

BENCHMARKING A ZJIŠŤOVÁNÍ SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ KNIHOVEN

Vít Richter, Národní knihovna ČR

V roce 2009 spolupracovalo s projektem „Benchmarking knihoven“¹ 106 obecních, městských i krajských knihoven. Hlavním cílem tohoto projektu je poskytnout knihovnám nástroj pro analýzu vlastní činnosti, sledování efektivnosti a výkonu, současně také umožnit vzájemné srovnávání mezi knihovnami. Základ pro analýzu tvoří z větší části statistické údaje, které patří mezi běžné součásti statistického výkazu o činnosti knihovny. V průběhu diskuze o vhodných indikátorech pro vzájemné porovnání se často objevovalo konstatování, že vysoké či nízké ukazatele výkonnosti knihovny nemusí samy o sobě vypovídat o tom, zda uživatelé konkrétní knihovny jsou s jejími službami skutečně spokojeni. Sledování spokojenosti uživatelů je v současném období mimořádně aktuálním tématem zejména proto, že rychlý rozvoj informačních technologií a internetu podstatným způsobem mění životní styl. Tomu také odpovídají změny práce s informacemi a způsobu studia, a to má přímý dopad na služby knihoven. Aby knihovny v budoucnu byly schopny reagovat na měnící se potřeby svých uživatelů, musí je velmi dobře znát a také je sledovat. Jistě nebude překvapením, že sledování spokojenosti návštěvníků se stále častěji stává i obsahem standardů pro činnost knihoven. Příkladem mohou být standardy používané ve Velké Británii² a v SRN³, kde se předpokládá, že knihovna bude v pravidelných intervalech zjišťovat úroveň spokojenosti návštěvníků knihovny se službami.

Pro zjišťování spokojenosti uživatelů lze použít různé metody kvalitativního nebo kvantitativního sociologického výzkumu. Pokud jde o metody kvalitativního výzkumu, nejčastěji jsou používány přímé rozhovory s jednotlivými uživateli nebo jejich skupinami. Při kvantitativním zkoumání se

¹ RICHTER, Vít. Benchmarking knihoven. *Čtenář*. 2009, roč. 61, č. 02, s. 43–48.

² *Public Library Service Standards Results 2007/08* [online]. London : Chartered Institute of Public Finance and Accountancy, 2009 [cit. 2009-05-03]. Webová stránka. Dostupný z WWW: <http://www.culture.gov.uk/reference_library/publications/5950.aspx>.

³ *21 gute Gründe für gute Bibliotheken* [online]. Berlin : Bibliothek & Information Deutschland (BID), 2008 [cit. 2009-05-03]. Webová stránka. Němčina. Dostupný z WWW: <http://www.bideutschland.de/deutsch/taetigkeiten/projekte/bibliothek_2012/>.

běžně používá metoda dotazníku nebo ankety. Aby průzkum přinesl objektivní výsledky, musí knihovna disponovat odbornými i finančními kapacitami na jeho provedení, což často bývá základním limitem pro tuto aktivitu. Z tohoto důvodu bylo dohodnuto připravit jako součást benchmarkingu standardizovaný dotazník pro zjišťování spokojenosti uživatelů, který by se mohl stát východiskem pro zkoumání spokojenosti v různých knihovnách a umožnil by tak vzájemné srovnávání.

Při přípravě projektu hodnocení spokojenosti uživatelů bylo využito doporučení, připravené z iniciativy UNESCO⁴. Tento manuál je orientován na zjišťování spokojenosti uživatelů veřejných knihoven nebo zjišťování vztahu obyvatel k veřejným knihovnám. Nevýhodou této příručky však je, že s ohledem na starší datum svého vzniku nereflektuje nové služby, které knihovna poskytuje prostřednictvím informačních technologií. Druhým zdrojem inspirace byl americký systém hodnocení činnosti knihoven a spokojenosti uživatelů LibQUAL+TM⁵, který je zaměřen na vysokoškolské a jiné specializované knihovny. LibQUAL vznikl z iniciativy amerického sdružení Association of Research Libraries.

Prvním krokem bylo zpracování dotazníku, testovaného v průzkumu spokojenosti uživatelů, který proběhl v Národní knihovně ČR v období od prosince 2006 do ledna 2007. Tohoto průzkumu se zúčastnilo více než 3 000 uživatelů⁶. V průzkumu byla otestována vhodnost otázek dotazníku a ověřena metoda sběru dat pomocí webového formuláře i způsob hodnocení dosažených výsledků. V průběhu roku 2008 proběhla mezi účastníky benchmarkingu intenzivní diskuze o skladbě dotazníku, který by byl vhodný pro veřejné knihovny. Důležitý impuls poskytla iniciativa Městské knihovny v Ústí nad Orlicí, která připravila webovou podobu dotazníku a v budoucnu umožní jeho využití všem knihovnám zúčastněným v projektu.

