

Knihovna Jiřího Mahena v Brně, příspěvková organizace

Průzkum mezi čtenáři KJM - 2021

Výběr ze závěrečné zprávy z průzkumu provedený na základě obdržených dat a zpráv společnosti Sociores, která pod vedením Mgr. Pavla Černého průzkum navrhla, realizovala a analyzovala.

Brno 2021 - 2022



Úvod

Předkládaná zpráva obsahuje výsledky z průzkumu mezi čtenáři Knihovny Jiřího Mahena v Brně. Průzkum byl realizován září - říjen 2021.

Výzkum měl tyto cíle:

- zjistit za jakým účelem čtenáři knihovnu navštěvují
- zjistit míru využívání a spokojenost se službami knihovny obecně
- zjistit spokojenost s nabídkou knihovního fondu a vybavením prostor knihovny
- zjistit, které služby nebo jaké vybavení čtenářům chybí na konkrétním provozu
- zjistit zda je potřeba měnit provozní dobu konkrétního provozu
- zjistit spokojenost s personálem knihovny
- zjistit o jaké typy akcí mají čtenáři zájem
- zjistit v jakých dnech a časech je nevhodnější nabízet akce knihovny
- zjistit jaké informace čtenáři nejvíce vyhledávají na webových stránkách a za jakým účelem využívají online katalog.

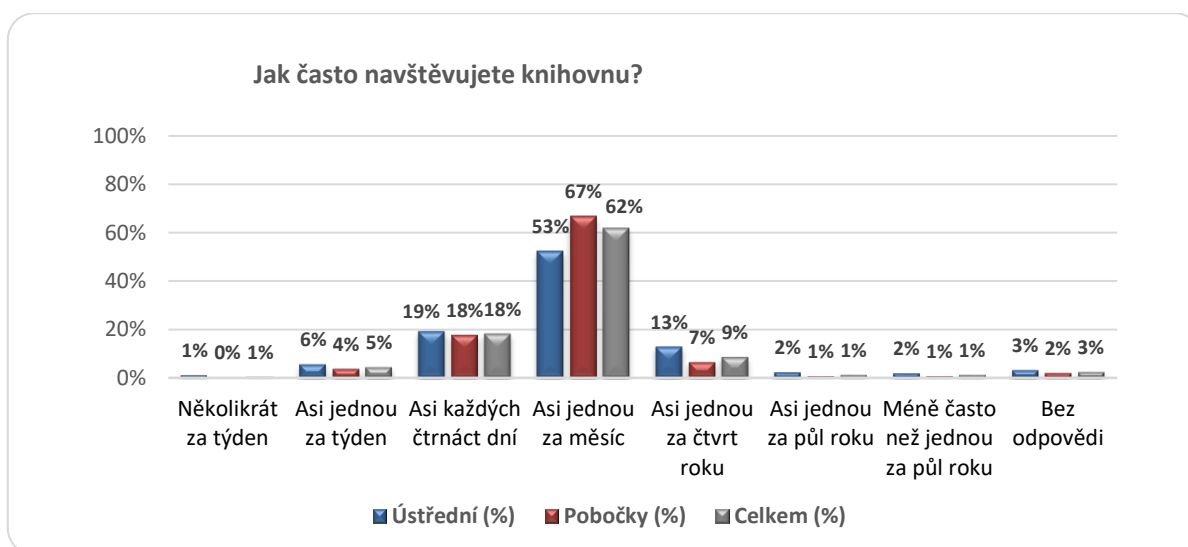
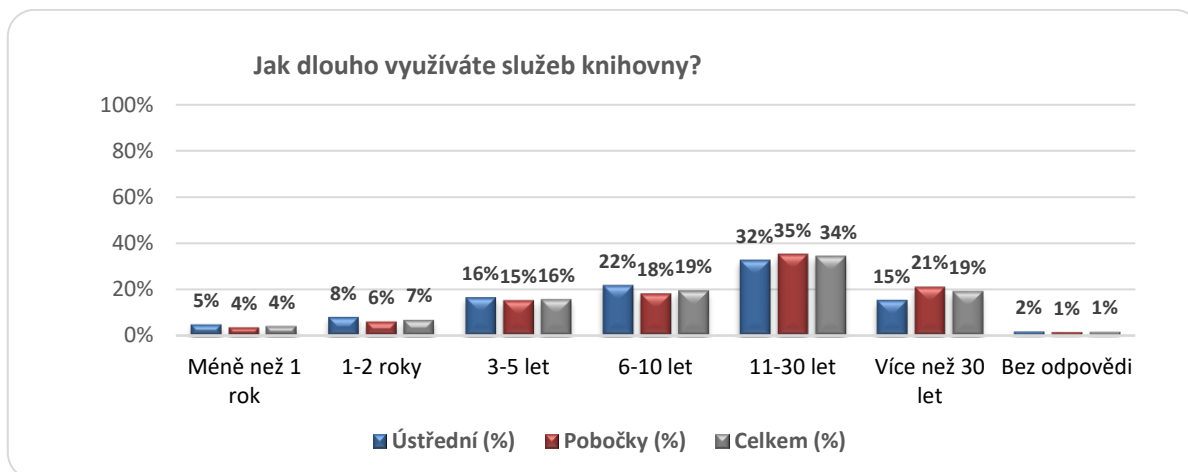
Děkujeme všem ochotným čtenářům za vyplněné dotazníky. Cenné jsou pro nás i Vaše komentáře, ze kterých také budeme čerpat inspiraci pro zlepšování služeb.

