

Témata pro dnešní den

- **Analýza uživatelských potřeb**
 - Průzkumy spokojenosti
- **České děti jako čtenáři v roce 2013/2014**

Analýza uživatelských potřeb Průzkumy spokojenosti

17.3.2016

Středočeský kraj

Vít Richter

Národní knihovna ČR

Hlavní témata

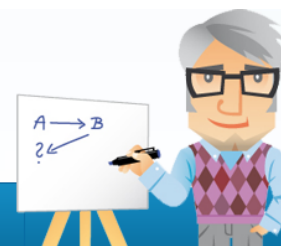
- ❑ Proč zkoumat informační potřeby?
- ❑ Vybrané metody výzkumu
 - Dotazník
 - Hlubkový rozhovor
 - Metoda pozorování
 - Mystery shopping
- ❑ Měření spokojenosti uživatelů

Učebnice na vyzkumy.knihovna.cz



vyzkumy.
knihovna.cz

Dejte uživatelům vaši knihovny slovo



ÚVOD

E-LEARNING

UČEBNICE

DOTAZNÍKY

SEMINÁŘE

KONTAKT

[Úvod](#) » [Učebnice](#) » Proč je důležité dělat v knihovnách výzkumy?

PROČ JE DŮLEŽITÉ DĚLAT V KNIHOVNÁCH VÝZKUMY?

Výzkumy nám pomáhají popsat porozumět zákonitostem vztahů a chování jedinců, skupin, ale i jejich výtvorů či institucí. V knihovnách se navíc potřebujeme **dobře rozhodovat** na základě správných dat.

Výzkumy nám mohou pomoci:

- navrhovat a realizovat změny v nabídce knihovních služeb,
- přizpůsobit služby potřebám konkrétních uživatelů,
- zlepšit spokojenost uživatelů knihovny,
- zefektivnit nákup knihovního fondu atd.

Data z výzkumů nám pomohou lépe **argumentovat před zřizovatelem** potřebu nákupu vybavení nebo obnovení fondu.

Slyšeli jste již někdy pojem "evidence-based librarianship"? Na důkazech založené knihovnictví je v zahraničí velkým trendem. Hlavní myšlenka je přejata z medicíny a spočívá v neustálém hledání a ověřování **nejlepších postupů** pro řešení (ať už zdravotních či informačních) problémů.



UČEBNICE



1. [Proč je důležité dělat v knihovnách výzkumy?](#)
2. [Typy výzkumů](#)
3. [Fáze výzkumu](#)
4. [Výzkumný problém](#)
5. [Výzkumné otázky a hypotézy](#)
6. [Operacionalizace](#)
7. [Typy proměnných](#)
8. [Výběr vzorku v kvantitativním výzkumu](#)
9. [Výběr vzorku v kvalitativním výzkumu](#)
10. [Metody sběru dat](#)
11. [Dotazníkový průzkum](#)
12. [Otázky v dotazníku](#)
13. [Analýza kvantitativních dat](#)
14. [Benchmarking v knihovnách](#)
15. [Závěrečná zpráva](#)

Informace pro knihovny <http://ipk.nkp.cz/>



Nacházíte se zde: Úvod > Odborné činnosti > Měření výkonu a kvality v knihovnách

Měření výkonu a kvality v knihovnách

Projekt ROI

- ROI - Měření efektivity vynaložených prostředků ve veřejné knihovně

Projekt "Benchmarking knihoven"

- Projekt "Benchmarking knihoven"

Materiály ke stažení

- Benchmarking knihoven a německý Bibliotheksindex: příklad srovnání českých a německých veřejných knihoven - PhDr. Vít Richter. Příspěvek ve sborníku ze semináře Knihovna pro všechny.
- Měření kvality a výkonu činnosti veřejných knihoven: příklad německého Bibliotheksindex (.ppt, 685 kB) - PhDr. Vít Richter, Národní knihovna ČR
- Benchmarking ve veřejné správě - publikace ke stažení (.zip, 1,22 MB)
- Rešerše "Měření kvality a výkonu činnosti knihoven (benchmarking) 2005 - 2011" (.doc, 855 kB)
- Rešerše "Měření kvality a výkonu činnosti knihoven (systémy, standardy, projekty) 2000 - 2005" (.doc, 689 kB)

- Odborné činnosti
- Procesy v knihovně
- Elektronické informační zdroje
- eKnihy
- Automatizované knihovnické systémy
- Výstavba a rekonstrukce knihoven
- Čtenářství
- Práce s dětmi a mládeží
- Měření výkonu a kvality v knihovnách
 - Indikátory
- Školní knihovny
- Dobrovolníci v knihovnách
- Bezbariérová knihovna



SEZNAM.CZ



Google knihy



OCLC WorldCat®



NĀDK
Národní digitální knihovna



Změna informačních potřeb

- Knihovny - konkurence v hlavních funkcích
- Změna životního stylu lidí
- Pokles významu tištěné produkce
- Změna způsobu komunikace, vyhledávání a využívání informací
- Změna informačních potřeb

Otázky

- Dělalí knihovny to, co lidé potřebují?
- Poskytují služby, které odpovídají potřebám lidí?
- Mění své služby v souladu se změnou informačních potřeb?
- Uspokojují knihovny svými službami požadavky tak, jak si to lidé představují?
- Budou to činit i v budoucnosti?

Musíme znát informační potřeby

Musíme vědět, jak se proměňují

Musíme na ně reagovat

Koho zkoumat?

Registrované uživatele, návštěvníky knihovny

- Spokojenost se službami
- Informační potřeby
- Zlepšování služeb
- Plánování nových služeb

Dřívější uživatele knihovny

- Důvody odchodu, změna informačních potřeb

Neuživatele knihovny

- Důvody pro odmítání služeb knihovny
- Informační potřeby
- Potenciál nových služeb

Pracovníky knihovny

- Spokojenost, motivace, znalosti, dovednosti

Kdy je užitečné dělat výzkum?

□ Nejčastější důvody

- Zlepšení kvality služeb
- Zavedení nových služeb
- Zrušení, omezení, jiná organizace služeb, zpoplatnění služeb
- Zlepšení komunikace s uživateli a veřejností
- Argumenty pro zřizovatele
- Časté stížnosti

□ Obecné předpoklady

- Potřeba znát přesné údaje a argumenty, podporu
- Získat chybějící údaje
- Ověřit plánované změny
- Nelze údaje získat jiným způsobem?

Vybrané metody výzkumu

Kvantitativní – ptáme se: Co? Jak? Kolik?

- **Dotazník – anketa**

Kvalitativní – ptáme se Proč?

- **Hlubkový rozhovor**
- **Pozorování**
- **Metoda pozorování**
- **Mystery shopping**

Dotazník, anketa

Než se rozhodneme zkoumat

- ❑ Stanovit cíl výzkumu
- ❑ Co chceme zjistit, stanovit témata, hypotézy
 - **Nezačínat formulováním otázek**
- ❑ Stanovit si cílovou skupinu – jak nejlépe oslovit
- ❑ Stanovit metodu výzkumu, techniku dotazování
- ❑ Časový harmonogram, financování
 - **Termín výzkumu, doba trvání výzkumu**
 - **Vlastními silami, externí firma**
- ❑ Propagace výzkumu
- ❑ Informování a získání podpory pracovníků knihovny
- ❑ Komu budou výsledky určeny
 - **Forma výstupu**

Výběr respondentů, jaký vzorek?

❑ Musí odpovídat složení populace či skupiny, která je předmětem šetření

- Uživatelé knihovny
- Obyvatelé města, kraje, státu...

❑ Metody výběru respondentů

- Kvótní výběr – imituje známé vlastnosti populace (věk, pohlaví, vzdělání, povolání...)
- Náhodný (pravděpodobnostní) výběr – všichni mají stejnou pravděpodobnost, že budou vybráni
 - Systematický výběr – do vzorku zahrnuta každá N-tá jednotka
 - Náhodný stratifikovaný výběr – rozdělení do homogeních skupin a potom náhodný výběr
- Účelový výběr – závislý na úsudku výzkumníka

❑ Velikost vzorku

Typy otázek

- ❑ **Uzavřené otázky: nabízí alternativní odpovědi**
 - **Snadné vyhodnocování**
 - **Dvě nebo více možných odpovědí**
 - **Omezení počtu odpovědí**
 - **Možnost určit pořadí důležitosti**
- ❑ **Otevřené otázky**
- ❑ **Polouzavřené otázky – kombinace uzavřených a otevřených otázek**
- ❑ **Filtrační dotazy – rozdělení respondentů do skupin**

Škálování odpovědí

Vyjádření stupně souhlasu či nesouhlasu

- Číselné = známky, např. 1 až 5, 1 až 9
- Slovní vyjádření
- Možnost nehodnotit

1	2	3	4	5
Určitě ano	Spíše ano	Průměr	Spíše ne	Určitě ne
Výborné	Spíše dobré	Průměrné	Spíše špatné	Velmi špatné

Délka dotazníku

- Zpravidla: méně, znamená více
- Držet se hlavního cíle, nerozšiřovat o dílčí problémy

Jak konstruovat dotazník/rozhovor?

