

# KNIHOVNA UNIVERZITNÍHO KAMPUSU MU VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ V ROCE 2024

V období 24. 5. - 30. 6. 2024 proběhl průzkum spokojenosti uživatelů se službami Knihovny univerzitního kampusu (KUK). E-mailem bylo osloveno 7 880 studentů českých a anglických studijních programů na FaF, FSpS, LF a PŘF s výukou v kampusu. Dále byli potenciální respondenti osloveni prostřednictvím Vývěsky v Informačním systému MU, webu KUK a profilů KUK na sociálních sítích Facebook a Instagram.

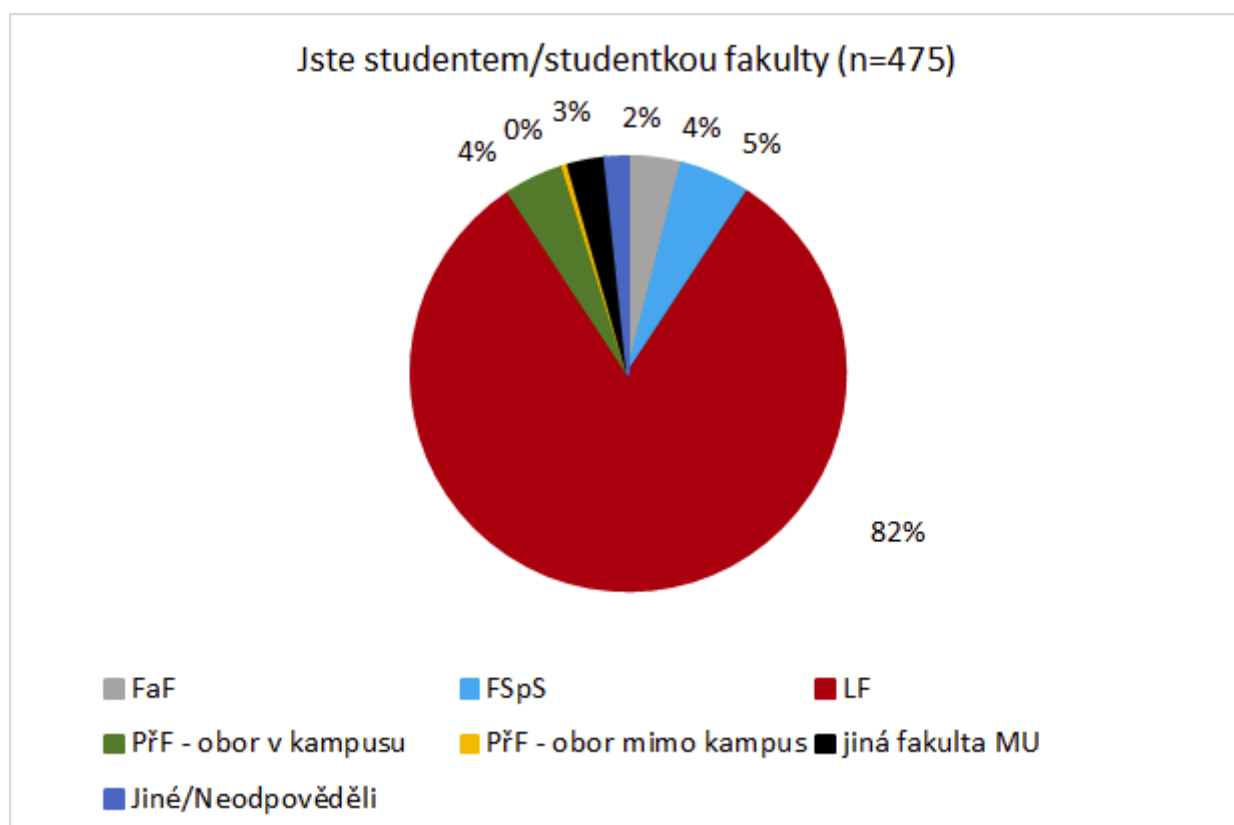
Nástrojem sběru dat byla platforma Průzkumy v Informačním systému MU, jehož prostřednictvím zodpovědělo online dotazník 475 uživatelů. Otázky v dotazníku byly nepovinné, a proto některé otázky nebyly zodpovězeny všemi respondenty.

## A co jsme se z odpovědí dozvěděli? Toto jsou silné a slabé stránky knihovny:

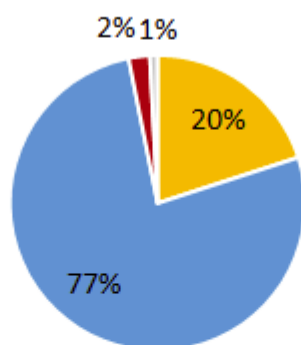
- + Nabídka poskytovaných služeb
- + Otevírací doba
- + Vstřícnost zaměstnanců
- + Dostupnost informačních zdrojů
- + Loajalita zákazníků
- Teplota ve studovnách
- Odstranění sedacích vaků
- Nepohodlné nové sedačky

Na následujících stranách si můžete přečíst podrobnější výsledky našeho šetření.

