

Anketa

„Knihovna očima občanů“

Spokojenost uživatelů se službami knihoven ve
Zlínském kraji v roce 2026

Metodika a pokyny pro knihovníky

Indikátor VKIS:

Měření spokojenosti uživatelů knihovny

- Součástí [Standardu pro dobrou knihovnu \(článek 16\)](#), který vychází z Metodického pokynu Ministerstva kultury ČR, je pravidelné zjišťování spokojenosti uživatelů se službami knihovny.
- Spokojenost uživatelů se doporučuje zjišťovat pravidelně jednou za 5 let pomocí standardizovaného dotazníku (ankety).
- Cílem měření je poskytnout spolehlivé údaje o tom, jak uživatelé posuzují služby knihovny.



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.

Průběh realizace průzkumu v knihovnách v roce 2026

- 1) Vytvoření vzorového dotazníku pro knihovny (krajská metodička)
- 2) Příprava upoutávek k propagaci průzkumu (krajská metodička)
- 3) Vložení odkazu na dotazník a QR kódu na webové stránky knihoven a obcí (knihovnick dané knihovny, J. Skalická, zřizovatel knihovny)
- 4) Zajištění propagace (knihovnice dané knihovny)
- 5) Termín sběru dat: **od 1. 10. 2026 do 28. 2. 2027**
- 6) Způsob sběru datu – webové stránky knihovny a obce, sociální sítě, tištěné dotazníky
- 7) **Březen 2027**: doručení sesbíraných a očíslovaných dotazníků M. Petrů, která zajistí přepis vyplněných dotazníků do elektronické podoby (knihovníci si případný přepis mohou provést sami)
- 8) **Duben 2027**: zpracování výsledků, zveřejnění a prezentace výsledků. Zřizovatelé a knihovny budou s celkovými výsledky průzkumu seznámeni na seminářích a v rámci metodických návštěv.

Podoba dotazníku - otázky

1. Jaký je váš vztah ke knihovně? *
 - 1.1. Knihovnu nenavštěvuji, protože: *
2. Jak často navštěvujete knihovnu? *
3. Co v knihovně nejčastěji využíváte? *
4. Jak jste spokojeni s nabídkou knih a dalších dokumentů? *
5. Chybí vám v knihovně k vypůjčení něco konkrétního?
6. Jak hodnotíte celkovou úroveň služeb poskytovaných knihovnou? *
7. Vyhovuje vám otevírací doba knihovny? *
8. Jak hodnotíte prostředí knihovny? *
9. Co byste v prostoru knihovny zlepšili?
10. Jak jste spokojeni s přístupem a ochotou knihovníka? *
11. Jak se nejčastěji dozvídáte informace o knihovně?
12. Jaké akce nebo služby byste v knihovně uvítali?
13. Co by podle vás mohlo knihovnu zlepšit nebo více přiblížit obyvatelům obce?
14. Váš věk: *
15. Knihovna, kterou navštěvujete: *

* *povinná odpověď*

Distribuce dotazníků



dotazník spokojenosti

Vážení občané,
rádi bychom zjistili, jak jste
spokojeni s naší knihovnou
a co bychom mohli zlepšit.

Dotazník je anonymní a jeho
vyplnění zabere jen několik minut.
Budeme vděční za odpovědi
pravidelných návštěvníků i těch,
kteří knihovnu zatím nevyužívají.

Podělte se o svůj názor a nápady na zlepšení!
Vyplňte dotazník a zapojte se do slosování
o zajímavé ceny.

Tištěný dotazník je k dispozici v knihovně.



<https://forms.gle/2F68v4JAK5YxqsFU8>

1. Webová podoba dotazníku

- On-line dotazník přístupný prostřednictvím internetu.
- Odkaz na dotazník a QR kód bude vložen na webové stránky knihoven. (Vloží J. Skalická; kdo má z knihovníků přístup, vloží si sám).
- Odkaz na dotazník a QR kód bude vložen na webové stránky obcí. (M. Petrů rozešle informaci o průzkumu a odkaz zřizovatelům knihoven).
- Odkaz na dotazník a QR kód bude vložen na sociální síť knihoven. (Zajistí knihovník dané knihovny).

2. Tištěná podoba dotazníku

- Formát dotazníku - dva oboustranné listy formátu A4. (Doporučeno spojit sešívačkou).
- Tisk dostatečného množství dotazníků. (Zajistí si knihovník ve spolupráci s obcí).
- Tištěnou verzi dotazníku – umístit na viditelném místě v knihovně a na obci, předávat při osobním kontaktu, distribuovat do schránek, do škol, obchodů, vložit do zpravodaje atd.
- Tištěnou verzi dotazníku lze vkládat do vypůjčených knih.
- Na viditelném místě umístit schránku (papírovou krabici) pro vkládání vyplněných dotazníků, aby byla zajištěna anonymita.



3. Dotazník rozeslaný e-mailem

- E-mail – cílené oslovení uživatelů elektronickou formou.
- Využijte e-mailových kontaktů z Tritia.
- 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 uživatelům možnost vyplnění i jeho tištěné verze.**



**dotazník
spokojenosti**

Vážený občané,
rádi bychom zjistili, jak jste
spokojeni s naší knihovnou
a co bychom mohli zlepšit.

Dotazník je anonymní a jeho
vyplnění zabere jen několik minut.
Budeme vděční za odpovědi
pravidelných návštěvníků i těch,
kteří knihovnu zatím nevyužívají.

Podělte se o svůj názor a nápady na zlepšení!
Vyplňte dotazník a zapojte se do slosování
o zajímavé ceny.

Tištěný dotazník je k dispozici v knihovně.



Shrnutí.... 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, obecní vývěska aj.).
- Knihovník na viditelné místo vyvěsí informační plakát o průzkumu.
- Knihovník obstará tisk dotazníku k vyplnění.
- Knihovník na viditelné místo umístí schránku pro vkládání vyplněných dotazníků.
- Knihovník tištěné dotazníky v pravém rohu označí razítkem knihovny a sesbírané dotazníky očísluje.
- Knihovník sesbírané dotazníky přepíše do elektronické podoby přes daný odkaz <https://forms.gle/EivmGxA5gQeZh5Sz5> nebo dodá M. Petrů k přepisu.



Garantem realizace průzkumu je krajská metodička a metodičky pověřených knihoven.

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!

