

Průzkum mezi uživateli Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové z řad vysokoškolských studentů

Veronika Křepinská

Na přelomu roku 2020 a 2021 jsem měla možnost uskutečnit průzkum spokojenosti registrovaných uživatelů Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové (SVK HK) z řad studentů vysokých škol, a to v rámci své diplomové práce, kterou jsem obhájila na Slezské univerzitě v Opavě.[1] Z důvodu uzavření knihovny na základě protiepidemických opatření proběhl průzkum pouze prostřednictvím online dotazníku v aplikaci Formuláře Google.[2] Při tvorbě otázek jsem se inspirovala některými dotazníky spokojenosti uživatelů knihoven, zejména průzkumem, který před třemi lety uspořádala právě SVK HK pro všechny své čtenáře.[3] Odkaz na dotazník byl poté vyvěšen na web a facebookovou stránku knihovny a já jsem jej dále sdílela v různých studentských skupinách na facebooku. S propagací mi pomohli také přátelé a dále pracovníci Univerzitní knihovny Univerzity Hradec Králové. Celkem se sešlo 76 odpovědí, což je velmi malý vzorek vzhledem k tomu, že jenom mezi studenty mladšími 26 let knihovna v roce 2020 evidovala více jak tři tisíce čtenářů[4] (studentů pod 26 let bylo mezi účastníky průzkumu 60). Tento výsledek mohl být ovlivněn nepříznivou situací, kdy byly právě zavřené knihovny a také zakázána osobní přítomnost studentů na vysokých školách. Vliv mohl mít také fakt, že bylo období Vánoc a poté zkouškové období (sběr dat probíhal od 22. prosince 2020 do 14. února 2021). Přesto byl průzkum přínosný a může se hodit i pro případné další zkoumání. Následující text věnovaný vyhodnocení průzkumu je částečně převzatý z mé diplomové práce, konkrétně se jedná o upravenou podkapitolu zaměřenou právě na závěrečné vyhodnocení.

Závěrečné vyhodnocení průzkumu

Průzkum mezi registrovanými uživateli SVK HK z řad studentů vysokých škol přinesl i přes nepříznivou situaci a malý počet respondentů řadu cenných informací ohledně toho, jak tyto studenti knihovnu využívají a jak s ní jsou spokojeni. K výsledkům je však potřeba přistupovat s rezervou, neboť tak malý vzorek respondentů nelze vztahovat na celý výzkumný soubor. Cíl průzkumu byl rozdělen do tří výzkumných otázek a v jejich rámci do konkrétních otázek, na které účastníci odpovídali.

První výzkumná otázka zjišťovala, jak často a z jakých důvodů vysokoškoláci knihovnu využívají (včetně využívání služeb na dálku, například e-zdrojů nebo i webu či katalogu). Přesně polovina respondentů uvedla, že užívá služby knihovny alespoň jednou za měsíc. Další dvě čtvrtiny v téměř vyrovnaném počtu vyznačily odpovědi „alespoň jednou týdně“ (22 %) a „alespoň jednou za semestr“ (25 %). V rámci otázky na účely využívání mohli účastníci zvolit více odpovědí. Až na jednoho studenta dali všichni najevo, že je jim knihovna užitečná pro jejich studium (onen student však do volného pole napsal „*Dříve pro studium*“), což se u této kategorie čtenářů předpokládalo. 53 % účastníků jako účel zvolilo také volný čas a 17 % zaměstnání. Na otázku, z jakých důvodů využívají právě tuto knihovnu (opět bylo možné vybrat více odpovědí), označila většina (86 %) jako důvod blízkost od svého domova či školy, více než polovina (59 %) vyhovují i služby a knihovní fond a podobný počet (54 %) označil i prostory. Dále nechyběla otázka na (ne)využívání konkrétních služeb. Na užívání výpůjčních služeb se shodli všichni účastníci, 34,7 % z nich vyznačilo i kulturní a vzdělávací pořady, meziknihovní služby však vybralo pouze 18,4 %, a rešeršní služby dokonce jen 5 účastníků. V rámci tohoto dotazu někteří využili také možnost napsat vlastní odpověď, a tak zde byly uvedeny reprografické služby (4x), studijní boxy (1x), internet (1x) či prostý pobyt a studium (4x). Studenti byli dále dotázáni, zda vědí o vzdáleném přístupu pro registrované čtenáře do čtyř konkrétních databází, přičemž ke každé se měli vyjádřit zvlášť. Odpověď „nevím“ vybralo u zdroje Anopress 76,3 % respondentů, u databáze EBSCOhost jich bylo 60,5 %, ke zdroji PressReader se takto vyjádřilo 71,1 % účastníků a v rámci zdroje SpringerLink se jednalo o 78,9 %. Variantu „vím, ale nevyužívám“ zvolila u každého zdroje méně než čtvrtina dotázaných a počet těch, kteří vybrali variantu „vím a využívám“, se u jednotlivých databází pohyboval mezi dvěma až čtyřmi studenty, pouze u zdroje EBSCOhost jich bylo 16. Důležitá byla také otázka, zda studenti vědí o workshopech a konzultacích určených především právě vysokoškolákům a zda je využili. Pouze tři dotázaní však vyjádřili, že některou z těchto služeb vyzkoušeli, zatímco konkrétně u workshopu *Jak na seminární/závěrečnou práci?* uvedlo 49 % respondentů, že o ní nevědí, u workshopu *Paměťové techniky* to bylo 64,5 %, u služby *Individuální konzultace* 72,4 % a o stránce na webu knihovny *První pomoc při psaní práce* nevědělo 61,8 % zúčastněných.

