

Univerzita Hradec Králové

Pedagogická fakulta

Bakalářská práce

Univerzita Hradec Králové
Pedagogická fakulta
Katedra českého jazyka a literatury

**Výzkum spokojenosti uživatelů Knihovny
Václava Čtvrťka v Jičíně**

Bakalářská práce

Autor:	Klára Jampílková
Studijní program:	B 7202 Mediální a komunikační studia
Studijní obor:	Literární dokumentaristika a teorie čtenářství
Vedoucí práce:	Mgr. Olga Halamová

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Klára Jampílková
Osobní číslo: P121244
Studijní program: B7202 Mediální a komunikační studia Bc
Studijní obor: Literární dokumentaristika a teorie čtenářství
Název tématu: Výzkum spokojenosti uživatelů knihovny Václava Čtvrťka v Jičíně
Zadávací katedra: Katedra českého jazyka a literatury

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Bakalářská práce "Výzkum spokojenosti uživatelů knihovny Václava Čtvrťka v Jičíně" se zabývá měřením spokojenosti uživatelů této knihovny. Bakalářská práce se věnuje detailnějšímu popisu knihovny a její současné situaci, dále rozebírá problematiku měření spokojenosti.

Rozsah grafických prací:
Rozsah pracovní zprávy:
Seznam odborné literatury:

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Olga Halamová**
Katedra českého jazyka a literatury

Datum zadání bakalářské práce: **20. února 2014**
Termín odevzdání bakalářské práce: **1. dubna 2015**

L.S.

doc. PhDr. Pavel Vacek, Ph.D.
děkan

doc. PaedDr. Alena Zachová, CSc.
vedoucí katedry

dne

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala pod vedením vedoucí bakalářské práce samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne

.....

Poděkování

Děkuji své vedoucí, Mgr. Olze Halamové, za vedení mé práce, vstřícný přístup, cenné rady a připomínky. Dále bych ráda poděkovala ředitelce Knihovny Václava Čtvrťka v Jičíně, Mgr. Janě Benešové, která se mnou po celou dobu výzkumu spolupracovala, a také celé knihovně, která se na výzkumu podílela.

Anotace

JAMPÍLKOVÁ, Klára. *Výzkum spokojenosti uživatelů Knihovny Václava Čtvrťka v Jičíně*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2015. 39 s. Bakalářská práce.

Bakalářská práce „*Výzkum spokojenosti uživatelů Knihovny Václava Čtvrťka v Jičíně*“ se zabývá měřením spokojenosti uživatelů této knihovny. Bakalářská práce se věnuje detailnějšímu popisu knihovny a její současné situaci, dále rozebírá problematiku měření spokojenosti.

Klíčová slova: knihovna, uživatel, uživatelská spokojenost, kvantitativní výzkum, veřejné knihovnické a informační služby, Knihovna Václava Čtvrťka v Jičíně

Annotation

JAMPÍLKOVÁ, Klára. *Customer Satisfaction at Jičín Library*. Hradec Králové: Faculty of Education, University of Hradec Králové, 2015. 39 p. Bachelor Thesis.

This bachelor thesis titled, “*Customer Satisfaction at Jičín Library*”, assesses user-satisfaction at the library. The thesis provides a detailed description, using the responses from library users, to provide a background which provides a context for understanding user-satisfaction. The bachelor thesis also discusses the current situation regarding satisfaction measurement.

Keywords: library, user, user-satisfaction, quantitative research, public library and information services, Jičín Library

Obsah

1	Úvod.....	1
2	Knihovna Václava Čtvrtka v Jičíně	2
2.1	Knihovna sama o sobě.....	2
2.2	Knihovna s ohledem na standardy VKIS	4
3	Měření spokojenosti.....	7
3.1	Definice spokojenosti	7
3.2	Způsoby měření spokojenosti.....	8
4	Výzkum.....	12
4.1	Výzkumný problém a cíl	12
4.2	Zkoumaný soubor.....	12
4.3	Výzkumné otázky.....	13
4.4	Metoda sběru dat	14
5	Vyhodnocení získaných dat	16
5.1	Respondent	16
5.2	Knihovna	19
5.2.1	Knihovna všeobecně.....	19
5.2.2	Služby	20
5.2.3	Knihovna na internetu	26
5.2.4	Akce.....	28
5.3	Shrnutí poznatků	30
6	Závěr	32
7	Seznam literatury	33
8	Seznam obrázků.....	35
9	Seznam grafů	35
10	Seznam tabulek.....	35
12	Příloha.....	36
12.1	Dotazník	36

1 Úvod

Knihovna již není instituce sloužící pouze ke zpřístupnění knih veřejnosti. Moderní knihovny dnes svému návštěvníkovi neposkytují pouze služby spojené s knihami či periodiky, ale nabízejí přístup na internet a do databází, kopírovací služby a další. Aby si knihovny udržely své čtenáře, musejí jim nabídnout kvalitní služby.

S nástupem moderních technologií dnes knihovna čím dál více zaměřuje svou pozornost na uživatele a snaží se své služby přiblížit jeho požadavkům a potřebám. Jedním ze způsobů, jak zjistit uživatelskou spokojenost, je oslovit uživatele samotné, aby služby knihovny zhodnotili.

Cílem této práce je zjistit spokojenost uživatelů Knihovny Václava Čtvrtka v Jičíně. První část práce se zaměřuje na současnou situaci knihovny a srovnává ji se situací knihovny v historii, dále se zaměřuje na podrobnější popis knihovny a její zhodnocení v rámci standardů veřejných knihovnických a informačních služeb (VKIS). Následující část je věnována měření spokojenosti, definici spokojenosti a způsobům, jak lze spokojenost měřit.

Další část se věnuje samotnému výzkumu. Je zde představen výzkumný problém a cíl, rozebrán zkoumaný soubor, představeny výzkumné otázky, které byly použity do dotazníku, a popsána metoda sběru dat.

Poslední část práce se věnuje vyhodnocení získaných dat z dotazníku. V závěru práce je knihovna dle výsledků z výzkumu zhodnocena.

2 Knihovna Václava Čtvrťka v Jičíně

2.1 Knihovna sama o sobě

„Knihovna Václava Čtvrťka v Jičíně, příspěvková organizace zřízena městem Jičín, má jednu pobočku a je knihovnou pověřenou regionálními funkcemi. Plní poslání poskytovat rovným způsobem všem občanům a knihovnám v regionu bez rozdílu veřejné knihovnické, informační a další služby.¹“

Počátky veřejného knihovnictví v Jičíně nacházíme již koncem 19. století. Od té doby knihovna střídala svá působiště, zpočátku byla knihovnou jen jedna místnost v pronajatém domě, poté byla knihovna umístěna ve Státní reálce, následně v sokolovně². Roku 1924 získala knihovna přízemní křídlo nově vystaveného Studentského domu, které bylo navrženo přímo pro potřeby knihovny. Tři samostatné místnosti byly věnovány čítárně a čtyři (kancelář, čekárna a dvě knihovny) půjčovnímu procesu³. Studentský dům je sídlem knihovny i v současné době, knihovna však nyní využívá celé prostory budovy. V roce 2006 byla knihovna přejmenována na Knihovnu Václava Čtvrťka v Jičíně⁴.

Knihovna Václava Čtvrťka v Jičíně se nachází v centru města. Má 2 832 registrovaných čtenářů, z toho 1 115 dětí⁵. Více registrovaných čtenářů bylo v roce 1980, a to 3 505, v roce 1985 dokonce 3 700⁶. Poté počet spíše klesal. Počet registrovaných čtenářů začal opět narůstat v roce 1995 a roste do současnosti. Díky působení nového klubu pro mladé byl za poslední rok zaznamenán především nárůst počtu dětských čtenářů, kterých se zaregistrovalo 1 115, tedy o 214 více než v předchozím sledovaném období⁷. V roce 2014 měla knihovna 2 989 registrovaných

¹ KNIHOVNA VÁCLAVA ČTVRŤKA V JIČÍNĚ. *Výroční zpráva 2013*. Jičín, 2013.

² HOLÁ, Jiřina. Knihovna. *Muzejní noviny: Okresní muzeum a galerie Jičín*. Prosinec 1995, č. 8, s. 4.

³ MENCL, Jaroslav. *Historická topografie města Jičína, část II*. Jičín: Musejní spolek, 1949, s. 321.

⁴ Historie jičínské knihovny. KNIHOVNA VÁCLAVA ČTVRŤKA V JIČÍNĚ. *Knihovna Václava Čtvrťka v Jičíně* [online]. [cit. 2014-12-30]. Dostupné z: <http://knihovna.jicin.cz/historie.html>

⁵ KNIHOVNA VÁCLAVA ČTVRŤKA V JIČÍNĚ. *Výroční zpráva 2013*. Jičín, 2013.

⁶ HOLÁ, Jiřina. Knihovna. *Muzejní noviny: Okresní muzeum a galerie Jičín*. Prosinec 1995, č. 8, s. 4.

⁷ KNIHOVNA VÁCLAVA ČTVRŤKA V JIČÍNĚ. *Výroční zpráva 2013*. Jičín, 2013.

uživatelů⁸, tedy o 157 více než v roce 2013. Opět se tedy potvrzuje stálý nárůst registrovaných čtenářů.

Knihovna má vlastní pravidelně aktualizované webové stránky, dostupné na adrese knihovna.jicin.cz. Prostřednictvím svých webových stránek poskytuje uživatelům přístup do online katalogu Portaro, kde se mohou přihlásit do svého čtenářského konta. V srpnu roku 2013 přešla knihovna na nový knihovnický automatizovaný systém Verbis. Společně s novým systémem zakoupila knihovna i již zmiňovaný online katalog⁹. Knihovna má profil na Facebooku, kam taktéž přidává aktuální informace ze svého dění.

Od roku 2012 jsou v knihovně otevřené dva zájmové kluby¹⁰. Klub aktivních seniorů AKSE a Klub pro mládež FREE TIME. Senioři se scházejí pravidelně první čtvrtky v měsíci. Knihovna pro ně pořádá přednášky, semináře a besedy různých žánrů. V klubu pro mládež je zájem především o využití výpočetní techniky, ale také o stolní hry. Oddělení pro dospělé uspořádalo za poslední rok celkem 103 kulturních a vzdělávacích akcí pro veřejnost, kterých se zúčastnilo 3 058 návštěvníků¹¹. Knihovna pořádá mimo jiné i kurzy práce na počítači, nazvané „Počítačové kurzy nejen pro seniory“. Knihovna organizuje i spoustu akcí pro dětské čtenáře, například každoroční akci pasování prvňáčků na čtenáře či tradiční „Noc s Andersenem“.

Knihovna v hlavní budově je rozdělena na tři samostatná oddělení. V přízemí budovy se nachází oddělení pro dospělé a hudební oddělení spojené s klubem pro mládež. V oddělení pro dospělé se nachází šatna, místnost s regály s naučnou literaturou a beletrií, výpůjční pult, studovna a místnost s počítači. Ve studovně je umístěn regál s cizojazyčnou literaturou a regál s časopisy. Je zde celkem deset studijních míst, sedm křesel, míč na sezení a dva stoly s počítači. Za studovnou se nachází místnost s dalšími čtyřmi počítači. V prvním patře budovy je dětské oddělení.

⁸ Soukromá korespondence s ředitelkou Knihovny Václava Čtvrťka v Jičíně.

⁹ KNIHOVNA VÁCLAVA ČTVRŤKA V JIČÍNĚ. *Výroční zpráva 2013*. Jičín, 2013.

¹⁰ KNIHOVNA VÁCLAVA ČTVRŤKA V JIČÍNĚ. *Výroční zpráva 2013*. Jičín, 2013.

¹¹ KNIHOVNA VÁCLAVA ČTVRŤKA V JIČÍNĚ. *Výroční zpráva 2013*. Jičín, 2013.

Pobočka knihovny se nachází na Novém Městě. Jedná se o jednu místnost, kde jsou regály jak s naučnou literaturou, beletrií, tak knihy pro dětské čtenáře. Je zde výpůjční pult a dva stoly s počítači pro návštěvníky pobočky.

2.2 Knihovna s ohledem na standardy VKIS

Základním kritériem pro určení kvalitativních a kvantitativních parametrů jednotlivých služeb knihovny je počet obyvatel v obci, respektive rozsah obsluhované populace. Na tyto kategorie knihoven jsou pak vztaženy příslušné hodnoty standardu, které by měly knihovny v jednotlivých indikátorech splňovat.

Město Jičín má 16 300 obyvatel¹². Knihovna Václava Čtvrta tedy spadá do kategorie 10 001 – 20 000 obyvatel¹³.

Dle standardů by měla knihovna této kategorie mít otevřeno 35 – 45 hodin týdně¹⁴. Knihovna Václava Čtvrta má otevřeno 40 hodin týdně¹⁵, a tudíž standard v tomto bodu splňuje. Jedinými dny, kdy má knihovna zavřeno, je čtvrtek a neděle.

