

Univerzita Hradec Králové

Pedagogická fakulta, Katedra českého jazyka a literatury

Vliv vybraných faktorů na výpůjční služby knihoven

Bakalářská práce

Autor: Hana Tichá

Studijní program: Mediální a komunikační studia

Studijní obor: Literární dokumentaristika a teorie čtenářství

Vedoucí práce: Mgr. Petra Lukešová

Hradec Králové

2015

UNIVERZITA HRADEC KRÁLOVÉ
Pedagogická fakulta
Akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Hana Tichá**
Osobní číslo: **P121146**
Studijní program: **B7202 Mediální a komunikační studia Bc**
Studijní obor: **Literární dokumentaristika a teorie čtenářství**
Název tématu: **Vliv vybraných faktorů na výpůjční služby knihoven**
Zadávající katedra: **Katedra českého jazyka a literatury**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Bakalářská práce pojednává o vlivu jednotlivých faktorů na výpůjční služby knihoven. Zkoumaným faktorem je především velikost a umístění knihovny. Autorka dále zkoumá, zdali na služby má vliv časové období. Práce je zaměřena hlavně na nejvíce půjčované knižní tituly v jednotlivých knihovnách. Část práce je věnována i meziknihovním výpůjčkám, prodlužováním výpůjček a rezervacím knih. Další zkoumané rozdíly jsou v oblasti elektronických služeb, služeb pro uživatele se speciálními potřebami a akcemi pořádanými knihovnami. Díky zjištěným rozdílům může být práce přínosem pro malé knihovny, kterým může pomoci v oblasti zefektivnění služeb či akvizice. Práce se orientuje na knihovny z různých krajů, především na knihovnu v Benátkách nad Jizerou, Praze a Hradci Králové.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Seznam odborné literatury:

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Petra Lukešová

Datum zadání bakalářské práce: 20. února 2014

Termín odevzdání bakalářské práce: 29. dubna 2015

doc. PhDr. Pavel Vacek, Ph.D.
děkan

L.S.

doc. PaedDr. Alena Zachová, CSc.
vedoucí katedry

dne

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala (pod vedením vedoucí bakalářské práce) samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 29. 4. 2015

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala paní Mgr. Petře Lukešové, vedoucí mé bakalářské práce, za odborné vedení, cenné rady a připomínky, které mi pomohly zpracovat tuto bakalářskou práci. Mé díky patří také ředitelkám a zaměstnancům Knihovny města Hradce Králové, Městské knihovny v Benátkách nad Jizerou a pobočce na Proseku Městské knihovny v Praze za poskytnutí potřebných informací a vyplnění dotazníků k této práci.

Anotace

TICHÁ, Hana. Vliv vybraných faktorů na výpůjční služby knihoven. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2015. 73 s. Bakalářská práce.

Bakalářská práce pojednává o vlivu jednotlivých faktorů na výpůjční služby knihoven. Zkoumaným faktorem je především velikost a umístění knihovny. Autorka dále zkoumá, zdali na služby má vliv časové období. Práce je zaměřena hlavně na nejvíce půjčované knižní tituly v jednotlivých knihovnách. Část práce je věnována i meziknihovním výpůjčkám, prodlužováním výpůjček a rezervacím knih. Další zkoumané rozdíly jsou v oblasti elektronických služeb, služeb pro uživatele se speciálními potřebami a akcemi pořádanými knihovnami. Díky zjištěným rozdílům může být práce přínosem pro malé knihovny, kterým může pomoci v oblasti zefektivnění služeb či akvizice. Práce se orientuje na knihovny z různých krajů, především na knihovnu v Benátkách nad Jizerou, Praze a Hradci Králové.

Klíčová slova: veřejná knihovna, knihovnicko-informační služby, uživatelé, Hradec Králové, Praha, Benátky nad Jizerou

Annotation

TICHÁ, Hana. Influence of chosen factors to rental services of libraries. Hradec Králové: Faculty of education, University of Hradec Králové, 2015. 73 pp. Bachelor Degree Thesis

The Bachelor's thesis deals with the influence of factors to library services. The author of this work research that size of the library and its location has an effect on library services. This work focuses on the the most borrowed books in czech libraries. The part of work deals with issue of interlibrary loan, extending loans and book reservation. It compares differences in electronic services, services for users with special needs and action organised by libraries. This work could help small libraries improve their services or acquisition. It focuses mainly on libraries in Benátky nad Jizerou, Prague and Hradec Králové.

Key words: public library, librarian services, users, Hradec Králové, Prague, Benátky nad Jizerou

Obsah

Úvod	10
1. Poslání a cíle veřejné knihovny	12
2. Služby veřejné knihovny	14
2.1 Výpůjční služby	14
2.2 Meziknihovní služby.....	16
2.3 Informační služby	16
2.4 Přístup na internet	16
2.5 Rešeršní služby	17
2.6 Referenční služby	17
2.7 Vzdělávací a kulturní akce.....	18
2.8 Služby pro uživatele se speciálními potřebami.....	19
2.9 Reprografické služby	20
2.10 Ostatní služby.....	20
3. Metody průzkumů v knihovnách.....	22
4. Vybrané knihovny	24
4.1 Knihovna města Hradce Králové	24
4.2 Městská knihovna Benátky nad Jizerou	25
4.3 Městská knihovna v Praze – pobočka na Proseku.....	26
5. Statistické údaje vybraných knihoven	27
5.1 Knihovna města Hradce Králové	27
5.1.1 První čtvrtletí roku 2014	27
5.1.2 Druhé čtvrtletí roku 2014	28
5.1.3 Třetí čtvrtletí roku 2014	28
5.1.4 Čtvrté čtvrtletí roku 2014.....	29

5.1.5 Rok 2014	29
5.2 Městská knihovna Benátky nad Jizerou.....	30
5.3 Městská knihovna v Praze – pobočka na Proseku	31
5.4 Co má vliv na půjčování knih?	33
6. Dotazníkové šetření	37
6.1 Knihovna města Hradce Králové	37
6.2 Městská knihovna Benátky nad Jizerou.....	46
6.3 Městská knihovna v Praze – pobočka na Proseku	51
6.4 Celkové shrnutí výsledků.....	56
Závěr	61
Seznam použité literatury a dalších pramenů	63
Seznam grafů	65
Seznam tabulek	65
Seznam příloh	66

Úvod

Veřejné knihovny jsou důležitým nástrojem k uplatňování základního práva na rovné informace. V současné době knihovny díky svým službám poskytují uživatelům a veřejnosti přístup k informacím a informačním zdrojům jak v tištěné tak v elektronické podobě. Kvalita a nabídka služeb se knihovna od knihovny liší, v této bakalářské práci se pokusím zjistit jak moc tomu tak je. K výzkumu jsem si vybrala tři městské knihovny ze tří různých krajů a různě velkých měst. První zkoumanou knihovnou je Knihovna města Hradce Králové, jakožto města, kde studuji, druhá knihovna – Městská knihovna v Benátkách nad Jizerou reprezentuje mé rodné město a poslední vybranou knihovnou je Městská knihovna v Praze – konkrétně její pobočka na Proseku. Bakalářská práce se zaměřuje na faktory ovlivňující služby knihoven. Jedná se především o to, zda na výpůjční služby má nějaký vliv velikost a umístění dané knihovny. Podle výzkumů Jiřího Trávníčka jsou knihovny v menších městech více navštěvované než knihovny v městech velkých¹, díky statistickým údajům jednotlivých knihoven se pokusím určit, jestli tomu tak je i u mnou vybraných knihoven. Cílem práce je porovnat vybrané knihovny z hlediska nabízených služeb a určit, co má na využívání knihovnických služeb vliv. Zjištěné údaje a rozdílnosti mezi knihovnami mohou pomoci zefektivnit jejich služby.

V teoretické části práce je popsáno, co je to veřejná knihovna, jaké je její poslání a cíle. Další kapitola se zaměřuje na služby veřejné knihovny, od služeb knihovnických po služby informační. Po výčtu jednotlivých služeb, které veřejné knihovny mohou nabízet svým uživatelům, následuje kapitola věnovaná metodám průzkumů v knihovnách. Druhý oddíl teoretické části tvoří stručné informace o zkoumaných knihovnách, tedy informace o Knihovně města Hradce Králové, Městské knihovně v Benátkách nad Jizerou a pobočce na Proseku Městské knihovny v Praze.

Praktická část je založena především na analyzování vybraných knihoven a porovnávání knihoven mezi sebou. První kapitola je zaměřena na statistické údaje knihoven za loňský rok – konkrétně na počty registrovaných čtenářů, počty výpůjček, počty akcí pořádaných knihovnou a nejvíce půjčované knihy v jednotlivých

¹ TRÁVNÍČEK, Jiří. *Čteme?: obyvatelé České republiky a jejich vztah ke knize: (2007)*. Vyd. 1. Brno: Host, 2008. 207 s. ISBN 978-80-7294-270-1

knihovnách. Statistiky jednotlivých knihoven jsou zde popsány, analyzovány a následně porovnány mezi sebou. Díky porovnání jednotlivých statistik jsou určeny faktory ovlivňující služby knihoven.

Druhá polovina praktické části je určena rozboru dotazníků, jejímiž respondenty jsou zaměstnanci vybraných knihoven. Dotazníky se zaměřují především na spokojenost zaměstnanců s nabízenými službami knihoven. Získané odpovědi mohou vést ke zkvalitnění stávajících služeb knihoven nebo k zavedení služeb nových.

1. Poslání a cíle veřejné knihovny

Knihovna je kulturní, informační a vzdělávací instituce, která shromažďuje, zpracovává a uchovává organizovanou sbírku dokumentů a uživatelům poskytuje knihovnické a informační služby.²

Manifest UNESCO o veřejných knihovnách z roku 1994 uvádí, že „veřejná knihovna je místní branou do světa vědomostí a základním předpokladem celoživotního vzdělávání, nezávislého rozhodování a kulturního rozvoje jednotlivců i společenských skupin“³. Veřejné knihovny umožňují rovný přístup k informacím všem bez rozdílu, nezávisle na věku, pohlaví, rasovém původu, víře, národnosti, apod. Proto musí knihovny zajistit zpřístupnění svých služeb i takovým menšinám, které z nějakého důvodu (ať už jde o jazykovou bariéru, tělesné postižení, či přílišnou vzdálenost knihovny od bydliště dotyčné osoby) nemohou využívat hlavní služby knihovny.

Poslání veřejných knihoven se vztahuje především ke vzdělávání, informacím, gramotnosti a kultuře, Podílí se především na:

- podpoře celoživotního vzdělávání a uspokojování kulturních potřeb všem občanů bez rozdílu,
- poskytování informací z oblasti veřejné správy, umožnění svobodného a rovného přístupu k informacím,
- poskytování informací z oblasti cestovního ruchu, podnikání, práva, menšin atd. - podpora nezávislého rozhodování,
- uchování a zpřístupnění národního kulturního dědictví soustředěného v knihovnických fondech,
- zprostředkování, zpřístupňování a uchování lidského poznání,
- podpoře tvořivosti a smysluplného trávení volného času, zábavy a rekreace,
- podpoře rozvoje informační a počítačové gramotnosti,

² Knihovna. *Tdkiv.nkp.cz* [online]. Praha, Národní knihovna České republiky, ©2014 [cit. 2015-02-12]. Dostupné z <http://tdkiv.nkp.cz/>

³ PILAŘ, Jindřich. Manifest UNESCO o veřejných knihovnách 1994. *knihovnam.nkp.cz* [online]. 6.2.2000 [cit. 2015-02-12]. Dostupné z: http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=03_Leg/Manifest_UNESCO.htm

- podpoře a účasti na všech akcích a programech, které se zabývají odstraňováním negramotnosti, posilování čtenářských návyků aj. aktivit,
- podpoře rozvoje komunikace,
- podpoře čtenářství, imaginace a kreativity u dětí a mládeže.⁴

⁴ KOUBOVÁ, Blanka. Usnesení vlády České republiky ze dne 7. července 2004 č. 679 o Koncepci rozvoje knihoven v České republice na léta 2004 až 2010. *knihovnam.nkp.cz* [online]. 2004-22-07 [cit. 2015-02-24]. Dostupné z: http://knihovnam.nkp.cz/docs/Koncepce04_10.doc

2. Služby veřejné knihovny

Veřejné knihovny poskytují svým uživatelům různé služby, které vedou především k získání určité informace či dokumentu. Neregistrovaným uživatelům jsou zpřístupněny služby, které přímo nesouvisí se získáním dokumentu. Služby, které knihovny poskytují, nazýváme knihovnickými (tzn. činnost spojenou se zpracováváním knihovnických fondů, jejich uchovávání a zpřístupňování) a informačními službami (činnosti spojené se získáváním informací), tyto služby jsou definované v zákoně č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb.

Všechny služby, které knihovna poskytuje, musí být zachyceny v tzv. Knihovním a výpůjčním řádu knihovny. V něm je vymezen vztah vypůjčovatele a půjčujícího (=čtenáře a knihovníka), vymezuje práva knihovny a čtenářů.⁵

Mezi základní služby knihovny patří zejména služby výpůjční, meziknihovní, informační, rešeršní, reprografické, přístup na internet, přístup ke zdrojům pomocí internetu. Knihovna může svým uživatelům poskytovat i další služby – službu SDI, EDD, přístup do databází, školení, vzdělávací akce, kulturní akce.

2.1 Výpůjční služby

Nejvíce využívanou službou ve veřejných knihovnách je bezesporu služba výpůjční. Jedná se o přímé získání dokumentu. Předpokladem k využívání výpůjčních služeb je registrace uživatele a získání čtenářského průkazu. Registrací se rozumí časově omezená smlouva mezi uživatelem a danou knihovnou. Při každé registraci je vybírán tzv. registrační poplatek, jehož výše se u různých knihoven liší. Po dokončení registrace se uživatel stává čtenářem knihovny a pomocí svého čtenářského průkazu si může začít vypůjčovat dokumenty z fondu knihovny.

⁵ DILHOFOVÁ, Adéla, Monika KRATOCHVÍLOVÁ a Jan LIDMILA. *Příručka pro knihovníky veřejných knihoven* [online]. 1. vyd. Brno: Moravská zemská knihovna a Jihomoravský kraj, 2013 [cit. 2015-03-22]. ISBN 978-80-7051-199-2. Dostupné z https://www.mzk.cz/sites/mzk.cz/files/souboryMZZK/pdf/mzk-prirucka_pro_knihovniky.pdf

Vypůjčování dokumentů se dělí na absenční a prezenční. O způsobu vypůjčování dokumentu rozhoduje knihovna v souladu s autorskými právy, právy výrobců a s požadavky na ochranu knihovního fondu. Absenční výpůjčka umožňuje vypůjčit si dokument domů (mimo prostory knihovny) a je určena pouze registrovaným čtenářům. Dokument vypůjčovaný prezenčně je možné studovat pouze v prostorách knihovny. U prezenčních výpůjček je většinou možností si potřebnou informaci okopírovat.

Po vypůjčení dokumentu následuje jeho vrácení, které závisí na několika faktorech daných samotnou knihovnou. Prvním z nich je délka výpůjční lhůty, která se v každé knihovně liší a může se lišit i druhem vypůjčovaného dokumentu. Standardní výpůjční lhůta je 30 dnů, může být kratší a naopak i delší. Pokud čtenář potřebuje více času na vrácení dokumentu, může si výpůjčku prodloužit, ale pouze v případě, že daný dokument není rezervován (zamluven) dalším uživatelem. Čím dál více knihoven v dnešní době využívá biblioboxy neboli návratové boxy. Tato zařízení umožňují čtenářům samoobslužné vrácení knih 24 hodin denně, tedy i mimo otevírací dobu knihovny.

V dnešní době nových technologií a automatizace se většina činností spojená s výpůjčními službami dá dělat online (samozřejmě kromě samotného půjčování a vrácení dokumentů). Čtenář si tak může pomocí online katalogu knihovny rezervovat vybrané dokumenty a prodlužovat si výpůjčky, aniž by musel fyzicky jít do knihovny. Naopak knihovny mohou čtenářům posílat předupomínky a následně upomínky o vypršení výpůjční lhůty.

Cirkulační výpůjční služba znamená pravidelný oběh jednotlivých dokumentů za účelem průběžného informování stálých uživatelů. Může probíhat hvězdnicově, kdy uživatelé vypůjčený dokument vrátí do knihovny, která jej poté pošle do další knihovny, nebo kruhově, kdy oběh probíhá mezi samotnými uživateli knihovny. Tuto službu nabízejí a organizují především vědecké a akademické knihovny.

2.2 Meziknihovní služby

Meziknihovní služby jsou službou, kterou knihovny musí ze zákona poskytovat. Jedná se o meziknihovní výpůjční služby, meziknihovní reprografické služby a meziknihovní informační služby. Služby jsou založeny na vzájemné spolupráci knihoven, přičemž podmínky určuje dodávající knihovna.

Pokud čtenář nenalezne požadovanou knihu či jiný dokument ve fondu své domácí knihovny, může požádat o meziknihovní výpůjčku. Vnitrostátní výpůjčky i ostatní služby se řídí ceníkem dodávající knihovny. Mezinárodní meziknihovní výpůjční služby jsou vždy placené a lze si zažádat pouze o to, co není k dispozici v knihovnách v ČR.

Prostřednictvím meziknihovní reprografické služby knihovna zajišťuje kopie článků či dokumentů, které nejsou v jejím knihovním fondu. Služba je zpoplatněna, cena se řídí dle ceníku Národní knihovny ČR. Pokud hledaný článek, stať či dokument není ve fondu žádné knihovny v České republice, je uživateli poskytnuta mezinárodní meziknihovní reprografická služba. Poplatek si zde určuje dodávající knihovna.

