

Vážení čtenáři a návštěvníci karvinské knihovny,

v období od 1. 11. 2018 do 31. 12. 2018 jste měli možnost vyplnit dotazník spokojenosti a vyjádřit se tak ke službám poskytovaným Regionální knihovnou Karviná, příspěvkovou organizací. Dotazníky byly rozděleny na dvě kategorie – pro dospělé a pro děti a mládež do 16 let.

Dotazníky byly k dispozici v tištěné i elektronické podobě. V tištěné podobě byly dotazníky dostupné na všech pobočkách karvinské knihovny. V elektronické podobě byly dostupné na webových stránkách knihovny www.rkka.cz.

Rádi bychom Vás seznámili s výsledky dotazníkového šetření.

Z celkového počtu registrovaných čtenářů 7 193 (dospělých) a 1 544 (dětí a mládeže do 15 let) dotazníky vyplnilo 496 respondentů. Dotazníky v tištěné podobě vyplnilo 120 respondentů, dotazníky v elektronické podobě vyplnilo 376 respondentů. Celkem se tedy zúčastnilo 94,35 % dospělých a 5,65 % dětí a mládeže do 15 let, 78,9 % všech dotázaných jsou ženy a 21,1 % muži.

Věková skladba dotazovaných je následující: 30,1 % (37-47 let), 18,8 % (48–58 let), 15,4 % (26–36 let), 17,1 % (59–69 let), 9,6 % (15–25 let), 9 % (70–80 let), 0,2 % (81 let a více).

Dotazníky obsahovaly celkem 41 otázek.

Většina čtenářů a návštěvníků využívá knihovnu 1x měsíčně (56,6 %), 3 % navštěvují knihovnu denně, 5,5 % týdně, 9,6 % jednou za čtrnáct dnů, 9,2 % čtvrtletně, 3 % půlročně a 13 % jinak.

Zajímalo nás také, jak jsou navštěvovány pobočky karvinské knihovny, které jsou rozmístěny v městských částech Karviné.

Respondenti nejčastěji navštěvují pobočky v městských částech Karviná-Mizerov (70,30 %), Karviná – Nové Město (16,03 %), Středisko polské literatury v Karviné-Fryštátě (11,54 %), využívají služeb Knihařské dílny v Karviné-Ráji (7,48 %) a Městského informačního centra v Karviné-Fryštátě (4,27 %), Střediska hudby a umění v Karviné-Fryštátě (2,99 %), dále jsou pobočky Rehabilitační sanatorium v Karviné-Hranicích (1,92 %) a pobočky v Karviné-Loukách a Karviné – Starém Městě.

Knihovnu čtenáři a návštěvníci využívají nejčastěji pro vyplnění svého volného času (82,48 %), z důvodu studia či vzdělávání (29,06 %), využití v rámci zaměstnání (9,19 %).

Z celkového počtu 468 odpovědí na otázku „Jak hodnotíte provozní dobu jednotlivých poboček“ bylo zjištěno, že provozní doba Městského informačního centra byla hodnocena ve 24,79 % známkou 1 (nejlepší), známkou 5 (nejhorší) v 0 %, 63,03 % respondentů zvolilo hodnocení nevím.

Provozní dobu Střediska hudby a umění jste hodnotili známkou 1 v 19,23 %, známkou 5 v 0 % a 70,30 % respondentů zvolilo hodnocení nevím.

Provozní dobu Střediska polské literatury jste hodnotili známkou 1 v 19,87 %, známkou 5 v 0 % a pro označení nevím se rozhodlo 68,59 % respondentů.

Pro Středisko knihovnických a informačních služeb Karviná – Nové Město, Oddělení pro dospělé čtenáře, byla provozní doba hodnocena známkou 1 v 34,19 %, známkou 5 v 0 % a možnost nevím zvolilo 54,49 % respondentů.

Pro Středisko knihovnických a informačních služeb Karviná – Nové Město, Oddělení pro děti a mládež, byla provozní doba hodnocena známkou 1 v 23,29 %, známkou 5 v 0 % a možnost nevím zvolilo 54,49 % respondentů.

Provozní doba Střediska knihovnických a informačních služeb Karviná-Mizerov, Oddělení pro dospělé, byla hodnocena známkou 1 v 69,44 %, známkou 5 v 0,85 % a možnost nevím zvolilo 17,74 % respondentů.

