

# STANDARD SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ

## PRŮZKUMY V NEPROFESIONÁLNÍCH KNIHOVNÁCH ZLÍNSKÉHO KRAJE

Celostátní seminář Regionální funkce knihoven  
2021, Pardubice 20. - 21. 10. 2021

Ing. Jana Tomancová  
Krajská knihovna Františka Baroše ve Zlíně

- ▶ Součástí standardu služeb poskytovaných knihovnou je pravidelné zjišťování spokojenosti klientů se službami knihovny.
- ▶ Pro malé neprofesionální knihovny je většinou složité zorganizovat dotazníkové šetření pro své uživatele, proto jim byl nabídnut webový a tištěný dotazník, propagační materiály a metodická pomoc, kterou mohly využít.
- ▶ Dotazník byl jednotný v celém Zlínském kraji a to v letech 2015 a 2020.

## ZKUŠENOSTI S REALIZACÍ A VYHODNOCENÍM DVOU ANKET

- ▶ **Metodický pokyn MK ČR k vymezení standardu VKIS (2019)**
- ▶ **Článek 13: Měření spokojenosti uživatelů knihovny**
- ▶ Spokojenost uživatelů se zjišťuje pravidelně **každých 5 let** pomocí standardizovaného dotazníku (ankety).
- ▶ Hodnocení knihovnických služeb se provádí u uživatelů nad 15 let a u uživatelů do 15 let.
- ▶ Provozovatelé knihoven **průběžně** sledují a monitorují výkony knihoven pomocí měření spokojenosti uživatelů pro potřeby řízení a financování knihovny. Cílem měření je poskytnout **spolehlivé údaje** o tom, jak uživatelé posuzují knihovnické služby.

STANDARD PRO DOBROU KNIHOVNU

- ▶ Cíl ankety:
  - ▶ zjistit, do jaké míry jsou uživatelé knihoven se službami své knihovny spokojeni
  - ▶ získání podnětů od občanů ke zlepšení služeb knihovny
- ▶ Určení – neprofesionální knihovny kraje, profesionální knihovny mohly také využít, ale většinou prováděly podrobnější dotazník



ANKETA V ROCE 2015

- ▶ Spolupráce metodiček pověřených knihoven na přípravě
- ▶ Sjednocení otázek v celém kraji, inspirace vzorovými dotazníky na stránkách NK - vytvořen vzorový dotazník (shoda na stručném dotazníku – 7 otázek)
- ▶ Školení

# CO PŘEDCHÁZELO

- ▶ Na základě dohody metodiček byl vytvořen vzorový dotazník.
- ▶ Proběhl zkušební průzkum s fiktivními daty a zkušební vyhodnocení.
- ▶ Metodičky pověřených knihoven vytvořily pro své okresy samostatné dotazníky, které obsahovaly **stejné otázky** jako vzorový dotazník. Metodičky seznámily své knihovny s možností využít standardizovaný dotazník, rozeslaly webový odkaz na dotazník i textový pro vytištění v knihovnách.
- ▶ Oslovení zřizovatelů knihoven bylo zdůvodnění průzkumu, prohlášení o anonymitě dotazovaných a informace o zpětném zaslání získaných dat.
- ▶ Termín sběru dat: 15. 9. – 31. 12. 2015
- ▶ Vyhodnocení za jednotlivé regiony a seznámení zřizovatelů a knihoven s výsledky průzkumu jejich konkrétní knihovny. Proběhlo také vyhodnocení na úrovni kraje.

## REALIZACE ANKETY 2015

## Webové stránky knihoven

- ▶ Pro šetření mezi uživateli byl zvolen on-line dotazovací nástroj Google Formuláře.
- ▶ Výhodou on-line sběru dat je, že data se rovnou ukládají do databáze, také je dodržena potřeba anonymity, uživatel může dotazník vyplnit i mimo knihovnu.

## Tištěné formuláře dostupné v jednotlivých knihovnách

- ▶ Formuláře byly rozeslány do knihoven k vytištění, vyplněné dotazníky byly očíslovány a předány metodičkám, které zajistily přepis vyplněných formulářů do elektronické podoby.

# MÍSTO SBĚRU DAT

### ANKETA SPOKOJENOST SE SLUŽBYMI KNIHOVNY

\*Povinné pole

1. Jak vám vyhovuje otevírací doba knihovny?
  - vyhovuje
  - ani vyhovuje, ani nevyhovuje
  - nevyhovuje
  - nevím, nemohu odpovědět
2. Jak jste spokojen/a s výběrem knih v knihovně?
  - ano
  - někdy ano, někdy ne
  - ne
  - nevím, nemohu odpovědět
3. Najdete na internetových stránkách knihovny bez problémů vždy to, co hledáte?
  - ano
  - někdy ano, někdy ne
  - ne
  - nevyužívám
4. Jak hodnotíte celkovou úroveň služeb poskytovaných knihovnou? \*
  - 1 – velmi dobrá
  - 2 – dobrá
  - 3 – průměrná
  - 4 – špatná
  - 5 – velmi špatná
5. Obecní knihovna, kterou navštěvujete: \*  
Např. Střítež nad Bečvou
6. Věk \*
  - do 15 let
  - 16 a více let
7. Máte-li jakékoliv připomínky či náměty, které by podle Vás mohly přispět ke zlepšení služeb vaší knihovny, napište je prosím zde: .....

1. Jak vám vyhovuje otevírací doba knihovny?
  2. Jak jste spokojen/a s výběrem knih v knihovně?
  3. Najdete na internetových stránkách knihovny bez problémů vždy to, co hledáte?
  4. Jak hodnotíte celkovou úroveň služeb poskytovaných knihovnou?
  5. **Obecní knihovna, kterou navštěvujete: .....**
  6. **Věk**
  7. **Máte-li jakékoliv připomínky či náměty, které by podle Vás mohly přispět ke zlepšení služeb vaší knihovny, napište je prosím zde. ....**
- ▶ Dotazník univerzální pro všechny věkové kategorie, většinou odpovídali dospělí uživatelé.

