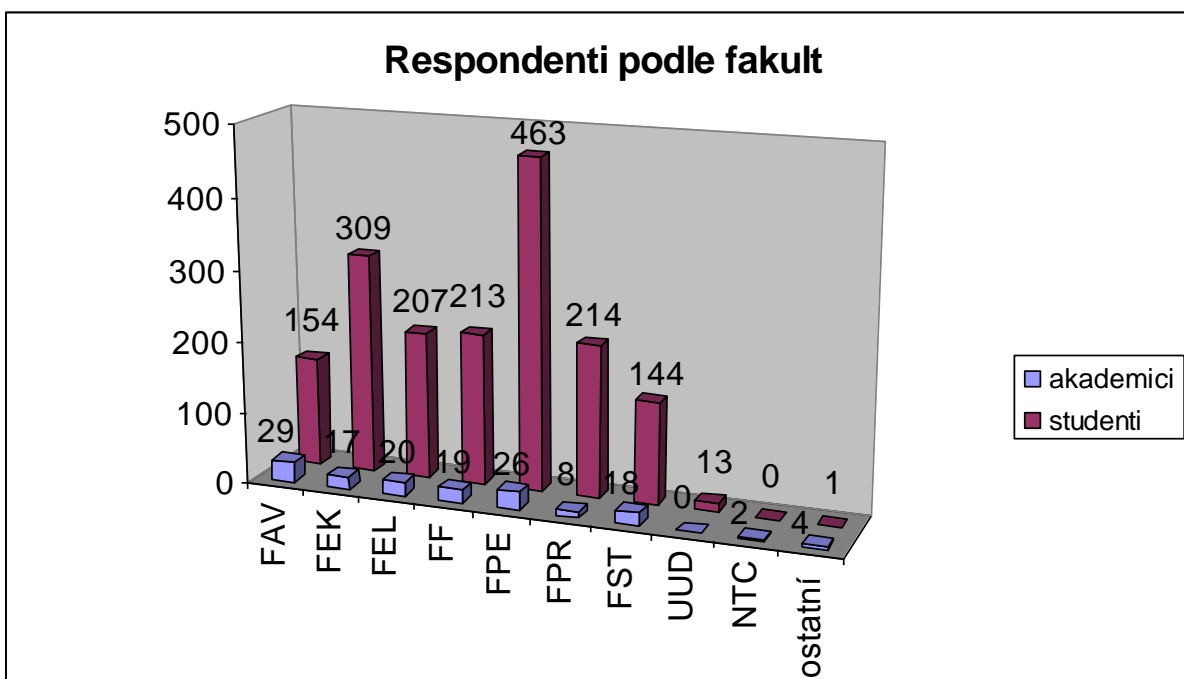
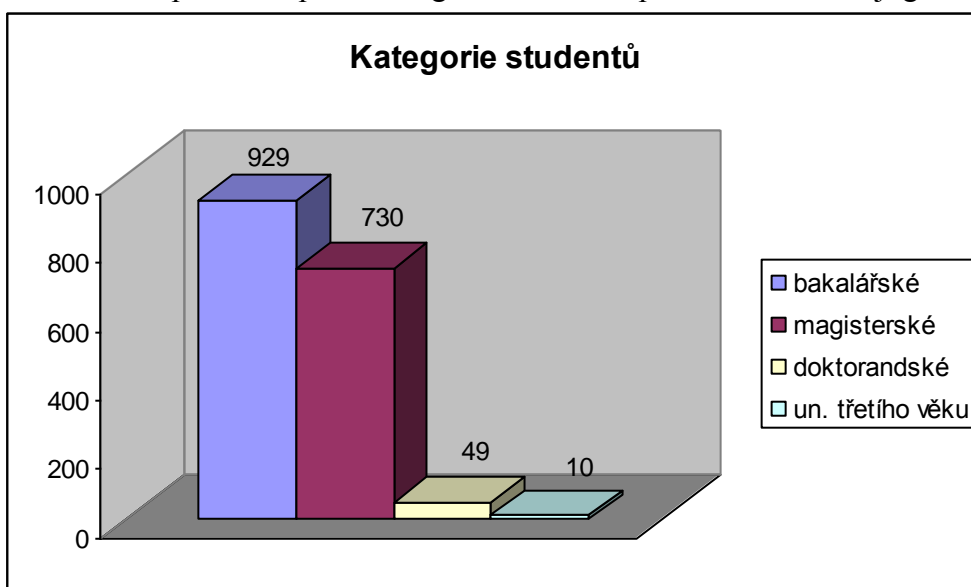