2.3 Informační služby

Další ze základních služeb, které knihovna svým uživatelům poskytuje, jsou služby informační. V rámci této služby plní knihovna řadu úkolů: *„zajišťuje přístup k informacím na všech úrovních, shromažďuje a zpřístupňuje informace o místní komunitě, často ve spolupráci s dalšími organizacemi, učí lidi každého věku využívat informace a pracovat s odpovídající informační technologií, vede zákazníky k odpovídajícím informačním zdrojům, umožňuje lidem s postižením nezávislý přístup k informacím, působí jako brána do světa informací, zajišťuje k nim přístup všem a pomáhá tím překlenout propast mezi „informačně bohatými“ a „informačně chudými.“*⁶

2.4 Přístup na internet

S poskytováním informací úzce souvisí i další ze zákona povinná služba. Prudký rozvoj informační techniky s sebou přinesl i řadu změn v oblasti knihovnictví. Na

⁶ *Směrnice IFLA Služby veřejných knihoven* [online] 1.vyd. Praha: Národní knihovna České republiky, 2012 [cit. 2015-03-09]. ISBN 978-3-11-023214-1 Dostupné z: <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-cs.pdf>

přelomu tisíciletí začaly být knihovny vybavovány lepší výpočetní technikou a byly napojovány na internet. V současné době by každá veřejná knihovna měla zajistit volný přístup k internetu svým uživatelům.

2.5 Rešeršní služby

Mezi knihovnické služby patří i služby rešeršní. Ve většině případů jsou tyto služby placené. V rámci rešeršních služeb knihovna vyhledává informační zdroje dle požadavku žadatele. Výsledkem je soupis literatury v podobě bibliografického seznamu. K vypracování rešerší knihovna využívá veškeré dostupné informační zdroje – katalogy českých i zahraničních knihoven, licenční zahraniční databáze a české faktografické databáze a odborné databáze.

Zpracování rešerší se dělí na 3 etapy. První etapa je samotné zadání požadavku uživatelem. Rešerší lze objednat prostřednictvím webového formuláře nebo osobně v knihovně. Při zadávání požadavku na rešerší je třeba uvést téma rešerše, dále druh a jazyk dokumentů ve výsledném soupisu pramenů a časové vymezení pramenů. Následuje vyhledávání pramenů z připravených zdrojů a samotné zpracování rešerše.

Rešerše mohou být zpracovány jednorázově na základě jednorázové objednávky nebo opakovaně v pravidelných intervalech. Služba, která poskytuje opakované rešerše, má svůj vlastní název - služba SDI (adresné zasílání informací). Jedná se o zasílání informací o nových publikacích k danému tématu. Výsledkem je průběžná rešerše.

2.6 Referenční služby

Do kategorie informačních služeb poskytovaných knihovnou patří i služby referenční. Jejich cílem je upokojit uživatelovu informační potřebu v podobě odpovědi na otázku, nalezení zdrojů či získání faktografických informací. Knihovna odpovídá na otázky týkající se samotné knihovny a jejího fondu, na stručné faktografické a bibliografické údaje, na nejvhodnější prameny v určitém oboru nebo na vyhledávací postupy na internetu. Referenční služba do konce minulého století probíhala přímo, tedy osobně podaným dotazem v knihovně.

V polovině 80. let 20. století vznikly virtuální referenční služby neboli referenční služby, které probíhají elektronicky. Většina knihoven má na svém webu formulář na vyplnění dotazu nebo odkaz na emailovou adresu, kam své dotazy může

tazatel směřovat. Velké knihovny mají své vlastní referenční oddělení s tzv. referenčními knihovníky.

Nejznámějším českým projektem virtuálních referenčních služeb je služba Ptejte se knihovny. Tato služba vznikla v roce 2002 a jejím koordinátorem je Národní knihovna. V současné době je v ní zapojeno 85 českých knihoven. Knihovny se na této službě mohou podílet buď aktivně nebo pasivně. Aktivní přístup znamená přímo odpovídat na dotazy poslané příslušné knihovně či na dotazy z určité oblasti a to bez ohledu na to, zda tazatel zaslal dotaz přímo dané knihovně nebo knihovně jiné. Naopak pasivní přístup pro knihovnu znamená pouze umístění loga služby Ptejte se knihovny na své webové stránky, dotazy se pak přesměrovávají do Národní knihovny.

2.7 Vzdělávací a kulturní akce

Knihovna není jen půjčovnou knih, může nabídnout mnohem víc. V posledních letech se rozmohl termín komunitní knihovna. Komunitní knihovna je taková knihovna, která pomáhá k rozvoji komunity v obci svého působení, poskytuje prostor k aktivitám různých skupin lidí, spolupracuje s místními organizacemi, zároveň své aktivity nezaměřuje jen na své registrované čtenáře. *Mezi cíle komunitní knihovny patří povzbudit místní obyvatele k aktivní účasti na životě své obce, pomoci rozšířit možnosti lidí ovlivnit to, co se s nimi děje, pomoci řešení problémů komunity informační podporou všech zainteresovaných, posilovat vztah lidí k místu, ve kterém žijí a koordinovaně s dalšími organizacemi (a ve spolupráci s nimi) rozvíjet kulturní, vzdělávací a volnočasové aktivity vycházející z potřeb komunity (podpora rozvoje potenciálu místa).*⁷

Nejčastější možností, jak plnit funkci komunitní knihovny je pořádání akcí pro veřejnost. Akce a aktivity mají oslovit primárně registrované čtenáře, ale zaměřují se i na celou komunitu a tím posilují pozici knihovny v daném městě. Akce pořádané knihovnou mohou mít buď vzdělávací nebo kulturní povahu. V rámci akcí vzdělávacích jde především o tom, aby se návštěvníci akcí něco nového dozvěděli, něco nového naučili, v něčem se zlepšili. Do této skupiny lze zařadit různá školení, semináře,

⁷ Komunitní knihovna. *SKIP.nkp.cz* [online]. Praha, ©2004 [cit. 2015-03-22]. Dostupné z <http://skip.nkp.cz/akcKom.htm>

přednášky, besedy, e-learning a také veškerou spoluprací se školami. Kulturní akce mívají většinou podobu různých soutěží, výstav či autorských čtení.

2.8 Služby pro uživatele se speciálními potřebami

Jak již bylo zmíněno v první kapitole, knihovny umožňují přístup k informacím všem bez rozdílu, proto se ve větší či menší míře snaží o poskytování svých služeb i osobám se zdravotním znevýhodněním – osobám se speciálními potřebami. Jedná se o osoby, které z jakéhokoliv důvodu nemohou využívat řádné knihovnické služby. Do této skupiny lidí patří lidé s tělesným a zdravotním postižením, lidé s postižením smyslů, dále pak lidé, kteří jsou vázáni na jedno místo (lidé v nemocnicích, ve vězeních, v domovech pro seniory,...). Každá knihovna by se měla snažit najít způsob, jak těmto skupinám lidí zpřístupnit své služby.

Osoby s tělesným postižením mají různé omezení pohybu či chůze. Pro tuto skupinu je nutné zajistit bezbariérový přístup tak, aby bylo možné se do knihovny dostat a dále se v ní pohybovat na invalidním vozíku či o berlích. Jde především o možnost překonání schodů pomocí výtahu či nájezdových ramp, dostatečně široké dveře, dostatečný prostor mezi samotnými regály, vhodné rozestavení nábytku, výška regálů a výpůjčního pultu.

Pro osoby se smyslovým postižením je třeba zajistit přístupnou formu dokumentů – knihy tištěné velkým písmem, audioknihy, speciální DVD upravené pro nevidomé osoby, DVD s titulky pro neslyšící atd. Důležitou roli hraje i speciální technické vybavení knihovny – např. zařízení pro poslech audiozáznamů, počítačové programy s hlasovým výstupem, kamerové či softwarové lupy, orientační nápisy v Braillově písmu, apod.

Nejdůležitějším aspektem poskytování služeb pro osoby s postižením je dle mého přístup samotných zaměstnanců knihovny, kteří by měli znát zásady komunikace s postiženými osobami a neodvracet se od nich zády. Knihovnám, které zatím neposkytují uživatelům se speciálními potřebami žádné služby, či jen pár služeb, může pomoci portál bezbarierova.knihovna.cz. *Tento projekt si klade za cíl nabídnout*

*knihovníkům a informačním pracovníkům reálnou a praktickou oporu pro práci s handicapovanými uživateli.*⁸

Poslední skupinou uživatelů se speciálními potřebami jsou lidé tzv. prostorově vyloučení. Spadají sem lidé žijící v malých městech či na venkově, lidé, kteří jsou po úrazu, lidé upoutáni na lůžko, lidé umístění v nemocnicích, léčebnách či jiných sociálních zařízeních. Pro tyto osoby je vhodná realizace mobilních služeb tedy pojízdná knihovna či donášková služba. V případě nemocnic a jiných sociálních zařízení se přímo nabízí spolupráce s knihovnou, která může pacientům hromadně či individuálně donášet knihy. Pojízdné knihovny neboli bibliobusy jsou speciálně upravené autobusy, které nahrazují funkci kamenných knihoven. Do jednoho bibliobusu se vejde 1-4 tisíce knih. V současné době využívají bibliobusy v České republice jen dvě knihovny a to Městská knihovna v Praze a Knihovna města Plzně.

2.9 Reprografické služby

Registrovaní i neregistrovaní uživatelé mají možnost si v knihovně pomocí reprografických zařízení pořídit kopii dokumentů nebo jejich částí. Reprografické služby jsou poskytovány v souladu s autorským zákonem. Stejně jako služby rešeršní jsou i služby reprografické placené. Ceník služeb a podmínky zhotovení jsou obsaženy v knihovních řádech jednotlivých knihoven. Mezi reprografické služby nepatří jen pořizování kopií dokumentů umístěných v knihovně, ale i pořízení kopií dokumentů uživatelů, tisk či laminaci.

2.10 Ostatní služby

Kromě již zmíněných služeb mohou knihovny poskytovat řadu dalších služeb. Jednou z nich je elektronické dodávání dokumentů (EDD). Podle TDKIV je to služba doručení plného textu dokumentu v elektronické podobě.⁹ Celá tato služba probíhá online – od objednávky po dodání dokumentu. Velkou výhodou EDD je velmi krátký časový interval mezi zadáním požadavku a obdržetím dokumentu aniž by žadatel musel fyzicky navštívit knihovnu. Nevýhodou je cena této služby, jelikož kromě klasického

⁸ ROUSKOVÁ, Zdena. Bezbariérová.knihovna.cz – spojení se světem handicapovaných. *Ikaros* [online]. 2011, ročník 15, číslo 4 [cit. 2015 -04-26]. ISSN 1212-5075. Dostupné z <http://ikaros.cz/bezbarierovaknihovnacz-spojzeni-se-svetem-handicapovanych>

⁹ EDD. *Tdkiv.nkp.cz* [online]. Praha, Národní knihovna České republiky, ©2014 [cit. 2015-03-27]. Dostupné z <http://tdkiv.nkp.cz/>

příspěvku v rámci několika korun na stránku je v konečné ceně započítán také autorský poplatek, který tvoří bezmála polovinu ceny. Celá služba EDD probíhá skrze uživatelské konto přímo na webových stránkách knihovny. Po složení zálohy si uživatel v knihovním fondu vybere hledaný dokument a provede objednávku. Kopie vybraného dokumentu by mu měla být doručena ve formátu pdf během následujících 48 hodin.

V rámci elektronických služeb knihovny svým uživatelům umožňují přístup k elektronickým informačním zdrojům (EIZ). K využívání této služby je většinou třeba být registrovaným uživatelem dané knihovny, je možná i výjimka v případě, že žadatel uhradí poplatek. Přístup k EIZ je zajištěn online prostřednictvím počítačů umístěných přímo v knihovně nebo pomocí vzdáleného přístupu. Mezi zpřístupněné elektronické informační zdroje patří různé licencované databáze, elektronické časopisy a knihy, digitální knihovny, encyklopedie, katalogy, oborové brány, vyhledávače, portály, atd. Využívání těchto zdrojů se řídí podmínkami definovanými v licenčních smlouvách. Hlavní zásadou je využívat získaná data výhradně pro osobní potřebu či vědecké a studijní účely.

Řada výše zmíněných služeb se může nebo dokonce musí odehrávat elektronicky. K tomu je potřeba, aby knihovna měla své vlastní webové stránky. Na nich by se uživatel měl dozvědět základní informace o knihovně – otevírací dobu, stručnou historii, nabízené služby, velikost knižního fondu, umístění knihovny, kontakt, informace o novinkách apod. Dále by zde měl být umístěn odkaz do online katalogu, kde čtenáři mohou vyhledávat, rezervovat a prodlužovat si výpůjčky jednotlivých knih. Podoba a funkčnost webových stránek záleží na konkrétní knihovně. Dalším krokem může být stránka na sociální síti (např. Facebook Google+, Twitter a další) nebo například blog knihovny.

3. Metody průzkumů v knihovnách

Spokojenost uživatelů je prioritou všech veřejných knihoven. K tomu, jak zjistit, zda jsou uživatelé se službami spokojeni či naopak, je možno využít několik metod průzkumů.

Nejčastější používanou metodou u nás i v zahraničí jsou dotazníky. Dotazníky se mohou mezi uživatele distribuovat dvojí formou – písemně či elektronicky. Každá z uvedených forem má své výhody a nevýhody. Zatímco elektronické dotazníky značně ušetří zadavateli čas a zároveň práci s analýzou dat, papírovými dotazníky můžeme ovlivnit to, kdo se průzkumu zúčastní a tím tak rovnoměrně pokrýt populaci. Důležité je, aby otázky dotazníku byly formulovány přesně a jasně, aby nedošlo k nedorozuměním mezi zadavatelem a respondentem, které by mělo za následek zkreslení získaných odpovědí.

Dotazníku je velmi podobná anketa. Na rozdíl od něj se většinou skládá jen z jedné otázky, která je pro zadavatele aktuální. U ankety si respondenty nevybíráme, jelikož samotná anketa je umístěna na veřejně přístupných místech – v novinách, či na příslušných webových stránkách. Podobný způsob průzkumu spokojenosti může být kniha přání a stížností umístěná buď v papírové podobě přímo v knihovně nebo elektronicky na webových stránkách knihovny. Stejně jako u ankety ani zde si respondenty nevybíráme, dokonce ani nemůžeme zaručit, že některý z uživatelů tuto metodu využije.

Osobnější metodou je rozhovor s uživatelem. Stejně jako dotazníky mají i rozhovory své výhody a nevýhody. Mezi výhody patří osobní kontakt s uživatelem, při němž si můžeme povšimnout, jak na otázky reaguje, jestli při odpovědi projeví kladné či záporné emoce. Dále je téměř zrušeno riziko nedorozumění, jelikož dotazovanému můžeme otázku vysvětlit. Díky této metodě můžeme téměř okamžitě posoudit a analyzovat výsledky, máme možnost i doplňujících otázek. Za hlavní nevýhodu je považována časová náročnost, především pokud by knihovna chtěla oslovit co nejvíce čtenářů, bylo by lepší využít dotazníky. Do kategorie rozhovorů se řadí i metoda známá jako focus groups – skupinová diskuze/rozhovor. Focus groups má za cíl prozkoumat názory a postoje uživatelů a mínění veřejnosti, často v souvislosti s marketingovým

výzkumem. V knihovnách lze tuto metodu využít například při testování nových služeb či inovací v rámci služeb stávajících.

Pokud jde knihovně spíše o chování uživatelů než jejich názory, může využít metodu pozorování. Výsledkem pozorování je popis skutečnosti i její vysvětlení. Pozorování může být narušeno například náladou či pocity pozorovatele, tudíž nemusí jít o objektivní výsledky.

Komplexní metodou hodnocení služeb je mystery shopping. Výsledkem tohoto hodnocení je nezájatý pohled na poskytované služby. Odhalí přednosti ale i nedostatky, které je třeba vylepšit. Na rozdíl od anket a dotazníků jde mystery shopping do hloubky. *Výzkumník, který se u této metody označuje jako mystery shopper, postupuje při hodnocení vždy podle předem daných scénářů a hodnotí požadovaná kritéria. Zaměřuje se na kvalitu služeb, jejich rychlost nebo na získávání informací o zkoumané službě.*¹⁰ Samotný výzkum se zaměřuje na 3 hlavní oblasti – vnější a vnitřní prostředí knihovny (umístění knihovny, celkový dojem, odkládací prostory, sociální zařízení, orientace v knihovně, apod.), druhá oblast zkoumá funkčnost (řazení fondu, počítače, tiskárny, internet, letáky, pozvánky, otevírací doba, apod.), poslední oblast je zaměřena na služby (především tedy na personál knihovny). Po každém mystery shoppingu knihovna obdrží formulář se slovním hodnocením a hodnocením v procentech, analýzu silných a slabých stránek, návrhy na zlepšení.

¹⁰ JIRÁSKOVÁ, Magdalena aj. *Mystery shopping v knihovnách: Podívejte se na služby knihovny očima uživatele* [online]. Kabinet informačních studií a knihovnictví FF MU, 2013 [cit. 2015-04-08]. Dostupné z: <http://eknihy.knihovna.cz/kniha/mystery-shopping-v-knihovnach>

4. Vybrané knihovny

4.1 Knihovna města Hradce Králové

V Hradci Králové se nachází několik knihoven. Kromě knihovny vědecké a knihoven univerzitních je všem milovníkům čtení k dispozici knihovna městská. Knihovna města Hradce Králové byla založena roku 1894 a kromě funkce městské knihovny plní navíc i funkci regionální knihovny. *Stará se tedy o 91 neprofesionalizovaných a 7 profesionalizovaných knihoven okresu Hradec Králové.*¹¹

Knihovna má rozsáhlou síť poboček, kromě ústřední půjčovny se jich po celém městě rozprostírá celkem 11. Jednotlivé pobočky mohou navštěvovat jak dospělí, tak i dětští čtenáři – celkem na 8 pobočkách je oddělení pro děti.