Počet přírůstků do knihovního fondu v této kategorii by měl být 1500 – 4000 knihovních jednotek za rok¹⁶. Knihovna v období od roku 2007 až do roku 2013 tento standard vždy splnila. V roce 2013 přibylo do knihovního fondu celkem 5 970 svazků dokumentů, z toho 3 481 svazků bylo zakoupeno. Nejvíce přibylo beletrie pro dospělé, celkem 3 014 svazků, a beletrie pro děti a mládež, celkem 1 600 svazků.

¹² Oficiální stránky městského úřadu. *Informace o městě Jičíně* [online]. 2.1.2013 [cit. 2015-01-04]. Dostupné z: www.mujiicin.cz/informace%2Do%2Dmeste/d-1279844/p1=61626

¹³ Metodický pokyn Ministerstva kultury. NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR. *Informace pro knihovny* [online]. 2011 [cit. 2015-01-04]. Dostupné z: <http://knihovnam.nkp.cz/docs/Metodpokyn-standardVKIS.pdf>

¹⁴ Metodický pokyn Ministerstva kultury. NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR. *Informace pro knihovny* [online]. 2011 [cit. 2015-01-04]. Dostupné z: <http://knihovnam.nkp.cz/docs/Metodpokyn-standardVKIS.pdf>

¹⁵ Půjčovná doba. KNIHOVNA VÁCLAVA ČTVRTKA V JIČÍNĚ. *Knihovna Václava Čtvrta v Jičíně* [online]. 19.12.2014 [cit. 2015-01-04]. Dostupné z: <http://knihovna.jicin.cz/pujcovnidoba.html>

¹⁶ Metodický pokyn Ministerstva kultury. NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR. *Informace pro knihovny* [online]. 2011 [cit. 2015-01-04]. Dostupné z: <http://knihovnam.nkp.cz/docs/Metodpokyn-standardVKIS.pdf>

Zbylými zakoupenými svazky byly naučná literatura pro dospělé, 1 032 svazků, a naučná literatura pro děti a mládež, 129 svazků¹⁷.

Indikátorem dalšího standardu je výdaj na nákup knihovního fondu na jednoho obyvatele. Výdaj je v námi sledované kategorii stanoven na 25 – 35 Kč¹⁸. Finanční částka na nákup knihovního fondu v roce 2013 byla 693 991 Kč¹⁹. Po výpočtu na jednoho obyvatele Jičína dojdeme k částce zhruba 43 Kč, knihovna tedy tento standard více než splňuje, a za knihovní fond utratila v roce 2013 více, než ji standard ukládá. Nejvyšší částka byla utracena za knihy, a to 583 836 Kč, další položkou byly časopisy za 75 178 Kč, za zbylé peníze byly nakoupeny CD, CD-ROMY a zvukové knihy²⁰. Od roku 2007 do sledovaného roku 2013 byly částky za nákup knihovního fondu každý rok vysoké, standard knihovna vždy splňovala. Zajímavostí je, že finanční zajištění nákupu knihovního fondu v roce 2013 se oproti roku 2012 jeví jako vzrůstající, pokud si jej ale promítneme do počtu nakoupených svazků, zjistíme opak. V roce 2012 bylo nakoupeno 3 680 svazků dokumentů v celkové částce 661 951 Kč²¹. To je o 199 svazků více než v roce 2013, ačkoliv částka na nákup byla o zhruba 30 000 vyšší. Zde se podle knihovny Václava Čtvrtka v Jičíně projevila rostoucí cena knih, a to jak beletrie, tak knih naučných²².

Další kritérium standardů určuje počet počítačů s veřejným internetem v knihovně. V oddělení pro dospělé v hlavní budově knihovny je umístěno celkem sedm počítačů s připojením na internet. Jeden počítač se nachází vedle výpůjčního pultu, dva jsou ve studovně a další čtyři v samostatné místnosti za studovnou.

¹⁷ KNIHOVNA VÁCLAVA ČTVRTKA V JIČÍNĚ. *Výroční zpráva 2013*. Jičín, 2013.

¹⁸ Metodický pokyn Ministerstva kultury. NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR. *Informace pro knihovny* [online]. 2011 [cit. 2015-01-04]. Dostupné z: <http://knihovnam.nkp.cz/docs/Methodpokyn-standardVKIS.pdf>

¹⁹ KNIHOVNA VÁCLAVA ČTVRTKA V JIČÍNĚ. *Výroční zpráva 2013*. Jičín, 2013.

²⁰ KNIHOVNA VÁCLAVA ČTVRTKA V JIČÍNĚ. *Výroční zpráva 2013*. Jičín, 2013.

²¹ KNIHOVNA VÁCLAVA ČTVRTKA V JIČÍNĚ. *Výroční zpráva 2013*. Jičín, 2013.

²² KNIHOVNA VÁCLAVA ČTVRTKA V JIČÍNĚ. *Výroční zpráva 2013*. Jičín, 2013.

Standard pro knihovnu této velikostní kategorie určuje sedm až deset počítačů s připojením na internet²³. Knihovna tedy tento standard splňuje.

Poslední sledovaný standard se zabývá počtem studijních míst v prostorách knihovny. Knihovna by měla disponovat 28 – 40 studijními místy²⁴. V Knihovně Václava Čtvrťka v Jičíně, v oddělení pro dospělé, se nachází celkem deset studijních míst a sedm křesel bez stolů. Knihovna sice má vymezenou místnost pro studium, avšak místnost není dostatečně velká, aby se tam vešlo alespoň 28 studijních míst. V Metodickém pokynu Ministerstva kultury je studijní místo charakterizováno takto: *„Místo sloužící uživatelům na čtení nebo studium, ať už se zařízením, nebo bez nich. Patří sem místa ve čtenářských koutcích, v seminárních a studijních prostorách a v audiovizuálních a dětských odděleních knihovny. Nepatří sem místa v halách, přednáškových a divadelních sálech, kde se uskutečňují speciální představení. Vyloučené jsou i podlahové prostory, kde mohou studenti sedět, a podobné neformální prostory.“*²⁵ I když připočteme místa na sezení v dětském oddělení a v klubu pro mládež, jedná se o jediný standard, který knihovna příliš nesplňuje.

Předešlé standardy však knihovna v rámci své velikostní kategorie splňuje a nabízí tak svým uživatelům v rámci svých možností nejlepší služby.

Dle „Novely standard VKIS“ by se měla spokojenost uživatelů knihovny zjišťovat každých pět let, a to pomocí standardizovaného dotazníku.²⁶ V Knihovně Václava Čtvrťka v Jičíně byla anketa prováděna naposledy v roce 2010. Tímto výzkumem byl tedy po necelých pěti letech průzkum spokojenosti opakován.

²³ Metodický pokyn Ministerstva kultury. NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR. *Informace pro knihovny* [online]. 2011 [cit. 2015-01-04]. Dostupné z: <http://knihovnam.nkp.cz/docs/Metodpokyn-standardVKIS.pdf>

²⁴ Metodický pokyn Ministerstva kultury. NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR. *Informace pro knihovny* [online]. 2011 [cit. 2015-01-04]. Dostupné z: <http://knihovnam.nkp.cz/docs/Metodpokyn-standardVKIS.pdf>

²⁵ Metodický pokyn Ministerstva kultury. NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR. *Informace pro knihovny* [online]. 2011 [cit. 2015-01-04]. Dostupné z: <http://knihovnam.nkp.cz/docs/Metodpokyn-standardVKIS.pdf>

²⁶ Novela standard VKIS . NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR. *Informace pro knihovny* [online]. 2011 [cit. 2015-01-04]. Dostupné z: http://knihovnam.nkp.cz/docs/RegFce2011/2011_Richter_Standardy.pdf?PHPSESSID=75b97aa83af8e8a26090dc9bd4ce8217

3 Měření spokojenosti

3.1 Definice spokojenosti

Definice spokojenosti jsou různé a liší se od sebe. Norma ČSN ISO 9000, zabývající se systémem managementu jakosti, definuje pojem spokojenost následujícím způsobem: „*Spokojenost je vnímání zákazníka týkající se stupně splnění jeho požadavku.*“²⁷ Spokojenost tedy vyjadřuje názor zákazníka 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.²⁸

Nejčastěji používaným teoretickým základem výzkumů týkajících se spokojenosti zákazníků je tzv. diskonfirmační model.²⁹ Diskonfirmační model vychází z chápání spokojenosti jako pocitu vznikajícího na základě rozdílu mezi tím, co zákazník očekával, a tím, co dostal. Míra spokojenosti či nespokojenosti je tak determinována velikostí a směrem rozdílu mezi očekáváním zákazníka a obdrženou, zákazníkem vnímanou, službou.³⁰

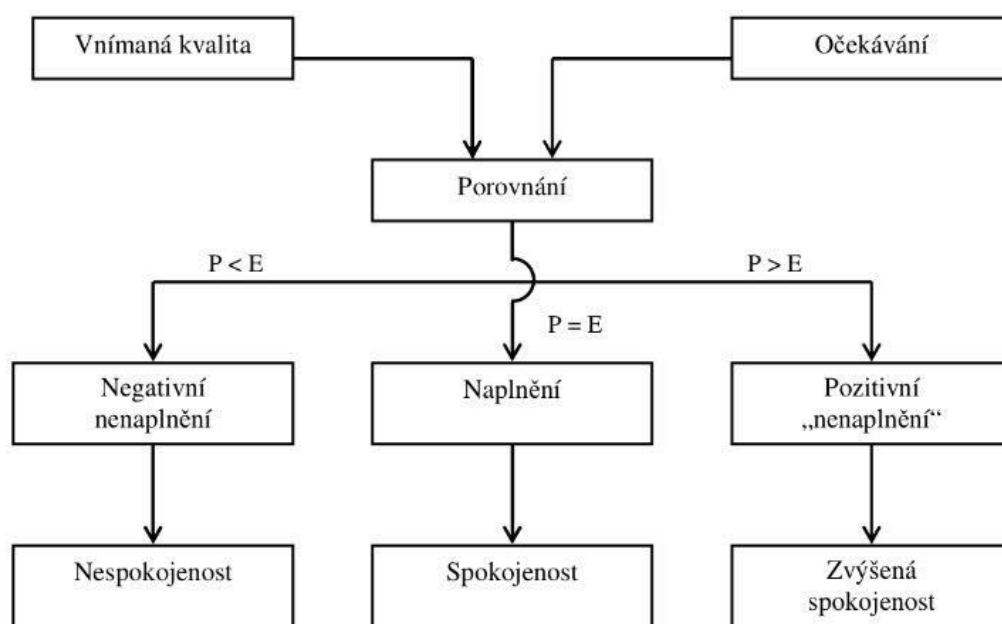
Písmeno P na následujícím obrázku je zkratkou slova perception, vnímání, písmeno E je zkratkou slova expectation, očekávání.

²⁷ RICHTER, Vít; PILLEROVÁ, Vladana. Měření spokojenosti uživatelů knihovny Výsledky průzkumu uživatelů Národní knihovny ČR. *Knihovna* [online]. 2007, roč. 18, č. 1, s. 77-98 [cit. 2015-02-15]. ISSN 1801-3252. Dostupný z: <http://knihovna.nkp.cz/knihovna71/richter.htm>

²⁸ RICHTER, Vít; PILLEROVÁ, Vladana. Měření spokojenosti uživatelů knihovny Výsledky průzkumu uživatelů Národní knihovny ČR. *Knihovna* [online]. 2007, roč. 18, č. 1, s. 77-98 [cit. 2015-02-15]. ISSN 1801-3252. Dostupný z: <http://knihovna.nkp.cz/knihovna71/richter.htm>

²⁹ LUKÁŠOVÁ, Růžena. *Měření spokojenosti občanů s veřejnými službami jako součást řízení kvality v organizacích veřejného sektoru* [online]. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2009, s. 34. [cit. 2015-02-15]. ISBN 978-802- 1051-126. Dostupné z: <http://is.muni.cz/do/1456/soubory/oddeleni/svi/skripta/es2009-01.pdf>

³⁰ LUKÁŠOVÁ, Růžena. *Měření spokojenosti občanů s veřejnými službami jako součást řízení kvality v organizacích veřejného sektoru* [online]. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2009, s. 34. [cit. 2015-02-15]. ISBN 978-802- 1051-126. Dostupné z: <http://is.muni.cz/do/1456/soubory/oddeleni/svi/skripta/es2009-01.pdf>



Obrázek 1: Diskonfirmační model³¹

Je třeba si uvědomit, že zatímco u hmotných výrobků se dá kvalita měřit na základě jejich hmatatelných a měřitelných vlastností, kvalita služby takovou možnost měření neumožňuje. Spokojenost uživatele s knihovními službami je určována nejen knihovnou a jejím fungováním, ale i uživatelským subjektivním vnímáním, přístupem a předchozími zkušenostmi. Zjišťováním míry spokojenosti tedy není získána úplně objektivní výpověď o kvalitě knihovních služeb, ale takzvaná subjektivní proměnná. Pro dosažení vypovídající hodnoty je proto potřeba shromáždit větší množství odpovědí a porovnat je.³²

3.2 Způsoby měření spokojenosti

„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

³¹ LUKÁŠOVÁ, Růžena. *Měření spokojenosti občanů s veřejnými službami jako součást řízení kvality v organizacích veřejného sektoru* [online]. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2009, s 35. [cit. 2015-02-15]. ISBN 978-80-210-5112-6. Dostupné z: <http://is.muni.cz/do/1456/soubory/oddeleni/svi/skripta/es2009-01.pdf>

³² OPPENHEIM, A. N. *Questionnaire design, interviewing and attitude measurement*. 1st pub. London: Continuum, 1992, p. 230. ISBN 0-8264-5176-4.

pocity jednotlivců. Někteří lidé jsou výrazně skromní, naopak jiní při hodnocení uplatňují vysoké nároky a jsou přehnaně kritičtí.“³³

Existuje několik způsobů hodnocení kvality služeb knihovny a měření spokojenosti je jedním z nejběžnějších. Jedním z důvodů pro měření spokojenosti je legislativní nařízení a institucionální doporučení.

