



# Zpětná vazba od čtenářů (zjišťování spokojenosti)

Vladimíra Nechvátalová [2022]

## **Proč sbírat zpětnou vazbu?**

### **Proč zjišťovat spokojenost čtenářů?**

- Žijeme ve světě, který je charakteristický vysokou dynamikou a rychlými proměnami. Pokud chce v tomto prostředí jakákoliv služba včetně knihovny obstát, je potřebné, aby pružně reagovala na měnící se potřeby svých uživatelů.
- Součástí standardu služeb poskytovaných knihovnou je pravidelné zjišťování spokojenosti klientů se službami knihovny.
- Chci se zlepšovat
- Chci mít z mé práce dobrý pocit
- Potřebuji argumenty pro zřizovatele
- Chci, aby čtenáři chodili do knihovny rádi
- Chci, aby knihovna měla v obci dobrou pověst

**Metodický pokyn Ministerstva kultury  
k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb  
poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji  
na území České republiky (2019)**

- **Článek 13.**  
**Měření spokojenosti uživatelů knihovny**
- *„Veřejná knihovna musí zjišťovat, jaké jsou potřeby veřejnosti, aby byla schopna poskytovat služby, které je uspokojují. Zjišťování je nutno provádět v pravidelných intervalech, nejlépe každých pět let, protože se potřeby a očekávání mění.“*

# Indikátor spokojenosti uživatelů knihovny starších 15 let:

- Více než **90 % uživatelů** hodnotí služby knihovny jako dobré nebo velmi dobré.
- Škála pro hodnocení spokojenosti s knihovnickými službami:
  - 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 s knihovnickými službami:
  - dobré
  - přiměřené
  - špatné

- 1) Spokojenost uživatelů se zjišťuje pravidelně každých 5 let pomocí standardizovaného dotazníku (ankety). Hodnocení knihovnických služeb se provádí u uživatelů nad 15 let a u uživatelů do 15 let.
- 2) Provozovatelé knihoven průběžně sledují a monitorují výkony knihoven pomocí měření spokojenosti uživatelů **pro potřeby řízení a financování knihovny**. Cílem měření je poskytnout spolehlivé údaje o tom, jak uživatelé posuzují knihovnické služby.

# Průzkumy v knihovnách

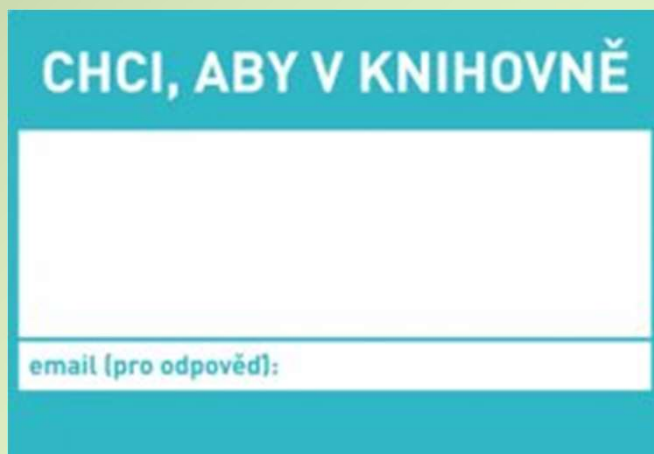
- Hodonín
- Jablonec nad Orlicí
- Jičín
- Košice
- Olomouc
- Plzeň
- Přerov
- Tábor
- Třinec
- Turnov
- Ústí nad Orlicí
- Vsetín
- Žďár nad Sázavou
- Zlínsko
- Praha

# Jak zjišťovat spokojenost? aneb **praktické ukázky sběru zpětné vazby**

- Anketa (standardizovaný dotazník)
- Záložky
- Výzvy
- Postery ...

# Hodnocení pomocí výzvy...

- Potěšilo mě, že ...
- V knihovně bych potřebovala....
- V knihovně jsem zklamaná, že ...
- Doufám, že příště.....



**CHCI, ABY V KNIHOVNĚ**

email (pro odpověď):

- Využívá Moravská zemská knihovna
- Lístičky A5 a menší
- Rozmístěné na různých místech v knihovně
- Sběr do schránky (nezapomenout určit místo kam lístičky odevzdat)
- Ideální je anonymní schránka

