



**OSTRAVSKÁ UNIVERZITA**  
UNIVERZITNÍ KNIHOVNA

# **VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ**

**PRŮZKUM SPOKOJENOSTI STUDENTŮ  
SE SLUŽBAMI KNIHOVNY**

**Ing. Jarmila Dvořáčková**

**Mgr. Jan Hradil**

**2023**

**[knihovna.osu.cz](http://knihovna.osu.cz)**

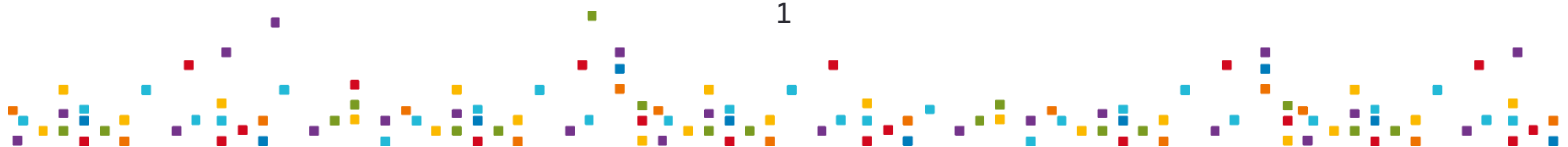


# CÍL DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

Záměrem dotazníkového šetření, které probíhalo od 17. do 30. 4. 2023, bylo zjistit, jak vnímají a využívají služby knihovny studenti a doktorandi Ostravské univerzity. Ve stejnou dobu probíhalo velmi podobné šetření také mezi zaměstnanci univerzity.

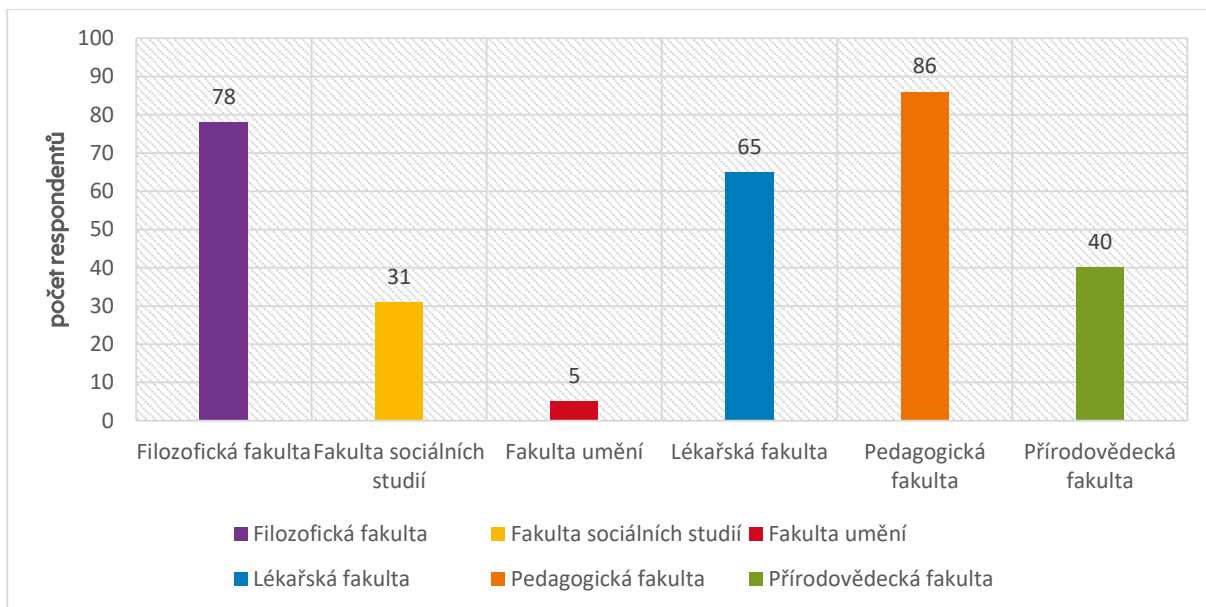
Struktura dotazníku byla rozdělena na několik tematicky zaměřených částí, ve kterých jsme zjišťovali například míru využití a spokojenosti ohledně poskytovaných prezenčních i online služeb, spokojenost s obsahem našeho fondu a částečně také čtenářské preference, nebo vnímání vstřícnosti zaměstnanců knihovny.

Povinné otázky byly pouze na povinně příslušnost k fakultě, na stupeň a na formu studia, ostatní otázky byly nepovinné.

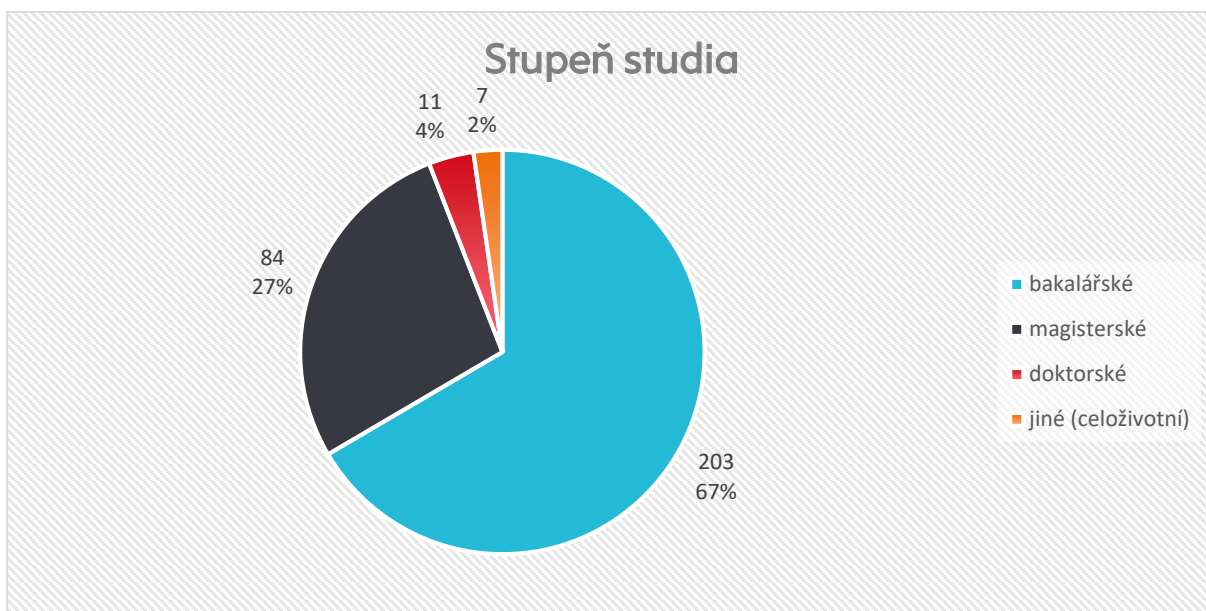


## ZAŘAZENÍ, STUPEŇ A FORMA STUDIA

Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 305 respondentů. Nejvíce respondentů odpovědělo z Pedagogické fakulty (86×), Filozofické fakulty (78×) a Lékařské fakulty (65×).



Výrazně byli zastoupeni studenti bakalářského studia (67 %) a magisterského studia (27 %).



Co se týče formy studia, 83 % respondentů studuje prezenčně, 17 % kombinovaně.

