

Knihovnicko-informační zpravodaj U Nás

Vyšlo: 3. 12. 2015

Číslo: Ročník 25 (2015), Číslo 4

Sekce: Naše téma

Název článku: Spokojenost uživatelů knihoven

Autor: Eva Semrádová

Zdroj: <http://www.svkhk.cz/Pro-knihovny/Zpravodaj-U-nas/Clanek.aspx?id=20150411>

## Spokojenost uživatelů knihoven

**Eva Semrádová**

### Mezinárodní směrnice doporučuje

Měření spokojenosti uživatelů knihovny se od roku 2012 dostalo mezi základní doporučení, jak provozovat veřejnou knihovnu a rozvíjet její služby směrem k vyšší kvalitě a k vyššímu zájmu veřejnosti. V dokumentu **Standard pro dobrou knihovnu**<sup>[1]</sup> si přečteme, že toto doporučení zcela koresponduje s mezinárodními směrnici a že to tedy není žádná česká specialita. V roce 2010 vydaná **směrnice IFLA Public Library Service Guidelines** totiž jmenuje analýzu potřeb veřejnosti mezi základními nástroji pro řízení veřejné knihovny. Dalšími cennými nástroji pro zjišťování dění v knihovně jsou metody hodnocení z vnějšku (například mystery shopping) nebo audit a pak kvantitativní metody založené na měření výkonů knihovny.

**Analýza potřeb veřejnosti** má dvě části. Základem výzkumu je určení profilu veřejnosti (sociologické a demografické údaje, jako např. věkové složení, vzdělanostní úroveň), dále údaje o organizacích v obci (školy, kulturní organizace), ale i struktuře obchodu a podnikání. Důležité je určit spádovou oblast knihovny, tedy kde žijí potenciální zákazníci, všímáme si veřejné dopravy i konkurenčních služeb, které poskytují jiné místní organizace. Průzkum mezi návštěvníky a registrovanými uživateli knihovny, který zjišťuje, co si myslí o poskytovaných službách a co by si přáli v knihovně nacházet, je pak druhou částí průzkumu.

Další nástroje pro řízení veřejné knihovny jsou **měření výkonů knihovny**, kvůli kterým shromažďujeme statistická data o službách, vybavení knihoven, finančních nákladech. Porovnáváme je s výkony jiných knihoven obdobné velikosti a charakteru, což je **benchmarking**. Sledujeme, jak se výkony vyvíjejí v čase, tj. porovnáváme výkony s minulým obdobím, zaznamenáváme jejich průběh za pět, deset let. Měříme užitečnost jednotlivých služeb v porovnání s finančními náklady, například metodou známou pod zkratkou **ROI (metoda návratnosti investic)**.

Analýzy fungování knihovny a spokojenosti uživatelů by se měly podle výše citovaného mezinárodního doporučení řídit následujícími zásadami. Pokusme se k nim doplnit pár postřehů z české praxe.

*„V některých zemích je zjišťování potřeb veřejnosti zákonným požadavkem orgánu místní správy.“<sup>[2]</sup>*

A co u nás? V Královéhradeckém kraji dává zřizovatel pokyn k zahájení průzkumu opravdu jen výjimečně. To knihovníci iniciativně vkládají do výročních zpráv výsledky průzkumů, informují v místním tisku, co zjistili a co s tím hodlají dělat dál. A orgány místní správy se většinou spokojí s iniciativou knihovníků.

*„Průzkum je práce pro specialisty, objektivnější výsledky přináší výzkum prováděný externí organizací, pokud jsou na to finanční prostředky.“<sup>[3]</sup>*

Objektivnější výsledky, vyšší prestiž, ale na specialisty má u nás peníze jen opravdu velká knihovna (Městská knihovna v Praze v roce 2009); někde se využije iniciativa studentů alespoň na rozšíření pracovní kapacity pro propagaci průzkumu, zpracování dotazníků apod. (Knihovna města Hradce Králové v roce 2015), ale ve valné většině probíhají průzkumy vlastními silami.

