

AKADEMICKÁ KNIŽNICA OČAMI POUŽÍVATEĽOV: VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO PRIESKUMU UNIVERZITNEJ KNIŽNICE UMB

Mgr. Michaela Mikušková, michaela.mikuskova@umb.sk; (Univerzitná knižnica UMB v Banskej Bystrici)

Mgr. Lucia Nižníková, lucia.niznikova@umb.sk; (Univerzitná knižnica UMB v Banskej Bystrici)

PhDr. Slávka Beracková, slavka.berackova@umb.sk; (Univerzitná knižnica UMB v Banskej Bystrici)

Mgr. Daša Beňušová, dasa.benusova@umb.sk; (Univerzitná knižnica UMB v Banskej Bystrici)

Účel – Cieľom príspevku je prezentovať výsledky dotazníkového prieskumu spokojnosti používateľov so službami Univerzitnej knižnice Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici. K realizácii prieskumu knižnica pristúpila z dôvodu získania kvantitatívnych dát o využívaní služieb a ich kvalitatívnom hodnotení jednotlivými kategóriami používateľov, ako aj za účelom nadobudnutia informácií o preferenciách a informačných potrebách používateľov. Prieskum je súčasťou strategických aktivít knižnice zameraných na zvyšovanie kvality poskytovaných služieb a zlepšovanie komunikácie s akademickou obcou. Výsledky budú použité na skvalitnenie služieb a prípravu koncepcie ďalšieho rozvoja univerzitnej knižnice.

Dizajn/Prístup/Metódy – Výskum bol realizovaný formou anonymného online dotazníkového prieskumu v apríli a máji 2025. Zamerail sa na všetky skupiny registrovaných používateľov – študentov, doktorandov, vedecko-pedagogických a nepedagogických zamestnancov, ako aj verejnosť. Dotazník obsahoval tri tematické okruhy a kombináciu zatvorených, poloopených, otvorených a škálovateľných otázok. Do prieskumu sa zapojilo 267 respondentov, z ktorých 251 poskytlo relevantné odpovede. Získané dáta boli analyzované z kvantitatívneho i kvalitatívneho hľadiska s ohľadom na fakulty a kategórie používateľov.

Výsledky – Respondenti vyjadrili prevažnú spokojnosť so službami knižnice a odbornosťou jej personálu. Knižnicu nevnímajú len ako priestor na štúdium, ale aj ako miesto na relax a trávenie voľného času. Veľkým problémom je nedostatočná informovanosť používateľov o rozsahu knižnično-informačných služieb, ako aj o zložení knižničného fondu. Výsledky poukázali na nevyhnutnosť hľadať efektívnejšie spôsoby komunikácie s používateľmi a potrebu rozširovania portfólia elektronických informačných zdrojov. Za hlavné nedostatky respondenti považujú prihlasovanie do elektronických služieb. Z dôvodu nízkej návratnosti vyplnených dotazníkov výsledky reprezentujú postoje malej skupiny používateľov.

Originalita/Hodnota – Dotazníkové prieskumy nie sú v akademických knižniciach ojedinelým spôsobom získavania dát kvantitatívneho charakteru. Pre univerzitnú knižnicu UMB, ktorá v minulosti realizovala len anketové prieskumy, je rozsiahle zisťovanie prezentované v tejto štúdii prvým hodnotným prieskumom v jej sedemdesiatročnej histórii. Výsledky sú cenným podkladom pre nastavovanie používateľsky orientovaných služieb, optimalizáciu komunikačných kanálov a posilnenie postavenia univerzitnej knižnice ako partnera vo vzdelávaní a vedeckej komunikácii.

Kľúčové slová – výskumy používateľských potrieb; dotazníkové prieskumy; spokojnosť používateľov; informačné potreby; akademické knižnice; používatelia.

ÚVOD

Kvalita vzdelávacích inštitúcií a ich hodnotenie do veľkej miery závisia nielen od umiestnenia v rankingových rebríčkoch a uplatnení absolventov, ale aj v hodnotení vzdelávacieho procesu zo strany študentov. Akademické knižnice sú neoddeliteľnou súčasťou infraštruktúry vysokých škôl a univerzít. Vytvárajú informačné zázemie pre vzdelávacie, pedagogický a vedeckovýskumný proces a zohrávajú dôležitú úlohu pri dosahovaní cieľov svojich inštitúcií. Cieľom každej inštitúcie poskytujúcej služby, akademické knižnice nevynímajúc, je uspokojenie potrieb zákazníkov do takej miery, že prejavia záujem využívať ich opakovane. Poskytovanie kvalitných služieb a informačných zdrojov však zďaleka nie je jediným kritériom hodnotenia služieb akademickkej knižnice. Inovácie, prispôsobovanie sa novým trendom a potrebám používateľov a zvyšovanie kvality služieb predstavujú neustály kolobeh, ktorý sa prejavuje v spokojnosti všetkých skupín používateľov a vo vnímaní knižnice akademickou obcou.

Univerzitná knižnica Univerzity Mateja Bela (ďalej len Univerzitná knižnica UMB alebo univerzitná knižnica) v minulosti realizovala prieskumy formou ankiet s jednou otázkou. Realizovali sa pri návšteve používateľov v študovniach prostredníctvom tlačенých anketových lístkov. V roku 2012 takto knižnica zisťovala, aké nové služby by používatelia uvítali. Vyplnených bolo 806 anketových lístkov od študentov všetkých stupňov štúdia, pričom 350 (43,42 %) respondentov bolo s ponukou služieb spokojných a 456 (56,57 %) používateľov vyjadrilo návrhy a pripomienky. V roku 2013 u študentov končiacich ročníkov knižnica pomocou ankety zisťovala, ako im pomohla pri štúdiu. Spolu bolo vyplnených 435 anketových lístkov. Výsledky prieskumu ukázali, že študenti v knižnici našli kvalitnú študijnú literatúru a využívali ju predovšetkým pri písaní seminárnych, bakalárskych a diplomových prác. Zároveň pozitívne zhodnotili aj ochotu personálu. Pripomienky, návrhy na zlepšenie a negatívne skúsenosti používateľov vyjadrené v oboch anketách knižnica vyhodnotila a v prípade, že to bolo možné, pristúpila k zmenám a skvalitneniu poskytovaných služieb.

Realizácia dotazníkového prieskumu spokojnosti používateľov so službami knižnice bola zadefinovaná aj ako jedna z hlavných úloh Univerzitnej knižnice UMB na rok 2025. Cieľom dotazníka bolo získať dáta o:

- vnímaní knižnice rôznymi skupinami používateľov,
- periodicite využívania služieb knižnice,
- využívaní služieb rôznymi skupinami používateľov,
- hodnotení kvality poskytovaných služieb,

- návštevnosti vybraných pracovísk z pohľadu jednotlivých fakúlt,
- spokojnosti s obsahom a rozsahom knižničného fondu,
- spôsobe získavania informácií o univerzitnej knižnici,
- hodnotení personálu knižnice,
- využívaní služieb knižnice vo vzdelávacom procese a vedeckovýskumnej činnosti.

PREHLAD LITERATÚRY

Na zisťovanie potrieb a spokojnosti zákazníkov je možné využiť rôzne výskumné metódy – ankety, dotazníkové prieskumy, rozhovory či fokusové skupiny. V knižničnom prostredí je diskutovaných niekoľko modelov a štandardov na meranie kvality služieb knižníc. K východiskovým modelom hodnotenia služieb patrí metóda SERVQUAL (Nitecky 1996), ktorá meria rozpor medzi očakávaniami zákazníkov a ich skutočnou skúsenosťou so službou v piatich atribútoch:

- Hmatateľnosť (Tangibles) – fyzické podmienky poskytovania služieb,
- Spoľahlivosť (Reliability) – konzistentné poskytovanie služieb,
- Ústretovosť (Responsiveness) – presné, rýchle a efektívne poskytovanie služieb,
- Kompetencia (Assurance) – kompetentný a zdvorilý personál schopný vzbudiť dôveru zákazníkov,
- Empatia (Empathy) – schopnosť zamestnancov reagovať na potreby zákazníkov a poskytovať individuálnu podporu.

Hoci Hernon et al. (1999) upozorňujú na to, že táto metóda vysvetľuje len časť variability vnímania kvality služieb v knižnično-informačnom prostredí, stala sa základom pre vytvorenie amerického systému hodnotenia kvality knižníc a spokojnosti používateľov LibQUAL. Z tohto modelu vychádzajú mnohé štúdie a dotazníkové prieskumy v zahraničí, ale aj na Slovensku (Kleinová 2010).

Technológie výrazne menia vnímanie knižníc používateľmi. Ich prudký rozvoj v 21. storočí vytvára pre knižnice konkurenčné prostredie, v ktorom sú informácie dostupné rôznymi kanálmi. Simmonds a Andaleeb (2001) uvádzajú, že kvalitné informačné zdroje majú pre používateľov väčšiu hodnotu ako veľkosť knižnično-informačného fondu. Zároveň zdôrazňujú, že je nevyhnutné vnímať potreby akademického prostredia z hľadiska informačnej podpory, pretože adresnou informačnou podporou zvyšujú knižnice svoj význam. Nielen široká ponuka informačných zdrojov, ale aj

poskytovanie adresných a kvalitných služieb s pridanou hodnotou v podobe prívetivého personálu a príjemného fyzického prostredia je pre akademické knižnice neustálou výzvou. Akademické knižnice v digitálnom prostredí musia klásť dôraz na personalizované služby, ktoré môžu používatelia využívať spôsobom, ktorý im vyhovuje (Mierzecka 2018). Pozitívne vnímanie služieb a ich hodnota pre používateľov majú priamy vzťah k vytváraniu lojality voči knižnici. Spokojnosť používateľov, ich vnímanie knižnice a spokojnosť so službami môžu ovplyvniť aj ďalšie faktory ako pozitívny imidž a dôvera používateľov (Malik et al. 2024).