# SPOKOJENOST SE SLUŽBAMI

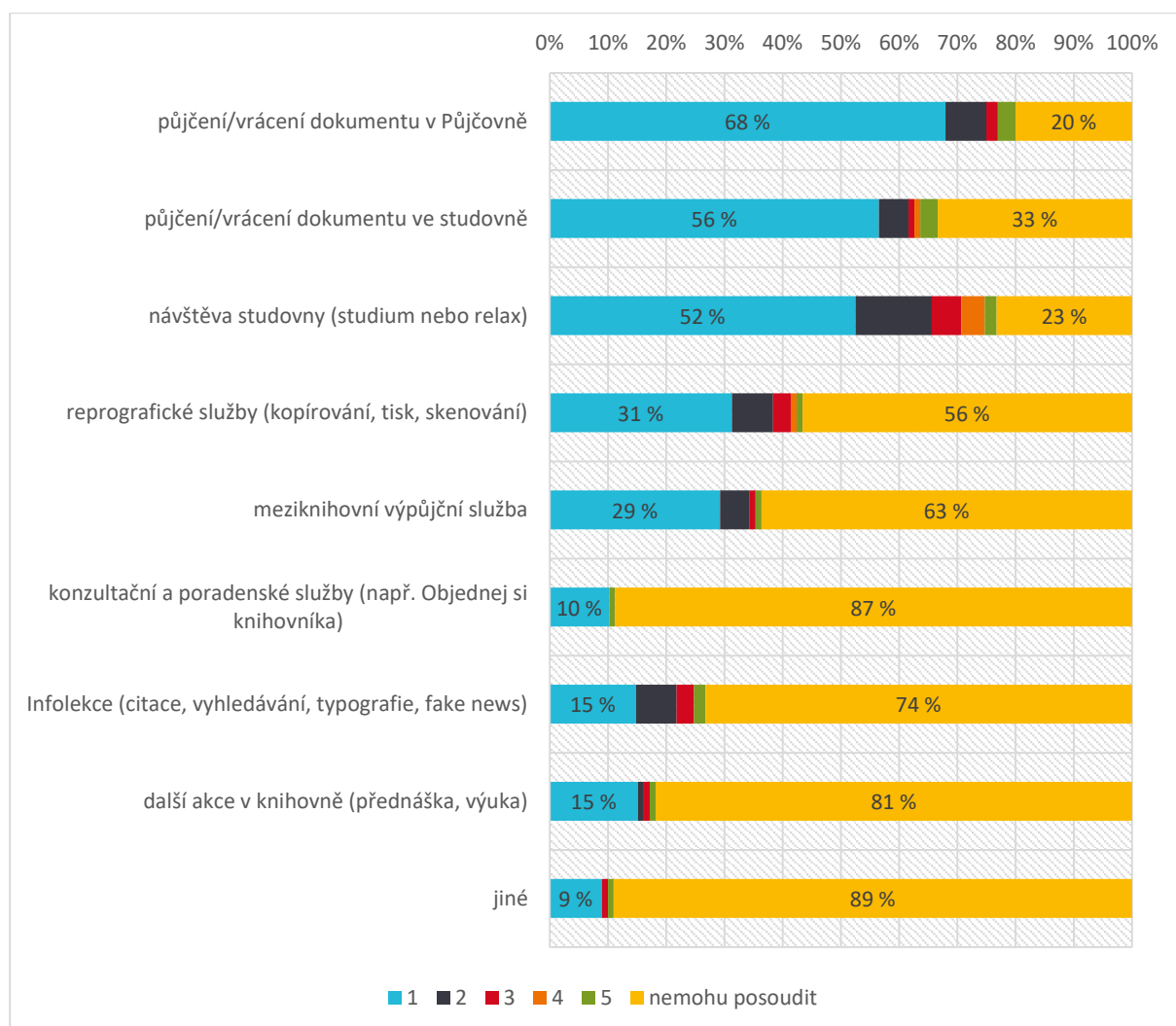
## Iste registrováni v naší knihovně?

Celkem 92 % studentů, kteří odpověděli na tuto otázku, je v naší knihovně registrováno.

Mezi důvody nevyužití registrace patřilo nejčastěji využívání pouze našich online služeb, k čemuž není potřeba registrace (10×), nebo využívání služeb jiné knihovny (8×). V 7 případech studenti uvedli, že nevěděli o možnosti bezplatné registrace v naší knihovně.

## Jaké prezenční služby knihovny jste již využili a jak jste s nimi byli spokojeni?

Studenti mají největší zkušenost s výpůjčními službami (80 %) a návštěvou studovny (77 %). I u této kategorie našich uživatelů je vysoké hodnocení těchto služeb. Oceňujeme doplňující textové komentáře, ze kterých jsme se dozvěděli důvod spokojenosti či nespokojenosti s jednotlivými službami.



Připomínky byly jedinečné, neopakovaly se. Byla zmíněna nedostačující otevírací doba knihovny pro studenty kombinovaného studia či studovny Lékařské fakulty, krátká výpůjční doba dokumentů pro psaní závěrečných prací, nutnost vrácení krátkodobé výpůjčky do 10 hodin, vysoká cena za barevný tisk, snížení počtu akcí pořádaných v S-zóně a ve studovně Jacquese Rupnika.

Děkujeme za všechny pozitivní komentáře, které jsme u této otázky obdrželi (např. pochvaly pro pracovníce studoven FU, PdF, LF, hodnocení nového skeneru ve studovně J. Rupnika, chvála krásných a příjemných prostor pro setkávání atd.).

# ONLINE SLUŽBY A NÁSTROJE KNIHOVNY

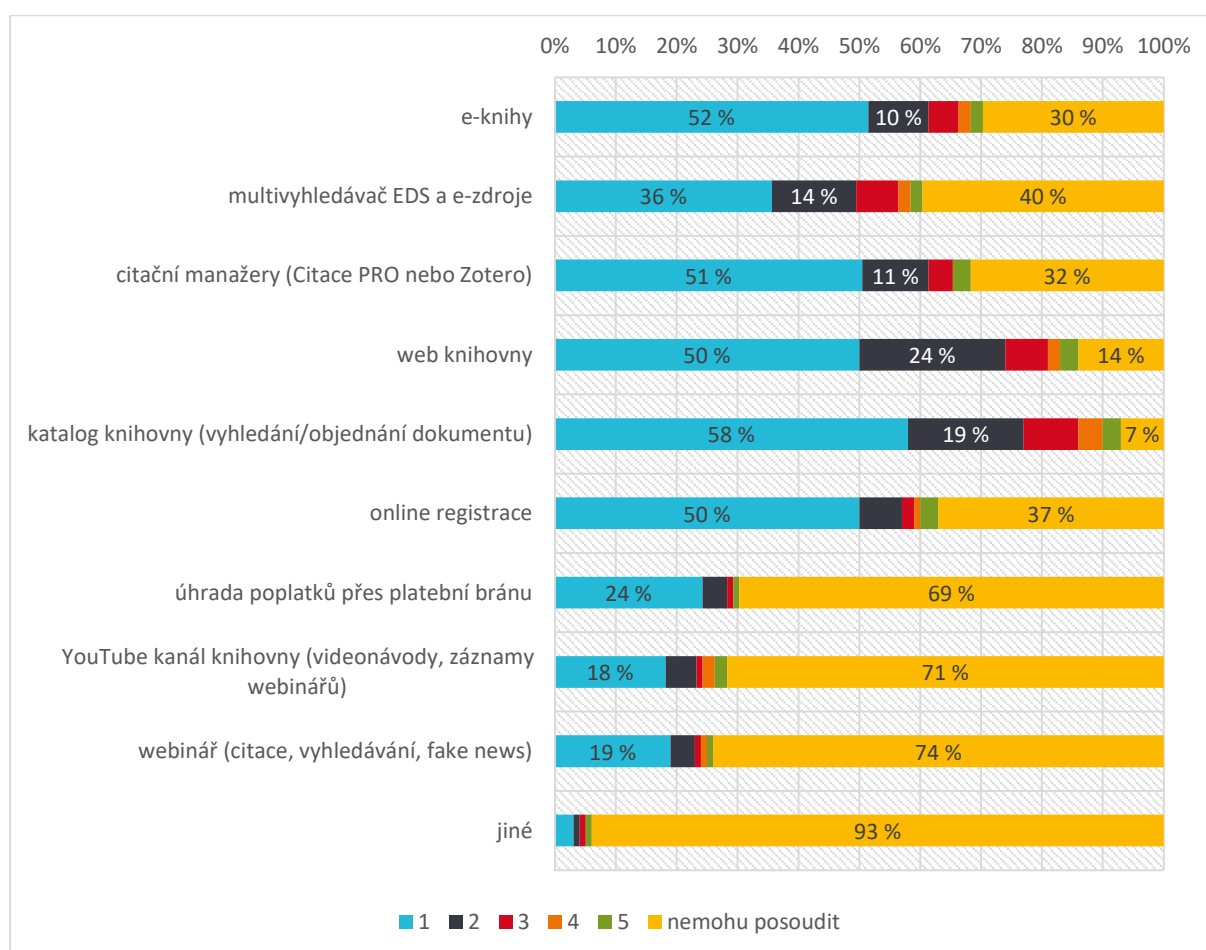
## Jaké online služby knihovny jste již využili a jak jste s nimi byli spokojeni?

Vzhledem k organizaci našich výpůjčních služeb je nejvyužívanější práce v katalogu knihovny. Těší nás obliba a vysoká známka u online registrace. V roce 2022 tuto možnost využilo 40 % nově registrovaných uživatelů.

Roste i využívanost e-knih, zkušenost má již 70% respondentů.

