

# Knihovna univerzitního kampusu

## Výsledky dotazníkového šetření v roce 2013

V období od 8. – 28. 2. 2013 probíhal v Knihovně univerzitního kampusu Masarykovy univerzity (KUK) výzkum spokojenosti uživatelů se službami knihovny (navazuje tak na šetření, která proběhla v roce 2008 a 2010).

Hlavní okruhy zkoumání tvořily základní služby knihovny, nabídka zdrojů, spokojenost s obsluhujícím personálem, vzdělávací aktivity knihovny, pohoda uživatele v prostoru knihovny.

Výzkum probíhal pomocí dotazníkového šetření výhradně elektronickou formou.

Byly osloveny všechny osoby působící na Lékařské fakultě, Fakultě sportovních studií, Přírodovědecké fakultě (chemické a biologické obory v kampusu) a v CEITECu.

V dotazníku byly použity uzavřené otázky s možností uvedení komentáře. Průzkum byl zpracován pomocí nástroje GoogleDocs.

Následující interpretace výzkumu uvádí celkové shrnutí výsledků. Za souhrnem následuje podrobnější přehled zjištěných výsledků u jednotlivých otázek.

### Shrnutí výsledků

O vyplnění dotazníku bylo e-mailem požádáno 9 739 osob, uživatelé knihovny byli rovněž osloveni prostřednictvím webové stránky a facebookového profilu knihovny. Dotazník zodpovědělo 1 103 respondentů, z nichž většinu (93,5 %) tvořili studenti PřF, FSpS a zejména LF. Bez rozdílu fakultní příslušnosti odpověděla většina dotázaných (79 %), že využívá služeb knihovny pravidelně. Nelze si nevšimnout, že třetí skupinu respondentů, která často navštěvuje knihovnu, tvoří osoby z oborů biologie PřF, ačkoliv KUK jejich kmenovou knihovnou není.

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 knihovnických fondů převažovala spokojenost respondentů se skladbou nabízených knižních i časopiseckých titulů, přičemž však nižší spokojenost ve srovnání s ostatními obory projevili respondenti PřF z oboru biochemie a chemie. Nespokojenost respondentů PřF z jiných oborů než je biochemie a chemie souvisí s profilací fondu knihovny, který není určen pro jejich vědní disciplíny (těmto oborům poskytuje služby Ústřední knihovna PřF na ulici Kotlářská a knihovna botaniky a zoologie). Oproti předešlému šetření byla zaznamenána vyšší spokojenost s počtem svazků knih.

V hodnocení prostoru byla knihovna hodnocena převážně kladně kromě mikroklimatických podmínek, u nichž převažovaly stížnosti na zimu ve studovnách, horko v individuálních studovnách a silný průvan ze stropních chladících zařízení. V případě mikroklimatických podmínek na ně knihovna od svého vzniku upozorňuje Správu univerzitního kampusu Bohunice (SUKB), od níž průběžně vyžaduje kontrolní měření teploty, vlhkosti vzduchu apod. kvůli ověření, zdali vyhovují hygienickým podmínkám. Vzhledem ke konstrukčnímu řešení budovy jsou však možnosti SUKB vyřešit tento problém velmi omezené.

Přes tyto kroky nadále problém s mikroklimatem knihovny vzhledem ke konstrukčnímu řešení budovy. Z komentářů dále vyplývá všeobecná spokojenost s doplněním interiérových prvků knihovny (sedací pytle, podsedačky, pohovky), které zútlunily prostor a požadavek v pokračování těchto aktivit.

Spokojenost mezi respondenty panuje i v oblasti obsahu webových stránek knihovny, které považují za dostatečně informativní, byť někteří je označili za ne zcela přehledné. Na základně vlastní analýzy i podnětů z dotazníku připravuje knihovna redesign webu.

Jako nedostatečné se ukázalo využívání nánástavbových nástrojů k online zdrojům, proto se knihovna rozhodla zintenzivnit propagaci nástrojů a online zdrojů.

V závěrečné části týkající se informačního vzdělávání projevili respondenti zájem o pořádání lekcí na témata, kterým samotná knihovna přikládá význam (vyhledávání v online zdrojích, publikační a citační etika, psaní odborného článku). Knihovna proto bude v těchto aktivitách pokračovat se snahou rozšířit počet účastníků v kurzech.

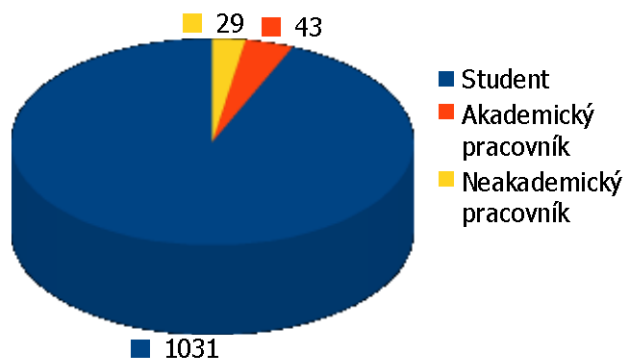
## Vyhodnocené klady a zápory

+	-
<ul style="list-style-type: none"><li>▄▄▄ Pravidelné využívání služeb knihovny</li><li>▄▄▄ Spokojenost s kvalitou služeb knihovny</li><li>▄▄▄ Spokojenost s pracovníky</li><li>▄▄▄ Spokojenost s prostorem knihovny</li><li>▄▄▄ Spokojenost se zútulněním studoven</li><li>▄▄▄ Spokojenost s nabídkou titulů</li><li>▄▄▄ Spokojenost s informacemi na webu knihovny</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▄▄▄ Nespokojenost s otevírací dobou v pátek</li><li>▄▄▄ Nedostatečný počet svazků</li><li>▄▄▄ Nespokojenost s mikroklimatickými podmínkami</li><li>▄▄▄ Nedostatečná informovanost uživatelů o online zdrojích</li></ul>

