

Měření spokojenosti uživatelů knihovny Výsledky průzkumu uživatelů Národní knihovny ČR

Vít Richter – Vladana Pillerová

vit.richter@nkp.cz

vladana.pillerova@nkp.cz

V listopadu 2005 zahájila Národní knihovna ČR (dále jen NK ČR) ve spolupráci se čtyřiceti veřejnými knihovnami projekt „Benchmarking knihoven“. Hlavním cílem projektu bylo s pomocí metody benchmarkingu vytvořit pro veřejné knihovny nástroj pro analýzu činnosti knihoven a umožnit vzájemné srovnávání s jinými knihovnami. V první fázi projektu bylo vybráno 31 výkonových a kvalitativních indikátorů, které umožňují knihovnám identifikovat dobré a špatné výkony i odhalit slabé a silné stránky v oblasti základních knihovnických činností a služeb. Indikátory sledují například oblast doplňování, prostorové a technické vybavení knihovny, provozní dobu, výdaje na nákup knihovního fondu, mzdy a provoz knihovny. Většina indikátorů je propočítávána ve vztahu k počtu obyvatel nebo uživatelů, což umožňuje hodnocení z hlediska výkonu, kvality a efektivnosti. V průběhu diskuse o vhodných indikátorech se často objevovalo konstatování, že vysoké či nízké ukazatele výkonnosti knihovny (tzv. tvrdá data) nemusí sama o sobě vypovídat o tom, zda uživatelé konkrétní knihovny jsou s jejími službami skutečně spokojeni. Subjektivní pocity, které v uživateli zanechal kontakt s knihovnou a jejími pracovníky, jsou přinejmenším stejně důležité, jako objektivně měřitelné parametry výkonů a služeb.

V této souvislosti byla také otevřena otázka, zda by součástí vzájemného srovnávání výkonu knihoven nemělo být i zjišťování spokojenosti uživatelů a zaměstnanců knihovny (tzv. měkká data). Zatímco k otázce zjišťování spokojenosti zaměstnanců knihovny byli účastníci projektu značně rezervovaní či skeptičtí, k tématu sledování spokojenosti uživatelů se vyjadřovali jednoznačně pozitivně. Benchmarkingové indikátory v naprosté většině vycházejí z běžně sbíraných statistických údajů, což každé knihovně umožňuje snadný vstup do projektu bez požadavku na další kapacity či výdaje. Pokud se ale jedná o zjišťování spokojenosti uživatelů, zde je nutno vždy počítat s dodatečnými kapacitami a výdaji, které jsou nutné pro provedení nezbytných průzkumů a analýz. Další problém spočívá v tom, že benchmarking je metoda, která umožňuje vzájemné srovnávání knihoven, ale spokojenost uživatelů knihovny byla zatím vždy zjišťována individuálně zpracovanými dotazníky, jejichž výsledky neumožňují vzájemné srovnávání sledovaných parametrů. Z tohoto důvodu byl dohodnuto, že NK ČR zpracuje univerzální dotazník pro zjišťování spokojenosti uživatelů, který by se mohl stát východiskem pro zkoumání spokojenosti v různých knihovnách a umožnil by tak vzájemné srovnávání. Následující příspěvek se zabývá metodikou zkoumání spokojenosti uživatelů veřejných knihoven a jako příklad uvádí výzkum provedený NK ČR v období prosince 2006 až ledna 2007, který byl zároveň testem dotazníku a metody pro zkoumání spokojenosti uživatelů knihoven.

Proč hodnotit spokojenost uživatelů

V souvislosti s rozvojem internetu, hromadnou digitalizací knihovních fondů, využíváním elektronických knih (e-book) a elektronických informačních zdrojů je stále častěji kladena otázka o budoucnosti tištěných médií a tím i knihoven. Internet a elektronická média zásadním způsobem ovlivňují lidskou komunikaci a mění také potřeby a požadavky uživatelů knihoven. Pokud chtějí knihovny v budoucnu obstát v konkurenci s elektronickými médii, musí velmi dobře znát potřeby svých uživatelů a pohotově reagovat na jejich proměny. V budoucnu bude platit mnohem více než dříve, že pro hodnocení rozsahu, forem a kvality služeb knihovny bude rozhodující především hodnocení jejich uživateli. Osobní zkušenost se službami knihovny může být hodnocena pouze samotným uživatelem. V této souvislosti je nutné zvláště zdůraznit, že není důležité, co si o kvalitě služeb myslí knihovna nebo její pracovníci, ale to, jak ji hodnotí lidé, kteří je reálně využívají.

Jedním z možných způsobů zjišťování zpětné vazby může být také sledování stížností uživatelů. Knihovna by se ale v tomto případě neměla spoléhat pouze na vyhodnocování stížností, které v řadě případů nemusí věrně odrážet reálnou situaci poskytovaných služeb. Podle řady analýz reagují formou stížnosti pouze 4 % uživatelů, kteří však nemohou reprezentovat široké spektrum uživatelské komunity. Formou stížnosti reagují uživatelé často na dílčí konflikt, což může představovat i velmi subjektivní reakce na vzniklé potíže.

Pokud chceme trvale zlepšovat služby, je mnohem efektivnější metodou soustavné sledování toho, co uživatelé od knihovny očekávají a potřebují. Jedním z možných nástrojů jsou průzkumy spokojenosti uživatelů se službami knihovny. Dobře koncipované šetření uživatelských potřeb, požadavků a spokojenosti umožňuje knihovně získat kvalitní zpětnou vazbu, pohotově reagovat v každodenním provozu na své okolí a získat podklady pro rozhodování a plánování dlouhodobých změn. Různé formy zjišťování spokojenosti uživatelů jsou také dobrým nástrojem pro vzájemnou komunikaci knihovny s uživateli a veřejností. Výsledky průzkumu mohou také umožnit racionální posouzení účelnosti či neúčelnosti některých aktivit či poskytovaných služeb. Zrušení nebo naopak posílení vybraných služeb na základě průzkumu uživatelů usnadní soustředění potenciálu knihovny na strategické priority. Systematické a dlouhodobé sledování spokojenosti uživatelů může být i dobrým podkladem pro hodnocení činnosti jednotlivých útvarů i pracovníků a stát se důležitým kritériem pro zjišťování úspěšnosti vedení knihovny. U větších knihoven také může být přínosem možnost vzájemného porovnání výsledků mezi jednotlivými útvary uvnitř knihovny a nabízí se také možnost srovnávání mezi knihovnami stejného typu či velikosti.

Co je to spokojenost?

Samotný pojem spokojenosti není jednoduché definovat¹. Často pojmem „spokojenost“ vyjadřujeme pocit být v pohodě, nemít starosti či konstatování, že vše

1 NENADÁL, Jaroslav. Měření v systémech managementu jakosti. 2. dopl. vyd. Praha : Management Press, 2004. 335 s. ISBN 80-7261-110-0

probíhá podle vlastních představ. Norma ČSN ISO 9000 definuje pojem spokojenost následujícím způsobem:

„Spokojenost je vnímání zákazníka týkající se stupně splnění jeho požadavku.“

Spokojenost tedy vyjadřuje názor člověka na to, do jaké míry se shodují jeho představy, očekávání a požadavky s tím, co je mu reálně nabízeno a jak jsou v rámci služeb jeho požadavky uspokojeny.

Měření spokojenosti uživatelů knihovny je podstatně složitější a problematičtější než měření a hodnocení „technických“, statistických údajů o výkonech knihovny. Souvisí to především s tím, že hodnotíme subjektivní názory a pocity jednotlivců. Někteří lidé jsou výrazně skromní, naopak jiní při hodnocení uplatňují vysoké nároky a jsou přehnaně kritičtí. Obecně platí, že jsou-li poskytnuté služby lepší než očekávané, je spokojenost vysoká a na druhé straně – je-li realita služeb horší než očekávání, dochází k frustraci uživatelů a spokojenost je potom velmi nízká. Hodnocení mohou také výrazně ovlivnit samotné aktivity knihovny. Například i nepřilíživé služby mohou být hodnoceny spíše kladně, pokud je poskytují příjemné pracovníce v hezkém prostředí. Značný vliv může mít i pozitivní prezentace knihovny v médiích či při jiných akcích knihovny pro veřejnost, kdy se často projevuje vliv dobrých a špatných zpráv na reakce lidí. Velmi často je nepřiměřené očekávání výsledkem nedostatku informací a lze ho aktivní komunikací usměrnit tak, aby lépe odpovídalo skutečnému stavu.

