KNIHOVNA UNIVERZITNÍHO KAMPUSU

Průzkum spokojenosti uživatelů v Knihovně univerzitního kampusu

V období od **27. 11. 2010 do 16. 1. 2011** probíhal v Knihovně univerzitního kampusu výzkum spokojenosti uživatelů se službami knihovny.
Hlavní okruhy zkoumání tvořily základní služby knihovny, struktura, typologie a nabídka zdrojů, spokojenost s obsluhujícím personálem a vzdělávací aktivity knihovny. Doplňkově byly položeny otázky na dispozici a orientaci v prostoru a pohodu uživatele.
Výzkum probíhal pomocí dotazníkového šetření, a to výhradně elektronickou formou.
Formou e-mailové zprávy byly osloveny všechny osoby působící na Lékařské fakultě (LF), Fakultě sportovních studií (FSpS) a Přírodovědecké fakultě (PřF). Prostřednictvím zprávy vyvěšené v Informačním systému MU byla o dotazníkovém šetření informována i ostatní univerzitní veřejnost.
Dotazníkové šetření využívalo uzavřené otázky s možností volby více odpovědí a s možností uvedení komentáře. Průzkum byl zpracován pomocí nástroje GoogleDocs.

Následující interpretace výzkumu uvádí nejprve celkové shrnutí výsledků dotazníku, za nímž následuje zpracování výsledků dílčích částí. V případě lékařské fakulty jsou pojmem „zahraniční studenti" označováni studenti oborů vyučovaných na LF v angličtině.

Shrnutí výsledků

Dotazník vyplnilo 1072 respondentů, knihovna má v současnosti 5964 aktivních uživatelů. Převažující většinu respondentů (94 %) tvořili studenti PřF, FSpS a zejména LF. Bez rozdílu fakultní příslušnosti odpověděla většina dotázaných (77 %), že využívá služby knihovny pravidelně.
V hodnocení kvality poskytovaných služeb převažovalo kladné hodnocení, rozdíly byly pouze v počtech respondentů, kteří službu hodnotili, což lze interpretovat jako míru, v jaké uživatelé jednotlivé služby využívají. Respondenti rovněž převážně kladně hodnotili profesionalitu personálu.
Při hodnocení knihovních fondů projevili respondenti spokojenost se skladbou nabízených knižních i časopiseckých titulů, nikoli však s počtem dostupných svazků monografií.
V rámci hodnocení prostoru knihovny se respondenti vyjádřili převážně kladně kromě hodnocení šaten, u nichž vyjádřili výraznou nespokojenost s jejich neustálou obsazeností a nepraktickým umístěním. Jak ukázal výzkum, právě problém šatních skříněk pociťují uživatelé knihovny v kontextu ostatních služeb jako nejpalčivější.
Spokojenost mezi respondenty panuje i v oblasti obsahu webových stránek knihovny, které považují za dostatečně informativní, a nabídky elektronických informačních zdrojů jako zdroje informací pro jejich studium nebo výzkumnou činnost.
V závěrečné části týkající se informačního vzdělávání projevili respondenti zájem právě o kurzy, kterým samotná knihovna přikládá význam (Kurzy KUK, Infolekce).

Vyhodnocené klady a zápory

+

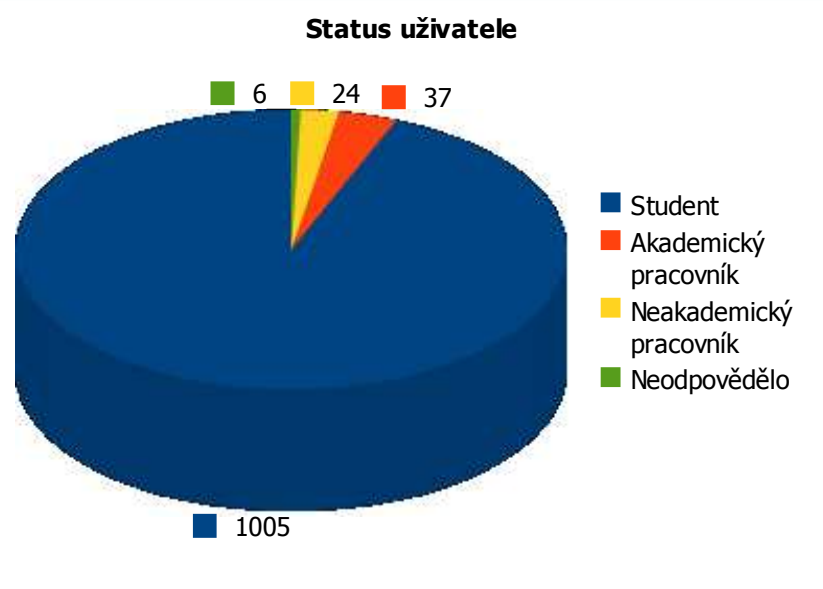
- Pravidelné využívání služeb knihovny
- Spokojenost s kvalitou služeb knihovny
- Spokojenost s pracovníky
- Spokojenost se složením tištěných i elektronických fondů
- Spokojenost s informacemi na webu knihovny
- Spokojenost s nabídkou vzdělávacích aktivit