- Je tato otázka opravdu nezbytná?
- Zjišťují naše otázky všechny informace nezbytné pro ověření hypotéz, cílů průzkumu?
- Jsou otázky předkládány v nějakém logickém sledu?
- Nemohou předchozí otázky zkreslit odpovědi na nastávající otázky?
- Podporuje dramaturgie sledu otázek podmínky pro úspěšné a úplné dokončení rozhovoru/dotazníku?
- Zajišťuje stavba dotazníku/rozhovoru anonymitu respondenta
- Není dotazník/rozhovor příliš dlouhý?
- Vyloučit duplicitní otázky
- Ověření správnosti dotazníku – pilotní průzkum

Jak formulovat: špatná otázka = špatná odpověď

- Je otázka každému srozumitelná? Budou jí rozumět všichni stejně?
 - **Nepoužívat vícevýznamová slova, odborné termíny, hantýrku**
- Je respondent schopen poskytnout žádanou informaci?
- Neptá se otázka na dvě různé věci najednou?
- Není otázka sugestivní? - Vyloučit manipulativní, motivační otázky
- Není tato otázka nepříjemná, znepokojující, nemůže se respondent cítit ohrožen?
- Je výčet kategorií pro odpovědi na uzavřenou otázku úplný?
 - **Pro výběr odpovědí nabízet srovnatelné varianty**
- Vylučují se vzájemně kategorie odpovědí?
- Je použití otevřené otázky opravdu nezbytné?
- Neobsahuje otázka nějaké příliš zobecňující údaje?
- Je možnost zaznamenat další doplňující informace, komentáře?
- Mají odpovědi všech respondentů stejnou váhu?

Příklady otázek

Čtete poezii? V podobě tištěné nebo elektronické.

Ano, pravidelně	1
Ano, občas	2
Ano, ale jen velmi zřídka	3
Ne, ale dříve jsem ji četl	4
Ne, ani jsem ji nikdy nečetl	5

Jak jste spokojen s nabídkou knih a služeb ve veřejných knihovnách?

Velmi spokojen	1
Spíše spokojen	2
Ani spokojen, ani nespokojen	3
Spíše nespokojen	4
Velmi nespokojen	5
Neví, neumí posoudit	6

Které časopisy pravidelně čtete? V podobě tištěné či elektronické. Uveďte 1 až 2 možnosti.

Sportovní	01
Časopisy pro ženy	02
Zájmově-profesní	03
Odborné	04
Kulturní a literární	05
Společensko-politické	06
Zaměřené na módu, zábavu a životní styl	07
Náboženské	08
Pro mládež	09
Jiné	10
Nečtu časopisy	11

→ (napište číslem pořadí důležitosti) I. II.

Navštívil jste v průběhu minulého roku, tj. od června 2009 do současnosti, nějakou veřejnou knihovnu?

Ano	1
Ne, ale dříve jsem ji navštěvoval	2
Ne, ani jsem ji nikdy nenavštěvoval	3

Distribuce dotazníku

- Pošta, email, tištěná podoba, webový dotazník
- Kolektivní vyplňování dotazníku
- Různé kategorie, např. děti, studenti, vojáci, zaměstnanci
- Odměna za vyplnění dotazníku
- Upomínání

Forma dotazování

- Tištěný dotazník
- Webový dotazník
- Dotazník rozesílaný emailem
- Telefonické dotazování
- Osobní rozhovor
- Využití agentury - dotazování profesionálním tazatelem

- návratnost, náklady na šíření a vyhodnocení....

Formy dotazníků: výhody a nevýhody

Dotazník – rozhovor vede tazatel	Webový dotazník
Pracné, vysoké náklady	Efektivní, velký počet respondentů, nízké náklady
Časově náročné	Časově nenáročné
Sít' vyškolených tazatelů	Není potřeba sít' tazatelů
Prostorově rozptýlený vzorek	Nízké náklady na šetření prostorově rozptýleného vzorku
Malá anonymita	Možnost zajistit anonymitu
Rozdíly mezi tazateli a respondenty	Nenarušuje osobnost tazatele
Nutná menší iniciativa respondenta	Vysoké nároky na ochotu a motivaci respondenta
Nevynechávání otázek	Vynechávání otázek
Respondent odpovídá vzorku	Možnost zodpovězení jinou osobou
Proporce úspěšně dokončených rozhovorů	Nízká návratnost

Hlubkový rozhovor

- ❑ Kvalitativní metoda výzkumu
 - **Příklad: Čtenářské biografie**
- ❑ Cílem je odhalit často velmi hluboce zakořeněné příčiny respondentových názorů anebo chování.
- ❑ Sondážní nestandardizovaný rozhovor, který umožňuje respondentovi volně hovořit a vyjádřit své názory a pocity k předmětu výzkumu.
- ❑ Tazatel podněcuje respondenta k volné diskusi bez zábran na daná témata.
- ❑ Důležité jsou nejenom odpovědi respondenta, ale také (nebo hlavně) jeho reakce.

Hlubkový rozhovor

- ❑ Příprava scénáře – struktura otázek
- ❑ Postup od obecného – zeširoka
 - Redukci informací provádí čtenář
- ❑ Od koho bychom se mohli dozvědět ještě něco nového, jiného?
- ❑ Zaznamenat si bezprostředně poté:
 - Názory čtenáře
 - Naše nápady
 - Doplnění k otázkám – na co se ještě zeptat koho
- ❑ Doba trvání – cca 1 hodinu
 - Ukončíme, když se nic nového nedozvídáme
- ❑ Vyhodnocení – možno doplnit nahrávkami rozhovorů

Metoda pozorování

- ❑ **Definice:** objektivní sledování činnosti (např. uživatelů a knihovníků) prostřednictvím pozorovatelných jevů.
- ❑ **Předpoklad:** odborné zkušenosti, postřeh, osobnostní zaměření - při vlastním pozorování, ale i při interpretaci výsledků
- ❑ **Podmínka:** vždy je plánovitě a systematické

Průběh pozorování

- ❑ přípravná fáze (plán, systém záznamu, protokol,...,předvýzkum)
- ❑ vlastní pozorování
 - Obecný pohled na sledovaný jev (identifikace sledovaného jevu)
 - Prohlubující se informace mezi pozorovatelem a pozorovaným jevem
 - Registrace pozorovaných jevů (záznam – audio, video, pozorovací archy, protokoly, schématické záznamy různého typu)
 - Rozbor vzhledem k hypotézám a cílům (co nejdříve po provedení výzkumu)
 - Interpretace výsledků

Úskalí metody pozorování

- ❑ **Nedostatečná příprava pozorovatele (nebezpečí povrchnosti, spekulativních závěrů)**
- ❑ **Nedostatečné zajištění validity a spolehlivosti (procento shody mezi pozorovateli, opakování, analýza rozptylu)**
- ❑ **Subjektivní vstup pozorovatele (nedostatečná odbornost, oproštění se od předsudků, pozorovací schopnosti, postřeh,...)**
- ❑ **Nedostatečná schopnost dedukce**

Mystery shopping – fiktivní, utajený nákup

- ❑ **Mystery shopping** je kvalitativní výzkum trhu, která měří maloobchodní kvalitu služeb nebo kdy se získávají informace o produktech a službách vlastní či konkurenční firmy.
- ❑ **Mystery shopper** je výzkumník, fiktivní nakupující, který vystupuje jako normální zákazník. Jeho úkolem je nákup výrobku, kladení otázek, registrace stížností nebo hraní určité role. Získává zpětnou vazbu o svých zkušenostech.
- ❑ **Příklady užití:**
 - Mystery Visits – hodnocení obsluhy zákazníků na prodejnách
 - Mystery Calling – testování obsluhy call centra
 - Mystery Delivery – kontrola plnění standardů při doručování zásilek
 - Mystery Flying – hodnocení obsluhy zákazníků na palubách letadel
 - Mystery Clicks – hodnocení internetového prodeje a komunikace se zákazníkem
- ❑ Nejčastěji se posuzují prodejny, kina, hotely, restaurace, zdravotnická zařízení apod.

Co je možno zkoumat

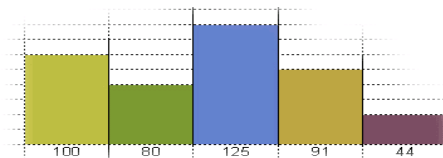
Návštěvníkovi jsou dány pokyny k uskutečnění atypické transakce, aby se přesněji otestovaly znalosti a dovednosti zaměstnanců pro danou problematiku podle určitého scénáře.