Jsme rádi za textové komentáře, ze kterých jsme se dozvěděli důvody vašeho hodnocení. Cenné jsou vaše kritické připomínky a komentáře, například nespokojenost s webem knihovny či vyhledáváním v katalogu (nepřehlednost) či nespokojenost s funkcemi v katalogu (uložení vyhledaných záznamů). Zmíněn byl i požadavek na mobilní katalog pro iOS.

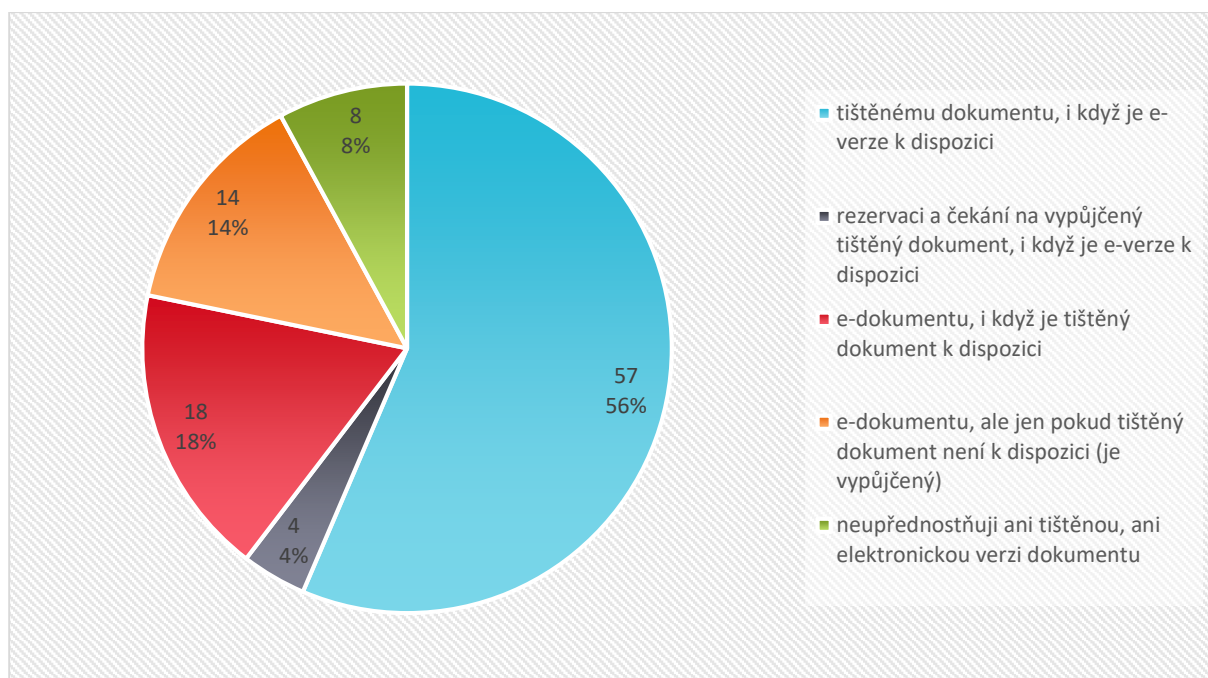
Studenti velice oceňují přístup do Bookportu, byl zde uveden např. požadavek na stahování či tisk stránky (což licence nedovoluje).



## Jakému typu dokumentu dáváte přednost?

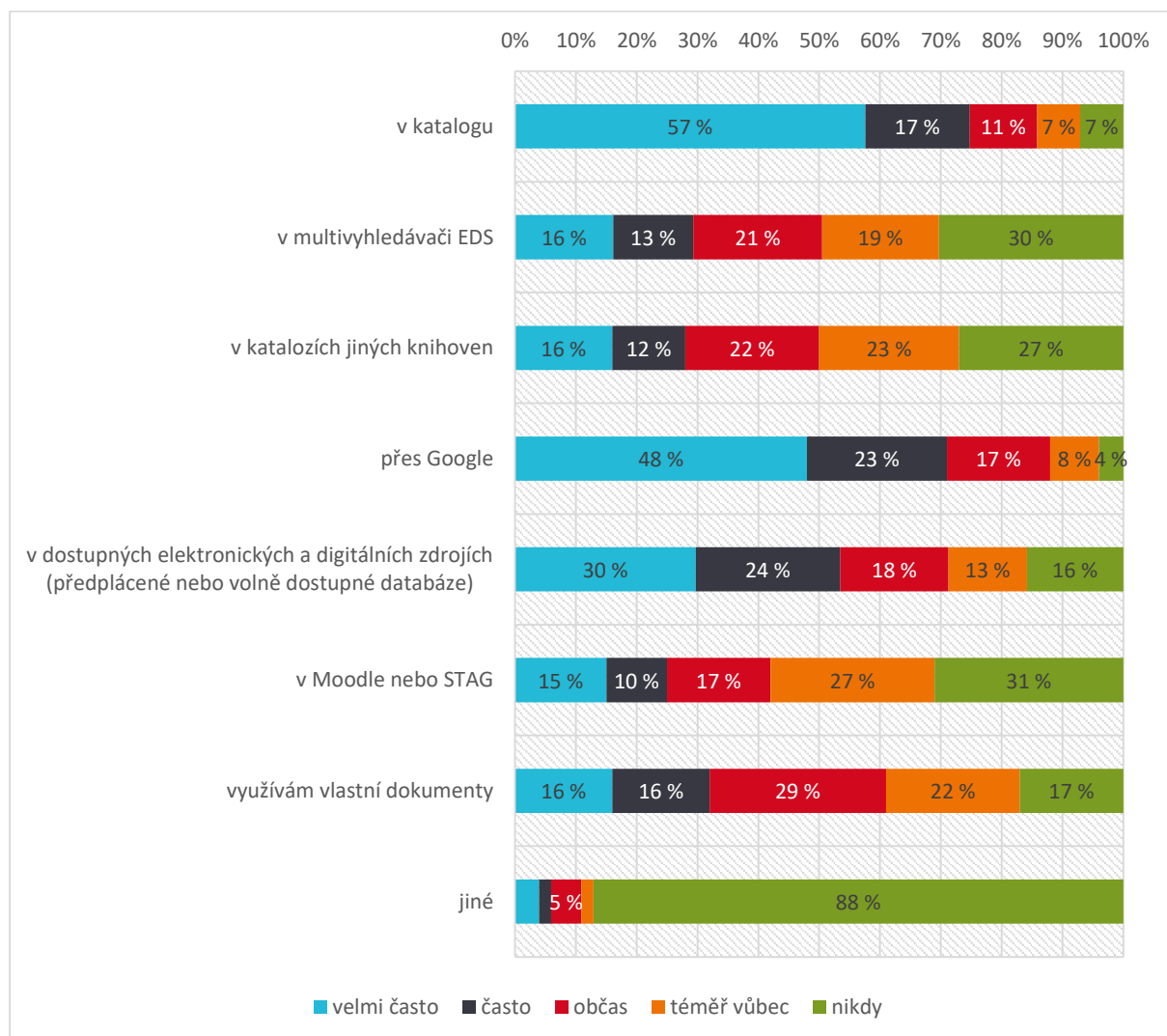
I přes rozšiřující se zájem o e-knihy studenti nadále preferují tištěný dokument, a to v 60 %.

Snažíme se usnadnit orientaci studentů, aby byli informováni i o možnosti využít e-dokument. V katalogu knihovny v záznamech dokumentů naleznete odkaz na online verzi daného dokumentu, je-li k dispozici. Nevíte-li si rady, můžete využít [ověřovací službu „Kde najdu“](#). Zjistíme vám, zda a v jaké formě je dokument dostupný.



## Kde vyhledáváte studijní literaturu?

Studenti vyhledávají studijní literaturu v katalogu, na druhém místě se umístilo vyhledávání přes Google. Téměř 55 % respondentů využívá dostupné elektronické a digitální zdroje. Přes 30 % často využívá své vlastní dokumenty. Polovina studentů nevyhledává studijní literaturu s pomocí vyhledávače EDS, ani nevyužívá katalogy jiných knihoven.



