

Knihovnicko-informační zpravodaj U Nás

Vyšlo: 29.6.2009

Číslo: Ročník 19 (2009), Číslo 2

Sekce: Naše téma

Název článku: Jak se tvoří anketa

Autor: Irena Dragounová

Zdroj: <http://unas.svkhk.cz/clanek.asp?id=1046>

Jak se tvoří anketa

Irena Dragounová

Pro svou magisterskou práci jsem si vybrala téma Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové v novém prostředí. Protože se knihovna nedávno přestěhovala a nabízí uživatelům také služby, na které nebyli ve starých podmínkách zvyklí (počínaje volným výběrem a konče self-checky na půjčování knih), zajímalo mě, jak jsou s nimi spokojeni.

Rozhodla jsem se tedy obohatit práci o sociologický průzkum. Zvolila jsem formu obsáhlejší ankety nebo, chcete-li, jednoduchého dotazníku. O svolení a pomoc při realizaci průzkumu uživatelů jsem požádala paní ředitelku. Na základě informací, které mi o knihovně a jejích čtenářích poskytla Mgr. Málková, vedoucí oddělení služeb, jsme nejprve sestavily okruhy otázek, které by měly být pomocí průzkumu zodpovězeny.

Cílem je zjistit:

- zda uživatelé vědí o některých konkrétních službách, které knihovna nabízí (např. internet klub);
- zda je využívají a jak jsou s nimi spokojeni (např. s nabídkou databází, periodik, s pořádanými akcemi, s prací personálu, s kopírováním pomocí čipových karet);
- jaké další rozšíření služeb by uvítali (elektronické dodávání kopií dokumentů e-mailem, samoobslužný box na vracení knih před budovou knihovny, self-check na půjčování knih v 5. podlaží).

Na základě zjištěných informací lze uvažovat např. o posílení propagace některých služeb (internet klub), o způsobech zmírnění případných často zmiňovaných problémů (s orientací ve volném výběru, s kopírováním).

Původně jsem se chtěla zaměřit na cílovou skupinu studentů. Nakonec jsem ale cílovou skupinu nijak neomezila, i z toho důvodu, že od přestěhování knihovny do nových prostor nebyl ještě prováděn žádný obsáhlejší průzkum, pouze jednotlivé anketní otázky na webových stránkách. Anketa je samozřejmě anonymní, z osobních údajů, které mají respondenti na konci uvést, bude možné zjistit jejich pohlaví a zaměstnání (kategorie: student, zaměstnanec/podnikatel, na mateřské dovolené, v domácnosti, v důchodu, nezaměstnaný/á).

Dalším krokem byl výběr relevantních otázek tak, aby nesměřovaly na věci, které se dají zjistit jinak než pomocí dotazníku - např. počet přístupů do určitých databází, počet výpůjček, návštěvnost individuálních studijních boxů - a aby se otázky nepřekrývaly, ale vzájemně spolu souvisely. Při formulaci otázek je třeba dodržovat některé zásady - např. nepoužívat negativní otázky typu Nechtěli byste..., slova jako "obvykle", "často", odborné termíny atd., snažit se, aby otázky byly co nejpřesnější, srozumitelné, jednoznačné, a zároveň stručné.

Vyplňování odpovědí jsem se snažila usnadnit použitím uzavřených otázek (výběr z možností). Ke zjišťování doplňujících informací jsem zvolila otevřené otázky (vypište konkrétní příklady, zdůvodněte svou odpověď). Některé otázky jsou rozděleny na dvě podotázky, graficky jsou upraveny do tabulky:

1. Máte pocit, že se dobře orientujete v knihovně?

Zakroužkujte prosím v každém sloupci jednu variantu (jedno písmeno).

ve volném výběru knih	ve volném výběru časopisů časopisůperiod(časopisů)
a) ano	a) ano
b) spíše ano – s občas. problémy	b) spíše ano – s občas. problémy
c) spíše ne – s pomocí personálu	c) spíše ne – s pomocí personálu
d) ne	d) ne

9. Využil/a byste další samoobslužný box/zařízení/self-check?

na vracení knih před budovou knihovny (k vracení knih mimo otevírací dobu knihovny, s nepřetržitým provozem)	na půjčování knih i v 5. podla-ží (pozn. v současné době je k zaevidování výpůjčky třeba donést knihy do 3. podlaží)
a) ano	a) ano
b) spíše ano	b) spíše ano
c) spíše ne	c) spíše ne
d) ne	d) ne

Díky tomu obsahuje dotazník pouze devět otázek. Záleží na ochotě uživatelů, zda zodpoví pouze základní otázku, nebo zda svou odpověď rozšíří o podrobnosti. V obtížně posouditelných případech jako např. "Orientujete se v knihovně?" jsem raději použila otázku na jejich subjektivní dojem: "Máte pocit, že se dobře orientujete v knihovně?" V otázce č. 2 "Jste spokojen/a s prací personálu?" byla použita technika škálování (hodnocení na stupnici 1 až 5, od nejlepšího k nejhoršímu).

Ve snaze oslovit co nejširší skupinu uživatelů včetně těch, kteří nenavštěvují knihovnu příliš často osobně (v dotazníku je např. otázka na zájem čtenářů o umístění boxu na vracení knih s nepřetržitým provozem před budovu knihovny nebo o dodávání kopií dokumentů e-mailem), jsem požádala také o umístění ankety na webové stránky. Zvolené odpovědi lze snadno zaškrtnout, odpovědi na otevřené otázky vepisovat.

Anketa probíhá v tištěné podobě v budově knihovny i elektronicky na webových stránkách SVK HK (<http://www.svkhkcz> - sekce Novinky) celý květen.

Děkuji Mgr. Lence Málkové za poskytnutí cenných informací pro tvorbu dotazníku a za pomoc při realizaci průzkumu, Bc. Petru Sklenářovi z oddělení informačních technologií za úpravu dotazníku do interaktivní podoby a všem pracovním a pracovníkům služeb za ochotu při distribuci dotazníků a při jejich zpětném odběru.

© 2000-2004 Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové · pujcovna@svkhk.cz
· knihovna@svkhk.cz