Druhá výzkumná otázka zkoumala, přes jaké komunikační kanály studenti sledují informace o knihovně, konkrétně jak se o

instituci dozvěděli a jaké kanály využívají k přijímání zdejších aktualit (zde opět mohli vybrat více odpovědí). Ukázalo se, že o knihovně se dozvěděli díky své škole (24x), od známých (12x), na internetu (2x) nebo si zkrátka všimli budovy (21x). Pro sledování zdejších aktualit většina respondentů (71 %) jako kanál označila web knihovny, dále to byla facebooková stránka (41 %) a téměř čtvrtina účastníků (22 %) zvolila i letáky umístěné přímo v budově. Někteří se řídí také podle informací zasílaných e-mailem nebo jsou informováni prostřednictvím pracovníků knihovny.

Cílem třetí výzkumné otázky bylo zjistit, jak jsou studenti s knihovnou spokojeni, a to z různých hledisek. U každé položky měli respondenti za úkol označit, zda jsou spokojeni nebo ne, případně že nevědí či danou službu nevyužívají. Většina dala najevo spokojenost s otevírací dobou (86,8 %), s prostory (s velikostí 96,1 %, s kvalitou 92,1 %, se sociálním zázemím 85,5 % a s technickým vybavením 81,6 % respondentů), se službami, které využívají (98,7 %), s fondem odborné literatury (98,7 %) i beletrie (64,5 %), s webem (72,4 %), s uživatelským rozhraním (s vyhledáváním 81,6 %, s objednáváním 89,5 % a se vzhledem čtenářského konta 89,5 % respondentů) i s personálem (93,4 %). Jak s periodiky, tak i s e-zdroji vyjádřilo spokojenost lehce přes polovinu účastníků (55,3 % s periodiky a 52,6 % s e-zdroji), zatímco odpověď „nevím, nevyužívám“ označila v obou případech necelá polovina. Jako nejméně využívaný fond se zde ukázaly audioknihy a DVD (18,7 % respondentů tento fond hodnotilo kladně a dalších 74,7 % vybralo variantu „nevím, nevyužívám“). U otázek na spokojenost měli respondenti také prostor pro vlastní připomínky či náměty. Nejvíce připomínek neboli požadavků se týkalo delší otevírací doby (8x), většího výběru beletrie (3x) a dále bylo poukazováno na nepřehlednost uživatelského rozhraní (8x), především rozhraní Primo. Ostatní požadavky se objevily jednou nebo dvakrát a směřovaly například k tiché studovně, k barevnějšímu interiéru, k většímu počtu elektrických zásuvek či k absenčnímu půjčování periodik. Dotazník obsahoval také otázku, jaké služby pro studenty VŠ by zde respondenti rádi uvítali. Zde se kromě půjčování periodik domů a nepřetržité studovny objevil i jeden požadavek na pomoc se stresem.