- Přístupnost, bezbariérovost knihovny, vnější označení
- Vzhled, čistotu, přívětivost knihovny a příslušenství
- Druhy nabízených služeb
- Rychlost, kvalita služby
- Počet zaměstnanců v knihovně, jejich označení
- Jak dlouho trvá, než si fiktivního návštěvníka někdo všimne
- Zda je pozdrav přátelský
- Otázky kladené knihovníkem pro nalezení odpovídající informace nebo dokumentu
- Zda má knihovník odbornou kvalifikaci k vyřízení požadavku
- Zda knihovník navrhuje využití dalších dodatečných služeb
- Zda knihovník pozval zákazníka k opětovné návštěvě knihovny
- Dodržování obecných pravidel knihovny vztahující se ke službě

Zpracování výsledků

- ❑ **Kontrola a předběžné vyhodnocení získaných materiálů**
- ❑ **Kvantitativní zpracování**
 - **Výpočet četnosti, průměru, medián, kvartil, korelace...**
- ❑ **Rozbor a interpretace výsledků**
- ❑ **Závěrečná zpráva**
 - **Dokumentace průzkumu, tabulky, grafy**
 - **Publikace výsledků**

Měření spokojenosti uživatelů knihoven



Benchmarking knihoven

vyhodnocování výkonu a kvality činnosti knihoven
metodou benchmarkingu

Pro vstup musíte znát heslo:

provozuje NIPOS
nipos
[kontakt na webmastera](#)

Proč měřit spokojenost

- Reakce na změny okolí – změny ve způsobu komunikace
 - Zpětná vazba - podklad pro rozhodování
 - Zlepšení komunikace s uživateli
 - Posouzení účelnosti či neúčelnosti některých aktivit
 - Zjistit úspěšnost vedení knihovny – odměňování pracovníků
 - Mít argumenty pro svého zřizovatele
 - Možnost porovnání se s jinými
-
- Nestačí pouze reagovat či měřit stížnosti – 4% stěžovatelů**

Měření spokojenosti je problematické

□ Spokojenost je velmi relativní a subjektivní

- **Závisí na pocitech jednotlivců**
- **Závisí na míře očekávání**
- **Subjektivní vlastnosti - náročnost nebo skromnost**
- **Schopnost „umět prodat i to málo“**
- **Reakce na média – dobré či špatné zprávy**
- **„Měkký“ indikátor – velká míra subjektivity**

Standard VKIS - doporučení pro měření spokojenosti

- ❑ 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.
- ❑ Provozovatelé knihoven průběžně sledují a monitorují výkony knihoven pomocí měření spokojenosti uživatelů pro potřeby řízení a financování knihovny. Cílem standardu je poskytnout spolehlivé údaje o tom, jak uživatelé posuzují služby knihovny.

Měření spokojenost uživatelů knihovny

Indikátor spokojenosti dospělé populace nad 15 let:

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

Indikátor spokojenosti dětí a mládeže do 15 let:

- Více než 75 % dětí a mládeže hodnotí služby knihovny stupněm dobrý.
- dobré
- přiměřené
- špatné

Hlavní zásady

- Jak často – jedenkrát za 3 – 5 let
- Doba trvání průzkumu 1 – 2 měsíce
- Forma sběru dat – webový a papírový dotazník
- Kdy provádět – neutrální měsíc
- Podpora a ze strany pracovníků služeb
- Dobrá informovanost uživatelů
- Počet a skladba respondentů
- Vyhodnocení – informace pro uživatele
- Využití získaných informací – změny v provozu knihovny

Použití standardizovaného dotazníku

- Nástroj pro sběr dat**
- Umožňuje vzájemné srovnávání míry spokojenosti**
- Levné řešení i pro knihovny bez odborného zázemí**
- Snadná přenositelnost - knihovny různé velikosti**

Inspirace pro přípravu průzkumu

□ Measuring the performance of public libraries

- Průzkum veřejnosti – proč nenavštěvuje knihovnu
- Průzkum uživatelů - spokojenost

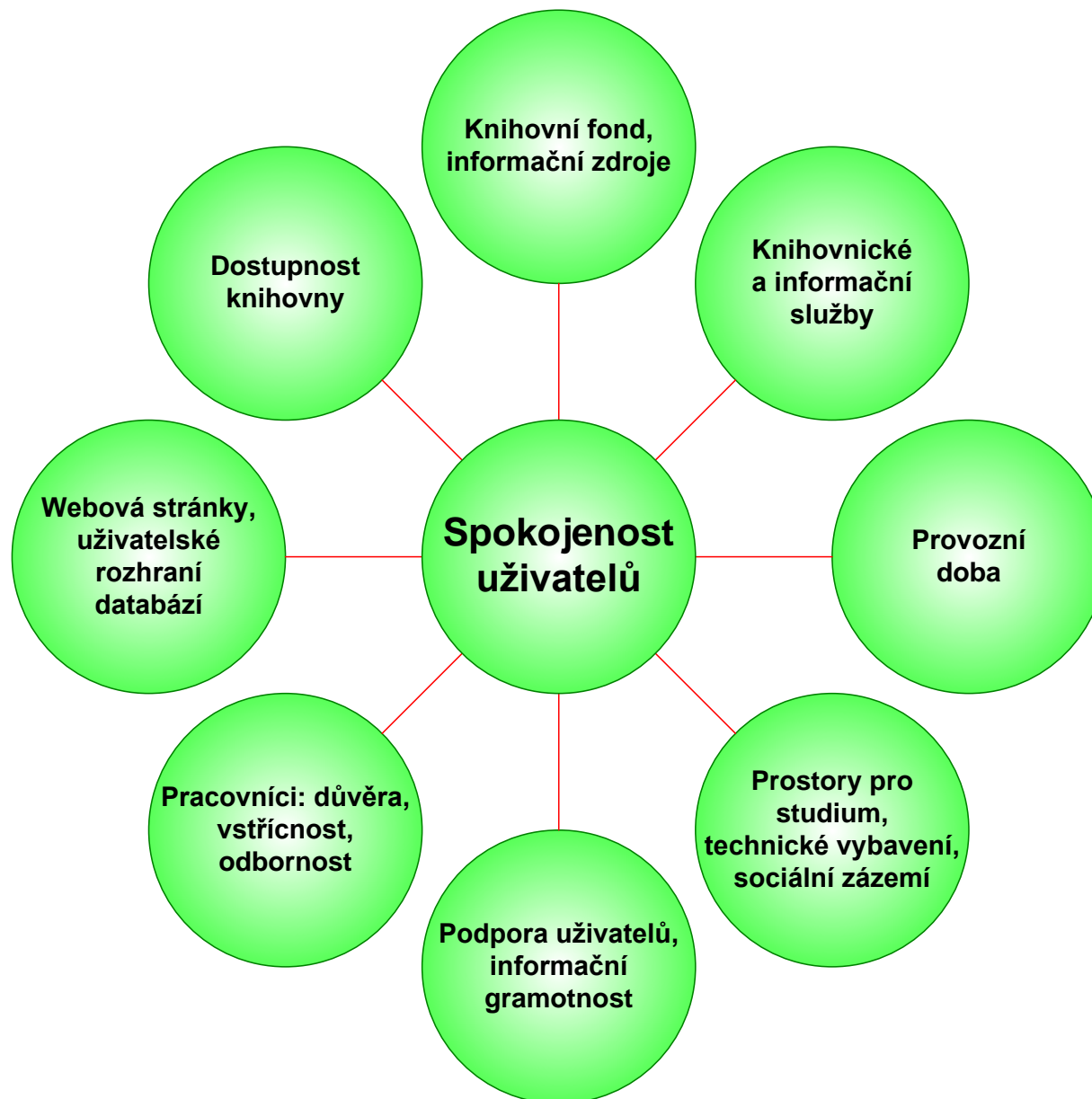
- MOORE, Nick. - UNESCO - Paris : UNESCO, 1989. – 94 s.