Jak měřit spokojenost uživatelů

Pro zjišťování spokojenosti uživatelů lze použít různé metody kvalitativního nebo kvantitativního výzkumu. Pokud jde o metody kvalitativního výzkumu, nejčastěji jsou používány přímé rozhovory s jednotlivými uživateli nebo jejich skupinami. Pro kvantitativní výzkum se nejčastěji používá metoda dotazníku. Při přípravě projektu hodnocení spokojenosti uživatelů jsme se nejvíce inspirovali doporučením, které bylo připraveno z iniciativy UNESCO². Návrh tohoto manuálu je orientován na zjišťování spokojenosti uživatelů veřejných knihoven nebo zjišťování vztahu populace k veřejným knihovnám. Nevýhodou této příručky však bylo, že s ohledem na datum svého vzniku nereflektuje nové služby, které knihovna poskytuje prostřednictvím informačních technologií.

Druhým zdrojem inspirace může být americký systém hodnocení činnosti knihoven a spokojenosti uživatelů LibQUAL+TM³, který je zaměřen na vysokoškolské a jiné specializované knihovny. LibQUAL vznikl z iniciativy amerického sdružení

2 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>>

3 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.

Association of Research Libraries a v současné době jeho služby využívá více než 700 knihoven v USA, Kanadě, Austrálii, Velké Británii, Francii, Nizozemsku a v dalších zemích⁴. Významné je, že systém používá pro hodnocení spokojenosti uživatelů společný dotazník s 22 otázkami⁵, což následně umožňuje vzájemné srovnávání mezi knihovnami. Základní dotazník si každá knihovna může doplnit 5 otázkami, které se dotýkají specifik jejího provozu. Dotazník je rozdělen do tří tematických oblastí: „Působení služeb“, „Knihovna jako místo“, „Management informací“.

Uživatelé hodnotí jednotlivé služby vždy ze tří úhlů pohledu:

- jaká je pro ně minimální úroveň služby, kterou by knihovna měla poskytovat,
- jakou úroveň služby od knihovny požadují,
- jak vnímají existující úroveň služby knihovny.

Pro hodnocení jednotlivých hledisek je používána devítistupňová škála (1 = nejnižší až 9 = nejvyšší). Vedle toho je nabídnuta možnost hodnocení odmítnout, pokud určitou službu uživatel nepoužívá nebo nemá dostatek informací pro hodnocení. Metoda hodnocení služeb ze tří odlišných pohledů umožňuje velmi přesně identifikovat slabá místa ve službách knihovny a hodnotit jejich význam v celkovém kontextu.

Příprava dotazníku pro zjišťování spokojenosti

Z dlouhodobého hlediska by asi bylo nejvhodnější využít pro hodnocení služeb českých knihoven metodu LibQUAL, ale po zvážení všech okolností jsme se rozhodli zvolit vlastní postup. Usoudili jsme, že současné podmínky poskytování služeb i rozsah financování jak NK ČR, tak i ostatních českých knihoven, jsou stále ještě velmi specifické. Důležité pro rozhodnutí také bylo, že služba LibQUAL je službou placenou, přičemž základní vstupní poplatek činí 2500,- USD. Cílem projektu nebylo pouze hodnocení služeb NK ČR, ale také vypracování a otestování metodiky, která by umožnila měření spokojenosti v ostatních českých knihovnách a vzájemné srovnávání výsledků.

Při zpracování dotazníku jsme využili kombinace otázek z doporučení UNESCO i ze systému LibQUAL a doplnili jsme je otázkami, které odpovídají našemu prostředí. Vlastní výběr a konečnou formulaci dotazníku připravila pracovní skupina složená ze zástupců útvarů NK ČR poskytujících služby uživatelům a Knihovnického institutu. Dotazník nakonec obsahoval celkem 17 základních otázek, které byly rozděleny do osmi tematických bloků. Vedle hodnocení jednotlivých služeb vyplnil každý respondent údaje informativního charakteru, které doplňovaly informace o jeho statutu (pohlaví, věk, vzdělání, obor studia, jazyk komunikace s knihovnou, frekvence návštěv prostor a webových stránek knihovny).

4 *LibQual+TM* [online]. LibQual+TM, c2007, 2007 [cit. 2007-09-16]. Webová stránka. Angličtina. Dostupný z WWW: <<http://www.libqual.org/>>.

5 HOSETH, Amy; KYRILLIDOU, Martha. *LibQual+ : Procedures Manual*. Washington, D.C. : ARL, 2006. 69 s. Dostupný z WWW: <<http://www.libqual.org/Manual/index.cfm>>. ISBN 1-59407-704-5.

Hodnocení rozsahu provozní doby a kvality služeb půjčovny, studoven a dalších provozů sloužících uživatelům.

Hodnocení knihovnických a informačních služeb z hlediska nabídky a podmínek:

- výpůjční služby
- meziknihovní služby
- kopírovací služby
- rešeršní služby
- přístup k internetu

Hodnocení obsahu knihovních fondů a elektronických informačních zdrojů:

- domácí produkce knih a časopisů
- knih ze zahraniční produkce
- zahraničních tištěných časopisů
- elektronických informačních zdrojů (elektronické časopisy a další báze)

Hodnocení internetových stránek a prostředí databází:

- Umožňují Vám internetové stránky knihovny nalézat samostatně informace o fondech a službách?
- Považujete prostředí databází za přívětivé pro samostatné vyhledávání informací, o které máte zájem?

Hodnocení tištěných informačních materiálů a podpory informační gramotnosti uživatelů:

- Pomáhají Vám tištěné informační letáky knihovny při práci v knihovně?
- Jak Vám pomáhají naše tištěné informační letáky?
- Pomáhá Vám knihovna získat informační dovednosti, které potřebujete ke své práci nebo studiu?

Hodnocení prostředí pro studium, technického vybavení a sociálního zázemí:

- Považujete prostory knihovny za pohodlné pro potřeby Vašeho studia a učení?
- Považujete technická zařízení určená pro přístup k informacím za dostatečná?
- Jste spokojen/a se sociálním zázemím knihovny? (oddechové prostory, WC)

Hodnocení pracovníků knihovny z hlediska důvěry, korektnosti, pohotovosti při řešení problémů a odborné kvalifikace:

- Důvěřujete pracovníkům knihovny?
- Jsou k Vám pracovníci knihovny korektní?
- Jsou pracovníci knihovny schopni pohotově zvládat problémy, se kterými se na ně obracíte?
- Mají podle Vás pracovníci knihovny dostatečnou úroveň odborných znalostí, aby mohli odpovídat na Vaše dotazy?

Celkové hodnocení služeb knihovny a hodnocení přínosu služeb knihovny pro uživatele a celkové spokojenosti uživatelů se službami knihovny:

- Považujete služby knihovny za přínosné pro Vaše studium, výzkum či odbornou práci?
- Jste spokojen/a s celkovou kvalitou služeb poskytovaných knihovnou?

Při konečném výběru otázek jsme usilovali o to, aby otázky pokrývaly všechny základní oblasti služeb i podmínek pro jejich poskytování. Snažili jsme se nezabíhat do přílišných podrobností a udržet dotazník v přijatelném rozsahu, který by respondenty neodrazoval svou délkou. Důležité také bylo formulovat otázky tak, aby byly všeobecně srozumitelné a nebyly zahlceny odbornými termíny či knihovnickým slangem. Před vlastním průzkumem byl dotazník testován jak pracovníky z oblasti služeb, tak vybranou skupinou uživatelů, kteří byli požádáni o spolupráci. Při testování bylo také ověřeno, že doba nezbytná pro vyplnění dotazníku nepřesáhne 10 minut.

Průběh průzkumu spokojenosti uživatelů Národní knihovny ČR

V období dvou měsíců (prosinec 2006 a leden 2007) proběhl v NK ČR rozsáhlý kvantitativní průzkum spokojenosti uživatelů knihovny s kvalitou a rozsahem knihovnických a informačních služeb. Cílovou skupinou byli registrovaní uživatelé knihovny.

Cílem průzkumu bylo:

Zjistit spokojenost uživatelů se službami NK ČR – s jejich dostupností, s rozsahem nabídky a s kvalitou.

Zjistit spokojenost uživatelů s technickým vybavením knihovny, s prostorem pro studium a se sociálním zázemím.