Například The International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) vydává směrnice pro veřejné knihovny. Směrnicemi tak podněcuje knihovny k pravidelnému zkoumání spokojenosti svých uživatelů.³⁴

Iniciativou Národní knihovny ČR je tzv. „Benchmarking knihoven“³⁵. Podstatou benchmarkingu je řízení a zlepšování kvality učením se od druhých. *„Smyslem benchmarkingu je zjištění: jak si organizace stojí ve srovnání s ostatními, především pokud jde o výstupy, tj. výsledky služeb vašim zákazníkům; jak organizace pracuje z hlediska vstupů, tj. personálu, financí a dalších zdrojů, a jaká je úroveň služeb, které pomocí vstupů zajišťuje; nejen rezerv v organizaci, ale především poznání, jak některé věci dělají jiní.*“³⁶ Český Benchmarking knihoven vychází z německého Bibliotheksindexu, který porovnává knihovny mezi sebou na základě získaných statistických dat.³⁷

Také výzkumná metoda Mystery shopping se v knihovnách využívá. Mystery shopper, tedy výzkumník, vystupuje jako běžný uživatel knihovny a postupně prochází, zkouší a následně hodnotí jednotlivé služby.

³³ RICHTER, Vít; PILLEROVÁ, Vladana. Měření spokojenosti uživatelů knihovny Výsledky průzkumu uživatelů Národní knihovny ČR. *Knihovna* [online]. 2007, roč. 18, č. 1, s. 77-98 [cit. 2015-02-15]. ISSN 1801-3252. Dostupný z: <http://knihovna.nkp.cz/knihovna71/richter.htm>

³⁴ Směrnice IFLA. NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR. *Informace pro knihovny* [online]. 2012 [cit. 2015-02-14]. Dostupné z: http://knihovnam.nkp.cz/docs/IFLA/Smernice_IFLA_DEF_2012.pdf

³⁵ Projekt "Benchmarking knihoven". *Informace pro knihovny* [online]. 2015 [cit. 2015-02-14]. Dostupné z: <http://ipk.nkp.cz/odborne-cinnosti/mereni-vykonu-a-kvality-v-knihovnach-1/Benchmarking.htm>

³⁶ ŠIROKÝ, Jan a kol. *Benchmarking ve veřejné správě* [online]. 2. vyd. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2006, s 4. [cit. 2015-02-14]. ISBN 80-239-7326-6. Dostupné z: http://www.kvalitavs.cz/download/Benchmarking_VS.pdf

³⁷ RICHTER, Vít. Měření kvality a výkonu činnosti veřejných knihoven: příklad německého Bibliotheksindex. *Informace pro knihovny* [online]. 2005 [cit. 2015-02-14]. Dostupné z: knihovnam.nkp.cz/docs/Pardubice/RichterMereni.ppt

Problematikou spokojenosti se zabývá i The Association of Research Libraries (ARL). ARL poskytuje pro měření spokojenosti službu LibQUAL+. Americký LibQUAL+ je zaměřený na vysokoškolské a specializované knihovny. Jedná se o online přístupnou šablonu dotazníku, která společně s poskytnutým výcvikem pomáhá knihovnám hodnotit a zlepšovat jejich služby, případně změnit organizační strukturu a propagaci knihovny.

Systém nabízí i přístup do online databáze výzkumů z jiných institucí. Srovnáním s daty z jiných výzkumů lze posoudit, zda služby knihovny splňují očekávání uživatelů. LibQUAL+ zajišťuje shrnutí dat a výsledků, na jejichž základě lze, díky společným otázkám, porovnávat výkony jednotlivých organizací. LibQUAL+ se již zúčastnilo více než 1200 knihoven z celého světa.³⁸

Standardizovaný dotazník je často využívaná metoda měření spokojenosti. Při přípravě standardizovaného dotazníku pro zjišťování spokojenosti uživatelů knihoven bylo využito doporučení, připravené z iniciativy UNESCO. Manuál, který UNESCO vydalo, je orientován na zjišťování spokojenosti uživatelů veřejných knihoven nebo zjišťování vztahu obyvatel k veřejným knihovnám.³⁹ Druhým zdrojem inspirace pro tvorbu standardizovaného dotazníku byl již zmiňovaný americký systém hodnocení činnosti knihoven a spokojenosti uživatelů LibQUAL+.⁴⁰

Vedle dotazů informativního charakteru, jako je pohlaví, věk, vzdělání, frekvence návštěvnosti webových stránek a knihovny samotné a účel využívání knihovny, hodnotí uživatelé různé aspekty služeb knihovny, a to v několika blocích otázek: hodnocení provozní doby; dostupnosti knihovny a webových stránek; hodnocení jednotlivých knihovnických a informačních služeb; hodnocení obsahu knihovního fondu; hodnocení podpory uživatelů ze strany knihovny; hodnocení

³⁸ General Information. ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES. *LibQUAL+* [online]. 2015 [cit. 2015-02-14]. Dostupné z: https://www.libqual.org/about/about_lq/general_info

³⁹ RICHTER, Vít. Standardizovaný dotazník pro zjišťování spokojenosti uživatelů knihoven. *ITLib* [online]. 2010, č. 3 [cit. 2015-02-14]. Dostupné z: http://itlib.cvtisr.sk/archiv/2010/3/standardizovany-dotaznik-pro-zjistovani-spokojenosti-uzivatelu-knihoven.html?page_id=922

⁴⁰ RICHTER, Vít. Standardizovaný dotazník pro zjišťování spokojenosti uživatelů knihoven. *ITLib* [online]. 2010, č. 3 [cit. 2015-02-14]. Dostupné z: http://itlib.cvtisr.sk/archiv/2010/3/standardizovany-dotaznik-pro-zjistovani-spokojenosti-uzivatelu-knihoven.html?page_id=922

prostor knihovny a technického vybavení; hodnocení pracovníků knihovny.⁴¹

Respondenti mají možnost u každého hodnocení sdělit své názory, náměty, stížnosti či pochvaly. Tyto doplňující informace jsou velmi důležité pro samotnou knihovnu, která tak zná přesnou konkretizaci problémů, na které uživatelé narážejí. Vyjádření samotných respondentů tak umožňují doplnit kvantitativní údaje získané průzkumem.⁴²

Doba nezbytná pro vyplnění standardizovaného dotazníku by neměla přesáhnout deset minut. Otázky jsou srozumitelné a neobsahují žádné speciální termíny. Pro hodnocení je využita pětistupňová stupnice a respondenti hodnotí známkami jako ve škole. Respondent má možnost otázku nehodnotit. U každé otázky je zjišťován celkový index spokojenosti jako aritmetický průměr známek od všech respondentů.⁴³

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

Obrázek 2: Standardizovaný dotazník – hodnocení⁴⁴

⁴¹ RICHTER, Vít. Standardizovaný dotazník pro zjišťování spokojenosti uživatelů knihoven. *ITLib* [online]. 2010, č. 3 [cit. 2015-02-14]. Dostupné z: http://itlib.cvtisr.sk/archiv/2010/3/standardizovany-dotaznik-pro-zjistovani-spokojenosti-uzivatelu-knihoven.html?page_id=922

⁴² RICHTER, Vít. Standardizovaný dotazník pro zjišťování spokojenosti uživatelů knihoven. *ITLib* [online]. 2010, č. 3 [cit. 2015-02-14]. Dostupné z: http://itlib.cvtisr.sk/archiv/2010/3/standardizovany-dotaznik-pro-zjistovani-spokojenosti-uzivatelu-knihoven.html?page_id=922

⁴³ RICHTER, Vít. Standardizovaný dotazník pro zjišťování spokojenosti uživatelů knihoven. *ITLib* [online]. 2010, č. 3 [cit. 2015-02-14]. Dostupné z: http://itlib.cvtisr.sk/archiv/2010/3/standardizovany-dotaznik-pro-zjistovani-spokojenosti-uzivatelu-knihoven.html?page_id=922

⁴⁴ RICHTER, Vít. Standardizovaný dotazník pro zjišťování spokojenosti uživatelů knihoven. *ITLib* [online]. 2010, č. 3 [cit. 2015-02-14]. Dostupné z: http://itlib.cvtisr.sk/archiv/2010/3/standardizovany-dotaznik-pro-zjistovani-spokojenosti-uzivatelu-knihoven.html?page_id=922

4 Výzkum

Tato práce je založena na kvantitativním výzkumu, bude tedy vycházet ze statistických postupů. Dotkne se však i výzkumu kvalitativního, neboť „výzkum kvalitativní je, pokud jde o jeho zaměření, doplňkem výzkumu kvantitativního...“.⁴⁵ „Kvalitativní výzkum je nenumerné šetření a interpretace sociální reality.“⁴⁶ Sledovaná problematika má tedy dvě vzájemně se doplňující části, a to obsah a jeho kvantifikované charakteristiky.⁴⁷

4.1 Výzkumný problém a cíl

Výzkumným problémem této práce je spokojenost uživatelů s Knihovnou Václava Čtvrtka v Jičíně. Cílem tohoto výzkumu je analyzovat a zhodnotit kvalitu nabízených služeb dle odpovědí samotných uživatelů a na základě toho identifikovat slabé a silné stránky knihovny. Na základě výzkumu budou navržena případná zdokonalení a zefektivnění nabízených služeb knihovny. Díky otevřeným otázkám a možnosti psaní poznámek a komentářů do dotazníku, se bude práce zabývat i výzkumem kvalitativním. Bude brán ohled na návrhy k zdokonalení služeb vycházející z preferencí samotných uživatelů knihovny.

4.2 Zkoumaný soubor

Výzkumný soubor je množina objektů, kterých se zkoumání týká, na které se mají jeho výsledky vztáhnout. Výzkumný soubor a základní soubor se v mnoha případech nerozlišují, výsledky výzkumu se vztahují, zobecňují na základní soubor, který je definován doslova takto: „Základní soubor je množina jednotek, která ve výzkumné situaci figuruje právě v roli výzkumného souboru. Jde tedy o souhrn

⁴⁵ SURYNEK, Alois. *Základy sociologického výzkumu*. 1.vyd. Praha: Management Press, 2001, s. 26. ISBN 80-7261-038-4.

⁴⁶ DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000, s. 285. ISBN 80-246-0139-7.

⁴⁷ SURYNEK, Alois. *Základy sociologického výzkumu*. 1.vyd. Praha: Management Press, 2001, s. 26. ISBN 80-7261-038-4.

objektů, který lze vymezit, podchytit, identifikovat a z něhož se pak vybírá.“⁴⁸ Výběrový soubor, neboli vzorek, se kterým je pracováno v této práci, je „*množina objektů/jednotek, která ve výzkumu zastupuje základní soubor*“⁴⁹. Jelikož se jedná o reprezentativní výzkum, výsledky zkoumání na výběrovém souboru jsou zobecnitelné na základní soubor, to znamená i na výzkumný soubor.

Výzkumným souborem tohoto výzkumu je 2 832⁵⁰ jednotek, jedná se o všechny registrované uživatele Knihovny Václava Čtvrťka v Jičíně v roce 2013. Po domluvě s ředitelkou knihovny byl dotazník přístupný nejen dospělým, ale i dětským čtenářům a uživatelům klubu pro mladé FREE TIME. Dětských čtenářů je 797⁵¹ z celkového počtu registrovaných uživatelů, uživatelů klubu pro mladé FREE TIME je 279⁵² z celkového počtu registrovaných uživatelů.

4.3 Výzkumné otázky

Otázkou, na kterou se výzkum snaží nalézt odpověď, je, zda jsou uživatelé Knihovny Václava Čtvrťka v Jičíně spokojeni s jejími službami. Pro zjištění odpovědi na tuto otázku byly vytvořeny doplňující otázky. Tyto otázky se zabývají spokojeností uživatelů s personálem knihovny, s prostředím knihovny, s provozní dobou, s knihovními službami, s nabídkou knihovního fondu a spokojeností s komunikačními kanály.

