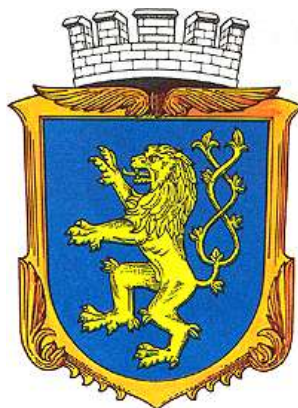


Městský úřad Tišnov

KNIHOVNA



Vyhodnocení dotazníkového šetření

v rámci projektu „Efektivní úřad“

(04/2012)

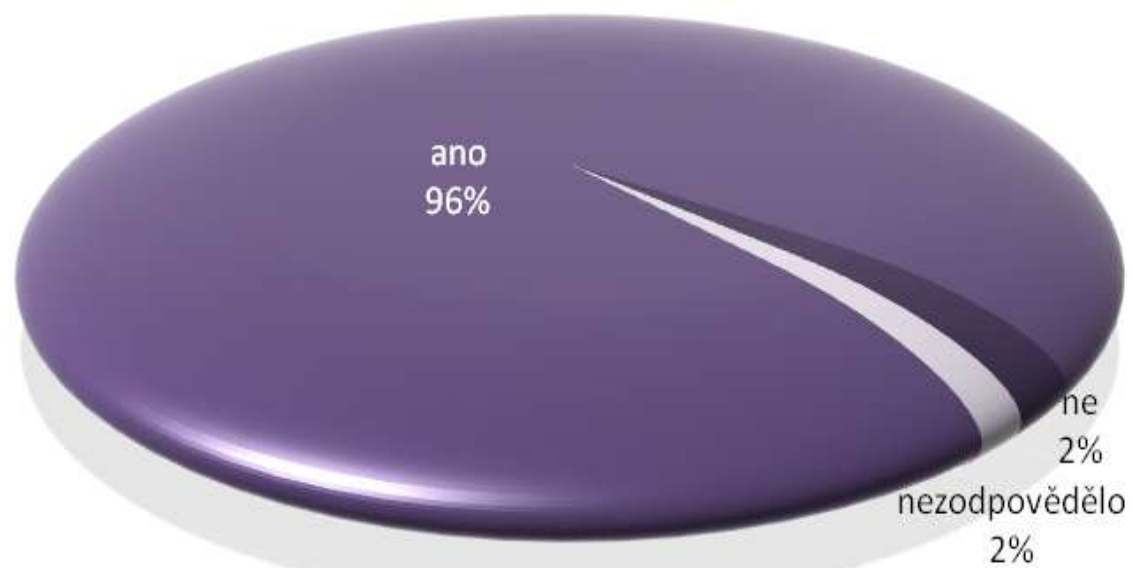
Ve dnech 2. – 30. dubna 2012 probíhalo v Městské knihovně v Tišnově dotazníkové šetření, které navazovalo na dotazníkové šetření z měsíce června 2011. Dotazníkové šetření je prostředkem ke zjištění jedním z klíčových ukazatelů výkonnosti (KPI) – tj. spokojenosti klientů s knihovnou, s nabídkou jejich služeb, knih a prací knihovnic.

Šetření probíhalo v oddělení pro dospělé i v dětském oddělení. Dotazník vyplnilo **447** dospělých občanů a **195** dětí, což je v celkové součtu více než dvojnásobný počet oproti minulému dotazníkovému šetření (257).

Na níže uvedených stranách jsou uvedeny grafy, které znázorňují odpovědi na jednotlivé otázky. Jak je vidět z následujících grafů, občané byli velmi spokojeni, často připojovali i další kladné ohlasy, hvězdičky apod.

ODDĚLENÍ PRO DOSPĚLÉ

Vyhovuje Vám půjčovací doba knihovny?



ODDĚLENÍ PRO DOSPĚLÉ

Respondenti mohli připojit i další poznámky a návrhy ohledně půjčovací doby:

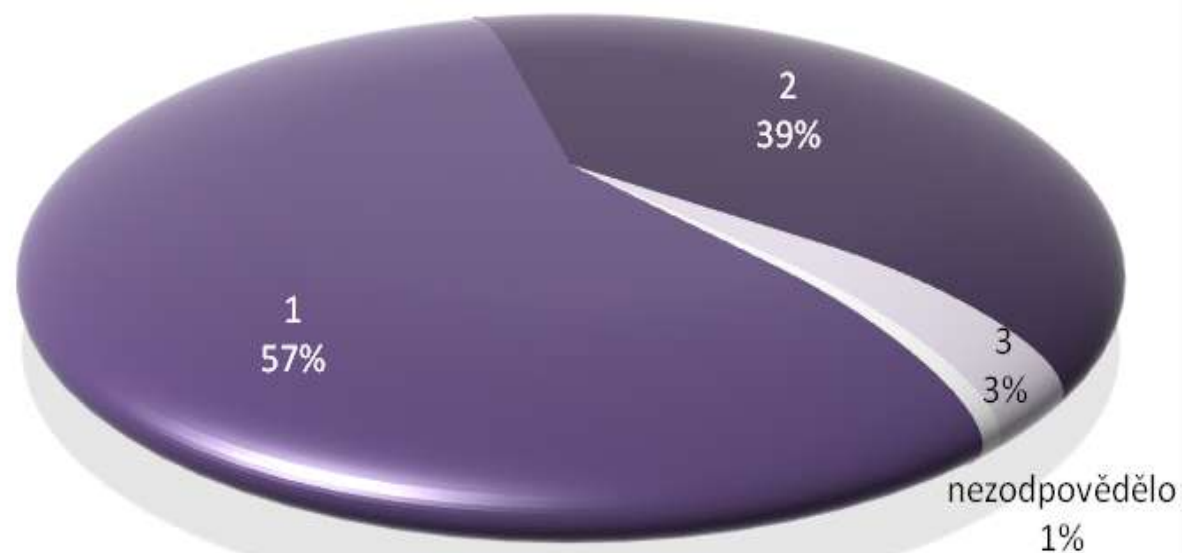
- třináctkrát byl vysloven názor, že **půjčovací doba v sobotu je nadbytečná** a že ji nevyužívají a neplánují využívat;
- další návrhy se týkaly především **sjednocení půjčovací doby o prázdninách** v obou odděleních.

Druhá otázka se týkala toho, k čemu návštěvníci knihovnu využívají. Označovali jednu, ale někdy také všechny odpovědi.

Nejčastěji ji využívají pro **volný čas**, dále také pro vzdělání a studium, nejméně je využívána pro zaměstnání klientů.