Městská knihovna v Hradci nabízí širokou škálu služeb. Nejvyužívanější službou je služba výpůjční. Mimo knih je v knihovně možné půjčit si noviny, periodika, mapy, noty, audiovizuální dokumenty, hudební CD, CD s mluveným slovem, čtečky elektronických knih, deskové hry, hravé kufříky apod. Fond knihovny tvoří cca 650 000 knihovních jednotek, 4 500 svazků časopisů, 6 000 zvukových knih, 36 500 svazků hudebnin, 1 100 elektronických dokumentů. Před čtyřmi pobočkami knihovny jsou umístěny biblioboxy, které uživatelům umožní samoobslužné vrácení knih. Dle nejnovějších informací knihovna hodlá počet biblioboxů zvýšit.

Mezi další poskytované služby patří veškeré knihovnicko – informační služby zmíněné v 1. Kapitole, teda služby meziknihovní, informační, rešeršní, reprografické, přístup na internet a WiFi připojení ve všech objektech knihovny.

Za zmínku stojí zvuková knihovna pro nevidomé a slabozraké, která je pobočkou Knihovny a tiskárny Karla Emanuela Macana v Praze. Uživatelé si zde mohou vypůjčit zvukové knihy, ať už beletrii, naučnou literaturu či knížky pro děti. Na uživatele se speciálními potřebami myslí knihovna i díky bezbariérovému přístupu do knihovny pro osoby s omezenou možností pohybu, pro nevidomé a slabozraké vede

¹¹ Regionální funkce. *knihovnahk.cz* [online]. Hradec Králové, ©2012 [cit. 2015-03-18]. Dostupné z www.knihovnahk.cz

v přízemí knihovny umělá vodící linie s odbočkou do zvukové knihovny, jejíž vchod je navíc vybaven akustickým orientačním majáčkem.

Každoročně knihovna vydává několik publikací. Vydala například slovník hradeckých spisovatelů pod názvem Literární Hradec Králové a knihu o své historii. Ve spolupráci s jinými organizacemi, knihovnami, kulturními a informačními institucemi se knihovna podílí i na vydávání i jiných publikací.

Veškeré informace o knihovně a její činnosti jsou k naleznutí na webových stránkách knihovny.

4.2 Městská knihovna Benátky nad Jizerou

Městská knihovna v sedmitisícovém středočeském městě slouží Benátčanům již od roku 1869. Knihovna je umístěna nedaleko náměstí v dvoupatrové zelené vile. První patro zaujímá dětské oddělení spolu s technickým vybavením pro reprografické služby. V knihovně je možno barevně a černobíle tisknout, kopírovat, skenovat dokument, upravovat fotografie a laminovat. Veškeré reprografické služby jsou zpoplatněny. V přízemí se nachází oddělení pro dospělé a koutek se dvěma počítači s přístupem k internetu.

*Knihovní fond čítá 27 071 svazků knih.*¹² Knihovna kromě knih umožňuje výpůjčky denního tisku a periodik, celkem odebírá kolem 35 různých titulů. Na rozdíl od hradecké knihovny nemá benátecká knihovna speciální fond s audioknihami. Výpůjční služby se tedy soustředí jen na knihy, noviny a časopisy. Výjimku tvoří audiovizuální soubor fotografií mapující život v Benátkách nad Jizerou - Fotoarchiv Benátecka, není možné si ho v knihovně půjčit, ale pouze koupit.

Jak je zvykem i benátecká knihovna spolupracuje s mateřskými a základními školami. Ve svých prostorách pořádá různé besedy, exkurze a promítání většinou tematicky zaměřené. Pro děti z mateřských škol je určena beseda na seznámení se s prostředím knihovny nebo například besedy a promítání související se svátky a tradicemi – vánoční a velikonoční beseda. Pro školou povinné děti je nabídka akcí poněkud pestřejší. Každoročně se například koná akce Knížka, jejíž náplní je jednoduše

¹² Knihovna. *benatky.cz* [online] Benátky nad Jizerou, © 2011 [cit. 2015-04-02]. Dostupné z www.benatky.cz

a prakticky ukázat, jak vzniká kniha. Další akcí je promítání s názvem Jako v kině koncipovaná na různá témata – oblíbení spisovatelé, město Benátky nad Jizerou, apod.

Informací o knihovně v elektronické podobě moc není. Knihovna nemá své vlastní webové stránky, má jen záložku na webových stránkách města, kde jsou pouze základní informace o fondu, otevírací době, kontakty a odkaz na online katalog.

4.3 Městská knihovna v Praze – pobočka na Proseku

První zmínky o městské knihovně v Praze se datují do roku 1891. V první polovině 19. století začaly vznikat první pobočky. V dnešní době patří pražská knihovna se svými 42 pobočkami a 3 pojízdnými knihovnami k největším městským knihovnám v České republice. Nabídka služeb je velmi rozsáhlá – lze si vypůjčit, knihy, periodika, audioknihy, filmy, obrazy, e-čtečky. Výpůjční služby mohou využívat pouze registrovaní čtenáři, ostatní služby jako například služby reprografické, informační, rešeršní a internet v knihovně může využívat každý. Jako čtenářský průkaz lze kromě klasické kartičky knihovny využít také opencard nebo kartu ISIC. S tímto jedním čtenářským průkazem má uživatel přístup do všech poboček v Praze. Může si tedy půjčit knihy na jedné pobočce a vrátit je jinde. Vzhledem k této skutečnosti je těžké určit přesné číslo uvádějící velikost fondů jednotlivých poboček.

Pobočka na Proseku začala psát svou historii až v roce 2002. Nachází se uprostřed sídliště poblíž Střední průmyslové školy. Ve dvoupatrové budově knihovny můžeme nalézt oddělení pro děti, oddělení pro dospělé, fonotéku a koutek s počítači. Knihovna dále uvádí možnost zapůjčení dioptrických brýlí zdarma a to i bez čtenářského průkazu. Po celém areálu knihovny je bezbariérový přístup.

Městská knihovna v Praze je známá velkým počtem pořádaných akcí. Většina akcí je pořádána ústřední pobočkou. Pobočka na Proseku z prostorových důvodů samostatně moc akcí nepořádá. Podílí se ale na pořádání akcí poboček stejné části Prahy a částí sousedních – tedy s pobočkami na Vysočanech, Černém Mostě a Hloubětíně.

5. Statistické údaje vybraných knihoven

Hlavním tématem této práce jsou faktory ovlivňující výpůjční služby knihoven. Jak je uvedeno v anotaci, jedním ze zkoumaných faktorů je čas. Díky statistikám jednotlivých knihoven se pokusím přijít na to, zda na půjčování knih a registraci nových čtenářů má vliv časové období. U knihovny v Benátkách nad Jizerou a pobočce Městské knihovny v Praze na Proseku se mi bohužel podařilo získat jen roční statistiky, u městské knihovny v Hradci Králové mi ředitelka knihovny poskytla statistiky čtvrtletní – zde budu moci posoudit, v jakém období se nejvíce půjčují knihy a registrují noví čtenáři a zkusit analyzovat, proč tomu tak je. U zbylých dvou knihoven nebudu mít tyto údaje podložené čísly, ale díky rozhovorům s knihovnicemi, se pokusím dopátrat stejného výsledku.

5.1 Knihovna města Hradce Králové

Ve východočeském statutárním městě žije 92 904 obyvatel¹³. Z tohoto čísla tvoří celkem 94% procent děti od 5 let a dospělí – tedy lidé, kteří mohou využívat služeb knihovny. Této možnosti ovšem využívá jen 22 304 registrovaných čtenářů, což činí 25% obyvatel.

Hradecká knihovna jako jediná byla ochotna poskytnout čtvrtletní statistiky. Ve statistikách se objevovaly údaje o počtu registrovaných čtenářů – dětí a dospělých, počtu výpůjček – dětské beletrie, dětské naučné literatury, beletrie pro dospělé, naučné literatury pro dospělé, periodik a ostatních dokumentů, počtu akcí pořádaných knihovnou – akce pro děti, akce pro dospělé, a nakonec návštěvnost akcí.

5.1.1 První čtvrtletí roku 2014

Příchod nového roku a jeho první měsíce městské knihovně v Hradci přálo. Začátkem roku měla knihovna 14 535 registrovaných čtenářů – z toho 11 577 tvořili dospělí a 2 958 děti. Ve srovnání se zbývajícími čtvrtletími se od ledna do března vypůjčilo nejvíce dokumentů – přesně 214 348. Proběhlo celkem 426 akcí, z nichž převážná většina byla pro dětské čtenáře. Účast na akcích čítala 9 720 návštěvníků. Vliv na tyto vysoké počty jistě měl měsíc březen. Březen je totiž měsícem čtenářů, sdružení

¹³ Počet obyvatel v obcích České republiky k 1. 1. 2014. *czso.cz* [online]. Praha: Český statistický úřad, 2014-04-30, [cit. 2015-04-20]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/katalog-produktu>

knihovníků a informačních pracovníků (SKIP) již pátým rokem realizuje projekt Březen – měsíc čtenářů, do kterého je zapojeno kolem 400 veřejných knihoven v České republice. Jednou ze zapojených knihoven je i knihovna města Hradce Králové a právě v měsíci březnu umožňuje nově registrovaným čtenářům registraci zdarma, je tedy jasné, že jedním z důvodů vysokého čísla nově registrovaných čtenářů je právě nabídka registrace bez registračního poplatku.

5.1.2 Druhé čtvrtletí roku 2014

V období od dubna do června se nově registrovalo 2 596 uživatelů (2 152 dospělých, 444 dětí). Počet výpůjček byl 196 429, tedy skoro o 20 000 méně než v předchozím období, což je překvapující vzhledem k tomu, že ve druhém čtvrtletí probíhají maturity a zkoušky na vysokých školách, ke kterým je potřeba beletrie i odborné literatury. Možné vysvětlení je to, že studenti loňský rok nenechávali povinnou četbu a studium odborné literatury na poslední chvíli. Procentuální podíl beletrie versus naučná literatura je stejný jako v prvním čtvrtletí. Knihovna uspořádala 441 akcí, kterých se zúčastnilo celkem 13 589 dětí a dospělých.

5.1.3 Třetí čtvrtletí roku 2014

Letní prázdniny a začátek školního roku byl statisticky slabší, ne však nejslabší. Počet nově registrovaných čtenářů byl 2 493, což je oproti ostatním obdobím nejmenší číslo. Výpůjčky činily 186 513 půjčených dokumentů. Jako obvykle byla ve výpůjčkách nejvíce zastoupena beletrie pro dospělé, tentokrát však výrazně více, než v předchozích obdobích. Zatímco od začátku roku do června se výpůjčky beletrie pro dospělé pohybovaly kolem 45% z celkového počtu vypůjčených knih, v letních měsících tvořily téměř 52%. Naučná literatura nebyla v tomto období tolik žádaná, což lze jednoduše vysvětlit - všechny školy a univerzity mají prázdniny, tudíž naprostá většina studentů, kteří naučnou literaturu potřebují ke svému studiu, v tomto období chodí do knihovny pouze pro beletrii nebo nechodí vůbec. Procentuální nárůst výpůjček beletrie může také značit to, že dospělí si na svou dovolenou raději vezmou "lehčí" literaturu, u které nemusí moc přemýšlet a spíše si u ní odpočinou.

Letní měsíce se podepsaly i na počtu pořádaných akcí a jejich návštěvnosti. Bylo uskutečněno 161 akcí s návštěvností 3 622 lidí, z nichž 65% tvořili návštěvníci z dětských řad.

5.1.4 Čtvrté čtvrtletí roku 2014

Nejslabší období na počet vypůjčených knih a zároveň nejsilnější období v počtu nových čtenářů – tak by se dalo definovat poslední čtvrtletí loňského roku. Od října do prosince se nově registrovalo 2 680 čtenářů, z toho 801 dětí. Začátek školního roku tedy přinesl knihovně dvakrát více dětských čtenářů, než po zbylé měsíce. Noví čtenáři ovšem nezajistili větší počet výpůjček, jak by se dalo očekávat. Celkem bylo od října do prosince vypůjčeno 183 604 dokumentů, což je nejméně za celý rok.

Podzimní měsíce a blížící se zima pobízí k aktivitám uvnitř. V tomto období proto zaznamenáváme nejvíce akcí v knihovně – 476. Vzhledem k teplotně nadprůměrnému podzimu účast nebyl tak velká, jako by se očekávalo, zúčastnilo se celkem 11 740 lidí. Oproti tomu ve druhém čtvrtletí bylo o 35 akcí méně, zato ale téměř o 2 000 návštěvníků více.

5.1.5 Rok 2014

Celkem se v knihovně města Hradce Králové zaregistrovalo 22 304 uživatelů. Polovina registrovaných provedla svou registraci v ústřední budově knihovny ve Wonkově ulici, druhá polovina se registrovala na zbývajících pobočkách. Dětských čtenářů do 15 let se registrovalo celkem 4 570. Nejvíce čtenářů se registrovalo v posledním čtvrtletí, nárůst zaznamenáváme především v počtu dětských čtenářů.

Uživatelé si v loňském roce vypůjčili celkem 780 894 dokumentů, největší podíl výpůjček se odehrál v ústřední půjčovně. Největší zájem byl o beletrii, dospělí uživatelé si vypůjčili 378 405 knih, dětská čtenáři pak 98 685 knih. Naučná literatura pro dospělé představuje pouze 23,6% z celkového počtu výpůjček knih pro dospělé. U dětské naučné literatury je zaznamenán značný pokles – pouze 21 693 výpůjček. Nejžádanějšími knihami mezi dospělými byly knihy Jonase Jonassona – Stoletý stařík, který vylezl z okna a zmizel a Analfabetka, která uměla počítat a z českých autorů Evžen Boček – Poslední aristokratka. Z naučné literatury pak Jan Hnízdil – Mým marodům a Zaříkavač nemocí a Antónie Mačingová – Zhubněte jednou provždy. V dětském oddělení byla nejpůjčovanější knihou kniha Johna Greena Hvězdy nám nepřály, tato kniha ovšem není dětskou knihou. Nejpůjčovanějšími dětskými knihami byly knihy Selekcce od Kiery Cass a Hunger Games od Suzanne Collins. Nejvíce výpůjček proběhlo v prvním čtvrtletí.

Knihovna byla pořadatelem celkem 1 504 akcí, přičemž více než polovina akcí byla určená dětem. Akcí se zúčastnilo 13 672 dospělých a 24 999 dětí. Ústřední budova knihovny zaznamenává značný počet návštěvníků akcí – 20 792, zbylých 17 879 návštěvníků se zúčastnilo akcí na pobočkách knihovny. Nejvíce akcí uspořádala knihovna v období posledního čtvrtletí, největší návštěvnost byla ale ve čtvrtletí druhém.

5.2 Městská knihovna Benátky nad Jizerou

Podle posledních statistik žije v Benátkách nad Jizerou celkem 7 360 obyvatel¹⁴. Z toho přibližně 83% tvoří dospělí a děti od 14 let – tedy potenciální uživatelé knihovny. V roce 2014 bylo v knihovně registrováno 837 čtenářů (592 dospělých, 245 dětí). Pomineme-li fakt, že v knihovně se mohou registrovat i děti mladší 14 let (došlo by ke zvýšení procentuálního vyjádření potenciálních uživatelů), a budeme počítat s tím, že v tomto městě má 83% obyvatel možnost navštěvovat knihovnu, díky statistickému údaji počtu čtenářů dojdeme k závěru, že jen 13% obyvatel využívá výpůjčních služeb knihovny. Dle mého názoru je toto číslo velmi malé, pokusím se analyzovat důvody, proč lidé v Benátkách nad Jizerou nechodí do knihovny.

Jedním z důvodů může být to, že v Benátkách se nacházejí dvě základní školy, ale žádná střední škola. Žáci po ukončení povinné školní docházky musí za dalším vzděláním dojíždět do více či méně vzdálených měst. Je proto logické, že studenti středních škol se budou raději registrovat v knihovně v místě svého studia. Tomuto faktoru napomáhá i otevírací doba knihovny. Musím ale uznat, že během posledního roku zde došlo k pozitivním změnám. Stejně jako v minulosti má dnes knihovna otevřeno pouze tři dny v týdnu. Před dvěma lety se knihovna soustředila na to, aby měla otevřeno dopoledne a zavírala ve tři, maximálně ve čtyři hodiny odpoledne. Mnoho lidí tudíž nestíhalo do knihovny zajít, proto se raději registrovalo jinde. V současnosti se otevírací doba knihovny prodloužila do pěti hodin – v pondělí má dokonce otevřeno až do sedmi hodin večer.

Dalším možným faktorem „nenavštěvování“ knihovny může být i to, že o knihovně není ve městě moc slyšet. Knihovna nemá své vlastní webové stránky,

¹⁴ Počet obyvatel v obcích České republiky k 1. 1. 2014. *czso.cz* [online]. Praha: Český statistický úřad, 2014-04-30, [cit. 2015-04-20]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/katalog-produktu>

informace o ní můžeme nalézt pouze na webových stránkách města Benátky nad Jizerou. Jedná se o základní informace o knihovně – kontakt, adresa, otevírací doba, odkaz na online katalog a něco málo o historii knihovny. Není tu ovšem žádná zmínka o pořádaných akcích, zprávy o proběhlých akcích, o novinkách v knihovně, ve fondu atd. Myslím, že i přesto, že má knihovna na webových stránkách města svou vlastní záložku, rozhodně by prospělo, kdyby měla vlastní webové stránky.

