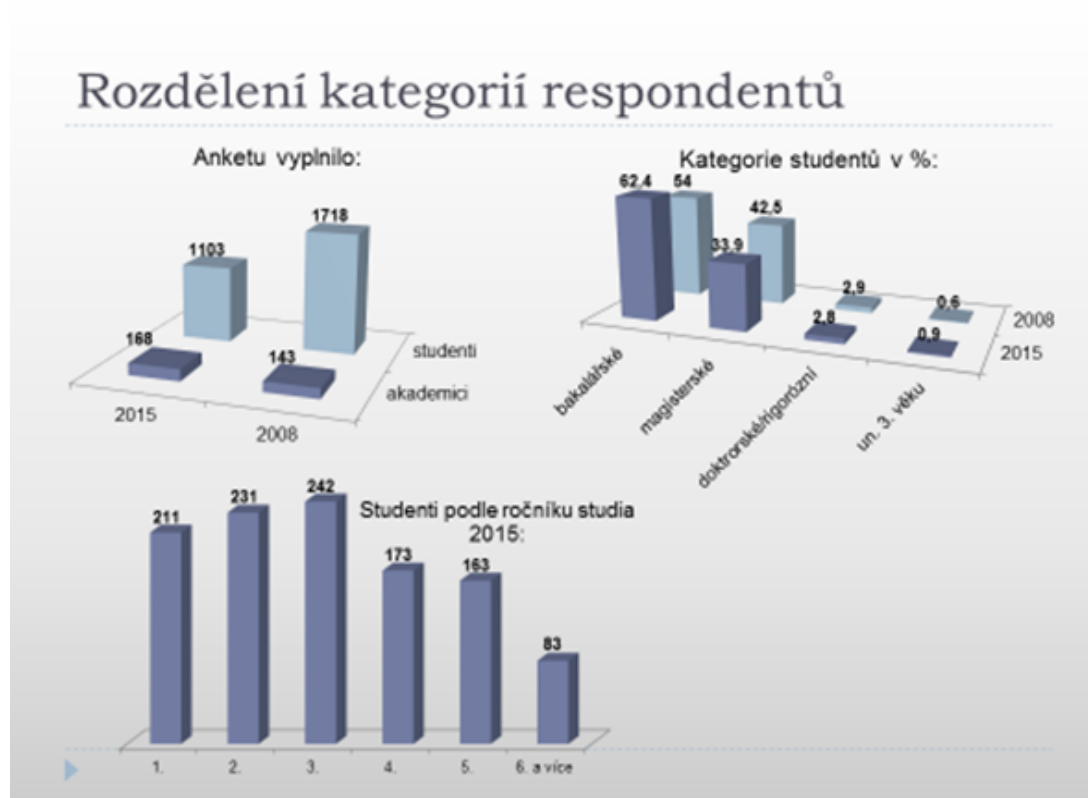


# ANKETA 2015 - ÚVOD

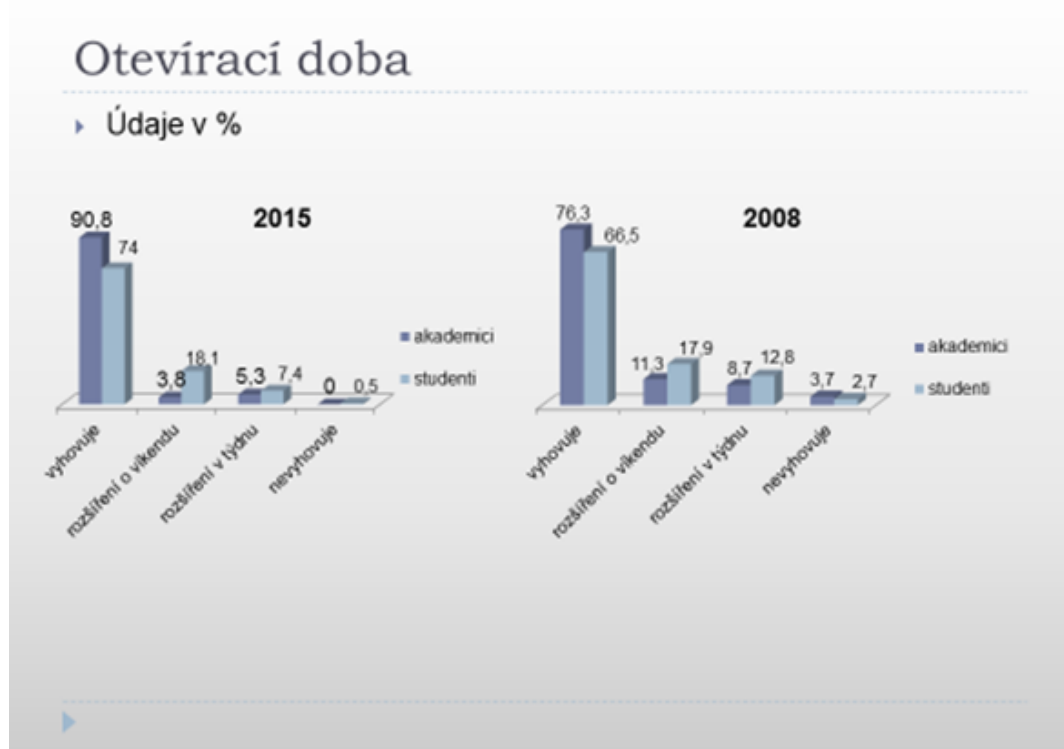
Na jaře letošního roku proběhla anketa k hodnocení služeb Univerzitní knihovny, navazovala na anketu, kterou jsme organizovali již v roce 2008 a jejíž výsledky lze nalézt na adrese <http://knihovna.zcu.cz/sluzby/Hodnoceni-sluzeb.html#r2008>. Potencionální respondenti, tj. všichni studenti a akademičtí pracovníci a další čtenáři, kteří mají konto v knihovním systému Aleph, byli osloveni e-mailem – celkem jich bylo rozesláno 15.474, k dispozici byly také papírové verze dotazníku u výpůjčních pultů. Zpět se vrátilo a hodnoceno bylo 1.358 dotazníků – od 168 akademických pracovníků, 87 neakademických pracovníků a 1.103 studentů. Rozložení respondentů podle jednotlivých fakult je vidět na obr.č. 1.



Obr.č.1 Rozložení respondentů

Potěšující pro Univerzitní knihovnu je skutečnost, že si téměř ve všech hodnoceních polepšila. Ale ani to neznamená, že není co zlepšovat. Jak tedy vypadají hlavní výsledky?

Stejně jako minule nás zajímal názor na otevírací dobu knihovny. Ta stávající vyhovuje 90,8 % akademických pracovníků a 74 % studentů, což je vyšší číslo než v roce 2008. Bližší čísla ukazuje obr. 2. V připomínkách se ozývaly hlasy volající po rozšíření otevírací doby Knihovny zdravotnických studií, která jako jediná z plzeňských provozů má pouze do 18. hodin. Zatím si to nemůžeme dovolit zejména z důvodu nedostatku finančních prostředků. Situace by se měla zlepšit přestěhováním této knihovny do jiných prostor blíže k fakultě a/nebo případným sloučením s některým z dalších provozů. Naopak předpokládáme, že respondenti ocenili možnost pronajmout si studovny v Knihovně Bory ve dnech pondělí až čtvrtek v režimu přes noc.