# Záložka

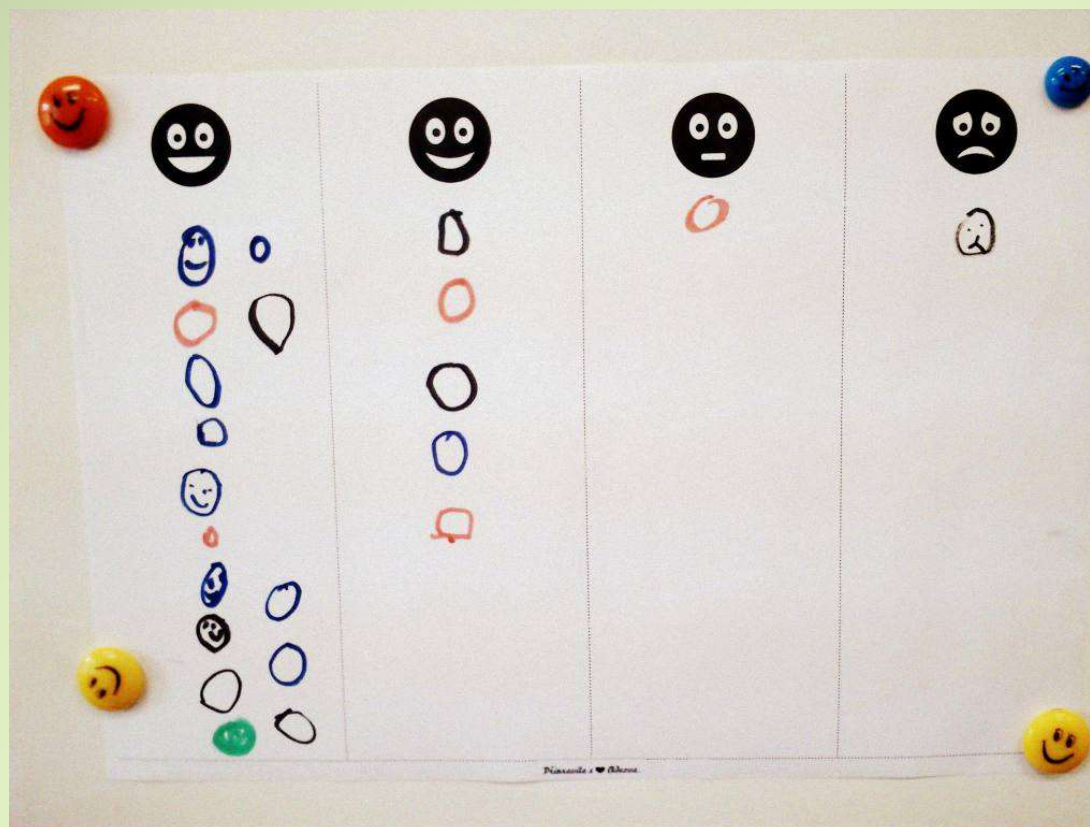
- Mikrodotazník
- Obsahuje jen 2 – 3 otázky
- Vizuálního zpracování, aby dotazníček uživatele skutečně zaujal
- Použití na začátku a na konci akce
- Vysoká návratnost



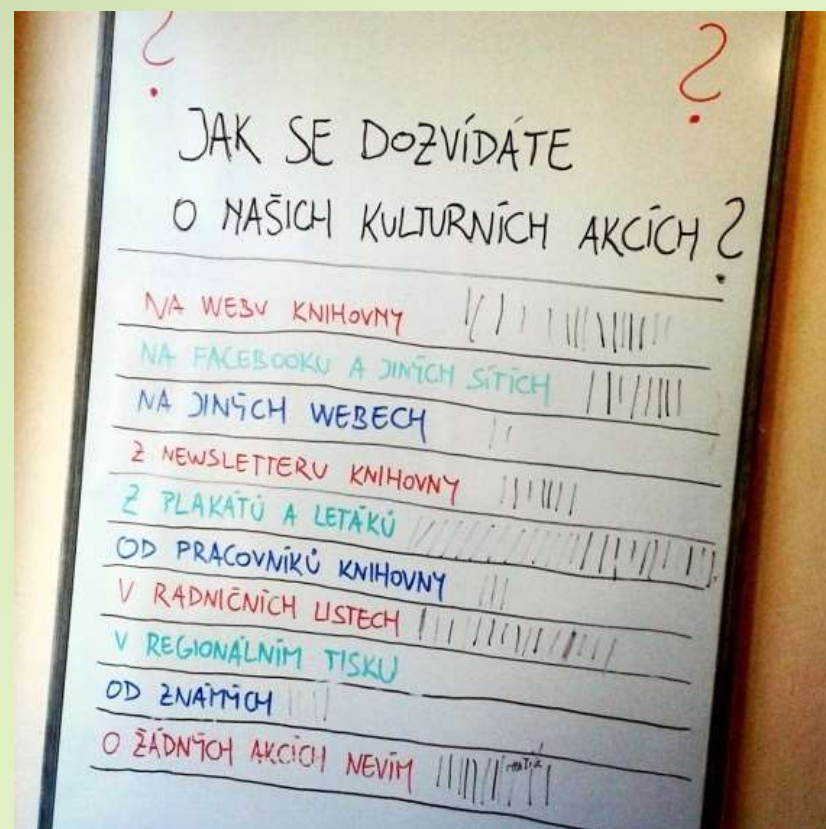
# Poster

- Umístěn na zed', kam nevidí oko knihovníka
- Začít...
- Lístečky, dostatek tužek, budou se ztrácet