□ LibQUAL – založila ARL - <http://www.libqual.org/>

- Možnost srovnání v mezinárodním měřítku – vysokoškolské a další specializované knihovny
- 315 knihoven - anglická, holandská, švédská, francouzská jazyková verze - 160 000 respondentů
- Cena 2 500 USD
- 22 otázek



Co tvoří spokojenost uživatelů



Standardizovaný dotazník

- ❑ **Obsahuje celkem 21 otázek**
- ❑ **Informativní otázky**
 - **8 otázek – 2 bloky – začátek a konec**
- ❑ **Možnost úprav dotazníku pro potřeby konkrétní knihovny**

Informativní otázky

Úvodní informativní otázky

- Jak často navštěvujete prostory knihovny?
- Jak často využíváte webovou stránku knihovny?
- Využíváte služby v hlavní budově knihovny – v pobočce
- Proč využíváte knihovnu a její služby? – zábava, studium, práce

Závěrečné informativní otázky

- Jste žena nebo muž?
- Kolik je Vám let?
- Jaké je Vaše nejvyšší dokončené vzdělání?
- Pokud nejste ekonomicky aktivní, zařad'te se do některé z uvedených kategorií: důchodce student žena, muž v domácnosti, mateřská dovolená, apod. nezaměstnaný

Obsah dotazníku 1

- Jak Vám vyhovuje provozní doba knihovny?
- Jak hodnotíte tyto služby?
 - výpůjční služby
 - kopírovací služby
 - přístup k veřejnému internetu
 - meziknihovní výpůjční a reprografické služby
 - informační a rešeršní služby
 - kulturní a vzdělávací pořady
 - služby studovny (čítárny)
 - služby hudebního oddělení
- Jak hodnotíte nabídku knihovního fondu?
 - krásné literatury
 - naučné literatury
 - časopisů
 - elektronických informačních zdrojů (el. časopisy, bibliografické a plnotextové databáze)
 - hudebních CD, kazet a audiovizuálních dokumentů

Obsah dotazníku 2

- Jste spokojeni s dostupností knihovny?
- Umožňují Vám internetové stránky knihovny bez problémů nalézat informace o knihovních fondech a službách knihovny?
- Pomáhá Vám knihovna získat informační dovednosti, které potřebujete?
- Jste spokojen/a s rozsahem a kvalitou prostor knihovny?
- Jste spokojen/a se sociálním zázemím knihovny?

Obsah dotazníku 3

- Považujete technické vybavení určené pro přístup k informacím za dostatečné?
- Jsou k Vám pracovníci knihovny vstřícní?
- Mají podle Vás pracovníci knihovny dostatečnou úroveň odborných znalostí, aby mohli odpovídat na Vaše dotazy?
- Jak hodnotíte celkovou úroveň služeb poskytovaných knihovnou?

Škála pro hodnocení – jako ve škole

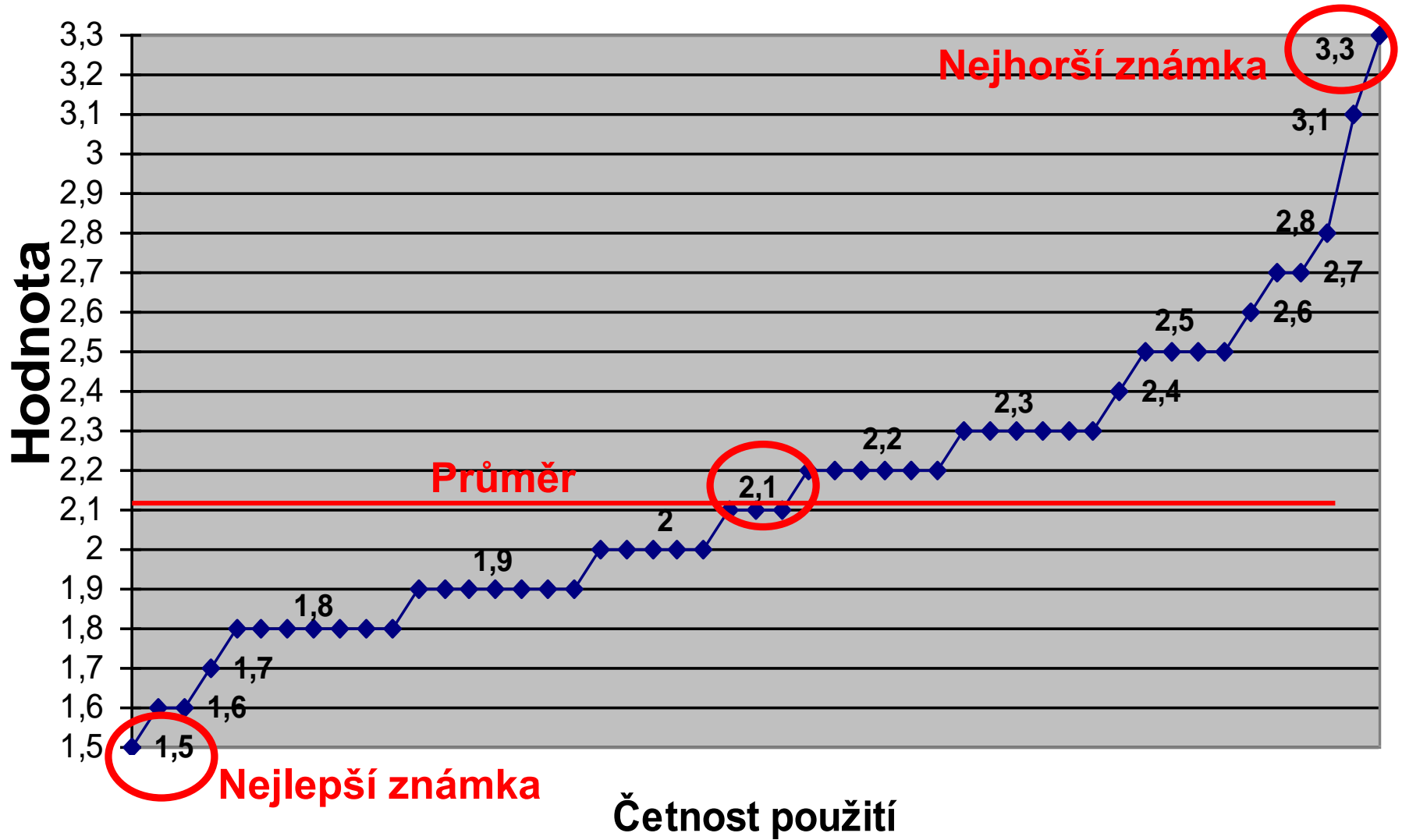
1	2	3	4	5
Určitě ano	Spíše ano	Průměr	Spíše ne	Určitě ne
Výborné	Spíše dobré	Průměrné	Spíše špatné	Velmi špatné

Možnost nehodnotit

- U každé otázky volné pole pro vyjádření připomínek, námětů, hodnocení
- U každého dotazu zjišťován **celkový index spokojenosti** jako aritmetický průměr známek získaných od všech respondentů

