

## **Průzkum spokojenosti uživatelů knihovny v roce 2025 - metodika realizace a sběru dat**

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 (ankety). Hodnocení služeb knihovny se provádí zpravidla u uživatelů nad 15 let. U uživatelů do 15 let je třeba získat příslušný souhlas se zpracováním osobních údajů.

### **Indikátor VKIS: Měření spokojenosti uživatelů knihovny:**

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.

### **K čemu dotazníky v knihovně?**

- K tomu, aby se z vaší knihovny nestalo místo, které si žije samo pro sebe.
- Dotazníkem se můžete dostat ke skvělým nápadům přímo od čtenáře.

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.

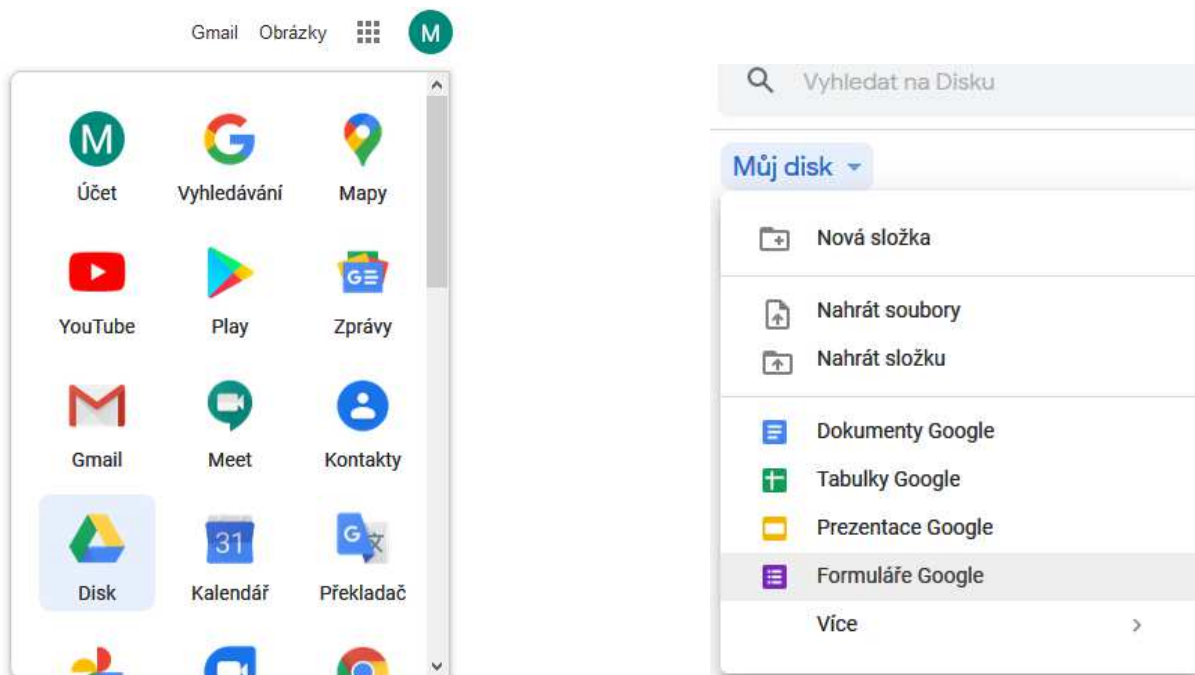
## **Realizace kvantitativního výzkumu - harmonogram prací:**