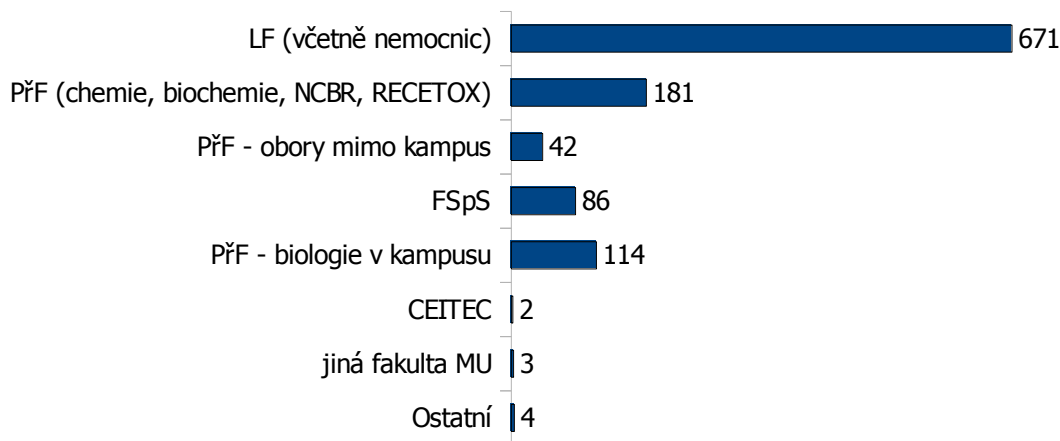
## UŽIVATELÉ KNIHOVNY

Dotazník vyplnilo 1 103 respondentů. O vyplnění dotazníku bylo požádáno e-mailem 9 739 osob působících na LF, PŘF (chemie + biologická pracoviště v Univerzitním kampusu Bohunice), FSpS a CEITECu, přičemž knihovna má v současnosti 6 793 aktivních uživatelů (stav k 28. 2. 2013). Další osoby byly osloveny prostřednictvím webu knihovny a její stránky na Facebooku. Respondenty byli z 93,5 % studenti, z nichž převážovali uživatelé z lékařské fakulty (60,8 %). Při vyhodnocování identifikačních otázek se pracovalo s odpověďmi všech respondentů, v dalších otázkách byly vyhodnoceny odpovědi pouze uživatelů, kteří knihovnu navštěvují a mohou tedy služby knihovny relevantně posoudit.

**Status uživatele**

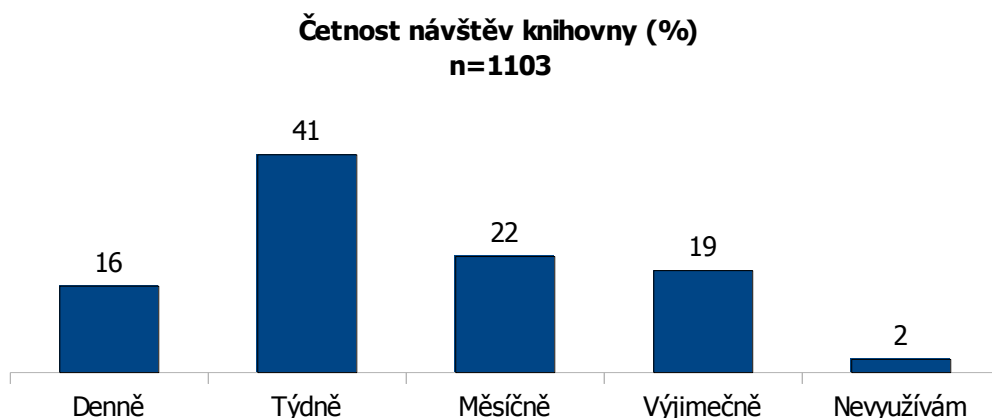


**Příslušnost podle oboru**

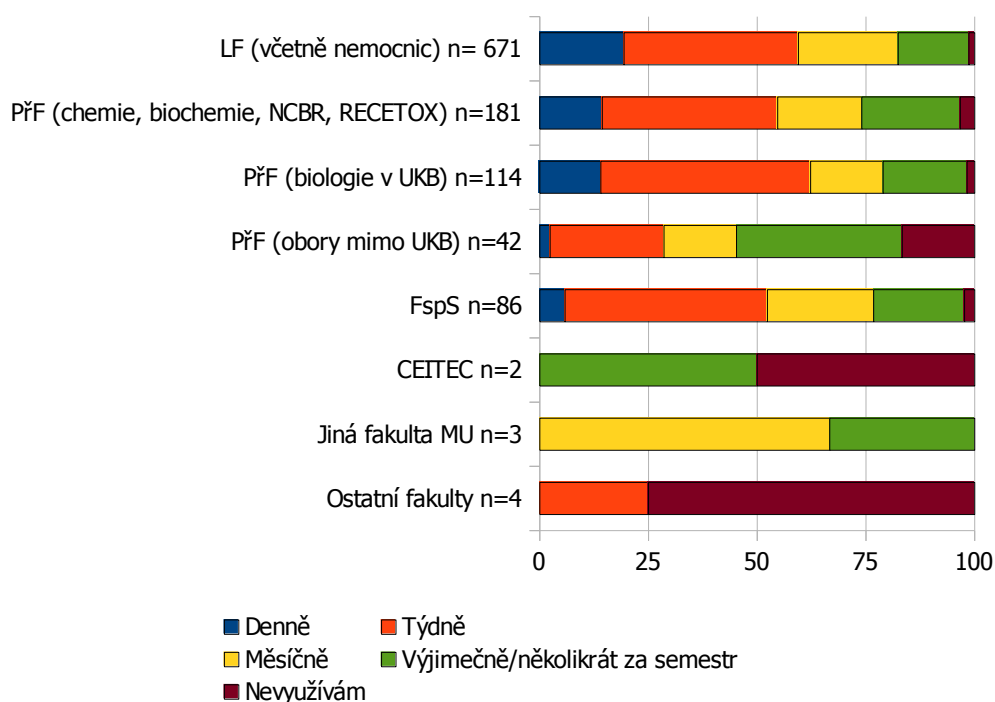


## ČETNOST NÁVŠTĚV KNIHOVNY

Většina uživatelů (79%) navštěvuje knihovnu alespoň jedenkrát měsíčně bez významnějších rozdílů v příslušnosti k fakultě. Výjimku tvoří uživatelé z fakult a oborů sídlících mimo Univerzitní kampus Bohunice (UKB).