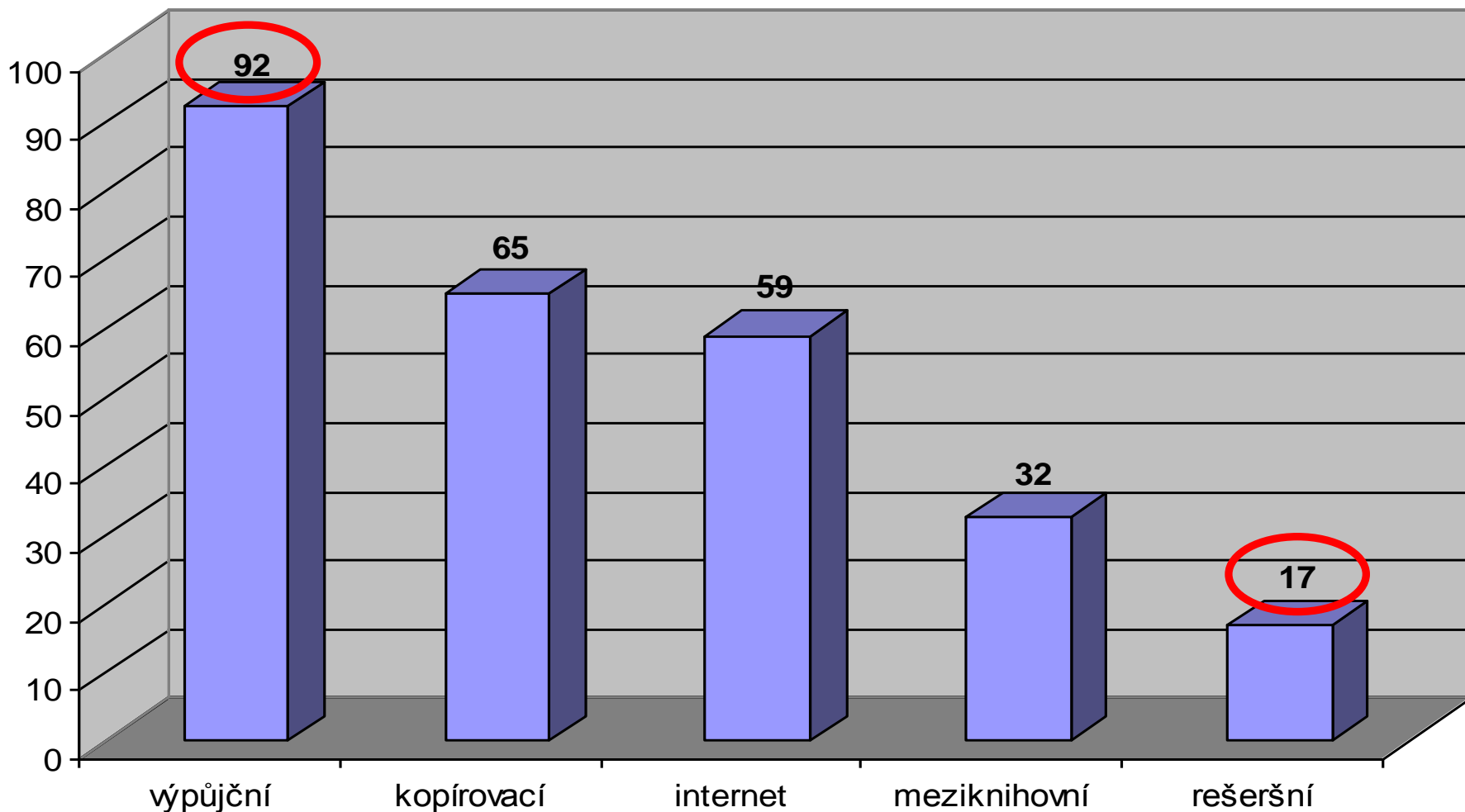


Rozptyl výsledných indexů spokojenosti



Nejčastěji využívané služby

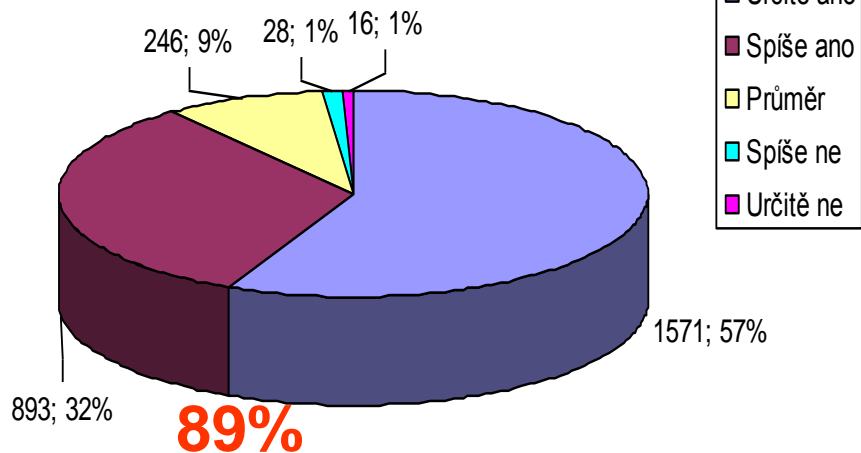
% využití služeb respondenty



Průzkum spokojenosti uživatelů NK

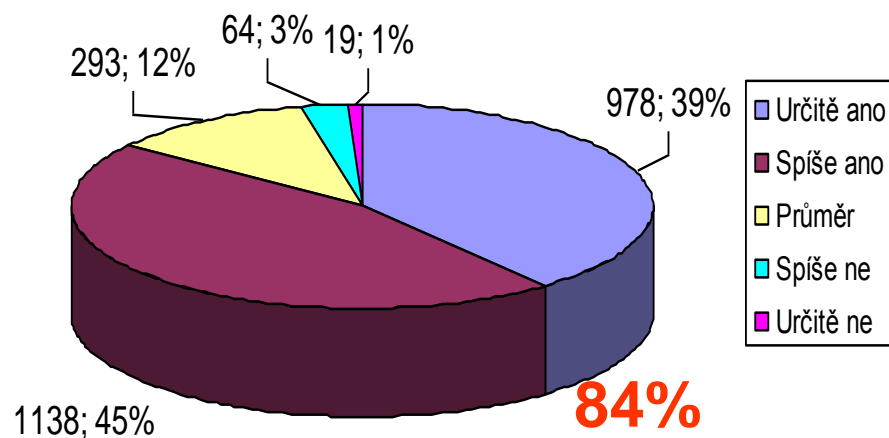
Jsou k Vám pracovníci korektní?

2%

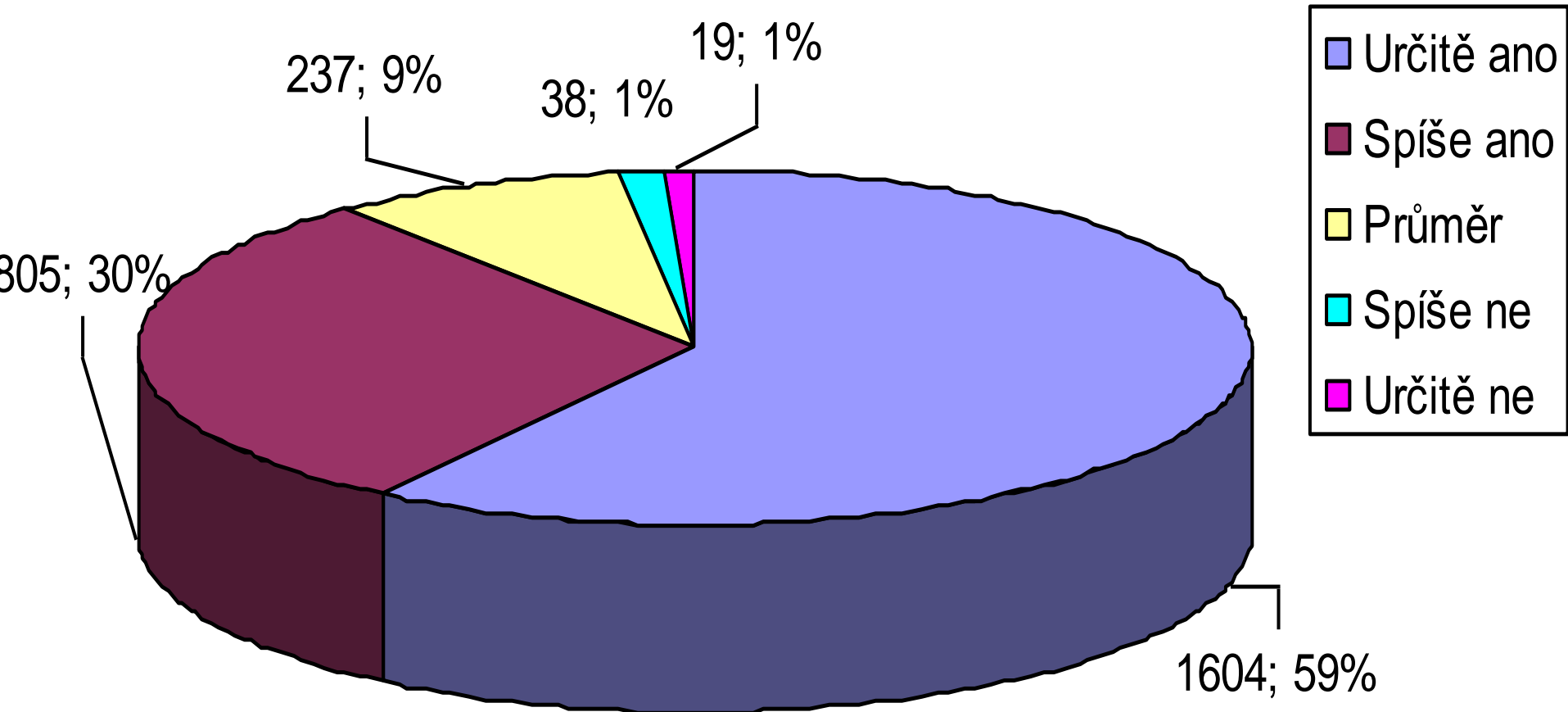


Mají podle Vás pracovníci knihovny dostatečnou úroveň odborných znalostí, aby mohli odpovídat na Vaše dotazy?

4%



Považujete služby knihovny za přínosné pro Vaše studium, výzkum či odbornou práci?



Index 1,5



Co se také dozvíte od svých uživatelů

12. Jste spokojen/a se sociálním zázemím knihovny? (

Kde najdu šatnu prosím?:-). WC by stálo za rekonst
V knihovně je WC?

Používání látkových návleků je krajně nehygienické. K

Já osobně bych "studovnu" umístila více stranou míst

Nevyžívám.

co takhle nabídka kávy? :)

Až na záchod je všechno O.K.

Netušila jsem, že je

ani nevím, kde je W

Vůbec si nejsem vě

Nevím že je v knih

nevyžívám

Uvítala

v knihov

**Netušila jsem, že je k dispozici WC.
Tedy nevím, kde se nachází**

Co takhle nabídka kávy? 😊

je používat - oddělovat čisté a použité. Nebo je zrušit.

Uvítala bych přebalovací pult pro maminky s dětmi

13. Považujete technické vybavení určené pro přístup k informacím za dostatečné? (počítače, kopírky apod.)

veřejný internet by měl být pro čtenáře úplně zdarma bez omezení času

**Kopírovat by si snad mohl každý sám,
aby neobtěžoval pracovníky knihovny**

s kredit a především formátem, jak mi to zrovna vyhovuje.

