



ZEPTĚJTE SE!

Výzkumy v knihovnách: jak nejlépe zjistit spokojenost uživatelů knihoven

PhDr. Dana Petrášková
Krajská vědecká knihovna v Liberci

PROČ?

- ▶ Zjistit a zlepšit spokojenost uživatelů
- ▶ Získat informace k nějakému problému a jeho řešení (ověření hypotéz)
- ▶ Provést změny ve službách,...

- ▶ **Proč chci průzkum dělat a co chci zjistit? – stanovit si cíl !!!**



ANKETA X VÝBĚROVÉ ŠETŘENÍ

- ▶ **Anketa** – samovýběr – spíše nereprezentativní
- ▶ **Výběrové šetření** – reprezentativní, potřebuje oporu výběru (výběrový soubor – vzorek, na kterém provádíme průzkum, reprezentuje „cílovou populaci“)

Pro malé knihovny stačí anketa, u velkých je teoreticky možné obojí – záleží na cíli či problému, který chceme řešit.

Článek 12.

Měření spokojenosti uživatelů knihovny

Veřejná knihovna musí zjišťovat, jaké jsou potřeby veřejnosti, aby byla schopna poskytovat služby, které je uspokojují. Zjišťování je nutno provádět v pravidelných intervalech, nejlépe každých pět let, protože se potřeby a očekávání mění. (Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven)

Indikátor spokojenosti uživatelů knihovny starších 15 let:

Více než 90 % uživatelů hodnotí služby knihovny jako dobré nebo velmi dobré.

Škála pro hodnocení spokojenosti s knihovnickými službami:

- velmi dobré
- dobré
- přiměřené
- špatné
- velmi špatné

Indikátor spokojenosti uživatelů knihovny do 15 let:

Více než 75 % dětí a mládeže hodnotí služby knihovny stupněm dobré.

Škála pro hodnocení spokojenosti s knihovnickými službami:

- dobré
- přiměřené
- špatné

1. Spokojenost uživatelů se zjišťuje pravidelně každých 5 let pomocí standardizovaného dotazníku (ankety). Hodnocení knihovnických služeb se provádí u uživatelů nad 15 let a u uživatelů do 15 let.
2. Provozovatelé knihoven průběžně sledují a monitorují výkony knihoven pomocí měření spokojenosti uživatelů pro potřeby řízení a financování knihovny. Cílem měření je poskytnout spolehlivé údaje o tom, jak uživatelé posuzují knihovnické služby.

Článek 13.

Vyhodnocování plnění standardu knihovnických služeb

1. Vyhodnocování plnění standardu knihovnických služeb provádí:



KDE SE INSPIROVAT

Měření výkonu a kvality v knihovnách

- ▶ <http://ipk.nkp.cz/odborne-cinnosti/mereni-vykonu-a-kvality-v-knihovnach-1>
- ▶ Vzory dotazníků
- ▶ Informace k průzkumům, odkazy na zajímavé weby
- ▶ Informace k průzkumům ve světě
- ▶ Materiály ze seminářů a konferencí
- ▶ ...další informace



JAK ZAČÍT?

- ▶ Co chci zjistit? – stanovit cíl
- ▶ Jaká bude cílová skupina?
- ▶ Budu průzkum dělat sám nebo s externí firmou?
- ▶ Budu vytvářet vlastní dotazník nebo použiji standardizovaný?
- ▶ Jaké médium při sběru dat využiji?



PLÁNOVÁNÍ

- ▶ personální zajištění – vedoucí týmu, odpovědnost za sběr dotazníku, zpracování dotazníků, zajištění propagace před a po
- ▶ harmonogram:
 - příprava dotazníku
 - testování (předvýzkum – odhalení chyb !!!)
 - realizace
 - zpracování výsledků
 - prezentace



METODY SBĚRU DAT

- ▶ Nejčastější – dotazník

...umožňuje poměrně snadno a rychle získat údaje od vysokého počtu jedinců při relativně nízkých nákladech...

- ▶ Další metody

- pozorování
- analýza dokumentů a dat
- mystery shopping



PRAVIDLA SPRÁVNÉHO DOTAZNÍKU I.

- ▶ Otázky musí být jednoznačné a srozumitelné
- ▶ Nedávat příliš těžké otázky
- ▶ Nezačínat otázky slovem PROČ
- ▶ Neměl by být příliš dlouhý
- ▶ Pokud slíbíte anonymitu, zaručte ji
- ▶ Účast musí být dobrovolná
- ▶ Poskytnout možnost „nechci odpovídat“
- ▶ Nepokládat sugestivní otázky: „*Většina čtenářů je spokojena s umístěním WC. Jaký je Váš názor?*“

PRAVIDLA SPRÁVNÉHO DOTAZNÍKU II.

