



## **Vyhodnotenie prieskumu spokojnosti čitateľov a používateľov s Akademickou knižnicou Akadémie ozbrojených síl generála Milana Rastislava Štefánika**

**2024**

Akademická knižnica Akadémie ozbrojených síl generála Milana Rastislava Štefánika (ďalej len „knižnica“ a „Akadémia ozbrojených síl“) uskutočnila prieskum spokojnosti s knižnicou prostredníctvom elektronického dotazníka v dňoch 20. 5. – 9. 6. 2024. Dotazníkové zisťovanie bolo zamerané na spokojnosť / nespokojnosť registrovaných / neregistrovaných čitateľov s poskytovanými knižnično-informačnými službami, materiálno-technickým vybavením knižnice, pracovníkmi knižnice, webovou stránkou knižnice a s novým knižnično-informačným systémom Tritius. Cieľom prieskumu bolo získanie informácií a názorov respondentov o knižnici, ktoré môžu napomôcť ďalšiemu rozvoju.

Dotazník obsahoval celkovo 26 otázok (otvorené, polouzavreté, maticové, výberové z viacerých odpovedí, hodnotiace podľa Likertovej stupnice, informatívne). Knižnica získala spätnú väzbu v podobe 31 odpovedí celkovo na 4 nepovinné otvorené otázky, ktoré ponúkli priestor na vyjadrenie vlastných pripomienok respondentov. Vyhodnotenie odpovedí respondentov je uvedené v reálnom počte odpovedí. Percentuálne vyhodnotenie je použité len pri údajoch o respondentovi / respondentke a k náhľadu na percentuálny podiel k celkovému počtu registrovaných a potencionálnych čitateľov.

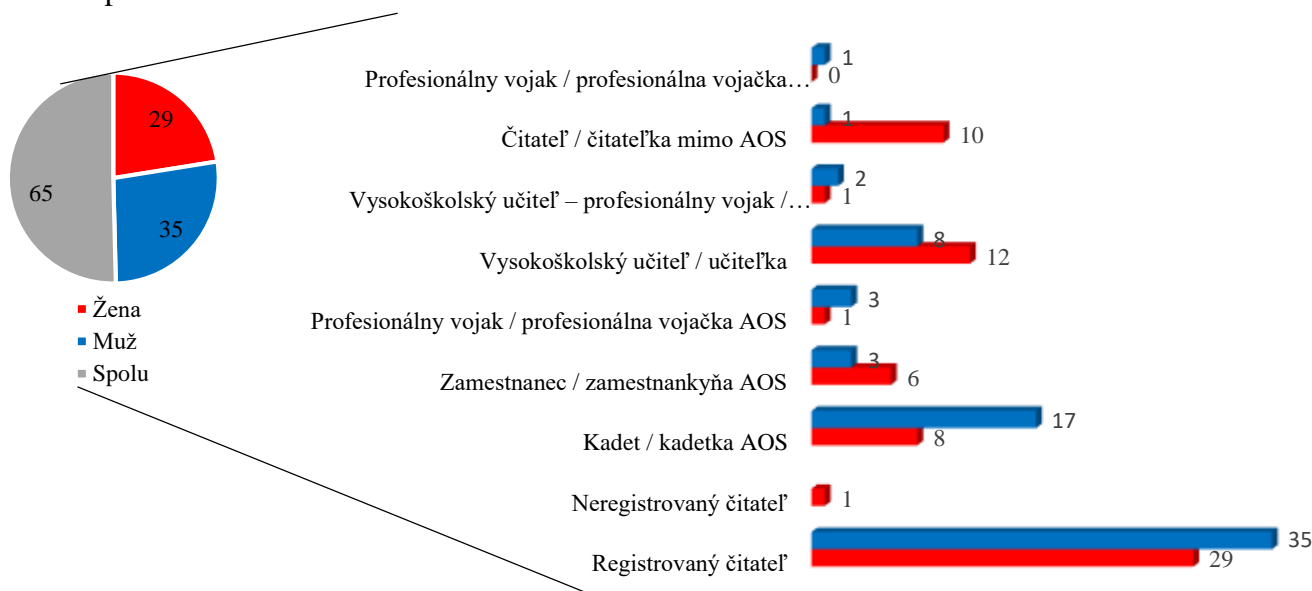
***Vyhodnotenie údajov o respondentovi / respondentke (Ste žena / muž?, Ste registrovaný/á čitateľ/ka knižnice?, Ste (status respondenta)?)***

Prieskumu spokojnosti sa zúčastnilo 65 respondentov v zastúpení 30 žien (46 %) a 35 mužov (54 %) z radov študentiek a študentov [25], profesionálnych vojačiek a vojakov [4], vysokoškolských učiteľiek a učiteľov [12], vysokoškolských učiteľiek a učiteľov profesionálnych vojačiek a vojakov [3], zamestnankýň a zamestnancov [9] Akadémie ozbrojených síl, profesionálnych vojačiek a vojakov [1] a čitateľiek a čitateľov [11] mimo Akadémie ozbrojených síl. Z celkového počtu respondentov v prieskume je registrovaných v knižnici 64 čitateľov, čo predstavuje 15,4 %

respondentov z počtu 415 čitateľov s platnou registráciou ku dňu 20. máj 2024. 1 (2 %) respondent nie je registrovaným čitateľom v knižnici. **(Graf 1)**

Celkový 65 počet odpovedajúcich v dotazníkovom prieskume spokojnosti predstavuje relevantnosť názorového spektra 6, 7 % z celkového počtu 981 čitateľov evidovaných v knižničnom systéme Tritius; 8, 3 % respondentov z počtu 775 registrovaných čitateľov, 3,8 % respondentov z odhadovaného potencionálneho počtu 1 700 možných čitateľov.

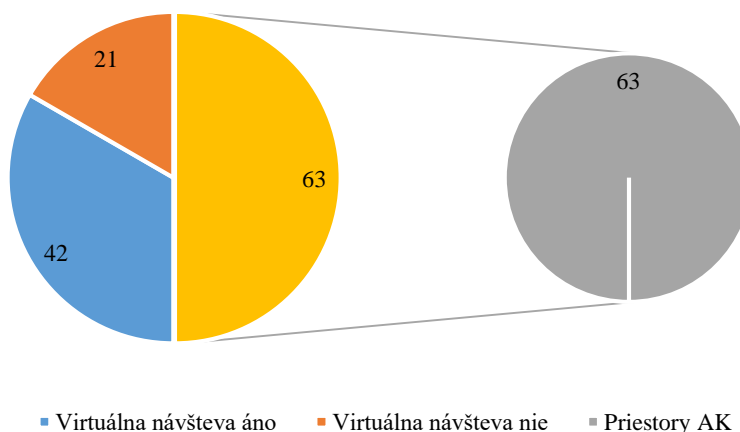
**Graf 1 Respondenti**



**Vyhodnotenie otázok 1 – 3 (Navštevujete knižnicu fyzicky?, Navštevujete knižnicu virtuálne?, Ako často navštevujete priestory knižnice?)**