Cílem bylo formulovat jasné, emocionálně nezabarvené otázky zajišťující jejich snadné pochopení ze strany respondentů. Otázky obsahovaly dostatečné množství možností, aby respondent mohl přesně určit svou odpověď. U dvou otázek měl uživatel možnost zvolit odpověď „nevím, nemohu odpovědět“ v případě, že by nebyl schopný se s žádnou jinou nabídnutou možností ztotožnit.

⁴⁸ REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, s. 76. ISBN 978-80-247-3006-6.

⁴⁹ REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, s. 76. ISBN 978-80-247-3006-6.

⁵⁰ KNIHOVNA VÁCLAVA ČTVRŤKA V JIČÍNĚ. *Výroční zpráva 2013*. Jičín, 2013.

⁵¹ KNIHOVNA VÁCLAVA ČTVRŤKA V JIČÍNĚ. *Výroční zpráva 2013*. Jičín, 2013.

⁵² KNIHOVNA VÁCLAVA ČTVRŤKA V JIČÍNĚ. *Výroční zpráva 2013*. Jičín, 2013.

Kromě hodnocení různých aspektů služeb knihovny byly uživatelé vyzváni k vyplnění otázek informativního charakteru, jednalo se o dotazy týkající se pohlaví, věku, vzdělání, zaměstnání, účelu využívání knihovny, frekvence návštěvnosti knihovny a otázky ohledně akcí, které knihovna pořádá.

4.4 Metoda sběru dat

Dotazování je nejběžnější a nejčastěji využívaná metoda empirického výzkumu. Metoda dotazování je založená na výpovědích dotázaných lidí, jinak také respondentů.⁵³

Písemné dotazování je velmi rozšířeným nástrojem získávání informací pomocí výpovědí respondenta. Spočívá v tom, že respondent sám písemně odpovídá na otázky v dotazníku. Výhodou oproti osobnímu dotazování je nemožnost ovlivňování respondenta tazatelem, a skutečnost, že respondent si sám určí dobu, která mu vyhovuje pro zodpovězení otázek.⁵⁴ Velkou výhodou písemného dotazování je, že „*může postihnout veliký počet jedinců při relativně malých nákladech.*“⁵⁵

Pro účely výzkumu byl vytvořen vlastní dotazník. Dotazník byl inspirován standardizovaným dotazníkem PhDr. Víta Richtera, ředitele Knihovnického institutu Národní knihovny ČR. Otázky použité do dotazníku byly upraveny tak, aby byly výsledky výzkumu co nejefektivnější pro danou knihovnu. Obsahuje celkem osmnáct otázek. Dotazník obsahoval průvodní dopis, ve kterém byla zdvořilá výzva k zodpovězení otázek a stručné a jasné vysvětlení celého výzkumu. Dotazník byl zcela anonymní. Byl k dispozici v tištěné podobě u výpůjčního pultu v oddělení pro dospělé, u každého počítače, ve studovně, v šatně, v klubu pro mladé FREE TIME a na pobočce knihovny. Všude byly taktéž rozmístěny tužky, aby bylo možné

⁵³ SURYNEK, Alois. *Základy sociologického výzkumu*. 1.vyd. Praha: Management Press, 2001, s. 80. ISBN 80-7261-038-4.

⁵⁴ SURYNEK, Alois. *Základy sociologického výzkumu*. 1.vyd. Praha: Management Press, 2001, s. 115. ISBN 80-7261-038-4.

⁵⁵ DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000, s. 141. ISBN 80-246-0139-7.

dotazníky bez problému vyplnit. K vyplnění dotazníku vybízely papírové cedule umístěné po celé knihovně. Probíhající průzkum byl též podpořen osobní účastí autorky této práce v knihovně, kde na probíhající průzkum upozorňovala a žádala přítomné čtenáře o vyplnění dotazníku. Autorka této práce na sobě měla papírovou cedulku pořadatele průzkumu, která jejímu vystupování v knihovně dodávala profesionalitu, a celý průzkum se jevil jako důležitý. Vyplněné dotazníky bylo možno vhodit do urny umístěné v šatně, na pobočce pak do urny u výpůjčního pultu. Dotazník měl díky Bc. Josefu Moravcovi, správci sítě knihovny v Ústí nad Orlicí, i elektronickou verzi. Odkaz na vyplnění elektronického dotazníku byl na začátku průzkumu rozeslán na e-mailové adresy a textovou zprávou na telefonní čísla všech uživatelů knihovny. Odkaz byl též umístěn na webové a Facebookové stránky knihovny. Zpráva o probíhajícím výzkumu se objevila i v místním tisku.

Dotazník byl v oběhu 31 dní, od 18.11.2014 do 19.12.2014. Toto období se prokázalo jako velmi vhodné s ohledem na velký počet vyplněných dotazníků. Urny s vyplněnými tištěnými dotazníky vybírala autorka této práce každý týden. Dotazníky následně zadávala do elektronické podoby. Nejvíce tištěných dotazníků bylo vybráno v prvních dvou týdnech, v dalších dvou týdnech jich bylo vybráno o polovinu méně. Celkem bylo vybráno 113 tištěných dotazníků, tři z toho byly chybně vyplněné, proto nebyly do výzkumu zařazené a je počítáno se 110 dotazníky.

Největší nárůst jak elektronických, tak tištěných vyplněných dotazníků byl zaznamenán v prvních dvou dnech průzkumu. Díky rozeslaným e-mailům a zprávám bylo v prvních dvou dnech vyplněno cca 200 dotazníků. Celkem bylo vyplněno 370 dotazníků.

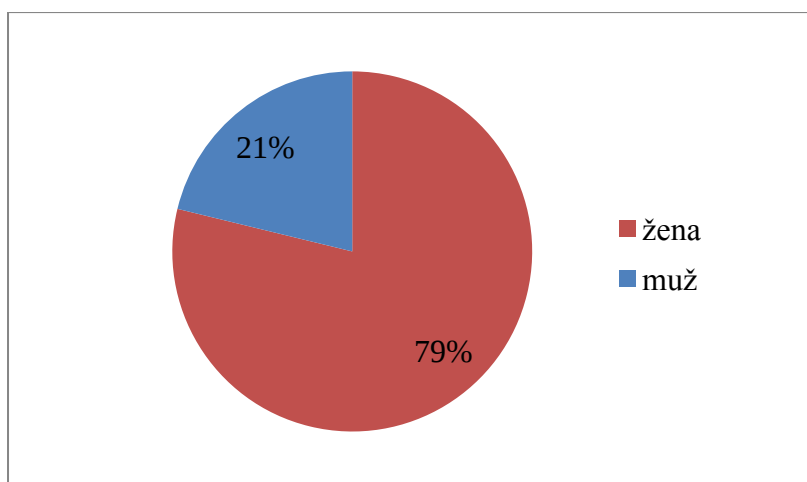
5 Vyhodnocení získaných dat

Pro výpočet toho, kolik bylo potřeba odpovědí, aby byl výzkum objektivní, použila autorka této práce kalkulátor pro výpočet velikosti vzorku⁵⁶. Celkový počet registrovaných uživatelů v knihovně je 2 832. Celkem 370 uživatelů z celkového počtu vyplnilo dotazník. Ne všichni respondenti, kteří dotazník vyplnili, odpověděli na všechny otázky. Následující analýza je založena na 95 % úrovni spolehlivosti a intervalem spolehlivosti 5. Pomocí kalkulátoru zjistíme, že z celkového počtu 2 832 je požadováno 338 odpovědí. Každá otázka, která je zodpovězena více než 338 respondenty, bude tedy považována za vyhovující a objektivní pro výzkum.

Získaná data autorka převedla na procenta a v programu MS Excel vytvořila grafy, které většinu otázek doplňují. Otázky z dotazníku rozdělila do dvou základních kategorií: Respondent a Knihovna. Knihovnu dále rozdělila na kategorie: Knihovna všeobecně, Služby, Knihovna na internetu a Akce.

5.1 Respondent

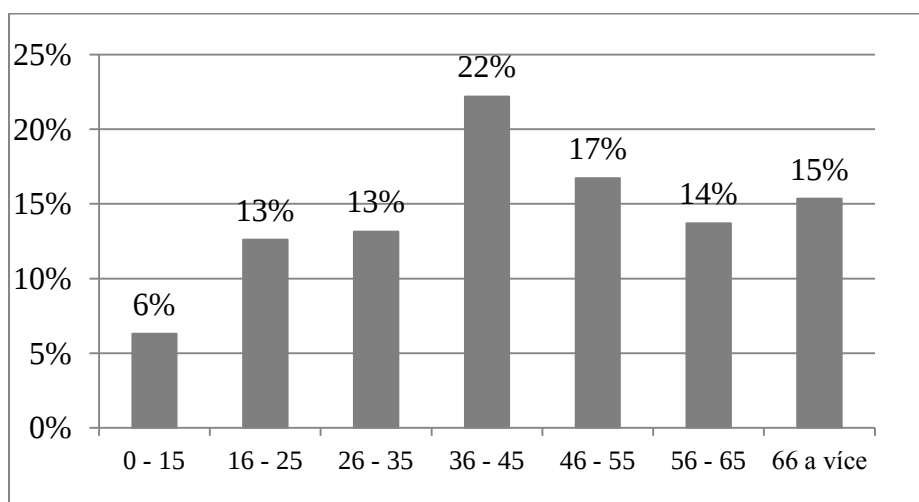
Na otázku „Jste žena nebo muž?“ odpovědělo 368 z 370 dotázaných. Z 368 bylo 290 žen a 78 mužů. Tedy pouze 21 % dotazníků bylo vyplněno muži, 79 % ženami.



Graf 1: Respondent – pohlaví

⁵⁶ Sample Size Calculator. *Creative Research Systems* [online]. 2012 [cit. 2015-01-05]. Dostupné z: <http://www.surveysystem.com/sscalc.htm#one>

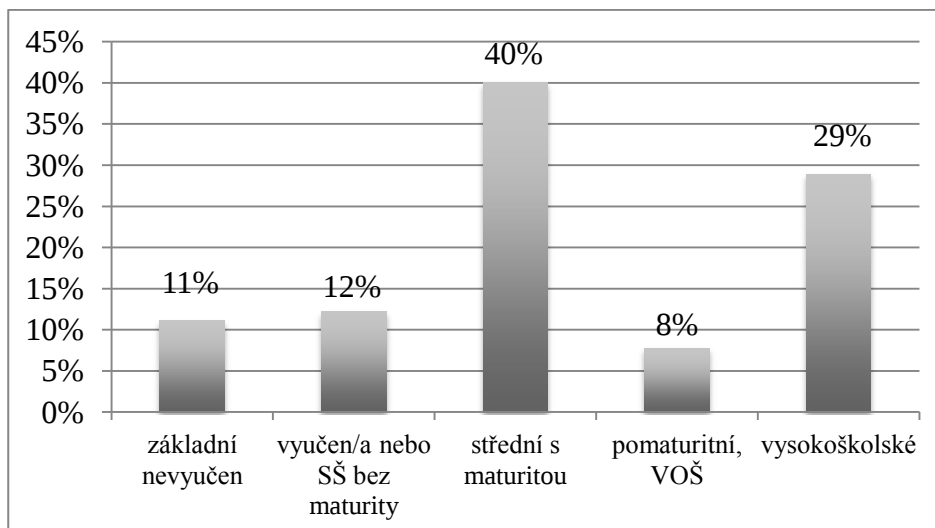
Na otázku „Kolik je Vám let?“ bylo ochotno odpovědět 365 respondentů. Průměrný věk respondentů nebyl počítán, jelikož do průzkumu byly zapojeny i děti. Nejmladšímu respondentovi bylo 8 let, nejstaršímu 87 let. Nejčastěji byl uváděn věk 36 let. Respondentů ve věku do 15 let bylo 6 %, respondentů ve věku 16 – 25 let bylo 13 %, respondentů ve věku 26 – 35 let bylo také 13 %, respondentů ve věku 36 – 45 let bylo 22 %, respondentů ve věku 46 – 55 let bylo 17 %, respondentů ve věku 56 – 65 let bylo 14 % a respondentů ve věku 66 let a více bylo 15 %.



Graf 2: Respondent – věk

Nejpočetnější věková skupina, do které se řadí celkem 81 respondentů, je 36 - 45 let. V praxi to může znamenat, že knihovnu spíše využívají lidé v produktivních letech, než mladí studenti. Na to je dobré myslet především při stavbě a rozšiřování knihovního fondu, a více se zaměřovat na tituly zajímavé pro tuto věkovou skupinu. Je ale také možné, že studenti a mladší lidé nevyužívají knihovnu tolik právě proto, že nenabízí dostatečně zajímavé či odborné tituly odpovídající jejich potřebám.