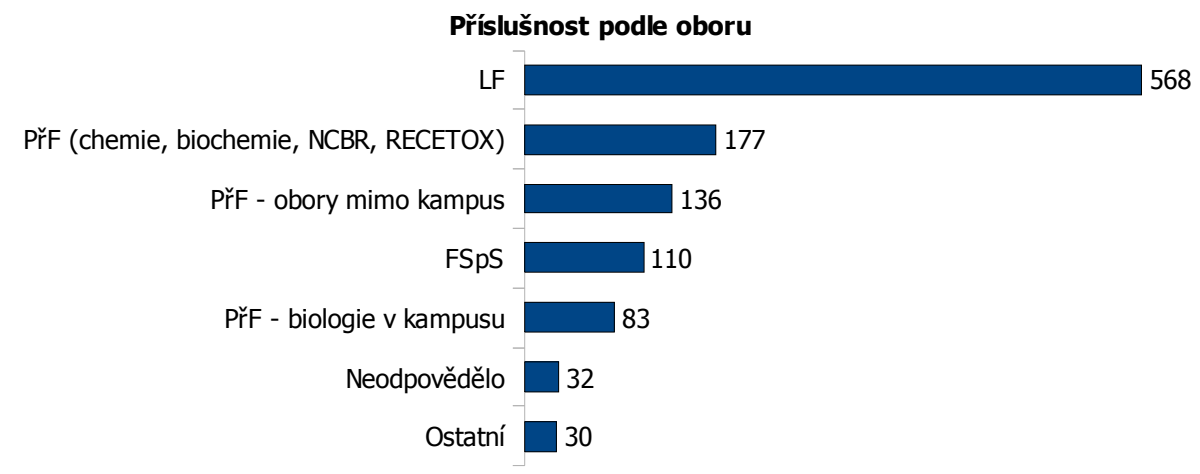
−

- Krátká otevírací doba
- Nedostatečně řešení problémů s šatnami
- Nedostatečný počet svazků
- Nedostatečná informovanost uživatelů o EIZ
- Nedostatečná propagace informačně-vzdělávacích aktivit

UŽIVATELÉ KNIHOVNY

Dotazníkem byly osloveny všechny osoby se vztahem k LF, PřF a FSpS, což je dohromady 12381 osob. Část oslovených využívá služeb ÚK PřF Kotlářská (osoby z PřF dle své oborové příslušnosti mohou využívat obě knihovny). KUK má v současnosti **5964 aktivních uživatelů**. Dotazník zodpovědělo **1072 respondentů**. Respondenty byli z 94 % studenti, z nichž převažovali studenti Lékařské fakulty (51 %).

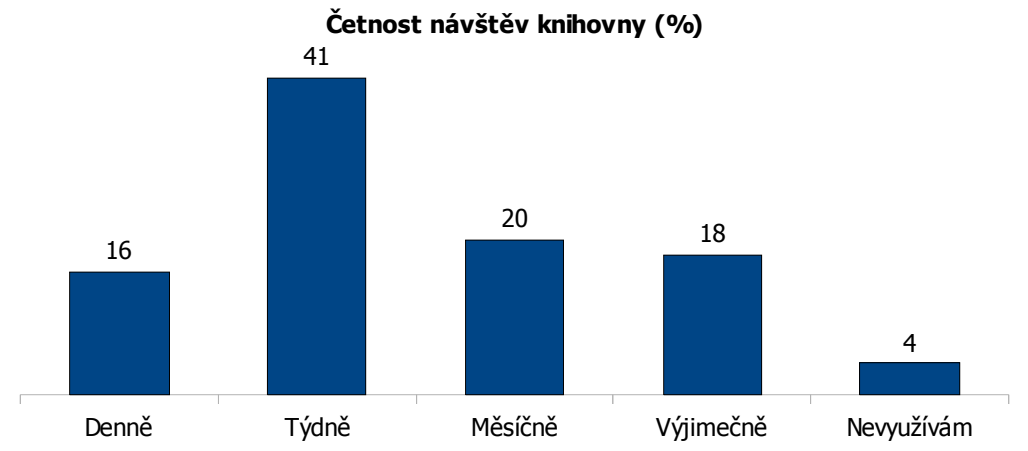




Pozn. Respondenti mohli vybrat více možností současně.