Prieskumy v akademických knižniciach sa zaoberajú spokojnosťou rôznych skupín používateľov. Mnohé z nich sú spojené s pozitívnou spätnou väzbou, napriek tomu zdôrazňujú potrebu neustálej modernizácie služieb v prospech používateľov (Adeniran 2020). Výskum používateľských potrieb v súčasnom multikultúrnom prostredí je v prípade akademického prostredia nevyhnutné smerovať aj na spokojnosť zahraničných študentov (Gyau et al. 2021).

Medzi kľúčové úlohy akademických knižníc v súčasnosti patrí podpora akademických pracovníkov vo vedeckej komunikácii. Informačnými potrebami akademických pracovníkov sa vo svojej štúdii zaoberá Mierzecka (2024). Štúdia ukazuje, že interakciu medzi akademikmi a knihovníkmi je možné pozorovať vo všetkých fázach vedeckej komunikácie, hoci typ tejto interakcie sa líši v závislosti od fázy vedeckovýskumného procesu, inštitúcií a odborov. Aj v tomto prípade je zaznamenaný posun od poskytovania podpory v podobe informačných zdrojov k poskytovaniu adresných služieb.

Prieskumy informačných potrieb knihovníkom umožňujú lepšie pochopiť požiadavky a očakávania jednotlivých skupín svojich používateľov – študentov, doktorandov, vedecko-pedagogických a nepedagogických zamestnancov, aj používateľov z radov verejnosti. Knižnice môžu využiť získané dáta nielen ku skvalitneniu služieb, ale aj v marketingových stratégiách a na svoju propagáciu (Soares-Silva et al. 2020).

METODOLÓGIA VÝSKUMU

Z dostupnej literatúry, z ktorej vychádza aj tento článok, je možné vyhodnotiť, že najčastejší spôsob zberu veľkého množstva dát v knižniciach je dotazníkový prieskum. Túto výskumnú metódu sme si zvolili aj na prieskum spokojnosti používateľov so službami Univerzitnej knižnice UMB.

Dotazníkový prieskum prebiehal anonymne prostredníctvom online formulára na platforme Forms, ktorý je súčasťou Office 365. Cieľovou skupinou boli registrovaní používatelia knižnice, t. j. študenti, doktorandi, vedecko-pedagogickí a nepedagogickí zamestnanci univerzity, aj zaregistrovaná verejnosť. Realizoval sa v období od 23. apríla do 7. mája 2025 výlučne v online forme. Záver výučbovej časti letného semestra bol zvolený z viacerých dôvodov:

1. noví používatelia, ktorí začali služby knižnice využívať po nástupe do prvého ročníka, mali dostatok času na oboznámenie sa s ponukou služieb knižnice, jej priestormi a personálom,
2. počas výučbovej časti semestra je v priestoroch knižnice väčšia fluktuácia používateľov,
3. záver akademického roka je spojený s realizáciou dotazníkových prieskumov na UMB, ktoré sú zamerané na vyhodnocovanie rôznych aspektov štúdia príslušného akademického roka.

Informácia o dotazníkovom prieskume a dôvode jeho realizácie bola distribuovaná rôznymi kanálmi: rozposlaním informačných e-mailov do schránok zamestnancov a študentov, zverejnením informácie na webovej stránke a sociálnych sieťach univerzitnej knižnice a v akademickom informačnom systéme. Na prebiehajúci dotazníkový prieskum odkazovali aj letáky a QR kódy umiestnené na pracoviskách knižnice.

Dotazník bol rozdelený do troch hlavných okruhov. Prvý, všeobecný okruh otázok tvorili len dve informatívne otázky spočívajúce v označení fakulty/pracoviska, na ktorom respondent pôsobí, a či je registrovaný v univerzitnej knižnici. Ak respondent odpovedal záporne na otázku registrácie v knižnici, dostal dopĺňajúcu otázku, prečo sa rozhodol nevyužívať služby knižnice. Po jej zodpovedaní bol dotazník ukončený. Ak na registráciu v univerzitnej knižnici respondent odpovedal kladne, dotazník pokračoval na druhý okruh otázok týkajúci sa ponuky služieb a informačných zdrojov, vybavenia priestorov a hodnotenia personálu knižnice. V poslednej otázke respondenti označili, ku ktorej skupine používateľov (študent, doktorand, zamestnanec, verejnosť) patria. Ak respondent označil možnosť študent/verejnosť, dotazníkový prieskum bol ukončený. Doktorandi a zamestnanci boli presmerovaní na tretí okruh otázok týkajúci sa hodnotenia kvality podpory vedeckovýskumnej a pedagogickej činnosti zo strany knižnice. Študenti a verejnosť mali možnosť odpovedať na 13 otázok, doktorandi a zamestnanci na 22 otázok.

Druhý a tretí okruh obsahovali zatvorené, polootvorené a otvorené otázky a otázky, na ktoré respondenti odpovedali škálovateľným hodnotením. Druhý okruh tvorilo päť škálovateľných otázok Likertovej škály s možnosťou odpovede veľmi spokojný, spokojný, ani spokojný, ani nespokojný, nespokojný, veľmi nespokojný. V troch otázkach bola do škály pridaná možnosť nevyužívam a v jednom prípade neviem posúdiť. Tri otázky boli polootvorené, dve zatvorené a jedna otvorená. Tretí okruh bol zostavený z jednej škálovateľnej, troch polootvorených, dvoch zatvorených a dvoch otvorených otázok. Pri niektorých otázkach bolo možné označiť viac odpovedí.

Záujem o vyplnenie dotazníka prejavilo 267 respondentov. 16 respondentov sa v druhej otázke vyjadrilo, že služby univerzitnej knižnice nevyužívajú a dotazník bol ukončený. Knižnica tak získala 251 odpovedí na otázky v druhom a treťom okruhu. Priemerný čas, ktorý respondenti potrebovali na vyplnenie dotazníka, bol 10 minút a 15 sekúnd.

VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA

Univerzitnej knižnici sa podarilo získať odpovede pomerne širokej škály respondentov. Počet vyplnených dotazníkov používateľov z jednotlivých fakúlt korešponduje so štatistikami návštevnosti pracovísk univerzitnej knižnice.

Z celkového počtu relevantných dotazníkov bolo 77 % vyplnených študentmi, 20 % zamestnancami, 1 % doktorandmi a 2 % verejnosťou (tabuľka 1).

Frekvencia využívania služieb knižnice respondentmi je zobrazená v grafe 1. Medzi študentmi, zamestnancami a doktorandmi síce prevláda frekvencia

využívania služieb knižnice aspoň raz za mesiac, pozitívne však pôsobí druhá najčastejšia odpoveď aspoň raz za týždeň.

Medzi najnavštevovanejšie pracoviská knižnice patrí *Referát absenčných výpožičiek* (139 respondentov), na ktorom sa nachádza centrálny sklad výpožičiek a ktorý obsahuje študijnú literatúru pre študentov všetkých fakúlt. Najnavštevovanejšou študovňou je *Politologická študovňa*, ktorú uviedlo 86 respondentov, a *Univerzálna študovňa*, ktorú označilo 84 respondentov. Vo výsledkoch návštevnosti nasleduje *Ekonomická študovňa* (54), *Pedagogická študovňa* (14) a *Právnická študovňa* (11). Výsledky prieskumu využívania pracovísk korešpondujú so štatistickými údajmi návštevnosti pracovísk, ktoré knižnica pravidelne a dlhodobo sleduje. Politologickej študovni vysokú mieru návštevnosti udržiava skutočnosť, že je fakultou naďalej vnímaná ako jej integrálna súčasť (v minulosti bola fakultným pracoviskom). V študovni je najrozsiahlejší prezenčný fond, pretože z dôvodu absencie čiastkových knižníc na fakulte je dopĺňaný aj z grantov a projektov získaných fakultou. Vysokú návštevnosť Univerzálnej študovne odráža nielen všestranné obsahové zameranie prezenčného fondu, ale aj jej umiestnenie v blízkosti dvoch študentských domovov, a priaznivé otváracie hodiny (tri dni v týždni do 21.00 h). Preferencia týchto pracovísk vyplýva aj z fakultnej príslušnosti respondentov dotazníkového prieskumu, pretože pracoviská knižnice nachádzajúce sa v dosahu viacerých fakúlt sú označené ako najnavštevovanejšie.

