

Výzkum spokojenosti

aneb

jak to vidí obsluhované knihovny

Proč takový výzkum?

- RF fungují více/méně stejně od roku **2002**
- zjistit, co by je pro knihovny důležité
- **nové podněty, nové návrhy**
- **HODNOCENÍ pověřených knihoven**, jak dobře či méně dobře to dělají
- najít odpověď na otázku, **co by RF mohly ještě přinášet** 😊

Cílová skupina

- **obsluhované knihovny**
 - nebyly osloveny všechny obsluhované knihovny
- **důvody**
 - jen knihovny, které mají **e-mailovou adresu**
 - výzkum anonymní, **elektronický**
- **rekapitulace:**
 - celkem **264** obsluhovaných knihoven
 - e-mail: **127 knihoven**

Spolupráce s PK

- **PK dostaly informaci o výzkumu**
- **byly požádány o spolupráci**
 - obsluhované knihovny se na ně obracely s dotazy

VÝSLEDEK:

- **284** zvědavých kolegů dotazník otevřelo
- **70 uzavřených responzí**

Problémy

- knihovny nereagují na poštu ?!
- **důvody:**
 - nevhodný termín – červenec
 - schránky jsou plné (seznam, centrum)
 - knihovníci pravidelně nečtou poštu?

Výzkum <http://www.easyresearch.cz/>

smíšený výzkum - dotazníkové šetření

- **43 otázek celkem:**

26 volba jedné z možností – uzavřené
odpovědi

17 volných otázek - odpovědi otevřené

33 odpovědi povinné

10 odpovědi nepovinné

9 hodnotících odpovědí



easyresearch.biz
verze 2.00

domů o službě faq zkuste zdarma ceny a objednávka kontakt

on-line průzkumy pro každého

easyresearch.biz je nová 100% webová služba, která vám umožní vytvářet si snadno, rychle a levně profesionální on-line dotazníky, distribuovat je e-mailem nebo umísťovat na webu a okamžitě získávat automaticky generované, atraktivní, přehledné výsledky potřebné pro vaše kvalitnější rozhodování. Nemusíte

přihlášení

jméno

heslo

PŘIHLÁSIT

- » zabezpečené přihlášení
- » zapomněli jste heslo?
- » vytvořit účet

cena již od
9.900,- Kč
bez DPH
[více informací zde](#)

právě teď již
217.774
vyplněných
dotazníků

staňte se fanouškem
easyresearch.biz

Skupiny otázek

- **obecné otázky (2)**
 - velikost sídla, okres
- **otázky k výkonu RF (37)**
 - jednotlivé RF, spokojenost, hodnocení, vlastní vyjádření názoru
 - celková spokojenost s RF
- **spolupráce s obcí (4)**
 - (finance, web...)

Odpoředi

- **zatrřeni polička**
- **hodnoceni jako ve řkole – známky**
- **uvedeni množství**
- **textové odpovědi**

Hodnocení úrovně a kvality

známky jako ve škole...

1	2	3	4	5	nehodnotím
výborně, vynikající		průměr		špatně	
zcela vyhovuje		průměr		zcela nevyhovuje	

index spokojenosti – průměr známek

volná pole pro připomínky, hodnocení a názory



H VIRGINIA HENLEY Kratochvíl

L SANDRA LEE NOELLE LORIENTOVÁ

L NEJCENNĚJŠÍ, CO MÁM

L JUDE DEVERAUX OČAROVANÁ ZEMĚ

B WILLIAM BRADFORD HUIE ZAHRADY MRTVÝCH

E ASTON ELLIS GLAMORAMA

K EILEEN VAN KIRKOVÁ HEDVÁBNÁ MEDÚZA

K BERNARD KNIGHT ... OTRÁVENÁ ČÍŠE

F TUZANA FRANCOVÁ MÁM TĚ RÁDA, DÍKY!

K EVA KAČÍRKOVÁ DOKAŽTE MI TO

H PAVEL HEJČMAN PÍSEŇ JUDITINA

H ÚŽASNÁ OSTUDA

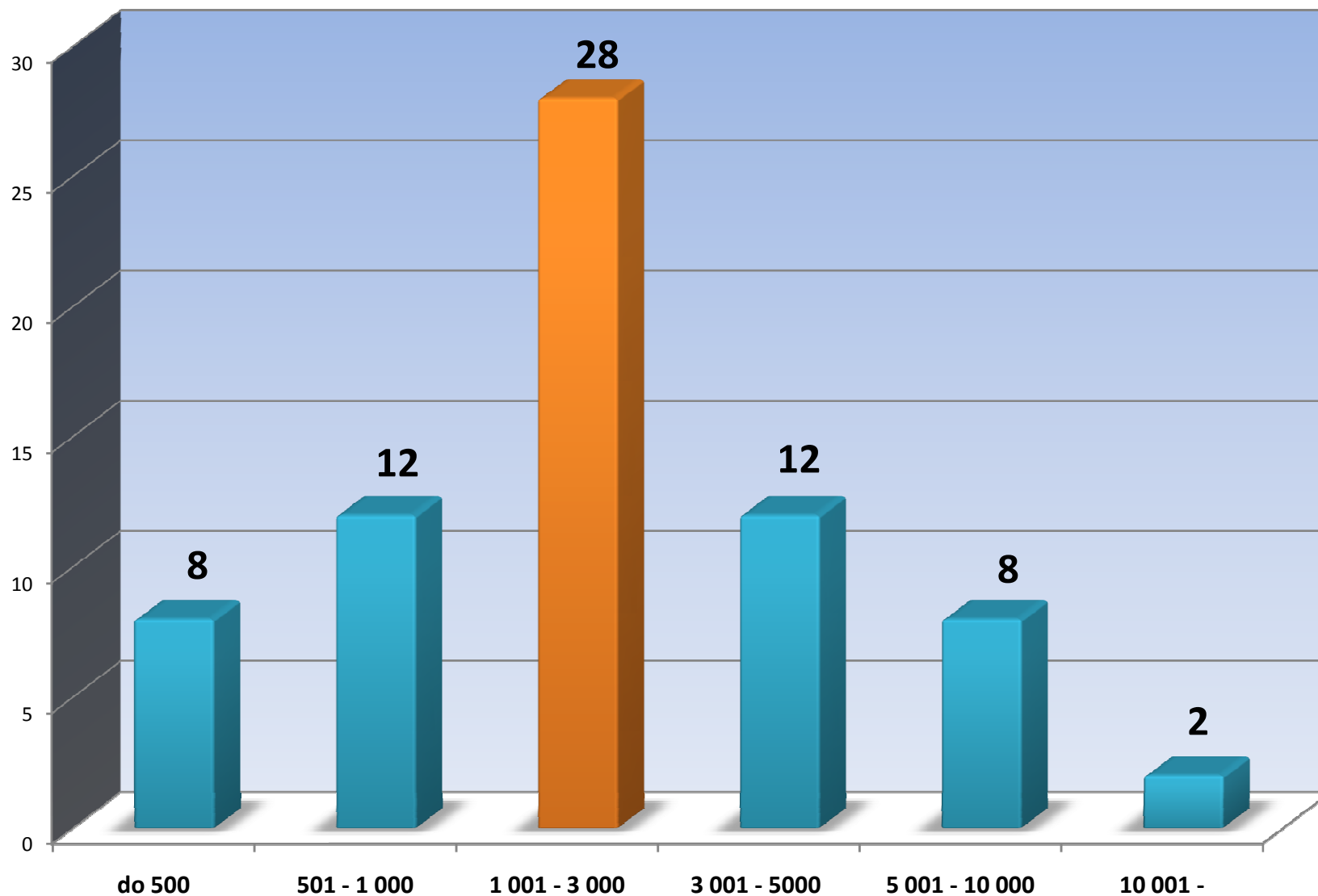
H KRISTIEN HEMMERICHTSOVÁ ČTVRTEK ODPOLEDNE. PŮL PÁTÉ