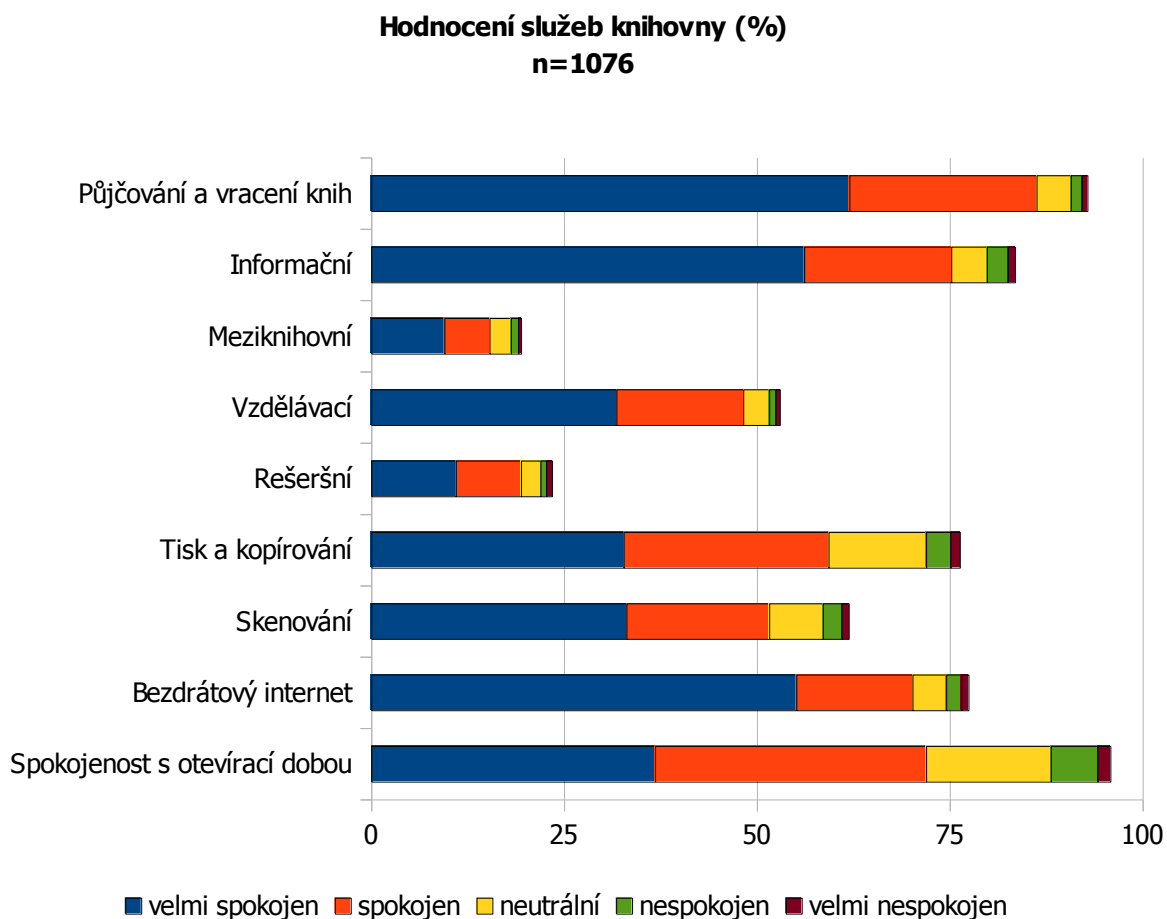
### Četnost návštěv knihovny podle fakultní příslušnosti uživatele (%)



**Komentář KUK:** Přestože KUK poskytuje pro PřF služby pouze oborům biochemie a chemie, je knihovna často využívána i respondenty z oborů biologie, ačkoliv jejich kmenové fondy jsou umístěny v Ústřední knihovně PřF (ÚK PřF) na Kotlářské a v dílčí knihovně botaniky a zoologie v Řečkovících. Možným vysvětlením je využívání výpočetní a kopírovací techniky v KUK osobami z ústavů biologie (v roce 2012 z 29 513 přihlášených uživatelů PřF do počítače je provedlo 54 % osob z oborů chemie, 39 % biologie a 7 % ostatních oborů). KUK zajišťuje bez rozdílu oborové příslušnosti servis techniky v podobě doplňování papíru, kontaktování servisní firmy, zodpovídání dotazů uživatelů apod.

## SLUŽBY KNIHOVNY

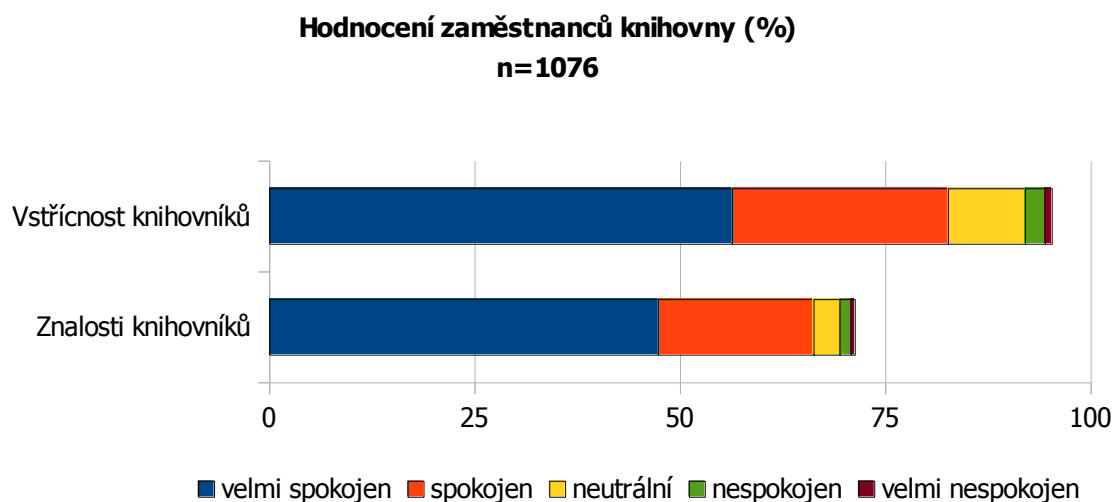
Uživatelé, kteří se vyjádřili ke službám knihovny, jsou v převládající míře s kvalitou služeb spokojeni. Ačkoliv všeobecně převažuje spokojenost s otevírací dobou knihovny, v komentářích se 84 ze 152 uživatelů vyjádřilo pro prodloužení otevírací doby v pátek a 58 i v ostatní pracovní dny (nejčastěji uváděli 20. hodinu). Časnější otevírací dobu (nejčastěji od 7.30) a otevírací dobu v sobotu požadovalo 29 komentujících.



**Komentář KUK:** Přestože většina respondentů projevila spokojenost s otevírací dobou knihovny, lze zaznamenat, obdobně jako v minulém šetření, nespokojenost části respondentů s délkou otevírací doby. Knihovna provede personální a provozní analýzu, zdali je možné aktuálně tuto otázku uspokojivě řešit.

