

Průzkumy spokojenosti uživatelů v knihovnách Královéhradeckého kraje

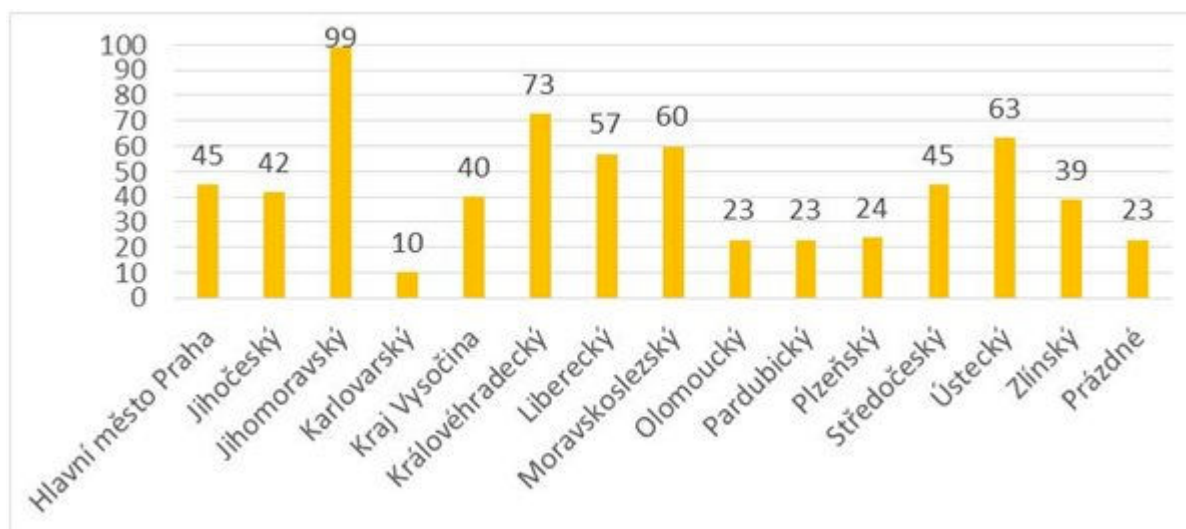
Pavlína Kolínová

Jak často se knihovny věnují průzkumům spokojenosti uživatelů, jaké metody k tomu používají a kterými tématy se zabývají? Těmto otázkám se věnoval dotazníkový průzkum, který na jaře 2018 připravila pracovní skupina Priority 6 při *Koncepci rozvoje knihoven ČR na léta 2017–2020*. Cílem dotazníkového šetření bylo zjistit, jak knihovny přistupují k uživatelským průzkumům a jakým způsobem pracují se zjištěnými výsledky.

Záběr šesté koncepční priority je poměrně široký a vedle dalších úkolů doporučuje knihovnám více se zaměřit na koncové uživatele a jejich potřeby, které je nutno stále sledovat (prostřednictvím průzkumů na místní i národní úrovni) a na jejich základě dbát na úpravu poskytovaných služeb tak, aby uživatelům co nejlépe vyhovovaly. Zajímalo nás, jaká je současná situace a zda se knihovny řídí *Standardem pro dobrou knihovnu*, metodickým pokynem Ministerstva kultury ČR, který doporučuje měřit spokojenost uživatelů pravidelně jednou za pět let.

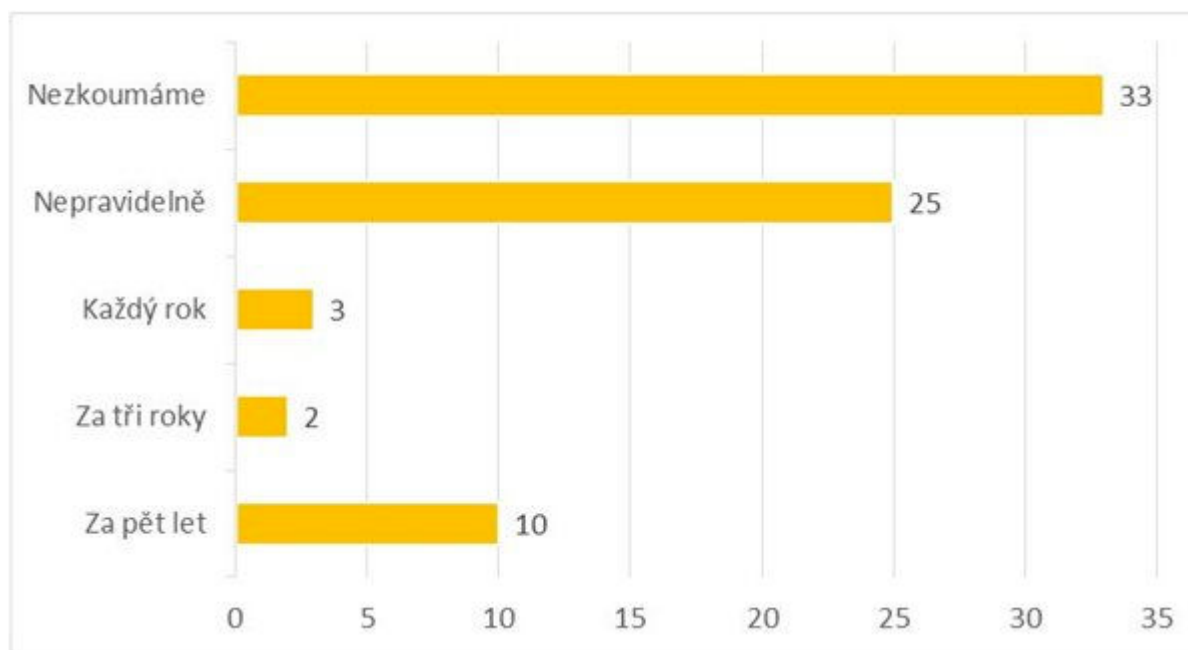
Výsledky šetření v kontextu Královéhradeckého kraje