## DOTAZNÍK 2015 – 7 OTÁZEK



- ▶ Jedna otevřená otázka
- ▶ Hlavní povinná otázka:
  - ▶ **Jak hodnotíte celkovou úroveň služeb poskytovaných knihovnou? \***
    - ▶ 1 – velmi dobrá
    - ▶ 2 – dobrá
    - ▶ 3 – přiměřená
    - ▶ 4 – špatná
    - ▶ 5 – velmi špatná

# OTÁZKY

## Indikátor spokojenosti uživatelů knihovny starších 15 let

- ▶ Více než 90 % uživatelů hodnotí služby knihovny jako dobré nebo velmi dobré.
- ▶ Škála pro hodnocení spokojenosti s knihovnickými službami:
  - ▶ velmi dobré
  - ▶ dobré
  - ▶ přiměřené
  - ▶ špatné
  - ▶ velmi špatné

## Indikátor spokojenosti uživatelů knihovny do 15 let

- ▶ Více než 75 % dětí a mládeže hodnotí služby knihovny stupněm dobré.
- ▶ Škála pro hodnocení spokojenosti s knihovnickými službami:
  - ▶ dobré
  - ▶ přiměřené
  - ▶ špatné

- ▶ Anketu nabídlo svým uživatelům **155 knihoven** (57 % neprofesionálních knihoven kraje).
- ▶ **V 116 knihovnách** kraje vyplnilo anketu víc než 10 respondentů. V některých knihovnách se sešly třeba jen dvě odpovědi. Na základě dohody metodiček nebyly tyto ankety s malým počtem respondentů podrobně vyhodnocovány.
- ▶ **Celkem ve 100 neprofesionálních knihovnách Zlínského kraje hodnotilo víc než 90 % uživatelů služby své knihovny jako dobré nebo velmi dobré.**
- ▶ **V 16 knihovnách hodnotili uživatelé služby knihovny jako přiměřené nebo špatné.**
- ▶ Knihovny byly s celkovými výsledky seznámeny na okresních seminářích a také jejich zřizovatelé obdrželi vyhodnocení ankety.

## VÝSLEDKY

ANKETA SPOKOJENOST SE SLUŽBAMI  
KNIHOVNY 2020 – 2021



- ▶ Postup přípravy podobný jako v roce 2015 (schůzka metodiček, tvorba metodiky, propagace, ...)
- ▶ Původní termín sběru dat: **Termín: 5. 10. – 31. 12. 2020** (nakonec v souvislosti s uzavřením knihoven prodlouženo do září 2021)
- ▶ Vzhledem k existenci většího množství webových stránek malých knihoven a zkušenostem s realizací minulé ankety bylo **cílem větší zapojení knihoven do tohoto průzkumu.**
- ▶ Zaměřeno opět na neprofesionální knihovny.
- ▶ Knihovněm profesionálním bylo doporučeno využít standardizovaný dotazník dostupný např. na webu <https://ipk.nkp.cz/> v sekci Měření výkonu a kvality v knihovnách.

## REALIZACE ANKETY 2020 – 2021

- ▶ Dotazník měl celkem opět 7 otázek
- ▶ První 3 otázky byly doplněny o „otevřené otázky“



REALIZACE ANKETY 2020 – 2021

## 1. Vyhovuje Vám otevírací doba knihovny?

- vyhovuje
- spíše vyhovuje
- ani vyhovuje, ani nevyhovuje
- spíše nevyhovuje
- nevyhovuje – napište dobu, která by vám vyhovovala

.....

## 2. Jste spokojen/a s výběrem knih v knihovně?

- velmi spokojen/na
- spíše spokojen/na
- někdy spokojen/na, někdy nespokojen/na
- spíše nespokojen/na
- velmi nespokojen/na – z jakého důvodu

.....

Otázka z ankety 2015:



Otázka z ankety 2020:

**Najdete na internetových stránkách knihovny bez problémů vždy to, co hledáte?**

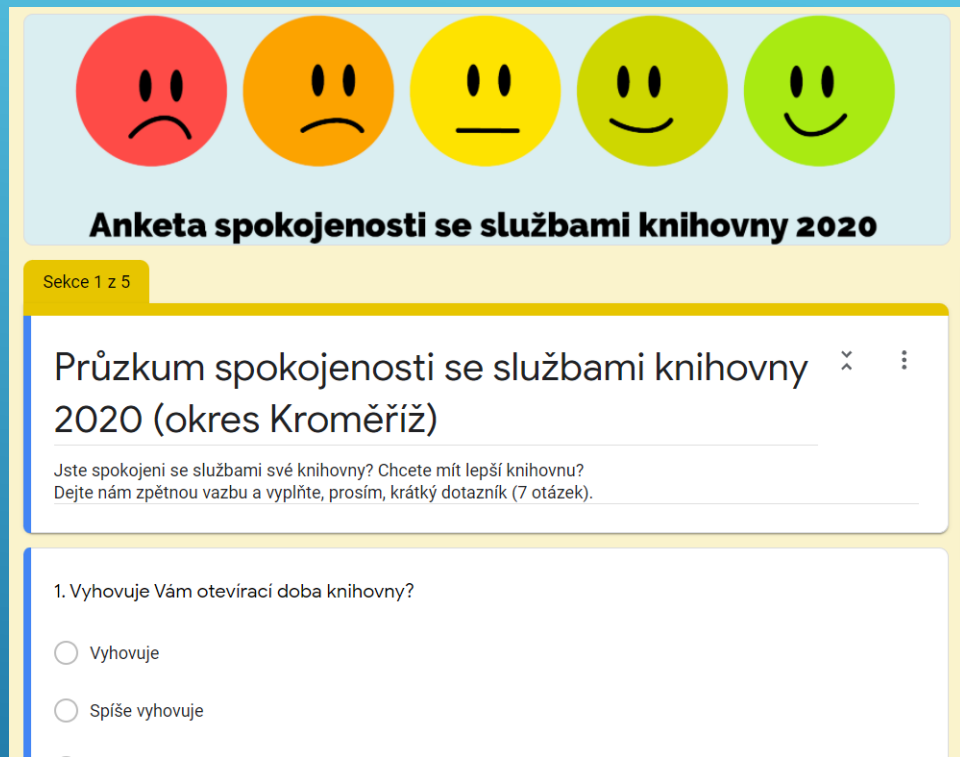
**Jaké služby knihovny využíváte?** (více možností)