R JOANN ROSS MÍSTO PRO ŽIVOT

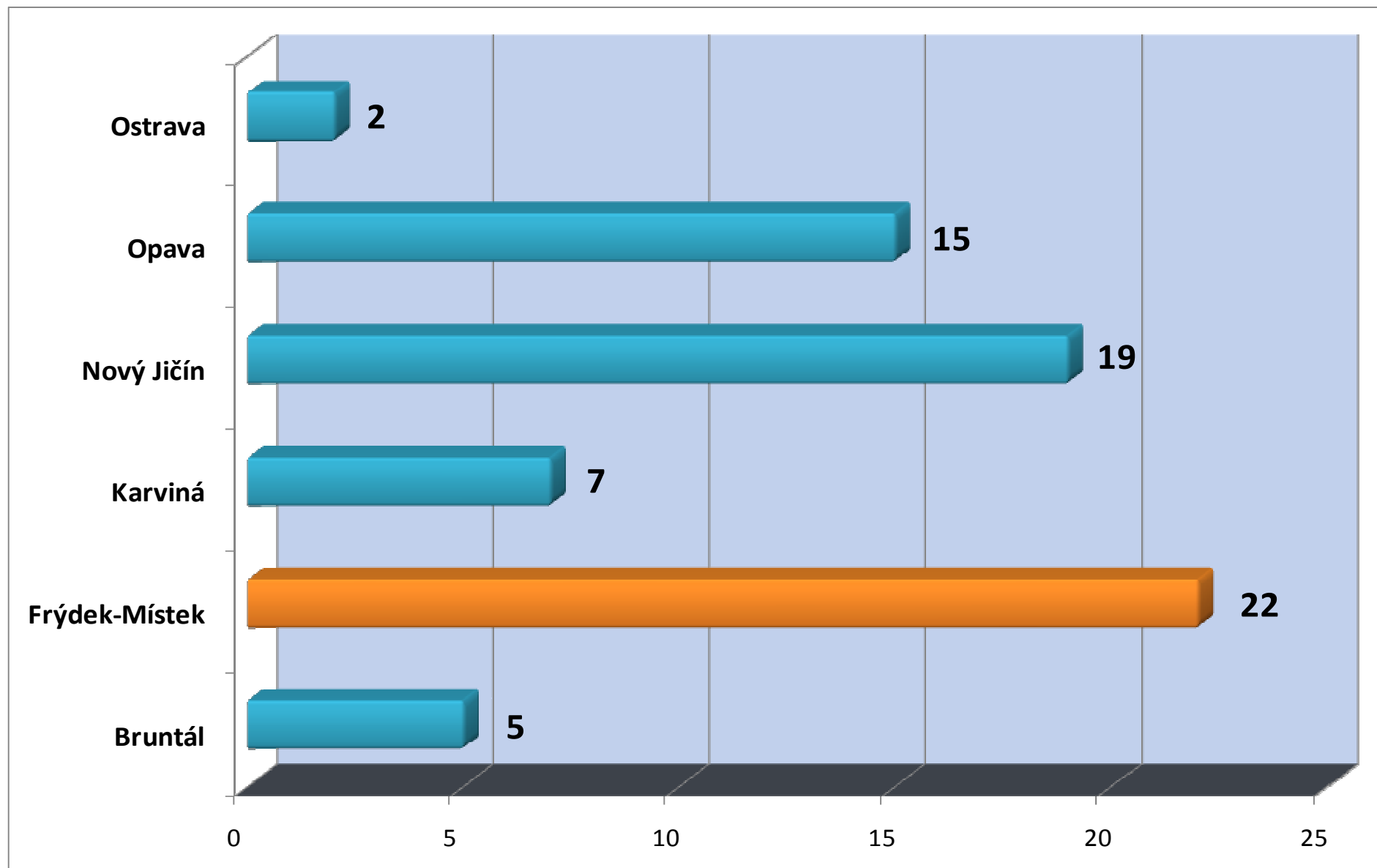
K KRATOCHVÍL | LADY CARNEVAL

M ANDREI MAKINE ZA ČASU ŘEKY LÁSKY

Velikost sídla



Knihovny podle okresů

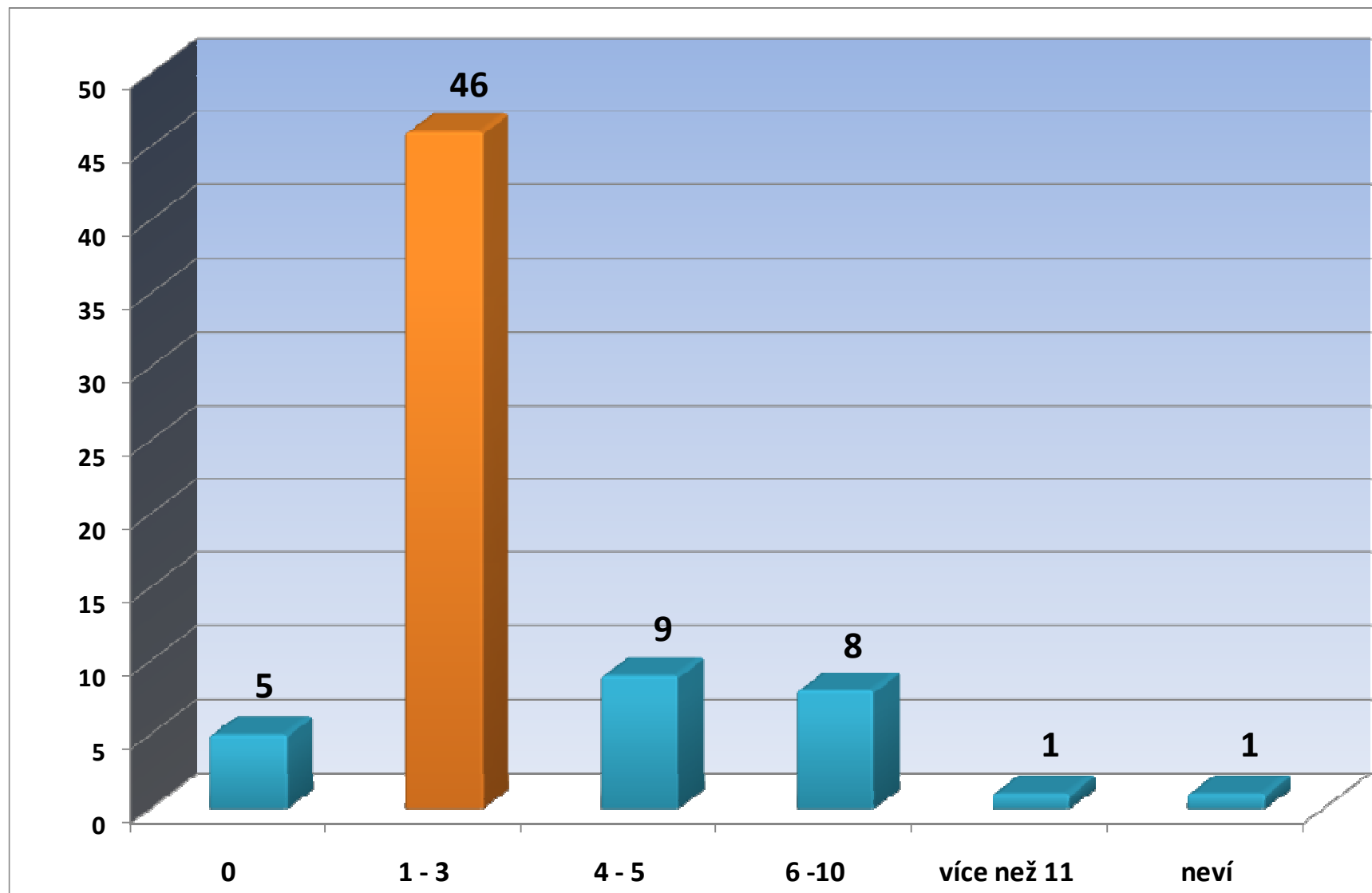




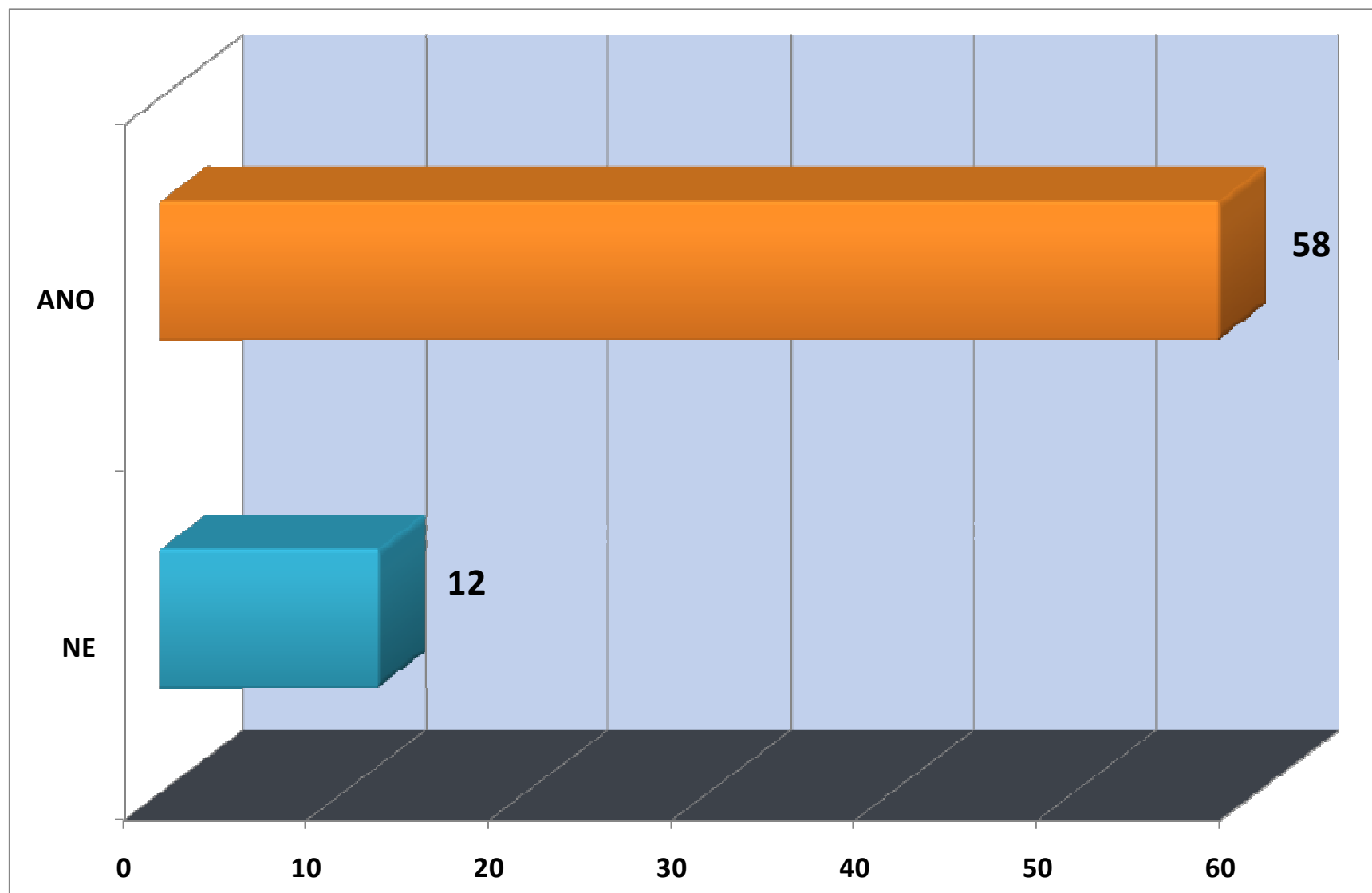
RF – metodické návštěvy

- **Kolik MN** v roce 2008 proběhlo ve vaší knihovně?
- Jak **hodnotíte** jejich úroveň, kvalitu a přínos
- Máte o MN **zájem**?
- **Náměty a připomínky** k obsahu a zaměření MN.

Kolik MN v roce 2008?

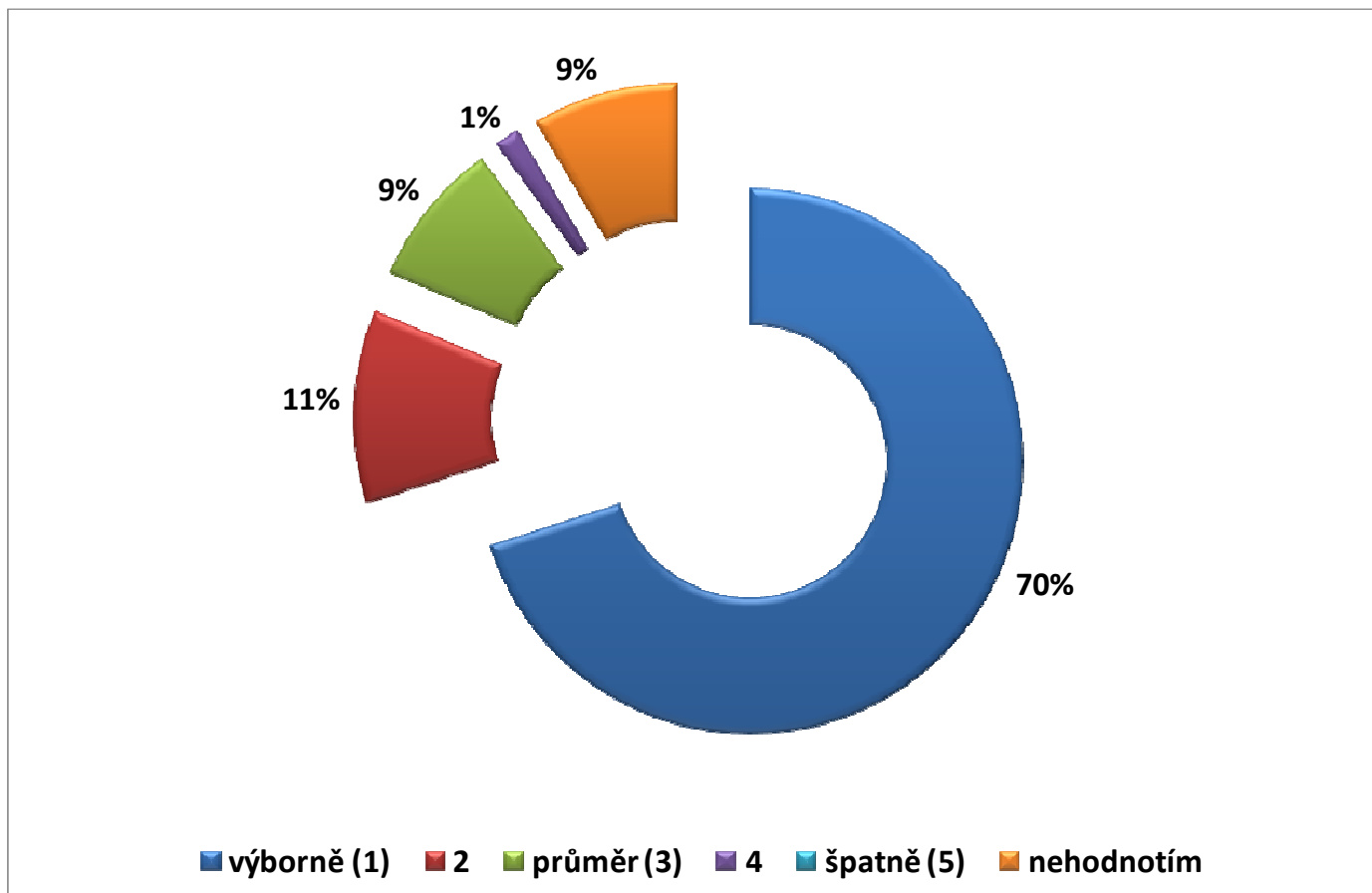


Máte zájem o MN?



Hodnocení úrovně, kvality, přínosu MN

	výborně (1)	2	průměr (3)	4	špatně (5)	nehodnotím	∅
hodnoty v %	70	11,4	8,6	1,4	0	8,6	1,8
responze	49	8	6	1	0	6	