Požičovňa, študovňa a oddelenie beletrie sú priestory knižnice prístupné pre čitateľov. Podľa vyjadrení 63 respondentov knižnicu navštevuje fyzicky 63. Z nich virtuálne navštevuje knižnicu 42 respondentov a 21 respondentov virtuálnu knižnicu nenavštevuje. **(Graf 2 a 3)**

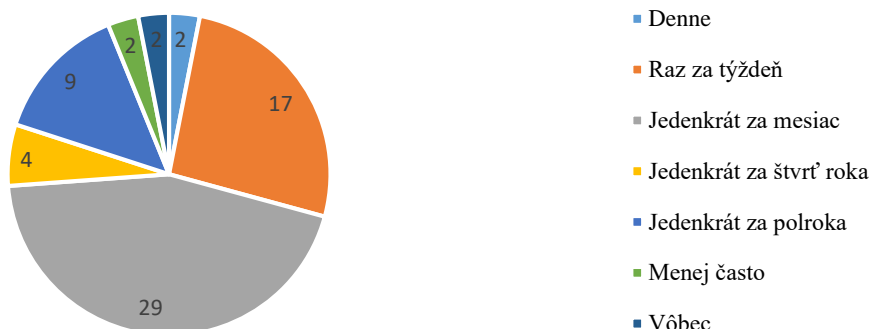
**Graf 2 Fyzická návšteva knižnice s odpoveďou áno**



Najviac respondentov v počte 29, ktorí fyzicky navštevujú knižnicu, deklaruje návštevu priestorov knižnice raz za mesiac, 17 zúčastnených v prieskume prichádza do knižnice raz za týždeň a denne

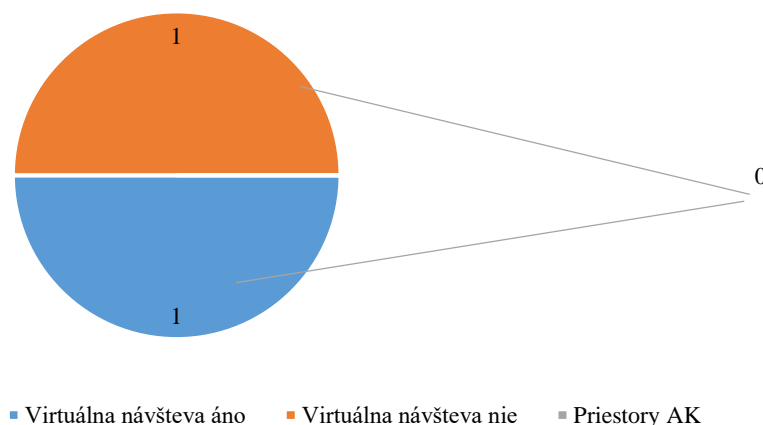
navštevujú knižnicu 2 respondenti. 4 respondenti uvádzajú frekvenciu raz za štvrt' roka, 9 respondentov jedenkrát za polroka, menej často prichádzajú 2 respondenti.

**Graf 3** Frekvencia fyzických návštev priestorov knižnice



Knižnicu fyzicky vôbec nenavštevujú 2 respondenti zo zúčastnených v dotazníkovom prieskume, pričom jeden navštevuje knižnicu virtuálne a jeden ani virtuálne knižnicu nenavštevuje. (**Graf 4**)

**Graf 4** Fyzická návšteva knižnice s odpoveďou nie

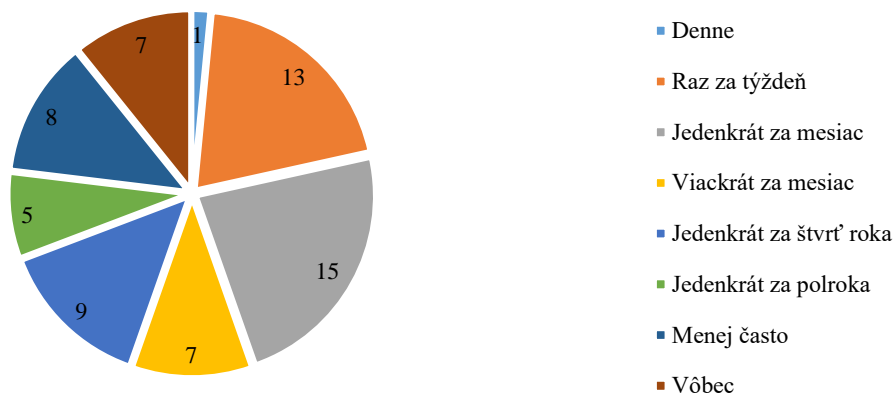


#### ***Vyhodnotenie otázky 4 (Ako často využívate webovú stránku knižnice?)***

Webová stránka knižnice <http://ak.aos.sk> je základňou všetkých informácií o knižnici, jej službách, súčasťou ktorej sú online katalógy - knižničného fondu a evidencie publikačnej činnosti, formuláre pre elektronický zber podkladov pre bibliografickú registráciu publikačnej činnosti zamestnancov a doktorandov Akadémie ozbrojených síl. Na webovej stránke sú dostupné elektronické informačné zdroje a virtuálna študovňa, bibliografie záverečných prác a veľa ďalších užitočných informácií a oznamov. Návštevy webovej stránky knižnice potvrdilo 57 respondentov v intervaloch denne 1 respondent, raz za týždeň 13 respondentov, najviac v intervale jedenkrát a viackrát za mesiac 22 respondentov, v intervale jedenkrát za štvrt' roka 9 respondentov a za pol roka 5 respondentov, menej často 8 respondentov. Webovú stránku knižnice vôbec nenavštevuje 7 respondentov. (**Graf 5**) Vysoké percento návštev potvrdzuje dôležitosť informačnej, komunikačnej a propagačnej funkcie

webovej stránky pre knižnicu, a preto je potrebné webovú stránku pravidelne aktualizovať, zlepšovať, udržiavať.