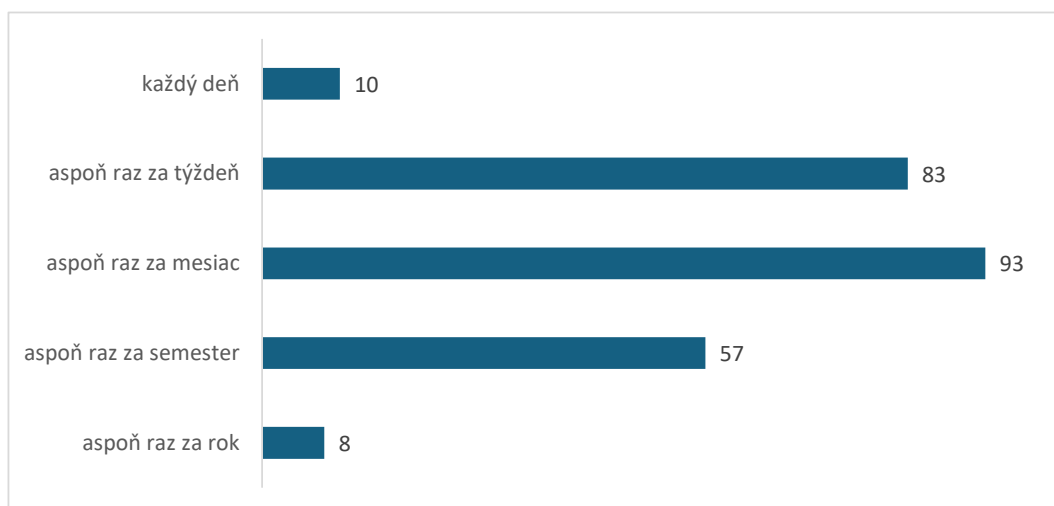
Z odborných pracovísk, ktoré využívajú najmä vedeckí, odborní a pedagogickí zamestnanci, patrí medzi najvyužívanejšie *Referát evidencie publikačnej činnosti* a *Referát evidencie ohlasov*, ktoré označilo 42 a 39 respondentov.

Pracovisko	Zamestnanec	Doktorand	Študent
EF	11	0	44
FPVMV	2	0	65
FPV	12	2	12
FTVŠZ	2	0	10
FF	10	1	32
PdF	5	0	15
PrF	3	0	15
Rektorát	5	0	0
Verejnosť	5	0	0
SPOLU	55	3	193

Legenda:

EF – Ekonomická fakulta
 FPVMV – Fakulta politických vied a medzinárodných vzťahov
 FPV – Fakulta prírodných vied
 FTVŠZ – Fakulta telesnej výchovy, športu a zdravia
 FF – Filozofická fakulta
 PdF – Pedagogická fakulta
 PrF – Právnická fakulta

Tabuľka 1 Respondenti podľa pracovísk univerzity



Graf 1 Frekvencia využívania služieb knižnice

Verejnosť najčastejšie využíva služby *Referátu absenčných výpožičiek*, ktorý poskytuje voľný výber literatúry a zároveň je podacím a výdajným miestom služby Packeta.

Medzi najkomplexnejšie otázky dotazníkového prieskumu patrilo **hodnotenie kvality služieb knižnice** (tabuľka 2) prostredníctvom Likertovej škály. Podľa výsledkov

sú najviac využívané absenčné a prezenčné výpožičné služby. S poskytovaním *absenčných výpožičných služieb* je veľmi spokojných a spokojných 219 respondentov. Toto hodnotenie vyjadrili najmä respondenti z FPVMV, EF a FF. Najviac spokojní s touto službou sú respondenti z FPVMV. Odpoveď nespokojný a veľmi nespokojný uviedlo 5 respondentov. Podľa komentárov nespokojnosť nesúvisela

	veľmi spokojný	spokojný	ani spokojný, ani nespokojný	nespokojný	veľmi nespokojný	nevyužívam
absenčné výpožičné služby	164	55	6	4	1	19
prezenčné výpožičné služby	135	54	4	2	0	54
medziknižničná výpožičná služba	71	39	10	0	0	129
rešeršné služby	57	46	11	4	1	130
internet, wifi	59	68	20	13	2	87
tlač, kopírovanie, skenovanie	95	50	8	1	0	95
konzultačné a referenčné služby	116	37	4	0	1	91
otváracie hodiny	124	84	17	8	3	13
(vzdialený) prístup k EIZ	88	80	19	14	2	46
e-služby cez konto používateľa	110	76	10	2	1	50
podacie a výdajné miesto Packeta	85	26	8	0	0	130

Tabuľka 2 Hodnotenie kvality služieb používateľmi

s kvalitou poskytovania tejto služby, ale predovšetkým s absenciou tejto služby na Pedagogickej, Právnickej a Ekonomickej fakulte. Dôvodov, prečo v týchto študovniach knižnica neposkytuje absenčné výpožičné služby, je niekoľko. Okrem personálnych sú to predovšetkým obmedzené priestorové možnosti, ktoré neumožňujú vytvoriť sklad dokumentov na absenčné vypožičiavanie a prípravu elektronicky vyžiadanych dokumentov. Prekážkou zavedenia absenčných výpožičiek v niektorých študovniach je aj skutočnosť, že vo fonde sú mnohé tituly len v jednom exemplári, čo znemožňuje jeho výpožičku domov (uprednostňuje sa dostupnosť prezenčne pre čo najširší okruh používateľov). K zrušeniu poskytovania absenčných výpožičiek v Ekonomickej študovni sa pristúpilo z dôvodu výrazného poklesu využívania týchto služieb a záujmu knižnice vytvoriť priestor pre skupinovú prácu a oddych.

S prezenčnými výpožičnými službami je veľmi spokojných a spokojných 189 respondentov. Nespokojnosť vyjadrili dvaja študenti, ale v pripomienkach respondenti ako dôvod nespokojnosti uvádzali zastaralé príslušenstvo v Univerzálnej študovni a zlepšenie komunikácie pracovníkov v inej študovni. Niektorí používatelia hodnotili prezenčné služby napriek tomu, že v predchádzajúcej odpovedi uviedli, že navštevujú len Referát absenčných výpožičiek alebo Referát evidencie publikačnej činnosti, ktoré prezenčné výpožičné služby neposkytujú.

Medziknižničnú výpožičnú službu hodnotilo kladne 110 respondentov, ale 129 respondentov ju vôbec nevyužíva, o čom svedčia aj sledované štatistické údaje. Služba nebola žiadnym respondentom hodnotená negatívne.

S rešeršnými službami je veľmi spokojných a spokojných 103 respondentov, 11 respondentov zaujalo neutrálne stanovisko, nespokojní sú 4 a veľmi nespokojný 1. Svoju nespokojnosť však v komentároch nešpecifikovali. Službu nevyužíva 130 respondentov.

Prístup k *internetu a wifi* v priestoroch knižnice využívajú najmä študenti. Odpoveď veľmi spokojný a spokojný uviedlo 127 respondentov, ani spokojný, ani nespokojný 20. Nespokojnosť vyjadrilo 15 respondentov, najviac z EF, FPVMV, FF. Ťažnosti boli na zlé pripojenie. Používatelia o existencii wifi v niektorých prípadoch ani nevedia, pretože na základe vyjadrenia v komentároch vyplýva, že zriadenie pripojenia na wifi by privítali.

S poskytovaním služieb spojených s *tlačou, kopírovaním a skenovaním* dokumentov je veľmi spokojných a spokojných 145 respondentov. Nespokojný bol jeden

respondent z EF, ktorý však dôvod nespokojnosti neuviedol. Službu nevyužíva 95 respondentov, z toho približne polovicu tvoria študenti.

Spokojnosť s konzultačnými a referenčnými službami (Napíšte nám, Spýtajte sa knižnice, osobná, telefonická a e-mailová komunikácia s pracovníkmi knižnice) vyjadrilo 153 respondentov. Vysoký počet odpovedí nevyužívam (91) naznačuje, že sa pravdepodobne sústredili skôr na referenčné služby než na samotnú komunikáciu s personálom.

Otváracie hodiny knižnice hodnotilo pozitívne 208 respondentov. Tento názor vyjadrili predovšetkým študenti, najviac z FPVMV, ktorí uviedli, že okrem Politologickej študovne využívajú aj služby Univerzálnej študovne a Referátu absenčných výpožičiek. Nespokojnosť s otváracími hodinami vyjadril jeden zamestnanec FPVMV a 10 študentov najmä z FPVMV a Právnickej fakulty. Nespokojnosť s využívaním služieb na Právnickej fakulte súvisí aj s obmedzením prevádzky Právnickej študovne z dôvodu nevyhnutných organizačných zmien v roku 2021. Právnická literatúra je vo vysokej miere dostupná na iných pracoviskách, najmä v Politologickej študovni. V posledných rokoch boli predĺžené otváracie hodiny Univerzálnej študovne do 21.00 h tri dni v týždni, v RAV od 8.00 do 18.00 h, napriek tomu by používatelia uvítali dlhšie otváracie hodiny aj v Univerzálnej študovni.

(Vzdialený) prístup k elektronickým informačným zdrojom (e-knihy, databázy, Virtuálna študovňa UMB) hodnotilo škálou veľmi spokojný a spokojný 168, no nevyužíva ho až 46 respondentov. V spojitosti s touto službou sme zaznamenali najviac negatívnych skúseností. Odpoveď nespokojný označilo 16 respondentov, z toho 2 zamestnanci.

S elektronickými službami cez konto používateľa (žiadanky, prolongácie a rezervácie dokumentov) je veľmi spokojných a spokojných 186 respondentov. Najviac využívané a hodnotené boli respondentmi z FPVMV, EF a FF. Nespokojnosť vyjadrili 3 študenti, ale ich komentáre v otvorených otázkach sa tejto služby netýkali. Až 50 respondentov uviedlo, že služby spojené s kontom používateľa nevyužíva, napriek tomu, že používateľom šetrí čas.