V průběhu následujících týdnů budeme postupně na tyto komentáře reagovat a odpovídat. Naše odpovědi budou zveřejňovány na webu KJM - www.kjm.cz (Aktuality) nebo <https://www.kjm.cz/dotaznik2021> (Dotazníkový průzkum 2021).

Stručné závěry

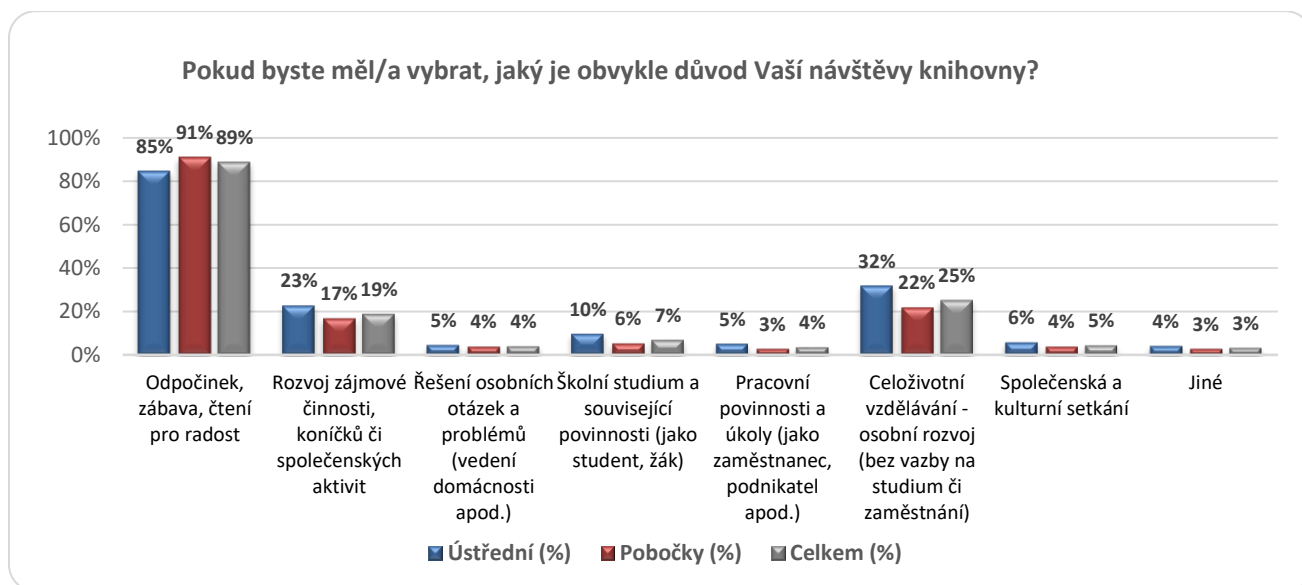
➤ Popisné otázky

- Nejvíce respondentů: navštěvuje knihovnu jednou měsíčně (62 %), využívá knihovnu 11-30 let (34 %). Průměrný věk je 52 let, medián 51 let, 82 % jsou ženy, 88 % bydlí v Brně, 51 % má VŠ vzdělání, 50 % je ekonomicky aktivní, 33 % důchodci a 6 % studenti.