## UŽIVATELÉ KNIHOVNY

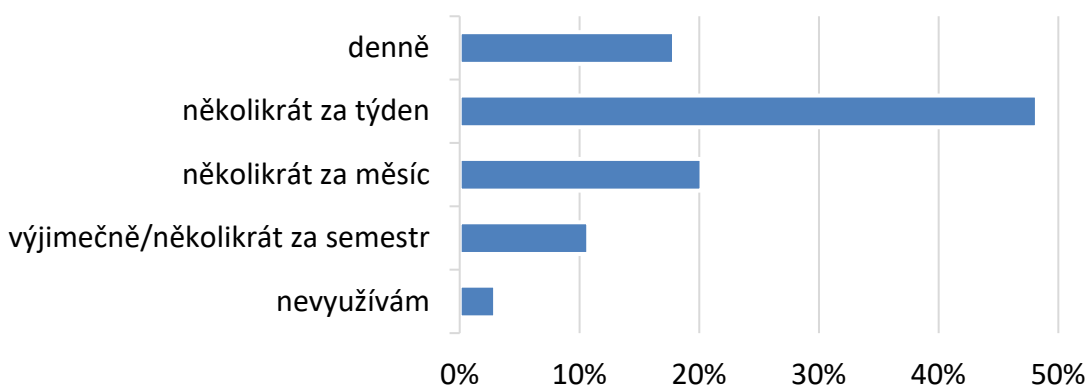


### Jste studentem/studentkou (n = 475)



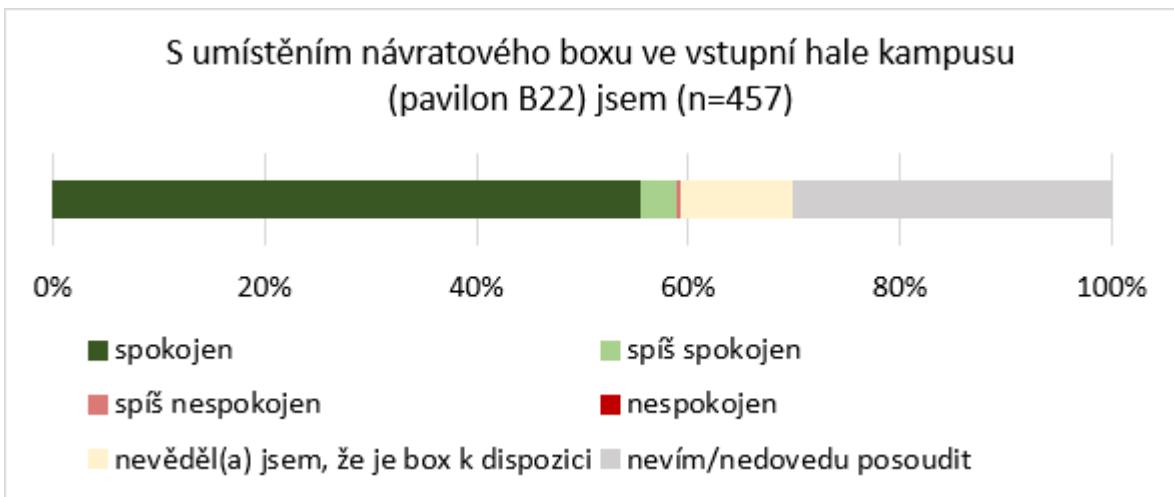
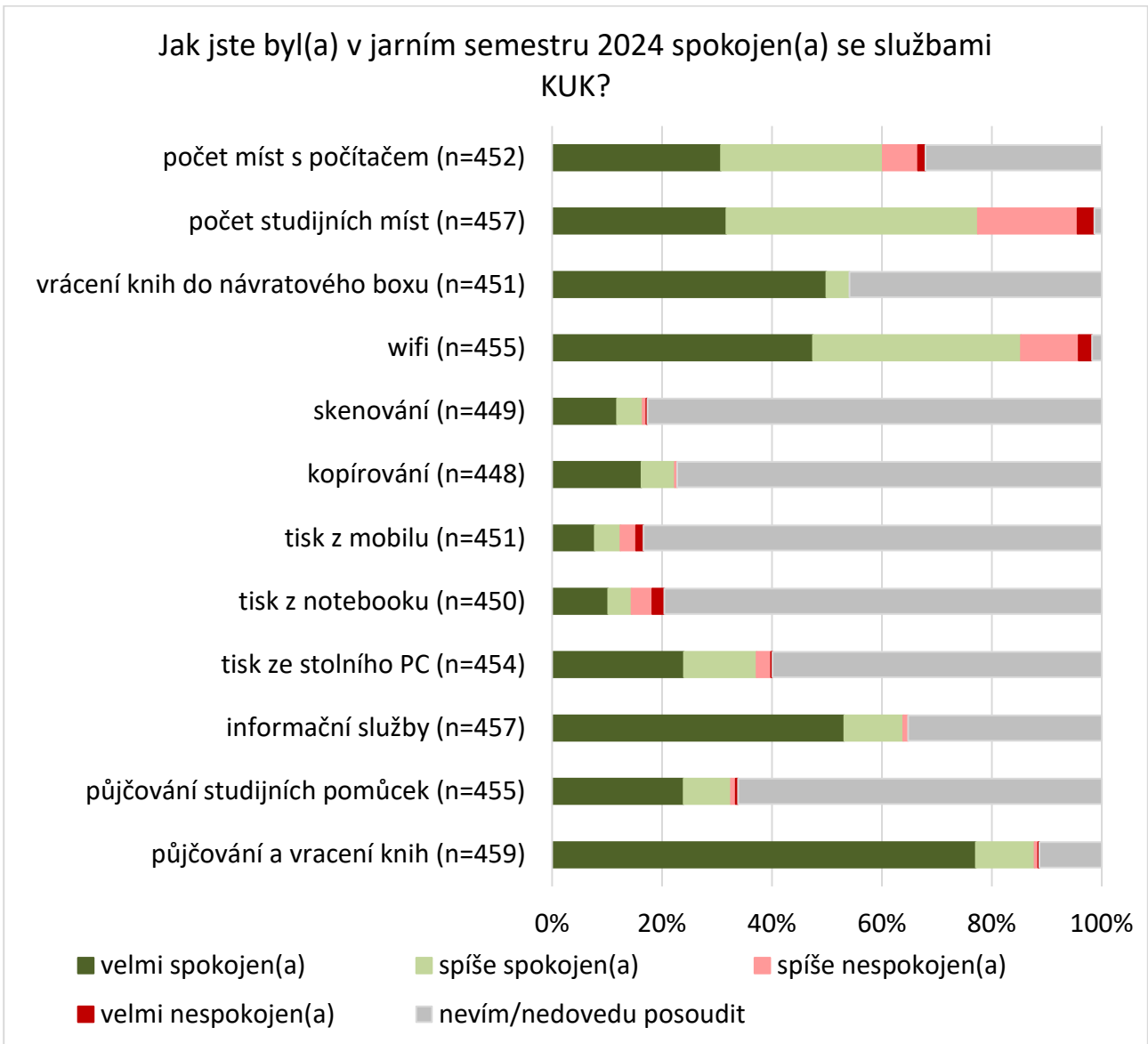
- bakalářského programu (Bc.)
- magisterského programu (Mgr., MUDr., MDDr., Ing. aj.)
- doktorského programu (Ph.D., Th.D.)
- Jiné