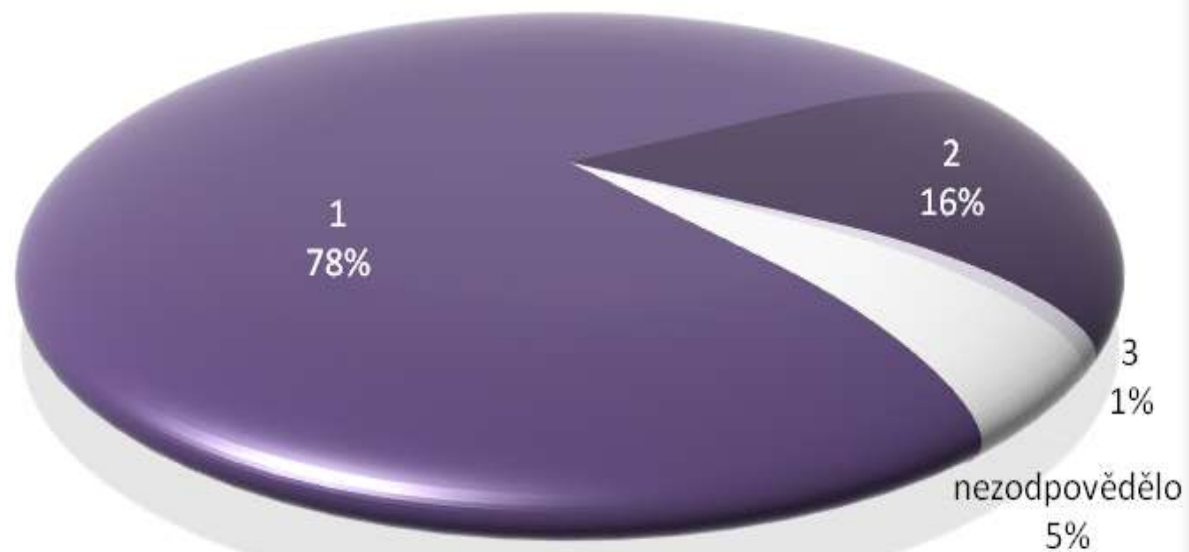
ODDĚLENÍ PRO DOSPĚLÉ

*Jak hodnotíte nabídku knih a dalších materiálů v
knihovně?*



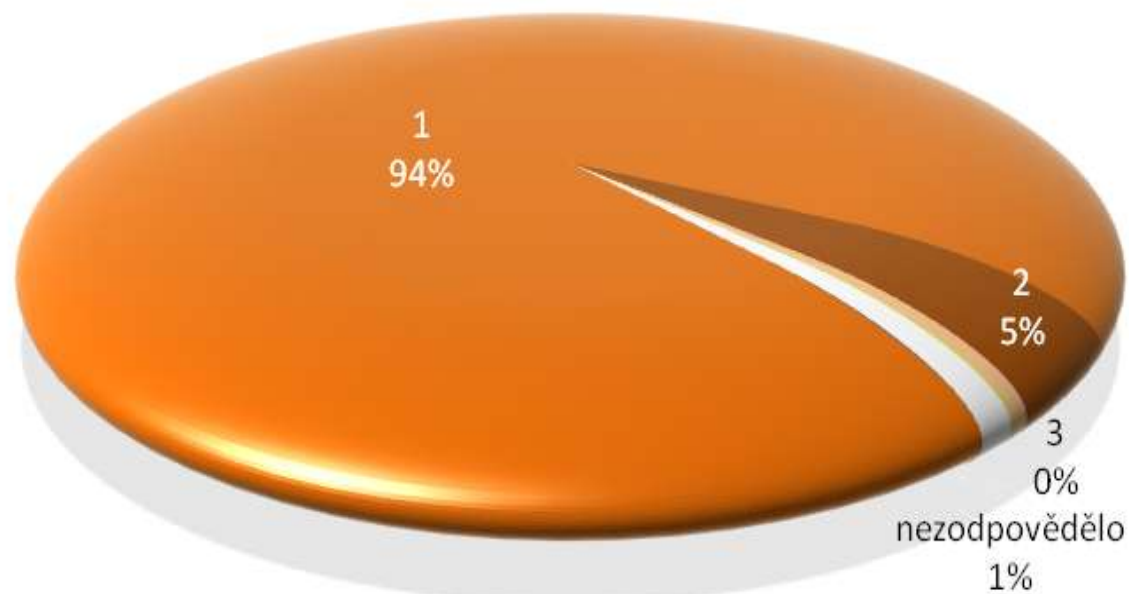
ODDĚLENÍ PRO DOSPĚLÉ

Jak hodnotíte nabídku akcí knihovny?



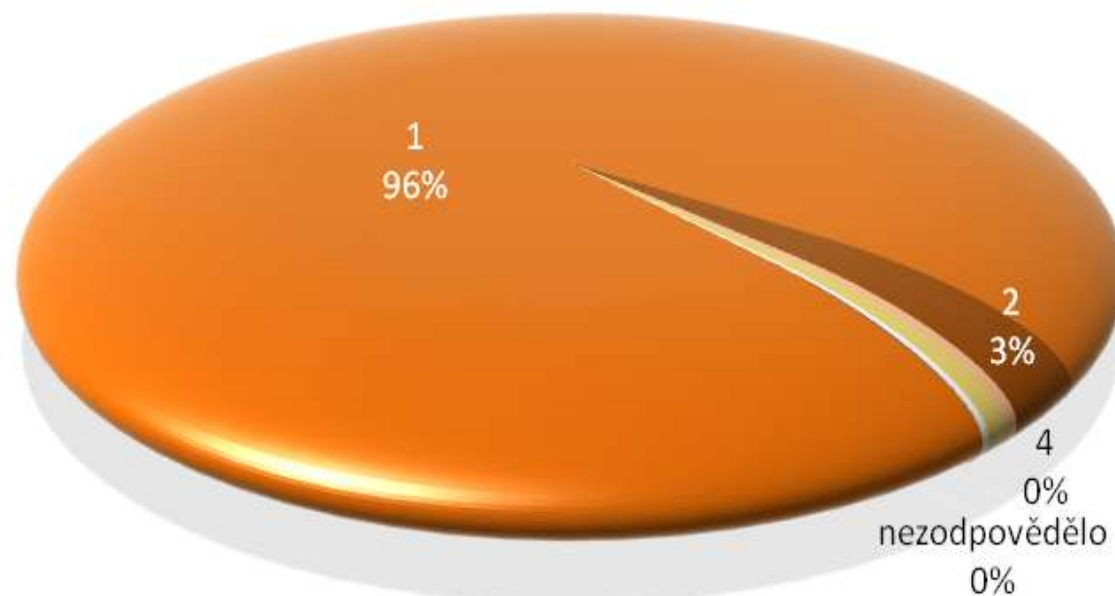
ODDĚLENÍ PRO DOSPĚLÉ

Jak hodnotíte kvalitu poskytnutých služeb?