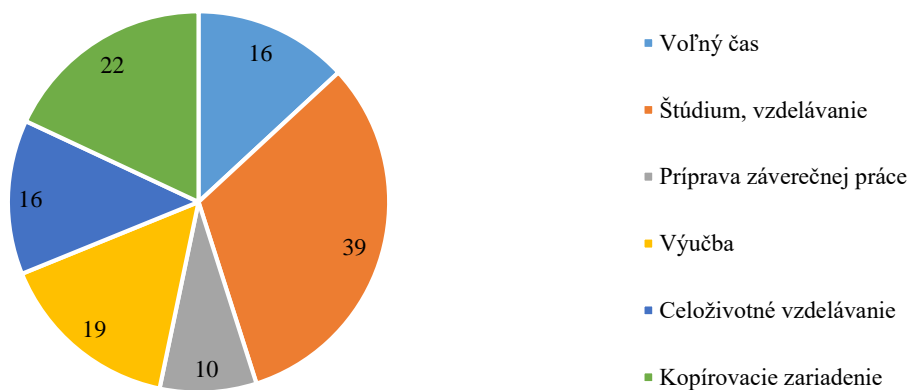
**Graf 5** Frekvencia využitia webovej stránky knižnice



**Vyhodnotenie otázky 5 (Aký je dôvod návštevy knižnice?)**

Na otázku dôvodu návštevy knižnice vyberali respondenti z viacerých možných odpovedí. 65 respondentov celkovo uvádza 122 odpovedí. Pre 18 respondentov po tri odpovede, z ktorých najčastejším dôvodom návštevy v knižnici je štúdium, vzdelávanie – 39 odpovedí z celkového počtu, výučba – 19 odpovedí z celkového počtu a kopírovacie zariadenie – 22 odpovedí z celkového počtu. Pre 4 respondentov je jediným dôvodom návštevy knižnice kopírovacie zariadenie. Pre 16 respondentov je jedným z dôvodov celoživotné vzdelávanie a rovnako pre 16 respondentov voľný čas. Návšteva knižnice z pohľadu prípravy záverečnej práce je dôležitá pre 10 respondentov. (**Graf 6**) Odpovede respondentov podporili informačno-vzdelávaciu funkciu napĺňanú prostredníctvom knižnično-informačných služieb a sociálnu funkciu knižnice prostredníctvom interpersonálnej komunikácie a zabezpečenia voľnočasových potrieb čitateľa.

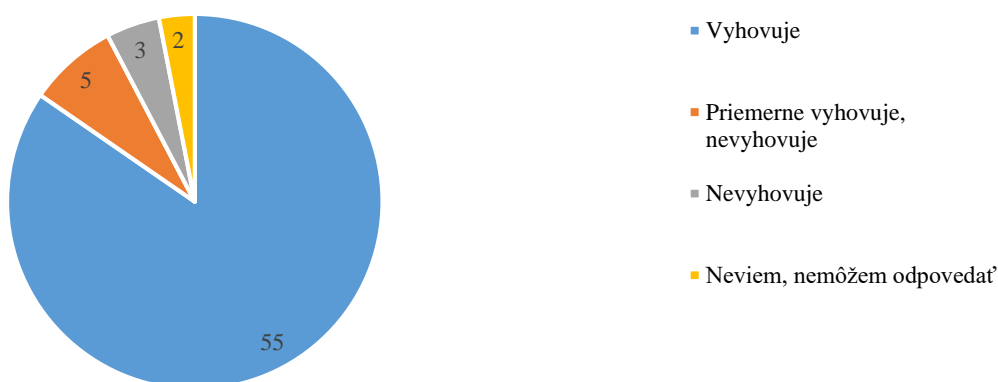
**Graf 6** Dôvod návštevy knižnice



### Vyhodnotenie otázky 6 ( Ako vám vyhovuje prevádzkový čas knižnice?)

Zo 65 respondentov dotazníkového zisťovania prevádzkový čas knižnice pre vyhovuje väčšine 55 respondentom, priemerne vyhovuje / nevyhovuje 5 respondentom. Pre 3 študentky, ktoré navštevujú fyzicky knižnicu jedenkrát za týždeň alebo za mesiac, prevádzková doba knižnice nevyhovuje a 2 respondenti z radov študentov / študentiek sa nevedeli, nemohli vyjadriť, pretože knižnicu fyzicky nenavštevujú. (**Graf 7**) Prevádzková doba knižnice je schválená vedením Akadémie ozbrojených síl a zohľadňuje denný poriadok, výučbový rozvrh, počet pracovníkov knižnice, sledovanú štatistiku návštev (145 čitateľov za obdobie 8. 1. 2024 – 31.5. 2024 – predstavuje 89 prevádzkových hodín) uskutočnených cca do 16:00 h najmä z dôvodu využitia kopírovacieho zariadenia v priestoroch požičovne v čase 15:00 – 16:45 h .

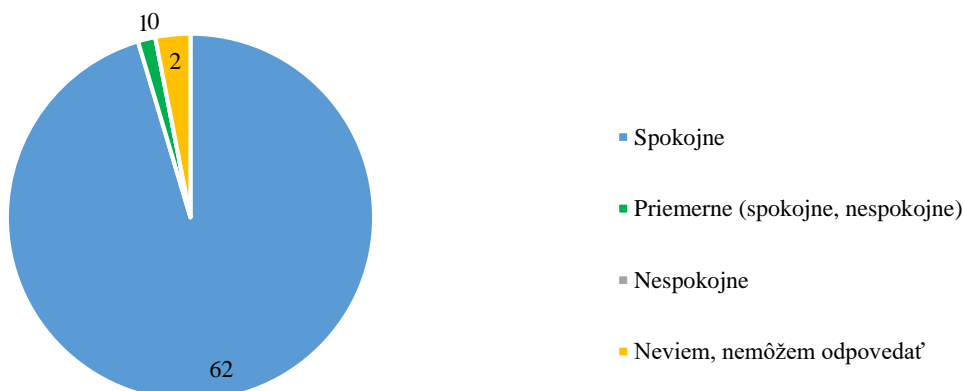
**Graf 7** Spokojnosť s prevádzkovým časom knižnice



### Vyhodnotenie otázky 7 (Ako sa cítite v knižnici?)

Jedným z cieľov knižnice je vytváranie pozitívnej atmosféry v knižnici v rámci kultúry organizácie, o ktorú sa knižnica usiluje s víziou naplniť svoje motto byť modernou knižnicou, kde sa dobre študuje, pracuje a oddychuje. Podľa **Grafu 8** potvrdzuje 62 zúčastnených v dotazníkovom prieskume, že sa cítia v knižnici spokojne. Priemernú spokojnosť / nespokojnosť vyjadruje 1 respondentka – študentka a 2 respondenti z radov študentov / študentiek nevie, nemôže povedať, pretože knižnicu fyzicky nenavštevujú. Je potešujúce, že sa žiaden respondent necíti v knižnici nespokojne.