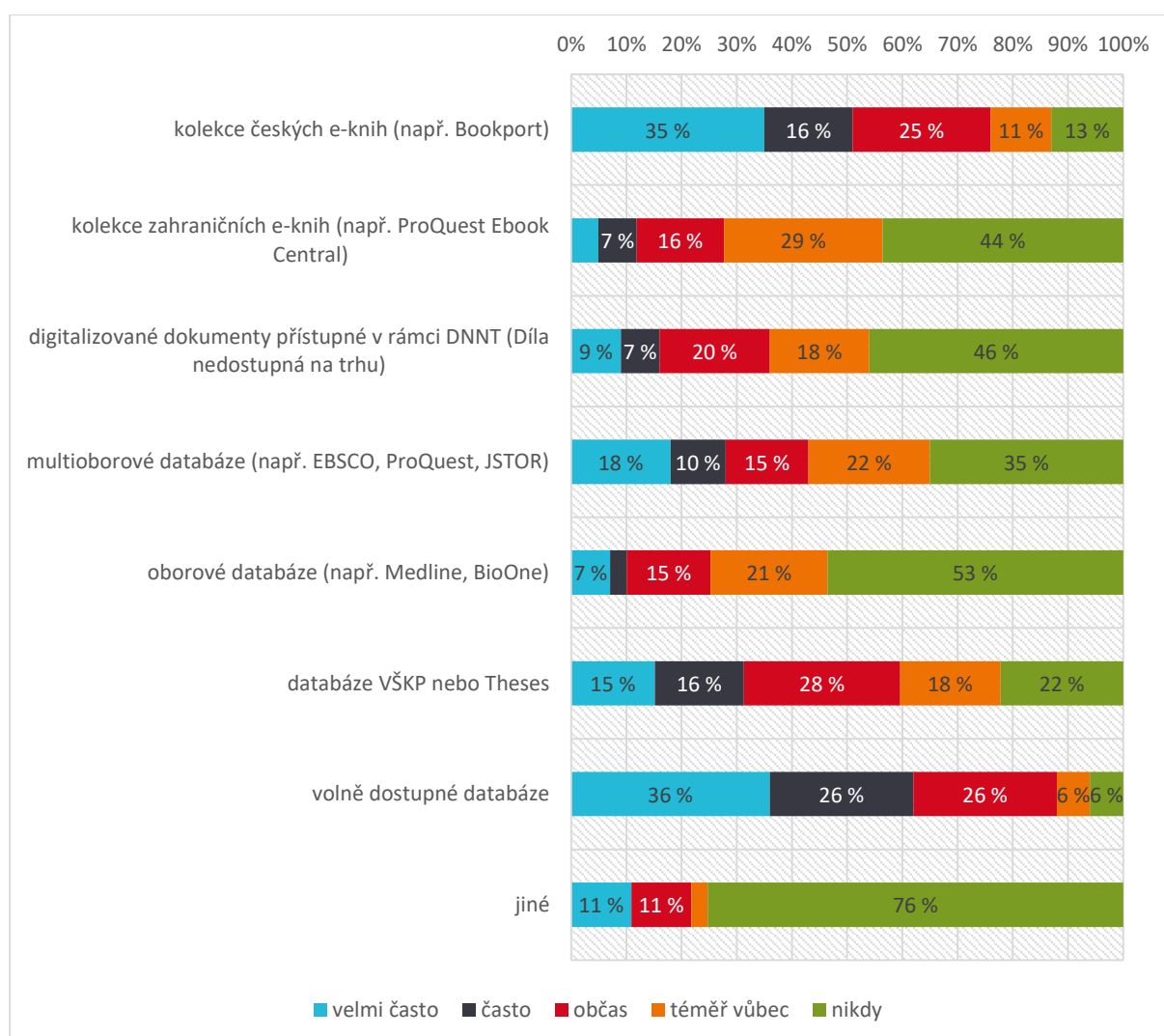


## Jak často využíváte tyto vybrané elektronické a digitální zdroje?

Tato otázka byla podmíněná; odpovídali na ni respondenti, kteří v předchozí otázce odpověděli, že studijní literaturu hledají velmi často, často nebo občas i v dostupných elektronických a digitálních zdrojích (v předplácených nebo volně dostupných databázích).

Pouze 13 % respondentů nevyužívá e-knihy na platformě Bookport. V loňském roce jsme na této platformě s českými e-knihami zaznamenali 61 670 výpůjček.

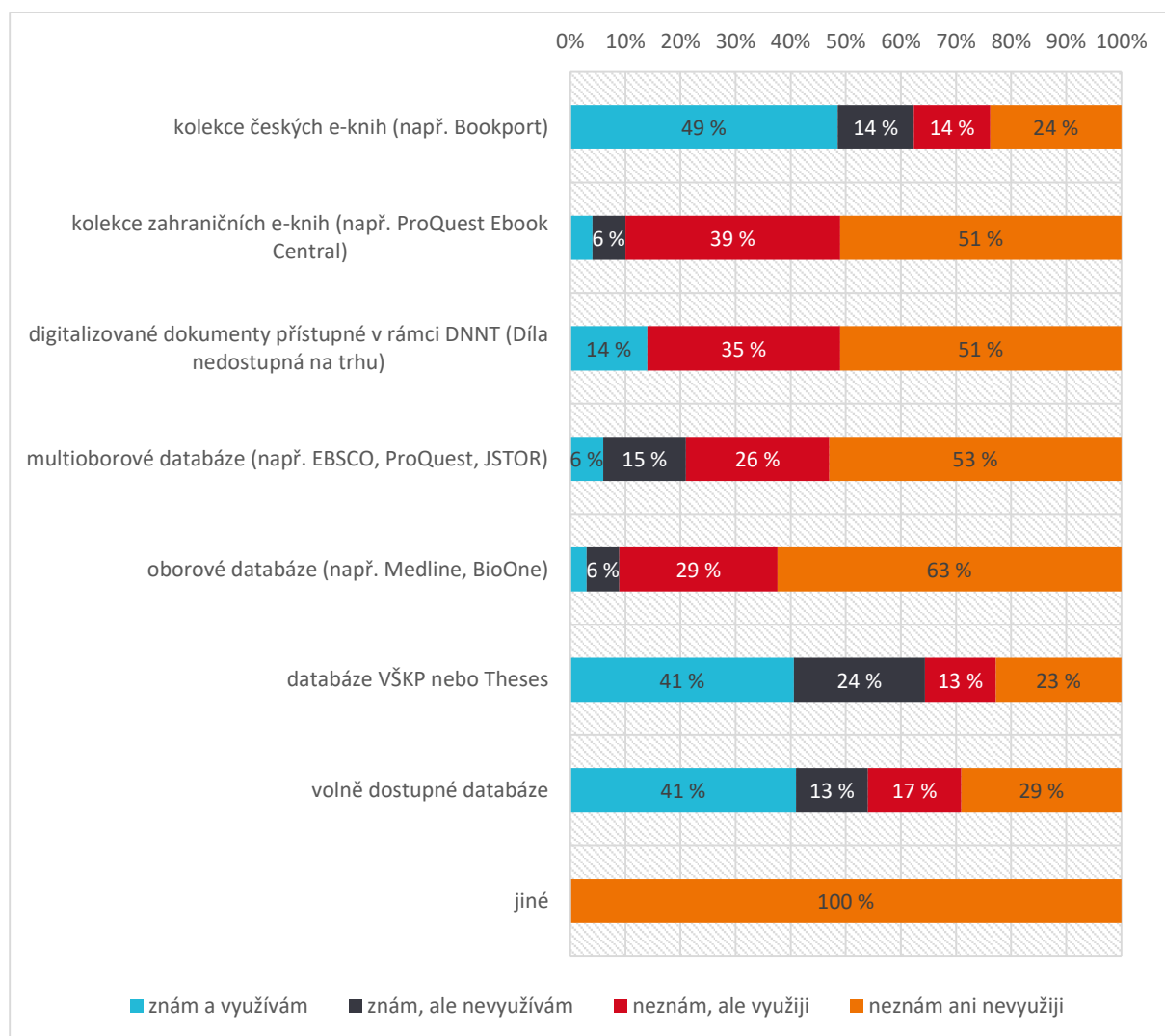
Nižší je ve srovnání s akademickými pracovníky využití e-zdrojů, multioborových i oborových. Akademici zaměstnanci multioborové databáze velmi často nebo často používají v 51 % případů, studenti pouze ve 28 %, ač je vyučující svým studentům v mnoha případech doporučují.



## Znáte tyto elektronické a digitální zdroje?

Také tato otázka byla podmíněná. Zobrazila se těm respondentům, kteří s dostupnými elektronickými a digitálními zdroji nepracují téměř vůbec či nikdy. Na rozdíl od frekvence využití nás tedy zajímala alespoň částečná znalost těchto zdrojů.

Jsme rádi, že v této skupině respondentů projevilo zájem o využití pro ně dosud neznámých zdrojů v případě kolekce zahraničních e-knih téměř 40 % respondentů, v případě DNNT 35 %. Těší nás, že toto dotazníkové šetření přispělo k propagaci a zvýšení povědomí o dostupné nabídce zdrojů.