14. Jse

bezvadně !!!

Vždy jsou milí, vstřícní a ochotní poradit. Všem piší 1 a za jejich bezva přístup jim všem děkuji.

Až moc:-)

Vždy mi vyhověli a pomohli.

Velice vstřícní, moc vám všem děkuji.

jak kdy, ale každý z nás nemá zrovna bezva den...)

Zastaralá PC!

Jak kdy, ale každý z nás nemá zrovna bezva den 😊

Vždy jsou milí, vstřícní a ochotní poradit

Vytvoření webového dotazníku

Vyzkumy.knihovna.cz

Google

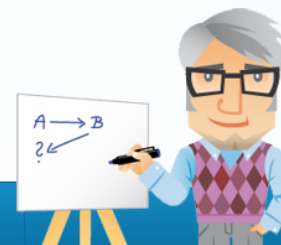
Survio

Vyzkumy.knihovna.cz



vyzkumy.
knihovna.cz

Dejte uživatelům vaši knihovny slovo



ÚVOD

E-LEARNING

UČEBNICE

DOTAZNÍKY

SEMINÁŘE

KONTAKT

Jak měřit spokojenost uživatelů v knihovnách?

Jedním z nejčastějších typů výzkumů v knihovnách jsou **průzkumy spokojenosti uživatelů knihoven** (čtenářů). Jak ale spokojenost měřit?

Spokojenost přeci není jednoznačný a jasně definovaný koncept. Hodnocení služeb knihovny se skládá z celé řady jednotlivých prvků:

- spokojenost s knihovním fondem,
- spokojenost se zaměstnanci knihovny,
- spokojenost s místní dostupností knihovny a otevírací dobou,
- spokojenost s prostory a prostředím knihovny atd.

Pro měření spokojenosti uživatelů knihoven byl vyvinut Národní knihovnou **standardizovaný dotazník**, který nyní nabízíme jako šablonu ve dvou variantách:

- [pro běžné knihovny](#) a
- [pro menší knihovny](#).

Jak využít existující šablony?

1. **Zaregistrujte se** na stránkách [Survio.com](#) a využijte [zvýhodněnou nabídku pro knihovny](#).
2. Po přihlášení do svého profilu si založte nový dotazník klikem na tlačítko **Nový dotazník**.

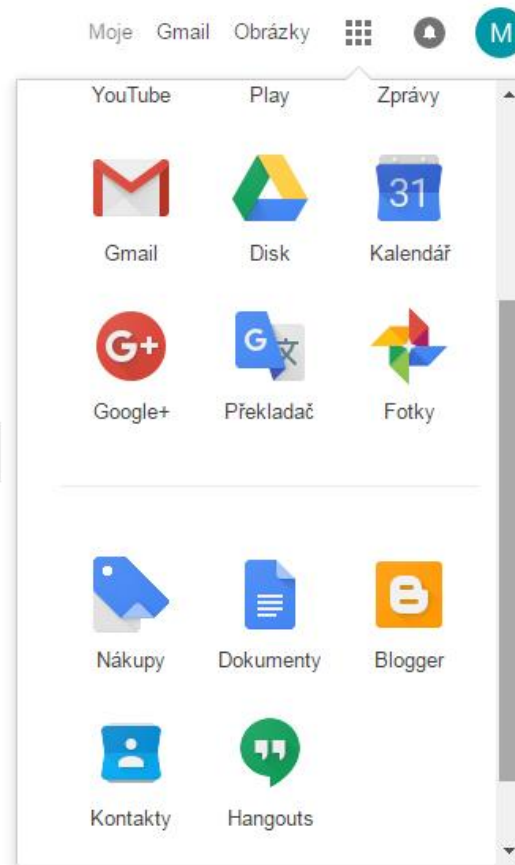
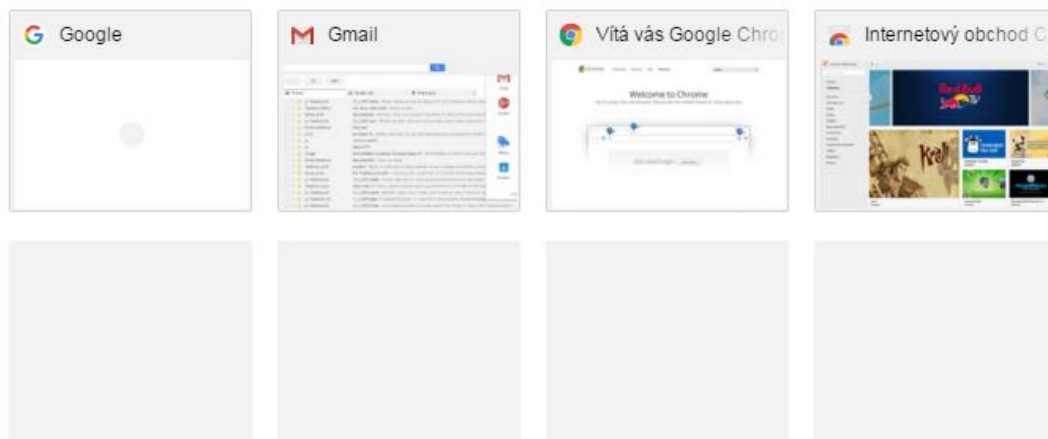
 **Nový dotazník**

3. Zvolte variantu **vytvoření dotazníku ze šablony**:

Google dokumenty



Vyhledávejte na Googlu nebo zadejte adresu URL



Google dokumenty: Tabulky

The screenshot shows the Google Drive interface. On the left sidebar, the 'Dokumenty' menu is open, and 'Tabulky' (Spreadsheets) is selected. The main area displays a list of documents. The list is organized into sections: 'Předchozích 7 dní', 'Předchozích 30 dní', and 'Dříve'. Each document entry includes a title, an owner name, and a date.

Document Name	Owner	Last Opened
Předchozích 7 dní		
2016 seminář k digitalizaci pro KK V. - program	Lenka Damborská	13. 3. 2016
Předchozích 30 dní		
Koncepce ICT	Martin Lhotak	1. 3. 2016
Dříve		
Navody2.doc	já	29. 1. 2016
Pozadavky na standardy a funkce knihovnich systemu_MBa...	Jan Kanka	29. 1. 2016
Jednání SKIP a vzdelavani	Pavla Kovářová	24. 8. 2015
české děti jako čtenáři 2013	Irena Prazova	9. 1. 2015
TZ: e-knihy přichází do českých knihoven	Martin Lipert	23. 12. 2014
Recept na drubezi pastiku	Eva Cerninakova	14. 12. 2014
Uživatelské scénáře CPK_P19	Pavčina Lonská	31. 8. 2014
Itp analýza institucí	Pavla Švástová	11. 11. 2013

Pokud potřebujete pomoc: vladana.pillerova@nkp.cz⁵⁵

Dotazníky na survio.com/sc



Průzkum spokojenosti uživatelů knihovny

Dobrý den,

věnujte prosím několik minut svého času vyplnění následujícího dotazníku.

Jak často navštěvujete prostory knihovny?

- denně
- jednou týdně
- jedenkrát za 14 dní
- jednou měsíčně
- jednou za čtvrt roku
- jednou za půl roku
- méně často

Jak často využíváte webovou stránku knihovny?

<http://www.surveio.com/cs/vzory-dotazniku>

Vzory dotazníků zdarma

Máme pro Vás 100 dotazníkových šablon. Vytvořte si online dotazník za méně než 1 minutu!

Vytvořte dotazník

Využijte předpřipravené vzory dotazníků

> [Dotazník pro poradání koncertu](#)



Veřejný sektor

- > [Možnosti kulturního vyžití v obci](#)
- > [Dotazník pro hodnocení sportovišť v obci](#)
- > [Zpětná vazba na poskytnutí daru pro charitu](#)
- > [Dotazník pro nábor dobrovolníků](#)
- > [Dotazník hodnocení domova pro seniory](#)
- > [Dotazník pro hodnocení informačního centra](#)
- > [Průzkum spokojenosti uživatelů malé knihovny](#)
- > [Průzkum spokojenosti uživatelů knihovny](#)



Zdravotnictví

- > [Dotazník hodnocení spokojenosti pacienta](#)
- > [Hodnocení gynekologické ordinace](#)
- > [Dotazník pro zdravotní pojišťovny](#)
- > [Dotazník spokojenosti pacienta s rehabilitací](#)
- > [Monitoring zubní péče](#)
- > [Dotazník pro nemocniční průzkum spokojenosti](#)
- > [Průzkum fyzické kondice](#)
- > [Stravovací návyky](#)
- > [Dotazník hodnocení lékárny](#)
- > [Dotazník pro kuřáky](#)
- > [Hodnocení kliniky estetické / plastické chirurgie](#)
- > [Dotazník pro hodnocení veterinární kliniky](#)

<http://www.surveio.com/survey/d/M4S7X6F9M8E9X2U4D>

<http://www.surveio.com/survey/d/Z3P7B3F1F8A2B3U7H>

Další

Kolik to stojí?

