

## Seminář Výzkumy uživatelů knihoven – k čemu mohou pomoci a jak je co nejlevněji uskutečnit

Bc. Alena Kubátová / [alena.kubatova@nkp.cz](mailto:alena.kubatova@nkp.cz)

Dne 15. 4. 2010 se v zasedací místnosti Národní knihovny ČR, za pořádání Knihovnického institutu NK ČR, uskutečnil seminář *Výzkumy uživatelů knihoven – k čemu mohou pomoci a jak je co nejlevněji uskutečnit*.

První blok s názvem *Jak mohou být využity výsledky výzkumu čtenářů pro změnu služeb knihovny či pro komunikaci se čtenáři a s veřejností* vedli lektori Mgr. Pavel Černý a Roman Šantora. V úvodu své prezentace konstatovali, kdy je potřeba provést výzkumy uživatelů knihoven, a to zejména pokud:

- nestačí naše dosavadní zkušenosti;
- nelze získat informace z údajů, které již máme (např. analýza výpůjček, databáze uživatelů);
- potřebujeme znát konkrétní údaje a přesná čísla;
- potřebujeme ověřit hypotézy;
- chceme zdůvodnit svou kvalitu či prospěšnost.

Na základě konkrétních příkladů výzkumů, zejména Městské knihovny v Praze, byly představeny praktické ukázky. Z výzkumů například vyplynulo, že udržet si stávající nebo odcházející čtenáře je finančně efektivnější. Výsledky ověření hypotéz udržitelnosti neaktivních čtenářů totiž potvrzují, že 25 % pasivních čtenářů jistě odejde, 20 % pasivních čtenářů jistě zůstane a u 55 % pasivních čtenářů není zcela jisté, zda odejdou či zůstanou. Zajímavým zjištěním byl i fakt, který vyplynul z dotazníků, a to, že čtenáři jsou ochotni platit vyšší roční poplatek (49 % čtenářů je ochotných platit sponzorské členství v průměrné výši 200,- Kč), což by Městské knihovně v Praze pomohlo získat finanční zdroje na nákup knih.

Výzkumy tedy mohou složit jednak jako podklad pro zlepšování kvality služeb knihovny (samotný výzkum je jistou formou komunikace se čtenáři), k ověření hypotéz, jako podklad pro marketing knihovny, argument pro zřizovatele a podporovatele nebo jako nástroj interní komunikace. Jakým způsobem naložit s výsledky? Výsledky průzkumů mohou být oporou jak pro vnitřní záležitosti knihovny (prosazení změn), tak pro vnější komunikaci (např. se zřizovatelem – městem, pro které jsou statistiky obzvláště důležité). Před provedením vlastního výzkumu však zvažte předem, jaký konkrétní význam pro vaši knihovnu budou mít výsledky – nemá cenu provádět průzkum bez následných provedených změn.

Metody výzkumu mohou být jak kvantitativní (čísla a procenta; reprezentativní), tak kvalitativní (nápad, podněty; hlubší porozumění). Nejčastějším výzkumem jsou dotazníková šetření. Lektori doporučují provést pilotáž před samotným výzkumem – ověřit se, zda jsou otázky v dotazníku správně a jasně formulovány. Další doporučenou možností výzkumu je hloubkový rozhovor, který lze provádět i telefonickou formou. Důležité je zaznamenávat si odpovědi a poznatky dotazovaných, které mohou být podnětné pro příští rozhovor, a zjistit přístupy k řešení problému. V posledních letech se začíná objevovat i další forma výzkumu, a to „mystery shopping“ v knihovnách, což je vlastně standardizované pozorování, kterým můžeme zjistit spoustu praktických věcí (např. jsou-li viditelné všechny cedule a nápisy důležité pro orientaci v knihovně).

Při přípravě průzkumu je důležitá motivace. Knihovník/knihovnice by měli motivovat čtenáře k odpovědi či vyplnění dotazníku. Vedení knihovny by mělo motivovat své zaměstnance k samotnému provedení výzkumu – vysvětlit, proč je výzkum důležitý, co se od výsledků očekává a jak jich knihovna hodlá využít.

Z prvotních výsledků průzkumu, tzv. jednoduché interpretace, se dozvíme základní odpovědi na otázky (sestavíme grafy nebo procentuální vyjádření). Ke komplexním výsledkům/cílům je potřeba sjednotit více otázek. Tzv. podpovrchová interpretace obnáší již hlubší rozbor a konzultaci odpovědí s odborníkem v oboru. Na jakýkoli závěrečný výsledek výzkumu je nutné reagovat – kampaní, oslovením čtenářů. V opačném případě vyjde průzkum naprázdno a zbytečně.

Druhý blok tohoto semináře, *Zkušenosti s využitím standardizovaného dotazníku pro zjišťování spokojenosti uživatelů*, představil postup a výsledky průzkumu ve čtyřech knihovnách, a to v Městské knihovně Ústí nad Orlicí, Knihovně města Plzně, Městské knihovně Třinec a Knihovně města Olomouce. Přednášející seznámili posluchače s vlastní přípravou, průběhem i výsledky svých výzkumů.

Prezentace jak lektorů Mgr. Pavla Černého a Romana Šantory, tak přednášejících ve druhé části (PhDr. Jany Kalouskové, PhDr. Jany Hájkové, Mgr. Martiny Wolne a RNDr. Lenky Pruckové) jsou dostupné na webu Knihovnického institutu Národní knihovny ČR.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>[http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=02\\_Odb/VyzkumySemin10.htm&PHPSESSID=106e0915fe81e85c4356bc74f1b7a0a2/](http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=02_Odb/VyzkumySemin10.htm&PHPSESSID=106e0915fe81e85c4356bc74f1b7a0a2/)