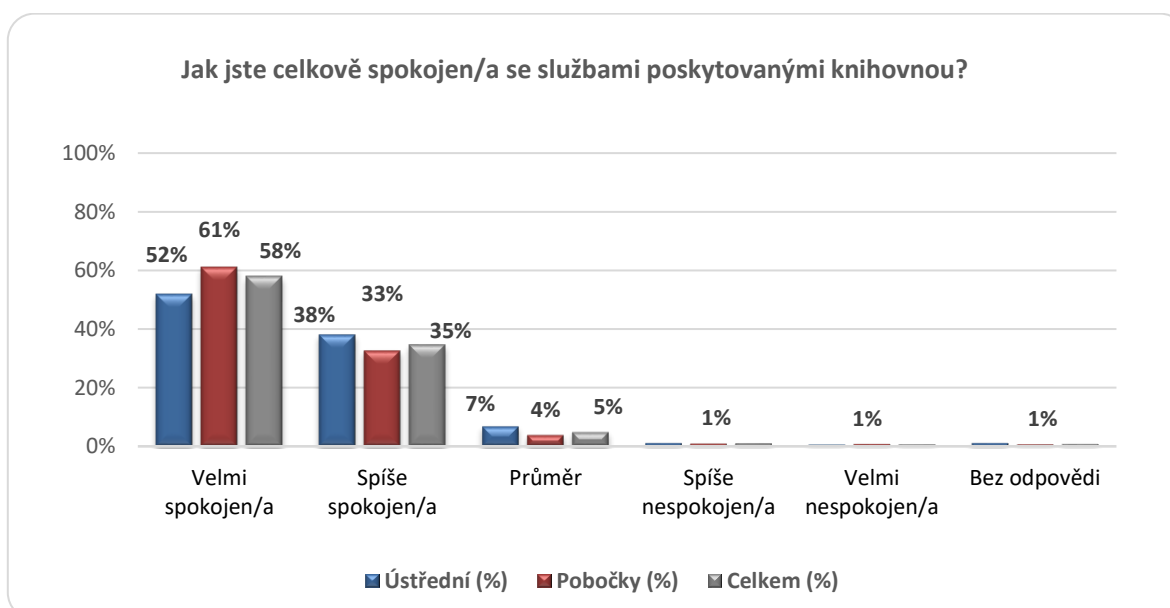
➤ Výpůjční chování

- Hlavním důvodem návštěvy je nejčastěji odpočinek / zábava (89 %), výrazně méně často pak celoživotní vzdělávání (25 %) a rozvoj zájmů (19 %).
- Mezi respondenty bylo 34 % navštěvujících nejčastěji ÚK a 66 % navštěvujících nejčastěji některou z poboček.
- Jen pro sebe půjčuje 60 % respondentů, i pro někoho jiného pak 37 % respondentů.



➤ Spokojenost celkově

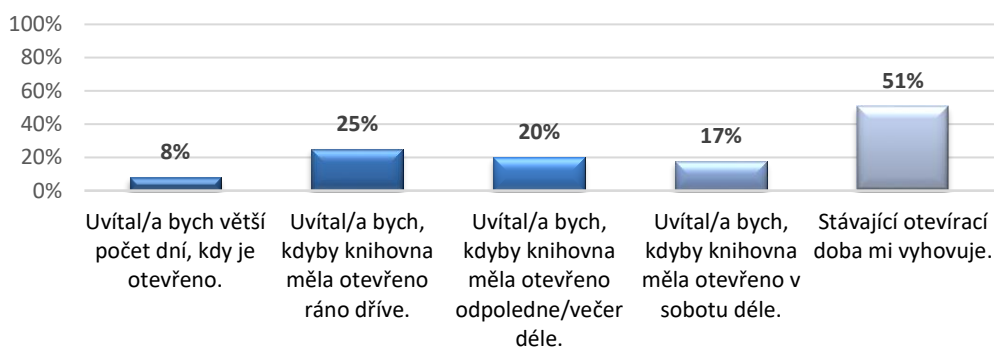
- Respondenti celkově jsou s knihovnou spokojeni, respondenti navštěvující pobočky o něco více než ti navštěvující ÚK.
- Největší spokojenost s přístupem knihovníků je výrazně větší u poboček než v ÚK (velmi spokojeno 76 % u poboček, 56 % v ÚK).