## Postrádáte v naší knihovně nějakou studijní literaturu (tištěnou/elektronickou)?

Děkujeme za všechny textové odpovědi na tuto otázku. Veškeré vaše konkrétní návrhy jsme prověřili, budou dokoupeny mimo jiné tyto tituly:

- KURCINKA, Mary S. *Raising your spirited child: a guide for parents whose child is more intense, sensitive, perceptive, persistent, and energetic.*
- ESSA, Eva. *A practical guide to solving preschool behavior problems.*
- HUMPOLÍČEK, P. *Psychodiagnostika dospělých.*
- KELLER, Jan.

Jsme si vědomi, že počet jednotlivých exemplářů daného dokumentu může být v určitých obdobích akademického roku nedostatečný. Někteří z vás upozorňovali i na nedostupnost elektronické verze dokumentu, který by rádi využili. V současnosti existuje pouze omezená nabídka českých odborných e-knih, které mají institucionální licenci, a u kterých tedy knihovna může zakoupit přístup pro své uživatele.

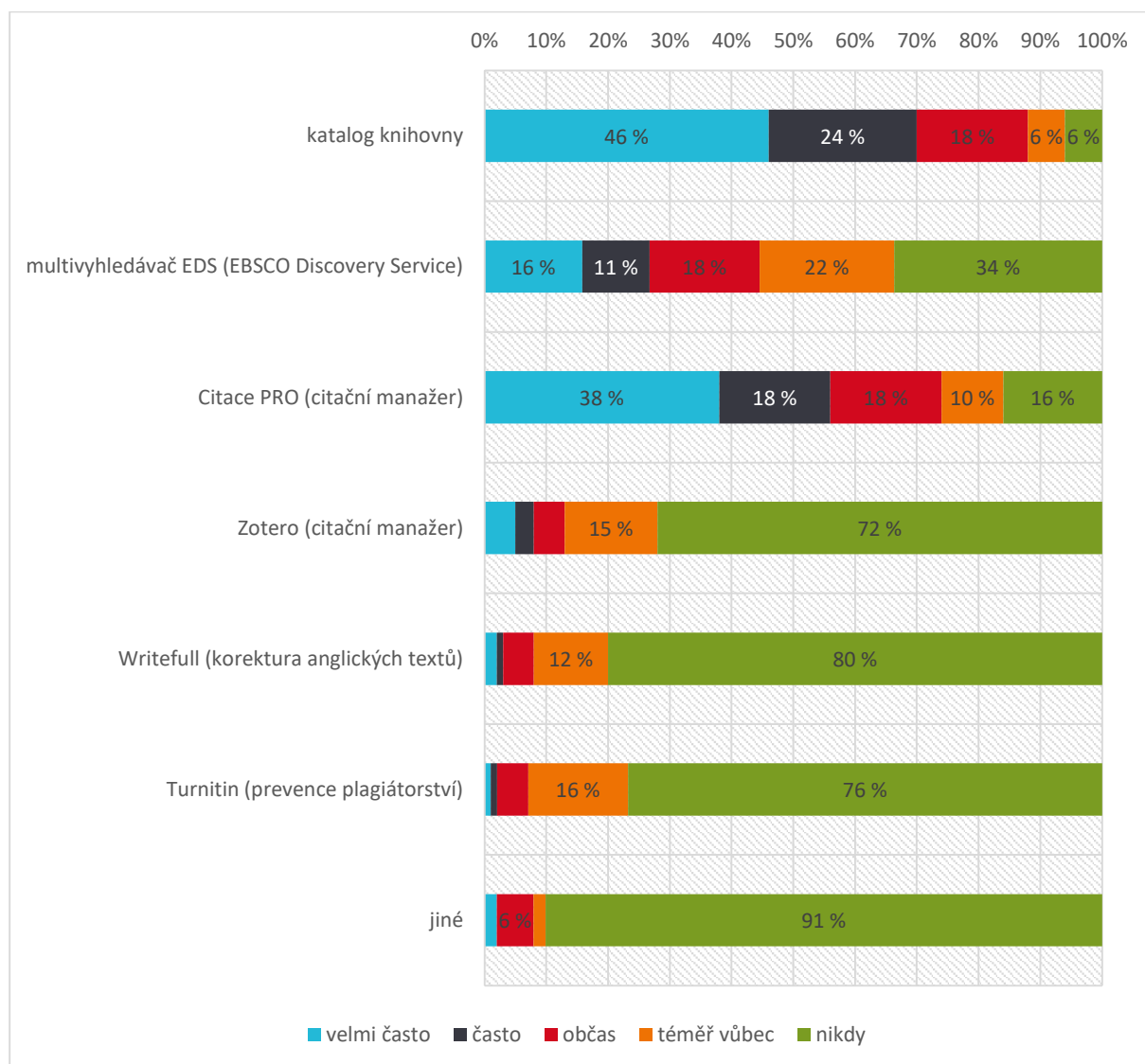
Vysoce hodnotíte službu MVS, prostřednictvím které vám zajišťujeme dokumenty v rámci spolupráce s knihovnami v České republice i zahraničí. Budeme rádi, když budete více v případě potřeby využívat službu [Tipy na nákup](#). Na této platformě můžete podávat návrhy během celého akademického roku.

## Jak často využíváte online nástroje knihovny/univerzity?

Dle získaných údajů studenti nejvíce využívají katalog knihovny a citační manažer Citace PRO.

Budeme pokračovat v propagaci užitečného nástroje pro vyhledávání EDS, který může studentům usnadnit vyhledávání vhodných relevantních zdrojů nejen pro závěrečné práce. Respondenti uvedli, že téměř vůbec či nikdy nevyužili tento nástroj v 55 % případů.

Již nyní můžete využít sérii videonávodů [Jak efektivně vyhledávat v EDS](#) na našem YouTube kanále. Jedná se o sérii krátkých videí, které vás provedou všemi základními funkcemi tohoto multivyhledávače.



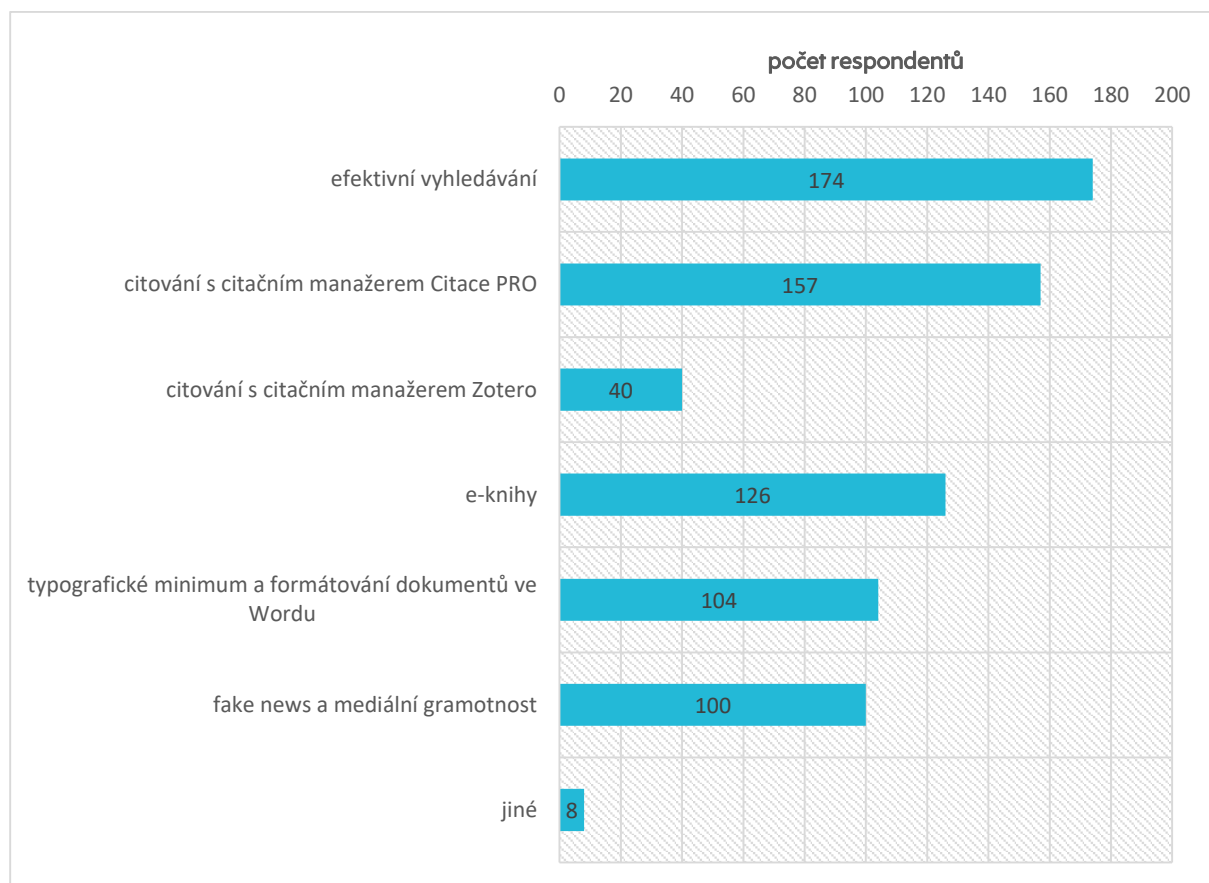
# VZDĚLÁVACÍ AKTIVITY KNIHOVNY

## Jaká témata vzdělávacích akcí knihovny Vás zajímají?

Vzdělávací aktivity knihovny jsou dlouhodobě zaměřeny na oblasti týkající se vyhledávání a citování. Zájem o tato témata přetrvává. Oblibu si však rychle získávají i akce zaměřené na základy typografie či na mediální gramotnost.