- ▶ Nepokládat otázky náročné na paměť: *„Jaké knihy jste četl v uplynulém roce?“*
- ▶ Správně zvolit kategorie odpovědí – nesmí se překrývat a naopak pokrýt celou škálu
- ▶ Nepodcenit vzhled dotazníku – přívětivost, dobrý vizuální dojem, formální správnost, design knihovny
- ▶ Dobrá komunikace s respondentem – prosba o vyplnění, cíl průzkumu, poděkování, popř. uvedení kontaktu, rozloučení)

DISTRIBUCE DOTAZNÍKŮ

- ▶ Papírové dotazníky
- ▶ Dotazníky rozesílané e-mailem – náhodný výběr z databáze čtenářů
- ▶ Online dotazník dostupný prostřednictvím webu



TIŠTĚNÝ DOTAZNÍK

- ▶ Oslovení konkrétních respondentů
- ▶ Podchycení různých cílových skupin
- ▶ Obtížnější vyhodnocení
- ▶ Horší návratnost
- ▶ Pro lepší vyhodnocování nutné převést do el. podoby

+

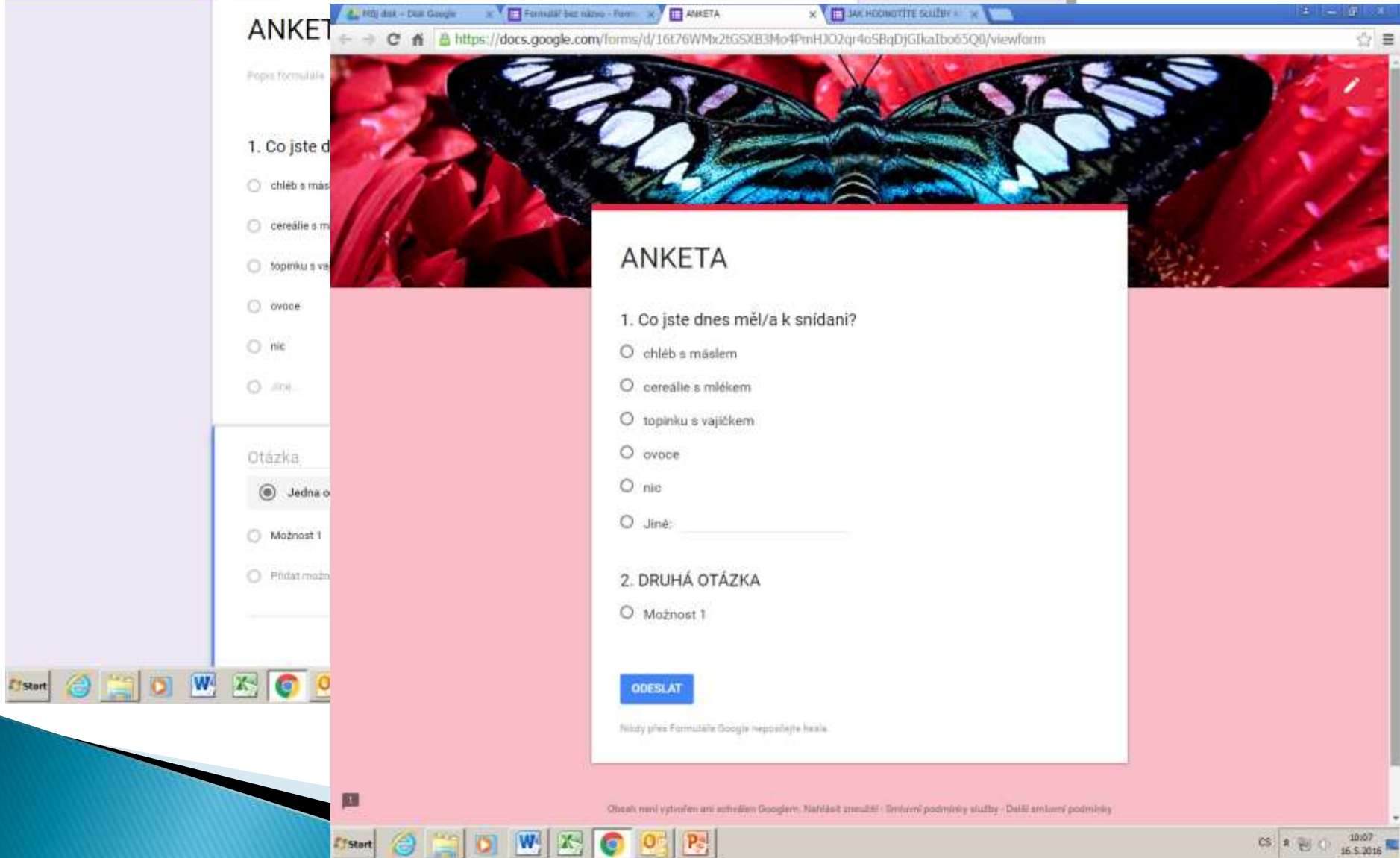
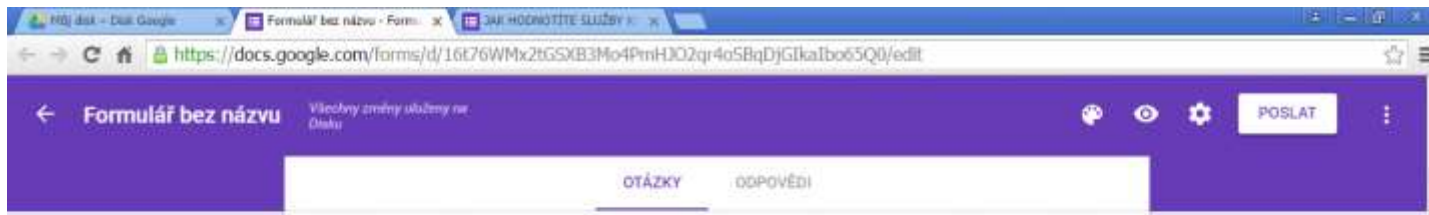
-