Ceník

Dáme Vám zdarma neomezeně otázek, 100 šablon, mobilní dotazníky. S prémiovými službami získáte ještě více.

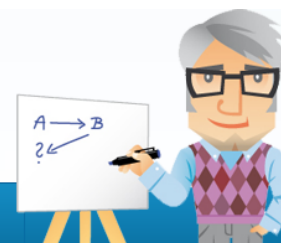
	Elite Ultimátní systém pro profesionály	Business POPULAR Nejlepší volba pro malé a střední firmy	Personal Prémiové služby pro jednotlivce
<div style="background-color: orange; border-radius: 50%; padding: 5px; display: inline-block;">SKVĚLÁ CENA</div> <p>Roční předplatné nejvýhodnější poměr cena/výkon</p> <p>☑ <u>Jednorázové předplatné</u></p>	<p>1 334 Kč/měsíc <small>2 399 Kč/měsíc</small> Ušetříte 44%</p> <p><input type="radio"/></p>	<p>584 Kč/měsíc <small>1 299 Kč/měsíc</small> Ušetříte 55%</p> <p><input checked="" type="radio"/></p> <p>Koupit</p>	<p>292 Kč/měsíc <small>499 Kč/měsíc</small> Ušetříte 41%</p> <p><input type="radio"/></p>
Počet dotazníků (anket) ⓘ	Neomezeně	Neomezeně	100
Počet otázek ⓘ	Neomezeně	Neomezeně	Neomezeně
Limit odpovědí / měsíc ⓘ	Neomezeně	10 000	1 000
E-mailové pozvánky / měsíc ⓘ	500 000	10 000	0
Logo v dotazníku (branding) ⓘ	●	●	
Vlastní tvar URL adresy dotazníku	●	●	
Úprava patičky dotazníku ⓘ	●	●	
Předpřipravené vzory dotazníků ⓘ	1 000+	100	100

Učebnice na vyzkumy.knihovna.cz



vyzkumy.
knihovna.cz

Dejte uživatelům vaši knihovny slovo



ÚVOD

E-LEARNING

UČEBNICE

DOTAZNÍKY

SEMINÁŘE

KONTAKT

[Úvod](#) » [Učebnice](#) » Proč je důležité dělat v knihovnách výzkumy?

PROČ JE DŮLEŽITÉ DĚLAT V KNIHOVNÁCH VÝZKUMY?

Výzkumy nám pomáhají popsat porozumět zákonitostem vztahů a chování jedinců, skupin, ale i jejich výtvorů či institucí. V knihovnách se navíc potřebujeme **dobře rozhodovat** na základě správných dat.

Výzkumy nám mohou pomoci:

- navrhovat a realizovat změny v nabídce knihovních služeb,
- přizpůsobit služby potřebám konkrétních uživatelů,
- zlepšit spokojenost uživatelů knihovny,
- zefektivnit nákup knihovního fondu atd.

Data z výzkumů nám pomohou lépe **argumentovat před zřizovatelem** potřebu nákupu vybavení nebo obnovení fondu.

Slyšeli jste již někdy pojem "evidence-based librarianship"? Na důkazech založené knihovnictví je v zahraničí velkým trendem. Hlavní myšlenka je přejata z medicíny a spočívá v neustálém hledání a ověřování **nejlepších postupů** pro řešení (ať už zdravotních či informačních) problémů.



UČEBNICE



1. [Proč je důležité dělat v knihovnách výzkumy?](#)
2. [Typy výzkumů](#)
3. [Fáze výzkumu](#)
4. [Výzkumný problém](#)
5. [Výzkumné otázky a hypotézy](#)
6. [Operacionalizace](#)
7. [Typy proměnných](#)
8. [Výběr vzorku v kvantitativním výzkumu](#)
9. [Výběr vzorku v kvalitativním výzkumu](#)
10. [Metody sběru dat](#)
11. [Dotazníkový průzkum](#)
12. [Otázky v dotazníku](#)
13. [Analýza kvantitativních dat](#)
14. [Benchmarking v knihovnách](#)
15. [Závěrečná zpráva](#)

Literatura

- ❑ Disman, Miroslav: Jak se vyrábí sociologická znalost. Karolinum 2002.
- ❑ Reichel, Jiří: Kapitoly metodologie sociálních výzkumů. Grada 2009.
- ❑ Černý, Pavel - Hanzlíková, Lenka - Řehák, Tomáš – Šantora, Roman: Když se knihovna zeptá, Čtenář, 2010, č. 5 – 7.
<http://ctenar.svkkk.cz/>
- ❑ Seminář Výzkumy uživatelů knihoven - k čemu mohou pomoci a jak je co nejlevněji uskutečnit =
<http://ipk.nkp.cz/odborne-cinnosti/mereni-vykonu-a-kvality-v-knihovnach-1/VyzkumySemin10.htm>

**...pouze zákazník zhodnotí
kvalitu vašich služeb;**

**všechna ostatní hodnocení
jsou v zásadě nepodstatná...**

Průzkum prostorového zajištění veřejných knihoven



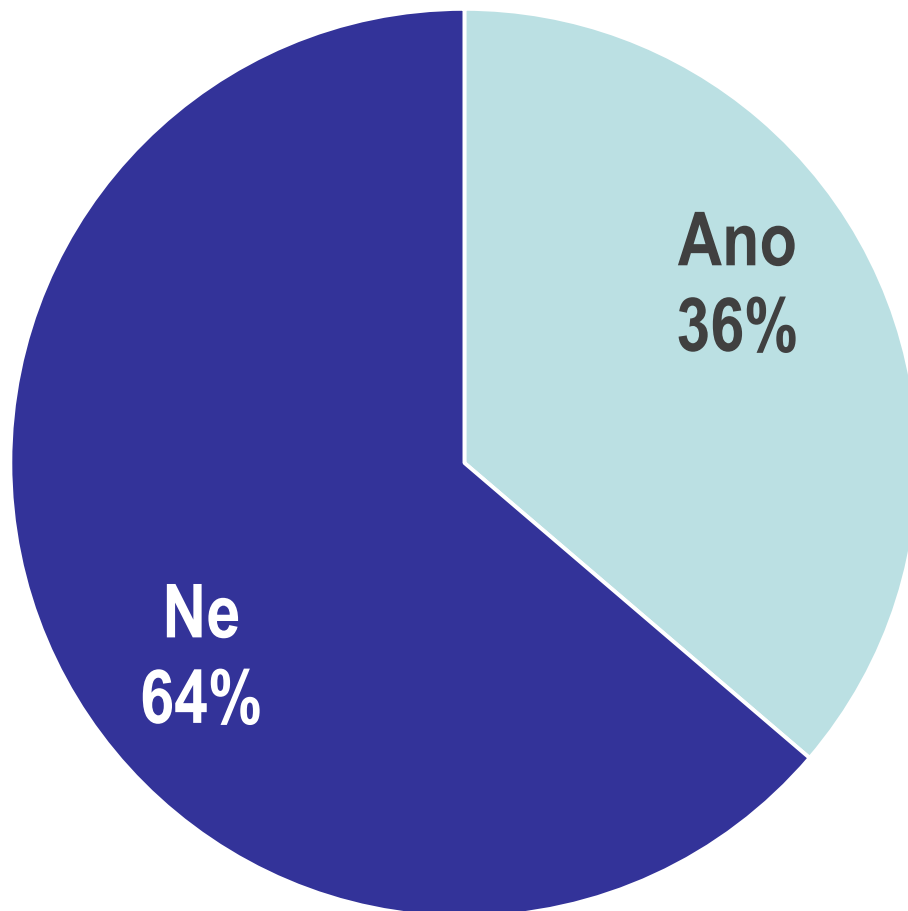
Průzkum prostorového zajištění veřejných knihoven

- ❑ Cíl: zjistit současný stav, připravit návrh na dotační program
- ❑ Spolupráce NK ČR, MZK, NIPOS – podpora MK
- ❑ Spolupráce s krajskými a pověřenými knihovnami
- ❑ Využití existujících statistických dat
- ❑ 11 doplňujících otázek – zaklikávací menu