**Graf 8** Atmosféra v knižnici

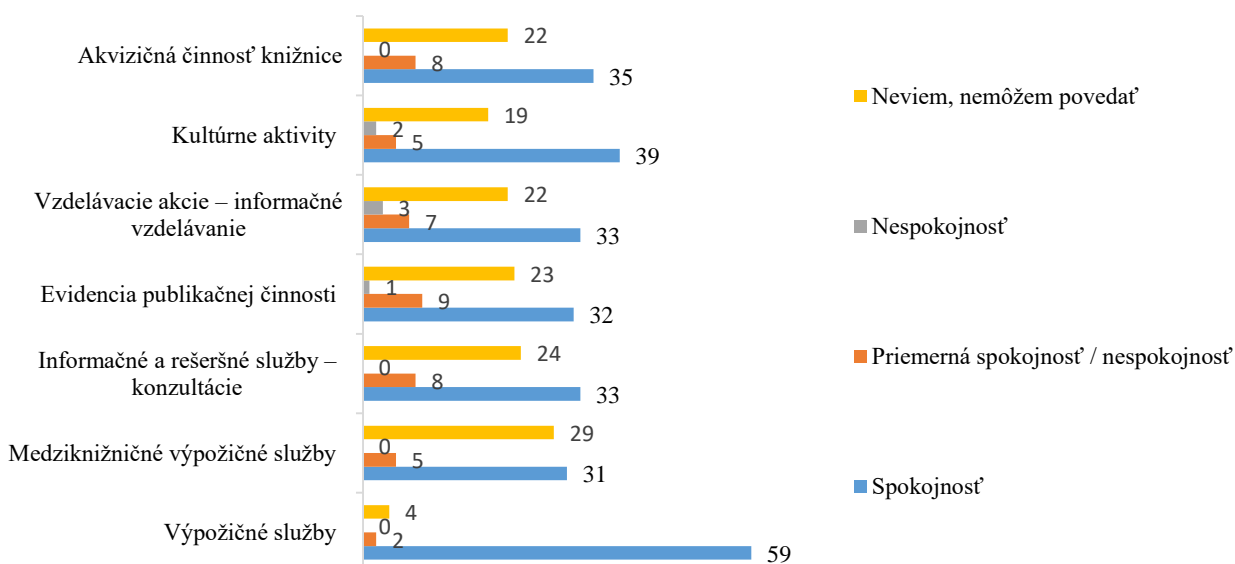


### Vyhodnotenie otázky 8 (Ako ste spokojní s nasledujúcimi službami knižnice?)

Hlavným poslaním knižnice je prostredníctvom knižnično-informačných služieb zabezpečiť slobodný prístup k informáciám, budovať, ochraňovať a sprístupňovať knižničné fondy, a tým uspokojovať vedecko-výskumné a vzdelávacie potreby svojich čitateľov a používateľov a napomáhať ich celoživotnému vzdelávaniu. Celková spokojnosť respondentov so všetkými uvedenými službami knižnice je vyjadrená 262 odpoveďami z celkového počtu odpovedí 455. (**Graf 9**) Najväčšiu spokojnosť vyjadruje 59 respondentov s výpožičnými službami, čo knižnicu teší, pretože vypožičanie informačného prameňa je cieľom a završuje proces od akvizície, odbornú evidenciu v knižnično-informačnom systéme k čitateľovi. Hodnota priemerne spokojných / nespokojných respondentov so všetkými službami predstavuje 44 odpovedí opýtaných. Nespokojnosť respondentov so službami je vyjadrená 6 odpoveďami. Hodnota odpovedí respondentov, ktorí nevedia, nemôžu povedať svoj názor k službám knižnice predstavuje pomerne vysoké číslo 143 odpovedí. Išlo o respondentov, ktorí sa nevedia vyjadriť k akvizičnej činnosti knižnice (22), k evidencii publikačnej činnosti (23), k medziknižničnej výpožičnej službe (29), k informačnej a rešeršnej službe (24), k informačnému vzdelávaniu (22), ku kultúrnym aktivitám (19). Nespokojnosť so službami vyjadruje 6 odpovedí z celkového počtu 455 odpovedí respondentov, pričom 3 respondentky sú nespokojné s vzdelávacími aktivitami, 2 respondentky s kultúrnymi aktivitami a 1 respondentka nie je spokojná s evidenciou publikačnej činnosti.

Respondentky nevyužili možnosť vyjadriť dôvod svojej nespokojnosti so službami, okrem jednej odpovede – „poskytovanie tlačiarne!“, neuvádzajú svoje návrhy na zlepšenie. V odkaze knižnici, otázka 26, 1 respondent uvádza: „Zvážiť dobu zapožičania odbornej literatúry pre pedagogických pracovníkov - na viac ako 1 rok“. Knižničný systém umožňuje pedagógovi vypožičanie titulu na jeden rok, ktorý môže byť dvakrát prolongovaný, čo predstavuje výpožičnú dobu na 3 roky. Po uplynutí tejto lehoty je potrebné knihu fyzicky opätovne vypožičať v knižnici.

**Graf 9** Spokojnosť / nespokojnosť so službami knižnice

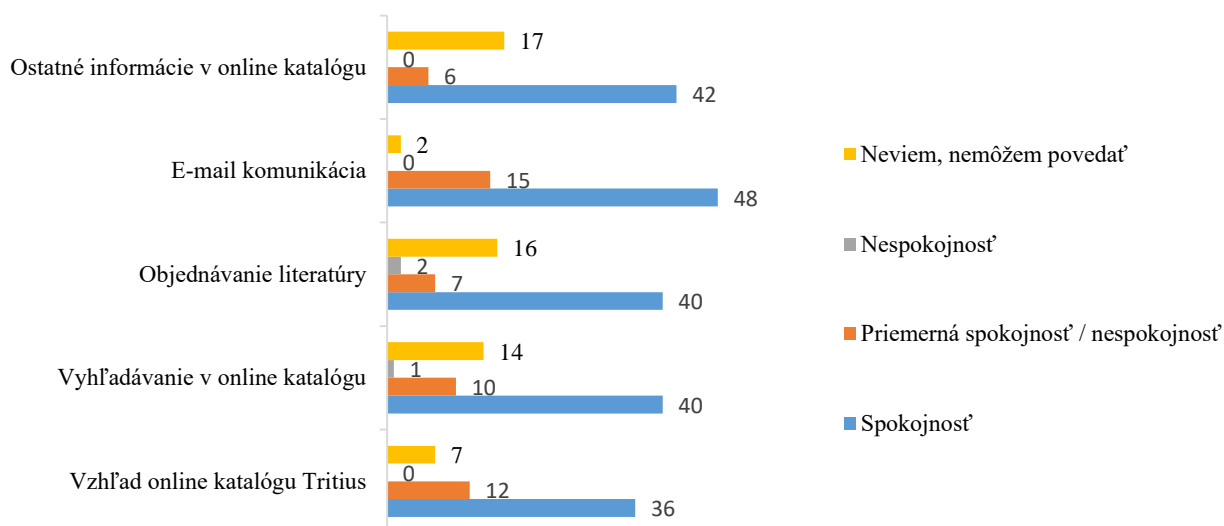


### Vyhodnotenie otázky 9 a 10 (Ako ste spokojní s novým online katalógom knižnično-informačného systému Tritius, ktorý bol nasadený vo februári 2024?; Prípadné pripomienky k online katalógu.)

