



Knihovna města Hradce Králové

## **Návštěvníci známkovali služby knihovny jako ve škole aneb Průzkum spokojenosti uživatelů Knihovny města Hradce Králové 2015**

**Hradec Králové 9. července 2015 – V měsících leden až březen 2015 zrealizovala Knihovna města Hradce Králové průzkum spokojenosti svých uživatelů formou dotazníkového šetření. Průzkum probíhal v souladu se Standardy veřejných knihovnických a informačních služeb (VKIS), které jsou definovány v Knihovním zákoně z roku 2001.**

Distribuce dotazníku byla zajištěna v tištěné a elektronické podobě, aby při jeho dostupnosti nebyla znevýhodněna žádná skupina uživatelů. Bylo získáno celkem 2 317 odpovědí, což je vzorek, který odpovídá 20 % dospělých čtenářů. Průzkum je relevantní – skupina respondentů odpovídá struktuře dospělých registrovaných čtenářů. Děti a mládeže do 15 let jsme se nedotazovali.

Otázky, na které čtenáři odpovídali, lze rozdělit do několika základních bloků. Ptali jsme se na návštěvnost knihovny včetně poboček, spokojenost se službami, fondem, knihovnicí, s nabídkou kulturních a vzdělávacích akcí, na využívání webových stránek, ale také na to, co uživatelům v knihovně chybí nebo za co by ji pochválili. Hodnocení mělo ve většině otázek podobu známkování jako ve škole s možností slovního komentáře. Průzkum nabídl zcela detailní zjišťování potřeb a přání našich uživatelů. Velmi stručně jsou vybrány alespoň následující údaje a informace:

Celková výsledná známka, kterou uživatelé dali knihovně, byla 1,27. Jednoznačně nejlépe byl hodnocen personál knihovny, jeho vstřícnost a profesionalita a to celkovou známkou 1,11, následují výpůjční služby se známkou 1,14 a provozní doba s hodnocením 1,24.

Z dotazníkového šetření dále vyplývá, že alespoň 1x měsíčně navštěvuje knihovnu 61 % uživatelů a již zmiňované samotné pobočky navštěvuje z důvodu lepší dostupnosti celých 30 % uživatelů. Nejčastěji jsou, v 94 %, využívány výpůjční služby, 19 % uživatelů navštěvuje kulturní a vzdělávací akce knihovny, 16 % procent návštěvníků si přichází číst noviny a časopisy, 13 % uživatelů využívá knihovnu ke studijním účelům.

A co u nás uživatelé chválí? Především vstřícný a profesionální přístup knihovniců, kulturní a příjemné prostředí, fungující síť poboček, postupné zprovozňování biblioboxů a mnoho dalšího. Co oceňují nejvíce? Novou ústřední budovu – Centrum celoživotního vzdělávání, kterou vybudovalo město ve Wonkově ulici z bývalé továrny Vertex. Naproti tomu návštěvníkům chybí větší výběr knih a časopisů nebo možnost objednání knih z jiné pobočky (což je ovšem limitováno finančním rozpočtem městské knihovny), automaty na kávu v pobočkách, zastávka MHD v ulici Wonkova u ústřední půjčovny, nedostatek komorních prostor pro čtení. Například výpůjčky e-knih by přivítalo téměř 61 % studentů a 50 % pracujících z celkového počtu respondentů.

Výsledky průzkumu i slovní komentáře, připomínky a náměty uživatelů, budou sloužit k průběžnému zlepšování naší práce, služeb, prostředí a podmínek. Ne všechno je v silách vedení knihovny, v mnohém záleží také na personálních a finančních mantinelech, na rozpočtu, se kterým knihovna pracuje. Přesto udělají pracovníci knihovny maximum pro to, aby uživatelé knihovny byli ještě více spokojeni, nacházeli u nás, co hledají a potřebují.

**[www.knihovnahk.cz](http://www.knihovnahk.cz)**

knihovna@knihovnahk.cz, tel: 495 075 011  
Wonkova 1262/1a, 500 02 Hradec Králové



Knihovna města Hradce Králové

Na závěr vybíráme ze slovních citátů jednoho z respondentů průzkumu: „*Chválím ani ne tak knihovnu jako pracovníky za snahu udělat z knihovny multikulturní centrum města otevřené pro všechny, nikoliv jen pro registrované čtenáře, a také za profesionální přístup.*“

Budeme se snažit, aby tomu tak bylo i nadále a s postupnými změnami, zlepšeními, novými službami začínáme již v těchto dnech. Veřejnost o nich bude průběžně informována.

Další informace:

Knihovna města Hradce Králové, Ing. Vladimíra Svobodová, public relations  
tel.: 495 075 016, mob.:737 657 678, e-mail: [svobodova@knihovnahk.cz](mailto:svobodova@knihovnahk.cz)

**[www.knihovnahk.cz](http://www.knihovnahk.cz)**

[knihovna@knihovnahk.cz](mailto:knihovna@knihovnahk.cz), tel: 495 075 011  
Wonkova 1262/1a, 500 02 Hradec Králové