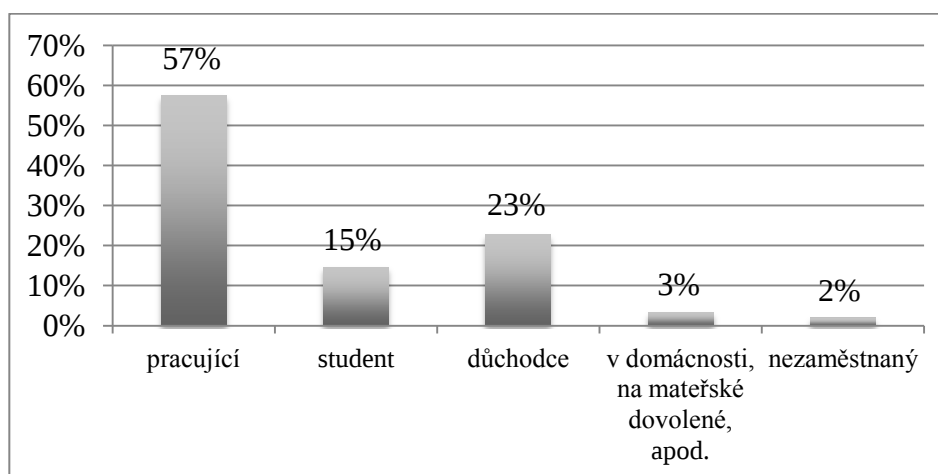
Otázka „Jaké je Vaše nejvyšší dokončené vzdělání?“ byla zodpovězena 360 respondenty. 11 % z nich uvedlo, že má pouze základní vzdělání, 12 % je vyučeno, nebo má střední školu bez maturity, 40 % má střední vzdělání ukončené maturitou, 8 % má pomaturitní studium, nebo vyšší odborné vzdělání, 29 % uvedlo, že má vysokoškolské vzdělání.



Graf 3: Respondent – vzdělání

Nejvíce z odpovídajících, celkem 144, uvedlo, že mají střední vzdělání s maturitou. 104 z odpovídajících dosáhlo vysokoškolského titulu. Je patrné, že knihovnu navštěvují spíše vzdělanější lidé. Je ale možné, že vzdělanější lidé jsou ochotnější účastnit se výzkumu.

Poslední otázka na respondenta samotného byla směřována na jeho ekonomickou situaci: „*Jaké je Vaše zaměstnání?*“. Na otázku odpovědělo 362 z počtu dotázaných. Z toho 57 % uvedlo, že je pracující, 15 % tvoří studenti, 23 % z toho jsou lidé v důchodu, 3 % jsou v domácnosti, na mateřské dovolené a podobně, 2 % jsou nezaměstnaní. Nejvíce respondentů, 208 z počtu odpovídajících, jsou pracující lidé.



Graf 4: Respondent – zaměstnání

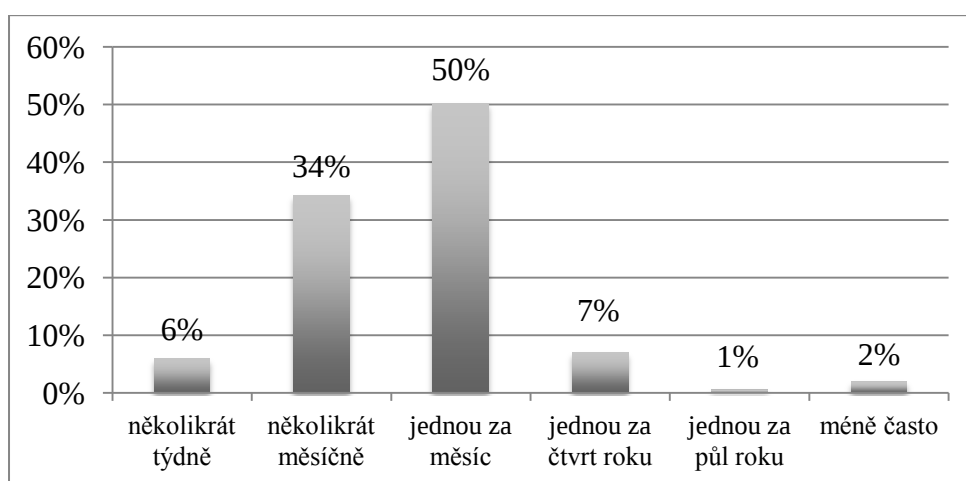
Z této části analýzy vyplývá, že průměrným uživatelem Knihovny Václava Čtvrťka v Jičíně je pracující žena ve středních letech se středoškolským vzděláním.

5.2 Knihovna

5.2.1 Knihovna všeobecně

Do této kategorie byly zařazeny tři otázky informativního typu. Otázky zjišťovaly, jak často respondenti knihovnu navštěvují, kde služby využívají a za jakým účelem.

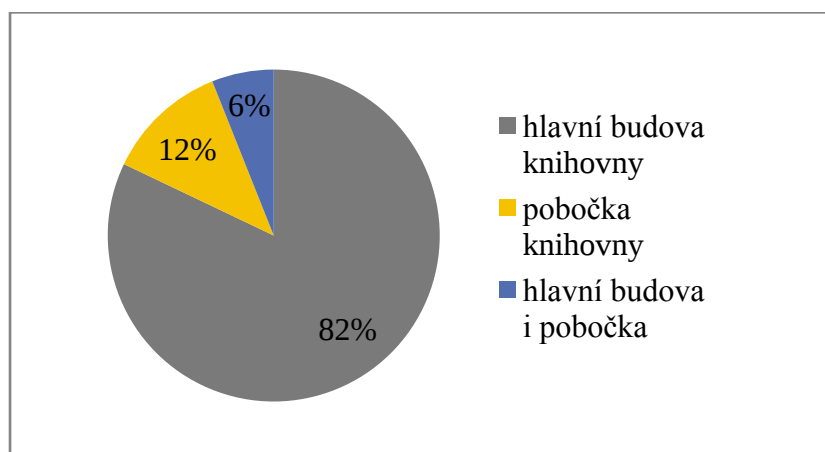
Na otázku „*Jak často navštěvujete prostory knihovny?*“ odpovědělo 368 respondentů. 6% z toho označilo možnost několikrát týdně, 34 % několikrát měsíčně, 50 % jednou za měsíc, 7 % jednou za čtvrt roku, 1% jednou za půl roku, 2 % uvedla, že knihovnu navštěvuje méně často, než jednou za půl roku. Celkem 90 % uživatelů navštěvuje knihovnu alespoň jednou měsíčně. Je možné, že častější uživatelé vyplnili dotazník spíše, i přes to se však jedná o výbornou návštěvnost.



Graf 5: Četnost návštěv knihovny

Nejčastější odpovědí, 185 z celkového počtu respondentů tak uvedlo, byla odpověď „jednou za měsíc“, což odpovídá výpůjční lhůtě knih. Tito uživatelé tedy pravděpodobně využívají knihovnu hlavně za účelem výpůjčky knih.

Další otázka zjišťovala, kde služby respondent využívá. Na tuto otázku odpovědělo 364 respondentů. Z toho celkem 297, tedy 82 %, uvedlo, že služby využívá v hlavní budově knihovny, 43 respondentů, tedy 12 %, na pobočce knihovny, 6 % v hlavní budově i na pobočce. Dle výroční zprávy za rok 2013 měla pobočka pouhých 138 zaregistrovaných čtenářů z celkového počtu 2 832.⁵⁷ Procentuální rozložení ve prospěch hlavní budovy tedy není až tak překvapivé.



Graf 6: Hlavní budova versus pobočka

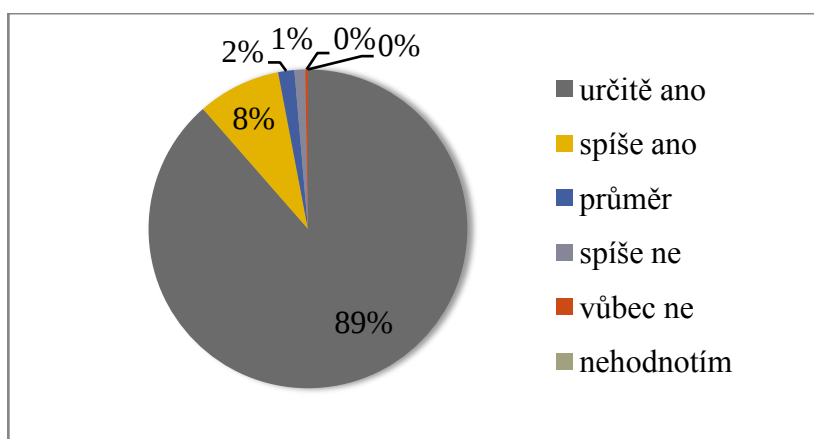
Poslední otázka v této kategorii zjišťovala, za jakým účelem knihovnu a její služby respondent využívá. Na otázku odpovědělo 360 respondentů s tím, že mohli vybírat více možností. Nejvíce respondentů, celkem 320, využívá knihovnu a její služby pro volný čas, 149 pro studium a vzdělávání, 60 respondentů pro své zaměstnání. Předpokládá se, že ve svém volném čase respondent sáhne nejčastěji po krásné literatuře. Dle výzkumu byla právě krásná literatura nejčastěji hodnocenou, a dá se tedy předpokládat, že i nejčastěji využívanou položkou v knihovním fondu. To odpovídá charakteru městské knihovny a jejího knihovního fondu.

5.2.2 Služby

Otázky ohledně služeb respondenti hodnotili známkou 1 – 5, nebo mohli zvolit možnost „nehodnotím“, u některých otázek „nevyužívám“.

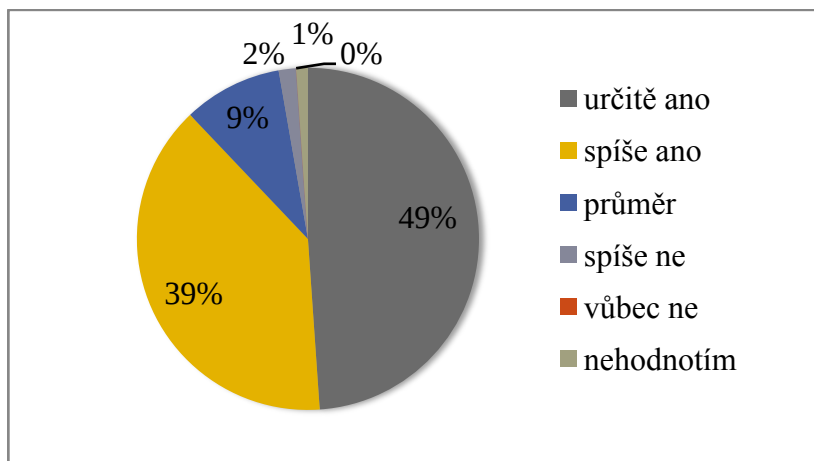
⁵⁷ KNIHOVNA VÁCLAVA ČTVRTKA V JIČÍNĚ. *Výroční zpráva 2013*. Jičín, 2013.

Na otázku „*Jsou k Vám pracovníci knihovny vstřícní?*“ odpovědělo 367 respondentů a všichni respondenti pracovníky knihovny oznámkovali. Nejvíce respondentů, celkem 325, hodnotilo vstřícnost pracovníků knihovny známkou 1. Dalších 31 respondentů hodnotilo známkou 2, šest respondentů známkou 3, čtyři respondenti známkou 4 a jeden respondent hodnotil známkou 5. Průměrná známka byla 1,16. V poznámkách u této otázky jsou pracovníci převážně chváleni a spousta respondentů uvedla, že pracovníci knihovny jsou nejen vstřícní, ale i milí a ochotní. V této části analýzy jsou právě pracovníci knihovny nejlépe hodnoceni. Procentuální rozložení známek lze vidět v následujícím grafu. Odpověď „určitě ano“ je známka 1, „vůbec ne“ je známka 5.



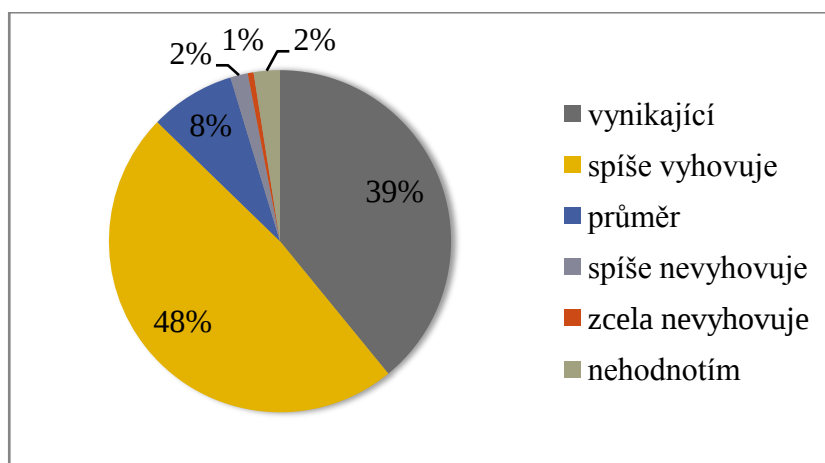
Graf 7: Hodnocení vstřícnosti pracovníků knihovny

Otázka „*Jste spokojen/a s rozsahem a kvalitou prostor knihovny a s jejím vybavením?*“ byla zodpovězena také 367 respondenty, avšak čtyři respondenti odpověděli „nehodnotím“. 178 respondentů hodnotilo prostory a vybavení knihovny známkou 1, 142 respondentů známkou 2, 34 respondentů známkou 3, šest respondentů známkou 4 a tři respondenti známkou 5. Průměrná známka byla tedy 1,66. Respondenti nejsou příliš spokojeni s velikostí knihovny, spousta respondentů se domnívá, že je knihovna malá. Chybí podle nich klidné prostory pro četbu a pro besedy. Jiní by uvítali více počítačů. Spokojenost v procentech lze vyčíst z následujícího grafu.



