

## Vyhodnocení ankety Spokojenost se službami knihovny 2015



Součástí standardu služeb poskytovaných knihovnou, který vychází Metodického pokynu Ministerstva kultury České republiky z roku 2011<sup>1</sup>, je pravidelné zjišťování spokojenosti klientů se službami knihovny. Spokojenost uživatelů má být zjišťována pravidelně každých pět let pomocí standardizovaného dotazníku (ankety). Cílem ankety je zjistit, do jaké míry jsou uživatelé se službami své knihovny spokojeni. Dílčím cílem je získání podnětů od občanů ke zlepšení služeb knihovny.

Ve Zlínském kraji bylo především pro profesionální knihovny organizováno školení práce s dotazníky. Některé profesionální knihovny provedly průzkum již v roce 2014. Neprofesionální knihovny neměly většinou personální kapacity pro provádění a vyhodnocení průzkumu. Proto byla v roce 2015 poskytnuta především malým neprofesionálním knihovnám kraje metodická pomoc s uskutečněním průzkumu. Na základě dohody metodiček byl vytvořen jednoduchý vzorový dotazník, který obsahoval sedm otázek, včetně otázky důležité pro vyhodnocení plnění standardu - **Jak hodnotíte celkovou úroveň služeb poskytovaných knihovnou?** Součástí dotazníku byla také otevřená otázka, ve které respondenti mohli napsat připomínky či náměty, které by mohly přispět ke zlepšení služeb knihovny. Garantem realizace průzkumu byly metodičky krajské a pověřených knihoven Zlínského kraje.

Pro šetření mezi uživateli byl zvolen on-line dotazovací nástroj dostupný pomocí služby Google Formuláře. Formuláře byly rozeslány do knihoven k vytištění, vyplněné dotazníky byly předány metodičkám nebo střediskovým knihovnám, které zajistily přepis vyplněných formulářů do elektronické podoby. Každá pověřená knihovna zvolila jinou metodu vytvoření dotazníků. Většinou pověřené knihovny zvolily tvorbu jednoho vzorového dotazníku pro celý okres, kde byla ze seznamu vybrána knihovna, kterou respondent navštěvuje. U tohoto přístupu bylo jednoduché vyhodnotit anketu za okres, ale víc práce při vyhodnocení ankety pro jednotlivé knihovny.

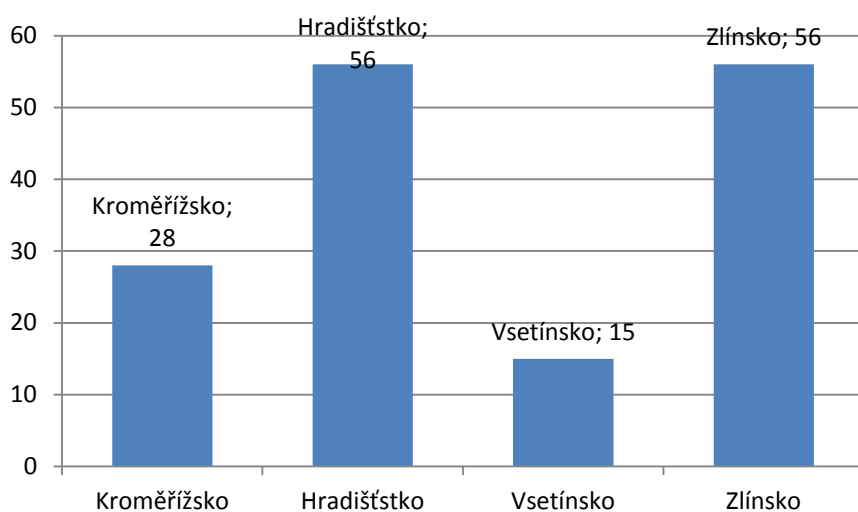
Anketa proběhla v celém kraji v termínu září až prosinec 2015 a svým uživatelům ji nabídlo **155 knihoven** (51 % knihoven). Dotazník byl umístěn na webových stránkách knihoven a byl v knihovnách k dispozici i v tištěné podobě. V 39 knihovnách kraje vyplnilo anketu méně respondentů než 10. V některých knihovnách se sešly třeba jen dvě odpovědi. Na základě dohody metodiček nebyly tyto ankety s malým počtem respondentů podrobně vyhodnocovány.

**Celkem 100 knihoven kraje standard plní**, tzn. víc, než 90 % jejich uživatelů hodnotí služby své knihovny jako dobré nebo velmi dobré. **16 knihoven standard nesplnilo**. Knihovny byly s celkovými výsledky seznámeny na okresních seminářích a také jejich zřizovatelé obdrželi vyhodnocení ankety. Metodičky pověřených knihoven seznámily zřizovatele a knihovnice jednotlivých knihoven s výsledky ankety ve své knihovně.

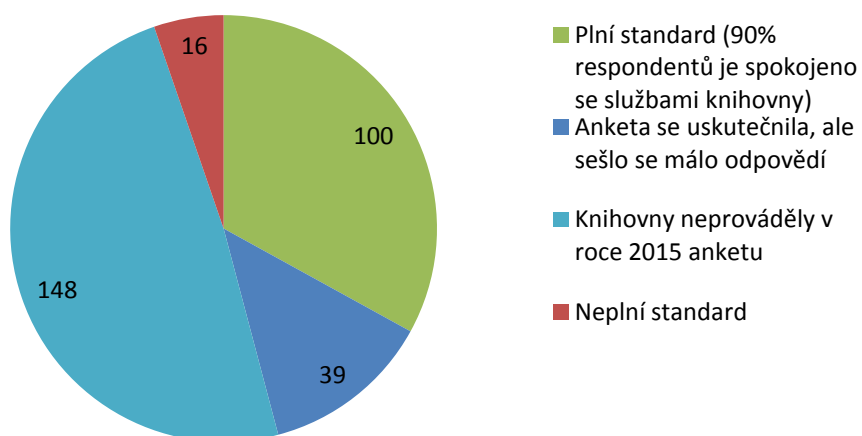
---

<sup>1</sup> *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*. 3. vydání. Praha: Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2015. ISBN 978-80-7050-652-3.

## Počty knihoven, které prováděly v roce 2015 průzkum spokojenosti



## Plnění standardu v roce 2015 - počty knihoven



Uskutečnění a hlavně vyhodnocení ankety zabralo hodně času, ale knihovny načerpaly mnoho podnětů od svých občanů. Zřizovatelé zjistili, že čtenářům jejich knihoven skutečně vadí, že je v knihovně zima, málo nových knih nebo jsou naopak spokojeni s knihovnicí či s výměnným souborem knih v knihovně.

Dotazníková šetření získávají přidanou hodnotu při opakování v čase. Můžeme tak otestovat, jak se situace vyvíjí a jak se projeví zavedené změny. Anketa by se měla opakovat nejpozději v roce 2020.

Zpracovala J. Tomancová