Zjistit spokojenost uživatelů s pracovníky knihovny, s jejich jednáním a s jejich odbornou kvalifikací.

Získat zpětnou vazbu od uživatelů NK ČR.

Získat podklady pro plánování rozvoje služeb NK ČR zejména ve vztahu k připravované revitalizaci Klementina a přípravě novostavby knihovny.

Získat informace o složení uživatelů NK ČR z hlediska pohlaví, věku, vzdělání a oboru jejich zájmu.

Získat informace o frekvenci využívání knihovnických a informačních služeb NK ČR.

Ověřit metodou dotazníkového šetření možnosti hodnocení nabídky a kvality knihovnických a informačních služeb a měření spokojenosti uživatelů.

Pro kvalitu výsledných dat z průzkumu je nezbytné, aby byl zajištěn dostatečný počet respondentů, který by i ve své struktuře reprezentoval uživatele knihovny. Vzhledem k tomu, že většina uživatelů NK ČR jsou absolventi vysokých škol nebo studenti s dobrou počítačovou gramotností, zvolili jsme jako základní metodu sběru dat anketní dotazník ve formě webového formuláře. Kromě toho byl dotazník k dispozici i v tištěné verzi v prostorách NK ČR. V tomto případě byly vyplněné tištěné anketní lístky pracovníky NK ČR průběžně přepisovány do elektronického formuláře. Dotazník byl dostupný v češtině a angličtině tak, aby bylo možno získat také reakci zahraničních uživatelů knihovny. Uživatelé byli k vyplnění ankety vyzváni individuální e-mailovou zprávou. Tato výzva směřovala k 16 000 uživatelů, kteří dali souhlas k zasílání zpráv pomocí elektronické pošty. Kromě tohoto přímého oslovení uživatelů byla informace o anketě připojována k informačním e-mailům, které knihovna zasílá uživatelům jako upozornění na blížící se konec výpůjční lhůty. Po celou dobu průběhu průzkumu byly v prostorách knihovny umístěny informační panely o anketě a byly zde také k dispozici tištěné anketní lístky a schránky na odevzdávání vyplněných dotazníků. Tímto způsobem byla oslovena více než polovina registrovaných uživatelů NK ČR.

V průběhu průzkumu bylo shromážděno 3062 dotazníků, z toho 2697 respondentů vyplnilo anketu pomocí webového dotazníku a 365 v podobě tištěného anketního lístku. 94 lístků nebylo vyplněno dostatečným způsobem a nemohly být zařazeny do celkových výsledků, nebo šlo o anketní lístky, kterými se respondenti pokoušeli o manipulaci výsledků (opakující se odpovědi apod.). Z tohoto důvodu bylo zpracováno a pro výsledky použito pouze 2968 dotazníků.

K vytvoření webového formuláře i k jeho následnému provozu byla využita placená webová služba firmy Easyresearch.biz s.r.o.⁶ Tato služba nabízí nejen vytvoření libovolného formuláře dotazníku, ale také současně umožňuje získávat atraktivní a profesionálně zpracované výsledky a grafy, které jsou automaticky generovány ze získaných dat. Využití této služby nevyžaduje žádné speciální znalosti ani programové vybavení, data jsou zabezpečena šifrovacím protokolem SSL. Výstupy z průzkumu bylo možno získat ve formátu MS Excel a PDF. Získaná data byla v Knihovnickém institutu NK ČR dále analyzována a komentována v závěrečné zprávě.

Hodnocení výsledků průzkumu

Respondenti byli vyzváni k tomu, aby ve vztahu ke každému dotazu vyjádřili svou míru spokojenosti či souhlasu. Pro hodnocení byla využita pětistupňová stupnice ve dvou variantách slovního vyjádření, které byly alternativně použity pro různé typy

6 *Easyresearch.biz* [online]. Praha : Easyresearch.biz s.r.o, c2004-2007 , 2007 [cit. 2007-09-16]. Webová stránka. Čeština. Dostupný z WWW: <<http://easyresearch.biz/>>.

Způsob placení služby Easyresearch.biz je odvozen od platby za každý vyplněný dotazník (response). Službu je možno si zaplatit jednorázově na jeden průzkum s určitým počtem responsí nebo uhradit větší počet responsí s tím, že bude provedeno několik průzkumů. Oba typy služeb jsou finančně odstupňovány. Pro knihovny je důležité, že provozovatel služby firma Easyresearch.biz s.r.o. přislíbila 50% slevu při použití služby v oblasti knihoven.

otázek. 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 – Určitě ne
1 – Výborné	2 – Spíše dobré	3 – Průměrné	4 – Spíše špatné	5 – Velmi špatné

U každého dotazu byl zjišťován celkový index spokojenosti jako aritmetický průměr známek získaných od všech respondentů. U dvou bloků otázek šlo navíc o dvouhlediskové hodnocení. První blok se týkal hodnocení činnosti studoven knihovny – konkrétně šlo o hodnocení provozní doby a kvality poskytovaných služeb. Druhý blok se týkal hodnocení hlavních knihovních a informačních služeb z hlediska jejich nabídky a podmínek jejich poskytování.

Respondenti měli možnost sdělit u každého hodnocení své názory, náměty, stížnosti a pochvaly. V průběhu průzkumu bylo vyjádřeno cca 2400 písemných názorů a podnětů pro různé oblasti služeb a činností knihovny. Až na ojedinělé výjimky se respondenti vyjadřovali otevřeně, ale věcně. Všechny komentáře byly postupně kódovány a utříděny podle obsahu (půjčování, kopírování, sociální zázemí atd.), a také podle příslušnosti k jednotlivým útvarům NK ČR.

Při analýze dat se ukázalo, že právě tato slovní vyjádření, obsahující přesnou konkretizaci problémů, na které uživatelé narážejí, jsou mimořádně cenná. Tato vyjádření umožnila konkretizovat kvantitativní údaje získané průzkumem a reagovat na konkrétní podněty. Možnost volného vyjádření názoru také přispěla k tomu, že nebylo nutné klást velmi podrobné otázky a dožadovat se zvláštních specifikací.

Výsledky průzkumu byly zhodnoceny v podrobné zprávě⁷, která slouží jako podklad pro rozhodování managementu knihovny. Uživatelé byli o výsledcích informováni na webové stránce NK ČR⁸. Průzkum spokojenosti uživatelů poskytl podrobné informace o struktuře uživatelů NK ČR, jejich věkovém složení a oborovém zaměření i údaje o způsobu a intenzitě využívání jednotlivých služeb. Podrobná analýza umožnila identifikovat silné i slabé stránky služeb NK ČR. Výsledky průzkumu byly předmětem jednání porady vedení knihovny, která následně přijala řadu konkrétních úkolů a opatření. Některé zjištěné nedostatky lze odstranit velmi rychle, řešení jiných je závislé na objemu financování knihovny. Řešení některých problémů je vázáno na změny prostorové situace NK ČR a bude je možno realizovat až výstavbou nové budovy a rekonstrukcí Klementina. Všichni pracovníci knihovny se mohli seznámit s výsledky průzkumu na dvou diskuzních seminářích.

7 RICHTER, Vít; PILLEROVÁ, Vladana. *Jak hodnotíte služby Národní knihovny ČR? : Zpráva o výsledcích průzkumu prosinec 2006 – leden 2007*. Praha : Národní knihovna ČR, 2007. 105 s. Rozmnoženo.

8 *Zpráva o výsledcích průzkumu prosinec 2006 – leden 2007 : Jak hodnotíte služby Národní knihovny ČR?* [online]. Praha : Národní knihovna ČR, [2007] [cit. 2007–10–07]. Formát PDF, 40 s. Dostupný z WWW: <http://www.nkp.cz/files/vysledky_pruzkumu.pdf>.

Průzkum spokojenosti uživatelů NK ČR prokázal, že zvolenou metodu sledování spokojenosti uživatelů lze s úspěchem použít a současně lze naplnit stanovené cíle včetně vzájemného srovnání při opakovaném průzkumu i mezi jednotlivými knihovnami. Obsah dotazníku, zvolená škála hodnocení i metoda sběru dotazníků a vyhodnocování dat je využitelná i pro potřebu jiných knihoven. Dotazník bude v budoucnu upraven tak, aby zahrnoval pouze otázky společné pro všechny typy knihoven. K této základní skupině otázek si bude moci každá knihovna přiřadit dotazy, které se dotýkají jejich specifík. Tím se otevře cesta k jeho širšímu využití a bude také možno získané výsledky vzájemně srovnávat.

