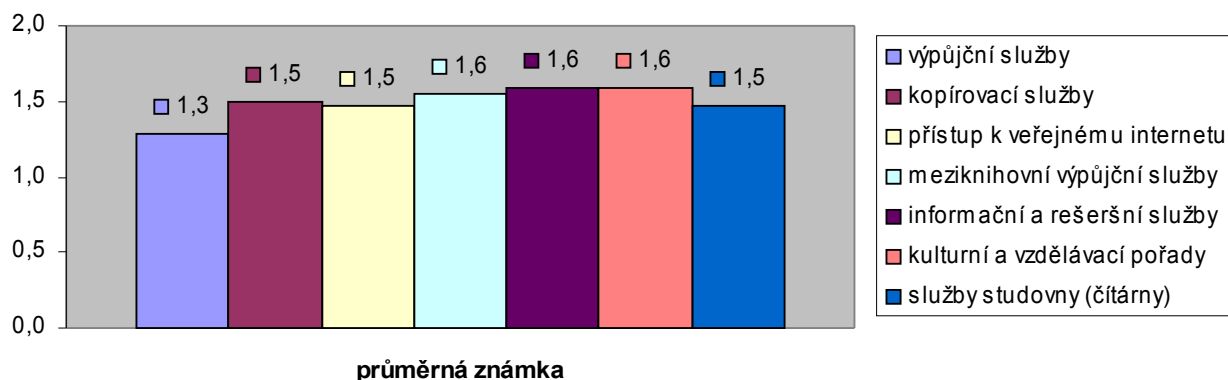
5. Jak Vám vyhovuje provozní doba knihovny?	
vyhovuje	40
spíše vyhovuje	6
průměr	1
spíše nevyhovuje	
zcela nevyhovuje	
nehodnotím	
průměrná známka	1,2
celkem odpovědělo	47



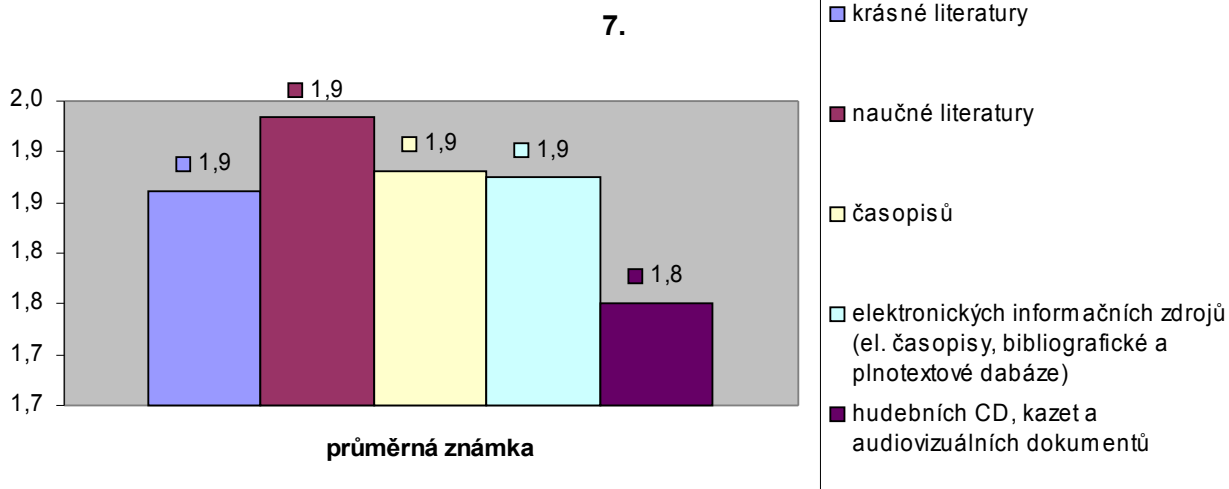
#### 6. Jak hodnotíte tyto služby?