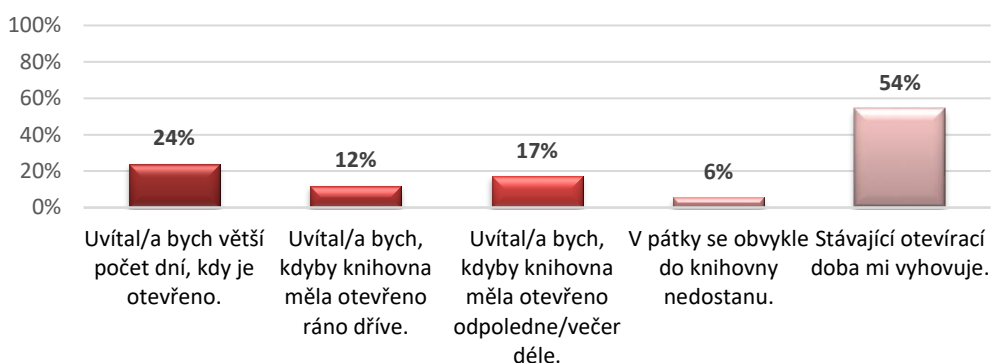
➤ Otevírací doba

- Otevírací doba ÚK vyhovuje 51 % respondentů, dřívější otevření by uvítalo 25 % respondentů, později do večera¹ pak 20 % respondentů.
- Otevírací doba na pobočkách vyhovuje 54 % respondentů, nicméně větší počet dní, kdy je otevřeno, by uvítalo 24 % respondentů. Později do večera by si přálo mít otevřeno 17 % respondentů.

Se kterými výroky ohledně otevírací doby v Ústřední knihovně souhlasíte?



Se kterými výroky ohledně otevírací doby na pobočce souhlasíte?



¹ **Poznámka KJM:** v době probíhajícího dotazníkového šetření byla provozní doba v ÚK s ohledem na epidemiologickou situaci střídavě zkrácena do 18 hodin oproti standardní době do 20 hodin

➤ Knihovníci a knihovnice

- Knihovnice jsou podle respondentů pozitivně naladěny, nesouhlasí 5 % respondentů. Obdobně s vyhledáním knihy osobně pomůžou, odpoví na pozdrav či poradí s výběrem knihy, nesouhlasí 4-6 % respondentů.
- V ÚK respondenti více uvádějí, že musí čekat, než si knihovnice mezi sebou dopovídají (14 % „občas“), podobný počet respondentů navštěvující ÚK má „občas“ pocit, že knihovnice obtěžuje svou přítomností (celkově 7 %).
- Třetina respondentů (34 %) uvádí, že knihovnice „nikdy či téměř nikdy“ neinformují o akcích knihovny (49 % ÚK, 27 % pobočky).