- ▶  půjčování knih
- ▶  půjčování časopisů nebo novin
- ▶  půjčování audioknih
- ▶  půjčování společenských her
- ▶  navštěvuji akce pro veřejnost (besedy, výstavy, ...)
- ▶  internet v knihovně
- ▶  jiné (prosím, uveďte jaké)

**ZÁMĚNA OTÁZEK**



# Příklad webového dotazníku



**Anketa spokojenosti se službami knihovny 2020**

Sekce 1 z 5

## Průzkum spokojenosti se službami knihovny 2020 (okres Kroměříž)

Jste spokojeni se službami své knihovny? Chcete mít lepší knihovnu? Dejte nám zpětnou vazbu a vyplňte, prosím, krátký dotazník (7 otázek).

1. Vyhovuje Vám otevírací doba knihovny?

Vyhovuje

Spíše vyhovuje

# Papírový dotazník

**ANKETA SPOKOJENOST SE SLUŽBAMI KNIHOVNY 2020**  
\*Povinné pole

**1. Vyhovuje Vám otevírací doba knihovny?**

vyhovuje

spíše vyhovuje

ani vyhovuje, ani nevyhovuje

spíše nevyhovuje

nevyhovuje – napište dobu, která by vám vyhovovala.....

**2. Jste spokojen/a s výběrem knih v knihovně?**

velmi spokojen/na

spíše spokojen/na

někdy spokojen/na, někdy nespokojen/na

spíše nespokojen/na

velmi nespokojen/na – z jakého důvodu .....  
.....

**3. Jaké služby knihovny využíváte? (více možností)**

půjčování knih

půjčování časopisů nebo novin

půjčování audioknih

půjčování společenských her

navštěvuji akce pro veřejnost (besedy, výstavy, ...)

internet v knihovně

jiné (prosím, uveďte jaké)  
.....

## Facebook



**Anketa spokojenosti se službami knihovny 2020**

## Instagram



**Anketa spokojenosti  
se službami knihovny  
2020**

## Leták



**JSTE SPOKOJENI SE SLUŽBAMI  
VAŠÍ KNIHOVNY?**

**CHCETE MÍT NEJLEPŠÍ KNIHOVNU?**

**DEJTE NÁM ZPĚTNOU VAZBU.**

**Vyplňte prosím krátký  
dotazník na webu knihovny  
nebo v knihovně.**

**První krok ke zlepšení služeb knihovny.**

**PROPAGACE (FB, WEB, ...)**

# VÝSLEDKY ANKETY 2020 – 2021



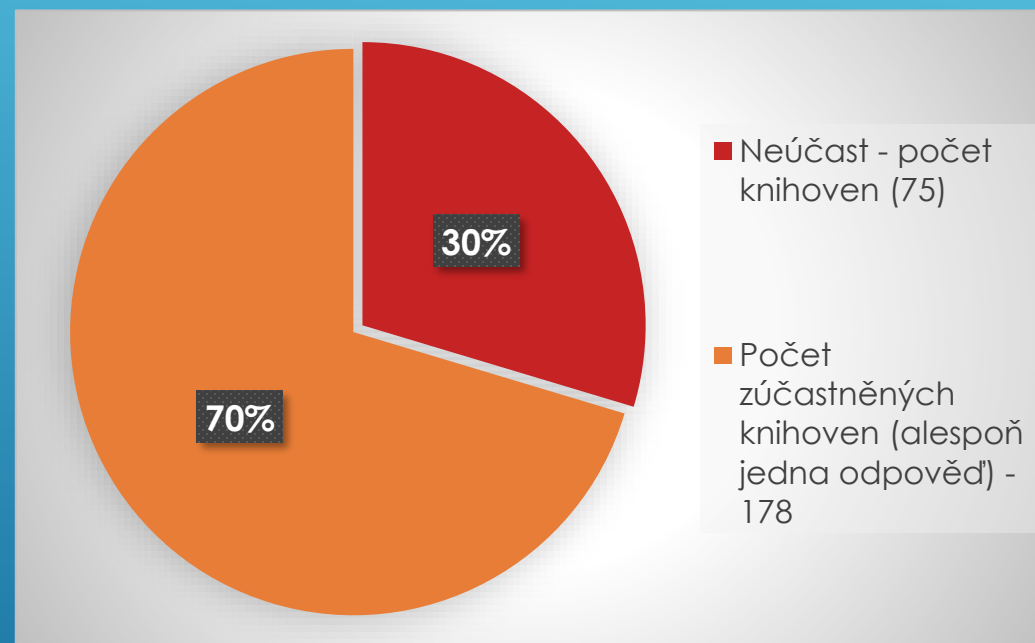
**Celkový počet  
neprofesionálních knihoven  
(bez poboček) 253**