ONLINE DOTAZNÍK

- ▶ Snazší správa a vyhodnocování
- ▶ Rychlost a menší náročnost na sběr dat
- ▶ Větší komfort při vyplňování
- ▶ Okamžité výsledky
- ▶ Distribuce více kanály
- ▶ nižší finanční náklady
- ▶ Integrace do webu,...
- ▶ Neosobní přístup tazatele
- ▶ Větší anonymita
- ▶ Omezení na internetovou populaci
- ▶ Použití v cílové skupině nad 60 let ???



Řada studií potvrzuje, že kvalita dat získaných online je srovnatelná s klasickým dotazníkovým šetřením. Dotazníky obsahují méně chybějících odpovědí a poskytují kompletnější data než papírové dotazníky.



<https://docs.google.com/spreadsheets/d/18zjinWKR4EHEnvmVIDK619jf1oTXSIEECZT4cO-BL1A/edit#gid=19505062>

JAK HODNOTÍTE SLUŽBY KNIHOVNY? - anketa pro čtenáře (Odpovědi)

Soubor Upravit Zobrazit Vložit Formát Data Nástroje Doplnky Nápověda Poslední úprava provedena 17. prosince 2015

petrydesova@kvk1.cz

Komentáře Sdílet

https://docs.google.com/forms/d/1-a8JdG3iQsiLMLp5h3XnOEeMq_LpBkz2YPc5NyFgBJM/viewanalytics

petrydesova@kvk1.cz

Počet odpovědí: 982

[Publikovat analýzu](#)

Souhrn

I.

1. JAK ČASTO NAVŠTĚVUJETE PROSTORY KNIHOVNY?

denně	14	1.4 %
týdně	134	13.7 %
1x za 14 dní	215	22 %
měsíčně	457	46.7 %
čtvrtletně	100	10.2 %
Ostatní	58	5.9 %

2. JAK ČASTO VYUŽÍVÁTE WEBOVOU STRÁNKU KNIHOVNY?

denně	22	2.3 %
týdně	224	23.3 %
1x za 14 dní	202	21 %
měsíčně	335	34.9 %
Ostatní	177	18.4 %

3. VYUŽÍVÁTE SLUŽBY V

hlavní budově knihovny	890	90.7 %
pobožce knihovny	17	1.7 %
hlavní budově i v pobožce	69	7 %
pouze vzdálený přístup k elektronickým zdrojům	5	0.5 %

Odpovědi formuláře 1

Start

CS 15:17 16.5.2016

TYPY OTÁZEK I.

- ▶ **Uzavřené otázky** – výběr ze souboru předem připravených odpovědí (ano/ne, muži/ženy)
- ▶ **Otevřené otázky** – vlastní vyjádření odpovědi respondentů, nenabízí žádnou variantu odpovědi (Co se Vám nelíbí na webu knihovny?)
- ▶ **Polootevřené otázky** – kombinace uzavřené a otevřené otázky, nabízí výběr ze souboru odpovědí a také možnost odpovědět vlastní variantou (často zakončeny výrazy „jiné“, „jinak“)

TYPY OTÁZEK II.

- ▶ **Filtrační otázky** – rozdělují respondenty na podskupiny, popř. mohou vyloučit respondenty, jichž se zkoumaný problém netýká
- ▶ **Sociodemografické otázky** – identifikují respondenta, na konci dotazníku (pohlaví, věk, vzdělání,...)

JAK HODNOTÍTE SLUŽBY KNIHOVNY? - anketa pro čtenáře

I.
U každé otázky, prosím, označte křížkem jednu z možností:

1. JAK ČASTO NAVŠTĚVUJETE PROSTORY KNIHOVNY?

- denně
- týdně
- 1x za 14 dní
- měsíčně
- čtvrtletně
- Jiné:

Polootevřená otázka

2. JAK ČASTO VYUŽÍVÁTE WEBOVOU STRÁNKU KNIHOVNY?

- denně
- týdně
- 1x za 14 dní
- měsíčně
- Jiné:

3. VYUŽÍVÁTE SLUŽBY V

- hlavní budově knihovny
- pobočce knihovny
- hlavní budově i v pobočce
- pouze vzdálený přístup k elektronickým zdrojům

Uzavřená otázka

4. KNIHOVNU A JEJÍ SLUŽBY VYUŽÍVÁTE PRO

vyberte jednu či více odpovědí

- volný čas
- studium, vzdělání
- pro své zaměstnání

« Zpět

Pokračovat »

33% dokončeno

JAK HODNOTÍTE SLUŽBY KNIHOVNY? - anketa pro čtenáře

V.

Na závěr prosíme o sdělení několika informací o Vás, děkujeme.

Jsem:

- žena
- muž

Uvedte, prosím, svůj věk:

Jaké je Vaše nejvyšší dokončené vzdělání?

