

Přejde den, zúčtujem spolu ...

Kateřina Hubertová

O kvalitě práce rozhoduje celá řada faktorů. Jedním z prostředků jak zvyšovat kvalitu jsou i různé průzkumy a dotazníková šetření, které slouží jako jeden z nástrojů pro vytváření zpětné vazby.

Průzkum je nutný mimo jiné ke zjištění aktuálních potřeb a problémů knihoven, ke zvýšení kvality práce a především ke sběru podložených argumentů pro zřizovatele. K získání co nejvíce relevantních odpovědí je nutné zachovat některá obecně platná pravidla pro takováto šetření.

1. Před začátkem psaní dotazníku je třeba jasně stanovit realistické, zjiřitelné a srozumitelné cíle šetření.
2. Každá otázka musí přispívat ke zjištění cíle. Cílem není vytvoření dokumentu, ale řešení konkrétního problému. Otázky musí směřovat k jádru věci a být nezbytné.
3. Otázky musí směřovat pouze na to, co respondenti mohou vědět.
4. Každá otázka zjiřtuje jen jednu jasnou a přesně určenou věc.
5. Vyjadřování maximálně srozumitelným přirozeným jazykem.
6. Výběr z několika možností respondentům usnadní odpovědi.
7. Motivace. Příjemný úvod, informace, k čemu bude dotazník použit, poděkování. Respondent musí vědět, že jeho názor je důležitý.
8. Optimální pořadí otázek a přiměřená délka dotazníku.

K optimální realizaci průzkumu je nutné provést důkladnou přípravu a stanovit a promyslet:

- časový harmonogram,
- distribuční médium,
- zpětnou vazbu i pro účastníky průzkumu,
- zapracování výsledků do další práce,
- opakování průzkumu ve vhodném časovém odstupu.

Rovněž je třeba přihlédnout k tomu, že vypovídací schopnost dotazníků je zatížena tzv. samovýběrovým efektem. Na ankety odpovídají lidé určitého typu. Buď s výrazně kladným vztahem k předmětu dotazování, nebo s výrazně záporným vztahem k tomuto předmětu. Proto se obvykle výrazně vybočující kladné i výrazně vybočující záporné odpovědi nezapočítávají.

Knihovna města Hradce Králové¹ je pověřena Studijní a vědeckou knihovnou v Hradci Králové k výkonu regionálních funkcí². Metodické oddělení Knihovny města Hradce Králové zajiřtuje regionální funkce pro 92 neprofesionalizovaných obecních knihoven a pro 7 profesionalizovaných knihoven okresu Hradec Králové. Regionálními funkcemi rozumíme

metodickou, poradenskou a konzultační činnost, vzdělávání knihovníků, podporu zpracování statistických údajů, dodávání výměnných souborů, pomoc při revizi a aktualizaci knihovnických fondů a pomoc při zavádění informačních a komunikačních technologií.

Je tedy zcela namístě, že Knihovna města Hradce Králové má zájem zjiřtovat zpětně spokojenost obsluhovaných knihoven s tímto výkonem regionálních funkcí. Proto proběhlo v termínu srpen - říjen 2009 dotazníkové šetření s cílem zjistit spokojenost s fungováním regionálních služeb a zmapovat situaci především v malých knihovnách okresu.

Bylo zvoleno klasické papírové médium, protože představuje tradiční hodnotu knihovníků, kteří jsou zvyklí s papírem pracovat. Elektronická média by v tomto případě byla méně vhodná. Dotazník obsahoval

20 otázek³ rozdělených do 3 bloků - Regionální služby knihoven, Postavení knihovny v obci a Profese knihovník. Sběr dat probíhal v termínu od 3.9.2009 do 2.10.2009. Následovalo vyhodnocování údajů. Prezentace výsledků se poprvé uskutečnila na konferenci s názvem Krajská knihovna a její úloha v systému knihoven, kterou 4.11.2009 pořádala Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové.

V termínu se vrátilo 37 dotazníků z neprofesionalizovaných knihoven - tj. 40 %! - a 7 dotazníků z profesionalizovaných knihoven - tj. 100 %! Profesionalizované knihovny neodpovídaly na 4 otázky z 1. bloku týkající se střediskových knihoven a dodávání výměnných souborů. Vyhodnocování těchto dotazníků proběhlo odděleně od neprofesionalizovaných knihoven.