Hodnocení služeb Univerzitní knihovny

V polovině loňského roku provedla Univerzitní knihovna průzkum hodnocení svých služeb. Důvodem byla snaha zjistit názor uživatelů na jednotlivé služby knihovny a také na jednotlivé provozy, aby naše úsilí o změnu a vývoj v této oblasti bylo v souladu s požadavky našich zákazníků.

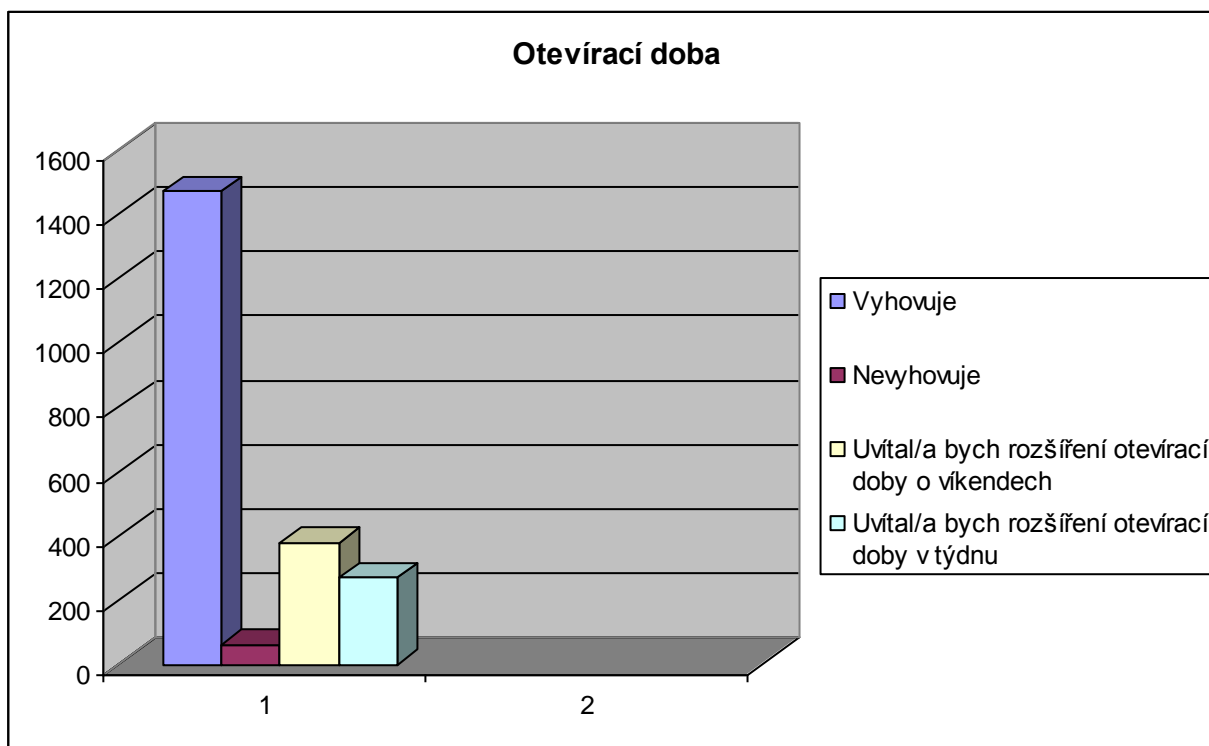
Jako nástroj pro realizaci jsme použili webovou službu easyresearch, která nám umožnila vytvořit si vlastní dotazník, rozeslat jej respondentům a získat automaticky generované výsledky s připravenými sestavami nebo s možností výsledky dále zpracovávat.