## PERSONÁL KNIHOVNY

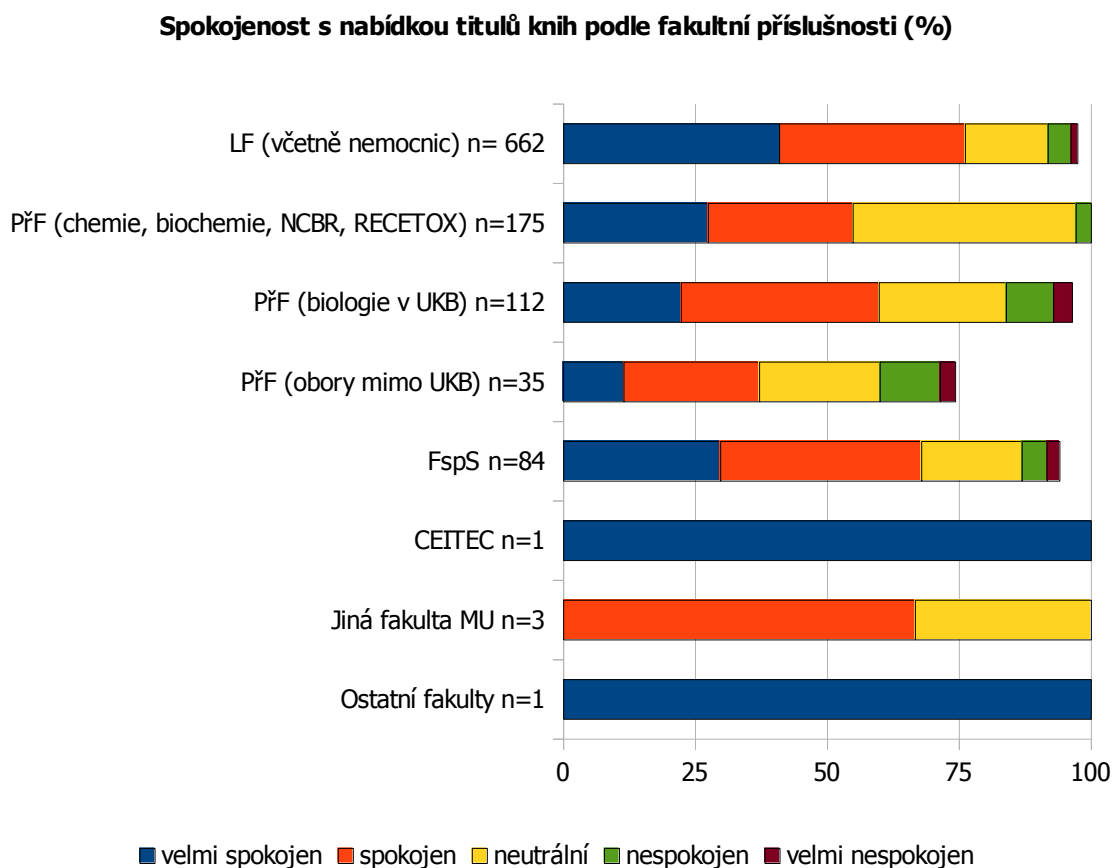
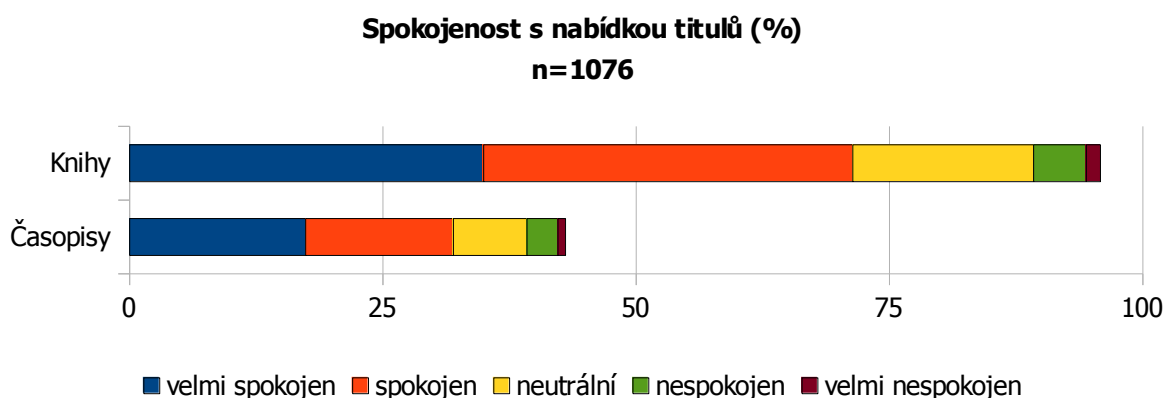
Převážná většina uživatelů projevila spokojenost se vstřícností a kompetentností personálu. V komentářích vyplněných 32 respondenty vyjádřilo spokojenost 15 respondentů, negativní zkušenost uvedli 4 respondenti.



**Komentář KUK:** KUK je potěšena příznivým hodnocením zaměstnanců, knihovna bude nadále této otázce při interních školeních věnovat pozornost.

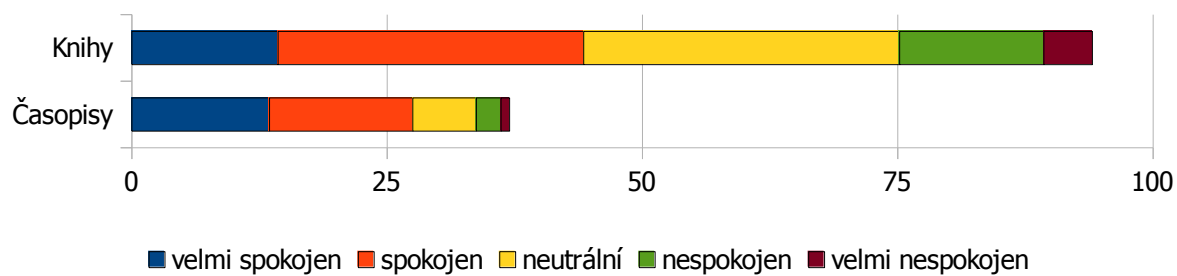
## FOND KNIHOVNY

Uživatelé, kteří otázku zodpověděli, 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. V komentářích se k nabídce titulů vyjádřilo 52 respondentů, z nichž 17 si stěžovalo na nedostatek knih, 9 postrádá knihy z oboru biologie a 8 by uvítalo pestřejší nabídku zahraniční literatury. Jednotlivci si stěžovali na nedostatek časopisů nebo nemožnost půjčovat si knihy z Reserved Collection. V případě počtu svazků knih a časopisů se vyjádřilo 47 respondentů, z nichž 32 si stěžovalo na nedostatek knih, zbývající pak jednotlivě např. na špatný stav knih, krátké výpůjční lhůty apod.