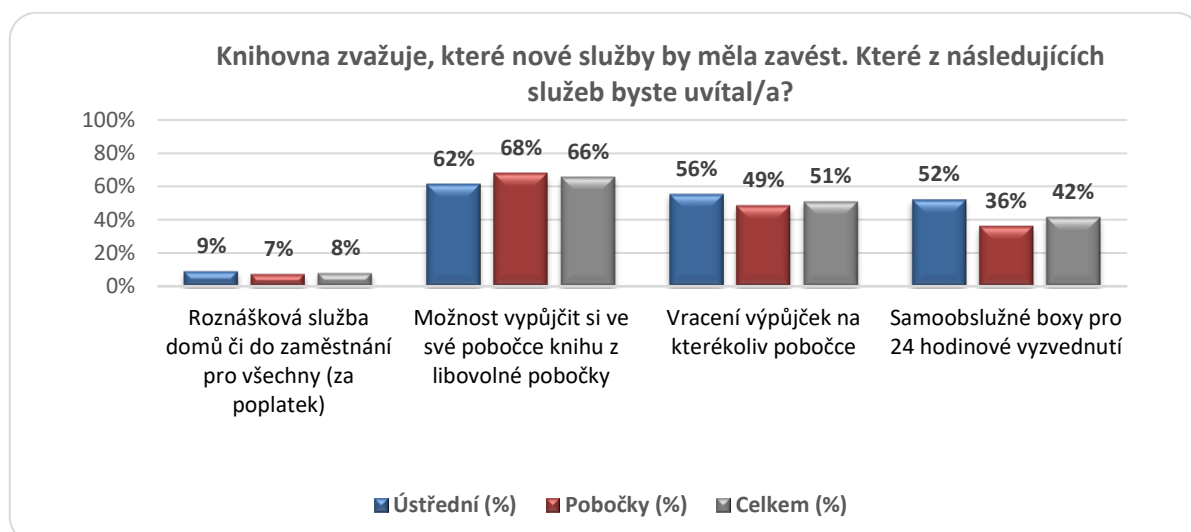
Výběr z otázek	Odpověď	Téměř nikdy či nikdy	Občas	Většinou	Vždy či téměř vždy	Bez odpovědi	Celkem
Knihovník/ce mi je schopen/schopna poradit při práci na počítači.	Ústřední (%)	3%	3%	8%	25%	62%	100%
	Pobočky (%)	2%	1%	4%	26%	68%	100%
	Celkem (%)	2%	2%	5%	25%	66%	100%
Knihovník/ce mi je schopen/schopna poskytnout informace, nebo pomoci při jejich vyhledání.	Ústřední (%)	5%	4%	14%	56%	21%	100%
	Pobočky (%)	5%	3%	8%	71%	12%	100%
	Celkem (%)	5%	3%	10%	66%	16%	100%
Knihovník/ce se mi věnuje více, než je mi příjemné.	Ústřední (%)	66%	4%	1%	1%	27%	100%
	Pobočky (%)	69%	3%	1%	2%	25%	100%
	Celkem (%)	68%	3%	1%	2%	26%	100%
Knihovník/ce mi pomůže najít knihu na regále, nestojí pouze za pultem a nenaviguje mě pouze slovně a gesty.	Ústřední (%)	6%	6%	15%	46%	27%	100%
	Pobočky (%)	6%	4%	9%	68%	13%	100%
	Celkem (%)	6%	5%	11%	60%	18%	100%
Knihovník/ce pozdraví či odpoví na můj pozdrav.	Ústřední (%)	6%	3%	10%	70%	12%	100%
	Pobočky (%)	5%	1%	2%	84%	7%	100%
	Celkem (%)	5%	2%	5%	79%	9%	100%
Mám pocit, že knihovníky/ce svou přítomností obtěžují.	Ústřední (%)	65%	13%	3%	2%	17%	100%
	Pobočky (%)	80%	4%	1%	1%	13%	100%
	Celkem (%)	75%	7%	2%	2%	15%	100%
Musím čekat, než si knihovnici/ce mezi sebou něco dopovídají.	Ústřední (%)	62%	14%	2%	2%	21%	100%
	Pobočky (%)	76%	6%	1%	1%	16%	100%
	Celkem (%)	71%	9%	1%	1%	18%	100%
Když o to požádám, je mi knihovník/ce schopný/á doporučit knihy ke čtení/studiu.	Ústřední (%)	4%	4%	13%	25%	54%	100%
	Pobočky (%)	5%	2%	10%	59%	24%	100%
	Celkem (%)	4%	3%	11%	47%	35%	100%
Knihovník/ce mne informuje o akcích knihovny, i když o to sám/sama nepožádám	Ústřední (%)	49%	10%	4%	3%	33%	100%
	Pobočky (%)	27%	16%	12%	13%	32%	100%
	Celkem (%)	34%	14%	9%	10%	32%	100%