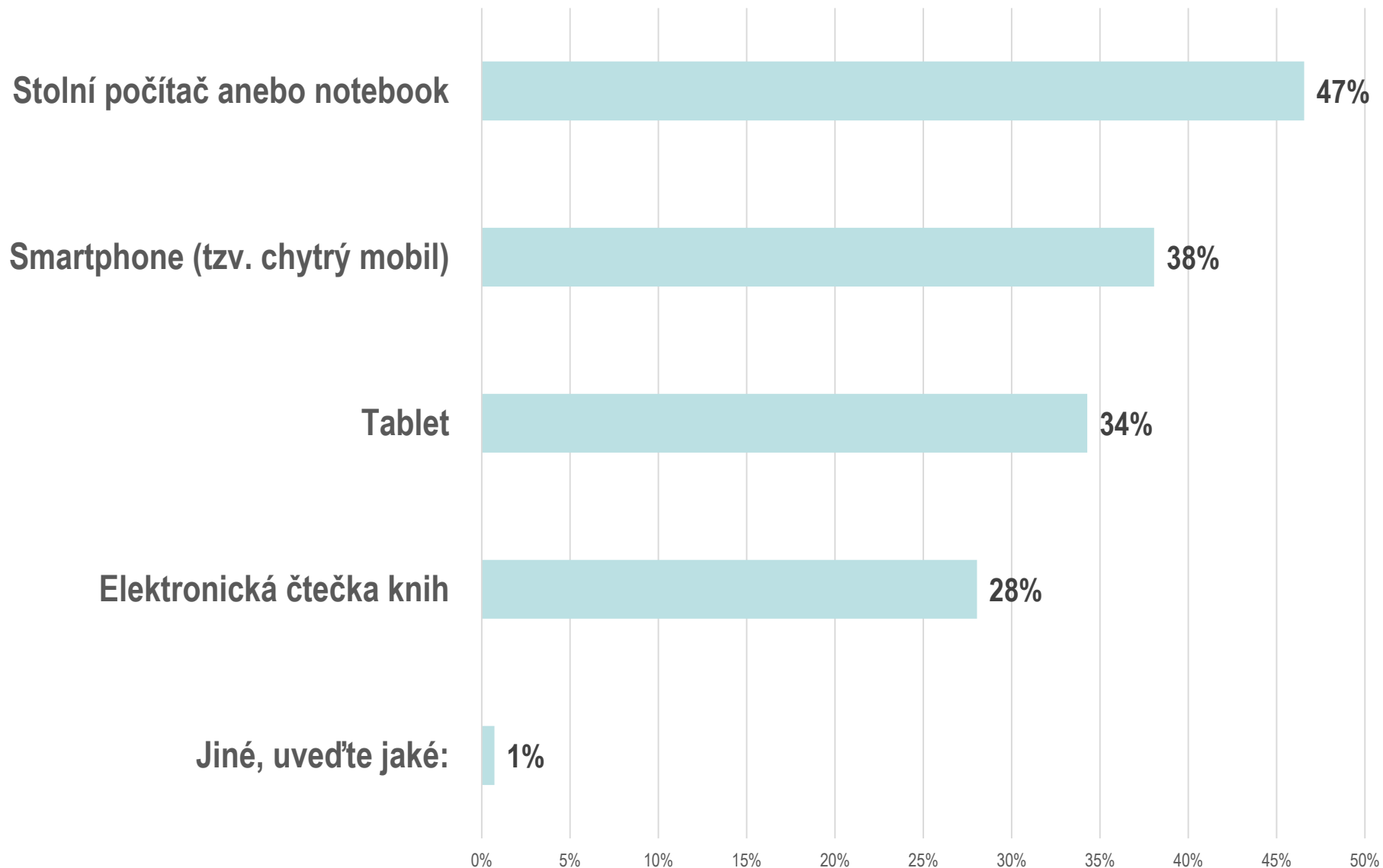
Otázky

1. Byl objekt nebo prostor, ve kterém knihovna působí projektován a vystavěn pro účely knihovny?
2. Uveďte orientačně rok výstavby/kolaudace objektu, ve kterém knihovna působí
3. Proběhla v knihovně v posledních 20 letech investiční akce orientovaná na výstavbu, adaptaci nebo rekonstrukci prostor?
4. Kdy byla knihovna vybavena interiérem (nábytek, pulty, sedací nábytek, regály, stoly, skříně)?
5. Plánuje knihovna nebo její provozovatel knihovny rekonstrukci nebo rozšíření prostor, vybavení interiéru?
6. Kdy proběhla poslední výmalba knihovny?
7. Jaké aktivity vám současné prostory knihovny neumožňují?
8. Jaké prostory v knihovně postrádáte?
9. Jak hodnotíte prostorové podmínky knihovny?
10. Jak hodnotíte současné vybavení interiéru? (pulty, regály, sedací nábytek, stoly, podlahy, osvětlení...)
11. Technické vybavení

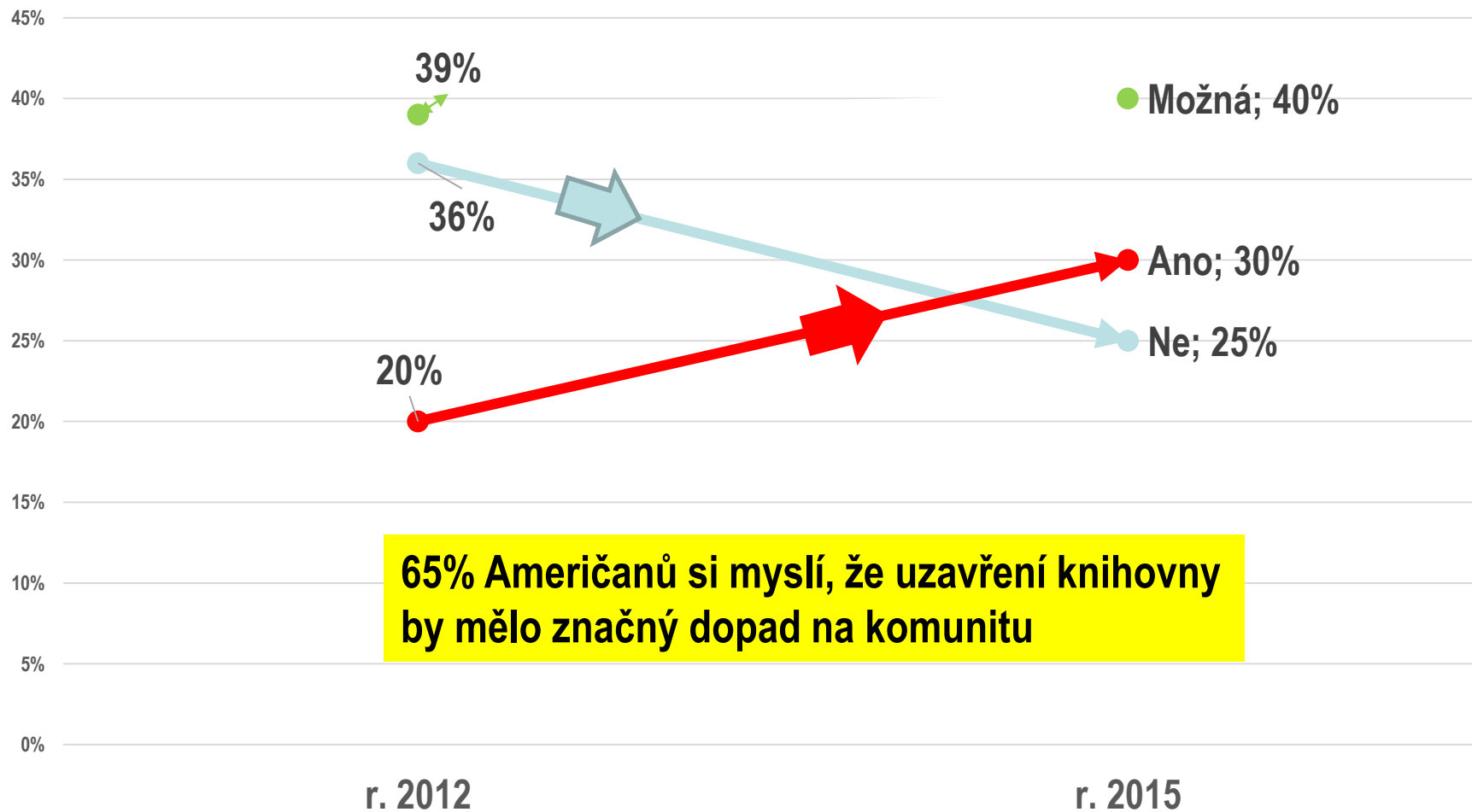
Čtete knihy v elektronické podobě? (internetová komunita 2016)



Jaká zařízení používáte pro čtení e-knih?



Měly by knihovny přesunout některé knihy a regály z veřejného prostoru a uvolnit místo pro vybavení ICT, studovny, prostory pro setkávání, kulturní akce? – USA (2015)



Analýza uživatelských potřeb Průzkumy spokojenosti

*17.3.2016
Středočeský kraj
Vít Richter
Národní knihovna ČR*