

Knihovna univerzitního kampusu

Výsledky dotazníkového šetření v roce 2015

V období od 19. 12. 2014 – 28. 2. 2015 probíhal v Knihovně univerzitního kampusu Masarykovy univerzity (KUK) výzkum spokojenosti uživatelů se službami knihovny (navazuje tak na šetření, která proběhla v letech 2008, 2010 a 2013).

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, a to výhradně elektronickou formou. E-mailem 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 11 874 osob, z nichž jej zodpovědělo 984 respondenti (8,3 %). Většinu (96 %) těchto respondentů tvořili studenti LF, PŘF a FSpS.

Většina respondentů hodnotila jednotlivé služby knihovny kladně, rozdíly byly pouze v počtech osob hodnotících danou službu, což se odvíjí od potřeby dané služby pro uživatele (např. citační analýzy potřebují vědečtí pracovníci, a ne již tolik studenti). Více než tři čtvrtiny respondentů jsou rovněž spokojeny se současnou otevírací dobou knihovny, přičemž oproti očekávání není ani výrazný zájem o otevírací dobou o víkend.

Respondenti rovněž převážně kladně hodnotili zaměstnance knihovny, a to jak z hlediska spokojenosti s vyřízením požadavku, s nímž se na knihovníky obrátili, tak i se vstřícností, s jakou knihovníci požadavky respondentů vyřizovali.

Při hodnocení knihovních fondů převažovala spokojenost respondentů se skladbou nabízených knižních i časopiseckých titulů, avšak nižší spokojenost zejména u respondentů z LF a PŘF již byla s počtem svazků knih, tj. konkrétního titulu.

V otázkách na spokojenost s knihovnou jako prostorem většina respondentů odpověděla kladně a oproti předchozím výzkumům se snížil počet osob upozorňujících na nevhodné mikroklimatické podmínky, což lze přičíst zlepšení nastavení vzduchotechniky a zavedení průběžného větrání bočními a střešními okny. Nižší míru spokojenosti projevili respondenti s počtem míst k relaxaci, kdy – jak vyplynulo i z komentářů – respondenti vítají vybavení studoven pohovkami nebo sedacími pytlíky, ale počet těchto předmětů považují za nedostatečný.

V otázce dostatku informací na webových a facebookových stránkách knihovny se respondenti využívající tyto zdroje informací vyjádřili převážně kladně, a to i po redesignu webu KUK.

Přestože od předchozího výzkumu v r. 2013 KUK zintenzivnila propagaci online zdrojů (vystavení letáček po knihovně, vytvoření newsletteru, vytvoření profilu KUK na facebooku apod.), i tentokrát většina respondentů uvedla, že online zdroje či k nim vytvořené studijní pomůcky příliš nevyužívá. Knihovna proto bude pokračovat v dosavadní propagační činnosti, kterou dále rozšíří o informování o online zdrojích ve výuce odborných předmětů či důslednější kontaktní propagací, např. osobním předáváním propagačních tiskovin návštěvníkům knihovny.

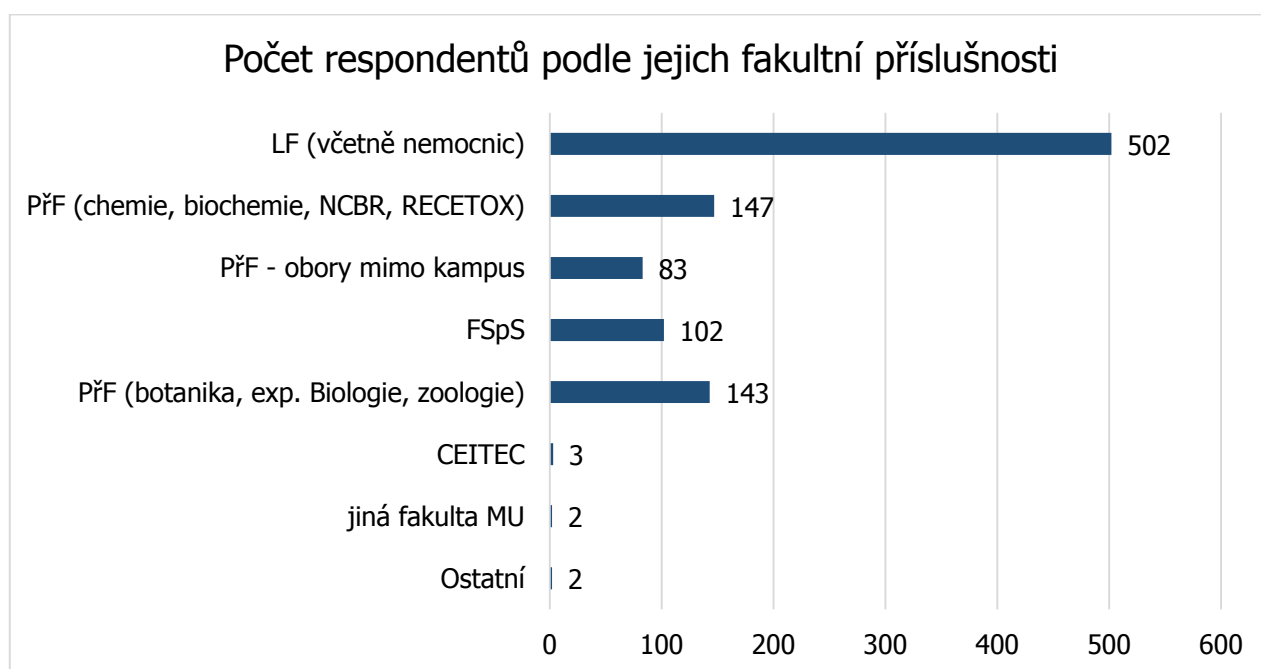
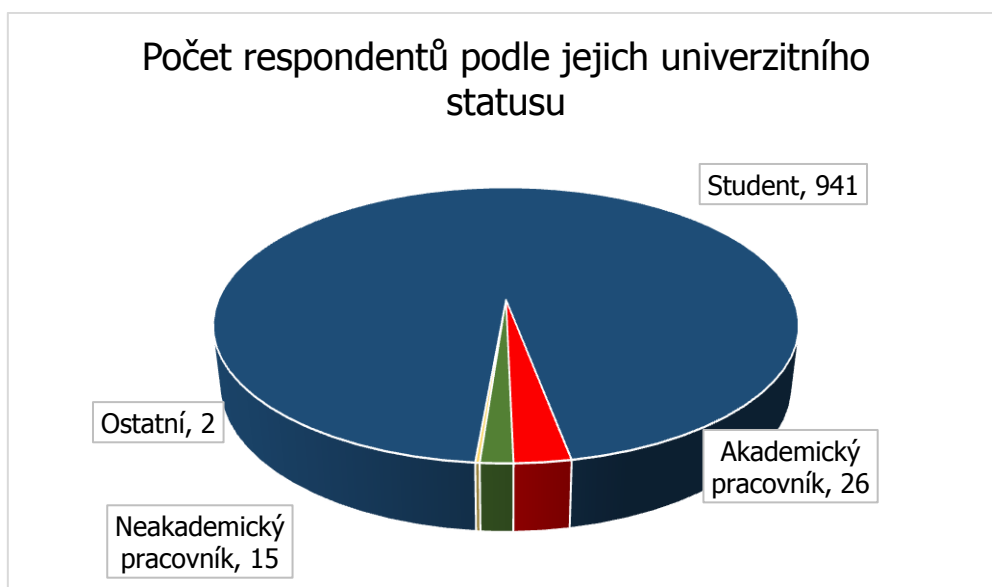
V souvislosti s online zdroji respondenti hodnotili i design a služby univerzitního online katalogu, jehož služby většina hodnotila kladně, byť se objevily i kritické ohlasy na neatraktivní design a neintuitivní řazení nalezených záznamů.

V závěru dotazníku se respondenti vyjádřili k nabídce informačně-vzdělávacích aktivit knihovny, v rámci které by se chtěli seznámit především se základními pravidly psaní odborného článku, způsoby efektivního vyhledávání v online zdrojích, problematiku citačních rejstříků, citování či ovládání citačního manažeru Zotero

a využívání pokročilých funkcí MS Word. S těmito tématy by se respondenti chtěli seznámit zejména formou e-learningového předmětu a skupinových školení, případně i online studijních materiálů.

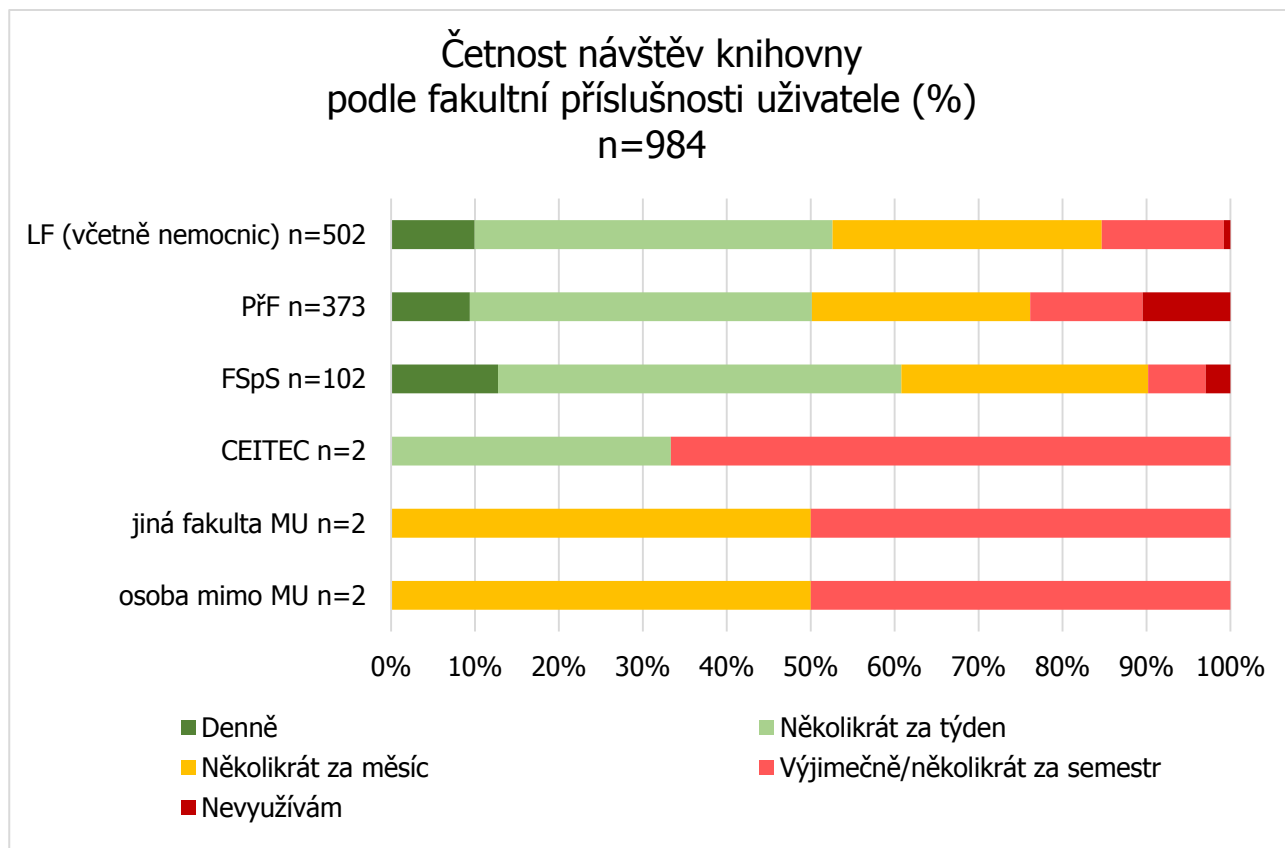
UŽIVATELÉ KNIHOVNY

Dotazník vyplnilo 984 respondentů. O vyplnění dotazníku bylo požádáno e-mailem 11 874 osob působících na LF, PŘF (chemie + biologická pracoviště v Univerzitním kampusu Bohunice), FSpS a CEITECu, přičemž knihovna má v současnosti 10 097 aktivních uživatelů (stav k 31. 1. 2014). Návratnost dotazníku tedy činila 8,3 %. Skupinu respondentů tvořili především studenti (95,6 %) a z hlediska fakultní příslušnosti byli respondenti převážně z lékařské fakulty (51 %). Při vyhodnocování identifikačních otázek se pracovalo s odpověďmi všech respondentů, v dalších otázkách byly vyhodnoceny odpovědi pouze těch uživatelů (938 osob), kteří podle vyjádření v dotazníku knihovnu navštěvují a mohou tedy služby knihovny relevantně posoudit.



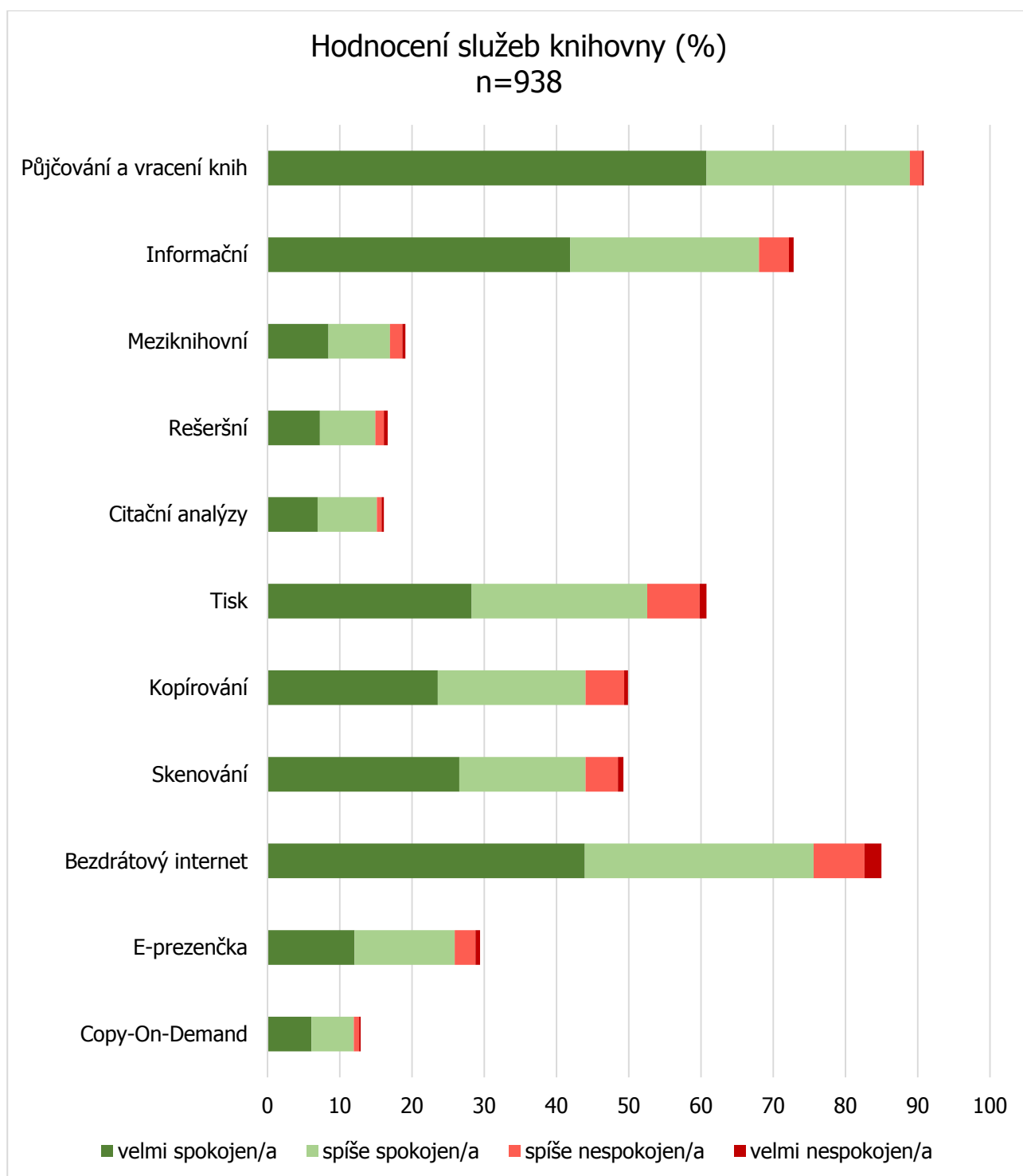
ČETNOST NÁVŠTĚV KNIHOVNY

Většina uživatelů (81,7 %) navštěvuje knihovnu alespoň jedenkrát do měsíce bez významnějších rozdílů podle příslušnosti k fakultě. Výjimku tvoří uživatelé z CEITEC či fakult a oborů sídlících mimo Univerzitní kampus Bohunice (UKB).



