

# **Soutěž Městská knihovna roku 2018**

**Mezi benchmarkingem  
a mystery shoppingem**

**Vít Richter**

**Národní knihovna ČR**

**[vit.richter@nkp.cz](mailto:vit.richter@nkp.cz)**

**V. workshop pro metodiky knihoven**

**Liberec**

**18. 10. 2018**

# 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 <sup>2</sup> /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    |

# Inspirace pro druhé kolo

## Home

“ LRE visits, observes and ranks European public libraries from a customer perspective. The method is mystery shopping. The goal is to obtain a higher quality in services.



Search this website...

Recent Reviews

Top Libraries



**Sandvikens  
folkbibliotek**



**Bollnäs  
huvudbibliotek**



**Söderhamns  
stadsbibliotek**



# 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 |

|  |   |
|--|---|
| <b>Informace o knihovně (6%)</b>   | <b>Umístění, viditelnost a dostupnost (22%)</b> |
| V průvodcích pro turisty   | Architektonicky zajímavá stavba                 |
| Na mapách obce, města  | Umístění ve městě                               |
| Na internetu, webové stránky, soc. sítě                                      | Veřejná doprava                                 |
| <b>Vnitřní vybavení knihovny (12%)</b>                                       | 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   |
| <b>Obsah, rozsah a uspořádání knihovního fondu (6%) skladba, aktuálnost</b>  | Označení, orientace v budově                    |
| <b>Hodnocení 2 výjimečných akcí roku a dalších komunitních aktivit (22%)</b> |   |

## **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**





# **Soutěž Městská knihovna roku 2018**

**Mezi benchmarkingem  
a mystery shoppingem**

**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>