### **1. Přípravné práce**

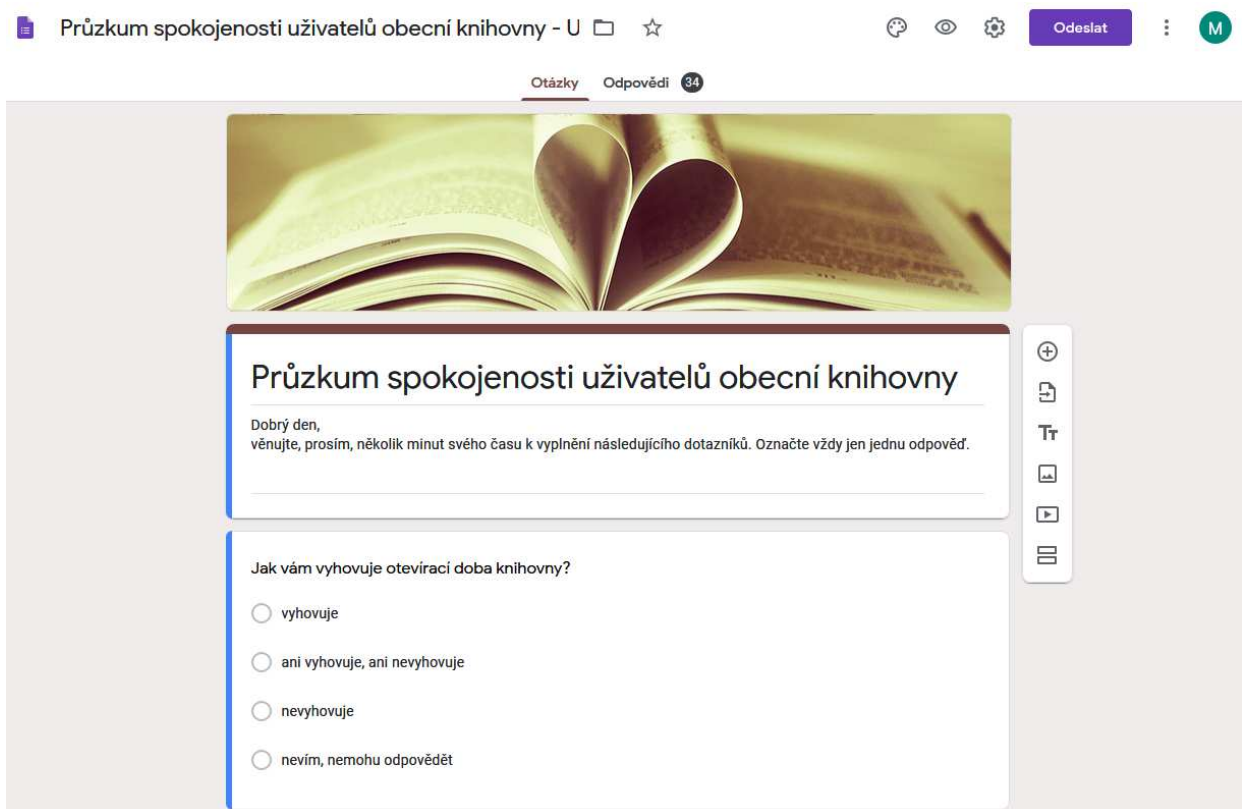
**Výběr výzkumného nástroje** - pro šetření mezi uživateli můžete zvolit dotazník dostupný pomocí nástroje **Google Formuláře** nebo **Survio**. Výhodou této volby je jednak finanční nenáročnost a jednak snadnost vyhotovení dotazníku tak, aby vyhovoval našemu záměru.

### **1. Google Formuláře – (doporučuji – jednoduchý nástroj pro vytvoření dotazníku, který je zdarma)**

- nutné si vytvořit účet, přihlásit se: <https://www.google.com/>
- poté přejít přes aplikace Google na „DISK“ (obr. 1)
- nabídka „Můj disk“ - „Formuláře Google (obr. 2)



- již mohu vytvářet dotazník (vytvořený dotazník – viz obrázek)



