

Soutěž Městská knihovna roku 2018

**Mezi benchmarkingem
a mystery shoppingem**

Sekce SDRUK pro RF

25. 10. 2018

Pravidla soutěže Městská knihovna roku 2018: <https://www.skipcr.cz/akce-a-projekty/knihovnicka-cena-souteze/akce-a-projekty/akce-skip/cena-skip-a-skanska-mestska-knihovna-roku>

1. kolo = hodnocení 22 indikátorů

Číslo indikátoru	Název	Váha	Číslo indikátoru	Název	Váha
i1	Knihovní jednotky/1000 obyvatel	0,5	i17	Návštěvy/obyvatel	1,5
i2	% obnovy knihovního fondu	1,5	i21	Počet výpůjček na obyvatele	2
i3	Přírůstek KJ/1000 obyvatel	1,5	i23	Obrat knihovního fondu	3
i4	Počet periodik/1000 obyvatel	1,5	i24	Kulturní a vzdělávací akce/1000 obyvatel	1
i5	Internet/1000 obyvatel	1	i25	Internetové služby	3
i6	Plocha pro uživatele m ² /1000 obyvatel	2	i26	Provozní výdaje/1 návštěva	2
i7	Počet studijních míst/1000 obyvatel	1	i28	Výdaje na nákup KF/obyvatel	1
i8	Pracovní úvazky/1000 obyvatel	1	i31	% provozních nákladů z celkových výdajů	1
i11	Roční provozní doba/1000 obyv.	1	i32	% nákladů na nákup KF z celkových výdajů	2
i15	% obsluhované populace	2,5	i33	% osobních nákladů z celkových výdajů	1
i16	% mládeže	3	i36	Klané MVS/100 obyv.	1

První kolo

Kategorie	Knihovna	Počet bodů
Kategorie 5 000 až 10 000 obyvatel	Městská knihovna Nové Město nad Metují	6148
	Městská knihovna Valašské Klobouky	5577
Kategorie 10 001 až 20 000 obyvatel	Městská knihovna Louny	6180
	Městská knihovna Pelhřimov	5779
Kategorie 20 001 až 40 000 obyvatel	Knihovna Karla Dvořáčka Vyškov	5020
	Knihovna Matěje Josefa Sychry, Žďár nad Sázavou	4857
Kategorie více než 40 000 obyvatel	Knihovna města Plzně	3679
	Regionální knihovna Karviná	3679

Mystery shopping

- **Mystery shopping** = kvalitativní metoda výzkumu trhu, která měří kvalitu služeb nebo kdy se získávají informace o produktech a službách
- **Mystery shopper** = fiktivní nakupující (fiktivní uživatele knihovny), který vystupuje jako normální uživatel. Jeho úkolem je využití služeb, kladení otázek, registrace stížností nebo hraní určité role. Získává zpětnou vazbu o svých zkušenostech.

Hlavní oblasti hodnocení

- Informace o knihovně (6%)
- Umístění, viditelnost a dostupnost (22%)
- Vnitřní vybavení knihovny (12%)
- Obsah, rozsah a uspořádání knihovního fondu (6%)
- Akce roku 2017/2018 (22%)
- Služby knihovny, nabídka (32%)

Známkování

6	5	4	3	2	1	0
Výjimečný	Vynikající	Velmi dobře	Dobrý	Přijatelný	Slabý	Neexistuje

Informace o knihovně (6%)	Umístění, viditelnost a dostupnost (22%)
V průvodcích pro turisty	Architektonicky zajímavá stavba
Na mapách obce, města	Umístění ve městě
Na internetu, webové stránky, soc. sítě	Veřejná doprava
Vnitřní vybavení knihovny (12%)	Vybavení pro pěší a cyklisty
Estetika prostoru	Parkoviště
Osvětlení	Vstup - přístupnost
Místa k sezení	Směrovky do knihovny ve městě
Klidové zóny	Označení na budově
Sociální zázemí	Otevírací, provozní doba
Prostor pro děti a mládež	Dostupnost pro osoby se zdravotním postižením
Obsah, rozsah a uspořádání knihovního fondu (6%) skladba, aktuálnost	Označení, orientace v budově
Hodnocení 2 výjimečných akcí roku a dalších komunitních aktivit (22%)	

Služby knihovny, nabídka (32%)

Přístup pro všechny - místní a hosté

Zvláštní prostory pro: setkání, učení, dílny apod.

Poplatek za služby, registrační poplatek

Identifikace, označení pracovníků

Rozsah knihovního fondu včetně různých forem médií

Podpora uživatelů ze strany pracovníků

Volný výběr, forma nabídky knihovního fondu

Informační a komunikační technologie

Nabídka novin a časopisů

Služby pro děti

Prostor pro výstavy

Služby pro mládež

Kavárna / restaurace / občerstvení

Služby pro seniory

Toalety

Speciální služby: malé a střední podniky, zákazníci, turisté atd.

Programy, události, přednášky

Městská knihovna roku 2018



Regionální knihovna Karviná