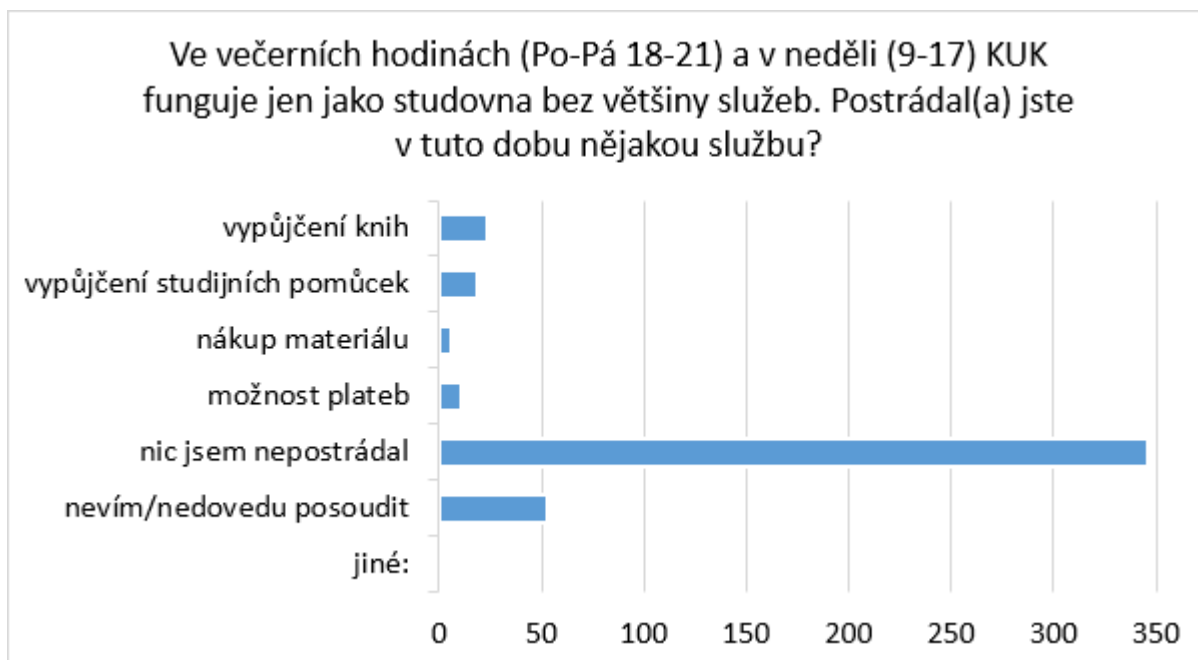
### Jak často jste v jarním semestru 2024 navštěvoval(a) Knihovnu univerzitního kampusu (KUK)?



Dvě třetiny respondentů (66 %) navštěvují knihovnu denně či několikrát za týden, pětina (20 %) několikrát za měsíc a 11 % jen výjimečně/několikrát za semestr. Podle svého vyjádření 14 respondentů KUK nevyžívá zejména kvůli nevyhovující lokaci knihovny či nemají důvod k návštěvě.