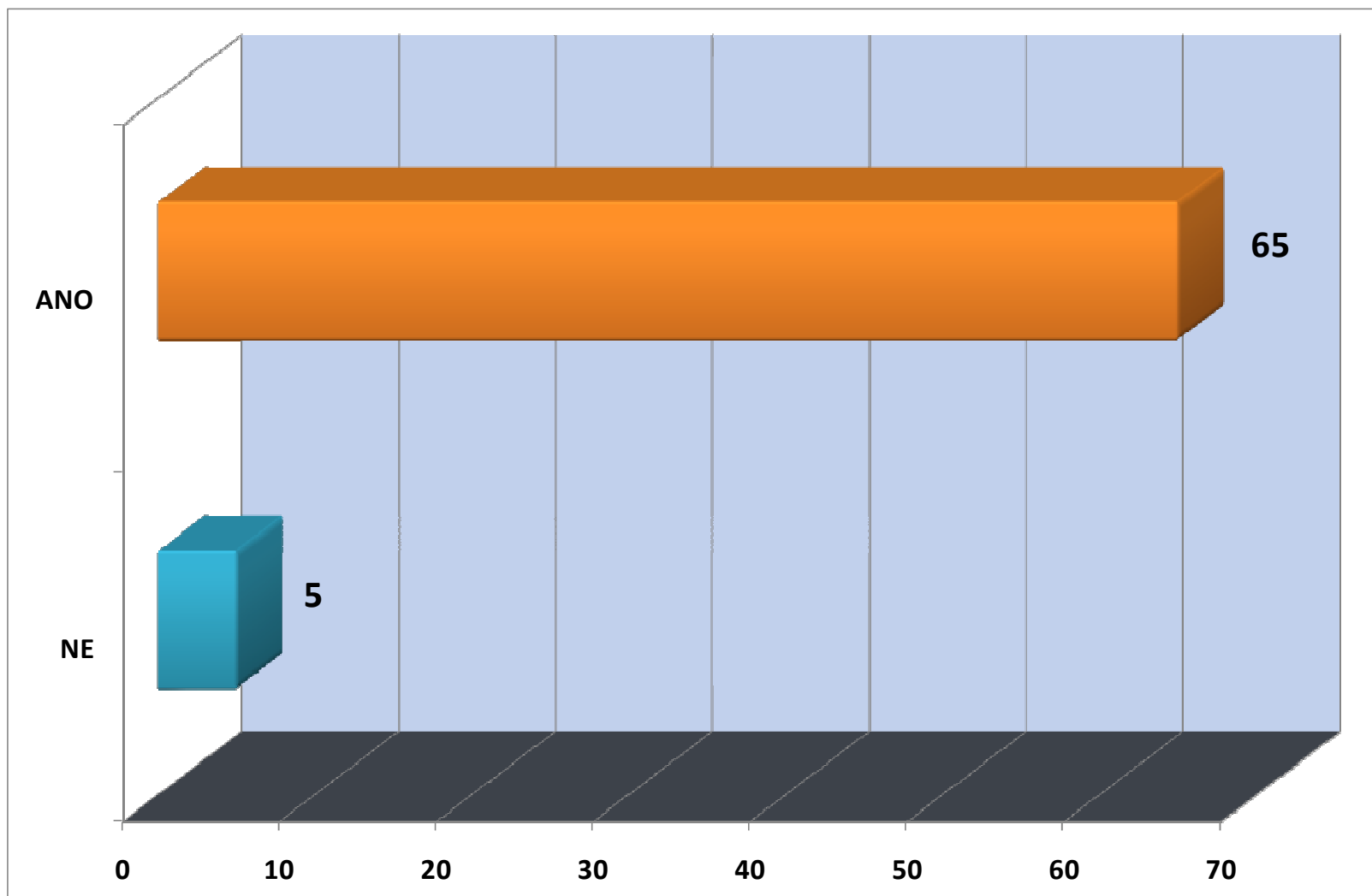


Metodické návštěvy obsah a zaměření



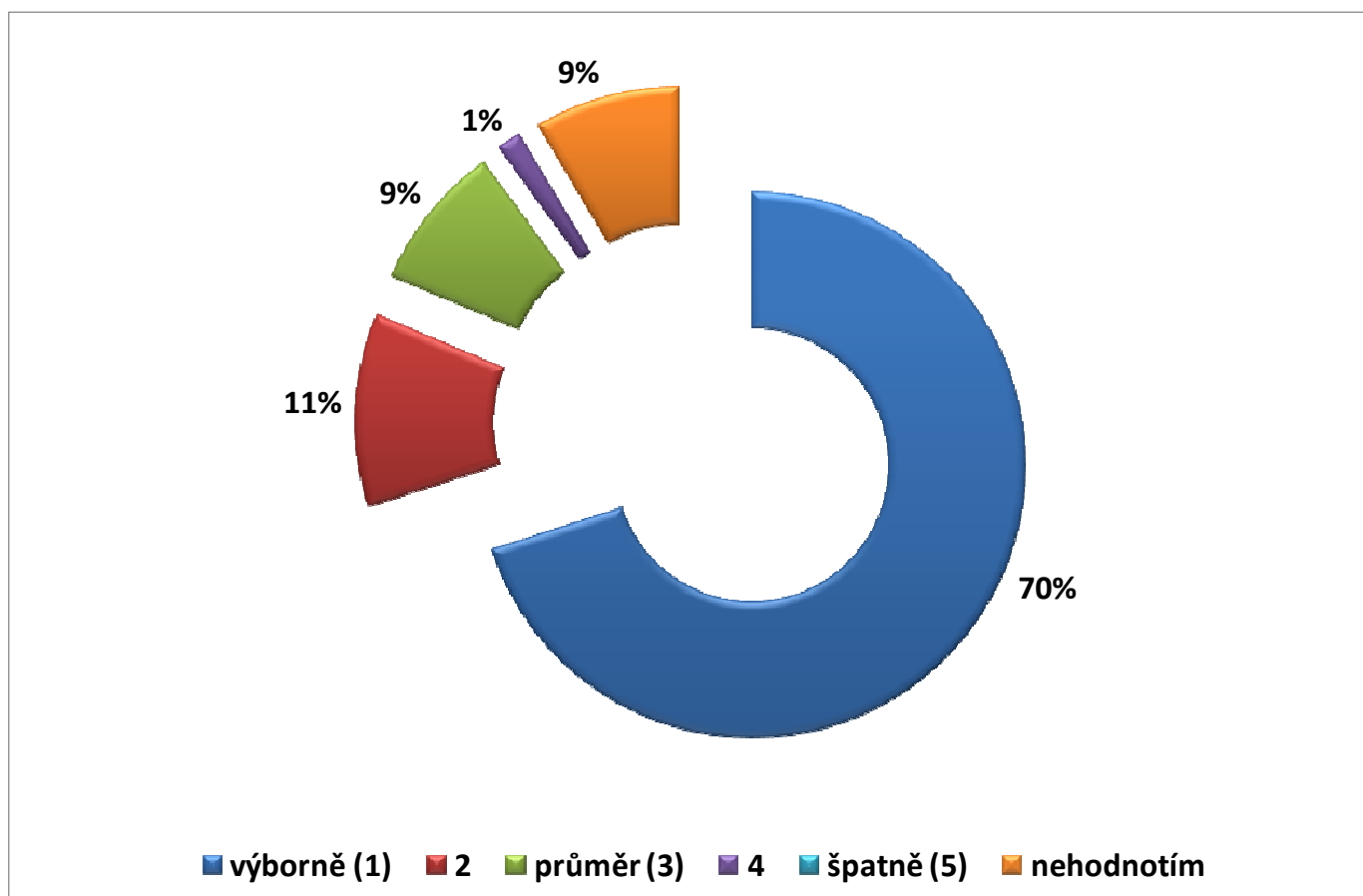
- *„probrat aktuální novinky pro práci knihovny, probrat problémy, nejasné otázky k RF“* 30
- *„větší otevřenost a konkrétní praktické rady ke zkvalitnění práce“*
- *„dám na rady pracovníků knihovny ...“*
- *„nevím, co jsou metodické návštěvy“*
- bez připomínek – 14

Využíváte možnost konzultovat knihovnické problémy s PK?

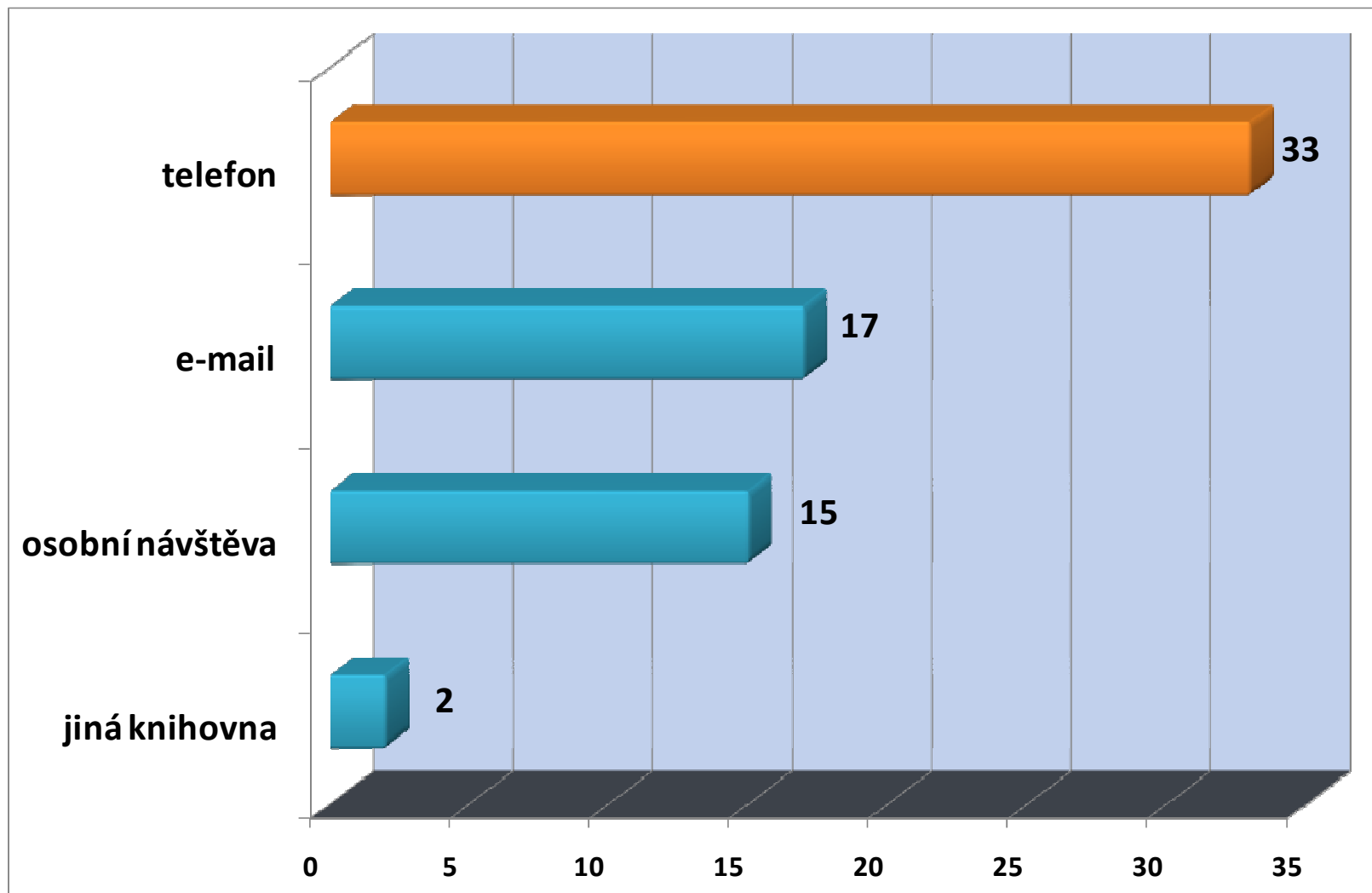


Hodnocení úrovně, kvality a přínosu konzultací

	výborně (1)	2	průměr (3)	4	špatně (5)	nehodnotím	∅
hodnoty v %	78,6	11,4	2,9	0	0	7,1	1,5
responze	55	8	2	0	0	5	



Jakou formu konzultací preferujete?



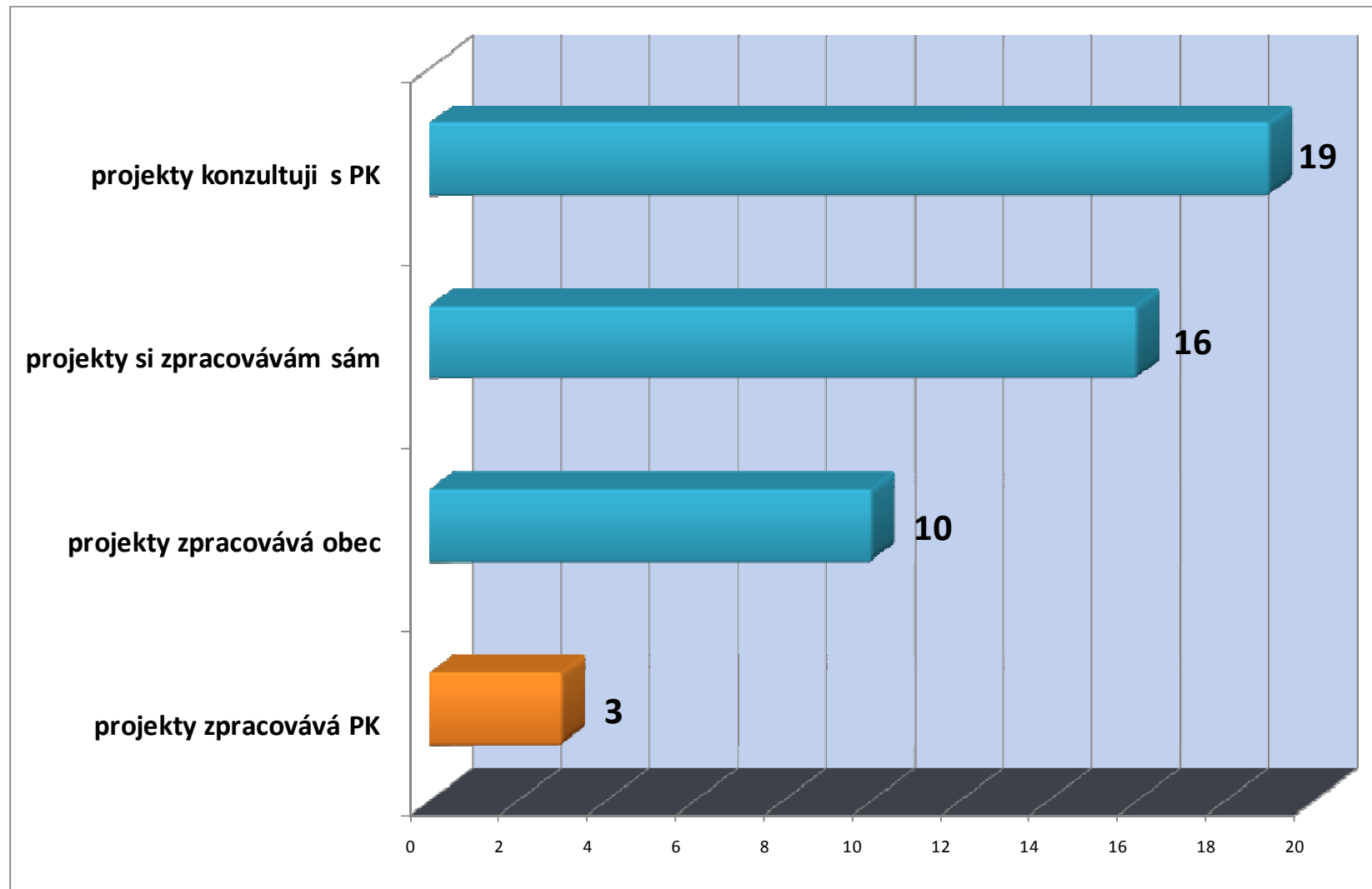
67

Náměty a připomínky ke konzultacím

- *„Konzultace mi vždy pomůže v mé práci.“*
- *„Konzultací využívám k řešení momentálních problémů, které se dají řešit po telefonu nebo e-mailem.“*
- *„Nejlépe je to prostřednictvím SKYPU, mohu problém probrat kvalitně, nemusím se ohlížet na čas a v této souvislosti na finanční částku za hovor.“*
- *„Kpwin SQL.“*
- *„Nastane-li nějaký problém konzultuji nejenom e-mailem jak jsem uvedla, ale někdy i osobní návštěvou. Prozatím mi vždy vyšly knihovnice vstříc.“*
- *„Pokud konzultace není účinná, oslovím s dotazem SVK v Ostravě.“*



Jak připravujete projekty na získání dotace?