Součástí dotazníku byly také faktografické otázky zaměřené na vysokoškolské studium respondentů, které sloužily pro případné zohlednění odpovědí na jiné otázky. Nakonec však nelze jednoznačně říci, že by v tomto případě měla škola, obor či fáze studia vliv na využívání té které služby. Mezi účastníky průzkumu bylo nejvíce studentů Univerzity Hradec Králové (69,7 %), což se očekávalo. 15,8 % účastníků napsalo Univerzitu Karlovu a po čtyřech studentech Masarykovu univerzitu a Univerzitu Pardubice. Další zastoupené školy byly uvedeny po jednom studentovi. Ohledně fáze studia se jich lehce přes polovinu (40 respondentů) zařadilo do bakalářského neboli prvního až třetího (případně prodlužovaného) ročníku magisterského nenavazujícího studijního programu. Jen o trochu méně (31 respondentů) jich bylo zaznamenáno v rámci magisterského navazujícího neboli čtvrtého až pátého (případně prodlužovaného) ročníku nenavazujícího studia a pouze 6 respondentů uvedlo, že studuje v doktorském studijním programu. Obory studenti napsali vlastními slovy, a tak byly poté pro přehlednost kategorizovány pomocí oblastí vzdělávání podle přílohy č. 3 zákona o vysokých školách.[5] Nejpočetnější oblastí zde bylo učitelství (27x), dále to byly historické vědy (13x), sociální práce (11x), ekonomické obory (5x), farmacie (4x), filologie (3x), lékařství (3x), informatika (2x), psychologie (2x), sociologie (2x) a pouze po jednom studentovi byly zastoupeny oblasti filozofie, fyzika, mediální a komunikační studia, politické vědy a zdravotnické obory. Škála uvedených oborů je tedy pestrá a lze je najít i ve fondu SVK HK.[6]

Je potěšující, že většina respondentů hodnotí knihovnu kladně. Úskalím byl zejména fakt, že mnoho dotázaných nevědělo o vzdáleném přístupu pro registrované čtenáře k vybraným e-zdrojům a o workshopech a konzultacích pro studenty VŠ, přestože knihovna všechny tyto služby propaguje na svém webu, facebooku i v budově prostřednictvím letáků a plazmové obrazovky. Kromě toho již bylo zmíněno, že tak malý vzorek respondentů se nedá vztahovat na celý výzkumný soubor. Co se týče vznesených připomínek, podobné se vyskytovaly již v předchozích průzkumech knihovny a zdejší pracovníci se jimi zabývali a v některých případech i nadále zabývají (například v případě tiché studovny).[7] Zdejší služby se neustále vyvíjejí tak, aby byly uspokojovány potřeby uživatelů, ale také s ohledem na možnosti a poslání knihovny.

Ještě jednou děkuji všem respondentům, že si udělali čas na vyplnění dotazníku a vyjádřili svůj názor na naši knihovnu.

Kontakt na autorku: veronika.krepinska@svkhk.cz

[1] KŘEPINSKÁ, Veronika. *Analýza využívání knihovnicko-informačních služeb a prostor Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové studenty vysokých škol* [online]. 2021 [cit. 2021-12-06]. Dostupné z: <https://is.slu.cz/th/r665o/>. Diplomová práce. Slezská univerzita v Opavě, Filozoficko-přírodovědecká fakulta v Opavě. Vedoucí práce Richard PAPÍK.

[2] KŘEPINSKÁ, Veronika. Průzkum spokojenosti uživatelů Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové z řad studentů vysokých škol. In: *Formuláře Google* [online]. Google [cit. 2021-12-08]. Dostupné z: <https://forms.gle/CQ663C5SGGEz7djG9>

[3] Dotazník spokojenosti uživatelů 2018/2019. In: *Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové* [online]. © 2010 [cit. 2021-12-08]. Dostupné z: <https://www.svkhk.cz/getattachment/Uvodni-stranka/Novinky/Clanky/Vysledky-dotazniku-spokojenosti/Dotaznik-spokojenosti-uzivatele.pdf.aspx>

[4] Informace pochází z interních statistických údajů a od pracovníků SVK HK.

[5] ČESKO. Zákon č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách). *Zákony pro lidi* [online]. © 2010–2021. Aktuální znění 1. 4. 2021 [cit. 2021-12-08]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1998-111>.

[6] Tematická mapa fondu Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové. In: *Online katalog SVK HK* [online]. © 2015. Powered by Aleph 23.2.2 [cit. 2021-12-08]. Dostupné z:

[https://aleph.svkhk.cz/F/83SFUBRKDS5IJYC3DV4UPKIKU622V3TK9CG4G81QUJCU7DP2C1-01402?](https://aleph.svkhk.cz/F/83SFUBRKDS5IJYC3DV4UPKIKU622V3TK9CG4G81QUJCU7DP2C1-01402?func=file&file_name=konspekt-svkhk)

[func=file&file_name=konspekt-svkhk](#).

[Z] Informace pocházejí z interních zápisů z pracovních schůzek odpovědných pracovníků SVK HK.

© 2000-2010 Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové · pujcovna@svkhk.cz · knihovna@svkhk.cz