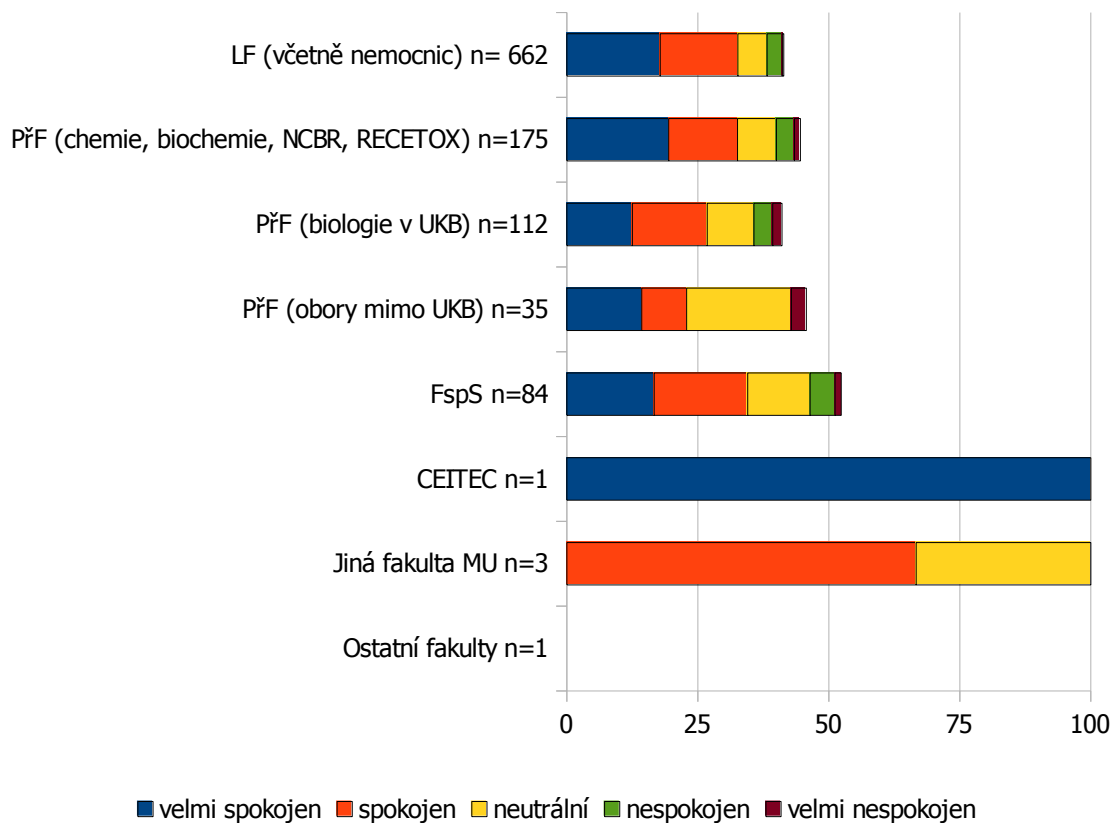


### Spokojenost s počtem svazků (%)

n=1076

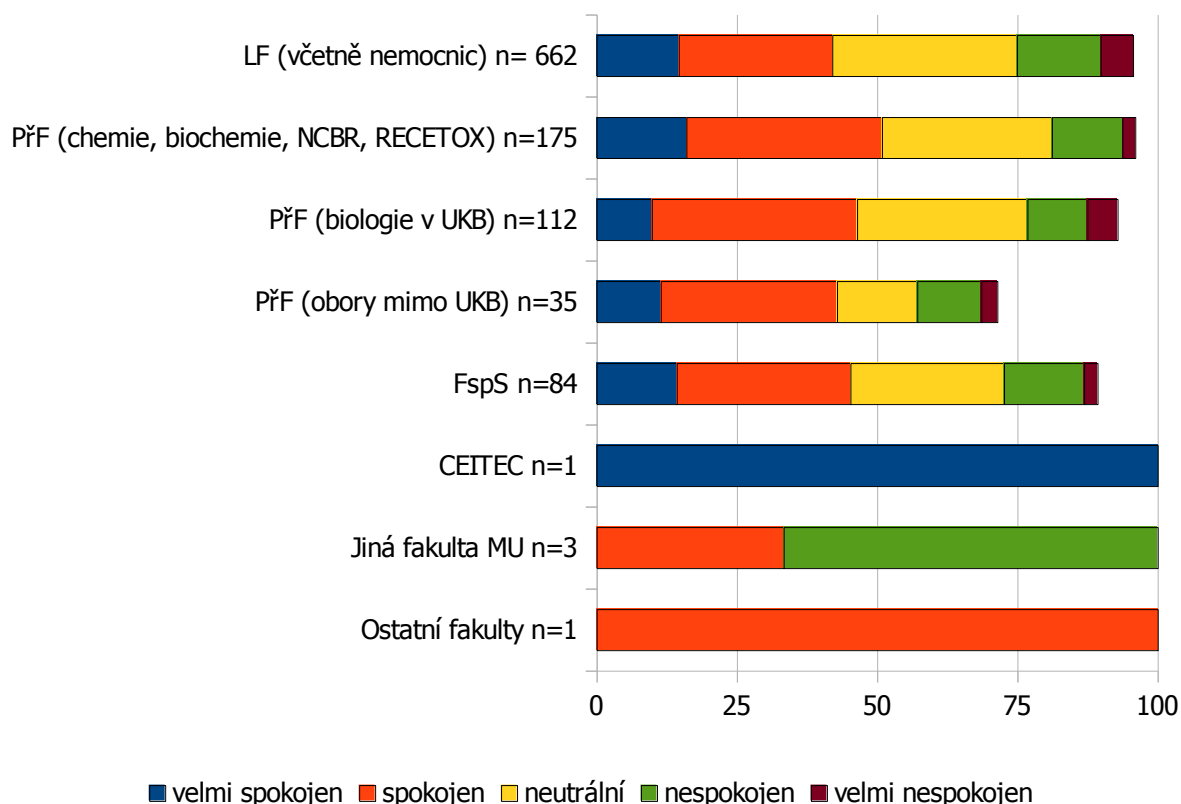


### Spokojenost s nabídkou titulů časopisů podle fakultní příslušnosti (%)





### Spokojenost s počtem svazků knih podle fakultní příslušnosti (%)



**Komentář KUK:** Knihovna si dlouhodobě vede statistiku půjčovnosti i rezervovanosti titulů a má přehled o nejžádanějších titulech. Při akvizici literatury k tomuto přihlíží zejména při nákupu z výnosů, protože využívání prostředků fakult na nákup knih a časopisů je podřízeno povinnosti knihovny nakupovat přednostně dokumenty doporučené jako studijní literatura v Informačním systému MU nebo podle doporučení garantů vyučovaných oborů.

Při zakoupení počtu svazků od konkrétního titulu vychází knihovna z výše přiděleného rozpočtu jednotlivými fakultami, přičemž každoročně přidělené částky plně vyčerpá (např. v roce 2012 byly do volného výběru knihovny zakoupeny lékařskou fakultou knihy v hodnotě 772 401 Kč, přírodovědeckou fakultou za 195 704 Kč, fakultou sportovních studií za 218 434 Kč a knihovnou za 233 943 Kč). Nelze opominout fakt, že v posledních dvou letech došlo ke snížení počtu zakoupených svazků v důsledku zvýšení DPH, které zapříčinilo nárůst cen knih a časopisů.