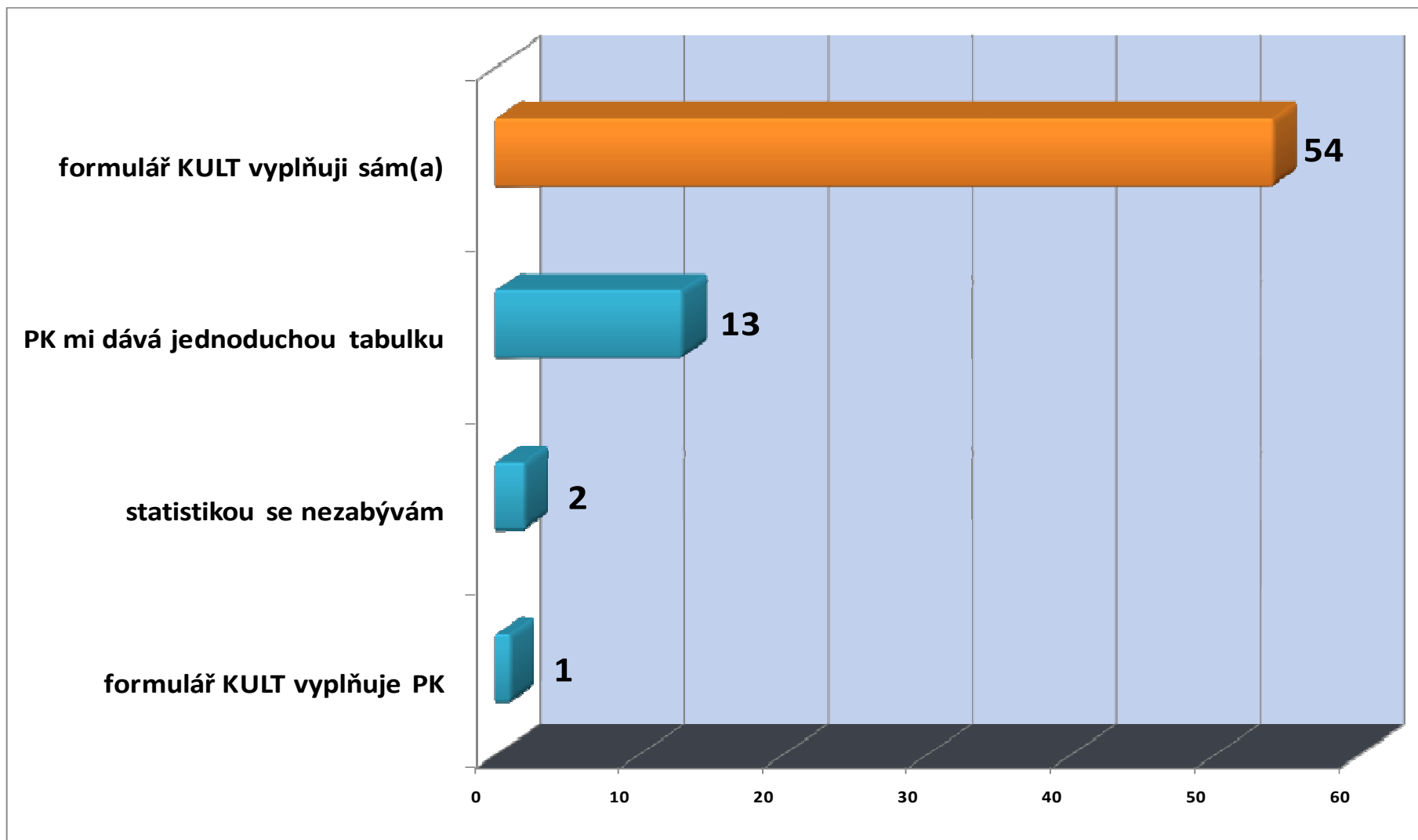
Náměty a připomínky k pomoci při zpracování projektů

- *„Řešíme společně s MěK Nový Jičín.“*
- *„Možnost projektu mi nikdo nenabídl, proto o něj neusiluji.“*
- *„Pracuji na OÚ a tudíž jsem projekt ve spolupráci s p. ředitelkou dělala sama.“*
- *„Ve všem mi pomáhá třinecká knihovna.“*
- *„Konzultace s pověřenou knihovnou byly výborné svědčí o tom i fakt, že jsme konečně uspěli a dostali dotaci.“*





Jak provádíte statistiku knihovnických činností?



Náměty a připomínky ke statistice

- *„Nelíbí se mi v případě výpůjčky dětské knihy dospělým čtenářem, že dokument se počítá jako kniha pro dospělé a naopak.“*
- *„Mohu zaslat statistiku e-mailem...“*
- *„Nechápu kontrolní součty, kde se sčítají jabka, hrušky. Z matematického hlediska je to nesmysl.“*
- *„Pokud si nevím s něčím rady, obracím se na PK, kde mi vždy poradí.“*

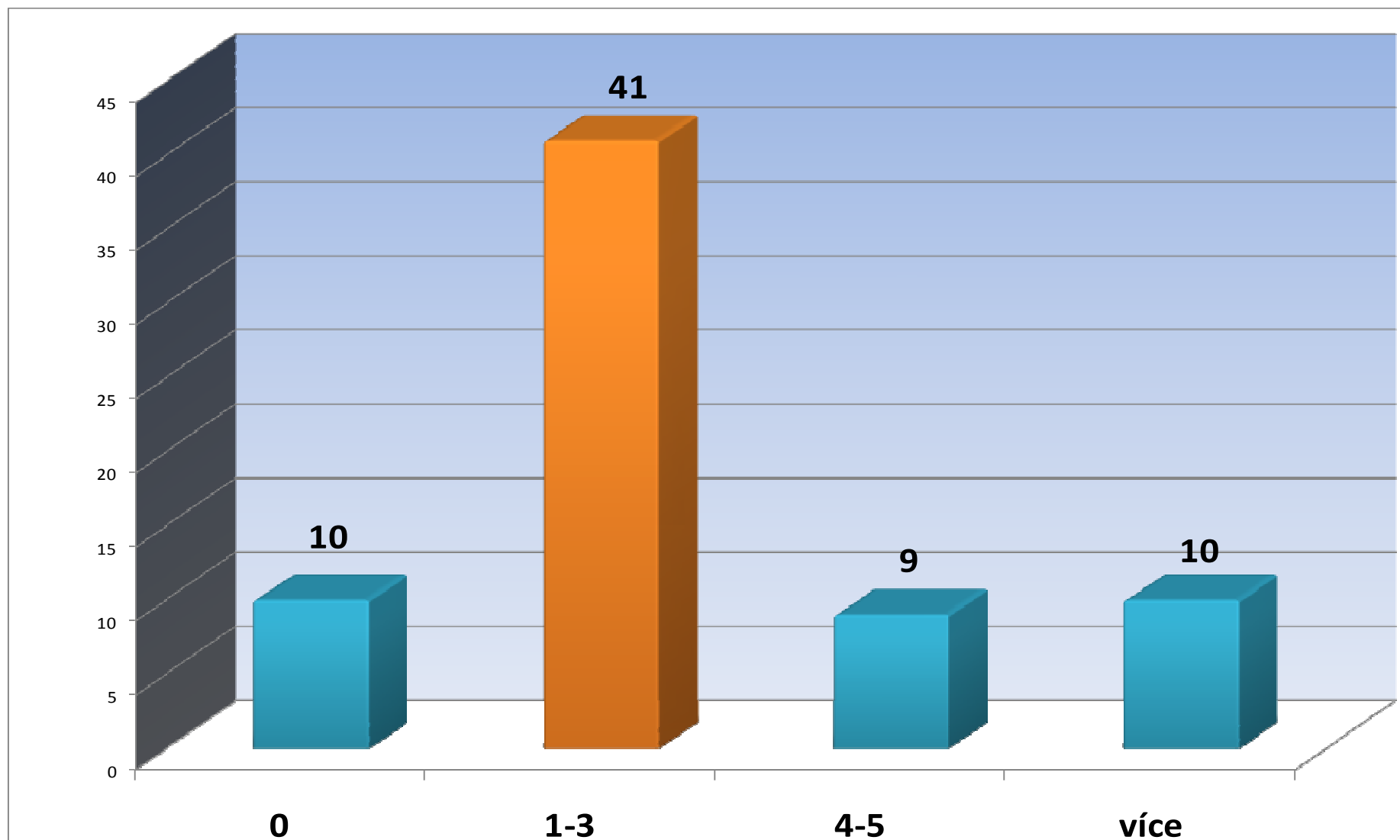




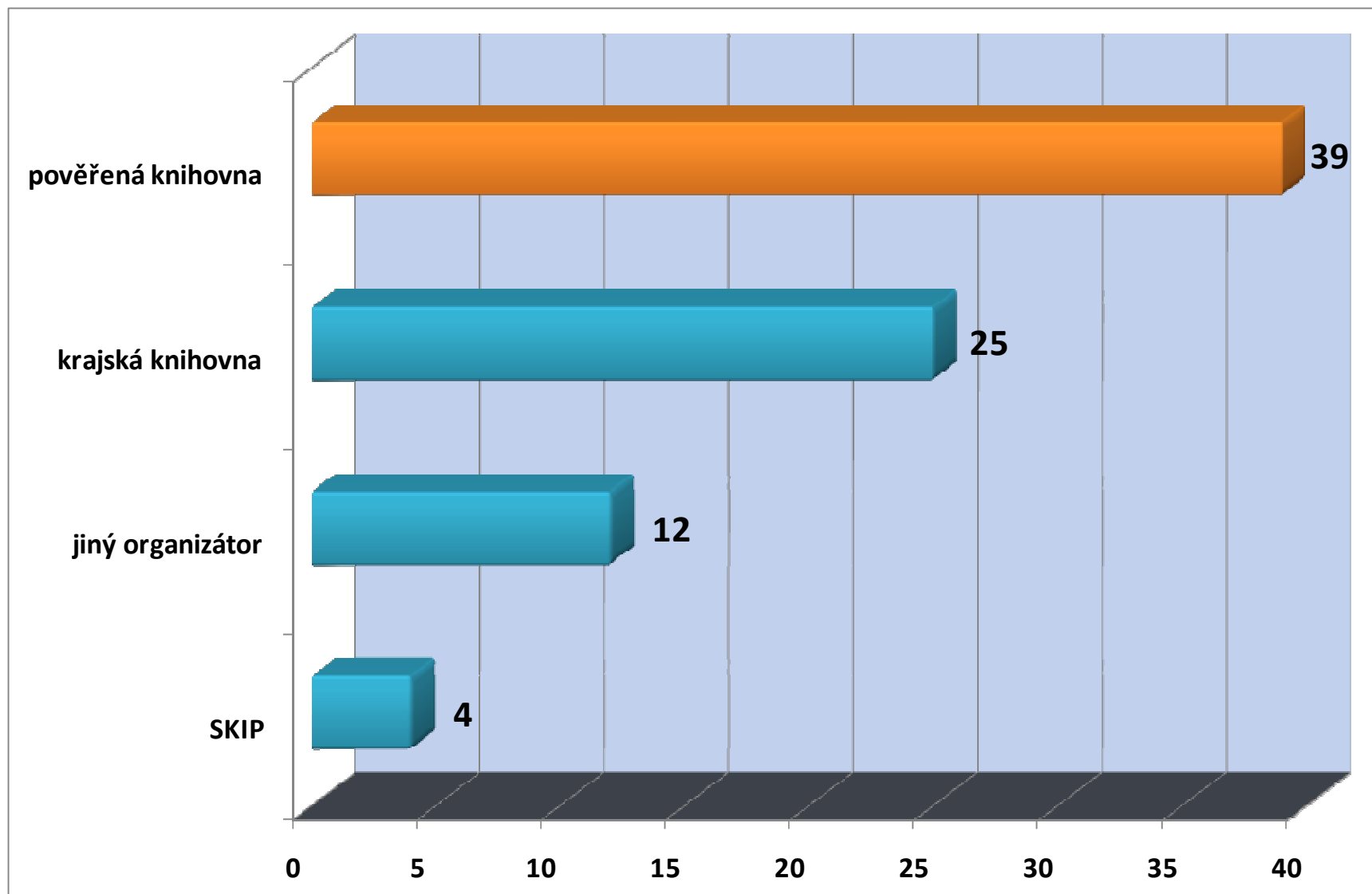
Vzdělávací akce

- Kolik vzdělávacích akcí jste v posledním roce navštívil(a)?
- Kdo je nejčastěji pořadatelem?
- Hodnocení úrovně, kvality, přínosu..?
- Jaká témata vzdělávacích akcí postrádáte?
- Důvody, proč se neúčastníte?
- Náměty a připomínky...

Kolik vzdělávacích akcí?

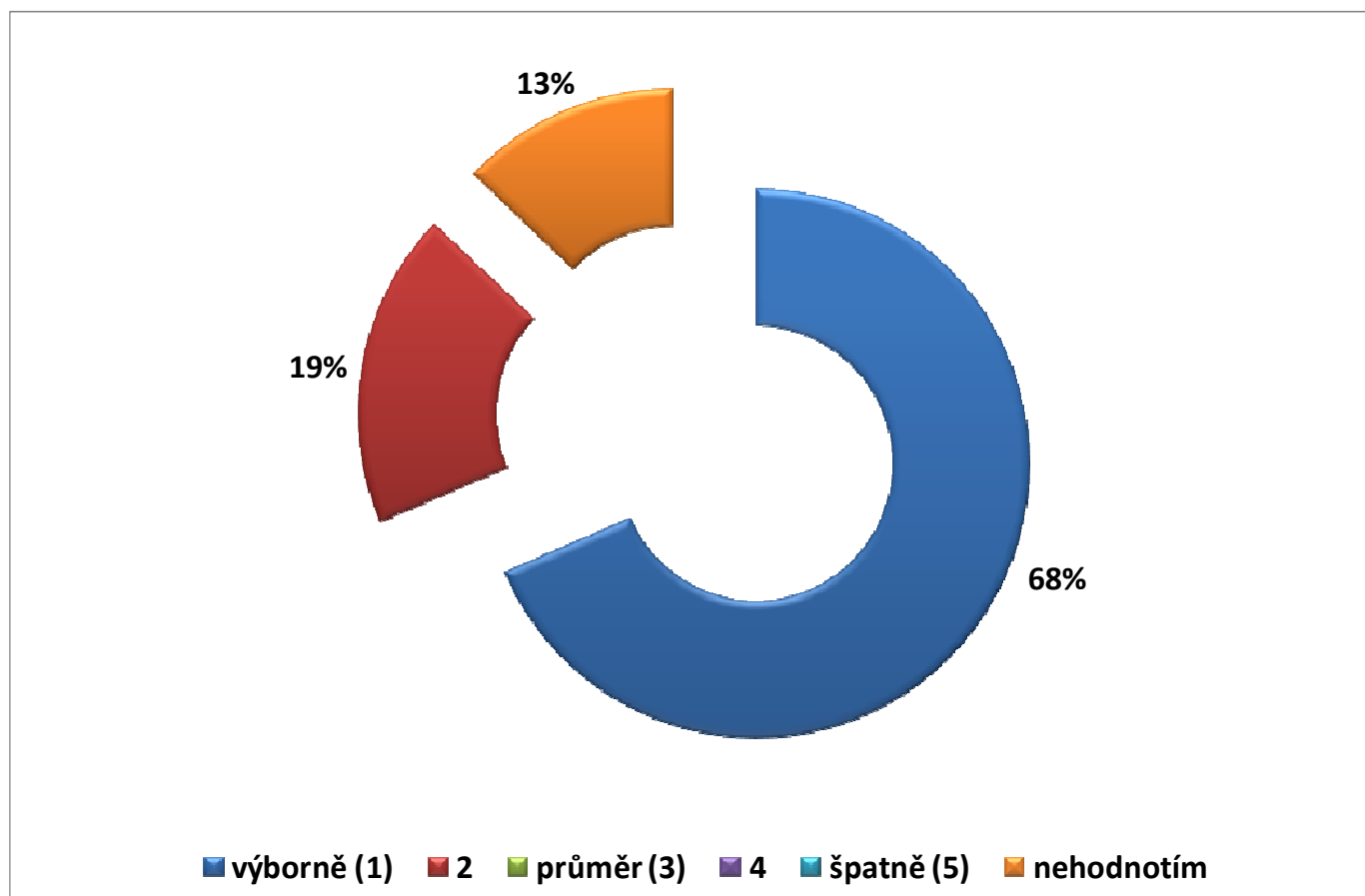


Pořadatel vzdělávacích akcí



Hodnocení vzdělávacích akcí

	výborně (1)	2	průměr (3)	4	špatně (5)	nehodnotím	∅
hodnoty v %	68,6	18,6	0	0	0	12,9	1,8
responze	48	13	0	0	0	9	



Jaká témata vzdělávání postrádáte?