SLUŽBY KNIHOVNY

Uživatelé, kteří se vyjádřili ke službám knihovny, jsou v převládající míře s kvalitou služeb spokojeni. K jednotlivým službám se v komentářích vyjádřilo 70 (7,5 %) respondentů, kteří zmiňovali např. problémy s připojením k bezdrátovému internetu (12 respondentů), nespokojenost s nutností vstupovat turnikety (10 respondentů) či personálem (8 respondentů), se kterým naopak jiní vyjádřili spokojenosti (6 respondentů), nespokojenost s výší ceny za kopírování a tisk (3 respondentů), s častou poruchovostí počítačů ve studovnách (3 respondentů) apod.



Pozn.: V grafu jsou zobrazeny pouze odpovědi respondentů, kteří uvedli, že danou službu využívají.

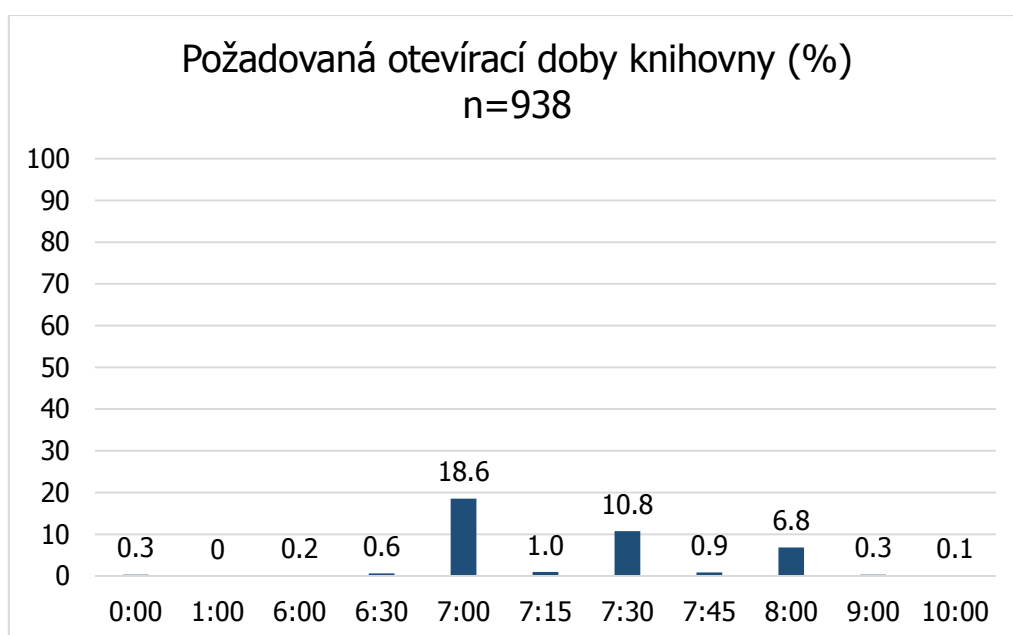
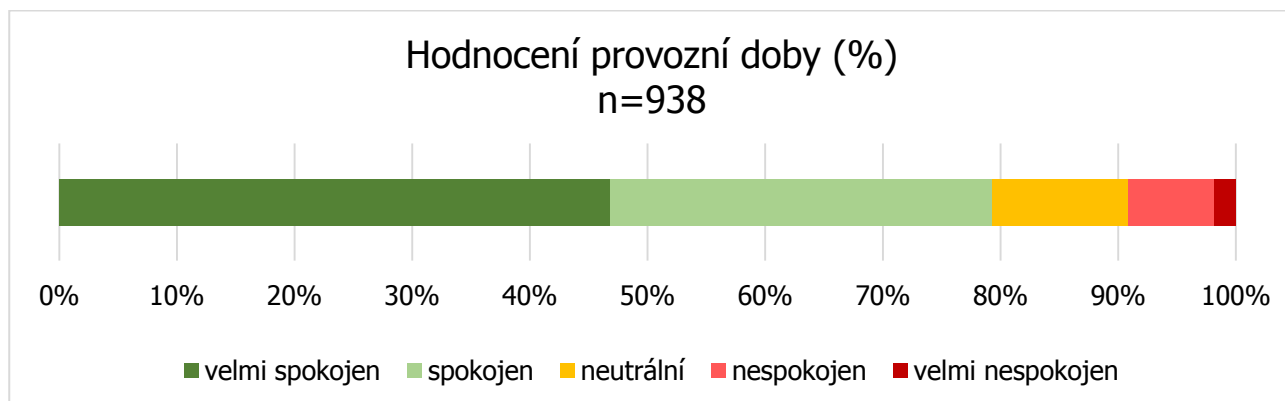
Komentář KUK: Nižší využívání některých služeb knihovny souvisí s jejich cílovou skupinou, kdy kupříkladu citační analýzy se zpracovávají pouze pro vyučující z LF připravující se na habilitační/profesorské řízení, rešeršní služby jsou poskytovány pouze osobám s dokončeným vzděláním v doktorském studijním programu apod.

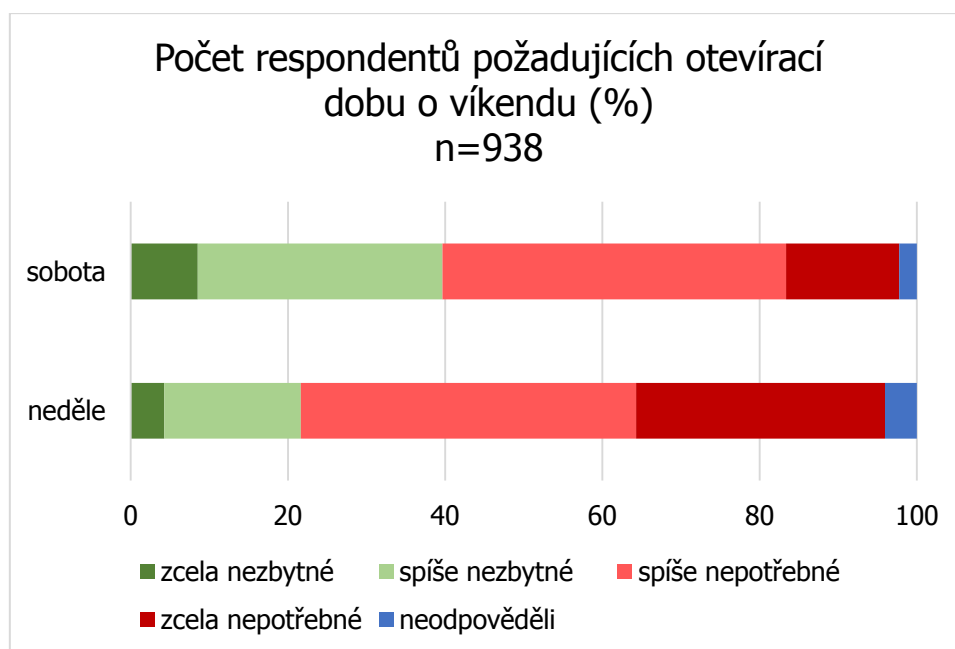
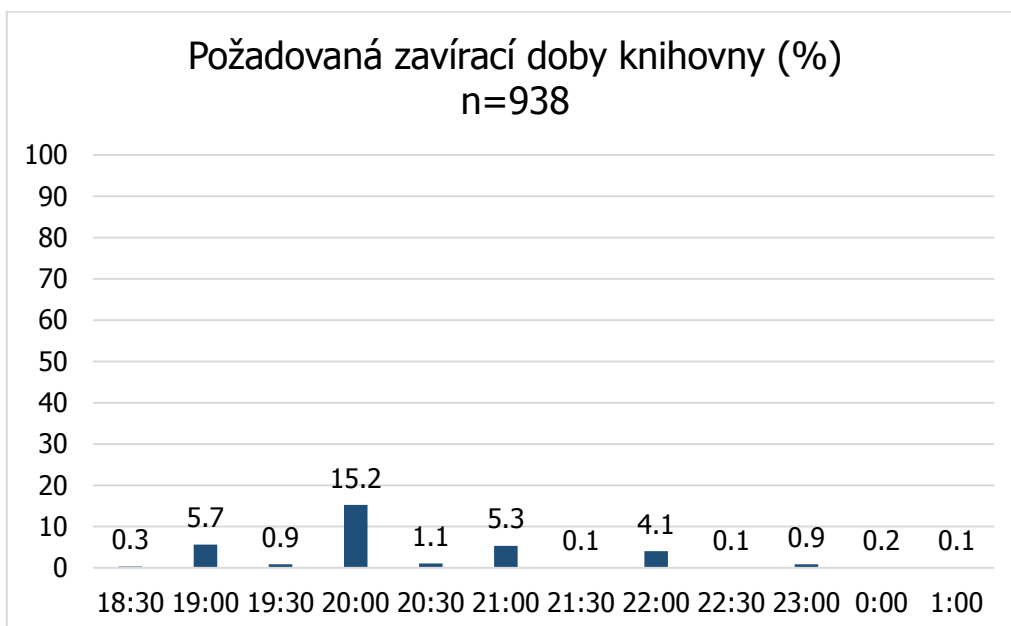
Nižší míra spokojenosti s technicky podmíněnými službami knihovny také často souvisí s menšími technickými dovednostmi uživatelů a funkčností zařízení a sítě. Obojí je průběžně řešeno instruktážními návody, osobním zaškolením a intenzivní komunikací se správci těchto služeb (CPS ÚVT, servisní firmy).

PROVOZNÍ DOBA KNIHOVNY

Většina uživatelů (78 %) vyjádřila obecnou spokojenost se současnou provozní dobou (Po – Čt 8.00 – 19.00, Pátek 8.00 – 18.00). Přesto však téměř třetina respondentů navrhuje dřívější otevírací dobu, nejčastěji zmiňovali 7.00 a 7.30 (v komentářích volbu zdůvodňovali potřebou vytisknout si různé materiály před zahájením výuky apod.). Čtvrtina respondentů by pak uvítala pozdější zavírací dobu knihovny, přičemž nejčastěji zmiňovala 20., 21. nebo 22. hodinu (někteří respondenti uváděli i 19.00, což je však současná zavírací doba v pracovních dnech vyjma pátku). V případě víkendové otevírací doby považuje otevření v sobotu za nepotřebnou mírná nadpoloviční většina (58 %), v případě neděle téměř tři čtvrtě respondentů (74 %).

V komentářích 66 (7 %) respondentů obvykle slovně zopakovalo svoji volbu odpovědi, někteří (9 respondentů) navrhovali víkendový provoz alespoň ve zkuškovém období nebo nonstop otevírací dobu (4 respondenti) či vybavení knihovny biblioboxem (2 respondenti).





Komentář KUK: Oproti výsledkům z průzkumu realizovaného v r. 2013 došlo ke zvýšení spokojenosti s otevírací dobou knihovny, což lze vnímat jako důsledek prodloužení otevírací doby v pátek do 18.00, které před dvěma lety řada respondentů požadovala. Pokud se jedná o požadavek rozšíření otevírací doby v ranních

i večerních hodinách, tak ten uváděli respondenti i v předchozích výzkumech v r. 2010 a 2013. Jak však ale ukázalo zkušební prodloužení otevírací doby do 20.00 během podzimního semestru v r. 2011, prodloužení otevírací doby nemělo ve skutečnosti žádný vliv na zvýšení počtu návštěvníků. Navíc ani současná návštěvnost neindikuje vyšší zájem osob o pobyt v KUK v pozdních odpoledních a večerních hodinách (viz Příloha 1). Vzhledem k tomu, že rozšíření otevírací doby s sebou nese zvýšení nákladů za provoz budovy (vzduchotechnika, elektřina apod.) a je problematické je personálně zabezpečit vzhledem k ostatním pracovním povinnostem zaměstnanců (akvizice, katalogizace, MVS aj.), nelze při současné výši úvazků zaměstnanců otevírací dobu prodloužit. Knihovna se může pouze pokusit za účelem zjištění reálného zájmu o dřívější otevírací dobu dočasně posunout otevírací dobu na dřívější hodinu za předpokladu, že pracoviště, kterým knihovna poskytuje služby, vyjádří souhlas s omezením jiných knihovnických služeb či zpomalením některých procesů (např. pro-

dloužení vyřízení objednávek a katalogizace dokumentů, snížení počtu realizovaných školení apod.). Až na základě těchto reálných zjištění lze zodpovědně určit, zdali je prodloužení otevírací doby nezbytné či nikoli. Také je třeba při rozhodování reflektovat obecné platné principy ekonomické efektivity.

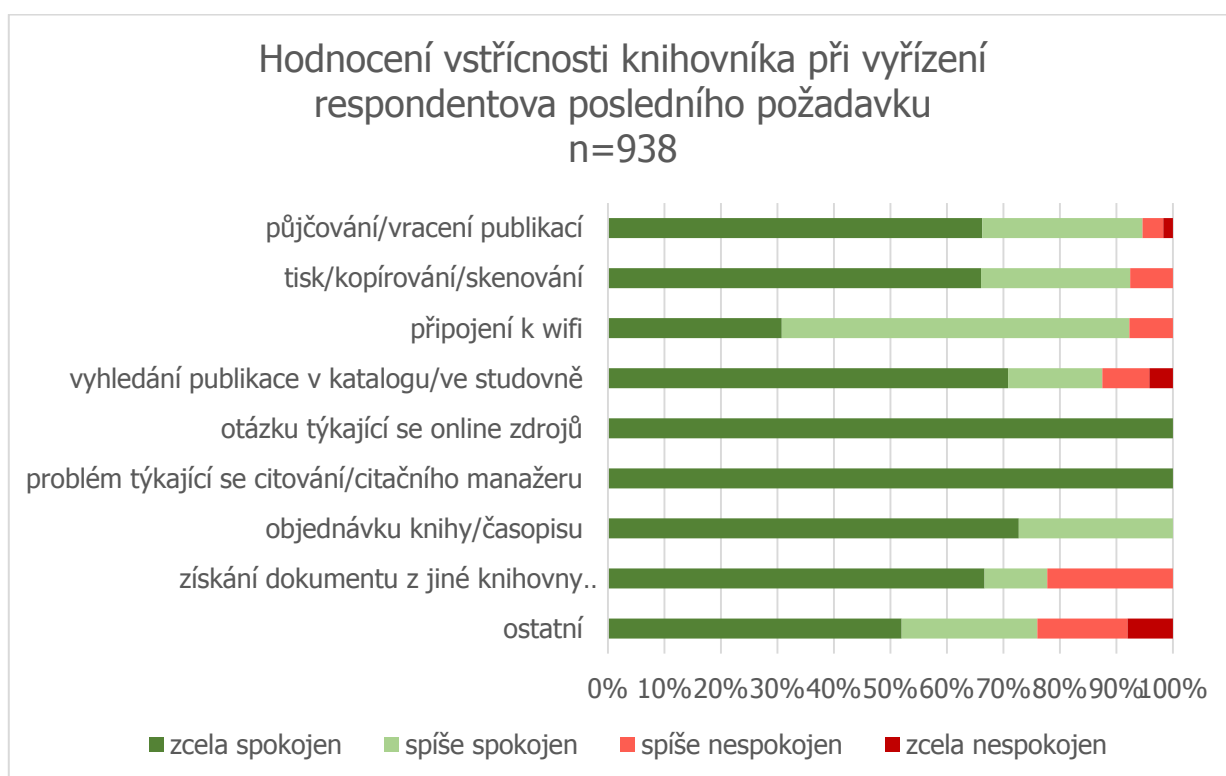
PERSONÁL KNIHOVNY

Výrazná většina respondentů (90,6 %) projevila spokojenost se vstřícností zaměstnance KUK při vyřizování požadavku, se kterým se posledně na knihovnu obrátil, přičemž v 76,9 % případů se jednalo o výpůjční služby, v 5,2 % o tiskové, kopírovací či skenovací služby, v 2,2 % o vyhledávací služby a ve zbylých případech

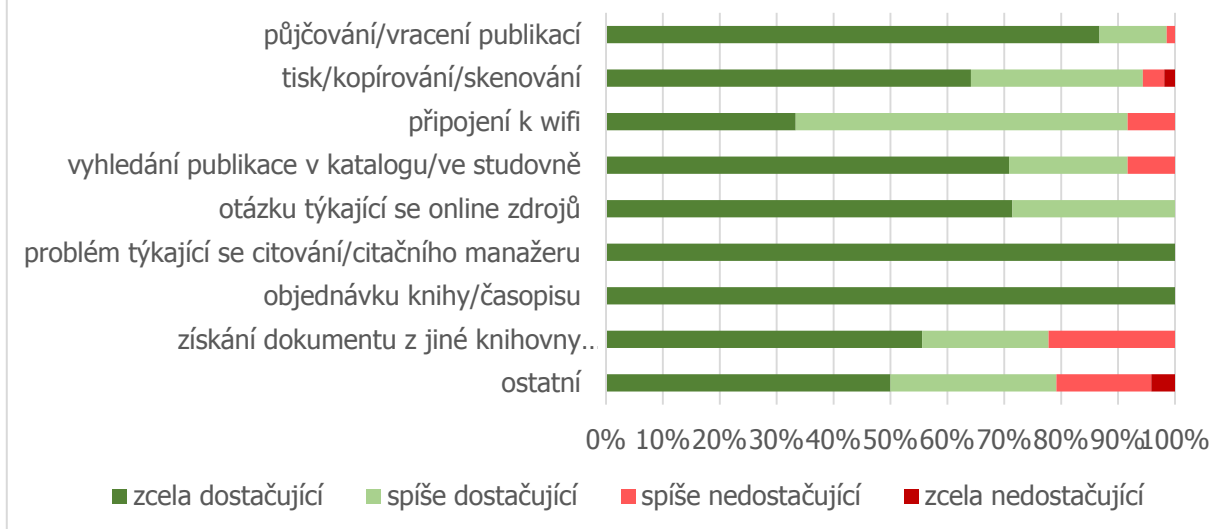
o ostatní služby KUK poskytnuté několika málo jednotlivcům.

