

# Anketa

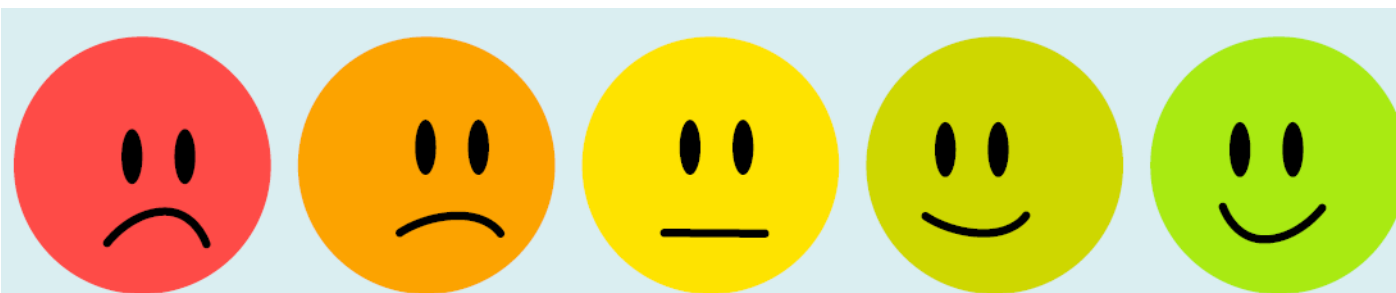
## Spokojenost uživatelů se službami knihovny ve Zlínském kraji v roce 2020

Metodika a pokyny pro knihovníky

# Indikátor VKIS:

## Měření spokojenosti uživatelů knihovny

- Součástí standardu služeb poskytovaných knihovnou, který vychází z Metodického pokynu Ministerstva kultury ČR z roku 2019, je pravidelné zjišťování spokojenosti uživatelů se službami knihovny.
- Spokojenost uživatelů se zjišťuje pravidelně každých 5 let pomocí standardizovaného dotazníku (ankety).
- Hodnocení služeb knihovny se provádí u dospělých nad 15 let a u dětí a mládeže do 15 let.
- Cílem měření je poskytnout spolehlivé údaje o tom, jak uživatelé posuzují služby knihovny.



**Anketa spokojenosti se službami knihovny 2020**

# Průzkum uživatelů v NAŠÍ knihovně???



V roce 2015 byla některým knihovnám našeho regionu poskytnuta metodická pomoc s uskutečněním průzkumu. Anketa proběhla v celém kraji od září od prosince 2015 a svým uživatelům ji nabídlo 155 knihoven.

# K čemu dotazníky v knihovně?

- K tomu, aby se z knihovny nestalo místo, které si žije samo pro sebe.
- Knihovna by měla být místem, sloužícím a přizpůsobujícím se potřebám a požadavkům uživatelů.
- Proč k Vám vlastně uživatelé chodí?
- Líbí se Vaše knihovna?
- Je knihovní fond aktuální a dostačující?
- Vyhovuje uživatelům provozní doba knihovny?
- ??????



**Dotazníkem se můžete dostat ke skvělým  
nápadům přímo od čtenáře.**

# Realizace průzkumu v knihovnách v roce 2020

- 1/ vytvoření vzorového dotazníku pro knihovny (krajská metodička)
- 2/ příprava upoutávek k propagaci průzkumu (krajská metodička)
- 3/ zaslání informací o realizaci průzkumu a podkladů knihovnám regionu (M. Petrů),
- 4/ rozeslání webového odkazu knihovnám, vložení odkazu dotazníku na stránky knihoven (J. Skalická),
- 5/ termín sběru dat: od 12.10. do 31.12. 2020,
- 6/ místo sběru dat – webové stránky knihovny, tištěné dotazníky,
- 7/ leden až únor 2020: předání sesbíraných a očíslovaných dotazníků M. Petrů, která zajistí přepis vyplněných dotazníků do elektronické podoby (knihovníci si případný přepis mohou provést sami),
- 8/ březen až duben 2020: zpracování výsledků a vyhotovení grafů (metodičky),
- 9/ zveřejnění a prezentace výsledků: zřizovatelé a knihovny budou s celkovými výsledky průzkumu seznámeni na seminářích a v rámci metodických návštěv.

