

**MUNI
EKONOMICKO -
- SPRÁVNÍ
FAKULTA**

Služby Střediska vědeckých informací – knihovny

**ZPRÁVA O VÝSLEDKÁCH
DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ**

Jiří Poláček, Jaroslav Nekuda

BRNO 2019

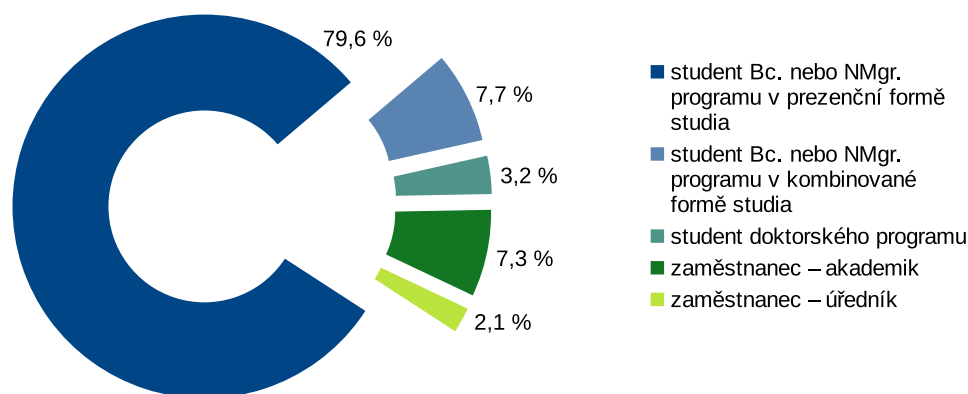
1 Deskriptivní ukazatele

V období od 14. do 22. listopadu 2019 byly osloveny všechny osoby s aktivním vztahem k Ekonomicko-správní fakultě MU (zaměstnanci, studenti všech stupňů a forem studia i účastníci celoživotního vzdělávání) se žádostí o vyplnění krátkého elektronického dotazníku¹ mapujícího spokojenost se službami fakultního Střediska vědeckých informací – knihovny. Celkem bylo e-mailovou zprávou adresovanou na univerzitní schránku (tj. na adresy ve tvaru UČO@mail.muni.cz) osloveno 3 083 osob a po jedné e-mailové upomínce se sešlo 654 odpovědí: návratnost tak činí 21,2 %.

Dotazník byl připraven v české a anglické jazykové mutaci. Českou verzi vyplnilo 622 respondentů, anglickou pak 32 respondentů. Zhruba 14 % respondentů (92 osob) se vyjádřilo záporně k první otázce dotazníku, zda využili v roce 2019 služeb SVI. Následující prezentovaná zjištění se tak opírají o odpovědi 562 respondentů, kteří dotazník vyplnili celý či skoro celý.

1.1 Kdo odpovídal?

Téměř čtyři pětiny všech respondentů jsou z řad studentů bakalářského nebo navazujícího magisterského studia v *prezenční* formě. Ostatní skupiny osob jsou zastoupeny v rozmezí od dvou do osmi procent, dvě osoby na příslušnou otázku neodpověděly. Přesné rozložení² ukazuje graf č. 1.

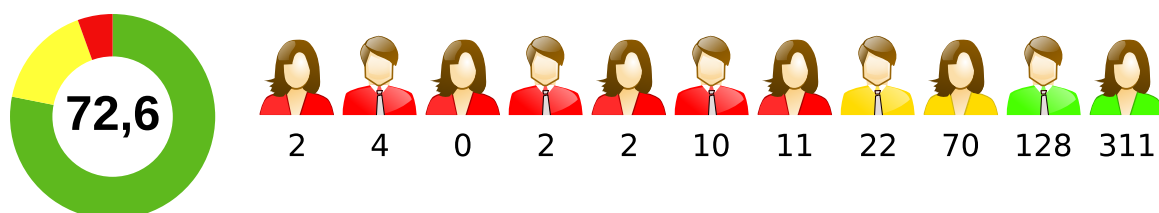


Graf 1 Vztah respondentů dotazníku k ESF MU

¹ Vzor užitého dotazníku je v příloze této zprávy.