Obr. č. 2 Otevírací doba knihovny

Dalším důležitým faktorem pro rozvoj naší práce je využívání jednotlivých služeb. Zde se priority lišily mezi akademickými pracovníky a studenty. Obě skupiny mají na prvním místě půjčování knih/ dokumentů, ale na dalších místech následuje u akademických pracovníků vyhledávání v elektronických informačních zdrojích, dále vyhledávání v katalogích a půjčování prostřednictvím meziknihovní výpůjční služby, u studentů je na dalších místech vyhledávání v katalogích, prezenční studium a reprografické a tiskové služby. Práce s elektronickými informačními zdroji je bohužel až na pátém místě. Zarážející je i skutečnost, že v roce 2008 studenti tuto službu zařadili na místo třetí. S tím souvisí i další otázky která se práce s EIZ týkaly – procento studentů, kteří EIZ využívají, kleslo z 63,8 % v roce 2008 na 43,8 % v roce 2015 a jako hlavní důvody je uváděno, že studenti o této možnosti nevěděli, neumějí s nimi pracovat nebo je pro svoji práci nepotřebují. Přitom statistiky využívání elektronických informačních

zdrojů stoupají, zdá se tedy, že těžiště je v práci akademických pracovníků. Otázka zní, zda je to v pořádku, zda by i u studentů minimálně magisterského studia případně končících bakalářů neměla být znalost práce s elektronickými informačními zdroji součástí profilu absolventa. Univerzitní knihovna nabízí veškerou pomoc a podporu při vzdělávání studentů týkající se EIZ, můžeme přijít do výuky, organizovat jednorázové přednášky zaměřené podle oborů, spolupracovat s vyučujícími – obraťte se na nás. Podrobnosti jsou uvedeny na obr.č. 3 a 4.