Univerzitná knižnica v rámci podnikateľskej činnosti zriadila v Referáte absenčných výpožičiek *Podacie a výdajné miesto Packeta*. Zavedenie doručovacej služby nebolo motivované primárne ekonomickým ziskom, ale poskytnutím nových knižničných služieb – zasielanie

dokumentov priamo používateľovi (Zásielka domov) a jednoduchší návrat požičaných kníh do knižnice. 85 respondentov vyjadrilo veľkú spokojnosť (FPVMV 26, FPV 17, FF 12, EF 9, FTVŠAZ 6, PrF 5, PdF 3, Rektorát 4, Verejnosť 3) s možnosťou využívať tieto služby v priestoroch knižnice. Možnosť spokojný označilo 26 respondentov. Túto službu kladne hodnotili respondenti zo všetkých fakúlt, rektorátu aj verejnosti napriek tomu, že ju poskytujeme len na jednom pracovisku a je malá pravdepodobnosť, že ju využívajú respondenti, ktorí nepracujú, neštudujú a nie sú ubytovaní v blízkosti jej poskytovania. Aj z tohto dôvodu je logické, že 130 respondentov vyjadrilo, že túto službu nevyužíva. Domnievame sa, že kladné hodnotenie nemusí vyjadrovať len osobnú skúsenosť s poskytovaním tejto služby v knižnici, ale ocenenie toho, že knižnica takú službu poskytuje.

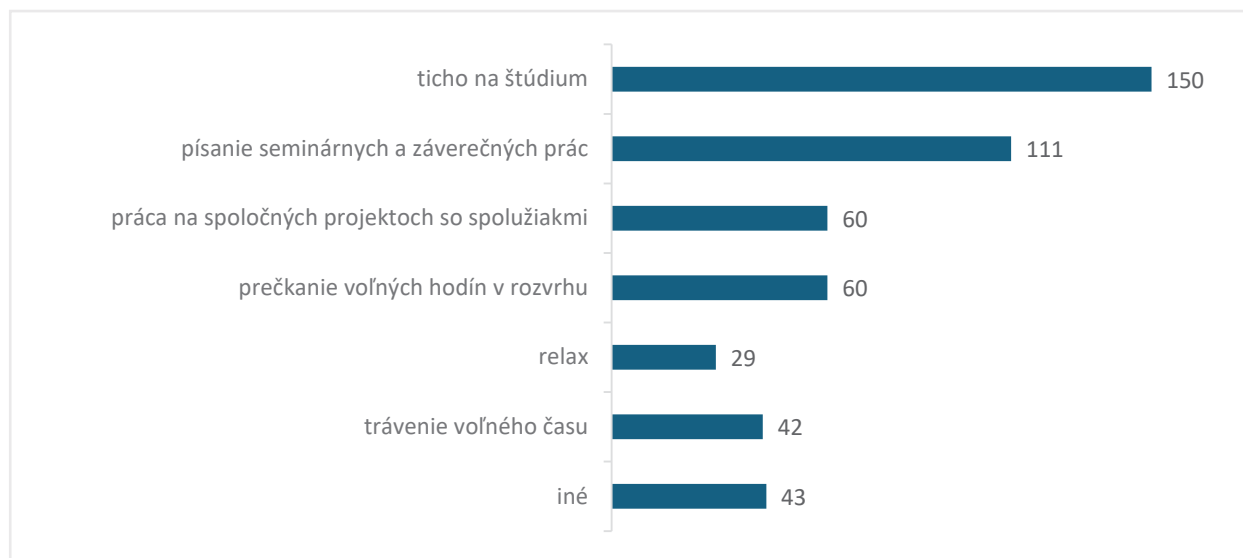
Označením viacerých odpovedí mohli respondenti vyjadriť **najčastejšie dôvody návštevy študovni knižnice** (graf 2). 43 respondentov ako iný účel využívania študovni uviedlo napr. čítanie dennej tlače či tlačenie dokumentov. Zamestnanci uvádzali aj prácu so študentmi, písanie odborných článkov a kontrolu študentských úloh.

204 respondentov, ani spokojný, ani nespokojný 10, veľmi nespokojný 2,

- *počet a kvalitu počítačov* – veľmi spokojný 63, spokojný 81, ani spokojný, ani nespokojný 27, nespokojný 11,
- *oddychové zóny* – veľmi spokojný 95, spokojný 69, ani spokojný, ani nespokojný 17, nespokojný 2,
- *zázemie na prácu v skupinách* – veľmi spokojný 70, spokojný 65, ani spokojný, ani nespokojný 21, nespokojný 2, veľmi nespokojný 3.

Vzhľadom na to, že nie všetky pracoviská knižnice majú k dispozícii oddychové zóny a skupinové miestnosti, ako aj na predpoklad, že respondenti nemusia využívať všetky ponúkané priestory a vybavenie knižnice, do Likertovej škály bola zaradená aj odpoveď nevyužívam. Najviac týchto odpovedí sa vyskytovalo pri počte a kvalite počítačov, oddychových zónach a zázemí na prácu v skupinách.

Neoddeliteľnou súčasťou pracovísk univerzitnej knižnice je personál. Respondenti dotazníka mali možnosť vyjadriť svoj subjektívny **názor na pracovníkov knižnice** v štyroch rôznych okruhoch (tabuľka 3).



Graf 2 Najčastejšie dôvody návštevy študovni

Okrem kvality služieb sme sa respondentov opýtali aj na **hodnotenie priestorov a vybavenia knižnice**. Prostredníctvom Likertovej škály respondenti hodnotili:

- *ticho a osvetlenie* – veľmi spokojný a spokojný 91, ani spokojný, ani nespokojný 11, nespokojný 3,
- *nábytok a vybavenie* – veľmi spokojný a spokojný 211, ani spokojný, ani nespokojný 13, nespokojný 3,
- *počet študijných miest* – veľmi spokojný a spokojný

S pomocou zamestnancov knižnice *pri získavaní informčných zručností (orientácia vo fonde, práca s online katalógom a s e-zdrojmi, prehľad o službách knižnice)* je veľmi spokojných 80,3 %, spokojných 14,5 %, ani spokojných, ani nespokojných 3,6 %, nespokojných 0,4 % a veľmi nespokojných 1,2 % respondentov. Pozitívne hodnotenia prevažovali aj v ďalších spôsobilostiach a vlastnostiach zamestnancov. Prvými dvomi stupňami

	veľmi spokojný	spokojný	ani spokojný, ani nespokojný	nespokojný	veľmi nespokojný
pomoc pri získavaní informačných zručností	200	36	9	1	3
odbornosť	193	47	8	1	0
ochota	206	36	5	1	1
zdvorilosť	209	33	4	3	0

Tabuľka 3 Hodnotenie zamestnancov knižnice

ohodnotilo *odbornosť* 96,4 %, *ochotu* a *zdvorilosť* rovnako 97,2 % respondentov. Pozitívne hodnotenie zamestnancov knižnice respondenti vyjadrili aj v otvorenej otázke na vyjadrenie návrhov na zlepšenie služieb.

Veľkú spokojnosť a spokojnosť s *virtuálnou študovňou* ohodnotilo 46,6 % respondentov. Neutrálny postoj k nej má 8 % respondentov. Nevyužíva ju až 43 % respondentov.

Dotazník hodnotil aj spokojnosť respondentov s **ponukou informačných zdrojov v knižnici** (tabuľka 4). Respondenti svoj názor vyjadrili prostredníctvom škálovateľného hodnotenia. Každá otázka obsahovala aj možnosť odpovede nevyužívam.

Nielen štatistické merania, ale aj výsledky prieskumu nám potvrdili klesajúci záujem o ponuku *periodík* v knižnici. Odberané periodika nevyužíva 54,6 % respondentov.

	veľmi spokojný	spokojný	ani spokojný, ani nespokojný	nespokojný	veľmi nespokojný	nevyužívam
tlačené publikácie	98	99	23	8	0	21
elektronické knihy	61	69	22	9	1	87
časopisy a denná tlač	47	48	17	0	1	136
elektronické informačné zdroje (databázy)	76	75	22	7	1	68
virtuálna študovňa UMB	55	61	19	4	2	108
didaktické pomôcky	37	25	16	3	0	168
voľnočasová literatúra a beletria	60	37	18	1	0	133

Tabuľka 4 Spokojnosť s ponukou informačných zdrojov

S fondom *tlačených publikácií* (skriptá, učebnice, *odborná literatúra*) je veľmi spokojných 39,4 % respondentov, 39,8 % s nimi vyjadrilo spokojnosť, nespokojných s fondom je 3,2 % a nevyužíva ho 8,4 %. Svoju nespokojnosť s fondom vyjadrili aj v návrhoch na zlepšenie služieb knižnice. Pripomienky sa týkali najmä množstva literatúry, ktorá sa nedá vypožičať absenčne, a chýbajúcej zahraničnej odbornej a študijnej literatúry.

S ponukou *elektronických kníh* (vo fonde knižnice prístupných cez online katalóg) zakúpených do fondu knižnice je zo všetkých respondentov veľmi spokojných 24,5 %, spokojných 27,7 % a nevyužíva ich až 34,9 %.

Spokojnosť s ponukou *elektronických informačných zdrojov* (EIZ) prvými dvoma stupňami stupnice hodnotilo 60,6 % respondentov. Až 27,3 % ich vôbec nevyužíva.

Didaktické pomôcky sú dostupné v špecializovanom Centre pre pedagogickú prax a didaktické pomôcky AMOS, ktoré je určené používateľom pedagogických odborov v Pedagogickej študovni. Vzhľadom na špecifické zameranie je tento fond relevantný len pre úzku skupinu používateľov univerzitnej knižnice, preto je odpoveď nevyužívam u 67,5 % respondentov logická. Na druhej strane prekvapujúco možno hodnotiť odpovede veľmi spokojný a spokojný od respondentov fakúlt, ktoré učiteľské vzdelávanie neposkytujú (EF a FPVMV). Odpovede respondentov podľa všetkého súvisia s nedostatočným pochopením otázky.

S fondom *voľnočasovej literatúry a beletrie* je veľmi spokojných 24,1 % a spokojných 14,9 % respondentov. Nevypožičiava si ho 53,4 % respondentov. Takýto výsledok môže súvisieť s tým, že používatelia majú nízke

povedomie o tom, že v knižnici sa dá vypožičať aj voľnočasová literatúra a beletria. Napriek tomu, že v posledných rokoch univerzitná knižnica tento fond rozširuje, v komentároch sa objavili návrhy na jeho väčší rozsah.

Súčasťou prieskumu bolo aj získanie spätnej väzby, **odkiaľ používateľia získavajú informácie o knižnici**. Išlo o otvorenú otázku, na ktorú mohli respondenti odpovedať označením viacerých odpovedí či vlastným vyjadrením. Prevažovali viacnásobné odpovede. Medzi najdôležitejší zdroj informácií patrí webová stránka knižnice (159 odpovedí). Používatelia sa často obracajú priamo na pracovníkov knižnice (109 odpovedí), alebo na svojho spolužiaka, kolegu a vyučujúceho (69 odpovedí). Vo veľkej miere využívajú aj sociálne siete knižnice Facebook a Instagram, kde knižnica pravidelne uverejňuje novinky nielen o nadchádzajúcich podujatiach, ale aj nových službách, novinkách vo фонде či upútavky na prípravu nových služieb. Zaujímavým výsledkom je tretia najčastejšia odpoveď (76 respondentov), že informácie o knižnici hľadajú na webových stránkach a sociálnych sieťach univerzity a fakúlt. Toto zistenie je prekvapujúce najmä preto, že informácie o knižnici sa na týchto kanáloch uverejňujú skôr sporadicky, resp. formou odkazu na webovú stránku knižnice. Výsledky zároveň ukázali, že pre študentov prvých ročníkov sú cenným zdrojom informácií prezentácie knižnice na úvodných stretnutiach na zápisoch alebo na adaptačných a koordinačných stretnutiach pred začiatkom semestra (34 odpovedí). 32 respondentov získava informácie na školeniach a iných podujatiach knižnice. Respondenti najmenej (24 odpovedí) využívajú informačné materiály knižnice – letáky o službách, brožúry pre študentov prvých ročníkov a pod.

V súvislosti s informačnou podporou sme sa respondentov opýtali, ako **hodnotia webovú stránku Univerzitetnej knižnice** z hľadiska prehľadnosti, dostatku informácií, aktuálnosti informácií. Zo získaných odpovedí vyplýva, že používatelia sú s obsahom webovej stránky a jej prehľadnosťou spokojní. Negatívne odpovede boli ojedinelé, len 7 respondentov prejavilo nespokojnosť a veľkú nespokojnosť s prehľadnosťou webovej stránky a 1 respondent s nedostatkom informácií. V tejto otázke mali používatelia hodnotiť aj prístupnosť webovej stránky z hľadiska potrieb používateľov so špecifickými potrebami. Preto bola do Likertovej škály doplnená možnosť *neviem posúdiť*. Najviac používateľov v tejto podotázke zvolilo práve túto možnosť. Používatelia túto možnosť volili aj pri prehľadnosti, aktuálnosti a dostatku informácií na webovej stránke, čo skreslilo množstvo relevantných odpovedí.

V druhej časti dotazníka určenej vedecko-pedagogickým zamestnancom a doktorandom sme sa zamerali na hodnotenie podpory knižnice vo vzdelávacom procese a v oblasti vedeckého publikovania a otvoreného prístupu.

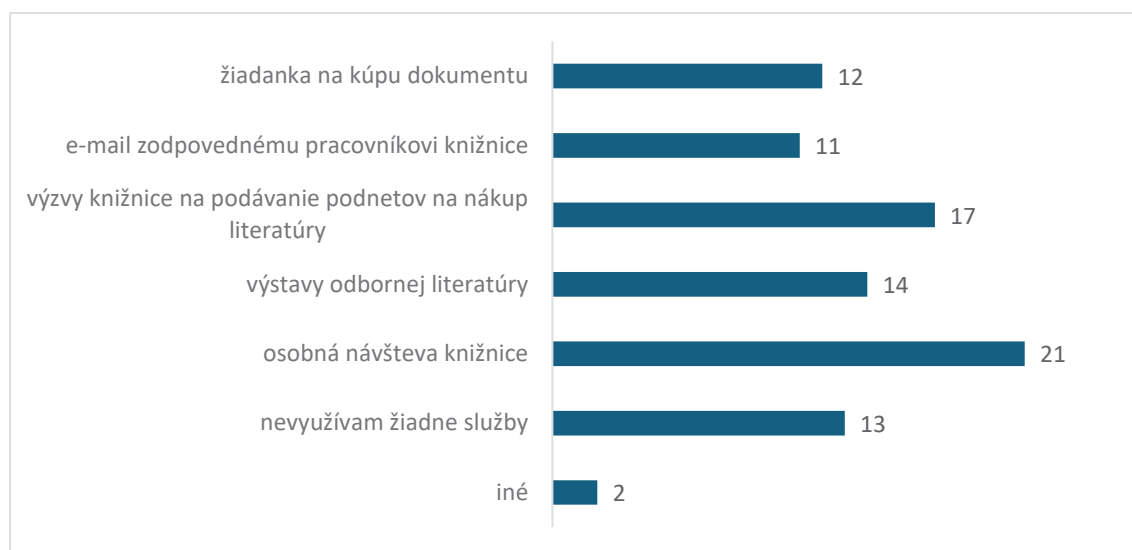
Pýtali sme sa, **ako zamestnanci univerzity využívajú služby knižnice vo vzdelávacom procese**. Na výber mali niekoľko možností:

- príprava zoznamu odporúčanej a povinnej literatúry v online katalógu knižnice a v elektronických informačných zdrojoch,
- povinná práca s dostupnými elektronickými informačnými zdrojmi,
- ponuka školení informačného vzdelávania študentov,
- rešeršné služby,
- voliteľná odpoveď (iné).

Respondenti mali možnosť označiť viac odpovedí. Najviac odpovedí (30 respondentov) sa týkalo prieskumu pri príprave zoznamu odporúčanej literatúry z fondu dostupného v univerzitnej knižnici. Druhou najčastejšou odpoveďou (25 odpovedí) bola povinná práca s elektronickými informačnými zdrojmi, čo sa prejavuje v rastúcom záujme o realizáciu školení na túto tému. Tretou prevažujúcou odpoveďou (22 respondentov) bolo odkázanie študentov na vypracovanie rešerše v knižnici. V menšej miere sa využíva ponuka informačných školení (len 7 odpovedí). Tria respondenti na túto otázku v možnosti iné uviedli, že žiadnu z týchto služieb vo vzdelávacom procese nevyužívajú.

S prípravou informačného zabezpečenia jednotlivých predmetov (povinnej a odporúčanej literatúry) súvisela aj otázka zameraná na **ponuku podporných služieb knižnice**. Odpovedalo na ňu spolu 48 respondentov. V odpovedi si mohli vybrať jednu a viac z možností: žiadanka na kúpu dokumentu, e-mail zodpovednému pracovníkovi, výzvy knižnice na podávanie podnetov na nákup literatúry, výstavy odbornej literatúry, osobné návštevy, nevyužívam a iné, kde mohli doplniť, aké. Celkovo sme v otázke zaznamenali 90 odpovedí, ktoré reprezentuje graf 3. Žiadnu službu na zabezpečenie študijnej literatúry nevyužíva až 13 respondentov. Ako inú možnosť respondenti uviedli nákup publikácií zo získaných grantov a projektov. Tieto odpovede však nemajú spojitosť s poskytovanými službami knižnice, ale sú v kompetencii riešiteľov projektov.

Podporným službám knižnice v oblasti podpory vedy boli venované dve otázky. Odpovedali na ne len zamestnanci a doktorandi, t. j. 50 respondentov (tabuľka 5).



Graf 3 Služby knižnice, ktoré pedagogickí zamestnanci využívajú na zabezpečenie študijnej literatúry pre svoje predmety

Spokojnosť s *evidenciou publikačnej činnosti* vyjadrilo 78,9 % respondentov, 5,8 % zvolilo možnosť „nevyužívam“, čo vyznieva rozporuplne, keďže pedagogickí a vedeckí zamestnanci, ako aj doktorandi v dennej a externej forme štúdia sú povinní evidovať si publikačnú činnosť. Spokojnosť s *evidenciou ohlasov* vyjadrilo rovnako 78,9 %, pričom 7,7 % službu nevyužíva. Viackrát sa opakovala požiadavka, ktorú sme aj očakávali: aby sa proces vyhľadávania citácií preniesol na knižnicu, pretože autori nevedia, kde a ako ich majú hľadať, alebo na to nemajú čas.

Službu *prideľovania jedinečných identifikátorov digitálnym objektom DOI* nevyužíva až 40,4 % respondentov. Táto agenda úzko súvisí s edičnou činnosťou univerzity v tom, že o pridelenie DOI môžu požiadať autori publikácií publikovaných vo vydavateľstve Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici Belianum alebo redakčné rady časopisov vydávaných na univerzite. Nízka informovanosť o tejto službe môže súvisieť aj so slabým povedomím o *agende otvoreného prístupu a otvorenej vedy*, kde sme síce zaznamenali prevažne pozitívne hodnotenia (65,4 %), avšak tieto služby nevyužíva až 25 % respondentov.

	veľmi spokojný	spokojný	ani spokojný, ani nespokojný	nespokojný	veľmi nespokojný	nevyužívam
evidencia publikačnej činnosti	25	14	6	1	1	3
evidencia ohlasov na publikačnú činnosť	25	14	3	2	2	4
prideľovanie DOI	16	10	3	0	0	21
otvorený prístup a otvorená veda	16	16	3	1	1	13
scientometrické databázy a metriky	19	15	3	1	0	12
podpora vedeckého publikovania (konzultačné služby, overovanie časopisov a konferencií)	18	11	5	1	1	14
elektronické informačné zdroje	21	18	6	1	0	4
ponuka vzdelávacích seminárov	15	20	5	1	0	9

Tabuľka 5 Hodnotenie podpory zamestnancov univerzity vo vedeckovýskumnom procese

Na otázku č. 20, či vedľa, na čo slúži repozitár Univerzity Mateja Bela, ktorý je od roku 2020 základnou infraštruktúrou otvoreného prístupu na univerzite, až 50 % používateľov odpovedalo negatívne.

Vysoká prevaha odpovedí prvého a druhého stupňa „veľmi spokojný“ a „spokojný“ predstavuje spokojnosť s ponukou *elektronických informačných zdrojov* na úrovni 76,9 %. Ďalších 13,5 % zvolilo možnosť „ani spokojný, ani nespokojný“ a až 7,7 % respondentov sa vyjadrilo, že EIZ nevyužíva. V komentároch sa najčastejšie objavovali požiadavky na rozšírenie portfólia EIZ ako aj na vzdelávacie podujatia na prácu s databázami. Viacerí by uvítali „hromadné“ vyhľadávanie vo všetkých databázach súčasne. Univerzitná knižnica aktuálne ponúka prístup k 11 licencovaným databázam. Sedem z nich získava cez národný projekt Národný informačný systém podpory výskumu a vývoja NISPEZ spolufinancovaný z Európskeho fondu regionálneho rozvoja a dve zabezpečuje z finančných zdrojov, ktoré má z rozpočtu univerzity pridelené na informačné zabezpečenie vedeckovýskumných a vzdelávacích potrieb používateľov. K dvom databázam zabezpečuje už len archívny prístup k časopisom vydaným v období predplácania databázy.

Ponuku *vzdelávacích seminárov* pozitívne ohodnotilo 69,2 % respondentov, 1,9 % je nespokojných a 17,3 % službu nevyužíva. Napriek tomu sme v komentároch nachádzali požiadavky na ich realizovanie. V roku 2024 knižnica vytvorila katalóg vzdelávacích podujatí. Z celkového počtu 28 až 19 seminárov tematicky pokrýva služby knižnice v oblasti podpory vedy: evidenciu publikačnej činnosti, evidenciu ohlasov, prácu s elektronickými informačnými zdrojmi, otvorenú vedu, hľadanie dôveryhodných publikačných kanálov, prácu s nástrojom Writefull, scientometrické ukazovatele a prácu so scientometrickými databázami, pridelovanie DOI, možnosti indexovania časopisu v databázach Web of Science, Scopus a DOAJ a i.

Poradenské a konzultačné služby na podporu vedeckého publikovania (vrátane overovania časopisov a konferencií) boli hodnotené buď 59,6 % pozitívne a 9,6 % neutrálne. Nevyužíva ich až 26,9 % respondentov. Vzhľadom na celkovú nízku informovanosť o službách na podporu vedy však nemáme istotu, že používatelia skutočne chápú, čo sa za touto ponukou skrýva.

DISKUSIA

Z dotazníkového prieskumu vyplýva prevažne pozitívne hodnotenie (veľmi spokojný, spokojný) všetkých služieb. Negatívne skúsenosti (nespokojný, veľmi nespokojný) sa v odpovediach vyskytovali vo veľmi nízkej

miere a zvyčajne spočívali v nevedomosti a nedostatočnej informovanosti, ako služby využívať. Množstvo respondentov niektoré služby knižnice vôbec nevyužíva. Ide najmä o medziknižničnú výpožičnú službu, rešeršné služby, konzultačné a referenčné služby, tlač, kopírovanie a skenovanie dokumentov, prístup na internet a wifi pripojenie. Nespokojnosť používateľov na niektorých pracoviskách súvisela aj s obmedzením alebo zrušením vybraných služieb. Univerzitná knižnica prístupuje k ich obmedzeniu alebo zrušeniu predovšetkým na základe štatistických ukazovateľov. Medzi najdôležitejšie patrí pokles návštevnosti a využívania služieb, ale aj snaha sústrediť komplexnejšie služby pre používateľov na pracovisku knižnice, ktoré má na to priestorové, technické a personálne predpoklady. Z dotazníkového prieskumu vyplýva, že prijaté opatrenia nevnímajú pozitívne všetci respondenti. Nespokojnosť sa prejavuje aj napriek tomu, že namiesto zrušených služieb univerzitná knižnica ponúkla nové možnosti využitia priestorov, predovšetkým na skupinové aktivity, relax a oddych. Vo viacerých komentároch badáme negatívne komentáre napríklad na obmedzenie absenčných služieb v Ekonomickej študovni. Návštevnosť Ekonomickej študovne pred pandémiou Covid-19 v roku 2019 v súvislosti s absenčnými výpožičkami bola 11 968 používateľov, pričom v roku 2022, t. j. rok po pandémii, o absenčné služby v tejto študovni prejavilo záujem len 3 676 používateľov, čo predstavuje 69 % pokles v porovnaní s rokom 2019. Záujem o prezenčné výpožičky pred a po pandémii bol vyrovnaný, v roku 2019 to bolo 2 597, v roku 2022 zas 2 359 používateľov. Okrem toho knižnica sleduje aj dôvod návštevy študovni za účelom oddychu a relaxu. V roku 2019 za týmto účelom navštívilo Ekonomickú študovňu 635 používateľov a 510 v roku 2022. Zmeny v poskytovaných službách a rekonštrukcia priestorov Ekonomickej študovne sa realizovali v letných mesiacoch 2023. Štatistické údaje využívania služieb za rok 2024 ukazujú výrazné zvýšenie využívania prezenčných výpožičiek (3 760 používateľov) a novozriadenej oddychovej zóny (2 319 používateľov). Služby Referátu absenčných výpožičiek, kde bol presunutý absenčný fond Ekonomickej študovne, využilo 1 466 používateľov EF, čo predstavuje po FF druhú najvyššiu návštevnosť (tvorili 20 % návštevnosti RAV). Je škoda, že v dotazníkovom prieskume sme nezaznamenali pozitívne hodnotenie týchto zmien, ktoré uvítalo aj vedenie fakulty a rovnako aj vyučujúci, ktorí zrekonštruované priestory študovne využívajú na výučbu.

Knižnica pracuje v priestorových podmienkach, ktoré nie vždy dokáže ovplyvniť, preto aj vytváranie podmienok na skupinovú prácu, oddych a relax či vybavenosť pracovísk sú v niektorých prípadoch obmedzené. Postupne

ich však zlepšuje tam, kde to možné je. Z návrhov, ktoré respondenti vyjadrili v komentároch, vyplynula potreba zvýšiť kvalitu používateľských počítačov. Názory na skvalitnenie technického vybavenia sa komentároch vyskytli opakovane, a to aj napriek tomu, že záujem o využívanie techniky v študovniach klesá, pretože používatelia v čoraz väčšej miere využívajú vlastné zariadenia.

Z výsledkov prieskumu je zrejmé, že vyjadrená nespokojnosť používateľov nie vždy súvisí s konkrétnou službou. Ak respondent nie je spokojný s tým, že pracovisko neposkytuje absenčné výpožičky, vyjadruje nespokojnosť aj s ostatnými službami. Tento jav môžeme pozorovať vo viacerých hodnoteniach. Niektorí respondenti navyše vyjadrili nespokojnosť s vybranými službami, ale v komentároch neuviedli dôvody svojho negatívneho hodnotenia, alebo v konečnom dôsledku hodnotili spokojnosť so službami pozitívne. V odpovediach sa zároveň prejavila variabilita názorov používateľov na konkrétne pracoviská a služby knižnice. Zaznamenali sme výrazne protichodné názory v rôznych oblastiach. Napríklad ak na jednej fakulte hodnotí väčšina respondentov spokojnosť s otváracími hodinami a personálnym obsadením študovne veľmi pozitívne, iní respondenti sa pravdepodobne na základe jednej negatívnej skúsenosti vyjadrujú negatívne.