Provozní doba Střediska knihovnických a informačních služeb Karviná-Mizerov, Oddělení pro děti a mládež, byla hodnocena známkou 1 v 40,77 %, známkou 5 v 0 % a možnost nevím zvolilo 50,85 % respondentů.

Rehabilitační sanatorium pro svou provozní dobu dostalo známku 1 v 11,97 %, známku 5 v 0 % a možnost nevím zvolilo 79,91 % respondentů.

Pro Oddělení Karviná – Staré Město byla provozní doba hodnocena známkou 1 v 10,90 %, známkou 5 v 0 % a možnost nevím zvolilo 84,40 % respondentů.

Pro Středisko služeb Karviná-Louky byla provozní doba hodnocena známkou 1 v 10,90 %, známkou 5 v 0 % a možnost nevím zvolilo 84,40 % respondentů.

Provozní doba Knihařské dílny byla hodnocena známkou 1 v 13,25 %, známkou 5 v 0 % a možnost nevím zvolilo 80,98 % respondentů.

Děkujeme i za Vaše návrhy na úpravu provozní doby jednotlivých poboček, v současné době však o této úpravě neuvažujeme, a to z níže uvedených důvodů.

Oddělení pro děti a mládež v Karviné-Mizerově, Karviné – Novém Městě, ve Středisku polské literatury a Středisku hudby a umění v Karviné-Fryštátě jsou dopoledne pro veřejnost a ve středy uzavřeny z důvodu realizace besed a knihovnických lekcí pro školky a školy.

Pondělky a středy jsou na pobočce Karviná – Nové Město uzavřeny z důvodu realizace kurzů počítačové gramotnosti pro veřejnost, tato pobočka nedisponuje multimediální učebnou jako pobočka Karviná-Mizerov (kde kurzy počítačové gramotnosti také probíhají).

Karvinská knihovna má otevřeno 55 hodin týdně (jedná se o pobočku Karviná-Mizerov), což odpovídá Standardu pro dobrou knihovnu. Doporučená hodnota dle Standardu pro dobrou knihovnu je 50 a více – při počtu obyvatel více než 40 001.

Zajímá nás také názor na jednotlivé služby poskytované karvinskou knihovnou. Zde byly vybrány nejvíce hodnocené odpovědi u jednotlivých poskytovaných služeb. Výpůjční služby byly hodnoceny známkou 1 (v 83,76 %), meziknihovní výpůjční služby (vypůjčení knihy z jiné knihovny pro čtenáře) známkou 1 (v 53,63 %), rešeršní služby (vytvoření soupisu literatury k požadovanému tématu) známkou 1 (v 53,63 %), přístup k internetu známkou nevím (ve 45,51 %) a známkou 1 (ve 41,24 %), přístup k wifi známkou nevím (v 53,21 %) a známkou 1 (ve 32,69 %), tiskový výstup z PC známkou

nevím (v 56,20 %) a známkou 1 (ve 32,48 %), kopírování známkou nevím (ve 47,22 %) a známkou 1 (ve 42,31 %), skenování známkou 1 (ve 34,40 %), kulturní a vzdělávací akce známkou 1 (ve 58,12 %), donášková služba – dovoz knih domů známkou nevím (v 76,07 %) a známkou 1 (v 18,59 %), obalování knih známkou nevím (ve 48,93 %) a známkou 1 (ve 42,09 %), půjčování e-knih známkou nevím (v 67,31 %) a známkou 1 (ve 25,85 %).

Z odpovědí vyplývá, že čtenáři a návštěvníci nevědí o službě nebo nevyužívají služeb – přístupu k internetu, přístupu k wifi, tiskového výstupu, kopírování, donáškové služby, obalování knih a možnosti půjčování e-knih. U těchto odpovědí bylo zaznamenáno větší procento odpovědí „nevím“.

Nabídka knihovního fondu byla hodnocena známkami, čtenáři a návštěvníci se tak mohli vyjádřit k nabídce beletrie, naučné literatury, odebíraným periodikům (noviny a časopisy), audioknihám, hudebním CD a filmovým DVD a deskovým hrám.