Graf 8: Spokojenost s prostory a vybavením knihovny

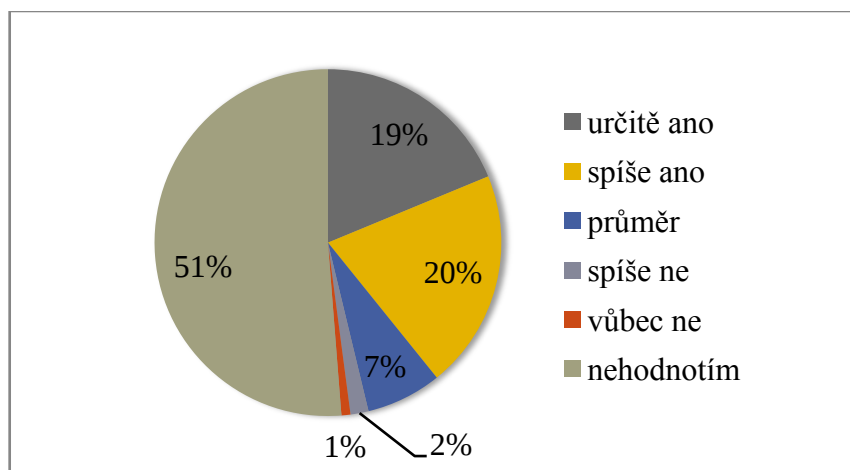
Další otázka zjišťovala, jak jsou respondenti spokojeni s provozní dobou knihovny. Odpovědělo na ni 366 respondentů, z toho 9 provozní dobu nehodnotili. 142 respondentů hodnotilo provozní dobu známkou 1, 175 respondentů známkou 2, 32 respondentů známkou 3, šest respondentů známkou 4 a dva respondenti známkou 5. Průměrná známka byla 1,74. Procentuální rozložení lze opět vyčíst z koláčového grafu. Odpověď „ vynikající“ je známka 1, oproti tomu „ zcela nevyhovuje“ je známka 5.



Graf 9: Spokojenost s provozní dobou knihovny

Respondentům nevyhovuje, že je knihovna ve čtvrtek celý den zavřená. Uvítali by také, aby knihovna byla otevřená častěji až do 18:00, ne pouze do 17:00.

Na otázku „*Považujete technické vybavení určené pro přístup k informacím za dostatečné? (počítače, kopírky apod.)*“ odpovědělo 359 respondentů s tím, že z toho 183, tedy 51 %, uvedlo „nehodnotím“. Nelze přesně určit, zda respondenti odpovídali „nehodnotím“ v případě, že technické vybavení nevyužívají, ale vzhledem k charakteru otázky to lze předpokládat. Celkem 67 respondentů hodnotilo technické vybavení knihovny známkou 1, 73 respondentů známkou 2, 27 respondentů známkou 3, šest respondentů známkou 4 a tři respondenti známkou 5. Průměrná známka byla 1,89. Respondenti by uvítali lepší kvalitu počítačů. Chválí si však WiFi připojení.



Graf 10: Spokojenost s technickým vybavením knihovny

U otázky „*Jak hodnotíte nabídku knihovního fondu?*“ respondenti hodnotili nabídku krásné literatury, naučné literatury, časopisů, hudebních CD, kazet a her. Respondenti opět hodnotili jednotlivé nabídky známkou 1 – 5, nebo mohli zvolit možnost „nehodnotím“.

Na nabídku krásné literatury reagovalo 359 respondentů, z toho 319 ji hodnotilo a 40 označilo možnost „nehodnotím“. Nejčastější známkou byla známka 1, průměrná známka byla 1,72. Krásná literatura měla nejlepší hodnocení z celého knihovního fondu.

Naučnou literaturu hodnotilo 257 respondentů, 91 označilo možnost „nehodnotím“, celkem tedy reagovalo 348 respondentů. Nejčastější známkou byla známka 2, „velmi dobrá“, a průměrná známka byla 1,96.

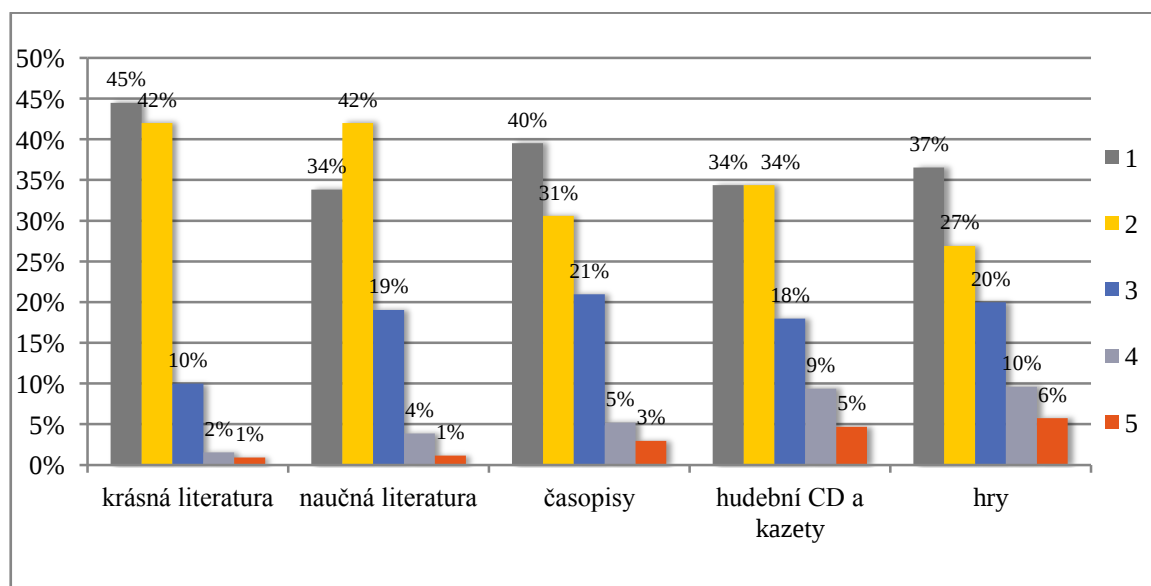
Na nabídku časopisů reagovalo 345 respondentů, z toho 134 časopisy hodnotilo. Nejčastěji byla uváděna známka 1, průměrná známka byla 2,01. V poznámkách u této otázky bylo, že by respondenti uvítali více druhů odborných časopisů.

Hudební CD a kazety známkovalo pouze 64 respondentů, 281 označilo možnost „nehodnotím“. Průměrná známka byla 2,16 a nejčastěji respondenti hodnotili známkou 1 a 2.

Hry hodnotilo nejméně respondentů, pouze 52, 291 respondentů hry nehodnotilo. I přes to, že nejčastější známkou byla známka 1, průměrná známka byla 2,21, tedy nejhorší ze všech průměrných známek nabídek knihovního fondu.

Nejčastěji hodnocenou, a dá se předpokládat, že i využívanou, položkou v knihovním fondu je krásná literatura, což odpovídá charakteru městské knihovny. V otázce č. 3 v dotazníku 320 respondentů uvedlo, že knihovnu využívají pro svůj volný čas, i na základě toho se dá předpokládat, že ve svém volném čase dají přednost krásné literatuře.

Procentuální rozložení známek jednotlivých nabídek knihovního fondu lze vyčíst z následujícího grafu.



Graf 11: Spokojenost s nabídkou knihovního fondu

V poslední otázce týkající se služeb respondenti hodnotili jednotlivé služby knihovny. Pro analýzu otázky vytvořila autorka této práce místo grafu tabulku,

protože ji v tomto případě považuje za přehlednější. V tabulce lze vidět všechny služby, které respondenti hodnotili, a kolik procent respondentů hodnotilo jakou známkou. Dále v tabulce „ne“ znamená počet respondentů, kteří službu nehodnotili a zaškrtnuli možnost „nevyužívám“, naopak „ano“ jsou respondenti, kteří službu hodnotili. Poslední položkou v tabulce je aritmetický průměr všech známek jednotlivých služeb.

	1	2	3	4	5	ne	ano	Ø
výpůjční služby	79%	17%	3%	0%	1%	13	346	1,29
kopírovací služby	49%	34%	13%	0%	4%	298	53	1,75
přístup k veřejnému internetu	60%	24%	12%	1%	3%	276	78	1,62
meziknihovní výpůjční služby	53%	34%	8%	3%	2%	235	116	1,65
informační a rešeršní služby	54%	31%	11%	1%	3%	277	71	1,69
kulturní a vzdělávací pořady	47%	40%	10%	2%	1%	215	134	1,71
služby Free Time	54%	29%	6%	3%	8%	309	35	1,83
služby hudebního oddělení	47%	29%	16%	3%	5%	293	55	1,89
zvuk. knihovna pro nevidomé	74%	16%	5%	0%	5%	326	19	1,47
donášková služba	55%	27%	0%	0%	18%	334	11	2

Tabulka 1: Hodnocení jednotlivých služeb knihovny

Nejvíce respondentů hodnotilo výpůjční služby, jak již bylo zmíněno, nejvíce uživatelů využívá knihovnu právě na výpůjční služby. Na druhém místě respondenti nejčastěji hodnotili meziknihovní výpůjční služby a na třetím místě kulturní vzdělávací pořady. Dá se tedy říci, že tyto tři služby jsou v knihovně využívány nejvíce. Další služby hodnotilo méně než 100 respondentů, jedná se o služby využívané určitými skupinami uživatelů knihovny, například dětmi v případě služby Free Time nebo nevidomými uživateli v případě služby zvukové knihovny.

Podle metodologického pokynu Ministerstva kultury by měla knihovna při měření spokojenosti mít více než 90 % uživatelů, kteří označí její služby jako velmi dobré či dobré. Po sečtení procent všech služeb, které knihovna nabízí, vyjde, že 88 % respondentů hodnotilo služby známkou 1 nebo 2.

Respondenti v poznámkách ke službám knihovny psali různé výtky, které mohou být důvodem horšího hodnocení některých služeb. Respondenti knihovně vytýkají drahé kopírovací služby, drahé meziknihovní výpůjční služby, pomalý internet a mimo jiné i fakt, že v klubu Free Time mohou být děti na internetu, aniž by na to jejich rodiče byli upozorněni.

5.2.3 Knihovna na internetu

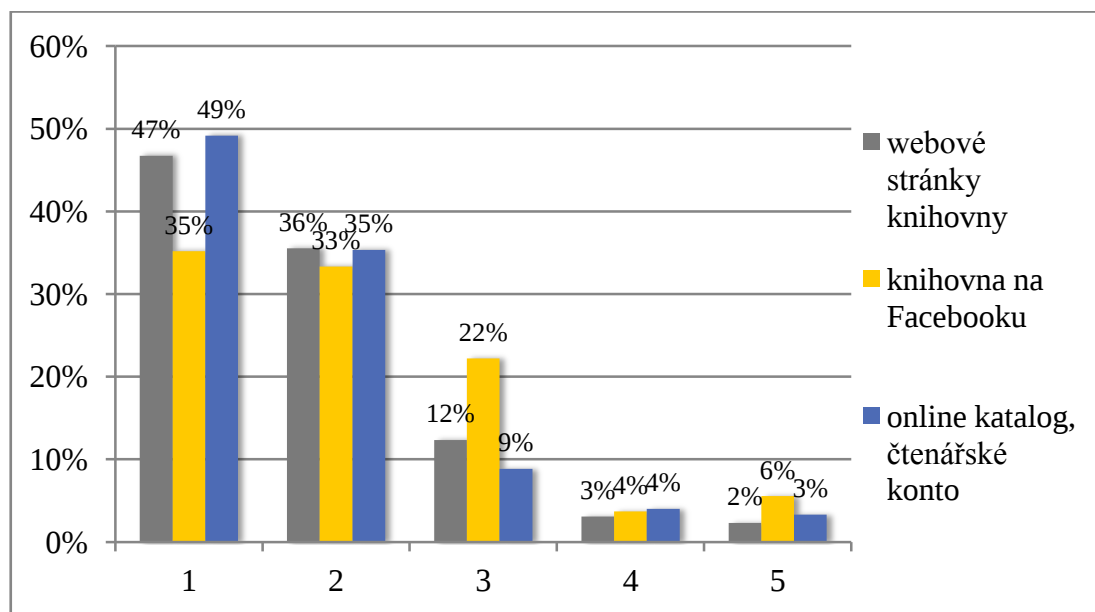
U otázky „*Jak jste spokojeni s prezentací knihovny na internetu?*“ respondenti hodnotili jednotlivé prezentace známkou 1 – 5, nebo mohli zvolit možnost „nevyužívám“.