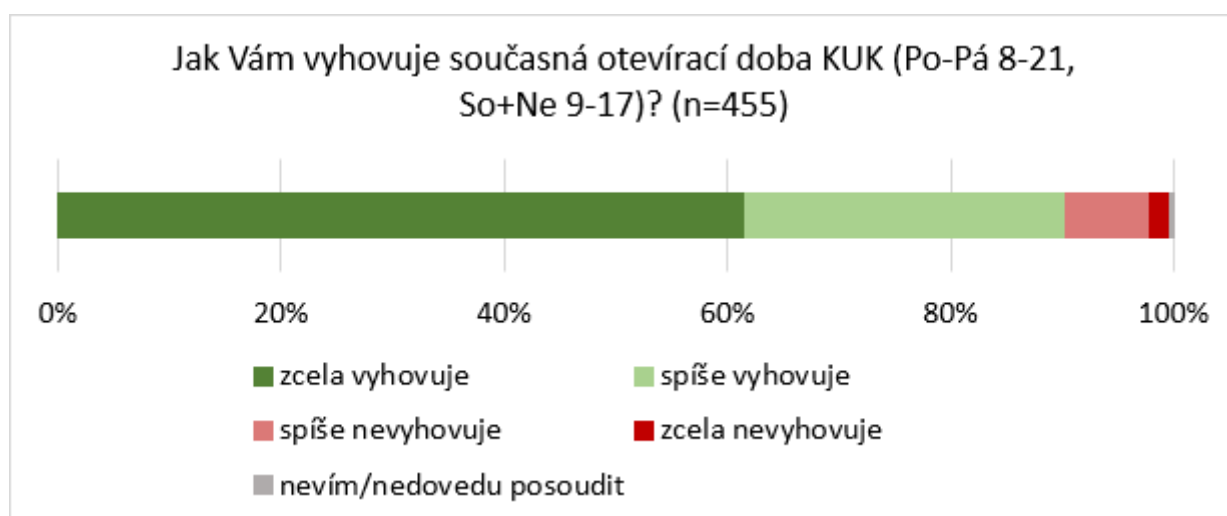
## SLUŽBY KNIHOVNY





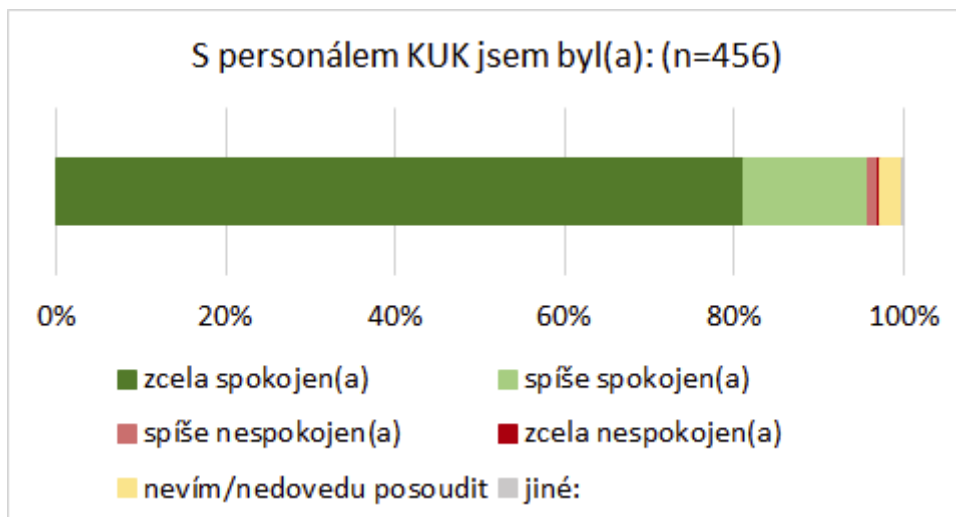
Se službami KUK převažuje obecně spokojenost stejně jako v případě umístění návratového boxu. Určitou nespokojenost jsme zaznamenali při hodnocení počtu studijních míst a signálu Wi-Fi, kterou však respondenti neupřesnili. V otázce postrádání nějaké služby mimo výpůjční dobu většina studentů nic nepostrádala. V komentářích se ke službám vyjádřilo 86 respondentů (18,1 %), kteří upozornili zejména na nevhodné mikroklimatické podmínky ve studovnách (21 respondentů), nepohodlné nové pohovky a křesla (18) či chybějící sedací vaky (7). K otázce, co postrádají v KUK, se v komentářích vyjádřilo 56 respondentů (11,7 %), kteří zmiňovali zejména chybějící sedací vaky (10 respondentů), chybějící pohovky a místo pro přípravu drobného občerstvení (7) či nedostatek tabulí a individuálních či skupinových studoven (5).

## OTEVÍRACÍ DOBA



Téměř všichni respondenti (90,0 %) vyjádřili spokojenost se současnou otevírací dobou KUK (Po-Pá 8-21, So+Ne 9-17). Otevírací dobu komentovalo 105 respondentů (22,1 %), z nichž 54 by uvítalo delší otevírací dobu, a to zejména o víkendu, 24 dřívější otevření studoven a 5 nonstop provoz KUK.

## PERSONÁL KNIHOVNY



Téměř všichni respondenti (437) jsou spokojeni s personálem KUK. Jistou nespokojenost vyjádřilo 6 respondentů.

Komentář k personálu uvedlo 43 respondentů, z nichž 26 zaměstnance knihovny chválilo. Zbylí vyjádřili nespokojenost zejména s hlasitým hovorem mezi zaměstnanci u pultu a v ostatních prostorách KUK (10 respondentů).

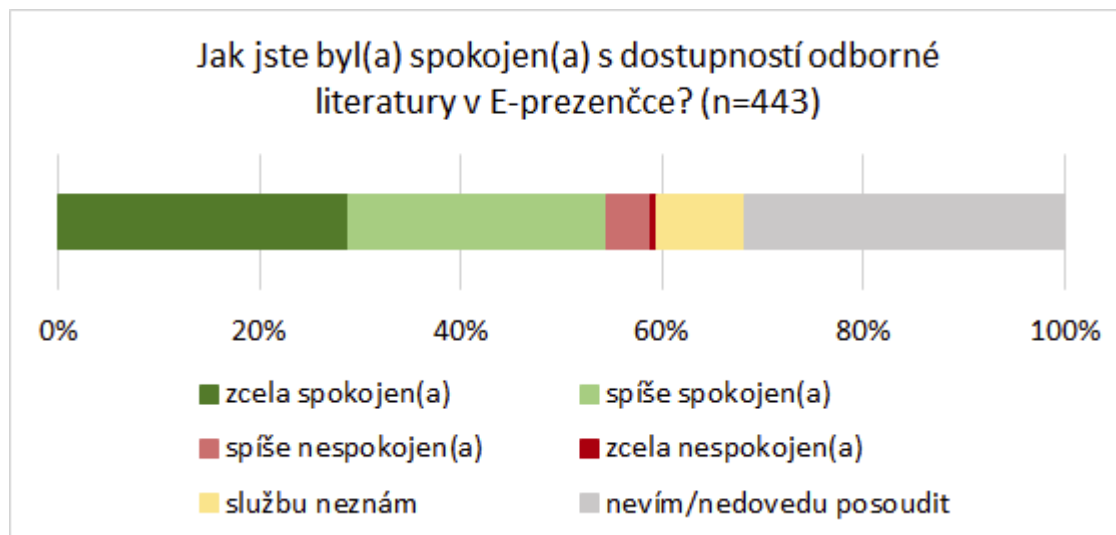
## NABÍDKA FONDŮ KUK

Na rozdíl od našich předchozích průzkumů jsme se tentokrát zaměřili na zjištění, jak chtějí být uživatelé informováni o nové literatuře a zdali postrádají nějaké tituly ve fondu KUK.



Respondenti by chtěli být informováni zejména prostřednictvím webových stránek KUK (155), dále by uvítali vystavení knih v knihovně (113) a rovněž by se o knižních novinkách chtěli dozvídat na Instagramu (102). O službu nemá zájem 134 respondentů.

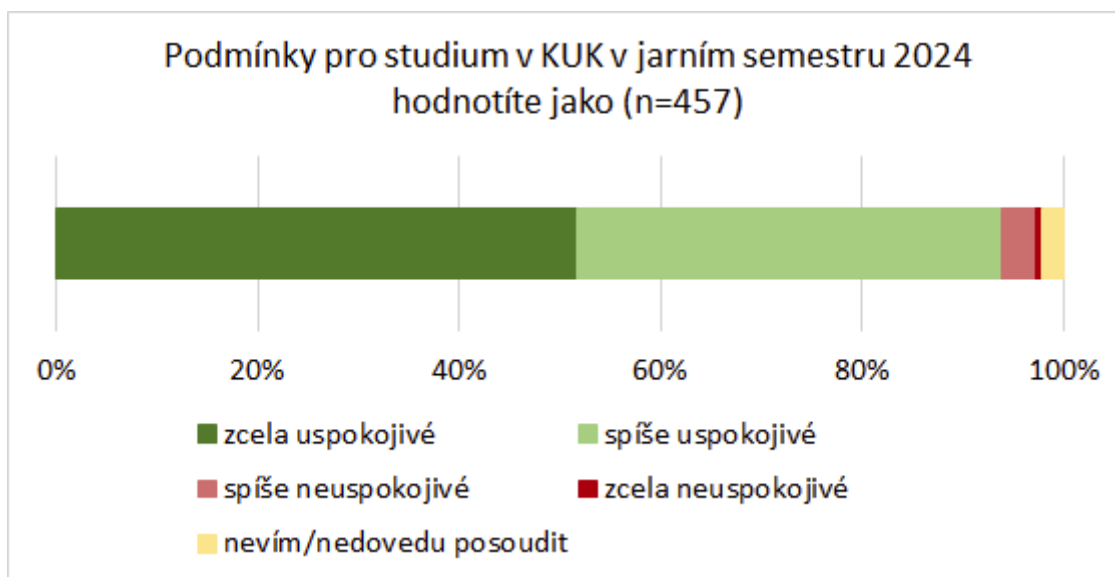
K otázce chybějící literatury v KUK se v komentářích vyjádřilo 24 respondentů, z nichž 14 uvedlo konkrétní chybějící titul, zatímco ostatní (10) zmínili nedostatek povinné literatury bez její specifikace. Konkrétní návrhy titulů byly předány našemu akvizičnímu oddělení k prověření dostupnosti knih na trhu a možnosti je zakoupit.



Ve věci spokojenosti s E-prezenčkou a potřeby případných dalších online či softwarových studijních pomůcek polovina (54 %) respondentů vyjádřila spokojenost s E-prezenčkou, zatímco 41 % službu nezná či ji nedovede posoudit.

E-prezenčku okomentovalo 19 respondentů, z nichž 10 v ní postrádá nějaký titul, 8 ji shledává jako uživatelsky nevyhovující a 2 jako nefunkční systém.

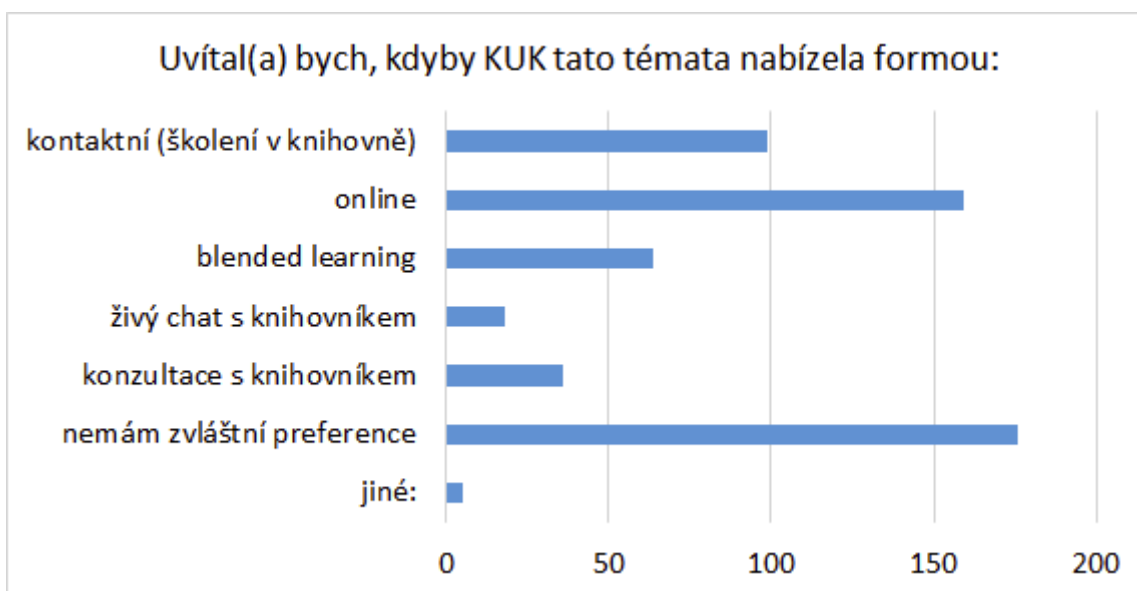
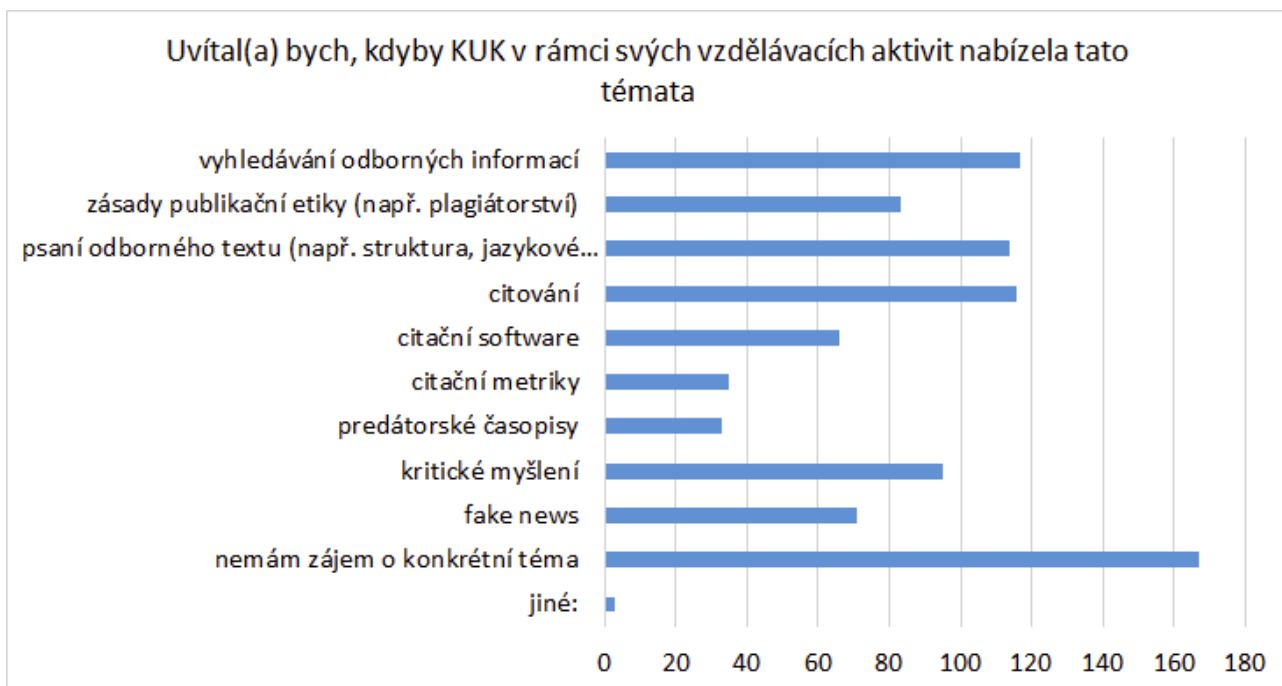
## PODMÍNKY KE STUDIU



Téměř všichni respondenti (94,0 %) kladně hodnotili podmínky KUK pro studium.

