



SEVEROČESKÁ VĚDECKÁ KNIHOVNA

Dotazník spokojenosti se službami

2018

1. 10. – 30. 11. 2018

počet vyplněných dotazníků: 859
z toho elektronicky: 808 (94 %)

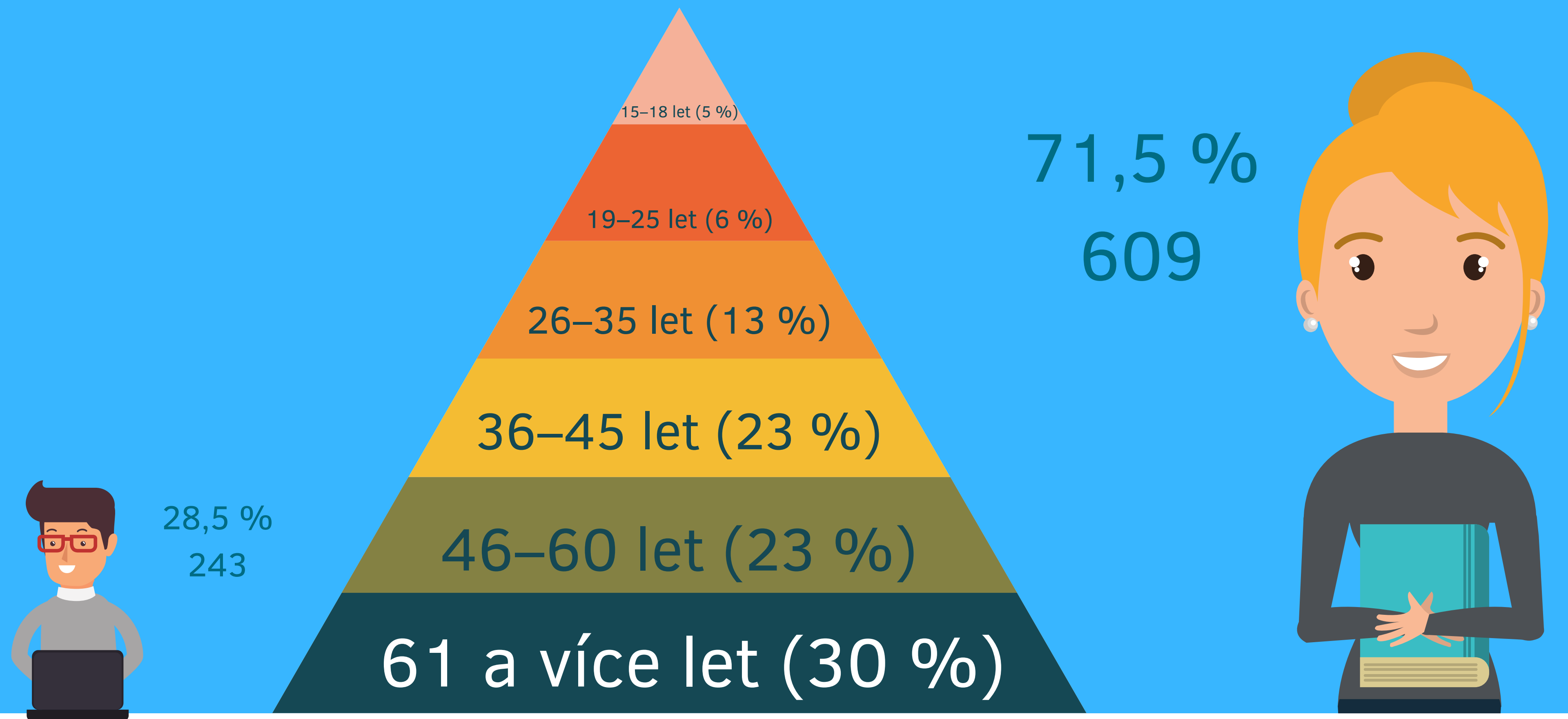
(10 % registrovaných čtenářů nad 15 let)

počet otázek: 30 + 1
otázky otevřené i uzavřené (volba jedné i více odpovědí)

forma: papírově, elektronicky (Google)

propagace: osobní sdělení v knihovně, letáky, Facebook, e-mail





pracující 55 %; důchodce 29 %; student 10 %; žena/muž v domácnosti, na MD apod. 4 %; nezaměstnaný/nezaměstnaná 1 %