Knižnično-informačný systém Tritius, ktorý zabezpečila Akadémia ozbrojených síl na konci roka 2023, nahradil systém Virtua. Tritius je novým automatizovaným systémom založený na webovej aplikácii, ktorý sa skladá z modulov pre odborné spracovanie a evidenciu informačných prameňov

pracovníkmi knižnice. Čitateľom ponúka online katalóg pre elektronické vyhľadávanie, objednávanie a vypožičiavanie informačných prameňov z knižničného fondu a z ponuky elektronickej knižnice e-Tritius. Absolútnu spokojnosť vo všetkých bodoch týkajúcich sa online katalógu vyjadruje 206 odpovedí z celkového počtu 325 odpovedí respondentov, priemerná spokojnosť / nespokojnosť predstavuje 50 odpovedí respondentov, nevie, nemôže povedať znamená 56 odpovedí opýtaných a 3 odpovede respondentiek predstavuje nespokojnosť bez uvedenia dôvodu nespokojnosti. (Graf 10) Vyjadrené pripomienky v počte 6 odpovedí respondentov uvádzajú informáciu, že nemajú pripomienky, že sú spokojní a že je to nový systém, na ktorý si treba zvyknúť.

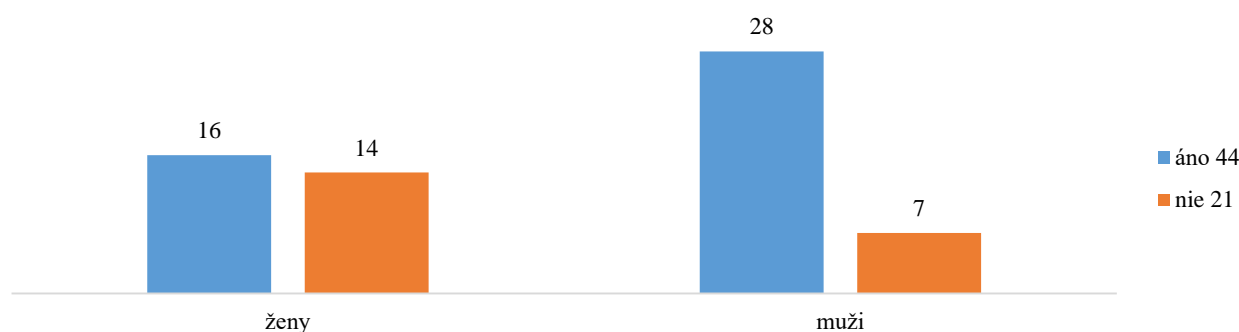
**Graf 10** Spokojnosť s novým online katalógom Tritius



**Vyhodnotenie otázky 11 (Máte záujem o novú službu – digitálny preukaz čitateľa?)**

K súčasným moderným trendom patrí vydanie digitálneho preukazu čitateľa, prostredníctvom ktorého čitateľ získava prehľad o platnosti registrácie v knižnici, počte výpožičiek a základné informácie o prevádzkovej dobe knižnice a kontakte. Akademická knižnica chce byť modernou knižnicou, preto je potešujúce, že z počtu 65 respondentov má záujem o digitálny preukaz čitateľa 44 respondentov zo všetkých kategórií, mužov viac ako žien a nemá záujem 21 respondentov zo všetkých kategórií, viac žien ako mužov.

**Graf 11** Záujem o digitálny preukaz čitateľa

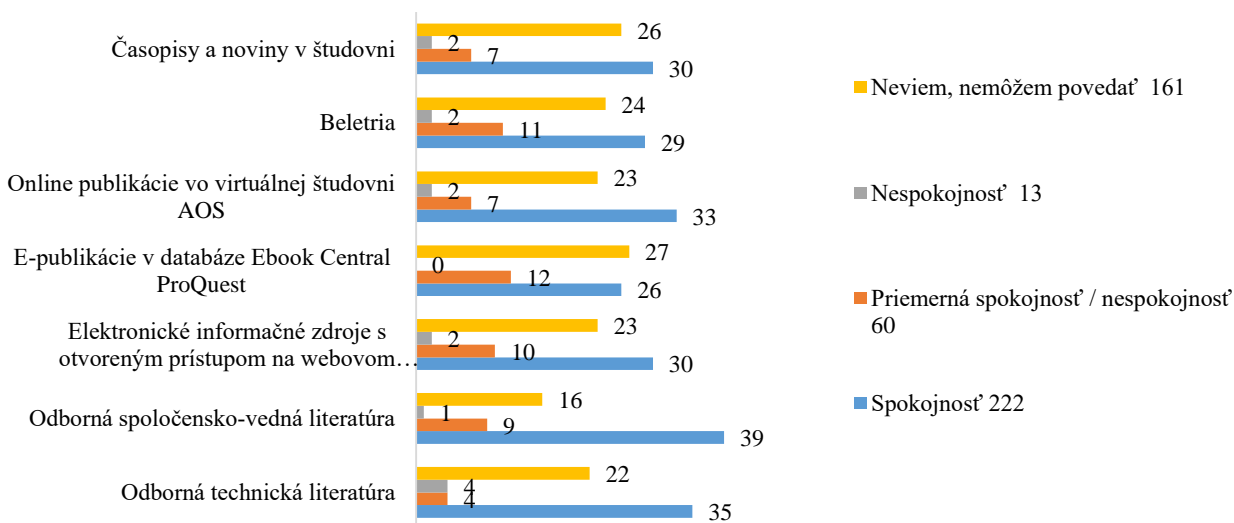




### Vyhodnotenie otázky 12 (Ako ste spokojní s ponukou fondu knižnice?)

Knižničný fond knižnice pozostáva zo základného fondu (odborná literatúra), učebnicového fondu, špeciálneho fondu (brožúry, konferenčné zborníky, normy), kvalifikačných a záverečných prác, audiovizuálneho fondu, beletrie, elektronických kníh a časopiseckého fondu, ktoré sú dostupné absenčne, prezenčne v študovni, vo Virtuálnej študovni a na webovej stránke knižnice ako digitálne objekty. Celkovú spokojnosť s fondom vyjadruje 222 odpovedí z celkového počtu 455 odpovedí, priemerne spokojných / nespokojných respondentov predstavuje 60 odpovedí. Nespokojnosť je vyjadrená počtom 13 odpovedí respondentiek z 455 všetkých odpovedí v otázke 12 bez bližšie uvedeného dôvodu. 161 odpovedí z celkového počtu 455 odpovedí znamená, že respondenti nevedeli, nemohli povedať. Najviac spokojných je 39 respondentov s odbornou spoločensko-vednou literatúrou, nespokojná je 1 respondentka a 35 respondentov s odbornou technickou literatúrou, naopak 4 respondenti sú nespokojní. Odpovede respondentov - neviem, nemôžem povedať predstavuje vysoký počet 161 v zastúpení všetkých kategórií respondentov. Najviac nevie, nemôže povedať 27 respondentov k elektronickým publikáciám v databáze Ebook Central ProQuest. Táto databáza ponúka nielen inštitucionálny prístup k zakúpeným e-knihám, ale súčasne umožňuje prístup registrovaným k približne 3 tisícom publikácií vydaných s otvoreným prístupom. nákup na webovej stránke knižnice. (Graf 12)

