

Knihovnicko-informační zpravodaj U Nás

Vyšlo: 29.6.2009

Číslo: Ročník 19 (2009), Číslo 2

Sekce: Naše téma

Název článku: Vážení čtenáři, jak hodnotíte služby knihovny

Autor: Eva Semrádová

Zdroj: <http://unas.svkhk.cz/clanek.asp?id=1049>

Vážení čtenáři, jak hodnotíte služby knihovny

Eva Semrádová

Měření spokojenosti je druhou nedílnou součástí benchmarkingu vedle měření kvantitativních výsledků. Sleduje stejné cíle jako analýza statistik, ale posuzuje tyto cíle z kvalitativního hlediska. Je to "zpětná vazba", která zjišťuje úspěšnost vedení knihovny, účelnost nabídky služeb, umožňuje rychle reagovat na změny okolí.

Jistě že knihovníci nabízejí to, co si myslí, že je pro návštěvníka nejlepší, ale nezískávají od něho informaci, zda byl spokojen. Toho, kdo říká: "Vždyť si nikdo nestěžuje", je potřeba upozornit, že stěžovatelů bývá nejvíce 4 %. Ostatních 96 % nespokojených odchází tiše a o své nespokojenosti poví pouze svým blízkým a známým. A ti už vědí, co můžou v knihovně čekat, a informaci šíří podle potřeby dál. Knihovníci v tomto případě podceňují zpětnou vazbu a sílu dobrých a špatných referencí. Nejlepší reklamou je *zapojit spokojeného uživatele do marketingu knihovny*, přimět ho, aby zprávu o své dobré zkušenosti se službami poslal dál, aby o své spokojenosti řekl někomu dalšímu.

Připravit měření spokojenosti od přípravy přes vlastní měření až po interpretaci výsledků je náročné. Musíme počítat s velkou mírou subjektivity výstupů, informace o spokojenosti musíme získat takovou cestou, aby to uživatele neobtěžovalo. Obecnou metodiku pro měření spokojenosti uživatelů nabízí projekt Benchmarking českých knihoven i s možností využít univerzální dotazník. Inspirací k české variantě měření spokojenosti byl americký systém měření LibQUAL. Postup je vhodný pro knihovny různých velikostí a snadno použitelný i bez účasti odborníka, je to levné řešení. Navíc umožňuje vzájemné srovnání výstupů s jinými knihovnami. Metodika byla otestována při průzkumu v Národní knihovně ČR v letech 2006 - 2007 a letos je poprvé aplikována v prostředí městské knihovny.

Tou první knihovnou, která organizuje měření spokojenosti podle nové metodiky, je Městská knihovna v Ústí nad Orlicí. Ředitelka ústecké knihovny paní Jana Kalousková se se svými spolupracovníky podílela na přípravě univerzálního webového dotazníku a nabízí jeho využití i ostatním knihovnám.

Průzkum právě probíhá (bude trvat dva měsíce, květen - červen 2009) a dotazník je dostupný veřejnosti na www:

<http://www.knihovna-uo.cz/dotaznik/UnO/index.php/dotaznik/>

Uživatelé jsou vedeni k vyplnění elektronické verze, ale v prostorách knihovny je připravena i tištěná podoba. Dotazník je zaměřen na získání informací o složení uživatelů, frekvenci využívání služeb a na zjištění spokojenosti návštěvníků. K tomu je u některých otázek připraven prostor pro připomínky, náměty, kritiku a pochvaly. Po ukončení sběru dat proběhne elektronické vyhodnocení a interpretace výsledků.

/ Na stránkách našeho zpravodaje se chceme vrátit ke zkušenostem s měřením spokojenosti v Ústí n. Or. v podzimních měsících./

Kontakt pro zájemce o využití univerzálního dotazníku:
Městská knihovna v Ústí nad Orlicí, p. Josef Moravec, email:
<mailto:josef.moravec@knihovna-uo.cz> pro dohodu s Městskou knihovnou Ústí n. Or. a přidělení přístupového hesla.

Knihovnický institut Národní knihovny ČR, p. Roman Giebisch, email:
<mailto:roman.giebisch@nkp.cz> pro metodickou pomoc při aplikaci a vyhodnocení dotazníku.

Webový dotazník:

3. Využíváte služby v	
<input type="radio"/> hlavní budově knihovny <input type="radio"/> pobočce knihovny <input type="radio"/> hlavní budově i v pobočce	
4. Využíváte knihovnu a její služby pro:	
<input type="checkbox"/> volný čas <input type="checkbox"/> studium, vzdělávání <input type="checkbox"/> pro své zaměstnání	
5. Jak Vám vyhovuje provozní doba knihovny?	
Odhodnotte svou spokojenost pomocí známky od 1 do 5 (1=Vynikající, 5=Zcela nevyhovuje). Pokud nechcete provozní dobu hodnotit, zatrhnete „nehodnotím“.	
<input type="radio"/> vynikající (1) <input type="radio"/> spíše vyhovuje (2) <input type="radio"/> průměr (3) <input type="radio"/> spíše nevyhovuje (4) <input type="radio"/> zcela nevyhovuje (5) <input type="radio"/> nehodnotím	Přípomínka k otázce:
6. Jak hodnotíte tyto služby?	
Odhodnotte svou spokojenost pomocí známky od 1 do 5 (1=Vynikající, 5=Velmi špatně). Pokud některé služby nevyužíváte, zatrhnete „nevyužívám“.	
výpůjční služby <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> nevyužívám kopírovací služby <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> nevyužívám přístup k veřejnému internetu <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> nevyužívám meziknihovní výpůjční a reprografické služby <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> nevyužívám informační a referenční služby <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> nevyužívám kulturní a vzdělávací pořady <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> nevyužívám služby studovny (čítárny) <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> nevyužívám služby hudebního oddělení <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> nevyužívám	Přípomínka k otázce:
7. Jak hodnotíte nabídku knihovního fondu?	

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