- základní, nevyučen
- vyučen/a
- střední s maturitou
- pomaturitní, VOŠ
- vysokoškolské

Zařadte se, prosím, do některé z uvedených kategorií:

- zaměstnanec
- OSVČ, podnikatel
- důchodce
- student (studující při zaměstnání se zařadí do některé z dalších variant)
- žena, muž v domácnosti, rodičovská dovolená
- nezaměstnaný

POKUD MÁTE JAKÉKOLIV PŘIPOMÍNKY NEBO NÁMĚTY, KTERÉ POKUDLE VÁS MOHLY PŘÍSPĚT KE ZLEPŠENÍ SLUŽEB KNIHOVNY, NAPIŠTE JE ZDE:

« Zpět

Odeslat



Otevřená otázka

ŠKÁLOVÁNÍ

- ▶ *„Techniky, s jejichž pomocí přiřazujeme číselné hodnoty jevům, které nemůžeme přímo měřit“*
- ▶ **určitě ano, spíše ano, průměr, spíše ne, určitě ne**
- ▶ **Baterie otázek** – seskupení více otázek na jedno téma do jednoho bloku

7. JAK HODNOTÍTE ÚROVEŇ SLUŽEB NAŠICH ODDĚLENÍ?

	vynikající	velmi dobrá	průměrná	spíše špatná	velmi špatná	nehodnotím, nevyužívám
Informační služba	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Všeobecná knihovna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Studijní knihovna a periodika	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Knihovna pro děti a mládež	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hudební knihovna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pobočky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Připomínky k otázce, náměty, problémy:



8. JAK HODNOTÍTE NABÍDKU KNIHOVNÍHO FONDU?

	vynikající	velmi dobrá	průměrná	spíše špatná	velmi špatná	nehodnotím, nevyužívám
krásná literatura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
odborná a populárně naučná literatura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
cizojazyčná literatura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
časopisy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e-zdroje (e-knihy, databáze)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
hudba, film, noty a další	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Připomínky k otázce, náměty, problémy:

VÝZKUMY V KVK V LIBERCI

- ▶ 2 velké ankety – zjištění spokojenosti se službami knihovny – více než 1 000 respondentů
- ▶ Několik menších anket – konkrétní témata:
 - Čtete zahraniční literaturu?
 - Proč chodíte do knihovny?
 - ...

JAK HODNOTÍTE SLUŽBY KVK?

- ▶ **Datum konání:** 15. 11. – 15. 12. 2015
- ▶ **Forma dotazníku:** kombinovaná
 - tištěný dotazník
 - online dotazník – web, e-mail
- ▶ **Cílové skupiny:** uživatelé hlavní budovy starší 15 let
- ▶ **Propagace:**
 - v knihovně
 - na webu
 - Facebook, E-zpravodaj, Světlik
 - tisková zpráva
 - e-mail
- ▶ **Dotazník:** 16 otázek
- ▶ **Odpovědi:** 1 112
 - 135 tištěná verze
 - 977 online verze

12. JAKE SPRAVUJETE SI VE SVOLÁVÁNÍ ČTENÁŘŮ KNIHOVNY?

- zprostředkovaně (MŠ, Škola apod.)
 učiteli
 učitelkami
 rodiči
 učiteli na
 výstavě na
 návštěv, vypravěčství

Přesměřte v otázce náhodně prosedy

13. POUŽÍVÁTE TECHNICKÉ VYBAVENÍ KNIHOVNY?

- ano, velmi často ano, občas
 někdy

Přesměřte v otázce náhodně prosedy

14. JAKO S VÁM PRACOVNÍCI KNIHOVNY VYHLEDÍ?

- učiteli
 učitelkami
 rodiči
 učiteli na
 výstavě na
 návštěv, vypravěčství

Přesměřte v otázce náhodně prosedy

15. JAKOŽ S VÁM PRACOVNÍCI KNIHOVNY VÝM POMAHOU A ZUSPOKOJÍ VÁŠE POTŘEBY?

- učiteli
 učitelkami
 rodiči
 učiteli na
 výstavě na
 návštěv, vypravěčství

Přesměřte v otázce náhodně prosedy

16. JAK HODNOTÍTE CELKOVOU ÚROVEŇ SLUŽEB POSKYTNUTÝCH KNIHOVNOU?

- vynikající
 velmi dobré
 průměrné
 spíše špatné
 velmi špatné
 návštěv, vypravěčství

Přesměřte v otázce náhodně prosedy

NA ZÁVĚŤ PRONÁŠTE O HOŠŤENÍ NĚKOLIKA INFORMACÍ O VÁS, SEKCEMĚ.

- Jméno
 žena
 muž

Titul, pozice, věk, atd. _____

JAK SE VÁS NEJLÉPEŠÍ ZPRAKOVNĚ SZČELÁM?

- příjizní, nevyučen
 vyučen
 střední a vysokou
 sekundární, VŠ
 vysokoškolské

ZMĚŤE SI, POKUD, DO NĚKTERÉ Z NÁSLEDUJÍCÍCH KATEGORIÍ.