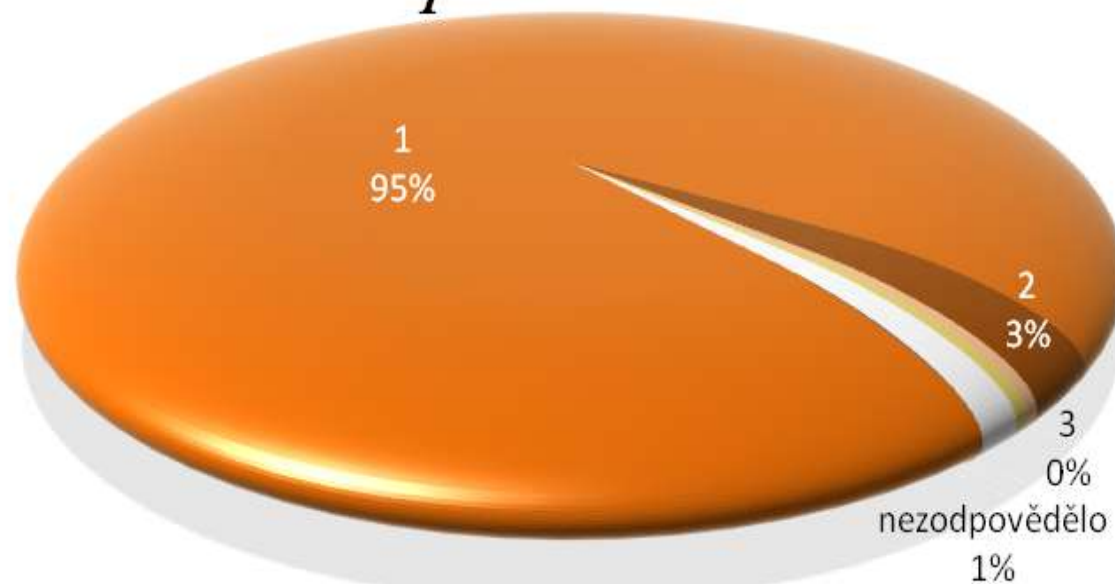
ODDĚLENÍ PRO DOSPĚLÉ

Jak hodnotíte vstřícnost a ochotu pracovníka?



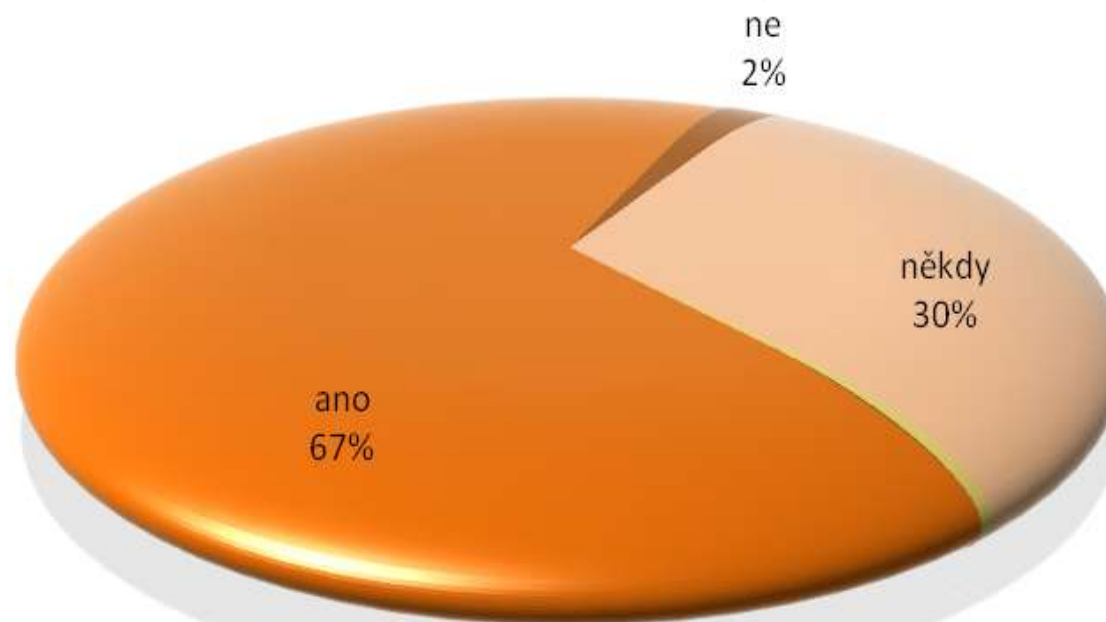
ODDĚLENÍ PRO DOSPĚLÉ

*Jak hodnotíte úroveň odborných znalostí
pracovníka?*



ODDĚLENÍ PRO DOSPĚLÉ

Pomáhá Vám knihovnice s výběrem knih?