	1	2	3	4	5	ne	ano	Ø
výpůjční služby	32	13					45	1,3
kopírovací služby	6	3	1			27	10	1,5
přístup k veřejnému internetu	12	5	2			19	19	1,5
meziknihovní výpůjční služby	5	3	1			29	9	1,6
informační a rešeršní služby	5	7				26	12	1,6
kulturní a vzdělávací pořady	7	3	2			24	12	1,6
služby studovny (čítárny)	10	3	2			25	15	1,5

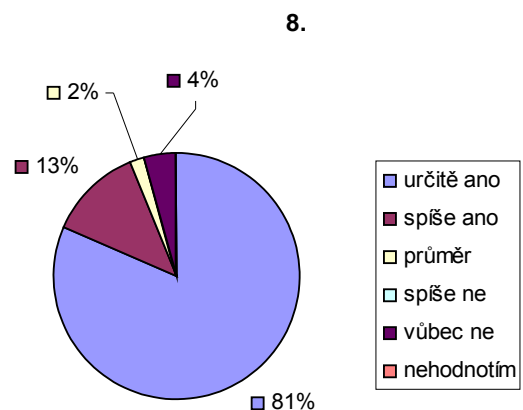
6.



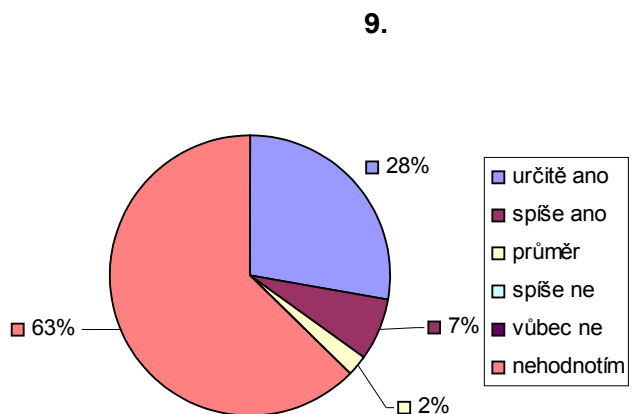
7. Jak hodnotíte nabídku knihovního fondu?								
	1	2	3	4	5	ne	ano	Ø
krásné literatury	16	18	8	1		1	43	1,9
naučné literatury	10	15	2	3		10	30	1,9
časopisů	9	12	2	2		14	25	1,9
elektronických informačních zdrojů (el. časopisy, bibliografické a plnotextové databáze)	5		2	1		29	8	1,9
hudebních CD, kazet a audiovizuálních dokumentů	7	2	2	1		26	12	1,8



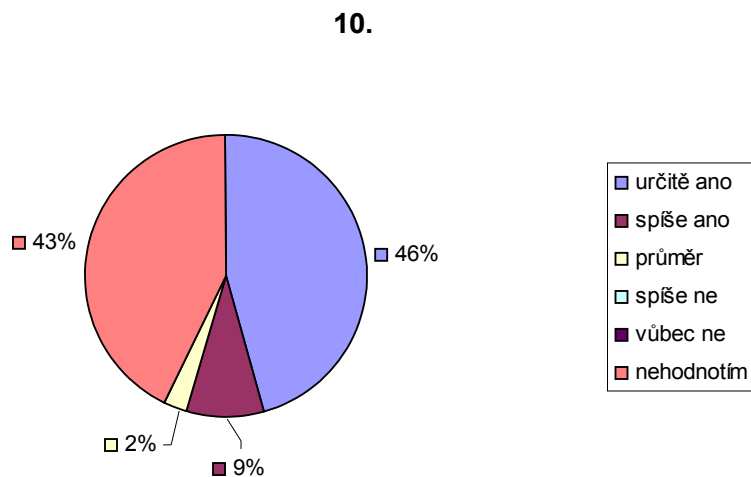
8. Jste spokojeni s dostupností knihovny? (vzdálenost, dopravní spojení, parkování, bezbariérový přístup)	
určitě ano	39
spíše ano	6
průměr	1
spíše ne	
vůbec ne	2
nehodnotím	
průměrná známka	1,3
celkem odpovědělo	48