- zaměstnanec
 důchod, penzovník
 důchodce
 student (studující při zaměstnání) se zařadí do některé z dalších kategorií
 žena, muž + domácnost, nezávislá ekonomická nezaměstnaný


POKUD MĚTE JAKOŽÍ PŘÍPOMĚNKY NEBO NĚKTERÉ BĚŽÍ BY POKUD VÁS MĚLY PŘISPĚT KE ZLEPŠENÍ NAŠICH SLUŽEB NE ŽE.

Sdílejte se svými kolegy o výsledcích hodnocení informací a poskytnutí služby a na našich stránkách.

JAK HODNOTÍTE SLUŽBY KNIHOVNY? - anketa pro čtenáře - Internet Explorer

https://docs.google.com/forms/d/1-wf3G3Q26MjP8R3m0DAM... Report

Soubor Úpravy Zobrazit Odeslat odpovědi Návraty Návratky



JAK HODNOTÍTE SLUŽBY KNIHOVNY? - anketa pro čtenáře

Vážení čtenáři, dovolují si oslovit Vás o žádosti o spolupráci při zkvalitňování služeb Krajské vědecké knihovny v Liberci. Naším cílem je nabízet služby, které by byly maximálně přizpůsobeny Vaším požadavkům a potřebám, služby lité na míru přímo Vám - našim čtenářům a návštěvníkům. Proto vznikl tento dotazník.


Dotazník je anonymní, nemusíte uvádět své jméno. Sběr dotazníků bude ukončen 15. prosince 2015, následně bude zahájeno vyhodnocování získaných informací. O výsledcích Vás budeme informovat.

Děkujeme za Vaši ochotu, trpělivost, čas, který věnujete vyplnění dotazníku, a za Vaši zájem o naši knihovnu. Ujímáme se, že se budeme snažit na Vaše podněty a návrhy reagovat.

Mgr. Blanka Korvaňková, ředitelka knihovny

15% dokončeno

Průběh tvorby Google Forms [Glasnost vyvolává potřeby](#) [Glasnost](#)
[Vytáčet zručně](#) [Střední potřeby služby](#) [Dati enturii podmínky](#)

Start  14:23 1.2.2016

anketa

Mgr. Blanka Korvaňková ředitelka knihovny

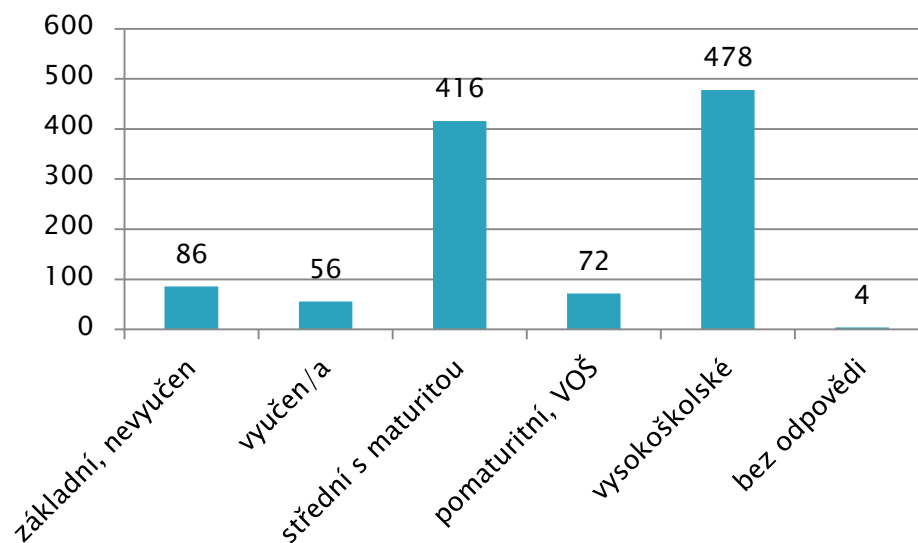
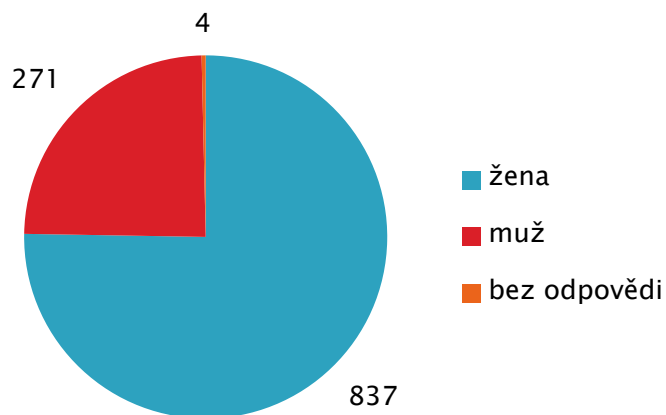
Dotazník bude ukončen 15. prosince 2015, následně bude zahájeno vyhodnocování získaných informací. O výsledcích Vás budeme informovat.



