

Knihovnicko-informační zpravodaj U Nás

Vyšlo: 12.10.2010

Číslo: Ročník 20 (2010), Číslo 3

Sekce: Naše téma

Název článku: Seminář o měření spokojenosti uživatelů v Hradci Králové

Autor: Jana Benešová

Zdroj: <http://www.svkhk.cz/Pro-knihovny/Zpravodaj-U-nas/Clanek.aspx?id=201003014>

Seminář o měření spokojenosti uživatelů v Hradci Králové

Jana Benešová

Na začátku června uspořádala SVK v Hradci Králové seminář „Měření spokojenosti uživatelů“. Byl určen především těm knihovnám, které se chystají průzkum provádět. V programu vystoupil s vtipným a zajímavým příspěvkem „Známe své Pappenheimské?“ Mgr. Roman Giebisch, Ph.D. Kromě průzkumů a analýz v knihovnách mě zaujala pasáž, ve které uvažoval, jak vlastně naše čtenáře či uživatele či klienty nazývat. Presentaci z této i z dalších přednášek najdete na adrese <http://www.svkhk.cz/100609-seminar-mereni-spokojenosti-uzivatelu.html>. Doporučuji!

Druhou přednášející byla ředitelka Městské knihovny v Ústí nad Orlicí PhDr. Jana Kalousková. Její knihovna zpracovala a ostatním za mírný poplatek nabízí standardizovaný dotazník pro zjišťování spokojenosti uživatelů. V přednášce zazněly poznatky z provádění průzkumu i důležité rady.

Jako poslední jsem vystoupila se zkušenostmi z Knihovny Václava Čtvrťka v Jičíně. Naše knihovna využila zmíněný dotazník z Ústí nad Orlicí. Spolupráce s tvůrcem dotazníku byla výborná. Bylo možno uskutečnit změny a úpravy dle našeho přání. Hovořila jsem o zjištěních po právě ukončeném průzkumu a upozornila na některá úskalí, na něž narazí asi leckterý začátečník. V prezentaci najdete popis jednotlivých otázek, připomínky k jejich formulaci i upozornění na hlavní problémy.

Na závěr vystoupila Eva Semrádová z SVK se svým zápisníkem a v něm zanesenými postřehy z celostátního semináře „Výzkumy uživatelů knihoven“, který se konal v Národní knihovně v Praze v dubnu.

Bonbónkem na konci příjemného setkání bylo představení nové čtečky elektronických knih, kterou SVK právě začínala půjčovat i s knihami na paměťové kartě.