

Průběh průzkumu spokojenosti uživatelů v Knihovně města Hradce Králové

Barbora Čížinská

Průzkum spokojenosti čtenářů jsme v knihovně naplánovali na rok 2015 s přípravou na podzim roku 2014. (Vycházeli jsme ze standardu VKIS, který stanovuje knihovnám zjišťování potřeb veřejnosti minimálně každých pět let, a u nás proběhl poslední průzkum v roce 2011.) V průběhu příprav nás oslovila studentka oboru literární dokumentaristika a teorie čtenářství Univerzity Hradec Králové a projevila zájem věnovat svou bakalářskou práci průzkumu právě v naší knihovně. Tato skutečnost nás trochu popohnala a určila termíny. O využití případné spolupráce s externí firmou jsme uvažovali jen okrajově, ale jistě bychom se na tuto problematiku dívali jinak při volbě atypického či originálního průzkumu na míru.

V přípravné fázi jsme si rozdělili práci následujícím způsobem:

Studentka si vzala na starosti vyhledání nástrojů pro tvorbu dotazníku a zpracování primárního návrhu dotazníku v tištěné a elektronické podobě v následně zvoleném nástroji Survio (<http://www.survio.com/cs/>).

Pracovní tým knihovny měl následující úkoly:

1. Provedl **rešerši** týkající se praktických doporučení a průzkumů v jiných knihovnách za poslední tři roky. Kvůli možné návaznosti si připomněl poslední průzkum realizovaný knihovnou a jako zdroj informací použil též standardizovaný dotazník vytvořený Národní knihovnou.
2. Stanovil **časový harmonogram** včetně určení doby realizace samotného dotazování, který vycházel ze zkušeností ostatních knihoven, a to na dobu dvou měsíců (dvě návštěvy čtenářů).
3. Stanovil **formu** průzkumu, formulace otázek a celkový rozsah dotazníku a upřesnil cílovou skupinu. Bylo rozhodnuto o provedení průzkumu pomocí dotazníku v tištěné a elektronické formě (s ohledem na rozdílné věkové kategorie čtenářů a jejich počítačovou gramotnost, též s předjímáním potřebnosti následného zpracování). Abychom se dozvěděli více, dbali jsme na zařazení volných otázek a možnost komentářů. Kvůli ochotě čtenářů k vyplnění dotazníků jsme se snažili o stručnost. Zvolenou cílovou skupinou byli dospělí návštěvníci knihovny.
4. Určil okruhy dotazů, došlo tedy k **věcnému vymezení**. Jako základ byl vybrán standardizovaný dotazník vytvořený Národní knihovnou a hodnocení spokojenosti známkováním, aby bylo možné porovnat výsledky s ostatními knihovnami. Dále jsme zohlednili **specifika** naší **knihovny** včetně fondů (pobočky, hudební oddělení, zvuková knihovna pro nevidomé, literární kavárna) a přidali téma, které nás aktuálně velmi zajímalo (postoj k výpůjčkám e-knih). Doplnili jsme také oslovení čtenářů.
5. Připomínkoval a dopracoval návrh studentky podle požadavků knihovny s důrazem na jednoznačnost a srozumitelnost otázek bez sugestivních formulací. Dopracoval i grafickou podobu, a to s ohledem na přehlednost, úsporu místa, následný tisk. Finální verze dotazníku měla 24 otázek.

Ve spolupráci se studentkou knihovna zakoupila přístup k využívání výsledků průzkumu u firmy Survio (služba Business) a s předstihem podrobně seznámila všechny knihovníky ve službách s obsahem dotazníku a jejich úkoly. Velmi důležitou složkou pro úspěšnou realizaci průzkumu byla také jeho **propagace** směrem k uživatelům. Knihovna dostupnými komunikačními kanály avizovala čtenářům konání průzkumu. Dotazníky byly namnoženy ve formátu A5 a A4 (větší písmo - pro seniory) a distribuovány na všechna oddělení knihovny a pobočky, včetně těch

nejmenších. Sběr tištěných dotazníků probíhal pomocí sběrných boxů.

Během **realizační fáze** měla studentka na starosti rozhovory se čtenáři, resp. pomoc s vyplňováním dotazníků na místě, výběr tištěných dotazníků ze sběrných boxů a jejich vkládání do elektronické podoby. Průběžně jsme tak mohli sledovat počet respondentů, abychom zajistili validitu průzkumu. Knihovna rozeslala informační e-mail čtenářům s odkazem na elektronický dotazník, odkaz na dotazník byl zveřejněn také na webových stránkách knihovny a jejím Facebooku. Při realizaci výpůjčních služeb byl průběžně distribuován dotazník v tištěné formě. Pro dotazy čtenářů a informaci o nedoručených zprávách sloužila speciální e-mailová adresa: dotaznik@knihovnahk.cz.