Počet zúčastněných  
knihoven (alespoň jedna  
odpověď) 178

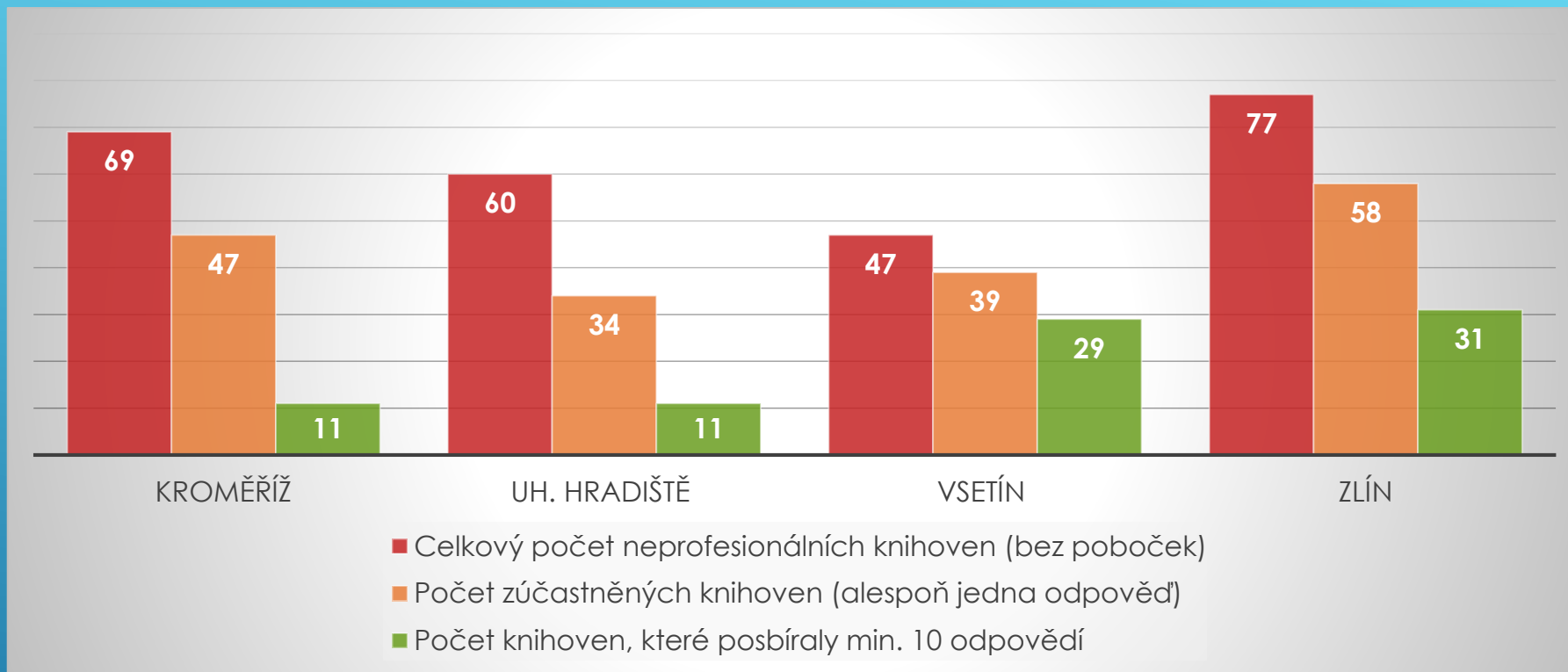
Počet knihoven, které  
posbíraly min. 10 odpovědí 82

**Celkový počet vyplněných  
dotazníků 1 850**

## Zapojené neprofesionální knihovny

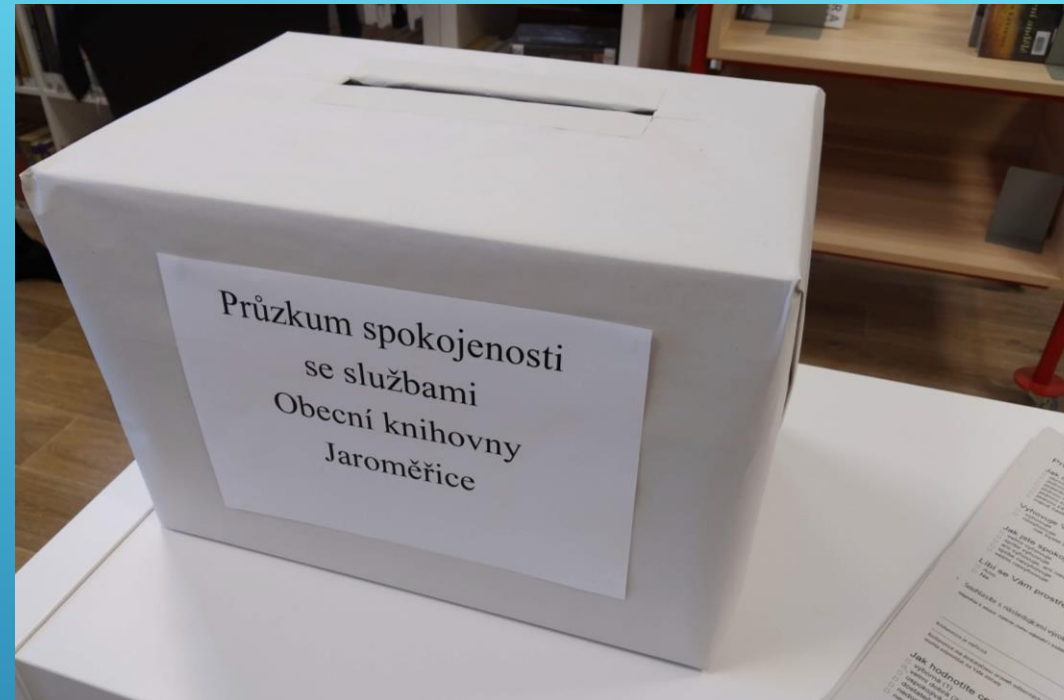


# VÝSLEDKY



## ZAPOJENÍ KNIHOVEN PODLE REGIONŮ

- ▶ Cíl byl splněn, ale výsledky byly ovlivněny uzavřením knihoven!
- ▶ Celkové zhodnocení shrnuto v prezentaci jen za 3 pověřené knihovny, které prováděly anketu do jednoho dotazníku. Došlo tedy ke sloučení 3 excelovských tabulek.
- ▶ Jedna pověřená knihovna měla vytvořeny pro každou knihovnu zvláštní dotazník.
- ▶ Každý způsob sběru dat má své výhody i nevýhody.