Nabídku beletrie hodnotili čtenáři a návštěvníci známkou 1 v 63,03 %, naučnou literaturu známkou 1 ve 46,79 %, nabídku odebíraných periodik – noviny a časopisy známkou 1 ve 42,09 %, audioknihy známkou 1 v 19,87 % a známkou nevím v 65,81 %, hudební CD a filmová DVD známkou 1 v 19,02 % a známkou nevím v 69,23 %, deskové hry známkou 1 ve 25,64 % a známkou nevím v 60,90 %.

Z toho vyplývá, že čtenáři a návštěvníci jsou převážně s nabídkou knihovního fondu spokojeni. Pravděpodobně neví nebo nevyužívají možnosti vypůjčení audioknih, hudebních CD a filmových DVD a deskových her. U těchto odpovědí bylo zaznamenáno odpovědi „nevím“ ve více než 50 %.

Velmi nás potěšily vaše návrhy/připomínky k otázce – co vám v nabídce fondu knihovny chybí? Z celkového počtu 138 odpovědí jste se ve 42,75 % vyjádřili, že jste s nabídkou fondu knihovny spokojeni, v 17,40 % vám chybí více knižních novinek, v 16,67 % požadujete více odborných knih; v 5,80 % vám chybí cizojazyčné knihy. Větší nabídku novin a časopisů požadujete ve 4,35 %, audioknihy v 2,17 %. Stejným dílem, a to v 1,45 % vám chybí deskové hry, více knih sci-fi (1,45 %) a komiksy (1,45 %). V 0,72 % jste si napsali o více knih s návody (jako je pletení, háčkování) a 5,07 % z vás se vyjádřilo tak, že neví, jestli v knihovním fondu něco chybí.

Je pro nás důležité uspokojit informační potřeby čtenářů a návštěvníků karvinské knihovny. Snažíme se zajistit také kvalitní odbornou literaturu, avšak nemůžeme a z finančních a kapacitních důvodů nechceme suplovat specializované knihovny (krajské a vysokoškolské). Samozřejmě jsme schopni zajistit požadavek na dokumenty prostřednictvím MVS (meziknihovní výpůjční služba). Z finančních důvodů nejsme schopni zajistit více výtisků knižních novinek také z důvodu, že v České republice je vydáváno ročně více než 15 000 titulů. Pokud však v nabídce karvinské knihovny čtenáři postrádají kterýkoliv titul nebo téma, stačí zaslat e-mailem tip na nákup do knihovního fondu Regionální knihovny Karviná.

Z odpovědí vyplynulo, že 1,7 % veřejnosti navštěvuje denně webové stránky karvinské knihovny, 8,5 % týdně, 12,8 % jednou za čtrnáct dnů, 22,2 % měsíčně, 15,1 % čtvrtletně, 11,3 % půlročně a 28,4 % webové stránky nevyužívá.

Dne 4. 3. 2019 byly spuštěny nové webové stránky knihovny.

Karvinská knihovna se prezentuje také na sociálních sítích – Facebooku (Regionální knihovna Karviná, příspěvková organizace) a Instagramu (knihovnakarvina). Z odpovědí je zřejmé, že 8,5 % respondentů sleduje karvinskou knihovnu na sociálních sítích pravidelně, 23,9 % občas, 31,2 % sociální sítě nevyužívají a 36,3 % neví o existenci profilu knihovny na sociálních sítích.

Děkujeme také za Vaše vyjádření k otázce – máte nějaký návrh, jak by se knihovna mohla lépe propagovat na sociálních sítích?

Z celkového počtu 110 odpovědí jste se v 54,55 % vyjádřili, že jste s knihovnickými sociálními sítěmi spokojeni a nechcete na nich nic měnit, 23,64 % z vás se vyjádřilo, že neví, zda je nutné něco na těchto stránkách měnit. Stejným dílem, a to 3,64 % jste uvedli zájem o soutěže, více reportáží z knihovnického prostředí, dále by podle vás pomohla lepší propagace existence knihovny na sociálních sítích, a to ve 3,64 %. 1,82 % z vás nám poradilo zvýraznit se na Instagramu a umístit odkazy o možnostech knihovny na obalech knih a u obsluhy knihovny (3,64 %). Poradili jste nám v 1,82 % větší aktivitu na sociálních sítích, vystavovat knižní novinky (1,82 %), a také jste nám navrhli (1,82 %), abychom se připojili na síť LinkedIn.