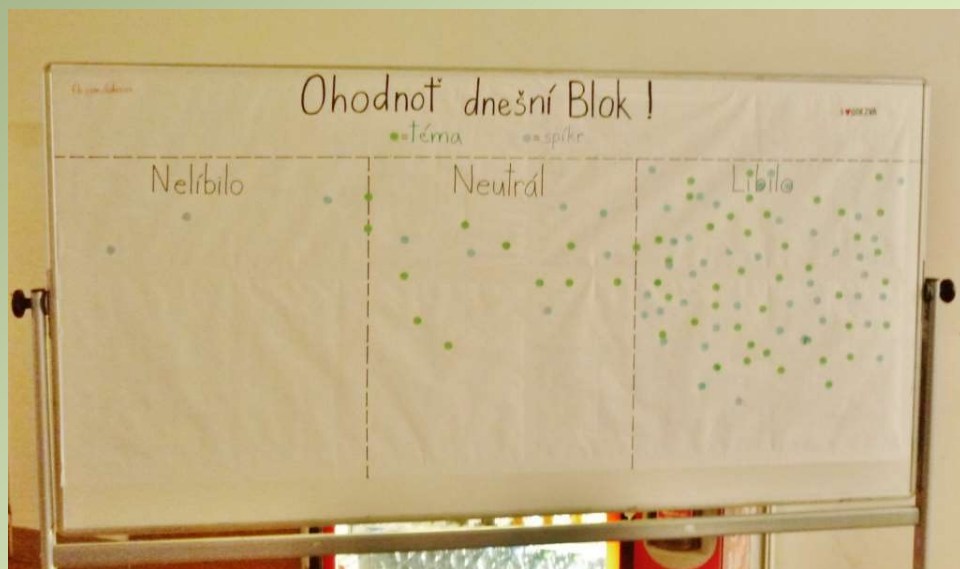
# Smajlíci a Likertova škála



# Whiteboard



# Nálepky – barevné puntíky



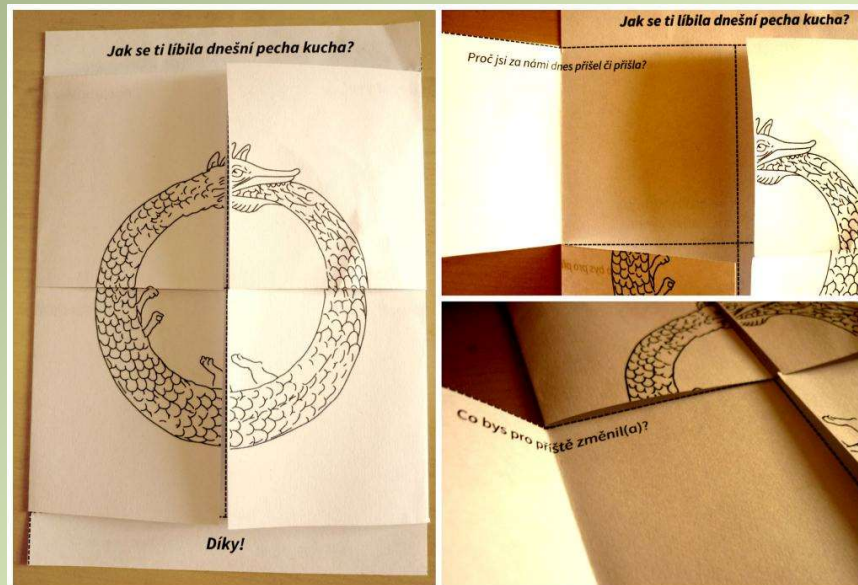
## K ČEMU NÁLEPKY?

Zelenou ● hodnotíš téma bloku, modrou ● spíkra.

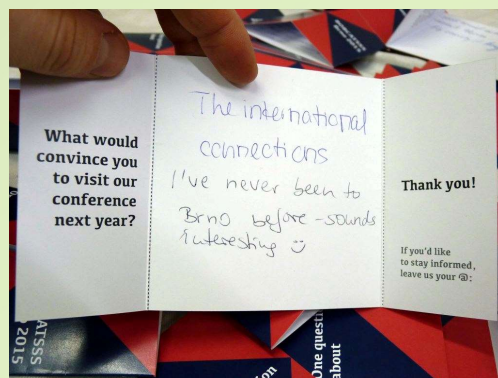
| Nelíbilo | Neutrál | Líbilo |
|----------|---------|--------|
| ●        |         | ●      |

Byla jednou studentka Libuška, která přišla na blok.  
**Spíkr** ji moc neštymoval, tak ho nalepila do 1. sloupce.  
Naopak **téma** ji vzalo a při odchodu z D22 ho lupla do 3.