ČETNOST NÁVŠTĚV KNIHOVNY

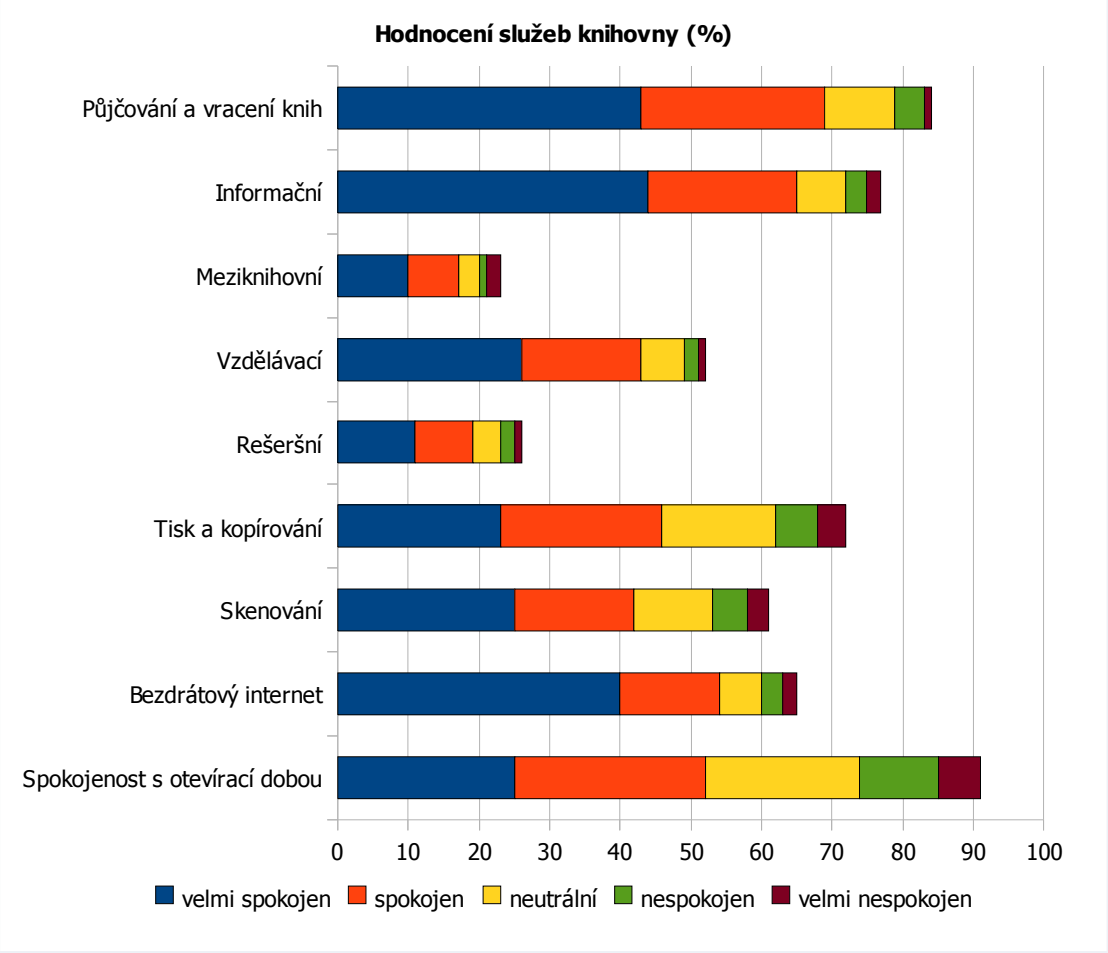
Většina uživatelů (77%) navštěvuje knihovnu alespoň jedenkrát do měsíce bez významnějšího rozdílu, z jaké fakulty pochází. Výjimku tvoří uživatelé z fakult a oborů působících mimo Univerzitní kampus Bohunice (UKB).