Podobně tomu bylo i se spokojeností respondentů (93,8 %) s vyřízením svého požadavku, z nichž nejčastěji se opět jednalo o výpůjční služby (80 % případů), tiskové, kopírovací či skenovací služby (5,3 %), vyhledávání v katalogu (2,3 %). Ve zbylých případech se jednalo o další služby poskytnuté několika málo jednotlivcům.

K personálu knihovny se v komentářích vyjádřilo 37 (3,9 %) respondentů, kdy 19 (2 %) vyjádřilo spíše nespokojenost a 17 (1,8 %) ohodnotilo stupněm zcela nespokojen.



Hodnocení uživatelské spokojenosti s vyřízením jeho posledního požadavku knihovníkem n=938

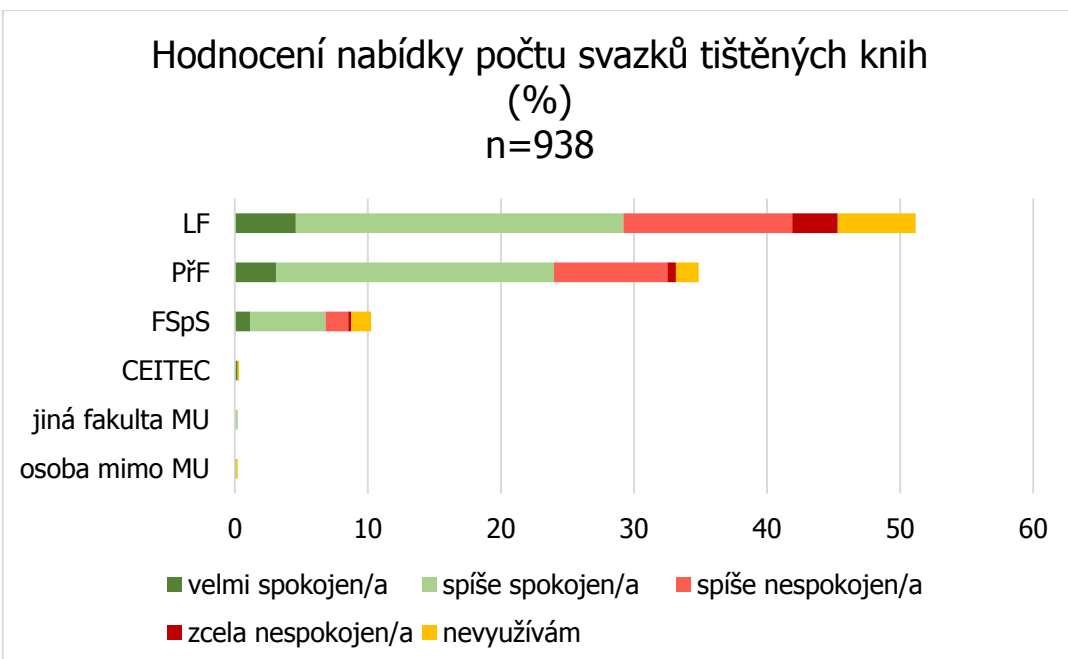
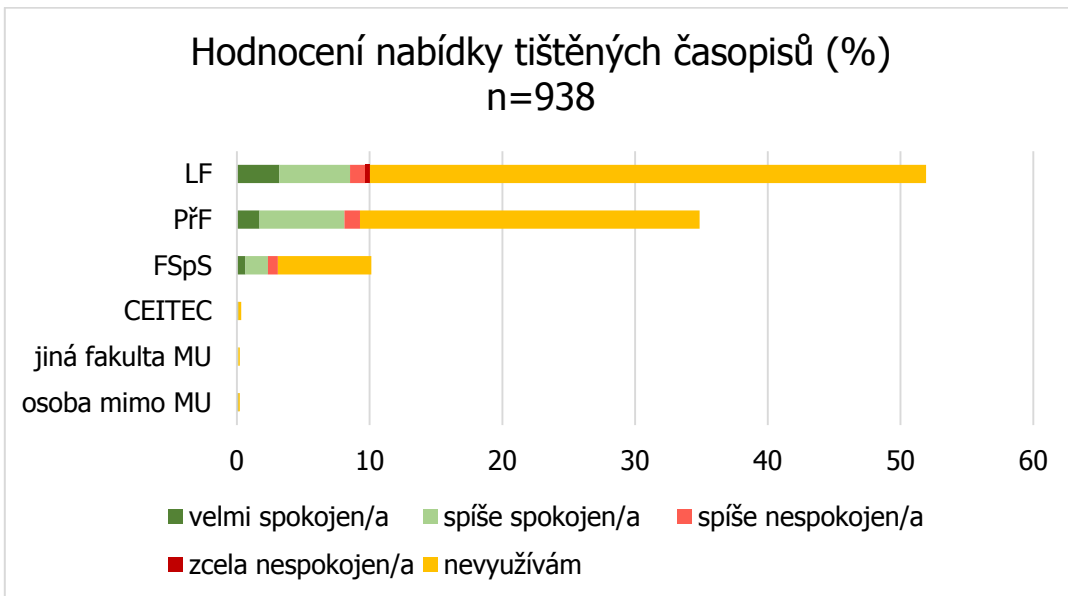
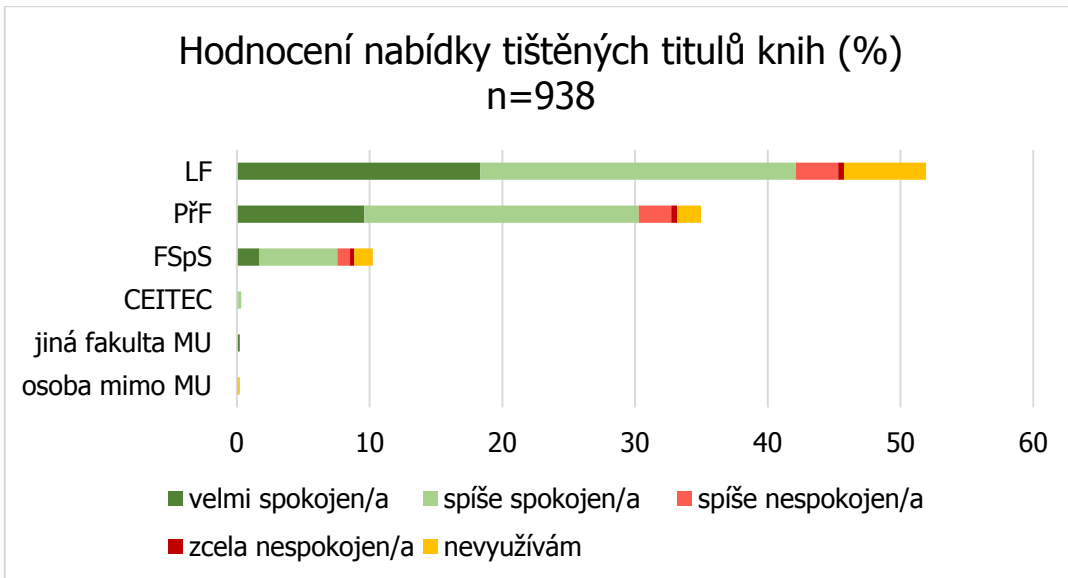


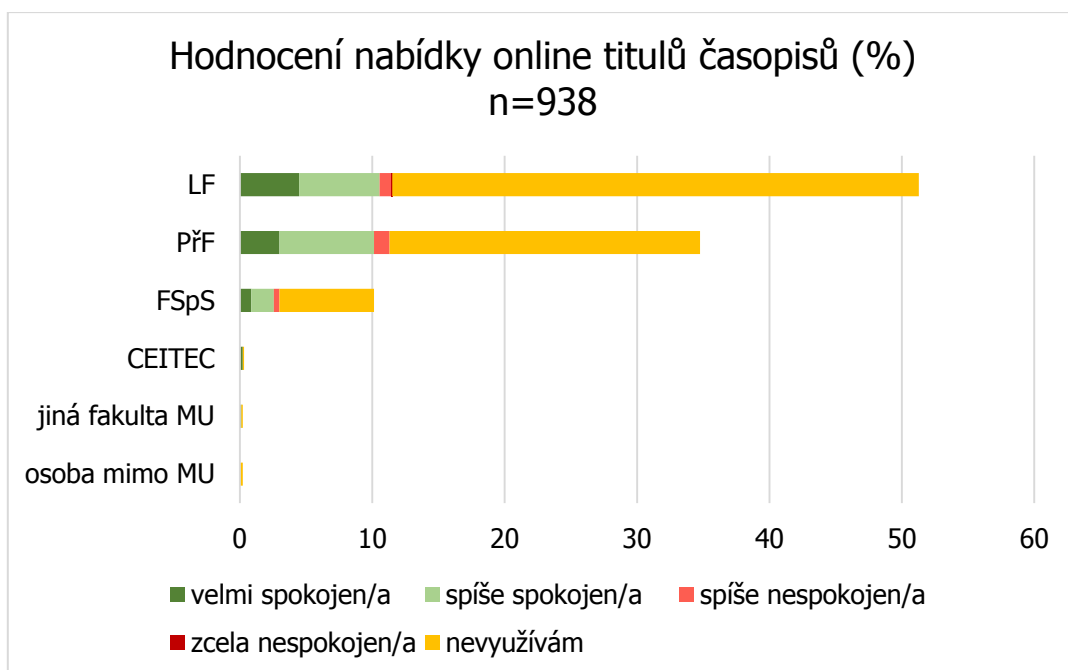
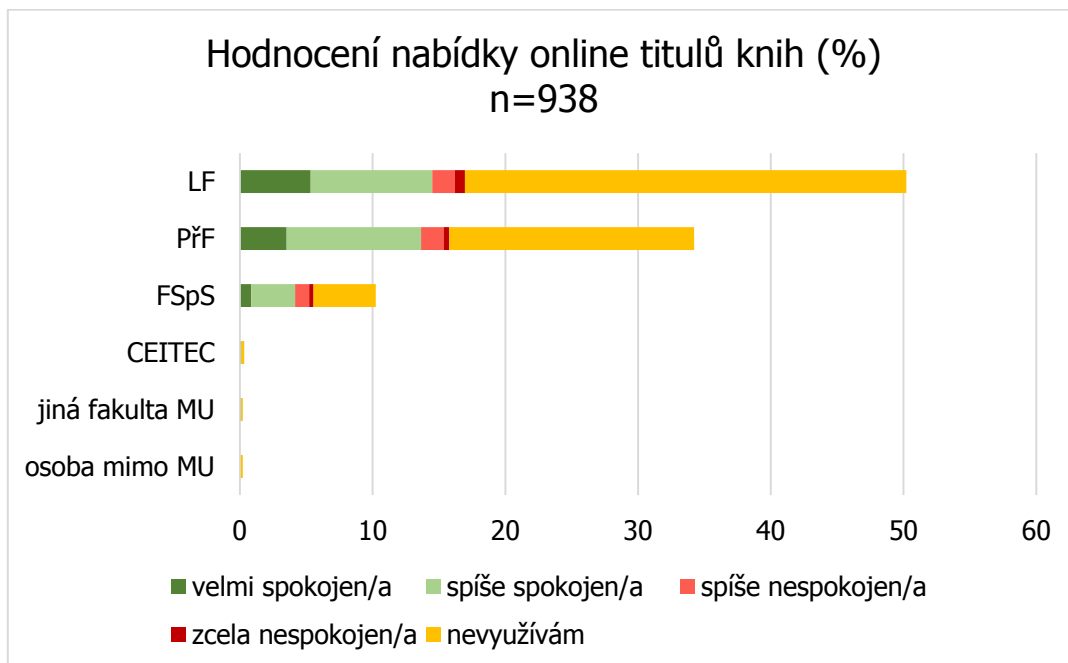
Komentář KUK: Vzhledem k vysokému počtu zcela spokojených či spíše spokojených uživatelů se knihovna zaměří na vstřícnost zaměstnanců poskytujících tyto služby, kde se uživatelé vyjádřili jako nejméně spokojení. Těmi jsou zejména oblast meziknihovní výpůjční služby, kde byli uživatelé méně spokojeni se vstřícností zaměstnance i s vyřízením svého požadavku. Knihovna se domnívá, že hodnocení je ovlivněno hlavně nízkým počtem hodnocení několika nespokojených respondentů, kdy vzhledem k omezení autorského zákona nesmí naše knihovna poskytovat elektronické kopie, ale pouze papírovou kopii, což vždy zdrží vyřízení požadavku. Uživatelé proto oprávněně nejsou spokojeni, ale knihovna musí respektovat zákon.

FOND KNIHOVNY

Uživatelé, kteří otázku zodpověděli, v převládající míře projevili spokojenost s nabídkou titulů tištěných knih a tištěných časopisů, tj. s rozmanitostí knihovního fondu. Téměř dvě třetiny respondentů pak vyjádřily spokojenost i s počtem svazků knih v knihovně, zatímco zbylá třetina projevila nespokojenost. Slovní komentář k fondům uvedlo 39 (4,2 %) respondentů. Nejčastěji uživatelé vyjádřili požadavek na dostupnost více svazků knih u jednotlivých titulů (14 respondentů) nebo širší nabídku titulů v konkrétním oboru (8 respondentů). Dále by uživatelé (4 respondenti) uvítali více zahraničních titulů dostupných pro studenty v českých programech, možnost absenční výpůjčky prezenčních svazků (3 respondenti) a zajištění předplatného konkrétního časopiseckého titulu (2 respondenti).

K vybraných komentářům se knihovna podrobněji vyjadřuje v příloze 2.





Komentář KUK: Převážně kladné hodnocení skladby knižních a časopiseckých titulů knihovna přikládá své dlouhodobé systematické akvizici, při níž je výběr titulů založen jak na průběžném vedení statistiky půjčovnosti i rezervovanosti titulů a tedy přehledu nejžádanějších titulů, tak i sledováním doporučené literatury garanty vyučovaných oborů či návrhů uživatelů prostřednictvím [formuláře na webu KUK](#) (v sekci Potřebuji publikaci – Navrhnout k nákupu). V neposlední řadě spektrum knižních i časopiseckých titulů bylo rozšířeno díky projektu MedInfo, v rámci něhož bylo kupříkladu v r. 2014 zakoupeno 8 nových online zdrojů zejména s vědeckými časopisy a 1 305 odborných monografií v celkové hodnotě 12,4 mil. Kč.