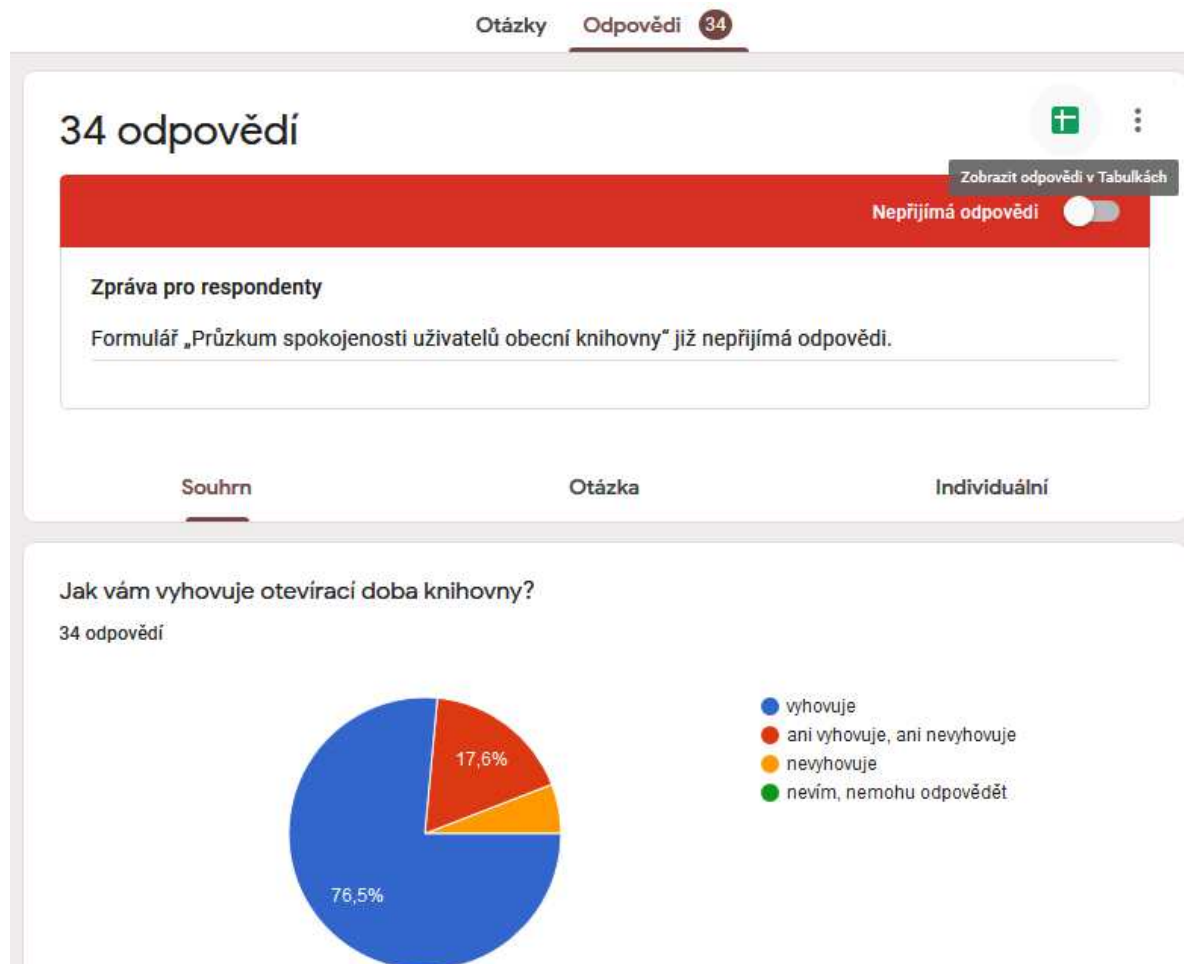
- přes plus v nabídce napravo přidávám otázky
- možnosti otázek:
  - „výběr z možností“ – pouze možná jedna odpověď
  - „zašrtávací políčka“ – je možné více odpovědí

- „stručná odpověď“ nebo odstavec“
- jiný typ otázek není potřeba

– další možnosti: šest teček – umožňuje mezi sebou přesun otázek a odpovědí; označení povinných otázek (nezapomenout u otázky, kterou musí dotazník povinně obsahovat (viz níže); horní lišta – paletka barev – výběr pozadí, záhlaví; náhled dotazníku; nastavení; tři tečky – možnost tisku dotazníku.

– Jakmile budete mít dotazník vytvořený, dáte „ODESLAT“ a tím získáte adresu dotazníku pro vyplnění (viz obr.). Tu si zkopírujete a vložíte na stránky, rozešlete uživatelům.