*„Aby mohla veřejná knihovna poskytovat služby, které uspokojí potřeby celé komunity, musí zjišťovat rozsah těchto potřeb. Zjišťování je nutno provádět v pravidelných intervalech, nejlépe každých pět let, protože potřeby a očekávání se mění.“<sup>[4]</sup>*

Doporučení k pravidelným průzkumům se ujalo. Ještě těsně před jeho zveřejněním metodicky našeho kraje registrovaly v celém kraji jeden až dva průzkumy za rok, často se šetření odkládala kvůli nedostatku času a třeba i neznalosti, jak naložit se zjištěnými výsledky. První pokusy o elektronické zpracování průzkumů pro neveřejné využití se datují do roku 2009.<sup>[5]</sup> V současnosti je zpracování a zejména publikování výsledků samozřejmostí.

### Indikátory spokojenosti splněny

Průzkumy spokojenosti s knihovnou a jejími službami probíhají nyní často a pravidelně. Vedou k tomu nejen metodická doporučení s požadavkem ověřit každých pět let, že 90 % uživatelů hodnotí služby knihovny jako dobré nebo velmi dobré, ale také v praxi ověřené poznání, že je užitečné se o názory návštěvníků zajímat. V nedávné době vyhlásily dotazníkový průzkum například městské knihovny v České Skalici, Hradci Králové, Nechanicích, Novém Městě nad Metují, Třebechovicích pod Orebem. Průzkumy přinesly těmto knihovnám pozitivní hodnocení, manažeři knihoven získali podněty pro zlepšení služeb. A není bez zajímavosti, že některé výsledky a rysy potvrzené v průzkumech lze vysledovat u všech zmíněných knihoven od nejmenší (Štolbova městská knihovna Nechanice) až po největší (Knihovna města Hradce Králové).

První poznatek vhodný k zobecnění i s ohledem na celostátní šetření je důvod návštěvy knihovny. Většina uživatelů stále vidí knihovnu v první řadě jako půjčovnu knih a časopisů; pokud jim něco chybí, tak více knižních novinek, cizojazyčná literatura, časopisy. K tomu pak vyhledávají komfort pro přístup do knihovny (delší otevírací doba, parkování, vadí nepříjemné schody), pobyt v knihovnických prostorách (více křesel, automat na kávu, větší prostor, upozornění na opotřebovaný interiér). Samostatnou kapitolu uživatelé věnovali obsluze: je vidět, že si knihovnu bez obsluhy nedovedou představit, a hodnocení je velmi kladné (ochotní, vstřícní, s profesionálním přístupem).

Oproti průzkumům před pěti lety se více respondentů pustilo do hodnocení webových stránek, elektronických katalogů a Facebooku, a zde všechny zmíněné knihovny našly prostor pro zlepšování. Návštěvnost těchto služeb má velký potenciál do budoucna, rezervy jsou například ve využívání webu pro informace o kulturních a vzdělávacích pořadech, v přehlednosti a technické spolehlivosti webu, v modernizaci online katalogů.

V závěru dotazníků bylo možné zapsat vlastní náměty a postřehy, vedoucí knihoven se také ptali na zájem o zavedení nových služeb (rodinné průkazy, antikvariát, knihovní zahrada). A již tradičně zde našli překvapivé náměty a zajímavé postřehy. Za všechny uvedme „definici“ knihovny od uživatele Knihovny města Hradce Králové: „*Otevřenost. Tvořivost. Pozitivní atmosféra. Pestrost.*“

Kontakt na autorku: [eva.semradova@svkhk.cz](mailto:eva.semradova@svkhk.cz)

[1] Ke stažení na: [http://ipk.nkp.cz/docs/bench/Standard\\_pro\\_dobrou.pdf](http://ipk.nkp.cz/docs/bench/Standard_pro_dobrou.pdf)

[2] KOONTZ, Christie, ed. a GUBBIN, Barbara, ed. *Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA*. Praha: Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2012. 203 s. ISBN 978-80-7050-620-2. Dostupné také z: <http://ipk.nkp.cz/docs/IFLA/sluzby-verejnych-knihoven-smernice-ifla-.pdf>

[3] Tamtéž.

[4] Tamtéž.

[5] Více se dozvíte v článku: SEMRÁDOVÁ, Eva. Vážení čtenáři, jak hodnotíte služby knihovny. *U nás: Knihovnicko-informační zpravodaj Královéhradeckého kraje* [online]. 2009, 19(2) [cit. 2015-11-09]. Dostupné také z: <http://www.svkhk.cz/Pro-knihovny/Zpravodaj-U-nas/Clanek.aspx?id=1049>