Pozn. 1 % neodpovědělo

SLUŽBY KNIHOVNY

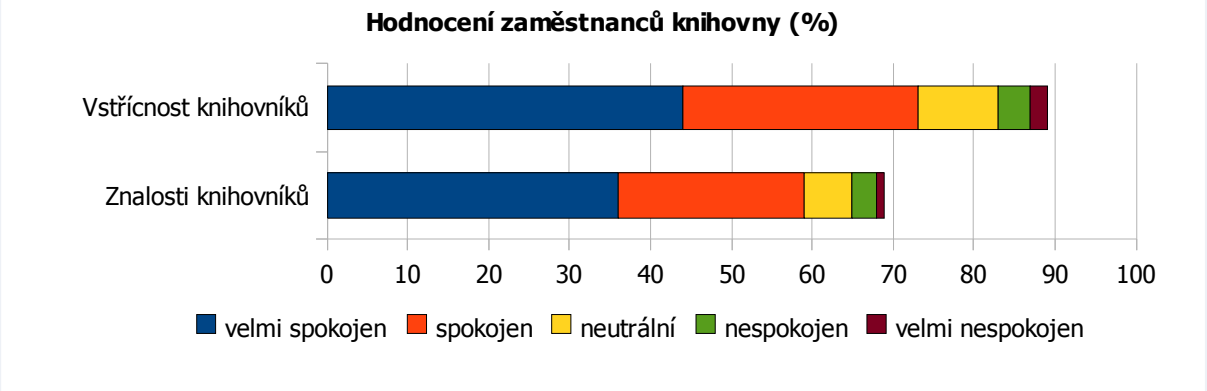
Uživatelé, kteří se vyjádřili ke službám knihovny, jsou v převládající míře s kvalitou služeb spokojeni, případně zaujímají neutrální stanovisko. Určitá nespokojenost byla zaznamenána v hodnocení otevírací doby, kdy 252 uživatelů (24 %) vyjádřilo požadavek delší otevírací doby, přičemž 148 (14 %) z nich by uvítalo prodloužení otevírací doby ve večerních hodinách (nejčastěji uváděli 20. hodinu) a 45 (4 %) o víkendu. U tiskových a kopírovacích služeb 36 respondentů specifikovalo svou nespokojenost s počtem přístrojů.



Komentář KUK: Požadavky na prodloužení otevírací doby se opakují, ale z měření návštěvnosti vyplývá, že v době po 17. hodině má počet návštěvníků výrazně sestupnou tendenci. Knihovna přesto bude s požadavky uživatelů na delší provozní dobu pracovat a zahrne je do uživatelských požadavků a projedná je na Knihovní radě KUK. Co se týče nespokojenosti s počtem kopírovacích přístrojů, v průběhu průzkumu byl zakoupen třetí přístroj.

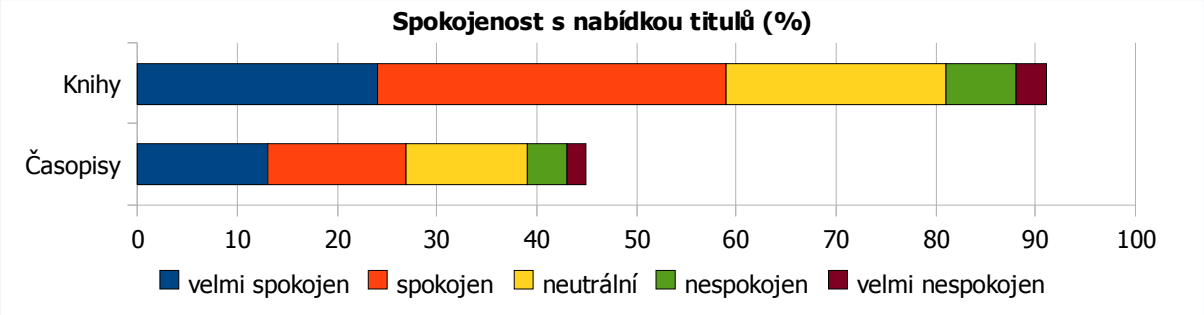
PERSONÁL KNIHOVNY

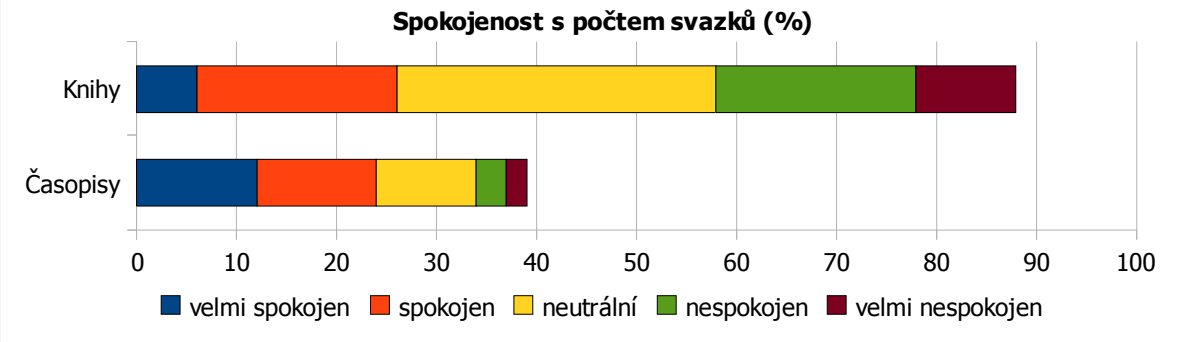
Převážná většina uživatelů projevila spokojenost se vstřícností a kompetentností personálu. V komentářích vyjádřilo negativní zkušenost s přístupem personálu 2,6 % respondentů a naopak kladnou 1,6 %.