Na otázky odpovědělo celkem 1931 respondentů, z toho 1718 studentů (1563 studentů denního studia, 155 studentů kombinovaného studia) a 143 akademických pracovníků. Rozložení respondentů podle kategorií studentů a podle fakult ukazují graf č. 1 a graf č.2.



Univerzitní knihovna je tvořená sítí knihoven a studoven. Pro potřeby průzkumu byla rozdělena do 9 provozů (knihoven nebo studoven) - 48 % respondentů využívá služeb pouze jedné knihovny, dalších 45 % služeb 2-3 knihoven; více než 3 knihovny navštěvuje pouze menší část (7 %) respondentů.

Další otázka se týkala spokojenosti s otevírací dobou knihovny - cca 76 % otevírací doba vyhovuje, ostatní by uvítali její rozšíření buď o víkendech nebo v průběhu týdne – blíže viz graf č.3.



Rozšíření otevírací doby je problematika v UK často diskutovaná, na jedné straně je přínosem pro studenty, na druhé straně přináší zvýšené náklady na provoz. Zkušebně jsme od zimního semestru školního roku 2008/2009 otevřeli o třech sobotách v semestru Knihovnu Právnické fakulty a Filozofické fakulty v sadech Pětatřicátníků 16, zejména pro studenty kombinovaného studia. Zatímco návštěvnost v zimním semestru byla minimální, zdá se že nyní v letním semestru si čtenáři na novinku zvykají a využívají této nabídky častěji. Lze tedy předpokládat, že budeme v rozšiřování otevírací doby postupně pokračovat. V dalších otázkách měli respondenti stanovit, které služby knihovny využívají nejčastěji. Zde se odpovědi studentů a akademických pracovníků nejvíce lišily – obě skupiny si sice nejčastěji půjčují knihy nebo jiné dokumenty, ale v dalším pořadí se u akademických pracovníků objevilo vyhledávání v elektronických informačních zdrojích, vyhledávání dokumentů v katalozích, půjčování dokumentů prostřednictvím meziknihovní výpůjční služby a vyhledávání informací za asistence knihovníka, zatímco studenti na dalších místech jednoznačně uvádějí kopírování knih nebo jiných dokumentů, prezenční studium ve studovnách a tisk dokumentů. Při hodnocení jednotlivých služeb knihovny dali akademičtí pracovníci knihovně známku 2 a studenti známku 2,2. Respondenti byli nejvíce nespokojeni s aktuálností a úplností fondu a dostupností tištěných odborných časopisů. Podrobné údaje jsou uvedeny v tabulce č. 1.

Hodnocení služeb knihoven - celkově (všechny provozy dohromady)

Hodnoceno jako ve škole

	Akademici	Studenti
aktuálnost a úplnost fondů (nové tituly, dostatečný počet výtisků...)	2,5	2,8

dostupnost tištěných odborných časopisů	2,6	2,3
studijní prostředí (prostor, světla, studijní místa...)	1,7	1,9
technické vybavení (PC, tiskárny, kopírky...)	1,8	2,1
přístup k internetu v knihovně	1,6	2,0
informační materiály vydávané knihovnou (tištěné nápovědy, letáky, nástěnky...)	1,9	2,2
celkové hodnocení	2,0	2,2

Respondenty jsme žádali také o hodnocení pracovníků. Ti od akademických pracovníků získali průměrnou známku 1,4 a od studentů 1,7, i když je třeba přiznat, že hodnocení několika (přesněji řečeno dvou) provozů se pohybovalo mezi známkami 2,2-3,1 a v rámci vnitřního řízení se snažíme zjednat nápravu. Blíže viz tabulka č. 2.