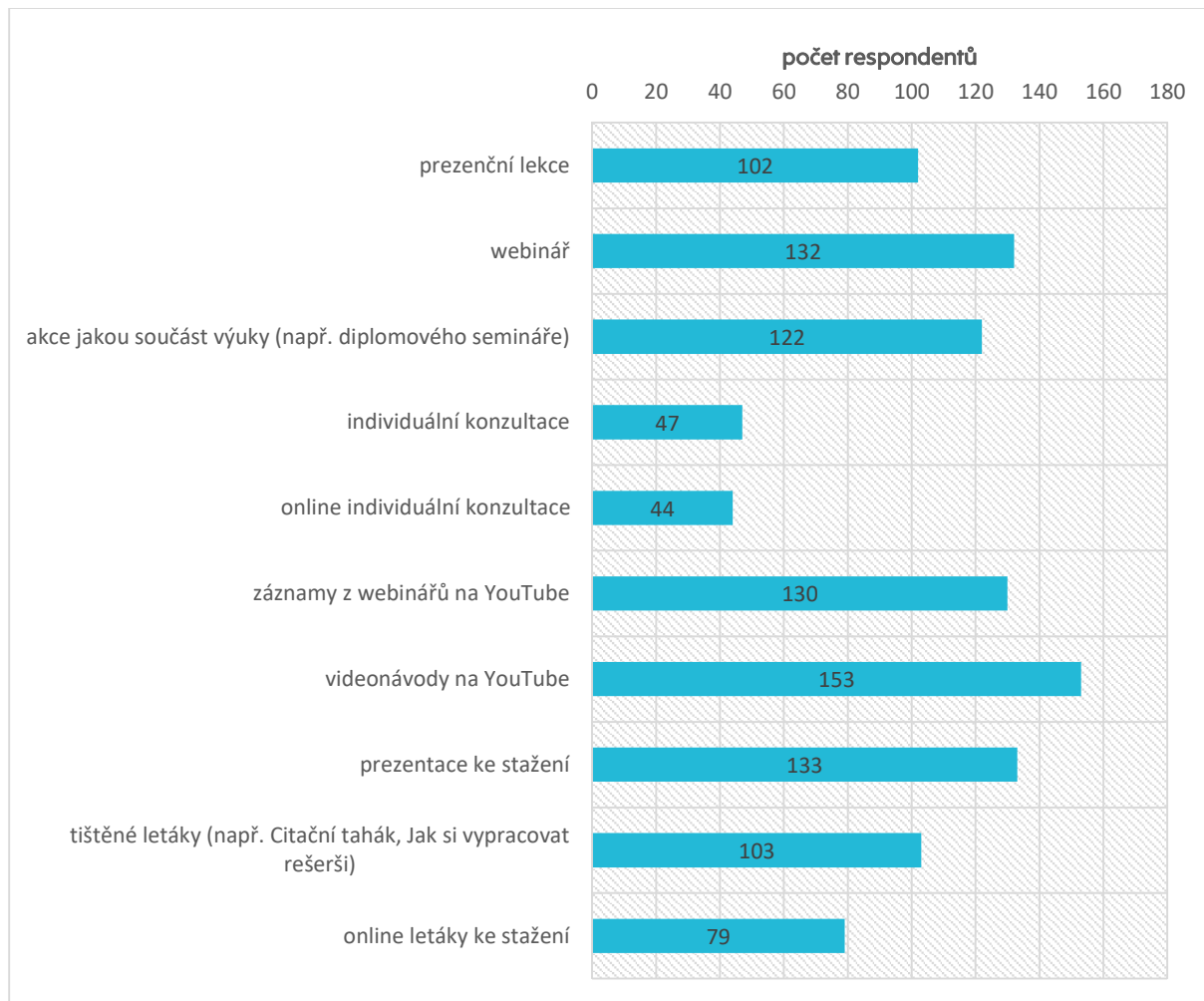
Objevily se i návrhy na rozšíření témat o rady a tipy ohledně psaní závěrečných prací, time managementu a vyvarování se prokrastinace. Na tato témata připravuje akce pro studenty [Poradenské a kariérní centrum](#).

Poskytujeme informace také k plagiátorství, a to nejčastěji na lekcích spojených s citováním. Dostupné jsou ale i [letáčky](#) v tištěné a elektronické podobě, které problematiku jednoduše shrnují, případně [záznam z webináře](#) na toto téma na YouTube kanále knihovny.



## Jaké formě vzdělávacích aktivit knihovny dáváte přednost?

Studenti preferují zejména jakoukoliv online formu: videonávody, prezentace ke stažení či záznamy z webinářů na YouTube. Zájem o prezenční formy vzdělávacích aktivit klesá.