Co se výpůjček týče, v roce 2014 bylo vypůjčeno 49 769 knih, z toho 32 027 výpůjček tvořila beletrie pro dospělé a 5 499 beletrie pro děti, 6 451 naučná literatura pro dospělé a 1 017 naučná literatura pro děti, 4 775 periodika. Nejvíce knih se půjčuje v období od března do června – prvním důvodem jsou maturitní a jiné závěrečné zkoušky, které vyžadují povinnou četbu a druhým důvodem je to, že knihovna má celý červenec zavřeno, lidé si proto půjčují více knih, aby měli o prázdninách co číst.

V knihovně je největší zájem o beletrii, naučnou literaturu knihovnice půjčují jen málokdy, ale pokud ano, jedná se především o memoáry. Dospělí čtenáři si v loňském roce nejvíce půjčovali tyto knihy – Jonase Jonasson – Stoletý stařík, který vylezl z okna a zmizel a E. L. James – Padesát odstínů šedi. Z českých autorů pak Kateřina Tučková – Žitkovské bohyně, Vlastimil Vondruška – Husitská epopěj a Marcela Mlynářová – Z lodiček do holin. U dětských čtenářů zvítězil Jeff Kinney a jeho Deník malého poseroutky, dále Suzanne Collins – Hunger Games, Rachel Renee Russel – Deník mimoňky a Thomas Brezina – Klub záhad.

Knihovna pořádá spoustu akcí, zaměřuje se ale především na dětské čtenáře a spolupráci s mateřskými a základními školami. Nejvíce akcí se pořádá na začátku školního roku – v období od září do října, aby knihovna oslovila nové žáky na základních školách. V roce 2014 se v knihovně uskutečnilo 73 akcí právě pro mateřské a základní školy, jichž se zúčastnilo 1977 dětí.

5.3 Městská knihovna v Praze – pobočka na Proseku

Katastrální území Prosek, které je součástí městské části Praha 9, má celkem 17 448 obyvatel.¹⁵ Vzhledem k systému půjčování v rámci jednoho čtenářského průkazu na všech pobočkách Městské knihovny v Praze je těžké pracovat s určitými

¹⁵ Obyvatelstvo a rozloha katastrálních území Prahy 2001–2014. *czso.cz* [online]. Praha: Český statistický úřad, [cit. 2015-04-07]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/xa>

číslly. Ani sama velikost fondů jednotlivých poboček není zřejmá, jelikož čtenáři mohou knihy vracet na jiné pobočce, než na které si je vypůjčili. Počet čtenářů, kteří se registrovali přímo na pobočce Prosek, činil za loňský rok 6 209. Fyzicky ovšem knihovnu navštěvuje mnohem více čtenářů z různých částí Prahy. Oproti roku 2013, kdy počet registrovaných čtenářů byl 6 480, zaznamenáváme pokles. Tato skutečnost se projevila i na celkovém počtu výpůjček, kterých proběhlo přibližně o 6 000 méně než v roce předchozím – tedy 152 237. Necelých 90 % výpůjček tvořily knihy pro dospělé, dětských knih bylo vypůjčeno pouze 18 411.

V porovnání s ostatními pobočkami Městské knihovny v Praze se pobočka na Proseku v rámci statistik drží v první 15. V počtu nově registrovaných uživatelů je na 12. místě. V počtu výpůjček se pobočka umístila na 10. místě hned za velkými pobočkami jako je ústřední půjčovna, pobočka v Opatově, na Smíchově, atd.

Pobočka na Proseku se těší zájmu dospělých čtenářů, to vyplývá i z počtu uskutečněných výpůjček za loňský rok – celkem 133 827 půjčených knih. Není překvapení, že i v této knihovně byl největší zájem o beletrii. Nejpůjčovanější knihou v Městské knihovně v Praze byly Žitkovské bohyně od Kateřiny Tučkové, za ní se umístilo Padesát odstínů šedi od E. L. James. Oblíbenosti se těšily i detektivky norského spisovatele Jo Nesba – konkrétně Švábi a Pentagram a také trilogie švédského autora Stiega Larssona (Muži, kteří nenávidí ženy, Dívka, která si hrála s ohněm a Dívka, která šlápla do vosího hnízda). Dalším hojně půjčovaným severským autorem byl Jonas Jonasson se svým Stoletým staříkem, který vylezl z okna a zmizel a s Analfaberkou, která uměla počítat. Překvapivé je, že do první desítky nejvíce půjčovaných knih se dostala i kniha, která je v dnešní době zařazena na seznamu povinné četby – Stařec a moře od Ernesta Hemingwaye.

Přesto, že dětských výpůjček proběhlo mnohem méně, než dospělých, i zde máme seznam nejvíce půjčovaných knih. Zájem byl o sérii Deník malého poseroutky od Jeffa Kinneyho, o Upíří deníky od J. L. Smith, ale také o Tolkienova Hobita.

5.4 Co má vliv na půjčování knih?

Díky předchozím statistikám máme alespoň malý přehled o tom, kdy a kde se nejvíce půjčují knihy a kolik čtenářů se v období jednoho roku registruje v různých velkých knihovnách. V následujících odstavcích se pokusím shrnout zjištěná fakta a konkretizovat tak faktory, které mají na půjčování knih vliv.

Ve dvou ze tří zkoumaných knihoven jsem se dopátrala informace, v jakém období knihovna zaznamenává největší počet výpůjček. V obou knihovnách se jedná o měsíce, které zasahují do druhé poloviny školního roku. V Hradci Králové jde o období leden – březen, v Benátkách nad Jizerou o březen – červen. Obecně se dá říct, že nejvíce knih se půjčuje v období před koncem školního roku. Blíže by se dalo charakterizovat jako období před maturitami a jinými závěrečnými zkouškami. Ze statistik vyplývá, že nejvíce se půjčují knihy v březnu, což je příhodné, protože právě březen je měsícem čtenářů. Nejméně knih se naopak půjčuje o prázdninách, kdy je pozměněna i otevírací doba většiny knihoven.

Počty registrovaných čtenářů se v jednotlivých obdobích roku také celkem liší. Po prázdninové pauze, kde je počet nových čtenářů nejnižší, následují měsíce, kdy se čtenáři registrují nejvíce. Období od září do listopadu můžeme označit za období největšího počtu nově registrovaných čtenářů v knihovnách. Důležitou roli zde hrají školy, které právě v těchto měsících začínají. Ať už školy základní a střední nebo školy vysoké, které začínají většinou až prvním týdnem v říjnu. Právě na začátek školního roku knihovny povětšinou plánují nejvíce akcí, jejichž pořádáním chtějí přilákat nové čtenáře. Nejméně akcí knihovny obecně pořádají v letních měsících, tedy v době prázdnin a dovolených. Prázdniny se také vyznačují nejmenším počtem nově registrovaných čtenářů v rámci celého roku.

Na téměř veškerou činnost knihoven má velký vliv školní rok. Knihovny se s touto skutečností snaží pracovat tím, že právě na začátek školního roku pořádají nejvíce akcí, které jsou většinou ve spolupráci právě se školami v místě jejich působení, aby tak nalákali nové žáky, tedy nové potencionální uživatele knihovny. Naopak o prázdninách jakoby činnost knihoven ustala. Knihovny zkracují otevírací dobu, nebo mají třeba i měsíc zavřeno a pořádají minimum akcí.

Umístění knihovny na výpůjční služby nemá zas takový vliv. Všechny tři ze zkoumaných knihoven jsou umístěny téměř ve středu města svého působení, tudíž snadno dostupné všem obyvatelům. Velikost knihovny již hraje nepatrnou roli ve výpůjčních službách, ale rozhodně se nedá říct, že by zrovna velikost knihovny byla obecným faktorem ovlivňujícím knihovnické služby. Jak se říká, jiný kraj, jiný mrav. Nejmenší zkoumanou knihovnou byla knihovna v Benátkách nad Jizerou. Počet jejích čtenářů se rovná 13% z celkového počtu potencionálních čtenářů. Důvody, proč tomu tak je, jsou uvedeny výše. Vyším číslem se může pochlubit Knihovna města Hradce Králové, kde se registruje 25% dětí a dospělých z celkového počtu obyvatel. Ačkoliv městská knihovna v Hradci Králové je největší ze zkoumaných knihoven, počet registrovaných čtenářů vzhledem k počtu obyvatel není nejvyšší. Důvodem je zřejmě to, že obyvatelé Hradce Králové se rozhodují mezi několika knihovnami – Státní vědeckou knihovnou, univerzitními knihovnami a právě knihovnou městskou. Nejvíce registrovaných čtenářů ve srovnání s počtem obyvatel má pobočka pražské městské knihovny na Proseku, kde počet registrovaných čtenářů je přibližně 35% obyvatel. Jako již bylo zmíněno, pobočku fyzicky navštěvuje mnohem více čtenářů, kteří se registrovali na jiných pobočkách Městské knihovny v Praze. Nelze tedy stoprocentně tvrdit, že čím menší knihovna, tím méně čtenářů má a naopak.

Porovnávat nejvíce půjčované knihy v knihovnách různých velikostí není zrovna lehké. Vzhledem k různé velikosti fondů knihoven a počtem exemplářů jednotlivých titulů, nelze zcela jednoznačně odvodit obecné závěry a trendy ve výpůjčkách. Problém nastává u malých knihoven, může jít o sebevětší bestseller, ale pokud ho knihovna nemá, vypadá pak žebříček nejpůjčovanějších knih zcela odlišně od žebříčků větších knihoven. Na tento problém jsem narazila i ve vybraných knihovnách. První příčky žebříčků nejpůjčovanějších knih se od sebe v zásadě neliší. Některé z nejvíce půjčovaných knih ze seznamu knihovny v Hradci Králové a pobočce na Proseku nemůžeme srovnávat s knihovnou v Benátkách nad Jizerou, jelikož ta některé z uvedených knih ani nemá ve svém fondu.

Ve všech třech knihovnách jednoznačně vede erotický román Padesát odstínů šedi. Tato kniha si své postavení na žebříčku nejvíce půjčovaných i nejvíce prodávaných knih drží již druhým rokem. V roce 2013 se jednalo o novinku, o knihu,

kteřá v tehdejší literárním světě neměla obdoby. Nové téma nalákalo spoustu čtenářů. Ty, které to nenalákalo, měli příležitost o rok později, kdy se na motivy knihy začal točit stejnojmenný film. Zájem o tuto knihu přetrvává dodnes, i po odvysílání filmu. V knihovnách se i po necelých třech letech od vydání knihy neustále zvyšuje počet rezervací, a to i přes vyšší počet výtisků v jednotlivých knihovnách.

Oblibě se těší i knihy švédského autora Jonase Jonassona – Stoletý stařík, který vylezl z okna a zmizel a Analfabetka, která neuměla počítat. Autorova prvotina, Stoletý stařík, který vylezl z okna a zmizel, se do českého povědomí dostala právě v loňském roce, přesto, že vydána byla o dva roky dříve. Důvodem je opět filmové zpracování knihy, které bylo do českých kin uvedeno právě v roce 2014. Kniha se mezi českými čtenáři následně stala velmi oblíbenou, proto všichni netrpělivě čekali na autorovu další knihu. Analfabetka, která uměla počítat vyšla v roce 2014 a stejně jako autorova prvotina se dostala do žebříčku nejvíce čtených a půjčovaných knih. Stoletý stařík se umisťuje na předních příčkách nejvíce půjčovaných knih ve všech třech zkoumaných knihovnách, kdežto Analfabetka pouze ve dvou. Důvodem je, že do fondu benátské knihovny se tato kniha dostala až v poslední třetině roku.

Hojně půjčovaní byli i čeští autoři. Vítězkou se stala Kateřina Tučková a její Žitkovské bohyně. Půjčování dalších českých autorů se knihovna od knihovny liší. V Hradci Králové je zájem o Evžena Bočka a jeho Poslední aristokratku, v Benátkách o díla Vlastimila Vondrušky a v Praze se do žebříčku kromě Kateřiny Tučkové dostala ještě Tereza Boučková se svými Šíleně smutnými povídkami.

Mezi dětskými knihami bylo v loňském roce nejvíce půjčováno všech 10 dílů série Deník malého poseroutky od Jeffa Kinneyho. Kniha je oblíbená mezi dětmi z celého světa, není divu, že si jí oblíbily i české děti. Na motivy knihy byl natočen film, který ovšem nebyl moc velkým trhákem a děti mnohem raději zůstaly u knih. Opakem je série knih Hunger Games. Filmy natočené podle knih autorky Suzanne Collins se staly světovým trhákem a všichni napjatě čekají na poslední díl. Byly to právě filmy, které tuto knihu přivedly do popředí. Fanoušci Katniss a Peety, kteří chtějí znát osud svých oblíbených hrdinů dříve, než se do kin dostane další film, raději sáhnou po knize. Není proto divu, že tato sci-fi série se v loňském roce dostala na seznam nejpůjčovanějších knih.

Ze zjištěných údajů můžeme vyvodit pár obecných závěrů. Čeští čtenáři, možná stejně jako čtenáři po celém světě, jsou ovlivněny médii a oblíbenost knih závisí na tom, co je zrovna in. Celkově se v žebříčku nejvíce půjčovaných knih objevily knihy vydané od roku 2009, spíše se tedy jedná o nově vydané knihy. Knihy, podle nichž je natočen dobrý film, se těší mnohem větší oblíbenosti, než knihy, u kterých to tak není. Právě po uvedení filmu do kin, začnou čtenáři ve velkém uvažovat o tom, že si knihu přečtou.

6. Dotazníkové šetření

Výzkum byl zaměřen na veřejné služby knihoven z pohledu zaměstnanců. Cílem šetření bylo zjistit, jak jsou s knihovnickými službami spokojeni sami knihovníci, vedoucí jednotlivých oddělení či ředitelé/ředitelky. Výsledek šetření by měl zajistit zpětnou vazbu pro ředitele/ky knihovny a případně dopomoci ke zkvalitnění stávajících služeb či zavedení služeb nových.

Dotazníky byly rozdány celkem ve třech knihovnách – v Městské knihovně města Hradce Králové, na Proseku – pobočce Městské knihovny v Praze a v Městské knihovně v Benátkách nad Jizerou. Základní informace o vybraných knihovnách jsou uvedeny v teoretické části práce. Každá z knihoven je jinak velká, má jiný počet zaměstnanců, tudíž počet respondentů se u jednotlivých knihoven liší.

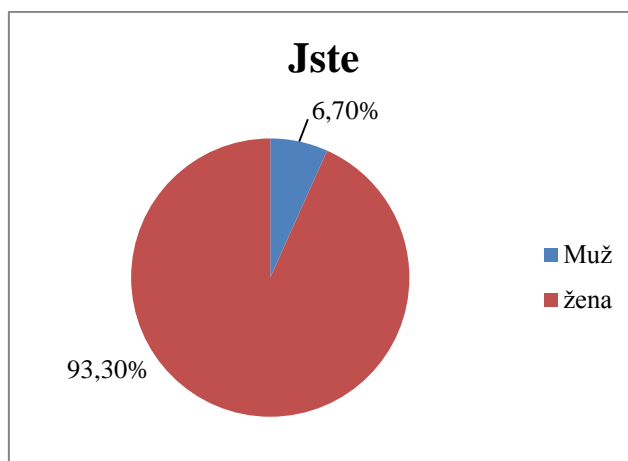
V dotazníku se objevuje celkem 23 otázek všech typů, tedy jak uzavřené, tak polouzavřené i otevřené. První otázky dotazníku slouží k poznání dotazovaných. Po otázce na pohlaví respondenta navazují otázky o jeho působení v knihovně – jak dlouho v knihovně pracuje, na jaké pozici, a jak často se při své práci setkává s uživateli knihovny. Následuje rozsáhlá část otázek týkajících se služeb dané knihovny.

6.1 Knihovna města Hradce Králové

Městská knihovna v Hradci Králové čítá cca 70 zaměstnanců včetně zaměstnanců literární kavárny, uklízeček, účetních, apod. Návratnost dotazníku činí 30 vyplněných dotazníků čili 43% ze všech zaměstnanců. Z důvodu většího počtu respondentů jsem u této knihovny zvolila formu elektronického dotazníku, jehož odkaz jsem zaslala ředitelce knihovny, která ho poté rozeslala dále svým podřízeným.

Otázka č. 1 – pohlaví respondentů

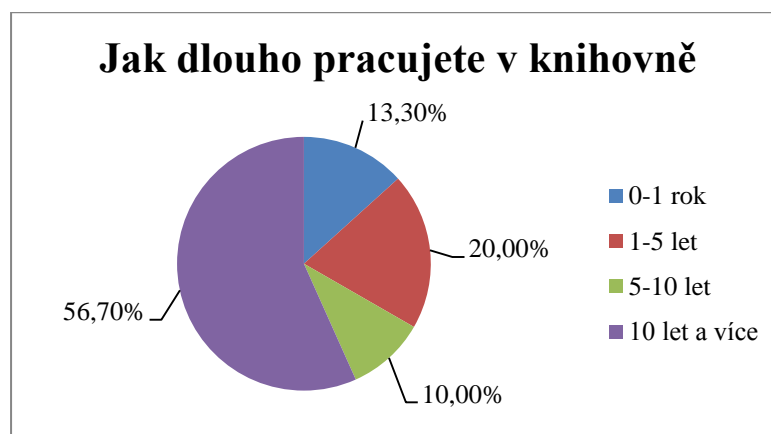
První otázka se týkala rozdělení respondentů dle pohlaví. Je zvykem, že v knihovně pracují ve větší míře ženy než muži, výsledek teda není nijak překvapivý – ze 30 dotázaných jsou pouze 2 muži.