## VÝSLEDKY

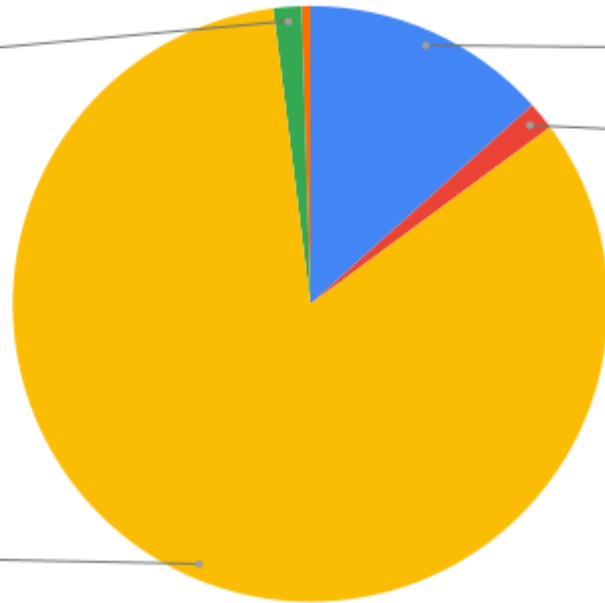
### 1. Vyhovuje Vám otevírací doba knihovny?

Ani vyhovuje, ani  
1,5%

Spiše vyhovuje  
13,4%

Spiše nevyhovuje  
1,5%

Vyhovuje  
83,1%



# OTEVÍRACÍ DOBA KNIHOVNY

## Provozní doba

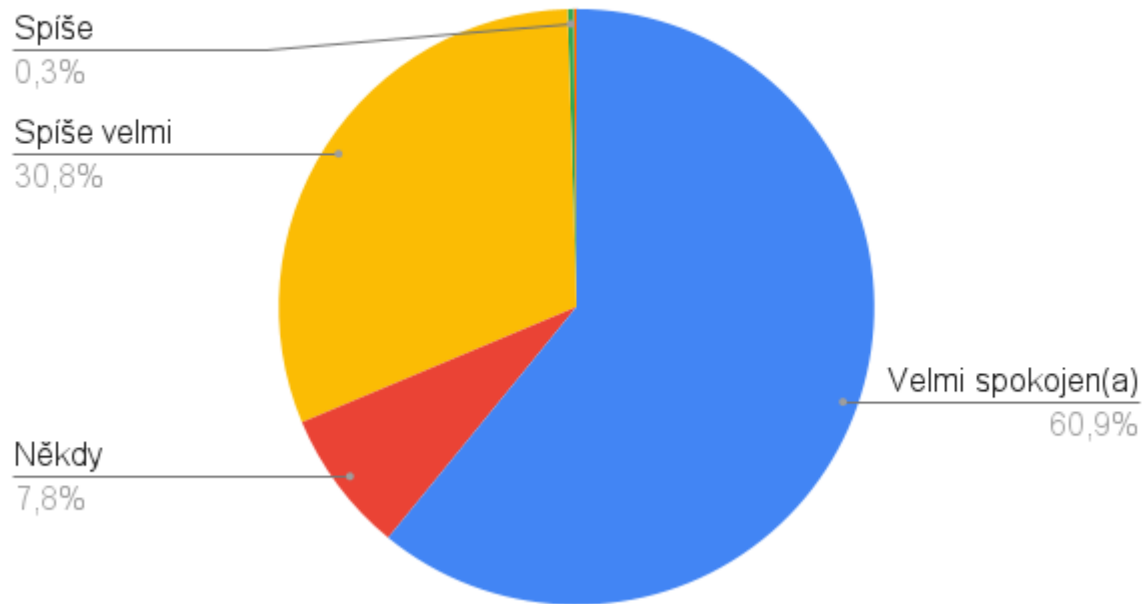
- ▶ Nejčastěji požadavek na delší provozní dobu, otevření i dopoledne atd.
- ▶ „Hlavně v zimě by se mohlo otvírat spíš.“
- ▶ „Otvírací dobu aspoň dva dny v týdnu.“

## ZPĚTNÁ VAZBA, PŘÍKLADY ODPOVĚDÍ





## 2. Jste spokojen/a s výběrem knih v knihovně?



# VÝBĚR KNIH

Nejčastěji bylo uvedeno, že je v knihovně **málo novinek** a že chtějí **nakupovat víc knih**.

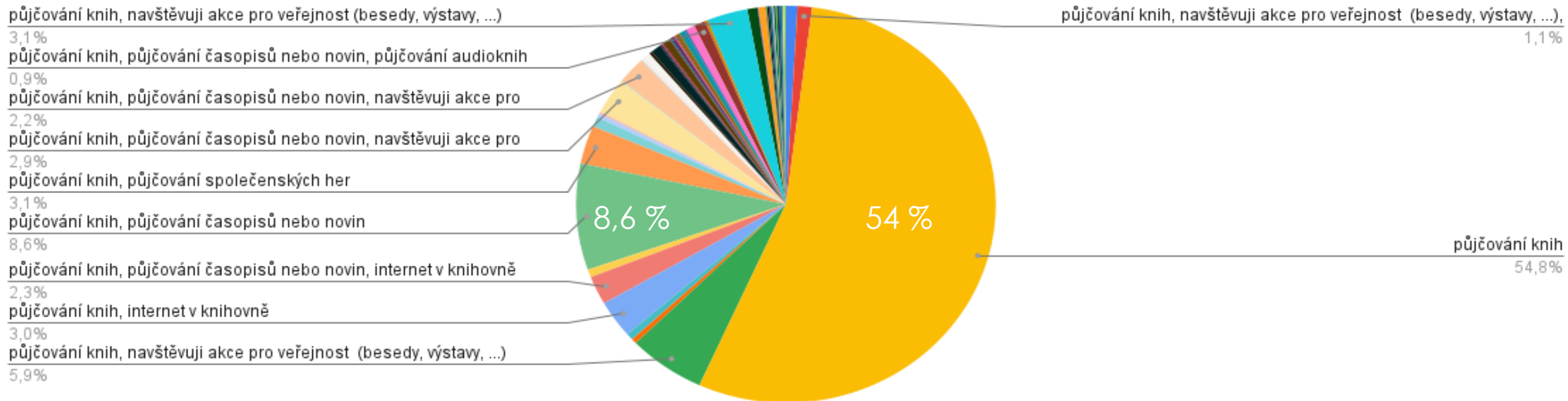
- ▶ „víc populárně naučných publikací“
- ▶ „Málo knih pro děti“
- ▶ „Hodně starých knih, vše už jsem četl“, „Více soudobých autorů“, „Výběr knih je malý, pořád od stejných autorů a stejná témata.“
- ▶ „Některé knihy jsou staré, možná by se možná by se mohly odvézt pryč“.
- ▶ „Více knih pro velké kluky“. „Staré pohádky už děti nebaví, chtějí nové hezké knihy.“
- ▶ „V otázce číslo 3 je uvedeno, že je možné vypůjčit společenské hry, o této možnosti jsem nevěděla. Tak bych uvítala větší podporu/propagaci možnosti vypůjčení spol. her.“
- ▶ „Více knih z doporučené maturitní četby Gymnázia“
- ▶ Více audioknih, různých žánrů...
- ▶ „Jsem spokojena, co nenajdu, zajistí paní knihovnice vypůjčením z Rožnova.“