FOND KNIHOVNY

Uživatelé v převládající míře projevili spokojenost s nabídkou titulů knih a časopisů, tj. s rozmanitostí knihovního fondu. Významně však uživatelé projevili nespokojenost s počtem svazků, které jsou u konkrétních titulů dostupné. Výraznou nespokojenost projevili studenti LF, ve velké míře byli nespokojeni i uživatelé z ostatních fakult.

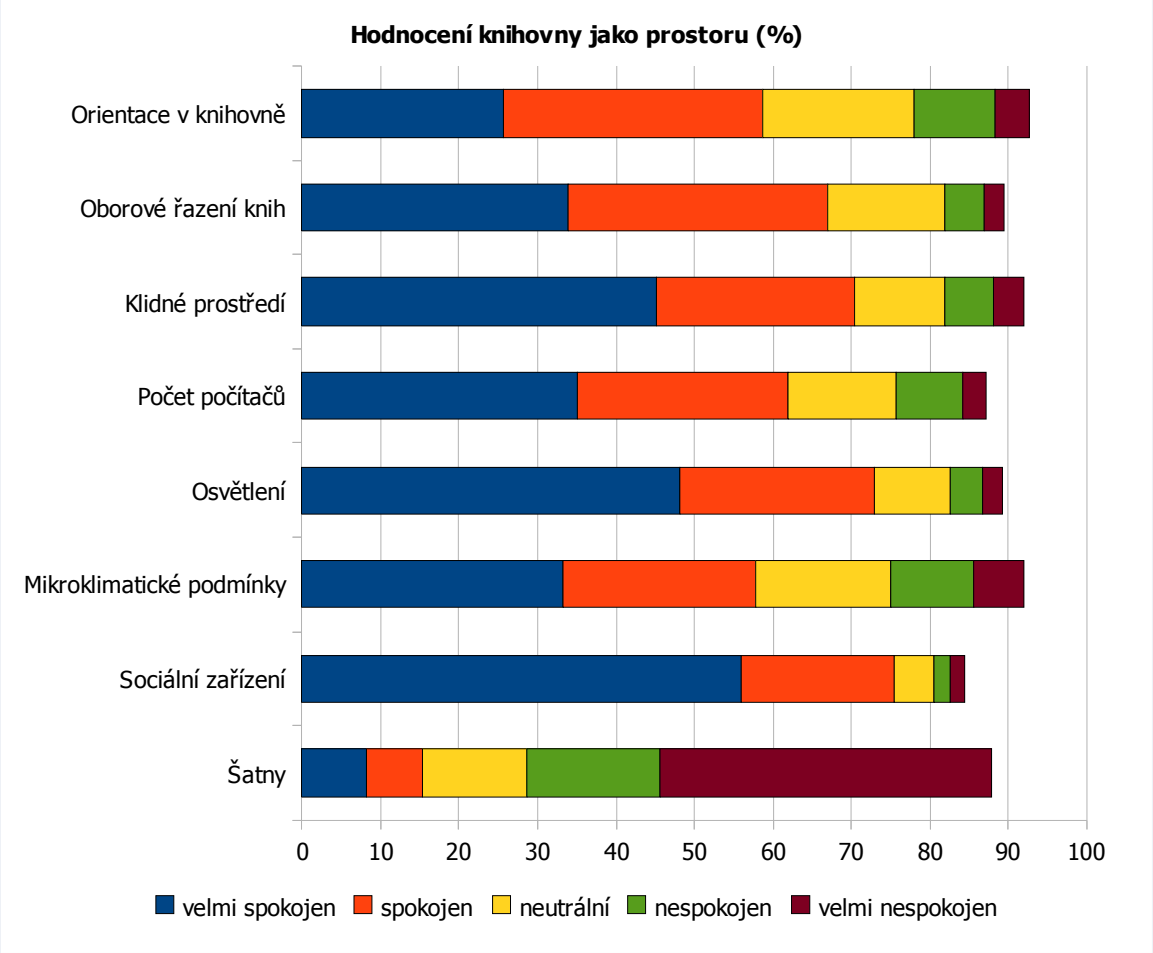


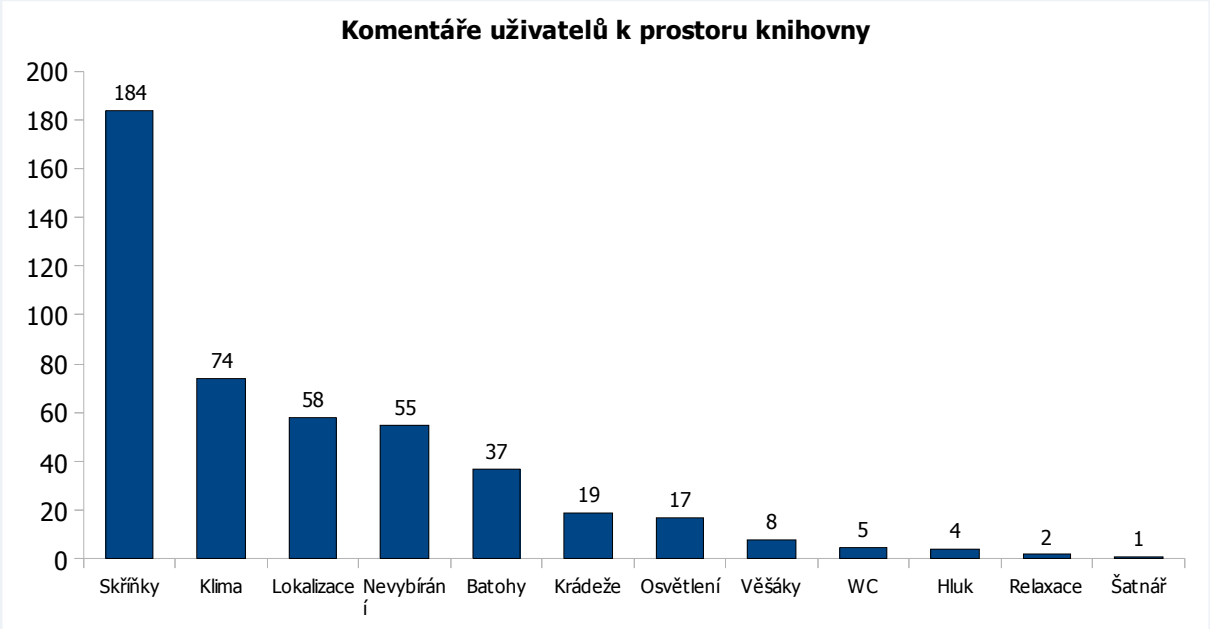


Komentář KUK: Nabídka titulů je podřízena povinnosti knihovny nakupovat přednostně dokumenty doporučené jako studijní literatura přímo v Informačním systému MU nebo podle doporučení garantů vyučovaných oborů.
V případě počtu svazků je knihovna vázána nejen výše popsaným postupem, ale i výší rozpočtu, který každá z fakult přiděluje knihovně na nákup knih a časopisů a který knihovna každoročně plně vyčerpá. Zlepšit situaci se knihovna snaží i nákupem literatury z výnosů pokut. Detailní přehled o finančních nákladech na akvizici dokumentů je k nahlédnutí ve výročních zprávách knihovny.