Příloha: Shrnutí výsledků průzkumu

Základní charakteristika účastníků průzkumu

Vzdělání, věk a pohlaví respondentů. Největší skupinu respondentů tvořili studenti vysokých škol (56 %), uživatelé s ukončeným vysokoškolským vzděláním (19 %) a dále vědečtí, výzkumní a vědeckopedagogičtí pracovníci (16 %). Mezi respondenty převážily ženy (65 %) a z hlediska věku tvořili největší skupinu mladí lidé ve věku 18 – 29 let (69 %), starší respondenti nad 40 let reprezentovali pouze 16 %.

Obor studia a zájmu. 79 % respondentů označilo jako svůj hlavní obor studia nebo zájmu některý z oborů společenských věd. 6 % respondentů působí v oblasti přírodních věd a 6 % v lékařských oborech. Z oblasti společenských věd tvořili nejsilnější skupinu respondenti ze skupiny oborů „politika, filozofie, psychologie, sociologie, historie, vlastivěda, archivnictví a teologie“ (31 %). Následuje skupina „jazykověda, literární věda, překladatelství“ (17 %) a dále skupina „hospodářství, ekonomika, právo, armáda“ (14 %). Oproti šetření struktury uživatelů v letech 2000/2001 došlo k výraznému posílení skupiny uživatelů ze společenských věd a současně k poklesu přírodních věd a lékařství.

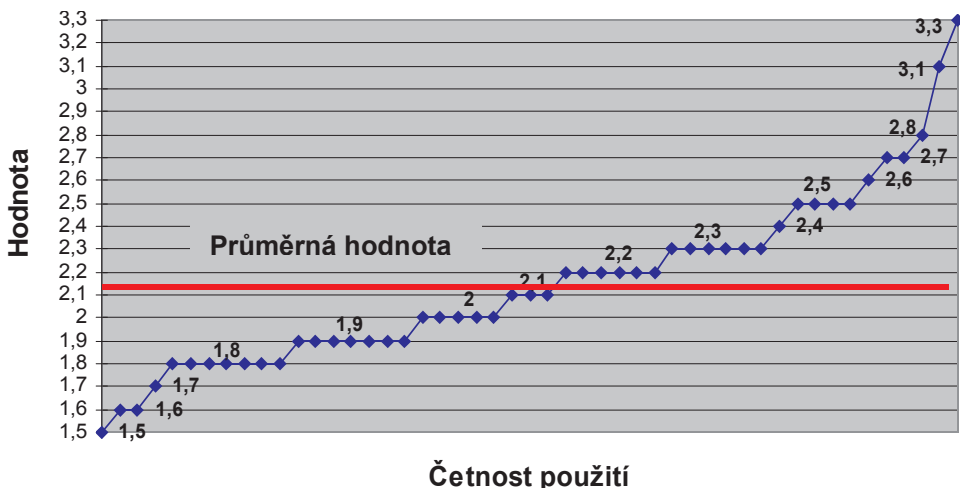
Návštěvnost knihovny. Zhruba 70 % respondentů přichází do knihovny pravidelně a často. Nejvíce lidí navštěvuje budovu knihovny v týdenních intervalech (33 %) a měsíčně (30 %). 6 % respondentů navštěvuje knihovnu denně.

Index spokojenosti

Průměrný index spokojenosti získaný vyhodnocením všech otázek dosáhl hodnoty 2,1. Nejlépe hodnocená otázka dosáhla hodnoty 1,5. Nejhůře hodnocený indikátor dosáhl hodnoty 3,3. Pokud na rozpětí naměřených hodnot aplikujeme pětistupňovou stupnici hodnocení, můžeme dosažené výsledky orientačně zařadit do těchto kategorií:

Výborné	Spíše dobré	Průměrné	Spíše špatné	Velmi špatné
hodnoty v rozmezí 1,5 až 1,7	hodnoty v rozpětí 1,8 až 2	hodnota 2,1	hodnoty v rozpětí 2,2 až 2,7	hodnoty v rozpětí 2,8 až 3,3

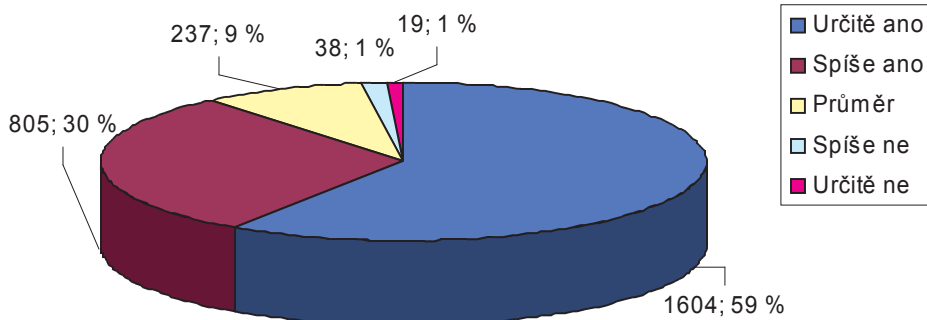
Rozptyl výsledných indexů spokojenosti (obr. 1)



Celkové hodnocení významu a kvality služeb NK ČR

Respondenti vysoce hodnotí **přínos služeb NK ČR pro své studium, výzkum a odbornou práci**. Pozitivně hodnotí přínos služeb 89 % respondentů, z toho 59 % použilo pro hodnocení známku 1. Nízký přínos služeb pociťují pouze 2 % respondentů. Toto kritérium dosáhlo nejlepšího indexu spokojenosti – 1,5.

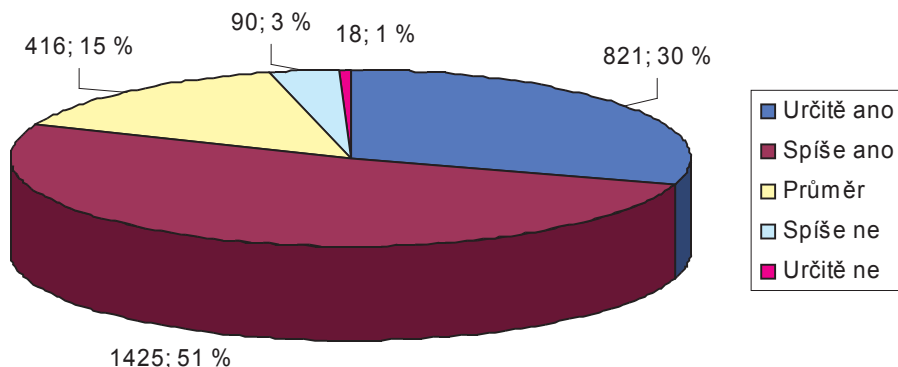
Považujete služby knihovny za přínosné pro Vaše studium, výzkum či odbornou práci? (obr. 2)



Výsledný index spokojenosti s celkovou kvalitou služeb NK ČR je 1,9. Názory respondentů byly v tomto případě již podstatně diferencovanější. Pozitivní hodnocení služeb poskytovaných knihovnou vyjádřilo 81 % respondentů, ale pouze 30 % z nich

použilo pro hodnocení známku 1. 3 % účastníků ankety nebyla spokojena s celkovou kvalitou služeb poskytovaných knihovnou.

Jste spokojen/a s celkovou kvalitou služeb poskytovaných knihovnou? (obr. 3)

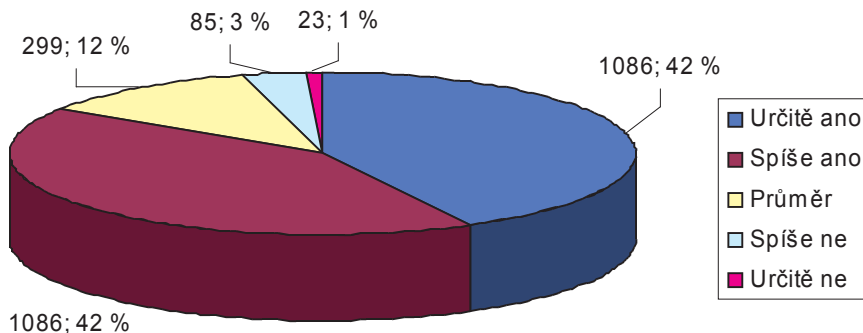


Hodnocení internetové stránky, prostředí databází a podpory uživatelů při získávání informačních dovedností

Internetová stránka knihovny představuje pro uživatele velmi důležitý nástroj pro využívání knihovny. Frekvence návštěv webových stránek knihovny je větší v porovnání s návštěvami fyzickými. 72 % respondentů lze označit jako pravidelné a časté návštěvníky webových stránek NK ČR. 10 % respondentů navštěvuje stránky denně. Největší procento respondentů (42 %) navštěvuje web NK ČR každý týden. Každý měsíc navštíví stránky 21 % respondentů a 18 % nepravidelně. Jen velmi málo respondentů (3 %) webových stránek knihovny nepoužívá.