## VÝBĚR KNIH V KNIHOVNĚ

- ▶ „Kupujte více naučných knih - o zdraví, o vaření, historické, válečné apod.“
- ▶ „Hodně válečných a naučných knih v putovních souborech.“

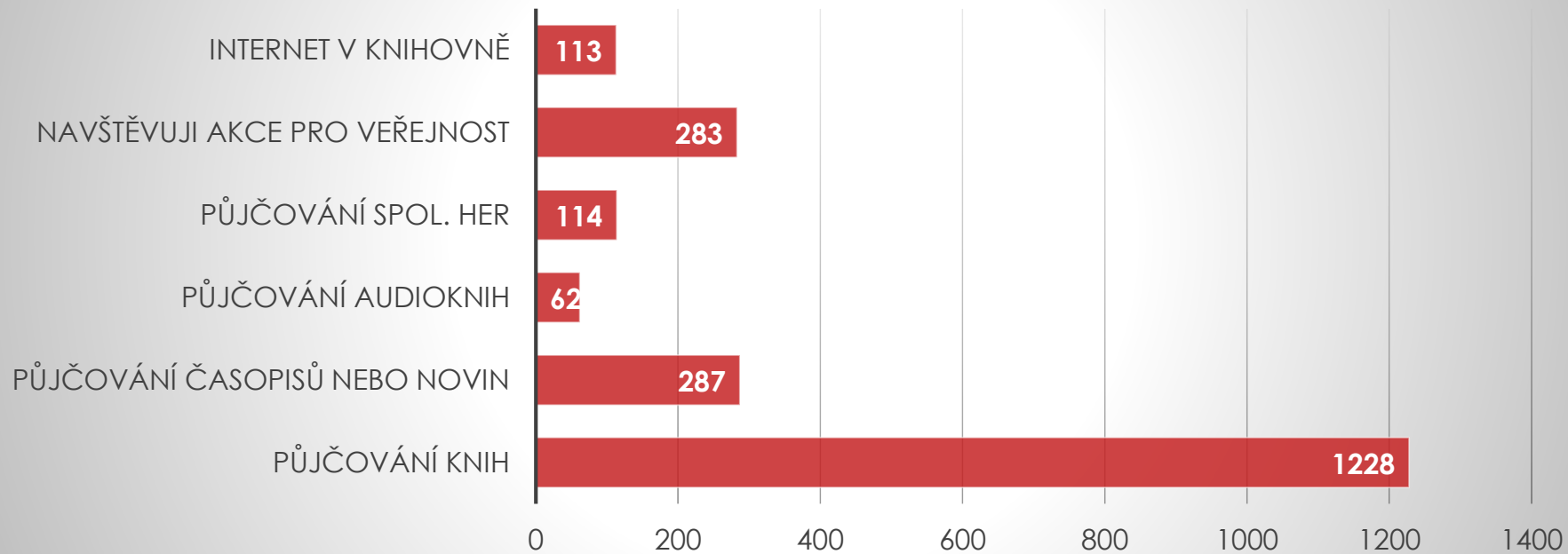
NIKDY SE NEZAVDĚČÍTE VŠEM...

## Jaké služby knihovny využíváte? (více možností)



# VYUŽITÍ SLUŽEB KNIHOVNY

## Jaké služby knihovny využíváte?



VYUŽITÍ SLUŽEB KNIHOVNY

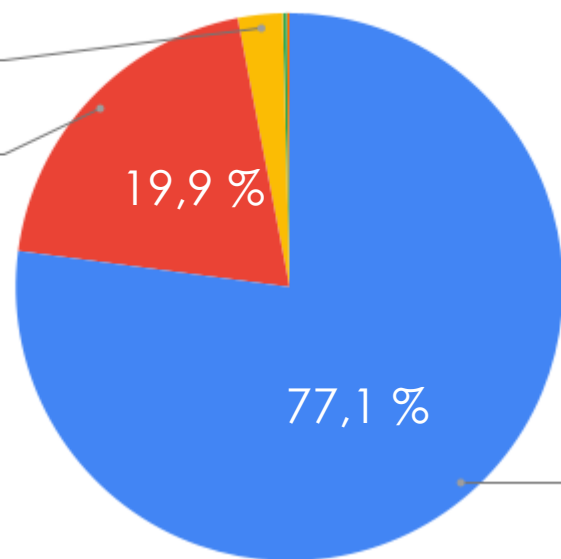
Jak hodnotíte celkovou úroveň služeb poskytovaných knihovnou?