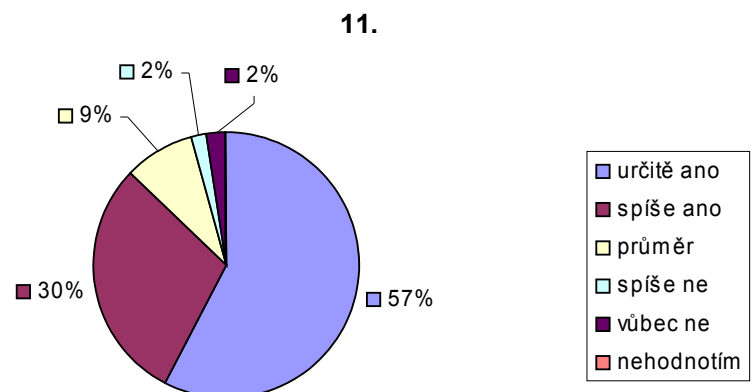
9. Umožňují Vám internetové stránky knihovny bez problémů nalézat informace o knihovních fondech a službách knihovny?	
určitě ano	12
spíše ano	3
průměr	1
spíše ne	
vůbec ne	
nehodnotím	27
průměrná známka	1,3
celkem odpovědělo	43



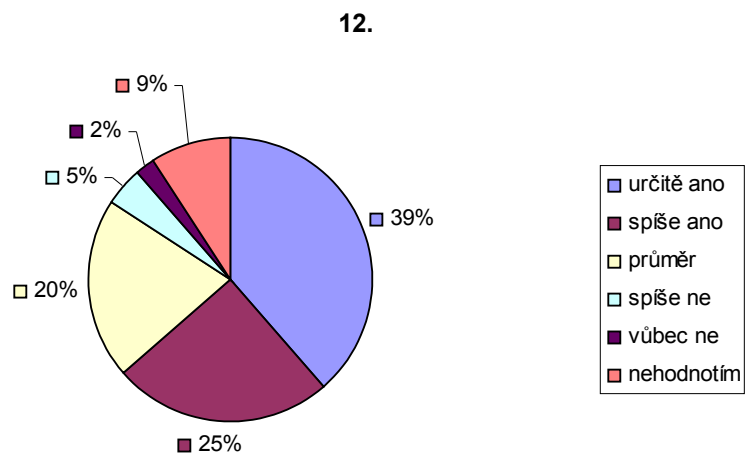
10. Pomáhá Vám knihovna získat informační dovednosti, které potřebujete? (např. při vyhledávání v katalogu, v databázích, na internetu)	
určitě ano	20
spíše ano	4
průměr	1
spíše ne	
vůbec ne	
nehodnotím	19
<i>průměrná známka</i>	1,2
<i>celkem odpovědělo</i>	44



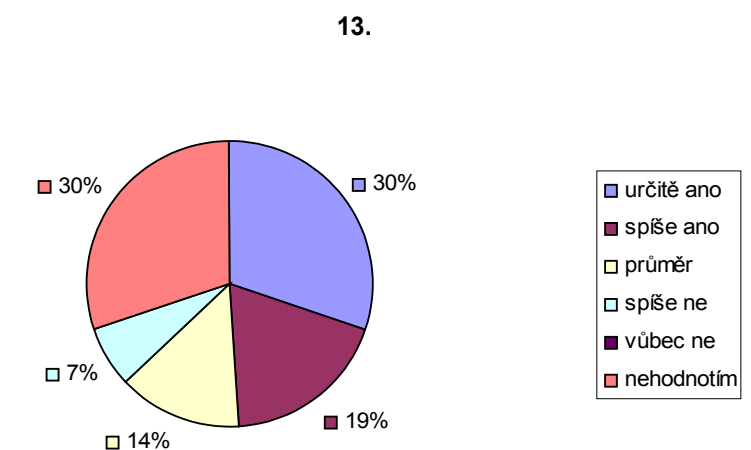
11. Jste spokojen/a s rozsahem a kvalitou prostor knihovny?	
určitě ano	27
spíše ano	14
průměr	4
spíše ne	1
vůbec ne	1
nehodnotím	
<i>průměrná známka</i>	1,6
<i>celkem odpovědělo</i>	47