# Podoba dotazníku

- Pro šetření mezi uživateli byl vytvořen dotazník dostupný pomocí nástroje Google Formuláře.
- Výhody: finanční nenáročnost, snadnost vyhotovení dotazníku.
- Dotazník je stručný, jednoduchý, obsahuje 7 otázek, z nichž 3 jsou povinné.

1. Vyhovuje Vám otevírací doba knihovny?
2. Jste spokojen/a s výběrem knih v knihovně?
3. Jaké služby knihovny využíváte
4. Jak hodnotíte celkovou úroveň služeb poskytovaných knihovnou? \*
5. Obecní/místní knihovna, kterou navštěvujete: \*
6. Věk \*
7. Máte-li jakékoliv připomínky či náměty..... ?

# Distribuce dotazníků



<https://forms.gle/WzR5Cw2xwtvrTjsk9>

# 1. Webová podoba dotazníku

- On-line dotazník přístupný prostřednictvím internetu.
- Odkaz na dotazník bude vložen na webové stránky knihoven (vloží J. Skalická, kdo má přístup, vloží si odkaz sám)

<https://forms.gle/WzR5Cw2xwtvrTjsk9>

## Výhody a rizika webového dotazníku

- Pohodlnější a rychlejší pro respondenty i knihovníky
- Nízké náklady
- Oslovuje spíše mladé lidi
- Žije svým vlastním životem, bez vlivu knihovníka
- Zaručena anonymita
- Je respondent skutečně návštěvníkem knihovny?



## 2. Tištěná podoba dotazníku

- Tisk dostatečného množství dotazníků si zajistí knihovník.
- Tištěná verze dotazníků – v knihovně, osobní kontakt, distribuce do schránek, do škol, obchodů, atd.
- Tištěnou verzi dotazníku lze využít i jako určitou formu propagace průzkumu tím, že může být vkládán do vypůjčených knih.
- Na viditelném místě by měla být umístěna schránka pro vkládání vyplněných dotazníků.

## Výhody a rizika tištěného dotazníku

- Oslovuje i starší uživatele, kteří internet nepoužívají.
- Lze si jej odnést domů.
- Respondent je skutečným uživatelem knihovny.
- Anonymita nemusí být zaručena.
- Výsledky mohou být zkreslené: knihovník spíše oslovuje uživatele, který je mu nakloněn.
- Náklady na tisk dotazníků.



### 3. Dotazník rozeslaný mailem

- E-mail – cílené oslovení uživatelů elektronickou formou.
- Pokud zasíláte mailem pozvánky na akce, je možné připojit i odkaz na dotazník.
- Velmi důležité je, aby se knihovna neomezila pouze na elektronickou formu dotazníku, ale aby nabídla všem svým uživatelům možnost vyplnění i jeho tištěné verze.

# A co s tím knihovník???

- Pro kvalitu výsledných dat z průzkumu je nezbytné, aby byl zajištěn dostatečný počet respondentů.
- Knihovník zajistí informovanost svých uživatelů o probíhajícím průzkumu a zajistí jeho propagaci (web, sociální sítě, zpravodaj, aj.).
- Knihovník na viditelné místo vyvěsí informační plakát o průzkumu.
- Knihovník obstará tisk dotazníku k vyplnění.
- Knihovník má odpovědnost za rozdávání a sběr dotazníků.
- Knihovník na viditelné místo umístí schránku pro vkládání vyplněných dotazníků.
- Knihovník tištěné dotazníky v pravém rohu označí razítkem knihovny a sesbírané dotazníky očíslová.
- Knihovník sesbírané dotazníky přepíše do elektronické podoby přes daný odkaz nebo dodá M. Petru k přepisu.



Garantem realizace průzkumu je krajská  
metodička a metodičky pověřených knihoven.

Knihovny nelze k umístění ankety na své webové  
stránky nutit, realizace ankety je knihovnám  
pouze doporučena.

Knihovny nemusí využít pomoc metodického  
oddělení; mohou si vytvořit vlastní dotazník,  
který si samy vyhodnotí. Pouze pak poskytnout  
výsledek z průzkumu M. Petrů pro celkové  
vyhodnocení.

# Dejte Vaším uživatelům slovo!