- v záložce „Odpovědi“ se vám zobrazí grafické zpracování doručených odpovědí od respondentů, přes zelenou ikonu si můžete odpovědi zobrazit v tabulkách. Po ukončení výzkumu je nutné si nastavit „Nepřijímá odpovědi“



## 2. SURVIO: <https://www.surveo.com/cs/>

- Český on-line nástroj pro výzkumy Survio umožňuje vytvořit rychle, efektivně a poměrně jednoduše dotazník vhodný především pro kvantitativní výzkum. Nástroj mimo to také zajišťuje i distribuci dotazníku, sběr dat a jejich následnou analýzu. Služba je k dispozici zdarma i v placené podobě.
- Pokud na Surviu začínáte, musíte se na stránkách nejprve registrovat. Po registraci máte k dispozici základní „free“ verzi účtu. „Free“ verze umožňuje nasbírat maximálně 50 odpovědí měsíčně. Odpovědi nad limit se neuloží, a tudíž o ně přijdete.
- U placených verzí již máte širší výběr možností. Můžete zvolit, jestli preferujete výsledky shrnout do PDF souboru, excelové tabulky nebo jiného z pěti nabízených formátů. Samotný dotazník je rozšířen o nové možnosti, jako je vložení loga knihovny, odstranění reklamy nebo přeskokování mezi otázkami na základě zvolené odpovědi.
- Můžete se inspirovat uveřejněnými šablonami

# Šablony pro knihovny

- 2 vzory dotazníku zjišťující spokojenost uživatelů:
  - dotazník pro velké knihovny
  - dotazník pro malé knihovny
- V sekci „**Veřejný sektor**“
- Obě šablony obsahují uzavřené i otevřené otázky
- Zaměřeny na následující oblasti:
  - služby knihovny,
  - webové stránky knihovny,
  - provozní doba,
  - knihovní fond,
  - prostory a budova knihovny,
  - personál knihovny.

**Podoba dotazníku** – dotazník by měl být stručný, srozumitelný, jednoduchý a časově nenáročný (max. 10 minut).

– **Vzor dotazníku pro inspiraci:**

<https://www.surveio.com/survey/d/K9R7X3M2X1N8U3N9O>

<https://ipk.nkp.cz/odborne-cinnosti/mereni-vykonu-a-kvality-v-knihovnach-1>

– povinná otázka, kterou musí dotazník obsahovat:

**Jak hodnotíte celkovou úroveň služeb poskytovaných knihovnou?**

<input type="radio"/>	výborná (1)
<input type="radio"/>	velmi dobrá (2)
<input type="radio"/>	uspokojivá (3)
<input type="radio"/>	dostatečná (4)
<input type="radio"/>	nedostatečná (5)
<input type="radio"/>	nevím, nemohu odpovědět

**Zajištění propagace a oslovení respondentů** - knihovna musí zajistit informovanost svých uživatelů o probíhajícím průzkumu. Vytvoření upoutávek, tisk dotazníku, vložení odkazu na stránky knihovny, sociální sítě, rozeslání webového odkazu mailem. Na viditelné místo vyvěsit informační plakát o průzkumu.

1. **Distribuce dotazníků a vlastní sběr dat od respondentů**

Délka sběru dat minimálně 2 měsíce

A/ elektronicky - on-line dotazník přístupný prostřednictvím internetu.

– **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?

B/ vyplnění tištěného dotazníku.

Tištěná verze dotazníků – v knihovně, osobní kontakt, distribuce do schránek, do škol, obchodů, atd. Tištěnou verzi dotazníku lze vkládat 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

C/ E-mail – pokud zasíláte e-mailem pozvánky na akce, je možné připojit i odkaz na dotazník.

**Důležité je:**

- zachování anonymity,

- 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.

**2. Přepis a sčítání dat, zpracování výsledků, grafů, odpovědí na připomínky, vyhodnocení a vyhotovení zprávy**

- zprávu (výstup) z výzkumu dodat M. Petřů

**3. Zveřejnění výsledků (zpravodaj, webová stránka knihovny, sociální sítě) a poděkování respondentům**