**Graf 12** Celková spokojnosť / nespokojnosť s knižničným fondom



Doplňovanie knižničného fondu sa realizuje najmä prostredníctvom akvizičnej činnosti. Nákup nových kníh je závislý od výšky finančných prostriedkov. V posledných štyroch rokoch bolo možné zaktualizovať oddelenie beletrie vďaka získaným dotáciám z Fondu na podporu umenia, avšak od roku 2023 nemôžu byť vysoké školy príjemcami dotácie. Prioritou však zostáva odborná literatúra v súlade s profilom študijných programov. Knižnica kontinuálne dopĺňa knižničný fond aj prostredníctvom ponúk zasielaných vysokoškolským učiteľom každý mesiac. V oblasti akvizície je veľmi dôležitá vzájomná komunikácia a spätná väzba. Ak chýba niektorý titul vo fonde, čitateľ môže poslať knižnici akvizičný návrh prostredníctvom žiadanky na nákup na webovej stránke knižnice.

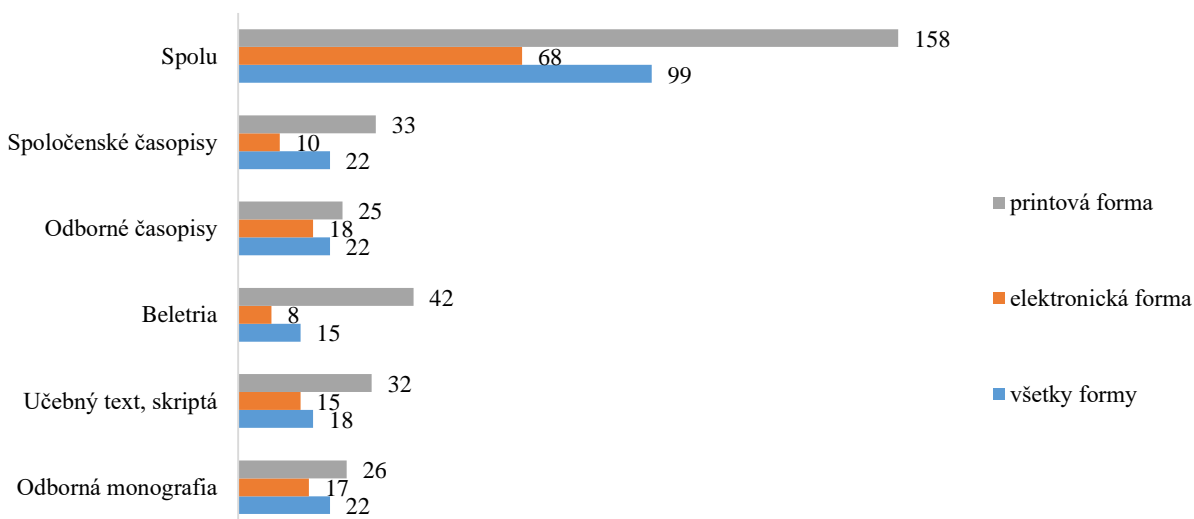
### Vyhodnotenie otázky 13 (Akú formu informačného preferujete?)

Najviac preferovanou formou informačného prameňa zo všetkých ponúkaných položiek respondenti označili printové vydania v počte 158 z celkového počtu 325 odpovedí. Najväčšie zastúpenie v počte



42 odpovedí má beletria. 99 odpovedí označilo všetky formy informačných prameňov s pomerným zastúpením odpovedí u jednotlivých položiek. 68 odpovedí predstavuje preferenciu elektronickej formy, ktorú respondenti preferujú najmä u odborných časopisov v počte 18 odpovedí a najmenej je elektronickeá forma preferovaná jedným respondentom u odbornej monografie.

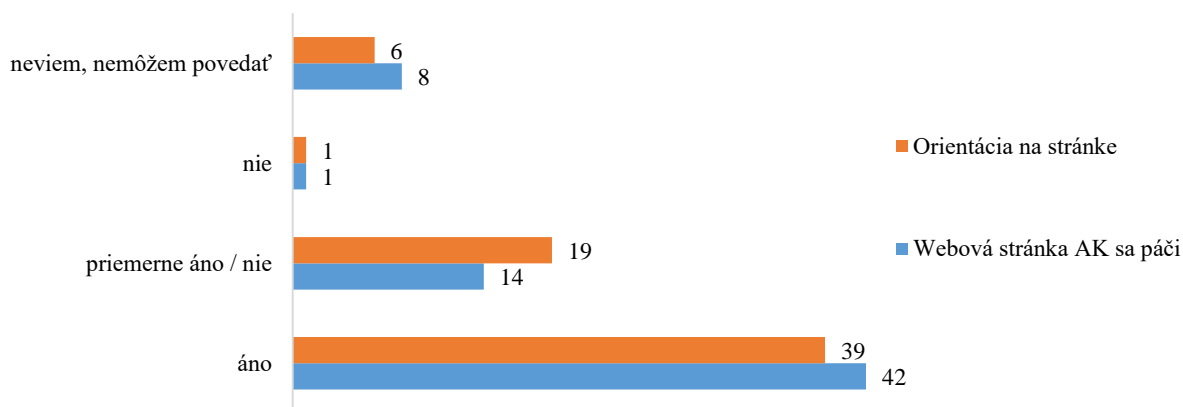
**Graf 13** Preferovaná forma informačného prameňa



**Vyhodnotenie otázky 14 - 16 (Páči sa Vám webová stránka knižnice?; Viete sa na webovej stránke knižnice bez problémov zorientovať a nájsť potrebné informácie o knižničnom fonde a ponúkaných službách knižnice?; Aké informácie na internetových stránkach obvykle nemôžete nájsť?)**