➤ Současné služby

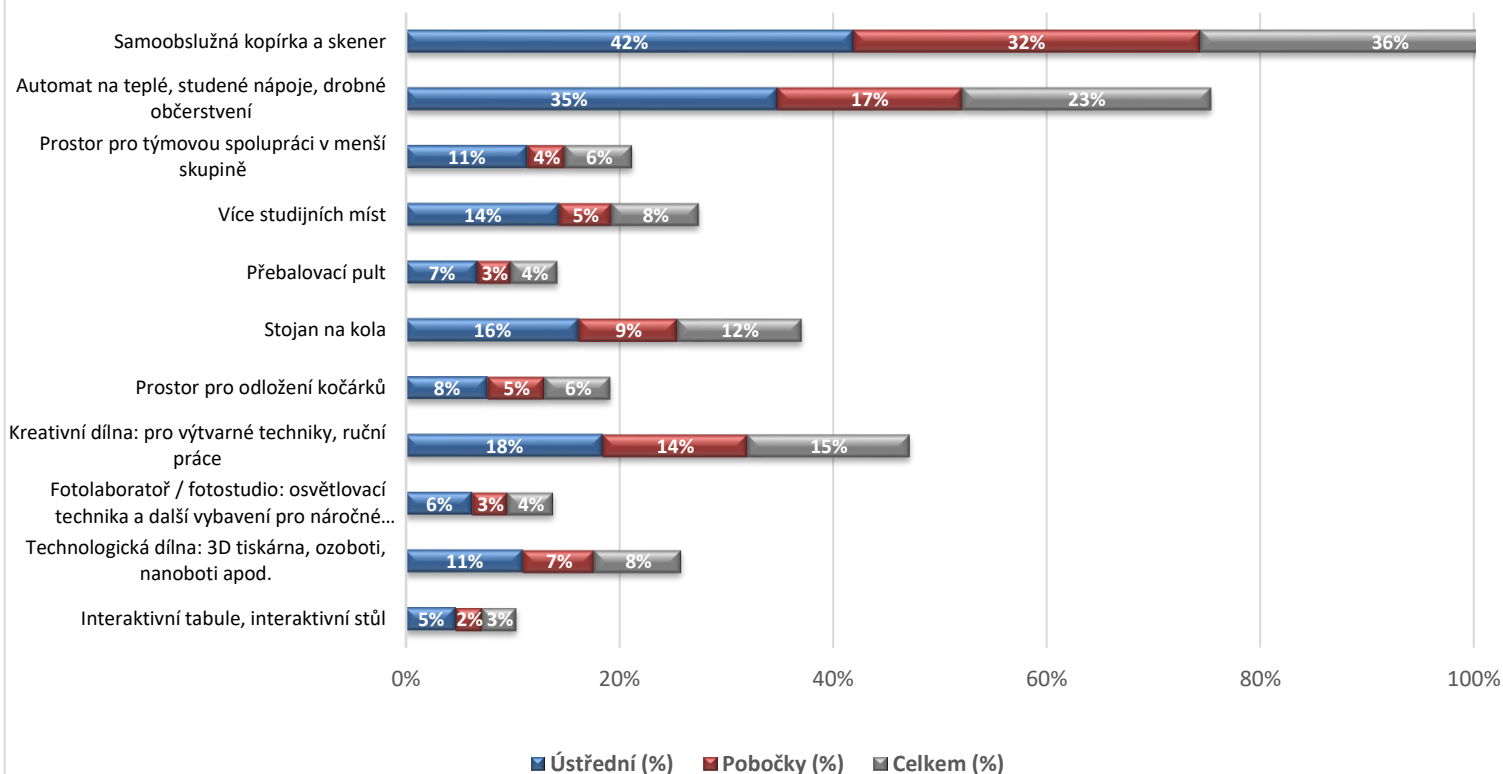
- Mezi méně známé služby patří e-vypůjčky (zná 70 %), kulturní a vzdělávací akce (zná 60 %), půjčování deskových her / hraček (zná 35 %), Klub seniorů (zná 15 %). Zcela neznámé jsou dle očekávání všechny databáze (zná 3-7 %) a také přenosy či záznamy z akcí (zná 5 %),
- Ze služeb, které neznali, by největší počet respondentů měl zájem o meziknihovní výpůjční službu (25 %), dále o wifi připojení (21 %) či e-vypůjčky (20 %). Vysoký je také zájem o databázi „Národní digitální knihovna - Díla nedostupná na trhu“ (16 %, ale z vysokého základu vzhledem k nízké znalosti služby).
- Ze služeb, které znají, tak velmi málo (16 %) respondentů využívá e-vypůjčky, tj. naznačuje to nějaký problém / potíže k řešení, nicméně to bude pouze pro asi 13 % z těchto respondentů, 70 % z nich uvádí, že tuto službu nepotřebuje.
- Ze služeb, které znají a využívají, panuje největší spokojenost s půjčováním knih (94 %) a vracením knih do boxu (90 %). Naopak největší nespokojenost je s půjčováním čteček (18 % celkově, 25 % v ÚK) a půjčováním e-knih (17 %). Nespokojeno je také 15 % respondentů navštěvujících nejčastěji ÚK s Wi-Fi připojením.

