

Průzkum spokojenosti uživatelů malé knihovny - metodika realizace a sběru dat v okrese Uherské Hradiště

v termínu od 1. 9. - 15.12. 2015 bude v neprofi knihovnách v okrese Uherské Hradiště probíhat průzkum - měření spokojenosti uživatelů.

Aby mohla veřejná knihovna poskytovat služby, které uspokojí potřeby celé komunity, musí zjišťovat rozsah těchto potřeb. Je to jeden ze standardů služeb poskytovaných knihovnou, který je definován v metodickém pokynu ministerstva kultury ČR. Spokojenost uživatelů se zjišťuje pravidelně každých 5 let pomocí standardizovaného dotazníku. Hodnocení služeb knihovny se provádí u dospělých nad 15 let a u dětí a mládeže do 15 let. Vytvořený dotazník - "Průzkum spokojenosti uživatelů malé knihovny" má celkem sedm otázek, z toho tři jsou povinné.

K čemu dotazníky v knihovně?

K tomu, aby se z Vaší knihovny nestalo místo, které si žije samo pro sebe.

Knihovna by měla být místem, sloužícím a přizpůsobujícím se potřebám a požadavkům uživatelů.

Cílem ankety je zjistit, do jaké míry jsou uživatelé knihoven se službami své knihovny spokojeni. Dílčím cílem je získání podnětů od občanů ke zlepšení služeb knihovny. Výsledky ankety budou určeny zřizovatelům knihoven, knihovníkům i metodikům.

Dotazníkem se můžete dostat ke skvělým nápadům přímo od čtenáře.

Dotazníky mají i veliký potenciál i pro získávání nových, svěžích nápadů.

6. Musíme znát, co lidé chtějí a co budou potřebovat:

Sledování spokojenosti uživatelů je v současném období mimořádně aktuálním tématem zejména proto, že rychlý rozvoj informačních technologií a internetu podstatným způsobem mění životní styl. Aby knihovny v budoucnu byly schopny reagovat na měnící se potřeby svých uživatelů, musí je velmi dobře znát a také je sledovat.

Aby mohla veřejná knihovna poskytovat služby, které uspokojí potřeby celé komunity, musí zjišťovat rozsah těchto potřeb.

Zjišťování je nutno provádět v pravidelných intervalech, nejlépe každých pět let, protože potřeby a očekávání se mění.

(Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven)

Indikátor VKIS: Měření spokojenosti uživatelů 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 standardu je poskytnout spolehlivé údaje o tom, jak uživatelé posuzují služby knihovny.

Indikátor spokojenosti uživatelů knihovny starších 15 let:

Více než 90 % uživatelů hodnotí služby knihovny jako dobré nebo velmi dobré.

Škála pro hodnocení spokojenosti služeb knihovny:

- 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 služeb knihovny:

- dobré, přiměřené, špatné

Realizace ankety - harmonogram prací:

Červenec 2015 – práce na samotné podobě dotazníku pro MLK

Srpen 2015 – příprava textů upoutávek, namnožení dotazníku pro jednotlivé knihovny, vložení odkazu na stránky knihoven, rozeslání webového odkazu knihovnám e-mailem

1. 9. - 15.12. 2015 – vlastní průzkum (délka průzkumu více než 3 měsíce)

Prosinec - leden 2016 – termín pro předání sesbíraných dotazníků spolu se statistickými výkazy Regionálnímu oddělení Knihovny BBB Uh. Hradiště

Leden 2016 – přepis a sčítání dat, zpracování výsledků, grafů, odpovědí na připomínky,

Únor 2016 - zveřejnění výsledků

Podoba dotazníků

- Pro šetření mezi uživateli byl vytvořen dotazník dostupný pomocí nástroje Google Forms - výhodou této volby byla jednak finanční nenáročnost a jednak snadnost vyhotovení dotazníku tak, aby vyhovoval našemu záměru.
- Také je dodržena potřeba anonymity, uživatel může dotazník vyplnit i mimo knihovnu.
- Dotazník je stručný, jednoduchý a obsahuje pouze 7 otázek z nichž tři jsou povinné.

Distribuce dotazníků

Jak oslovit své uživatele? Pro vlastní průzkum budou zvoleny tři formy:

1. Webový dotazník

On-line dotazník přístupný prostřednictvím internetu.

Odkaz na dotazník bude vložena na všechny webové stránky neprofi knihoven.

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 anonymity
- Je respondent skutečně návštěvníkem knihovny?

2. 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.

Sesbírané dotazníky je nutné orazítkovat razítkem knihovny a očíslovat.

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. E-mail – odkaz na dotazník s informací o průzkumu bude rozeslán všem neprofi knihovnám, pro případné oslovení svých uživatelů e-mailem. Pokud zasíláte e-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 návštěvníkům možnost vyplnění jeho tištěné verze. To se týká zejména toho okruhu uživatelů, kteří běžně nepoužívají PC a internet.

Co knihovna musí Aneb povinnosti knihovny:

Pro kvalitu výsledných dat z průzkumu je nezbytné, aby byl zajištěn dostatečný počet respondentů.

- Knihovna musí zajistit informovanost svých uživatelů o probíhajícím průzkumu – zajištění propagace.
- Knihovna má odpovědnost za rozdávání a sběr dotazníků.
- Při přípravě průzkumu je důležitá motivace - knihovník/knihovnice by měli motivovat čtenáře k odpovědi či vyplnění dotazníku.
- Chcete-li zvýšit návratnost, můžete slíbit respondentům odměnu v podobě malého dárečku.
- Na viditelné místo umístit schránku pro vkládání vyplněných dotazníků.
- Na viditelné místo vyvěsit a informační plakát o průzkumu.
- Sesbírané dotazníky orazítkovat a očíslovat.
- Prosinec - leden - doručit sesbírané dotazníky regionálnímu oddělení knihovny BBB.

Během měsíce února 2016 bude anketa vyhodnocena za okres Uherské Hradiště a jednotlivě i za knihovny. Zřizovatelé a knihovny budou s celkovými výsledky průzkumu seznámeni na poradách a seminářích. Anketa by se měla opakovat nejpozději v roce 2020.

Knihovny mohou v budoucnu existovat pouze tehdy, pokud lidem budou poskytovat služby, které oni potřebují a považují je za důležité.

Zpracovala Markéta Petrů, 7.8. 2015