PROSTORY KNIHOVNY

Respondenti hodnotili prostředí knihovny převážně kladně. Výjimkou byla nespokojenost s šatnami, kterou někteří respondenti specifikovali v komentářích (viz dále v grafickém zpracování komentářů).





Legenda ke grafickému shrnutí komentářů k prostoru knihovny:

Skříňky – kritika, že jsou skříňky stále obsazené.

Klimatizace – kritika, že v knihovně je velmi chladno (nejvíce reakcí), velké horko, nedýchatelno.

Lokalizace – kritika architektonického řešení umístění skříněk, žádosti o umístění skříněk kolem schodiště v 1NP A9.

Nevybírání – respondenti kritizují, že nejsou prováděny kontroly skříněk, které jsou po uzavření KUK obsazeny; respondenti navrhují zavedení trestů pro uživatele, kteří skříňky neoprávněně blokují

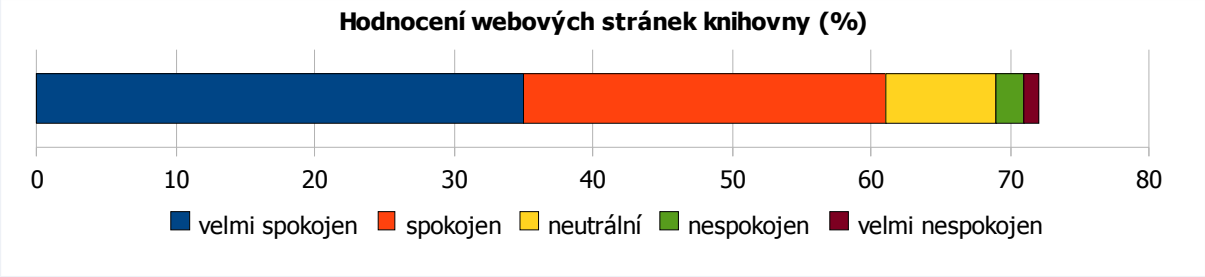
Batohy – kritika zákazu vstupu s batohem/taškou do KUK.