# Mikrodotazník



- Proč jsi k nám dnes přišel?
- Co bys pro příště nezměnil?
- Co bys pro příště změnil?
- Co by se to pro příště líbilo?



# Semafor



# Postup – standardizovaný dotazník

- Příprava
  - Dnes, tady a teď
  - Formulace otázek
  - Vytvoření dotazníku přes Google Forms
  - Informování knihoven
  - Zapracování do webu knihoven (místo sběru dat: web, sociální sítě)
  - Tisk dotazníků a jejich distribuce (místo sběru dat: tištěné formuláře v knihovnách)
  - „Reklama“
- Realizace – 1. 9. 2022 – 31. 11. 2022
- Vyhodnocení a sepsání závěrečné zprávy – prosinec 2022

# Ujasním si cíl, co chci vědět...

- Chcete zjistit, jak uživatelé vnímají knihovnu?
- Jaké „autory“ nakupovat do fondu?
- Chcete zavést nějakou změnu, ale nejste si jisti, jak ji vaši uživatelé přijmou?
- Jak se čtenáři orientují na webu knihovny a další...
- **Do jaké míry jsou uživatelé spokojeni se službami?**
- **Chci získat podněty občanů ke zlepšení služeb knihovny?**

- Standardizovaný dotazník pro profesionální knihovny
- <https://ipk.nkp.cz/odborne-cinnosti/mereni-vykonu-a-kvality-v-knihovnach-1>
- Standardizovaný dotazník pro zjišťování spokojenosti uživatelů, městská knihovna Ústí nad Orlicí, poplatek cca 1000 Kč
- Zkrácené dotazníkové šetření pro neprofesionální knihovny
  - Krajská knihovna Františka Baroše ve Zlíně v r. 2015, 2020
- Vlastní dotazníkové šetření

# Otázky pro dotazník???

- Typy otázek:
  - Uzavřené (Navštěvujete Obecní knihovnu Borek? Ano, ne.)
  - Otevřené Máte-li jakékoliv nápady, které by podle Vás přispěly ke zlepšení služeb vaší knihovny, napište je prosím zde)
  - Polootevřené (Jaké služby v knihovně využíváte? Půjčování knih, internet, půjčování časopisů, navštěvuji akce)
  - Uzavřené – škálové
  - Uzavřené - číselné
  - Uzavřené – sémantický diferenciál
  - Dle vztahu k tématu: přímé, nepřímé
  - Dle funkce: identifikační, kontrolní, filtrační

# Zásady pro tvorbu otázek:

- používat jednoduchý a pro respondenty srozumitelný jazyk
- používat známý slovník (vyhýbat se cizím a odborným slovům a výrazům)
- vyloučit dlouhé otázky, které snižují jejich srozumitelnost, případně zapamatovatelnost
- vyhnout se příliš obecným otázkám (formulovat otázky, které přinesou požadovanou informaci)
- vyloučit vágní a víceznačná slova (vedou k tomu, že respondenti odpovídají na různé věci)
- vyloučit dvojité otázky, které v podstatě tvoří dvě otázky spojené spojkou „a“ a „nebo“  
(nedotazovat se na více věcí v jedné otázce), např. Myslíte si, že tento čistící prostředek domácí spotřebiče vyčistí a neproškrábe?, „Jezdíte do práce dopravním prostředkem nebo chodíte pěšky?“
- vyloučit sugestivní otázky, které vyvolávají určitou odpověď, používají formulace nebo slova, která mají silný emocionální podtón
- vyloučit nepříjemné otázky, které obsahují nepříjemné narážky, jsou příliš osobní nebo vyvolávají předsudky
- vyloučit odhady, aby respondent nemusel generalizovat
- vyloučit otázky, které jsou náročné na vědomosti, znalosti a paměť

# Otázky pro dotazník???

- Zpracování otázek do Google forms
- Vyhodnocení otázek

# Tištěný formulář

- Přepis na web
- Oblíbený u starších čtenářů
- Úspěch závisí na aktivitě knihovníka
- Není úplně anonymní
- Je částečně zkreslený, knihovník oslovuje „milé“ čtenáře
- Více nákladný
- Počet nasbíraných dotazníků vypovídá o vztahu čtenářů a knihovníka

# Webový formulář

- Nízké náklady
- Anonymní
- Vyplňuje ho opravdu čtenář?
- Jen výzva nestačí
- Nízké náklady
- Zaměřen na mladší čtenáře

# Propagace výzkumu – jak podpořit sběr dat?



Dárek? – losování o průkazku, reklamní předměty, tužka