Nižší spokojenost s počtem svazků knih je třeba přičíst skutečnosti, že LF, PŘF a FSpS se vyznačují výraznou pestrostí oborů a je tedy nemožné zajistit počet svazků jednotlivých knižních titulů, který by uspokojil všechny uživatele. Knihovna hospodář výhradně s rozpočty přidělenými fakultami, které každoročně plně vyčerpá a jež doplňuje i akvizicí z vlastního rozpočtu a výnosů, např. v r. 2014 byly do studoven KUK zakoupeny lékařskou fakultou knihy v hodnotě 1 756 tis. Kč, přírodovědeckou fakultou za 905 tis. Kč, fakultou sportovních studií

za 791 tis. Kč Kč a knihovnou za 303 tis. Kč (z toho 242 tis. Kč výnosy). V neposlední řadě KUK v této oblasti aktivně koná, a to např. vývojem vlastní aplikace sdruženého systému poptávek umožňujícího sloučení objednávek pro více fakult, který dosahuje nemalých úspor a který si knihovna nechala licencovat jako produkt MU (viz s. 8-9 v [Newsletteru Centra pro transfer technologií MU](#)).

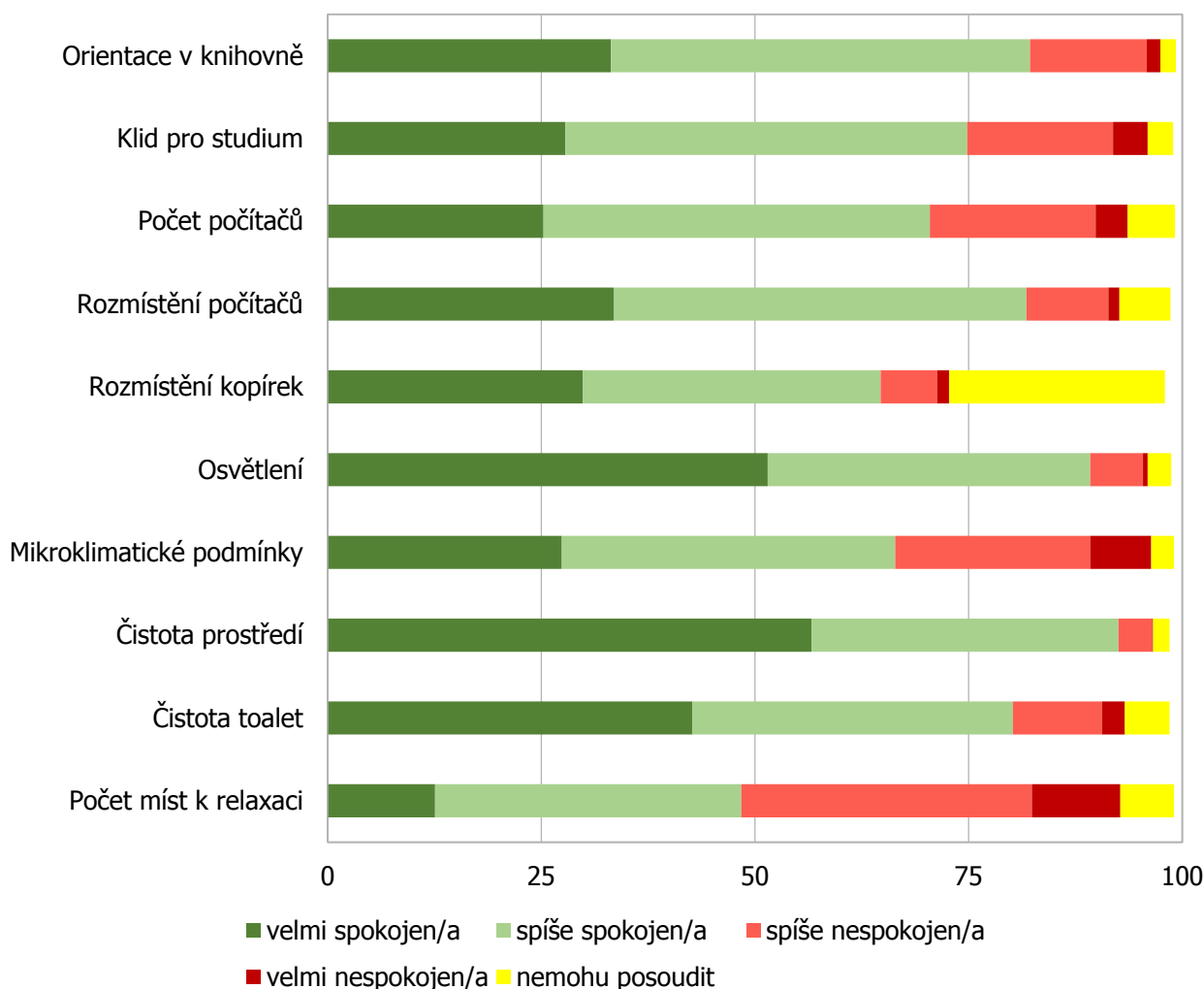
V otázce online časopisů a online knih považuje knihovna za alarmující vysoký počet respondentů, který tento typ informačních zdrojů nevyužívá. Vzhledem k tomu, že knihovna každý semestr opakovaně pořádá lekce o vyhledávání v online databázích, informuje o nich na svém webu, facebookovském profilu či prostřednictvím občasných e-mailových newsletterů i vývěsek v knihovně, lze jen spekulovat, zdali knihovna opomíjí jiný komunikační kanál, kterým by uživatele o existenci online zdrojů informovala, nebo odrážejí-li výsledky skutečnost, že respondenti, kterými byli zejména studenti, ještě tyto zdroje informací pro svůj odborný rozvoj nepotřebují. Na základě zjištění KUK připraví samostatný dotazník za účelem zjištění příčinných souvislostí nízkého zájmu o online zdroje.

PROSTORY KNIHOVNY

V převážné míře respondenti hodnotili prostředí knihovny kladně s výjimkou počtu míst k relaxaci, s kterými téměř polovina respondentů vyjádřila nespokojenost. Nižší míra spokojenosti pak je s mikroklimatickými podmínkami, počtem počítačů a hlukem ve studovnách.

V prostoru pro komentář se pak k prostoru knihovny vyjádřilo 125 (13,3 %) respondentů, z nichž 41 (4,4 %) je nespokojeno s chladem ve studovnách, 36 (3,8 %) požaduje vybavit knihovnu více pohovkami, sedacími pytlí apod. a 26 (2,8 %) má výtky vůči hlučným návštěvníkům knihovny. Jednotlivci (1-7 respondentů, tj. 0,1-0,7 %) vyjádřilo nespokojenost s orientačním značením v KUK, nedostatečnou výměnou vzduchu v KUK, nutnost vstupu do KUK přes turnikety apod. Spokojenost v komentářích vyjádřilo 15 (1,6 %) respondentů s pořízením pohovek a sedacích pytlů v předchozích letech.

Hodnocení knihovny jako prostoru (%) n=984



Komentář KUK: Oproti výsledkům průzkumu z r. 2013 došlo ke snížení počtu respondentů vyjadřujících nespokojenost s mikroklimatickými podmínkami v KUK. To lze přičíst zlepšení v nastavení režimu vzduchotechniky a klimatizace, což knihovna v předchozích obdobích řešila se správou budov UKB. Knihovna rovněž přistoupila k častějšímu větrání bočními a střešními okny. Vzhledem k architektonickému řešení budovy však zřejmě nikdy nebude možné dosáhnout zcela optimálního stavu.

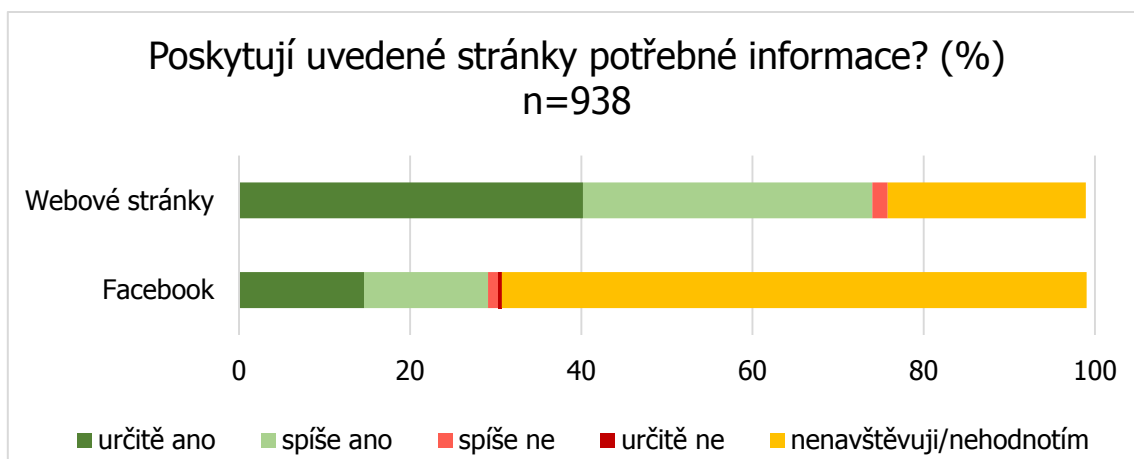
Projekční řešení budovy je rovněž příčinou stálého vyššího hluku ve studovnách, kam vniká hluk z chodeb, kavárny, zaměstnaneckých prostor aj. Je však třeba upozornit, že častým zdrojem hluku jsou i samotní uživatelé, kteří nedodržují zákaz hlasitého hovoru či telefonování v pavilonu, nezavírají dveře kavárny, knihkupectví či učeben. Zaměstnanci knihovny mají sice nařízeno hlučné uživatele usměrňovat, ale vzhledem k rozlehlým prostorům knihovny to nelze vždy dodržet. Také proto se knihovna rozhodla zavést během března 2015 pravidelné kontroly dodržování provozního řádu alespoň ve studovnách opakujícími se pochůzkami zaměstnanců v určitých intervalech. Jak však tyto kontroly ukázaly, uživatelů, kteří by svým projevem rušili ostatní návštěvníky, není tolik (denně byly na dodržování klidu ve studovnách upozorněny průměrně 2-3 osoby) jako těch, kteří porušují provozní řád stravováním v knihovně (denně bylo na to upozorněno průměrně 8-9 osob). V každém případě během pěti týdnů, kdy tyto kontroly probíhaly, docházelo k postupnému snižování počtu osob porušujících provozní řád. Vedení knihovny proto zdůrazní službě u výpůjčního pultu nutnost častějších kontrol dodržování provozního řádu knihovny.

V souvislosti s počtem míst k relaxaci si knihovna uvědomuje, že by respondenti uvítali více těchto míst, ale knihovna vzhledem k jejímu primárnímu účelu, kterým je prostor pro studium, nemůže ve větším nahrazovat chybějící relaxační prostory v ostatních částech kampusu. Další dovybavení knihovny pohovkami nebo stolkami s křesílkem je již nemožné vzhledem k prostorovému řešení knihovny a návaznosti na zásady bezpečnosti a ochrany zdraví uživatelů, kdy by tyto další předměty omezovaly bezpečné vzdálenosti a bránily v průchodu mezi stoly a regály a u oken, aby nezamezovaly přístupu k únikovým východům. Jedinou možností je tak

rozšení počtu přemístovatelných sedacích vaků, což knihovna bude muset zvážit vzhledem k jejich pořizovací ceně, nákladům na jejich údržbu i jejich potenciálnímu dopadu na hluk v knihovně.

WEBOVÉ STRÁNKY A FACEBOOK KNIHOVNY

S webovými stránkami i facebookovskou stránkou KUK vyjádřili ti, kteří je využívají, spokojenost. V komentářích se vyjádřilo jen 5 respondentů, z nichž tři projevíli nespokojenost s designem či funkčností webu KUK.

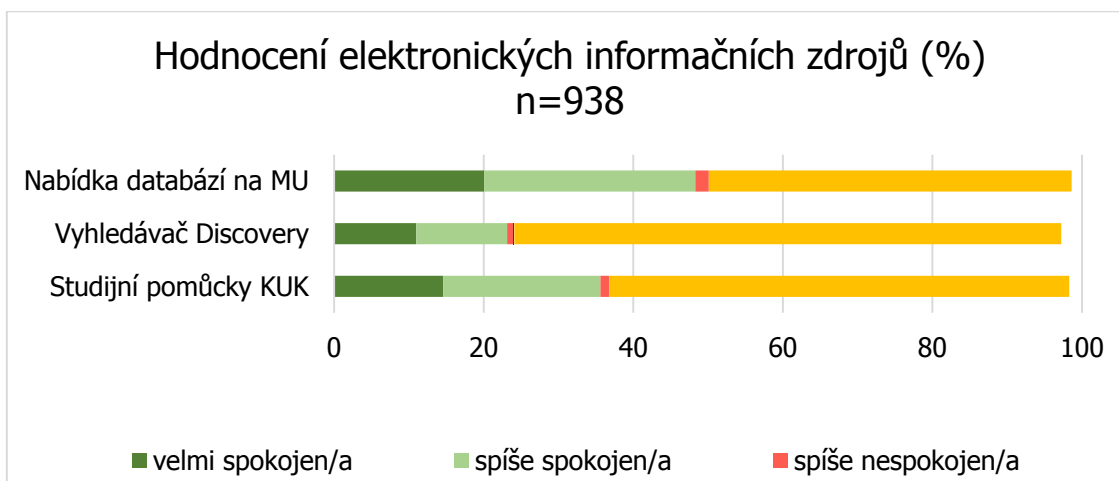


Komentář KUK: V roce 2014 proběhl redesign webu knihovny, během něhož došlo i k restrukturalizaci menu webu. Dle většiny respondentů webové stránky poskytují potřebné informace uživatelům.

HODNOCENÍ ONLINE ZDROJŮ

Výsledky ukazují, že 50 % uživatelů knihovny online databáze přístupné na MU nevyužívá, nástroj Discovery umožňující efektivní vyhledávání ve vědeckých databázích pak dokonce nevyužívá přes 75 %. Z těch, kteří je využívají, téměř všichni vyjádřili s nabídkou databází na MU, vyhledávačem Discovery i studijními pomůckami KUK spokojenost.

V komentářích se vyjádřilo k online zdrojům 11 (1,17 %) respondentů. Z opakujících se požadavků ve 3 případech respondenti postrádali konkrétní titul, ve 2 případech konstatovali nedostatečnou propagaci online zdrojů a rovněž ve 2 případech uvedli problémy s orientací v těchto zdrojích. K Discovery službě se vyjádřilo 8 (0,85 %) respondentů, přičemž ve 3 případech uživatelé nevěděli o existenci služby, dále ve 3 případech uvedli, že preferují využití konkrétní databáze nebo Google Scholar. Ve 2 případech uživatelé uvedli, že jsou se službou spokojeni, rovněž ve 2 případech uživatelé naopak konstatovali problémy s orientací ve službě. Vyjádření knihovny ke konkrétním komentářům viz příloha.



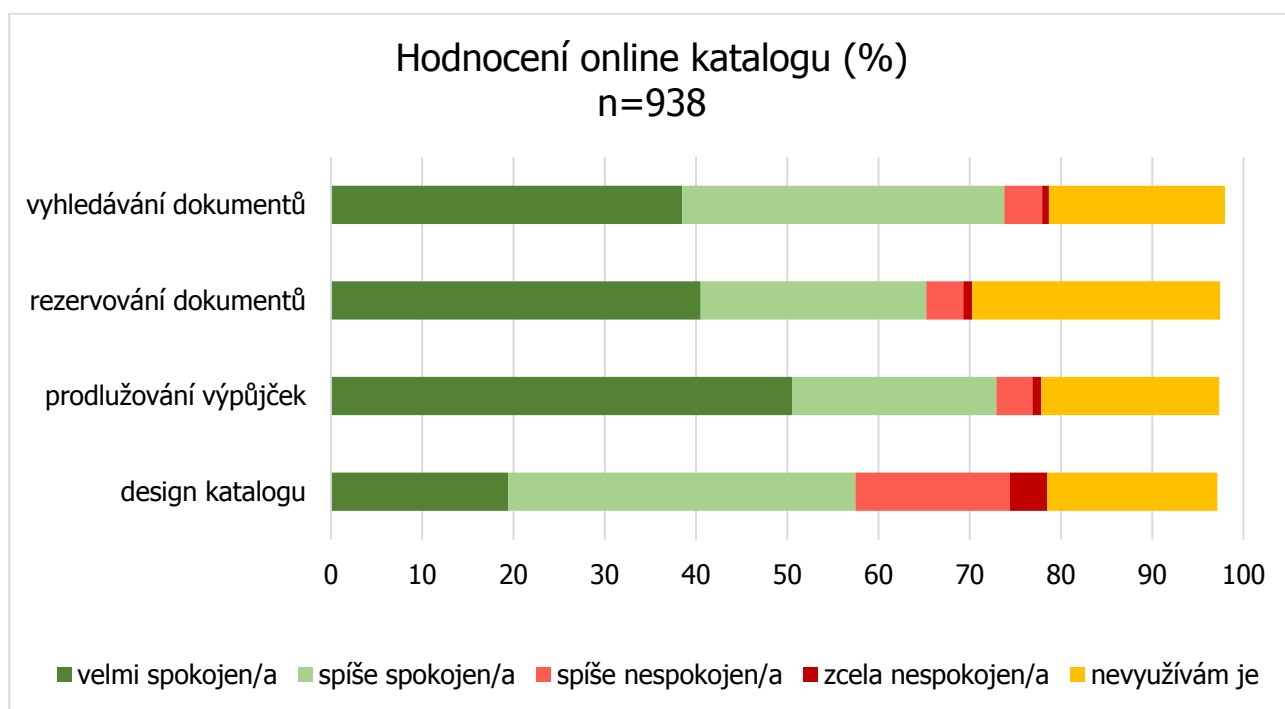
Komentář KUK: Vzhledem k tomu, že současné hodnocení online zdrojů je obdobné jako v předchozích výzkumech v letech 2011 a 2013 a že tyto zdroje obsahují zejména vysoce specializovanou odbornou litera-

туру, knihovna si vysvětluje vyšší procento respondentů, kteří tyto zdroje nevyužívají, tím, že je využívá více pouze minoritní skupina, která publikuje – vědecko-výzkumní pracovníci a studenti píšící kvalifikační práci. Pochopitelně se jedná o předpoklad, který je třeba ověřit, a proto knihovna plánuje další dotazníkové šetření, které bude zkoumat příčinné souvislosti využívání on-line zdrojů i v souvislosti s jejich oborovým a typovým zaměřením. Hodnocení je také ovlivněno skutečností, že knihovna nemá ve své nabídce větší počet základních výukových textů v e-podobě, protože buď neexistují, nebo jsou nabízeny mimo knihovnu (samostatné on-line aplikace fakult apod). knihovna se bude snažit získat více přístupů i do těchto typů zdrojů.