Webová stránka knižnice <http://akaos.sk> poskytuje veľké množstvo informácií o knižnici, knižničnom fonde, publikačnej činnosti, elektronickeých informačných zdrojoch, aktivitách a iné. Je vstupnou bránou do čitateľských online katalógov, virtuálnej študovne, umožňuje prístup do databázy ProQuest Ebook Central k elektronickeým odborným knihám s trvalým prístupom a k mnohým titulom s otvoreným prístupom. Webová stránka knižnice sa áno - páči 42 respondentom, z ktorých 29 respondentov sa bez problémov na webovej stránke orientujú a nemajú problém nájsť potrebné informácie. Z 42 odpovedajúcich áno – páči sa webová stránka sa 13 respondentov orientuje na stránke priemerne áno / nie, z ktorých 1 respondentke chýba vojenská tematika na webovej stránke knižnice. Priemerne áno / nie sa páči / nepáči webová stránka 14 respondentom, z ktorých 9 odpovedajúci nemajú problém nájsť informácie a 5 odpovedajúci priemerne áno / nie sa orientujú na webovej stránke. Webová stránka sa nepáči 1 respondentovi, ktorý sa vie orientovať v informáciách priemerne áno / nie. 8 respondentov nevie, nemôže povedať, či sa im webová stránka knižnice páči s tým, že 1 respondent nemá problém a vie sa orientovať v informáciách na stránke, 1 respondent sa nevie orientovať a nájsť informácie. 6 respondentov sa vyjadruje k orientácii a vyhľadaniu informácií na webovej stránke nevie, nemôže povedať z 8 odpovedajúcich, ktorí odpovedali neviem, nemôžem povedať, či sa im web stránka páči. Zo všetkých respondentov, ktorí odpovedali negatívne, alebo sa nevedeli vyjadriť, žiaden nenapísal, ktoré informácie nevie nájsť, alebo čo mu na webovej stránke knižnice chýba. (Graf 14)

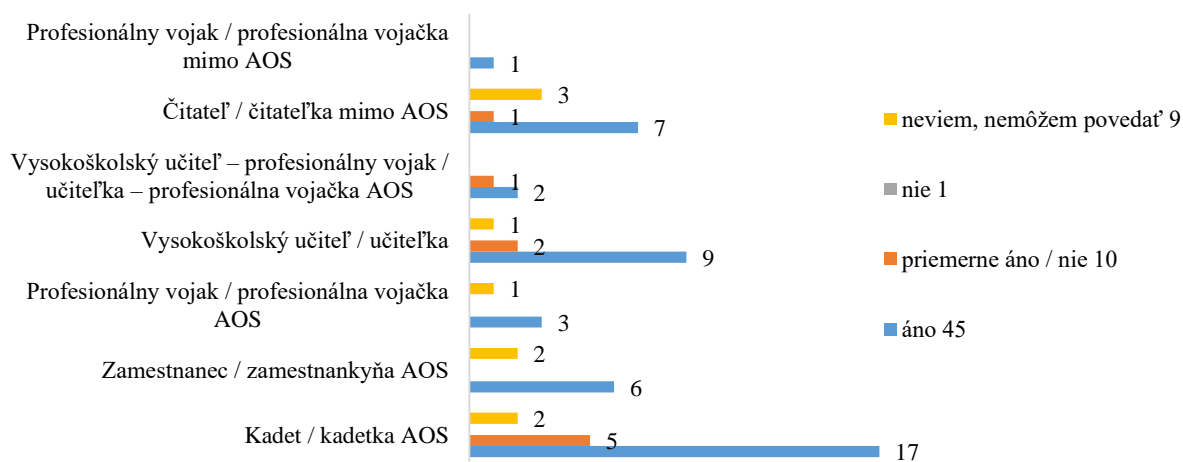
**Graf 14** Webová stránka knižnice



**Vyhodnotenie otázky 17 (Pomáha vám knižnica získať informačné zručnosti, ktoré potrebujete? (napr. pri vyhľadávaní v katalógu, v databázach, na internete))**

Súčasťou knihovníckej činnosti je práca s čitateľom. Pomoc knižnice pri vyhľadávaní informačných zdrojov, orientácii v online katalógu sú každodennou rutinou. Aktivity knižnice sú zamerané na informačné vzdelávanie čitateľov, prostredníctvom ktorých knižnica pomáha čitateľom získať informačné zručnosti. (Graf 15) Názor, že áno, knižnica je nápomocná čitateľovi, vyjadruje 45 respondentov z celkového počtu 65 účastníkov v prieskume v najviac početnom zastúpení kadetov / kadetiek (17) a vysokoškolských učiteľov / učiteľiek (11) vrátane učiteľov profesionálnych vojakov. Pomoc knižnice hodnotí 10 respondentov ako priemernú a 1 respondent z radov kadetov vyjadruje zápornú odpoveď, pričom celkovo hodnotí úroveň knižnice ako výbornú.

**Graf 15** Pomoc knižnice čitateľom pri získaní informačných zručností

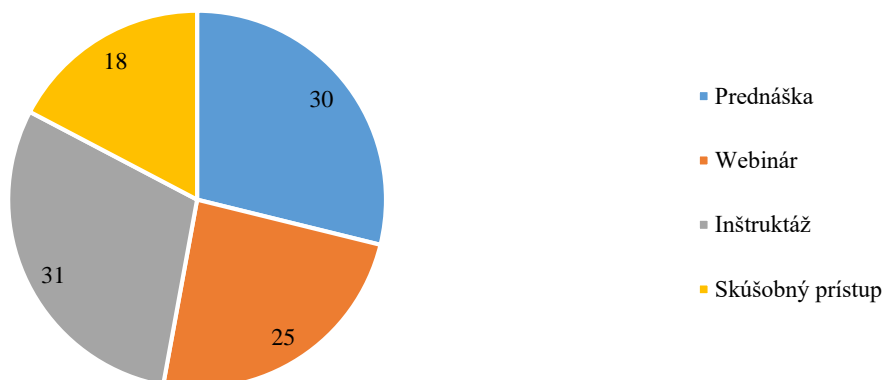


**Vyhodnotenie otázky 18 (Aká forma informačného vzdelávania na zlepšenie vašich informačných zručností Vám vyhovuje? )**

Odpovede 9 respondentov, ktorí označili viac ako dve formy vzdelávania, ktoré im vyhovujú, potvrdili správnosť ponuky a použitia rôznych foriem informačného vzdelávania, ktoré knižnica uskutočňuje. (Graf 16) Najviac preferovanou formou je pre všetkých respondentov inštruktáž (31 odpovedí) a prednáška (30 odpovedí). Do povedomia sa dostáva forma webinára (25 odpovedí), ktorú sa snažia pracovníci knižnice vylepšovať spájaním prednášky a inštruktáže v online priestore.

Skúšobný prístup do databáz je vyhovujúci mimo iných pre 7 respondentov z radov kadetov / kadetiek a pre 5 vysokoškolských učiteľov / učiteľiek.