Vyhodnocení odpovědí z neprofesionalizovaných knihoven

Na otázku, zda knihovny potřebují metodické oddělení a střediskovou knihovnu, odpovědělo 67,6 % kladně, 18,9 % knihoven tyto služby nepotřebuje a ve zbytku dotazníků na tuto otázku chyběla odpověď. Jako důvod, proč knihovny potřebují služby metodického oddělení a střediskové knihovny, uvedlo 32 % výměnné soubory, 27 % potřebu konzultací a 19 % praktickou pomoc v knihovnách. Vyskytly se i odpovědi: "Metodické oddělení je bičem nad mou činností v knihovně."

Oddíl Knihovně na webu Knihovny města Hradce Králové sleduje 67,6 % a 16,2 % si nechá zasílat novinky na e-mail.

Skladba dodávaných výměnných souborů knihovněm vyhovuje, 56,7 % vždy, 37,8 % většinou. Distribuce výměnných souborů je z 94,5 % vyhovující, 5,5 % četnost distribuce nekomentovalo. Nabízená témata vzdělávání vyhovují vždy 21,6 %, většinou 59,5 %, občas nevyhovuje 5,4 % a zcela nevyhovuje 2,7 %. 10,8 % dotazníků zůstalo bez odpovědi na tuto otázku. Knihovníci cítí, že by potřebovali prohloubit své znalosti v současné literatuře české i světové, rádi by byli informováni o novinkách v knihovnictví a potřebují další poznatky k automatizovanému knihovnímu systému Clavius.

Další otázky směřovaly ke zjištění postavení knihovny v obci. 62,2 % obcí podporuje další vzdělávání svých knihovníků vždy, 18,9 % někdy podporuje, jindy ne. Ale 8,1 % obcí nepodporuje vzdělávání knihovníků vůbec. Bez odpovědi zůstalo 10,8 % vrácených dotazníků.

Prostředí vlastní knihovny hodnotí knihovníci převážně kladně. 13,5 % se domnívá, že prostředí by lepší být nemohlo, 62,2 % je hodnotí jako vyhovující. Částečně vyhovující je pro 18,9 % a nevyhovující pro 5,4 %. Jako katastrofální nevidí prostředí své knihovny nikdo.

I vztah obecního úřadu ke knihovně je vesměs pozitivní. Jako velmi dobrý ho oklasifikovalo 54,1 % knihovníků, velmi dobrý 27 % a normální 16,2 %. Pouze 2,7 % vidí vztah obecního úřadu ke knihovně jako špatný. Na otázku, zda již knihovny pocítily ze strany obce dopad finanční krize, odpovědělo 73 %, že ne.⁴

83,8 % knihovníků v posledním roce někdo za práci v knihovně pochválil. Z 64,9 % se pochvaly dočkali od čtenářů či uživatelů knihovny, z 24,3 % od jiných knihovníků. Ze strany obecních úřadů šlo 5,1 % pochval. Dále chválili rodinní příslušníci (13,5 %) a někdo jiný (13,5 % - školy, obecní spolky, mládež...).

64,9 % knihovníků má možnost rozvíjet v knihovně své nápady a aktivity. Ti ostatní, kteří tuto možnost nemají, jako důvod uvádějí: nedostatek nápadů (10,8 %), chybějící vstřícnost obce (2,7 %), nezájem uživatelů (24,3 %) a dále osobní důvody zdravotní, časové a jiné (18,9%).

62,2 % knihovníků jsou knihovníky zcela náhodou a náhodou rádi. 32,4 % knihovníků jsou knihovníky rádi a dokonce z vlastní touhy. Knihovníkem omylem a s odporem není nikdo. Jiné důvody, proč být knihovníkem, má 5,4 % knihovníků. Kuriózní důvod proč být knihovníkem je "převzetí po otci". 86,5 % knihovníků je pyšných na to, že jsou knihovníky. Na jejich práci je nejvíce baví styk s lidmi, orientace v kultuře, přehled o knihách a najdou se i tací, které baví úplně všechno, co je s knihovnou spojeno. Nebaví je hlavně papírování a statistika. Průměrný věk knihovníků je 49,8 let a v knihovně průměrně pracují 11 let.