Jako první hodnotili webové stránky knihovny. Na webové stránky knihovny reagovalo 361 respondentů, avšak z toho 102 označilo možnost „nevyužívám“. Zbylých 259, tedy 72 % respondentů, webové stránky využívá. Nejvíce respondentů, celkem 121, hodnotilo webové stránky známkou 1, tedy „vynikající“. Průměrná známka byla 1,79. V poznámkách u této otázky respondenti nejčastěji vytýkali zastaralý design webových stránek.

Dále respondenti hodnotili Facebookové stránky knihovny. Na ně reagovalo 347 respondentů, ale z toho 293 uvedlo, že Facebookové stránky nevyužívá. Facebookové stránky využívá 54 respondentů, tedy pouze 16 %. Takto nízké procento může být dáno tím, že uživatelé knihovny buď Facebook vůbec nevyužívají, nebo využívají, ale o stránce knihovny na Facebooku nevědí, nebo o stránce vědí, ale nemají potřebu ji sledovat. Průměrná známka od hodnotících byla 2,11, avšak nejčastěji bylo hodnoceno známkou 1.

Jako poslední respondenti hodnotili online katalog a čtenářské konto. Na to odpovědělo 348 respondentů, z toho 167 online katalog a čtenářské konto nevyužívá. Zbylých 181 respondentů, tedy jen 52 %, tuto službu využívá a hodnotili ji. To může znamenat to, že čtenáři o možnosti čtenářského konta buď neví, nebo ví, ale jelikož se jedná o službu relativně novou, ještě si nezvykli ji využívat, nebo čtenářské konto využívat vůbec nechťejí. Nejčastěji hodnotili známkou 1 a průměrná známka byla 1,76. V poznámkách si respondenti nejčastěji stěžovali na to, že se do čtenářského konta často nejde přihlásit.

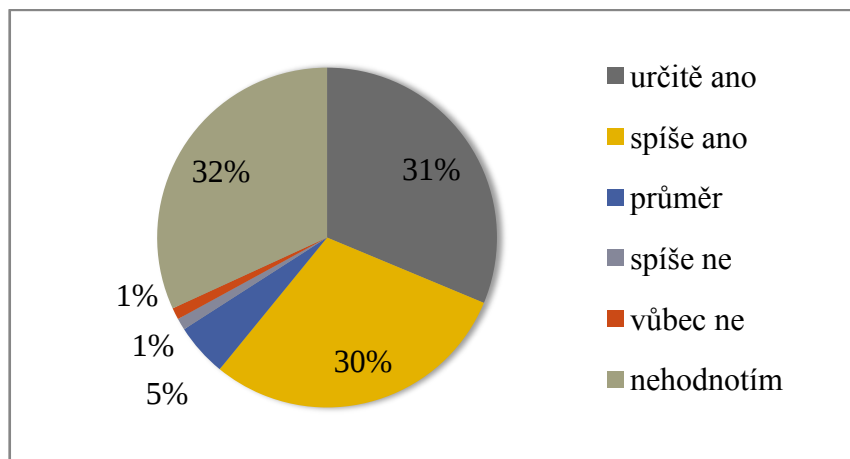
Z následujícího grafu lze vyčíst jednotlivé prezentace knihovny na internetu, a kolik procent respondentů je hodnotilo jakou známkou.



Graf 12: Hodnocení prezentace knihovny na internetu

Na otázku „Umožňují Vám internetové stránky knihovny nalézat bez problémů informace o knihovním fondu a službách knihovny?“ odpovědělo 358 respondentů. Opět hodnotili známkou 1 – 5 a měli na výběr i možnost „nehodnotím“. Možnosti „nehodnotím“ využilo nejvíce respondentů, a to 114, tedy 32 %. Jedním z důvodů může být fakt, že knihovnu na internetu příliš nesledují, a tudíž její prezentaci nemohou hodnotit. Průměrná známka od hodnotících respondentů byla 1,7, nejčastěji hodnotili známkou 1.

Následující graf ukazuje procentuální rozložení známek. Hodnocení „určitě ano“ znamená známkou 1, „vůbec ne“ známkou 5.



Graf 13: Hodnocení internetových stránek knihovny

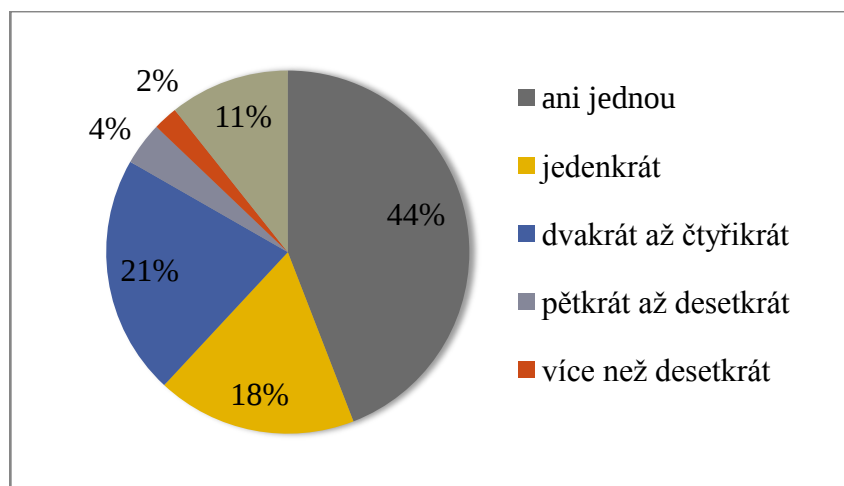
Pouze 61 % respondentů uvedlo, že jim internetové stránky knihovny umožňují bez problémů nalézat informace. Kdybychom ale do celkového počtu nepočítali velké procento respondentů, kteří označili možnost „nehodnotím“, ve skutečnosti by se jednalo o procento mnohem vyšší. Nebylo však možné možnost „nehodnotím“ z grafu vyloučit. Nemůžeme totiž předpokládat, že když respondent zaškrtně „nehodnotím“, že tak činí z toho důvodu, že o dané službě neví a nevyužívá ji. Nelze tedy tuto respondentovu odpověď hodnotit tak, jako by neodpověděl vůbec.

Z této části analýzy mimo jiné vyplývá, že pokud chce knihovna mít více spokojených uživatelů v oblasti komunikačních kanálů, měla by se primárně zaměřit na aktivitu na svých Facebookových stránkách, a využívat výhody samotného Facebooku. Například je možné rozesílat svým fanouškům pozvánky na plánované akce a podpořit tak propagaci akcí.

5.2.4 Akce

Akcím pořádaným knihovnou byly věnovány tři otázky. Otázky zjišťovaly četnost návštěv akcí a možnosti, kde se o pořádaných akcích respondenti dozvídají. Třetí otázka byla otevřená, respondent zde mohl uvést téma akce, které by ho nejvíce lákalo.

Na otázku „*Kolikrát jste se za poslední rok zúčastnil/a akce pořádané knihovnou?*“ odpovědělo 365 respondentů. Z toho 161, tedy 44 % odpovědělo, že se za poslední rok nezúčastnilo ani jednou, 18 % jedenkrát, 21 % dvakrát až čtyřikrát, 4 % pětikrát až desetkrát, 2 % více než desetkrát a 11 % označilo odpověď „nevím, nemohu odpovědět“.



Graf 14: Četnost návštěv akcí knihovny

Návštěvnost akcí pořádaných knihovnou je slabší. Dá se říci, že pouze 6 % respondentů navštěvuje akce pravidelně.

Další otázka zjišťovala, kde se respondenti o akcích knihovny dozvídají. Na tuto otázku odpovědělo 359 respondentů. Z toho 40 % uvedlo, že se o akcích dozvídá přímo v knihovně, 21 % na webových stránkách knihovny, 2 % na Facebookových stránkách knihovny, 9 % v novinách, 11 % e-mailem z knihovny a 17 % označilo možnost „nevím, nemohu odpovědět“. O akcích, které knihovna pořádá, je tedy dle odpovědí informováno 83 % respondentů. Důvodem, proč akci nakonec nenavštíví, může být nevyhovující termín, nebo téma akce. V poznámce u jedné z otázek jsem zaznamenala výtku, že knihovna nikde neuvádí četnost opakování akcí, aby si uživatelé mohli zvyknout na nějaký systém. Ne tedy, že by si na akci neudělali čas, jen třeba dostatečně dopředu neví termín konání další akce.

Téma akce, které by respondenta zajímalo natolik, aby akci navštívil, bylo možné uvést v otevřené otázce. Knihovna se tedy může v budoucnu inspirovat

uvedenými tématy. Nejčastěji byly uváděny cestopisné přednášky, které knihovna často pořádá, což naznačuje nízkou informovanost respondentů. Dále byly často uváděny besedy formou autorského čtení se známými spisovateli. Tyto akce jsou v dnešní době velmi populární a dle mého názoru by přivítaly spoustu čtenářů.

5.3 Shrnutí poznatků

Na výsledcích výzkumu lze vidět, že uživatelé Knihovny Václava Čtvrťka hodnotí její služby pozitivně. Nejlépe byli hodnoceni pracovníci knihovny, a to známkou 1,16, následně výpůjční služby známkou 1,29.

V závěru dotazníku mohli respondenti psát své připomínky a náměty. Převážně psali, že jsou s knihovnou spokojeni, především s dětským oddělením. Jelikož cílem tohoto výzkumu bylo mimo jiné odhalit nedostatky knihovny a pokusit se navrhnout jejich řešení, vybrala autorka této práce nejčastější výtky a ty následně okomentovala.

Problémem knihovny jsou návštěvníci bez registrace chodící na bezplatný veřejný internet. Autorka této práce si je vědoma, že k veřejné knihovně veřejný internet neodmyslitelně patří, přesto by navrhla vybírat nízký poplatek za užívání počítačů s internetem od neregistrovaných uživatelů. Počet návštěvníků by se omezil a počítače by tak mohli užívat i registrovaní čtenáři, kteří se k nim často vůbec nedostanou. WiFi připojení by autorka ponechala bez poplatku.

I přes to, že webové stránky knihovny nebyly špatně hodnoceny, známka 1,79, respondenti často uváděli, že jsou webové stránky zastaralé, nepřehledné a že mají problém nalézat na nich informace. Autorka této práce vidí právě v ne příliš dobrých webových stránkách velký problém. Ve své prezentaci⁵⁸, která byla představena na konferenci Library Marketing Tuesday 2014, přednášející Otto Bohuš, odborník na webové stránky, doporučuje webové stránky knihoven co nejvíce „osekat“. Podle něj uživatelé potřebují na hlavní stránce knihovny najít

⁵⁸ LMT 2014 Otto Bohuš - Zlepšete si web. Ideálně mačetou. [online]. 2014 [cit. 2015-02-27]. Dostupné z: <http://www.slideshare.net/KISK/lmt-2014-otto-bohu-zlepete-si-web-ideln-maetou>

především tři základní informace: kde knihovnu najdou, popřípadě kontakt, kdy má otevřeno a jak najít, půjčit či prodloužit knihu. Autorka by Knihovně Václava Čtvrťka doporučila zaměřit se více na design a obsah webových stránek.

Knihovní fond krásné literatury byl hodnocen velmi dobře, známka 1,72, přesto v něm respondenti postrádají povinnou četbu. Povinná četba je pro čtenáře dostupná v podobě e-knih, přesto se autorka této práce domnívá, že by se knihovna měla zaměřit na dostatek povinné četby ve formě klasických knih, jelikož ne každému elektronické knihy vyhovují. Dále by knihovna měla rozšířit nabídku cizojazyčné literatury, odborných časopisů a knih, neboť respondenti právě tyto publikace v knihovním fondu postrádají.

V poznámkách a komentářích se dále objevoval návrh na zavedení biblioboxu, aby čtenáři mohli vracet knihy i mimo otevírací dobu knihovny. Zavedení biblioboxu autorka této práce považuje za reálné a knihovně by bibliobox doporučila.

Nejhůře hodnocená byla nabídka her, známka 2,21 a hudebních CD a kazet, známka 2,16. Na třetím místě byla nejhůře hodnocena prezentace knihovny na Facebooku, známka 2,11. Jak již autorka v této práci doporučovala, knihovna by se měla právě na uživatele Facebookových stránek více zaměřit a využívat výhod samotného Facebooku, například posílat pozvánky na své akce a více informovat fanoušky o novinkách v knihovně formou statusů.

