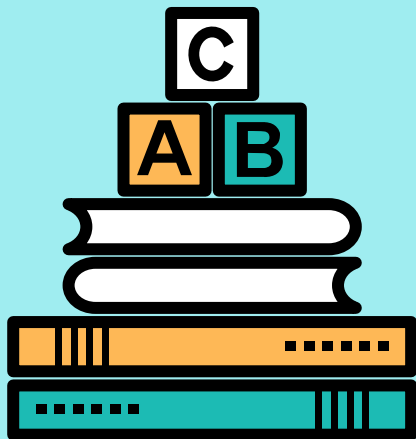


Průzkumy spokojenosti uživatelů v českých knihovnách

Mgr. Pavlína Kolínová
Ústav informačních studií a knihovnictví FF UK



Priorita 6

Koncepce rozvoje knihoven na léta 2017-2020

System hodnocení a marketing
veřejných knihovnických a informačních služeb

Pracovní týmy



KAMPANĚ

jak se zapojit do
celonárodní
kampaň



LOBBING

plánování a
příprava debatních
setkání



OZNAČENÍ

postavení
knižovníků ke
společnému
označení knihoven



VÝZKUMY

jakým způsobem
sledují knihovny
potřeby svých
uživatelů

Dotazníkový průzkum

Priorita 6: Průzkumy spokojenosti uživatelů v knihovnách

Vážené kolegyně a kolegové,

cílem tohoto dotazníku je zjistit, jak pracují české knihovny s průzkumy spokojenosti uživatelů. Jak často se jim knihovny věnují, jaké metody k tomu používají a která témata je zajímají? Ať už se uživatelským průzkumům věnujete pravidelně nebo příležitostně, chtěli bychom vás požádat o spolupráci a sdílení vašich zkušeností. Vaše odpovědi nám pomohou lépe porozumět současné praxi v knihovnách a přispějí k naplňování Koncepce rozvoje knihoven na léta 2017-2020.

*Povinné pole

V knihovně kterého typu pracujete? *

- Městská nebo místní knihovna
- Krajská knihovna
- Vysokoškolská knihovna
- Odborná nebo specializovaná knihovna

Otázky & odpovědi



Frekvence

Jak často knihovny zkoumají potřeby uživatelů



Metody

Které metody knihovny používají



Témata

Oblasti zájmu



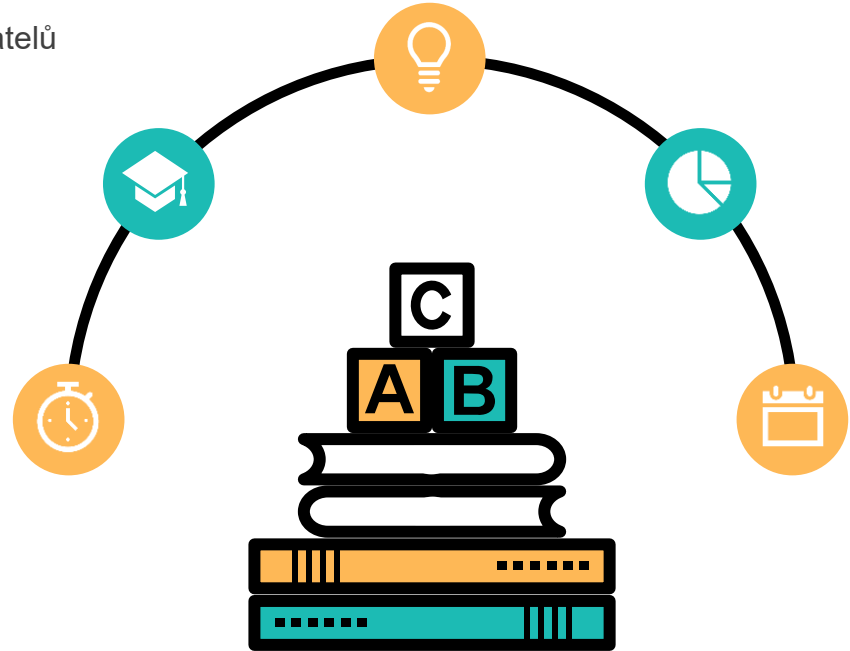
Vyhodnocení

Evaluce a sdílení výsledků

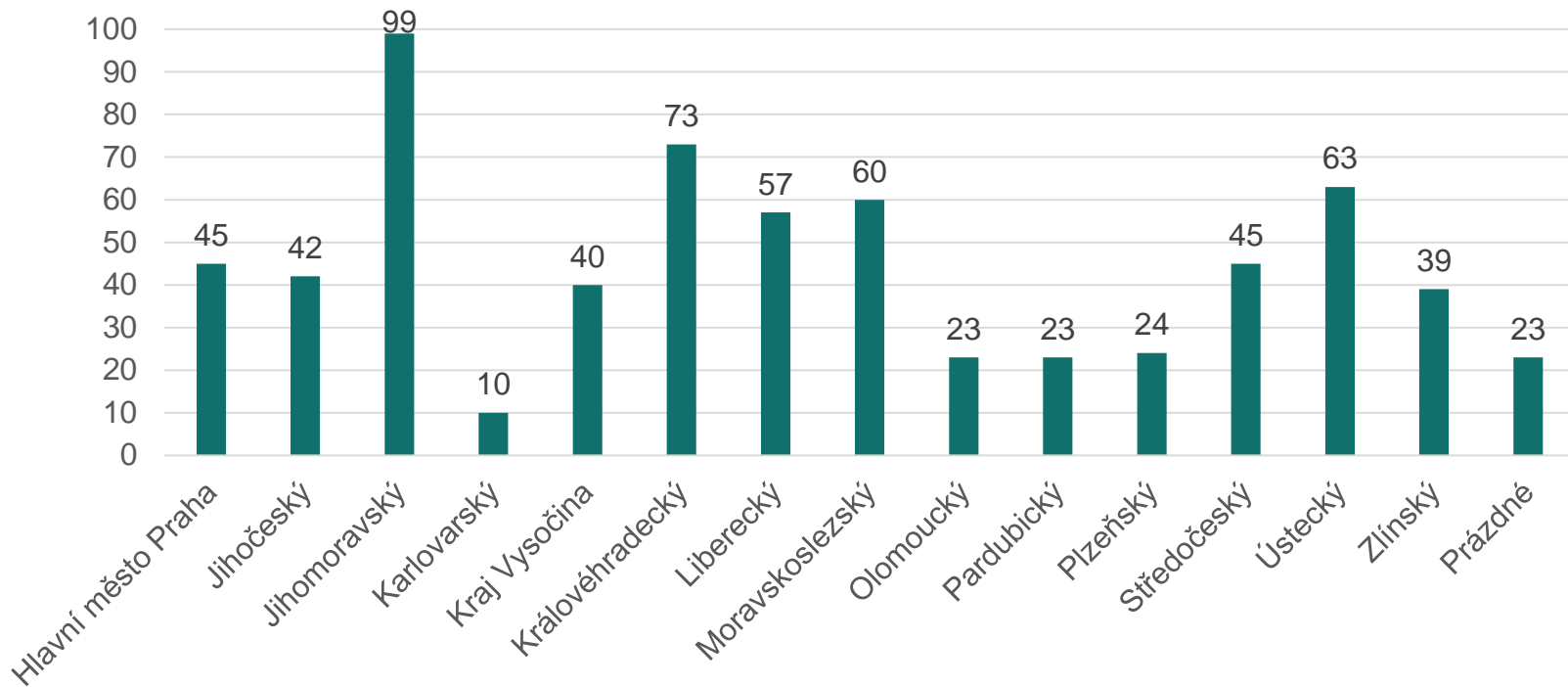


Plány

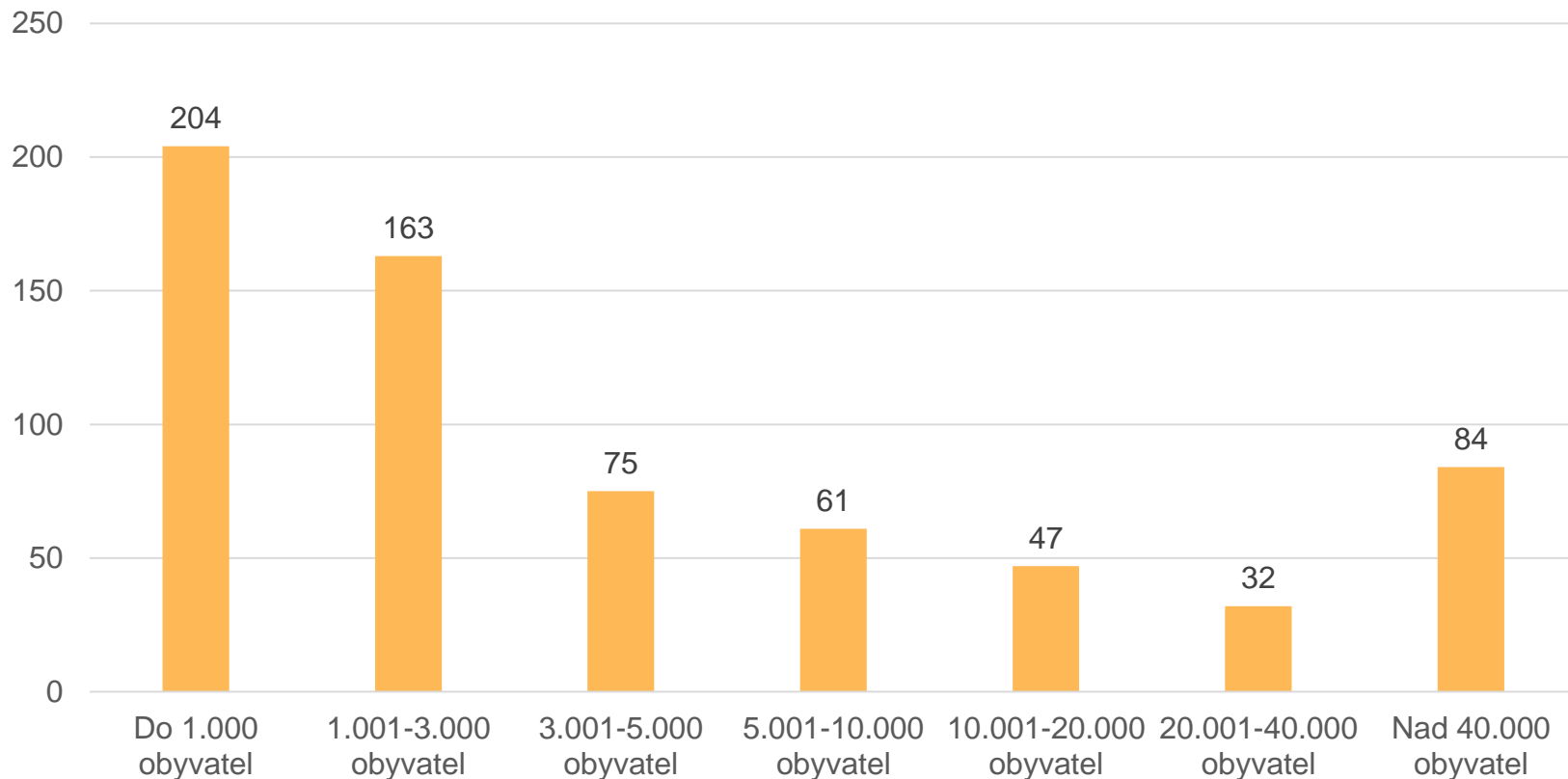
Představy o dalším průzkumu



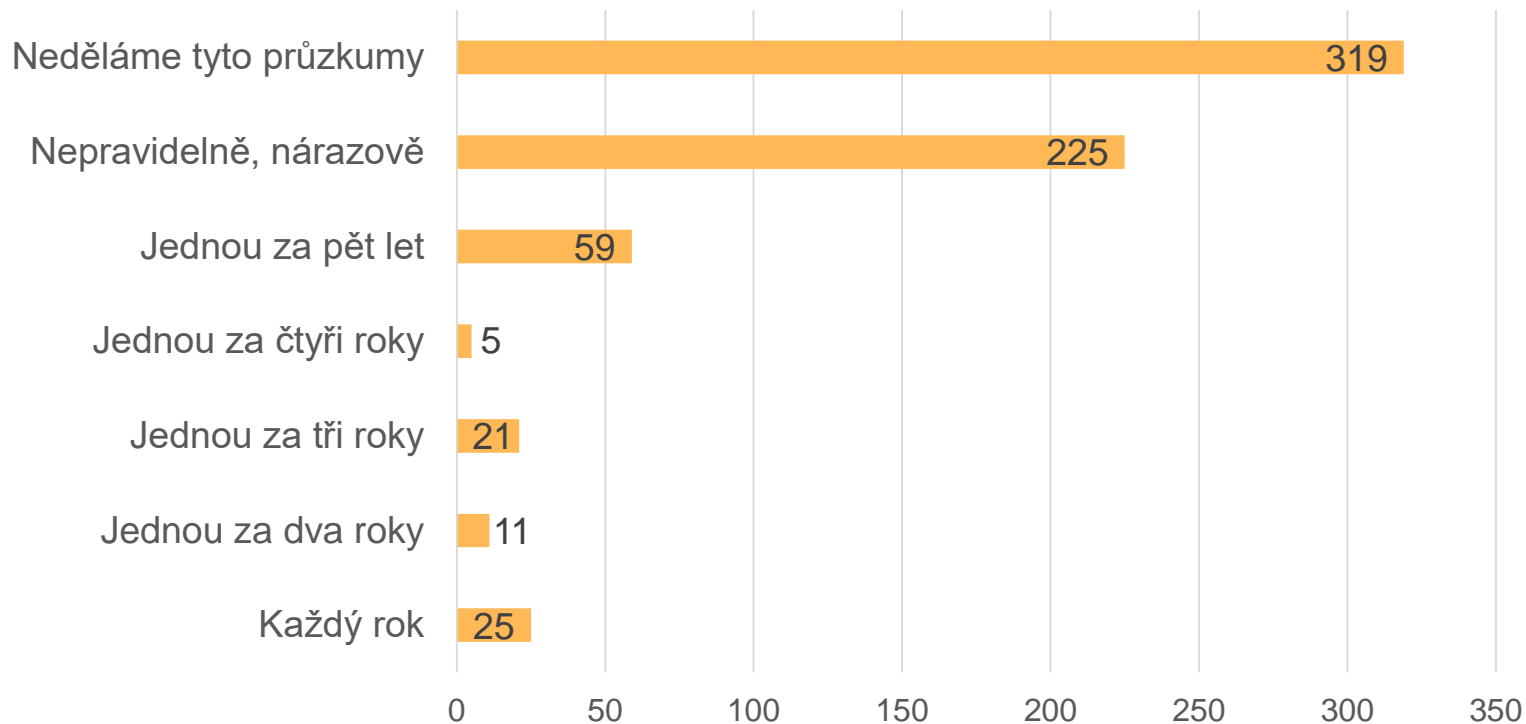
Respondenti podle krajů



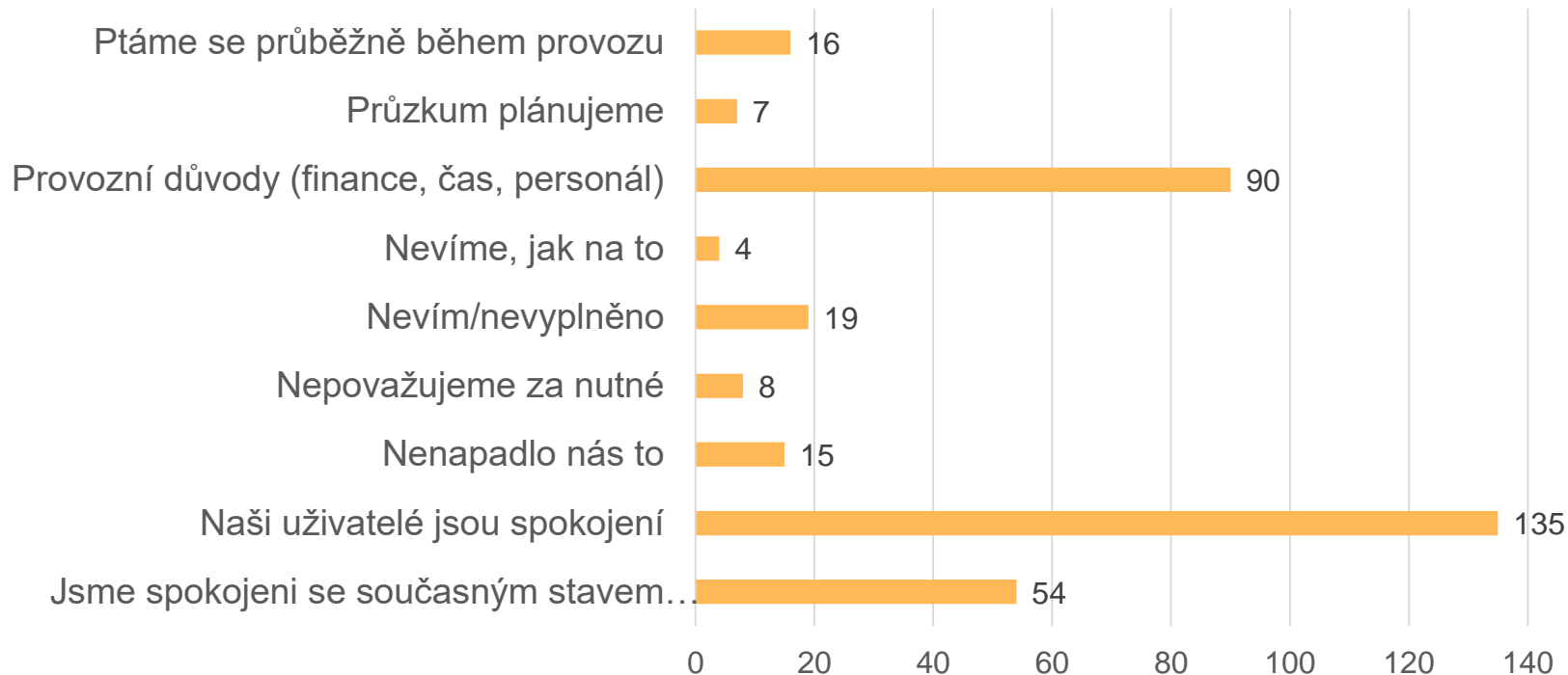
Respondenti podle velikosti obce



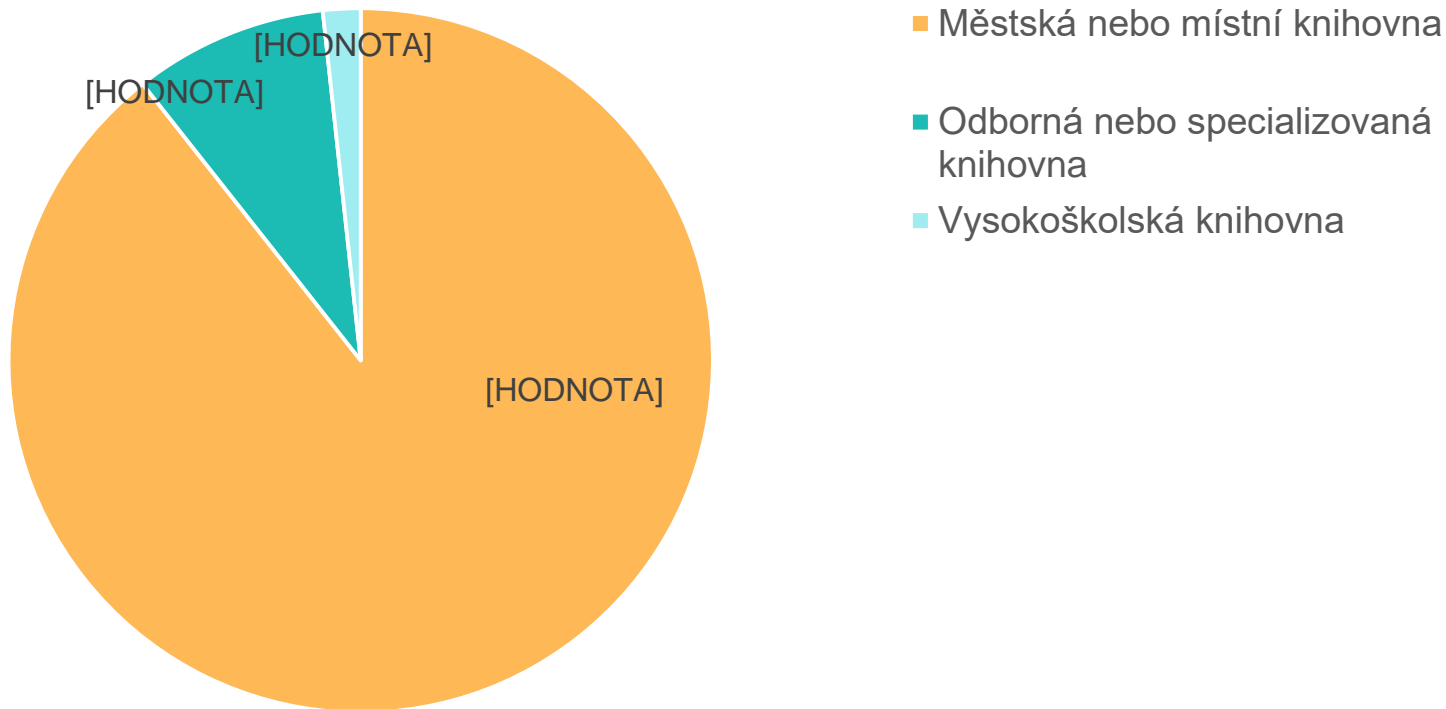
Frekvence realizovaných průzkumů



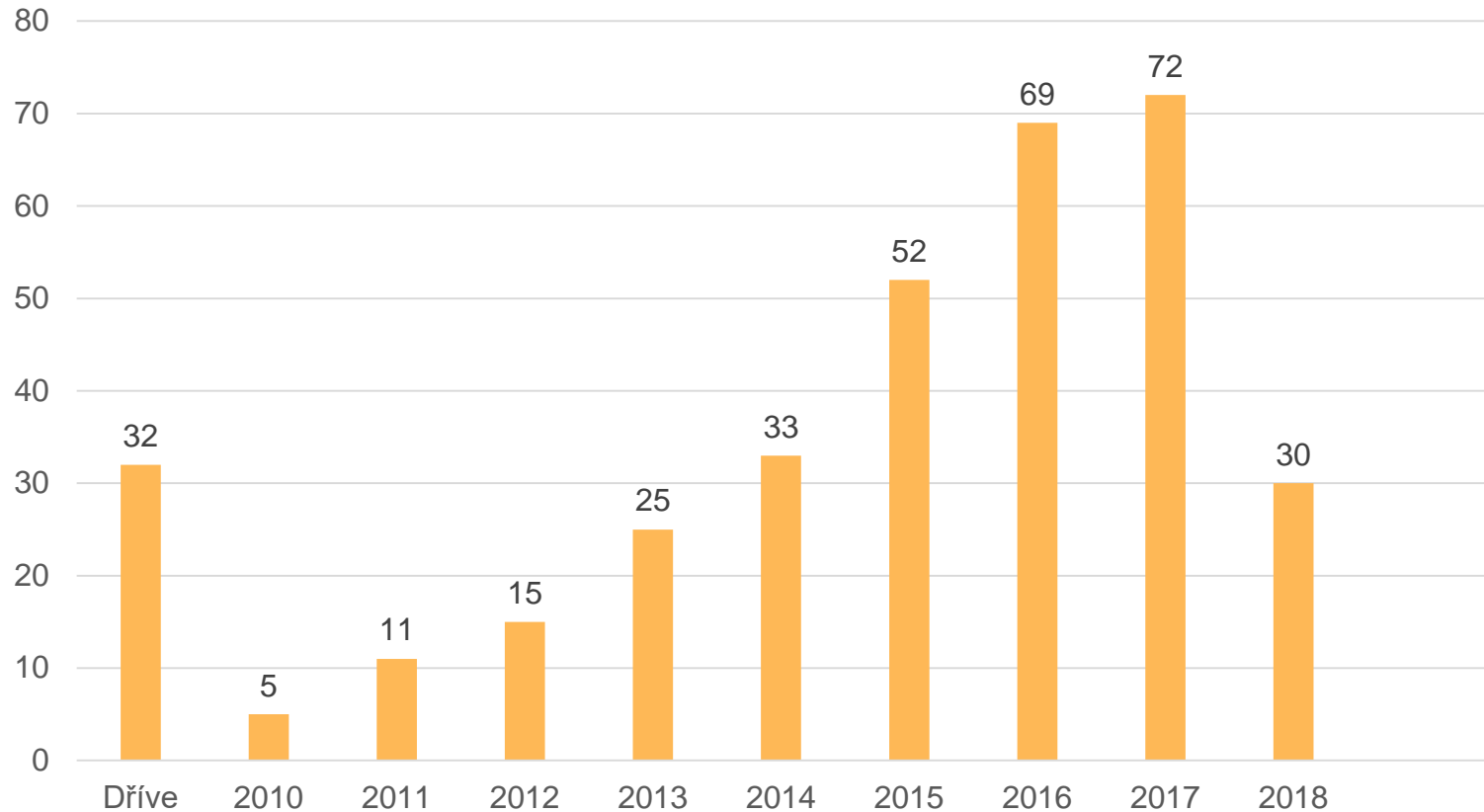
Důvody proč ne



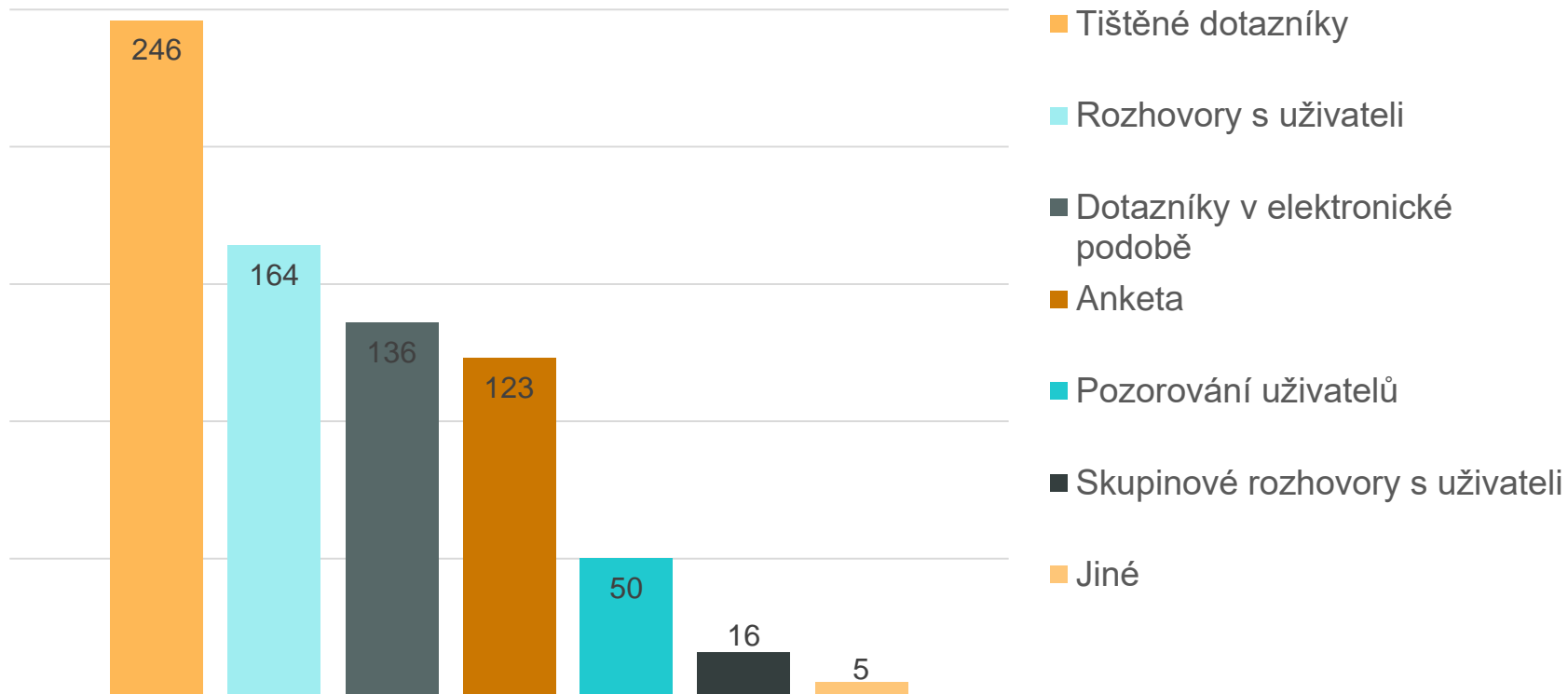
Knihovny, které nezkuumají



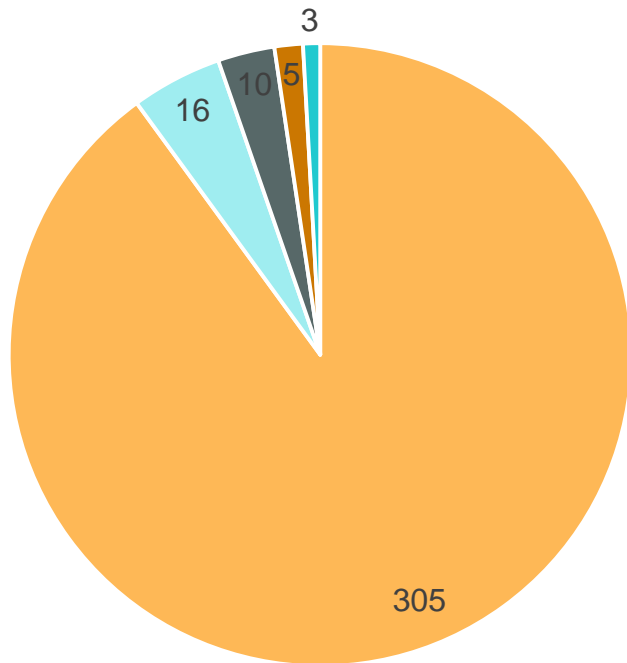
Rok posledního průzkumu



Výzkumné metody

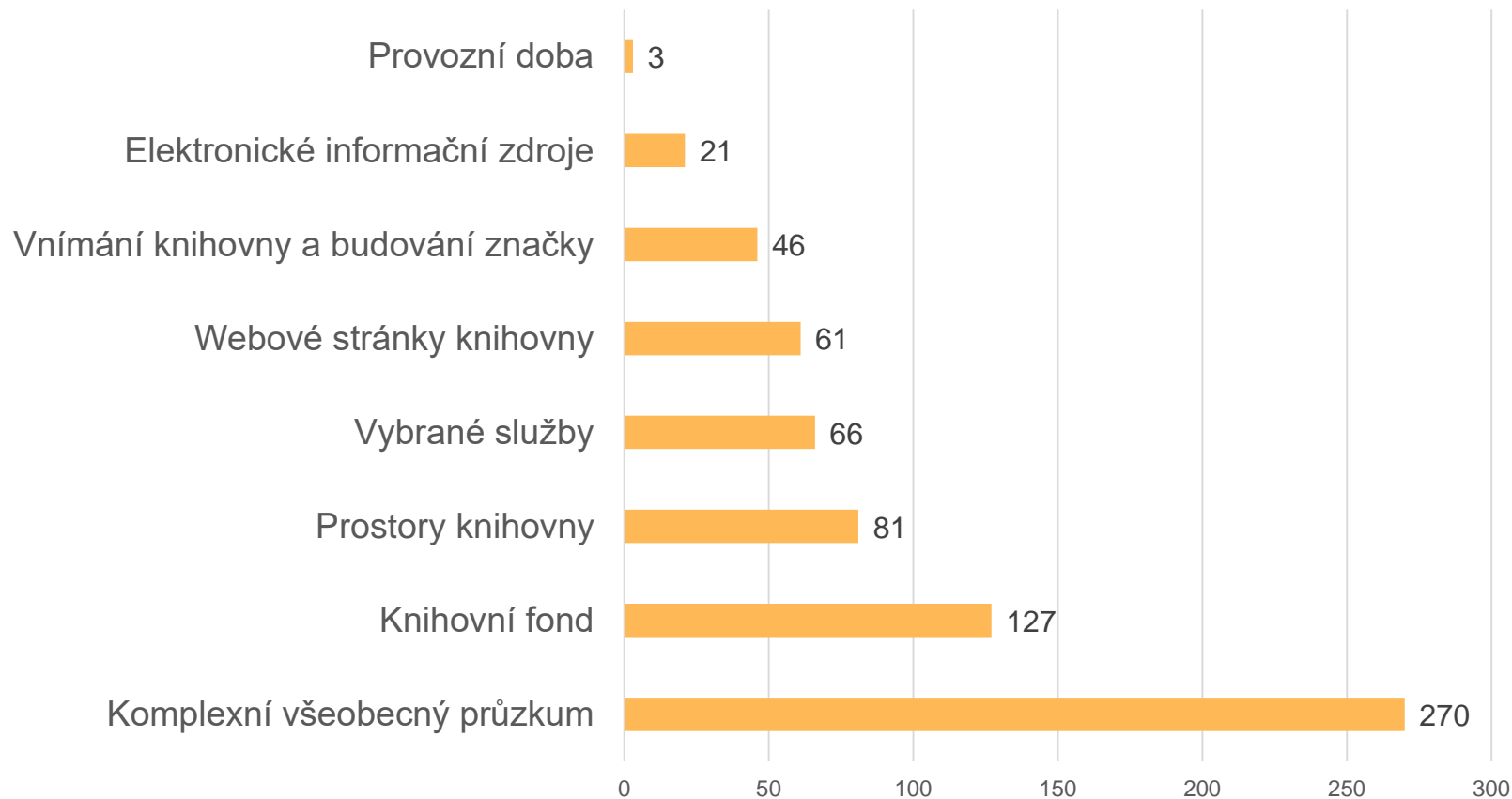


Kdo na tom pracuje?

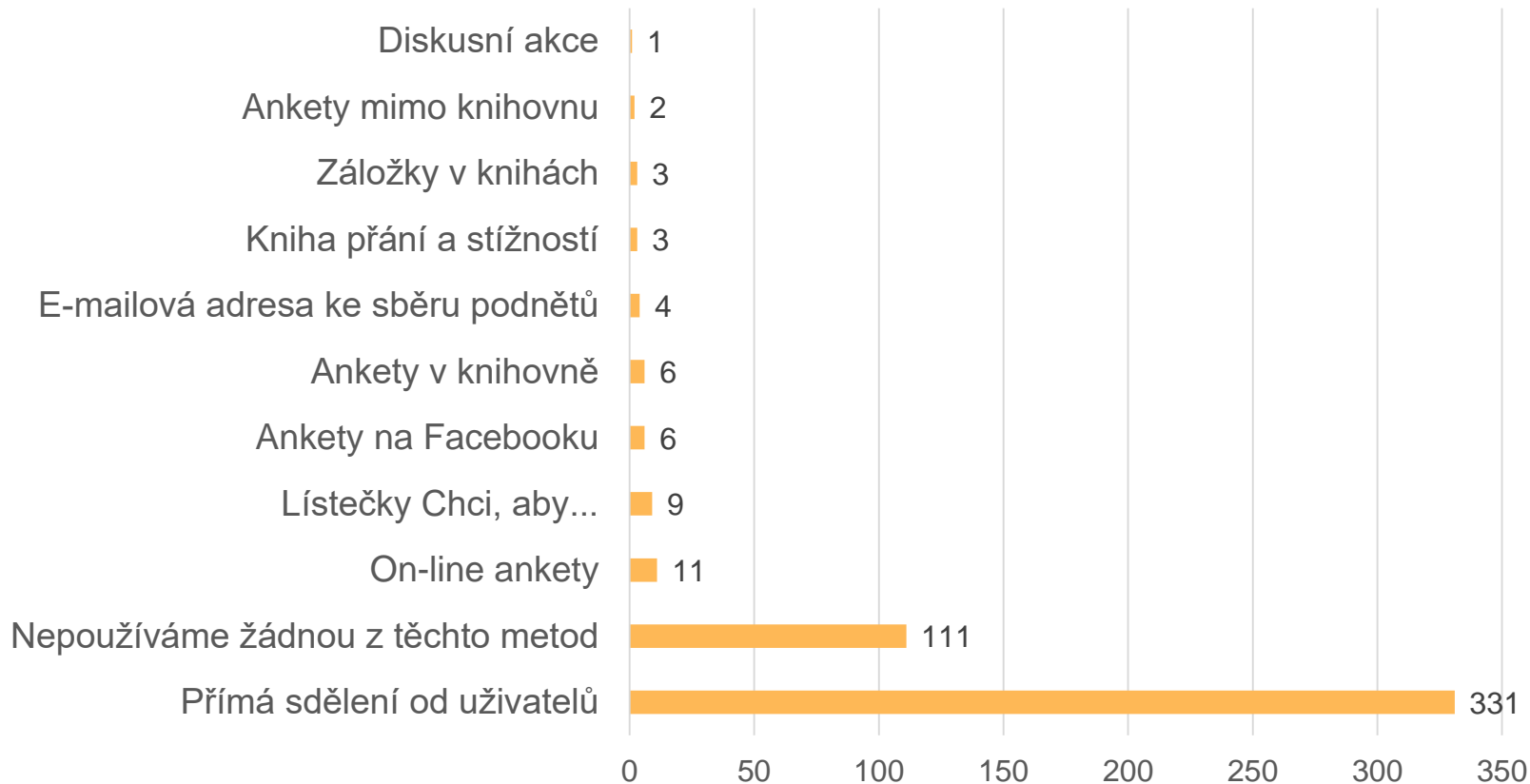


- Vlastními silami (knihovníci)
- Vlastními silami + konzultace s odbornou firmou
- Odborná externí firma
- Pověřená (okresní) knihovna
- Studenti

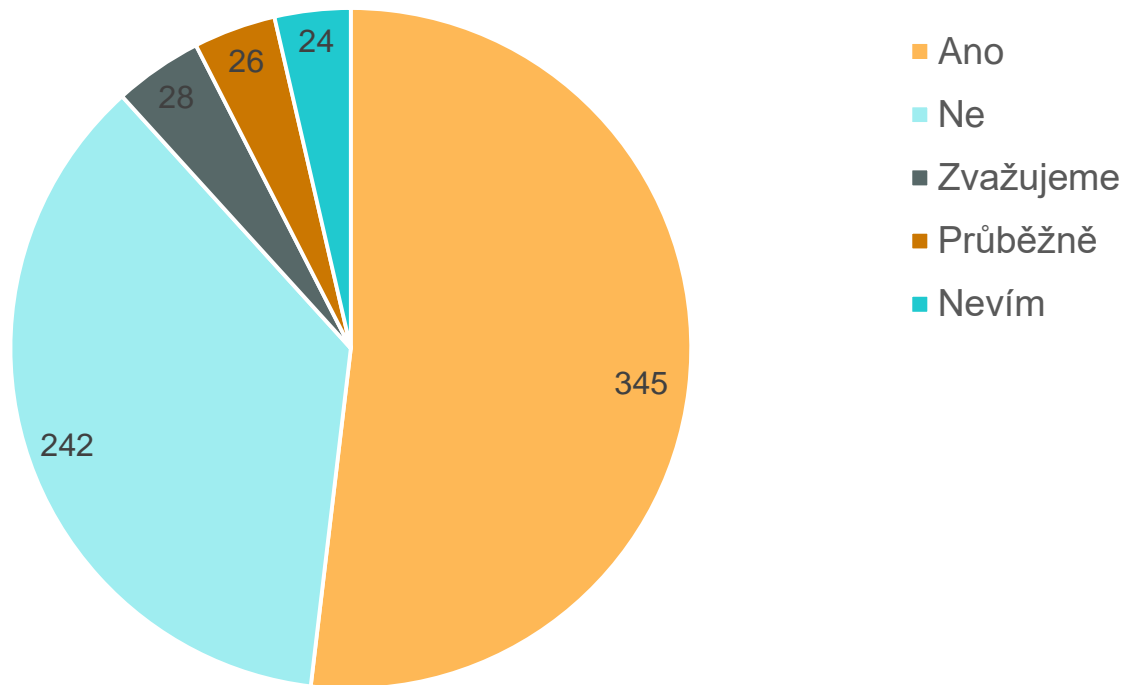
Témata průzkumů



Zpětná vazba & metody sběru dat



Máte v plánu další průzkum?



Shrnutí

A

Téměř polovina dotazovaných knihoven neměří spokojenost svých uživatelů, čtvrtina jen narázově

B

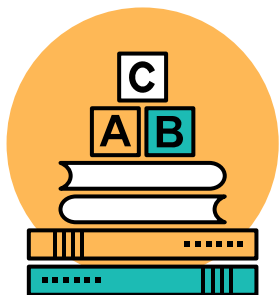
Pravidelné šetření jednou za pět let provádí jen 9 % dotazovaných knihoven

C

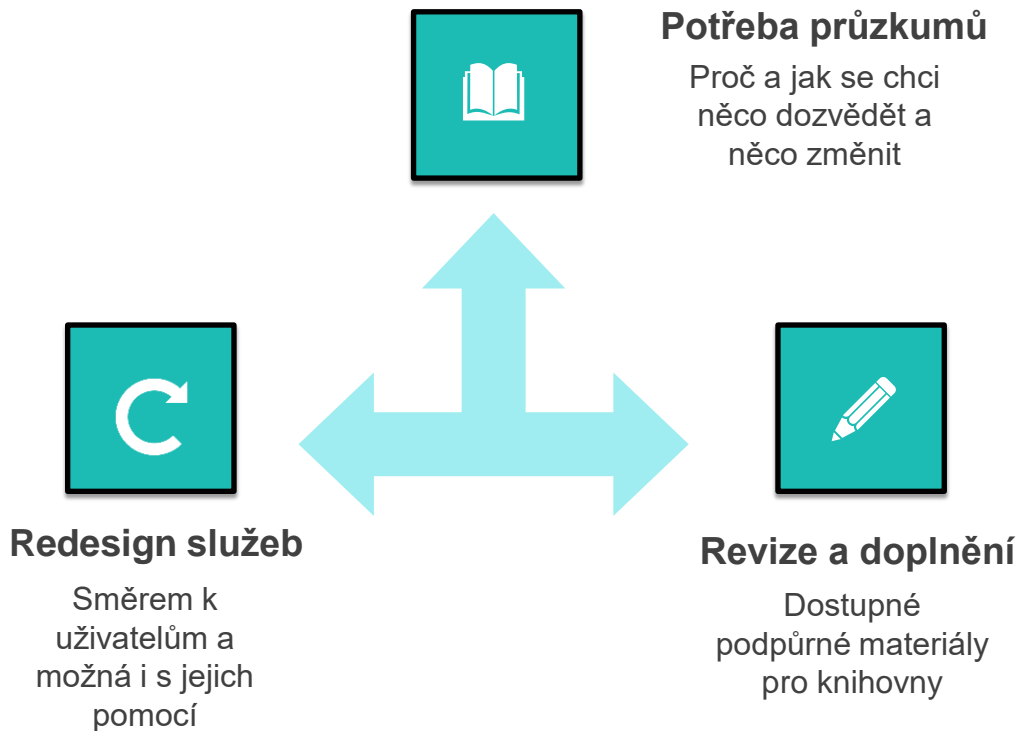
Nejčastěji používanou metodou sběru dat jsou dotazníky

D

Průběžná zpětná vazba se nejvíce získává formou přímého sdělení u výpůjčního pultu



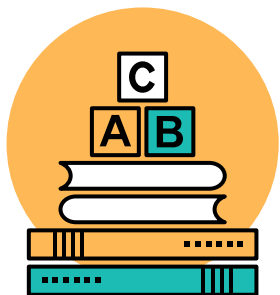
Kam směřovat dál

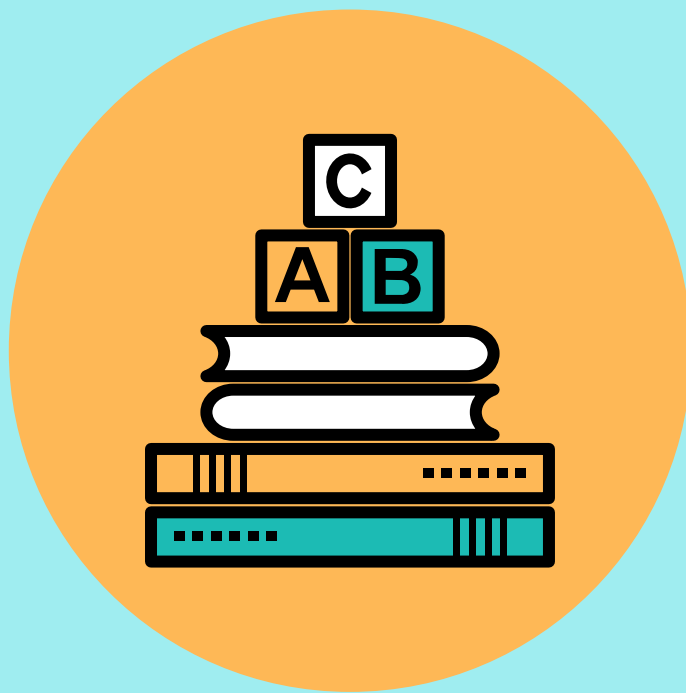


Poděkování

- ✓ Zdenka Andree, Severočeská vědecká knihovna v Ústí n/Labem
- ✓ Pavlína Kijová, Knihovna města Ostravy
- ✓ Adam Kolín, Národní lékařská knihovna
- ✓ Monika Pilařová, Krajská knihovna Pardubice
- ✓ Tomáš Řehák, Městská knihovna v Praze
- ✓ Kateřina Šimová, Městská knihovna Tábor
- ✓ Tomáš Štefek, KISK FF MUNI
- ✓ Eva Valdmanová, Národní lékařská knihovna

a Veronice Hyblerové Trachtové za koordinaci :)





Děkuji za pozornost!

kolinova.pavlina@gmail.com