V komentářích se k podmínkám vyjádřilo 79 respondentů, z nichž 37 si stěžovalo na nastavení vzduchotechniky. Jednotlivci vyjádřili nespokojenost s hlukem způsobovaným ostatními uživateli i knihovníky (9 respondentů), s odstraněním vaků (6) či chybějícími zásuvkami u stolů a nedostatkem individuálních a skupinových studoven (obojí 4 respondenti).

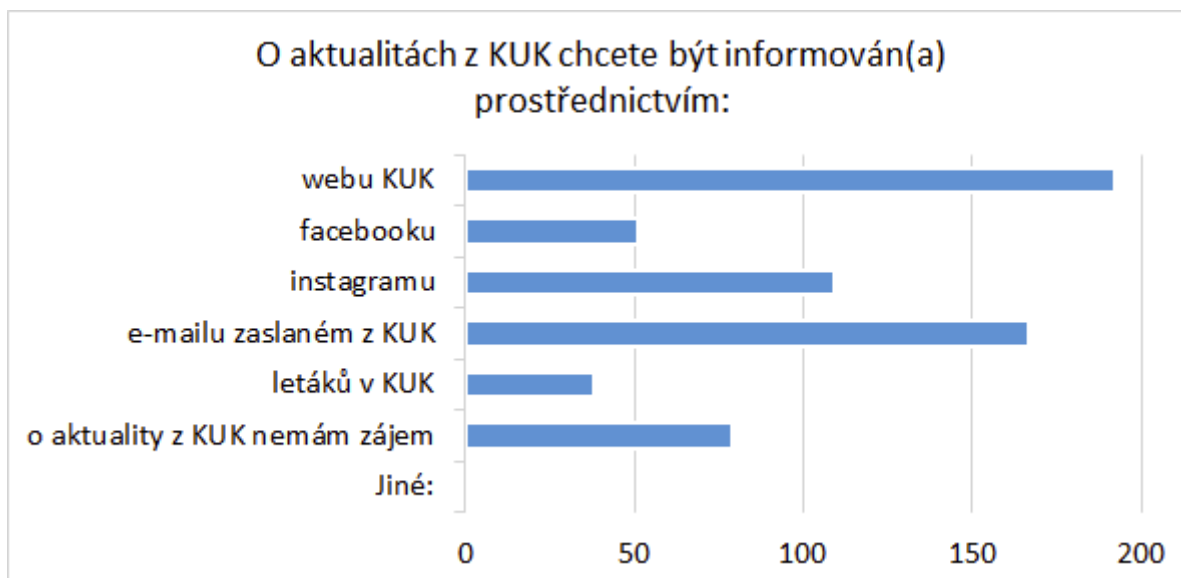
## VZDĚLÁVACÍ AKTIVITY KUK



V případě vzdělávacích aktivit byl zjišťován zájem respondentů o témata, která by KUK měla nabízet. Zatímco 167 respondentů nemá zájem o konkrétní téma, 117 zájem by uvítalo téma vyhledávání odborných informací, 116 citování a 114 psaní odborného textu. Z dosud nenabízených témat by 95 respondentů uvítalo školení o kritickém myšlení a 71 o fake news.

Z hlediska způsobu výuky 159 respondentů upřednostňuje online školení, 99 kontaktní a 64 blended learning. Z dosud nenabízených školení část respondentů projevila zájem o konzultace s knihovníkem (36) či živý online chat (18). Zvláštní preferenci nemá 176 respondentů.

## INFORMAČNÍ ZDROJ AKTUALIT O SLUŽBÁCH KUK



Jako zdroj aktualit o KUK preferuje více jak třetina respondentů web knihovny (40,4 %) a e-mail zaslaný knihovnou (35,2 %). Téměř čtvrtina (22,9 %) respondentů chce být informována o novinkách na profilu KUK na Instagramu. O aktuality z KUK nemá zájem 16,6 % respondentů.

## ZÁVĚREČNÉ OTÁZKY

V závěru dotazníku jsme se respondentů zeptali na jejich doporučení KUK svým přátelům nebo kolegům. Otázkou bylo zjišťováno tzv. [Net Promoter Score](#) na míru loajality návštěvníků, přičemž na základě hodnocení 427 respondentů (89,9 %) KUK obdržela velmi dobré skóre 69.

V závěrečném komentáři k dotazníku jako celku se vyjádřilo 30 respondentů, z nichž polovina se vyjádřila o KUK pochvalně, ostatní opakovali výtky zmíněné u předchozích otázek, nejčastěji nespokojenost s nastavením vzduchotechniky, chybějící vaky a pohovky.