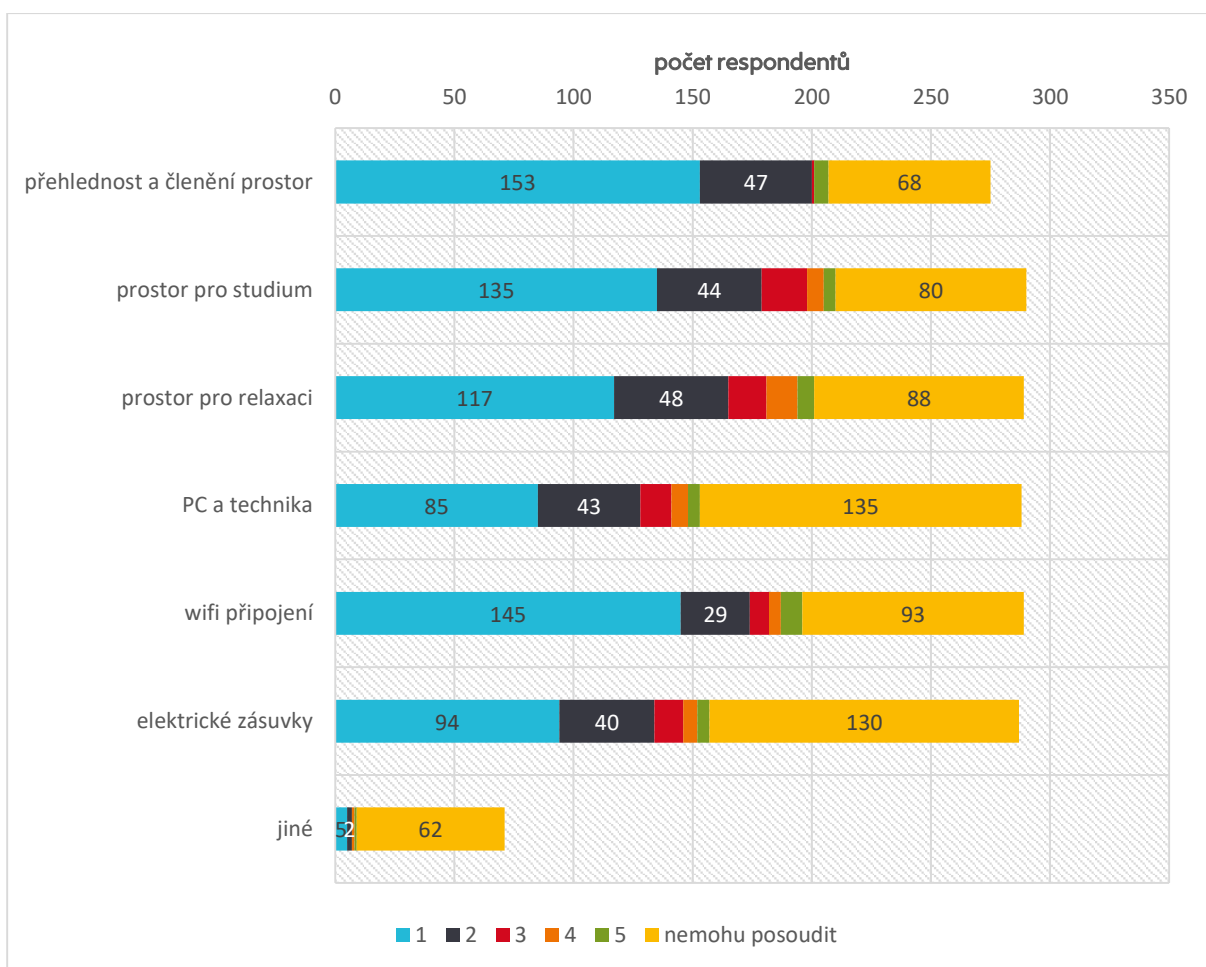


# HODNOCENÍ PROSTOR

## Jak hodnotíte prostory knihovny (Půjčovna, Studovna J. Rupnika, S-zóna)?

Z uvedených odpovědí vyplývá, že dvě třetiny respondentů již někdy navštívily knihovnu na Bráfově ulici. Převládá pozitivní hodnocení prostor. Snažíme se nabídnout studentům moderní, komfortní multifunkční prostory pro studium i relaxaci. Studenti často oceňují možnost přípravy teplých nápojů v kuchyňce S-zóny či studovny J. Rupnika.

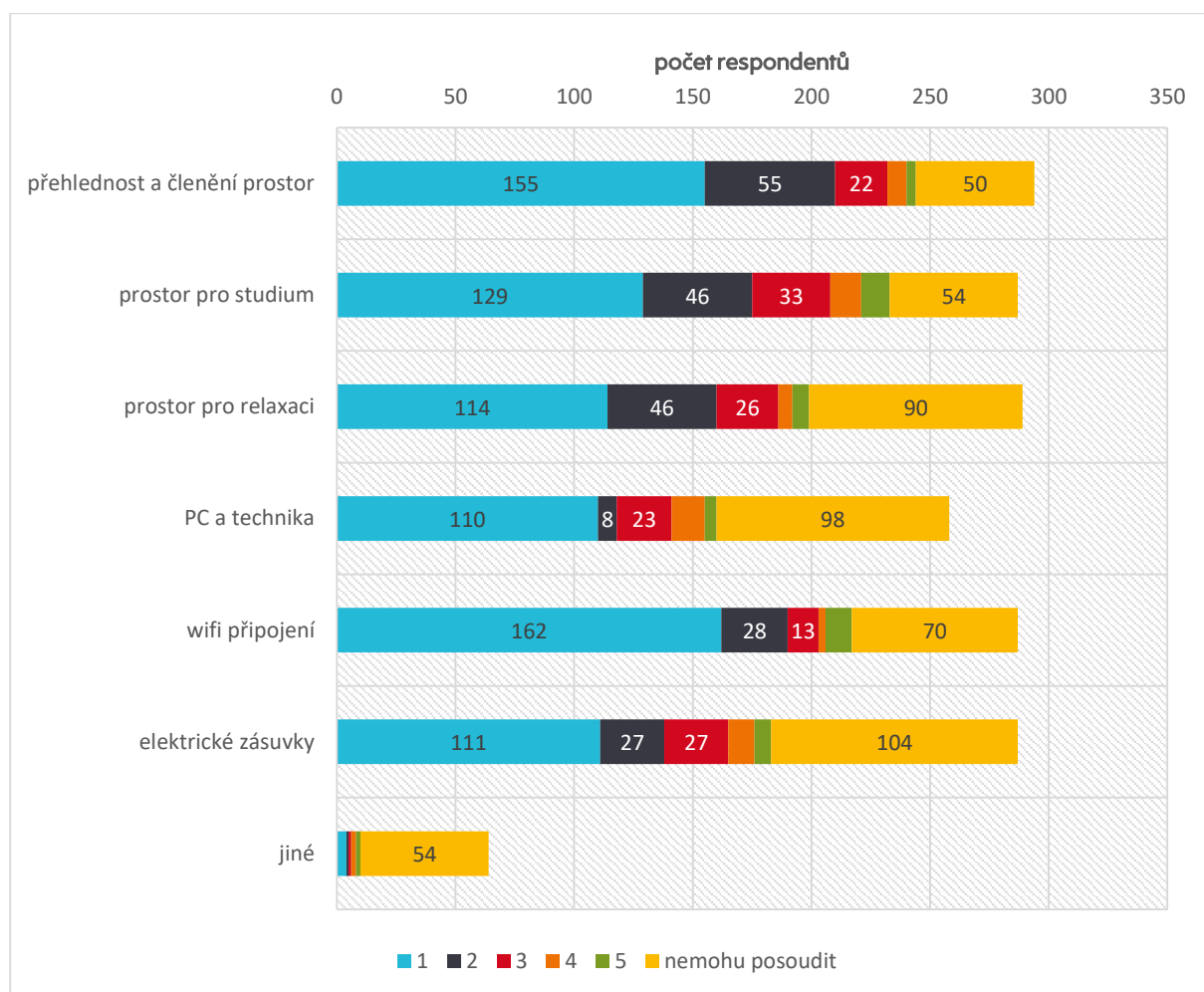
Názory a připomínky byly často protichůdné: někdo by přivítal více klidu pro studium, jiní hledají prostor pro trávení času mezi přednáškami. V prostorách knihovny slouží pro studium zejména prostory studovny J. Rupnika, kde studenti mohou využít studijní místa s připojením k internetu nebo elektrině. Prostory této studovny byly z hlediska přehlednosti a členění prostor hodnoceny nejlépe a získaly průměrnou známku 1,38, za orientaci ve fondu 1,45 a za prostor pro studium 1,5.



Konferenční část S-zóny slouží pro aktivity knihovny i jiných součástí univerzity. V případě, že neprobíhá žádná akce, využívají tyto prostory také studenti.

## Jak hodnotíte prostory Vaší fakultní studovny?

Přehlednost a členění prostor byly nejlépe hodnoceny studenty Přírodovědecké fakulty s výslednou známkou 1,27 a studenty Pedagogické fakulty, kteří průměrně známkovali 1,43. Prostory pro studium byly hodnoceny celkově známkou 2, nejlépe prostory studovny J. Rupnika (která slouží i jako studovna Fakulty sociálních studií) známkou 1,5 a studovny Pedagogické fakulty známkou 1,83. Stejně studovny byly vysoce hodnoceny i z hlediska orientace ve fondu známkami 1–2, studovna Fakulty umění známkou 1, studovna Přírodovědecké fakulty 1,42, studovna J. Rupnika 1,45 a studovna Lékařské fakulty 1,52.