HODNOCENÍ ONLINE KATALOGU

Výrazná většina respondentů vyjádřila spokojenost se základními funkcemi univerzitního online katalogu, jako jsou možnost vyhledávat dokumenty, vypůjčené rezervovat či prodlužovat. Nižší spokojenost je již však s uživatelským rozhraním katalogu, s nímž je nespokojena téměř čtvrtina respondentů (21 %).

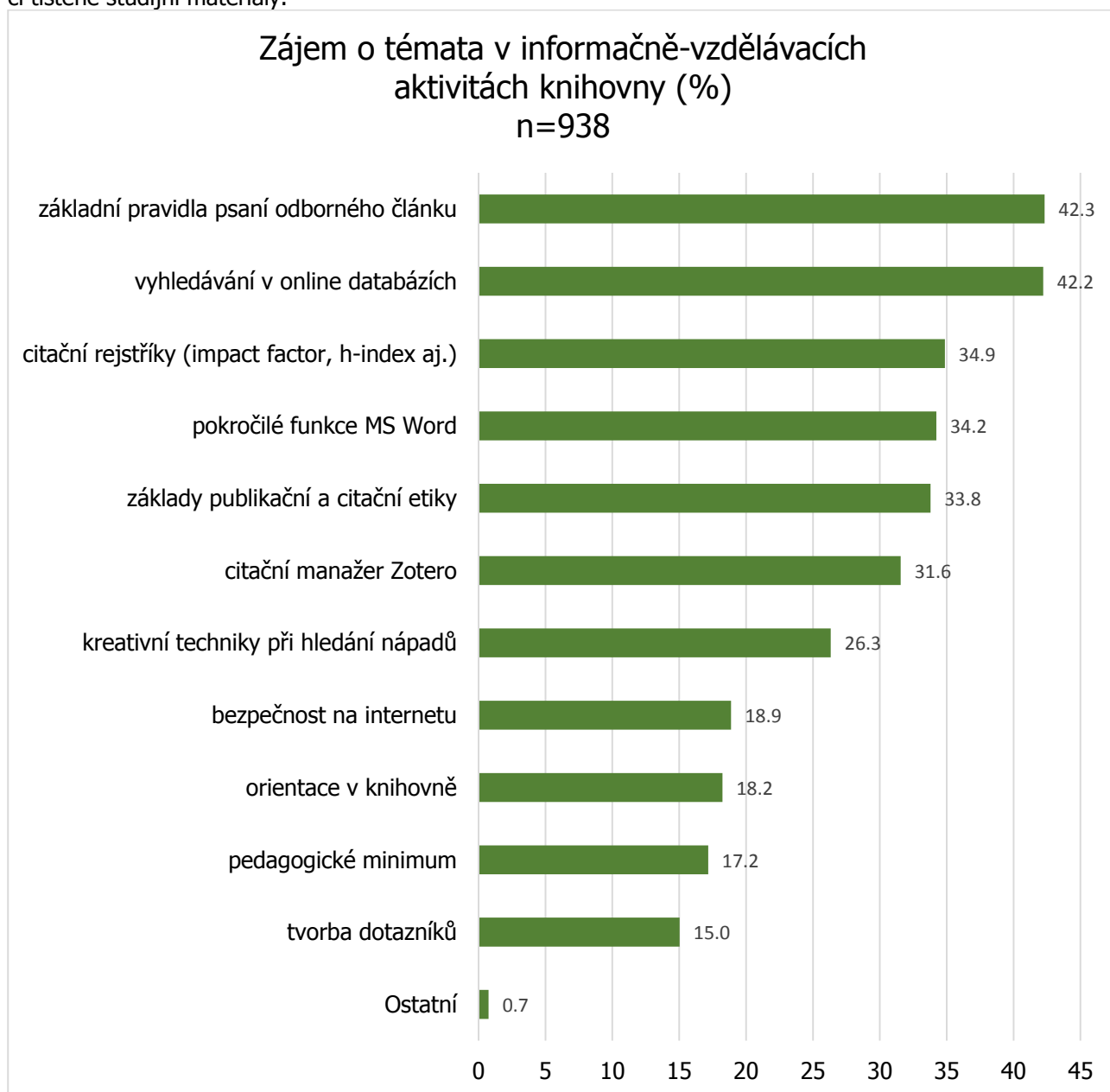
V komentářích respondenti nejčastěji kritizovali nepřehlednost katalogu (21 respondentů), jeho zastaralý design (16 respondentů), rezervační systém (13 respondentů), jednotlivci (1-6 respondentů) zmínili určité technické potíže při vyhledávání, neintuitivní řazení vyhledaných záznamů, malé písmo, nemožnost stáhnout záznam do Zotero apod.



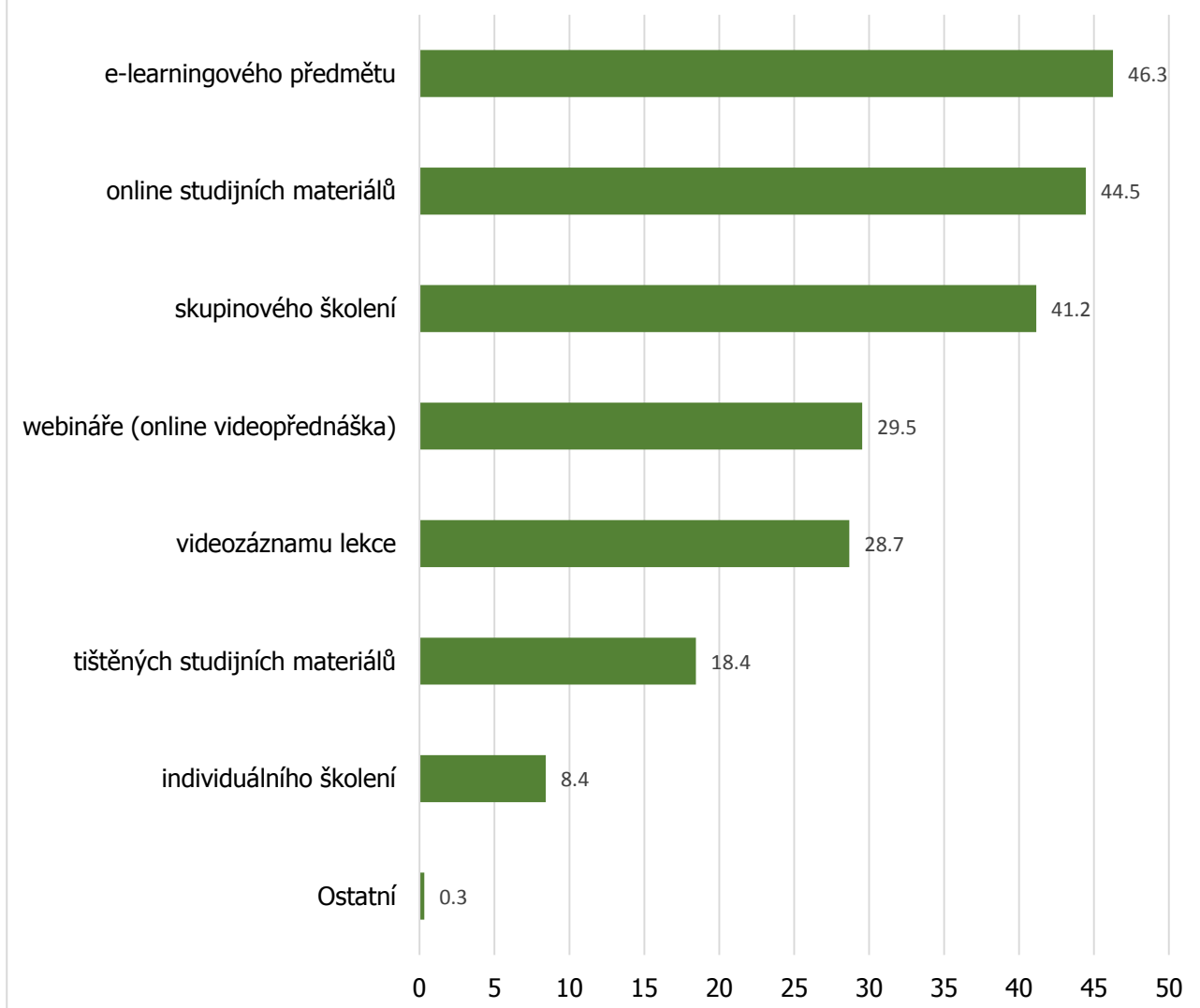
Komentář KUK: Knihovna je dlouhodobě nespokojena s designem katalogu a v minulosti na to opakovaně upozorňovala Knihovnicko-informační centrum MU (KIC), jež univerzitní online katalog spravuje. Rovněž zmíněné centrum upozorňovala na způsob řazení vyhledaných záznamů, který nereflektuje moderní trendy vyhledávačů. Do budoucna KIC plánuje úplný přechod z knihovního katalogu na systém Discovery (<http://discovery.muni.cz>), který poskytuje intuitivnější řazení nalezených záznamů a v němž již nyní lze vyhledávat záznamy uložené v katalogu. Termín dokončení těchto úprav a upgradu systému Discovery však není zatím stanoven. Knihovna znovu poukáže na otázky zlepšení designu katalogu a jeho funkcí směrem ke Knihovnicko-informačnímu centru.

HODNOCENÍ INFORMAČNĚ-VZDĚLÁVACÍCH AKTIVIT KNIHOVNY

Stejně jako v předchozím výzkumu v r. 2013 i tentokrát respondenti projevili z témat vyučovaných knihovnou zájem především o problematiku psaní odborného článku, efektivního vyhledávání v online databázích, citačních rejstříků, užívání MS Word, základů publikační etiky a citování a citačního manažeru Zotero. V případě dotazu na požadované formy školení projevili zájem respondenti zejména o e-learningový předmět, online studijní materiály či skupinová školení, v menší míře mají zájem o webináře, videozáznam lekce či tištěné studijní materiály.



Požadovaná forma informačně-vzdělávacích aktivit knihovny (%)
n=938



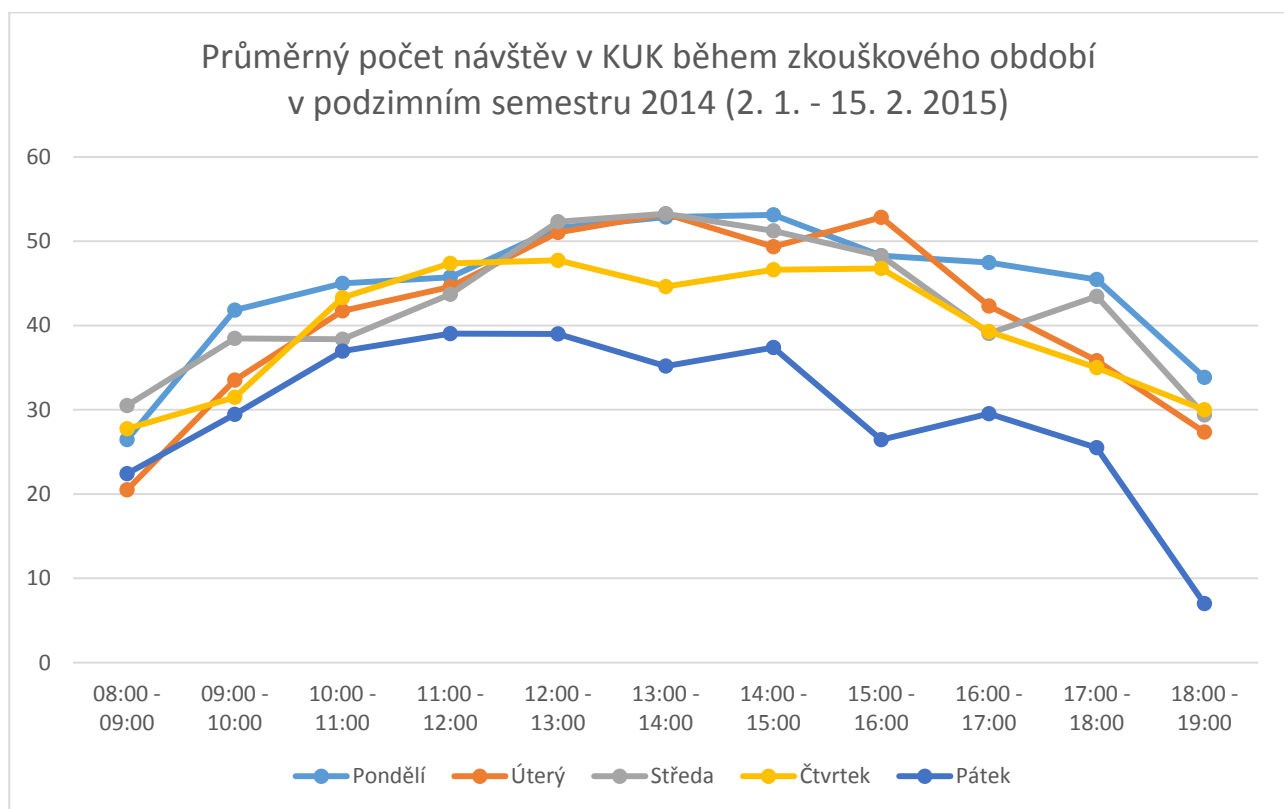
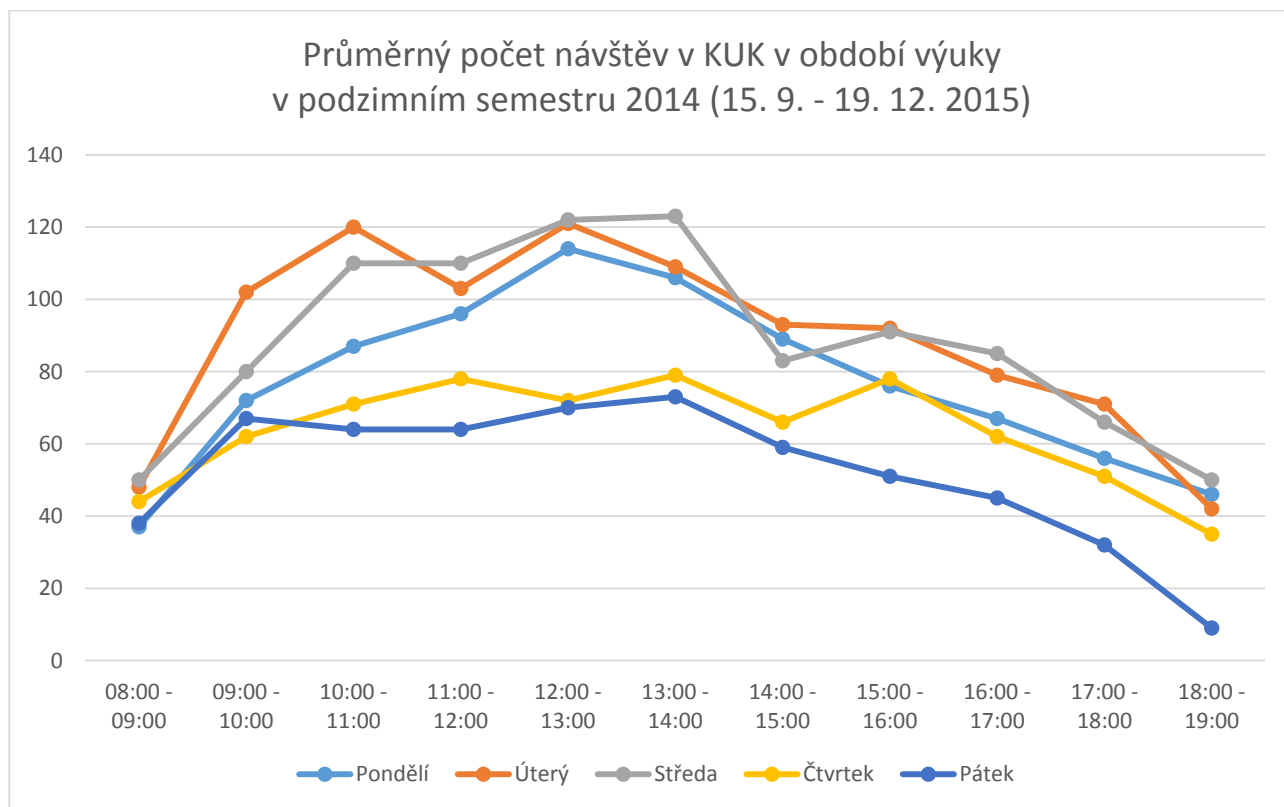
Komentář KUK: Knihovna se v informačním vzdělávání bude dále zaměřovat na preferovaná témata a formy těchto aktivit, jejichž hodnocení dokládá správně zvolenou strategii poskytování těchto služeb, které jsou nezbytné pro dosažení kompetencí studenta a zaměstnance MU.

KOMENTÁŘE NA ZÁVĚR DOTAZNÍKU

V závěrečném komentáři se vyjádřilo 93 respondentů (9,9 %), z nichž 42 vyjádřilo nespokojenost se zavedením turniketů před vstupem do knihovny, 28 vyjádřilo všeobecnou spokojenost s knihovnou a 11 naopak vyjádřilo nespokojenost, a to s hlučnými uživateli knihovny. Jednotlivci (1-4 osoby) vyjádřili nespokojenost s různými aspekty knihovny, jako jsou např. zákaz vstupu s jídlem a otevřenými nápoji do knihovny, nedostatkem počítačů, problémy s připojením k elektronickým zdrojům v iPadu apod.

Komentář KUK: Podrobnější reakce na některé komentáře ze závěru dotazníku i jeho dílčích součástí jsou v Příloze 2.

PŘÍLOHA 1 – Návštěvnost KUK v podzimním semestru 2014



PŘÍLOHA 2 – Odpovědi KUK na často kladené nebo vybrané specifické připomínky respondentů

SLUŽBY

Tisk a kopírování je velmi drahé.

Bohužel toto příliš neovlivníme, protože veškerá výpočetní technika včetně kopírek jsou majetkem a ve správně Ústavu výpočetní techniky MU, který zároveň stanovuje ceny, takže je třeba případné připomínky adresovat jim - <http://www.muni.cz/ics/920510>

Jako velké minus vidím nemožnost vyzvednutí rezervovaných knih třetí osobou (i když osoba má ISIC od jejího majitele). Samozřejmě nutno myslet na možné zneužití, ale to by se dalo jednoduše vyřešit např. označení třetí osoby, která se fyzicky dostavila k výpůjčnímu pultu (musela by si načíst ISIC). V horším případě např. napsat e-mail a dopředu se domluvit. Jednalo by se

o veliké plus pro všechny studenty a celé výpůjční služby.

Plně tento požadavek chápeme, ale skutečnost je taková, že půjčování knih se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku, které půjčování třetí osobě na doklad jiné osoby nepřipouští, navíc při výpůjčce vyžadujeme podpis půjčitele. Je třeba si uvědomit, že kniha je majetek univerzity a věc jako každá jiná (v autopůjčovně vám také nepůjčí auto pro někoho jiného;-)).

Se službami knihovny jsem spokojená. Nicméně v nedávné době mě nemile překvapilo, když obě dvě tiskárny v přízemí nefungovaly a u té v patře se vytvořila dlouhá fronta. Na nefunkčních tiskárnách v přízemí však nebyla zmínka o tom, že by nefungovaly - když jsme informovaly pana knihovníka, že jedna z tiskáren nefunguje a že se nám z ní po načtení ISIC ani nejde odhlásit, tak nám bylo řečeno, že o tom ví, že nefunguje už déle a že máme prostě dál počkat na odhlášení. Na otázku, proč to tam aspoň nenapíše, že nefunguje, jen pokrčil rameny.

Takovéto jednání zaměstnance knihovny je samozřejmě zcela neprofesionální a při nejbližší příležitosti budou všichni zaměstnanci důrazně upozorněni, že je třeba v případě nahlášených či jinak zjištěných závad na technice okamžitě věc řešit nebo na závadu uživatele upozornit (např. okamžitým přidáním upozornění).

Nešlo platit pokuty hotově? proč?

Je škoda, že více nepopisujete tuto situaci. Totiž bylo-li to v poslední den před vánočními svátky, bylo to kvůli finanční uzávěrce, kdy mají zaměstnanci povinnost odevzdat veškeré vybrané poplatky ekonomickému oddělení a poté již do konce roku žádnou hotovost nepřebírat. V tento den lze platby provádět jen přes SUPO.

Bibliobox u vchodu na kampus by určitě taky mnoho studentů ocenilo.

O pořízení biblioboxu neuvažujeme především z těchto důvodů:

- Vysoká pořizovací cena (viz např. <http://www.bibliobox.eu/CZ/Cenik.html>).
- Vzhledem k umístění knihovny v centru kampusu máme obavu, že by bibliobox byl využíván i během otevírací doby. Vzhledem k průměrnému počtu knih vrácených za den a kapacitě biblioboxu máme důvod k obavě, že by bylo třeba bibliobox vybírat několikrát denně, což je při současném personálním stavu a vytížení zaměstnanců ostatními činnostmi nerealizovatelné.

Děkuji za vaky na sezení a deky s "podsedáky", pobyt v knihovně je mnohem pohodlnější a příjemnější. Ale zajímalo by mě jak často se deky perou?

Deky a potahy pohovek se perou 2 x ročně, sedací pytle se čistí 1 x ročně.

So službami nemám problém, som veľmi spokojný a pracovníci knihovni majú vždy dobrú náladu. Jediná chybička čo som zaznamenal je nedostatok kníh "HRW" mechanika a molekulová fyzika pre prvý semester fyzikálnych oborov. O túto knihu je veľký záujem, je nás veľa a myslím že by bolo len a len veľké plus pre študentov prvého semestra ak by bolo viac týchto kníh k dispozícii :)

Bohužel v tomto Vám nemůžeme vyhovět, protože fyzika je obor, pro který zajišťuje literaturu Ústřední knihovna PŘF sídlící na ulici Kotlářská, kde jsou ostatně všechna pracoviště Ústavu fyziky.

Tiskárna občas "blbne" - nevytiskne celý dokument, ale jen část, nebo nevytiskne dokument oboustranně, ačkoli byl zadán požadavek správně -časté fronty

Veškeré problémy s tiskárnami je třeba okamžitě sdělit službě u výpůjčního pultu, která vám poradí, jak případný vadný tisk reklamovat, a která ví, koho na Ústavu výpočetní techniky MU, jemuž počítače i kopírky patří, na technické problémy upozornit. V žádném případě se nesnažte s kopírkou nějak manipulovat, např. při zaseknutém papíru jej sám vytahovat apod.

Knihy z e-prezenčky by mohly být dostupné i z domova, myslím, že když je to omezeno pouze na knihovnu, tak to docela ztrácí smysl, když v knihovně si knihu mohu půjčit i fyzicky, byť třeba tu, která zůstává v knihovně. Také jsem nespokojena s neustálým automatickým odhlašováním internetu, když na něm něco hledám a vypracovávám si nějaké téma na internetu a najednou mi to všechno spadne a můžu to hledat znovu, no není to úplně ideální stav.

Ad e- prezenčka - Bohužel česká legislativa tuto možnost zapovídá, s tím opravdu nic nenaděláme.

Ad odhlašování internetu - Předpokládáme, že máte na mysli připojení k wifi na Vašem zařízení. Problém by měla vyřešit instalace připojení přes Eduroam <http://eduroam.muni.cz/doku.php?id=navod-w7-autoconf> Pokud toto připojení používáte a zkusil(a) jste i jeho reinstalaci a problém přetrvává, kontaktujte službu u výpůjčního pultu, která Vám poradí co dál, popř. zavolá kolegu, který má techniku v KUK na starosti.

Na stránkách KUK jsem se dočetla, že v případě neschopnosti vrátit vypůjčený titul z důvodu nemoci (či jiného závažnějšího důvodu) je možné kontaktovat telefonicky KUK a prodloužit titul o pár dní. Spolužačka s tímto postupem dokonce měla pozitivní zkušenosti. Mne se ovšem nepoštěstilo a nechápu proč. Telefonicky jsem kontaktovala Knihovnu s prosbou o prodloužení titulu alespoň do pondělí (volala jsem v pátek) z důvodu nemoci (mám to do Brna z místa bydliště 230km a nedostanu se tam jen tak). Ovšem paní na telefonu odmítla. No, tak nevím v čem byl rozdíl od mé spolužačky, která také takto volala kvůli nemoci a prodloužili jí výpůjčku asi o týden. :)

Škoda, že jste neuvedla, jak Vám knihovnice zamítnutí zdůvodnila, protože v případě, že je kniha již rezervována jiným čtenářem nebo žadatel nemá s knihovnou vyrovnané závazky (např. nezaplacenou pokutu), tak v žádném případě nelze výpůjčku prodloužit. Vždy existuje cesta, jak knihu vrátit, buď prostřednictvím rodinného příslušníka či spolužáka/kamaráda nebo zasláním knihy poštou, kdy v knihovně za datum vrácení považujeme datum na razítku pošty.

Málo informací a tabulí o struktuře uložených knih v knihovně. Nejednotnost signatur a nepořádek v uložení knih v rámci přidružených menších knihoven čemuž napomáhá lživé uložení knih podle elektronické databáze. Budu citovat slova jednoho doktora, které jsem naposledy v knihovně slyšel: „Jste jediná knihovna, která nechce lidem půjčovat knihy a dělá z nich blbce,,“

KUK má tabule s používanými signaturami na stěnách podle možností budovy, dále pak přímo na regálech, kde se orientace a umístění konkrétních signatur vyskytují vždy na čelech regálů a pak na konkrétních policích, takže nemůžete dohledanou signaturu minout. Kromě Vaší připomínky jsme na nedostatek informací a tabulí neměli stížnost. V rámci informačních lekcí uživatele do stavění a orientace v knihovně zasněujeme, neboť prostory knihovny jsou členěné a rozlehlé. Nejednotnost signatur a lživé uložení knih podle elektronické databáze – bohužel neuvádíte konkrétní případ, abychom se na Vámi uváděný podnět mohli zaměřit a řešit obratem, což je nejlepší cesta. V r. 2014 probíhalo přejímání fondů biologických oborů z ÚK PŘF, které však bylo prováděno s knihou v ruce, a tak informace o stavění na regále byla vždy obratem uvedena i v katalogu.

Nerozumím Vaší připomínce o nepořádku v uložení knih v rámci přidružených knihoven, protože KUK aktuálně dílčí knihovny LF, PŘF – Ústav botaniky a zoologie a RECETOX pouze metodicky vede a předává jim plně zpracované knihy k uložení. Knihy tam detašované jsou v univerzitním online katalogu evidovány v příslušné dílčí knihovně a za pořádek v této knihovně zodpovídá konkrétní osoba uvedená v seznamu u této knihovny, tj. odpovědnost je na příslušném přednostovi kliniky nebo řediteli ústavu, viz <https://kuk.muni.cz/?page=7>. KUK se při své metodické práci na správné poskytování služeb uživatelům a na soulad v evidenci s katalogem zaměřuje, proto by nám váš konkrétní podnět posloužil k řízení s příslušnou knihovnou.

Celkově v orientaci a umístění knih a periodik došlo v r. 2014 ke změnám, o kterých byli uživatelé informováni na místě samém i na webu KUK popisky o změnách. Nově byl uspořádán a rozšířen fond biologie a fond časopisů.

Co se týče vašeho posledního podnětu, citování... jednoho doktora, které jsem naposledy v knihovně slyšel: „Jste jediná knihovna, která nechce lidem půjčovat knihy a dělá z nich blbce.“ Opět bez konkrétní znalosti situace, kdy si nějaký lékař nemohl vypůjčit knihu, není možné se k situaci vyjádřit. Zaměstnanci KUK se řídí platným Provozním řádem KUK vycházejícím z Knihovního řádu MU a rozhodně situace nestojí tak, že knihovna nechce lidem půjčovat knihy a dělá z nich blbce. Naopak, chceme a půjčujeme přes 123 000 výpůjček

v r. 2014 z vlastních fondů a zajišťujeme knihy a články i z jiných knihoven i ze zahraničí.

Samozřejmě jsou v rámci provozu situace, kdy uslyšíte: „Tuto knihu si nemůžete půjčit.“ Jsou knihy v prezenčním režimu, v režimu Reserved Collection, máte překročený výpůjční limit nebo neuhrazené dlužné závazky

a další příčiny, kdy naopak absenční výpůjčka neoprávněné osobě by vedla k narušení výpůjčního řádu a poškodila jiné uživatele. Takto uváděné formulace a osočování knihovny, že **nechce lidem půjčovat knihy a dělá z nich blbce**, je skutečně irelevantní komentovat bez věcného podkladu takto frustrované stížnosti.

PROVOZNÍ DOBA

Absolutně nechápu otevírací dobu o prázdninách, kdy byla knihovna otevřena tuším jen ve středy!!! O prázdninách, kdy se studenti připravují na předtermíny či prodloužené zkouškové by měla mít knihovna otevřena minimálně stejně jako po celý rok! A aktuálně to stejné o vánočních prázdninách! Jestli to vedení knihovny neví, tak v lednu je zkouškové a zavřít knihovnu od 22. prosince do 2. ledna je výsměch všem studentům. Kampus stál několik miliard, knihovna si hraje na to, jak je obrovská a světová a přitom přes zkouškové má více zavřeno než otevřeno... inspirujte se prosím v CPS na Komenského náměstí.

O vánočních prázdninách bývá omezen provoz na všech pracovištích MU z důvodu čerpání dovolené i skutečnosti, že většina studentů odjíždí mimo Brno a dochází k provoznímu omezení větrání a vytápění budovy. Stejná situace bývá i během letních prázdnin, kdy jsou zaměstnanci povinni čerpat většinu své dovolené a kdy v jediný otevírací den ve středu je stejně návštěvnost knihovny nízká. Běžný provoz i v těchto obdobích by se proto neobešel bez navýšení jeho nákladů (personální zabezpečení, energie, světla atd.). Vzhledem k těmto skutečnostem instituce spolufinancující provoz knihovny - LF, PŘF, FSpS a CEITEC - nepovažují v současnosti provoz v období vánočních svátků a letních prázdnin za efektivní a nepožadují jej. Pro úplnost dodáme, že i Vámi zmíněná CPS mívá v uvedených obdobích zavřeno (vánoční svátky, Silvestr, přelom července a srpna).

FONDY

Měli byste při nákupu knih spolupracovat s vyučujícími.

S vyučujícími při výběru literatury soustavně spolupracujeme, i když zájem ze strany mnohých je velmi sporadický. Mnozí ani neaktualizují seznamy doporučené literatury ke svým předmětům. V případě akvizic PŘF a FSpS se nakupuje pouze literatura, kterou vyučující sami navrhli nebo na náš návrh schválili. Stejně je tomu tak i u akvizic pro LF, kde navíc podle pokynu LF pořizujeme i literaturu, kterou vyučující uvedli v doporučené literatuře u jejich předmětů (primárně se upřednostní tituly doporučené ve více předmětech, podle finančních možností i ty další). Kromě těchto akvizic hrazených z rozpočtů uvedených fakult KUK nakupuje literaturu do studoven z vlastního rozpočtu a výnosů. Více o akvizicích viz komentář KUK v hlavní části vyhodnocení dotazníku.