6 Závěr

Měření spokojenosti je oblíbená metoda zkoumání kvality knihovních služeb. Knihovny po celém světě provádějí různé výzkumy, aby zjistily, zda jsou jejich uživatelé spokojeni a případně, co by měly napravit. Tato práce vznikla s cílem zjistit, jak jsou spokojeni uživatelé Knihovny Václava Čtvrťka v Jičíně.

V teoretické části práce byla představena Knihovna Václava Čtvrťka, její historie a současná situace. Byly představeny kluby, které v knihovně fungují, a popsáno prostředí knihovny. Následně byla knihovna porovnána v rámci standardů VKIS, které z velké části splňuje. V další části byla rozebírána spokojenost a s ní související diskonfirmační model. Poté byly představeny způsoby měření spokojenosti v knihovnách, přičemž největší část byla věnována standardizovanému dotazníku.

V empirické části práce byl definován výzkumný problém, tedy spokojenost uživatelů Knihovny Václava Čtvrťka, představen zkoumaný soubor, kterým jsou uživatelé zmíněné knihovny, výzkumné otázky použité do dotazníku a metoda sběru dat, dotazník. V empirické části byla dále vyhodnocována získaná data z dotazníku. Otázky z dotazníku byly rozděleny do kategorií. U každé kategorie byly rozebrány výsledky jednotlivých otázek, většina otázek byla doplněna o grafy. Nejlépe byli hodnoceni pracovníci knihovny, naopak nejhůře byla hodnocena nabídka her v knihovně. Závěrem empirické části bylo shrnutí poznatků, kde se autorka zaměřila na problémy, které považovala za stěžejní. Jedním z nich byl problém s uživateli veřejného internetu či vzhled webových stránek knihovny.

Výsledky tohoto výzkumu jsou velmi užitečné pro samotnou knihovnu. V budoucnu se Knihovna Václava Čtvrťka v Jičíně může zaměřit na zlepšení nejhůře hodnocených položek výzkumu a inspirovat se náměty a připomínkami samotných respondentů. Autorka této práce doporučuje průzkum spokojenosti uživatelů knihovny za pět let opakovat.

7 Seznam literatury

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000. 374 s. ISBN 80-246-0139-7.

General Information. ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES. *LibQUAL+* [online]. 2015 [cit. 2015-02-14]. Dostupné z: https://www.libqual.org/about/about_lq/general_info

Historie jičínské knihovny. KNIHOVNA VÁCLAVA ČTVRTKA V JIČÍNĚ. *Knihovna Václava Čtvrťka v Jičíně* [online]. 18. 11. 2013 [cit. 2014-12-30]. Dostupné z: <http://knihovna.jicin.cz/historie.html>

HOLÁ, Jiřina. Knihovna. *Muzejní noviny: Okresní muzeum a galerie Jičín*. Prosinec 1995, č. 8.

KNIHOVNA VÁCLAVA ČTVRTKA V JIČÍNĚ. *Výroční zpráva 2013*. Jičín, 2013.

LMT 2014 Otto Bohuš - Zlepšete si web. Ideálně mačetou. [online]. 2014 [cit. 2015-02-27]. Dostupné z: <http://www.slideshare.net/KISK/lmt-2014-otto-bohu-zlepete-si-web-ideln-maetou>

LUKÁŠOVÁ, Růžena. *Měření spokojenosti občanů s veřejnými službami jako součást řízení kvality v organizacích veřejného sektoru* [online]. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2009. 119 s. [cit. 2015-02-15]. ISBN 978-80-210-5112-6. Dostupné z: <http://is.muni.cz/do/1456/soubory/oddeleni/svi/skripta/es2009-01.pdf>

MENCL, Jaroslav. *Historická topografie města Jičína, část II*. Jičín: Musejní spolek, 1949. 532 s.

Metodický pokyn Ministerstva kultury. NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR. *Informace pro knihovny* [online]. 2011 [cit. 2015-01-04]. Dostupné z: <http://knihovnam.nkp.cz/docs/Methodpokyn-standardVKIS.pdf>

Novela standard VKIS. NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR. *Informace pro knihovny* [online]. 2011 [cit. 2015-01-04]. Dostupné z: http://knihovnam.nkp.cz/docs/RegFce2011/2011_Richter_Standardy.pdf?PHPSESSID=75b97aa83af8e8a26090dc9bd4ce8217

Oficiální stránky městského úřadu. *Informace o městě Jičíně* [online]. 2.1.2013 [cit. 2015-01-04]. Dostupné z: www.mujicin.cz/informace%2Do%2Dmeste/d-1279844/p1=61626

OPPENHEIM, A. N. *Questionnaire design, interviewing and attitude measurement*. 1st pub. London: Continuum, 1992. 303 p. ISBN 0-8264-5176-4.

Projekt "Benchmarking knihoven". *Informace pro knihovny* [online]. 2015 [cit. 2015-02-14]. Dostupné z: <http://ipk.nkp.cz/odborne-cinnosti/mereni-vykonu-a-kvality-v-knihovnach-1/Benchmarking.htm>

Půjčovní doba. KNIHOVNA VÁCLAVA ČTVRTKA V JIČÍNĚ. *Knihovna Václava Čtvrťka v Jičíně* [online]. 19.12.2014 [cit. 2015-01-04]. Dostupné z: <http://knihovna.jicin.cz/pujcovnidoba.html>

REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009. 184 s. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6.

RICHTER, Vít. Měření kvality a výkonu činnosti veřejných knihoven: příklad německého Bibliotheksindex. *Informace pro knihovny* [online]. 2005 [cit. 2015-02-14]. Dostupné z: knihovnam.nkp.cz/docs/Pardubice/RichterMereni.ppt

RICHTER, Vít; PILLEROVÁ, Vladana. Měření spokojenosti uživatelů knihovny Výsledky průzkumu uživatelů Národní knihovny ČR. *Knihovna* [online]. 2007, roč. 18, č. 1, s. 77-98 [cit. 2015-02-15]. ISSN 1801-3252. Dostupný z: <http://knihovna.nkp.cz/knihovna71/richter.htm>

RICHTER, Vít. Standardizovaný dotazník pro zjišťování spokojenosti uživatelů knihoven. *ITLib* [online]. 2010, č. 3 [cit. 2015-02-14]. Dostupné z: http://itlib.cvtisr.sk/archiv/2010/3/standardizovany-dotaznik-pro-zjistovani-spokojenosti-uzivatelu-knihoven.html?page_id=922

Sample Size Calculator. *Creative Research Systems* [online]. 2012 [cit. 2015-01-05]. Dostupné z: <http://www.surveysystem.com/sscalc.htm#one>

Směrnice IFLA. NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR. *Informace pro knihovny* [online]. 2012 [cit. 2015-02-14]. Dostupné z: http://knihovnam.nkp.cz/docs/IFLA/Smernice_IFLA_DEF_2012.pdf

Soukromá korespondence s ředitelkou Knihovny Václava Čtvrťka v Jičíně.

SURYNEK, Alois. *Základy sociologického výzkumu*. 1.vyd. Praha: Management Press, 2001. 160 s. ISBN 80-7261-038-4.

ŠIROKÝ, Jan a kol. *Benchmarking ve veřejné správě* [online]. 2. vyd. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2006, 112 s. [cit. 2015-02-14]. ISBN 80-239-7326-6. Dostupné z: http://www.kvalitavs.cz/download/Benchmarking_VS.pdf

8 Seznam obrázků

Obrázek 1: Diskonfirmační model.....	8
Obrázek 2: Standardizovaný dotazník – hodnocení	11

9 Seznam grafů

Graf 1: Respondent – pohlaví	16
Graf 2: Respondent – věk	17
Graf 3: Respondent – vzdělání.....	18
Graf 4: Respondent – zaměstnání	18
Graf 5: Četnost návštěv knihovny	19
Graf 6: Hlavní budova versus pobočka.....	20
Graf 7: Hodnocení vstřícnosti pracovníků knihovny.....	21
Graf 8: Spokojenost s prostory a vybavením knihovny.....	22
Graf 9: Spokojenost s provozní dobou knihovny	22
Graf 10: Spokojenost s technickým vybavením knihovny	23
Graf 11: Spokojenost s nabídkou knihovního fondu	24
Graf 12: Hodnocení prezentace knihovny na internetu	27
Graf 13: Hodnocení internetových stránek knihovny	28
Graf 14: Četnost návštěv akcí knihovny	29

10 Seznam tabulek

Tabulka 1: Hodnocení jednotlivých služeb knihovny	25
---	----

12 Příloha

12.1 Dotazník

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

1. Jak často navštěvujete prostory knihovny?	☐	několikrát týdně
	☐	několikrát měsíčně
	☐	jednou za měsíc
	☐	jednou za čtvrt roku
	☐	jednou za půl roku
	☐	méně často
2. Využíváte služby:	☐	v hlavní budově
	☐	na pobočce knihovny
	☐	v hlavní budově i na pobočce
3. Využíváte knihovnu a její služby pro:	☐	volný čas
	☐	studium, vzdělávání
	☐	své zaměstnání

Oznámujte 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).

4. 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>						
5. Jste spokojen/a s rozsahem a kvalitou prostor a vybavením knihovny?	Určitě ano	Spíše ano	Průměr	Spíše ne	Vůbec ne	Nehodnotím
	1	2	3	4	5	6
<i>Připomínky k otázce, náměty, problémy:</i>						
6. Jak Vám vyhovuje provozní doba knihovny?	Určitě ano	Spíše ano	Průměr	Spíše ne	Vůbec ne	Nehodnotím
	1	2	3	4	5	6
<i>Připomínky k otázce, náměty, problémy:</i>						

7. Jak hodnotíte tyto služby:	Vynika- jící	Velmi dobré	Průměr	Spiše špatné	Velmi špatné	Nevy- užívám
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 výpůjční 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 Free Time	1	2	3	4	5	6
služby hudebního oddělení	1	2	3	4	5	6
zvuková knihovna pro nevidomé	1	2	3	4	5	6
donášková služba	1	2	3	4	5	6
<i>Připomínky k otázce, náměty, problémy:</i>						
8. Jak hodnotíte nabídku knihovního fondu?	Vynika- jící	Velmi dobrá	Průměr	Spiše špatná	Velmi špatná	Nehod- notím
krásné literatury	1	2	3	4	5	6
naučné literatury	1	2	3	4	5	6
časopisů	1	2	3	4	5	6
hudebních CD, kazet	1	2	3	4	5	6
her	1	2	3	4	5	6
<i>Připomínky k otázce, náměty, problémy:</i>						
9. Jak jste spokojeni s prezentací knihovny na internetu?	Vynika- jící	Velmi dobrá	Průměr	Spiše špatná	Velmi špatná	Nevy- užívám
Webové stránky knihovny	1	2	3	4	5	6
Knihovna na Facebooku	1	2	3	4	5	6
Online katalog, čtenářské konto	1	2	3	4	5	6
<i>Připomínky k otázce, náměty, problémy:</i>						

10. Umožňují Vám internetové stránky knihovny bez problémů nalézat informace o knihovním fondu a službách knihovny?	Určitě ano	Spíše ano	Průměr	Spíše ne	Vůbec ne	Nehodnotím
	1	2	3	4	5	6
<i>Připomínky k otázce, náměty, problémy:</i>						

11. Považujete technické vybavení knihovny za dostatečné? (počítače, kopírky, apod.)	Určitě ano	Spíše ano	Průměr	Spíše ne	Vůbec ne	Nehodnotím
	1	2	3	4	5	6
<i>Připomínky k otázce, náměty, problémy:</i>						

12. Kolikrát jste se za poslední rok zúčastnil/a akce pořádané knihovnou?

☐ ani jednou
☐ jedenkrát
☐ dvakrát až čtyřikrát
☐ pětkrát až desetkrát
☐ více než desetkrát
☐ nevím, nemohu odpovědět

13. O pořádaných akcích knihovny se dozvídáte:

☐ přímo v knihovně
☐ na webových stránkách knihovny
☐ na Facebookových stránkách knihovny
☐ v novinách
☐ e-mailem z knihovny
☐ nevím, nemohu odpovědět

14. Jaké téma příští akce byste uvítali, či by Vás lákalo natolik, abyste ji navštívili? (Otevřená otázka, nemusíte odpovídat.)

15. Jste žena nebo muž:	☐	žena
	☐	muž
16. Uveďte, prosím, svůj věk:let		
17. Jaké je Vaše nejvyšší dokončené vzdělání?		
	☐	základní nevyučen
	☐	vyučen/a nebo SŠ bez maturity
	☐	střední s maturitou
	☐	pomaturitní, VOŠ
	☐	vysokoškolské
18. Zařad'te se, prosím, do některé z uvedených kategorií:		
	☐	pracující
	☐	student
	☐	důchodce
	☐	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: