



OSTRAVSKÁ UNIVERZITA
UNIVERZITNÍ KNIHOVNA

VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

**PRŮZKUM SPOKOJENOSTI ZAMĚSTNANCŮ
OSTRAVSKÉ UNIVERZITY
SE SLUŽBAMI KNIHOVNY**

Ing. Jarmila Dvořáčková

Mgr. Jan Hradil

2023

knihovna.osu.cz

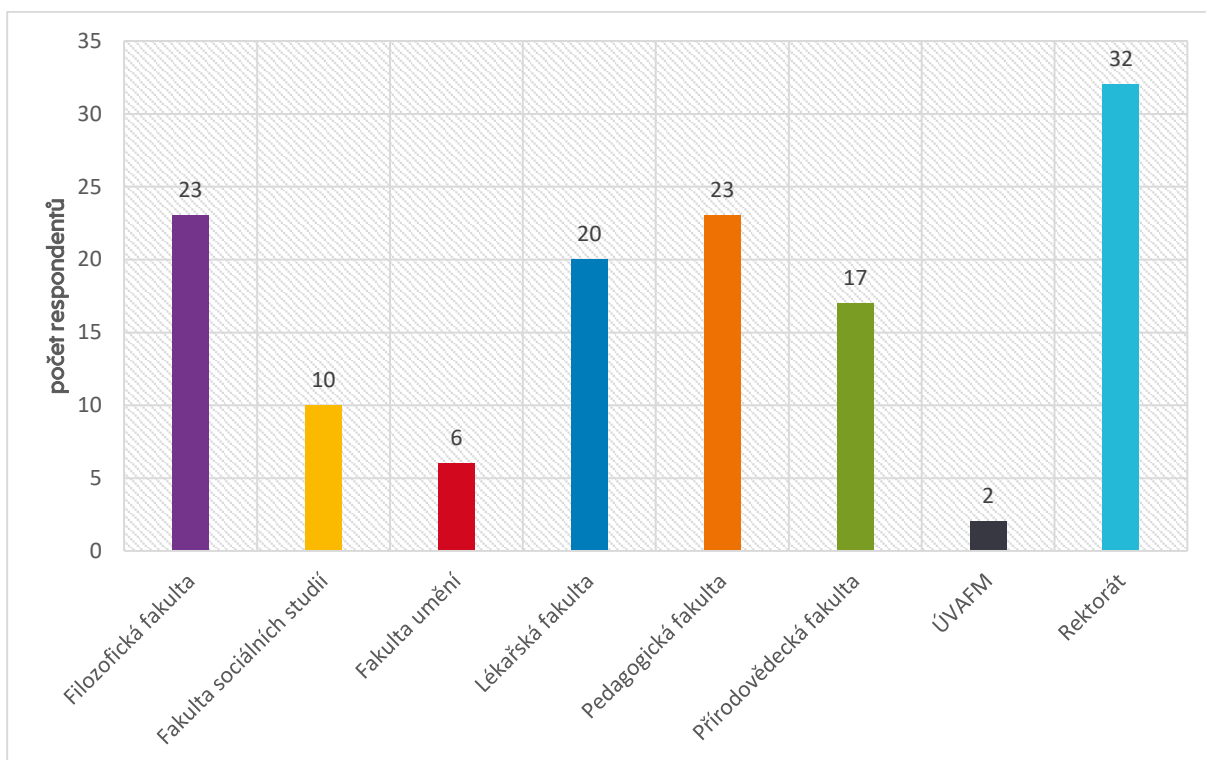


CÍL DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

Záměrem dotazníkového šetření, které probíhalo od 17. do 30. 4. 2023, bylo zjistit, jak vnímají a využívají služby knihovny akademičtí, vědečtí a neakademičtí pracovníci Ostravské univerzity. Paralelně také probíhalo dotazníkové šetření mezi studenty Ostravské univerzity, a proto můžeme srovnávat uživatelské chování a názory obou skupin našich uživatelů.

Otázky týkající se pracovního zařazení a pracoviště byly povinné, ostatní otázky byly nepovinné. Dotazník obsahoval podmíněné otázky podle toho, zda respondentem byl akademický nebo neakademický pracovník.

PRACOVNÍŠTĚ A ZAŘAZENÍ



Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 133 respondentů, z toho 70 respondentů patří do skupiny akademických či vědeckých pracovníků a 63 respondentů je neakademickými pracovníky.

Jste registrováni v naší knihovně?

Na tuto otázku odpovědělo celkem 128 respondentů, z toho 20 % není registrováno. Mezi neregistrovanými převládají neakademickí pracovníci, celkem 19 z 26 (73 %).

Respondenti uvedli tyto důvody, proč nejsou dosud registrováni: využívání služeb jiné knihovny (10x), dosud nepotřebovali služeb knihovny využít (7x), využívání pouze online služeb naší knihovny (5x), nevěděli o této možnosti (5x), nevyřízení zaměstnaneckého průkazu (1x).

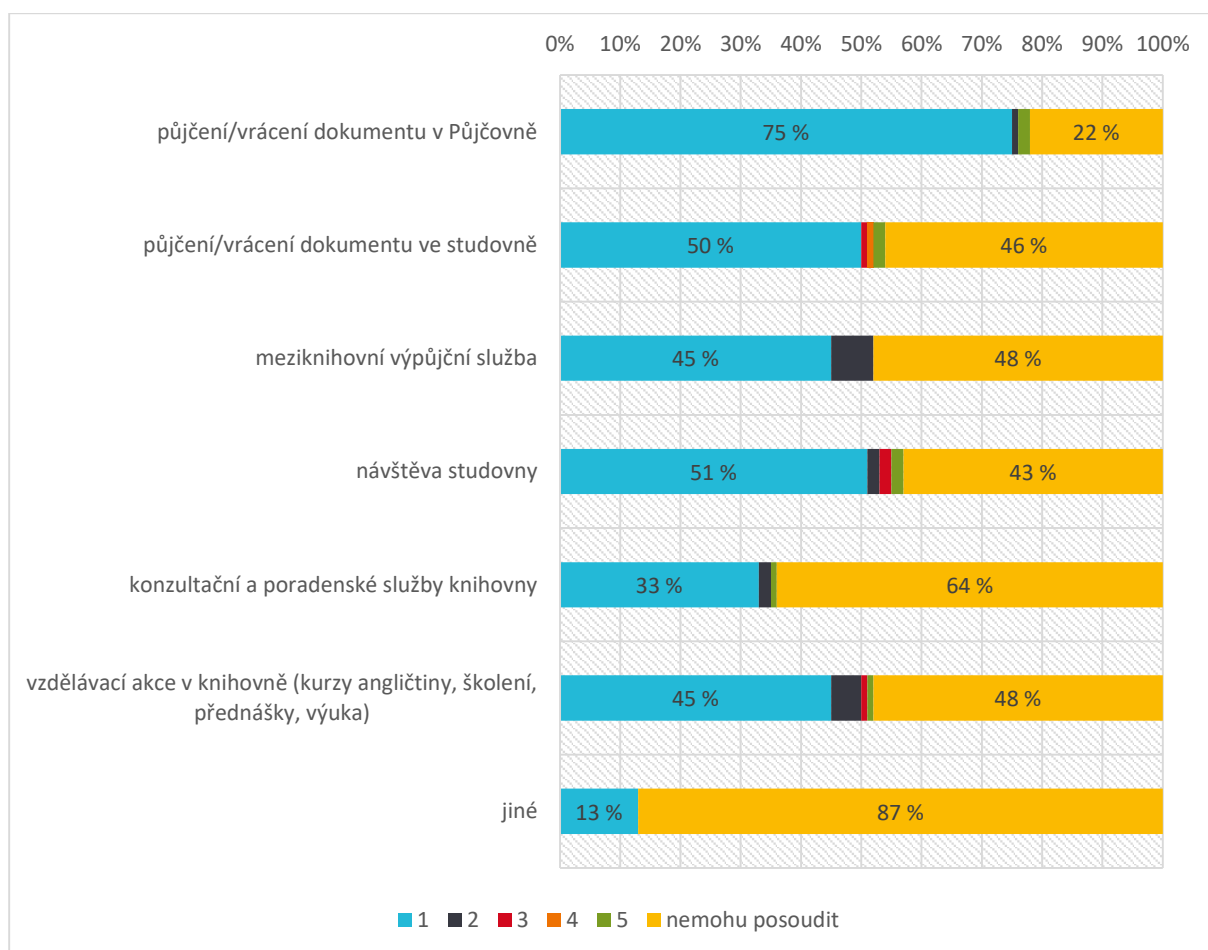
SPOKOJENOST SE SLUŽBAMI

V této části se respondenti vyjadřovali k jednotlivým částem hodnocením za použití známek 1 – 5 jako ve škole.

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

Nejvyužívanější prezenční službou jsou výpůjční služby; s těmi v Půjčovně má zkušenost 78 % respondentů, ve studovně 54 %. Ti, kteří mají zkušenost, hodnotí výpůjční služby Půjčovny známkou 1 v 95 %, výpůjční služby poskytované ve studovně byly ohodnoceny známkou 1 v 93 %. Jsme velice rádi za tuto vynikající zpětnou vazbu. Snažíme se, aby naše výpůjční služby byly rychlé, spolehlivé a komfortní, aby si naši uživatelé měli možnost vybrat místo vrácení či vyzvednutí dokumentů.

Vysoce hodnocenou službou je také [MVS](#), se kterou má zkušenost více než polovina respondentů, a z toho 87 % ji ohodnotilo známkou 1 a 13 % známkou 2. Tuto službu využívají zejména akademičtí a vědečtí pracovníci univerzity.