² Vzhledem k nízkému počtu respondentů v kategoriích „student doktorského programu bez úvazku“ a „student doktorského programu s úvazkem“ jsou uvedeny údaje za sloučenou kategorii „student doktorského programu“ bez dalšího rozlišení.

- 72,6 je hodnota tzv. *Net Promoter Score*, která určuje míru loajality našich uživatelů (vypočítává se z pravděpodobnosti doporučení služeb, tj. ze stejných dat jak předchozí hodnota)³, viz graf č. 4.

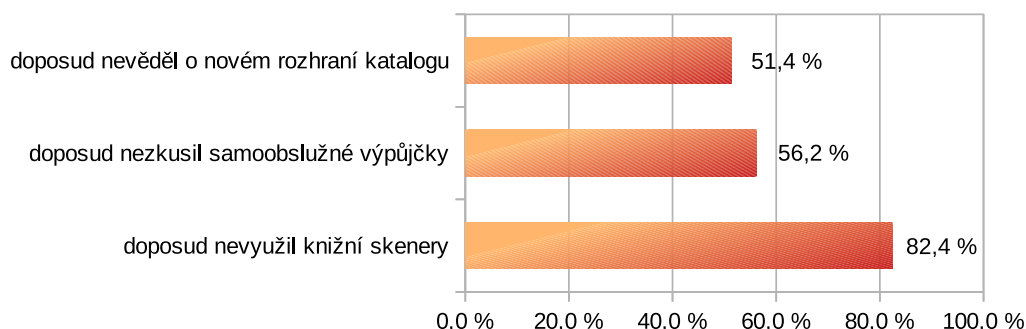


Graf 4 Výsledné Net Promoter Score uživatelů knihovny

1.3 Dílčí zjištění

Dílčí úroveň spokojenosti jsme zjišťovali u čtyř knihovních parametrů: 1) spokojenost s vybavením SVI odbornou literaturou, 2) spokojenost s knižními skenery, 3) spokojenost s užíváním samoobslužných výpůjček a samoobslužného vracení knih a 4) spokojenost s novým webovým rozhraním knihovního katalogu. S výjimkou prvního jmenovaného parametru jsme se navíc ptali, zda vůbec danou službu respondent využil, protože jsme se oprávněně obávali, že povědomí o těchto službách SVI ještě není plošně rozšířené.

Data ukazují, že více jako čtyři pětiny uživatelů doposud nevyužilo knižní skenery a více jak polovina uživatelů ještě nemá zkušenost jak s novým webovým knihovním katalogem, tak se samoobslužnými výpůjčkami, viz graf č. 5.