59 % jednou měsíčně

15 % jednou za 14 dní

15 % jednou za čtvrt roku

5 % jednou týdně

2 % méně často

2 % jednou za půl roku

1 % denně

1 % jsem tu poprvé





28 %

lidová část

24 %

vědecká část, lidová část

17 %

vědecká část

11 %

pobočky

9 %

lidová část, pobočky

8 %

vědecká část, lidová část, pobočky

2 % vědecká část, pobočky; 1 % dětské oddělení

půjčovat si dokumenty 55 %

číst si 29 %

za poznáním 28 %

odpočinout si, relaxovat 19 %

studovat 15 %

potřebuji informace k práci 13 %

za kulturou 7 %

setkávat se s lidmi a povídat si s nimi 4 %

protože tam musím 3 %

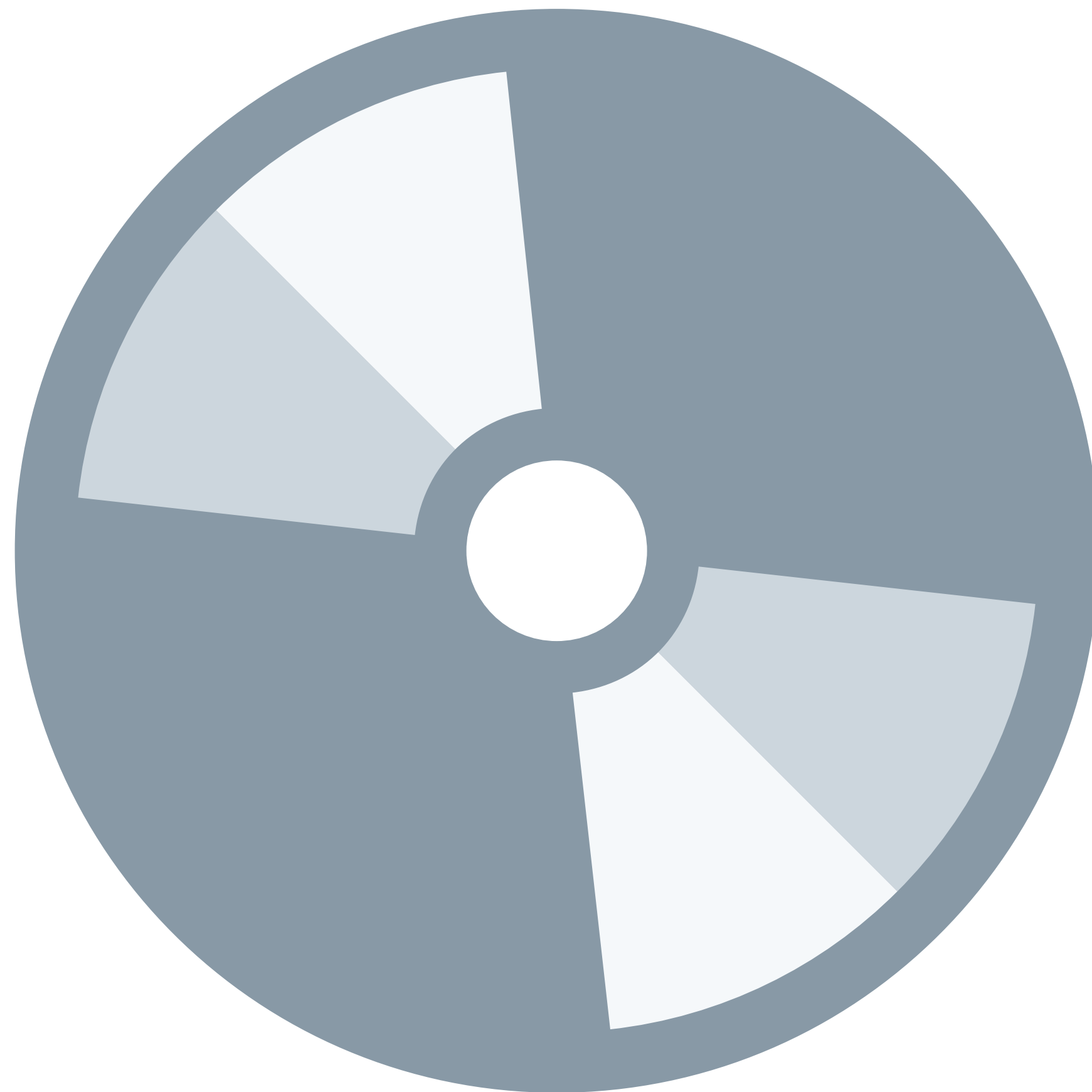
hrát si 2 %

poslouchat hudbu 1 %

na počítač 1 %

miluji knihy 1 %





78 %
půjčování beletrie

50 %
půjčování odborné literatury

12 %
kulturní a vzdělávací akce
10 %

půjčování novin a časopisů

7 %

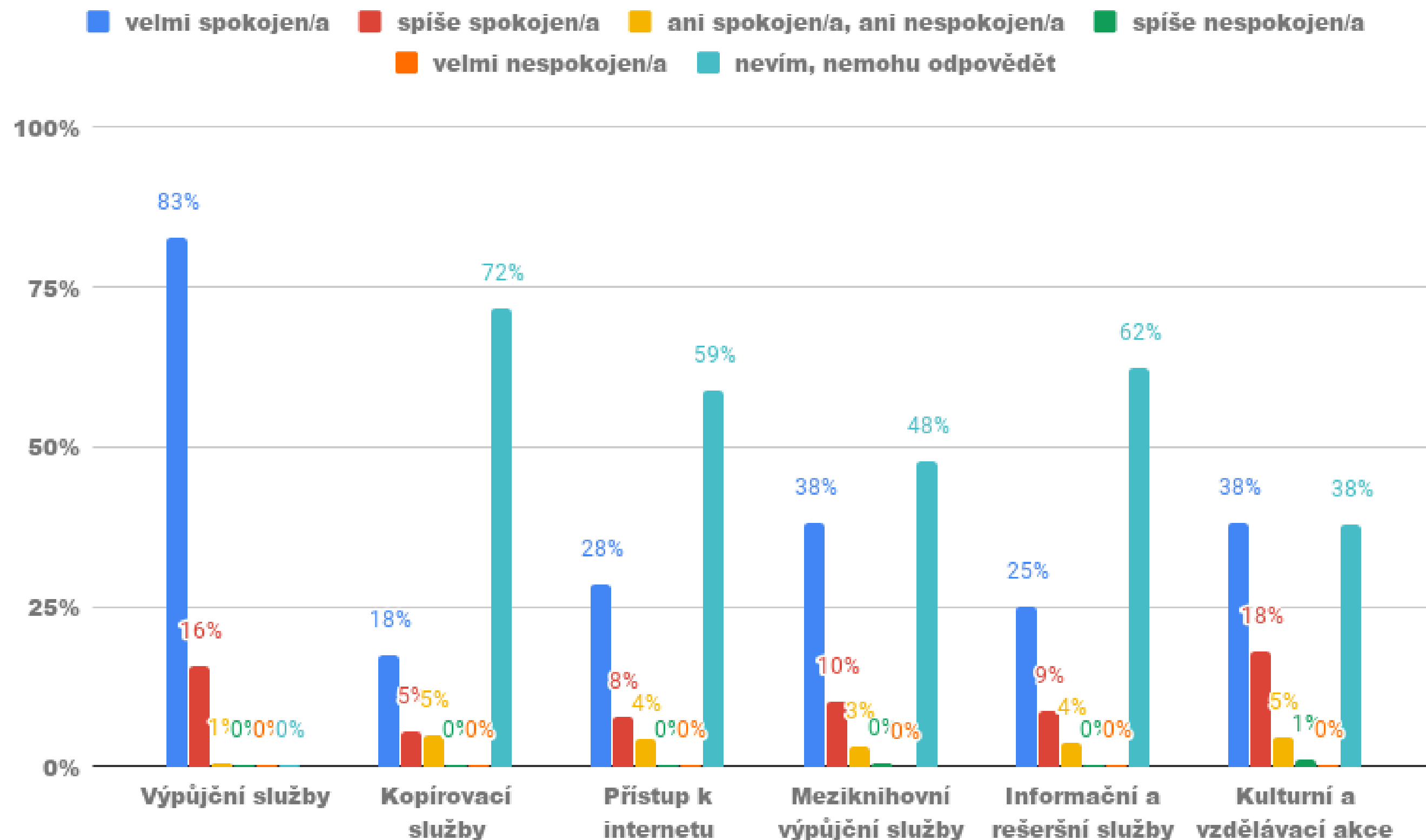
půjčování CD/DVD

7 %

půjčování map a průvodců

4 % kopírovací služby, 3 % internet, 3 % audioknihy, 3 % deskové a karetní hry, 2 % MVS, 2 % e-knihy, 2 % databáze

SLUŽBY



JSEM SPOKOJEN, PROTO CHODÍM DO KNIHOVNY OD ROKU 1959.

KNIHOVNA MI DÁVÁ VŠE, CO POTREBUJI.

MYSLÍM, ŽE VŠECHNY DŮLEŽITÉ SLUŽBY
FUNGUJÍ JIŽ VELICE DOBŘE A KAŽDÝ
MÁ MOŽNOST JICH VYUŽÍT PODLE
SVÉHO PŘÁNÍ.

NE NEPOSTRÁDÁME, ÚČELEM NAŠICH NÁVŠTĚV JE
VYPŮJČENÍ KNIH.

Vše v pořádku, nic nepostrádám. Děkuji za vodu s
citrónem v létě.

***Každopádně děkuji za
skvělou práci, knihovna
je daleko nejlépe
fungující institucí
v UL a okolí.***

JSEM SPOKOJENÁ, OBDIVUJI TRPĚLIVOST
A OCHOTU ZAMĚSTNANCŮ.

**Nemohu nic vytknout,
dokonce mi paní
knihovnice pomohly
vynést kufr plný knih do
schodů.**

V knihovně je příjemná paní a mně tam
nic nechybí. Když je potřeba, poradí.

Jelikož jsem zvyklá celý život číst, neumím
si představit, že bych si nemohla vypůjčit
knížky. Jsem se službami v knihovně velmi
spokojena, nic v této oblasti nepostrádám.

**Nestíhám využívat ani to, co zde
nabízíte.**

36

kavárna, občerstvení

Posezení u čaje/kávy (ne z automatu), drobné občerstvení s knížkou.

15

objednávky z volného výběru a vyzvednutí kdekoliv

Kdybych si mohla knihy vybrat z katalogu, elektronicky zarezervovat a kompletně si je mohla přeposlat a vyzvednout v pobočce podle výběru.

12

katalog

Dále mi velice mi chybí v hlavním katalogu informace, zda vyhledanou knihu máte kromě tištěné formy na konkrétních pobočkách také jako e-knihu. V katalogu Carmen se nevyhledává jednoduše.

11

návratový box

Možnost vrácení i mimo otevírací dobu, např v neděli.

7

čtenářské konto

Moci dohledat knihy, přečtené, buď podle autora, nebo názvu. V celkovém přehledu přečtených knih se špatně hledá, co jsem četl.

5

poplatky/zpozdné

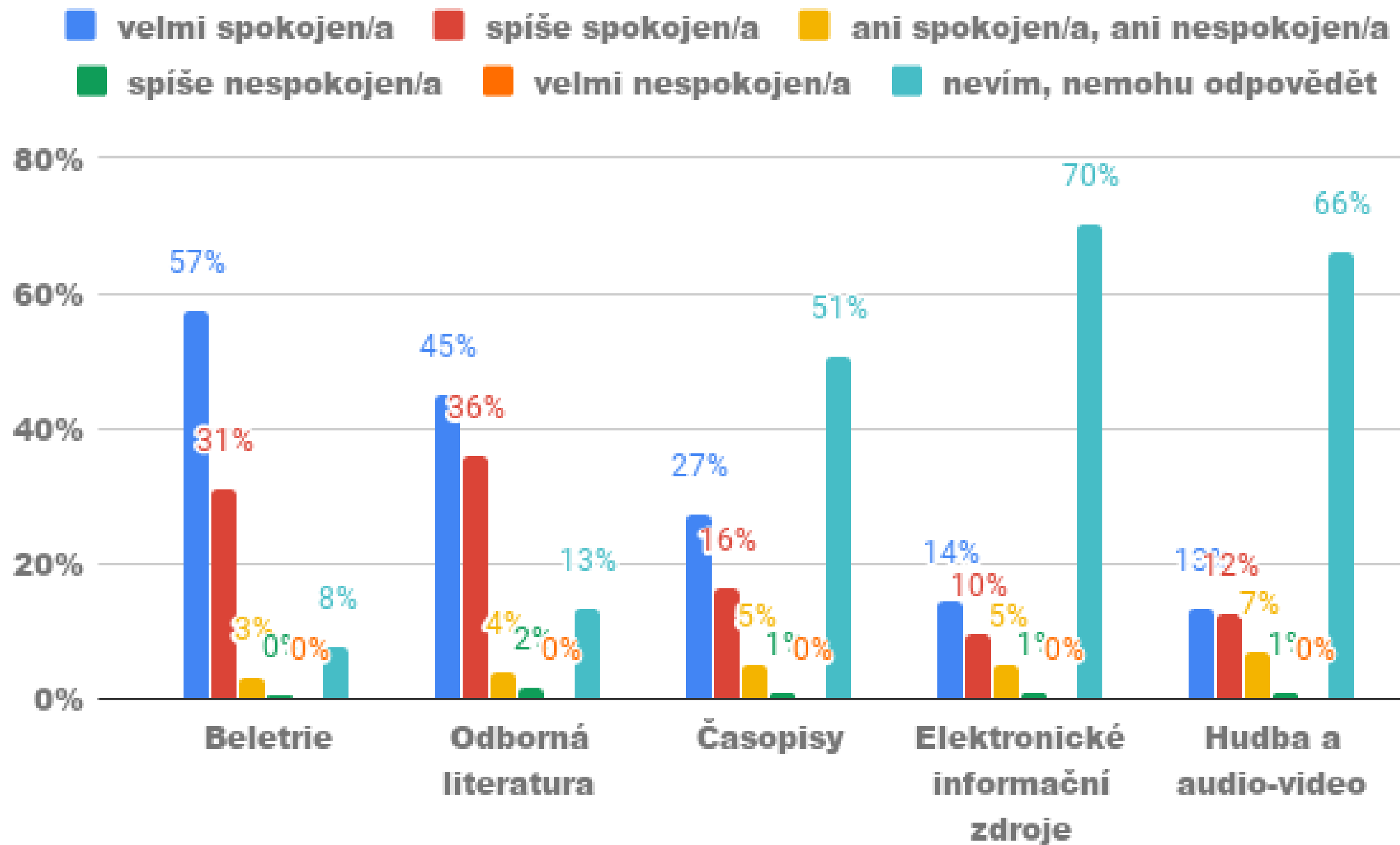
Výhradu mám ale k pokutám – mně osobně přijde 4 Kč/dokument/den nepřiměřeně vysoká částka.

dále např.

- zrušit rezervace na knihy
- informační centrum, prodej vstupenek
- balení knih
- delší výpůjční doba
- lepší stojany na kolo
- přenosný čtenářský průkaz



"Vždy je co zlepšovat/rozšiřovat."



23

**žádané tituly,
novinky (nákup
a rezervace)**

Novinky není možné vypůjčit, je třeba čekat i půl roku. Novinky bych vypůjčovala max. na 14 dní bez možnosti prodloužení.

20

**akvizice, zpracování
fondu**

Nakupovat více odborné literatury na téma motorismus, automobilové a motocyklové závody, veteráni, automobily, motocykly, letadla.

10

cizojazyčná literatura

Ráda čtu knihy v německém, ruském a španělském originále, ale výběr v knihovně je nevalný. Myslím, že alespoň s Němci by bylo možno navázat nějaké kontakty pro zapůjčení knih z jejich knihoven, ap.

7

časopisy

Vadí mi, že je mnoho odborných časopisů, které si nemohu půjčit domů.

5

**zvukové knihy
/audioknihy**

Pro odůvodněné případy a striktně krátkodobé výpůjčky zpřístupnit fond zvukové knihovny (pro zrakově postižené) nebo jednotlivé signatury nosičů (disků) pořizovat dublicitně, aby mohly být přístupné i v Hudebním oddělení (zejména audioknihy apod.) nebo ve VP. Takto jsou zatím nedostupné.

4

novinky – informace

Do newsletteru knihovny přidávat novinky/přírůstky do fondu





51%

určitě ano

19%

spíše ano

18%

nemohu odpovědět

7%

někdy ano, někdy ne

4%

spíše ne

2%

určitě ne

8

PC kurzy

- Google a práce s jeho aplikacemi
- tvorba prezentací
- školení k výpočetní technice – zpracování dat na PC
- semináře pro starší – práce s chytrými zařízeními

7

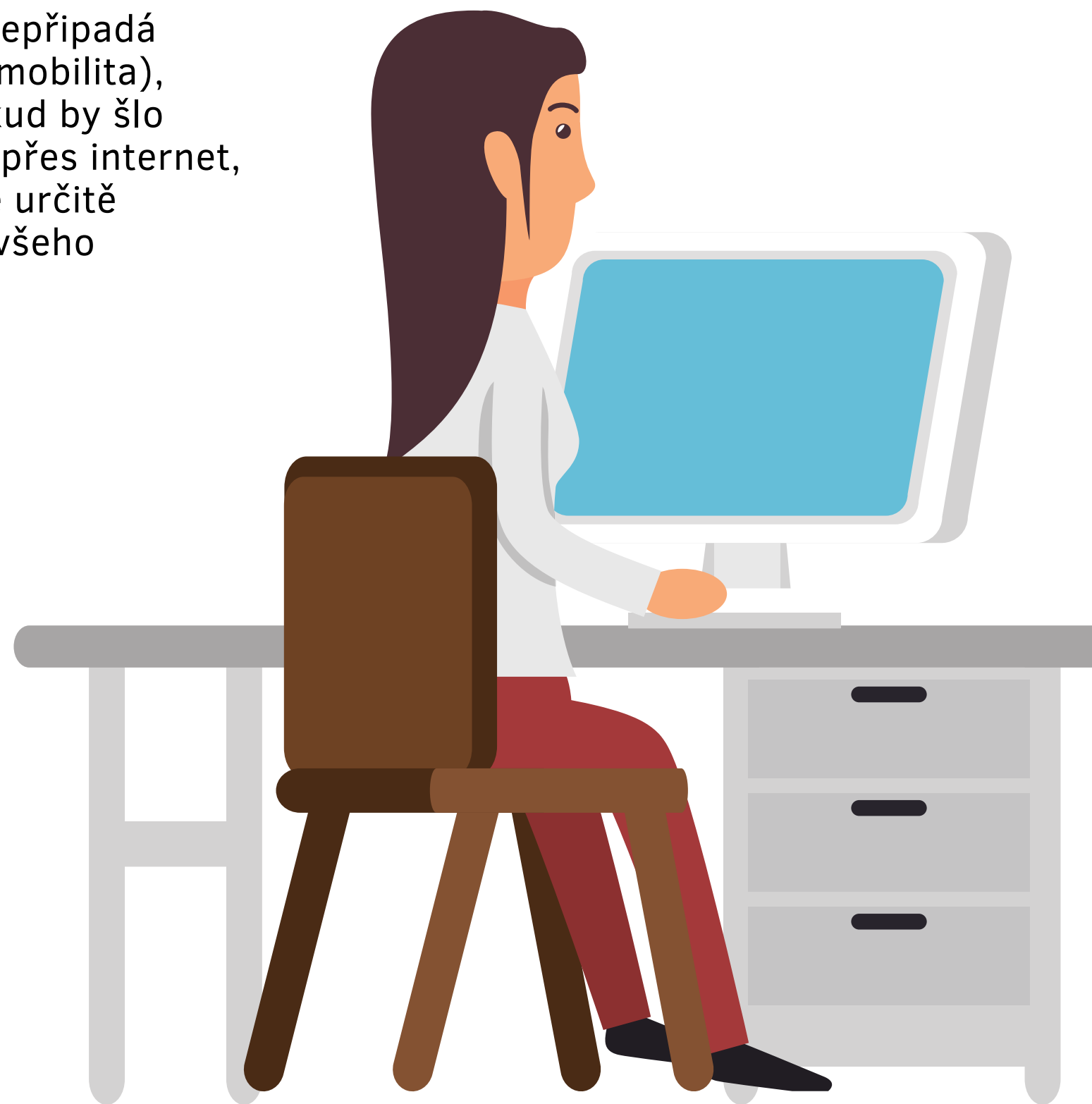
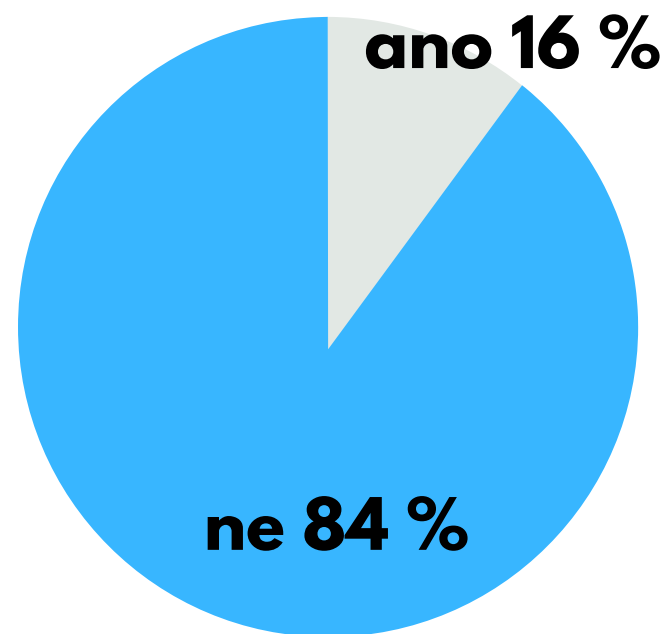
vyhledávání

- obrana proti dezinformacím, vyhledávání zdrojů, třídění informací
- způsoby vyhledávání zdrojů ke konkrétní tematicce
- vyhledávání v katalogu
- ano, ráda bych věděla, jak k danému tématu najít co nejvíc knih (odborných), aniž bych musela znát konkrétní jména autorů či děl

4

on-line

- možná přes net
- on-line návod
- pro mne nepřipadá
- v úvahu (imobilita), jedině pokud by šlo
- o školení přes internet, to bych se určitě účastnila všeho





33 %

nevím, nemohu odpovědět

32 %

určitě ano

28 %

spíše ano

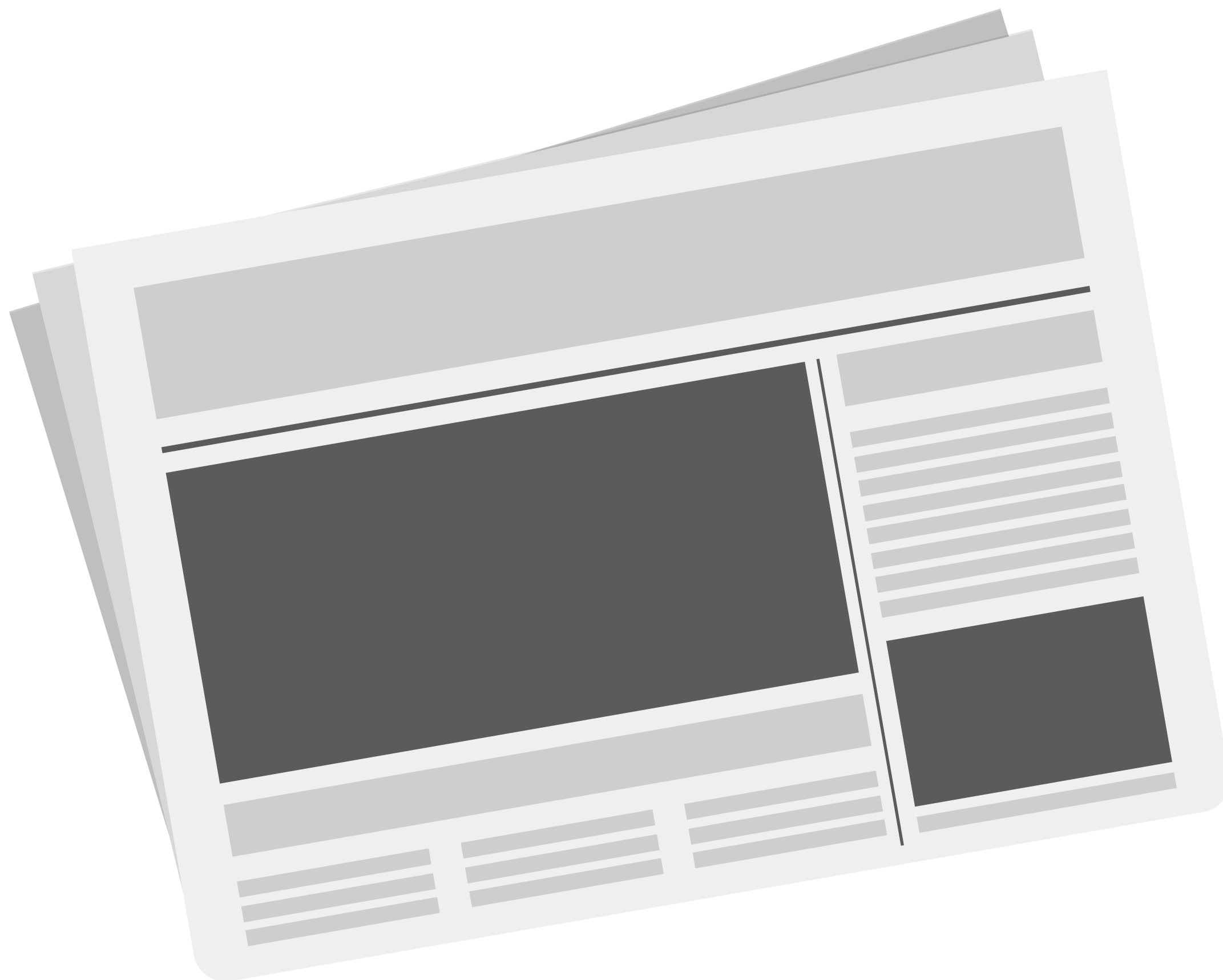
7 %

někdy ano, někdy ne

1 %

spíše ne

AKCE



57 %

z webu knihovny

31 %

z letáků, měsíčního programu

23 %

z e-mailu, newsletteru

17 %

z Facebooku

10 %

od rodiny, známých

6 %

z tisku

24

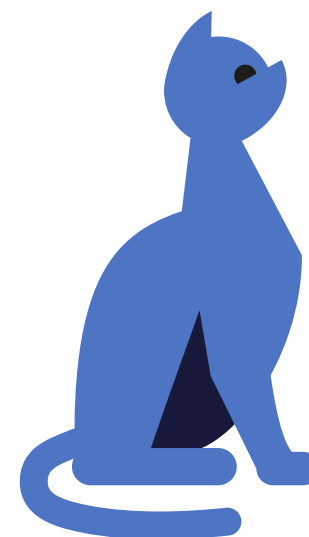
co

- Častější tvoření – jarní, halloweenské, vánoční...
- Je jich málo, více přednášek a autorského čtení, setkání se spisovateli, a to i zahraničními.
- Více kulturních akcí spojených s knihami.
- Soutěže o knihu.
- Knihovna by mohla nabízet/pořádat jazykové kurzy nebo jógu
- v knihovně.
- Mohlo by být častěji Listování.
- Nejsou žádné hudební akce.
- Navrhuji založit filmový klub s promítáním filmů mimo hlavní komerční proud, tematicky zaměřený.
- Workshopy pro dospělé
- Knihovny pořádají VU3V, tak možná by to lidi zaujalo.

8

organizace

- Jelikož jsem přespolní, uvítal bych někdy akci v dřívějším časovém termínu. Nedostanu se pak domů.
- Zahajovat např. přednáškové akce později, např. v 18, 19 hodin.
- Postrádám možnost uvést připomínky v průběhu besed (např. cestování, nikoliv politika).
- Listování – rezervace konkrétního místa, bývá často přeplněno.



5

propagace

O některých akcích či kurzech se občas dozvídám až po jejich zahájení, když už je pozdě se zapojit.

3

prostor, vybavení

Hodně primitivní a proto nedostatečná akustická úroveň audio zařízení ve velkém sále.

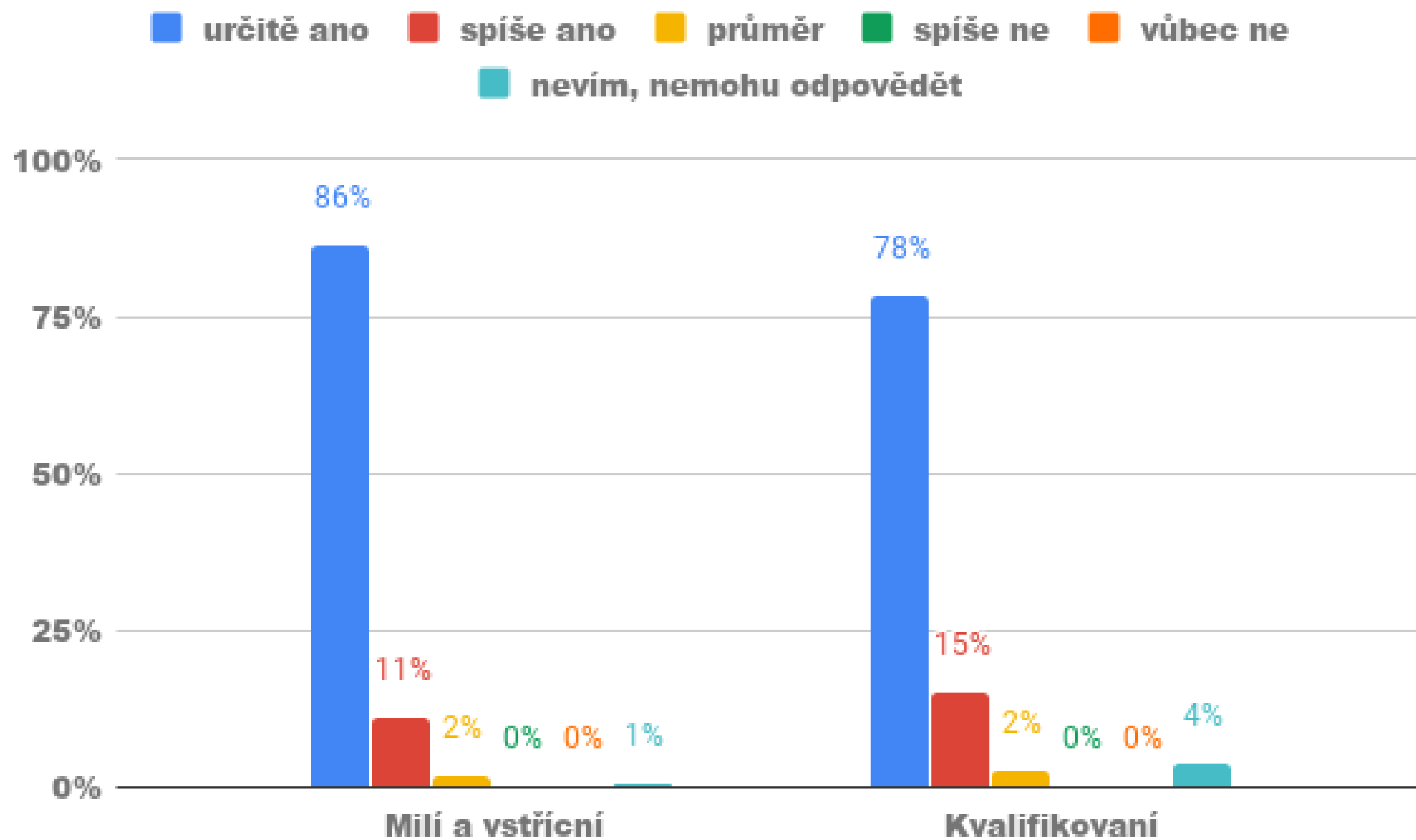
3

školy

Větší spolupráce se školou (akce pro školáky, pro třídní kolektivy, hlavně pro prvňáky jako motivace ke čtení).

"Jsem spokojená, ale pokud by bylo více kultury, tak to přivítám."

ZAMĚŠTNANCI



**JSEM V KNIHOVNĚ
VELMI RÁD A MAM
RÁD VAŠE OCHOTNÉ
PRACOVNÍKY.**

JSOU TO LIDÉ NA SVÉM MÍSTĚ.
ZASLOUŽÍ SI VELKOU POCHVALU
A VYŠŠÍ FINANČNÍ OHODNOCENÍ.

UŽ OD R. 1972 NAPROSTÁ SPOKOJENOST!

Jsou úžasní, vždycky poradí, pomohou, nasměrují.

*Vaši zaměstnanci jsou
ti nejochotnější,
nejmilejší, celkově nej.
I kvůli nim se do
knihovny těším.*

**Mohu je jen chválit, podle
mě se jedná o samé
"nadšence" :-)**

Zaměstnanci knihovny jsou moc ochotní
a vždy nápomocní! Je vidět, že svoji práci
mají rádi! Poplatek za využívání služeb
knihovny není pro čtenáře moc velký, tak
snad jsou zaměstnanci taky patřičně
ohodnoceni...

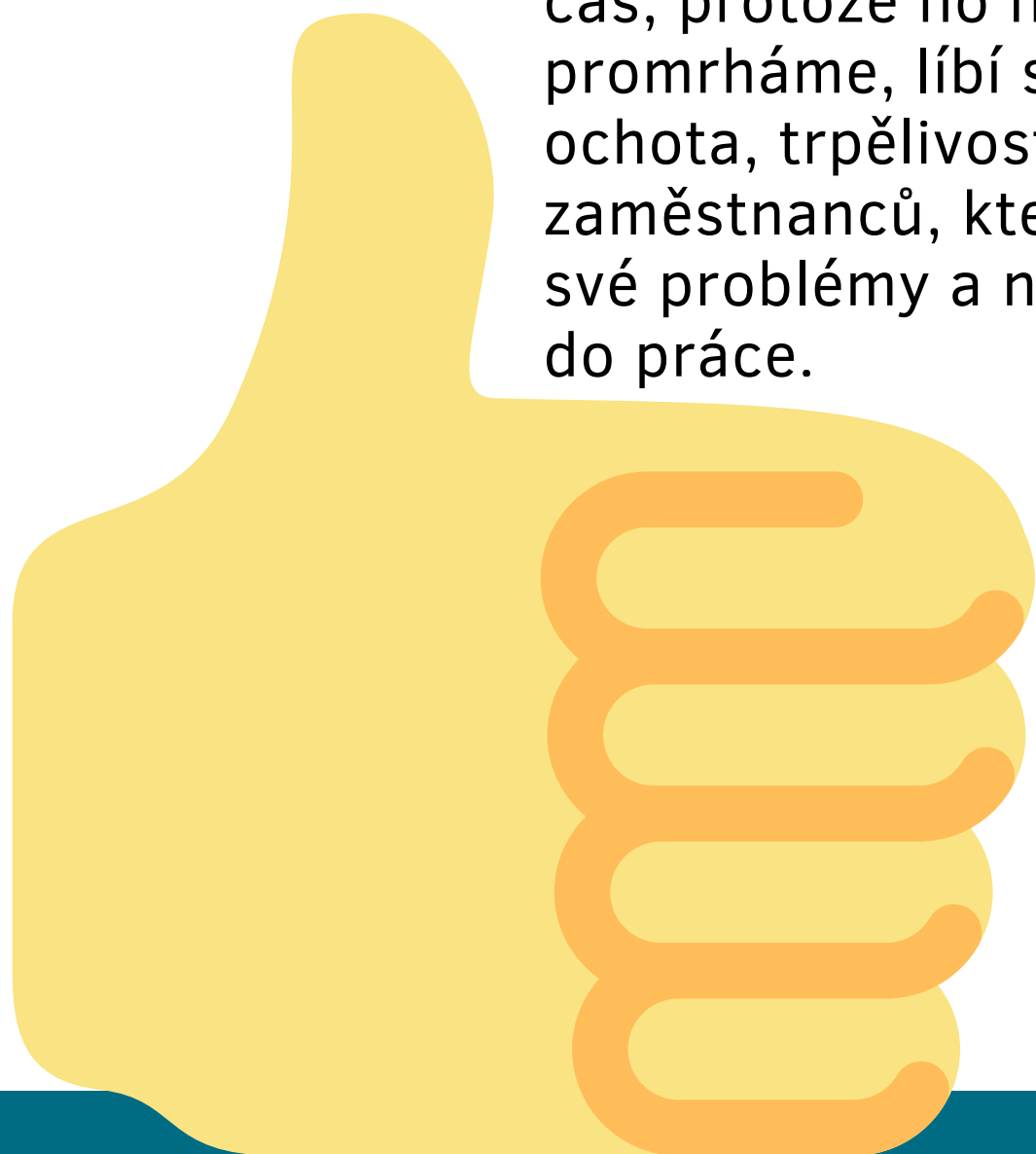
**Mám hlavně velké poděkování, vždycky
ochotně a rádi pomohou a USMÍVAJÍ SE –
super, v dnešní době, kdy každého všechno
obtěžuje, je osvěžující potkat tak milou
obsluhu.**

Zaměstnanci knihovny jsou naprosto skvělí, vstřícní,
laskaví, ochotní. Patří jim velké poděkování.

86

pochvaly

- Žádné připomínky, vždy jsem se setkala s usměvavými a milými zaměstnanci, kteří mi vždy pomohli :) jen tak prosím dál! :)
- Moc nečtu, ale ráda chodím pro inspiraci v časopisech, ráda se zúčastňuji akcí pořádaných knihovnou, má se zkusit vše, nehledět na čas, protože ho někdy jinde promrháme, líbí se mi ochota, trpělivost, laskavost zaměstnanců, kteří mají také své problémy a netahají to do práce.



15

připomínky

- Chtělo by to více aktivit.
- Mohli by být ochotnější při pomoci v hledání knih.
- Ráda bych měla pocit, že je neobtěžuji svou přítomností a neruším jejich rozhovory.
- Žvýkačka při komunikaci se zákazníkem se mi nejeví jako příliš estetická, ale asi to byla jen výjimka.
- Občas potřebují pomoci i mladší a není vhodné je pozorovat jak zloděje, když nešťastně hledají, a když si požádají o pomoc, tak protáčet oči.



● 31 % jednou měsíčně ●

27 % jednou za 14 dní

14 % jednou týdně

10 % jednou za čtvrt roku

8 % méně často

6 % vůbec

3 % jednou za půl roku

2 % denně





52 %

určitě ano

29 %

spíše ano

10 %

nevím, nemohu odpovědět

8 %

někdy ano, někdy ne

1 %

spíše ne

12

orientace

- Bylo by dobré je zjednodušit.
- Je pro mě těžké se na webu zorientovat.
- Někdy zdlouhavé, než informaci najdu, nebo se k ní proklikám.
- Složitá cesta k aktuálním informacím a akcím, je jich málo, knižní novinky, málo aktualizované, větší nabídka (zase spíše pro dětské čtenáře).
- Stránky jsou trochu nepřehledné.
- Trvá mi, nežli najdu databázi knih k výpůjčce.
- Určitě přímější vstup do databáze knihovny (katalogu).
- Mívám potíže vstoupit do svého čtenářského konta.

8

otevírací doba

Uvítala bych přehlednější a rychlejší nalezení otevírací doby. Občas to hledám a přijde mi to zbytečně komplikované.



3

mobilní web

Když jsem připojená z mobilního telefonu, tak se mi hůř manipuluje s otevřením jednotlivých podoken, např. "pro čtenáře" a dostat se pod nabídku tohoto podokna.

3

co chybí

Že knihovna poskytuje rešeršní službu, je pro mne novinka. Chtělo by to možná lepší prezentaci, co vše nabízíte.

"Když nevím, tak se poradím s knihovnicemi a ony mi rády pomohou."



75 %

nesledují

22 %

Facebook

2 %

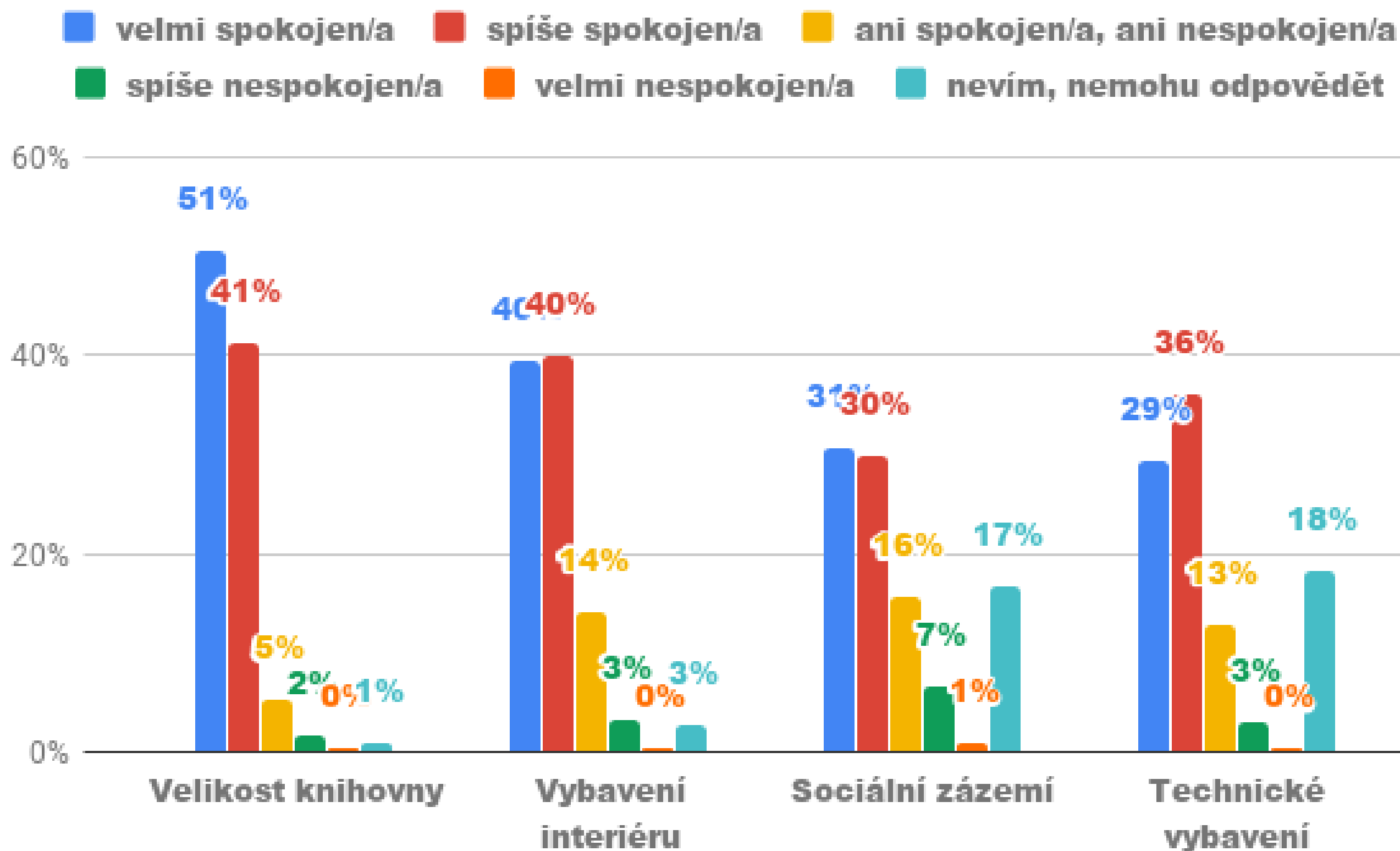
Instagram

1 %

Twitter

1 %

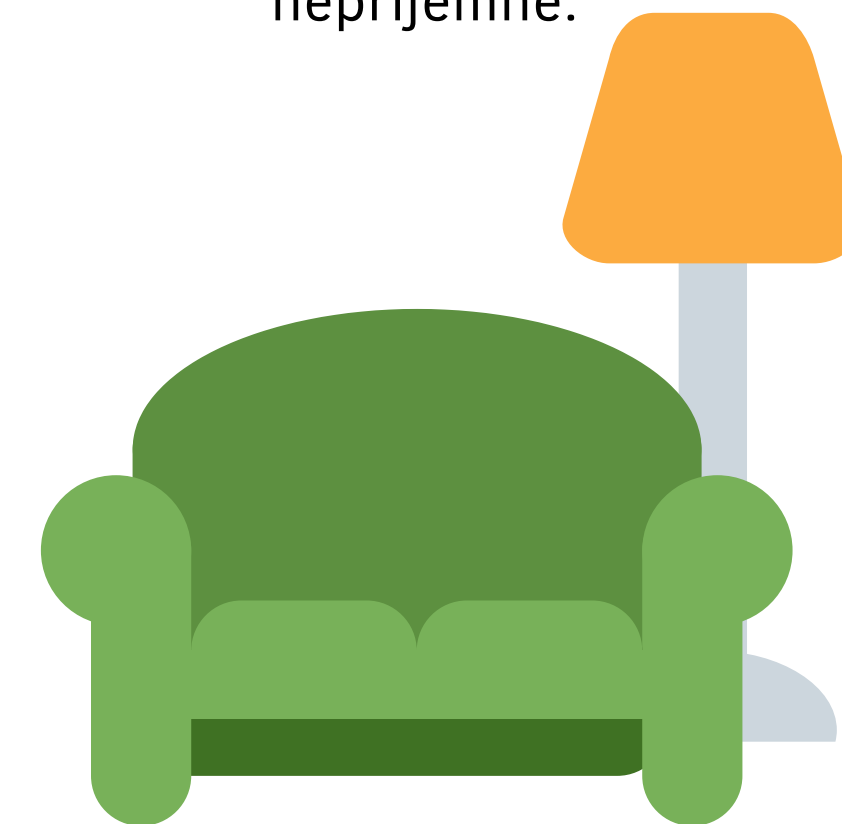
blog



- 19 toalety**
Líbily by se mi čistší a voňavé toalety.
- 18 šatna/skříňky**
Velmi chybí šatna, obzvláště v zimním období. Je obtížné věnovat se výběru knih a mít v náručí kabát a příp. zavazadla.
- 16 potřeba rekonstrukce, modernizace**
Trochu retro, málo zásuvek.
- 14 velikost knihovny, oddělení**
Ústí by si zasloužilo velkou knihovnu, jako má např. Děčín nebo Liberec.
- 12 orientace v knihovně i mezi regály**
Navigační systém na jednotlivé žánry, stávající je pro mě nepřehledný. Nevím, v které části knihovny mám co hledat. Ráda jsem se zastavovala u novin, ale tady si nejsem jistá, kde jsou.

- 11 posezení, místo na čtení**
Prostor, kde si v klidu mohu sednout a zahloubat se do knihy. A k tomu si dát např. šálek kávy. Aby to nebylo jen takové okénko McDonalds "objednej a jdi".
- 7 teplo, světlo**
V podzimních a zimních měsících bývá v prostorech vědecké knihovny děsivě přetopeno.
- 7 registrační pult WCH**
Pult v lidové části se mi nelíbí, nehodí se a dle mého názoru je naprosto zbytečný.
- 6 tiché a týmové studovny**
Opravdu tichou studovnu, kde neruší ani návštěvníci, ani pracovníci ani účastníci zájmových kroužků.

- 4 PC, technika**
Zrušit volně dostupné počítače ve vstupu do vědecké části.
- 3 regály**
Mám štěstí, že jsem vysoká, ale i já mám občas problém dosáhnout na nejvyšší přihrádky s knihami.
- 2 podlaha**
Lidová půjčovna – extrémní vrzání podlahy. Velmi nepříjemné.



"Někdy si tam chodím jen odpočinout od stresu."

PROVOZNÍ DOBA



59 %

spíše vyhovuje

31 %

velmi vyhovuje

5 %

ani vyhovuje, ani nevyhovuje

4 %

spíše nevyhovuje

1 %

velmi nevyhovuje

1 %

nevím, nemohu odpovědět

57

krátká otevírací doba

Bylo by opravdu přínosné mít provoz klidně až do 11:00. Spousta lidí je v práci dost dlouho a pak už na knihovnu není čas. Večer je klid a to i ke knihovně patří.

52

sobota/neděle

Mít zavřeno v neděli, v sobotu mít otevřeno jen dopoledne – pro knihovnu v krajském městě, v němž se nachází univerzita, je až směšné.

37

středa dopoledne

Chybí středa dopoledne, kdy je zavřeno! Upravte to, uvítali bychom dopolední provoz.

15

letní otevírací doba

Dny zavřené knihovny a dovolená všech knihoven v jednu dobu

14

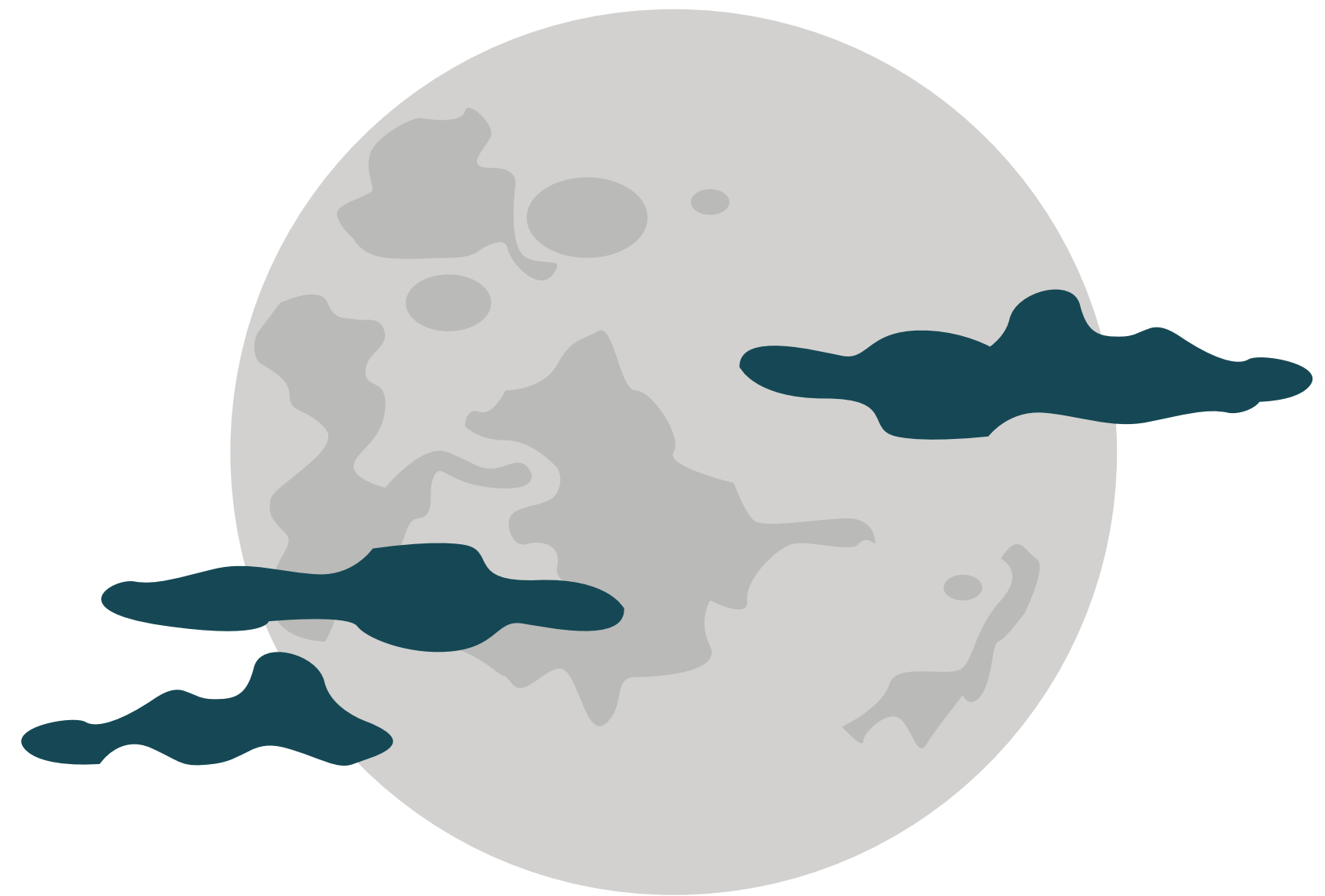
pobočky

Vadí mi dostupnost pouze třikrát týdně, uvítala bych celotýdenní.

1

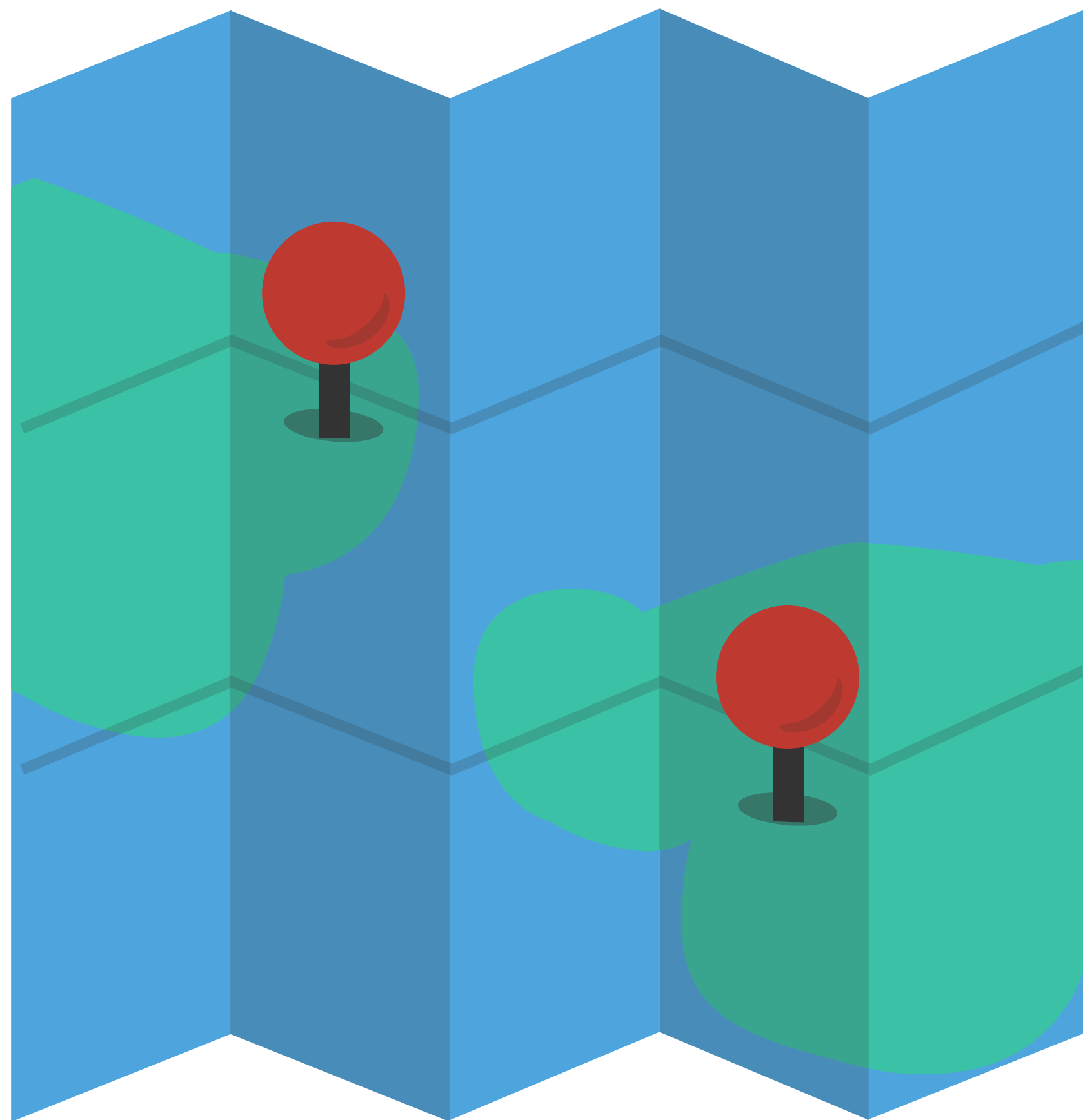
děti

Dětské oddělení nemá otevřeno dopoledne.



"Jako občas osamělý vzpomínám na doby, kdy bylo otevřeno i v sobotu."

DOSTUPNOST



55 %

velmi spokojen/a

36 %

spíše spokojen/a

4 %

ani spokojen/a, ani nespokojen/a

3 %

spíše nespokojen/a

1 %

velmi nespokojen/a

1 %

nevím, nemohu odpovědět

85

parkování

Uvítal bych malé parkoviště pro návštěvníky knihovny. Zabezpečené závorou a čtečkou na knižní průkaz.

32

umístění knihovny

Jelikož jdu do knihovny z centra, je mi nepříjemný ten kopec, kterým se do knihovny jde (lidová půjčovna). Věřím, že toto vadí jen někomu, ale mě osobně to velmi odrazuje a přesto, že miluju čtení, návštěvy knihovny záměrně odkládám.

11

pobočky

Raději než pobočku v Hornické–Staré bych uvítal pobočku na Severní Terasě, případně na Bukově.

8

služby ve více objektech

Uvítal bych knihovnu typu "vše pod jednou střechou".

5

bariéry

Chybí bezbariérový přístup k pobočce na Kamenném Vrchu.

2

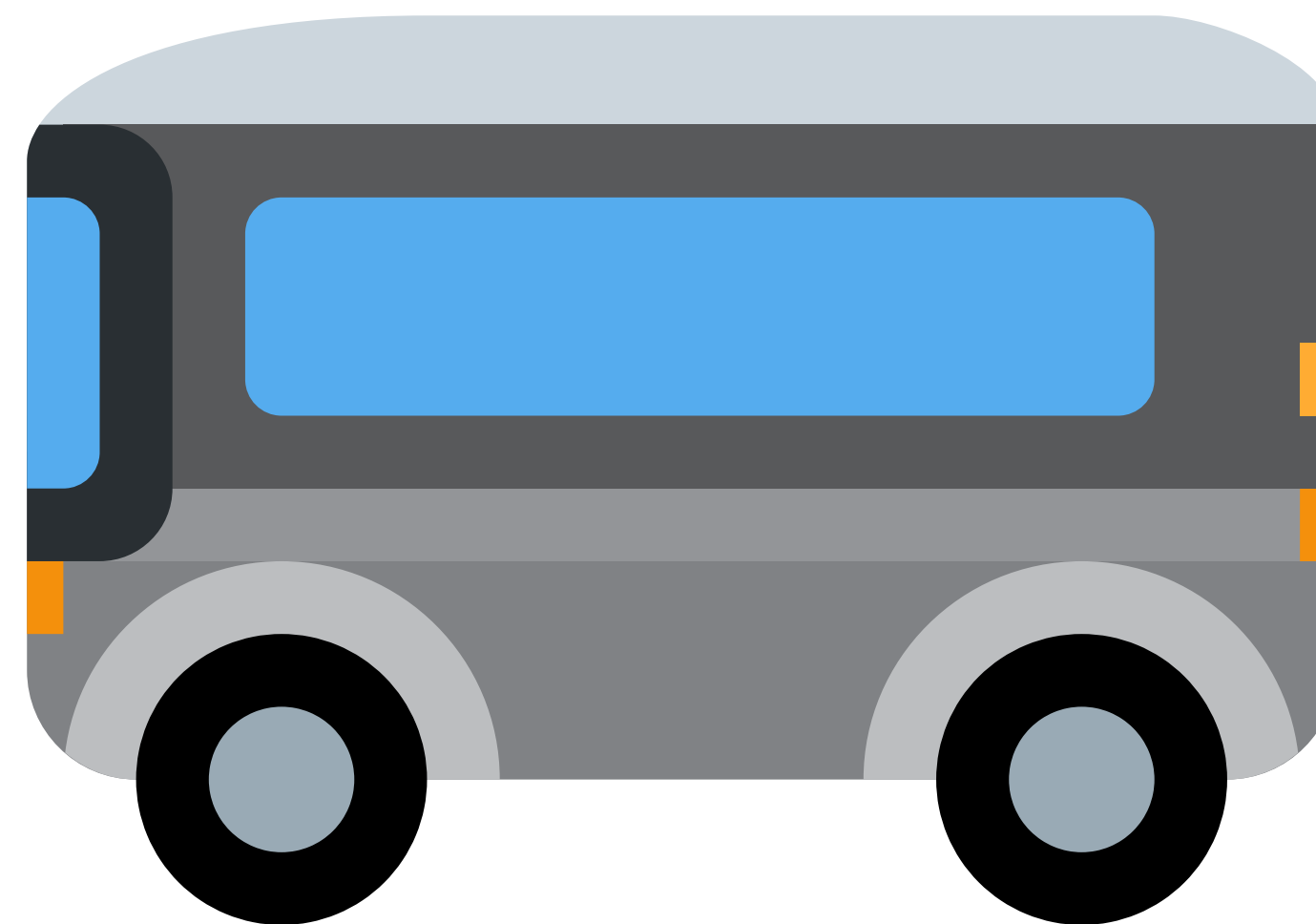
daleko od bydliště

Musím absolvovat trasu Děčín–Ústí.

2

rekonstrukce

Nynější rekonstrukce.



"Přejít přes přechod bývá leckdy dobrodružná záležitost."

2

39 %

1

56 %

"Za vaši knihovnu jsem moc vděčná, chodím tam moc ráda a vždy si něco vyberu, jakmile do knihovny vstoupím, připadám si úplně v jiném světě, je to pro mě velký relax, spousta vědomostí k dispozici, lidi, co tam chodí, atmosféra knihovny a vzdělávání se a zdokonalování se."