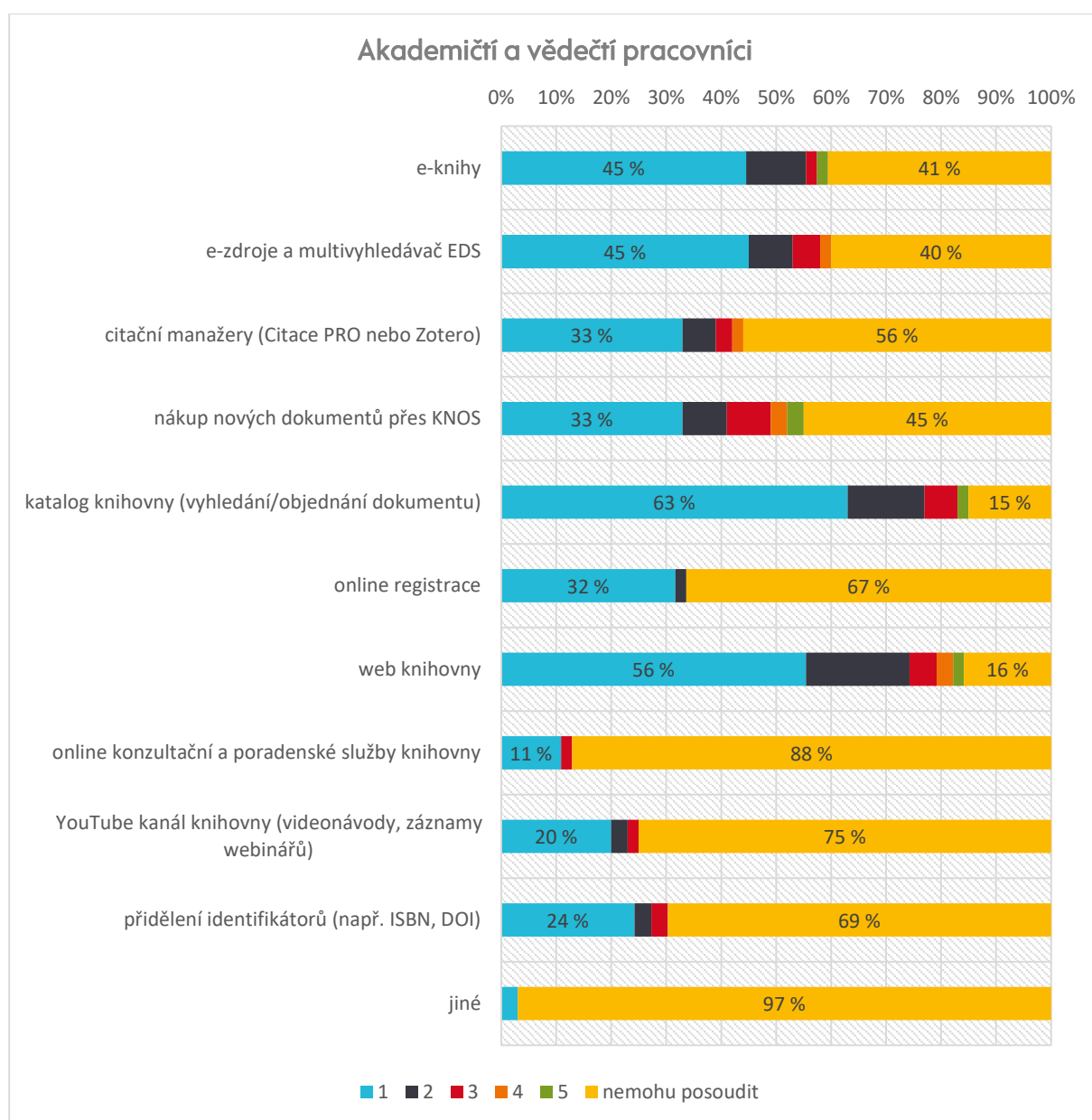


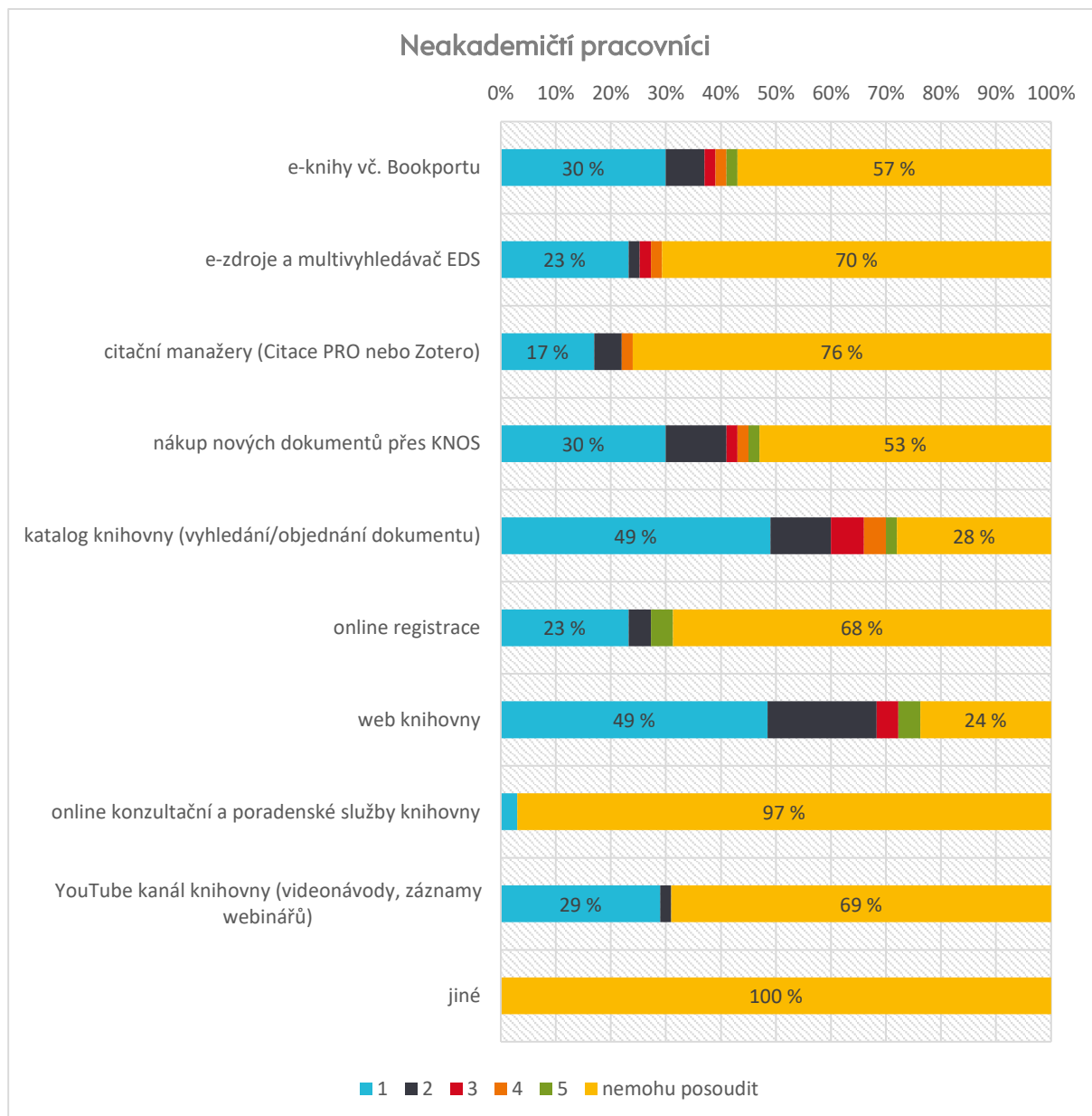
Více než polovina respondentů se zúčastnila vzdělávací akce v knihovně, a knihovnu tedy navštívila, z toho pouze 2 respondenti nebyli spokojeni a dali známku 3 nebo 5.

Jako další jiné prezenční služby respondenti hodnotili využití našich prostor pro výuku (4x) a také spolupráci v rámci katedrových knihoven.

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

Tato otázka měla oddělené varianty dle kategorie uživatelů, akademičtí a vědečtí pracovníci hodnotili také službu přidělování identifikátorů, mezi které patří např. [ISBN](#) pro publikace či DOI pro digitální objekty.





U hodnocení online služeb knihovny respondenti využili více celou škálu známkování ve srovnání s klasickými prezenčními službami knihovny. Obě skupiny uživatelů mají zkušenost s katalogem knihovny a s webovými stránkami. Online registraci hodnotilo stejné procento respondentů v obou kategoriích, 32 – 33 %.

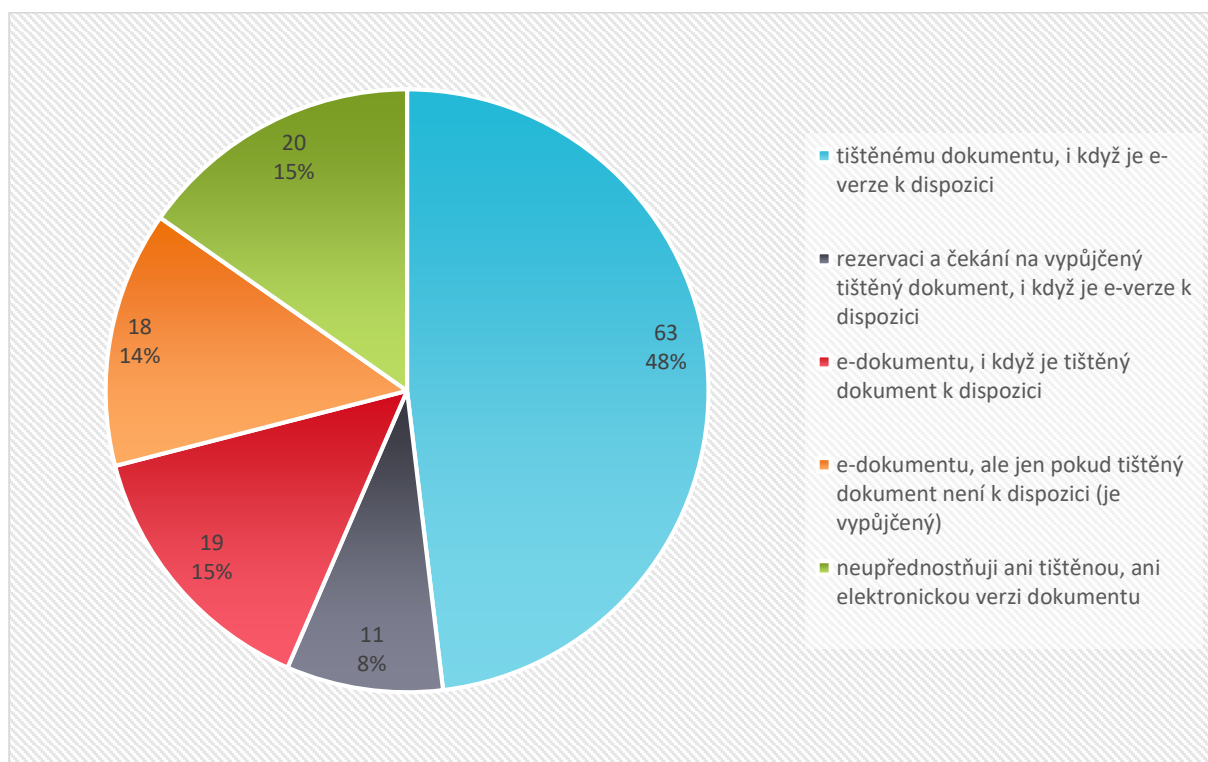
Využívanost online dokumentů (e-knih nebo e-zdrojů) je rozdílná, mezi akademickými pracovníky využívá 60 % respondentů; u neakademických pracovníků využívá 43 % e-knihy a pouze 30 % e-zdroje.

PREFERENCE A NÁKUP DOKUMENTŮ

Jakému typu dokumentu dáváte přednost?

I přes rostoucí zájem o výpůjčky elektronických knih (v roce 2022 bylo 78 tisíc tištěných dokumentů a 68 tisíc výpůjček e-knih), respondenti v 56 % případů odpovídali, že dávají přednost tištěné formě dokumentu. Dokonce 8 % respondentů si raději počká s rezervací, než aby využilo dostupnou elektronickou verzi.

Celkem 15 % respondentů dává přednost elektronické verzi dokumentu před tištěnou.



Podle paralelního dotazníku studenti preferují tištěnou verzi v 60 %, elektronické verzi dokumentu před tištěnou dává přednost 18 % studentů z dotazníku.

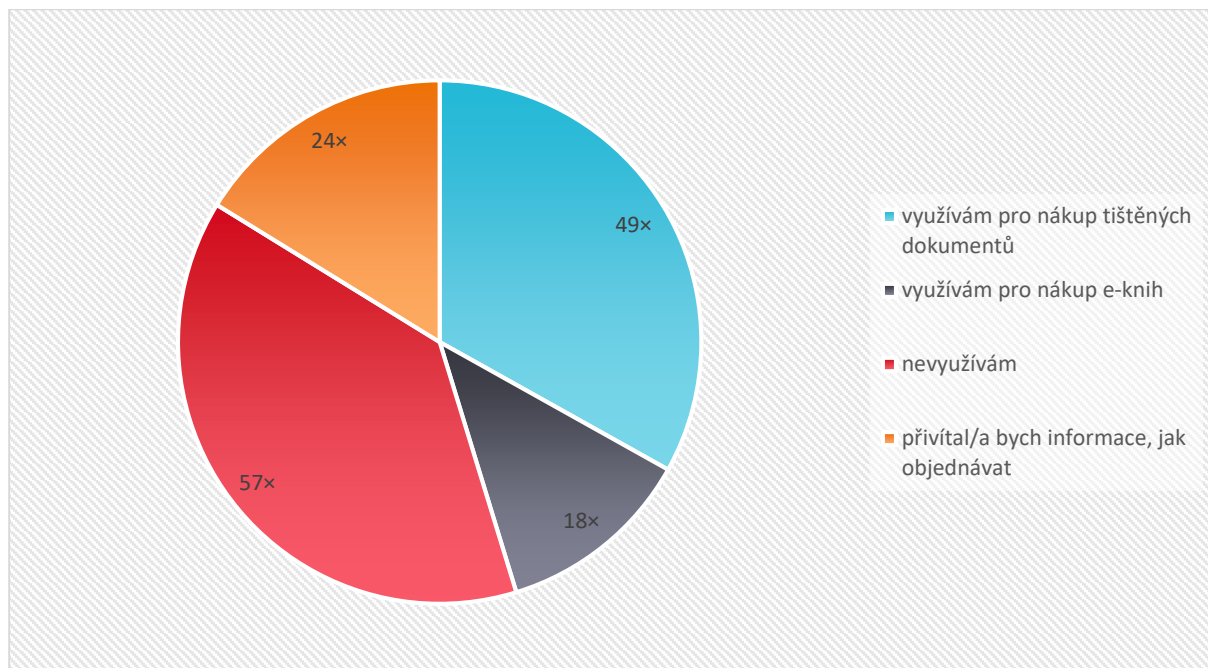
Postrádáte v naší knihovně nějakou literaturu (tištěnou/elektronickou)?

Získali jsme odpovědi od 22 respondentů, ale pouze 17 uvedlo obory či názvy titulů, které v našem fondu postrádají.

Prověřili jsme návrhy respondentů a v případě, že v něm navrhované dokumenty chyběly, jsme zvážili jejich nákup. Ne všechny návrhy je možné realizovat: může se jednat o rozebrané tituly, či respondent uvedl pouze obecné informace.

Znáte KNOS (Knihovní objednávkovou službu) pro nákup nových dokumentů?

Systém Knihovní objednávkové služby se používá od roku 2006 a od té doby zaměstnanci univerzity navrhli přes 120 000 dokumentů. Jednotlivé návrhy jsou financovány z rozpočtů pracovišť, nebo z grantů navrhovatele. Pravidla pořizování nových dokumentů upravuje směrnice rektora č. 209/2014: Doplnění fondů Univerzitní knihovny OU.



Celkem 57 respondentů uvedlo, že nezná a nevyužívá KNOS, z toho 24 osob by přivítalo další informace, jak objednávat. V průběhu května 2023 Univerzitní knihovna nabídne akademickým i neakademickým pracovníkům konkrétní informace, jak se systémem KNOS pracovat, formou webináře. Tyto webináře lze uspořádat také na požádání.

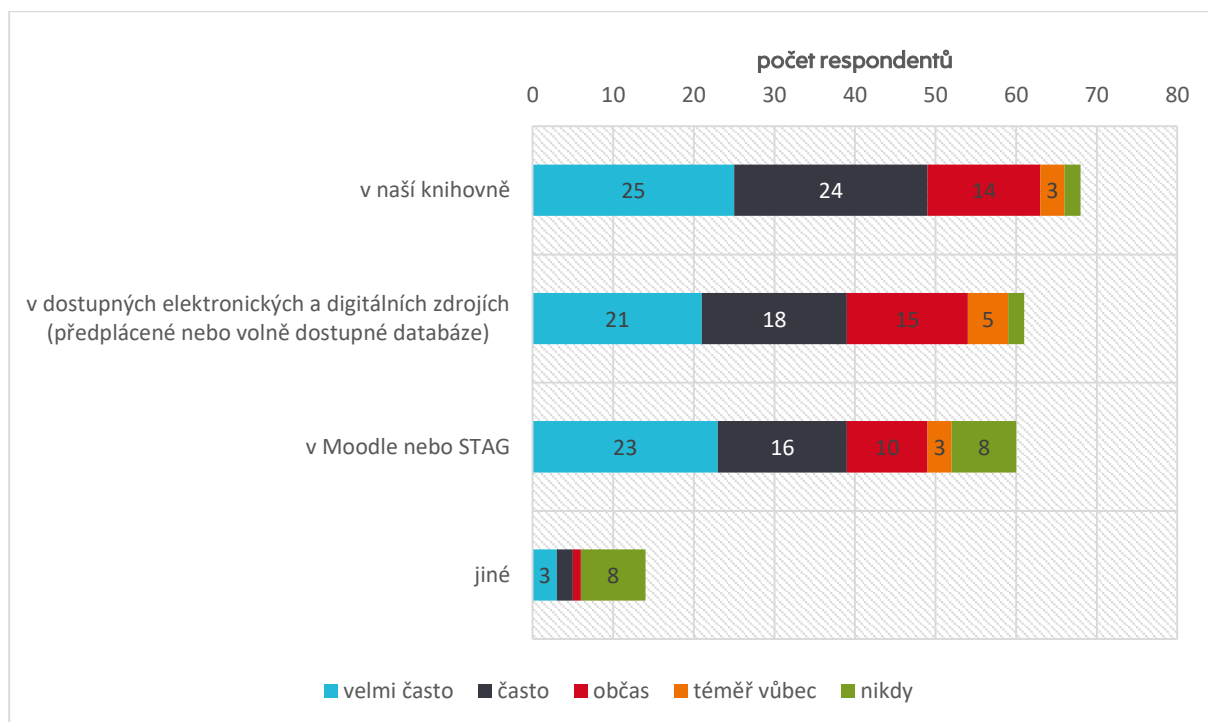
Systém KNOS se používá již 17 let, během této doby byl částečně upravován dle našich návrhů a požadavků. Jsme si vědomi časové náročnosti vyplňování údajů, které není pro naše uživatele komfortní. Získali jsme připomínky a návrhy od respondentů, kteří zmiňovali zejména náročné objednávání více dokumentů z téhož zdroje financování (tzv. hromadné objednávky).

Děkujeme za tuto zpětnou vazbu, navrhujeme úpravy této služby a projednáme s kolegy z CIT možnosti zlepšení funkčnosti a uživatelské přívětivosti systému.

Doporučenou studijní literaturu k mému předmětu studenti najdou:

Tato otázka byla určena pouze akademickým a vědeckým pracovníkům.

Studijní literaturu podle názorů respondentů studenti najdou v naší knihovně v 72 %, v případě elektronických a digitálních zdrojů v 64 %.



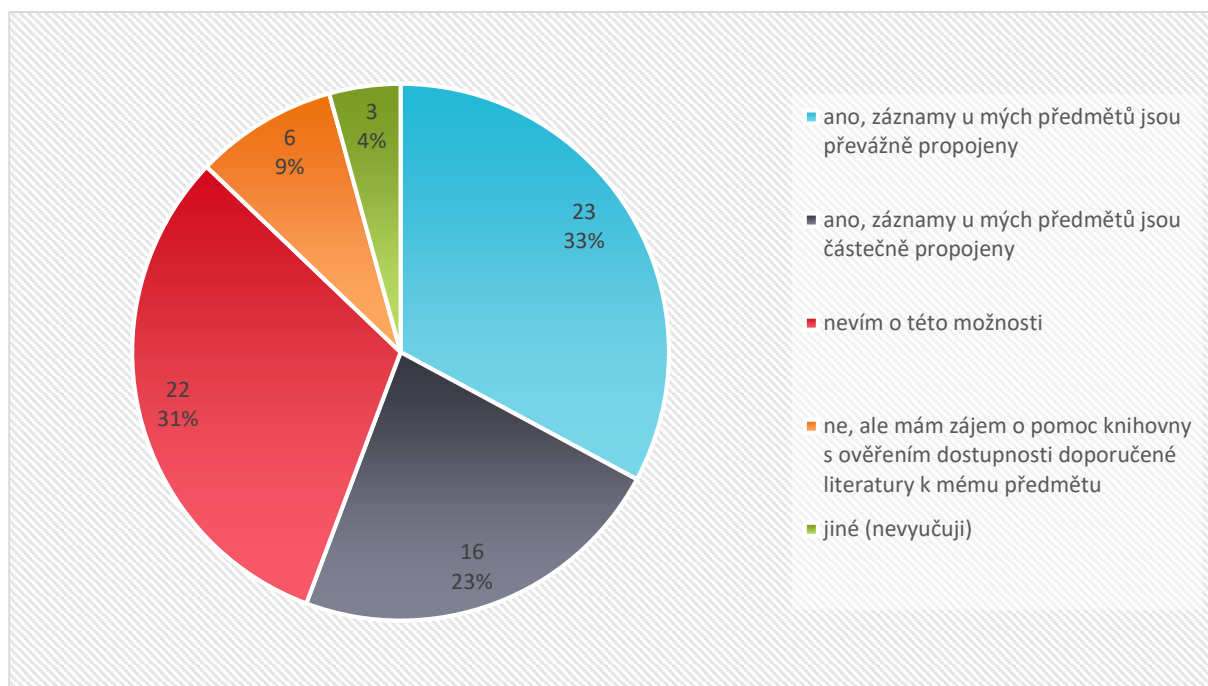
Respondenti zmiňovali také možnosti opatření studijní literatury na internetu nebo prostřednictvím katedrové knihovny, případně sdílení vlastních materiálů na výukové platformě MS Teams.

Víte, že jsou záznamy doporučené literatury ve STAG propojeny s katalogem knihovny?

V loňském roce byly propojeny záznamy doporučené literatury uvedené ve STAG s knihovním katalogem. Toto propojení umožňuje nejen kontrolu dostupnosti dokumentů, ale také snadné vyhledání dokumentu v katalogu prostřednictvím odkazu. Na vylepšení funkčnosti se nadále pracuje, byla provedena deduplikace záznamů. Připravuje se nahrání záznamů z knihovního katalogu do STAG, což následně usnadní zadávání údajů doporučené literatury pomocí našeptávače. Požadavek na zjednodušení procesu vkládání údajů se objevil i v textových komentářích.

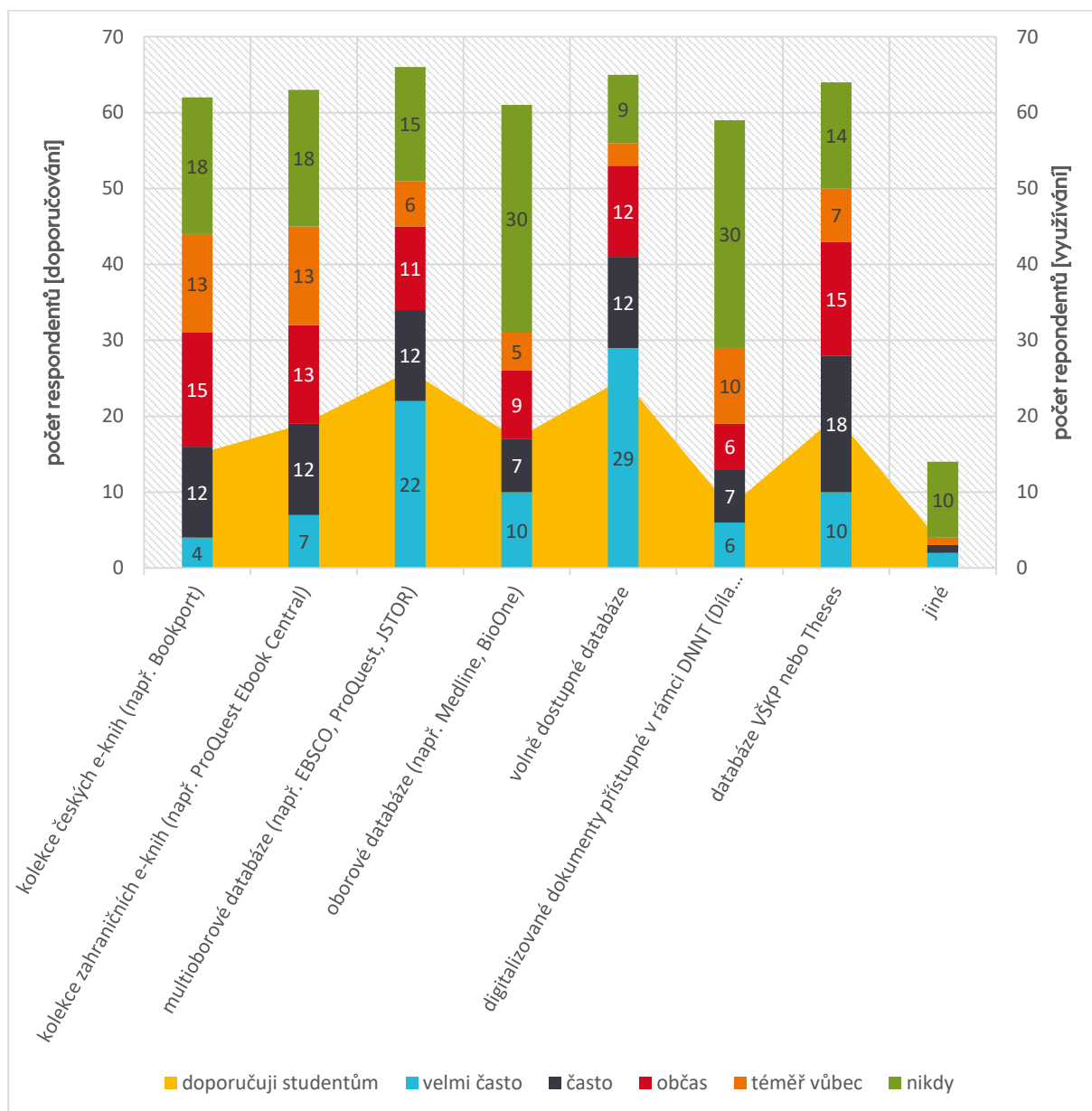
23 respondentů uvedlo, že záznamy u jejich předmětů jsou převážně propojeny, u 16 respondentů jsou propojeny částečně. Informace o této službě nemá více než 30 % respondentů z řad akademických a vědeckých pracovníků a někteří z nich by přivítali pomoc knihovny v této oblasti.

Nabízíme kontrolu a doplnění údajů (zejména ISBN) u nově akreditovaných předmětů a při jejich aktualizaci. V případě zájmu o tuto službu kontaktujte ředitelku knihovny.



ONLINE SLUŽBY A NÁSTROJE

Jak často využíváte tyto elektronické a digitální zdroje?
A doporučujete je studentům?



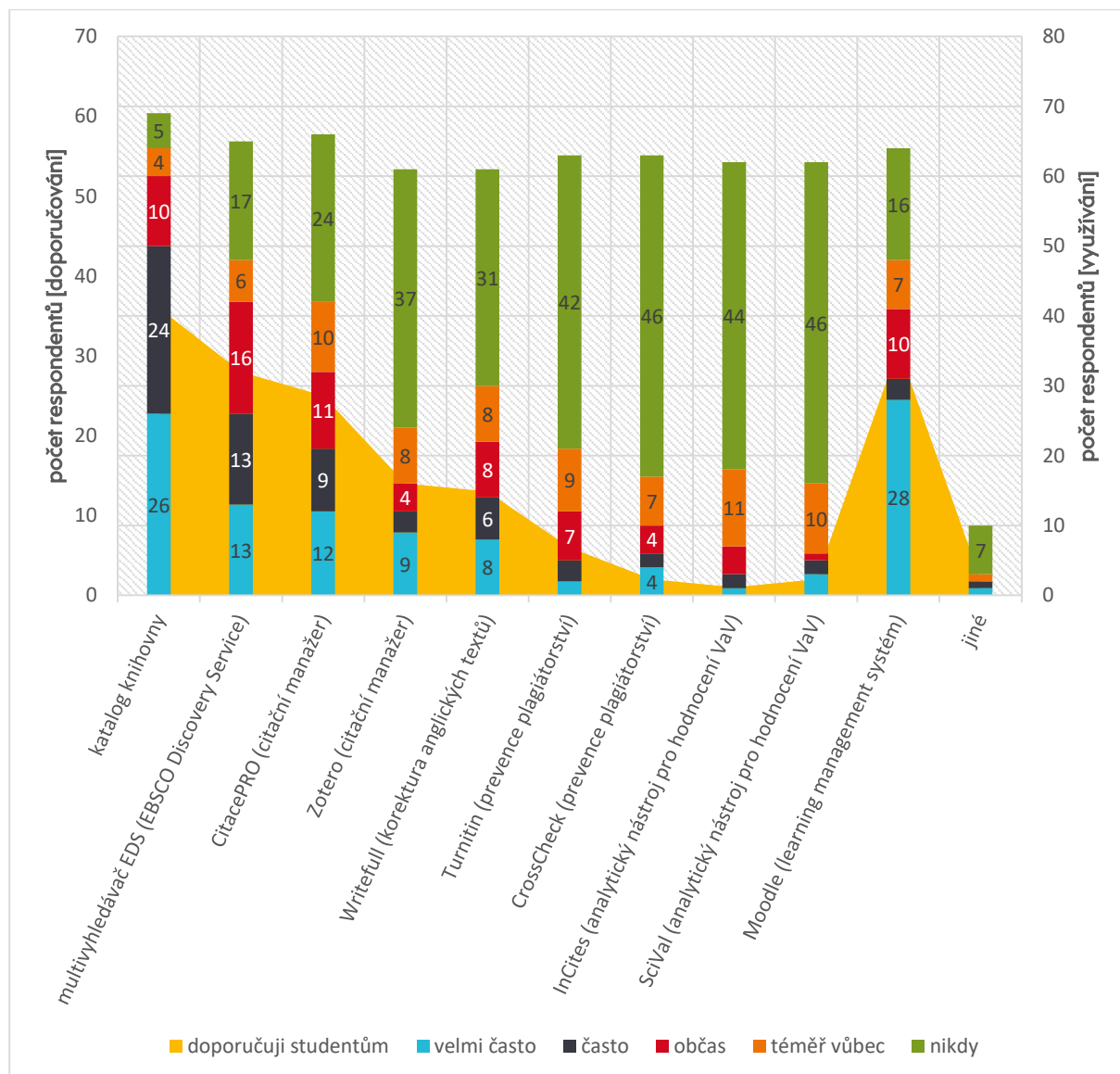
Akademických a vědeckých pracovníků jsme se ptali nejen, jak často využívají vybrané elektronické a digitální zdroje, ale i zda je v rámci výuky doporučují studentům.

Mezi nejčastěji používané patřily volně dostupné databáze, do kterých velmi často nebo často vstupuje 63 % respondentů (33×) a zároveň je doporučuje 25 z nich. Ostatní míra využití a doporučení spolu také koresponduje: na druhém místě se co do využívanosti umístily multioborové databáze s 51 % (34×) a vysoký je rovněž počet jejich doporučení (26×).

Naproti tomu respondenti uvedli nízké využívání digitalizovaných dokumentů přístupných v DNNT (Díla nedostupná na trhu), se kterými téměř vůbec nebo nikdy nepracovalo dokonce 68 % respondentů z řad akademických a vědeckých pracovníků. Domníváme se, že příčinou může být, že pouze užší skupina akademických pracovníků využívá dokumenty vydané před rokem 2002, které DNNT obsahuje.

Podle výsledků paralelního dotazníku určeného pro studenty tyto údaje korelují jen částečně: volně dostupné databáze velmi často nebo často používá 62 % studentů, multioborové databáze pak 28 %. Využití DNNT je mezi studenty také nízké: pouze 16 % jej navštěvuje velmi často nebo často a nikdy se s ním nesešlo 46 % studentů.

Jak často využíváte tyto online nástroje? A doporučujete je studentům?



Podobně jako u elektronických a digitálních zdrojů nás zajímalo využívání a doporučování online nástrojů, které knihovna a univerzita poskytují.

Nejpoužívanějším takovým nástrojem je katalog knihovny, který velmi často nebo často využívá 73 % respondentů (50×), hned za ním se umístil learning management system Moodle s 47 % respondentů (31×). Oba jsou také hojně doporučovány studentům, katalog byl doporučen 36× a Moodle 31×. Třetí místo má pak multivyhledávač EDS, který používá 40 % respondentů (26×) a 28 z nich ho také doporučuje svým studentům. Domníváme se, že tento užitečný nástroj usnadňující vyhledávání v databázích, by si zasloužil větší propagaci, a tím i zvýšené využívání jak akademickými pracovníky, tak studenty Ostravské univerzity. V rámci propagace jsme v loňském roce připravili sérii [videonávodů jak pracovat s EDS](#).

Mezi citačními manažery převládá obliba generátoru Citace PRO nad Zotero, v otevřených otázkách respondenti zmiňovali také používání manažeru EndNote především pro jeho propojení s databází Web of Science.

Nástroj na korekturu odborných anglických textů Writefull dosud nevyužila polovina respondentů, antiplagiátorský systém Turnitin dokonce dvě třetiny respondentů. Pouze 25 % respondentů má zkušenosti s nástroji CrossCheck, SciVal nebo InCites.

Veškeré dostupné nástroje byly uvedeny v dotazníkovém šetření také z důvodu zvýšení informovanosti o dostupnosti těchto nástrojů pro akademické a vědecké pracovníky. Bližší informace o uvedených online nástrojích můžete získat na webu knihovny, záložka [Podpora vědy a výzkumu / Univerzitní knihovna OU](#).

V otevřené otázce navíc respondenti uváděli, že nemají kapacitu všechny tyto nástroje používat, ač se domnívají, že by mohly některé pracovní procesy usnadnit.

VZDĚLÁVACÍ AKTIVITY KNIHOVNY

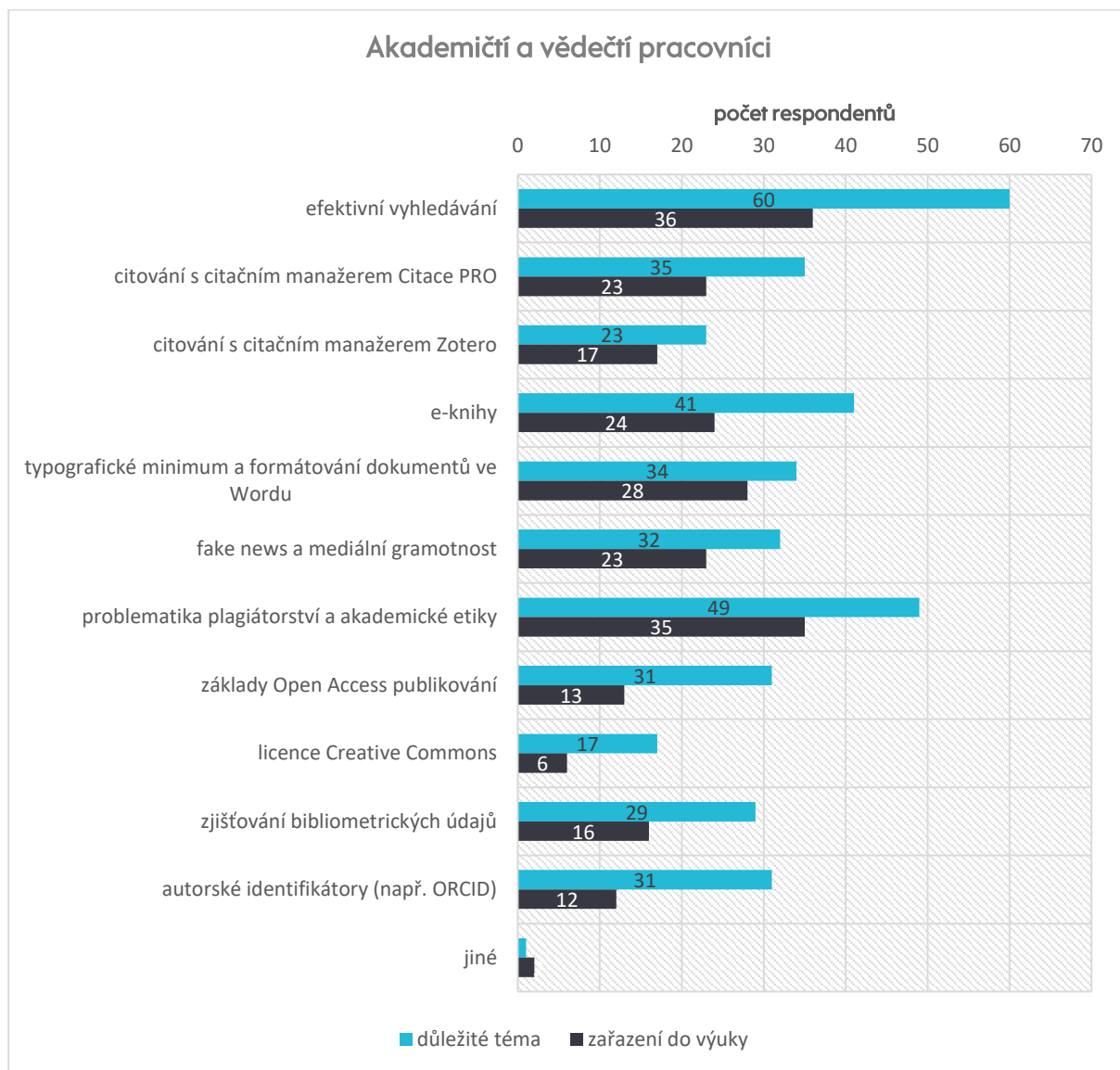
Univerzitní knihovna poskytuje různé formy poradenství a pomoci pro všechny kategorie svých uživatelů. Obrátit se na ni může jak student, tak i vědecký či akademický pracovník.

Dlouhodobě nabízíme poradenství v oblasti vyhledávání zdrojů ke kvalifikačním pracím, ve správném citování a používání nástrojů pro správu a sdílení bibliografických citací, v oblastech prevence plagiátorství, při práci s elektronickými publikacemi, nebo při práci s textovým editorem Word pro správný typografický vzhled práce.

Akademickým zaměstnancům nabízíme pomoc a podporu ve zjišťování bibliometrických údajů či ověřování predátorských časopisů a konferencí. Více informací o nabízených vzdělávacích a poradenských službách najdete [na webu knihovny](#). V případě dotazů či návrhů spolupráce v této oblasti nám napište na e-mail infovzdelavani@osu.cz.

V současné době se zaměřujeme také na problematiku informační gramotnosti, mediální gramotnosti a kritického myšlení, vyvarování se fake news a dezinformací.

Která témata vzdělávacích akcí knihovny považujete za důležitá a která byste zařadili do své výuky?



Akademičtí a vědečtí pracovníci dostali otázku, která témata jsou podle nich důležitá a která by rozhodně neměla chybět ve výuce. Součástí otázky byla i témata, kterým se v knihovně pravidelně nevěnujeme, abychom zjistili, zda by byl o ně zájem. Za důležitou respondenti považovali rovněž mediální gramotnost, kterou zvolilo 55 z nich, ještě důležitější byla ale problematika plagiátorství a akademické etiky, kterou považuje za důležitou 49 respondentů a rozhodně by ji zařadilo do výuky 35 respondentů.

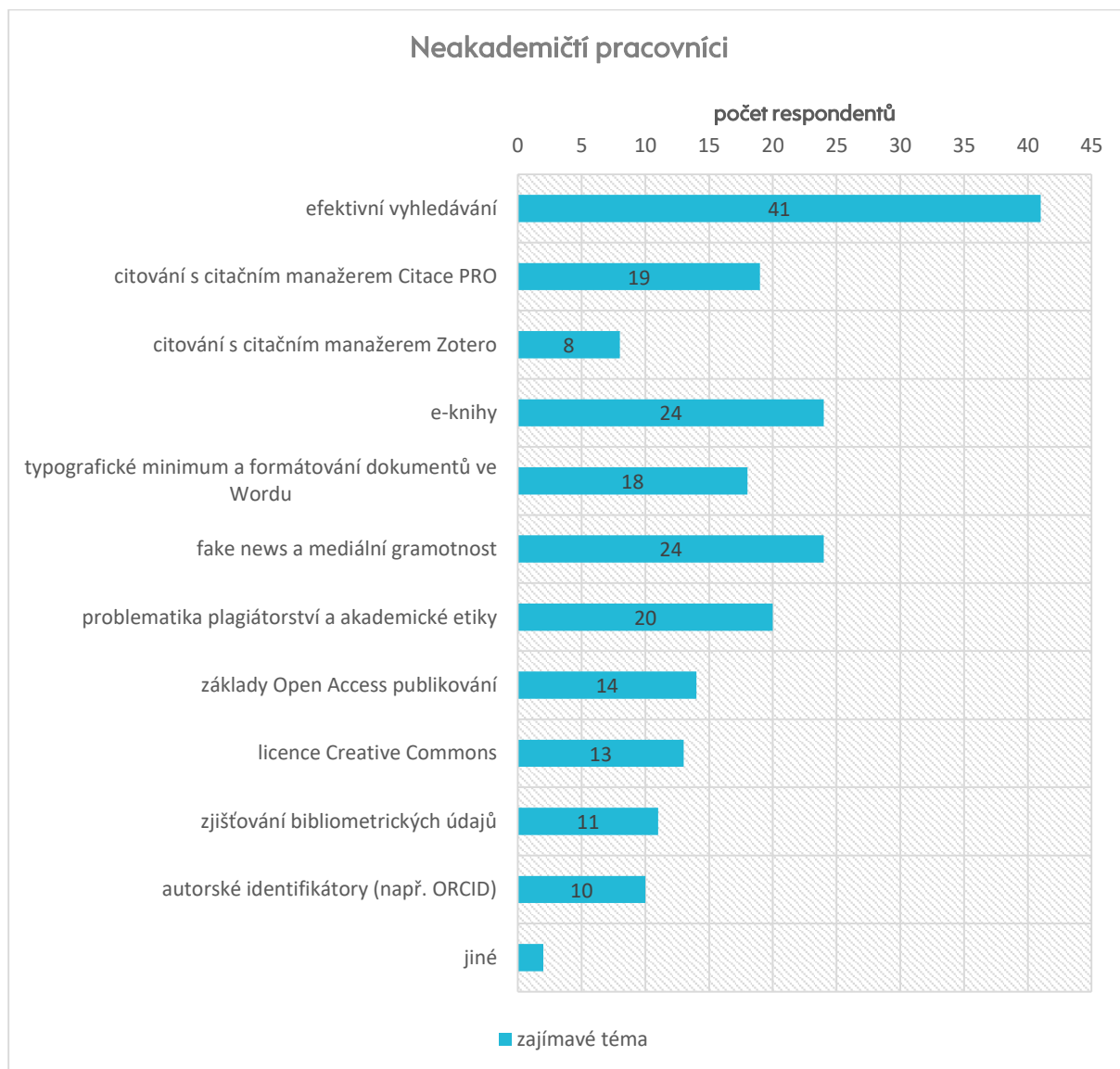
Těší nás zájem ze strany akademických pracovníků zařadit tato aktuální témata do výuky. Budeme rádi, když společně nalezneme řešení vzájemné pomoci a spolupráce na těchto tématech.

Která témata vzdělávacích akcí knihovny považujete za zajímavá?

Zájem o různá témata vzdělávacích akcí jsme zjišťovali také mezi neakademickými pracovníky. Neakademičtí pracovníci na různých pozicích zajišťují podporu akademikům v rozmanitých oblastech; zvýšení informační a mediální gramotnosti hraje významnou roli i na těchto pozicích.

Jako nejzajímavější se ukázala problematika efektivního vyhledávání (41×), shodně 24× e-knihy a mediální gramotnost a na dalším místě pak plagiátorství a akademická etika (20×).

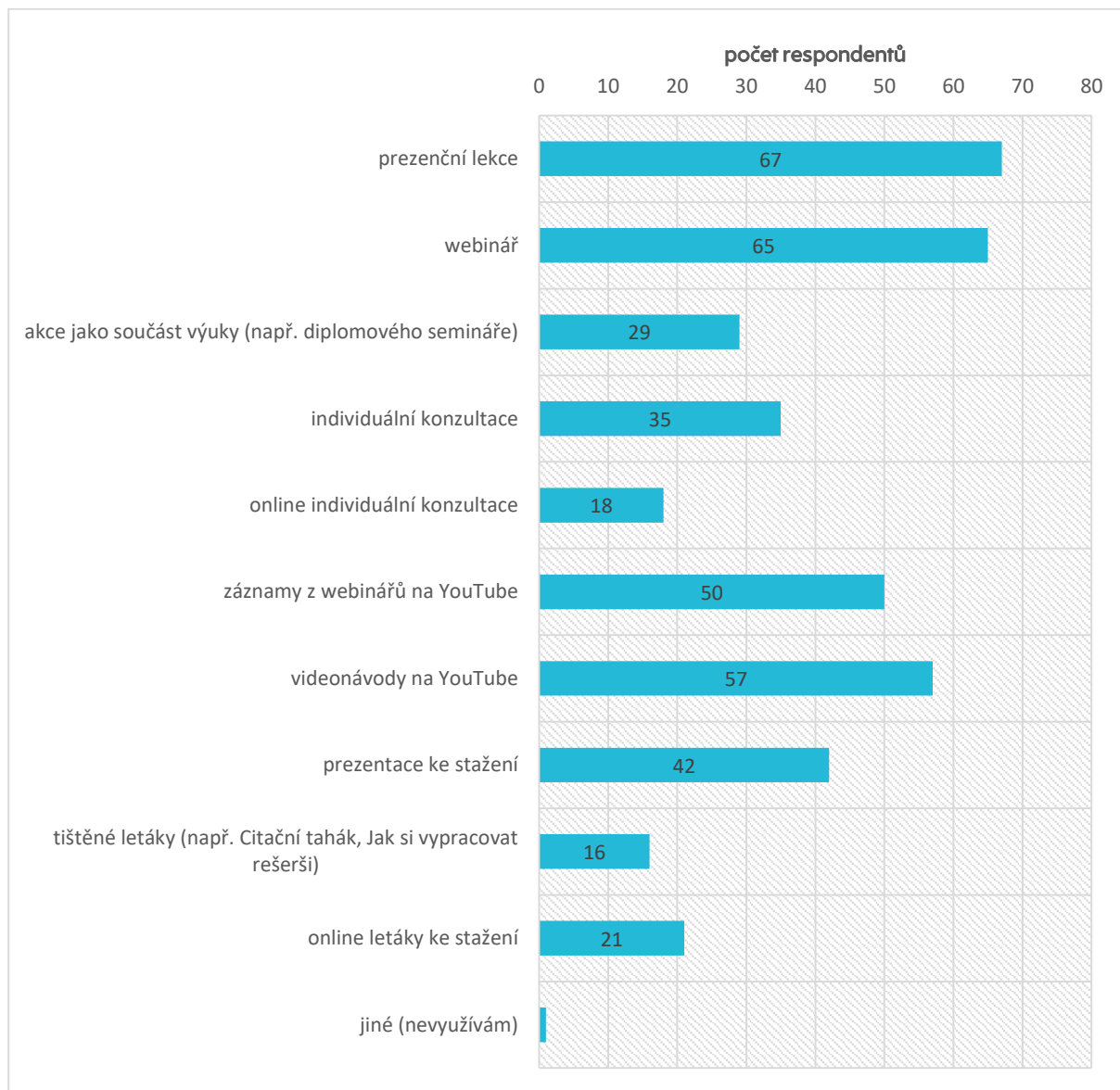
Všem těmto oblastem se věnujeme a pravidelně pořádáme vzdělávací akce, příležitostně i dle požadavků fakult. Zejména pro nové pracovníky nabízíme možnost domluvit si individuální konzultaci a dohodnout si školení na zvýšení kompetencí dle vlastních potřeb (služba [Objednej si knihovníka](#)).