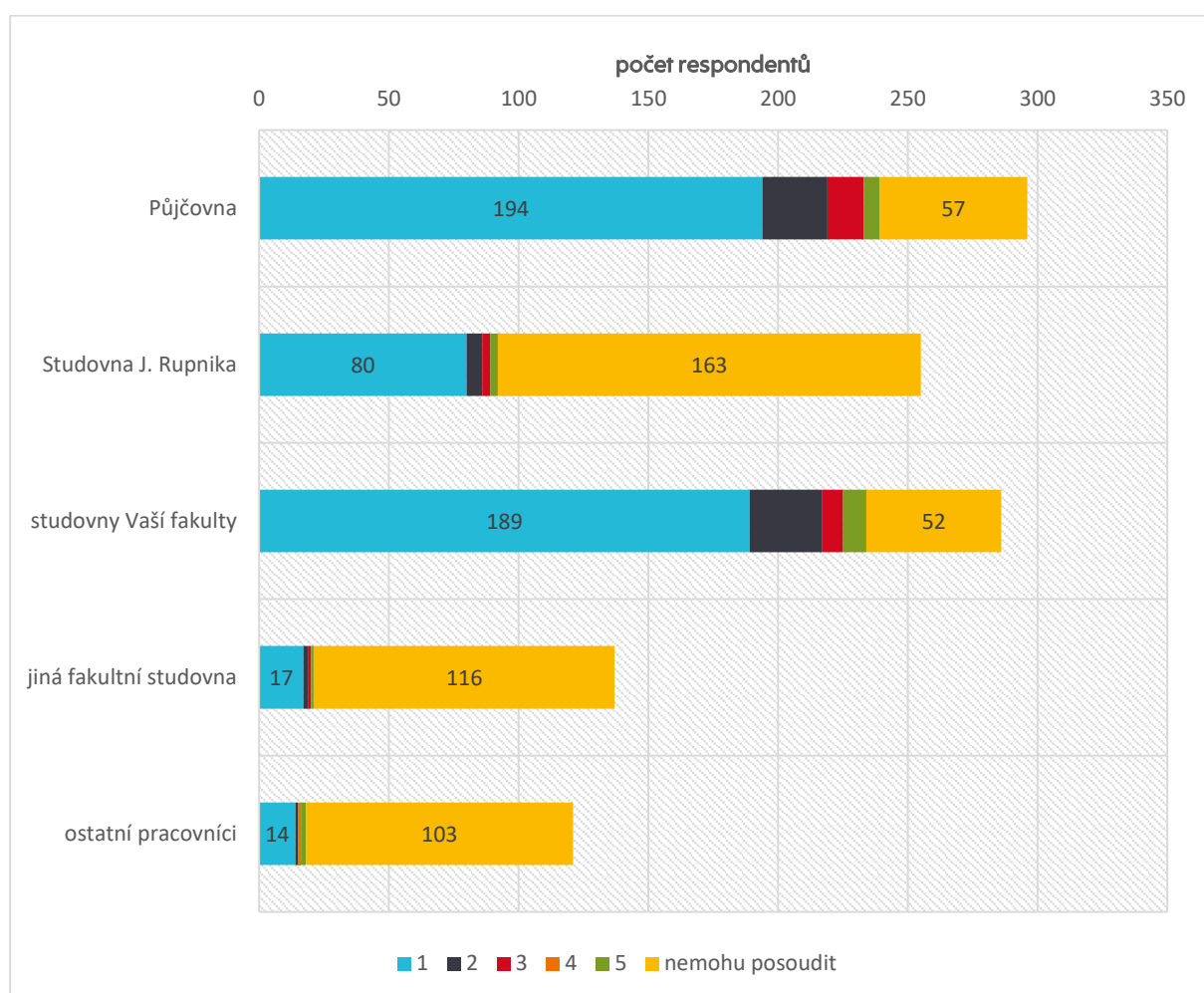
V textových odpovědích byly připomínky ke studovně Filozofické fakulty a ke studovně Lékařské fakulty. Studovna FF je již od roku 2018 umístěna v náhradních prostorách bývalé menzy z důvodu rekonstrukce budovy E. Věříme, že v roce 2024 budeme moci studenty přivítat již v „nové“ studovně v původních prostorách a nabídnout jim moderní a pohodlné zázemí. Studenti také zmiňovali, že prostory studovny LF jsou nedostačující a nabízejí malý počet studijních míst. Rádi by studovnu využívali ve větší míře a s větším komfortem. Obdrželi jsme i připomínku k otevírání době, kde by zejména medicí přivítali otevírání dobu ve večerních hodinách. Studenti také uváděli, že tuto studovnu navštěvují rádi a je pro ně příjemným místem.



# VSTŘÍCNOST A OCHOTA PRACOVNÍKŮ KNIHOVNY

## Jak hodnotíte vstřícnost a ochotu pracovníků knihovny na jednotlivých pracovištích?

Děkujeme za vysoké hodnocení vstřícnosti a ochoty našich pracovníků, i za velký počet milých komentářů a vzkazů. Vážíme si pochval a pozitivních komentářů k jednotlivým pracovníkům knihovny. Budeme se i nadále snažit vytvářet pro vás příjemné a komfortní zázemí pro vaše studium.

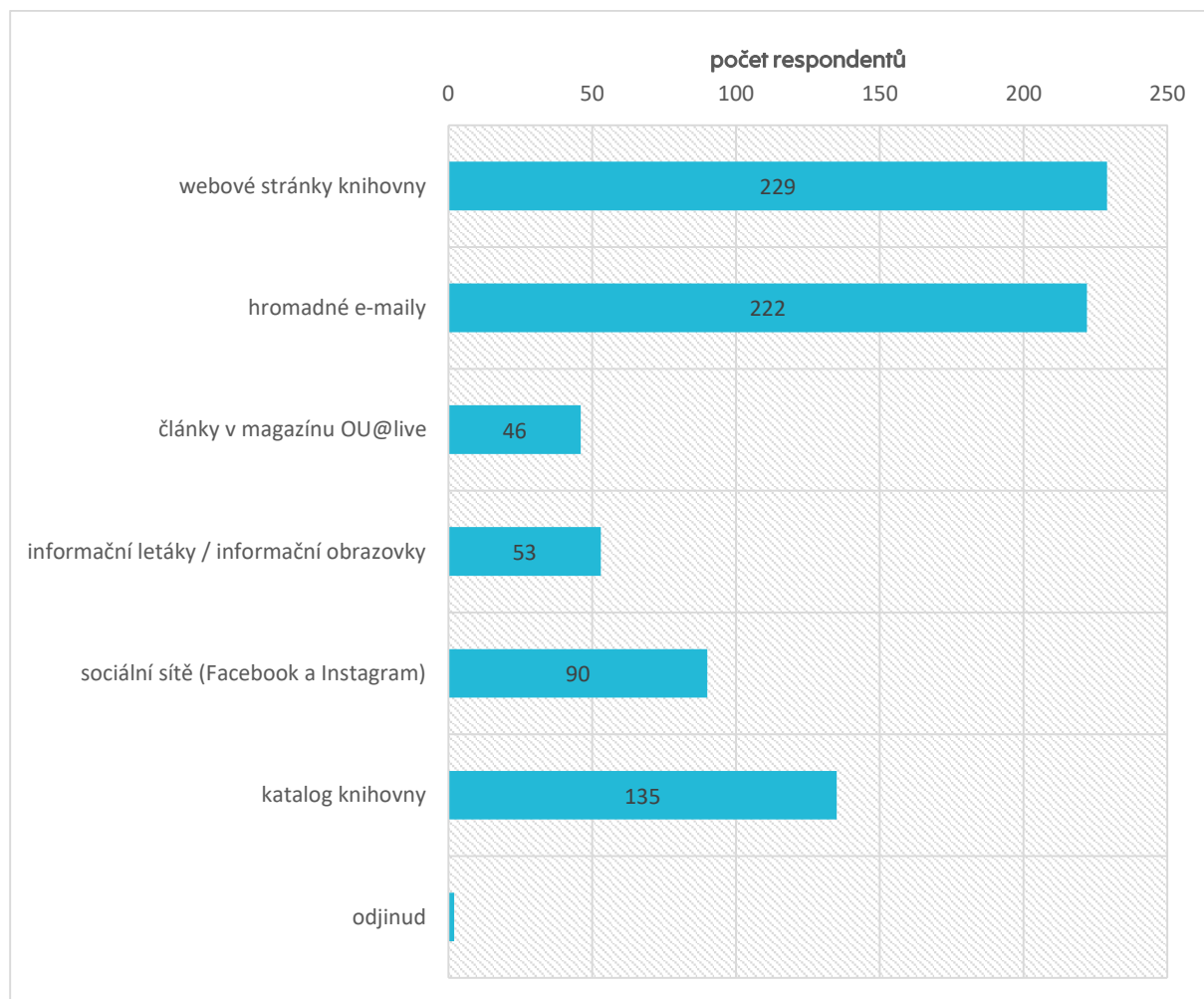


Pracovnice Půjčovny získaly průměrnou známku 1,32 a v textových odpovědích byly především pozitivní komentáře, které oceňovaly jejich ochotu a vstřícnost. Pracovníci studovny J. Rupníka byli hodnoceni nejen studenty Fakulty sociálních studií, ale všemi respondenty, a získali známku 1,28. Vysoké hodnocení, a tím i spokojenost s pracovníky knihovny, bylo ve všech fakultních studovnách mezi 1 a 1,7, čemuž odpovídaly i pozitivní komentáře a vzkazy.

# ZÁVĚR

## Odkud čerpáte informace o knihovně?

Nadále budeme aktualizovat a doplňovat naše webové stránky. Snažíme se využívat všech dostupných komunikačních kanálů, abyste získávali aktuální informace z knihovny, o jejích službách a novinkách.



## Prostor pro Vaše návrhy, připomínky, pochvaly, názory

Děkujeme za všechny textové odpovědi. Vážíme si vašich názorů a pochval. Uvádíme jeden příklad za všechny:

- Všechny knihovny na OSU, ve kterých jsem byla, jsou moc fajn. Je tam příjemné prostředí, klid a jsou nové a moderní. Takže tvoří útulné místo na fakultách :) Mám ráda a personál je taky moc příjemný.