

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Bakalářská práce

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Katedra sociologie

**Potřeby a spokojenost uživatelů Studijní a vědecké knihovny
v Hradci Králové**

Bakalářská práce

Autor: Anna Svobodová

Studijní program: B0314A250008 Sociologie

Forma studia: Prezenční

Vedoucí práce: RNDr. Mgr. Lucie Vítková, Ph.D.

Hradec Králové, 2024



Zadání bakalářské práce

Autor: Bc. Anna Svobodová

Studium: F21BP0118

Studijní program: B0314A250008 Sociologie

Studijní obor:

Název bakalářské práce: **Potřeby a spokojenost uživatelů Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové**

Název bakalářské práce AJ: Needs and satisfaction of users of the Study and Research Library in Hradec Králové

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce se bude zabývat potřebami a spokojeností uživatelů Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové. Teoretická část bakalářské práce bude obsahovat vymezení základních pojmů, obecné informace o veřejných knihovnách, jejich cílech a službách. Následně bude představena Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové a její služby, které budou i předmětem praktické části bakalářské práce. Potřeby a spokojenost uživatelů knihovny budou zjišťovány pomocí kvantitativní metody dotazníkového šetření.

Koontz, Ch. et al. 2013. *Služby veřejných knihoven*. [online]. Směrnice IFLA [cit. 20. 3. 2023]. Dostupné z: <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/1051/2/ifla-publication-series-147-cs.pdf>

Národní knihovna České republiky – Knihovnický institut. 2021. *Koncepce rozvoje knihoven v České republice na léta 2021–2027 s výhledem do roku 2030*.

Prázová, I. 2011. "Výzkum spokojenosti uživatelů Moravské zemské knihovny." *Časopis pro informační vědy* 3 (1): 67–76.

Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové. *Poskytované služby* [online]. Copyright © 2010–2022 Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové [cit. 20. 3. 2023]. Dostupné z: <https://www.svkhhk.cz/Pro-verejnost/Poskytovane-sluzby.aspx>

Zákon č. 257/2001 Sb. Knihovní zákon. *Zákony pro lidi – Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění* [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2010 [cit. 15.03.2023]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2001-257?text=knihovn%C3%AD+z%C3%A1kon>

Zadávací pracoviště: Katedra sociologie,
Filozofická fakulta

Vedoucí práce: RNDr. Mgr. Lucie Vítková, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 19.4.2023

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala pod vedením vedoucí práce samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne

.....

Anna Svobodová

Poděkování

Ráda bych tímto poděkovala RNDr. Mgr. Lucii Vítkové, Ph.D. za odborné vedení mé bakalářské práce, ochotu a hodnotné rady, které mi poskytovala při jejím zpracování. Dále bych chtěla poděkovat Mgr. Daniele Ridlové za spolupráci při sestavování dotazníku, Mgr. Jakobovi Škutovi a PR oddělení SVK HK za pomoc při propagaci a distribuci dotazníku.

Anotace

SVOBODOVÁ, ANNA (2024): *Potřeby a spokojenost uživatelů Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové*. Hradec Králové: Filozofická fakulta, Univerzita Hradec Králové, 61 s. Bakalářská práce.

Bakalářská práce se zabývá potřebami a spokojeností uživatelů Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové. Teoretická část se věnuje vymezení základních pojmů, tématu veřejných knihoven, Studijní a vědecké knihovně v Hradci Králové a stávajícímu stavu poznání týkajícího se výzkumů potřeb a spokojenosti uživatelů knihoven. Empirická část je zaměřena na výzkum, provedený v rámci bakalářské práce, který byl realizován pomocí kvantitativní metody dotazníku. Zvolená výzkumná metoda je představena v kapitole popisující metodologii výzkumu společně s výzkumnou otázkou a podotázkami, etikou výzkumu, realizací výzkumu, způsobem analýzy dat a výzkumným vzorkem. V empirické části bakalářské práce jsou následně uvedeny výsledky výzkumu a jejich shrnutí, ve kterém je i zodpovězena výzkumná otázka a její podotázky. Bakalářská práce je uzavřena komparací dostupných výsledků z předchozího a stávajícího dotazníkového šetření a doporučeními vyplývajícími z výsledků výzkumu.

Klíčová slova: potřeby, spokojenost, uživatel, Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové

Anotace

SVOBODOVÁ, ANNA (2004): *Needs and satisfaction of users of the Study and Research Library in Hradec Králové*. Hradec Králové: Philosophical Faculty, University of Hradec Králové, 61 pp. Bachelor thesis.

The bachelor thesis deals with the needs and satisfaction of users of the Study and Research Library in Hradec Králové. The theoretical part is devoted to the definition of basic concepts, the topic of public libraries, the Study and Research Library in Hradec Králové, and the current state of knowledge concerning research on the needs and satisfaction of library users. The empirical part is focused on the research carried out within the bachelor thesis, which was realized using the quantitative method of the questionnaire. The chosen research method is introduced in the chapter describing the research methodology together with the research question and sub-questions, research ethics, research implementation, data analysis method, and research sample. The empirical part of the bachelor thesis then presents the results of the research and their summary, in which the research question and its sub-questions are answered. The bachelor thesis is concluded by a discussion dealing with the comparison of available results from the previous and current questionnaire survey and recommendations resulting from the research results.

Key words: needs, satisfaction, user, Study and Research Library in Hradec Králové

Obsah

Úvod	9
1 Základní pojmy	11
1.1 Knihovna	11
1.2 Uživatel	11
1.3 Potřeby	12
1.4 Spokojenost	13
2 Veřejné knihovny	13
2.1 Funkce veřejných knihoven	14
2.2 Služby veřejných knihoven	16
2.3 Prostor veřejných knihoven	17
3 Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové	18
3.1 Služby Studijní a vědecké knihovny	19
4 Stávající stav poznání	24
5 Empirická část	27
5.1 Metodologie	28
5.1.1 Výzkumné cíle a otázky	29
5.1.2 Etika výzkumu	29
5.1.3 Realizace výzkumu	30
5.1.4 Způsob analýzy	30
5.1.5 Představení výzkumného vzorku	31
5.2 Výsledky výzkumu	35
5.3 Shrnutí výsledků	58
5.4 Porovnání s předchozími výsledky	60
Závěr	65
Seznam použité literatury	68

Seznam zkratek.....	70
Seznam tabulek.....	71
Seznam grafů.....	72
Seznam příloh.....	73

Úvod

Předmětem bakalářské práce jsou potřeby a spokojenost uživatelů Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové. Jejím cílem je zjistit, jaká je celková spokojenost uživatelů s SVK HK. Celková spokojenost uživatelů s knihovnou bude zkoumána v oblastech spokojenosti s jejími prostory a dispozicemi, se službami, které knihovna uživatelům poskytuje a s knihovním fondem. Výzkum, realizovaný v rámci bakalářské práce na toto téma, bude proveden pro účely Studijní a vědecké knihovny a bude navazovat na předchozí výzkum z roku 2019. Výsledky výzkumu budou vypovídat o úrovni prostorů knihovny, jejích služeb a knihovního fondu. Pro knihovnu budou představovat zpětnou vazbu od jejích uživatelů, která může knihovně posloužit k dosažení efektivnějšího naplňování potřeb svých uživatelů.

Bakalářská práce se skládá z teoretické a empirické části. V úvodu teoretické části budou vymezeny základní pojmy, stěžejní pro stanovené téma. Těmito pojmy jsou knihovna, uživatel, potřeby a spokojenost. Druhá kapitola se bude zabývat veřejnými knihovnami. Kapitola o veřejných knihovnách bude obsahovat definici veřejné knihovny, její principy a cíle. Zahrnuty zde budou i funkce veřejných knihoven, služby, které veřejné knihovny poskytují a význam prostoru veřejných knihoven. Následující kapitola se bude zaměřovat na Studijní a vědeckou knihovnu v Hradci Králové, její hlavní úkol, poslání a novodobou historii související zejména se změnou jejích prostor. V kapitole budou popsány i služby, které knihovna poskytuje a možnosti využití SVK HK. Teoretickou část bude uzavírat kapitola zabývající se stávajícím stavem poznání. Bude zde představena studie, která pojednává o stavu zjišťování potřeb a spokojenosti uživatelů v knihovnách v České republice. Dále budou zmíněny výzkumy, které provádí Moravská zemská knihovna. Poslední část kapitoly se bude věnovat realizaci těchto druhů výzkumů ze strany Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové.

Empirická část bakalářské práce se bude zabývat metodologií výzkumu a bude se blíže věnovat obsahu výzkumu. V rámci metodologie bude vymezena zvolená výzkumná metoda, výzkumné otázky a podotázky, popsána etika výzkumu, realizace výzkumu, způsob analýzy dat a představení výzkumného vzorku. Následující část bude věnována výsledkům výzkumu a jejich popisu. Výsledky budou rozčleněny podle jednotlivých sekcí, které dotazník pokrýval a které následně povedou k zodpovězení výzkumné otázky

a výzkumných podotázek. Výzkumná otázka a její podotázky budou zodpovězeny v rámci shrnutí výsledků. Empirickou část bude uzavírat komparace dostupných výsledků z předchozího a nynějšího výzkumu potřeb a spokojenosti uživatelů SVK HK a doporučení vyplývající z výsledků výzkumu.

1 Základní pojmy

První kapitola bakalářské práce se bude zabývat základními pojmy, stěžejními vzhledem k tématu bakalářské práce. Nejprve bude vymezen pojem knihovna, kde bude uvedena definice knihovny a systém knihoven podle knihovního zákona. Po pojmu knihovna bude definován pojem uživatel. Zde bude uvedeno, kdo je uživatelem Studijní a vědecké knihovny a za jakých podmínek je možné stát se jejím registrovaným uživatelem. Následovat budou již složitější a abstraktnější pojmy potřeby a spokojenost. Pojem potřeby bude vymezen prostřednictvím Sociologické encyklopedie a budou zde uvedeny některé typologie potřeb jako je například Maslowova teorie potřeb. Pojem spokojenost je posledním pojmem, který bude definován z pohledu různých autorů zabývajících se spokojeností a jejím měřením.

1.1 Knihovna

Pojmem knihovna se podle zákona č. 257/2001 Sb. o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon) rozumí *„zařízení, v němž jsou způsobem zaručujícím rovný přístup všem bez rozdílu poskytovány veřejné knihovnické a informační služby... a které je zapsáno v evidenci knihoven.“* Knihovní zákon vymezuje základní kategorie knihoven. Systém knihoven je tvořen v čele Národní knihovnou České republiky, která disponuje univerzálním knihovním fondem (souborem knihovních dokumentů) doplněným specializovanými fondy (oborově zaměřené dokumenty), Knihovnou a tiskárnou pro nevidomé K. E. Macana a Moravskou zemskou knihovnou v Brně. Národní knihovna České republiky představuje centrum systému knihoven. Zastává koordinační, odborné, informační, vzdělávací, analytické, výzkumné, standardizační, metodické a poradenské činnosti. Systém knihoven je dále tvořen krajskými knihovnami, základními knihovnami a specializovanými knihovnami. (Zákon, 2001) Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové (SVK HK) je v tomto systému podle Zřizovací listiny (2018) krajskou knihovnou.

1.2 Uživatel

Uživatelem je podle Národní knihovny (2021b) *„každý, kdo v daném okamžiku jakýmkoli způsobem využívá knihovní fond, technické zařízení, data nebo jiné služby knihovnou poskytované – a to jak osobně, tak prostřednictvím jiné osoby, internetem, telefonicky*

apod. “ Jiné je to pak u registrovaného uživatele, který vstupuje s knihovnou do zvláštního smluvního vztahu. (Národní, 2021b) Za registrovaného uživatele je podle Knihovního řádu Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové (2024) považována buď fyzická nebo právnická osoba, jíž je vydán průkaz uživatele knihovny na základě čtenářské přihlášky, která představuje uzavření smlouvy o poskytování služeb. Studijní a vědecká knihovna stanovuje určité podmínky, které musí být splněny, aby se daná osoba mohla stát uživatelem knihovny. Uživatelem SVK HK se může stát jakýkoliv občan ČR, jež nabytí věku 15 let a je způsobilý k právním úkonům. Registrovaným členem se může stát i osoba, která není občanem České republiky. Takovými osobami jsou myšleni občané členských států Evropské unie včetně Norska, Islandu, Lichtenštejnska a Švýcarska po předložení průkazu totožnosti a doložení přechodného pobytu nebo usazenosti na území ČR a ostatní cizí státní příslušníci po předložení cestovního pasu a povolení k pobytu. Osoby mladší 15 let se mohou stát registrovaným členem za podmínky, že nejsou mladší 12 let a při registraci musí být přítomen zákonný zástupce. (Studijní, 2024) Potřeby budou v rámci bakalářské práce zjišťovány jak u registrovaných uživatelů Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové, tak u neregistrovaných uživatelů, kteří nemají přístup ke všem službám, jež knihovna poskytuje svým registrovaným členům.

1.3 Potřeby

Termín potřeba je velmi komplikovaný a nejednoznačný pojem, který podle Sociologické encyklopedie (2020) „*označuje stav, kdy se organismu, jedinci nebo skupině něčeho nedostává.*“ Sociologické pojetí potřeb vychází z psychologie. Termín potřeby je někdy brán jako synonymum pojmu pud či instinkt. V průběhu let byly vymezeny různé klasifikace potřeb. Jednou z nejznámějších je Maslowova teorie potřeb, kterou propojil s teorií osobnosti, teorií motivace a s problémy lidské destruktivity. Maslow stanovil tyto potřeby: potřeby fyziologické, potřeba bezpečí, potřeba sounáležitosti a lásky, potřeba uznání a potřeba seberealizace. Potřeby je možné členit také dichotomicky na materiální a duchovní, případně biologické a sociální. Další dělení potřeb lze navrhnout v závislosti na kontextu, ve kterém jsou potřeby zkoumány. Takto mohou být rozděleny například na potřeby podle sféry činnosti, podle objektu, podle jejich funkce či podle subjektu. (Sociologická, 2020) Knihovna naplňuje potřeby svých uživatelů podle Maslowovy teorie na více úrovních. Může se jednat o nejzákladnější potřeby, které Maslow ve své

pyramidě uvádí, a to fyziologické potřeby spojené především s vnitřními prostory knihovny. Knihovna v rámci naplňování fyziologických potřeb poskytuje svým uživatelům sociální zázemí v podobě toalet, teplo, občerstvení a podobně. Naplňovat může ale i potřebu, kterou Maslow klasifikuje jako potřebu nejvyšší, tedy potřebu seberealizace. Potřebu seberealizace knihovna naplňuje v tom smyslu, že podporuje své uživatele v rozvoji svých vědomostí a schopností, a tím jim napomáhá v jejich formování sebe sama.

1.4 Spokojenost

Výraz spokojenost je stejně jako termín potřeba velice specifickým pojmem. Spokojenost je možné vymezit jako určité vyjádření názoru člověka na jeho vnímání toho, nakolik byla splněna jeho očekávání, představy či požadavky vzhledem k situaci, v níž se vyskytuje nebo službě, která mu je poskytována. Půček, Kocourek (2005, s. 7) definuje spokojenost jako *„vnímání zákazníka týkající se stupně splnění jeho požadavků.“* V případě, že očekávání či představy uživatele odpovídají skutečnosti, je spokojen. Pokud však jeho očekávání naplněna nejsou, pociťuje naopak nespokojenost. (Půček, Kocourek, 2005) Zamazalová (2008, s. 76) uvádí, že *„spokojenost je tedy výsledkem subjektivního procesu, kdy zákazník porovnává své představy s vnímanou realitou.“* Bakalářská práce se bude zabývat spokojeností u uživatelů Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové. Spokojenost bude zkoumána podle vymezených potřeb uživatelů knihovny a bude vypovídat o úrovni poskytovaných služeb, prostorů knihovny a knihovního fondu.

2 Veřejné knihovny

Kapitola zabývající se veřejnými knihovnami bude pojednávat o významu termínu veřejná knihovna, jejich úkolech a cílech. Budou zde uvedeny a popsány tři základní funkce knihoven, a to komunitní, vzdělávací a kulturní funkce. Následně se bude kapitola zaměřovat na služby, které veřejné knihovny poskytují podle zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb. Služby budou dále členěny podle cílových skupin uživatelů veřejných knihoven a jejich specifických potřeb. Závěr kapitoly bude věnován prostoru veřejné knihovny a jeho důležitosti.

Veřejnou knihovnou se rozumí organizace, která je vytvořena, podporována a dotována ze strany společnosti. Úkolem veřejných knihoven je zabezpečení přístupu ke znalostem, informacím, uměleckým dílům a celoživotnímu vzdělávání skrze různé zdroje a služby, jimiž disponují. Jedním z hlavních principů veřejných knihoven je rovný přístup všem bez ohledu na národnost, věk, pohlaví, zdravotní znevýhodnění a další. Veřejné knihovny tedy nabízí každému přístup k rozsáhlé a rozmanité oblasti poznatků, myšlenek a názorů, jelikož jejich základním cílem je *„poskytovat zdroje a služby různého druhu, které se týkají vzdělávání, informací a osobního rozvoje, včetně rekreace a využívání volného času, k uspokojování potřeb jednotlivců a skupin.“* (Koontz, Gubbin, 2012, s. 15) Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové je také veřejnou knihovnou řídicí se těmito zásadami. Ve srovnání na mezinárodní úrovni má Česká republika výjimečně hustou síť veřejných knihoven. (Národní, 2021a)

2.1 Funkce veřejných knihoven

Veřejné knihovny plní mnoho různých funkcí. Knihovny vytváří prostor, kde se odehrává veřejný dialog a participace občanů. Představují neoddelitelný prvek sociální infrastruktury, která pomáhají udržovat pospolitost komunit. Důležitou roli sehrávají knihovny v podpoře vědecké práce, inovací, formálního i neformálního vzdělávání a tvoří nenahraditelnou součást procesu celoživotního vzdělávání. Významnou úlohu plní i v oblasti kultury, kdy *„nejen zajišťují rovný přístup ke kulturnímu dědictví národa i celé civilizace, ale rovněž inspirují a podporují rozvoj současné kultury a umění.“* (Národní, 2021a, s. 3)

Koncepce rozvoje knihoven v České republice (2021a) vymezuje tři základní funkce knihoven, a to komunitní, vzdělávací a kulturní funkci. Co se týče komunitní funkce, knihovny poskytují volný prostor pro veřejné diskuse i pro sdílení zájmů komunit. Podle Koontz a Gubbin (2012) sehrává knihovna důležitou roli jakožto prostor a půda pro setkávání veřejnosti, což je podstatné především v místech, kde jsou tyto možnosti omezené. Veřejné knihovny umožňují svobodný přístup k relevantním informacím a pramenům, což přispívá k tomu, aby veřejné debaty byly založeny na vědomostech a vzájemné úctě. Úlohou knihoven je pak tuto diskusi iniciovat a poskytovat pro ni prostor. (Národní, 2021a) Knihovna podněcuje vytváření neformálních kontaktů mezi lidmi a podporuje vznik pozitivní sociální zkušenosti. (Koontz, Gubbin, 2012) Zásadní roli hrají

v rámci komunitní funkce knihoven vzdělávací a kulturní aktivity, způsobilost knihoven komunikovat s veřejností a jejich vztah s ostatními institucemi. Významným milníkem pro komunitní funkci knihoven byl vstup do věku informačních technologií. Knihovny mohou nyní zpřístupňovat kromě tradičních tištěných dokumentů i velké množství kvalitních elektronických informačních zdrojů. Propojování tištěných a digitálních informací tak napomáhá univerzálnímu šíření vědomostí. (Národní, 2021a)

Vzdělávací funkce knihoven spočívá především v umožnění všeobecného osobního rozvoje a celoživotního vzdělávání jedinců. Vzdělávání v současné době již nekončí školní docházkou, ale je přítomno ve všech fázích lidského života a „*stává se celoživotní nezbytností každého jedince, kterou je nutné neustále rozvíjet a všestranně podporovat.*“ (Národní, 2021a, s. 23) Vzhledem k tomu, že žijeme ve stále komplikovanější společnosti, lidé potřebují v různých obdobích svého života získávat různé dovednosti a znalosti. Úkolem veřejných knihoven je tomuto procesu napomáhat. (Koontz, Gubbin, 2012) Knihovny poskytují unikátní komplexní infrastrukturu neformálního celoživotního vzdělávání a podněcují vzdělávání a osobní rozvoj u široké veřejnosti. Podporují zejména informační, mediální, čtenářskou a digitální gramotnost. Vzdělávání se týká i dovedností práce s digitálními technologiemi, které jsou v dnešní době nepostradatelné k udržení vzdělanostní úrovně jedince. (Národní, 2021a) I veřejné knihovny by se měly neustále seznamovat s rozvíjejícími se informačními a komunikačními technologiemi, využívat možnosti, které poskytují a plnit funkci přístupového místa k online službám. (Koontz, Gubbin, 2012)

„*Tradičním posláním knihoven je zajistit trvalé uchování a zpřístupnění knihovnických fondů tvořících nedílnou součást našeho kulturního a znalostního dědictví.*“ (Národní, 2021a, s. 26) Knihovny svou otevřeností, znalostním a informačním bohatstvím podporují rozsáhlou škálu dalších činností, jež přináší zpestření do každodenního života a plní volnočasové a intelektuální potřeby jedinců. Kulturní funkce knihovny tedy tkví ve spravování, střežení a zpřístupňování kulturního a znalostního bohatství, ale také v iniciování a přispívání ke vzniku nových hodnot a poznatků. Přístup ke znalostnímu bohatství je umožněn bez ohledu na dobu jeho vzniku nebo jeho současnou podobu. Přispívání knihoven ke vzniku nových kulturních hodnot a znalostí spočívá v nabídce služeb, které jejím uživatelům umožňují vytváření vlastního obsahu. Důležitým prvkem je také sdílení a předávání znalostí a dovedností skrze vzájemné setkávání lidí, přičemž

knihovna takový prostor pro setkávání a sdílení znalostí vytváří. Knihovny také dbají na rozvoj čtenářství a nárůst literární gramotnosti obyvatelstva. (Národní, 2021a) Veřejné knihovny by se měly zaměřovat na rozvoj kultury a umění a přispívat tak k utváření a upevňování kulturní identity dané komunity. Toho je možné dosáhnout například poskytnutím prostoru pro kulturní činnosti, pořádáním kulturních programů či zastoupením kulturních zájmů komunity v knihovních fondech. (Koontz, Gubbin, 2012)

2.2 Služby veřejných knihoven

Veřejné knihovny poskytují veřejné knihovnické a informační služby. Tyto služby podle zákona č. 257/2001 Sb. spočívají v umožnění přístupu ke knihovním dokumentům z knihovního fondu knihovny nebo skrze meziknihovní služby z knihovního fondu jiné knihovny, v podávání ústních bibliografických, referenčních a faktografických informací a rešerší, v obstarávání informací z vnějších informačních zdrojů, především informací ze státní správy a samosprávy a v bezplatném zpřístupnění informací na internetu. Veřejné knihovny mohou poskytovat i další služby jako je přístup k placeným informacím na internetu, činnosti kulturního, výchovného a vzdělávacího charakteru, publikování tematických dokumentů, využití reprografických služeb a vyhotovení písemných bibliografických, referenčních a faktografických informací a rešerší. (Zákon, 2001)

Služby veřejných knihoven by měly vycházet z potřeb místní komunity. Některé služby, které jsou určeny pouze pro konkrétní skupiny obyvatel, by tak měly být poskytovány pouze v okamžiku, že se takové skupiny v komunitě vyskytují. Knihovny musí reagovat na změny ve společnosti jako jsou například demografické změny, kulturní rozmanitost či proměny způsobů komunikace a umět jim přizpůsobovat své služby. Služby veřejných knihoven by se měly zaměřovat jak na děti, dospívající, tak i na dospělé uživatele. Veřejné knihovny mají obzvláště velkou odpovědnost v záležitosti utužování návyku čtení u dětí. Měly by realizovat speciální akce určené dětem jako například vyprávění příběhů. Pozornost by měla být věnována také činnostem vztahujícím se ke službám a zdrojům veřejné knihovny. Veřejné knihovny by měly mít pochopení i pro dospívající jedince, kteří mají specifické zájmy spojené s kulturou dospívání. To v praxi může znamenat *„získávat dokumenty na různých médiích, které odpovídají kultuře mladých a nejsou tradiční součástí knihovních fondů, např. populární romány, knižní a televizní seriály, hudba...“* (Koontz, Gubbin, 2012, s. 49) Co se týče dospělých uživatelů, měly by veřejné

knihovny zohledňovat různost stádií života, ve kterých se dospělí uživatelé mohou nacházet. Služby veřejných knihoven by měly u dospělých čtenářů podporovat především celoživotní vzdělávání, volnočasové činnosti, informační potřeby, veřejné, kulturní aktivity a rekreační čtení. Vzhledem k tomu, že si veřejné knihovny zakládají na rovném přístupu všem, měly by také své služby upravovat a přizpůsobovat uživatelům se zvláštními potřebami. Knihovna by měla být schopna najít způsob, jak učinit knihovní dokumenty a služby dostupné i těmto osobám. Služby pro osoby se zvláštními potřebami lze zlepšit například použitím moderních technologií, zpřístupněním online katalogů či vzdáleným přístupem ke zdrojům pro dálkově studující. (Koontz, Gubbin, 2012)

2.3 Prostor veřejných knihoven

Prostory knihovny jsou velmi důležité zejména pro naplňování funkce knihovny jako komunitního, vzdělávacího a kulturního centra. Jak je uvedeno v Koncepti rozvoje knihoven v České republice (2021a, s. 13): „*Nejedná se pouze o učebny a studovny, ale také o místa, která podporují přístup k informačním zdrojům různého typu, stejně jako prostory pro setkávání, sdílení zkušeností a komunikaci.*“ Prostory knihovny by měly být bezbariérové a brát ohled na specifika různých skupin obyvatelstva, aby zajistily dostupnost všem uživatelům knihovny. (Národní, 2021a) Koontz a Gubbin (2012) ve směrnici IFLA uvádí, že by měla být zajištěna i flexibilita prostorů knihoven ve všech ohledech a byla tak umožněna adaptace na rychle se měnící informační technologie a nároky na knihovní služby. Požadavky na vnitřní prostory knihoven a jejich vybavení se v současné době zvyšují a knihovny na ně musí adekvátně reagovat. Prostorové zajištění aktivit knihoven představuje právě jeden z nejvýznamnějších faktorů, které ovlivňují a do značné míry i limitují možný budoucí rozvoj knihoven. (Národní, 2021a)

U knihovních prostorů by měly být brány v úvahu funkce knihovny, její velikost, dostupnost pro osoby se zdravotním postižením, účely užívání knihovny a další. Uspořádání budovy knihovny a její vybavení by mělo odpovídat jejím funkcím. Vybavení knihovny by mělo být provedeno takovým způsobem, aby podporovalo společenské a kulturní činnosti, které napomáhají rozvoji komunity. „*Dobře využívaná veřejná knihovna bývá velkým přínosem společenskému životu města, důležitým studijním a společenským centrem i místem setkávání...*“ (Koontz, Gubbin, 2012, s. 27) Velikost prostor knihovny je odvislá od aspektů jako jsou funkce knihovny, rozsah knihovního

fondů, specifické potřeby pro danou komunitu a podobně. Prostory knihovny mají sloužit dospělým, mládeži, dětem, ale i celým rodinám. (Koontz, Gubbin, 2012)

3 Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové

Tato kapitola se bude věnovat Studijní a vědecké knihovně v Hradci Králové, v níž bude prováděn výzkum potřeb a spokojenosti jejích uživatelů. Kapitola o SVK HK bude sloužit k seznámení se s touto institucí. Nejprve bude popsán hlavní úkol a poslání Studijní a vědecké knihovny. Následovat bude stručná novodobá historie související především s prostory knihovny. Kapitola budou uzavírat informace týkající se služeb a možností využití Studijní a vědecké knihovny jejími uživateli. Prostory knihovny i služby, které knihovna nabízí budou v empirické části tvořit důležitou součást dotazníku.

Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové je krajskou veřejnou knihovnou. Hlavní úkol Studijní a vědecké knihovny tedy spočívá v garanci práva všech občanů na informace a rovný a neomezený přístup k nim prostřednictvím jejích služeb a knihovních fondů. SVK HK je součástí národního systému knihoven podle knihovního zákona a provádí koordinační, odbornou, informační, vzdělávací, analytickou, výzkumnou, metodickou a poradenskou činnost ve smyslu knihovního zákona. (Královéhradecký, 2018) Posláním Studijní a vědecké knihovny je „*sloužit kulturním, informačním a vzdělávacím potřebám, a to především občanů a institucí Královéhradeckého kraje a města Hradec Králové.*“ (Studijní, 2024, s. 4) SVK HK shromažďuje a půjčuje knihy, periodika, zvukové materiály, elektronické a další informační zdroje, které průběžně také doplňuje. Zpracovává, ukládá a poskytuje informace a zabezpečuje přístup k dalším informačním systémům. (Studijní, 2024)

Novou etapu v dějinách vědecké knihovny zaznamenala Studijní a vědecká knihovna v roce 2004, kdy byl slavnostně položen základní kámen nové budovy, kterou dnes můžeme nalézt v blízkosti kampusu Univerzity Hradec Králové. Studijní a vědecká knihovna se do té doby potýkala s několika problémy. Některými z nich byly například stísněné a nedostačující prostory či vzdálené a neodpovídající sklady knih. Zvyšování nároků na technické a prostorové podmínky zapříčinilo uspíšení úvah o výstavbě nové knihovny. Výstavba nových prostor knihovny trvala čtyři roky. Byla tedy dokončena v roce 2008. S novou budovou přišlo i několik změn a inovací. Zaveden byl nový

počítačový knihovní systém ALEPH, jehož výhodou byla kompatibilita nejen s Národní knihovnou, ale i dalšími významnými knihovnami. Změny se udály také v organizační struktuře knihovny, kdy bylo značně posíleno personální obsazení služeb pro veřejnost. Po otevření nové budovy Studijní a vědecké knihovny pro veřejnost se knihovna těšila velkému zájmu a návštěvnosti. V tomto období takřka dvojnásobně vzrostlo množství nově registrovaných uživatelů. (Semrádová, 2011) Vize Studijní a vědecké knihovny zní: „*Chceme být příjemnou zastávkou na cestě za poznáním a obohacovat životy lidí poskytováním informací, vzdělávání, zážitků a inspirace.*“ (Semrádová, 2011, s. 93)

3.1 Služby Studijní a vědecké knihovny

Knihovna nabízí ve volném výběru přes 100 tisíc dokumentů a dalšími 700 tisíci disponuje ve skladištích nacházejících se přímo v budově Studijní a vědecké knihovny. Knihovnou projde denně okolo 800 lidí. Vyžití zde naleznou i ti nejmenší v podobě dětského koutku. Knihovna je tedy uzpůsobena i pro rodiny. Knihovna je také bezbariérová a nabízí oddechová místa, výstavní prostory, občerstvení, šatnu či samoobslužné úložní boxy. Uživatelé mohou využít i počítačových stanic, online terminálů a samoobslužné kopírky. K dispozici je pro půjčování dokumentů samoobslužný automat selfcheck a box Herbie, který slouží k vracení knih v době, kdy je knihovna zavřená. Díky digitalizaci si mohou uživatelé knihovny prohlížet licencované elektronické časopisy z pohodlí domova. Důležité je také zmínit systém Kramerius, který zpřístupňuje staré, vzácné a ohrožené dokumenty v digitalizované podobě. Návštěvníky jsou hojně využívané studijní boxy, kde mohou nerušeně studovat. Studijní a vědecká knihovna zastává také funkci krajské knihovny, přičemž spolupracuje s dalšími knihovnami a paměťovými institucemi a poskytuje služby knihovnám v celém kraji. (Semrádová, 2011)

Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové nabízí pro veřejnost širokou škálu služeb. Mezi jejich služby patří výpůjční služby, absenční výpůjčky, meziknihovní výpůjční služby, půjčování čteček elektronických knih, tichá linka, rešerše, elektronické informační zdroje, reprografické služby, internet, informační služby, exkurze a vzdělávání, obsahy časopisů, návrhy na dokoupení titulů, osobní knihovník, digitální knihovna a ostatní služby. Tato podkapitola se bude soustředit na ty služby, které jsou určeny pro veřejnost a pro uživatele knihovny. Opomenuty zde budou služby, jež Studijní

a vědecká knihovna poskytuje dalším knihovnám, jelikož nejsou relevantní pro empirickou část bakalářské práce. Veškeré informace o službách pro veřejnost budou čerpány z webových stránek Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové. (Studijní, 2022)

Výpůjční služby

Výpůjční služby se řídí Výpůjčním řádem Studijní a vědecké knihovny. Uživatelé si mohou samostatně vybírat knihy zařazené do volného výběru, případně si dokumenty mohou objednat skrze elektronický katalog a poté vyzvednout u výpůjčního pultu nebo ve výdejním boxu před budovou knihovny. Uživatel může vybrané knihy k výpůjčce předat pracovníkovi knihovny, který dokumenty načte do uživatelského účtu, nebo si je uživatel může načíst do svého konta sám prostřednictvím výpůjčního automatu. Návštěvníci knihovny mají také možnost využít dokumentů, které jsou k dispozici k prezenčnímu studiu ve studovně či ve studovně periodik. Uživatelé mají i možnost výpůjčky dokumentů uložených ve skladu knihovny. V takovém případě je uživatel povinen si daný dokument objednat dopředu pomocí elektronického katalogu, kde uživatel nalezne všechny důležité informace. SVK HK nabízí také donášku knih do domu. Tato služba je určena primárně pro osoby s handicapem a občany s omezenou mobilitou. Využít ji však mohou například i osoby s dlouhodobým onemocněním. Podmínkami pro užití takové výpůjčky je pouze platný čtenářský průkaz a bydliště v Hradci Králové. Jak vyplývá z výroční zprávy SVK HK (2023) za rok 2022 bylo uskutečněno celkem 310 190 výpůjček.

Meziknihovní výpůjční služby

Co se týče výpůjček titulů, jimiž Studijní a vědecká knihovna nedisponuje, knihovna nabízí uživatelům meziknihovní výpůjční služby. Registrovaní uživatelé si takové dokumenty mohou objednat prostřednictvím online služby Získej, kontaktováním SVK HK skrze e-mailovou adresu uvedenou na webových stránkách knihovny nebo osobně ve studovně SVK HK. Za rok 2022 tuto službu využilo 307 uživatelů Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové. (Studijní, 2023)

Půjčování čteček elektronických knih

Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové poskytuje svým uživatelům půjčování čteček elektronických knih. Čtečky si mohou registrovaní uživatelé vypůjčit domů. Na tento druh výpůjčky se vztahuje stejný režim jako na výpůjčku jiných dokumentů. Na čtečce jsou nahrané knihy na paměťové kartě. Čtenář, který zařízení nevrátí nebo jej případně poškodí, má povinnost danou škodu uhradit.

Tichá linka

Službu nazvanou jako Tichá linka mohou využít uživatelé se sluchovým postižením. Tuto službu poskytuje Studijní a vědecká knihovna v součinnosti s pobočkou Tichého světa pro Královéhradecký kraj. Návštěvníkům se sluchovým postižením knihovna nabízí online přepis a online tlumočení. Online přepis probíhá v podobě chatu za podmínky, že osoba se sluchovým postižením ovládá psanou češtinu. Pokud daná osoba se sluchovým postižením ovládá pouze znakový jazyk, může využít službu online tlumočení. Komunikace s tlumočnickem probíhá pomocí webkamery tabletu z toho důvodu, že jeho jednoduchá přenosnost umožňuje uživateli se sluchovým postižením projít všechny prostory knihovny a nalézt přesně to, co potřebuje. Obě tyto služby jsou poskytovány bezplatně a lze je využít kdykoliv během otevírací doby knihovny.

Rešerše

Další službou nabízenou SVK HK je vypracování seznamu relevantních informačních zdrojů, tedy rešerše, podle zadání uživatele. Uživatel musí o rešerši zažádat. Žádanku o vytvoření rešerše pak může uživatel podat buď elektronicky prostřednictvím formuláře, který je k dispozici na webových stránkách Studijní a vědecké knihovny, nebo osobně ve studovně knihovny. Knihovna zpracovává rešerše obvykle v době 5-6 týdnů. Některé již zpracované rešerše poskytuje Studijní a vědecká knihovna přímo ve svém online katalogu. V roce 2022 bylo podle výroční zprávy SVK HK (2023) zpracováno 144 rešerší.

Elektronické informační zdroje

Studijní a vědecká knihovna poskytuje přístup k bibliografickým, plnotextovým a regionálním databázím a dalším zdrojům na internetu nebo na CD. Procházení databází je pro uživatele bezplatné. Pokud mají zájem o vytištěné výstupy, musí za ně již zaplatit.

Přístup k databázovým službám je ve Studijní a vědecké knihovně zajištěn ve studovně knihovny. Knihovna dokonce svým registrovaným uživatelům umožňuje vzdálený přístup do některých plnotextových databází. SVK HK disponovala v roce 2022 celkem 1 625 e-zdroji a bylo zaznamenáno 58 720 vstupů do databází elektronických informačních zdrojů. (Studijní, 2023)

Digitální knihovna

Digitální knihovna Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové představuje jeden z elektronických informačních zdrojů, který nabízí uživatelům publikace v digitální podobě vztahující se k osobnostem a území soudobého Královéhradeckého kraje. Tyto tituly jsou poskytovány jak z fondu Studijní a vědecké knihovny, tak i z dalších knihoven v Královéhradeckém kraji. V Digitální knihovně jsou k dispozici noviny, časopisy, zpravodaje, výroční zprávy škol, romány, povídky, pohádky, kuchařky a další, vše převedené do digitální formy. Studenti mohou v rámci Digitální knihovny využít například virtuální sbírky povinné četby. Digitální knihovna je provozována v režimu DNNT, tedy děl nedostupných na trhu. To znamená, že mimo veřejně přístupných publikací mohou uživatelé procházet i značnou část autorsky chráněného obsahu Digitální knihovny. Po přihlášení se uživatelé knihovny dostanou k těmto dílům odkudkoliv.

Reprografické služby

Uživatelé Studijní a vědecké knihovny mohou také využít multifunkčních zařízení, na kterém je možné kopírovat, skenovat i tisknout. K užívání zařízení musí mít uživatel aktivní čipový čtenářský průkaz, na který si nabíjí potřebný kredit, jež následně umožňuje používání zařízení. V případě složitějších zakázek je návštěvníkům k dispozici pracovník knihovny.

Internet

Internetový přístup, dostupný na většině počítačů pro veřejnost, je další službou, kterou knihovna zajišťuje. Připojení pomocí bezdrátové sítě lze využít ve studovnách knihovny a v galerii, která je součástí budovy Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové. Návštěvníci knihovny mohou internet na většině počítačů využívat zcela bezplatně.

Informační služby

Informační službu je ve Studijní a vědecké knihovně možné nalézt ve studovně. Informační služba zodpovídá dotazy, ať už ústní, písemné či telefonické, týkající se informačních zdrojů, práce s databázemi a dalšími elektronickými zdroji informací. Informační služba se stará jak o bibliografické, tak o faktografické dotazy. Informační službou bylo v roce 2022 zodpovězeno celkem 18 785 badatelských dotazů. (Studijní, 2023)

Obsahy časopisů

Služba obsahy časopisů spočívá v průběžném zasílání obsahu každého nově vydaného čísla vybraného žurnálu v elektronické podobě. Uživatelé, kteří o tuto službu mají zájem, si mohou tuto službu objednat a pokaždé, když knihovna vybraný časopis obdrží, zašle jej elektronicky danému uživateli. Tato služba je určena pouze registrovaným uživatelům.

Návrhy na dokoupení titulů

Skrze tuto službu mohou uživatelé knihovny zasílat návrhy na dokoupení dokumentů do fondu Studijní a vědecké knihovny. Návrhy mohou uživatelé zasílat skrze formulář na webových stránkách knihovny, kde uživatel vyplní potřebné údaje o dané publikaci. Navrhované tituly pak jsou do fondu Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové doplňovány podle finančních možností knihovny. Knihovní fond byl za rok 2022 doplněn o 15 639 dokumentů. Vyřazeno bylo celkem 199 dokumentů. (Studijní, 2023)

Osobní knihovník

Služba osobní knihovník slouží méně zkušeným uživatelům knihovny, jež potřebují při návštěvě knihovny někoho, kdo by jim byl nápomocen a pomohl jim s využíváním různých služeb, které Studijní a vědecká knihovna nabízí, ať už jsou to výpůjčky knih, procházení databází a další. Pokud chce uživatel této služby využít, na webových stránkách SVK HK si zarezervuje datum a termín. Pracovník knihovny zašle následně uživateli potvrzení, což znamená, že mu pracovník knihovny bude v dané datum a čas při návštěvě knihovny plně k dispozici. Jedná se o poměrně novou službu. Tato služba byla Studijní a vědeckou knihovnou v Hradci Králové zavedena až v roce 2022. (Studijní, 2023)

Exkurze a vzdělávání

Mimo výše popsané služby poskytuje knihovna i různé exkurze a vzdělávání, ať už pro školy, studenty, tak pro veřejnost. Co se týče exkurzí v současné době nabízí SVK HK exkurze po veřejných prostorách knihovny, součástí které je i seznámení se s jejími službami. Dále pak knihovna nabízí exkurze interaktivnějšího charakteru, kdy je spojena exkurze po prostorách knihovny s úkoly k vyhledávání různých titulů či s prací s online katalogem Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové. Vedle exkurzí vede knihovna i různé workshopy a kurzy pro veřejnost. Těmi jsou například kurzy trénování paměti, jazykové kurzy či výtvarný workshop koláží pro veřejnost. Za rok 2022 bylo uskutečněno 380 vzdělávacích a kulturních akcí pro veřejnost, přičemž se jich zúčastnilo celkem 1 557 platících a 8 548 neplatících návštěvníků. Nejvíce úspěšnou akcí byla Noc vědců, která přilákala více než 250 návštěvníků. (Studijní, 2023)

Ostatní služby

Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové nabízí i možnost využít sady Microsoft Office, dostupné na počítačích v knihovně, k vytváření textů, tabulek, prezentací a podobně. K dispozici jsou také CD mechaniky a možnost připojení externích zařízení například v podobě flash disku. Pro individuální či skupinové studium mohou registrovaní uživatelé využít samostatné boxy, přičemž některé z nich je možné si dopředu zarezervovat. Registrovaným uživatelům je také umožněna úschova studijních materiálů ve skříňkách v knihovně až po dobu jednoho týdne s možností prodloužení. K dispozici jsou zde i dětské koutky, kojící koutky nebo přebalovací pulty pro rodiče s dětmi.

4 Stávající stav poznání

Předmětem poslední kapitoly teoretické části bude stávající stav poznání v oblasti výzkumů potřeb a spokojenosti uživatelů knihoven. Nejprve bude zmíněna studie z roku 2018 zabývající se prováděním těchto výzkumů knihovnami. Bude zde uvedeno, zdali a jakým způsobem knihovny v České republice zjišťují potřeby a spokojenost svých uživatelů. Dále budou zmíněny výzkumy realizované Moravskou zemskou knihovnou, jakožto jednou z těch, která se těmto výzkumům věnuje. Poslední část kapitoly se bude

věnovat situaci Studijní a vědecké knihovny, co se týče její činnosti v této oblasti. Bude zmíněn její předchozí uskutečněný výzkum a stručně shrnuty jeho výsledky.

Výzkumy potřeb a spokojenosti uživatelů nejsou podle Zadražilové a kolektivu (2023) uskutečňovány příliš často a pokud realizovány jsou, jejich podoba má většinou kvantitativní charakter. To potvrzuje také studie Kolínové (2018) zabývající se realizováním průzkumů spokojenosti uživatelů v českých knihovnách. Podle koncepce rozvoje knihoven je zapotřebí, aby knihovny zjišťovaly potřeby svých uživatelů a na základě těchto zjištění následně upravovaly své služby. Kolínová v rámci své studie mapovala, do jaké míry knihovny plní toto doporučení. Téměř polovina všech dotázaných knihoven uvedla, že výzkumy potřeb a spokojenosti neprovádí a více jak třetina knihoven tyto průzkumy provádí nepravidelně či nárazově. Knihoven, které se potřebám a spokojenosti uživatelů vůbec nevěnují bylo v roce 2018 celkem 319. Většinou se jednalo o městské a místní knihovny, přičemž největší podíl tvořily knihovny v obcích do 3000 obyvatel. Knihovny, které tyto výzkumy provádí, nejčastěji volí metodu dotazníku, ať už v tištěné nebo elektronické podobě. Výzkumy se zaměřují zpravidla na témata jako je knihovní fond, prostory knihovny, vybrané služby či elektronické informační zdroje. (Kolínová, 2018) Podle metodického pokynu Ministerstva kultury Standard pro dobrou knihovnu (2020) by mělo měření spokojenosti uživatelů knihovny probíhat v pravidelných intervalech, ideálně každých 5 let. Na základě vlastní rešerše, týkající se výzkumů realizovaných na toto téma, lze konstatovat, že výzkumy potřeb a spokojenosti uživatelů jsou častěji předmětem bakalářských či diplomových prací. Jedná se však většinou o výzkumy, které nejsou prováděny přímo z popudu knihovny a knihovně slouží spíše jako podklad pro jejich případnou realizaci šetření uživatelských potřeb a spokojenosti.

Jednou z knihoven, která tyto výzkumy provádí je například Moravská zemská knihovna (MZK). Výzkum spokojenosti zde proběhl na konci roku 2010. Jednalo se o rozsáhlé dotazníkové šetření, jehož cílem bylo zjistit uživatelskou spokojenost v MZK. Šlo o první výzkum potřeb a spokojenosti uživatelů knihovny v takovémto rozsahu, který byl v Moravské zemské knihovně realizován. Výzkum byl zaměřen na využívání a spokojenost se službami, prostory a dispozicemi knihovny, knihovní fond a změny ve službách, které v knihovně byly provedeny. (Prázová, 2011) Následující výzkum byl v Moravské zemské knihovně uskutečněn v roce 2017. Tento výzkum byl proveden ze

strany studentů Katedry informačních studií a knihovnictví na Filozofické fakultě Masarykovy univerzity. Výzkum se zabýval průběhem registrace nových uživatelů v MZK. (Kocourek, 2017) Poslední výzkum v MKZ byl realizován v roce 2022 a zaměřoval se na uživatelské potřeby. Cílem tohoto výzkumu bylo zjistit, jak aktuální uživatelé Moravské zemské knihovny vnímají nabídku služeb, jak tyto služby využívají a jaké služby by uvítali. Zvolena byla kvalitativní metoda focus groups, do které byly zahrnuty tři skupiny uživatelů – studenti, pracující a senioři. (Zadražilová, 2023)

Výzkumy uživatelských potřeb a spokojenosti provádí i Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové, a to v pravidelném intervalu pěti let, jak je doporučeno Standardem pro dobrou knihovnu. Výzkum, který bude proveden v rámci bakalářské práce navazuje na předchozí výzkum realizovaný Studijní a vědeckou knihovnou v Hradci Králové v roce 2019 a bude knihovně sloužit jako výpověď o úrovni jejích služeb, prostorech, knihovním fondu, potřebách uživatelů a jejich spokojenosti s těmito aspekty. Výzkum je zpracováván pro potřeby knihovny a bude využit jako zpětná vazba od uživatelů, která poslouží ke zlepšení podmínek a efektivnějšímu naplňování potřeb uživatelů knihovny.

Poslední výzkum potřeb a spokojenosti uživatelů SVK HK byl proveden na přelomu roku 2018 a 2019 formou elektronického dotazníku. Celkový vzorek dosahoval počtu 1018 respondentů. Z výzkumu vyplynulo, že nejčastěji navštěvovali uživatelé Studijní a vědeckou knihovnu v Hradci Králové z důvodu vzdělávání a trávení volného času. Nejvyužívanějšími službami byly výpůjční služby, přičemž jich využívá 97,6 % respondentů. U výpůjčních služeb se ukázala i nejvyšší spokojenost napříč vybranými službami. Do výzkumu byly zahrnuty také meziknihovní služby, informační a rešeršní služby, kulturní a vzdělávací akce, internet a reprografické služby. Nejméně byly respondenty využívány meziknihovní služby. Uživatelé, kteří těchto služeb ale užívali, většinou i volili, že jsou s těmito službami spokojeni. Prostory knihovny byly rozděleny do 4 kategorií. Respondenti mohli hodnotit spokojenost se sociálním zázemím, technickým vybavením, velikostí a kvalitou prostoru knihovny. Nejpozitivněji hodnotili respondenti velikost prostoru knihovny. Ani ostatní aspekty prostoru knihovny však nebyly uživateli vnímány negativně. Dotazník se zaměřoval také na virtuální rozměr prostoru knihovny, na webové stránky a online katalog knihovny. Webové stránky byly z hlediska přehlednosti hodnoceny spíše negativně. I přes to více jak 75 % uživatelů bylo schopno nalézt na webových stránkách potřebné informace. S prací s katalogem byla

většina respondentů spokojena nebo byl klasifikován alespoň jako uspokojivý. Často u práce s katalogem ale zaznívaly připomínky ze strany uživatelů. Uživatelům se lépe pracovalo se starší verzí, zatímco nynější verze je pro ně uživatelsky nepřívětivá. U knihovního fondu byla nejlépe hodnocena a nejvíce využívána odborná literatura. Nejméně využívané byly z knihovního fondu audioknihy, DVD a elektronické informační zdroje. Dotazník se v další části věnoval elektronickým informačním zdrojům podrobněji. Z výsledků je znát, že elektronické informační zdroje využíval spíše menší počet uživatelů. Mezi hojněji využívané patří například Digitální knihovna (256 respondentů) nebo ČSN (192 respondentů). I u nejvíce využívaného elektronického informačního zdroje však počet respondentů, kteří daný zdroj nevyužívají nebo neznají, převyšuje počet těch, kteří ho využívají. Více jak polovina uživatelů také nevěděla, že některé z elektronických informačních zdrojů jsou dostupné i z domova. Zaměstnanci knihovny byly celkově hodnoceni pozitivně. 79,8 % respondentů hodnotilo personál knihovny jako vstřícný a 84,4 % respondentů jako kvalifikovaný. (Studijní, 2019a)

5 Empirická část

V části zabývající se metodologií bude uvedena zvolená výzkumná metoda, důvod pro její užití, její výhody a nevýhody a blíže specifikován obsah výzkumu. Tato část bude obsahovat také vymezení výzkumné otázky a výzkumných podotázek, etiku výzkumu, realizaci výzkumu, způsob analýzy a představení výzkumného vzorku. Bude zde popsáno, jakým způsobem výzkum probíhal, jak byli uživatelé knihovny seznámeni s probíhajícím šetřením, jak byla získávána data a způsob jejich následné analýzy. Výzkumný vzorek bude představen z hlediska pohlaví, věku, ekonomické aktivity, nejvyššího dosaženého vzdělání, zaměření oboru či profese a registrace v knihovně. Následující část bude věnována rozboru výsledků dotazníkového šetření a jejich interpretaci. Výsledky budou tematicky rozčleněny podle vymezených potřeb uživatelů knihovny. Následně budou shrnuta základní zjištění a zodpovězena výzkumná otázka a její podotázky. Některé ze stávajících výsledků budou porovnány s výsledky z předchozího dotazníkového šetření, které bylo Studijní a vědeckou knihovnou v Hradci Králové realizováno v roce 2019.

5.1 Metodologie

Potřeby a spokojenost uživatelů SVK HK byly zkoumány prostřednictvím kvantitativní metody, konkrétně pomocí dotazníku. Metoda dotazníku byla dopředu zvolena zadavatelem výzkumu, tedy Studijní a vědeckou knihovnou v Hradci Králové. Výhodou dotazníkového šetření je, jak uvádí Disman (2011), že umožňuje relativně snadným způsobem získat potřebné informace od početného souboru jedinců za poměrně krátký časový úsek s celkem malými náklady a respondentům zapojeným do šetření snadněji zaručuje, že jejich identita zůstane anonymní. Návratnost této metody však bývá vcelku nízká a hrozí zde riziko, že jednotlivé otázky nejsou vyplňovány například danou osobou nebo jsou vyplňovány vícero osobami najednou. (Disman, 2011)

Dotazník se skládal z 6 identifikačních otázek a 28 otázek, které se zaměřovaly na potřeby uživatelů Studijní a vědecké knihovny a jejich spokojenost v těchto oblastech. Některé z těchto otázek byly po konzultaci s knihovnou zachovány z minulého dotazníkového šetření. V dotazníku převažovaly uzavřené otázky, u kterých měli respondenti na výběr z několika předem daných odpovědí, někdy i s možností uvedení jiné odpovědi. Zahrnuty byly v dotazníku ale také otevřené otázky, které poskytovaly respondentům prostor k vyjádření se k jednotlivým sekcím dotazníku. Identifikační otázky zjišťovaly tyto charakteristiky – pohlaví, věk, ekonomickou aktivitu, nejvyšší dosažené vzdělání, oborové zaměření a registraci v knihovně. Před sestavením dotazníku byly společně se zadavatelem výzkumného šetření stanoveny celkem tři okruhy potřeb uživatelů Studijní a vědecké knihovny. Jednalo se o potřeby spojené s dispozicemi a prostorem knihovny, s poskytovanými službami a knihovním fondem. V případě dispozic a prostorů knihovny šlo o vnitřní prostory knihovny a jejich vybavení, ať už po technické stránce (reprografická zařízení, PC, připojení k internetu apod.), ve smyslu sociálního zázemí (toalety, přebalovací pult, kojící koutek atd.), prostoru ke studiu (dostatek míst ke studiu, pohodlí při studiu atd.), otevírací doby, ale také virtuálního prostoru v podobě webových stránek a internetového katalogu knihovny. V rámci služeb, které Studijní a vědecká knihovna nabízí svým uživatelům, byly do dotazníkového šetření zahrnuty tradiční výpůjční služby, tedy ty výpůjčky, u kterých je zapotřebí asistence personálu knihovny, samoobslužné výpůjční služby, čímž je myšlen výdejní box a box na vracení knih mimo otevírací dobu knihovny, informační a poradenské služby, elektronické informační zdroje,

rešeršní služby, meziknihovní služby, reprografické služby (kopírování, skenování, tisk), osobní knihovnik a kulturní a vzdělávací akce. Vynechány byly služby půjčování čteček elektronických knih, tichá linka, obsahy časopisů a návrhy na dokoupení titulů, které jsou popsány výše v kapitole zabývající se službami SVK HK, z důvodu nízké využitelnosti. Dotazník se zaměřoval v souvislosti s poskytovanými službami i na hodnocení personálu uživateli Studijní a vědecké knihovny. Co se týče potřeb spojených s knihovním fondem, dotazník se soustředil na nabídku beletrie, odborné literatury, časopisů a novin, elektronických informačních zdrojů, audioknih a DVD. V těchto oblastech byla skrze dotazník zkoumána spokojenost uživatelů SVK HK, která byla i předmětem hlavní výzkumné otázky a výzkumných podotázek.

5.1.1 Výzkumné cíle a otázky

V rámci prováděného kvantitativního výzkumu nebyly vzhledem k jeho zadání stanoveny žádné hypotézy, které by testovaly vliv proměnných. Vymezena byla jedna hlavní výzkumná otázka a z ní vycházející tři výzkumné podotázky.

Hlavní výzkumná otázka zní: Jaká je celková spokojenost uživatelů se Studijní a vědeckou knihovnou v Hradci Králové?

Výzkumná podotázka č. 1: Jak jsou uživatelé SVK HK spokojeni s dispozicemi a prostory knihovny?

Výzkumná podotázka č. 2: Jak jsou uživatelé SVK HK spokojeni s poskytovanými službami?

Výzkumná podotázka č. 3: Jak jsou uživatelé SVK HK spokojeni s knihovním fondem?

5.1.2 Etika výzkumu

Dotazníkové šetření bylo realizováno zcela anonymně. Respondenti v dotazníku nebyli žádáni o vyplnění jména, příjmení či jakékoliv jiné kontaktní informace. V elektronické podobě dotazníku bylo zakázáno ukládání e-mailových adres respondentů. Dotazníkové šetření bylo také transparentní. V úvodu dotazníku byly respondentům sděleny veškeré informace ohledně prováděného výzkumu. Respondenti byli seznámeni s účelem dotazníkového šetření, s jeho cílem, s tématy, které budou v dotazníku obsaženy a jakým způsobem budou sebraná data použita. Po analýze dat a jejich zpracování budou výsledky výzkumu pro všechny uživatele knihovny veřejně přístupné.

5.1.3 Realizace výzkumu

Dotazníkové šetření bylo realizováno na přelomu února a března 2024. Sběr dotazníků probíhal celkem čtyři týdny. Dotazník byl k dispozici jak v tištěné podobě, tak v elektronické podobě. Vytištěné dotazníky byly pro uživatele Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové dostupné přímo v budově knihovny v 1. a 3. NP. Dotazníky v tištěné formě byly umístěny v těchto sekcích knihovny z toho důvodu, že byly identifikovány jako místa s největším počtem výskytu osob během otevírací doby. Na probíhající dotazníkové šetření byly uživatelé upozorňováni několika způsoby. O dotazníkovém šetření bylo možné dozvědět se jednak v budově knihovny, kde byly rozmístěny plakáty a letáčky s informací o dotazníkovém šetření, od personálu knihovny a na konaných kulturních a vzdělávacích akcích, ale také na sociálních sítích knihovny, jejích webových stránkách a prostřednictvím hromadně rozeslané e-mailové zprávy všem registrovaným uživatelům knihovny. Pro vytvoření elektronické formy dotazníku bylo využito nástroje Google Forms. K elektronické podobě dotazníku měli uživatelé přístup skrze internetové odkazy zveřejněné na sociálních sítích a webových stránkách knihovny, obsažené v hromadně rozeslané e-mailové zprávě a přes QR kódy rozmístěné v prostorách knihovny. Veškerá propagace dotazníkového šetření probíhala ve spolupráci s PR oddělením Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové. Sebráno bylo celkem 1022 dotazníků. Byl zde vidět velký nepoměr v počtu dotazníků získaných prostřednictvím elektronické formy a tištěné formy, kdy elektronickou verzi dotazníku vyplnilo 1007 respondentů, zatímco tištěnou pouze 15 respondentů. Nejvíce dotazníků bylo sebráno skrze hromadné rozeslání e-mailové zprávy všem registrovaným uživatelům knihovny.

5.1.4 Způsob analýzy

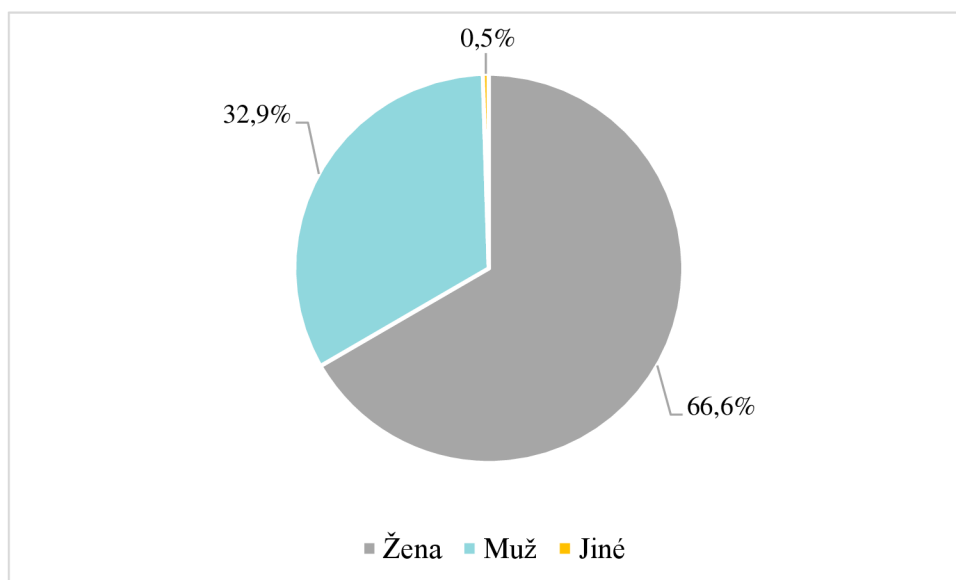
Záznam dotazníkových dat se lišil v závislosti na podobě dotazníku. V případě elektronické formy dotazníku byl záznam dat provádět automaticky v nástroji Google Forms, který vyexportoval odpovědi respondentů ve slovní podobě do tabulky v MS Excel. Tento záznam byl následně upraven u otázek, které nabízely možnost označení více odpovědí z důvodu snadnější analýzy těchto dat. Odpovědi tohoto typu byly zaneseny tak, aby je bylo možné analyzovat samostatně. U tištěné verze dotazníku byly odpovědi respondentů zaznamenávány do této tabulky v programu MS Excel ručně.

Data z MS Excel byla následně přenesena do programu IBM SPSS Statistics, kde byly prováděny veškeré analýzy. Využito bylo především funkce Frequencies při zobrazování četností odpovědí u jednotlivých dotazníkových otázek, ale také funkce Crosstabs, pomocí níž byla data rozdělována podle zadaných charakteristik, například podle věku, ekonomické aktivity a podobně. Data vygenerovaná programem IBM SPSS Statistics byla přepisována do tabulek v programu MS Excel kvůli lepší přehlednosti. Výsledné tabulky a grafy, prezentované v bakalářské práci, byly tedy vytvořeny v programu MS Excel. Některé z dotazníkových otázek byly tříděny podle relevantních identifikačních znaků z důvodu lepší vypovídající hodnoty uvedených odpovědí. Proměnné, které byly zjišťovány jak v nynějším, tak i v předchozím dotazníkovém šetření, byly mezi sebou porovnávány. Výsledky jsou prezentovány ve většině případů v procentech a prostřednictvím grafů, které jsou občasně doplněny o kontingenční tabulky. Výsledky, pokud není uvedeno jinak, se vztahují na celý výzkumný soubor.

5.1.5 Představení výzkumného vzorku

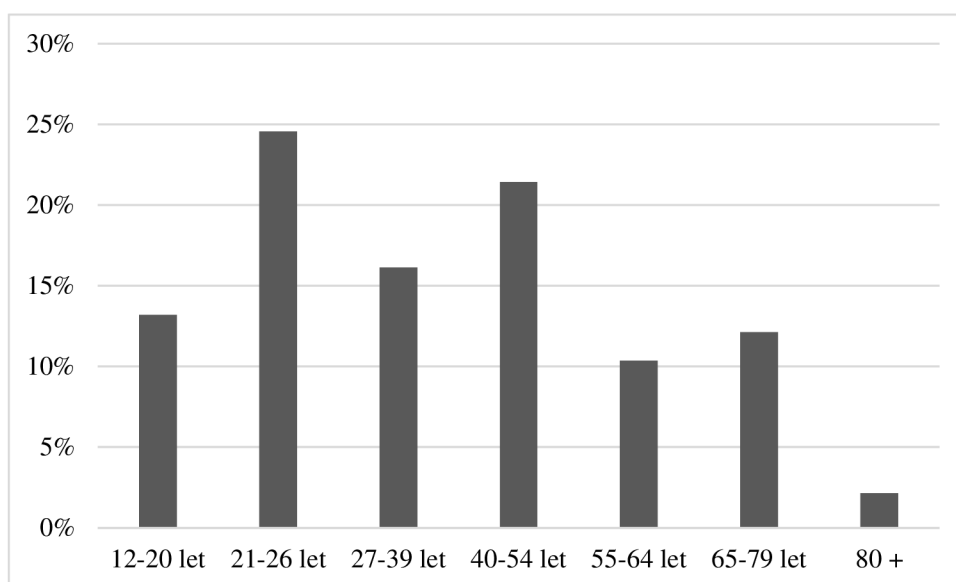
Výzkumu potřeb a spokojenosti uživatelů Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové se zúčastnilo celkem 1022 respondentů. Podle výroční zprávy knihovny z roku 2022 měla SVK HK okolo 11 243 registrovaných členů. (Studijní, 2023) Počet registrovaných členů za rok 2019, ve kterém bylo prováděno předchozí dotazníkové šetření, činil 12 159 a dotazník vyplnilo 1018 respondentů. (Studijní, 2019a, 2019b) V rámci nynějšího dotazníkového šetření byly respondenty uváděny informace ohledně jejich pohlaví, věku, ekonomické aktivity, nejvyššího dosaženého vzdělání, zaměření studovaného oboru či zaměstnání a registrace v knihovně. Podle těchto charakteristik bude níže představen výzkumný vzorek.

Graf 1 – Pohlaví



V dotazníkovém šetření převažovaly ženy. Dotazník vyplnilo celkem 66,6 % žen, 32,9 % mužů a 5 respondentů, kteří zvolili možnost jiné. Odpověď jiné byla v dotazníku uvedena z toho důvodu, aby nebyli respondenti nuceni vybrat si jednu ze dvou předdefinovaných kategorií a dotazník tak více zohledňoval standardy dnešní doby.

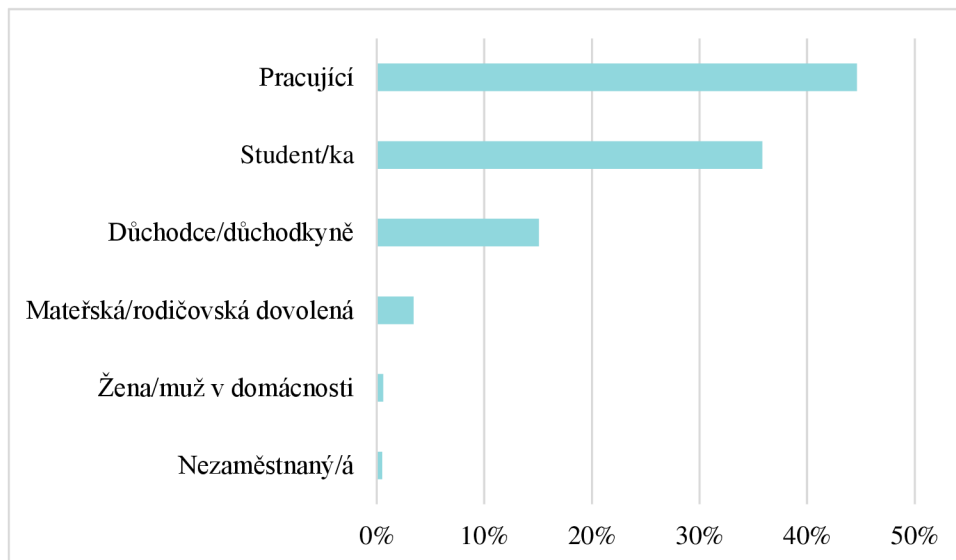
Graf 2 – Věk



V případě zastoupení respondentů z hlediska věku tvořila nejpočetnější skupinu věková kategorie 21-26 let, a to z 24,6 %. Podobně zastoupenou kategorií (21,4 %) byla skupina respondentů ve věku 40-54 let. 16,1 % respondentů bylo ve věku 27-39 let a 13,2 % ve věku 12-20 let. Následuje věková kategorie 65-79 let tvořená 12,1 % a 55-64 let

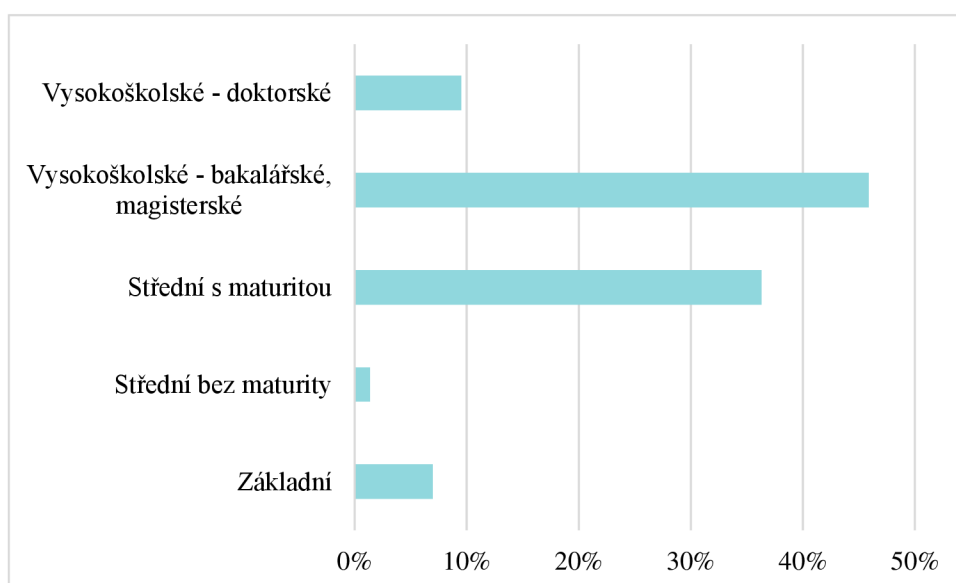
zastoupena 10,4 %. Nejméně početnou skupinu (2,2 %) představovali respondenti ve věku 80 a více let.

Graf 3 – Ekonomická aktivita



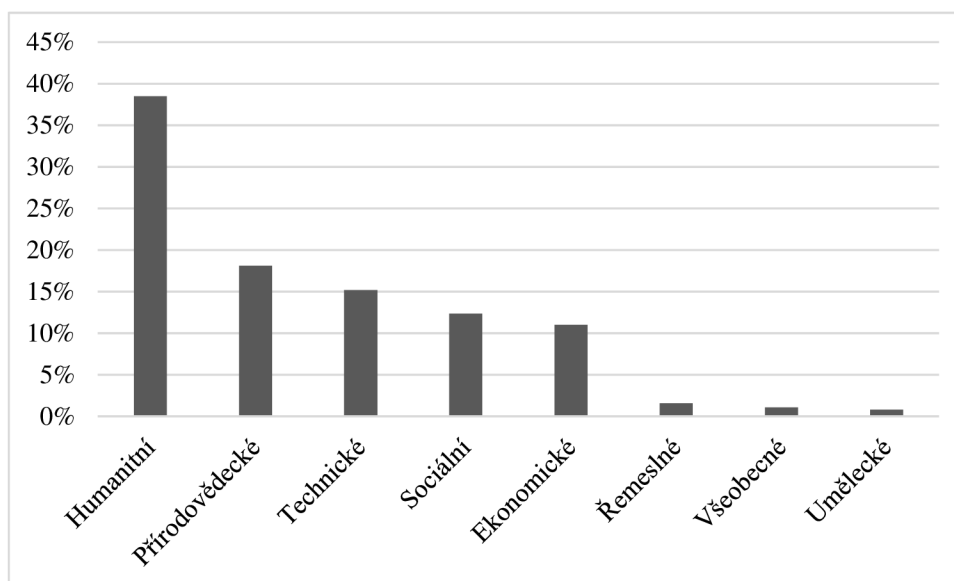
Ve výzkumném vzorku jsou nejvíce zastoupeni pracující (44,6 %). Druhou nejpočetnější skupinu respondentů pak představují studující (35,8 %). Respondenti v důchodu tvoří 15,1 %. Velmi malé zastoupení ve vzorku bylo zaznamenáno u respondentů, kteří jsou na mateřské či rodičovské dovolené (3,4 %), působí jako žena či muž v domácnosti (6 respondentů) a u respondentů bez zaměstnání (5 respondentů).

Graf 4 – Nejvyšší dosažené vzdělání



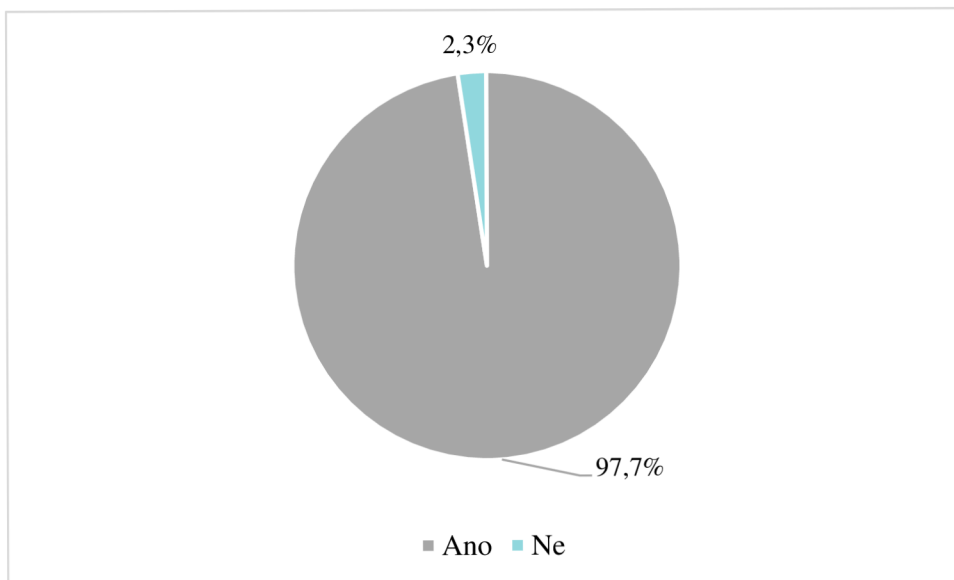
Co se týče nejvyššího dosaženého vzdělání převažují respondenti s vysokoškolským bakalářským či magisterským vzděláním (45,9 %). Velká část výzkumného vzorku je také tvořena respondenty se středoškolským vzděláním s maturitou (36,3 %). Zbýlých 17,8 % představují respondenti s vysokoškolským doktorským vzděláním (9,5 %), se základním vzděláním (6,9 %) a se středoškolským vzděláním bez maturity (1,4 %).

Graf 5 – Zaměření oboru/zaměstnání



Výzkumný vzorek je tvořen z 38,5 % uživateli, jejichž studijní nebo profesní zaměření je humanitního charakteru. Dalších 56,6 % respondentů jsou poměrně rovnoměrně rozloženi mezi obory či profese s přírodovědeckým (18,1 %), technickým (15,2 %), sociálním (12,3 %) a ekonomickým (11 %) zaměřením. Ostatní uváděná zaměření se ve výzkumném vzorku vyskytují již ve velmi malých procentech. Těmito zaměřeními jsou například řemeslné, všeobecné, umělecké nebo administrativní zaměření.

Graf 6 – Registrace uživatelů

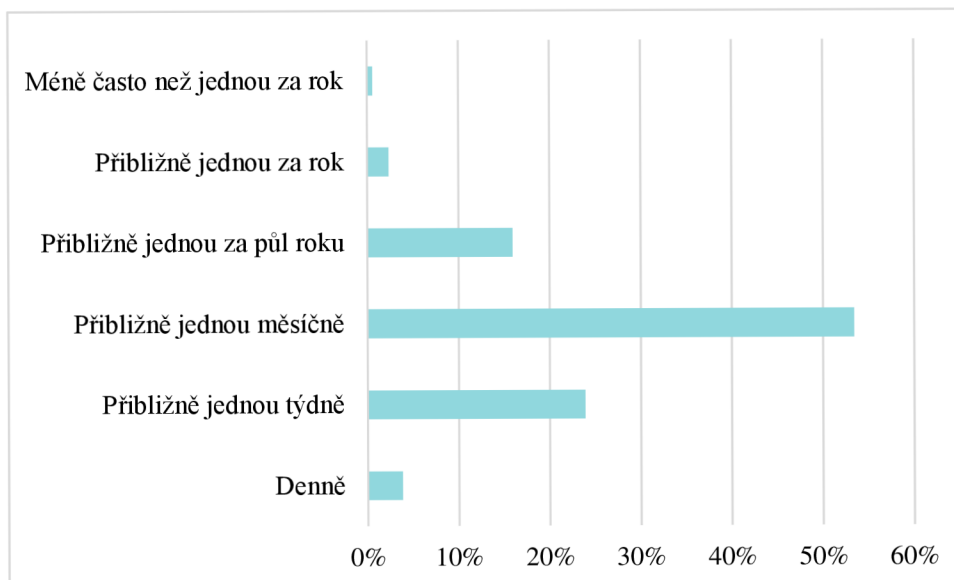


Většina výzkumného vzorku je tvořena registrovanými uživateli (97,7 %). Pouhých 2,3 % respondentů, kteří se dotazníkového šetření zúčastnili, jsou neregistrovanými uživateli knihovny.

5.2 Výsledky výzkumu

Úvodem dotazníku byli respondenti tázáni na frekvenci návštěv a způsob užívání knihovny.

Graf 7 – Frekvence návštěv knihovny



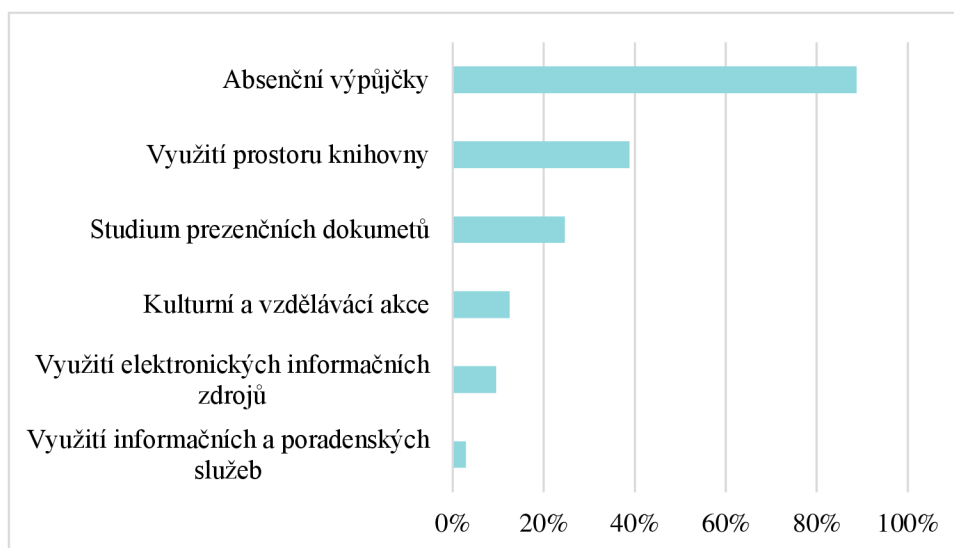
Nejčastěji respondenti uváděli, že knihovnu navštěvují přibližně jednou měsíčně. Tuto odpověď zvolilo celkem 53,4 % respondentů. 23,9 % respondentů navštěvuje knihovnu přibližně jednou týdně a 15,9 % respondentů přibližně jednou za půl roku. Denně je knihovna navštěvována pouze 3,8 % respondentů. Zbývající respondenti navštěvují knihovnu přibližně jednou za rok (2,3 %) a méně často než jednou ročně (6 respondentů).

Tabulka 1 – Frekvence návštěv knihovny podle ekonomické aktivity

	Denně	Přibližně jednou týdně	Přibližně jednou měsíčně	Přibližně jednou za půl roku	Přibližně jednou za rok	Méně často než jednou za rok	Celkem
Student/ka	7,9 %	38,0 %	41,0 %	10,7 %	2,5 %	0,0 %	100,0 %
Pracující	1,8 %	15,6 %	61,6 %	18,2 %	2,4 %	0,4 %	100,0 %
V domácnosti, nezaměstnaní	0,0 %	17,4 %	63,0 %	17,4 %	0,0 %	2,2 %	100,0 %
Důchodce/ důchodkyně	1,3 %	16,9 %	55,8 %	21,4 %	2,6 %	1,9 %	100,0 %
Celkem	3,8 %	23,9 %	53,4 %	15,9 %	2,3 %	0,6 %	100,0 %

Na základě výše zobrazené tabulky lze konstatovat, že většina respondentů, vyjma studentů a studentek, nehledě na jejich ekonomickou aktivitu nejčastěji navštěvuje knihovnu přibližně jednou měsíčně. Následně byly uváděny možnosti „přibližně jednou týdně“ a „přibližně jednou za půl roku“ v podobném procentuálním zastoupení. To však neplatí pro studenty a studentky, kteří volili odpověď „přibližně jednou týdně“ (38 %) v podobné míře jako odpověď „přibližně jednou měsíčně“ (41 %). Jejich zastoupení je také nejvyšší v případě odpovědi, že navštěvují knihovnu denně. Studenti a studentky jsou tedy častějšími návštěvníky knihovny než ostatní uvedené skupiny respondentů.

Graf 8 – Hlavní důvody návštěv knihovny



V otázce, jaké jsou hlavní důvody uživatelů pro návštěvy knihovny, mohli respondenti vybírat více než jednu odpověď. Respondenti nejčastěji volili odpověď, že jedním z jejich hlavních důvodů pro návštěvy knihovny jsou absenční výpůjčky, tedy výpůjčky dokumentů domů. Absenční výpůjčky vnímá jako hlavní důvod návštěvy knihovny 88,7 % respondentů. Pro 38,8 % respondentů je tímto důvodem využití prostoru knihovny, ať už ke studiu, četbě či trávení volného času. 24,6 % respondentů využívá knihovnu z důvodu studia prezenčních dokumentů, 12,5 % z důvodu kulturních a vzdělávacích akcí pořádaných knihovnou a 9,5 % respondentů z důvodu využití elektronických informačních zdrojů. Pouhých 2,9 % respondentů uvedlo, že hlavním důvodem návštěv knihovny je využití informačních a poradenských služeb, které knihovna poskytuje.

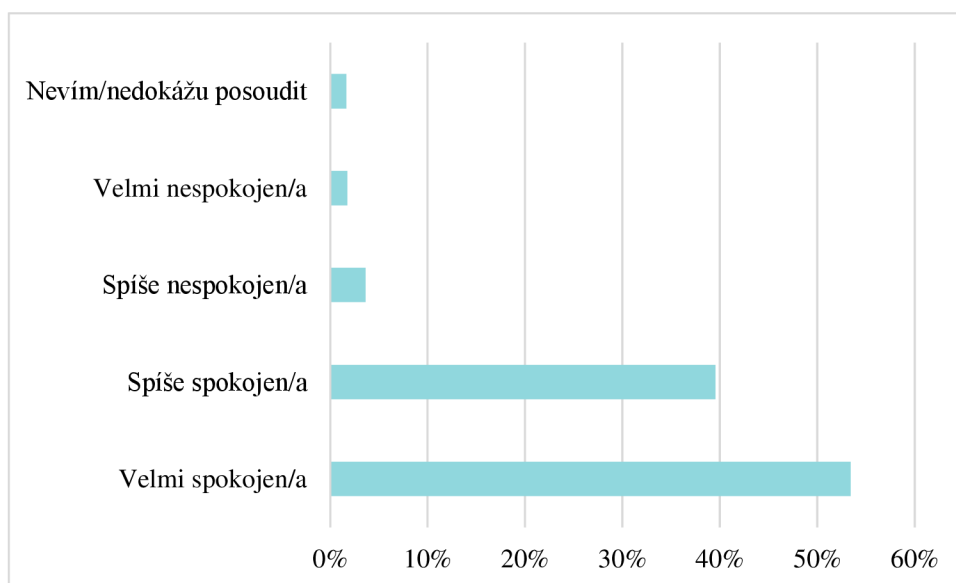
Tabulka 2 – Hlavní důvody návštěv knihovny podle ekonomické aktivity

	Absenční výpůjčky	Studium prezenčních dokumentů	Využití elektronických informačních zdrojů	Využití prostoru knihovny	Využití informačních a poradenských služeb	Kulturní a vzdělávací akce	Celkem
Student/ka	81,4 %	29,2 %	8,5 %	70,2 %	1,6 %	7,1 %	198,1 %
Pracující	94,5 %	21,7 %	10,5 %	23,0 %	4,4 %	13,8 %	168,0 %
V domácnosti, nezaměstnaní	97,8 %	15,2 %	8,7 %	21,7 %	4,3 %	6,5 %	161,0 %
Důchodce/důchodkyně	86,4 %	24,7 %	9,1 %	16,2 %	1,3 %	23,4 %	154,3 %
Celkem	88,7 %	24,6 %	9,5 %	38,8 %	2,9 %	12,5 %	177,0 %

Absenční výpůjčky jsou využívány ve velké míře všemi skupinami respondentů. Prostor knihovny je využíván zejména studenty a studentkami. 70,2 % studentů/studentek uvedlo, že jedním z jejich hlavních důvodů pro návštěvu knihovny je právě využití prostoru knihovny. V porovnání s ostatními skupinami uživatelů, jsou kulturní a vzdělávací akce více využívány seniory a seniorkami (23,4 %).

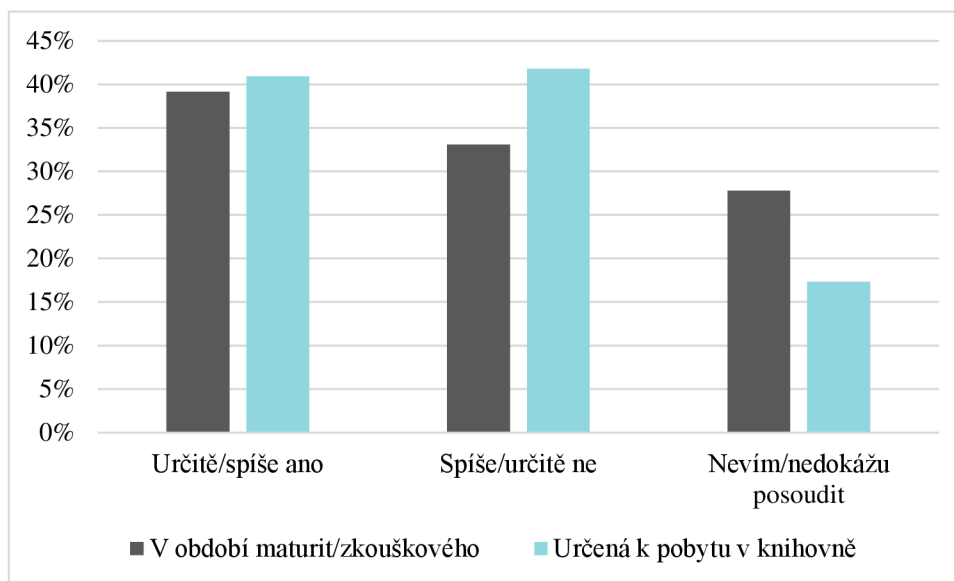
Následující část dotazníku se zaměřovala na prostory a dispozice knihovny. Byla zde řešena témata jako otevírací doba, orientační systém knihovny, vybavení knihovny, technické vybavení knihovny, sociální zázemí, šatna, dostatek prostoru ke studiu, podmínky ke studiu či webové stránky a katalog jakožto virtuální prostor knihovny. Respondentům zde byla kladena také otevřená otázka, týkající se prostorů knihovny, kde mohli vyjádřit své návrhy a připomínky.

Graf 9 – Spokojenost s otevírací dobou knihovny



Téměř 93 % respondentů uvedlo, že je s otevírací dobou knihovny spokojeno. Velmi spokojeno je 53,4 % respondentů a 39,5 % je spíše spokojeno. Zbýlých 7,1 % respondentů jsou s otevírací dobou nespokojeni (5,4 %) nebo volili odpověď „nevím/nedokážu posoudit“.

Graf 10 – Zájem o rozšířenou otevírací dobu



Odpovědi respondentů byly v případě rozšířené otevírací doby v období maturit či zkouškového velmi vyvážené ve všech nabízených možnostech. Možnost „určitě ano“ či „spíše ano“ na otázku, zdali by uživatelé využili rozšířené otevírací doby v období maturit/zkouškového období, zvolilo 39,1 % respondentů. Odpověď „spíše ne“ či „určitě ne“ uvedlo 33,1 % respondentů. 27,8 % respondentů nemá v této záležitosti jasno či není schopno posoudit.

Tabulka 3 – Rozšířená otevírací doba v období maturit/zkouškového podle ekonomické aktivity

	Určitě/spíše ano	Určitě/spíše ne	Nevím/nedokážu posoudit	Celkem
Student/ka	73,5 %	17,5 %	9,0 %	100,0 %
Pracující	23,2 %	41,7 %	35,1 %	100,0 %
V domácnosti, nezaměstnaní	13,0 %	43,5 %	43,5 %	100,0 %
Důchodce/důchodkyně	12,3 %	41,6 %	46,1 %	100,0 %
Celkem	39,1 %	33,1 %	27,8 %	100,0 %

Odpovědi byly z důvodu přímé souvislosti této otázky se studenty a studentkami rozděleny podle ekonomické aktivity, aby lépe vypovídaly o zjištěních dotazníkového šetření. Z tabulky vyplývá, že těmi, kteří volili odpovědi „určitě ano“ či „spíše ano“, byli převážně studenti a studentky (73,5 %). Ti respondenti, kteří na tuto otázku naopak odpovídali spíše ne, určitě ne nebo nevím/nedokážu posoudit, představovali respondenty pracující, v domácnosti, nezaměstnané a v důchodu.

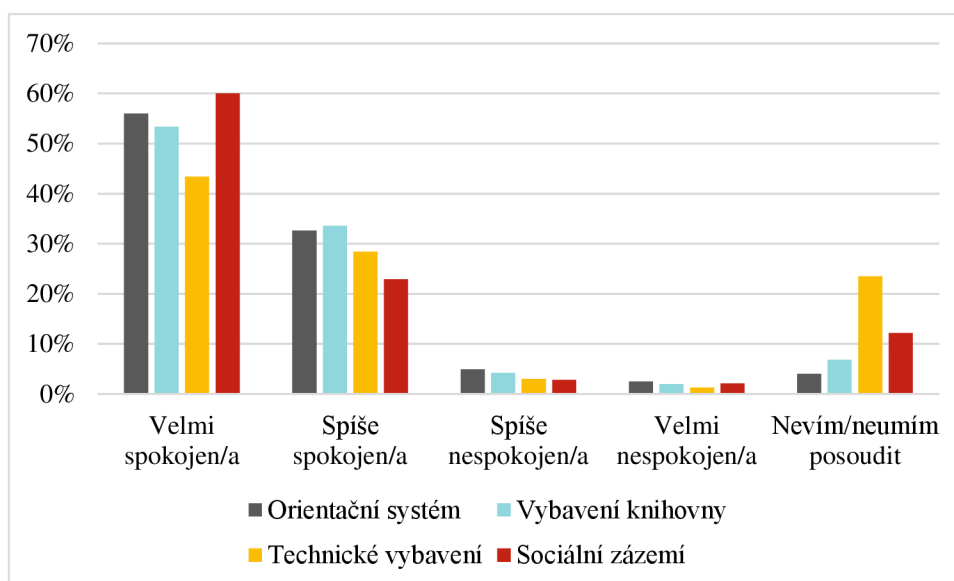
Rozšířená otevírací doba, určená k pobytu, by uživatelům sloužila jen pro účely pobytu v knihovně bez běžně poskytovaných knihovnických služeb. I zde byly odpovědi „určitě ano/spíše ano“ a „spíše ne/určitě ne“ velmi vyrovnané. 40,9 % respondentů zvolilo kladnou odpověď a 41,8 % zápornou odpověď. 17,3 % respondentů pak u této otázky označila možnost neví/ nedokážu posoudit. Z důvodu velmi vyrovnaných odpovědí byly sebrané odpovědi opět rozděleny na skupiny podle ekonomické aktivity respondentů.

Tabulka 4 – Rozšířená otevírací doba určená k pobytu v knihovně podle ekonomické aktivity

	Určitě/spíše ano	Určitě/spíše ne	Nevím/nedokážu posoudit	Celkem
Student/ka	65,3 %	23,5 %	11,2 %	100,0 %
Pracující	30,7 %	50,0 %	19,3 %	100,0 %
V domácnosti, nezaměstnaní	32,6 %	45,7 %	21,7 %	100,0 %
Důchodce/důchodkyně	15,6 %	59,7 %	24,7 %	100,0 %
Celkem	40,9 %	41,8 %	17,3 %	100,0 %

Výše zobrazená tabulka ukazuje zájem o rozšířenou otevírací dobu určenou pouze k pobytu v knihovně ze strany studentů a studentek. 65,3 % studentů/studentek volilo odpověď „určitě ano“ nebo „spíše ano“. Ostatní skupiny respondentů se více přikláněly k odpovědím „spíše ne/určitě ne“ a „nevím/nedokážu posoudit“. Těmi, kteří by tuto možnost využili, jsou tedy zejména studující.

Graf 11 – Spokojenost s prostory knihovny



Všechny uvedené aspekty prostoru knihovny, které byly v dotazníku uvedeny, byly respondenty hodnoceny velmi kladně. Nejvíce byly respondenti spokojeni se sociálním zázemím a s technickým vybavením knihovny. Se sociálním zázemím knihovny (toalety, přebalovací, kojící koutky apod.) je 60 % respondentů velmi spokojeno a 22,9 % spíše spokojeno. Spíše nespokojeno či velmi nespokojeno je pak 4,9 % respondentů. 12,2 % respondentů uvedlo, že neví či neumí posoudit sociální zázemí knihovny.

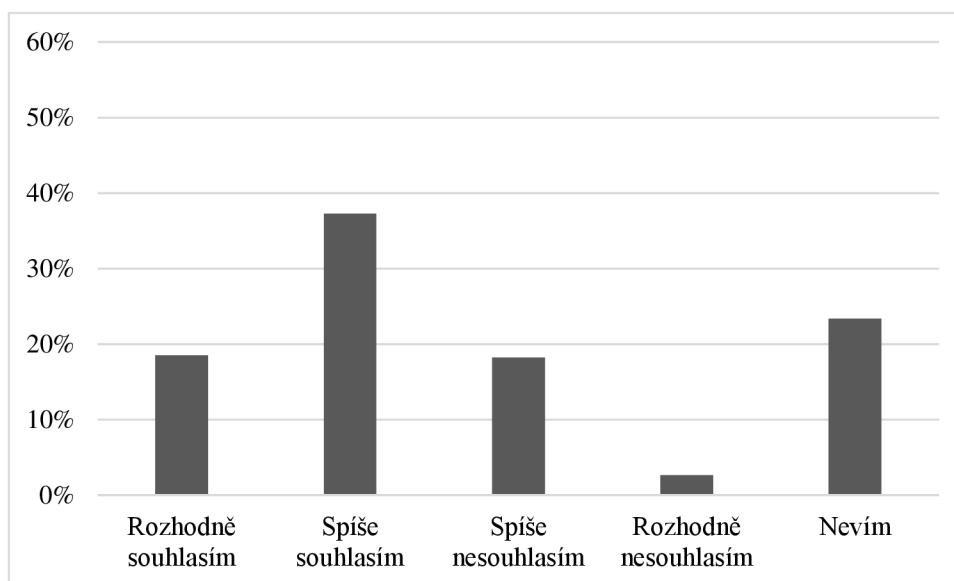
U spokojenosti uživatelů s technickým vybavením knihovny (PC, Wi-Fi připojení, reprografický přístroje atd.) převažuje pozitivní hodnocení. 43,5 % respondentů je s technickým vybavením knihovny velmi spokojeno a 28,4 % spíše spokojeno. Technické vybavení knihovny je hodnoceno negativně 4,3 % respondentů, kteří zvolili odpověď „spíše negativní“ (3 %) nebo „velmi negativní“ (1,3 %). Ve srovnání s ostatními hodnocenými aspekty prostoru knihovny se u technického vybavení vyskytuje nejvyšší podíl respondentů (23,5 %), kteří u této otázky uvedlo, že neví nebo neumí posoudit technické vybavení knihovny. To může být způsobeno tím, že tito uživatelé technické vybavení knihovny nevyužívají.

V případě vybavení knihovny (stolky, křesílka apod.) je 53,4 % respondentů velmi spokojeno a 33,6 % respondentů spíše spokojeno. Zbýlých 13 % respondentů uvedlo, že jsou s vybavením knihovny spíše nespokojeni (4,2 %), velmi nespokojeni (2 %), neví či neumí posoudit (6,8 %).

S orientačním systémem v knihovně je velmi spokojeno 56 % respondentů a 32,6 % spíše spokojeno. Spíše nespokojeno je 4,9 % respondentů a velmi nespokojeno 2,5 % respondentů, což ve srovnání s ostatními aspekty prostoru knihovny představuje nejvyšší hodnotu u těchto dvou odpovědí. 4 % respondentů neví či neumí svou míru spokojenosti s orientačním systémem v knihovně posoudit.

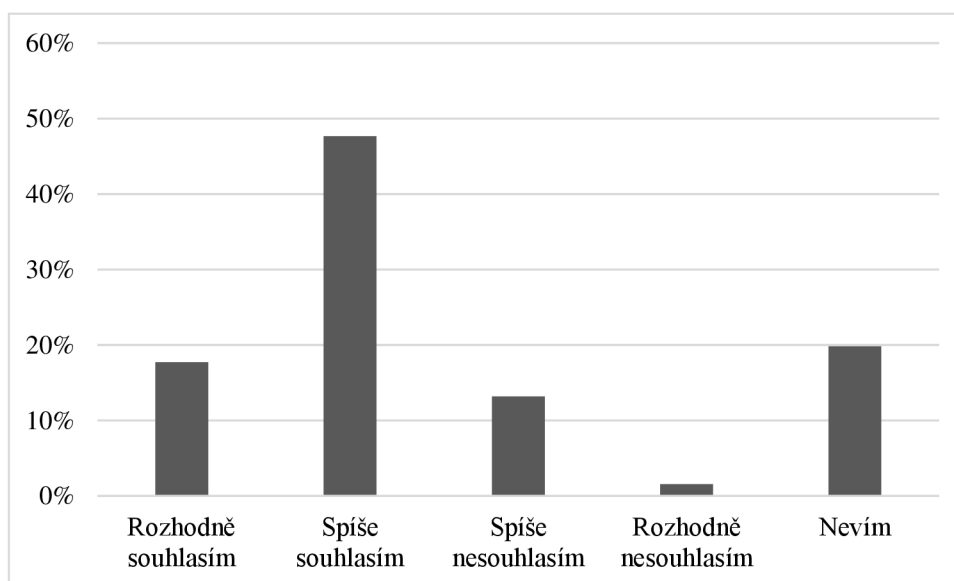
Dotazník pomocí sady výroků zjišťoval, jak uživatelé knihovny hodnotí vybrané aspekty prostoru knihovny. Respondenti o uvedených výrocích rozhodovali na škále rozhodně souhlasím – spíše souhlasím – spíše nesouhlasím – rozhodně nesouhlasím a odpovědi „nevím“. Zahrnuta zde byla témata jako dostatek pohodlného sezení, dostatečný počet míst ke studiu, rozšíření Wi-Fi připojení po celé budově knihovny nebo také preference práce na vlastním zařízení (notebook, tablet atd.).

Graf 12 – Uvítal/a bych více pohodlného sezení



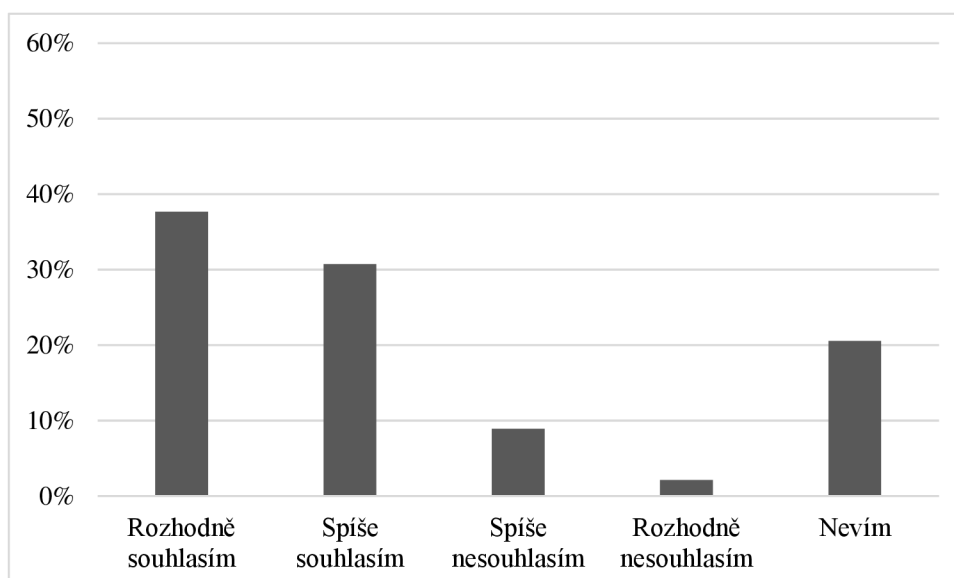
S navýšením počtu pohodlného nábytku k sezení rozhodně souhlasí 18,5 % respondentů a spíše souhlasí 37,3 % respondentů. Spíše nesouhlasí 18,2 % respondentů, což je velmi vyrovnané s respondenty, kteří uvedli, že rozhodně souhlasí. Rozhodně nesouhlasí pouze 2,6 % uživatelů. U výroku, týkajícího se pohodlného sezení, se vyskytoval v komparaci s ostatními výroky nejvyšší počet odpovědi „nevím“. Tuto odpověď zvolilo celkem 23,4 % respondentů. Může se jednat o uživatele, kteří knihovnu navštěvují s jiným záměrem než využívání jejího prostoru, ať už k vlastnímu studiu, studiu prezenčních dokumentů či jiné činnosti, nebo o uživatele, kteří takového typu vybavení knihovny nevyužívají.

Graf 13 – Knihovna nabízí dostatečný počet míst ke studiu



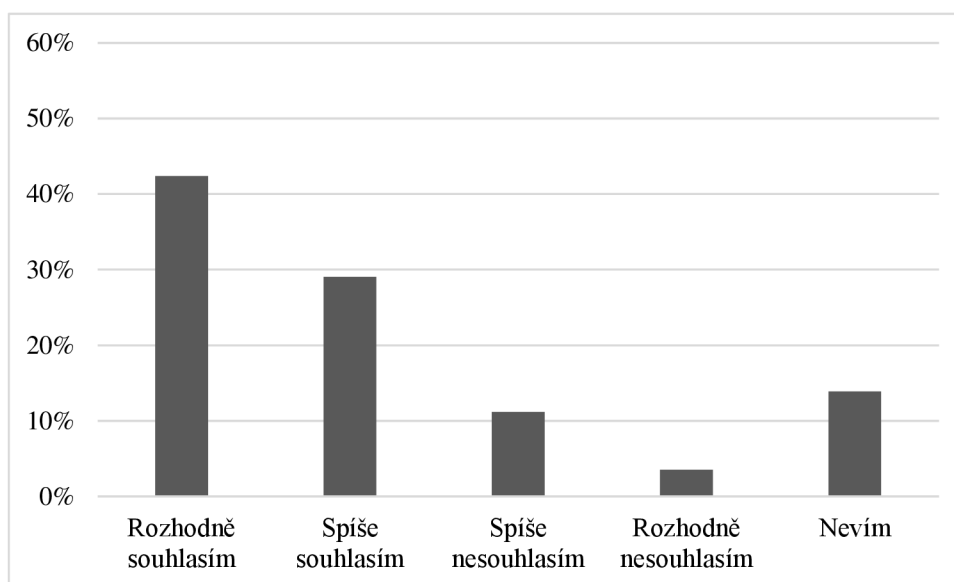
Poměrně velký podíl odpovědí „nevím“ se vyskytoval i u výroků ohledně dostatečného počtu míst ke studiu (19,9 %). Důvodem může být opět jiný důvod vyžití knihovny, který nesouvisí s jejím prostorem. Knihovna poskytuje dostatečný počet míst ke studiu podle 65,4 % uživatelů. S výrokem, že knihovna nabízí dostatečný počet míst ke studiu rozhodně souhlasí 17,7 % respondentů a spíše souhlasí 47,7 % respondentů. Necelých 15 % respondentů pak s tímto tvrzením spíše nesouhlasí (13,2 %) či rozhodně nesouhlasí (1,6 %).

Graf 14 – Uvítal/a bych rozšíření Wi-Fi připojení po celé budově knihovny



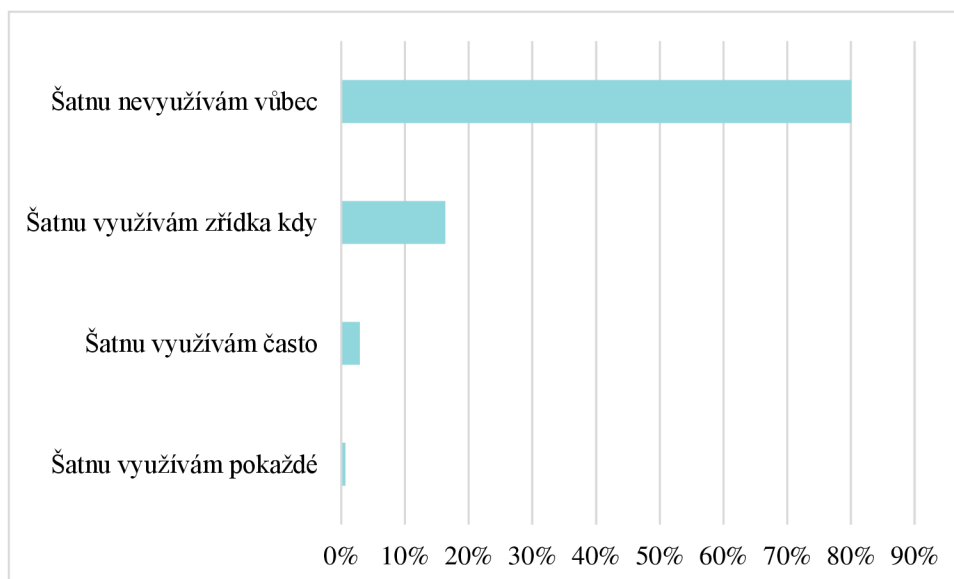
I u rozšíření Wi-Fi připojení v knihovně bylo respondenty volena odpověď „nevím“ ve vysoké míře. Odpověď „nevím“ zvolilo 20,5 % respondentů. Důvodem může být stejně jako u dostatečného počtu míst ke studiu jiný důvod vyžití knihovny, který nesouvisí s jejím prostorem, případně nemusí někteří uživatelé pociťovat potřebu rozšíření Wi-Fi připojení například z důvodu vlastního zdroje internetového připojení nebo využívání knihovnických počítačů. Rozšíření Wi-Fi připojení po celé budově knihovny by uvítalo 68,4 % uživatelů. 37,7 % uživatelů volilo odpověď „rozhodně souhlasím“ a 30,7 % „spíše souhlasím“. Proti rozšíření stávajícího dosahu Wi-Fi připojení je pouhých 11,1 % respondentů, kteří uvedli, že s daným výrokem buď spíše nesouhlasí (8,9 %) nebo rozhodně nesouhlasí (2,2 %).

Graf 15 – Preferuji práci na svém vlastním zařízení



Ve srovnání s ostatními výroky je u preference práce na vlastním zařízení nejmenší podíl odpovědí „nevím“ (13,9 %), a zároveň nejvyšší podíl odpovědí rozhodně souhlasím (42,4 %). S upřednostněním práce na vlastním zařízení, než na zařízení poskytovaném knihovnou, dále spíše souhlasí 29,1 % respondentů. Spíše nesouhlasí 11,2 % respondentů.

Graf 16 – Využívání šatny

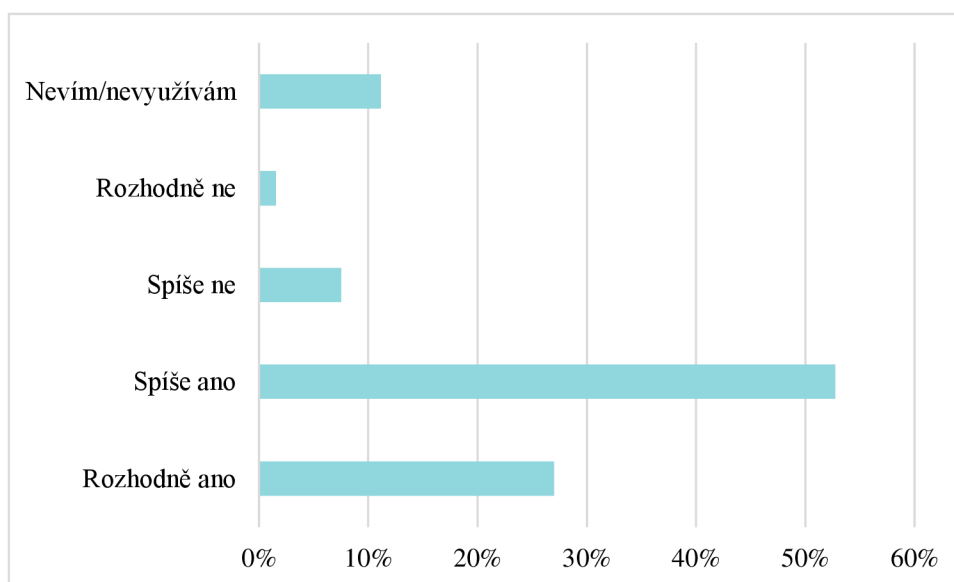


Knihovna disponuje i prostory šatny. V rámci dotazníku byli uživatelé knihovny dotazováni na její využívání. Odpovědi uživatelů ukázaly, že tyto prostory knihovny jsou ve velké míře nevyužívány. 80 % respondentů uvedlo, že šatnu nevyužívá vůbec a 16,3 % respondentů zřídka kdy. Respondenti, kteří šatnu využívají často byli zastoupeni pouze necelými 3 %. Při každé návštěvě knihovny využívá šatnu pouze 7 respondentů.

Uživatelům byla v dotazníkovém šetření dána možnost vyjádřit se k fyzickým prostorům knihovny i prostřednictvím otevřené otázky, která zjišťovala návrhy a připomínky k prostorům. V odpovědích respondentů bylo postihnuto několik témat. Nejvíce byly respondenty zmiňovány potenciální úpravy prostorů knihovny tak, aby byly více vhodné pro studium. Respondenti by ocenili více stolů, židlí a zásuvek v prostorech knihovny, a to především v druhém patře. Jak uvádí jeden z respondentů: „*V knihovně bych ocenil více míst k sezení, převážně v druhém patře. Ve druhém patře je také nedostatek zásuvek k zapojení notebooků/tabletů.*“ Respondenti často uváděli, že by uvítali i více prostoru k sezení a pohodlnější sezení. Někteří respondenti vnímají jako velké mínus nedostatečné oddělení prostorů, kdy jsou rušeni ostatními návštěvníky knihovny. Navrhovanou změnou, týkající se prostorů, ze strany respondentů je tedy oddělit prostory, které jsou určeny pro čtení, práci na počítačích či pro společnou práci, u níž je potřeba diskutovat. Jako přínosné vnímají někteří respondenti i prostory určené ke konzumaci, automat na vodu či mikrovlnou troubu. Občasně respondenti uváděli, že je značení prostoru či umístění knih v knihovně poněkud nepřehledné: „*Zpřehlednila bych značení v knihovně,*

abych věděla, co v jakém patře najdu. Také záchody se občas obtížně hledají...“ uvádí jedna z respondentek. Některé z připomínek a návrhů se týkaly rozšíření otevírací doby, ať už v ranních nebo večerních hodinách. Zmíněny zde byly i prostory toalet, kde podle uživatelů chybí papírové utěrky či funkční vysoušeč rukou.

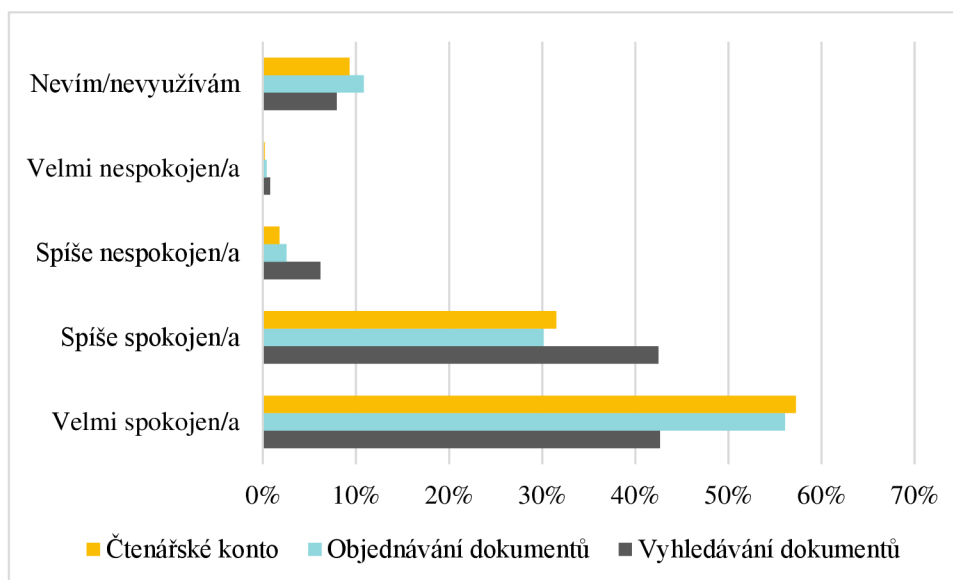
Graf 17 – Orientace na webových stránkách knihovny



Mimo fyzických prostor knihovny se dotazník zaměřoval také na virtuální prostory knihovny, tedy na webové stránky a online katalog. U webových stránek bylo zjišťováno, zdali umožňují uživatelům knihovny nalézt bez problému informace, které potřebují. Nejvíce byla respondenty volena odpověď „spíše ano“ (52,7 %). Rozhodně ano odpovědělo 27 % respondentů. 7,5 % respondentů uvedlo, že na webových stránkách spíše nenaleznou a 1,6 % respondentů rozhodně nenaleznou potřebné informace. 11,2 % respondentů neví či webové stránky knihovny nevyužívá.

Webové stránky skrze otevřenou otázku, která dávala uživatelům prostor k vyjádření připomínek a návrhů k webovým stránkám, jsou často respondenty hodnoceny jako nepřehledné, zastaralé a graficky nevzhledné. Jak uvádí jeden z uživatelů: „*Stránky by chtěly zmodernizovat a zpřehlednit.*“ Někteří respondenti také uváděli, že je přístup k webovým stránkám velmi obtížný přes mobilní telefon.

Graf 18 – Spokojenost s prací s katalogem



U online katalogu mohli uživatelé hodnotit celkem tři oblasti, a to vyhledávání dokumentů, objednávání dokumentů a čtenářské konto. V porovnání s ostatními oblastmi online katalogu jsou respondenti nejvíce spokojeni s prací se čtenářským kontem, kde odpověď „velmi spokojen/a“ označilo 57,2 % respondentů a odpověď „spíše spokojen/a“ 31,5 % respondentů. Spíše nespokojeno je se čtenářským 1,8 % respondentů a velmi nespokojeni jsou 2 respondenti. 9,3 % neví nebo čtenářské konto nevyužívá.

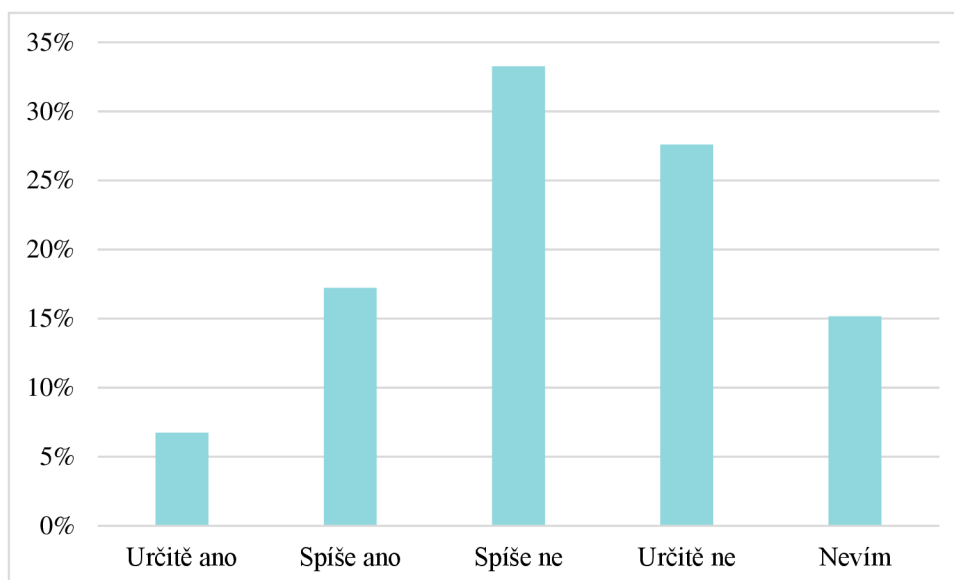
S objednáváním dokumentů je 56,1 % respondentů velmi spokojeno a 30,1 % spíše spokojeno. Spíše nespokojeno je 2,5 % respondentů a velmi nespokojeni jsou pouze 4 respondenti. Objednávání dokumentů nevyužívá nebo neví, jak hodnotit celkem 10,9 % respondentů, což je mezi zkoumanými oblastmi online katalogu nejvíce.

I s vyhledáváním dokumentů je většina respondentů velmi spokojena (42,7 %) či spíše spokojena (42,5 %). Počet odpovědí „velmi spokojen/a“ a spíše „spokojen/a“ je v případě vyhledávání dokumentů velmi vyrovnaný, což je oproti předešlým dvěma kategoriím online katalogu odlišné. U čtenářského konta i objednávání dokumentů převažuje odpověď „velmi spokojen/a“ nad odpovědí „spíše spokojen/a“. Může to naznačovat menší spokojenost ze strany uživatelů s vyhledáváním dokumentů oproti ostatním oblastem online katalogu. S vyhledáváním dokumentů v online katalogu knihovny je spíše nespokojeno 6,2 % respondentů a velmi nespokojeno 8 respondentů, což tvoří

největší podíl u odpovědi „spíše/určitě nespokojen/a“ v porovnání s objednáváním dokumentů a čtenářským kontem.

V otevřené otázce, kde mohli uživatelé vyjadřovat své připomínky a návrhy ke katalogu nejčastěji zaznívala připomínka k nepřehlednosti online katalogu a obtížného vyhledávání dokumentů. Někteří respondenti by ocenili lepší přehled o dostupnosti knih, doplnění obálky knihy do náhledu a přidání filtrů při vyhledávání dokumentů. Respondenti také uváděli, že byli více spokojeni s předchozí verzí online katalogu, jelikož byl více přehledný a intuitivní ve srovnání se stávajícím katalogem. Jak uvádí například jedna z respondentek: „*Je nepřehledný, špatně se v něm hledá. Byla jsem spokojena s předchozím katalogem.*“

Graf 19 – Školení na práci s online katalogem

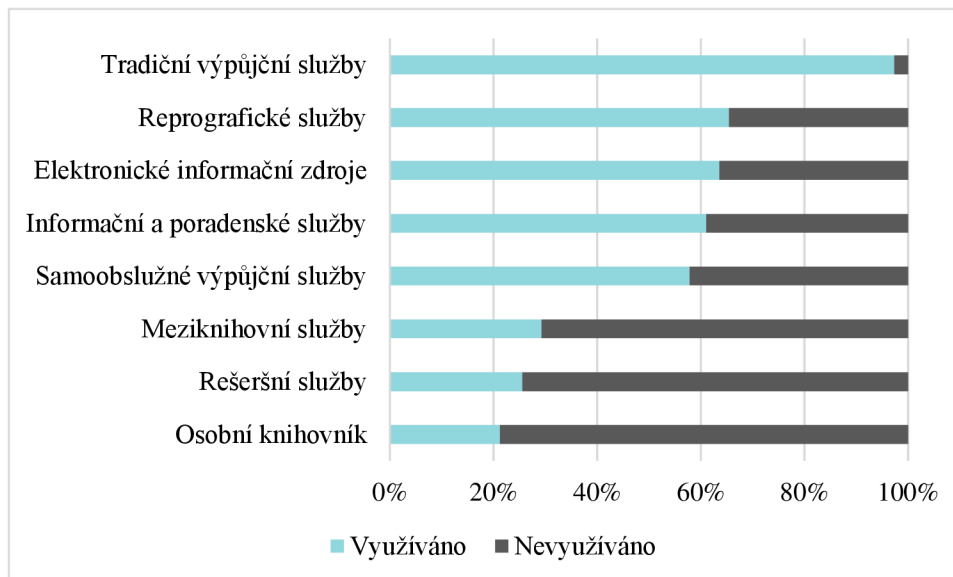


Uživatelé byli dotazováni na zájem o případné školení práce s katalogem. Více jak polovina respondentů uvedla, že by zájem o školení práce se katalogem neměla. 33,3 % respondentů zvolilo odpověď „spíše ne“ a 27,6 % respondentů „určitě ne“. Určitě ano odpovědělo 6,8 % respondentů a spíše ano 17,2 % respondentů. Zbýlých 15,2 % respondentů neví, zdali by školení na práci s katalogem využilo.

Další část dotazníku zjišťovala spokojenost uživatelů se službami, které knihovna poskytuje. Zahrnuty zde byly tradiční výpůjční služby, samoobslužné výpůjční služby, informační a poradenské služby, rešeršní služby, meziknihovní služby, reprografické

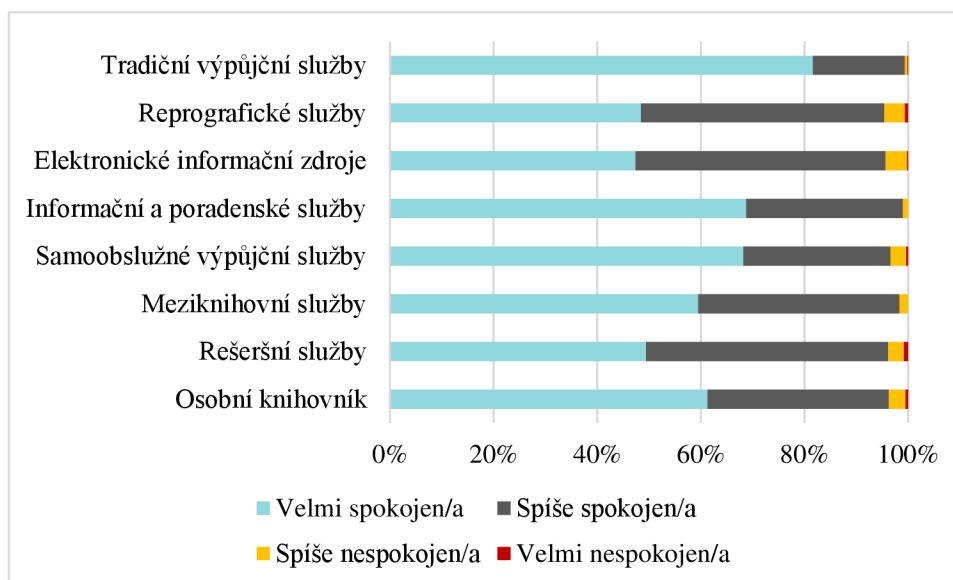
služby a poměrně krátce zavedená služba osobní knihovník. Dotazník neopomíjí ani kulturní a vzdělávací akce.

Graf 20 – Využívání služeb knihovny



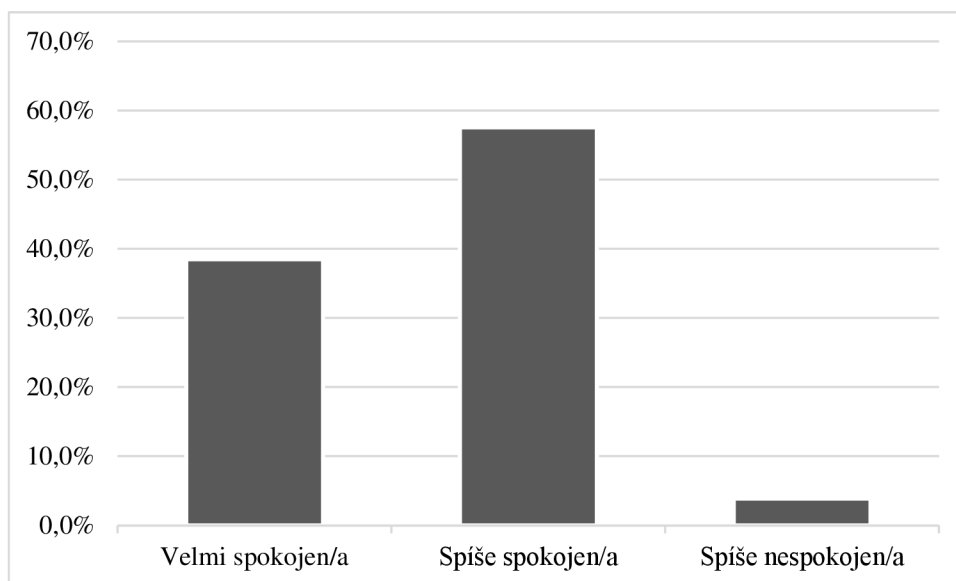
Službou, které je respondenty nejvíce využíváno, představují tradiční výpůjční služby. Absenčních výpůjček za asistence personálu využívá celkem 97,4 % respondentů knihovny. Po tradičních výpůjčních službách jsou v podobné míře využívány reprografické služby (65,5 %), elektronické informační zdroje (63,3 %), informační a poradenské služby (61,1 %) a samoobslužné výpůjční služby (57,8 %). Méně využívané jsou pak meziknihovní služby (29,3 %), rešeršní služby (25,5 %) a služba osobní knihovník (21,2 %).

Graf 21 – Spokojenost se službami knihovny



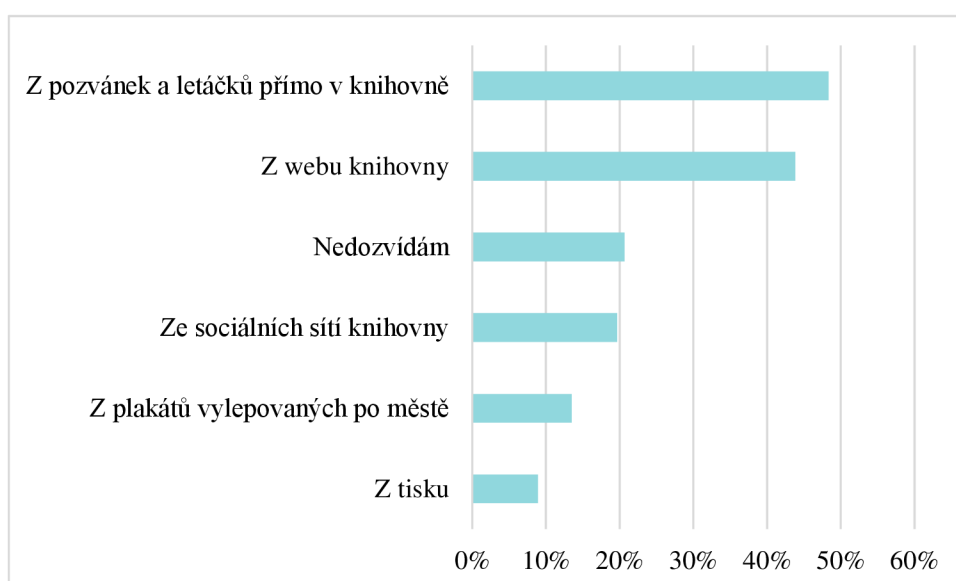
Ve výše zobrazeném grafickém znázornění jsou zahrnuti jen ti respondenti, kteří daných služeb využívají, a tudíž mohli konkrétní služby hodnotit. Procenta se tedy nevztahují k celému souboru, ale jen k respondentům uvedeným v předchozím grafu. Respondenti jsou nejvíce spokojeni s tradičními výpůjčními službami. 99,4 % respondentů, kteří tradičních výpůjčních služeb využívají, uvedlo, že je se službami velmi spokojeno (81,6 %) či spíše spokojeno (17,8 %). I u ostatních služeb respondenti uváděli ve vysoké míře, že jsou se službami velmi či spíše spokojeni. U některých z nich se však oproti například tradičním výpůjčním službám lišil poměr odpovědí „velmi spokojen/a“ a „spíše spokojen/a“, což by mohlo ukazovat na nižší spokojenost s některými službami v porovnání s jinými. Toho si lze všimnout například u elektronických informačních zdrojů, rešeršních služeb či reprografických služeb. S elektronickými informačními zdroji je velmi spokojeno 47,4 % uživatelů a spíše spokojeno 48,3 % uživatelů. V porovnání s ostatními službami je u elektronických informačních zdrojů největší podíl odpovědí „spíše/velmi nespokojen/a“, který ale představuje pouze 4,4 %.

Graf 22 – Hodnocení úrovně kulturních a vzdělávacích akcí



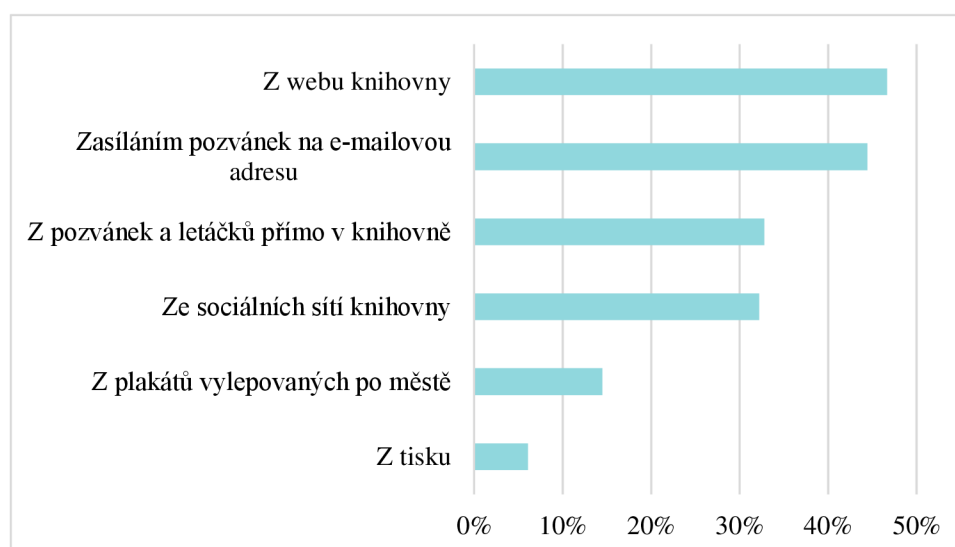
96,1 % respondentů, kteří kulturních a vzdělávacích akcí využívají, hodnotí úroveň těchto akcí kladně. Velmi spokojeno je s úrovní kulturních a vzdělávacích akcí 38,5 % respondentů a 57,6 % respondentů je spíše spokojeno. Spíše nespokojeno je pouhých 3,9 % respondentů. Mezi respondenty není žádný uživatel, který by zvolil odpověď, že je s úrovní kulturních a vzdělávacích akcí velmi nespokojen. Respondenti, kteří nebyli do tohoto souboru zahrnuti tvoří 57,3 % z celkového souboru. Tito uživatelé uvedli, že kulturních a vzdělávacích akcí nevyužívají.

Graf 23 – Využívané zdroje informací o konání kulturních a vzdělávacích akcích



U otázky týkající se zdrojů, ze kterých se uživatelé dozvídají o konání kulturních a vzdělávacích akcí, mohli respondenti vybírat více odpovědí. Nejčastěji se respondenti o kulturních a vzdělávacích akcích dozvídají prostřednictvím pozvánek a letáčků (48,3 %) umístěných přímo v budově knihovny. Velmi podobné procento respondentů (43,8 %) se o akcích v knihovně dozvídá z webu knihovny. Ze sociálních sítí knihovny čerpá informace o kulturních a vzdělávacích akcích 19,7 % respondentů, z plakátů vylepovaných po městě 13,5 % respondentů a z tisku 8,9 % respondentů. 20,6 % respondentů se o kulturních a vzdělávacích akcích nedozvídá vůbec. Respondenti v rámci této otázky hojně doplňovali prostřednictvím odpovědi „jiné“ i další zdroje, ze kterých se o akcích dozvídají. Těmito zdroji byli nejčastěji jiné osoby, zejména přátelé, rodina, kolegové/kolegyně a známí, nebo škola či univerzita, kde uživatelé studují. V rámci možnosti označení odpovědi „jiné“ a vepsání vlastní odpovědi, uvedlo 1,2 % respondentů, že kulturních a vzdělávacích akcí nevyužívají.

Graf 24 – Preferované zdroje informací o konání kulturních a vzdělávacích akcí

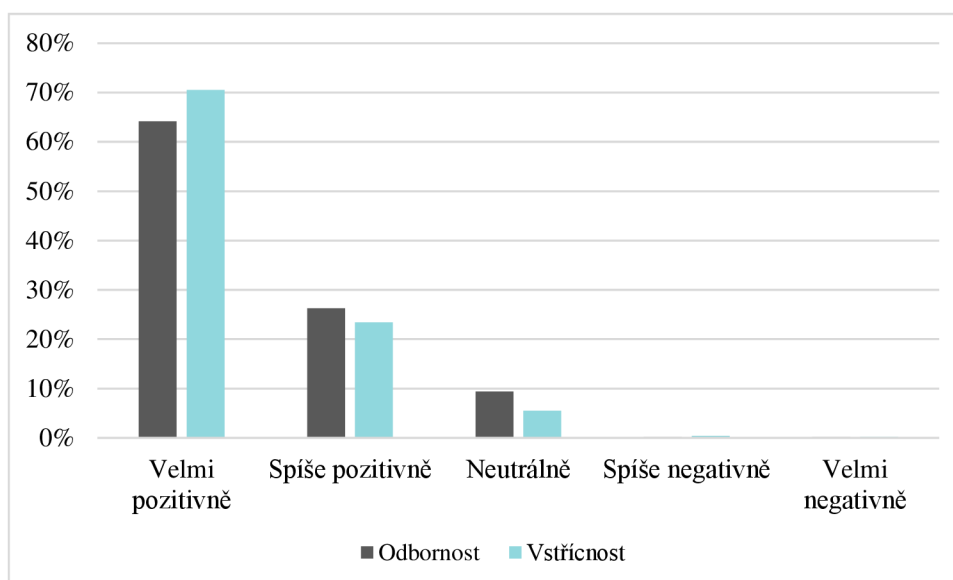


Navazující otázka zjišťovala, jak by uživatelům vyhovovalo získávat informace o knihovnou pořádaných kulturních a vzdělávacích akcích. I zde bylo možné označit více odpovědí. Oproti předchozí otázce byla přidána možnost „zasíláním pozvánek na e-mailovou adresu“, v rámci níž byl zkoumán zájem o zasílání událostí na e-mailovou adresu. Respondenti nejčastěji odpovídali, že by se o konaných kulturních a vzdělávacích akcích chtěli dozvídat z webu knihovny (46,7 %), prostřednictvím zasílaných pozvánek na e-mailovou adresu (44,4 %), z pozvánek a letáčků přímo v knihovně (32,8 %) a ze sociálních sítí knihovny (32,2 %). 14,5 % respondentů by se rádi o kulturních a

vzdělávacích akcích dozvídali skrze plakáty vylepované po městě a 6,1 % respondentů z tisku. Opět 1,2 % uživatelů uvedlo, že této služby nevyužívají.

Respondenti v otevřené otázce, která se týkala toho, o jaké kulturní a vzdělávací akce by měli uživatelé knihovny zájem, velmi často zmiňovali tři typy akcí. Těmi byly cestovatelské besedy, umělecké kurzy a besedy a jazykové kurzy. Dále by uživatelé knihovny uvítali kulturní akce jako hudební vystoupení či výstavy a přednášky na téma historie, literatura, věda, zdravý životní styl, sport, psychologie (osobní rozvoj, motivace apod.) a sociální oblast. Vcelku častým námětem byly také různé aktivity pro děti, mládež nebo seniory.

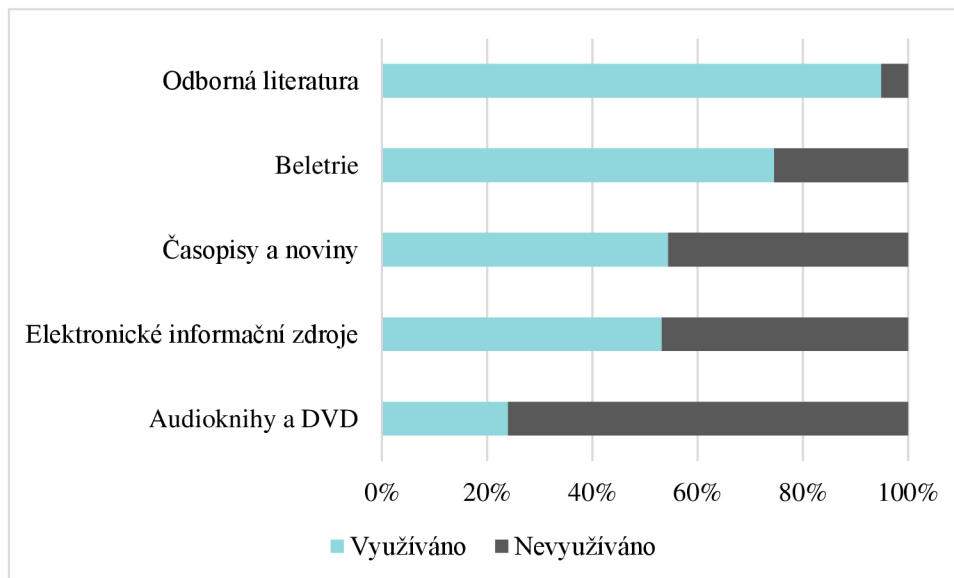
Graf 25 – Hodnocení zaměstnanců knihovny



Odbornost zaměstnankyň a zaměstnanců knihovny hodnotí 64,2 % respondentů velmi pozitivně a 26,2 % respondentů spíše pozitivně. Necelých 10 % respondentů hodnotí odborné schopnosti zaměstnankyň a zaměstnanců knihovny neutrálně. Zbylí 4 respondenti označili odpověď „spíše negativně“ (2 respondenti) a „velmi negativně“ (2 respondenti). Z hlediska vstřícnosti jsou zaměstnankyně a zaměstnanci hodnoceni většinou respondentů velmi pozitivně (70,5 %). 23,4 % respondentů ohodnotilo vstřícnost zaměstnankyň a zaměstnanců spíše pozitivně a 5,5 % neutrálně. 8 respondentů vybralo možnost „spíše negativně“ či „velmi negativně“. Zaměstnankyně a zaměstnanci jsou tedy jak z hlediska odbornosti, tak vstřícnosti hodnoceni kladně.

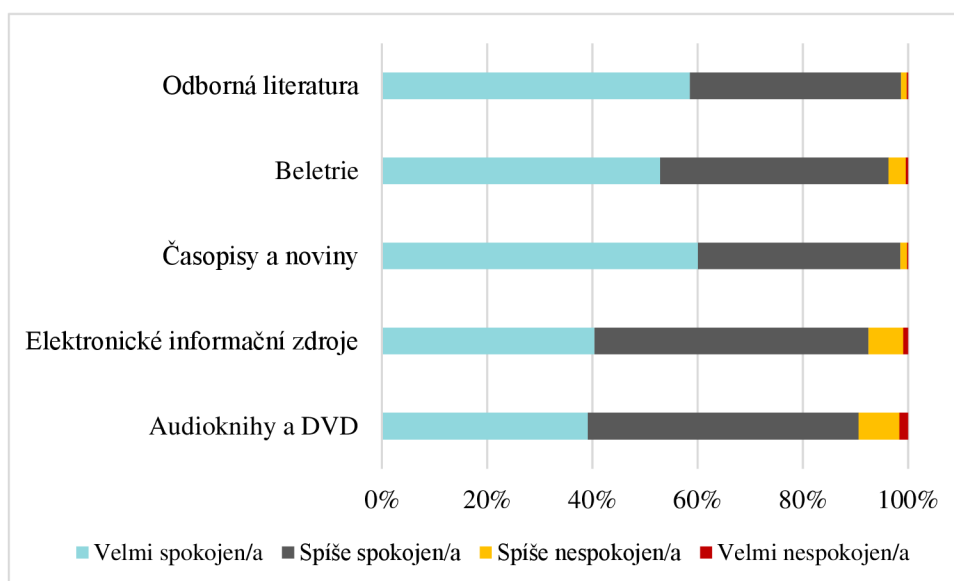
Poslední oblast dotazníku se zabývala nabídkou knihovního fondu a spokojeností uživatelů s knihovním fondem. Do dotazníku byla zahrnuta beletrie, odborná literatura, časopisy a noviny, elektronické informační zdroje, audioknihy a DVD.

Graf 26 – Využívání nabídky knihovního fondu



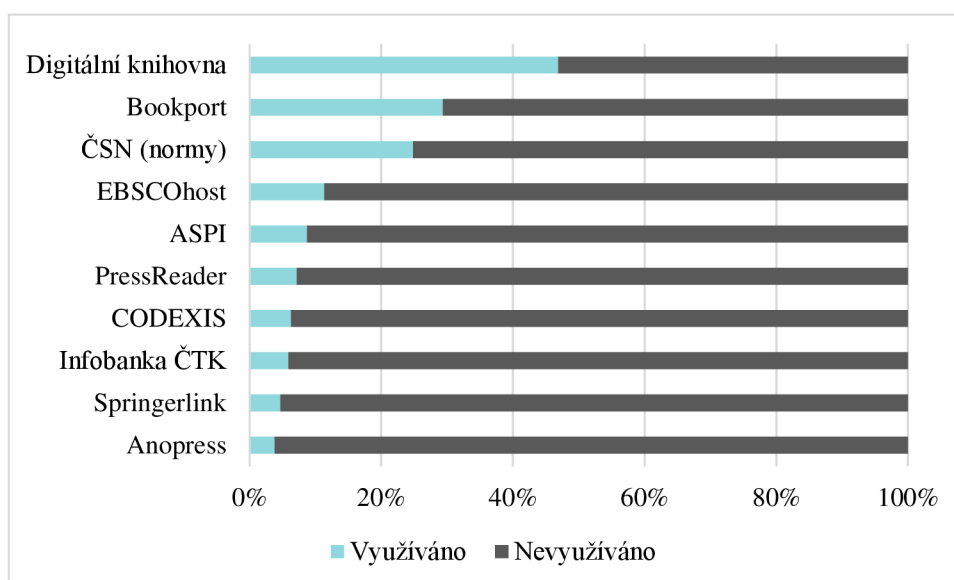
V rámci knihovního fondu je respondenty nejvíce využívána odborná literatura (94,9 %). Na druhém místě je beletrie, kterou využívá 74,6 % respondentů. Časopisy a noviny jsou využívány 54,4 % respondentů a elektronické informační zdroje 53,2 % respondentů. Nejmenší zájem je ze strany respondentů o audioknihy a DVD (24 %).

Graf 27 – Spokojenost s nabídkou knihovního fondu



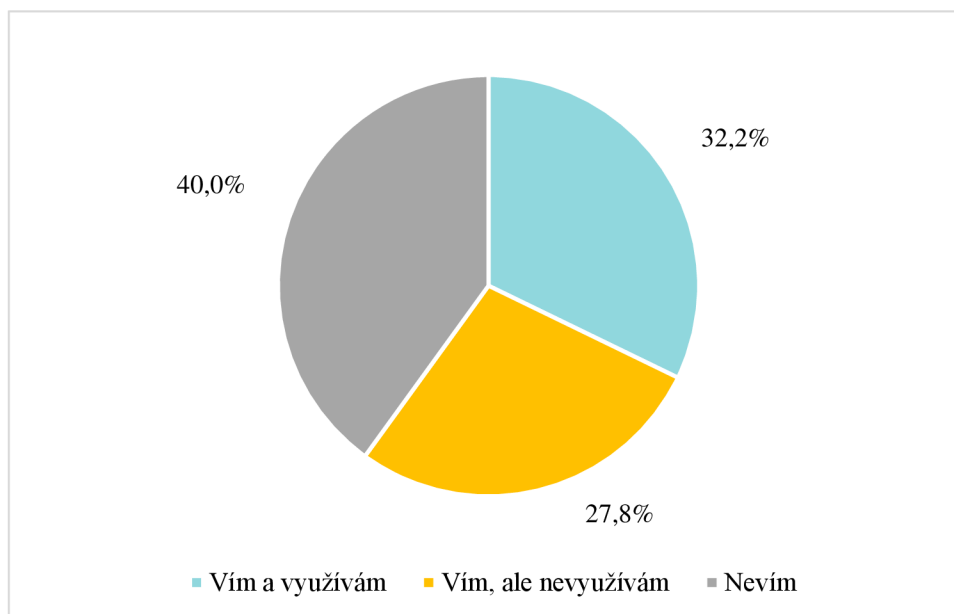
Výše zobrazený graf ukazuje spokojenost respondentů, kteří uvedené druhy dokumentů využívají. Veškeré položky knihovního fondu jsou hodnoceny velmi kladně. S odbornou literaturou je velmi spokojeno či spíše spokojeno 98,7 % respondentů, s časopisy a novinami 98,6 % respondentů, s beletrií 96,3 % respondentů, s elektronickými zdroji 92,5 % respondentů a s audioknihami a DVD 90,6 % respondentů. V porovnání s ostatními druhy dokumentů byl nejvyšší podíl odpovědí „spíše nespokojen/a“ a „velmi nespokojen/a“ zaznamenán u audioknih a DVD. Odpověď „spíše nespokojen/a“ a „velmi nespokojen/a“ volilo 9,4 % respondentů. O něco nižší procento bylo zaznamenáno u elektronických a informačních zdrojů (7,5 %).

Graf 28 – Využívání elektronických informačních zdrojů



Z elektronických informačních zdrojů, které knihovna uživatelům poskytuje, je respondenty nejvíce využívána Digitální knihovna. Celkem 46,9 % respondentů uvedlo, že využívá Digitální knihovnu. Ve srovnání s ostatními elektronickými informačními zdroji je hojněji využíván Bookport (29,4 %) a ČSN (24,9 %). Nejméně využívaným elektronickým informačním zdrojem je Anopress, který užívá pouze 3,8 % respondentů.

Graf 29 – Využívání elektronických informačních zdrojů z domova



Knihovna umožňuje registrovaným členům užívání některých elektronických informačních zdrojů z domova. O této možnosti ví a využívá ji 32,2 % respondentů. 27,8 % respondentů uvedlo, že je s touto možností seznámeno, ale nevyžívá ji. O využívání elektronických informačních zdrojů neví 40 % respondentů.

Tabulka 5 – Využívání elektronických informačních zdrojů z domova podle ekonomické aktivity

	Vím a využívám	Vím, ale nevyžívám	Nevím	Celkem
Student/ka	43,2 %	26,8 %	30,1 %	100,0 %
Pracující	28,3 %	27,0 %	44,7 %	100,0 %
V domácnosti, nezaměstnaní	28,3 %	23,9 %	47,8 %	100,0 %
Důchodce/důchodkyně	18,8 %	33,8 %	47,8 %	100,0 %
Celkem	32,2 %	27,8 %	40,0 %	100,0 %

Elektronických informačních zdrojů využívají z domova především studující. V komparaci s ostatními skupinami respondentů mají studenti a studentky o využívání elektronických informačních zdrojů z domova také větší povědomí. Ani ostatní skupiny respondentů však nevyžívají elektronické informační zdroje z domova v malé míře. O jejich využití z domova má povědomí vždy alespoň polovina respondentů z každé kategorie.

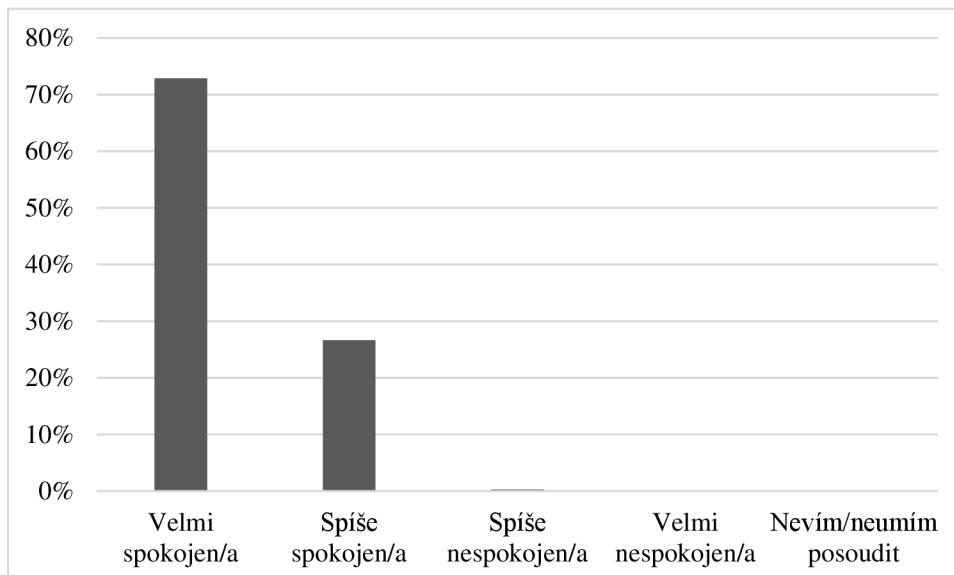
Uživatelům knihovny byl poskytnut v dotazníku prostor k vyjádření připomínek a návrhů ke knihovnímu fondu. Připomínky a návrhy respondentů se nejčastěji týkaly rozšíření knihovního fondu, a to zejména odborných knih a beletrie. Respondenti by uvítali také zpřístupnění většího počtu elektronických informačních zdrojů, více knih v cizích jazycích nebo navýšení počtu výtisků knih, které jsou žádané. Jak uvádí jedna respondentka: *„Ocenila bych větší množství odborné literatury dostupné v elektronické podobě. Ideálně u nových výtisků, kde je velký zájem a čekací doba na výpůjčku dlouhá.“* To doplňuje svou odpovědí další respondentka: *„Obecně bych uvítala, kdyby u hodně žádaných knih byly dostupné vždy alespoň dva výtisky, přičemž jeden by byl vždy pouze prezenčně...“*

Ke konci dotazníku byly respondentům položeny dvě otevřené otázky, které se týkaly návrhů na změny v knihovně a ocenění knihovny. Respondenti navrhovali spoustu různých změn. Nejčastěji se shodovali na prodloužení otevírací doby knihovny. Někteří by uvítali prodloužení otevírací doby v ranních hodinách, někteří ve večerních hodinách, na víkend, případně zachování stejné otevírací doby i přes období prázdnin. Jak uvádí jeden z respondentů: *„Rozšíření otevírací doby do pozdějších hodin hlavně o víkendu, třeba i s omezeným množstvím personálu. Nerušit víkendovou otevírací dobu o prázdninách.“* Ze strany respondentů zaznívaly také návrhy na rozšíření knihovního fondu, možnosti občerstvení či oddělení prostor v knihovně podle činností (čtení, práce na PC, skupinová práce apod.), aby nedocházelo k rušení uživatelů navzájem. Respondenti by ocenili možnost prodloužení a zaplacení členství online, prodloužení doby vyzvednutí knihy, případně prodloužení požadavku na knihu, parkování i mimo otevírací dobu nebo také možnost vracení knih do boxů i v otevírací době knihovny. Někteří z respondentů vnímají hledání knih v knihovně jako příliš komplikované a složité a byli by proto rádi za změnu značení pozice knih.

Co se týče ocenění knihovny, respondenti se nejvíce shodovali v tom, že knihovna nabízí jedinečnou, klidnou, vstřícnou atmosféru, která z knihovny činí velmi příjemné prostředí nejen ke studiu. Jedna z respondentek uvádí: *„Oceňuji úžasné prostředí pro studium, rozsáhlý knihovní fond i ochotu personálu. Vypracovala jsem v knihovně nespočet úspěšných referátů, bakalářku a teď makám na diplomce. Děkuji za skvělé studijní prostředí.“* Respondenti si velmi cení také bohatého knihovního fondu a služeb, které knihovna poskytuje. Ze služeb knihovny byly obzvláště oceňovány výdejní boxy a boxy

na vracení knih. Často byly respondenty zmiňovány i vnitřní prostory a architektura budovy knihovny, dostupnost knihovny, otevírací doba a odbornost personálu.

Graf 30 – Celková spokojenost s knihovnou



Respondenti ve většině případů uváděli, že jsou celkově s knihovnou velmi spokojeni (72,9 %). 26,6 % respondentů zvolilo odpověď „spíše spokojen/a“. Zbýlých 5 respondentů odpovědělo, že jsou celkově s knihovnou spíše nespokojeni (3 respondenti), velmi nespokojeni (1 respondent) či neví nebo neumí posoudit (1 respondent) svou celkovou spokojenost s knihovnou.

5.3 Shrnutí výsledků

První výzkumná otázka se zaměřovala na spokojenost uživatelů SVK HK s dispozicemi a prostory knihovny. S prostory a dispozicemi knihovny jsou respondenti převážně spokojeni. Nejlépe bylo v rámci prostorů knihovny hodnoceno sociální zázemí a technické vybavení knihovny. Respondenti uváděli, že preferují pro práci v knihovně spíše své vlastní zařízení a uvítali by rozšíření Wi-Fi připojení po celé budově knihovny. V porovnání s ostatními aspekty prostoru knihovny byl nejhůře hodnocen orientační systém v knihovně. V celkovém hodnocení byla však většina uživatelů s orientačním systémem spokojena. Ukázalo se, že prostor šatny v knihovně není respondenty příliš využíván. Prostor šatny tedy má potenciál k jinému využití. I s otevírací dobou knihovny byli respondenti většinou spokojeni. Studenti a studentky by však rádi využili možnosti rozšířené otevírací doby ve zkuškovém období a v období maturitních zkoušek. Tak

tomu bylo i v případě rozšířené otevírací doby, určené pouze k pobytu v knihovně. Při tomto zjištění by měl být brán zřetel na skutečnost, že prostory knihovny jsou využívány především právě touto skupinou respondentů. Kromě fyzických prostorů v knihovně byla zjišťována i spokojenost uživatelů s jejími virtuálními prostory – webovými stránkami a online katalogem. Na webových stránkách jsou respondenti podle svých odpovědí schopni ve většině případů najít potřebné informace. V otevřené otázce se však často respondenti vyjadřovali o webových stránkách jako nepřehledných a zastaralých. U online katalogu byli respondenti nejvíce spokojeni se čtenářským kontem a nejméně s vyhledáváním dokumentů. O školení na práci s katalogem však ze strany uživatelů nebyl projev přílišný zájem.

Úkolem druhé výzkumné podotázky bylo zjistit, jak jsou uživatelé SVK HK spokojeni se službami, které knihovna poskytuje. Nejvíce jsou respondenty využívány tradiční výpůjční služby a nejméně poměrně nová služba osobní knihovník. Hojně jsou využívány i reprografické služby, elektronické informační zdroje, poradenské a informační služby a samoobslužné výpůjční služby. Respondenti, kteří těchto služeb využívají je všechny hodnotí převážně pozitivně. Kulturní a vzdělávací akce, které knihovna pořádá jsou využívány přibližně polovinou respondentů. Tito respondenti jsou s jejich úrovní spokojeni. O kulturních a vzdělávacích akcích se respondenti nejvíce dozvídají prostřednictvím pozvánek a letáčků umístěných přímo v budově knihovny a skrze webové stránky knihovny. 20 % respondentů se o těchto akcích nedozvídá vůbec. Velký zájem ze strany respondentů byl zaznamenán u možnosti zaslání pozvánek na e-mailovou adresu. Tuto službu knihovna svým uživatelům poskytuje, ale téměř polovina respondentů, kteří kulturních a vzdělávacích akcí využívají, o této možnosti neví. Co se týče jednotlivých typů kulturních a vzdělávacích akcí, respondenti jevíli zájem především o cestovatelské besedy, umělecké kurzy/besedy a jazykové kurzy. Zaměstnankyně a zaměstnanci knihovny jsou respondenty hodnoceni velmi pozitivně, ať už z hlediska vstřícnosti, tak z hlediska odbornosti.

Třetí výzkumná otázka zjišťovala, jak jsou uživatelé SVK HK spokojeni s knihovním fondem. Respondenti využívají zejména odbornou literaturu a beletrii. Nejméně jsou využívány audioknihy a DVD. Spokojenost respondentů s jednotlivými položkami knihovního fondu je však vysoká u všech položek. Z elektronických informačních zdrojů je nejvíce využívána Digitální knihovna. Dále je ve srovnání s ostatními elektronickými

informačními zdroji více využíván Bookport a ČSN. Více jak polovina respondentů je informována o možnosti využití některých elektronických informačních zdrojů z domova. Elektronické informační zdroje využívají z domova především studenti a studentky, které mají o této možnosti i větší povědomí. Respondenti by uvítali více literatury v elektronické podobě a více výtisků u knih, které jsou velmi žádané.

Uživatelé jsou se Studijní a vědeckou knihovnou v Hradci Králové celkově velmi spokojeni. Knihovnu navštěvuje většina respondentů jednou měsíčně a nejčastěji ji využívají za účelem absenčních výpůjček. Ve všech zkoumaných oblastech, ať už se jednalo o prostory a dispozice knihovny, služby knihovny nebo knihovní fond, vždy většinově převažovali spokojení respondenti nad těmi nespokojenými. I přes to, že respondenti u otázky týkající se otevírací doby, odpovídali, že jsou spokojeni, změny, které respondenti v knihovně navrhovali, se často týkaly právě otevírací doby. Jednalo se vždy o pouze drobné úpravy jako prodloužení v ranních či večerních hodinách, případně rozšíření otevírací doby i na víkend. Zmiňovány byly i návrhy na rozšíření knihovního fondu, možnosti občerstvení v knihovně nebo také většího oddělení prostor v knihovně podle činností, které respondenti mají v plánu v knihovně vykonávat, aby nedocházelo ke vzájemnému rušení uživatelů. Respondenti by uvítali možnost prodloužení a zaplacení registračního poplatku online, prodloužení doby vyzvednutí knihy či požadavku na knihu, možnost parkování na parkovišti knihovny i mimo otevírací dobu nebo možnost vracení knih do boxů i v otevírací době knihovny. Respondenti na knihovně nejvíce oceňují její vlídnou, klidnou atmosféru, která vytváří příjemné prostředí nejen pro studium. Oceňována byla i širší knihovního fondu, nabízené služby, obzvláště výdejní boxy a boxy na vracení knih, vnitřní prostory a architektura, dostupnost knihovny, otevírací doba a odborné schopnosti knihovníků a knihovnic.

5.4 Porovnání s předchozími výsledky

V této podkapitole budou porovnány stávající výsledky výzkumu potřeb a spokojenosti uživatelů Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové s výsledky z předchozího dotazníkového šetření z roku 2019. Komparovány budou ty výsledky, které vychází z otázek, jež byly obsaženy jak v nynějším, tak v předešlém šetření. Veškeré výsledky z předchozího výzkumu jsou čerpány z knihovnou poskytnutého materiálu (2019a) prezentujícího výstupy z provedeného dotazníkového šetření. Zahrnuty zde budou jak

některé z identifikačních charakteristik výzkumného souboru, a to pohlaví, ekonomická aktivita a registrace uživatelů knihovny, tak i frekvence návštěv knihovny, spokojenost s otevírací dobou, s některými aspekty prostorů knihovny, orientace na webových stránkách knihovny, využívání a spokojenost se službami knihovny, hodnocení úrovně kulturních a vzdělávacích akcí, využívané zdroje informací o jejich konání, hodnocení zaměstnanců a využívání a spokojenost s knihovním fondem knihovny včetně elektronických informačních zdrojů.

Rozložení respondentů podle pohlaví bylo v tomto výzkumu potřeb a spokojenosti uživatelů SVK HK obdobné v porovnání s předchozím výzkumem z roku 2019. V nynějším byly ženy zastoupeny 66,6 %, muži 32,9 % a 5 respondentů uvedlo odpověď „jiné“. V předchozím dotazníkovém šetření byly ženy zastoupeny 65,6 % a muži 34,4 %. Odpověď „jiné“, u otázky týkající se pohlaví, nebyla v předchozím šetření obsažena. I v případě ekonomické aktivity respondentů lze pozorovat velmi podobné rozložení respondentů oproti předešlému dotazníkovému šetření. Ve stávajícím výzkumném vzorku jsou nejpočetněji zastoupeni pracující (44,6 %), dále studující (35,8 %), respondenti v důchodu (15,1 %) a nejméně zastoupeni byli respondenti v domácnosti a nezaměstnaní (4,5 %). V minulém dotazníkovém šetření byly také nejvíce zastoupeni pracující, a to ze 47,3 %. Studující tvořili 35 % a respondenti v důchodu 12,4 % z výzkumného vzorku. 5,3 % představují osoby v domácnosti a osoby bez zaměstnání. Jinak tomu není ani u registrace uživatelů. 97,7 % respondentů volilo v nynějším šetření odpověď, že je registrovaným uživatelem SVK HK. V minulém šetření tuto odpověď zvolilo 97,9 % respondentů. Z uvedených charakteristik se zdá, že se při stávajícím dotazníkovém šetření podařilo zachytit velmi podobný vzorek respondentů jako v šetření předchozím.

Knihovna je nejčastěji respondenty navštěvována jednou měsíčně (53,4 %). Stejně tomu bylo i v dotazníkovém šetření z roku 2019, kdy tuto odpověď zvolil podobný podíl respondentů (54 %). 23,9 % respondentů navštěvuje knihovnu přibližně jednou týdně a 15,9 % respondentů přibližně jednou za půl roku. Denně je knihovna navštěvována 3,8 % respondentů. Zbývající respondenti navštěvují knihovnu jednou ročně či méně často. Oproti odpovědím z nynějšího dotazníkového šetření byla v minulém šetření více volena odpověď „jednou za půl roku“ (20,1 %). Méně byla volena odpověď „jednou týdně“ (18,8 %) a odpověď „denně“ (2,1 %). Z toho by se dalo usuzovat, že knihovna je nyní respondenty navštěvována častěji, než tomu bylo v roce 2019. Z výsledků ze stávajícího

šetření bylo možné také pozorovat, že častějšími návštěvníky knihovny jsou oproti ostatním skupinám respondentů studenti. Tyto výsledky však není možné porovnat s předchozím šetřením, jelikož v rámci něj nebyla taková analýza prováděna.

Spokojenost respondentů s otevírací dobou se od minulého dotazníkového šetření téměř nezměnila. V nynějším dotazníkovém šetření bylo s otevírací dobou knihovny spokojeno 93 % respondentů a v minulém 93,7 % respondentů. Co se týče prostorů knihovny a jejich aspektů, které mohli respondenti v dotazníku hodnotit, bylo možné porovnávat pouze odpovědi respondentů týkající se technického vybavení a sociálního zázemí knihovny. V porovnání s ostatními aspekty prostoru, které respondenti hodnotili, bylo technické vybavení a sociální zázemí ve stávajícím dotazníkovém šetření hodnoceno nejlépe. Se sociálním zázemím bylo v předchozím dotazníkovém šetření, oproti nynějším 82,9 % respondentů, spokojeno 91,1 % respondentů. Zatímco v roce 2019 bylo s technickým vybavením knihovny spokojeno 86,6 % respondentů, nyní bylo spokojeno 71,9 % respondentů. Hodnocení těchto aspektů se ve stávajícím výzkumu nelišilo v závislosti na ekonomické aktivitě respondenta. Všechny skupiny respondentů volili jednotlivé odpovědi ve velmi podobném zastoupení. U obou těchto aspektů prostoru knihovny byl oproti minulému dotazníkovému šetření zaznamenán vyšší podíl odpovědí „nevím/neumím posoudit“. To může být způsobeno tím, že tyto odpovědi volili respondenti, kteří navštěvují knihovnu s jiným důvodem, než je využití prostor knihovny ke studiu, četbě, trávení volného času a dalším aktivitám, s nimiž se pojí delší doba strávená v prostorech knihovny.

U otázky, jejímž záměrem bylo zjistit, zdali jsou uživatelé schopni na webových stránkách knihovny nalézt bez problému potřebné informace, volilo v nynějším šetření odpověď „rozhodně ano“ či „spíše ano“ 79,7 % respondentů a v předchozím šetření 79,3 % respondentů. Podíl těchto odpovědí se však lišil. U obou šetření převažovala odpověď „spíše ano“. 52,7 % respondentů odpovědělo ve stávajícím šetření spíše ano a 27 % respondentů rozhodně ano. V minulém odpovědělo spíše ano 46 % respondentů a rozhodně ano 33,3 % respondentů. Větší četnost odpovědí „spíše ano“ může naznačovat na obtížnější orientaci respondentů na webových stránkách se zhoršující se tendencí vzhledem k rozložení těchto odpovědí v porovnání s nynějším a předchozím dotazníkovým šetřením.

Nejvíce využívanými službami byly ve stávajícím dotazníkovém šetření tradiční výpůjční služby. Těch využívá 97,4 % respondentů. Výpůjční služby se ukázaly jako nevyužívanější i v předchozím dotazníkovém šetření. V roce 2019 byly využívány přibližně 98 % respondentů. Respondenti v předchozím dotazníkovém šetření méně využívali reprografické služby (46,7 %) oproti nynějšímu šetření (65,5 %) a naopak více byly v roce 2019 využívány meziknihovní služby (45 %) v porovnání s využívaností meziknihovních služeb nyní (29,3 %). Respondenti, kteří služeb využívají, je zároveň hodnotí převážně kladně. Spokojenost s poskytovanými službami byla vysoká u všech uvedených služeb, ať už v nynějším či v předešlém šetření. Největší spokojenost byla nyní i v minulém dotazníkovém šetření zaznamenána u výpůjčních služeb.

Kulturních a vzdělávacích akcí se neúčastní celkem 57,3 % respondentů. Podobný podíl respondentů (52,4 %), kteří se kulturních a vzdělávacích akcí neúčastní, byl zaznamenán i v předchozím dotazníkovém šetření. Ti respondenti, kteří kulturních a vzdělávacích akcí využívají, je hodnotí převážně kladně, ať už v nynějším (96,1 %), tak v předchozím šetření (90,1 %). U kulturních a vzdělávacích akcí tedy došlo k nárůstu spokojenosti. Z komparace minulého a nynějšího dotazníkového šetření vyplývá, že se respondenti o kulturních a vzdělávacích akcích dozvídají stále stejným způsobem. Nejčastěji z pozvánek a letáčků v knihovně a následně z webových stránek knihovny.

V rámci výzkumu byla zachována i otázka, týkající se hodnocení zaměstnankyň a zaměstnanců knihovny. Zaměstnankyně a zaměstnanci byli jak v nynějším, tak v předešlém šetření hodnoceni kladně, ať už z hlediska odbornosti či vstřícnosti. Ve stávajícím výzkumu byly zaměstnankyně a zaměstnanci hodnoceni kladně 90,4 % respondentů z hlediska odbornosti a 93,9 % respondentů z hlediska vstřícnosti. V předchozím výzkumu byli zaměstnankyně a zaměstnanci knihovny hodnoceni 97,7 % respondentů jako kvalifikovaní a 96,2 % respondentů jako vstřícní. Zaměstnankyně a zaměstnanci byli jak v nynějším, tak předešlém šetření hodnoceni kladně, ať už z hlediska odbornosti či vstřícnosti. Byl zde ale zaznamenán mírný pokles v hodnocení obou charakteristik zaměstnankyň a zaměstnanců.

V případě knihovního fondu lze konstatovat, že nejvyužívanější položkou z knihovního fondu zůstává odborná literatura a za ní beletrie. Odborná literatura byla v předchozím dotazníkovém šetření využívána přibližně 95 % respondentů a beletrie 80,3 %

respondentů. Odbornou literaturu nyní využívá 94,9 % respondentů. U beletrie došlo k mírnému poklesu, kdy ve stávajícím šetření je využívána 74,6 % respondentů. V porovnání s předchozím dotazníkovým šetřením zaznamenaly naopak mírné navýšení využitelnosti elektronické informační zdroje, které nyní využívá 53,2 % respondentů. V roce 2019 byly využívány 49,2 % respondentů. Stejně jako beletrie jsou i časopisy a noviny, audioknihy a DVD nyní využívány méně než v předchozím dotazníkovém šetření. Ti uživatelé, kteří daný druh dokumentů využívají jsou s ním zároveň i převážně spokojeni, což platí pro stávající i předešlé dotazníkové šetření. Mezi nejvíce využívané elektronické informační zdroje patří Digitální knihovna, kterou v nynějším šetření využívalo 479 respondentů. I v roce 2019 byla Digitální knihovna nejvyužívanějším elektronickým zdrojem, přičemž byla využívána 256 respondenty. Počet respondentů, kteří Digitální knihovny využívají se výrazně zvýšil. Nejméně využívaným elektronickým informačním zdrojem zůstává Anopress, který nyní využívalo 39 respondentů. V předchozím dotazníkovém šetření se jeho využitelnost příliš nelišila (27 respondentů). Stávající dotazník byl doplněn o elektronické informační zdroje Bookport a CODEXIS. Vzhledem k tomu, že knihovna umožňuje registrovaným členům užívání některých elektronických informačních zdrojů z domova, bylo v rámci dotazníkového šetření také zjišťováno povědomí o této možnosti a její využívání. V předchozím dotazníkovém šetření vědělo o využívání elektronických informačních zdrojů 42 % respondentů z toho polovina těchto respondentů jich z domova využívala. 58 % respondentů o této možnosti nevěděla. V nynějším šetření o této možnosti mělo povědomí celkem 60 % respondentů, přičemž jí využívala více jak polovina z těchto respondentů. O využívání elektronických informačních zdrojů z domova nevědělo 40 % respondentů. Na základě toho srovnání lze konstatovat, že se povědomí o využívání elektronických informačních zdrojů z domova i jejich využívání z domova zvýšilo.

Závěr

Cílem bakalářské práce bylo zjistit, jaká je celková spokojenost uživatelů se Studijní a vědeckou knihovnou v Hradci Králové. Celková spokojenost byla zkoumána v rámci dílčích oblastí spokojenosti uživatelů, a to v rámci spokojenosti s prostory a dispozicemi knihovny, se službami, které knihovna poskytuje a s knihovním fondem. Respondenti jsou se Studijní a vědeckou knihovnou v Hradci Králové celkově velmi spokojeni. Knihovna je většinou respondentů navštěvována přibližně jednou měsíčně. V komparaci s dotazníkovým šetřením z roku 2019 je však návštěvnost knihovny vyšší. Respondenti nejčastěji využívají knihovnu za účelem absenčních výpůjček. Ve všech oblastech, ve kterých byla zjišťována spokojenost uživatelů knihovny, vždy převládali spokojení uživatelé nad nespokojenými. Niže jsou popsána hlavní zjištění, která vypovídají o potřebách uživatelů Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové a náměty, jež mohou posloužit při rozhodování o plánovaných změnách a úpravách v knihovně.

V případě prostorů a dispozic knihovny byl v porovnání s ostatními aspekty prostoru nejhůře hodnocen orientační systém knihovny. I s tím byla však většina respondentů spokojena. Bylo zjištěno, že prostory šatny nejsou respondenty příliš využívány. Tento prostor má tedy potenciál k jinému využití. V rámci výzkumu se ukázalo, že by studující rádi využili možnosti rozšířené otevírací doby ve zkouškovém období či období maturitních zkoušek a rozšířené otevírací doby určené pouze k pobytu v knihovně bez jiných knihovních služeb. Jak bylo zjištěno v dotazníkovém šetření, prostory knihovny jsou využívány nejvíce právě studenty a studentkami. Z výzkumu vyplynulo, že většina respondentů preferuje práci na svém vlastním zařízení, a zároveň by ocenili více vybavení v knihovně jako jsou zásuvky, stolky, židle, křesla a podobně. Pro usnadnění práce by respondenti také uvítali rozšíření Wi-Fi připojení po celé budově knihovny a úpravu a oddělení prostor knihovny takovým způsobem, aby se co nejvíce minimalizovalo vzájemné rušení uživatelů v případě, že každý v knihovně potřebuje vykonávat jiný druh činnosti. Jedním z návrhů na změny v knihovně bylo i vytvoření prostoru pro konzumaci občerstvení. Webové stránky knihovny jsou dalším námětem k řešení. I přes to, že respondenti podle svých odpovědí jsou převážně schopni nalézt potřebné informace, jsou webové stránky hodnoceny respondenty jako zastaralé, nevzhledné a nepřehledné.

Podobně je hodnocený i současný katalog Primo, u kterého jsou respondenti nejvíce nespokojeni s vyhledáváním dokumentů.

Respondenty jsou z poskytovaných služeb nejvíce využívány tradiční výpůjční služby. Oproti minulému dotazníkovému šetření se zvýšilo využívání reprografických služeb, a naopak snížilo využívání meziknihovnických služeb. Respondenti na knihovně velmi oceňují zavedení samoobslužných výdejních boxů a boxů na vracení knih. Respondenti, kteří služeb knihovny využívají jsou s nimi i ve většině případů spokojeni. Kulturní a vzdělávací akce jsou využívány přibližně polovinou respondentů. Nejčastěji se respondenti o kulturních a vzdělávacích akcích dozvídají z pozvánek a letáčků přímo v knihovně či z webových stránek knihovny. Ze strany respondentů je velký zájem o zasílání pozvánek, týkajících se kulturních a vzdělávacích akcí, na e-mailovou adresu. Knihovna tuto službu svým uživatelům poskytuje, ale téměř polovina respondentů, kteří kulturních a vzdělávacích akcí využívají, o této možnosti není informována. Mezi respondenty je i nemalý podíl těch, kteří se o kulturních a vzdělávacích akcích nedozvídají vůbec. Respondenti by uvítali kulturní a vzdělávací akce jako jsou cestovatelské besedy, umělecké kurzy či besedy a jazykové kurzy. Zaměstnankyně a zaměstnanci knihovny byli hodnoceni velmi pozitivně, ať už z hlediska vstřícnosti či z hlediska odbornosti. V porovnání s předchozím dotazníkovým šetřením bylo u hodnocení zaměstnankyň a zaměstnanců zaznamenán mírný pokles u obou hledisek.

Nabídka knihovního fondu je respondenty hodnocena kladně. Využívání jednotlivých položek knihovního fondu zaznamenalo od minulého dotazníkového šetření mírný pokles v případě beletrie, časopisů a novin, audioknih a DVD. Ve stejné míře je využívána odborná literatura. Elektronické informační zdroje jsou oproti předchozímu šetření využívány více. Z elektronických informačních zdrojů využívají respondenti nejvíce Digitální knihovny. Hojně je využíván i Bookport a ČSN. V rámci elektronických informačních zdrojů došlo i ke zvýšení povědomí o možnosti využívání některých z nich z domova. Elektronické informační zdroje jsou z domova využívány především studenty a studentkami, kteří zároveň mají o této možnosti i větší povědomí oproti ostatním skupinám respondentů. Respondenti by uvítali více literatury v elektronické podobě a více výtisků u knih, které jsou velmi žádané.

Respondenti by mimo jiné ocenili i možnost prodloužení a zaplacení registračního poplatku online, prodloužení doby vyzvednutí knihy či požadavku na knihu, možnost parkování na parkovišti knihovny i mimo otevírací dobu nebo možnost vracení knih do boxů i v otevírací době knihovny. Respondenti na knihovně nejvíce oceňují její vlídnou a klidnou atmosféru, která vytváří příjemné prostředí nejen pro studium. Oceňovány byly i vnitřní prostory, architektura a dostupnost knihovny.

Výzkum provedený v rámci bakalářské práce byl realizován s cílem jeho využití v praxi. Navazoval na předchozí výzkum potřeb a spokojenosti uživatelů Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové z roku 2019. Knihovna výzkumy na toto téma provádí v pravidelném intervalu 5 let. Nejednalo se však o pouhé zopakování výzkumu potřeb a spokojenosti uživatelů knihovny. Podoba dotazníku byla ve spolupráci s vedením odboru služeb SVK HK upravena a doplněna o otázky dotýkající se aktuálně řešených témat. Při realizaci výzkumu probíhala spolupráce i s PR oddělením SVK HK, které mělo na starosti distribuci a propagaci dotazníkového šetření.

Výzkumné šetření mělo své limity, které se týkaly jeho metodologie. V rámci výzkumu potřeb a spokojenosti uživatelů SVK HK byla dopředu stanovena výzkumná kvantitativní metoda, pomocí níž byly potřeby a spokojenost uživatelů zjišťovány. Pro výzkumy potřeb a spokojenosti uživatelů knihovny jsou vhodné i kvalitativní metody. Jednou z těchto metod je například metoda focus groups. Tato metoda je založena na řízených diskusích realizovaných v malých skupinách. Pomocí metody focus groups je uživatelům umožněno vymezit si své vlastní potřeby související s knihovnou, zatímco v rámci dotazníkového šetření byly potřeby uživatelů dopředu vymezeny. Do budoucna by se mohly výzkumy potřeb a spokojenosti uživatelů knihovny ubírat právě tímto směrem, kdy by knihovně bylo umožněno lépe porozumět potřebám svých uživatelů a na základě toho vylepšovat své služby, prostory a další oblasti. V porovnání s předchozím výzkumným šetřením byl stávající výzkum v některých aspektech proveden detailněji. To se týká například rozboru sebraných dat, v rámci něhož byly některé odpovědi analyzovány z pohledu různých skupin uživatelů knihovny a zjištění z provedeného šetření tak dosahovaly lepší vypovídající hodnoty.

Seznam použité literatury

- Disman, M. (2011). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Karolinum Press.
- Kocourek, J., et. al. (2017). Cesta službou – registrace nových čtenářů Moravské zemské knihovny. *ProInflow*, 9 (1): 32-55.
- Kolínová, P. (2018). *Průzkumy spokojenosti uživatelů v českých knihovnách*. In Knihovny současnosti 2018: sborník z 26. ročníku konference, konané 11.-13. září 2018 na Pedagogické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci (s. 386–394). Praha: Sdružení knihoven ČR.
- Koontz, C., Gubbin, B. (2012). *Směrnice IFLA. Služby veřejných knihoven*. Národní knihovna České republiky.
- Královéhradecký kraj. (2018). *Zřizovací listina*. <https://www.svkhk.cz/O-knihovne/Zakladni-dokumenty/zrizeni.aspx>
- Ministerstvo kultury. (2020). *Standard pro dobrou knihovnu*. Národní knihovna České republiky. <https://ipk.nkp.cz/docs/VKIS/standard-pro-dobrou-knihovnu-2020>
- Národní knihovna České republiky – Knihovnický institut. (2021a). *Koncepce rozvoje knihoven v České republice na léta 2021–2027 s výhledem do roku 2030*. <https://www.nkp.cz/ipk/ipk/docs/koncepce-rozvoje-2021-2027/koncepce-rozvoje-knihoven-2021-2027/view>
- Národní knihovna České republiky. (2021b, 6. května). *Knihovní řád Národní knihovny České republiky*. <https://www.nkp.cz/sluzby/dulezite-odkazy/knihovni-rad-a-dalsi-pravidla/kr#4>
- Prázová, I. (2011). Výzkum spokojenosti uživatelů Moravské zemské knihovny. *ProInflow*, 3 (1): 67-76.
- Půček, M., Kocourek, S. (2005). *Měření spokojenosti v organizacích veřejné správy: soubor příkladů*. Praha: Ministerstvo vnitra ČR.
- Semrádová, E. (2011). *Knihovny Královéhradeckého kraje v proudu času 2005-2010: charakteristika kraje, šumné knihovny, významní knihovníci, adresář knihoven*. Hradec Králové: Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové

Sociologická encyklopedie. (2020, 21. září). *Potřeby*.
<https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Pot%C5%99eby>

Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové. (2019a). *Dotazník spokojenosti uživatelů 2018/2019*. Hradec Králové. PowerPointová prezentace. Interní dokument.

Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové. (2019b). *Výroční zpráva 2018*.
<https://www.svkhk.cz/O-knihovne/Vyrocnizpravy/Vyrocnizprava-2018.aspx>

Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové. (2022). *Poskytované služby*.
<https://www.svkhk.cz/Pro-verejnost/Poskytovane-sluzby.aspx>

Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové. (2023). *Výroční zpráva za rok 2022*.
<https://www.svkhk.cz/O-knihovne/Vyrocnizpravy/Vyrocnizprava-2022.aspx>

Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové. (2024) *Knihovní řád*.
<https://www.svkhk.cz/Pro-verejnost/Knihovni-rad/knihovni-rad.aspx>

Zadražilová, I., et. al. (2023). VÝZKUM UŽIVATELSKÝCH POTŘEB V MORAVSKÉ ZEMSKÉ KNIHOVNĚ. *ProInflow*, 15 (2).

Zákon č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon).
<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2001-257>

Zamazalová, M. (2008). Spokojenost zákazníka. *Acta Oeconomica Pragensia*, 16 (4): 76-82.

Seznam zkratek

CD – Kompaktní disk

ČR – Česká republika

ČSN – České technické normy

DVD – Digitální všestranný disk

MZK – Moravská zemská knihovna

PC – Osobní počítač

PR – Public relations

QR – Quick Response

SVK HK – Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové

Seznam tabulek

Tabulka 1 – Frekvence návštěv knihovny podle ekonomické aktivity	36
Tabulka 2 – Hlavní důvody návštěv knihovny podle ekonomické aktivity	37
Tabulka 3 – Rozšířená otevírací doba v období maturit/zkouškového podle ekonomické aktivity	39
Tabulka 4 – Rozšířená otevírací doba určená k pobytu v knihovně podle ekonomické aktivity	40
Tabulka 5 – Využívání elektronických informačních zdrojů z domova podle ekonomické aktivity	56

Seznam grafů

Graf 1 – Pohlaví.....	32
Graf 2 – Věk	32
Graf 3 – Ekonomická aktivita.....	33
Graf 4 – Nejvyšší dosažené vzdělání.....	33
Graf 5 – Zaměření oboru/zaměstnání	34
Graf 6 – Registrace uživatelů	35
Graf 7 – Frekvence návštěv knihovny	35
Graf 8 – Hlavní důvody návštěv knihovny	37
Graf 9 – Spokojenost s otevírací dobou knihovny	38
Graf 10 – Zájem o rozšířenou otevírací dobu.....	39
Graf 11 – Spokojenost s prostory knihovny	40
Graf 12 – Uvítal/a bych více pohodlného sezení.....	42
Graf 13 – Knihovna nabízí dostatečný počet míst ke studiu	43
Graf 14 – Uvítal/a bych rozšíření Wi-Fi připojení po celé budově knihovny	43
Graf 15 – Preferuji práci na svém vlastním zařízení	44
Graf 16 – Využívání šatny	45
Graf 17 – Orientace na webových stránkách knihovny.....	46
Graf 18 – Spokojenost s prací s katalogem	47
Graf 19 – Školení na práci s online katalogem.....	48
Graf 20 – Využívání služeb knihovny	49
Graf 21 – Spokojenost se službami knihovny	50
Graf 22 – Hodnocení úrovně kulturních a vzdělávacích akcí	51
Graf 23 – Využívané zdroje informací o konání kulturních a vzdělávacích akcích	51
Graf 24 – Preferované zdroje informací o konání kulturních a vzdělávacích akcí	52
Graf 25 – Hodnocení zaměstnanců knihovny.....	53
Graf 26 – Využívání nabídky knihovního fondu	54
Graf 27 – Spokojenost s nabídkou knihovního fondu	54
Graf 28 – Využívání elektronických informačních zdrojů	55
Graf 29 – Využívání elektronických informačních zdrojů z domova.....	56
Graf 30 – Celková spokojenost s knihovnou.....	58

Seznam příloh

Příloha A - Dotazník	1
----------------------------	---

Příloha A - Dotazník

Výzkum potřeb a spokojenosti uživatelů SVK HK

Vážení čtenáři a návštěvníci knihovny, rádi bychom Vás požádali o vyplnění následujícího anonymního dotazníku. Cílem je zjistit, jaké jsou Vaše potřeby jakožto uživatelů knihovny a jak jste spokojeni s knihovnou, s jejími službami, prostory a pořádanými akcemi. Vaše odpovědi jsou pro nás velmi přínosné pro přizpůsobení a případné rozšíření nabídky knihovny. Data získaná v rámci tohoto dotazníku budou použita také pro zpracování bakalářské práce, která se zabývá potřebami a spokojeností uživatelů Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové.

1. Jak často navštěvujete knihovnu? Označte, prosím, jednu z možností.
 - a. denně
 - b. přibližně jednou týdně
 - c. přibližně jednou měsíčně
 - d. přibližně jednou za půl roku
 - e. přibližně jednou za rok
 - f. méně často

2. Jaké jsou Vaše hlavní důvody pro návštěvy knihovny? Můžete označit více možností.
 - a. absenční výpůjčky dokumentů (tzn. domů)
 - b. studium prezenčních dokumentů v knihovně
 - c. využití elektronických informačních zdrojů
 - d. využití prostoru knihovny (ke studiu, četbě apod.)
 - e. využití informačních a poradenských služeb
 - f. kulturní a vzdělávací akce
 - g. jiné: _____

3. Jak jste spokojeni s otevírací dobou knihovny? Označte, prosím, jednu z možností.
- a. velmi spokojen/a
 - b. spíše spokojen/a
 - c. spíše nespokojen/a
 - d. velmi nespokojen/a
 - e. nevím/nedokážu posoudit
4. Využil/a byste rozšířenou otevírací dobu v době maturit/zkouškového období? Označte, prosím, jednu z možností.
- a. určitě ano
 - b. spíše ano
 - c. spíše ne
 - d. určitě ne
 - e. nevím/nedokážu posoudit
5. Využil/a byste rozšířenou otevírací dobu určenou pouze pro pobyt v knihovně (tzn. bez asistence pracovníků knihovny, knihovnických služeb atd.)? Označte, prosím, jednu z možností.
- a. určitě ano
 - b. spíše ano
 - c. spíše ne
 - d. určitě ne
 - e. nevím/nedokážu posoudit

6. Jak jste spokojen/a s uvedenými prostory knihovny? Na každém řádku označte, prosím, jednu možnost.

	Nevím/neumím posoudit	Velmi spokojen/a	Spíše spokojen/a	Spíše nespokojen/a	Velmi nespokojen/a
Orientační systém v knihovně (označení podlaží apod.)					
Vybavení knihovny (křesílka, stolky atd.)					
Technické vybavení (počítače, kopírky atd.)					
Sociální zázemí (WC, přebalovací pult, kojící koutek atd.)					

7. Na kolik využíváte šatnu v 1. NP budovy knihovny? Označte, prosím, jednu z možností.

- a. šatnu využívám pokaždé
- b. šatnu využívám často
- c. šatnu využiji zřídka kdy
- d. šatnu nevyžívám vůbec

8. Máte nějaké připomínky či návrhy k prostorům knihovny? Prosím, napište je níže.

9. Na kolik souhlasíte s následujícími výroky? Na každém řádku označte, prosím, jednu možnost.

	Rozhodně souhlasím	Spíše souhlasím	Spíše nesouhlasím	Rozhodně nesouhlasím	Nevím
V knihovně bych uvítal/a více křesílek, pohovek a podobně.					
Uvítal/a bych Wi-Fi připojení i v prostorách mimo studovnu ve 4. a 5. patře.					
Knihovna nabízí dostatečný počet míst ke studiu.					
Preferuji spíše práci na svém vlastním zařízení (notebook, tablet...) než na počítačích, které jsou k dispozici v knihovně.					

10. Umožňují Vám webové stránky knihovny (ne katalog) bez problémů nalézt informace, které potřebujete? Označte, prosím, jednu z možností.

- a. rozhodně ano
- b. spíše ano
- c. spíše ne
- d. rozhodně ne
- e. nevím/nevyžívám

11. Máte nějaké připomínky či návrhy k provedení webových stránek knihovny?
Sdělte nám je, prosím, níže.

--

12. Jak jste spokojena s následujícími službami knihovny? Na každém řádku označte, prosím, jednu možnost.

	Velmi spokojen/a	Spíše spokojen/a	Spíše nespokojen/a	Velmi nespokojen/a	NEVYUŽÍVÁM
Tradiční výpůjční služby (výpůjčky za asistence personálu)					
Samoobslužné výpůjční služby (boxy)					
Informační, poradenské služby					
Elektronické informační zdroje					
Rešeršní služby					
Meziknihovní služby					
Reprografické služby (kopírování, skenování, tisk)					
Osobní knihovnik					

13. Jak hodnotíte úroveň kulturních a vzdělávacích akcí pořádaných knihovnou (tzn. přednášky, kurzy, výstavy a jiné)? Označte, prosím, jednu z možností.
- a. velmi spokojen/a
 - b. spíše spokojen/a
 - c. spíše nespokojen/a
 - d. velmi nespokojen/a
 - e. nevím/nevyužívám
14. Jak se dozvídáte o pořádání kulturních a vzdělávacích akcí v knihovně? Můžete označit více možností.
- a. z pozvánek a letáčků přímo v knihovně
 - b. z webu knihovny
 - c. ze sociálních sítí knihovny
 - d. z tisku
 - e. z plakátů vylepovaných po městě
 - f. nedozvídám
 - g. jiné: _____
15. Jak by Vám nejvíce vyhovovalo získávat informace o konání kulturních a vzdělávacích akcí v knihovně? Můžete označit více možností.
- a. z pozvánek a letáčků přímo v knihovně
 - b. z webu knihovny
 - c. ze sociálních sítí knihovny
 - d. zasíláním pozvánek na e-mailovou adresu
 - e. z tisku
 - f. z plakátů vylepovaných po městě
 - g. jiné: _____

16. O jaké kulturní a vzdělávací akce byste měl/a zájem? Své návrhy napište, prosím, níže. (např. jazykové kurzy, cestovatelské besedy, umělecké kurzy apod.)

--

17. Jak jste spokojen/a s nabídkou fondu knihovny? V každém řádku označte, prosím, pouze jednu možnost.

	Velmi spokojen/a	Spíše spokojen/a	Spíše nespokojen/a	Velmi nespokojen/a	Nevím/ nevyužívám
Beletrie					
Odborná literatura					
Časopisy a noviny					
Elektronické informační zdroje					
Audioknihy a DVD					

18. Pokud jste v přechozí otázce zvolil/a možnost spíše nespokojen/a nebo velmi nespokojen/a uveďte, prosím, co by pomohlo tuto situaci zlepšit.

--

19. Jak jste spokojen/a s následujícími aspekty práce s katalogem? V každém řádku označte, prosím, pouze jednu možnost.

	Velmi spokojen/a	Spíše spokojen/a	Spíše nespokojen/a	Velmi nespokojen/a	Nevím/ nevyužívám
Vyhledávání dokumentů					
Objednávání dokumentů					
Čtenářské konto					

20. Pokud Vám práce s katalogem nevyhovuje, sdělte nám, prosím, níže jeho nedostatky.

21. Využil/a byste školení na práci s online katalogem? Označte, prosím, jednu z možností.

- a. určitě ano
- b. spíše ano
- c. spíše ne
- d. určitě ne
- e. nevím

22. Které elektronické zdroje využíváte? V každém řádku označte, prosím, pouze jednu možnost.

	Využívám	Nevyužívám
Anopress		
ASPI		
CODEXIS		
ČSN (normy)		
Digitální knihovna		
EBSCOhost		
Infobanka ČTK		
PressReader		
Springerlink		
Bookport		

23. Víte, že můžete některé z elektronických zdrojů využívat i online z domova? Označte, prosím, jednu z možností.

- a. vím a využívám
- b. vím, ale nevyužívám
- c. nevím

24. Jak hodnotíte zaměstnance knihovny z hlediska odbornosti? Označte, prosím, jednu z možností.

- a. velmi pozitivně
- b. spíše pozitivně
- c. neutrálně
- d. spíše negativně
- e. velmi negativně

25. Jak hodnotíte zaměstnance knihovny z hlediska vstřícnosti vůči návštěvníkům knihovny? Označte, prosím, jednu z možností.

- a. velmi pozitivně
- b. spíše pozitivně
- c. neutrálně
- d. spíše negativně
- e. velmi negativně

26. Jakou změnu byste v knihovně uvítal/a? Napište Vaše návrhy, prosím, níže.

27. Co na knihovně oceňujete? Napište, prosím, níže.

28. Jak jste celkově spokojen/a s knihovnou?

- a. velmi spokojen/a
- b. spíše spokojena
- c. spíše nespokojena
- d. velmi nespokojena
- e. nevím/nedokážu posoudit

29. Jste:
- a. žena
 - b. muž
 - c. jiné
30. Kolik je Vám let? Označte, prosím, jednu z možností.
- a. 12–20
 - b. 21–26
 - c. 27–39
 - d. 40–54
 - e. 55–64
 - f. 65–79
 - g. 80+
31. Jaká je Vaše ekonomická aktivita? Označte, prosím, tu možnost, která u Vás nejvíce převažuje.
- a. student/ka
 - b. pracující
 - c. žena/muž v domácnosti
 - d. mateřská/rodičovská dovolená
 - e. nezaměstnaný/á
 - f. důchodce/důchodkyně
32. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání? Označte, prosím, jednu z možností.
- a. základní
 - b. střední bez maturity
 - c. střední s maturitou
 - d. vysokoškolské – bakalářské, magisterské
 - e. vysokoškolské – doktorské

33. Jaké je zaměření Vašeho zaměstnání/oboru? Označte, prosím, jednu z možností.
V případě víceoborového zaměření, vyberte tu, která převažuje.

- a. humanitní
- b. sociální
- c. přírodovědecké
- d. ekonomické
- e. technické
- f. řemeslné
- g. jiné: _____

34. Jste registrovaným uživatelem? Označte, prosím, jednu z možností.

- a. ano
- b. ne

Děkujeme za vyplnění.