Jaké formě vzdělávacích aktivit knihovny dáváte přednost?

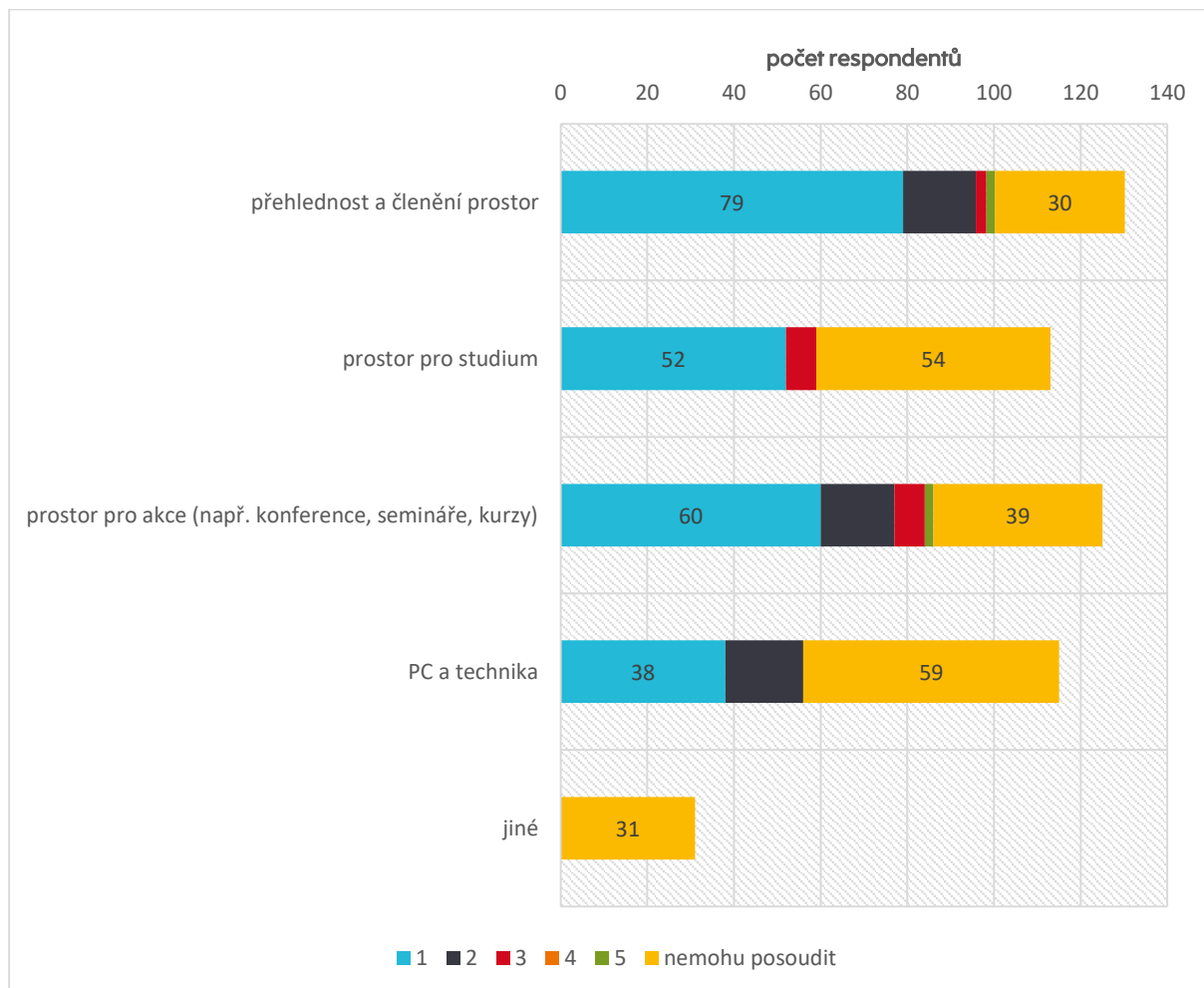
Dle odpovědí respondentů je stejný zájem jak o prezenční lekce, tak webináře. Důležitým zdrojem jsou videonávody a záznamy z webinářů na [YouTube kanále knihovny](#). Záznam z webináře „Citace a jak na ně“ má již 2,5 tisíce zhlédnutí. Jedná se o materiály, které mohou vyučující doporučit svým studentům.

Studenti naproti tomu preferují vzdělávací aktivity nezávislé na prostoru a času, jako jsou záznamy z webinářů, videonávody, či prezentace ke stažení.



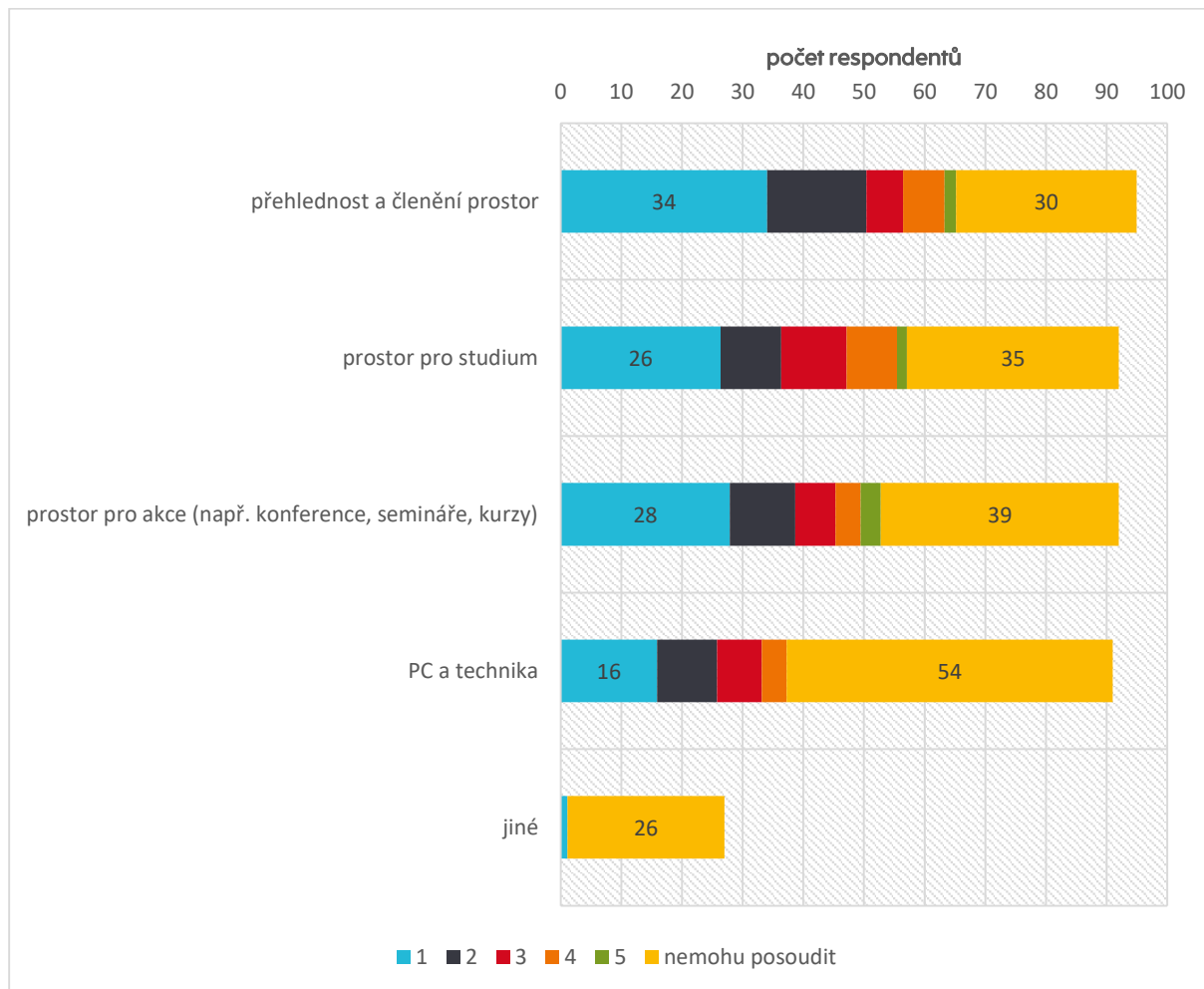
HODNOCENÍ PROSTOR

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



Děkujeme za vysoké ohodnocení prostor Univerzitní knihovny. Snažíme se nabídnout komfortní prostor pro studium, ale také i [pro pořádání akcí](#).