Knihovna se snaží zlepšit situaci nákupem literatury z výnosů pokut ([přehled o zakoupených titulech a nákladech](#)), finančně výhodnou výměnou publikací s jinými knihovnami (např. v roce 2012 vynaložila KUK 8 097 Kč na literaturu, za kterou z jiných knihoven získala literaturu v hodnotě 35 174 Kč) nebo slevami při zavedení sdružených poptávek. V neposlední řadě KUK doplňuje fondy i ze získaných darů.

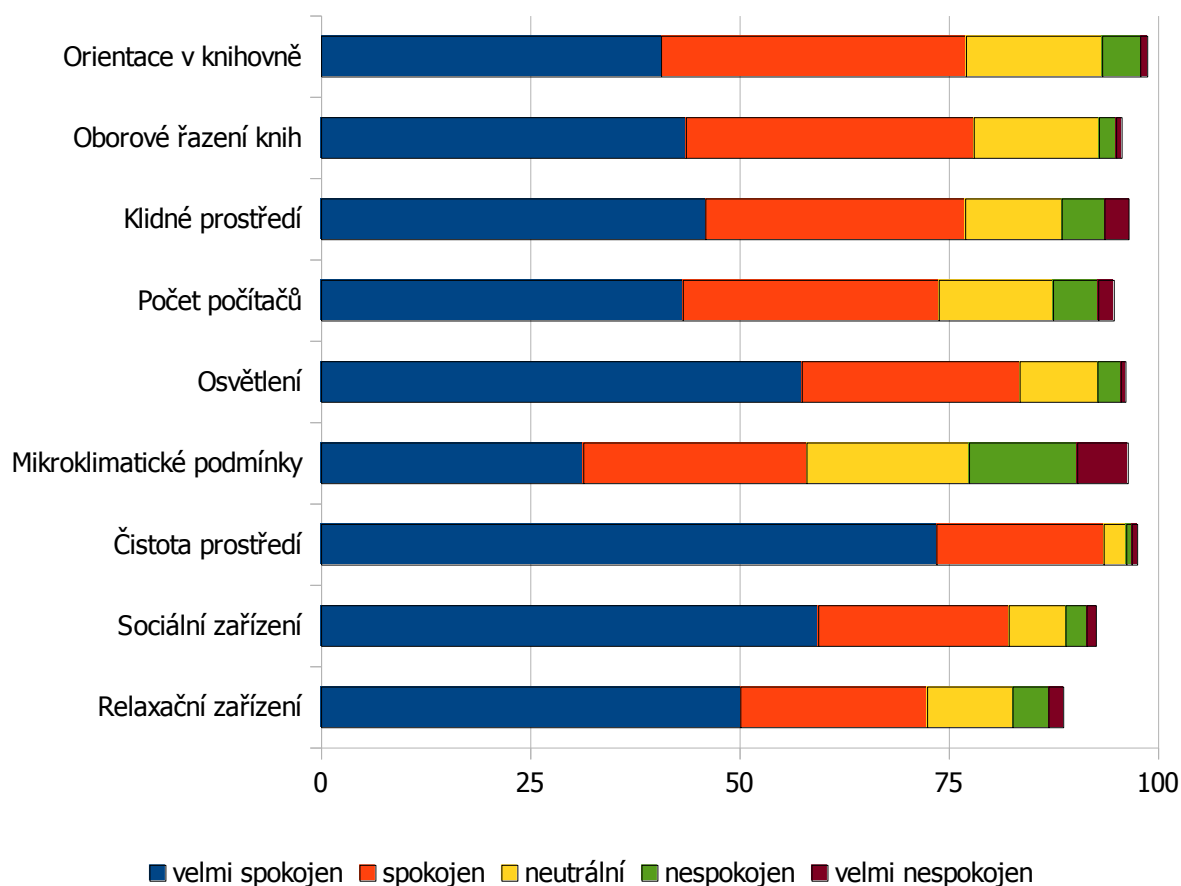
## PROSTORY KNIHOVNY

Respondenti hodnotili prostředí knihovny převážně kladně. Oproti předchozímu dotazníkovému šetření v roce 2010 došlo k výraznému snížení stížností na umístění šatních skříněk zřejmě v důsledku povolení vstupu s batohy do knihovny, neboť dřívější zákaz vstupu s batohy byl rovněž předmětem kritiky uživatelů.

Ve srovnání s ostatními aspekty hodnotili respondenti stejně jako v minulém šetření méně kladně mikroklimatické podmínky v knihovně, což se projevilo i v komentářích. V nich ze 133 respondentů si 55 stěžovalo na zimu ve velkých studovnách a horko v individuálních studovnách. 29 si stěžovalo na nedostatek relaxačních prostor a hluk v knihovně. Jednotlivci si stěžovali na nedostatek přirozeného denního světla v knihovně, nedostatečnou výměnu vzduchu apod.

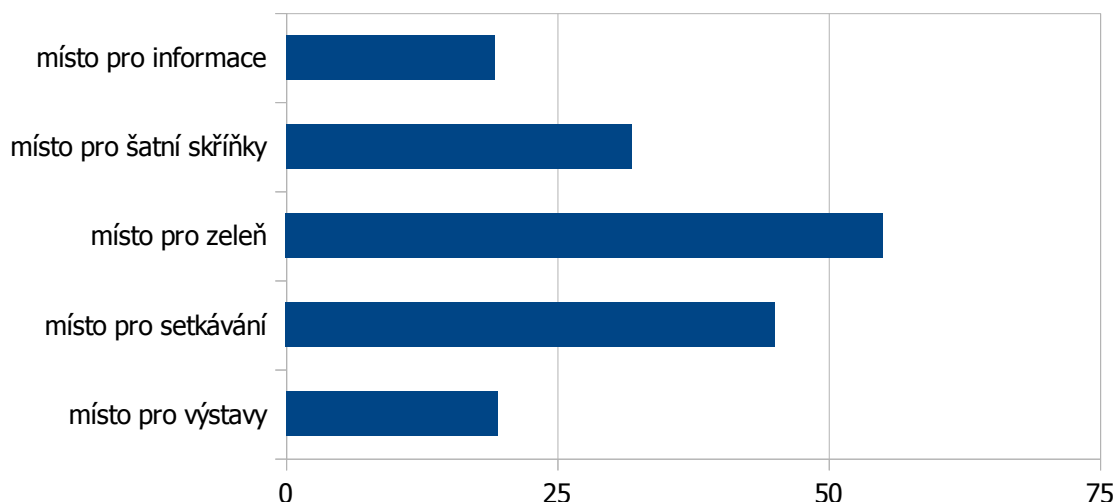
### Hodnocení knihovny jako prostoru (%)