12. Jste spokojen/a se sociálním zázemím knihovny? (oddechové prostory, WC)	
určitě ano	17
spíše ano	11
průměr	9
spíše ne	2
vůbec ne	1
nehodnotím	4
<i>průměrná známka</i>	2,0
<i>celkem odpovědělo</i>	44

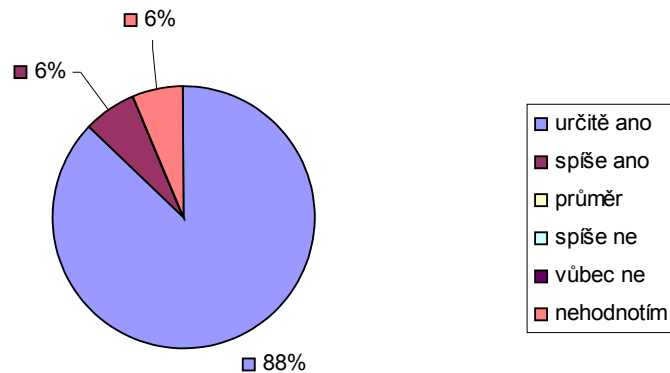


13. Považujete technické vybavení určené pro přístup k informacím za dostatečné? (počítače, kopírky apod.)	
určitě ano	13
spíše ano	8
průměr	6
spíše ne	3
vůbec ne	
nehodnotím	13
<i>průměrná známka</i>	2,0
<i>celkem odpovědělo</i>	43



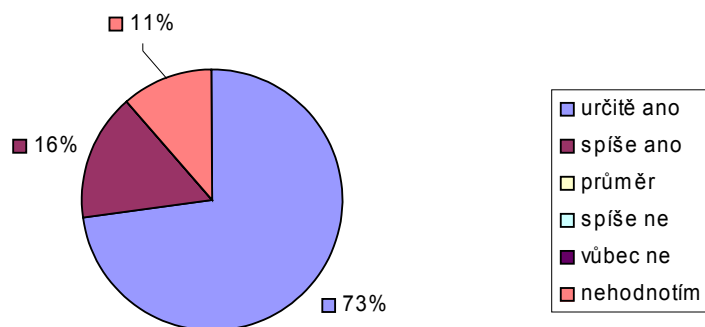
14.

14. Jsou k Vám pracovníci knihovny vstřícní?	
určitě ano	41
spíše ano	3
průměr	
spíše ne	
vůbec ne	
nehodnotím	3
<i>průměrná známka</i>	1,1
<i>celkem odpovědělo</i>	47



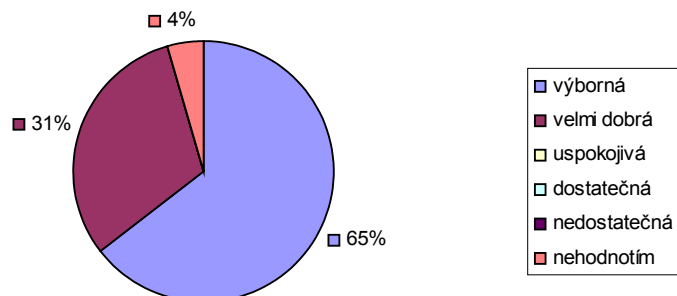
15.

15. Mají podle Vás pracovníci knihovny dostatečnou úroveň odborných znalostí, aby mohli odpovídat na Vaše dotazy?	
určitě ano	32
spíše ano	7
průměr	
spíše ne	
vůbec ne	
nehodnotím	5
<i>průměrná známka</i>	1,2
<i>celkem odpovědělo</i>	44



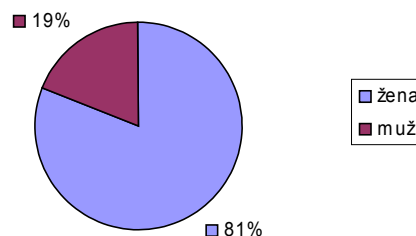
16.