Hodnocení pracovníků -

celkově (všechny provoz)

dohromady)

Hodnocení jako ve škole

	Akademici	Studenti
z hlediska úrovně odborných znalostí	1,5	1,7
z hlediska osobního přístupu a komunikace (zdvořilost, důvěryhodnost, ochota...)	1,3	1,7
celkové hodnocení	1,4	1,7

Další součástí průzkumu bylo zjišťování, co by si uživatelé v oblasti služeb nejvíce přáli – odpovědi se lišily v obou dotazovaných skupinách, jsou uvedeny v tabulce č. 3.

Co by si uživatelé přáli (pořadí) - akademici:		Co by si uživatelé přáli (pořadí) - studenti:	
kvalitnější a úplnější fond (nové tituly, dostatečný počet výtisků...)	1	větší možnost půjčování knih domů	1
větší možnost půjčování knih domů	2	kvalitnější a úplnější fond (nové tituly, dostatečný počet výtisků...)	2
širší nabídku EIZ	3	zlepšení technického vybavení (PC, kopírky, tiskárny...)	3
větší možnost půjčování časopisů domů	4	zlepšení studijních podmínek (více studijních	4

		míst, lepší prostory...)	
možnost samoobslužných výpůjček a vracení dokumentů	5	možnost samoobslužných výpůjček a vracení dokumentů	5
školení pro seznámení se službami UK ZČU i knihoven dalších	6	větší možnost půjčování časopisů domů	6
zlepšení studijních podmínek (více studijních míst, lepší prostory...)	7	širší nabídku EIZ	7
zlepšení technického vybavení (PC, kopírky, tiskárny...)	8	školení pro seznámení se službami UK ZČU i knihoven dalších	8

Přání respondentů v podstatě korespondují s textovými připomínkami, které bylo možné vyplnit v závěrečných otázkách „Co mě v knihovně v poslední době nejvíce potěšilo/nepotěšilo“ a „Libovolné připomínky, náměty, poznámky atd.“ V absolutní většině si zejména studenti stěžují na nedostatek literatury, jak co do rozmanitosti titulů, tak i do počtu duplikátů. Zachování jednoho výtisku se žlutým pruhem pro presenční výpůjčky celkem akceptují, ale oprávněně volají po (alespoň jednom) dalším výtisku, který by si mohli půjčovat absenčně. To je problém, který se táhne již řadu let a přes veškerou snahu a některé ojedinělé výjimky se celkově nedaří získávat více prostředků na nákup knih a časopisů – ať již z prostředků pracovišť ZČU, z rozpočtu UK nebo z jiných zdrojů. Další výhrady se vztahují k technice (zejména v provozech ve městě, méně v areálu Bory) - zastaralé a pomalé počítače, poruchové kopírky. Knihovna se snaží techniku postupně obměňovat, ale opět jen s omezenými finančními prostředky (jen pro ilustraci - při celkovém počtu 160 počítačů v knihovně je žádoucí vyměnit každoročně cca 30 ks). Provozů v centru se týkají také stížnosti ke kvalitě prostředí - špatné studijní podmínky, horko a vydýchaný vzduch. Vzhledem k tomu, že v těchto provozech není k dispozici chlazení ani klimatizace, je možné přislíbit pouze častější větrání. Výhrady k požadavku knihovny odkládat batohy a svrchní oděvy v šatně nelze přijmout – pokud si je uživatelé vnášejí dovnitř, zvyšuje se riziko krádeží, navíc v menších studovněch často zabírají místo, které by mohli použít další čtenáři.

Co říci na závěr? Podrobné výsledky ankety lze nalézt na webových stránkách www.knihovna.zcu.cz. Celý průzkum bychom rádi zopakovali cca za 2-3 roky, abychom získali také časový pohled na hodnocení služeb. Maximálně se snažíme získat prostředky (finance, projekty, podporu vedení atd.) pro to, abychom zlepšili kvalitu služeb v těch oblastech, které se jeví jako nejpotřebnější a naším cílem je slyšet od uživatelů hodnocení, které se v tomto průzkumu také objevilo: „Všechno mě tam (v knihovně) těší ☺.“

Za Univerzitní knihovnu
PhDr. Miloslava Faitová
Mgr. Zuzana Činátlová