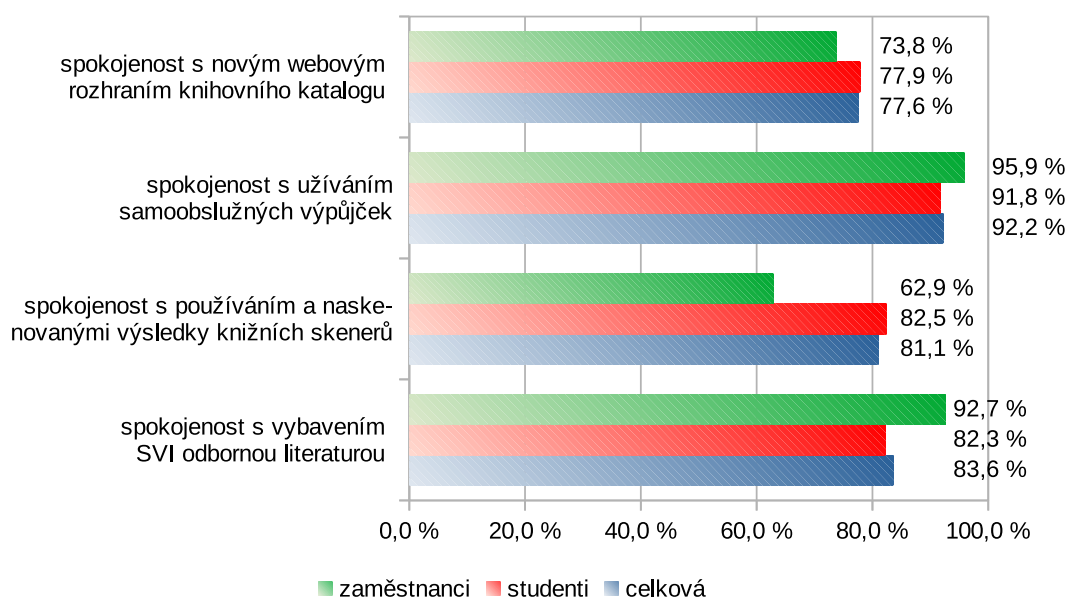


Graf 5 Podíly uživatelů, kteří neměli zkušenost s novými službami SVI

Přepočítané spokojenosti uživatelů, kteří vyzkoušeli knižní skenery, samoobslužné výpůjčky či nový webový knihovní katalog, resp. všech, kteří hodnotili vybavení knihovny

³ Viz otázka č. 7 ve vzoru užitého dotazníku v příloze. Takto formulovaná otázka se používá právě pro měření tzv. zákaznické spokojenosti nebo loajality. Vlastní hodnoty tzv. Net Promoter Score (zkráceně NPS) se vypočítají tak, že procentuální podíl těch, kteří odpověděli 0 až 6 (neloajální) se odečte od procenta těch, kteří odpověděli 9 nebo 10 (loajální klienti). Výsledný rozdíl je NPS. Hodnoty NPS nižší než nula se obvykle vykládají jako příznak potíží s loajalitou, naopak hodnoty větší než 50 jsou považovány za výborné.

odbornou literaturou, se pochybují v rozmezí od 77 % do 92 %. Za pozornost stojí fakt, že zaměstnanci jsou výrazně více spokojeni s vybavením knihovny odbornou literaturou než studenti – rozdíl přesahuje deset procentních bodů (92,7 % versus 82,4 %). Rozdíly jsou i u ostatních otázek, tam však jsou výsledky zkresleny nízkým počtem respondentů ve skupině zaměstnanců, viz graf 6.



Graf 6 Spokojenosti uživatelů s vybranými službami SVI

Spokojenost s vybavením knihovny odbornou literaturou vychází u studentů prvního ročníku bakalářského studia na úrovni 83,2 % ($N = 104$). Tento údaj je zajímavý pro srovnání s výsledky zpětné vazby v rámci předmětu Akademické psaní, který si povinně zapisují právě posluchači prvních ročníků bakalářského studia a kterým pokládáme stejnou otázku. Díky této znalostní bázi můžeme konstatovat, že se míra uvedené spokojenosti stabilně drží na výborné úrovni: r. 2017 = 83,7 % ($N = 226$), r. 2018 = 83,2 % ($N = 277$) a r. 2019 = 85,2 % ($N = 295$).

Hlavním vzkazem pro knihovnu z uvedených dílčích zjištění je pokračovat ve vylepšování nového elektronického knihovního katalogu a také v propagaci samoobslužných výpůjček a knižních skenerů. Těší nás, že vybrané komentáře⁴ respondentů potvrzují, že se skutečně jedná o knihovní služby, které našim čtenářům přinášejí „komfort do života“.