Hlavnou úlohou akademickej knižnice je poskytovanie prístupu ku kvalitnej a relevantnej odbornej literatúre. Na jednej strane respondenti vyjadrili spokojnosť s poskytovanými informačnými zdrojmi, na druhej strane zároveň z odpovedí vyplynulo, že mnohé informačné zdroje nevyužívajú. Respondenti sa vyjadrovali aj k nedostatku študijnej literatúry. V tejto oblasti knižnica okrem komunikácie a cieľeného oslošovania fakúlt v súvislosti so zabezpečením potrebnej povinnej a odporúčanej študijnej literatúry realizuje aj cieľový nákup na základe analýzy literatúry uvedenej v informačných listoch predmetov. Študenti, ktorí vyjadrili svoj názor aj v komentároch, vidia problém v jej dostatočnom množstve či možnosti absenčnej výpožičky. Negatívne komentáre sa vyskytli aj na zastúpenie zahraničnej odbornej literatúry, a to aj napriek tomu, že vo fonde knižnice tvorí celkovo 65 % (z toho 31,56 % literatúry v českom jazyku, 23 % literatúry v anglickom jazyku a zvyšných 10,43 % literatúra v iných jazykoch).

Za dôležité považujeme komentáre, ktoré sa týkajú poskytovania prístupu k informačným zdrojom v elektronickej forme. Respondenti vyjadrili záujem o širšiu ponuku e-kníh prístupných cez online katalóg knižnice, zdigitalizovanej literatúry dostupnej vo virtuálnej

študovni či o rozšírenie portfólia EIZ (aj formou krátkodobých skúšobných prístupov). Využívanie elektronických zdrojov komplikuje aj neznalosť o možnostiach prístupu k nim. Najkritickejším miestom, ktoré dotazník v tejto oblasti odkryl, je nevedomosť respondentov o vzdialenom prístupe k licencovaným e-zdrojom z domu prostredníctvom *Virtual Private Network (VPN)*. Ak o ňom aj vedia, sťažujú sa, že je to „tá najkomplikovanejšia vec pod slnkom, treba zlepšiť“. Na sprístupňovaní niektorých služieb musí univerzitná knižnica spolupracovať s inými pracoviskami univerzity, predovšetkým s Ústavom automatizácie a komunikácie (UAKOM), ktoré okrem iného zabezpečuje aj pokrytie bezdrôtovej siete wifi a prístup do VPN. Prihlasovanie do týchto služieb je viazané na inštaláciu aplikácií priamo do zariadení a je v plnej kompetencii UAKOM-u. Aktuálne je prihlasovanie cez VPN jediná možnosť, ako sa dostať k licencovaným databázam z počítačov mimo siete UMB. Na vyhľadávanie vo všetkých databázach súčasne knižnica ponúka nástroj *Summon*, ktorý integruje vyhľadávanie v licencovaných e-zdrojoch cez jednotný vstup.

Z hľadiska zlepšovania služieb pre pedagogických a vedeckých pracovníkov a doktorandov univerzity treba predovšetkým zvýšiť informovanosť o poskytovaných službách. Za nepodstatné nemôžeme považovať ani komentáre, v ktorých respondenti žiadajú o zavedenie služby vyhľadávania ohlasov či automatickú registráciu ohlasov registrovaných v databázach Web of Science a Scopus. Prenesenie bremena vyhľadávania citácií aj mimo scientometrických databáz pre všetkých tvorivých zamestnancov na univerzite by pre knižnicu bolo neúnosné predovšetkým z hľadiska personálneho zabezpečenia. V minulých rokoch sa realizovala služba vyhľadávania ohlasov v periodikách odoberaných knižnicou, ale pre nízky počet vyhladaných citácií, a teda neefektívnosť tejto služby, sa od nej ustúpilo. Proaktívne knižnica postupuje v prípade dodaných podkladov k ohlasom a v zoznamoch použitej literatúry dohľadáva ohlasy aj iným autorom z univerzity, ktorým takto registruje citácie bez toho, aby si ich museli nahlasovať.

Je evidentné, že viaceré pripomienky respondentov k službám na podporu vedy pramenia z neinformovanosti. Svedčia o tom najmä odpovede na otvorené otázky a potvrdzuje to aj tento komentár: „Myslím, že ponuka služieb je dostatočná, avšak mnohí z nás o nej nemajú dostatočné informácie.“ O to paradoxnejšie vyznievajú odpovede na otázku, ktorá bola zameraná na **informačné e-mail**y o nových službách, pripravovaných výstavách odbornej literatúry, skúšobných prístupoch k e-zdrojom a legislatívnych zmenách v oblasti evidencie publikačnej

činnosti a ohlasov a i., ktoré knižnica posielala na e-mailové adresy UMB. Podľa výsledkov 88 % respondentov tieto e-maily číta a sú pre nich prínosné, len 6 respondentov ich eviduje, ale nečíta (12 %), a žiadny z respondentov sa nevyjadril, že o nich nemá vedomosť.

Okrem hodnotenia služieb knižnice sme sa zaujímali aj o to, či pedagogickí zamestnanci od študentov vyžadujú využívanie služieb knižnice. 83 % respondentov odpovedalo kladne. 9 respondentov (17 %) odpovedalo záporne. V prípade zápornej odpovede mali respondenti uviesť dôvod, prečo študentov k návšteve knižnice nemotivujú. V tejto otázke na respondentov pôsobilo zmätočne použitie dvoch slovies – vyžadovať a motivovať. Traja respondenti sa vyjadrili, že síce od študentov nevyžadujú návštevu knižnice, ale motivujú ich k tomu, jeden respondent odpovedal, že študenti využívajú knižnicu aj bez jeho intervencie. Ďalší pedagógovia nechávajú návštevu knižnice na zvážení samotných študentov (2 respondenti), učia ich získavať informácie zo zahraničných portálov (1 respondent), prípadne im poskytujú informácie cez systém pre správu a vytváranie elektronických vzdelávacích kurzov Moodle (1 respondent). Jeden pedagóg ako dôvod uviedol používateľsky „nepriateľské“ stránky, a to aj napriek tomu, že prehľadnosť a dostupnosť informácií na webovej stránke knižnice bola používateľmi dotazníka hodnotená veľmi pozitívne.

Vo vyhodnotení dotazníka sme pri viacerých otázkach mohli zaznamenať rozpor, na ktorý vo svojom článku poukazuje aj Hernon et al. (1999). Čo je (objektívne) kvalitná služba a čo je (subjektívna) spokojnosť používateľa s ňou? Očakávania a predstavy používateľov o kvalitnej službe nemusia korešpondovať s jej skutočným obsahom, a preto zostávajú neuspokojené. Napríklad používatelia od rešeršnej služby očakávajú spolu so zoznamom relevantných zdrojov aj to, že ich budú mať všetky fyzicky pripravené priamo na štúdium a výpožičku. Používateľ je tiež ovplyvnený rôznymi faktormi, ktoré jeho priamu reakciu skresľujú, či už pozitívne alebo negatívne, čo sa následne môže prejaviť aj v dotazníkovom prieskume. Barfi et al. (2023) vo svojich záveroch uvádzajú, že výsledky neovplyvňujú len očakávania používateľov, ale aj ich rozdielne informačné potreby. Veľký vplyv na hodnotenie má aj dĺžka využívania knižnično-informačných služieb, t. j. množstvo skúseností so službou a status používateľa na univerzite (Roy et al. 2012). Dôležitým prvkom pri skúmaní kvality a vplyvu služieb knižnice preto môžu byť skutočné očakávania akademických pracovníkov a tiež to, ako môžu ovplyvniť využívanie knižnice študentmi. Kiran (2010) vo svojich záveroch uvádza, že mnohé nástroje merania spokojnosti používateľov a kvality služieb

(v jeho prípade nástroj SERVQUAL) síce odhaľujú oblasti alebo rozsah služieb, ktoré si vyžadujú pozornosť, ale neuvádza podrobnosti o ich nedostatočnosti. Žiadny nástroj na meranie kvality služieb nie je všeobecne platný a mal by byť doplnený ďalšími metodikami (napr. denné štatistiky, iné metódy zberu údajov, vedenie rozhovorov zameraných na rôzne skupiny používateľov a i.).

Nepriaznivo možno hodnotiť množstvo respondentov dotazníka. K 31. 5. 2025 bolo v univerzitnej knižnici registrovaných 4 484 aktívnych používateľov, t. j. používateľov, ktorí v priebehu 365 dní aspoň raz využili služby knižnice. 251 vyplnených dotazníkov tvorí len 5,6 % z potenciálnych respondentov. Z toho je možné vyvodit' nízky záujem používateľov o vyjadrenie názoru a poskytnutie relevantnej spätnej väzby, o ktorú univerzitná knižnica týmto krokom požiadala. Zrealizovaný prieskum používateľských potrieb preto možno považovať za malú vzorku názorov, ktoré z kvantitatívneho hľadiska zohľadňujú stanovisko len malej skupiny používateľov. Napriek tomu dotazník prejavilo záujem vyplniť 16 respondentov, ktorí služby univerzitnej knižnice nevyužívajú.