n=1076



### Doporučení k využití prostoru před vstupem (%)

n=1076



**Komentář KUK:** Knihovna od svého otevření trvale upozorňuje Správu univerzitního kampusu Bohunice (SUKB) na stížnosti zaměstnanců i uživatelů knihovny na nevhodné mikroklimatické podmínky, ať už se jedná o nedostatečné vytápění v zimních měsících nebo nadměrné chlazení v uzavíratelných studovnách během letních měsíců. Podle SUKB je problematické dosáhnout uspokojivého stavu v důsledku nevhodně řešených rozvodů tepla a chlazení (např. v malé počítačové studovně je vyšší teplota, protože je místnost vytápěna stejnou větví topného systému, která vytápí i velkou studovnu). Nedostatečnou výměnu vzduchu se knihovna snaží eliminovat průběžným krátkodobým větráním bočními a střešními okny, což však způsobuje pro uživatele krátkodobý nepříjemný intenzivní průvan.

Knihovna rovněž trvale upozorňuje SUKB na nevhodné řešení budovy z hlediska akustiky, neboť do knihovny vniká hluk z chodeb i ze zaměstnaneckých prostor, které nejsou od studoven stavebně odděleny. Příčinou hluku jsou také uživatelé sami (hlasitý hovor v celém pavilonu, nedůsledné zavírání dveří od menzy, nedodržování zákazu telefonování v pavilonu atd.). Vzhledem k rozlehlým prostorům však nemohou knihovníci klid vždy zajistit.

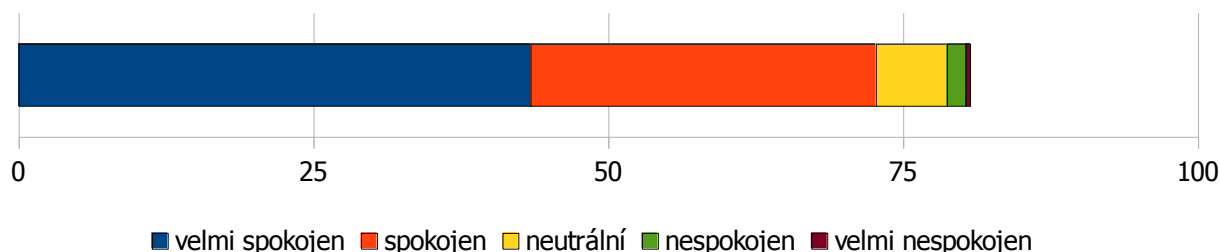
Knihovnu těší kladné ohlasy na pořízení předmětů k zútulnění knihovny (sedací pytle, podsedáky, pohovky, deky) a chápe požadavky uživatelů na pokračování v úpravách prostoru knihovny. Knihovna se bude snažit v rozpočtu stávajícího roku nalézt finanční prostředky, aby mohl proces zútulňování prostor knihovny pokračovat. Finanční prostředky také omezují míru revitalizace prostoru pod schodištěm u vstupu do knihovny. Při výběru konečného řešení bude přihlédnuto k názorům uživatelů z tohoto průzkumu.

## WEBOVÉ STRÁNKY KNIHOVNY

Ačkoliv bylo hodnocení webových stránek kladné, několik respondentů (0,8 %) uvedlo, že jsou stránky nepřehledné.

### Hodnocení webových stránek knihovny (%)

n=1076



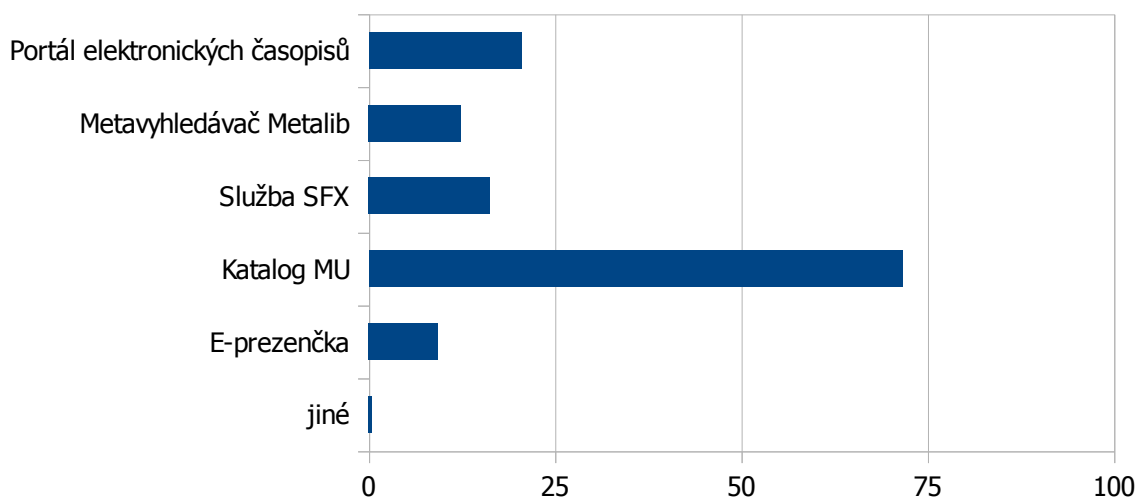
**Komentář KUK:** Byť se k webu knihovny vyjádřil kriticky nízký počet respondentů, knihovna sama považuje design stránek za zastaralý a neodpovídající moderním trendům, a proto v současnosti připravuje redesign celého webu, který by měl poskytované služby zpřehlednit.

## HODNOCENÍ ONLINE ZDROJŮ

Výsledky ukazují, že uživatelé knihovny ve výrazně nízké míře využívají nástroje umožňující efektivní vyhledávání odborných informací v online zdrojích.