⁴ Např. „the quality of book scanner is amazing“, „ačkoli jsem knižní skenery ještě nevyužila, mile mě překvapily a určité vyzkouším“, „všetko sa dá vybavit veľmi rýchlo, kvôli samoobslužnému výpožičnému systému človek vôbec nečaká ani pri vracaní knižiek“, „naše samoobslužné výpůjčky miluju, na jiných fakultách jsem to zatím neviděla“, „systém samoobslužného půjčování [je] super“.

2 Odpovědi na textové komentáře

Děkujeme za veškeré textové připomínky, postřehy, pochvaly i kritiky a jiné komentáře, které jsme v dotazníku obdrželi. Celkový počet komentářů ke službám Střediska vědeckých informací byl 112. Z nich 26 (23,2 %) bylo výhradně pochvalných typu „Myslím, že vše bylo víceméně v pořádku. Děkuji za možnost využívat služeb SVI a za neustálou snahu o zlepšení ;-)"⁵. Ostatní komentáře se věnují více či méně závažným tématům souvisejících s chodem knihovny, ke kterým se vyjádříme dále.

Nedostatek pracovních míst

Opakovanou výtkou respondentů byl nedostatek pracovních míst v knihovně, tj. židlí a stolů, u kterých je možné studovat. V reakci na toto jsme společně s architektem prozkoumali možnosti a je v plánu v roce 2020 počet pracovních míst v knihovně rozšířit o tolik, co nám prostorové dispozice a rozpočet dovolí.

Nevyhovující klimatické podmínky

Ve studijních boxech bývá „rychle vydýchaný vzduch“, v některých boxech bývá chladno a přes léto v knihovně bývá až nepříjemně teplo. Toto jsou bohužel faktory závislé na konstrukčním řešení knihovnických prostor, se kterými toho moc nenaděláme. Výhledově budeme usilovat o výměnu stávajících přesluhujících klimatizačních jednotek za nové. Děkujeme také za nápad s půjčováním dek, pokusíme se nějaké pořídit.

Knihovna nemá zakoupené některé odborné knihy

Jsme vděční za každý podnět k dokoupení požadované literatury. Za tímto účelem máme na webových stránkách knihovny formulář „Prosím koupit knihu“. Alternativně lze také zaslat zprávu na e-mailovou adresu knihovna@econ.muni.cz nebo vznést svůj požadavek u výpůjčního pultu.

Nevypůjčené knihy nejsou na regále

Ano, skutečně je možné, aby knihovní jednotky, které jsou dle údajů knihovního katalogu nevypůjčené, nebyly k nalezení na regále ve volném výběru. Existují čtyři možná vysvětlení: 1) knihu aktuálně někdo jiný studuje přímo v prostorách knihovny; 2) knihu někdo (úmyslně) založil na nesprávné místo; 3) knihu někdo ukradl (i to se bohužel výjimečně stává); nebo 4) kniha je ve skladu. Pro poslední jmenovaný případ platí, že tato skutečnost je jasně uvedena v knihovním katalogu a že knihu je možné si vyžádat u výpůjčního pultu.

Nedostatečné popisky v knihovně

Ačkoliv jsme si mysleli, že již nyní je v knihovně až příliš mnoho různých popisků, cedulek a jiných tištěných informací, které navíc skoro nikdo nečte, některé komentáře jsou opačného názoru. Proto si na rok 2020 dáváme za cíl provést revizi informačního značení – i s ohledem na to, aby poskytované informace byly nejenom v českém, ale i anglickém jazyce.

⁵ Další ukázky pochvalných komentářů jsou viditelné v infografice č. 3.

Chybí cizojazyčný denní tisk

Ano, SVI neodebírá žádné zahraniční noviny v papírové podobě. Pro celou MU je nicméně předplacen přístup do databáze PressReader, kde jsou v elektronické podobě k dispozici stovky až tisíce zahraničních novin a dalších periodik (byť zrovna žádaný NY Times zde bohužel chybí).