### Pořadí využívanosti služeb

2015			2008		
	akademici	studenti		akademici	studenti
půjčování knih/dokumentů	1.	1.	půjčování knih/dokumentů	1.	1.
půjčování dokumentů prostřednictvím meziknihovní výpůjční služby	4.	8.	půjčování dokumentů prostřednictvím MVS	4.	10.
kopírování/skenování/tisk dokumentů	7.	4.	kopírování knih/dokumentů	6.	2.
vyhledávání v kataložích	3.	2.	skenování knih/dokumentů	9.	10.
vyhledávání v elektronických informačních zdrojích	2.	5.	tisk dokumentů	8.	5.
zjišťování informací za asistence knihovníka	5.	6.	vyhledávání v kataložích	3.	6.
prezenční studium (studium ve studovně)	6.	3.	vyhledávání v EIZ	2.	3.
studium v individuální/ týmové studovně	8.	7.	zjišťování informací za asistence knihovníka	4.	9.
půjčování elektronických zařízení (čtečky e-knih, notebooky, dataprojektor)	10.	10.	prezenční studium (studium ve studovně)	5.	4.
nákup kancelářských potřeb	9.	9.	psaní seminářích, odborných, vědeckých a dalších prací	7.	8.
			seřkávání se spolužáky, kolegy	8.	7.

Obr. č. 3 Využívání jednotlivých služeb knihovny

### Využívání EIZ dostupných prostřednictvím Univerzitní knihovny

- Využívám online elektronické informační zdroje dostupné z [www.knihovna.zcu.cz/elektronicke-informacni-zdroje](http://www.knihovna.zcu.cz/elektronicke-informacni-zdroje) (v %):

	Akademici		Studenti	
	2015	2008	2015	2008
ANO	74	79,7	43,8	63,8
NE	26	20,3	56,2	36,2

- Online elektronické informační zdroje dostupné z [www.knihovna.zcu.cz/elektronicke-informacni-zdroje](http://www.knihovna.zcu.cz/elektronicke-informacni-zdroje) nevyužívám proto, že: (v %)

2015	Akademici	Studenti
	jsem doposud o této možnosti nevěděl/a	27,3
s nimi neumím pracovat	33,3	25
pro mou práci/studium nejsou podstatné mezi nimi nejsou zdroje, které pro práci/studium potřebuji	21,2	18,4
mám problém s cizojazyčným textem	9,1	2,9
jiný důvod;	9,1	8,3
	12,1	4,2

Obr. č. 4 Využívání EIZ

S využíváním služeb souvisí také jejich hodnocení, v tomto případě respondenti hodnotili jako ve škole na škále od jedné do pěti. Jak je vidět z obr.č. 5 hodnocení všech služeb se zlepšilo, celková známka od akademiků je 1,9 a od studentů 2. Nejhorší známku dostala problematika doplňování knihovního fondu (aktuálnost a úplnost fondu, dostatečný počet výtisků a dostupnost odborných časopisů). Tyto služby také figurují na prvních místech v přáních uživatelů – zároveň s požadavky na větší možnost půjčování domů (knihy i časopisy) – viz obr.č. 6. Jedná se bohužel o spojitě nádoby – tím, že máme málo exemplářů, snažíme se alespoň u povinné literatury zachovat jeden výtisk k prezenčnímu studiu a na půjčování domů již žádný výtisk nezbyvá. A vzhledem k tomu, že prostředky na nákup literatury jsou převážně v rukou jednotlivých pracovišť (knihovna dostává prostředky ve výši cca jednoho milionu korun na nákup literatury příručkového a encyklopedického charakteru), není ani v našich silách tento stav změnit. Pozitivně je hodnoceno zlepšení infrastruktury – studijní prostředí, technické vybavení, přístup k internetu – přispěla k tomu jistě nová budova v kampusu Bory, ale snažíme se i v dalších provozech, jak nám to finanční prostředky dovolí, obnovovat hardware, zkvalitňovat studijní prostředí apod.