Dotazník byl vytvořen na platformě Google Form a šířen nejprve prostřednictvím metodiků krajských knihoven, poté přes e-mailovou konferenci Knihovna. Dotazník zahrnoval 16 otázek, které se týkaly obecného působení knihovny, frekvence pořádání průzkumů spokojenosti, výzkumných metod, sběru zpětné vazby, sdílení výsledků průzkumu a názorem knihovny na plánování dalšího průzkumu. Otázky v dotazníku se větvily dle toho, zda v knihovně (ne)byl realizován průzkum spokojenosti uživatelů – pokud knihovník odpověděl, že se průzkumům ve své knihovně nevěnují vůbec, byl přesměrován na kratší sadu navazujících otázek. Celkem jsme získali 666 odpovědí z knihoven různých velikostí ze všech krajů republiky. Královéhradecký kraj patřil mezi tři kraje, ze kterých jsme obdrželi nejvíce odpovědí – neaktivnějším krajem se stal Jihomoravský (99 odpovědí), Královéhradecký kraj obsadil druhé místo (73 odpovědí) a na pomyslném třetím místě se umístil kraj Ústecký (63 odpovědí). V Královéhradeckém kraji byly nejpočetnější skupinou respondentů knihovny z obcí s počtem do 1 000 obyvatel (40), od 1 001 do 3 000 obyvatel (14) a z měst do 10 000 (7) a nad 40 000 obyvatel (6). Jednalo se především o městské a místní veřejné knihovny, na dotazník odpovědělo také pět odborných či specializovaných knihoven a dvě vysokoškolské knihovny.



Přehled respondentů dotazníkového průzkumu podle krajů

Pokud přihlédneme k frekvenci pořádání průzkumů spokojenosti uživatelů, pak 15 ze 73 dotazovaných knihoven v Královéhradeckém kraji se průzkumům věnuje s určitou pravidelností (21 %). Ze zmíněných 15 knihoven měří spokojenost uživatelů v pětiletém intervalu 10 knihoven (tj. 14 % dotazovaných), což je v porovnání s celostátními výsledky nadprůměrné skóre – v rámci celé republiky sleduje uživatelské potřeby jednou za pět let pouhých 9 % knihoven. Jednou za tři roky organizují průzkum 2 knihovny v kraji a každý rok zkoumají potřeby svých uživatelů 3 knihovny. Nepravidelně nebo nárazově (méně než po pěti letech) tak činí 25 dotazovaných knihoven (tj. 34 %) a 33 knihoven se dle dotazníku nevěnuje průzkumům spokojenosti vůbec (45 %). Nejvíce průzkumů bylo realizováno v posledních čtyřech letech, přičemž rokem, ve kterém se knihovny nejčastěji ptaly na názor uživatelů, byl rok 2017 (celkem 11 knihoven). V roce 2016 uspořádalo průzkum 10 knihoven, v roce 2015 celkem 6 knihoven, pouze 2 z dotazovaných knihoven datovaly poslední průzkum před rok 2010.