Hluk v knihovně

Hluk v knihovně nechceme tolerovat a také se jej snažíme aktivně vynucovat, např. pomocí upomínkových hlášek pouštěných přes ozvučovací systém knihovnických prostor. V knihovně má také každý čtenář právo kohokoliv, kdo jej ruší, požádat, aby se ztišil (případně jej probudit, pokud hlasitě usnul v některém křesílku). Samozřejmě je možné si v této záležitosti vyžádat asistenci obsluhy.

Nepoužitelné počítače v knihovně

Veškeré počítače v prostorách knihovny jsou z roku 2018 a jedná se o „středně výkonná kancelářská PC“. Tyto počítače jsou v centrální správě MU (v souladu se snahami vedení univerzity poskytovat rovnocenné služby všem studentům bez ohledu na to, zda se nachází na své „mateřské“ či „cizí“ fakultě). Stížnosti na „pomalost“ a „zabugovanost“ počítačů předáme univerzitním správcům, nějaké extra zlepšení ale asi nelze očekávat, protože na vině bude zejména používaný softwarový systém.

Neutěšený stav toalet

Veškeré toalety v budově ESF postupně procházejí rekonstrukcemi a časem by mělo dojít i na ty v SVI – přimluvíme se, aby to bylo co nejdříve. Každopádně ale s papírovými utěrkami nelze počítat ani do budoucna.

Problém s Wi-Fi připojením

Asi nebude technicky možné zajistit „plný počet čárek“ ve všech prostorách knihovně, přesto dáme podnět technikům, aby kvalitu pokrytí v SVI prověřili.

3 Vzor užitého dotazníku

3.1 Česká verze

Služby Střediska vědeckých informací – knihovny

Po „bouřlivém“ roce 2018, kdy se naše fakultní knihovna dočkala několika významných inovací, se situace v letošním roce opět stabilizovala. Je proto na čase se ohlédnout zpět, zhodnotit dosavadní úsilí a začít uvažovat nad dalším rozvojem. Za tímto účelem vás prosíme o vyjádření se ke službám SVI formou krátkého a jednoduchého anonymního dotazníku, jehož vyplnění vám zabere jen chvilku času.

Prosíme o vyplnění dotazníku nejpozději do pátku 22. listopadu 2019. **NEZAPOMEŇTE** na konci dotazníku, po jeho vyplnění, stisknout tlačítko **ULOŽIT ODPOVĚDI DOTAZNÍKU!**

S díky za vaši spolupráci,

Jiří Poláček,
SVI ESF

1. Využil(a) jste v roce 2019 služeb SVI – knihovny?

1. ano
2. ne (dále nemusíte odpovídat)

2. Jak jste byl(a) spokojen(á) s vybavením SVI – knihovny odbornou literaturou a elektronickými zdroji informací?

velmi nespokojen () velmi spokojen

3. Jak jste byl(a) spokojen(á) s používáním a naskenovanými výsledky knižních skenerů, které jsou v SVI od podzimu 2018?

knižní skenery jsem doposud nevyužil(a)
velmi nespokojen () velmi spokojen

4. Jak jste byl(a) spokojen(á) s užíváním samoobslužných výpůjček a samoobslužného vracení knih v SVI – knihovně?

samoobslužné výpůjčky jsem doposud nezkusil(a)
velmi nespokojen () velmi spokojen

5. Jak jste spokojen(á) s novým webovým rozhraním knihovního katalogu dostupného na adrese katalog.muni.cz?

o novém rozhraní katalogu jsem doposud nevěděl(a)
velmi nespokojen () velmi spokojen

6. Jak byste ohodnotil(a) vaši celkovou spokojenost se službami SVI – knihovny ESF MU, kterých se vám dostalo při vaší poslední návštěvě?

velmi nespokojen velmi spokojen

7. Nyní, prosím, na základě své zkušenosti určete, zda byste doporučil(a) služby SVI – knihovny svým přátelům nebo kolegům.

určitě nedoporučil určitě doporučil

8. Máte jakékoliv upřesňující doporučení, připomínky nebo výhrady ke službám SVI – knihovny? Například co byste doporučili zlepšit, jaké nové služby byste uvítali, s čím jste nebyli spokojeni či proč jste s něčím nebyli spokojeni.