Dotazník obsahuje celkem dvacet otázek. Vedle otázek informativního charakteru (pohlaví, věk, vzdělání, frekvence návštěvnosti knihovny a webových stránek, účel využívání knihovny) jsou uživatelé vyzýváni k hodnocení různých aspektů služeb knihovny v několika blocích otázek:

- hodnocení provozní doby, dostupnosti knihovny a webových stránek;

⁴ MOORE, Nick. *Measuring the Performance of Public Libraries: a Draft Manual*. [online]. Paris : UNESCO, [1989] [cit. 2007-09-15]. Formát PDF, 94 s. Angličtina. Dostupný z WWW: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0008/000824/082452Eo.pdf>>.

⁵ THOMPSON, Bruce. *Measuring User Perception of Library Service Quality: An Introduction to LibQUAL+TM*. In *Zpětná vazba aneb děláme to dobře?*. 1st edition. Praha : Knihovna Akademie věd ČR, 2007. s. 5–8. ISBN 80-86675-10-6.

⁶ RICHTER, Vít – PILLEROVÁ, Vladana. Měření spokojenosti uživatelů knihovny: výsledky průzkumu uživatelů Národní knihovny ČR. *Knihovna*. 2007, roč. 18, č. 1, s. 77–98.

- hodnocení jednotlivých knihovnických a informačních služeb;
- hodnocení obsahu knihovního fondu;
- hodnocení podpory uživatelů ze strany knihovny;
- hodnocení prostor knihovny a technického vybavení;
- hodnocení pracovníků knihovny.

Pro menší knihovny bude možno použít i redukovanou podobu dotazníku nebo některé otázky přizpůsobit specifiku provozu jednotlivých knihoven. Důležité je, že respondenti mají možnost sdělit u každého hodnocení své názory, náměty, stížnosti či pochvaly. Tím se otevírá možnost pro přesnou konkretizaci problémů, na které uživatelé narážejí. Tato vyjádření umožňují doplnit kvantitativní údaje získané průzkumem a reagovat na uvedené podněty. Snahou bylo udržet přijatelný rozsah dotazníku, aby respondenty neodrazovala jeho délka. Doba nezbytná pro jeho vyplnění by neměla přesáhnout deset minut. Zvláštní důraz byl kladen na srozumitelnou formulaci dotazů bez uvádění speciálních termínů. Standardizovaný dotazník také prošel testováním jak ze strany pracovníků knihoven, tak i veřejnosti.

Respondenti jsou vyzváni k tomu, aby ve vztahu ke každému dotazu vyjádřili svou míru spokojenosti či souhlasu. Pro hodnocení je využita pětistupňová stupnice ve dvou variantách slovního vyjádření. Současně je umožněno, aby respondent některou otázku nehodnotil. Pětistupňová hodnotící škála byla zvolena především proto, že je všeobecně používána a většina respondentů ji má spojenou se známkováním ve škole.

1 – Určitě ano	2 – Spíše ano	3 – Průměr	4 – Spíše ne	5 – Vůbec ne	Nehodnotím
1 – Vynikající	2 – Velmi dobrá	3 – Průměr	4 – Spíše špatná	5 – Velmi špatná	Nepoužívám

U každého dotazu je zjišťován celkový index spokojenosti jako aritmetický průměr známek získaných od všech respondentů.

Pro kvalitu výsledných dat z průzkumu je nezbytné, aby byl zajištěn dostatečný počet respondentů, který by i ve své struktuře (pohlaví, věk, vzdělání) reprezentoval uživatele knihovny. Knihovna musí zajistit informovanost svých uživatelů o probíhajícím průzkumu. K tomu lze velmi dobře použít emailovou poštu, pokud uživatel dá souhlas k tomuto způsobu komunikace. V první fázi je vhodné zaslat úvodní informaci o průzkumu a vyzvat uživatele k jeho vyplnění. V další fázi je možné do textu jakékoliv zprávy pro uživatele (upomínky, oznámení o akcích apod.) vložit odkaz na stránku průzkumu. Velmi důležité je, aby se knihovna neomezila pouze na elektronickou formu dotazníku, ale aby nabídla všem svým návštěvníkům možnost vyplnění jeho tištěné verze. Tištěnou verzi dotazníku lze využít i jako určitou formu propagace průzkumu tím, že může být vkládán do vypůjčených knih. Na viditelném místě by měla být umístěna schránka pro vkládání vy-

plněných dotazníků a informační panel o průzkumu s uvedením data jeho ukončení. Délka průzkumu může být v každé knihovně individuální. Zpravidla postačí období jednoho měsíce, ale může být podle potřeby i delší.