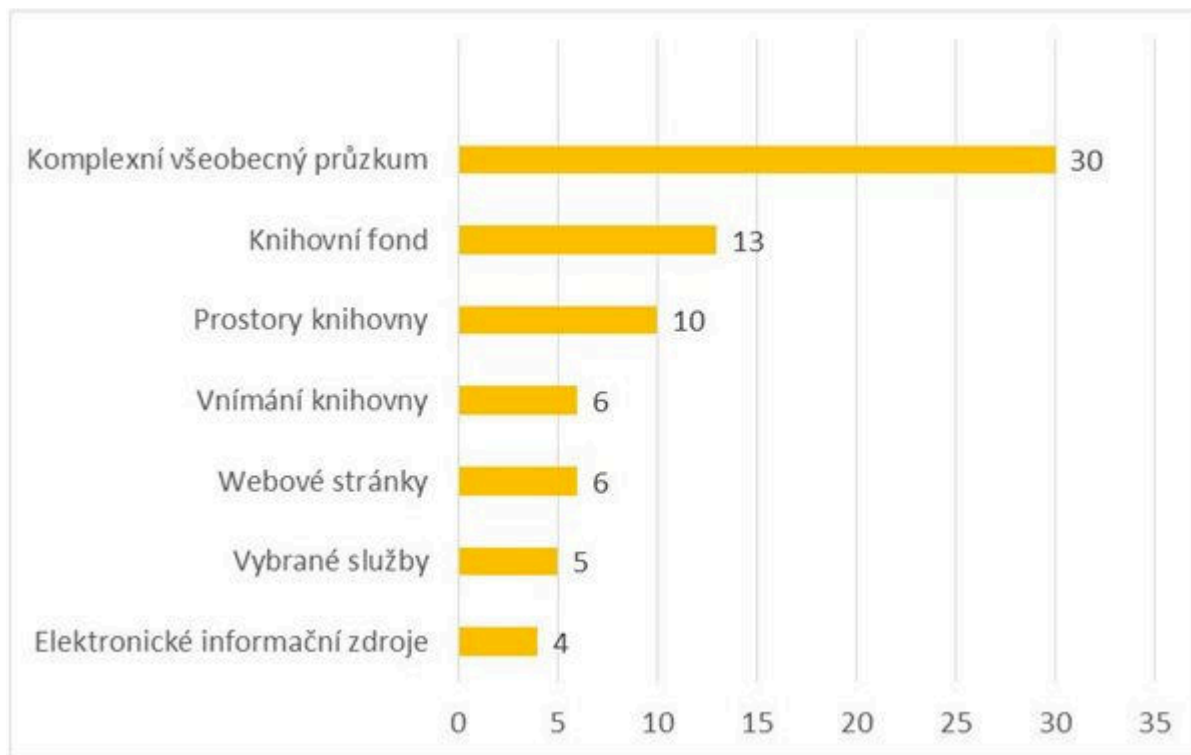


Jak často k průzkumům spokojenosti dochází?

Knihoven, které uvedly, že se průzkumům spokojenosti uživatelů nevěnují vůbec, bylo v Královéhradeckém kraji celkem 33 (v rámci celé republiky to bylo 319) a jde především o nejmenší knihovny v obcích do 1 000 obyvatel. Nejčastějším důvodem, proč knihovny průzkumy nerealizují, je spokojenost uživatelů (11 knihoven sdělilo, že jejich uživatelé jsou spokojeni), 8 knihoven uvedlo provozní důvody (nedostatek financí, času nebo personálu) a 6 knihoven bylo spokojeno se současným stavem, tudíž potřeby uživatelů nesledují. 3 z dotazovaných knihoven řeší přání uživatelů za provozu („Uživatelů se ptám průběžně při návštěvě knihovny. Jsme malá obec.“). Přestože se téměř polovina knihoven průzkumům nevěnuje, prognóza budoucího vývoje nevypadá úplně černě. 30 knihoven chystá v budoucnu průzkum připravit, 5 knihoven průzkum zvažuje („Jsme malá knihovna s výpůjční dobou 6 hodin týdně, zvážím to.“), na druhé straně 30 knihoven průzkum neplánuje.

Výzkumným metodám kralují dotazníky

Zajímá vás, jakými metodami se v knihovnách v Královéhradeckém kraji zjišťuje spokojenost uživatelů? Nejpoužívanější metodou se staly tištěné dotazníky (10), hned za nimi následovaly tištěné dotazníky v kombinaci s elektronickými dotazníky (9) a rozhovory s uživateli (8), ve dvou případech knihovny použily kombinaci tištěných a elektronických dotazníků a rozhovorů s uživateli. Pouze minimálně se realizují ankety, skupinové rozhovory s uživateli či pozorování uživatelů.



Mezi nejčastější typy průzkumů patří všeobecně zaměřený.

Z výsledků vyplynulo, že nejčastěji knihovny provádějí tzv. všeobecný komplexní průzkum (podle naší představy pokrýval otázky od otevírací doby až po hodnocení prostor knihovny), dále se zaměřují na knihovní fond, prostory knihovny, v menší míře se zajímají o názory uživatelů na vnímání knihovny (budování značky), webové stránky, vybrané služby nebo elektronické informační zdroje. Výsledky průzkumů sdílí veřejně (prostřednictvím webových stránek nebo sociálních sítí) 20 knihoven, stejný počet knihoven výsledky veřejně nepublikuje.

V drtivé většině pracují na přípravě průzkumů spokojenosti přímo pracovníci knihovny (uvedlo 33 knihoven), ve 3 případech si vzala přípravu na starost pověřená (okresní) knihovna, pouze 2 knihovny si nechaly průzkum vypracovat externí firmou a 2 knihovny přípravu s externí firmou konzultovaly.

Kontakt na autorku: kolinova.pavlina@gmail.com