Zde je váš prostor:

9. Jste ...

V případě nejednoznačnosti volte, co je vám bližší:

1. student Bc. nebo NMgr. programu v prezenční formě studia
2. student Bc. nebo NMgr. programu v kombinované formě studia
3. student doktorského programu bez úvazku (na další otázku už neodpovídejte)
4. student doktorského programu s úvazkem (na další otázku už neodpovídejte)
5. zaměstnanec – akademik (na další otázku už neodpovídejte)
6. zaměstnanec – úředník (neakademik) (na další otázku už neodpovídejte)

10. Studujete ...

1. 1. ročník Bc. studia
2. 2. ročník Bc. studia
3. 3. nebo vyšší ročník Bc. studia
4. 1. ročník NMgr. studia
5. 2. nebo vyšší ročník NMgr. studia

3.2 Anglická verze

Centre of Scientific Information (Library) Services Questionnaire

After the “turbulent” year 2018, when our faculty library underwent several important innovations, the situation stabilized again this year. It is therefore time to look back, evaluate the efforts so far and start thinking about further development. For this purpose, we kindly ask you to comment on our library services in the form of a short and simple anonymous questionnaire, which will only take a moment to complete.

Please complete the questionnaire by Friday 22 November 2019 at the latest. DO NOT FORGET to submit “SAVE ANSWERS” button at the end of the questionnaire.

Thanks for your cooperation,

Jiří Poláček,
Centre of Scientific Information

1. Have you ever used our services during year 2019?

1. yes
2. no (you don't have to answer the following questions)

2. How were you satisfied with the library's equipment of specialized literature and electronic sources of information?

very dissatisfied ○ ○ ○ ○ ○ (○) ○ ○ ○ ○ ○ very satisfied

3. How satisfied were you with the use and scanned results of book scanners that have been in our library since autumn 2018?

I didn't use book scanners yet
very dissatisfied ○ ○ ○ ○ ○ (○) ○ ○ ○ ○ ○ very satisfied

4. How satisfied were you with the books' self-check and self-return service in our library?

I didn't try self-check loans yet
very dissatisfied ○ ○ ○ ○ ○ (○) ○ ○ ○ ○ ○ very satisfied

5. How satisfied are you with the new web interface of library catalogue that is available on address katalog.muni.cz?

I didn't know about catalogue's new web interface yet
very dissatisfied ○ ○ ○ ○ ○ (○) ○ ○ ○ ○ ○ very satisfied

6. How would you rate your overall satisfaction with the services of our library, which you received during your last visit?

very dissatisfied ○ ○ ○ ○ ○ (○) ○ ○ ○ ○ ○ very satisfied

7. Now please, based on your experience, determine how likely is it that you would recommend our library services to the friends or colleagues?

surely not recommend (○) surely recommend

8. Do you have any specific recommendations, comments or reservations regarding our library services? For example, what would you recommend to improve, what new services you would like to see, what you were not satisfied with, or why you were not satisfied with something.

Here is your field:

9. You are ...

In case of ambiguity choose what is closest to you:

1. student of bachelor or master programme in present form of studies
2. student of bachelor or master programme in combined form of studies
3. PhD student without employment (do not answer next question)
4. PhD student with employment (do not answer next question)
5. employee – academician (do not answer next question)
6. employee – clerk (non-academician) (do not answer next question)

10. You study ...

1. 1st year of bachelor studies
2. 2nd year of bachelor studies
3. 3rd or higher year of bachelor studies
4. 1st year of master studies
5. 2nd or higher year of master studies