Přiměřená

2,6%

Dobrá

19,9%



Velmi dobrá

77,1%

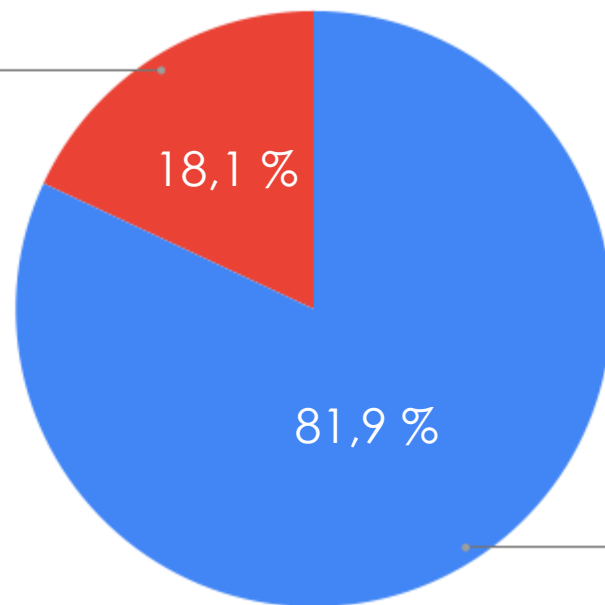
## HODNOCENÍ ÚROVNĚ SLUŽEB

- **Celkem 97 %** respondentů hodnotí úroveň služeb poskytovaných knihovnou jako **velmi dobrou nebo dobrou**.
- **Standard pro dobrou knihovnu - Indikátor spokojenosti uživatelů knihovny starších 15 let:** Více než 90 % uživatelů hodnotí služby knihovny jako dobré nebo velmi dobré.
- **Pouze 5** respondentů hodnotilo služby knihovny jako špatné a velmi špatné ☹

## Věk

**Do 15 let**

18,1%



**16 a více let**

81,9%

# VĚK

## Častá chvála knihovnic

- ▶ „Paní knihovnice je skvělá, o knihách ví opravdu moc a umí doporučit.“
- ▶ „...vždy dobře poradí, je pružná ve spolupráci, vždy milá, ochotná a usměvavá, prostě miliónová“
- ▶ „Mám rád povídání s paní knihovnicí.“

## Občas i kritika

- ▶ „Uvítala bych větší přehled paní knihovnice.“

DALŠÍ NÁMĚTY, PŘIPOMÍNKY



## Doporučování, přehled...

- ▶ „Ráda bych pochválila paní ....., která vede knihovnu velmi aktivně, má přehled o knihách a vždy rozesílá email, když nastane změna provozní doby, nebo má na stole nové kousky ke čtení. Za to jí velmi děkuji.“

## Občas i kritika

- ▶ „Nemám informace, zda se něco nového děje v knihovně, jestli jsou nové knihy a jaké, chtělo by to více informovat.“

INFORMOVANOST



Časté jsou stížnosti na **bariérovost** a požadavek na **nové moderní vybavení**.

- ▶ „Moc schodů“, „Jenom ty schody“, „Vhodnější přístup pro staré lidi“, „Škoda, že jste až ve 3. patře - moc špatně se mi chodí“.
- ▶ „Pan knihovník je dobrý, ale místnost je velice zastaralá, neútluná a je až v podkroví.“

**Prostory** – knihovna je malá, není místo pro děti, ani na posezení pro seniory

- ▶ „Chtělo by to větší a modernější knihovnu“
- ▶ „Chybí označení regálů podle druhu četby“, „Někdy je orientace v knihovně trochu chaotická.“
- ▶ „V knihovně ráda trávím čas s přáteli.“
- ▶ „Možnost vrátit knihy kdykoli.“

## DALŠÍ NÁMĚTY, PŘIPOMÍNKY

- ▶ Bylo dobré knihovníkům ukázat, že pomocí ankety lze získat zpětnou vazbu, informace, náměty a doporučení od uživatelů – to jim může pomoci k tomu, jak vést knihovnu, jak mít dobrou knihovnu, co udělat, zlepšit, jak spolupracovat s uživateli...

ZPĚTNÁ VAZBA OD METODIČKY

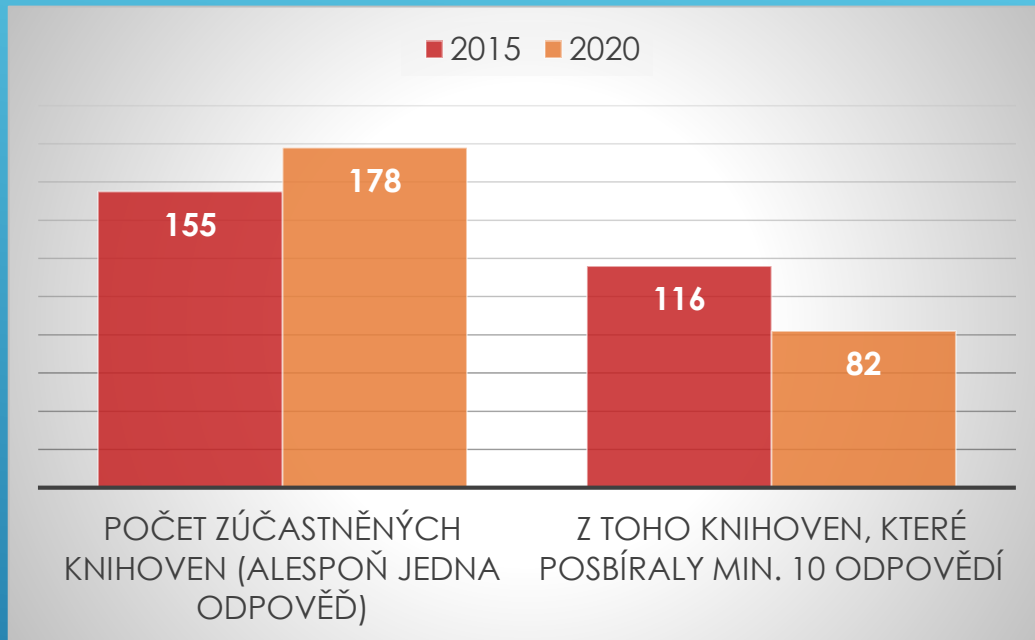
- ▶ Výsledky anket je důležité konzultovat jak s knihovníkem, tak i se zřizovateli.
- ▶ Podněty od uživatelů knihoven lze využít jako argumenty pro změny v knihovnách.
- ▶ Některé stížnosti je nutné řešit (orientace ve fondu apod.)