Krádeže – negativní hodnocení zabezpečení osobních věcí zejména v souvislosti s plnými skříňkami.
Osvětlení – kritika automatického zatahování střešních rolet, chybějící žárovky v lampičkách.
Věšáky – návrhy na umístění věšáků na oděv v prostorách KUK.
WC – kritika vzduchu zejména na dámských toaletách.
Hluk – stížnosti na hlučné studenty
Relaxace – respondenti postrádají nějaká křesla.
Šatnář – respondent navrhuje zřídit šatnu s obsluhou.

Komentář KUK: Problémy s šatnou považujeme za velmi palčivé. Opakovaně uživatelům vysvětlujeme, že knihovna není zodpovědná za architektonické řešení budovy a že důvodem pro odkládání ošacení a zavazadel do šatních skříněk je jak zvýšení osobní bezpečnosti uživatelů i knihovníků, tak i zajištění ochrany majetku vyplývající z Provozního řádu KUK. Vzhledem k tomu, že Provozní řád KUK byl schválen Knihovní radou KUK, jejíž členy jmenují děkani LF, PřF a FSpS, knihovna nemůže operativně měnit pravidla stanovená v provozním řádu. V souvislosti s výsledky dotazníku knihovna na nejbližším jednání Knihovní rady KUK otevře k této problematice diskusi a pokusí se hledat uspokojivé řešení.
Co se týče problému s uzamčenými šatními skříňkami, musíme v této věci odmítnout zodpovědnost, neboť správa šatních skříněk je v kompetenci Správy univerzitního kampusu (SUKB), nikoli knihovny. Knihovna na problém s šatnami opakovaně upozorňuje SUKB, která v závěru roku 2010 začala důsledněji kontrolovat vracení klíčů. Nelze však také pominout skutečnost, že příčinou problému s obsazením skříněk je i nekolegiální jednání některých studentů, kteří klíčky od šaten nevracejí.

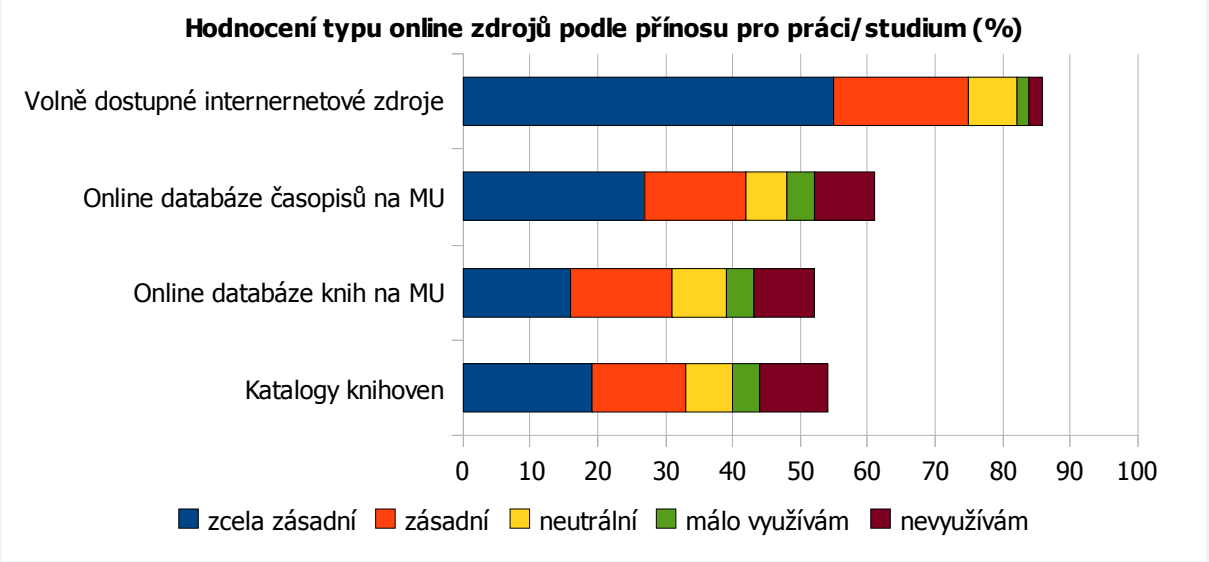
WEBOVÉ STRÁNKY KNIHOVNY

Hodnocení webových stránek bylo kladné, respondenti nevyužili ve větší míře prostor pro komentář.