Proč se nenakupuje více nových učebnic, a to i zahraničních?

V předchozí otázce je vysvětlen způsob volby kupovaných titulů, tj. volba titulů se odvíjí zejména od doporučení vyučujících. Výběr zakoupených titulů rovněž významně ovlivňuje cena knih, která se obvykle pohybuje mezi 500 - 1 500 Kč, v případě zahraničních 1 500 - 5 000 Kč, a výše finančních prostředků, které příslušná fakulta na nákup knih určí (k tomuto více v komentáři k fondům v hlavní části vyhodnocení dotazníku). Takže množství nakoupených nových učebnic se odvíjí od přidělených prostředků.

Proč je v biologické sekci málo knih?

V této sekci převládají knihy, které jsou majetkem PŘF a které tvoří především knihy, jež do ledna 2014 byly umístěny v Ústřední knihovně PŘF na ul. Kotlářská. Po přestěhování pracovišť biologie PŘF byly tyto fondy přesunuty do KUK, přičemž Ústav botaniky a zoologie PŘF se rozhodl provozovat nadále dílčí knihovnu v pavilonu A32 a knihy jsou tam plně dostupné. V případě oborů experimentální biologie byla do KUK předána starší literatura, se kterou v uplynulých letech nebylo nijak manipulováno a která nejdříve musí projít časově náročným evidenčním převzetím a zpracováním, než bude moci být uživatelům zpřístupněna. V současnosti probíhá evidenční převzetí knih, které mají vypůjčeny učitelé. Novější knihy ke studiu nebyly z prostředků ÚEB v posledních letech nakupovány, takže je tato sekce opravdu chudě zastoupená. Byly sem převedeny tituly biologických oborů z nákupů Lékařské fakulty, např. Snustad: Genetika aj. KUK podněty k rozšíření těchto fondů a k budování společné hodnotné biologické knihovny opakovaně projednávala s vedoucími ústavů PŘF a se členy Knihovny rady KUK.

Nejsmutnější je, když si potřebuji půjčit stará skripta (například rok 1993) a přes 50 jich je pouze v knihovně (označeno červeně) a jen asi 10 výtisků na půjčení (z toho polovina označena modře a polovina zeleně)... absurdita roku.

Toto musí být omyl, v takové výši rozhodně žádnou knihu prezenčně nemáme. Zřejmě jste zaměnil prezenční výpůjčku (oranžové kolečko) za státnicovou (oranžové kolečko se zkratkou ST), jak jsou označeny knihy, které se absenčně půjčují studentům LF připravujícím se ke státnicové zkoušce na základě dohody s vedením LF.

Zaskočilo mne, že knihovna má pouze jeden výtisk knihy David Klein - Organic chemistry k zapůjčení na měsíc.

Není pravda, že knihovna má od tohoto titulu pouze jeden výtisk, k vypůjčení je v KUK pod signaturou 547(07)-KLEI osm svazků. Kromě jednoho s prezenčním statutem mají všechny status měsíční proto, abychom zajistili cirkulaci tohoto titulu mezi studenty. Chápeme, že Vám může počet svazků připadat nedostačující, ale odvíjí se od výše financí, které nám fakulta, v tomto případě PŘF, na nákup literatury přidělí, dále vycházíme z doporučení vyučujících (podrobněji k této problematice viz výše o rezervačním systému) a počtu studentů v předmětu.

PROSTOR KNIHOVNY

KUK denně navštěvují studenti ze tří fakult a domnívám se, že pro takový počet studentů se zde nenachází dostatek počítačů. Několikrát se mi přihodilo, že jsem nenalezla volný počítač, kde bych se mohla věnovat studiu, počítače byly buď obsazené nebo mimo provoz. (Na většině počítačů se navíc studenti věnovali zejména mimoškolním aktivitám.)

Počítače jsou ve vlastnictví a správě Ústavu výpočetní techniky MU, který tedy rozhoduje o maximu počítačů, které mohou být v KUK k dispozici. Naše zkušenost je taková, že vždy se nějaký volný počítač v KUK najde, ale chápeme, že vzhledem k rozlehlosti prostoru a rozmístění počítačů je problematické rychle zjistit, kde takový volný počítač je a že pocítujete aktuální nedostatek PC. Bohužel současné trendy s využitím vlastních mobilních zařízení nenahrávají většímu rozšíření stolních PC, ani v naší knihovně. Celý prostor KUK je navíc plně pokryt wi-fi. KUK aktuálně pro zlepšení informovanosti o umístění počítačů a jejich aktuální obsazenosti plánuje připravit a v létě zprovoznit malou aplikaci.

Ocenila bych více odděleného prostoru, kde by se mohli studenti nerušeně věnovat studiu, stejně tak prostory, které by umožnily spolupráci s kolegy bez toho, aby byli rušeni jiní návštěvníci knihovny.

Toto je v současnosti nerealizovatelné, neboť by to znamenalo výrazné stavební úpravy, které jsou nejenže finančně nákladné, ale na realizaci hodně komplikované. Bylo by třeba přebudovat vzduchotechniku, elektroinstalace, navíc pavilon A9, konkrétně přízemí je únikovým východem na venkovní shromažďovací plochy a tedy jakákoliv přestavba musí být schválena příslušnými bezpečnostními orgány, skutečně zde nejde hovořit o přidání pár přepážek;-)

Pro skupinové a individuální studium tedy musí posloužit stávající prosklené studovny za regály.

Podla mna je knihovna vzdy priliz vyklimatizovana. Po polhodine sedenia mi vzdy zacne byt zima.

Výsledky dotazníku naznačují, že od doby před dvěma lety se klima v knihovně podařilo lépe regulovat, přesto váš podnět chápeme. Pokud zaznamenáte v některém z prostor knihovny přílišný chlad/teplo, informujte obratem zaměstnance u výpůjčního pultu, kteří předají problém k řešení správě budov. Pokud to bude možné, upraví správa nastavení vzduchotechniky (je však třeba říci, že ne vždy lze teplotu optimálně nastavit ve všech studovnách, neboť stejná větev vzduchotechniky zajišťuje chlazení/oteplení různých velkých prostorů).

Zařazení knih podle oborů je v úseku chemie trochu chaotické: nejsem si přesně jist, jak to tam přesně je, ale např: fyzikální chemie je v analytické chemie apod. Tento chaotický stav už trvá skoro rok.

Chyba se samozřejmě může stát a Vámi zmíněný případ prověříme, každopádně signovací systém v KUK vznikl vždy ve spolupráci s odborníky, konkrétně signovací systém chemie byl aktualizován loni na jaře po předchozí kontrole vyučujících z chemie PŘF. Nutno dodat, že někdy se knižní titul v něm popisovanou problematikou pohybuje na hraně více disciplín a tehdy přihlížíme k doporučení vyučujícího nebo tomu tématu, které v knize převažuje. Možná jistá chaotičnost mohla být způsobena i tím, že teprve letos po nastěhování biologie PŘF byly všechny oborově příslušné fondy kompletně sladěny, takže došlo kupříkladu k přesunům některých titulů mezi obory. což se mohlo někdy dotknout i některých bio/chemických titulů.

KATALOG

Pokud jiný čtenář zadal rezervaci na danou knihu, proč mi nejde prodlužovat výpůjčky, když můj termín vrácení je pozdější než termín u ostatních výpůjček?

Na fungování rezervačního systému je třeba pohlížet nejen z pohledu toho, kdo si chce výpůjčku prodloužit, ale i z pohledu toho, kdo čeká na vyřízení své rezervace, a v neposlední řadě v kontextu chování čtenářů. Jedná se o to, že každý čtenář má právo na výpůjčku a realita je taková, že mezi čtenáři je stále dost těch, kteří výpůjční lhůty nedodržují a vracejí knihy pozdě.

Proto je systém nastaven tak, aby výpůjčky nešlo prodlužovat do doby, než je některá z výpůjček vrácena a rezervace vyřízena, čímž zajišťujeme cirkulaci knih mezi vámi čtenáři. Pokud by systém fungoval podle Vašeho očekávání, bude docházet k situacím, kdy čtenář s nejbližším datem vrácení knihu včas nevrátí, přitom si ostatní své výpůjčky prodlouží, v důsledku čehož čtenář, který si podal rezervaci, se knihy nedočká, dokud ji někdo definitivně nevrátí.

Proč nejde hromadně prodlužovat výpůjčky?

Hromadně prodlužovat výpůjčky v katalogu lze, a to tímto způsobem: čtenář se v online katalogu (<http://aleph.muni.cz>) přihlásí do svého čtenářského konta, ve kterém si zobrazí seznam výpůjček v příslušné knihovně. Nad tímto seznamem má mj. odkazy "Prodloužit vše" a "Prodloužit vybrané" /viz níže obrázek/. Prvním odkazem se prodlouží všechny výpůjčky, druhým odkazem se otevře stránka se seznamem výpůjček, ve kterém čtenář označí ty, které chce prodloužit, a volbu potvrdí. V obou případech platí, že se prodlouží pouze ty výpůjčky, které aktuálně nejsou rezervovány jiným čtenářem nebo které nebyly již dvakrát prodlouženy.

Proč nelze při rezervování knihy nastavit pozdější datum, od kdy mám zájem o výpůjčku?

Zde by se již nejednalo o rezervaci, ale o tzv. zámlovu, která by však vedla ke kolizní situaci čtenářem, kteří si knihu vypůjčí v termínu před Vámi. Musel by totiž knihu vrátit dříve, než jaký má kniha výpůjční status (měsíční, tři měsíce). Pokuste se na tuto situaci podívat ze strany takového čtenáře - Vám by se jistě také nelíbilo,

že kniha se statusem na měsíc/tři měsíce má být vrácena např. již po týdnu.;-)

Myslel/a jsem, že když si půjčím např. měsíční výpůjčku a druhý den si ji prodloužím, že ji ve výsledku budu mít dva měsíce, nikoli, že se výpůjčka prodlouží jen o jeden den. Jak to je?

Rezervační systém je nastaven tak, že výpůjčku prodloužuje o dobu, na kterou může být kniha vypůjčena, ode dne prodloužení. Neboli pro co nejdříve výpůjčku je třeba prodloužovat těsně před koncem výpůjční lhůty. Na toto nastavení je nezbytné opět pohlížet z pohledu čtenáře, který má o knihu zájem: pokud by si někdo

půjčil knihu s tříměsíční výpůjční lhůtou a hned zadal dvakrát prodloužení, měl by výpůjčku na 9 měsíců a na ostatní čtenáře by se nedostalo.

Navrhovala bych zavést možnost rezervace s dobou platnosti 24-48 hod. A když by si jej člověk nevy půjčil, rezervace by mu propadla. Kdy by to udělal vícekrát, tak by mu možnost rezervace byla na 1-2 měsíce odepřena.

Rezervační systém funguje od jeho zavedení v KUK v r. 2007 s tím, že doba rezervace vrácené knihy je sedm kalendářních dnů. V případě nevyzvednutí je rezervace zrušena a kniha je vypůjčena čtenáři, který je následující v pořadí rezervací, v případě žádné rezervace je kniha umístěna na polici.

O odepírání rezervování dokumentů těm, kteří si knihy nevyzvedávají, vůbec neuvažujeme, protože je těchto čtenářů skutečně mizivé procento. Navíc naše zkušenost je taková, že studenti mnohdy sami buď přes jejich čtenářské konto v univerzitním katalogu, nebo e-mailem zaslaným z univerzitní adresy rezervaci zruší, přestali-li mít o knihu zájem.

Při rezervaci knih by se měl zobrazovat počet čekajících na knihu již na hlavní stránce (ne až po rezervaci konkrétní knihy) - student by si pak mohl označit knihu s nejmenším počtem čekajících a ne zkoušet rezervovat svazky po jednom, a zkoušet tak své pořadí.

Toto je častý dotaz a vnímáme, že toto není zrovna vhodně co do zobrazování informací nastaveno v katalogu, takže to jako podnět předáme správcům knihovního systému z Knihovnicko-informačního centra MU.

Nyní jen stručně, jak vlastně rezervační systém funguje: Při rezervaci knih čtenář může rezervovat knihy mající ve sloupci "Status jednotky" slovo "Měsíční" nebo "Semestrální" (viz níže obr. 1), přičemž je zcela jedno,

ve kterém řádku knih s těmito statusy klikne vlevo na "Požadavek". Neboli čtenář si nerezervuje knihu s konkrétním čárovým kódem v pravém sloupci, ale některou z knih, které mají status "Měsíční" nebo "Semestrální", přičemž při rezervaci podle požadovaného výpůjčního statusu u některého řádku s takovým statusem klikne na "Požadavek". Je proto zcela jedno, jestli ve sloupci "Poč. požadavků" je v příslušném řádku nějaký stav pořadí nebo ne. Chce-li čtenář zjistit reálný stav pořadí, tak po zobrazení Čtenářského konta zvolí přehled rezervací (viz níže obr. 2), ve kterém se tuto informaci dozví (viz níže obr. 3).

	Popis	Status jednotky	Půjčeno do	Díčí knihovna	Sbírka	Signatura	Poč. požadavků	Čárový kód
Detaily	Mimo UK	K dispozici		Knihovna univ. kampusu anatomie				3147058598
Detaily	Mimo UK	K dispozici		Knihovna univ. kampusu anatomie				3147058599
Požadavek Detaily	Semestrální	11/05/15		Knihovna univ. kampusu KUK - volný výběr	611.11-HUDÁ			3147058903
Požadavek Detaily	Měsíční	07/04/15		Knihovna univ. kampusu KUK - volný výběr	611.11-HUDÁ			3147058198
Požadavek Detaily	Měsíční	03/04/15 Zadán požadavek na výpůjčku		Knihovna univ. kampusu KUK - volný výběr	611.11-HUDÁ 1 (2/6)			3147058199
Požadavek Detaily	Měsíční	26/03/15 Zadán požadavek na výpůjčku		Knihovna univ. kampusu KUK - volný výběr	611.11-HUDÁ 1 (2/6)			3147058200
Požadavek Detaily	Měsíční	07/04/15		Knihovna univ. kampusu KUK - volný výběr	611.11-HUDÁ			3147058201
Požadavek Detaily	Semestrální	27/04/15		Knihovna univ. kampusu KUK - volný výběr	611.11-HUDÁ			3147058202
Požadavek Detaily	Semestrální	27/04/15		Knihovna univ. kampusu KUK - volný výběr	611.11-HUDÁ			3147058203
Požadavek Detaily	Semestrální	18/05/15		Knihovna univ. kampusu KUK - volný výběr	611.11-HUDÁ			3147058204
Požadavek Detaily	Semestrální	15/06/15		Knihovna univ. kampusu KUK - volný výběr	611.11-HUDÁ			3147058205

Obr. 1 - Seznam svazků titulu

	PRIF	FF	FI	FSS	ESF	PRAF	Ostatní knihovny MU	PEDF	KUK	Telč	Souhrnné informace
Výpůjčky	0	0	0	0	0	0	0	0	37	0	37
Seznam historie výpůjček	61	147	0	9	0	0	0	21	177	0	415
Požadavky na výpůjčky	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Požadavky na rezervace	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Platební transakce	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Obr. 2 - Přehled knihoven ve Čtenářském kontu

Č.	Autor	Popis	Rok	Datum zadání požadavku	Konec data požadavku	Odkdy připraveno k výpůjčce	Dílčí knihovna	Status požadavku
1	Hudák, Radovan mzk2013759721 aut	Memorix anatomie /	2013	23/03/15	23/07/15		Knihovna univ. kampusu	Čekáte na 3. pozici ve frontě; aktuální výpůjční lhůta 03/04/15

Obr. 3 - Informace o pořadí rezervace

ONLINE ZDROJE

Proč není dostupný tento časopis/online zdroj?

Před vyjádřením ke konkrétním zdrojům upozorňujeme, že zjistit dostupnost časopisu v online nebo tištěné podobě a online knih lze pomocí vyhledávače Discovery, respektive jeho sekce Seznam dostupných časopisů a knih (A-Z) (viz odkaz v záhlaví vyhledávače na <http://discovery.muni.cz>). V případě nalezení časopisu se zobrazí přehled zdrojů s přístupnými ročníky, kliknutím na příslušný odkaz daný zdroj otevřete. Je-li u některého zdroje uvedeno embargo, znamená to, že ročníky z uvedeného období v embargu nejsou dostupné. V případě nefunkčního odkazu či nedostupnosti avizovaného zdroje informujte správce EIZ na eiz@muni.cz. V případě, že časopis (či Vámi požadovaný ročník) není předplácen, vyhledejte si na Internetu jeho webovou stránku a ověřte, není-li v režimu Open Access, tj. zdarma dostupný. V případě že není a není k zapůjčení v žádné z brněnských knihoven (např. Moravská zemská knihovna), požádejte o kopii požadovaného článku prostřednictvím meziknihovní výpůjční služby (na web KUK v sekci Potřebuji publikaci - Objednat z jiné knihovny (MVS)).