- *„Současná literatura“*
- *„Práce s dětským čtenářem, náměty pro práci s ním“*
- *„Angličtina“*
- *„Využití protokolu Z 39.50“*
- *„Témata zaměřená na český jazyk a přírodu“*
- *„Praktická řešení pro malé knihovny – nákup a zpracování knih“*
- *„Literatura pro dospívající mládež“*
- *„Tvorba www“*
- *„Opakování kurzů počítačové gramotnosti pro malé obecní knihovny“*
- *„Legislativa“*
- *„Současná literatura anglicky mluvících zemí, francouzská literatura“*
- *„Školení první pomoci“*



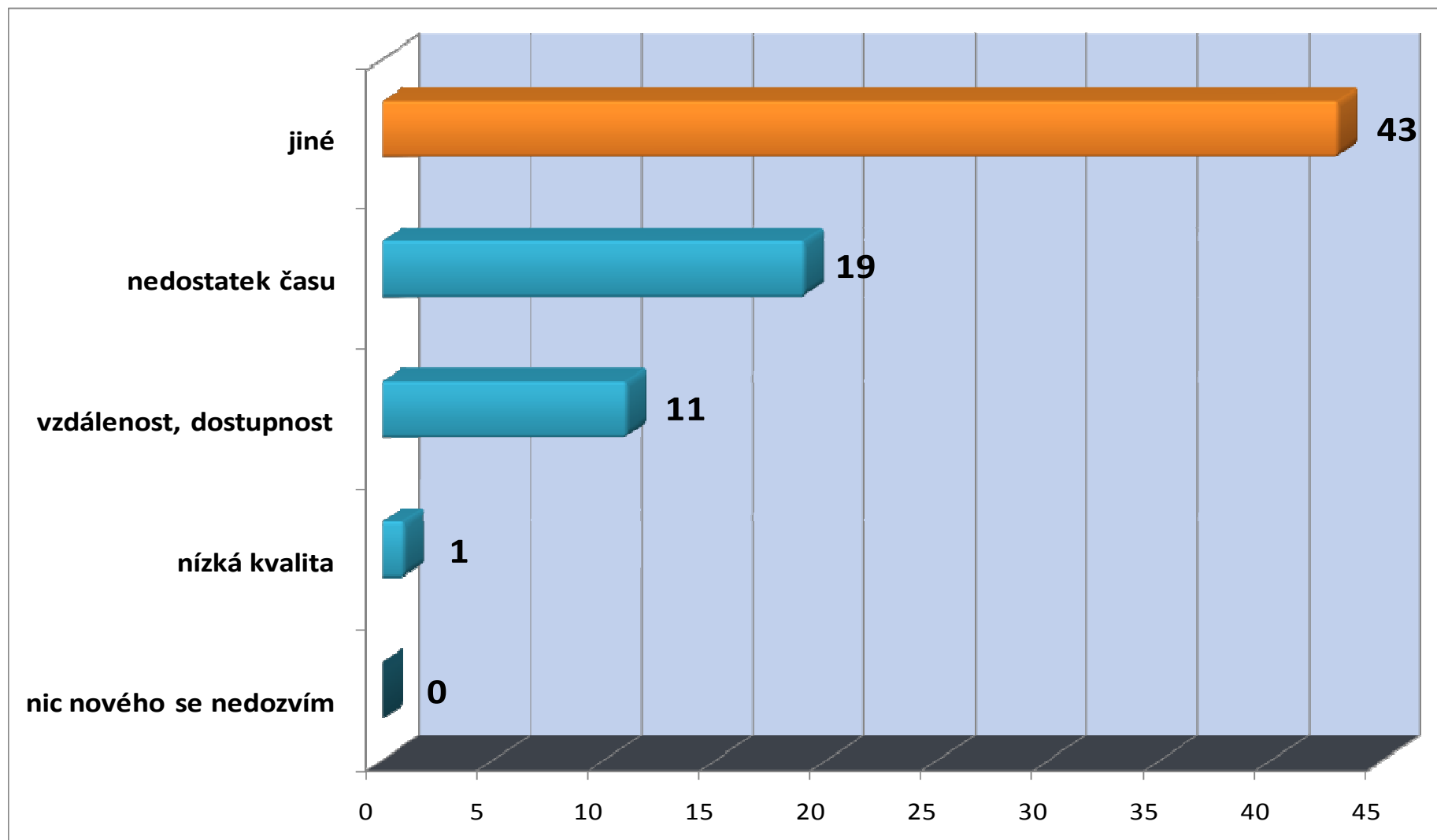
29

Náměty a připomínky ke vzdělávacím akcím

- spokojenost – 8
- bez připomínek – 14
- *„vzdělávací akce v KK výborné, v PK velmi nízká kvalita“*
- *„jsou připraveny velice dobře, většinou však půjčuji, na pracovišti jsem sama, a proto se jich neúčastním“*



Důvody neúčasti na vzdělávání a poradách





Náměty a připomínky k poradám knihoven

- *„porady jsou věcné, zápis poskytován elektronicky – bez připomínek“*
- *„nízká kvalita, někdy zbytečná cesta – nulová informační hodnota“*
- *„více by nám vyhovovalo, kdyby se porady konaly v dopoledních hodinách, stává se, že se konají v době, kdy máme provoz ... proto se nelze zúčastnit“ 😞*

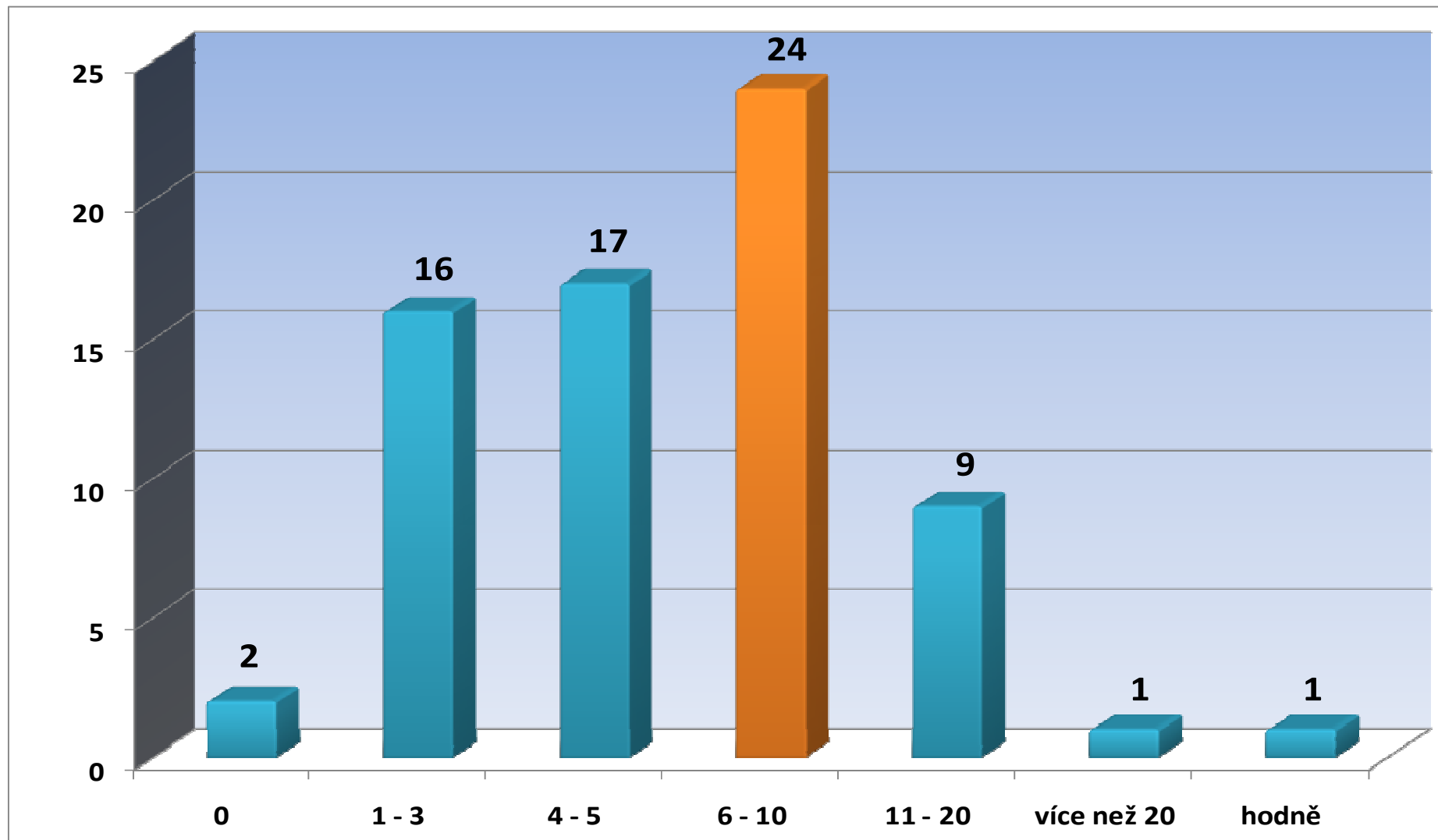




Výměnné soubory

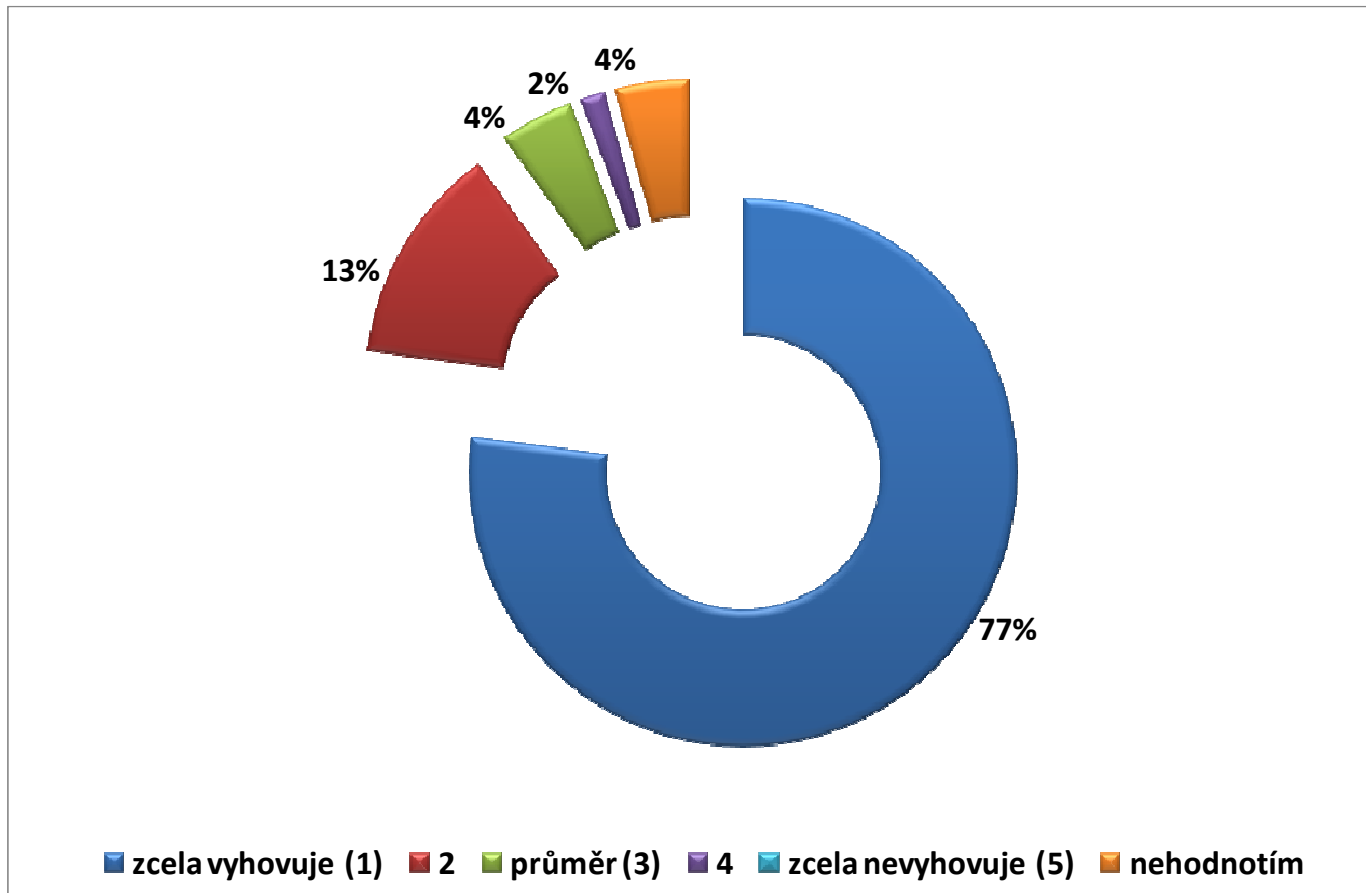
- Kolik VS jste v roce 2008 dostali?
- Vyhovuje vám jejich počet?
- Navrhněte optimální počet souborů za rok.
- Máte možnost ovlivnit výběr titulů do VS?
- Zhodnoťte obsah VS.
- Vyhodnoťte, jaký zájem mají čtenáři o knihy z VS.
- Jaký způsob dodávání VS využíváte?
- Náměty a připomínky k VS.