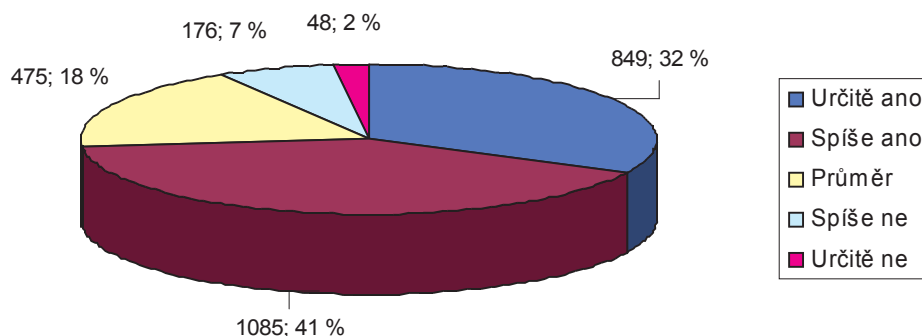
Internetové stránky získaly index spokojenosti 1,8. 84 % respondentů je s nimi spokojeno nebo spíše spokojeno. Pouze 4 % je s nimi nespokojeno. K internetovým stránkám knihovny se neobjevilo mnoho komentářů, ojediněle se objevily návrhy na zlepšení.

Umožňují Vám internetové stránky knihovny nalézat samostatně informace o fondech a službách? (obr. 3)



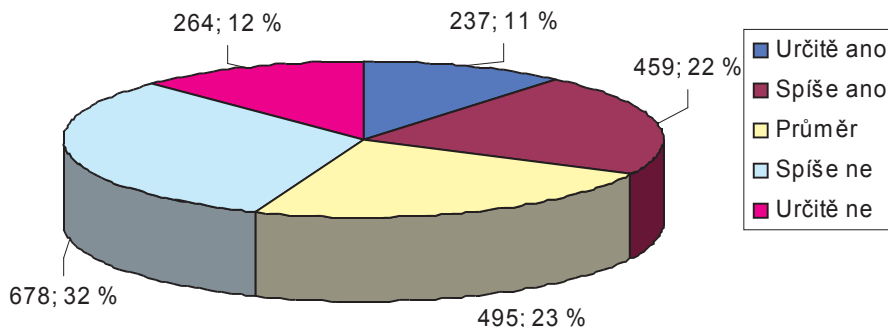
Uživatelské prostředí databází dosáhlo indexu spokojenosti 2, přes 70 % respondentů je s nimi spokojeno. Na druhé straně 9 % respondentů je považuje za špatné. V komentářích byly zmíněny problémy s orientací v databázích, v jejich zkratkách a další.

Považujete prostředí databází za přívětivé pro samostatné vyhledávání informací, o které máte zájem? (obr. 5)



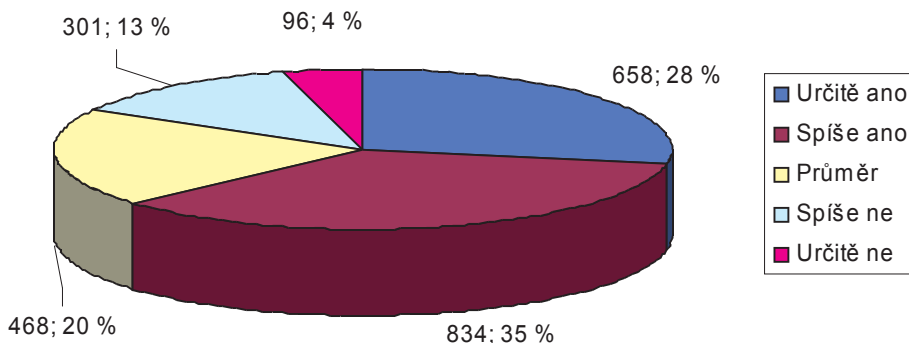
Tištěné informační letáky knihovny byly hodnoceny nepříznivě a výsledný index spokojenosti je tak 3,1. 45 % respondentů s nimi není spokojeno, naopak pouze 33 % je hodnotilo pozitivně. Několikrát se objevily dotazy, kde jsou vlastně tyto letáky umístěny, hodnocení této otázky respondenti často nevyplnili. Cizojazyční uživatelé hodnotili tuto položku výrazně lépe než ti česky mluvící. Letáky jsou pro ně pravděpodobně spolehlivějším zdrojem informací. Celkové hodnocení naznačuje, že současné pojetí tištěných informací o službách knihovny má rezervy z hlediska obsahu, formy i způsobu distribuce. K samotným letákům nebyly zmíněny žádné písemné komentáře.

Pomáhají Vám tištěné informační letáky knihovny při práci v knihovně? (obr. 6)



Index spokojenosti s pomocí knihovny uživatelům při získávání informačních dovedností má hodnotu 2,3. Aktivity knihovny hodnotilo kladně 63 % respondentů, naopak 17 % respondentů vyjádřilo nespokojenost. Jde o to, zda byla otázka dobře formulována a zda si pod tímto pojmem respondenti nepředstavili rozdílný obsah.

Pomáhá Vám knihovna získat informační dovednosti, které potřebujete ke své práci nebo studiu? (obr. 7)



Hodnocení provozní doby a kvality služeb studoven

Provozní doba studoven: nejlépe byl hodnocen rozsah provozní doby ve Všeobecné studovně (75 hodin týdně) – index spokojenosti 1,8 a dále v Hala služeb (60 hodin týdně) – 1,9. Nejhůře hodnocenými studovnami z hlediska rozsahu provozní doby byly studovna Centrálního depozitáře v Hostivaře (35 hodin týdně) – index spokojenosti 2,7 a studovna rukopisů a starých tisků (40 hodin týdně) – index 2,5. I přes dobré hodnocení provozní doby všeobecné studovny a Haly služeb byl v písemných hodnoceních vyjádřen častý požadavek na rozšíření provozní doby jako základní podmínky pro využívání prezenčních fondů knihovny, např. provozní doba v neděli, neomezování provozní doby v letních měsících, nedostupnost veřejného internetu po 19.00 hod. apod.

Kvalita služeb studoven: z hlediska kvality služeb byla nejlépe hodnocena studovna a půjčovna Slovanské knihovny – index spokojenosti 1,6. Následují Hala služeb, studovna hudebního oddělení, Knihovna knihovnické literatury – shodný index spokojenosti 1,8 a studovna rukopisů a starých tisků a studovna periodik – shodně 2. Nejhůře byla hodnocena studovna Centrálního depozitáře v Hostivaři – dosáhla indexu spokojenosti 2,2. Nejčastějšími příčinami negativního hodnocení kvality služeb studoven bylo pracovní prostředí, technické vybavení (kopírky, počítače, připojení k internetu), doba vyřízení objednávek i chování a odbornost pracovníků.
(viz tabulka na následující stránce)

Hodnocení kvality služeb studoven NK ČR

	Výborná		Spíše dobrá		Průměrná		Spíše špatná		Velmi špatná		Celkem hodnotilo	% respondentů z celk. počtu	Index spokojenosti
	Počet	%	Počet	%	Počet	%	Počet	%	Počet	%			
Hala služeb	1170	44	1089	41	329	12	74	3	21	1	2683	90	1,8
Referenční centrum	388	35	483	43	181	16	48	4	13	1	1113	38	1,9
Všeobecná studovna	888	39	910	40	357	16	91	4	16	1	2262	76	1,9
Studovna spol. a přír. věd	277	38	282	39	141	19	22	3	6	1	728	25	1,9
Studovna periodik	315	35	335	38	177	20	45	5	17	2	889	30	2
Studovna vědeckých pracovníků	147	39	137	36	75	20	12	3	8	2	379	13	1,9
Slovanská knihovna	274	55	156	32	55	11	6	1	4	1	495	17	1,6
Studovna hudebního oddělení	117	45	89	34	43	17	5	2	6	2	260	9	1,8
Studovna rukopisů a starých tisků	163	41	127	32	72	18	25	6	14	3	401	14	2
Knihovna knihovnické literatury	115	41	108	39	42	15	8	3	5	2	278	9	1,8
Studovna Centrálního depositáře v Hostivaři	81	34	84	35	46	19	16	7	14	6	241	8	2,2

Hodnocení nabídky a kvality knihovních a informačních služeb

Nabídka knihovních a informačních služeb: nejvíce využívanou službou jsou výpůjční služby (92 % respondentů), následují kopírovací služby (65 %) a přístup k internetu (59 %). Nejméně užívanou službou jsou rešeršní služby (17 %).