## Hodnocení služeb Univerzitní knihovny

▶ Hodnoceno jako ve škole – uváděna průměrná známka

	Akademici		Studenti	
	2015	2008	2015	2008
aktuálnost a úplnost fondů (nové tituly, pokrytí oboru)	2,2		2,3	
dostatečný počet výtisků	2,1	2,5	2,7	2,8
dostupnost odborných časopisů	2,3	2,6	2,2	2,3
studijní prostředí (prostor, světla, studijní místa...)	1,5	1,7	1,7	1,9
technické vybavení (PC, tiskárny, kopírky...)	1,6	1,8	1,7	2,1
přístup k internetu v knihovně	1,4	1,6	1,5	2
informační materiály připravované knihovnou (nápovědy, letáky, nástěnky...)	1,8	1,9	1,8	2,2
<b>celkové hodnocení</b>	<b>1,9</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2,2</b>

Obr. č. 5 Hodnocení jednotlivých služeb

## Přání uživatelů v oblasti služeb UK ZČU

► Uváděno pořadí v jaké dávají uživatelé daným službám přednost

2015	Akademici	Studenti
aktuálnější a úplnější fond (nové tituly, pokrytí obor...)	1	3
dostatečný počet výtisků	3	2
širší nabídku elektronických informačních zdrojů	2	5
větší možnost půjčování knih domů	4	1
zlepšení studijních podmínek (více studijních míst, lepší prostory...)	8	4
zlepšení technického vybavení (PC, kopírky, tiskárny...)	7	8
školení pro seznámení se službami UK ZČU i dalších knihoven	6	7
větší možnost půjčování časopisů domů	5	6

2008	Akademici	Studenti
kvalitnější a úplnější fond (nové tituly, dostatečný počet výtisků...)	1	2
větší možnost půjčování knih domů	2	1
širší nabídku EIZ	3	7
větší možnost půjčování časopisů domů	4	6
možnost samoobslužných výpůjček a vracení dokumentů	5	5
školení pro seznámení se službami UK ZČU i knihoven dalších	6	8
zlepšení studijních podmínek (více studijních míst, lepší prostory...)	7	4
zlepšení technického vybavení (PC, kopírky, tiskárny...)	8	3

Obr. č. 6 Přání uživatelů v oblasti služeb

Poslední součástí hodnocení byli pracovníci, těší nás, že i zde došlo ke zlepšení hodnocení - průměrná známka v oblasti odborných znalostí byla od akademiků 1,4 a od studentů 1,6, co se týče osobního přístupu a komunikace hodnotili nás akademici známkou 1,1 a studenti opět 1,6. Děkuje! Porovnání s rokem 2008 je vidět na obr.č. 7.

## Hodnocení pracovníků Univerzitní knihovny

► Hodnoceno jako ve škole – uváděna průměrná známka

	Akademici		Studenti	
	2015	2008	2015	2008
úroveň odborných znalostí	1,4	1,5	1,6	1,7
osobní přístup a komunikace (zdvořilost, důvěryhodnost, ochota...)	1,1	1,3	1,6	1,7

*Obr. č. 7 Hodnocení pracovníků knihovny*

Samostatnou kapitolou a možná nejcennější součástí ankety jsou volně formulované připomínky a komentáře. Jejich zpracování a naše odpovědi najdete na webové adrese <http://www.knihovna.zcu.cz/sluzby/Hodnoceni-sluzeb.html#r2015>. Zde jsou i celkové výsledky ankety, hodnocení jednotlivých provozů a další data. Rádi bychom anketu zase po několika letech zopakovali, ale neváhejte se na nás obrátit i průběžně – kontakty jsou k dispozici na webu i na facebooku, vyslechneme Vaše připomínky a budeme se snažit na ně reagovat. Každopádně děkujeme všem, kteří dotazník vyplnili, Vaše názory jsou pro nás cenným zdrojem informací.

Za Univerzitní knihovnu ZČU

M. Faitová  
Z. Činátlová