16. Jak hodnotíte celkovou úroveň služeb poskytovaných knihovnou?	
výborná	29
velmi dobrá	14
uspokojivá	
dostatečná	
nedostatečná	
nehodnotím	2
<i>průměrná známka</i>	1,3
<i>celkem odpovědělo</i>	45



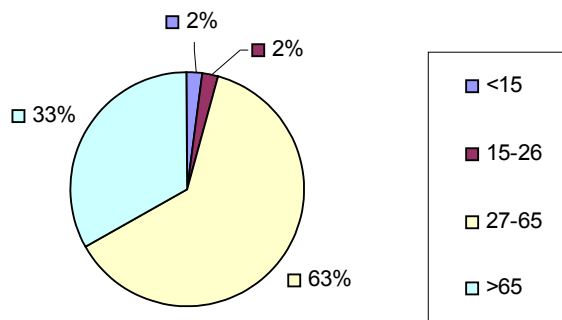
17.

17. Jste žena nebo muž?	
žena	38
muž	9
<i>celkem odpovědělo</i>	47



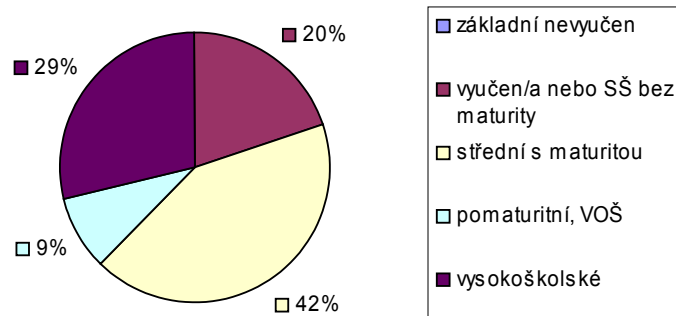
18.

18. Kolik je Vám let?	
věk	počet
<15	1
15-26	1
27-65	28
>65	15
<i>celkem odpovědělo</i>	45



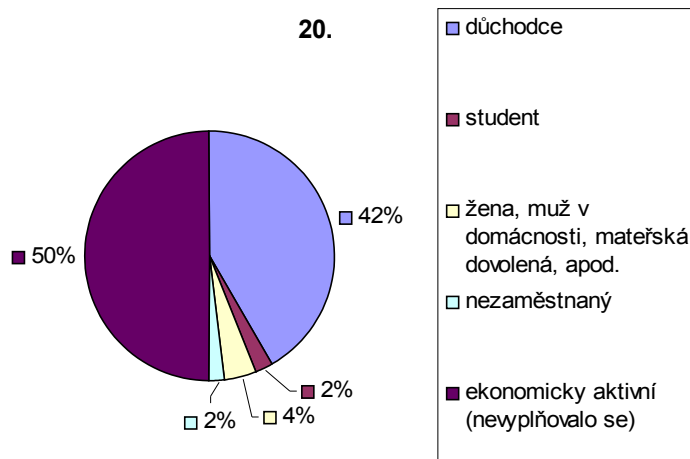
19.

19. Jaké je Vaše nejvyšší dokončené vzdělání?	
základní nevyučen	
vyučen/a nebo SŠ bez maturity	9
střední s maturitou	19
pomaturitní, VOŠ	4
vysokoškolské	13
<i>celkem odpovědělo</i>	45



20.

20. Pokud nejste ekonomicky aktivní, zařadte se do některé z uvedených kategorií:	
důchodce	20
student	1
žena, muž v domácnosti, mateřská dovolená, apod.	2
nezaměstnaný	1
ekonomicky aktivní (nevyplňovalo se)	24
<i>celkem odpovědělo</i>	24



Děkujeme všem respondentům, kteří se průzkumu zúčastnili.