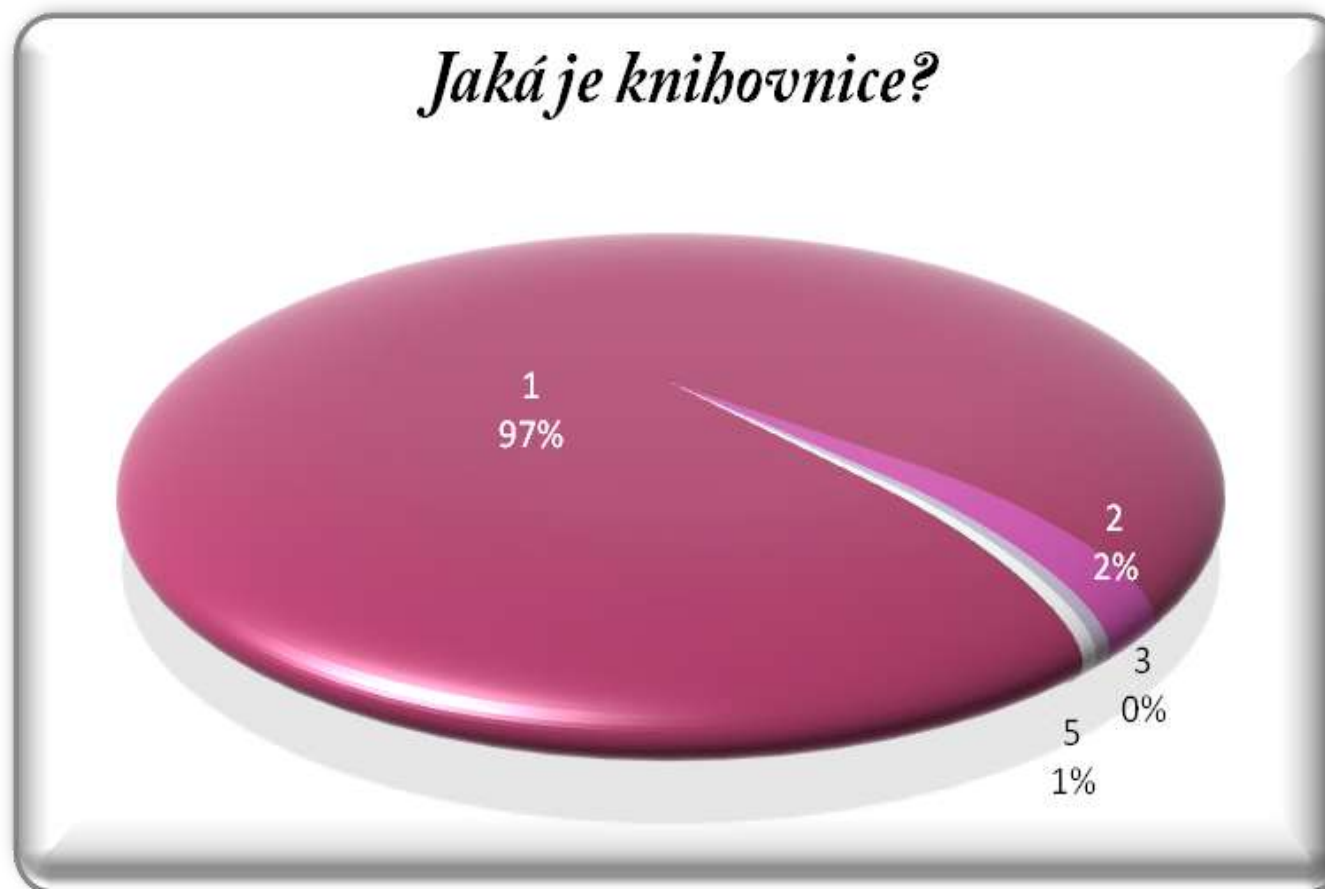
DĚTSKÉ ODDĚLENÍ

Stejné názory měly i děti, které byly také zcela spokojeny.