Kolik VS jste v roce 2008 dostali?

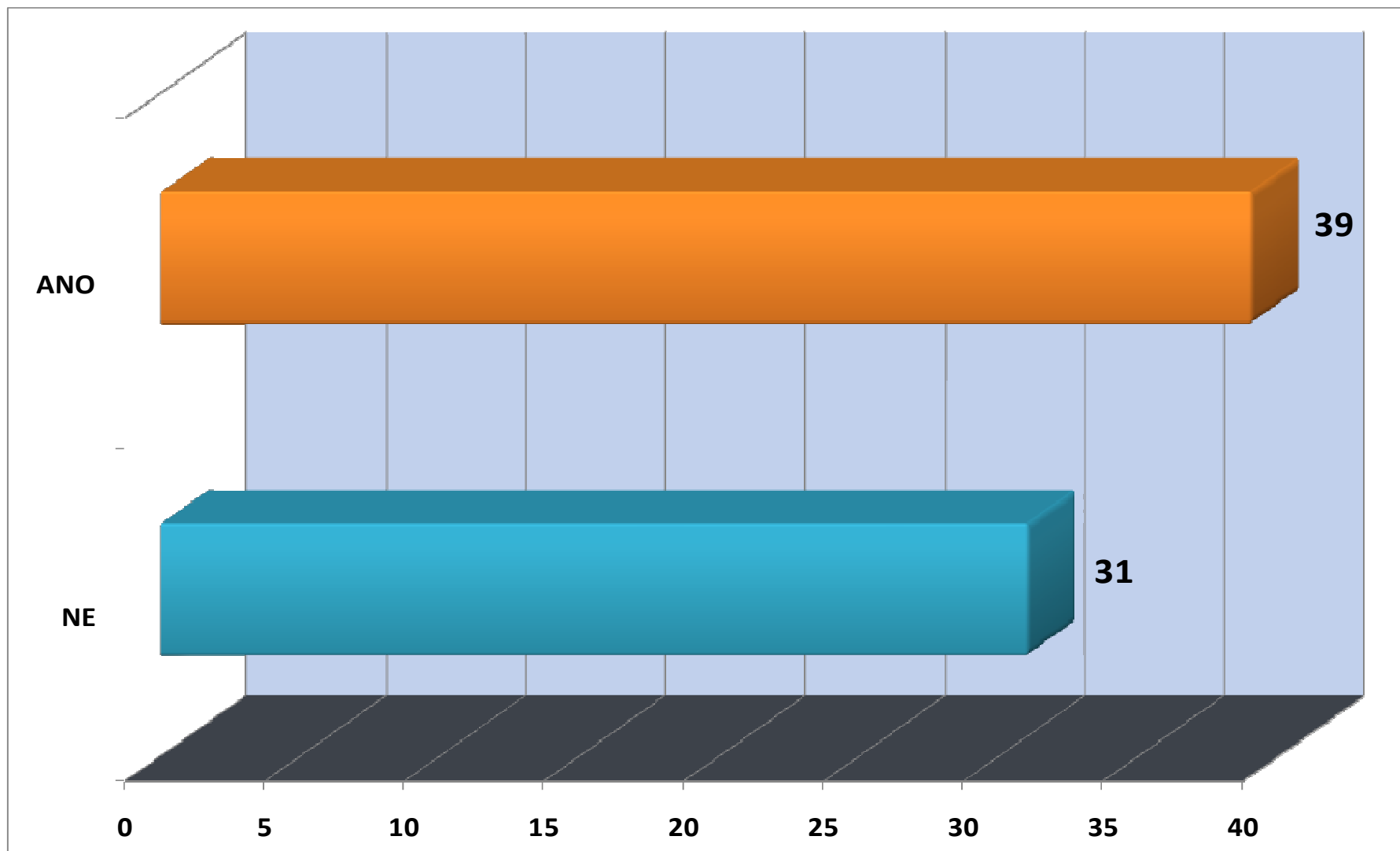


Vyhovuje vám jejich počet?

	zcela vyhovuje (1)	2	průměr (3)	4	zcela nevyhovuje (5)	nehodnotím	∅
hodnoty v %	77,1	12,9	4,3	1,4	0	4,3	1,5
responze	54	9	3	1	0	3	

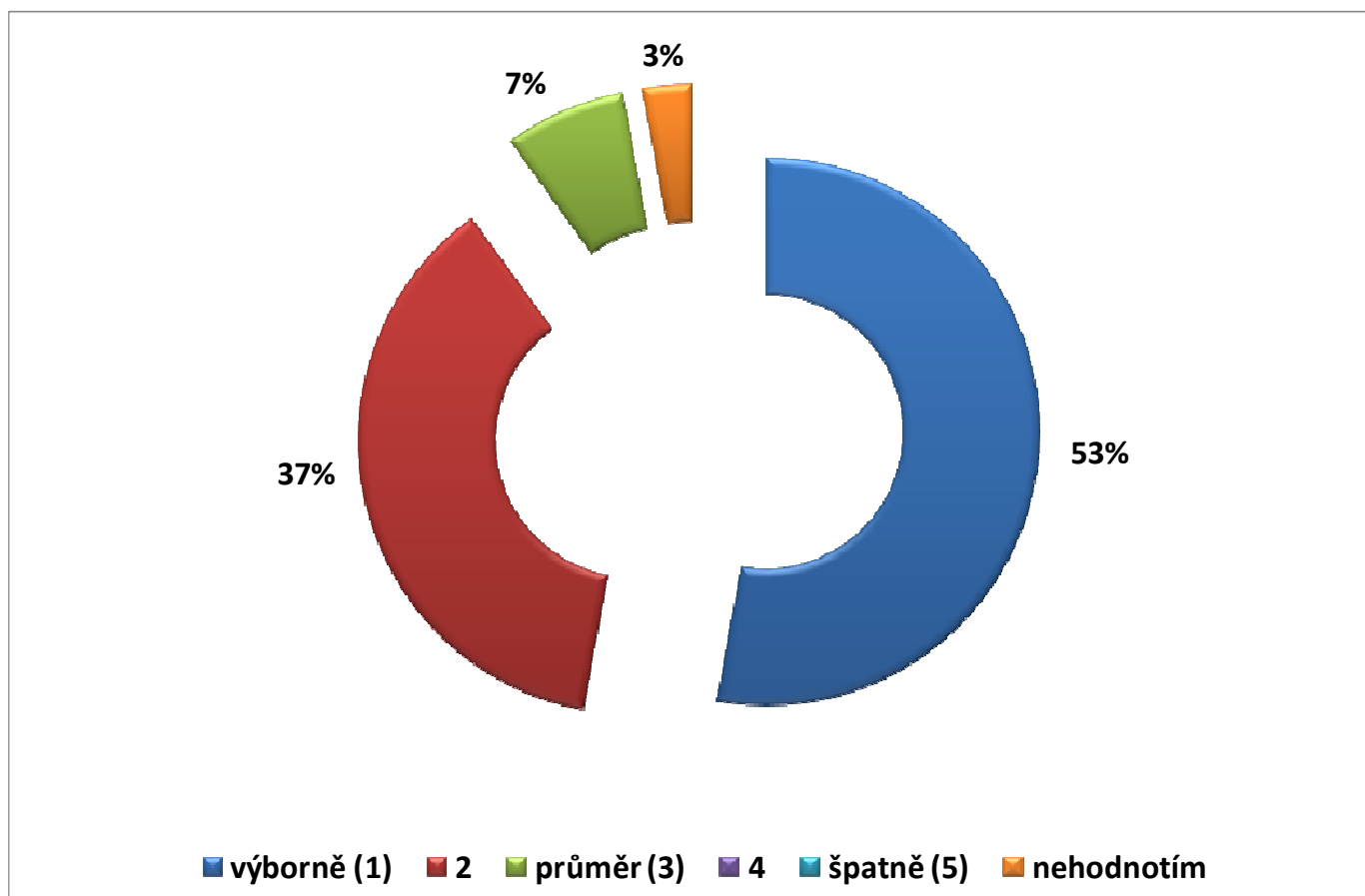


Máte možnost ovlivnit skladbu VF?

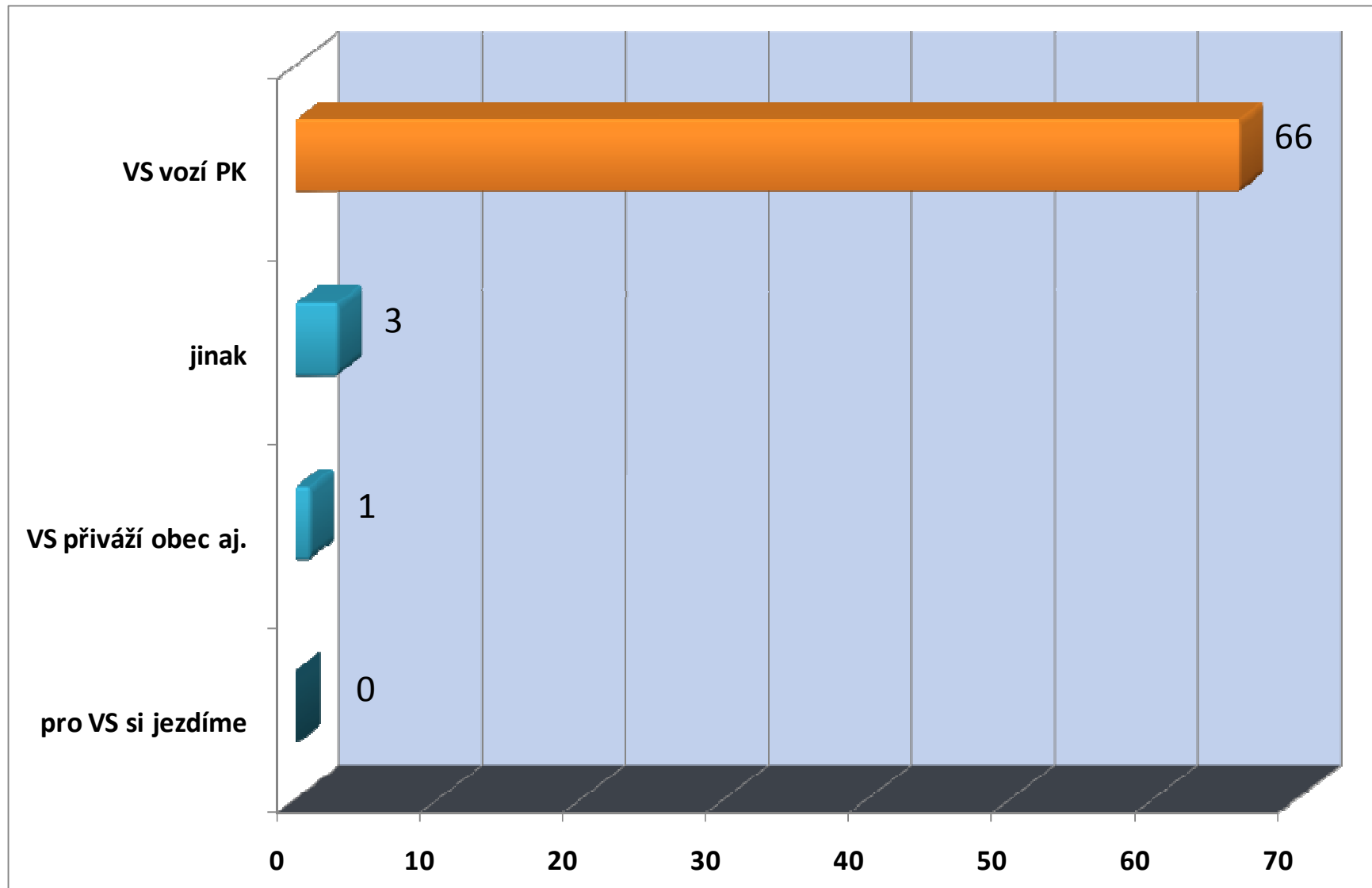


Hodnocení obsahu VS

	výborně (1)	2	průměr (3)	4	špatně (5)	nehodnotím	∅
hodnoty v %	52,9	37,1	7,1	0	0	2,9	1,7
responze	37	26	5	0	0	2	