➤ Nové služby

- Z nabízených služeb nejvíce respondentů (66 %) preferuje možnost vypůjčit si ve své pobočce knihu z libovolné pobočky, 51 % pak možnost vracení výpůjček na kterékoliv pobočce a 42 % boxy pro vyzvednutí. O roznáškovou službu by mělo zájem 8 % respondentů.
- Z nabízených položek mají respondenti největší zájem (36 %) o samoobslužnou kopírku / skener, 35 % respondentů navštěvujících ÚK má zájem o „automat na teplé, studené nápoje, drobné občerstvení“ (17 % pobočky) a 15 % o kreativní dílnu.



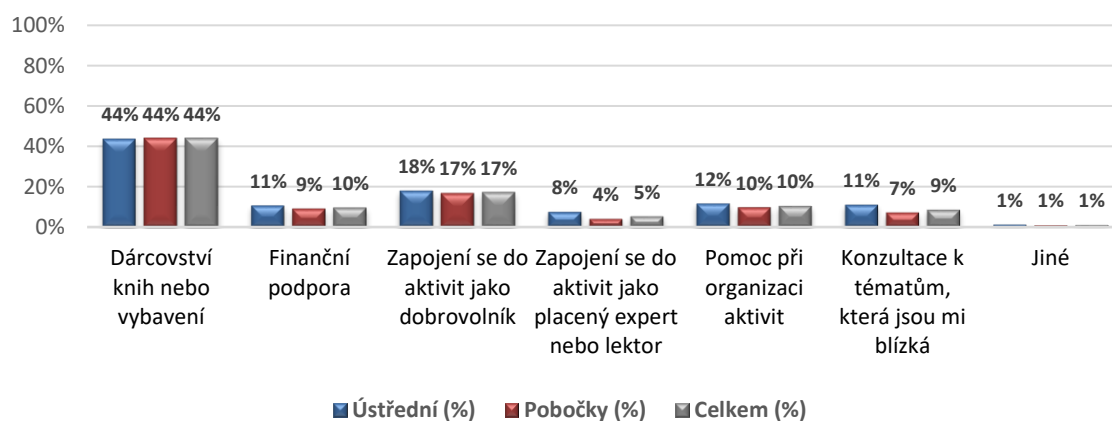
Knihovna zvažuje, zda vytvořit či zařídit následující věci. O které z nich byste měl/a zájem Vy osobně na pobočce, kterou nejčastěji navštěvujete?



➤ **Podpora knihovny**

- Podporovat knihovnu formou darování knih či vybavení je ochotno 44 % respondentů, dobrovolnický 17 % a organizačně, konzultačně či finančně 10 %.

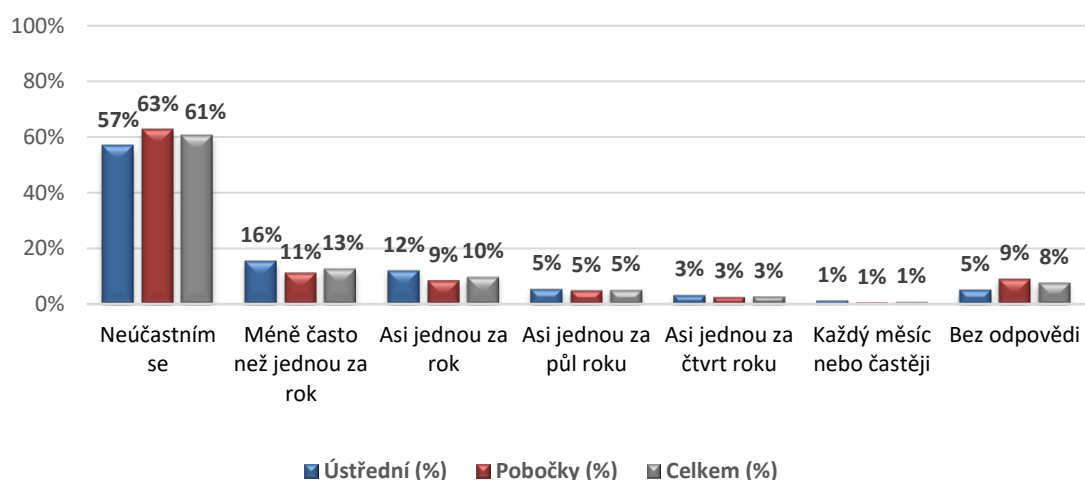
Byl byste ochoten / byla byste ochotna nějak podporovat knihovnu?