Někteří z respondentů uvedli, že postrádají níže uvedené časopisy nebo zdroje:

- Helvetica Chimica Acta - Aktuální ročník časopisu je zpřístupněn v databázi [Wiley Online Library](#).
- Science - Aktuální ročník časopisu je zpřístupněn na stránkách [American Association for the Advancement of Science \(AAAS\)](#).
- American Journal of Cardiology - Poslední ročníky časopisu jsou dostupné v databázi [ScienceDirect](#).
- The Journal of Thoracic and Cardiovascular Surgery - Tento časopis je dostupný v databázi EBSCO vyjma ročníků vydaných v posledních třech letech. Aktuální ročník není zakoupen, protože jej žádné z pracovišť nenavrholo k nákupu.
- Starsi clanky v JAMA - Pro MU jsou dostupné ročníky časopisu JAMA od r. 1998 na jeho [webových stránkách](#). Nákup archivu s ročníky před r. 1998 nebyl dosud žádným pracovištěm navržen.
- UpToDate - Tento zdroj zakoupen není, univerzita má předplácen do roku 2019 jiný klinický zdroj z oblasti medicíny založené na důkazech - DynaMed (informace a odkaz na zdroj najdete na <http://ezdroje.muni.cz>).

Namísto Discovery používám jiný zdroj (Google Scholar, PubMed aj.).

Samozřejmě chápeme, že ne každému musí vyhledávač Discovery (<http://discovery.muni.cz>) vyhovovat, avšak jeho výhodou je snadnější přístup k předpláceným zdrojům a v nich uloženým plným textům. Discovery totiž zahrnuje záznamy z cca 95 % databází dostupných na MU, přičemž u těchto záznamů je buď přímý odkaz

na plný text v příslušné databázi nebo odkaz na linkovací službu LinkSource umožňující ověření dostupnosti plného textu v databázích předplácených na MU. Zatímco kupříkladu PubMed zahrnuje pouze biomedicínské časopisy a uživatel této databáze při vyhledávání může minout k jeho tématu vhodný článek vydaný v jiném časopise, při použití Discovery se toto riziko výrazně snižuje.

Nedostatečně propagujete online zdroje

Nemyslíme si, že bychom toto nějak zanedbávali a není nám známo, z jakých podkladů vycházíte při svém tvrzení. O nových zdrojích či zkušebních přístupech k nim informujeme na webu (<https://kuk.muni.cz>) a facebooku KUK (<http://facebook.com/muni.kuk>), hromadným e-mailem rozesíláme našim uživatelům z LF, PŘF (obory v kampusu), FSpS a CEITEC zprávy o důležitých online zdrojích, novém vydání našeho online Newsletteru či konání jednorázových lekcí na vyhledávání v databázích. Kromě toho pro LF a FSpS zajišťujeme výuku předmětů zaměřených na vyhledávání v online zdrojích, zaměstnancům uvedených fakult nabízáme individuální nebo skupinová školení (<https://kuk.muni.cz/vyuka/activity/>), v knihovně máme u výpůjčného pultu nebo i na regálech vystaveny letáčky o vyhledávací Discovery, které jsme navíc poštou rozeslali

vedoucím klinik v brněnských nemocnicích, opravdu jsme přesvědčeni, že maximálně využíváme všechny základní komunikační kanály.

Také se nám však stalo, že nám uživatelé psali, abychom je neobtěžovali nevyžádanými informacemi, a to i k on-line zdrojům.

Nicméně je smutnou skutečností, že kromě menší skupiny publikujících, nejsou většinou on-line zdroje využívány a je jich tedy patrně nadbytek. Ale určitě je vždy co zlepšovat, proto připravujeme anketu formou dotazníku právě k EIZ, kde se od studentů chceme dozvědět, zda mají o zdrojích povědomí, na co se zaměřit v propagaci atd.

ZÁVĚREČNÉ KOMENTÁŘE

Ocenila bych, kdyby bylo k dispozici pár počítačů pouze s katalogem a přístupem na IS, které by umožnily studentům pohodlně vyhledat knihy, které potřebují ke studiu. Student by získal přístup ke katalogu i ISu bez nutnosti se přihlašovat k počítači a zároveň by volné počítače neblokoval jiným studentům.

Jak již bylo uvedeno na jiném místě, počítače, které jsou ve studovněch k dispozici návštěvníkům knihovny, jsou vlastnictvím a ve správě Ústavu výpočetní techniky MU (ÚVT), který tedy rozhoduje o maximu počítačů, které mohou být v KUK k dispozici.

V minulosti byly takto k dispozici 3 pc vlevo od vstupu do knihovny, bohužel byly pro poruchu již vyřazeny a aktuálně typově shodný PC není podle údajů ÚVT na trhu. Tedy situaci řešíme, ale konečné řešení je plně v kompetenci a možnostech ÚVT.

Prosklené studijní místnosti v knihovně. Nikde jsem nenašel informace, k čemu tyto prostory slouží. Mnoho studentů do nich chodí proto, že chtějí mít k učení klid. Já osobně myslím, že tyto místnosti jsou určeny jako skupinové studovny (pár lidí se sejde a jde se to učit dohromady, polohlasem říkat své myšlenky atp.). Rád bych, aby o pravém účelu těchto místností byli vcházející studenti informováni. Předejde se tak nepříjemným konfliktům, kdy se v místnosti sejdou "soukromí" a "skupinová" studenti.

Vámi zmíněné prostory s více jak osmi místy ve studovně jsou primárně určeny ke skupinovému studiu (není-li ale hlučné, skleněné stěny nejsou zvukotěsné a hlučný hovor je slyšet až do studoven). Protože se však ne vždy v knihovně vyskytuje skupina studentů mající zájem o takovou studovnu, tak užívání těchto prostor nijak striktně neomezujeme a necháváme je v režimu "kdo dřív přijde...". Vzhledem k tomu, že váš podnět k určení účelu je první a dosud nebyly k využití těchto studoven žádné další podněty, ani zaměstnanci neřešili konflikty, o kterých píšete, na situaci se soustředíme a po vyhodnocení provedených pozorování přijmeme vhodné opatření, včetně vámi navrhované regulace užívání.

Se službami naší knihovny jsem zatím velice spokojen, a to je využívám už třetím rokem. K čemu si ovšem neodpustím komentář, jsou ty "úžasné" turnikety, které přibýly před vchodem. Ať je jejich odůvodnění jakékoliv, výhrad k nim mám hned několik:

- 1. ISIC opravdu nejsem zvyklý nosit po kapsách a odkládat si věci, které nesu, na schody jen proto, abych mohl z batohu vytáhnout doklady, je trochu nepraktické.**
- 2. Jejich neustálé vrzání ruší návštěvníky knihovny a kapacita zadních skleněných boxů neomezená opravdu není.**
- 3. Vždy jsem měl za to, že knihovny slouží jako centra vědění a kultury pro širokou veřejnost. Dobře, zúžení možnosti vstupu na studenty MU jsem ještě ochoten akceptovat. Ale aby tam nemohl vstoupit student Filozofické fakulty (přitom KUK má z nepochopitelných důvodů na skladě knihy, které studentům na FF chybí) a musel se postupně dožadovat vpuštění a vpuštění, to se mi zdálo až ubohé.**
- 4. Tvoření front ve špičce.**
- 5. Co je komu po tom, jak dlouho jsem v knihovně? Opravdu se mi nelíbí, že musím někomu povinně umožňovat sledovat mou aktivitu v knihovně. A vůbec pochybuji o relevanci těch dat, když během 3 hodin z různých důvodů 4x odcházím a znovu přicházím.**
- 6. Je zvláštní, že v jiných knihovněch MU to bez turniketů jde. Jen kampus zase musí mít něco extra.**

Ad 1 – Možná to považujete za nepraktické, ale opravdu vás potřebujeme identifikovat. ISIC je v podstatě studentův občanský průkaz na univerzitě, který nepochybně užívá i při řadě jiných příležitostí (platby za tisk/kopírování a stravu v menze, kvůli identifikaci při půjčování knih atd.). Jak sám píšete, kartu máte mezi ostatními doklady, což podle našich zkušeností mají v podstatě všichni naši návštěvníci. A právě tyto doklady často

i několikrát denně vytahujete při nejrůznějších dalších příležitostech (bankomat, platby v obchodě, při revizi jízdenek apod.) a jistě vám to přijde zcela běžné, tak proč by najednou vytažení dokladů kvůli turniketům mělo být něčím neobvyklým?;-)

Ad 2 - Stížnosti, že by zvuk turniketů byl slyšet i ve studovnách, byly v dotazníku zcela ojedinělé, ověřovali jsme, že ani senzor hlasitosti umístěný na prvním regálu tzv. Reserved collections jeho zvuk nezaznamenává. Ano, je to jednotvárný technický zvuk, daň za funkci.

Ad 3 - Předně se musíme důrazně ohradit proti tvrzení, že by osoby z fakult sídlících mimo kampus neměly právo vstupu do KUK. Naopak uživatelé z jiných fakult tvoří téměř 8 % našich uživatelů. KUK je veřejnou knihovnou a zaměstnanci KUK byli instruováni, aby osobám, které nevlastní čipovou kartu MU nebo ji mají poškozenou, vždy umožnili vstup do KUK. Pokud snad někdo ze zaměstnanců některému z návštěvníků tvrdil opak, je to selhání tohoto konkrétního zaměstnance. V každém případě bude tato instrukce zaměstnancům znovu zdůrazněna.

Pokud jde o situace, kdy se turnikety po přiložení karty neotevrou, příčiny jsou následující:

- Ne všechny osoby na MU dostávají od svých fakult/pracovišť kartu s čipem (to jim však komplikuje i jiné služby na MU, např. platby v menze, za kopírování/tisk apod.).
- Současná ústředna SUKB užívaná i pro další účely v kampusu nemá kapacitu na to, aby pojmula potřebná data pro fungování turniketů o všech osobách na MU (cca 45 tis. osob), a proto byly primárně do ní uložena data osob působících v některém z pracovišť v kampusu (11 tis. osob). Ostatní návštěvníky KUK máme možnost identifikovat jen v případě, že se stanou registrovanými čtenáři KUK. Do února 2015 byly tedy nově zaregistrovaní čtenáři z jiných pracovišť než v kampusu průběžně přidáváni do systému ručně (cca 1 x za 14 dnů), což mohlo zapříčinit, že některým z nich při další návštěvě ještě vstup přes turnikety nefungoval. Proto jsme ve spolupráci s vývojáři ISu hledali a našli systémové řešení, které již dnes plně funguje a jež zajistí, že již druhý den po registraci mimokampusového čtenáře v KUK mu bude vstup na čipovou kartu MU fungovat.
- Pokud se jedná o poznámku, proč KUK má i knihy, které studentům FF chybí, musíme upozornit, že tituly zdánlivě spadající do oborů FF hojně využívají čtenáři z FSpS, popř. PŘF. Na PŘF jsou mj. i učitelé oborů, kterým se jistě hodí literatura z oblasti psychologie a pedagogiky. Tato literatura je hojně využívána i studenty FSpS, kteří se v určitých oborech rovněž připravují na role učitelů či trenérů, v rámci sportovního managementu pak mnohdy sáhnout po publikacích z oblasti ekonomie.

Ad 4 - Upřímně: Vaše poznámka je oprávněná, ovšem ve špičce se snad fronty tvoří kdekoliv, ať už je to u turniketů nebo vstupu do metra, na sportovní stadiony vybavené turnikety apod. Nepochybně bez turniketů je průchod rychlejší, ale věříme, že v návaznosti na níže uvedenou reakci na komentáře 5-6 jistě pochopíte, proč byly instalovány a budete je vnímat s větším pochopením.

Ad 5-6 - Záměr instalovat turnikety před vchodem KUK se neobjevil až nyní, ale již v roce 2008, pouze se až nyní našly finanční prostředky na jejich pořízení. Turnikety rozhodně nemají sloužit k bránění vstupu do knihovny, ale k získání přehledu o její návštěvnosti podle fakultní příslušnosti návštěvníků. Je třeba si uvědomit, že zatímco ostatní knihovny MU primárně slouží jedné mateřské fakultě, KUK služby poskytuje hned čtyřem institucím - LF, PŘF, FSpS a CEITEC (dále jen fakulty). Jistě pochopíte, že tyto fakulty samozřejmě zajímá, jestli jejich spolupodíl na financování KUK skutečně odpovídá reálnému využití knihovny jejich zaměstnanci a studenty, tj. i Vámi. Data z turniketů jsou samozřejmě jen jedním z mnoha dalších aspektů, jako jsou výkon zaměstnanců v knihovních službách (akvizice, katalogizace atd.) pro fakulty, návštěvnost kurzů informační gramotnosti, využívání studoven ke studiu či práci na počítačích atd., které při tomto rozhodování o spolufinancování hrají roli. Prosíme, snažte se na celou věc dívat se zcela racionálně a tedy i z pohledu druhé strany, nejen Vaší, a vůbec již toto statistické zkoumání neberte osobně jako nějaké sledování. Data jsou sumarizována a členěna podle pracovišť, včetně opakovaných pobytů.

Takže pro naše interní potřeby generujeme přehledy, které neobsahují žádné konkrétní osobní údaje typu UČO, jméno a příjmení apod., ale pouze celkové údaje (viz níže ukázka tabulky). Přehledy obsahující osobní údaje, kterými jsou pouze UČO a jméno a příjmení návštěvníka, neobsahují požadovaná data, jsou hůře zpracovatelná, a hlavně ani nikoho nezajímá, kdo jmenovitě v knihovně byl.

Kód pracoviště	Název pracoviště	Typ	Kód programu	Název programu	Období	Počet průchodů	Celkový čas	Průměrný čas	Jen vstupy	Jen výstupy
1411	LF – Lékařská fakulta	studenti	B-OS	Ošetřovatelství	2014-09-26 12:00 - 13:00	1	0	0	1	
1431	PřF – Přírodovědecká fakulta	studenti	B-AB	Aplikovaná biochemie	2014-09-30 08:00 - 09:00	6	6274	1045.67		
1451	FSpS – Fakulta sportovních studií	studenti	B-SZ	Specializace ve zdravotnictví	2014-09-30 08:00 - 09:00	7	9672	2418	2	1
1479	CEITEC-CŘS – Centrální řídicí struktura projektu CEITEC	práce na dohodu			2015-02-17 09:00 - 10:00	1	549	549		

Proč se v knihovně nesmí jíst či si do ní přinést kávu?

Knihovna je kulturní a vzdělávací institucí a je vybavena majetkem, který by se snadno jídlem a nápoji znehodnotil, navíc by při jídle v knihovně došlo také ke zvýšení rizika přenosů bakterií, když nejsou tato základní hygienická pravidla dodržena. S jídlem a otevřenými nápoji se nesmí ani do řady jiných institucí či podniků (divadlo, muzeum, městská hromadná doprava apod.). Plně chápeme, že při studiu člověku vyhládne, ale vzhledem k výše uvedenému je snad každému zodpovědnému člověku onen zákaz pochopitelný, zvláště když součástí našeho pavilonu je jen o pár schodů výše kavárna a nikomu nemůže činit problém se stravovat tam. Opravdu se na ten zákaz dívejte z toho pohledu, že se jím vám snažíme zajistit důstojné podmínky ke studiu; jste to přece vy, kdo by z umaštěné či polité knihy skutečně nerad studoval nebo seděl u stolu plného drobků.;

Velmi postradam možnost vpn připojení ke zdrojům MU přes iPad. Nerozumím tomu, proč není na počítačích v KUK nainstalovány Cite while you write plug-in, aby bylo možné používat End-Note Web k psaní odborných článků. Dale velmi postradam statistický software JMP, na který má univerzita licenci, ale není v KUK nainstalován. Program statistika, je tak uživatelsky nepříjemný, že jej nelze pokladat za možnou alternativu.

Bohužel toto asi příliš neovlivníme, protože počítače jsou ve správně Ústavu výpočetní techniky MU (ÚVT), takže je třeba, abyste návrh na takové instalace adresovali jim - <http://www.muni.cz/ics/920510>