Jak hodnotíte prostory Vaší fakultní studovny?

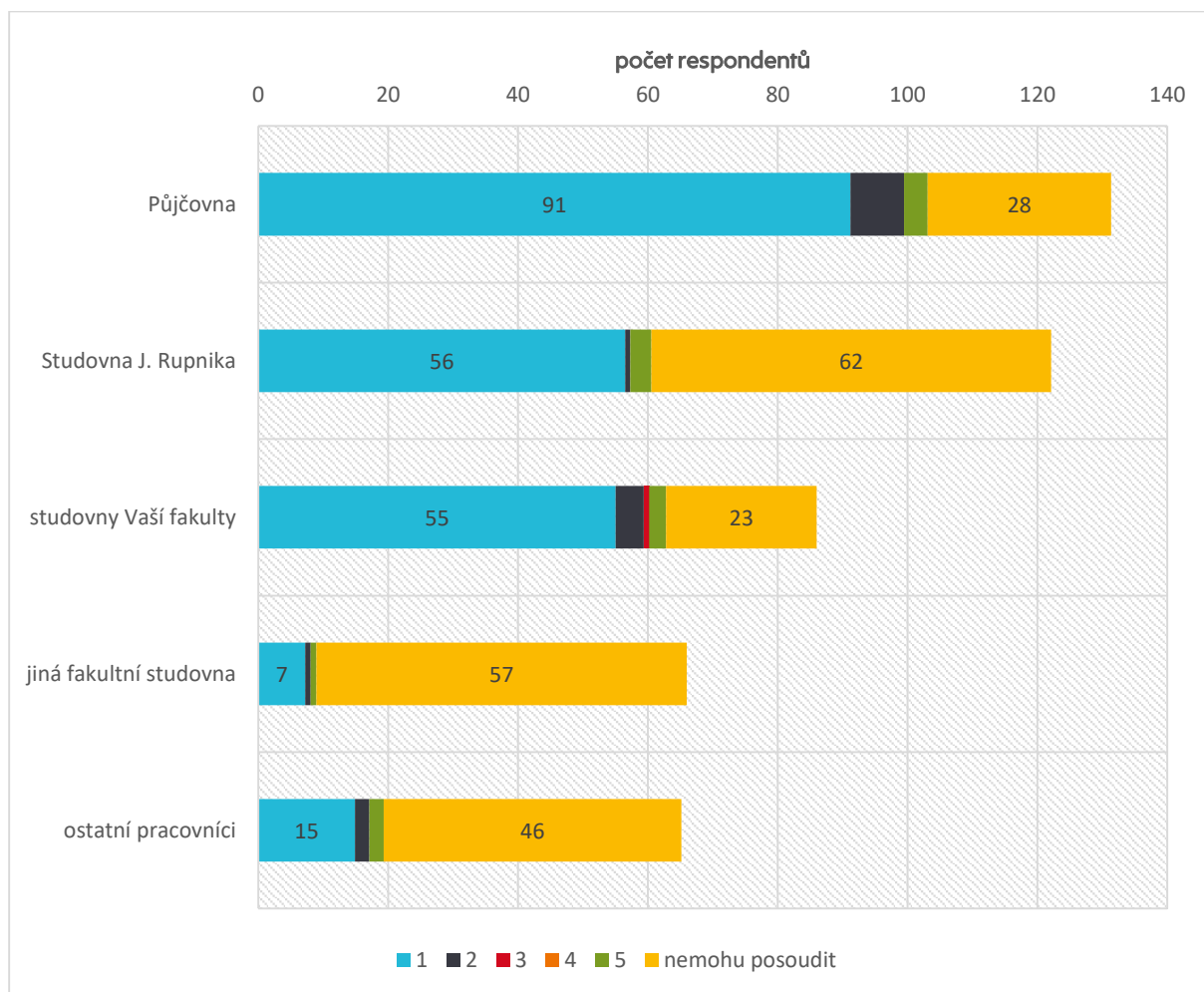


Dvě třetiny respondentů hodnotily studovny dle různých hledisek. Jedná se o celkové hodnocení všech fakultních studoven včetně studovny Jacquese Rupnika. Hodnotitelé využili celou hodnotící škálu. Uvědomujeme si, že velikost či vybavení jednotlivých fakultních studoven se liší, kvůli čemuž také může být ovlivněno hodnocení.

Vysoce byla hodnocena nová moderní [studovna Jacquese Rupnika](#) v budově knihovny.

VSTŘÍCNOST A OCHOTA PRACOVNÍKŮ KNIHOVNY

Jak hodnotíte vstřícnost a ochotu pracovníků knihovny na jednotlivých pracovištích?

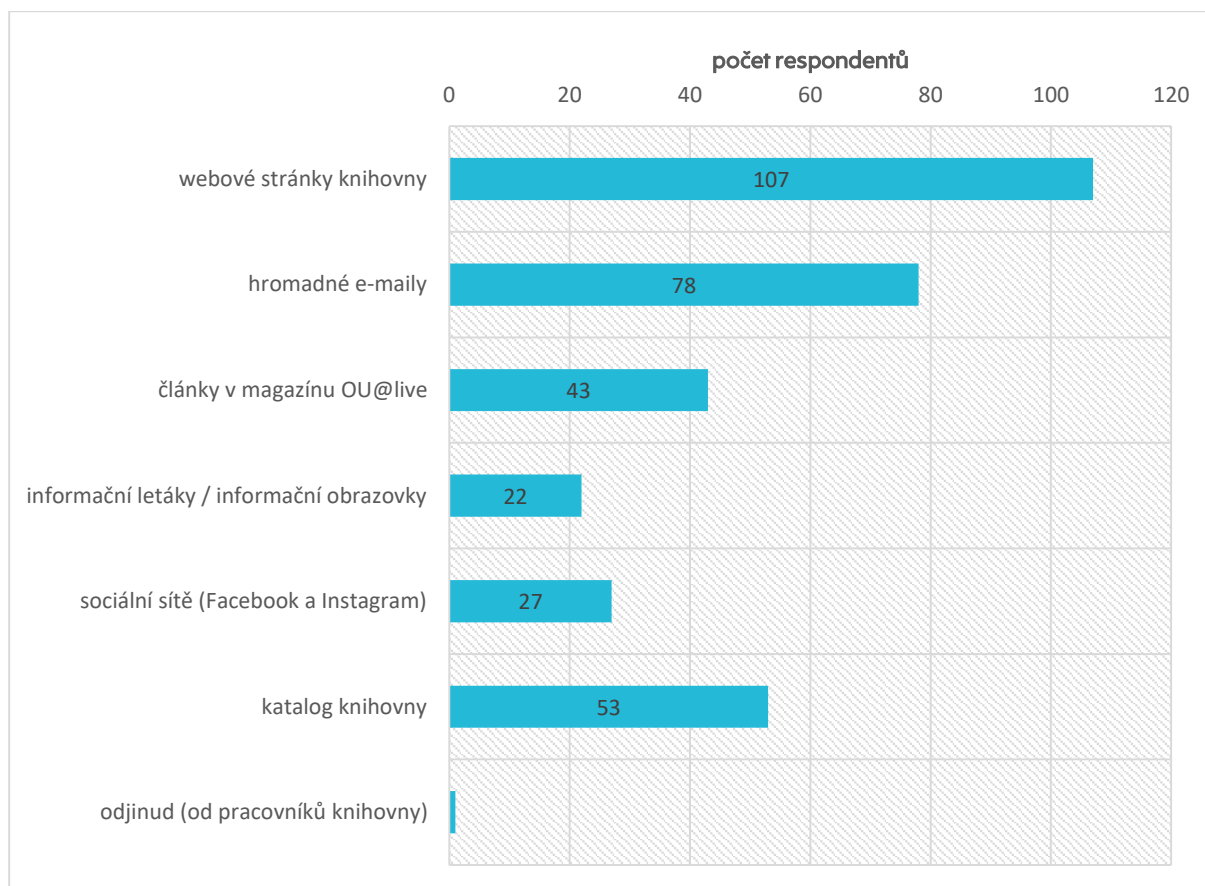


Děkujeme za vysoké hodnocení vstřícnosti a ochoty našich pracovníků. Velice si vážíme poděkování a kladných hodnocení práce konkrétních pracovníků knihovny, která se objevila v textových komentářích.

Nespokojenost s chováním či prací knihovníků uvedl u jednotlivých pracovišť minimální počet respondentů. Tito hodnotitelé nevyužili možnosti uvést důvody své nespokojenosti v textové odpovědi.

ZÁVĚR

Odkud čerpáte informace o knihovně?



Informace o aktuálním dění v knihovně respondenti získávají nejčastěji z webových stránek knihovny (82 %). Budeme se i nadále snažit, aby naše webové stránky byly aktuální a přehledné.

Prostor pro Vaše návrhy, připomínky, pochvaly, názory:

Děkujeme všem respondentům za účast v dotazníkovém šetření, za sdílení jejich zkušeností a názorů. Vážíme si jejich zpětné vazby. Děkujeme i za všechny pozitivní komentáře a sdílení. Na závěr uvádíme jeden z nich:

- „Vše je super, z mého pohledu je UK OU čím dál více aktivnější a nabízí spoustu užitečných školení a také oceňuji, že se snaží získat pro nás co nejvíce relevantní literatury přímo na míru dle našich přání. Dále pak je hlavní přínos v ochotných a milých tamních zaměstnancích, ať již na jakékoli pozici. Moc mi i pomohlo, že jsou prostory knihovny nabízeny k dispozici pro akce kateder (např. když si zveme střední školy nebo hosty - prostory jsou mnohem reprezentativnější a příjemnější než klasické třídy). Moc děkuji! Návštěva knihovny je vždy příjemný zážitek:-)“