Těší nás, že jsou čtenáři a návštěvníci spokojeni s pracovníky knihovny. Personál knihovny je v 82,1 % vnímán jako vstřícný (0,4 % vůbec ne). 77,5 % čtenářů a návštěvníků ohodnotilo zaměstnance knihovny, že jsou schopni pohotově řešit knihovnické a informační požadavky návštěvníků.

Z odpovědí vyplynulo, že v 66,7 % personál knihovny pomáhá čtenářům získat informační dovednosti potřebné k práci a studiu (vyhledávání v katalogu, databázích, na internetu), spíše ano v 17,7 %, průměr v 7,5 %, spíše ne v 4,5 % a vůbec ne v 3,6 %.

Celková úroveň služeb poskytovaných knihovnou byla hodnocena v 64,8 % jako výborná.

Přípomínky a podněty čtenářů a návštěvníků budeme samozřejmě řešit tak, aby personál knihovny plnil požadavky čtenářů a návštěvníků, aby byl vždy vstřícný a ochotný.

Většina čtenářů a návštěvníků je s rozsahem a kvalitou prostor pro potřeby studia a učení spokojena (60,9 %), 0,6 % není spokojena vůbec. Ve studovně jsou umístěny počítače s přístupem k internetu, které využívá veřejnost zdarma. Snažíme se upozorňovat, aby ve studovně návštěvníci byli ohleduplní a respektovali ostatní.

V 53,3 % považujete technické vybavení určené pro přístup k informacím za dostatečné (PC, kopírky, CD přehrávače), 0,6 % čtenářů a návštěvníků není s technickým vybavením spokojena.

Dostupnost knihovny čtenáři a návštěvníci hodnotili jako výbornou v 84,62 %, dopravní spojení známkou 1 v 82,26 %, parkování známkou 1 ve 42,09 % (nevím ve 36,97 %), bezbariérový přístup známkou 1 v 19,87 % (nevím v 65,81 %). Z toho vyplývá, že pravděpodobně čtenáři a návštěvníci nevědí, že pobočky knihovny jsou bezbariérové

(až na Středisko polské literatury, pobočku Karviná-Louky, pobočku Karviná – Staré Město).

Zajímalo nás také, zda by čtenáři a návštěvníci uvítali bibliobox (zařízení, které umožňuje uživatelům knihovny samoobslužné vrácení vypůjčených dokumentů, i když je knihovna zavřená). Z odpovědí vyplynulo, že 51,7 % čtenářů by bibliobox uvítalo, 17,5 % tuto službu nechtějí a 30,08 % neví. V současné době hledáme dotační programy (finanční prostředky) na pořízení biblioboxu.

Karvinská knihovna na pobočce v Karviné-Mizerově disponuje také kavárnou, kterou provozuje soukromá osoba. Zajímalo nás, jak často veřejnost navštěvuje sladkou kavárnu. Týdně kavárnu navštěvuje 1,7 % dotázaných, 5,3 % jedenkrát za čtrnáct dní, 13,9 % měsíčně, 17,7 % čtvrtletně, 34,5 % půlročně a 26,9 % dotázaných o kavárně neví. Také nás zajímalo, zda je veřejnost spokojena se službami a nabídkou sladké kavárny. Známkou 1 ohodnotilo kavárnu 53,4 % dotázaných; známkou 2 – 27,7 %; známkou 3 – 13,2 %; známkou 4 – 1,1 % a známkou 5 – 4,7 %.

Odpovědi u otázky – přáli byste si v literárním salónu (kavárně) rozšířit stávající nabídku? – jsme předali provozovatelce sladké kavárny.

Návrhy čtenářů a odpovědi knihovny:

1. **„Nelíbí se mi rozdělení autorů dle národnosti. A když už to takhle musí být, co poté to rozdělení v jednom regálu, kde je to rozdělené na psychologické, válečné apod.? Část knih autora naleznu tam, část knih někde jinde. Určitě bych to dala dohromady.“**

Odpověď knihovny: Výběrový regál, o kterém píšete, byl vytvořen na základě přání našich čtenářů, kteří nemají čas vybírat z volného výběru, ale vybírají si knihy tematicky. Pokud konkrétní titul nemůžete najít, vždy Vám knihy rádi dohledáme a případně pomůžeme s dalším výběrem.

2. **„Chodím zatím pouze do cukrárny. Možná kdyby tam byly i informace o knihovně, tak bych uvažovala i o jejím navštívení.“**

Odpověď knihovny: Děkuje za Váš podnět. Na každém stole v kavárně nyní najdete nabídku kulturních akcí, které knihovna v daném měsíci chystá. V kavárně najdete i propagační materiály o knihovně.

3. **„Velmi bych uvítala přehlednější a uživatelsky přívětivější webové stránky.“**

Odpověď knihovny: Dne 4. 3. 2019 byly spuštěny nové webové stránky knihovny.

4. **„Přednášky pro školy v knihovně ve Fryštátě obsahují zajímavá témata, ale mohlo by se více zapracovat na formě – méně výkladu a prezentace, více diskuzí, aktivní zapojení žáků či studentů.“**

Odpověď knihovny: Aktuálně jsou besedy předělávány do této formy. Chceme žákům poskytnout sice odborný výklad, ale zároveň je chceme aktivně zapojit do diskuze a snažíme se o interakci.

5. **„Pomoc s citacemi do studentských prací, diplomek, bakalářek apod.“**

Odpověď knihovny: Můžete se obrátit na knihovnice karvinské knihovny, které Vám samozřejmě rády pomohou. Také můžete využít webový portál knihovny.cz, kde naleznete potřebné informace o citování.

6. **„Vytvářet pozvánky na akce knihovny, psát o nových knižních titulech – třeba je dávat do různých FB skupin (Karviná-město, které žije).“**

Odpověď knihovny: Zmiňované knihovna již dělá. Na propagaci aktivně spolupracujeme nejen s tištěnými médii a TV, ale také s tiskovým oddělením Magistrátu města Karviné (FB stránka Karviná – oficiální stránky města).

7. **„Knihy jsou nepřehledně značeny podle písmen. (V knihovně v Karviné – Novém Městě je to lepší). A není jasné, kde začíná a kde končí tituly podle daného písmena. Knihy nejsou vždy založeny podle autora, často dávány opačně (dobré na vykroucení hlavy).“**

Odpověď knihovny: Stavění knihovního fondu je dáno národností autora a poté jeho příjmením. V oddělení tedy čtenáři vybírají pouze v sekci česká/slovenská literatura, anglo-americká literatura, německá literatura, francouzská literatura, ruská literatura, polská literatura a ostatní překlady, v níž jsou autoři méně zastoupených národností (Dánsko, Norsko, Finsko apod.). Odděleně jsou pouze novinky knihovního fondu, detektivky, sci-fi a fantasy literatura a poezie. Orientační systém knihovny (regálové rozřadovače s písmeny) stojí vždy na začátku písmena abecedy. Stejný způsob řazení má i pobočka v Karviné – Novém Městě. Knihy jsou vždy dávány svisle textem odspodu nahoru. Knihy mají na hřbetu text různě, což má svůj historický vývoj. *„České knihy stále ještě většinou ctí evropskou kontinentální tradici, kdy text běží vzhůru, u anglických a amerických knih má text na hřbetu opačný průběh (dolů); v Německu, kde se ještě v 90. letech přejímání amerického vzoru kritizovalo, je dnes takto tištěna více než polovina knižní produkce.“*

Co se týká směru nápisu na hřbetu knihy – více informací naleznete zde: <https://www.ptejteseknihovny.cz/dotazy/smer-napisu-na-hrbetu-knihy> .

8. **„Více akcí se známými osobnostmi. A proč bylo Celé Česko věnováno pouze dětem? Dospělý by si také zašel na čtení se známou osobností.“**

Odpověď knihovny: Projekt Celé Česko čte dětem je sice primárně určen dětem, ale účast dospělých není zakázána. Pro dospělé návštěvníky knihovna připravuje rovněž velké množství atraktivních kulturních i vzdělávacích akcí, kde mají možnost se také setkat se známými osobnostmi.

9. **„Uvítala bych, kdyby bylo možné zřídit místa, kde by lidé mohli ukládat své knihy, aby si je mohli půjčit jiní a naopak si tam půjčovat knihy jiných lidí. Už takové místo má i Horní Suchá, viděla jsem i v jiných městech, např. v Luhačovicích a myslím, že by to v Karviné taky fungovalo.“**

„Knihy, které už třeba někdo nepotřebuje, by se mohly půjčovat na vlakovém nádraží. Možnost četby na cestách. Mrzí mě, když se knihy vyhazují.“

Odpověď knihovny: Tuto službu již knihovna nabízí, stala se stou knihovnou zapojenou do projektu Kniha do vlaku, na karvinském hlavním nádraží funguje od listopadu 2018 regál s knihami. Knihobudka je od února 2019 umístěna také na krytém bazéně v Karviné-Hranicích. Plánujeme také umístění knihobudky na letním koupališti v Karviné- Novém Městě.

10. **„Vše mi vyhovuje, ale bibliobox bych uvítala.“**

„Zavedení biblioboxu je určitě skvělý nápad.“

„Vrácení knih mimo otevírací dobu bych velice uvítala.“

Odpověď knihovny: Těší nás Váš zájem o bibliobox. V současné době hledáme dotační programy (finanční prostředky) na pořízení biblioboxu.

11. **„Třeba kurzy pro seniory – Jak na chytrý telefon, práce s tabletem, vytvoření fotoalb.“**

„Výuku o práci s počítačem a internetem.“

Odpověď knihovny: V letošním roce budeme rozšiřovat kurzy pro veřejnost o práci s telefony. Kurzy práce s tabletem jsou součástí práce s PC, které pořádá Oddělení pro dospělé – Informační oddělení v Karviné-Mizerově.

12. **„Čtenáři by měli mít možnost se podílet o rozhodování, které knihovna nakoupí. Bud' budou mít možnost volit ze seznamu, kde bude autor, případně kniha. Nebo budou mít možnost napsat svůj návrh autora či knihy.“**

Odpověď knihovny: Čtenáři mají možnost zapojit se do výběru knižních novinek. Své návrhy na koupi knih můžete zasílat na e-mail vedoucích poboček nebo na e-mail: knihovna@rkka.cz

13. **„Setkávání se slavnými osobnostmi, témata všechny.“**

„Besedy se zajímavými lidmi, případně nějaké workshopy.“

„Setkání/rozhovor s významnými osobnostmi/kultura, věda, výzkum/“

„Uvítala bych více besed se známými osobnostmi.“

„Více akcí se známými osobnostmi.“

„Knižní bazar – přines knihu (knihy) a odejdi s jinou (jinými) = setkání lidí, doprovodný program (muzika, tvoření pro děti)“

„Přednášky, školení, semináře, setkání se známými osobnostmi, větší osvěta možnosti využívání vašich služeb.“

Odpověď knihovny: V letošním roce pro Vás chystáme spoustu atraktivních kulturních a vzdělávacích akcí, věříme, že si u nás každý vybere to své. Sledujte náš web, Facebook a Instagram knihovny.

14. **„Provozní doba Střediska hudby a umění v Karviné-Fryštátě je naprosto nevyhovující.“**

„Rozšířit provozní dobu v Karviné-Mizerově i na MIC.“

Odpověď knihovny: V současné době neuvažujeme o změnách provozní doby poboček. Děkujeme však za Vaše podněty.

15. **„Bezplatné WIFI připojení bez hesla a kódu.“**

Odpověď knihovny: Bezplatné WIFI bez hesla a kódu je na pobočkách knihovny k dispozici od 28. 5. 2018.

16. „Zneprůhlednit výstupní plošiny u výtahu v budově na Mizerově – přechod po zasklené části podlahy do chodby působí depresivně a je pocitově nevhodný. Doporučuji tyto přechody v podhledem zaslepit papírem nebo zatříít barvou. Argumentace o porušení autorských práv projektanta je zástupná, rozhodující jsou pocity návštěvníků (i třeba jednoho).“

Odpověď knihovny: Zneprůhlednění skleněných knih v knihovně v Karviné-Mizerově se neplánuje.

17. „Více reportáží z knihovního prostředí na sociálních sítích.“

„Soutěže na sociálních sítích.“

Odpověď knihovny: Děkujeme za podněty k sociálním sítím. V současné době pro Vás připravujeme soutěže.

Velice nás těší také Vaše milá slova pochvaly. Vážíme si toho a budeme se snažit i do budoucna Vás nezklamat.

Zpracovala: Bc. Vladěna Turowská, Mgr. Markéta Kukrechtová