

Knihovnicko-informační zpravodaj U Nás

Vyšlo: 29.6.2009

Číslo: Ročník 19 (2009), Číslo 2

Sekce: Naše téma

Název článku: Měření spokojenosti knihovníků

Autor: Eva Semrádová

Zdroj: <http://unas.svkhk.cz/clanek.asp?id=1048>

Měření spokojenosti knihovníků

Eva Semrádová

Při přípravě článků o průzkumech a statistikách nebylo daleko k otázkám: Jak to vlastně vypadá se zkoumáním spokojenosti uživatelů v našem kraji? Jak často si knihovníci ověřují "zpětnou vazbu"?

Rychlost elektronické komunikace je v tomto případě výborný pomocník k uspořádání malé ankety mezi městskými knihovnami. Otázka je jen jedna, a kdo tomu nechce věnovat víc času, může napsat do e-mailu pouze ano/ne, nebo nepošle odpověď vůbec na znamení, že u něho v knihovně se průzkumy nekonají. Otázka totiž zní:

Hledáme v Královéhradeckém kraji knihovny, které v roce 2008 uskutečnily nebo v letošním roce plánují uskutečnit průzkum spokojenosti uživatelů. Případně, kdy naposledy u vás průzkum spokojenosti uživatelů proběhl?

Po dvou týdnech předpokládám, že se již víc knihoven neozve, odpovědi přišly z jedné čtvrtiny z 50 oslovených pracovišť. Tak málo dotázaných potřebuje vědět, jak jsou jeho "klienti" se službami spokojeni? I v došlých dopisech nacházím většinu odpovědí záporných, ale tato pracoviště na průzkumy tak docela nezapomněla. Píší např.: průzkum proběhl před několika lety (před méně než 5 lety v Jaroměři a Nechanicích), knihovna je půl roku uzavřena kvůli rekonstrukci a plánujeme průzkum po zabydlení v novém (MěK Hronov), chápeme smysl průzkumů, ale jsou pro nás časově a personálně příliš náročné (MěK Police nad Metují), průzkumy u nás probíhají jednou za pět let (MěK Hořice), spolupracovnice je dlouhodobě nemocná, nemůžeme se do plánovaného průzkumu pustit (MěK Rtyň v Podkrkonoší), průzkum jsem v knihovně ještě nedělala, ale uvažuji o tom a ráda bych se něco dozvěděla o způsobu, jak to provést (MěK Chlumeck nad Cidlinou).

A tak nakonec zbyly jen dvě kladné odezvy. V roce 2007 proběhl pouze jeden průzkum, a to v Místní knihovně Černilov z oblasti Hradec Králové (viz článek Ptali jsme se čtenářů v Černilově, zpravodaj U nás, 2008, dvojčíslo 3/4, s. 24-26) a nejaktuálnější zpráva přišla z Městské knihovny ve Vamberku (oblast Rychnov nad Kněžnou). Vedoucí knihovny paní J. Martinová napsala: *"Do průzkumu spokojenosti našich čtenářů jsme se vložili v letošním roce. Zejména děti reagují velice vstřícně a bombardují nás svými originálními nápady a výzvami. Řada z nich bude určitě patřit k motorům našich dalších aktivit."*

Výsledky ankety vyvolávají otázky, jak to, že knihovníci nepotřebují zkoumat názory čtenářů. Nenacházejí čas? Jsou si jisti kladným hodnocením nebo čekají, až je k tomu vyzve zřizovatel?

Knihovníci jsou s knihovnami spokojeni, budou spokojeni i čtenáři?

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