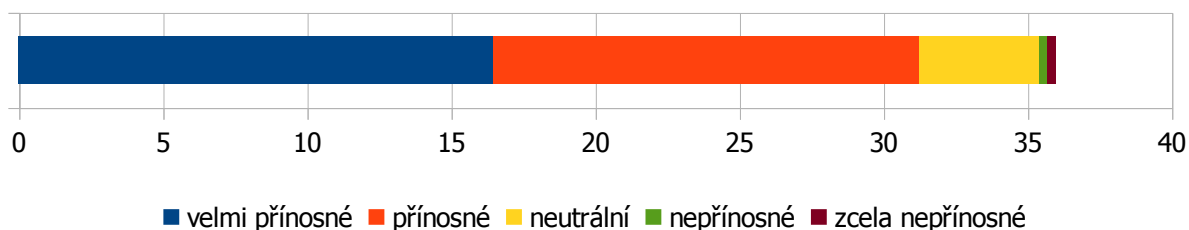
### Využívání nadstavbových nástrojů k elektronickým informačním zdrojům (%)

n=1076



### Hodnocení přínosnosti online návodu (%)

n=1076



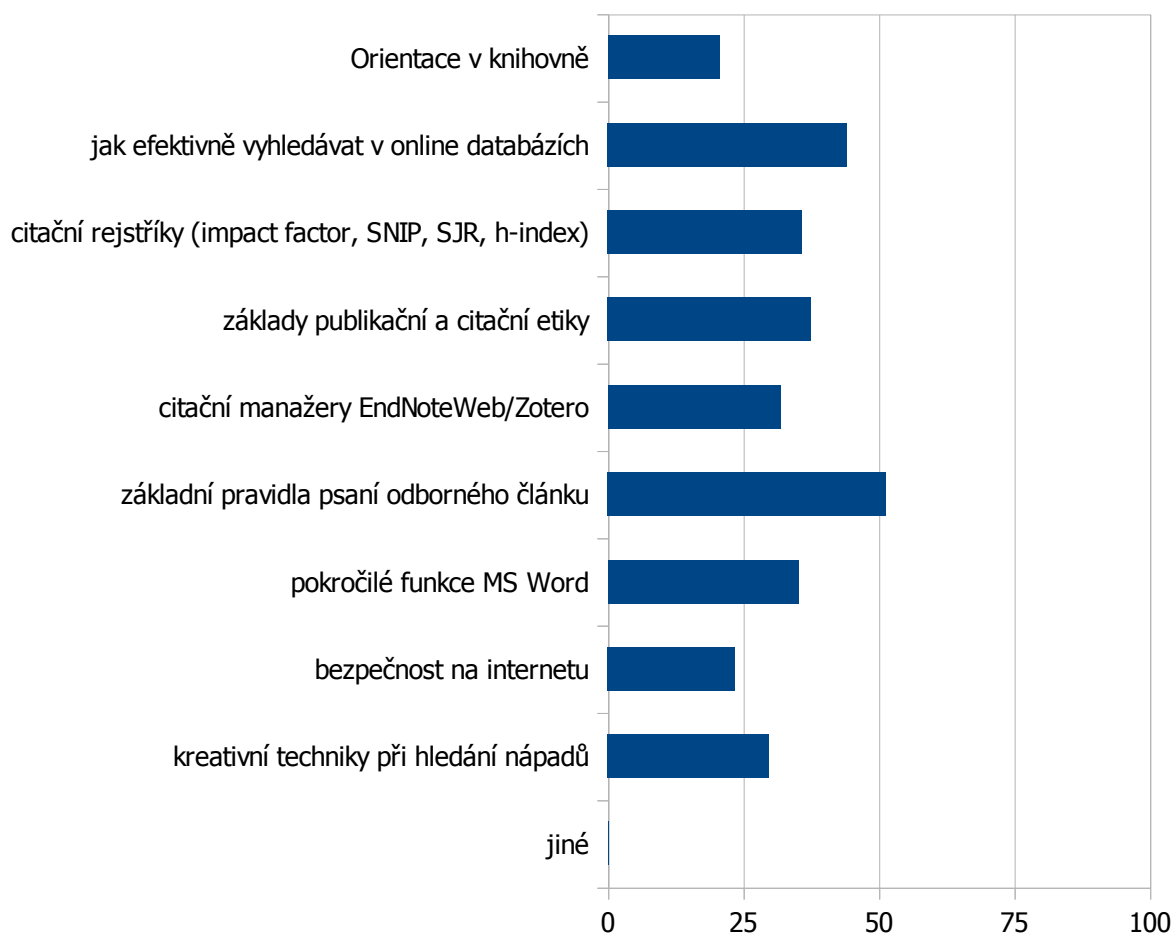
**Komentář KUK:** Knihovna považuje výsledná zjištění za alarmující a důležitá, bude v následujících měsících klást větší důraz na propagaci těchto nástrojů dalšími komunikačními kanály. Rovněž bude pokračovat v propagaci nástrojů a online zdrojů prostřednictvím vzdělávacích aktivit v knihovně.

### HODNOCENÍ INFORMAČNĚ-VZDĚLÁVACÍCH AKTIVIT KNIHOVNY

Z vyučovaných témat knihovnou mají respondenti zájem především o problematiku psaní odborného článku (51 %), efektivního vyhledávání v online databázích (44 %), publikační etiky a citování (38 %) či citačních rejstříků (36 %) a užívání citačních manažerů (32 %). Většina z těch, kteří používají online návody

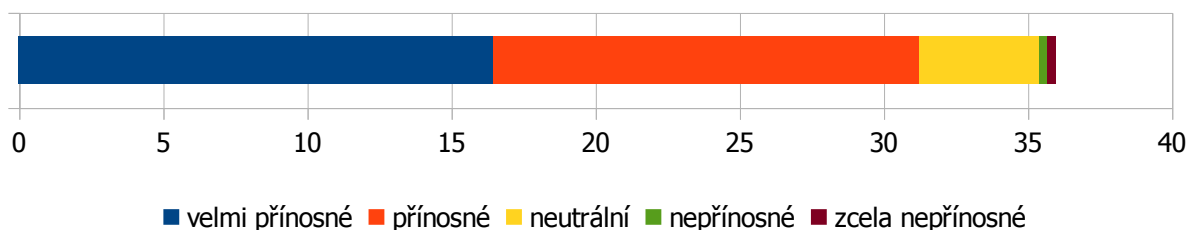
#### Zájem respondentů o témata ve vzdělávacích aktivitách knihovny

n=1076



### Hodnocení přínosnosti online návodů (%)

n=1076



**Komentář KUK:** V návaznosti na výsledky užívání nánstavbových nástrojů přikládá knihovna nadále význam vzdělávacím aktivitám. Proto se od podzimu 2011 snaží zefektivnit nabídku kurzů nejen o nová témata (bezpečnost na internetu, kreativní techniky při hledání nápadů) ve spolupráci s jinými pracovišti MU (CEINVE), ale i rozšířit počet možných účastníků umístěním některých lekcí do větší učebny.

### KOMENTÁŘE NA ZÁVĚR DOTAZNÍKU

V závěrečném komentáři se vyjádřilo 82 respondentů, z nichž 54 vyjádřilo celkovou spokojenost s knihovnou nebo zopakovali předchozí komentáře jako například stížnost na horko/zimu ve studovnách (7), požadavek na delší otevírací dobu (6), nedůslednou kontrolu šatních skříněk (3) apod.