ONLINE ZDROJE

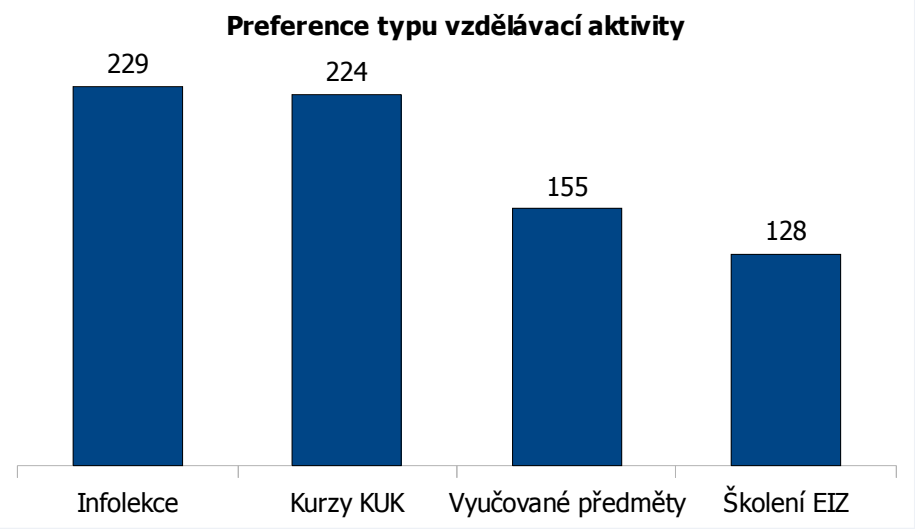
Výsledky hodnocení online zdrojů ukázaly, že studenti, kteří tvořili hlavní skupinu respondentů, preferují ve svém studiu užívání volně dostupných online zdrojů. V ojedinělých komentářích uvedli respondenti konkrétní databáze nebo online časopisy, které postrádají, přičemž ve skutečnosti některé z jimi uvedených zdrojů jsou na MU přístupné.



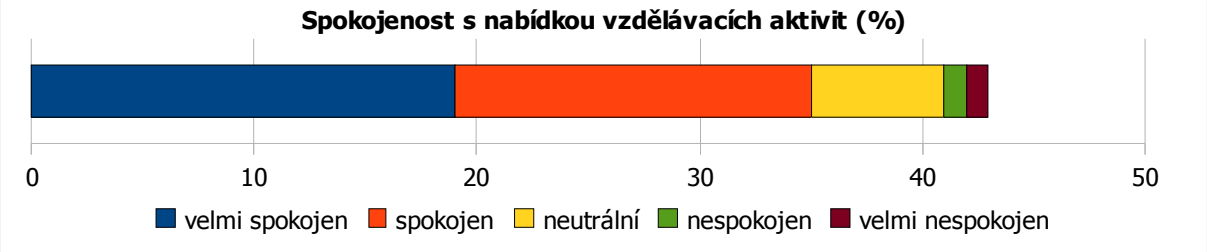
Komentář KUK: Skutečnost, že se studenti spoléhají více na volně dostupné zdroje na internetu, jejichž relevantnost nelze ověřit, považujeme za problematickou. Výsledky potvrzují nezbytnost pokračovat v informačně-vzdělávacích aktivitách knihovny s cílem seznámit své uživatele s možnostmi online databází. Na malé užívání online zdrojů rovněž upozorníme vyučující LF, PřF a FSpS, aby na využívání zdrojů upozorňovali své studenty s cílem zlepšit kvalitu jejich vědecké práce.

INFORMAČNĚ-VZDĚLÁVACÍ AKTIVITY KNIHOVNY

V hodnocení informačně-vzdělávacích aktivit knihovny preferují uživatelé především jednorázová školení typu Infolekce nebo cyklu lekcí Kurzy KUK.



Pozn.: Otázka zněla „Jaký typ vzdělávacích aktivit knihovny Vám vyhovuje?" a respondenti mohli vybrat více odpovědí současně.



Pozn.: Otázka zněla „Jak Vám vyhovuje nabídka vzdělávacích aktivit knihovny?"

Komentář KUK: Skutečnost, že pětina respondentů preferuje jednorázová školení jako jsou Infolekce a Kurzy KUK, poukazuje na vhodně zvolenou strategii knihovny nabízet svým uživatelům tento typ školení.
Vzhledem k tomu, že tuto část dotazníku zodpověděl nízký počet respondentů, považujeme výsledky jako podnět ke zlepšení propagace našich kurzů, zejména v oblasti vysvětlení přínosu kurzů pro uživatele během jejich studia i po jeho ukončení.