Graf 1 - pohlaví respondentů HK

Otázka č. 2 – délka pracovních úvazků v knihovně

Druhá otázka kategorizovala zaměstnance podle doby, po kterou již v knihovně pracují. Ani u této otázky nejsou odpovědi žádným překvapením, jelikož z celostátních výzkumů¹⁶ vyplývá, že v knihovně pracují nejvíce lidé s 10 a víceletou praxí. Konkrétně v hradecké knihovně je to 17 zaměstnanců, oproti tomu pouze 4, kteří pracují v knihovně méně než 1 rok.



Graf 2 - délka pracovního úvazku v knihovně HK

¹⁶ HOUŠKOVÁ, Zlata. Analýza mzdové, věkové a vzdělanostní struktury pracovníků knihoven v ČR 2012. *sdruck.cz* [online]. Pardubice: KKS, 2012 [cit. 2015-04-10]. Dostupné z: www.sdruck.cz

Otázky č. 3, 4 – pracovní pozice

Další otázka zkoumala pracovní pozice v knihovně. Více než polovina zvolila odpověď knihovník/ce ve výpůjčních službách. Dotazník dále vyplnilo 10 vedoucích poboček či úseků knihovny, odborný knihovník, katalogizátorka, PR manažer, účetní a údržbář.

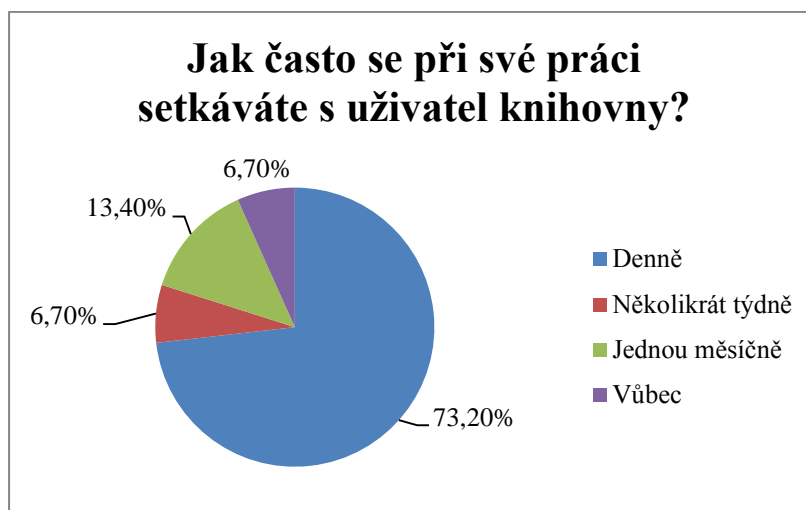


Graf 3 - pracovní pozice v knihovně HK

Navazující otázku vyplňovali pouze knihovníci a knihovnice ve výpůjčních službách jednalo se konkrétně o to, v jakém oddělení pracují. Odpovědi byly následující – 9 knihovníků z dospělého oddělení, 5 z dětského, 1 z hudebního a 1 z referenčního centra.

Otázka č. 5 – setkávání s uživateli

Sérii kategorizačních otázek uzavírá otázka Jak často se při své práci setkáváte s uživateli knihovny? 22 respondentů uvedlo, že se s uživateli setkává denně, naopak 2 se s uživateli nese setkávají vůbec (účetní a údržbář)



Graf 4 - setkávání s uživateli HK

Otázka č. 6 – nabídka služeb

Dostáváme se k části dotazníku, která zkoumá služby vybraných knihoven. První otázka je spíše informačního charakteru a podává nám údaje, jak moc jsou zaměstnanci obeznámeni s nabídkou služeb své knihovny. Odpovědi jsou celkem pestré, jak si můžeme povšimnout z následující tabulky. Mezi další poskytované služby knihovny patří služby: půjčování studijních boxů, vyhledávání regionálních článků, poskytování odborných publikací o EU; možnost trávení volného času hraním her, služby pro nevidomé, kavárna a její služby, publikační a propagační činnost, poskytování prostor partnerům, vzdálený přístup do zahraničních hudebních databází, výtvarné dílny.

Služby	Odpovědi
Výpůjční služby	100%
Rešeršní služby	63%
Reprografické služby	63%
Meziknihovní služby	70%
Přístup na internet	97%
Vzdělávací akce	83%
Kulturní akce	87%
Informační služby	94%
Jiné služby	27%

Tabulka 1- nabídka služeb HK

Otázka č. 7 – služby pro uživatele se speciálními potřebami

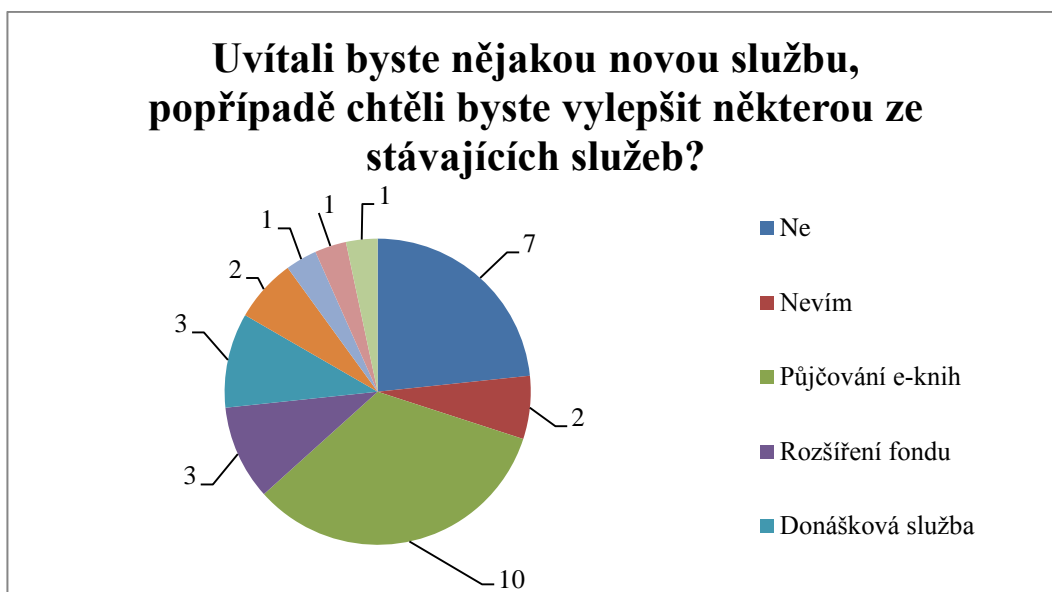
Sedmá otázka se týkala služeb pro uživatele se speciálními potřebami, zdali knihovna těmto uživatelům služby poskytuje a popřípadě jaké služby to jsou. Celkem 6 respondentů uvedlo, že knihovna žádné služby neposkytuje. Domnívám se, že si zaměstnanci plně neuvědomili, co přesně znamená uživatel se speciálními potřebami, nebo ve druhém případě nevěděli, že například zvuková knihovna je určena především pro tyto uživatele. Zbylé odpovědi se vesměs shodovali v nabízených službách. Většina z dotazovaných uvedlo mezi nabízenými službami zvukovou knihovnu, bezbariérový přístup, vodící linie a akustické majáčky pro nevidomé, kulturně vzdělávací pořady, programy pro mateřské a základní školy pro žáky s vadami sluchu.

Otázky č. 8, 9, 10 – spokojenost zaměstnanců s poskytovanými službami

Odpovědi na otázky č. 8, 9, a 10 znázorňují, jak jsou zaměstnanci knihovny spokojeni s poskytovanými službami, jestli by chtěli nabídku služeb rozšířit o nové služby nebo zda mají zájem o vylepšení stávajících služeb.

Všichni respondenti jsou s nabídkou služeb spokojeni. U otázky rozšíření služeb to tak jednohlasné není, 60% je pro rozšíření, 40% nabídku rozšiřovat nechce. S rozšiřováním služeb souvisí následující otázka ohledně nových služeb a vylepšení služeb stávajících. V grafu si můžeme povšimnout celkem 7 negativních a 2 neutrálních odpovědí. Ostatní respondenti se rozepsali – nejvíce z nich by chtělo zavést půjčování nových e-knih, což je v blízké budoucnosti v plánu, dále je zájem o donáškovou službu nebo rozvoz knih do domu a také o rozšíření knihovního fondu.

Uvítali byste nějakou novou službu, popřípadě chtěli byste vylepšit některou ze stávajících služeb?



Graf 5 - nové služby, vylepšení stávajících služeb HK

Otázky č. 11, 12. – hodnocení služeb

Součástí dotazníku byla i otázka hodnotící. Zaměstnanci knihovny vypisovali, které služby jsou podle nich nejvyužívanější a které služby by hodnotili na vysoké úrovni. Všech 30 dotazovaných si myslí, že nejvyužívanějšími službami jsou služby výpůjční – ať už jde o půjčování knih, časopisů, audioknih nebo DVD. Dalšími využívanými službami jsou akce pro veřejnost, veřejný internet, besedy pro školy a informační služby. Hodnocení nejlepších služeb dopadlo následovně – 2 lidé neví, nebo uvedli, že nejsou kompetentní k zodpovězení této otázky. 3 odpovědi zněly, že všechny služby jsou na vysoké úrovni, 4 dotazovaní uvádějí, že na vysoké úrovni je většina nabízených služeb. Ti, co se rozepsali, hodnotí služby následovně – výpůjční služby (celkem 11 odpovědí), po 4 odpovědích mají akce pro děti, akce pro veřejnost a individuální a otevřený přístup ke čtenářům, po 1 odpovědi pak informační služby, rešeršní služby a vzdálený přístup do hudebních databází.

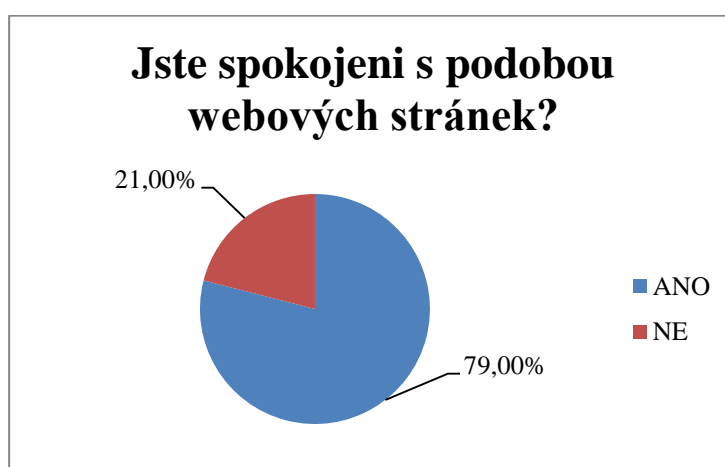
Otázka č. 13 – využívání služeb zaměstnanci

Po zhodnocení služeb respondenti odpovídali na otázku, zdali i oni využívají některé ze služeb knihovny. Odpovědi byly rozmanité, nicméně 4 respondenti uvedli, že využívají většinu služeb, 25krát se zde objevila odpověď výpůjční služby, 10krát kulturní a vzdělávací akce, 4krát reprografické služby, 2krát meziknihovní služby a po

jedné odpovědi se dostalo vzdálenému přístupu do databází, rešeršním a informačním službám.

Otázky č. 14, 15 – webové stránky knihovny

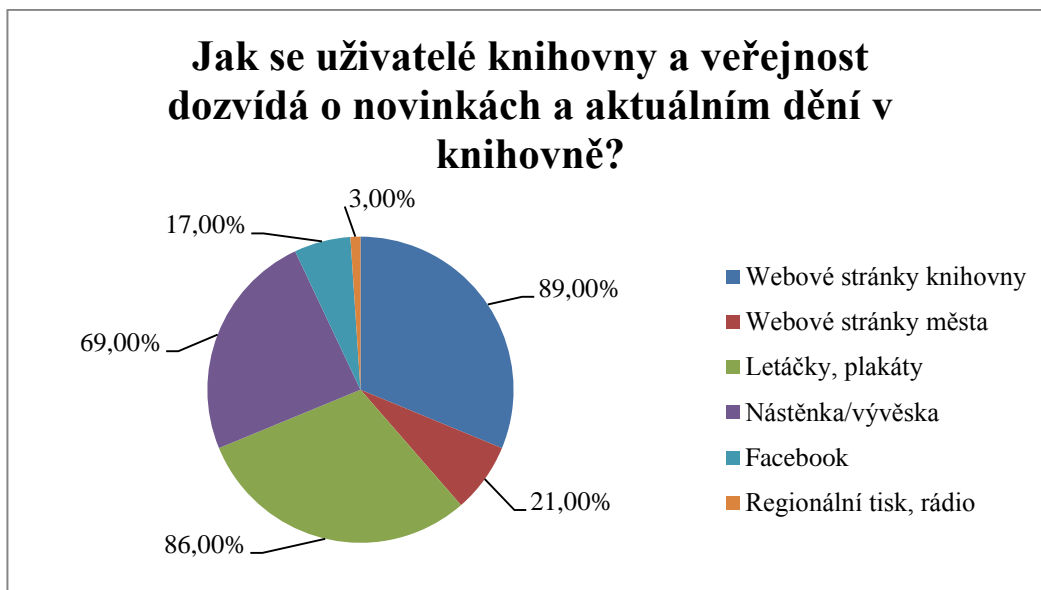
Následovala série otázek týkajících se webových stránek knihovny a publikování novinek a aktuálního dění. Na otázku, zda knihovna má webové stránky, jsem získala 28 kladných a 2 záporné odpovědi. Spokojenost s webovými stránkami uvedlo 79%, nespokojeno je 6 zaměstnanců. Domnívám se, že respondenti by uvítali přehlednější a jednodušší design webových stránek.



Graf 6 - spokojenost s webovými stránkami HK

Otázka č. 16 – novinky a aktuální dění v knihovně

Uživatelé knihovny a veřejnost se o novinkách a aktuálním dění v knihovně dozvídá několika způsoby. Podle dotazovaných jsou nejčastější možností webové stránky knihovny, dále letáčky v knihovně či jiných veřejných informačních místech, informace na nástěnce/vývěsce, webové stránky města, facebooková stránka knihovny, regionální tisk a rádio.



Graf 7 - novinky a aktuální dění v knihovně HK

Otázky č. 17, 18 - bibliobox

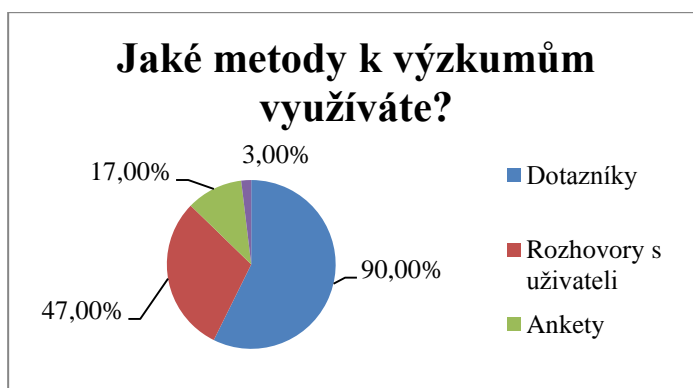
V posledních letech se rozmohlo využívání biblioboxů, další otázka se týká právě této formy vrácení knih. V Hradci Králové jsou vratné boxy umístěny celkem před čtyřmi pobočkami. 6 ze 30 dotázaných na otázku - Má vaše knihovna bibliobox – zvolili zápornou odpověď. Jedná se zřejmě o zaměstnance poboček, před kterými biblioboxy nejsou. V navazující otázce uvedli, že by biblioboxy do knihovny ani nechtěli.

Otázky č. 19, 20 – otevírací doba knihovny, dobrovolníci v knihovně

Další otázka se zabývá otevírací dobou knihovny. Pobočky městské knihovny v Hradci mají otevřeno různě. Většina poboček má ale otevřeno každý všední den nejméně do 16 hodin. Ústřední půjčovna má otevřeno do 18 hodin ve všední dny a v sobotu dopoledne. Podle zaměstnanců knihovny tato otevírací doba uživatelům vyhovuje – a to v 7 případech velmi a v 23 případech spíše vyhovuje. Co se týče využití dobrovolníků v knihovně, 25 respondentů uvedlo, že knihovna jejich pomoc využívá.

Otázky č. 21, 22, 23 – spokojenost uživatelů

Poslední série otázek se zabývá spokojeností uživatelů. První otázka v této sérii zkoumá, zda zaměstnanci knihovny vůbec považují za důležité zjišťovat, jak jsou uživatelé spokojeni. Na tuto otázku získáváme 100 % kladných odpovědí. Kladnou odpověď všech respondentů zaznamenáváme i u další otázky a to, jestli knihovna provádí nějaké výzkumy na zjišťování spokojenosti svých uživatelů. Poslední otázka této série i celého dotazníku řeší konkrétní metody výzkumů. Hradecká knihovna podle 30 svých zaměstnanců využívá nejvíce dotazníky pro uživatele, rozhovory s uživateli, ankety na webových stránkách knihovny a knihu přání a stížností.



Graf 8 - metody průzkumů HK

Shrnutí výsledků

Knihovna města Hradce Králové poskytuje svým uživatelům velké množství služeb. Ne všichni zaměstnanci jsou se všemi službami obeznámeni. Minimálně 10 z dotazovaných neví nic o tom, že by knihovna poskytovala rešeršní, reprografické nebo meziknihovní služby. Jak jsem uvedla, mezi dotazovanými se objevili i takoví zaměstnanci, u kterých by se nevědomost vzhledem k jejich pracovní náplni dala pochopit. Jedná se ovšem maximálně o dva respondenty, ostatní zaměstnanci knihovny by dle mého názoru měli vědět, jaké služby knihovna svým uživatelům poskytuje, byť se nejedná přímo o jejich vlastní pracoviště. Zaměstnanci jsou se službami knihovny jednohlasně spokojeni. Co se týče rozšíření nabídky služeb, zde už tolik jednohlasní nejsou, jen 60% je pro rozšíření. Zaměstnanci by chtěli zavést půjčování nových e-knih,

což je podle ředitelky knihovny v plánu¹⁷. Dále by byli pro zavedení donáškové služby a rozvozu knih do domu.

Nejvyužívanějšími službami jsou v knihovně výpůjční služby, kulturní a vzdělávací akce a veřejný internet. Tyto služby zaměstnanci hodnotí na vysoké úrovni spolu s individuálním a otevřeným přístupem ke svým uživatelům, což mohu jakožto uživatel této knihovny potvrdit.

I přesto, že v Hradci Králové je několik různých knihoven (univerzitní knihovny, vědecká knihovna), myslím, že městská knihovna se s nabídkou služeb, přístupem zaměstnanců i umístěním knihovny, nemusí o své čtenáře obávat. V roce 2013 dokonce získala ocenění Městská knihovna roku a v roce 2012 se stala nejlepší knihovnou pro děti ve své kategorii.

Nic a nikdo není dokonalý a vždy se dá něco vylepšit. Co se týče Knihovny města Hradce Králové, myslím, že z dotazníků vyplývá, že zaměstnanci jsou inovativní lidé, kteří se nebojí změn, naprostá většina z nich změny vítá s nadšením. Knihovna se ubírá dobrým směrem a drobné změny by jistě nebyly na škodu.

6.2 Městská knihovna Benátky nad Jizerou

Knihovna v Benátkách nad Jizerou má v současné době 3 zaměstnance. Stejně jako u městské knihovny v Hradci Králové jsem i zde zvolila formu elektronického dotazníku. Návratnost byla 100%, vyplnily jej tedy všechny tři zaměstnankyně.

Otázky č. 1, 2, 3, 4, 5 – kategorizace respondentů

Na otázku číslo jedna (zdali je respondent muž nebo žena) bylo zodpovězeno již v předchozím odstavci. Všechny 3 zaměstnanci městské knihovny v Benátkách nad Jizerou jsou ženy. Dvě z respondentek uvedly, že pracují v knihovně 5-10 let. Třetí z dotazovaných je v knihovně kratší dobu a to 1-5 let. Jedna z respondentek je ředitelkou knihovny, zbylé dvě pracují ve výpůjčních službách – jedna v oddělení pro dospělé, druhá v oddělení pro děti. Knihovnice ve výpůjčních službách se s uživateli knihovny setkávají denně, ředitelka knihovny jen několikrát týdně, vzhledem k tomu, že ne každý den je přímo v knihovně přítomna.

¹⁷ Osobní rozhovor s ředitelkou knihovny dne 18. 3. 2015

Otázky č. 6, 7, 8, 9, 10 – nabídka služeb, spokojenost zaměstnanců

Jaké služby knihovna nabízí, je popsáno ve čtvrté kapitole. Všechny tři respondentky v dotazníku zaškrtnuly služby výpůjční, reprografické, meziknihovní, informační, přístup na internet a vzdělávací a kulturní akce. S nabízenými službami jsou všechny zaměstnankyně spokojené. Dále shodně uvedly, že knihovna nenabízí žádné služby pro uživatele se speciálními potřebami. Žádné nové služby zavést nechtějí, co se týče zkvalitňování stávajících služeb, jsou pro, ale konkrétní příklad žádná z respondentek neuvedla.

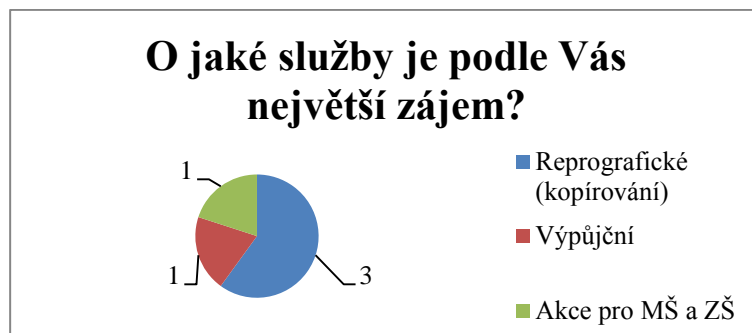
Služby	Odpovědi
Výpůjční služby	100%
Reprografické služby	100%
Meziknihovní služby	100%
Přístup na internet	100%
Vzdělávací a kulturní akce	100%
Informační služby	100%

Tabulka 2 - nabídka služeb Benátky nad Jizerou

Otázky č. 11, 12, 13 – hodnocení služeb, využívání služeb zaměstnanci

Největšímu zájmu se těší reprografické služby, možná proto, že pro tyto služby je jiná otevírací doba než pro samotná výpůjční oddělení – knížky si mohou uživatelé půjčovat třikrát týdně, kdežto využívat internet a reprografických technologií mohou každý všední den.

Hodnocení služeb dopadlo následovně: jedna respondentka hodnotí na vysoké úrovni všechny služby, zbylé dvě jsou skeptičtější – jedna uvádí pouze akce pro mateřské a základní školy, druhá zase výpůjční a meziknihovní služby. Samy zaměstnankyně využívají pouze výpůjčních a reprografických služeb.



Graf 9 - nejvyžívanější služby v Benátkách nad Jizerou

Otázky č. 14, 15 – webové stránky knihovny

Co se týče webových stránek knihovny, jak již bylo zmíněno, vlastní webové stránky knihovna nemá, pouze svou záložku v rámci webových stránek města. Přesto všechny knihovnice uvedly, že knihovna má webové stránky a následně potvrdily, že jsou s podobou webových stránek spokojeny. Přimlouvala bych se za nedorozumění, jelikož otázka je položena takto: Má vaše knihovna webové stránky? Z otázky jasně nevyplývá, zda se musí jednat o vlastní webové stránky, lze to interpretovat i jako otázku, zdali jsou na internetu uloženy základní informace o knihovně.

Otázka č. 16 – novinky a aktuální dění v knihovně

Informace o novinkách a aktualitách v knihovně se veřejnost a uživatelé dozvídají z nástěnky, z webových stránek města, pomocí místního rozhlasu a tisku.



Graf 10 - novinky a aktuální dění v knihovně v Benátkách nad Jizerou

Otázka č. 17, 18 - bibliobox

Knihovna v Benátkách nemá vlastní bibliobox, jedinou možností, jak vracet knihy je tedy přímo v knihovně v době jejího otevření. Dvě z respondentek bibliobox do své knihovny nechtějí, třetí by se mu nebránila.

Otázky č. 19, 20 – otevírací doba knihovny, dobrovolníci v knihovně

Otevírací doba podle všech dotázaných uživatelů spíše vyhovuje, dalo by se tedy uvažovat nad upravením či prodloužením, aby uživatelům vyhovovala více. Všechny respondentky dále uvedly, že pomoc dobrovolníků nevyužívají.

Otázky č. 21, 22, 23 – spokojenost uživatelů

Na sérii otázek ohledně zjišťování spokojenosti svých uživatelů, knihovnice odpověděly následovně. Všechny tři si myslí, že je důležité zjišťovat, jak jsou uživatelé se službami a s knihovnou spokojeni. Na další otázku týkající se toho, zda knihovna provádí nějaké průzkumy spokojenosti, byly dvě záporné odpovědi. Pouze jedna z respondentek uvedla, že knihovna (nebo spíše pouze tato jedna knihovnice) využívá metody rozhovorů s uživateli.

Shrnutí výsledků

Soudě z odpovědí jsou všechny 3 respondentky obeznámeny se službami, které jejich knihovna nabízí, a jsou s nimi na 100% spokojené. Nabídku služeb rozšířit nechtějí, nemají ani zájem stávající služby vylepšit. V dotazníku uvedly, že dle jejich názoru jsou nejvyužívanějšími službami služby reprografické, což by u knihovny zřejmě být nemělo. Důvodem je jistě to, že reprografických služeb mohou uživatelé a veřejnost využívat každý den v týdnu, kdežto služeb výpůjčních jen tři dny v týdnu. Reprografické služby se poskytují v jiné místnosti, než výpůjční služby knihovny. Knihovna by měla nabízet primárně knihovnické a informační služby, reprografické služby nezapadají ani do jedné z kategorií.

Každá ředitelka knihovny by měla mít zájem o to, aby se největšímu zájmu těšily právě knihovnické a informační služby. Jak toho konkrétně v této knihovně dosáhnout? Provoz knihovny do velké míry ovlivňují zaměstnanci, v této knihovně se jedná o dvě knihovnice. Je tedy jasné, že tyto dvě ženy nemohou zajistit a pokrýt

veškeré služby. Možným řešením by bylo rozšířit počet zaměstnanců, přičemž je otázka, zda by město Benátky nad Jizerou jakožto zřizovatel knihovny zaplatilo další osobu. Ideálním řešením by bylo spolupracovat s dobrovolníky. Díky novým zaměstnancům či dobrovolníkům by se dala upravit otevírací doba tak, aby výpůjční oddělení měla otevřeno alespoň stejně často, jako reprografické služby. Neznamená to, že by knihovna musela mít otevřeno každý den od rána do večera, klidně může mít jeden den zcela zavřeno. Reprografické a informační služby navíc nabízí i informační středisko v Benátkách nad Jizerou, tudíž není potřeba, aby knihovna na úkor těchto služeb omezovala služby knihovnické.

Jako další bod bych viděla rozšíření knihovního fondu o nové knihy a o knihy, o které je velký zájem. Knihovní fond čítá celkem 27 071 knih, za loňský rok přibylo do fondu 915 knih. Ve fondu je bohatě zastoupena klasická literatura – pokud uživatel hledá knihu ze seznamu povinné četby, jistě zde najde. Dále se ve fondu objevuje spousta českých autorů. Mezery má fond právě u nově vydaných knih, především u beletrie pro dospělé. Tento bod stejně jako bod předchozí závisí na finančních prostředcích.

Třetím bodem by měla být propagace knihovny, která v Benátkách spíše nefunguje než ano. Začala bych vlastními webovými stránkami knihovny, blogem knihovny nebo alespoň úpravou záložky knihovny na webových stránkách města. Určitě by se zde měly objevit informace o připravovaných a proběhlých akcích. O akcích by měl informovat i místní rozhlas a Benátecký zpravodaj – místní měsíčník. Vzhledem k tomu, že knihovna se zaměřuje spíše na akce pro děti, stálo by za pokus usprádat nějakou akci pro dospělé. V knihovně téměř žádné akce pro dospělé čtenáře neprobíhají, důvodem je nedostatečný prostor knihovny a také velká společenská nabídka města Benátky nad Jizerou. Akce pro dospělé by se nemusely konat přímo v knihovně, lze využít společenského sálu Záložna, důležitá by byla propagace těchto akcí. Realizovat by jistě šlo autorská čtení, besedy se známými autory, zajímavé přednášky, apod. Co se týče akcí pro dětské čtenáře, většina z nich je koncipována jako naučné besedy. Děti spíše ocení akční tematický program, proto bych navrhovala pořádání akcí typu Noc a Andersenem, zábavná tematická odpoledne apod. Vzhledem k dlouhodobé spolupráci

knihovny s mateřskými a základními školami by neměl být problém s prostory pro konání těchto větších akcí.

Díky průzkumům spokojenosti uživatelů, které – jak vyplývá z dotazníků - knihovna neprovádí, by se samozřejmě dalo zjistit, co uživatelům knihovny vyhovuje a co jim naopak v knihovně chybí. Doporučila bych na webové stránky města umístit dotazníky s jednoduchými otázkami, které by se pravidelně obměňovaly. Dotazy by mohly být zaměřené například na akce pro dospělé, webové stránky knihovny atd. Další možností je využít metodu mystery shoppingu, aby knihovna měla zpětnou vazbu od těch, na kterých by jí mělo záležet nejvíc – od svých uživatelů.

Zlepšení služeb se dá dosáhnout mnoha různými způsoby. Podle vyplněných dotazníků jsou knihovnice v Benátkách nad Jizerou spokojeny se stávajícím stavem. Vypadá to na stereotypní přístup zaměstnanců knihovny, což dle mého názoru není dobře, protože každá knihovna by měla chtít být moderní, inovativní a především vyhovovat požadavkům svých uživatelů.

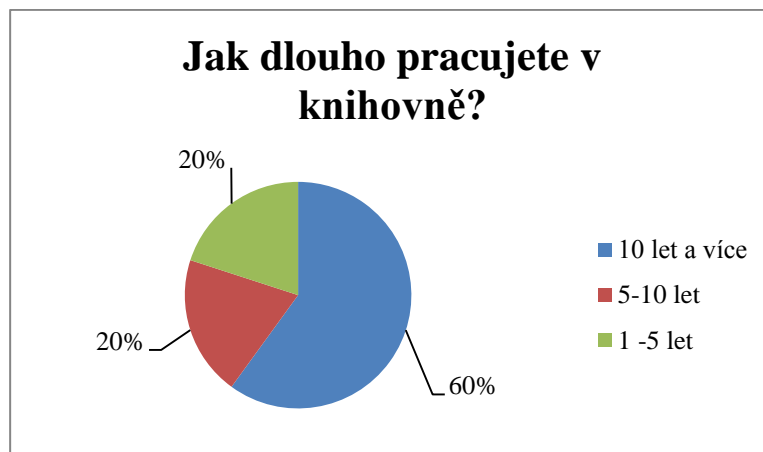
6.3 Městská knihovna v Praze – pobočka na Proseku

Pobočka pražské městské knihovny na Proseku má celkem 6 zaměstnanců. Všech šest zaměstnanců (včetně vedoucí pobočky) se střídá v dětském a dospělém oddělení. Každý den jsou v knihovně přítomni minimálně čtyři zaměstnanci.

V této knihovně jsem zvolila formu tištěných dotazníků, jelikož jsem nenalezla vhodné elektronické spojení přímo s pobočkou a nechtěla jsem dotazníky rozesílat přes centrální email celé městské knihovny v Praze. Z šesti rozdaných dotazníků se mi vrátilo pět vyplněných – tedy 83% návratnost.

Otázky č. 1, 2, 3, 4, 5 – kategorizace respondentů

Stejně jako u předchozích knihoven a dalo by se říci, že i u většiny českých knihoven, všech pět dotázaných zaměstnanců z pobočky na Proseku jsou ženy. Jedná se o 4 knihovnice ve výpůjčních službách, které se střídají v oddělení pro děti a v oddělení pro dospělé a 1 vedoucí pobočky, která sama pracuje ve výpůjčních službách. S praxí v knihovně se to má následovně – dvě z respondentek pracují v knihovně méně než 10 let, zbylé tři naopak více než 10 let.



Graf 11 - délka pracovních úvazků Prosek

Všechny zaměstnankyně této pobočky se s uživateli knihovny setkávají denně, což je logické, když se všechny střídají u výpůjčního pultu.

Otázky č. 6, 7 – nabídka služeb

Nabídka služeb knihovny podle odpovědí z dotazníků následující: 5krát byly zaškrtnuty služby výpůjční, přístup na internet a kulturní akce. 3krát byly navíc zaškrtnuty informační služby a vzdělávací akce. Nutno podotknout, že veškeré akce nepořádá pobočka sama ale ve spolupráci s dalšími pobočkami městské knihovny v Praze. Uživatelům se speciálními potřebami je knihovna uzpůsobena bezbariérovým přístupem, tuto možnost odpověděly všechny respondentky, pouze jedna uvedla, že knihovna zapůjčuje i dioptrické brýle, ostatní zřejmě tuto službu nepovažují jako službu pro uživatele se speciálními potřebami, jelikož každému se při tomto výrazu vybaví spíše jen vozíčkáři a nevidomí, přičemž termín uživatel se speciálními potřebami v sobě zahrnuje mnoho dalších osob.

Služby	Odpovědi
Výpůjční služby	100%
Přístup na internet	100%
Kulturní akce	100%
Vzdělávací akce	60%
Informační služby	60%

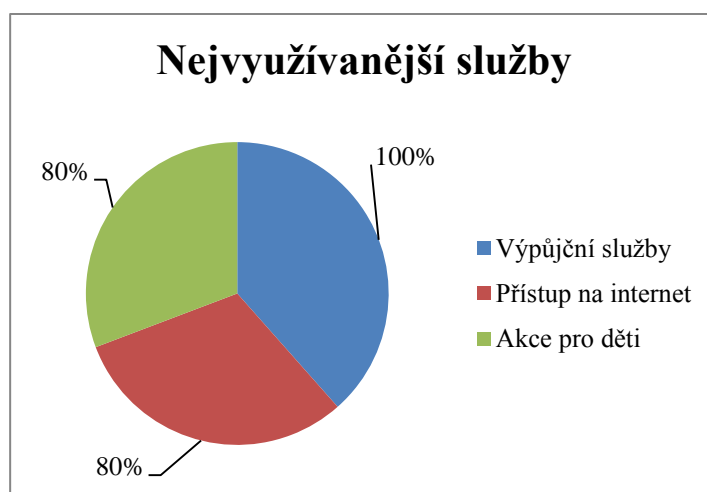
Tabulka 3 - nabídka služeb Prosek

Otázky č. 8, 9, 10 – spokojenost zaměstnanců s poskytovanými službami

Spokojenost s nabízenými službami uvádí 100% dotázaných. U otázky rozšíření služeb jsou 4 respondentky jednoznačně pro, 1 je proti. Knihovnice, které u předchozí otázky zvolily kladnou odpověď, by chtěly nabídku služeb rozšířit o služby reprografické, které prozatím v knihovně k dispozici nejsou. Jedna z nich by také chtěla rozšířit nabídku kulturních a vzdělávacích akcí.

Otázky č. 11, 12, 13 – hodnocení služeb, využívání služeb zaměstnanci

Největšímu zájmu se v knihovně těší výpůjční služby – tuto službu vypsalo všech 5 dotázaných. Dále čtyři uvedly, že zájem je i o veřejný internet, 2 připsaly ještě akce pro děti. Samy knihovnice využívají výpůjčních služeb (5krát) a internetu v knihovně (3krát).

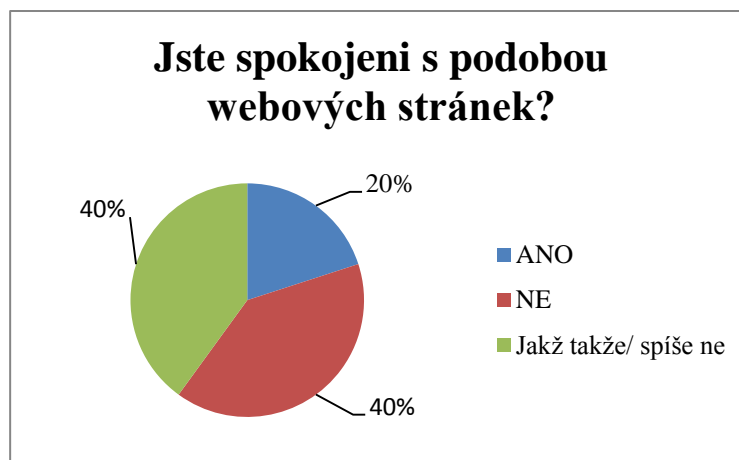


Graf 12 - nejvyužívanější služby Prosek

Otázky č. 14, 15 – webové stránky knihovny

Samostatné webové stránky pobočka na Proseku nemá. Jelikož je součástí Městské knihovny v Praze, ani se nic takového neočekává. Na webových stránkách knihovny lze nalézt informace o jednotlivých pobočkách. Informace jsou velmi obecné a stručné. Je zde uvedena otevírací doba pobočky, kde se pobočka nachází (i s odkazem na mapu a popisem cesty), jaké služby nabízí a jaké oddělení můžeme na pobočce nalézt. S podobou webových stránek je spokojena pouze jedna knihovnice z pobočky na

Proseku. Zbytek dotázaných by raději, kdyby na webových stránkách bylo více informací o jednotlivých pobočkách.



Graf 13 - spokojenost s webovými stránkami Prosek

Otázka č. 16 – novinky a aktuální dění

O novinkách aktuálním dění se uživatelé dozvídají z webových stránek knihovny – tuto odpověď zvolily opět všechny respondentky, po 4 odpovědích získala možnost nástěnky/ vývěsky a také možnost letáčky či plakáty v knihovně či na jiných veřejných místech.

Otázky č. 17, 18 - bibliobox

Podle informací na webových stránkách městské knihovny v Praze, knihovna využívá pouze jeden bibliobox a to před pobočkou na Opatově. Vzhledem k tomu, že čtenáři mohou knihy vracet na kterékoliv pobočce, myslím, že biblioboxy nejsou tolik potřebnou záležitostí. Stejný názor se mnou zastávají 3 z dotázaných knihovnic, které návratový box před svou pobočkou na Proseku nechtějí. Zbýlé dvě by ho uvítaly.

Otázky č. 19, 20 – otevírací doba knihovny, dobrovolníci v knihovně

V otázce o otevírací době se personál jednoznačně shodl na tom, že otevírací doba pobočky uživatelům spíše vyhovuje. Další shodnou odpověď zaznamenáváme u následující otázky týkající se využití dobrovolníků v knihovně – pobočka na Proseku dobrovolníků nevyužívá.

Otázky č. 21, 22, 23 – spokojenost uživatelů

Odpovědi na poslední otázky dotazníku, které se týkají spokojenosti uživatelů knihovny, byly velmi podobné odpovědím z dotazníků zbylých dvou knihoven. Stejně jako v Hradci Králové a v Benátkách nad Jizerou, tak i na Proseku všichni zaměstnanci považují za důležité zjišťovat spokojenost uživatelů. Samotná pobočka k průzkumům spokojenosti využívá rozhovorů s uživateli a knihy přání a stížností. Komplexnější metody využívá Městská knihovna v Praze jako celek, ne se zaměřením na jednotlivé pobočky.

Shrnutí výsledků

Městská knihovna v Praze nabízí svým uživatelům všechny možné služby. Nejvíce služeb poskytuje ústřední půjčovna a větší pobočky. Menší pobočky nabízí ve většině případů pouze několik knihovnických a informačních služeb. Stejně tomu je i na pobočce na Proseku, která nabízí služby výpůjční, informační, přístup na internet a kulturní a vzdělávací akce. Zaměstnankyně v dotazníku uvedly, že by měly zájem i o služby reprografické, které prozatím knihovna neposkytuje. Největší zájem je o výpůjční služby, ostatní služby podle respondentek však nezůstávají pozadu.

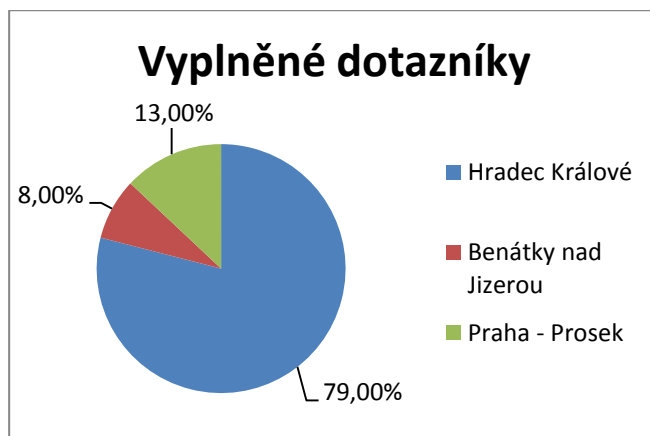
Webové stránky jsou jednou z věcí, se kterou většina dotázaných spokojena není. Jde především o to, jakou formou jsou na webových stránkách Městské knihovny v Praze prezentovány jednotlivé pobočky. Výpis všech poboček je sice přehledný, ale informace o jednotlivých pobočkách jsou dle mého názoru i názoru zaměstnanců pobočky nedostatečné. Zaměstnanci pobočky na Proseku by uvítali podrobnější informace o své pobočce – především informace o knihovním fondu, poskytovaných službách, novinkách na pobočce a pořádaných akcích.

Dále by na pobočce rádi zjišťovali, jak jsou jejich uživatelé spokojeni se službami a komplexně s celou pobočkou. Zatím se tak děje pouze díky rozhovorům knihovnic s uživateli. Průzkumy typu dotazníků jsou zatím prováděny celkově v celé městské knihovně, pobočka pak nemá žádnou zpětnou vazbu sama o sobě.

6.4 Celkové shrnutí výsledků

Po shrnutí výsledků v jednotlivých knihovnách je třeba výsledky porovnat mezi sebou. Každá ze zkoumaných knihoven se nachází v jiném kraji, v různě velkých městech a má různý počet zaměstnanců. Z dotazníků bylo zjištěno několik zajímavých informací a faktů, na které se knihovníci z různých knihoven dívají jinak. I přes některé vyzkoumané rozdíly se našly i věci, na které mají zaměstnanci všech tří knihoven stejný pohled.

Celkový počet vyplněných dotazníků byl 38. Největší podíl na tomto čísle mají zaměstnanci Knihovny města Hradce Králové, nemenší naopak zaměstnanci městské knihovny v Benátkách nad Jizerou. Nutno dodat, že právě z Benátek nad Jizerou činila návratnost dotazníků 100%.



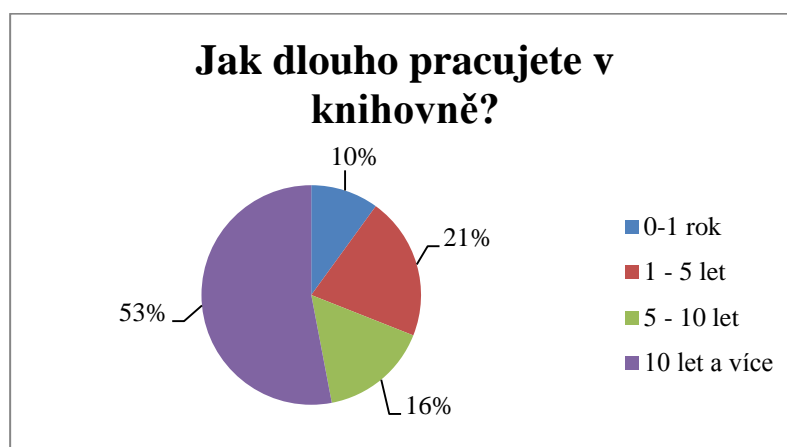
Graf 14 - vyplněné dotazníky

Otázky č. 1, 2, 3, 4, 5 – kategorizace respondentů

Podle obecného trendu posledních let by se zaměstnanec knihovny dal obecně charakterizovat jako žena starší 50 let. Právě ženy tvoří v celostátním měřítku téměř 90%¹⁸ všech zaměstnanců v knihovnách. Nejinak je tomu i u knihoven v Hradci Králové, v Benátkách nad Jizerou a pobočce Městské knihovny v Praze. Z celkových 38 respondentů byli jen dva muži, oba dva z Hradce Králové. Otázka věku v dotazníku přímo nezazněla, dala by se však odvodit od otázky, která zjišťuje, jak dlouho

¹⁸ HOUŠKOVÁ, Zlata. Analýza mzdové, věkové a vzdělanostní struktury pracovníků knihoven v ČR 2012. *sdruck.cz* [online]. Pardubice: KKS, 2012 [cit. 2015-04-12]. Dostupné z: www.sdruck.cz

respondenti pracují v knihovně. Více než polovina z dotázaných (56%) uvedlo, že v knihovně pracuje 10 let a více. Tento údaj odpovídá i celostátním statistikám, které uvádějí, že v knihovnách pracuje 65% zaměstnanců starších 40 let. Lidé, kteří pracují v knihovně od 0 do 5 let, jsou ve vybraných knihovnách nejvíce zastoupeni v Hradci Králové, kde tvoří kolem 33% ze všech zaměstnanců.



Graf 15 - délka pracovních úvazků celkem

Otázka č. 6 – nabídka služeb

Po charakteristice respondentů následuje charakteristika nabízených služeb. Všechny knihovny poskytují svým uživatelům výpůjční služby, informační služby, meziknihovní služby, přístup na internet a kulturní a vzdělávací akce. Ostatní služby jsou poskytovány pouze ve dvou nebo v jedné z uvedených knihoven. Pobočka na Proseku kromě výše uvedených služeb neposkytuje žádné další služby, zbylé dvě knihovny poskytují navíc služby reprografické a knihovna v Hradci Králové ještě služby rešeršní a služby pro uživatele se speciálními potřebami.

Služby	Odpovědi
Výpůjční služby	100%
Rešeršní služby	50%
Reprografické služby	58%
Meziknihovní služby	63%
Přístup na internet	97%
Vzdělávací akce	81%
Kulturní akce	87%
Informační služby	89%
Jiné služby	21%

Tabulka 4 - nabídka služeb celkem

Otázka č. 7 – služby pro uživatele se speciálními potřebami

Uživatelům se speciálními potřebami jsou nakloněny pouze dvě knihovny, knihovna v Praze svým bezbariérovým přístupem a půjčováním brýlí a hradecká knihovna, která má nabídku služeb pro tyto uživatele poněkud rozsáhlejší – zvuková knihovna, bezbariérový přístup po celé knihovně, vodící linie a akustické majáčky pro nevidomé a spoustu dalších dílčích služeb. Lidé se sníženou schopností pohybu mají možnost dostat se dovnitř benátské knihovny, tím to pro ně ale končí, jelikož mezery mezi regály jsou úzké a celkové prostory knihovny nejsou uzpůsobené pohybu na vozíčku.

Otázky č. 8, 9, 10 - spokojenost zaměstnanců s poskytovanými službami

Další část dotazníku byla směřována na spokojenost s nabídkou služeb. Zde se všichni dotázaní shodli a zvolili kladnou odpověď – tedy že jsou s nabídkou služeb své knihovny spokojeni. Více než polovina by byla pro nabídku rozšířit o nové služby nebo alespoň vylepšit některou ze služeb stávajících. V knihovně v Hradci Králové a v pobočce na Proseku mají zaměstnanci inovativní přístup a změnám by se nebránili. Opačný přístup můžeme vidět v knihovně v Benátkách nad Jizerou, kdy všechny 3 dotázané uvedly, že o žádné nové služby zájem nemají a stávající služby měnit nechtějí. Zastávám názor, že zrovna benátské knihovně by jisté inovace prospěly, konkrétní příklady jsou uvedeny přímo u vyhodnocení dotazníků z této knihovny. Zaměstnanci, kteří mají zájem o rozšíření služeb, by v knihovně rádi uvítali služby, které knihovna zatím nenabízí - konkrétně na Proseku služby reprografické a v Hradci Králové půjčování nových e-knih a donáškovou službu.

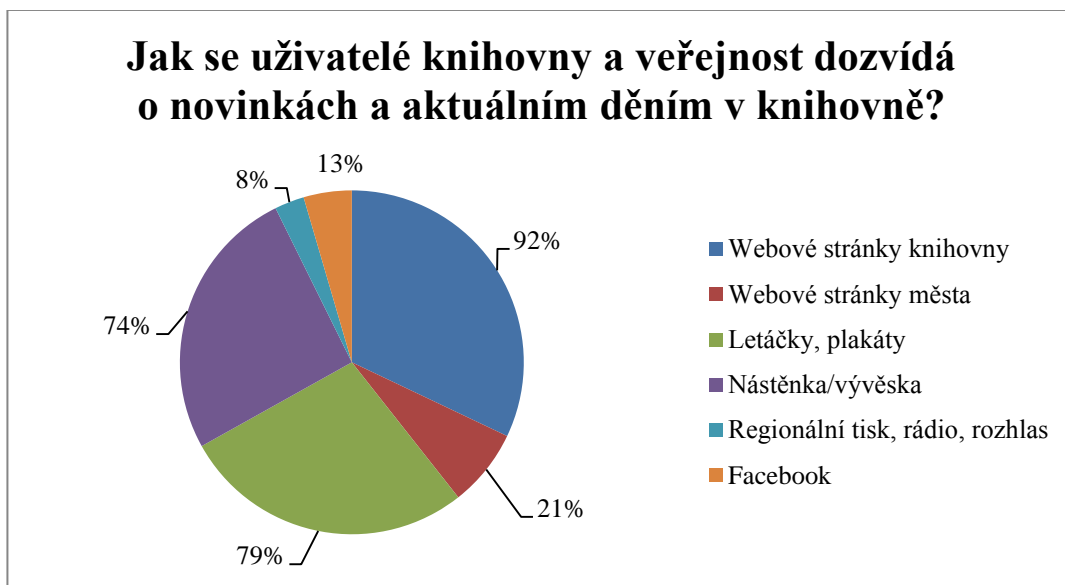
Otázky č. 11 a 12 – hodnocení služeb

Nejvyužívanějšími službami jsou podle většiny služby výpůjční. Více než polovina respondentů dále uvádí i velký zájem o akce pro veřejnost a také přístup na internet. I v této otázce se liší odpovědi knihovnic z městské knihovny v Benátkách od odpovědí ostatních. Benátské knihovnice uvedly, že největší zájem je v knihovně o služby reprografické (zdůvodnění viz. kapitola 6.2). V následující otázce, ve které měli

zaměstnanci zhodnotit služby, nastává v odpovědích téměř stoprocentní shoda. Na vysoké úrovni všichni považují výpůjční služby a následně akce, které knihovna pořádá.

Otázky č. 14, 15, 16 – webové stránky knihovny, novinky a aktuální dění

Otázce týkající se webových stránek a spokojenosti s jejich podobou se dostalo několik odpovědí, které se lišily knihovna od knihovny. Zatímco Knihovna města Hradce Králové má plně funkční webové stránky, s jejichž podobou je převážná většina zaměstnanců spokojena, u webových stránek Městské knihovny v Praze je tomu přesně naopak. Spokojena je pouze jedna z knihovnic, ostatní by v designu a zobrazovaných informacích uvítali pár změn. Webové stránky a Městská knihovna v Benátkách nad Jizerou je kapitola sama o sobě a více se jí věnuji v přechozích kapitolách. Obecně můžeme říct, že knihovníci jsou až na pár výjimek s webovými stránkami svých knihoven spokojeni. Díky nim se právě uživatelé dozvídají o novinkách a aktuálním dění v knihovně. Dalšími způsoby, které respondenti uvedli, jsou letáčky v knihovně či na jiných veřejných místech, nástěnka knihovny a regionální tisk.



Graf 16 - novinky a aktuální dění v knihovnách

Otázky č. 17, 18, 19 – bibliobox a otevírací doba knihovny

Otevírací doba knihovny je podle všech 38 respondentů vyhovující. Každá knihovna má otevřeno jinak – v Hradci Králové mohou uživatelé navštívit knihovnu

každý všední den, na pobočkách do 16 a v ústřední půjčovně do 18 hodin, kde je otevřeno také v sobotu dopoledne, na Proseku má knihovna otevřeno také každý všední den a to buď od 9 do 16 hodin nebo od 12 do 18 hodin. V Benátkách nad Jizerou je otevřeno pouze tři dny v týdnu a to do 17 nebo do 19 hodin. Pokud by uživatelům otevírací doba nevyhovovala, mohou využít biblioboxů před knihovnou, které slouží výhradně k navrácení knih. Návrátové boxy má pouze hradecká městská knihovna a to nejen před ústřední budovou, ale i před několika svými pobočkami. Zaměstnanci zbylých dvou knihoven o biblioboxy zájem nemají.

Otázka č. 20 – dobrovolníci v knihovně

Na otázku dobrovolníků jsem získala kladné odpovědi pouze z hradecké knihovny. Zbylé dvě knihovny pomoc dobrovolníků nevyužívají.

Otázky č. 21, 22, 23 – spokojenost uživatelů

Další odpověď, na které se všichni respondenti shodli, se týkala otázky, zdali právě oni považují za důležité zjišťovat spokojenost svých uživatelů. Odpověď zněla ano. Z dalších vyplněných odpovědí jsem zjistila, že průzkumy na zjišťování spokojenosti uživatelů provádí alespoň nepatrným způsobem všechny vybrané knihovny. Nejvíce metod využívá hradecká knihovna. Snaží se uživatelům pravidelně poskytovat k vyplnění dotazníky ohledně spokojenosti se službami, dále umísťuje na své webové stránky různé ankety a v neposlední řadě samy knihovnice navazují kontakty a zpovídají uživatele formou rozhovorů. Právě metodu rozhovorů využívají i některé z knihovnic v benátské knihovně, více iniciativy ke zjišťování spokojenosti uživatelů zatím knihovna neprojevuje. Dotazníkovou formu využívá i Městská knihovna v Praze – jedná se ovšem o otázky, které se týkají knihovny jako celku. Jednotlivé pobočky se snaží vyvinout jistou iniciativu a zjišťují spokojenost svých uživatelů alespoň formou rozhovorů.

Závěr

Cílem bakalářské práce bylo porovnat vybrané knihovny z hlediska nabídky jejich služeb a určit, jaké faktory mají na využívání knihovnických služeb vliv. Díky statistickým údajům jsem zjistila, že knihovnické služby se nejvíce využívají v období školního roku, na což knihovny většinou reagují větším počtem pořádaných akcí i delší otevírací dobou, než je tomu o prázdninách. Nejvíce se půjčují knihy ke konci školního roku – tedy v období od března do června. Noví čtenáři se naopak nejvíce registrují na začátku školního roku. Časové období tedy má velký vliv na využívání knihovnických služeb.

Vliv na knihovnické služby má i velikost knihovny. V tomto směru se mi nepotvrdila hypotéza pana Trávníčka¹⁹, že více jsou navštěvované knihovny v menších městech, jelikož Městská knihovna v Benátkách nad Jizerou má v porovnání se zbylými zkoumanými knihovnami návštěvnost nejmenší.

Na výpůjční služby mají velký vliv i média. Nejvíce se půjčují a čtou knihy, kterou jsou podle médií zrovna in, většinou se jedná o knihy, podle nichž byl natočen film. V této oblasti nejsou mezi vybranými knihovnami velké rozdíly, ve všech třech knihovnách se nejvíce půjčovaly stejné knihy.

Kromě analýzy a porovnávání statistik jsem ve své práci využila ještě dotazníků, které jsem rozdala zaměstnancům vybraných knihoven. Z 38 vyplněných dotazníků je zřejmé, že většina oslovených knihovníků je spokojena s nabídkou služeb, které jejich knihovna poskytuje, ale zároveň by se nebránili službám novým. Tak by to dle mého názoru mělo být – knihovník by měl být především iniciativní a ne se zarytě držet tradic a stereotypů. Knihovníci si uvědomují, že pracují především pro své uživatele a z toho důvodu považují za důležité, aby uživatelé knihovny byli s knihovnou a nabídkou služeb spokojeni. V této oblasti (stejně jako v ostatních) se dá neustále co zlepšovat – například využívat více různých metod ke zjišťování spokojenosti uživatelů (viz. Kapitola 3).

¹⁹ TRÁVNÍČEK, Jiří. *Čtete?: obyvatelé České republiky a jejich vztah ke knize: (2007)*. Vyd. 1. Brno: Host, 2008. 207 s. ISBN 978-80-7294-270-1

Díky dotazníkům, analýzám a porovnání městských knihoven jsem se v práci pokusila shrnout a navrhnout co by se v jednotlivých knihovnách dalo zlepšit, aby se i nadále těšily zájmu svých uživatelů, popřípadě nalákaly uživatele nové. Knihovnické služby a jejich zefektivňování je široké téma, proto by stálo za to, věnovat se mu podrobněji například v diplomové práci.

Seznam použité literatury a dalších pramenů

- [1] DILHOFOVÁ, Adéla, Monika KRATOCHVÍLOVÁ a Jan LIDMILA. *Průručka pro knihovníky veřejných knihoven*. [online]. 1. vyd. Brno: Moravská zemská knihovna a Jihomoravský kraj, 2013 [cit. 2015-03-22]. ISBN 978-80-7051-199-2. Dostupné z https://www.mzk.cz/sites/mzk.cz/files/souboryMZK/pdf/mzk-prirucka_pro_knihovniky.pdf
- [2] JIRÁSKOVÁ, Magdalena aj. *Mystery shopping v knihovnách: Podívejte se na služby knihovny očima uživatele* [online]. Kabinet informačních studií a knihovnictví FF MU, 2013 [cit. 2015-04-08]. Dostupné z: <http://eknihy.knihovna.cz/kniha/mystery-shopping-v-knihovnách>
- [3] KOUBOVÁ, Blanka. Usnesení vlády České republiky ze dne 7. července 2004 č. 679 o Koncepci rozvoje knihoven v České republice na léta 2004 až 2010. *knihovnam.nkp.cz* [online]. 2004-22-07 [cit. 2015-02-24]. Dostupné z: http://knihovnam.nkp.cz/docs/Koncepce04_10.doc
- [4] PILAŘ, Jindřich. Manifest UNESCO o veřejných knihovnách 1994. *knihovnam.nkp.cz* [online]. 6. 2. 2000 [cit. 2015-02-12]. Dostupné z: http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=03_Leg/Manifest_UNESCO.htm
- [5] ROUSKOVÁ, Zdena. Bezbariérová.knihovna.cz – spojení se světem handicapovaných. *Ikaros* [online]. 2011, ročník 15, číslo 4 [cit. 2015 -04-26]. ISSN 1212-5075. Dostupné z <http://ikaros.cz/bezbarierovaknihovnacz-spojeni-se-svetem-handicapovanych>
- [6] TRÁVNÍČEK, Jiří. *Čteme?: obyvatelé České republiky a jejich vztah ke knize: (2007)*. Vyd. 1. Brno: Host, 2008. 207 s. ISBN 978-80-7294-270-1
- [7] *Směrnice IFLA Služby veřejných knihoven*. [online]. 1.vyd. Praha: Národní knihovna České republiky, 2012 [cit. 2015-03-09]. ISBN 978-3-11-023214-1 Dostupné z: <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-cs.pdf>
- [8] Zákon č.257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb.
- [9] *SKIP* [online]. Praha, ©2004 [cit. 2015-03-22]. Dostupné z <http://skip.nkp.cz>

- [10] *Tdkiv* [online]. Praha, Národní knihovna České republiky, ©2014 [cit. 2015-03-27]. Dostupné z <http://tdkiv.nkp.cz/>
- [11] *Knihovna města Hradce Králové* [online]. Hradec Králové, ©2012 [cit. 2015-03-18]. Dostupné z www.knihovnahk.cz
- [12] *Oficiální stránky města Benátky nad Jizerou* [online] Benátky nad Jizerou, © 2011 [cit. 2015-04-02]. Dostupné z www.benatky.cz
- [13] *Český statistický úřad* [online]. Praha: Český statistický úřad, 2014-04-30, [cit. 2015-04-20]. Dostupné z: <https://www.czso.cz>
- [14] HOUŠKOVÁ, Zlata. Analýza mzdové, věkové a vzdělanostní struktury pracovníků knihoven v ČR 2012. *sdruk.cz* [online]. Pardubice: KKS, 2012 [cit. 2015-04-10]. Dostupné z: www.sdruk.cz
- [15] Osobní rozhovor s ředitelkou Knihovny města Hradce Králové paní Mgr. Barborou Čížinskou 18. 3. 2015
- [16] Osobní rozhovor s vedoucí pobočky na Proseku paní Helenou Zajícovou 25. 3. 2015
- [17] Emailová korespondence s ředitelkou knihovny v Benátkách nad Jizerou paní Stanislavou Čákorovou 24. – 31. 3. 2015

Seznam grafů

Graf 1 - pohlaví respondentů HK	38
Graf 2 - délka pracovního úvazku v knihovně HK.....	38
Graf 3 - pracovní pozice v knihovně HK.....	39
Graf 4 - setkávání s uživateli HK	40
Graf 5 - nové služby, vylepšení stávajících služeb HK.....	42
Graf 6 - spokojenost s webovými stránkami HK.....	43
Graf 7 - novinky a aktuální dění v knihovně HK	44
Graf 8 - metody průzkumů HK.....	45
Graf 9 - nejvyužívanější službyv Benátkách nad Jizerou.....	48
Graf 10 - novinky a aktuální dění v knihovně v Benátkách nad Jizerou.....	48
Graf 11 - délka pracovních úvazků Prosek.....	52
Graf 12 - nejvyužívanější služby Prosek	53
Graf 13 - spokojenost s webovými stránkami Prosek.....	54
Graf 14 - vyplněné dotazníky	56
Graf 15 - délka pracovních úvazků celkem Otázka č. 6 – nabídka služeb	57
Graf 16 - novinky a aktuální dění v knihovnách	59

Seznam tabulek

Tabulka 1- nabídka služeb HK	40
Tabulka 2 - nabídka služeb Benátky nad Jizerou	47
Tabulka 3 - nabídka služeb Prosek	52
Tabulka 4 - nabídka služeb celkem	57

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Nevyplněný dotazník

Příloha č. 2 – Vyplněný dotazník z Městské knihovny v Praze

Příloha č. 1 – Nevyplněný dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Hana Tichá a jsem studentkou 3. ročníku oboru Literární dokumentaristika a teorie čtenářství na Univerzitě Hradec Králové. Ve své bakalářské práci se zaměřuji na faktory ovlivňující výpůjční a jiné služby knihoven. Cílem práce je porovnat služby, které městské knihovny nabízejí svým uživatelům a popřípadě pomoci některé služby zefektivnit. Proto se na Vás obracím s prosbou o vyplnění následujícího dotazníku, který poslouží jako podklad k mé práci.

Děkuji za Váš čas

1. Jste:
muž
žena
2. Jak dlouho pracujete v knihovně?
a) 0-1 rok
b) 1 – 5 let
c) 5 – 10 let
d) 10 let a více
3. Jaká je Vaše pracovní pozice v knihovně?
a) Ředitel/ka
b) Vedoucí oddělení či úseku knihovny
c) Knihovník/ce ve výpůjčních službách
d) Jiná pracovní pozice
4. Pokud jste u otázky č. 3 zvolily možnost c, uveďte prosím, v jakém oddělení pracujete (oddělení pro děti, dospělé, hudební oddělení,...)
5. Jak často se při své práci setkáváte s uživateli knihovny?
a) denně
b) několikrát týdně
c) jednou týdně
d) několikrát měsíčně
e) jednou měsíčně
f) méně často
g) vůbec
6. Jaké služby vaše knihovna poskytuje svým uživatelům? (lze zaškrtnout více odpovědí)
a) výpůjční služby (prezenční – absenční)
b) rešeršní služby

- c) reprografické služby
- d) meziknihovní služby
- e) přístup na internet
- f) vzdělávací akce
- g) kulturní akce
- h) Informační služby
- i) jiné služby

7. Poskytuje knihovna nějaké služby pro uživatele se speciálními potřebami? V případě, že ano, jaké služby to jsou?
8. Jste spokojeni se službami, které vaše knihovna nabízí svým uživatelům?
ANO
NE – vypište prosím důvod, proč nejste spokojen/a
9. Chtěli byste nabídku služeb rozšířit?
ANO
NE
10. Uvítali byste nějakou novou službu, popřípadě chtěli byste vylepšit některou ze stávajících služeb?
11. O které služby je podle Vás ve vaší knihovně největší zájem?
12. Které služby sami hodnotíte na vysoké úrovni?
13. Využíváte vy sám/sama některé ze služeb, které knihovna nabízí? V případě že ano, vypište prosím jaké.
14. Má vaše knihovna webové stránky?
ANO
NE
15. Jste spokojen/a s podobou webových stránek?
ANO
NE
16. Jak se uživatelé knihovny a veřejnost dozvídá o novinkách a aktuálním dění v knihovně?
a) z webových stránek knihovny
b) z webových stránek města
c) nástěnka/vývěska
d) letáčky v knihovně, případně na jiných místech

e)jiný způsob

17. Má vaše knihovna bibliobox?

ANO

NE

18. V případě, že odpověď na předchozí otázku je NE, uvítal/a byste bibliobox ve vaší knihovně?

ANO

NE

19. Podle Vás otevírací doba knihovny uživatelům vyhovuje:

a) velmi vyhovuje

b) spíše vyhovuje

c) spíše nevyhovuje

d) velmi nevyhovuje

e) nevím, nemohu odpovědět

20. Využívá vaše knihovna k práci dobrovolníky? (například pomoc při pořádání akcí...)

ANO

NE

21. Považujete za důležité zjišťovat spokojenost uživatelů knihovny?

ANO

NE

22. Provádí vaše knihovna výzkumy na zjišťování spokojenosti svých uživatelů?

ANO

NE

23. Pokud jste na předchozí otázku odpověděli ANO, jaké metody k výzkumům využíváte?

a) dotazníky

b) ankety

c) rozhovory s uživateli

d) kniha přání/stížností

e) jiná metoda (vypište)

Děkuji Vám za pozornost a vyplnění.

Hana Tichá

Příloha č. 2 – Vyplněný dotazník z Městské knihovny v Praze

Dobrý den,

jmenuji se Hana Tichá a jsem studentkou 3. ročníku oboru Literární dokumentaristika a teorie čtenářství na Univerzitě Hradec Králové. Ve své bakalářské práci se zaměřuji na faktory ovlivňující výpůjční a jiné služby knihoven. Cílem práce je porovnat služby, které městské knihovny nabízejí svým uživatelům a popřípadě pomoci některé služby zefektivnit. Proto se na Vás obracím s prosbou o vyplnění následujícího dotazníku, který poslouží jako podklad k mé práci.

Děkuji za Váš čas

1. Jste:
 muž
 žena
2. Jak dlouho pracujete v knihovně?
a) 0-1 rok
b) 1 – 5 let
c) 5 – 10 let
 d) 10 let a více
3. Jaká je Vaše pracovní pozice v knihovně?
a) Ředitel/ka
b) Vedoucí oddělení či úseku knihovny
 c) Knihovnik/ce ve výpůjčních službách
d) Jiná pracovní pozice
4. Pokud jste u otázky č.3 zvolily možnost c, uveďte prosím v jakém oddělení pracujete (oddělení pro děti, dospělé, hudební oddělení,...)
5. Jak často se při své práci setkáváte s uživateli knihovny?
 a) denně
b) několikrát týdně
c) jednou týdně
d) několikrát měsíčně
e) jednou měsíčně
f) méně často
g) vůbec
6. Jaké služby vaše knihovna poskytuje svým uživatelům? (lze zaškrtnout více odpovědí)
 a) výpůjční služby (prezenční – absenční)
 b) rešeršní služby
 c) reprografické služby
 d) meziknihovní služby
 e) přístup na internet

- f) vzdělávací akce
- g) kulturní akce
- h) Informační služby
- i) jiné služby

7. Poskytuje knihovna nějaké služby pro uživatele se speciálními potřebami? V případě, že ano, jaké služby to jsou?

bezbariérová knihovna - přístup pro děťáky s postřehem

8. Jste spokojeni se službami, které vaše knihovna nabízí svým uživatelům?

ANO

NE – vypište prosím důvod, proč nejste spokojen/a

9. Chtěli byste nabídku služeb rozšířit?

ANO

NE

10. Uvítali byste nějakou novou službu, popřípadě chtěli byste vylepšit některou ze stávajících služeb?

11. O které služby je podle Vás ve vaší knihovně největší zájem?

VÝPŮJČNÍ SLUŽBY

12. Které služby sami hodnotíte na vysoké úrovni?

VÝPŮJČNÍ A INFORMAČNÍ SLUŽBY

13. Využíváte vy sám/sama některé ze služeb, které knihovna nabízí? V případě že ano, vypište prosím jaké.

VÝPŮJČNÍ SLUŽBA

14. Má vaše knihovna webové stránky?

ANO
 NE

15. Jste spokojen/a s podobou webových stránek?

ANO
 NE

16. Jak se uživatelé knihovny a veřejnost dozvídá o novinkách a aktuálním dění v knihovně?

- a) z webových stránek knihovny
- b) z webových stránek města
- c) nástěnka/vývěska
- d) letáčky v knihovně, případně na jiných místech
- e) jiný způsob

17. Má vaše knihovna bibliobox?

ANO
 NE

18. V případě, že odpověď na předchozí otázku je NE, uvítal/a byste bibliobox ve vaší knihovně?

ANO
 NE

19. Podle Vás otevírací doba knihovny uživatelům vyhovuje:

- a) velmi vyhovuje
- b) spíše vyhovuje
- c) spíše nevyhovuje
- d) velmi nevyhovuje
- e) nevím, nemohu odpovědět

20. Využívá vaše knihovna k práci dobrovolníky? (například pomoc při pořádání akcí...)

ANO
 NE

21. Považujete za důležité zjišťovat spokojenost uživatelů knihovny?

ANO
 NE

22. Provádí vaše knihovna výzkumy na zjišťování spokojenosti svých uživatelů?

ANO
 NE

23. Pokud jste na předchozí otázku odpověděli ANO, jaké metody k výzkumům využíváte?

- a) dotazníky
- b) ankety
- c) rozhovory s uživateli
- d) kniha přání/stížností
- e) jiná metoda (vypište)

Děkuji Vám za pozornost a vyplnění.
Hana Tichá