## ODPOVĚDI NA ČASTO OPAKUJÍCÍ SE NEBO DŮLEŽITÉ KOMENTÁŘE

Níže reagujeme na vybrané komentáře, které v podobném smyslu uváděli další respondenti nebo na které sami považujeme za žádoucí reagovat. Zde neuvedeným komentářům jsme tedy rovněž věnovali pozornost a vnímáme je jako podněty pro zlepšení našich služeb. Komentáře uživatelů uvádíme bez jazykové korektury.

**Ano určitě je zde spousta věcí, která by šla zlepšit. Např. proč zmizely sedací pytle ??? Byly strašně super, člověk po 4 hod sezení si je mohl vzít a trochu si odpočinout, s kýmkoliv se bavím tak my říkají, že ty ty pytle chybí, mohli byste je prosím vrátit + zvýšit počet židlí a sedaček, moc by nám to pomohlo. Ty nové menší sedačky jsou strašně nepohodlné, i ty křesla z Ikea byly super, taky nevím proč jste je dali pryč. Opět mohli byste to prosím vysvětlit a vrátit je ? Děkuji. Určitě bych zavedl systém zpětné vazby na chod knihovny, např. knihovna na FF muni je mají a je to super. Jsem rád, že vidím zájem o feedback sice poprvé, ale aspoň tak.**

Sedací vaky a křesla byly odstraněny z provozně-bezpečnostních důvodů. Po stavební úpravě KUK v roce 2022, kdy po odstranění části regálů byl častěji blokován průchod mezi ostatními regály a s nárůstem počtu studijních míst se zvýšil počet osob pohybujících se ve studovnách. Protože KUK je průchozím místem na požární shromaždiště a musejí být pro případ požáru či jiné mimořádné události co nejvíce zajištěny volné



cesty k únikovým východům, rozhodli jsme se přesunout sedací vaky do studentské místnosti v B9/324 a nahradit snadno přesunovatelná křesla stabilnějšími. V neposlední řadě k tomuto rozhodnutí přispěl i stav vaků a křesel, kdy vaky po dvanácti letech již byly různě poškozené s neodstranitelnými nečistotami a křesla byla různě poškozená. Mrzí nás, že někteří shledáváte nové sedačky a křesla nepohodlnými. V budoucnu se při případném dokupování nábytku pokusíme zvolit komfortnější typ.

**Jedna z věcí, které mne poslední dobou neskutečně vytáčí je to, jak funguje klimatizace, která mám pocit si dělá co chce. Nechápu, proč se náhodně zapíná a vypíná na úseky času, které jsou také náhodné.**

**Ocenil bych kdyby se zapnula na delší dobu a pak vypnula. Také a to nevím, jestli je účel mám pocit, že v (od schodů) přední části knihovny je větší teplo, než v zadní.**

Vnímáme všechny připomínky k mikroklimatu v budově a ubezpečujeme vás, že jde o námi nejčastěji řešenou provozní záležitost se Správou UKB. Vzhledem k architektonickému řešení budovy i legislativním podmínkám však není jednoduché nalézt všem vyhovující nastavení. Všechny připomínky k mikroklimatu jsme předali řediteli SUKB.

**Možnost rezervovat skupinové studovny (podobně jako v knihovně FSS).**

V podzimním semestru 2024 plánujeme zahájit zkušební provoz rezervačního systému vybraných studoven v KUK, zejména těch za lékařskými fondy.

**Dobrý den moc bych uvítal prodloužení o hodinu dřív už na 7:00 a ve všední dny aspoň do 22:00, pokud by to byl problém, šlo by takto prodloužit jen v určitý měsíc např. teď květen/červen kdy je nejvíce zkoušek a studenti potřebují klidné místo na učení. Pokud by to ani tak nešlo, mohli byste prosím uvést důvod proč to nejde? Děkuji .Jinak samozřejmě děkujeme za prodloužení otevírací doby, strašně nám to pomohlo, doufám že nová otevírací doba zůstane.**

Otevírací dobu KUK jsme upravili na základě výsledků studentské ankety zasláné studentům kampusových fakult a FaF tak, že sobotní otevírací doba je nyní 9.00-17.00. Ve stejném čase je knihovna nově otevřena i v neděli, byť pouze v režimu studovny. Z ankety nevyplývala potřeba měnit stávající otevírací dobu ve všedních dnech. Pro lepší dostupnost tiskových služeb jsme na jaře umístili kopírku před vstup do knihovny, takže je možné kopírovat a tisknout i mimo otevírací dobu z vlastního zařízení. Připomínáme, že v pavilonu B09, kde sídlí naše knihovna, je také fakultami zřízená studentská místnost s nonstop režimem.

**V odpoledních hodinách bych ocenila tiší rozhovory mezi zaměstnanci u vstupu, je to rušivé pro studenty kteří sedí blízko vstupu.**

Bohužel pavilon B09, ve kterém sídlí naše knihovna, má takovou akustiku, že i běžný hovor v 3NP v uživatelských i zaměstnaneckých prostorách lze slyšet ve studovnách. Všichni zaměstnanci byli upozorněni na nutnost chovat se tiše.