Závěrečná fáze průzkumu zůstala víceméně na knihovně. Tým knihovny zpracoval vlastní zprávu o výsledcích průzkumu, tiskovou zprávu pro veřejnost,^[1] leták pro čtenáře, bylo zveřejněno poděkování čtenářům. Ředitelka knihovny informovala zřizovatele a s poděkováním za spolupráci představila výsledky průzkumu všem pracovníkům knihovny. Zjištěné negativní skutečnosti, kterých bylo minimum, byly projednány osobně. Náměty na nákup vybavení a zlepšení kvality služeb se v případě drobností v podstatě téměř okamžitě realizovaly, další ještě musí projít věcnou diskusí ve vedení knihovny a budou zapracovány do plánů na příští období. Téma metody interpretace výsledků průzkumu nebylo předmětem tohoto článku.

Zkušenosti

- Práce studentky byla pro knihovnu užitečná – termíny nás nutily postupovat, nebylo nutno plýtvat silami na opisování dotazníku do elektronické formy.
- Bakalářská úroveň práce je dle mého osobního názoru nedostatečná pro interpretaci výsledků: studentka nezná věcné pozadí, vyvozuje sporné závěry, které není možno využít. Rozsah práce neumožňuje podrobnější hodnocení.
- Nástroj Survio se osvědčil. V objednané službě typu Business je možné filtrovat výsledky podle různých kritérií, uložit si je v různých formátech. Poskytuje sumář podle volby včetně grafického či tabulkového ztvárnění. My jsme využili např. zpracování výsledků podle cílové skupiny (studenti, senioři, ekonomicky aktivní, rodiče na mateřské dovolené), ale i další pohledy. Senioři například hodnotili knihovnu nejlaskavěji.
- Nástroj Survio vám poskytne i informace o tom, jak s dotazníkem uživatelé nakládají: např. kolik uživatelů si ho pouze otevřelo, kolik nedokončilo. Byli jsme si vědomi, že dotazník je rozsáhlý, ale šlo víceméně o převzetí standardu (20 otázek), který je obtížné zkrátit. V elektronické formě vyplňovalo dotazník 39 % respondentů 2–5 min. a 37 % respondentů 5–10 min., přičemž doba do 10 min. je považována za optimální.
- 70 % respondentů vyplnilo elektronický dotazník, 30 % vyplnilo tištěnou verzi.
- Po rozeslání upozornění na dotazník v elektronické podobě čtenáři reagovali na nabídku tištěného dotazníku někdy již odmítavě („Vím o tom!“).
- Jak jsme očekávali, nejzajímavější část výsledků představovaly odpovědi na otázky: „Co Vám v knihovně chybí?“ – „Za co byste knihovnu pochválili?“

V případě otázek či zájmu o užitý dotazník nás můžete kontaktovat na adrese: cizinska@knihovnahk.cz.

Doporučené odkazy:

Černý, Pavel et al. Když se knihovna zeptá. 1. část. *Čtenář*, 2010, 62(5), s. 167-171. ISSN 0011-2321. Dostupné také z: <http://ctenar.svkkk.cz/clanky/2010-roc-62/05-2010/kdyz-se-knihovna-zepta-71-645.htm>

Černý, Pavel et al. Když se knihovna zeptá. 2. část. *Čtenář*, 2010, 62(6), s. 211-214. ISSN 0011-2321. Dostupné také z: <http://ctenar.svkkk.cz/clanky/2010-roc-62/06-2010/kdyz-se-knihovna-zepta-2-72-670.htm>

Černý, Pavel a Šantora, Roman. Když se knihovna chce ptát svých čtenářů. *Čtenář*, 2010, 62(7/8), s. 243-247. ISSN 0011-2321. Dostupné také z: <http://ctenar.svkkk.cz/clanky/2010-roc-62/0708-2010/kdyz-se-knihovna-chce-ptat-svych-ctenaru-73-688.htm>

Richter, Vít. Benchmarking a zjišťování spokojenosti uživatelů knihoven. *Knihovnický zpravodaj Vysočina* [online], 2009, 9(2) [cit. 2015-10-25]. ISSN 1213-8231. Dostupné z: <http://kzv.kkvysociny.cz/Default.aspx?id=1165>

[1] Tiskovou zprávu knihovny z 9. 10. 2015, která shrnuje výsledky průzkumu, naleznete na adrese:
http://www.knihovnahk.cz/files/tinymce/pro-media/medialni_vystupy/tiskove_zpravy/TZ_Pruzum_spokojenosti_2015.pdf

© 2000-2010 Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové · pujcovna@svkhk.cz · knihovna@svkhk.cz