

Mystery shopping v knihovnách

mýš





Kdo jsme?



Kde už jsme byli?

- Knihovna města Ostravy – pobočka Opavská 5. 3. a 13. 3.
- Městská knihovna Jevíčko 22. 3. a 7. 4.
- ÚK UP v Olomouci 23. 4. a 26. 4.
- Knihovna UTB ve Zlíně 6. 6. a 11. 6.
- Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové 7. 6. a 12. 6.



Proč zrovna MY?

- Odborné knihovnické vzdělání
- Praxe v oboru
- Exkurze po knihovnách
- Práce v knihovnách i ve službách
- Zavedená služba



Co očekávat od MS?

- Objektivní pohled na služby očima uživatele
- Projití celou službou
- Zhodnocení slabých míst
- Kvalitní zpětná vazba
- Návrhy na zlepšení



Závěrečná zpráva

- Procentuální hodnocení daných kritérií
- Slovní popis zkoumaných služeb
- Popis náhodných situací
- Návrhy na zlepšení
- Vyhodnocení tel. a emailového dotazu



Metodika



1. PROSTŘEDÍ

- Umístění knihovny
- Otevírací doba
- Interiéry, bezbariérovost
- Šatna, občerstvení
- Čistota
- Orientace v knihovně
- Informační pult
- Dostatek míst k sezení



2. FUNKČNOST

- Řazení fondu
- Dostatek PC, tiskáren, skenerů, zásuvek
- Připojení k internetu na PC, wi-fi
- EIZ, návody
- Letáky, pozvánky, další akce knihovny
- Otevírací doba



3. SLUŽBY

- Zdvořilost, vstřícnost
- Dostatek času
- Snaha vyřešit problém (alternativní řešení)
- Odbornost
- Reakce na nepříjemné situace



Dále metodika obsahuje

- Přesně definované scénáře
- Vyhodnocení telefonického a emailového dotazu
 - Zdvořilost, vstřícnost
 - Kompetentní odpověď
 - Rychlost reakce



Cena
9 000 Kč



Kompletní MS

- 2 mystery shoppeři
- 2x návštěva dané knihovny
- 8x jízdenka
- Zpracování závěrečné zprávy
- Recenze na webu



Co to přineslo?

- Semknutí zaměstnanců – snaha poskytovat dobré služby týmově
- Viditelnější umístění informačních materiálů
- Upozornění na špatné řazení fondu
- Vstupní brány
- Proškolení zaměstnanců v EIZ



Proč do toho jít s námi?

- Metoda zatím pro komerční sektor – potřeba i ve veřejných službách (nikdo jiný zatím neposkytuje)
- Velmi komplexní metoda
- Odborný pohled zvenku i uživatelský zevnitř
- Není to past pro zaměstnance, ale snaha o lepší a kvalitnější služby
- Individuální konzultace, MS šitý na míru



Budoucnost?

- Rozšíření i do jiných veřejných institucí (školství, vzdělávací instituce, muzea, divadla..)
- Full-time job
- Jsme otevřeni novým příležitostem



Děkujeme za pozornost
a těšíme se na případnou spolupráci



www.mys3.cz

info@mys3.cz