Z vyhodnocení dotazníků profesionalizovaných knihoven okresu vyplývá, že i oni velmi (100 %) oceňují metodické oddělení a regionální funkce. Vzdělávání jim většinou vyhovuje termínem i tématy. Jejich zřizovatelé je v práci povětšinou podporují. Prostředí knihoven je vyhovující a vztah knihovny a obce vidí jako normální. Ani v těchto velkých knihovnách v září 2009 ještě nepocítily finanční krizi nějak

drasticky5. Obecně si zřizovatelé a uživatelé knihoven činnost knihoven v obci schvalují. Knihovníci mají možnost rozvíjet své nápady a aktivity. Všichni jsou knihovníkem rádi, 3 sice náhodou, ale 4 z vlastní touhy. Jenom 1 profesionalizovaný knihovník není pyšný na to, že je knihovníkem.

Metodické oddělení a její regionální služby z tohoto výzkumu vyšly se ctí. Aby to vše mělo nějaký smysl, nesmíme se tím nechat oslnit. Musíme pokračovat minimálně se stejným úsilím jako dosud. A samozřejmě průzkum v nějakém rozumném časovém horizontu opakovat.

Vzkazy z dotazníků

"Metodické oddělení mně vždycky podalo pomocnou ruku, když jsem tápala v různých knihovnických i neknihovnických věcech - pracovní řád, organizační řád, vypracování statistik, příprava grantu... A samozřejmě ulehčením je i to, že jezdíte na různá školení a semináře a nám z nich předložíte jen to nejdůležitější. Za sebe můžu jen říci - díky, že jste."

"Můžu se na vás kdykoli obrátit jak s prosbou či dotazem a vždy je odpovězeno, poradíte nebo pomůžete a to je velké plus, když si člověk neví s něčím rady."

"Můžu říct, že vaše práce je určitě přínosem, protože i tak malé knihovny mají přístup k novým informacím a mají přehled o práci větších knihoven a můžou se tak inspirovat. Výměnné soubory nám vyhovují a čtenáři jsou spokojeni, že mají přístup ke stále novějším knihám."

"...bez vašich akcí a činností si práci v obecní knihovně nedovedu představit."

"Jediné co mohu podrobit kritice je naše spolupráce s Vámi. Vzhledem k tomu, že práci starosty dělám až po zaměstnání a jsem zahlcen administrativou, nemám tolik času i na tak důležitou oblast, jakou je knihovnictví. Slibuji, že svou knihovnici také donutím k lepší spolupráci s Vámi."

"S poskytováním informací jsem velmi spokojená. Ráda si pročítám maily, ve kterých nás upozorňujete na novinky týkající se knihoven - ať už hradecké nebo okolních, menších knihoven. I já potom dále předávám informace svým čtenářům a u nich je dobrý ohlas."

"Každá poctivá dobře myšlená práce má smysl. Už jen to, že Vám odpovídám elektronicky, je částečně Vaše práce. Výměnné soubory - poznávací zájezdy, burzy, školení a komunikace s námi, to vše je dobré. Potřeboval bych na všechno více času..."

"Jedno vím určitě, že si nedovedu svou dobrovolnou knihovnickou práci bez Vás představit. Myslím si, že knihovny na malých vesnicích by zanikly."

Použitá literatura

DRAGOUNOVÁ, Irena. Jak se tvoří anketa. *U nás : knihovnicko-informační zpravodaj Královéhradeckého kraje*. 2009, roč. 19, č. 2, s. 16-17.

MIKULECKÁ, Petra. Sociologické průzkumy v knihovnách - teorie a praxe. *U nás : knihovnicko-informační zpravodaj Královéhradeckého kraje*. 2009, roč. 19, č. 2, s. 14-15.

PUNCH, Keith F. ; [z anglického originálu ... přeložil Jan Hendl]. *Základy kvantitativního šetření*. Praha : Portál, 2008. 150 s. : il.

1 <http://www.knihovnahk.cz/>

2 http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=10_RegFceRozc.htm

3 Jedna strana A4 graficky vhodně upravená.

4 Vzhledem k termínu dotazníků se zdá, že krize v malých obcích dorazila o několik měsíců později. Z pozdějších ohlasů vyplývá, že situace již není tak pozitivní, jak z výsledků dotazníků vyznívá. Ba naopak, lze se domnívat, že knihovny a kultura vůbec na úrovni obcí a malých měst budou finanční krizí postiženy nejvíce.

5 situace v listopadu 2009 je již daleko horší...