Výpůjční služby: 76 % hodnotících je spokojeno s výpůjčními službami z hlediska podmínek, 8 % spokojeno není a 16 % respondentů je hodnotilo jako průměrné. Dosažený index spokojenosti je 2. Nabídka výpůjčních služeb je hodnocena o něco hůře. Procento spokojených (69 %) je téměř o 10 % nižší. Index spokojenosti dosáhl hodnoty 2,2. Negativně hodnotilo nabídku 11 % respondentů.

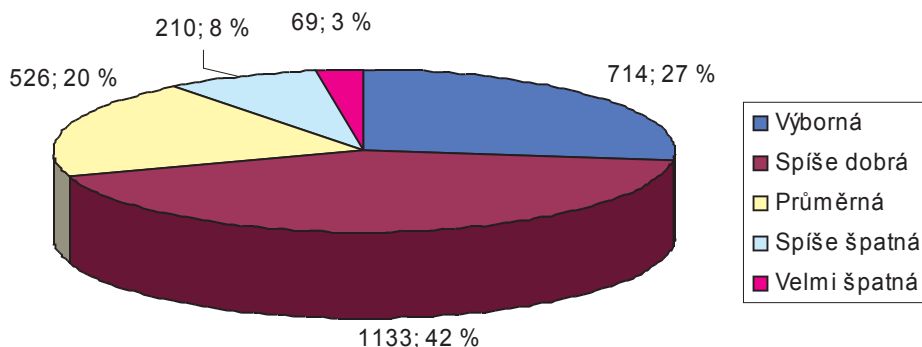
I přes v průměru dobré hodnocení výpůjčních služeb mělo více než 400 respondentů (20 %) potřebu vyjádřit se k této nejvíce využívané službě. Mnohokrát opakovanou výhradou byla nespokojenost s prezenčním půjčováním podstatné části knihovních fondů a požadavek, aby knihovna měla větší počet exemplářů pro půjčování mimo budovu knihovny. Respondenti v tomto případě nebyli většinou schopni rozlišit odlišný charakter konzervační a archivní funkce NK ČR od ostatních knihoven, které jsou nebo by mohly být v půjčovných službách plně otevřeny svým uživatelům.

Vedle tohoto hlavního problémového bodu se kritika soustředila například na tyto oblasti:

- dlouhá doba mezi objednávkou a výpůjčkou,
- dlouhé lhůty zpracování novinek, zadržování dokumentů kvůli vazbě, převazbě,
- nejasný statut archivních a konzervačních fondů.

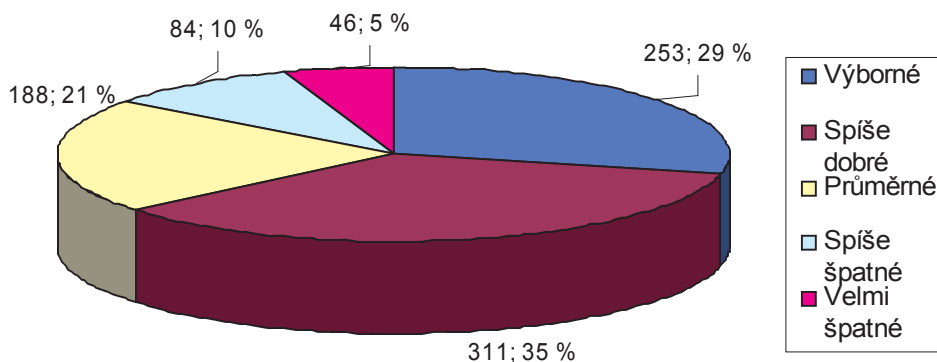
Uživatelé naopak často oceňují možnosti dálkového přístupu a nahlížení do čtenářského konta a provádění transakcí bez přímé návštěvy knihovny, např. prodlužování výpůjční lhůty apod.

Výpůjční služby – hodnocení z hlediska nabídky (obr. 8)



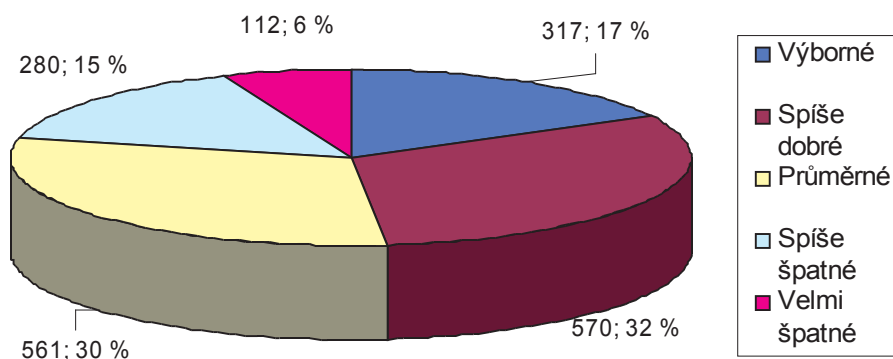
Meziknihovní výpůjční a reprografické služby hodnotilo 963 respondentů. Z obou hledisek jsou hodnoceny téměř stejně, pouze v případě podmínek (ceny a lhůty) je hodnocení o něco horší – index spokojenosti je 2,3. 15 % hodnotících není s podmínkami poskytování služby spokojeno. Kritizována je především vysoká cena mezinárodní meziknihovní výpůjční služby, a to jak v případě výpůjček, tak i kopií. Kritika opět směřuje k principu prezenčního půjčování, který ovšem v tomto případě stanovuje půjčující knihovna. Nabídka těchto služeb dosáhla indexu spokojenosti 2,1.

Meziknihovní služby – hodnocení z hlediska podmínek (obr. 9)



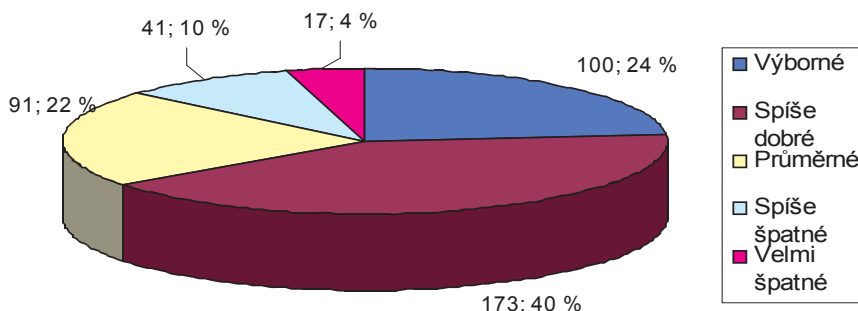
Kopírovací služby jsou druhou nejčastěji využívanou službou NK ČR – hodnotilo je 1928 respondentů. Současně jsou tyto služby nejhůře hodnocenými službami NK ČR. 23 % hodnotících není spokojeno ani s podmínkami ani s jejich nabídkou (19 %). 30 % je hodnotí jako průměrné. Jen 20 %, resp. 17 % je hodnotí jako výborné. Podmínky pro kopírování dosáhly indexu spokojenosti 2,5 a nabídka služeb 2,6. Kopírování se týkalo zhruba 200 slovních komentářů. Respondenti kritizují především nedostatečné množství kvalitních kopírek, jejich provozní dobu a také vysoké ceny kopií.