Výstupem z průzkumu budou propočty průměrných známek pro jednotlivé otázky a soubor dat v Excelu, který umožní další analýzu, vytvoření grafů a podrobné analytické zprávy, která slouží jako podklad pro rozhodování managementu knihovny. Knihovna by také neměla opomenout informovat o výsledcích průzkumu své uživatele a veřejnost jak na webové stránce, tak i v tištěné podobě.

Díky průzkumu spokojenosti uživatelů získají účastníci projektu Benchmarking knihoven další soubor údajů, kterým budou moci doplnit údaje získané benchmarkingem a v další etapě pružně reagovat na podněty a kritiku svých návštěvníků. Standardizovaná forma dotazníku umožní také srovnávání míry spokojenosti mezi knihovnami. Zájemci o využití standardizovaného dotazníku mohou kontaktovat Romana Giebische z Knihovnického institutu Národní knihovny ČR (roman.giebisch@nkp.cz).

Příloha – standardizovaný dotazník

Jak hodnotíte služby... knihovny?

Vážení čtenáři,

.... knihovna v chce své služby ještě více přizpůsobit a přiblížit Vaším požadavkům a potřebám. Jsme si vědomi toho, že v naší práci mohou působit různé stereotypy a setrvačnost. Abychom mohli Vaše přání a požadavky přesněji a objektivněji zmapovat, obracíme se přímo na Vás s žádostí o spolupráci a prosíme o vyplnění tohoto dotazníku.

Dotazník je anonymní. Můžete ho vyplnit buď v elektronické podobě na webové stránce knihovny: www... nebo v tištěné podobě, která bude umístěna u výpůjční služby. Nemusíte uvádět své jméno ani odevzdávat vyplněný dotazník osobně knihovnici. Vhod'te jej, prosím, do urny, která bude umístěna v

Dotazníky vyplňte laskavě nejpozději do 2009. Tímto datem sběr dotazníků končí a bude zahájeno vyhodnocování získaných informací a postřehů.

Děkuji za Vaše odpovědi, za trpělivost a čas, které tomuto dotazníku věnujete, a za Váš zájem o naši knihovnu. Ujišťuji Vás, že budeme usilovat o realizaci Vašich podnětů co nejdříve a v maximální míře.

.....ředitelkavedoucí

U každé otázky, prosím, označte křížkem jednu z možností:

1. Jak často navštěvujete prostory knihovny?

- denně
- týdně
- 1× za 14 dní
- měsíčně
- čtvrtletně
- půlročně
- jinak

2. Jak často využíváte webovou stránku

- denně
- týdně
- 1× za 14 dní
- měsíčně
- čtvrtletně
- půlročně
- jinak

3. Využíváte služby v

- hlavní budově knihovny
- pobočce knihovny
- hlavní budově i v pobočce

4. Využíváte knihovnu a její služby pro

- ___ volný čas (označte známkou 1 až 3 1= nejvíce, 2 = méně, 3 = vůbec)
- ___ studium, vzdělávání
- ___ pro své zaměstnání

Oznámkujte jednotlivé služby z hlediska Vaší spokojenosti na stupnici od 1 do 5. Pokud některou z uvedených služeb nevyužíváte nebo nehodnotíte, zatrhněte číslo 6 (nehodnotím, nevyužívám).

5. Jak Vám vyhovuje provozní doba knihovny?	Vynikající	Spíše vyhovuje	Průměr	Spíše nevhovuje	Nevyhovuje	Nehodnotím
	1	2	3	4	5	6
<i>Připomínky k otázce, náměty, problémy:</i>						
6. Jak hodnotíte tyto služby:	Vynikající	Velmi dobré	Průměr	Spíše špatné	Velmi špatné	Nevyžívám
	1	2	3	4	5	6
výpůjční služby	1	2	3	4	5	6
kopírovací služby	1	2	3	4	5	6
přístup k veřejnému internetu	1	2	3	4	5	6
meziknihovní služby	1	2	3	4	5	6
informační a rešeršní služby	1	2	3	4	5	6
kulturní a vzdělávací pořady	1	2	3	4	5	6
služby studovny (čítárny)	1	2	3	4	5	6
služby hudebního oddělení	1	2	3	4	5	6
<i>Připomínky k otázce, náměty, problémy:</i>						
7. Jak hodnotíte nabídku knihovního fondu?	Vynikající	Velmi dobrá	Průměr	Spíše špatná	Velmi špatná	Nehodnotím
	1	2	3	4	5	6
krásné literatury	1	2	3	4	5	6
naučné literatury	1	2	3	4	5	6
časopisů	1	2	3	4	5	6
elektronických informačních zdrojů (el. časopisy, bibliografické a plnotextové databáze)	1	2	3	4	5	6

hudebních CD, kazet nebo audio-vizuálních dokumentů	1	2	3	4	5	6
<i>Připomínky k otázce, náměty, problémy:</i>						
8. Jste spokojeni s dostupností knihovny? (vzdálenost, dopravní spojení, parkování, bezbariérový přístup)	Určitě ano	Spíše ano	Průměr	Spíše ne	Vůbec ne	Nehodnotím
	1	2	3	4	5	6
<i>Připomínky k otázce, náměty, problémy:</i>						
9. Umožňují Vám internetové stránky knihovny nalézat bez problémů informace o knihovním fondu a službách knihovny?	Určitě ano	Spíše ano	Průměr	Spíše ne	Vůbec ne	Nehodnotím
		2	3	4	5	6
<i>Připomínky k otázce, náměty, problémy:</i>						
10. Pomáhá Vám knihovna získat informační dovednosti, které potřebujete? (např. při vyhledávání v katalogu, v databázích, na internetu)	Určitě ano	Spíše ano	Průměr	Spíše ne	Vůbec ne	Nehodnotím
	1	2	3	4	5	6
<i>Připomínky k otázce, náměty, problémy:</i>						
11. Jste spokojen/a s rozsahem a kvalitou prostor knihovny?	Určitě ano	Spíše ano	Průměr	Spíše ne	Vůbec ne	Nehodnotím
	1	2	3	4	5	6
<i>Připomínky k otázce, náměty, problémy:</i>						

12. Jste spokojen/a se sociálním zázemím knihovny? (oddechové prostory, WC, šatna)	Určitě ano	Spíše ano	Průměr	Spíše ne	Vůbec ne	Nehodnotím
	1	2	3	4	5	6
<i>Připomínky k otázce, náměty, problémy:</i>						
13. Považujete technické vybavení knihovny za dostatečné? (počítače, kopírky, přehrávače, skener apod.)	Určitě ano	Spíše ano	Průměr	Spíše ne	Vůbec ne	Nehodnotím
	1	2	3	4	5	6
<i>Připomínky k otázce, náměty, problémy:</i>						
14. Jsou k Vám pracovníci knihovny vstřícní?	Určitě ano	Spíše ano	Průměr	Spíše ne	Vůbec ne	Nehodnotím
	1	2	3	4	5	6
<i>Připomínky k otázce, náměty, problémy:</i>						
15. Mají podle Vás pracovníci knihovny dostatečnou úroveň odborných znalostí, aby mohli odpovídat na Vaše dotazy?	Určitě ano	Spíše ano	Průměr	Spíše ne	Vůbec ne	Nehodnotím
	1	2	3	4	5	6
<i>Připomínky k otázce, náměty, problémy:</i>						
16. Jak hodnotíte celkovou úroveň služeb poskytovaných knihovnou?	Určitě ano	Spíše ano	Průměr	Spíše ne	Vůbec ne	Nehodnotím
	1	2	3	4	5	6
<i>Připomínky k otázce, náměty:</i>						

17. Zařaďte se, prosím, do některé kategorie:

- žena
- muž

18. Uveďte, prosím, svůj věk:let

19. Jaké je Vaše nejvyšší dokončené vzdělání?

- základní nevyučen/a
- vyučen/a nebo SŠ bez maturity
- střední s maturitou
- pomaturitní, VOŠ
- vysokoškolské

20. Pokud nejste ekonomicky aktivní, zařaďte se do některé z uvedených kategorií:

- důchodce
- student
- žena, muž v domácnosti, mateřská dovolená
- nezaměstnaný

Pokud máte jakékoli připomínky nebo náměty, které by podle Vás mohly přispět ke zlepšení služeb knihovny, napište je zde:

Děkujeme Vám za vyplnění dotazníku!