Knihovna vědecká Liberec

RESPONDENTI

- ▶ celkový počet respondentů: 1 112
- ▶ z toho: 977 online odpovědí, 135 tištěných dotazníků

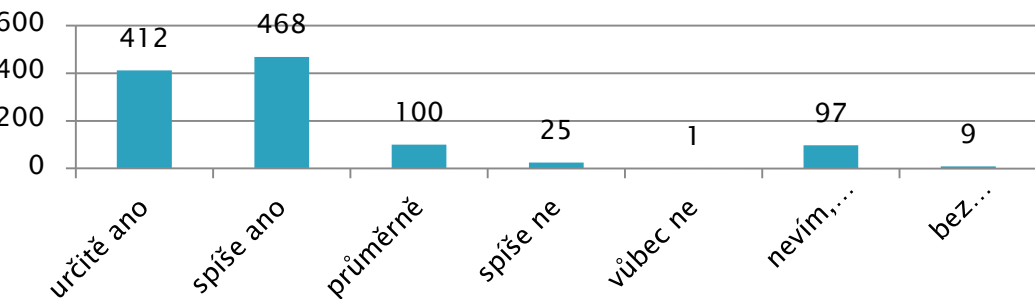


DOTAZNÍK

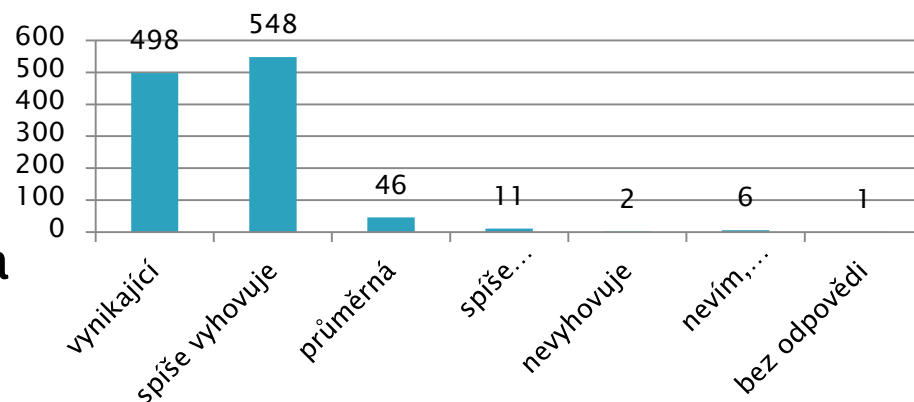
▶ 16 otázek:

- frekvence návštěv knihovny a webu
- důvody návštěvy
- spokojenost s otevírací dobou, jednotlivými odděleními a jejich službami
- hodnocení knihovního fondu, webu a způsobu informování
- hodnocení prostor knihovny, technické vybavení, vystupování zaměstnanců

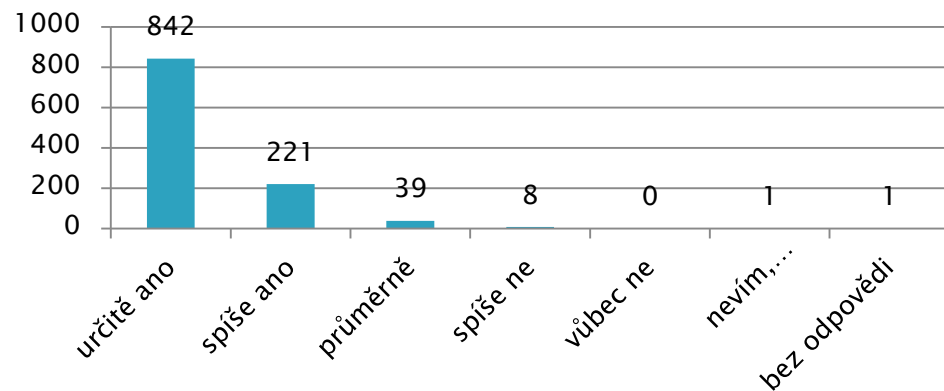
Považujete naši webovou stránku za přehlednou?



Jak Vám vyhovuje provozní doba knihovny?



Jsou k Vám pracovníci knihovny vstřícní?



Jak Vám vyhovuje otevírací doba knihovny?

- ▶ *Již jsem podobný dotazník vyplňovala – nevyhovovala mi provozní doba. Ta je nyní upravena, takže je všechno O.K.*

Považujete naši webovou stránku za přehlednou?

- ▶ *Seznámila jsem se i se složitějšími weby. Ale když se chce, tak to jde.*

Jste spokojen/a s prostory knihovny?

- ▶ *Ted' už jsem si trochu zvykla... Zpočátku jsem jako člověk trpící závratí měla velké problémy dostat se nahoru. Všechna schodiště volně zavěšená v prostoru a výtah prosklený!*
- ▶ *Nevyhovují mi spodní regály, ale to je moje chyba, jsem málo ohebná*

Jsou k Vám pracovníci knihovny vstřícní?