Kopírovací služby – hodnocení z hlediska podmínek (obr. 10)



Rešeršní služby hodnotilo 496 respondentů. Hodnocení rešeršních služeb je z obou hledisek podobné jako hodnocení kopírovacích služeb, za výborné je považuje zhruba čtvrtina hodnotících, za spíše dobré 40 %. Podmínky jsou hodnoceny o něco hůře a dosáhly indexu spokojenosti 2,3, nabídka 2,2. S podmínkami je nespokojeno více respondentů (14 %). Různé náznaky, které se v komentářích tu a tam objevují, naznačují, že dotaz na hodnocení rešeršních služeb nemusel být respondentům zcela jasný.

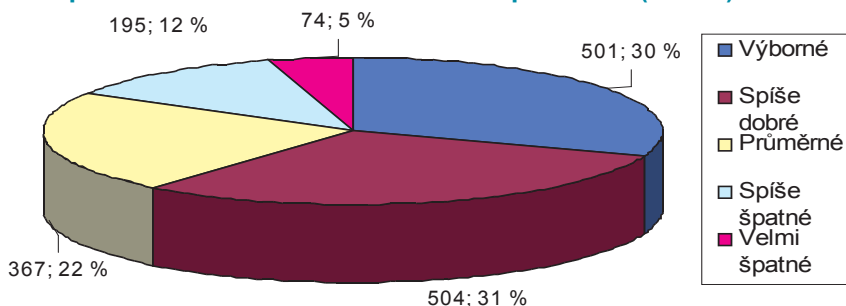
Rešeršní služby – hodnocení z hlediska podmínek (obr. 11)



Přístup k internetu hodnotilo 1749 respondentů. Hodnocení přístupu k internetu je v obou případech totožné – výsledný index spokojenosti je 2,3. 60 % hodnotících je s přístupem k internetu spokojeno v obou směrech, z toho přes 30 % hodnotí tuto službu jako výbornou. Vysoká míra spokojenosti je současně zpochybňována poměrně vysokým procentem nespokojených (16 %). Důvodem tohoto rozdílného hodnocení by mohla být existence více způsobů přístupu k internetu v knihovně. Ti, kteří vlastní přenosný počítač, oceňují možnost připojení přes WiFi, ačkoli i tento způsob připojení má svá úskalí a byl vícekrát kritizován z hlediska poruch a přetížení.

Další kritika směřuje k tomu, že většina studoven není vybavena počítači s přístupem k internetu nebo má k dispozici jenom omezený počet stanic⁹. Negativně je hodnocena nejen nedostačující kvantita PC, ale i jejich kvalita. V Referenčním centru respondenti narážejí na komplikovaný způsob rezervace, obsazené počítače, nedostatečné technické vybavení apod. Po uzavření Referenčního centra v 19.00 hodin není v knihovně k dispozici počítač s přístupem k internetu.

Přístup k internetu – hodnocení z hlediska podmínek (obr. 12)

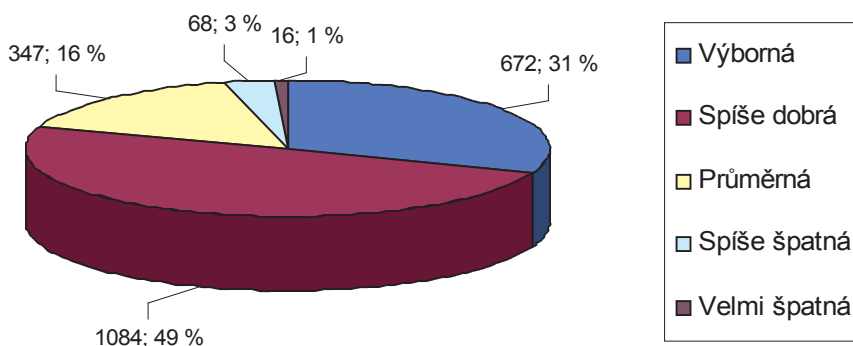


9 K 31. 12. 2006 měli uživatelé k dispozici celkem 32 stanic připojených k internetu z toho 20 v Referenčním centru.

Hodnocení obsahu knihovního fondu a elektronických informačních zdrojů

Nabídka domácí produkce publikovaných dokumentů byla hodnocena vcelku příznivě a index spokojenosti dosáhl 1,9, hodnotilo ji 2187 respondentů. Spokojenost s nabídkou vyjádřilo 80 % z nich a pouze 4 % bylo nespokojeno. Respondenti často deklarují požadavek na větší počet exemplářů jednotlivých titulů určených pro abonenční půjčování, upozorňují na velké mezery v doplňování a ztráty konzervačních a archivních fondů. Ve vztahu k doplňování knihovních fondů obecně jsou kritizovány dlouhé lhůty zpracování nových přírůstků.

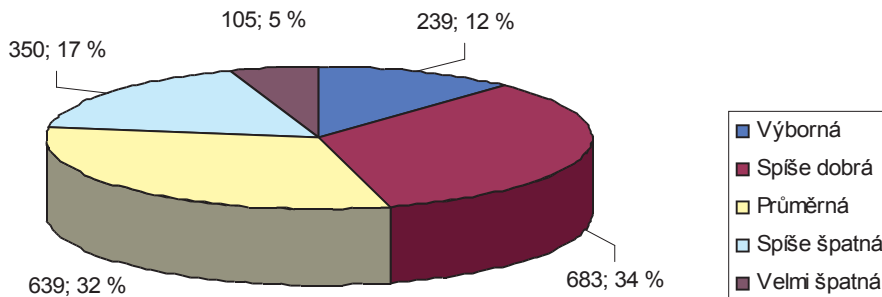
Hodnocení nabídky domácí produkce knih a časopisů (obr. 13)



Nabídka zahraniční produkce knih byla hodnocena jako nedostatečná, výsledný index spokojenosti je 2,7 (celkem hodnotilo 2016 respondentů). Spokojenost v tomto případě vyjádřilo pouze 46 % hodnotících. Plných 32 % respondentů hodnotilo doplňování fondu zahraniční neperiodickou literaturou jako nedostatečné a 32 % označilo doplňování jako průměrné. Doplňování knihovního fondu zahraniční literaturou je často kritizováno ve slovních komentářích. Pro řadu oborů je nabídka nedostačující a nepokrývá ani základní tituly jednotlivých oborů, zejména od poloviny 20. století.

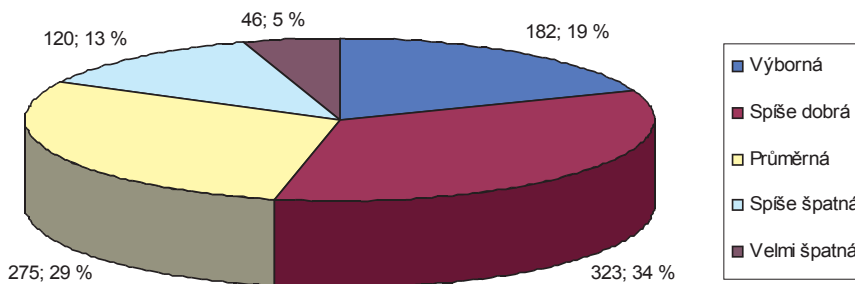
Nabídka zahraničních tištěných časopisů byla hodnocena jako nedostatečná, dosažený index spokojenosti je 2,8, což je horší než doplňování zahraniční neperiodickou literaturou (posuzovalo 1140 respondentů). Pouze 39 % hodnotících je spokojeno s nabídkou, ale vedle toho 24 % považuje nabídku zahraničních časopisů za špatnou. 37 % považuje nabídku za průměrnou. Pro řadu oborů je nabídka nedostačující a nepokrývá ani základní tituly jednotlivých oborů, zejména od poloviny 20. století.

Hodnocení nabídky zahraniční produkce knih a časopisů (obr. 14)



Elektronické informační zdroje hodnotilo 946 respondentů, index spokojenosti s jejich nabídkou dosáhl hodnoty 2,5. Více než polovina hodnotících (53 %) je s nabídkou spokojena, zatímco 18 % respondentů vyjádřilo svou nespokojenost. Poměrně negativní hodnocení této nabídky je do značné míry nepřijemným překvapením, protože NK ČR nabízí v současné době velmi bohatý výběr licencovaných elektronických informačních zdrojů ze širokého spektra oborů. Součástí průzkumu nebylo ověřování skutečnosti, zda uživatelé znají elektronické informační zdroje nabízené NK ČR a zda je aktivně využívají. V některých komentářích se objevují požadavky na přístup do oborových databází a elektronických časopisů, které jsou v NK ČR k dispozici. To může naznačovat, že respondenti mají v některých případech nedostatek informací o současné nabídce elektronických informačních zdrojů.