ZÁVER

Kennedy (2025) poukazuje na dôležitosť spätnej väzby a dôraz na jej vyhodnotenie. Získané pripomienky a návrhy na zlepšenie služieb a zvýšenie kvality fondu sú pre univerzitnú knižnicu veľmi cenné. Poslúžia nám nielen na posúdenie aktuálneho vnímania služieb knižnice a spokojnosti používateľov knižnice, ale budú využité aj pri príprave koncepcie rozvoja univerzitnej knižnice UMB na roky 2026 – 2030. Z komentárov respondentov možno vyvodit' niekoľko inšpirácií na nové služby:

- prístupnosť vybraných pracovísk aj v nočných hodinách alebo v režime 24/7,
- evidencia ohlasov registrovaných v scientometrických databázach bez nutnosti ich nahlasovania do knižnice,
- zavedenie služby, ktorá umožní vyhľadávanie vo všetkých informačných zdrojoch knižnice, nielen v licencovaných databázach,
- rozšírenie služieb virtuálnej študovne o konverziu písaného textu do audio formy pre študentov so špeciálnymi potrebami,
- úprava online katalógu na používateľsky priateľské prostredie,
- rozšírenie ponuky beletrie a propagácia voľného výberu,
- skenovanie a tlač dokumentov na Referáte absenčných výpožičiek a ďalších pracoviskách knižnice,
- efektívne vzdelávanie všetkých skupín používateľov kompetentnými pracovníkmi knižnice.

Niektorí používatelia vyjadrili pozitívnu reakciu na schopnosť zamestnancov univerzitnej knižnice prijať spätnú väzbu a poďakovali sa za realizáciu dotazníkového prieskumu. Anonymita dotazníka však umožnila respondentom vyjadriť sa k službám univerzitnej knižnice kriticky. Nevýhodou je, že práve z dôvodu anonymity prieskumu im nedokážeme poskytnúť adresnú spätnú väzbu. Mnohé negatívne komentáre sme vnímali ako nie celkom oprávnené a domnievame sa, že spočívali práve v nedostatočnej informovanosti respondentov o širokej ponuke služieb a informačných fondov univerzitnej knižnice, keďže viacerí sa dožadovali zavedenia služieb, ktoré už knižnica poskytuje.

Pre univerzitnú knižnicu z toho vyplýva zásadná úloha – hľadať ďalšie a predovšetkým efektívnejšie spôsoby komunikácie s registrovanými i potenciálnymi používateľmi, ktoré zvýšia povedomie o existujúcich službách a umožnia adresné poskytovanie podpory všetkým členom akademickej obce univerzity. Niektoré marketingové nástroje (webová stránka, sociálne siete) boli z hľadiska získavania informácií o knižnici používateľmi hodnotené ako kľúčové, preto treba distribúciu informácií na vybrané produkty zamerať práve na tieto kanály.

Na otvorenú otázku **Prečo nevyužívate služby knižnice** (odpovedali na ňu len respondenti, ktorí prejavili záujem vyplniť dotazník, aj keď nie sú registrovanými používateľmi), sme zaznamenali rôzne dôvody, napr. vzdialenosť, nevyhovujúce otváracie hodiny, využívanie služieb iných knižníc. 4 respondenti nevyužívajú literatúru v knižnici, pretože všetky potrebné informácie nachádzajú na internete. Aj napriek kritickým vyjadreniam niektorých respondentov na nedostatok zahraničnej odbornej literatúry vo fonde knižnice sa jeden neregistrovaný respondent vyjadril, že zvažuje registráciu v knižnici práve kvôli zahraničnej literatúre, ku ktorej univerzitná knižnica poskytuje prístup. Z odpovedí vyplýva aj potreba osloviť nových zamestnancov univerzity, a tiež nevyhnutnosť propagácie služieb knižnice medzi nepedagogickými zamestnancami, ktorí nemajú dostatok informácií o tom, čo im univerzitná knižnica môže ponúknuť. Zaujímavá by bola analýza odpovedí týkajúca sa otázky, ktorá sa do prieskumu nedostala: Čo vás motivuje vyplniť dotazník, ak služby knižnice nevyužívate?

V budúcnosti by mohla univerzitná knižnica využiť ďalšie metódy na cielené získavanie názorov používateľov. Inšpiráciou sú aj skúsenosti Moravskej zemskej knižnice v Brne, ktorá prieskum používateľských potrieb

realizovala formou ohniskových skupín (Zadrazilová et al. 2023). Okrem získania relevantných názorov by tak pracovníci knižnice mali možnosť priamej komunikácie a interakcie s rôznymi skupinami používateľov. Kritické postoje by respondenti možno neprejavili v takej miere ako pri anonymnom dotazníkovom prieskume, otvoril by sa priestor na zvýšenie povedomia o existujúcich službách a vzájomná výmena informácií formou dialógu by mohla byť inšpiratívna pre obe zúčastnené strany.

POUŽITÁ LITERATÚRA

ADENIRAN, Pauline, (2011). *User satisfaction with academic libraries services: Academic staff and students perspectives*. Online. International Journal of Library and Information Science. Vol. 3, no. 10, s. 209 – 216. Dostupné na: <https://doi.org/10.5897/IJLIS11.045>. [dátum citovania 2025-10-14].

BARFI, Kwaku Anhwere; PARBIE, Seth Kobina; FILSON, Christopher Kwame; VONDEE, Mathias Teye; KODUA-NTIM, Kwame a Eunice AYENSU, (2023). *Assessing the quality of services at an academic library*. Online. Heliyon. Vol. 9, no. 12, e22449. Dostupné na: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e22449>. [dátum citovania 2025-11-10].

GYAU, Emmanuel Baffour; LIU, Jing a Obeng KWAKYE, (2021). *Evaluation of User Satisfaction with Academic Libraries Services Based on Students' Perspectives*. Online. Open Access Library Journal. Vol. 08, no. 08, s. 1 – 17. Dostupné na: <https://doi.org/10.4236/oalib.1107783>. [dátum citovania 2025-10-14].

HERNON, Peter; NITECKI, Danuta a Elen ALTMAN, (1999). *Service Quality and Customer Satisfaction: An Assessment and Future Directions*. Online. The Journal of Academic Librarianship. Vol. 25, no. 1, s. 9 – 17. Dostupné na: [https://doi.org/10.1016/S0099-1333\(99\)80170-0](https://doi.org/10.1016/S0099-1333(99)80170-0). [dátum citovania 2025-10-14].

KENNEDY, Sean P.; MATTESON, Miriam L. a Yue MING, (2025). *Exploring the effects of informal feedback on organizational outcomes in academic libraries*. Online. The Journal of Academic Librarianship. Vol. 51, no. 1, s. 103005. Dostupné na: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2025.103005>. [dátum citovania 2025-10-14].

KIRAN, Kaur, (2010). *Service quality and customer satisfaction in academic libraries: Perspectives from a Malaysian university*. Online. Library Review. Vol. 59, no. 4, s. 261 – 273. Dostupné na: <https://doi.org/10.1108/00242531011038578>. [dátum citovania 2025-11-10].

KLEINOVÁ, Dagmar, (2010). *Prieskum spokojnosti používateľov so službami UKB*. Online. ILib: informačné technológie a knižnice. Roč. 14, č. 3, s. 18 – 23. Dostupné na: <https://itlib.cvtisr.sk/clanky/clanek925>. [dátum citovania 2025-10-14].

MALIK, Shahab Alam et al., (2024). *The influence of library service quality, library image, place, personal control and trust on loyalty: the mediating role of perceived service value and satisfaction*. Online. International Journal of Quality & Reliability Management. Vol. 41, no. 4, s. 1111 – 1129. Dostupné na: <https://doi.org/10.1108/IJQRM-05-2023-0167>. [dátum citovania 2025-10-14].

MIERZECKA, Anna, (2018). *Students' Information Needs and Digital Technologies in Academic Libraries*. Online. Przegląd Biblioteczny. Vol. 86, no. 4, s. 509 – 530. Dostupné na: <https://doi.org/10.36702/pb.440>. [dátum citovania 2025-10-14].

MIERZECKA, Anna, (2024). *Academics' information needs from the librarians' perspective: A study of the research community of practice*. Online. The Journal of Academic Librarianship. Vol. 51, no. 1, art. no. 103004. Dostupné na: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2024.103004>. [dátum citovania 2025-10-14].

NITECKA, Danuta A., (1996). *Changing the concept and measure of service quality in academic libraries*. Online. The Journal of Academic Librarianship. Vol. 22, no. 3, s. 181 – 190. Dostupné na: [https://doi.org/10.1016/S0099-1333\(96\)90056-7](https://doi.org/10.1016/S0099-1333(96)90056-7). [dátum citovania 2025-11-10].

ROY, Abhik; KHARE, Adwait; LIU, Ben S. C.; HAWKES, Linda M. a Janice SWIATEK-KELLEY, (2012). *An investigation of affect of service using a LibQual+™ survey and an experimental study*. Online. The Journal of Academic Librarianship. Vol. 38, no. 3, s. 153 – 160. Dostupné na: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2012.03.018>. [dátum citovania 2025-11-10].

SIMONDS, Patience L. a Syed S. ANDALEEB, (2001). *Usage of academic libraries: the role of service quality, resources and user characteristics*. Online. Library Trends. Vol. 49, no. 4, s. 626 – 634. Dostupné na: <http://hdl.handle.net/10361/5442>. [dátum citovania 2025-10-14].

SOARES-SILVA, Danilo et al., (2020). *Explaining library user loyalty through perceived service quality: What is wrong?* Online. Journal of the Association for Information Science and Technology. Vol. 71, no. 8, s. 954 – 967. Dostupné na: <https://doi.org/10.1002/asi.24313>. [dátum citovania 2025-10-14].

ZADRAŽILOVÁ, Iva et al., 2023. *Výzkum uživatelských potřeb v Moravské zemské knihovně*. Online. ProInflow. Vol. 15, no. 2, s. 108 – 128. Dostupné na: <https://doi.org/10.5817/ProIn2023-34999>. [dátum citovania 2025-10-14].

■ Recenzovaný článok / Reviewed article