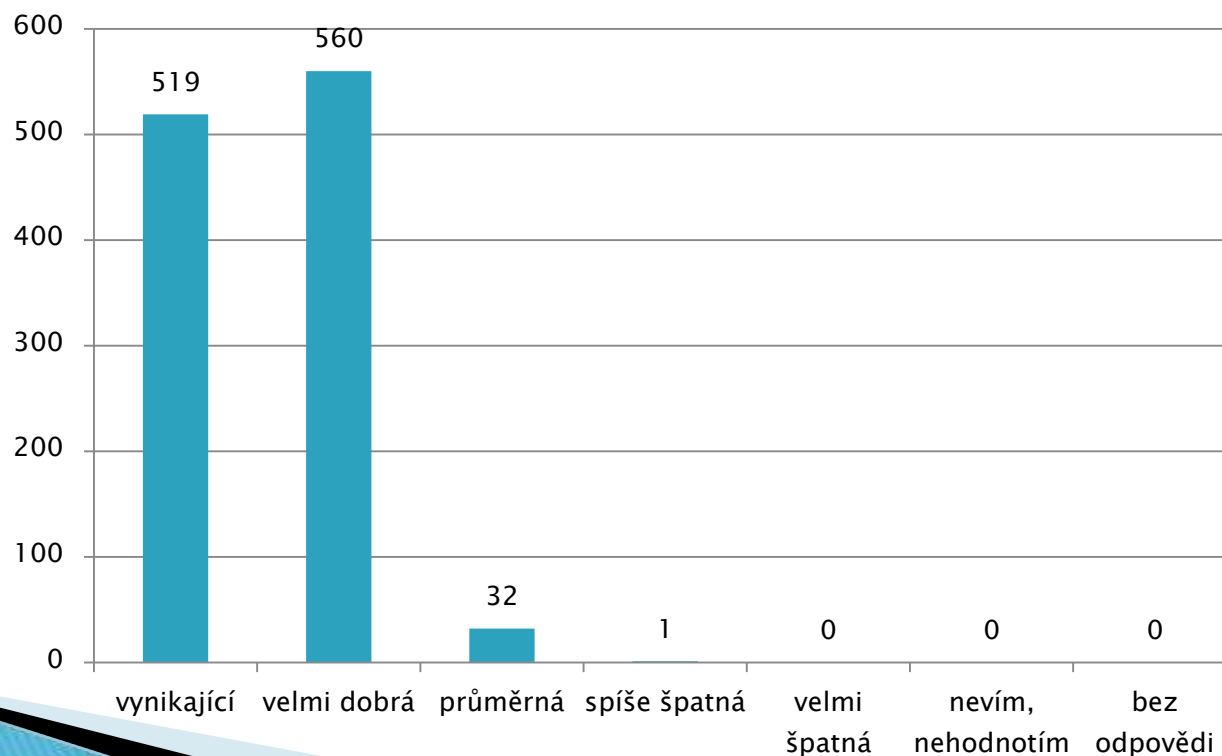
- ▶ *Všichni jsou usměvaví, ochotní, vstřícní. Do KVCLI chodím cca 10 let a nikdy jsem neměla důvod pomyslet si "asi jí/mu není dobře / asi má den blbec" apod. Nikdy jsem si nepřipadala jako hlupák, když jsem požádala o pomoc při hledání vybraného titulu.*

Dokáží Vám pracovníci knihovny vždy poradit a zodpovědět všechny Vaše dotazy?

- ▶ *Ano, i na ty zákeřné*
- ▶ *Zas jako bozi to nejsou*


Jak hodnotíte celkovou úroveň služeb poskytovaných knihovnou?

- ▶ 97 % respondentů hodnotí úroveň služeb jako vynikající nebo velmi dobrou !!!



*„Víc se svou prací chlubte,
knihovny jsou chloubou národa a
Liberec má knihovnu vynikající.
Zaslouží si pozornost. Škoda, že
město se s ní vůbec nechlubí.“*

INFORMUJTE O VÝSLEDKÁCH

- ▶ Poděkujte za účast v anketě
 - ▶ Informujte, jak anketa dopadla – svého zřizovatele, čtenáře, veřejnost
 - ▶ Sdělte, co jste na základě výsledků změnili
- 



- KONTO ČTENÁŘE
- ON-LINE KATALOG
- KALENDÁŘ AKCÍ
- OTEVÍRAČÍ DOBA

15

Krajská vědecká knihovna v Liberci, příspěvková organizace | tel.: 482 412 133 | fax: 482 412 122 | e-mail: library@kvkli.cz

8. března 2016
15 let od otevření knihovny



Oslavte s námi výročí knihovny

ANKETA

Jak jste hodnotili knihovnu?

Na konci roku 2015 jsme se Vás v anketě ptali, jak hodnotíte knihovnu a její služby. Zajímá Vás, jak jsme dopadli?

97 % z celkového počtu respondentů je s našimi službami spokojeno !

Děkujeme všem, kteří se do ankety zapojili a vyjádřili nám svoji podporu. Děkujeme také za připomínky a náměty - mohou nám pomoci při zkvalitňování služeb nebo plánování služeb nových. Věříme, že se nám alespoň některé požadavky podaří realizovat.

OTEVŘÍT VÝSLEDKY ANKETY

Předchozí ankety najdete [zde](#).