## A ZASE ÚKOLY PRO METODIKY

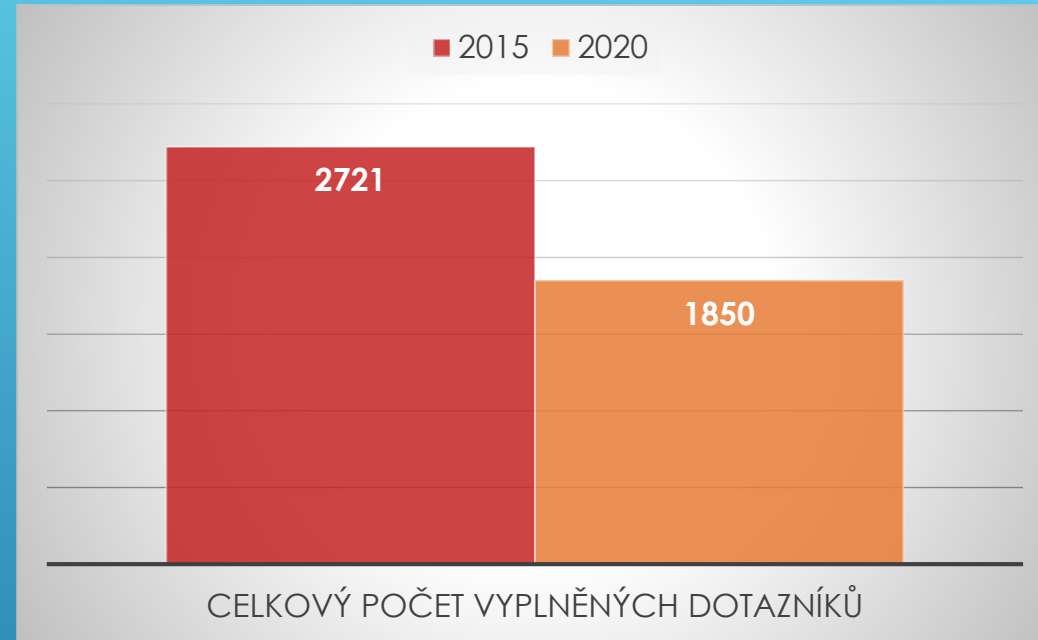
- ▶ Zjišťovat zvlášť děti a dospělé.
- ▶ Zapojit všechny knihovny.
- ▶ Výsledky ankety ovlivnila doba jejího průběhu - uzavření knihoven a omezení pohybu lidí.

CO SE NEPOVEDLO

## Počet zúčastněných knihoven



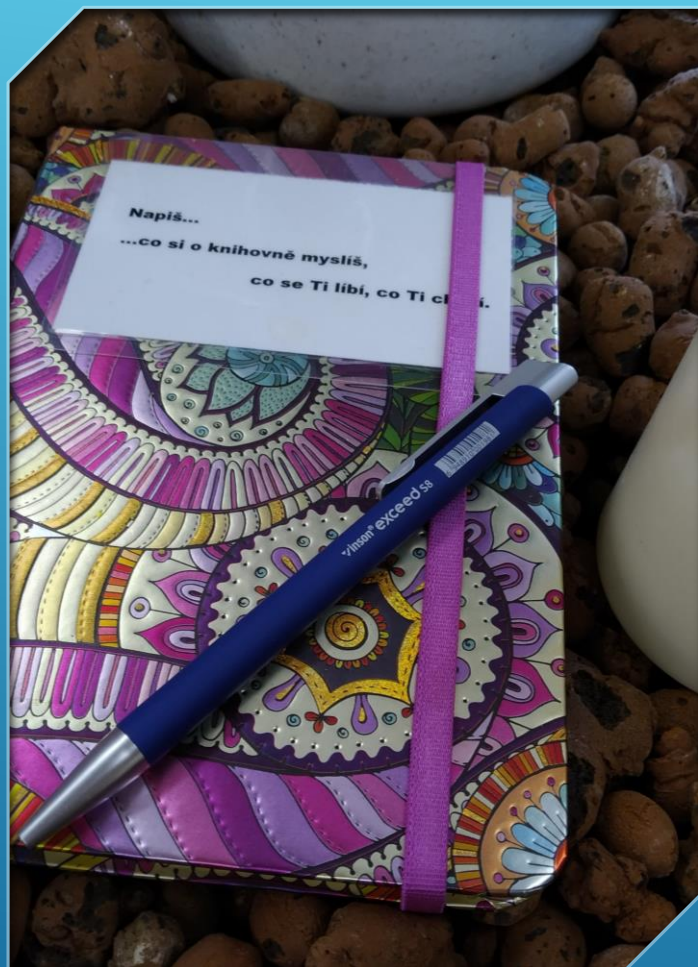
## Počet vyplněných dotazníků



# SROVNÁNÍ OBOU ANKET

- ▶ „Připomínky nemám – vše jako splněný sen.“
- ▶ „Budu rád, když se podaří v této debilní době, udržet úroveň knihovny takovou jako dosud.“

POTĚŠÍ...



## KONTAKT

[tomancova@kfbz.cz](mailto:tomancova@kfbz.cz)

Krajská knihovna Františka Baroše ve Zlíně

14 15  
BAŤOV INSTITUTE



KRAJSKÁ KNIHOVNA  
FRANTIŠKA BARTOŠE  
VE ZLÍNĚ  
PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE



- ▶ *Standard pro dobrou knihovnu: metodický pokyn Ministerstva kultury k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území České republiky.* 4. přepracované vydání. Praha: Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2020. 13 stran. ISBN 978-80-7050-725-4.

## POUŽITÁ LITERATURA