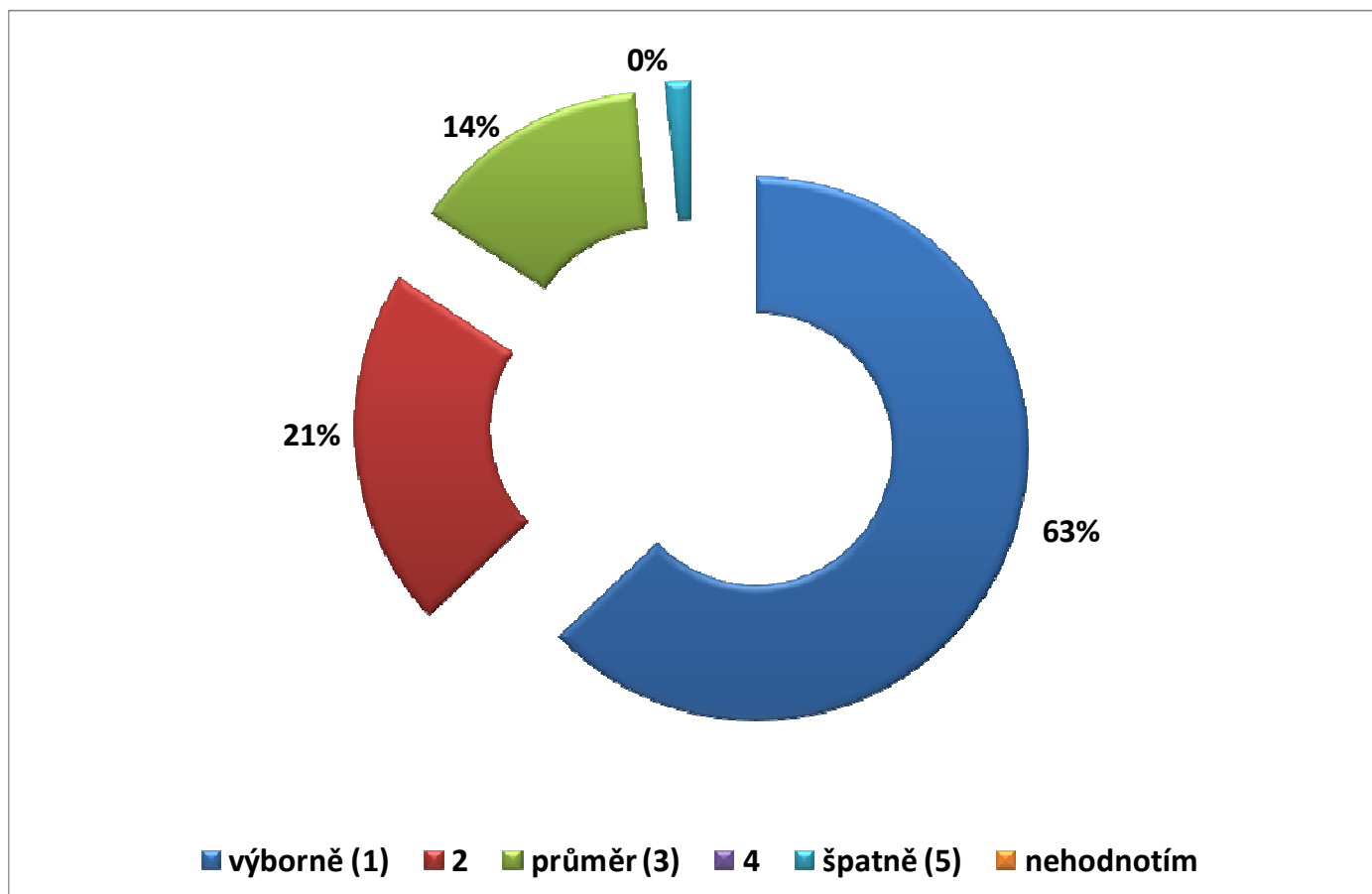


Způsob dodávání VS



Čtenářský zájem o knihy z VS

	výborně (1)	2	průměr (3)	4	špatně (5)	nehodnotím	∅
hodnoty v %	62,9	21,4	14,3	0	1,4	0	1,6
responze	44	15	10	0	1	0	





Náměty a připomínky k problematice VS

- *„více cestopisů, naučných, životopisů osobností“*
- *„jsem spokojena, regionální knihovna je velmi vstřícná“*
- *„výhodné je vědět přesně den, kdy bude vyměněn starý soubor za nový“*
- *„některé VS obsahují velké množství naučné literatury, která čtenáře naší malé knihovny nezajímá, nebo nejsou všechny svazky, např. jsou 3 a čtvrtý si nemohou dočíst, protože není“*



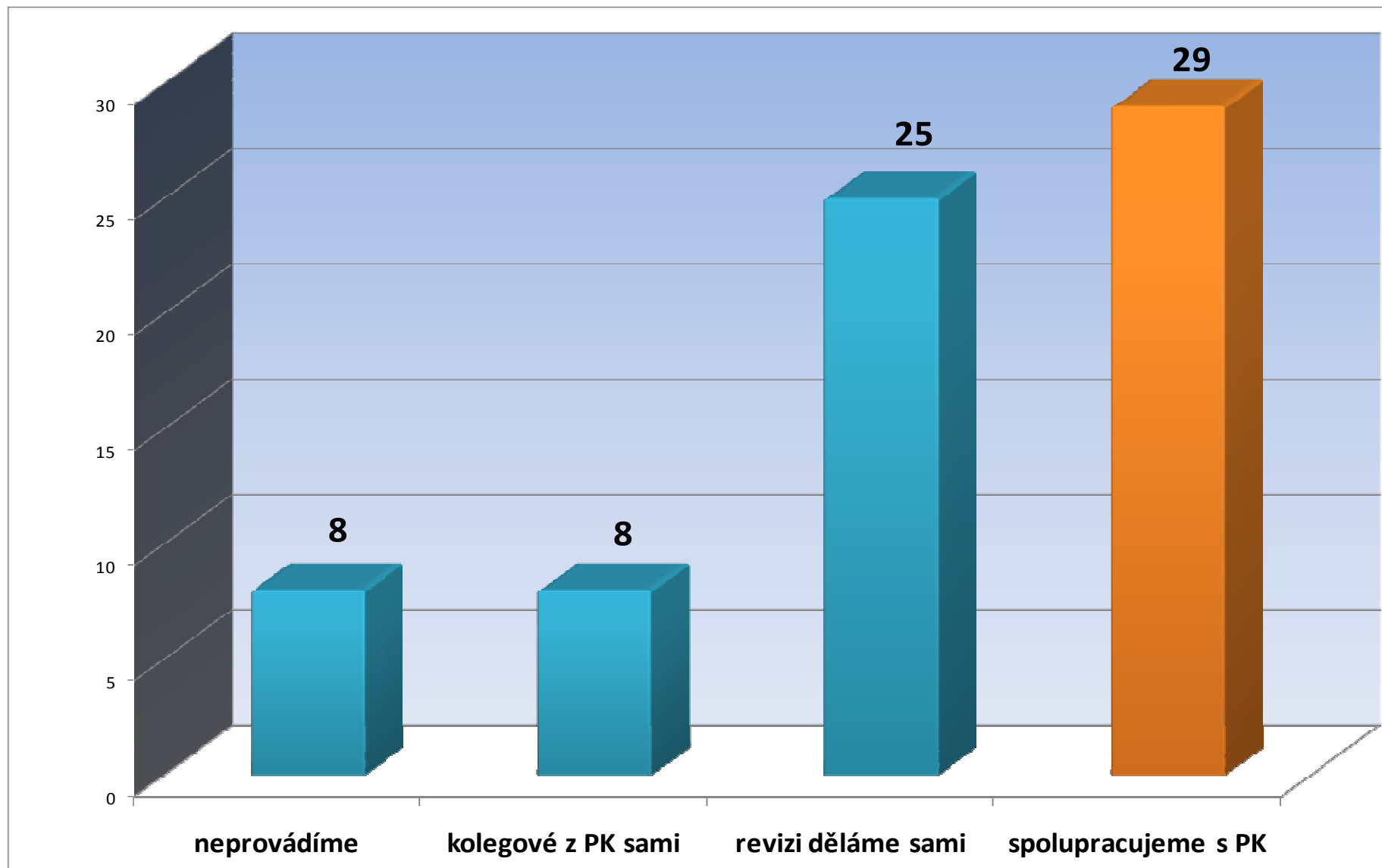
27





- ***„v souboru jsou knihy pro děti i dospělé, beletrie i naučná, různých žánrů. PK také při MN zjišťuje zájem čtenářů a pak se snaží vyhovět... jsem ráda, že to tak funguje, je to skvělé. Nedovedu si představit, že bych si knihy bez auta (s manželem auto nevlastníme) jezdila nakupovat sama, zpracovávala je...“ 😊***
- ***„lituji kolegyně, že se s tím musejí tahat“***

Jak provádíte revizi KF?



Náměty a připomínky k revizi a aktualizaci KF

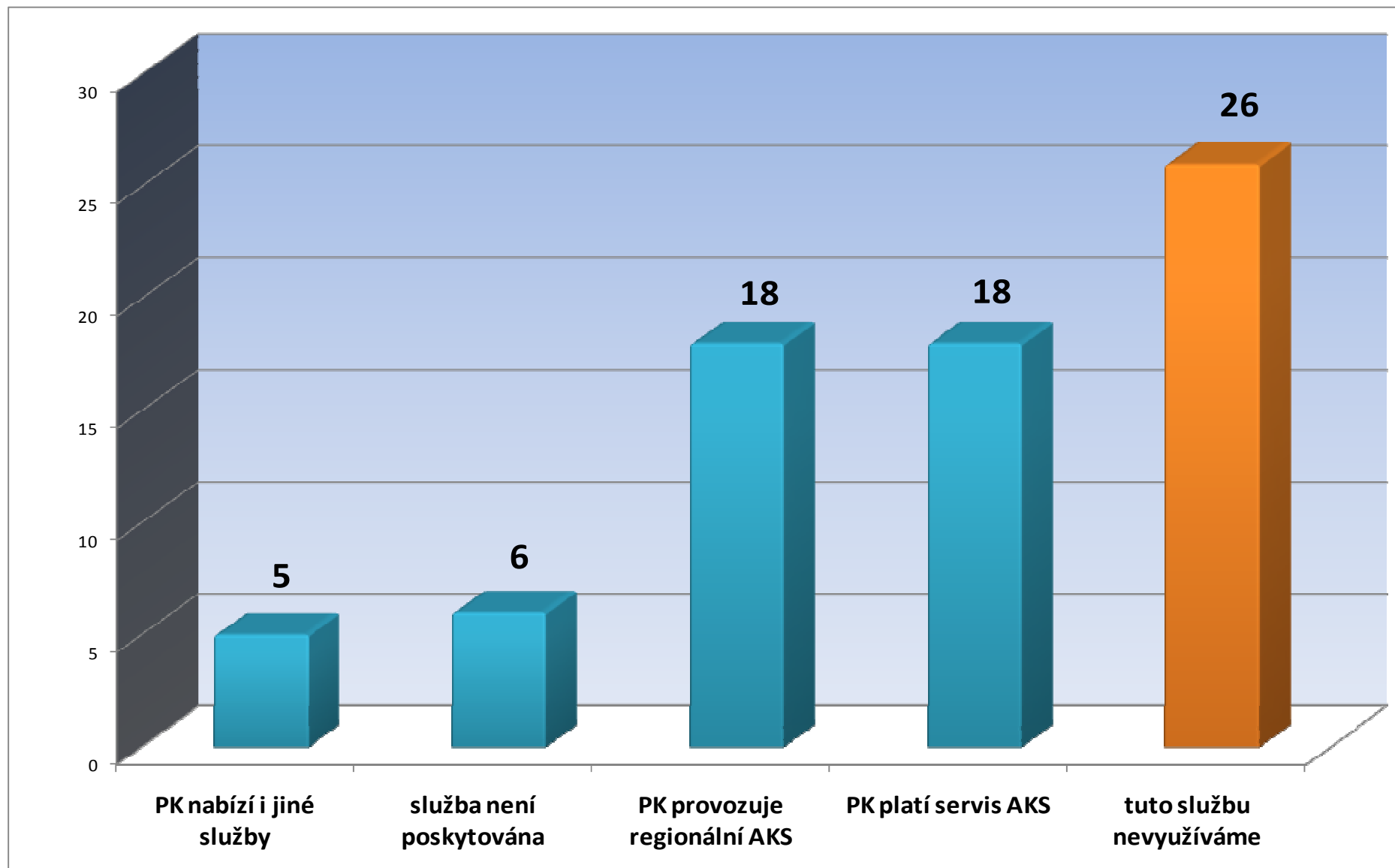


25

- *„...jsem spokojená se spoluprací s opavskou knihovnou“*
- *„revizi provádím za pomoci Dany Nalepové a kolegyň z bystřické knihovny a jsem spokojená. Pan starosta naši práci odmění pozváním na výbornou pizzu a jsme všichni spokojeni“*
- *„Přivítala bych možnost zapůjčení revizního modulu – jen pro revizi KF“*



Servis AKS



Náměty a připomínky k servisu AKS

- *„zpočátku téměř nulová konzultace, zaučení s AKS žádné, jak pracovat s AKS řeším přímo návštěvou knihovny, která už je zběhlá v používání AKS. Aktuální otázky řeším pomocí ICQ s technikem, případně e-mailem s katalogizací – takže je to lepší“*
- *„Vše funguje, jak má – bez mého přičinění“*
- *„PhDr. Nalepová se snaží velice brzy servis zajistit, pokud se problémy vyskytnou“*





Co vám v RF chybí, co postrádáte?