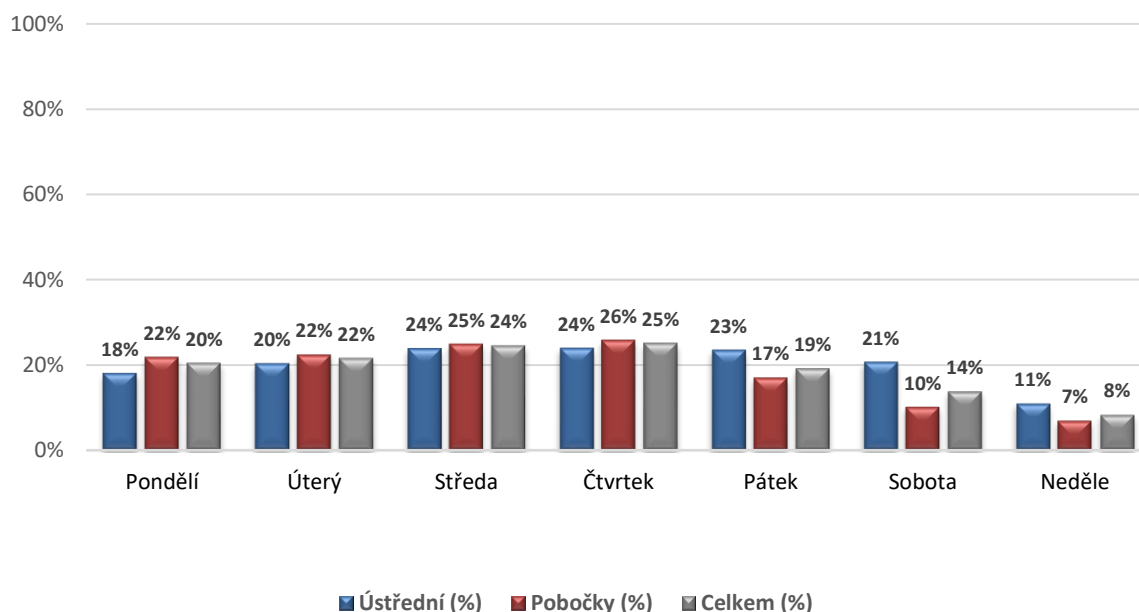
➤ Akce knihovny

- Většina respondentů (61 %) se akcí neúčastní.
- Nejvíce vyhovuje přímá fyzická účast (42 %), 17 % by uvítalo on-line dostupné záznamy akcí.
- Mírně více preferovanými dny jsou středa a čtvrtek, časový úsek pak mezi 16-19 hodinou.
- Bariéra pro účast na akcích je nejvíce „mentální“ - nejvíce respondentů (28 %) označilo totiž jako překážku možnost „Vnímám knihovnu jako místo, kam si především chodím půjčovat knížky - nevnímám knihovnu jako místo pro jiné trávení volného času.“

Knihovna pořádá různé akce... Jak často se těchto akcí účastníte?



Jaký den v týdnu Vám pro akce knihovny nejvíce vyhovuje?



Údaje o výzkumu

Název	A. Průzkum mezi čtenáři: Knihovna Jiřího Mahena v Brně 2021
Povaha výzkumu	Kvantitativní
Základní soubor	Čtenáři 15+, N = cca 17 500
Výběrový soubor	N = 4 928
Návratnost	cca 28 %
Výběrová metoda	Vyčerpávající šetření čtenářů 15+
Metoda sběru dat	On-line dotazník (CAWI)
Délka dotazníku	Průměrný čas: 17 min 33 s, medián 13 min 32 s
Uskutečnění sběru dat	2021
Výstupy	Zpráva Zdrojová data