PRO NOVÉ ČTENÁŘE

- JAK SE ZAREGISTROVAT +
- ZÁKLADNÍ INFORMACE +
- PRŮVODCE PO KNIHOVNĚ +
- PRODLOUŽENÍ VÝPŮJČEK +
- NÁPOVĚDA KE KATALOGU +
- ČASTO KLADENÉ DOTAZY +
- PIŠTE NÁM +
- ANKETA +
- PTEJTE SE KNIHOVNY +
- DOPORUČUJEME KE ČTENÍ +

Oslavte s námi výročí knihovny



JAK HODNOTÍTE SLUŽBY KNIH anketa pro uživatele

závěrečná zpráva

Datum konání: 15. listopadu – 15. prosince 2015

Forma dotazníku:

- listový dotazník – uživatelé byli osloveni u výp k dispozici v prostorách knihovny
- online dotazník – na webové stránce knihovny, o (náhodný výběr) e-mailem

Cílové skupiny:

- uživatelé hlavní knihovny starší 15 let
- okrajové uživatelé poboček

Propagace:

- v prostorách knihovny – plakáty, upoutávka na u
- na webu knihovny
- Facebook, E-zpravodaj
- oslovení e-mailem – náhodný výběr z naší datab
- tisková zpráva

Celkový počet odpovědí: 1 112

z toho:

- 135 listěná verze
- 977 online verze

Zpracovala: Dana Petryčesová, únor 2016

JAK JSTE HODNOTILI KNIHOVNU?

Na konci roku 2015 jsme se Vás v anketě ptali, jak hodnotíte knihovnu a její služby. Zajímá Vás, jak jsme dopadli? **97 % z celkového počtu respondentů je s našimi službami spokojeno!** Děkujeme všem, kteří se do ankety zapojili a vyjádřili nám svoji podporu. Děkujeme také za připomínky a náměty – mohou nám pomoci při zkvalitňování služeb nebo plánování služeb nových. Věříme, že se nám alespoň některé požadavky podaří realizovat.



Jak to dopadlo?



LÍBÍ SE VÁM

- ✓ knihovna jako kulturní a setkávací centrum
- ✓ příjemné prostředí a atmosféra, pohodlný nábytek
- ✓ rozsáhlá otevírací doba od pondělí do soboty
- ✓ velký výběr dokumentů v různých podobách
- ✓ nabídka půjčování elektronických knih
- ✓ široká nabídka kulturních a vzdělávacích akcí
- ✓ milý a vstřícný personál



NELÍBÍ SE VÁM

- ✓ málo exemplářů atraktivních titulů
- ✓ stav sociálního zařízení – WC, šatní skříňky
- ✓ přítomnost problémových návštěvníků v prostorách knihovny
- ✓ pomalá Wi-Fi
- ✓ problémy s topením a klimatizací – zima, příp. v letních měsících horko
- ✓ absence tichých studijních zón
- ✓ málo informací o dění v knihovně

Více informací o výsledcích ankety najdete na webu knihovny: <http://www.kvkl.cz/anketa.html>



Liberec se knihovnou málo chlubí

Liberec - Krajská knihovna v Liberci zveřejnila výsledky ankety, kterou mezi čtenáři vyhlásila v závěru roku. Vyplývá z ní téměř stoprocentní spokojenost.

27.2.2016

SDÍLEJ:



Krajská vědecká knihovna v Liberci. Ilustrativní foto.

Autor:

Z celkem 1112 respondentů vyjádřilo kladný ohlas 97 procent. „Pochopitelně nás takové kladné hodnocení těší, ale jsme rádi i za připomínky, které pomohou při zkvalitňování stávajících služeb a plánování nových,“ shrnula ředitelka knihovny Blanka Konvalinková.

Co se lidem líbí?

Lidé v první řadě vysoce hodnotili to, že knihovna nabízí nejen půjčování knížek včetně posledních novin, časopisů, novin, hudebních nosičů či audiovizuálních knih, ale je i významným kulturním centrem s širokou nabídkou kulturních a společenských akcí, vzdělávacích pořadů i zajímavých besed. Ať už se jedná o filmové projekce, přednášky o architektuře. „Ty se setkávají s opravdu velkým ohlasem,“ zmínila ředitelka. „Stejně jako

DALŠÍ ČLÁNKY Z RUBRIKY



Do kraje mílí podle statistiky nejčastěji Němci, Poláci, Holanďané a Slovinci



Hrobka Liblego stále ohrožena, potřebuje zásadní rekonstrukci



Babič absolvoval spanilou jízdu po dějepisných nemocnicích



Taková bude pláň u radnice



VIDEO: Plně náměstí předobívalo koncert Rammstein revival a videomapping



Inspirojte se, jak byste si zkrášlovali zahradu.



Obchody a kanceláře k pronajmu v centru Liberce: www.cream-reality.cz



Dejte si pauzu třeba na kávu, nebo na jednu z našich „návykových“ her.



Lidé z slavní neznají míru aneb TRAPASY pod vlivem nejení alkoholu



„Jsem rád, že existují instituce, jako liberecká vědecká knihovna. Jsem hrdý, že naše město má tak skvělou instituci plnou báječných, usměvavých lidí ochotných pomoci a doporučit kvalitní zdroje. Je to jedinečné a nádherné místo. Děkuji, že jste tu pro nás.

Váš věrný čtenář a klient.“

**DĚKUJI ZA POZORNOST
A PŘEJI HEZKÝ DEN**



Dana Petřýdesová
petrydesova@kvkli.cz