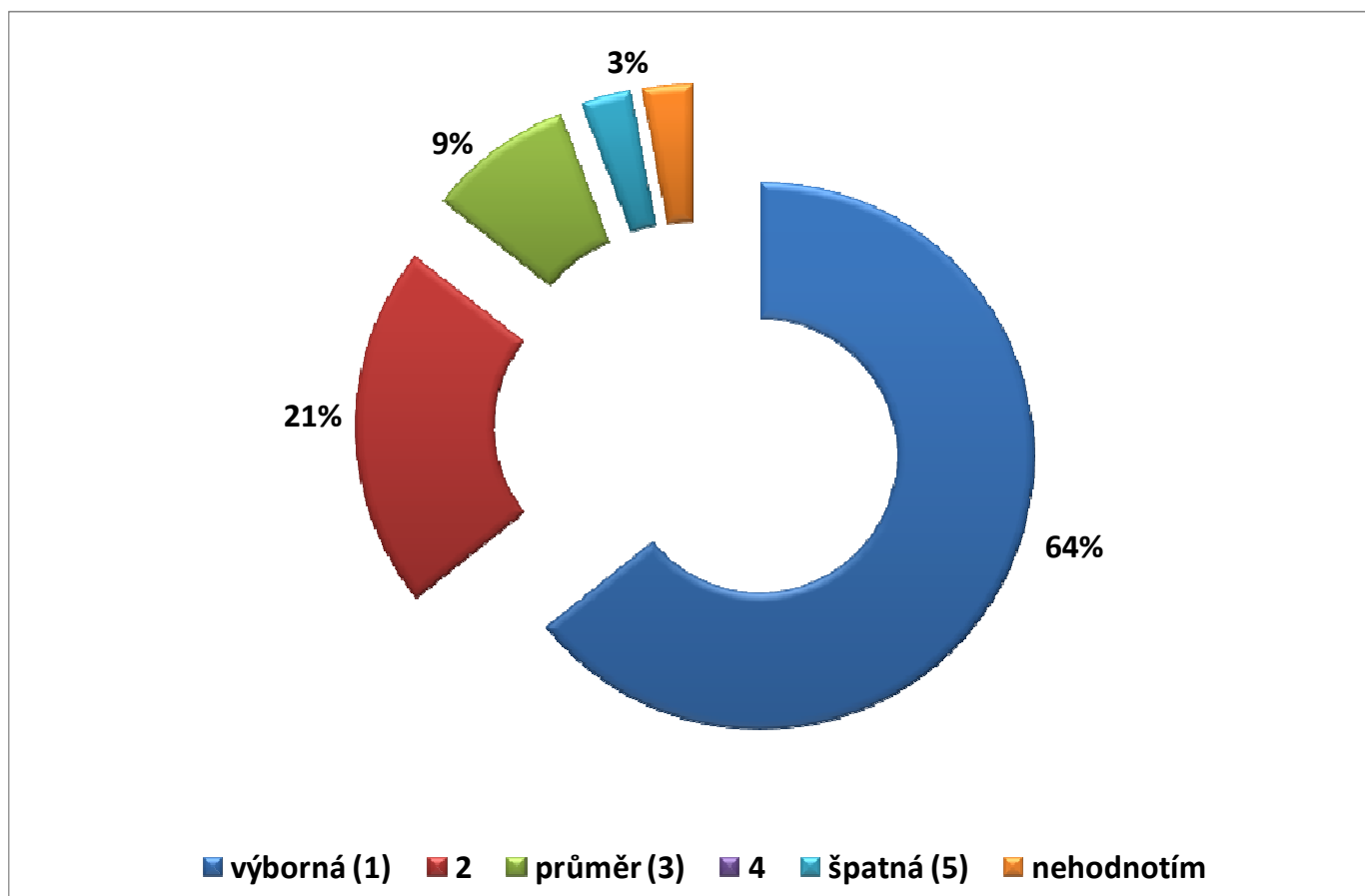
- *„nic mě okamžitě nenapadá 😊“*
- *„sama potřebuji zvýšit iniciativu a více využívat možnosti spolupráce“*
- *„reklamní materiály pro veřejnost“*
- *„uvítáme zase zorganizování besed či vzdělávacích akcí s autory... (více knihoven najednou má nižší náklady)“*
- *„přehled o dění v okolních knihovnách“*



- ***„pro funkci naší knihovny je to dostačující“***
- ***„především mi vadí, že je to služba z poloviny zpoplatněna, ročně nás to vyjde na desítky tisíc korun (podle mě zbytečně). Rovněž je zbytečné ruční vkládání knih, když lze využívat Z39.50. Tudíž postrádám školení ohledně tohoto protokolu v konkrétním AKS.“*** 😞
- ***„vždy, když požádám o pomoc, je mi adekvátně vyhověno“***
- ***„postrádám častější kontakt“***

Podpora a spolupráce OÚ

	výborná (1)	2	průměr (3)	4	špatná (5)	nehodnotím	∅
hodnoty v %	64,3	21,4	8,6	0	2,9	2,9	1,6
responze	45	15	6	0	2	2	



Obce a knihovny

- *Poskytuje obec finance na nákup KF?*

69 : 1

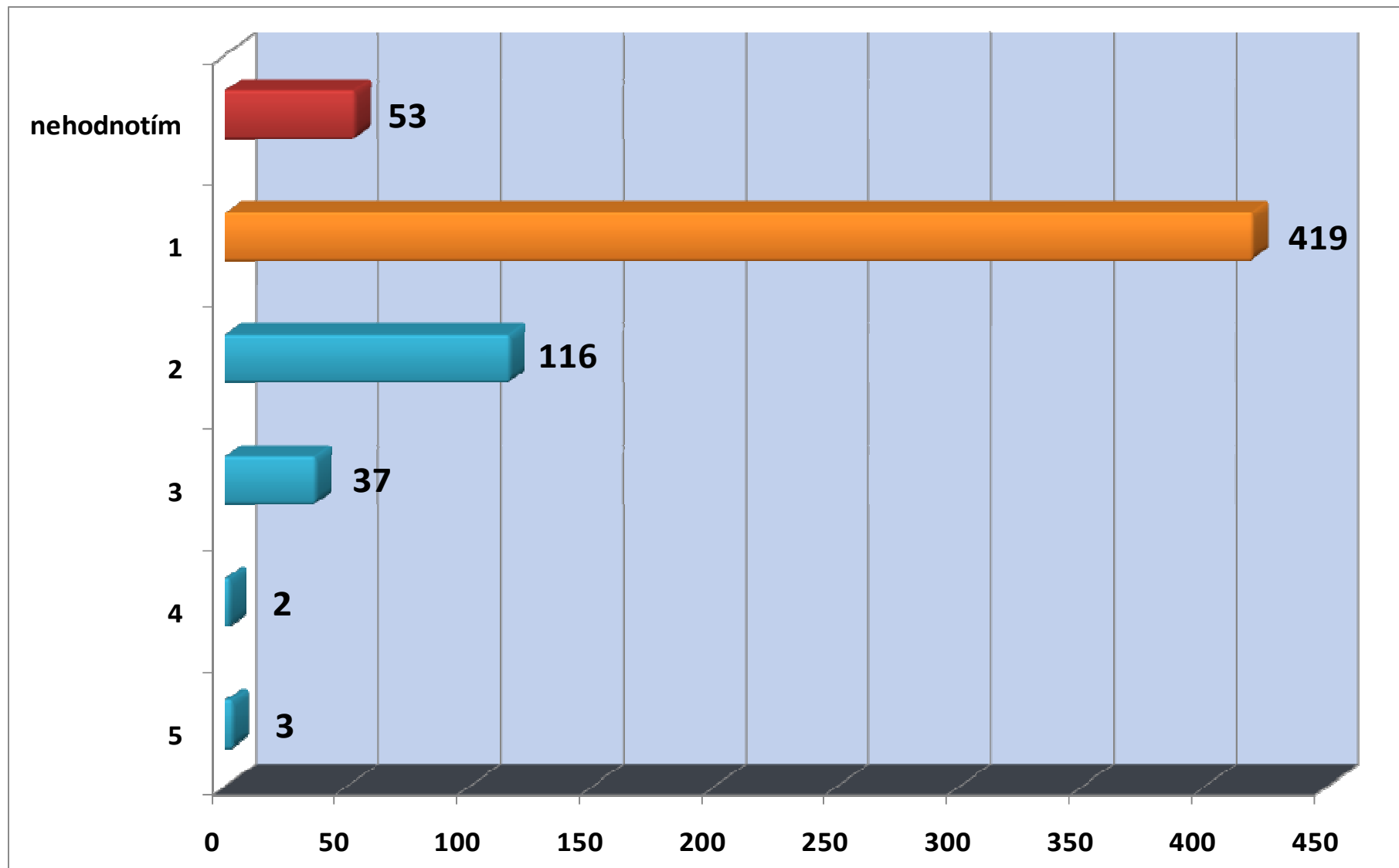
- *Poskytuje obec finance na provoz knihovny?*

70 : 0

- *Je na webových stránkách obce odkaz na knihovnu nebo informace o ní?*

65 : 5

Četnost známek



Dozvěděli jsme se, že:

- *obsluhované knihovny hodnotí služby pozitivně*
- *své problémy konzultují*
- *zamyslely se nad statistikou*
- *vzdělávají se – ale ne tak, jak si přejeme, přesto chtějí více*
- *s výměnnými soubory jsou spokojené jak knihovny, tak i čtenáři*
- *při revizi spolupracují, zajímavá je pro ně revize pomocí AKS*

Na závěr

- *některým knihovnám se otázky zdály příliš „vědecké“ a složité*
- *některé kolegyně hodnotily i samy sebe a svůj přístup (vzdělávání)*
- *některé PK mají „našlápnuto“ k širším službám (pomoc při KVČ, šňůra besed)*
- *PK berou obsluhované knihovny jako „svoje“, dělají porady pro všechny knihovny a starosty společně*



Jeden námět k zamyšlení

*„Kromě RKF nakupuji knihy měsíčně z rozpočtu obce a přijímám dary od občanů. Velice by mi pomohl **metodický list**, který by obsahoval orientační doporučení pro obsah základního fondu malých knihoven v obcích do 1 500 obyvatel, kdy knihovnu navštěvují všechny věkové kategorie, včetně studentů. Knihovna pojme 5 000 svazků knih.“*

Poděkování

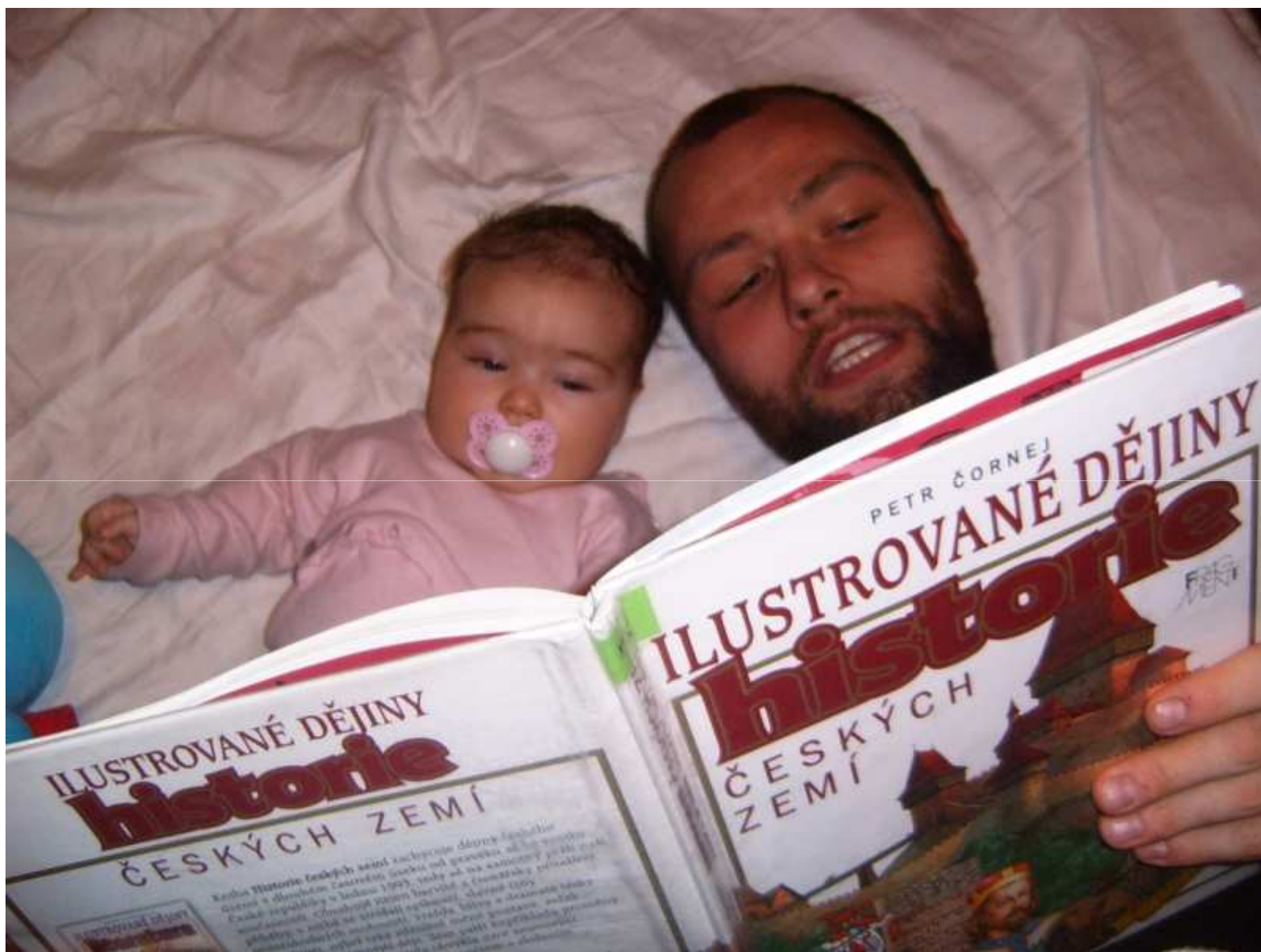
**obsluhovaným knihovnám
pověřeným knihovnám**

PhDr. V. Richterovi

a samozřejmě Vám všem



Bc. Marie Šedá, MSVK
seda@svkos.cz



ILUSTROVANÉ DĚJINY
historie
ČESKÝCH ZEMÍ

Kniha *Historie českých zemí* zachycuje dějiny české země a slouží jako základní učebnice od prvního vydání v roce 1945. Její autorem je profesor historie a geografie na Univerzitě Karlově v Praze, který se věnoval studiu dějin českých zemí a jejich kulturnímu dědictví. Tato kniha je důležitou součástí školní osnovy a poskytuje čtenářům přehled o vývoji českých zemí od starověku do současnosti.

PETR ČORNEJ
ILUSTROVANÉ DĚJINY
historie
ČESKÝCH
ZEMÍ