Hodnocení elektronických informačních zdrojů (obr. 15)



Hodnocení pracovníků knihovny

Hodnocení pracovníků knihovny z hlediska vzájemné důvěry a korektnosti při styku s uživateli a současně posouzení jejich pohotovosti při řešení problémů a odborné kvalifikace bylo vcelku příznivé. K tomuto tématu bylo shromážděno cca 350

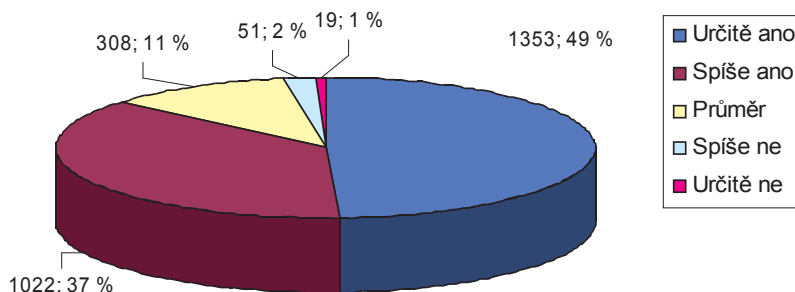
písemných připomínek. Negativní připomínky se týkají spíše pracovníků jednotlivých studoven, výjimečně jde o celkové hodnocení pracovníků. Respondenti upozorňují na to, že pracovníky nelze hodnotit paušálně. Často se také objevují pochvalná hodnocení, většinou jako celku, někdy jednotlivých studoven nebo i jednotlivců.

Nejlépe byla ohodnocena **korektnost pracovníků při styku s uživateli** – index spokojenosti 1,6. 57 % respondentů zde použilo známku 1. Celkem 89 % respondentů považuje jednání pracovníků knihovny za korektní a pouze 2 % není spokojeno.

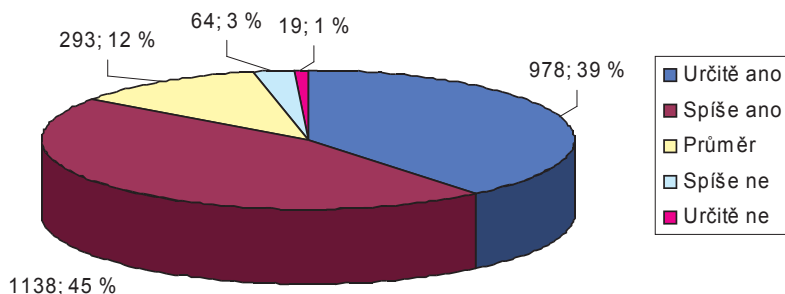
Při posouzení **důvěryhodnosti pracovníků** bylo spokojeno 86 % respondentů, ale počet těch, kteří využili pro hodnocení známku 1 poklesl na 49 %. Index spokojenosti je v tomto případě 1,7. Poněkud nižší míra důvěry může mít vazbu na nižší hodnocení pohotovosti a odborných znalostí. Nedůvěru v pracovníky knihovny vyjádřila 3 % respondentů.

Pohotovost a odborné znalosti pracovníků dosáhly indexu spokojenosti 1,8. Procentuální vyjádření jsou v obou případech téměř identická – zhruba 40 % respondentů hodnotilo pohotovost a schopnosti známku 1 a 45 % známku 2. I přes pozitivní výsledné hodnocení lze zjistit, že v těchto dvou kategoriích poklesl počet respondentů s jednoznačně pozitivním hodnocením oproti kritériím důvěry a korektnosti o 10–17 %. Mírně také narostl počet nespokojených respondentů, který se pohybuje v rozmezí 4–5 %. Někteří zahraniční respondenti zmiňovali špatné jazykové vybavení pracovníků knihovny.

Důvěřujete pracovníkům knihovny? (obr. 16)



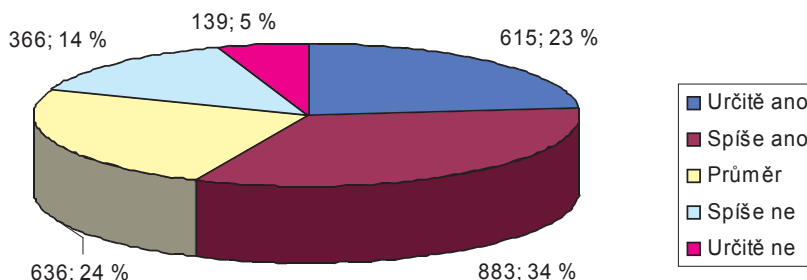
Mají podle Vás pracovníci knihovny dostatečnou úroveň odborných znalostí, aby mohli odpovídat na Vaše dotazy? (obr. 17)



Hodnocení prostředí pro studium, sociálního zázemí a technického vybavení knihovny

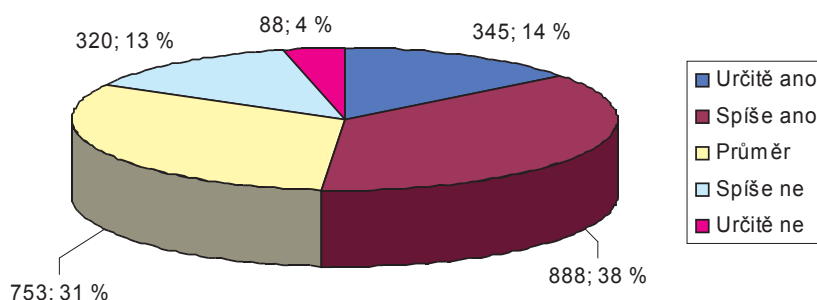
Prostory knihovny z hlediska pohodlnosti pro potřeby studia a učení nebyly hodnoceny příznivě – výsledný index spokojenosti je 2,4. Téměř 20 % respondentů prostorové podmínky nevyhovují, pozitivně je hodnotí 57 % respondentů, 24 % je označilo za průměrné. Respondenti často komentovali nevyhovující prostředí ve Všeobecné studovně, kterou také navštěvuje nejvíce lidí, což se odrazilo na celkovém hodnocení. Někteří respondenti naopak oceňují neopakovatelnou atmosféru tohoto historického prostoru. Negativně byla také hodnocena nutnost odkládat veškeré věci před vchodem do jednotlivých studoven, nemožnost se v průběhu studia napít, komplikované nošení věcí pouze v rukou a podobně. Kritika prostředí se soustředila na tyto oblasti: zima, špatné větrání, osvětlení, hluk, málo zásuvek na notebooky, vzájemné rušení notebooky atd.

Považujete prostory knihovny za pohodlné pro potřeby Vašeho studia a učení? (obr. 18)



Technická zařízení určená pro přístup k informacím byla hodnocena hůře než prostory knihovny – dosažený index spokojenosti je 2,5. Jen 14 % hodnotí techniku výborně, převládá spíše hodnocení známkami 2 a 3 (70 %). Nespokojenost vyjádřilo 17 % respondentů. Nejčastěji jsou kritizovány počítače (kvantita i kvalita), přístup k internetu přes WiFi a nedostatek kopírek. Respondenti postrádají dostatek kvalitních zařízení na čtení a zpětné zvětšování mikrofilmů, skenery apod. Objevují se požadavky na lepší vybavení jednotlivých studoven technikou.

Považujete technická zařízení určená pro přístup k informacím za dostatečná? (obr. 19)



Sociální zázemí knihovny (oddechové prostory, WC, bufet, šatna, ostraha) dosáhlo vůbec nejhoršího indexu spokojenosti 3,3 v rámci celého průzkumu. V tomto případě 46 % respondentů vyjádřilo svou nespokojenost – 20 % respondentů známkou 5 a 26 % známkou 4, což jsou nejvyšší procenta použití těchto známek v celém průzkumu. Pouze třetina respondentů je se zázemím spokojena. Z tohoto pohledu byla knihovna hodnocena velmi negativně a v řadě případů bylo upozorněno, že úroveň sociálního zázemí znehodnocuje práci knihovny. Předmětem záporného hodnocení byly zejména neexistující prostory pro setkávání i oddech, možnost využít vlastní občerstvení, odpuzující WC v suterénu, nepřívětivý bufet a další.

Velmi negativní hodnocení se týkalo také provozu šatny a kontroly u vstupu do knihovny.

Jste spokojen/a se sociálním zázemím knihovny? (oddechové prostory, WC) (obr. 16)