Dotazník dětí obsahoval 4 otázky, které měly děti oznámkovat jako ve škole
známkami 1 – 5.

Děti místo toho často uváděly slovní hodnocení, které bylo v rámci možného
vyhodnocení převedeno na odpovídající známku.

DĚTSKÉ ODDĚLENÍ



DĚTSKÉ ODDĚLENÍ

Má knihovna velký výběr zajímavých knih?



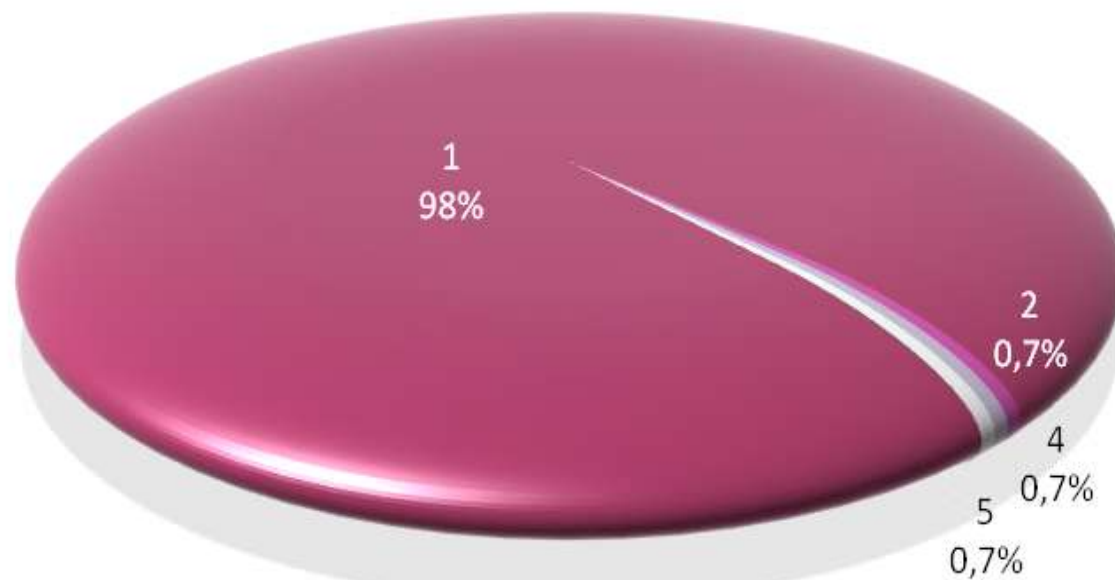
DĚTSKÉ ODDĚLENÍ

Poradí ti knihovnice při výběru knih?



DĚTSKÉ ODDĚLENÍ

Líbí se ti v knihovně?



Porovnání výsledků dotazníkových šetření uskutečněných v 06/2011 a v 04/2012

Porovnat lze pouze výstupy z dotazníku odevzdaného návštěvníky oddělení pro dospělé, poněvadž první dotazníkové šetření se v dětském oddělení neuskutečnilo.

V tabulce jsou tedy srovnány odpovědi na shodné otázky, které oba dotazníky realizované v různém čase obsahovaly:

Porovnání průměrů známek udělených jako odpovědi na otázky	06/2011	04/2012
Jak hodnotíte nabídku knih a dalších materiálů v knihovně?	1,52	1,45
Jak hodnotíte nabídku akcí knihovny?	1,26	1,19
Jak hodnotíte kvalitu poskytnutých služeb?	1,08	1,05
Jak hodnotíte vstřícnost a ochotu pracovníka?	1,06	1,03
Jak hodnotíte odbornost pracovníka?	1,07	1,03

Nedílnou součástí dotazníkového šetření bylo i adresné hodnocení zaměstnanců návštěvníky knihovny. Výstupy, které svědčí o jejich vstřícnosti a ochotě, odbornosti, kvalitě poskytnutých služeb a pomoci s výběrem knih v dětském oddělení budou využity k další personální práci.

Závěrem lze říci, že výsledky dotazníkového šetření vyznívají velice příznivě, a to ve všech aspektech, na které byly otázky zaměřeny.

Výborně je návštěvníky knihovny hodnocena především ochota a odbornost pracovníků a také obecně kvalita poskytnutých služeb.

Za námět na zlepšení lze podle výsledků dotazníkového šetření označit nabídku knih a dalších materiálů v knihovně a také návštěvníky několikrát zmíněné sjednocení půjčovní doby.