**Graf 16** Preferovaná forma informačného vzdelávania

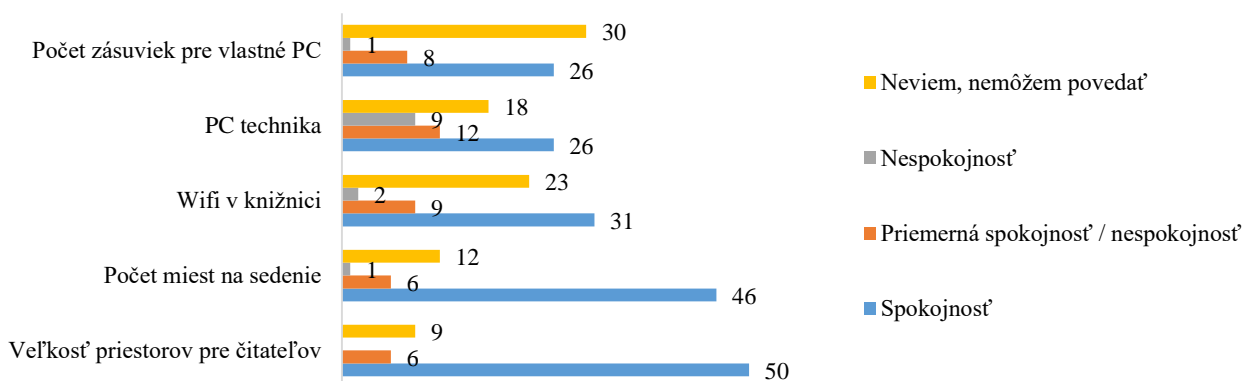


Z vybraných odpovedí najviac preferuje 33 % respondentov (51) formu prednášky a 29 % respondentov (45) online webinár. O inštruktáž má záujem 19 % respondentov (30) a podobne vyhovuje skúšobný prístup 16 % respondentom (25). 3 % respondentov uviedlo, že ponuku informačného vzdelávania realizovaného knižnicou nevyužíva v troch odpovediach a 1 respondent preveruje osobný prístup.

**Vyhodnotenie otázky 19 (Ste spokojní s materiálno-technickým zabezpečením knižnice?)**

Podľa **Grafu 17** z 325 odpovedí vyjadruje svoju spokojnosť 174 respondentov (50 s veľkosťou priestorov pre čitateľov, 46 s počtom miest na sedenie, 31 s Wifi v knižnici, 26 s PC technikou a 26 s počtom zásuviek). Celkovú nespokojnosť s materiálno-technickým zabezpečením predstavuje 13 odpovedí, z ktorých je navyše 9 respondentov nespokojných s PC technikou v knižnici. Nespokojnosť respondentov s PC technikou v knižnici pretrváva a túto nespokojnosť zdieľajú aj pracovníci knižnice. Získanie novej PC techniky je plánované, zatiaľ nerealizované. Priemerne spokojných / nespokojných sa prejavuje u 41 odpovedí. Vysoké množstvo 92 odpovedí (z toho 30 k počtu zásuviek pre vlastné PC, 23 k Wifi v knižnici, 18 k PC technike, 12 k počtu miest na sedenie, 9 k veľkosti priestorov pre čitateľov) predstavuje respondentov, ktorí nevedia, nemôžu povedať.

**Graf 17** Spokojnosť s materiálno-technickým zabezpečením knižnice



Na základe pripomienok z dotazníkového prieskumu spokojnosti s knižnicou v roku 2023 týkajúcich sa nedostatku elektrických zásuviek boli do študovne doplnené predlžovacie káble, archaická tlač žiadaniek a potvrdeniek o výpožičke / vrátení literatúry bola nahradená elektronickou komunikáciou nového systému s čitateľom.

### Vyhodnotenie otázky 20 (Súhlasíte s nasledujúcimi výrokmami o zamestnancoch knižnice?)

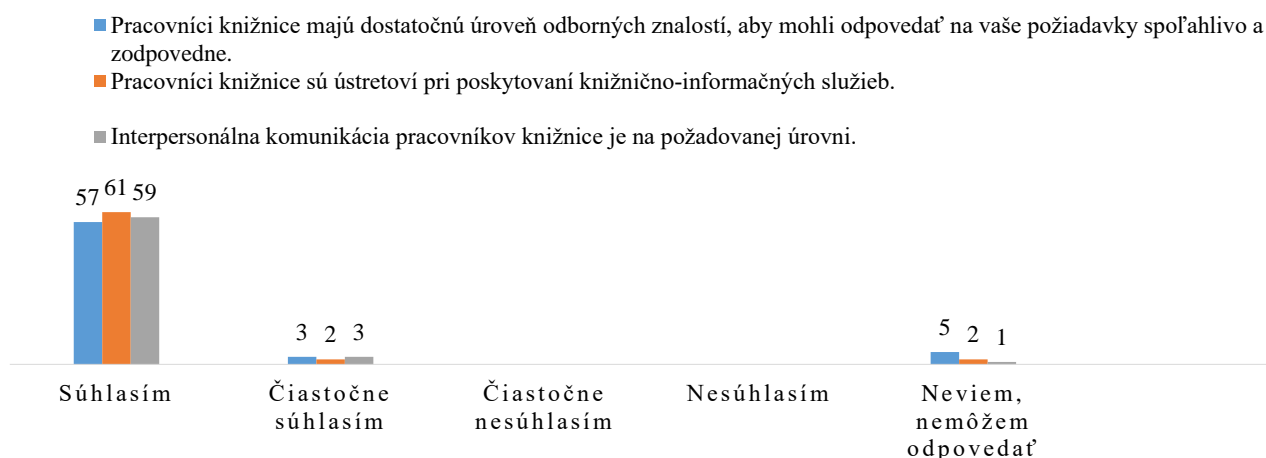
S výrokom, že „pracovníci knižnice majú dostatočnú úroveň odborných znalostí, aby mohli odpovedať na vaše požiadavky spoľahlivo a zodpovedne“ súhlasilo 57 respondentov, z ktorých úroveň poskytovaných knižnicou hodnotí 44 respondentov ako výbornú a 13 respondentov hodnotí úroveň o stupeň skóre nižšie (4). Čiastočne súhlasia s výrokmi 3 respondenti, z ktorých 2 hodnotili číslom skóre (4) a 1 respondent hodnotil číslom (3). K uvedenému výroku sa nevie vyjadriť 5 respondentov, z ktorých 3 odpovedajúci hodnotia úroveň služieb číslom (5), 1 respondent číslom (4) a 1 respondent, ktorý knižnicu nenavštevuje, ohodnotil úroveň znalostí knihovníkom číslom (3).

Najvyšší počet 61 respondentov súhlasí s výrokmi, že „pracovníci knižnice sú ústretoví pri poskytovaní knižnično-informačných služieb“. Z nich 46 hodnotilo celkovú úroveň služieb ako výbornú číslom (5) a 15 respondentov hodnotilo číslom (4). Čiastočne súhlasili s výrokmi 2 respondenti s hodnotením 1 (číslo 4) a 1 (číslo 3). 2 respondenti, ktorí hodnotili úroveň služieb číslom (5) a (3) nevedia, nemôžu povedať.

S výrokmi „interpersonálna komunikácia pracovníkov knižnice je na požadovanej úrovni“ súhlasí 59 respondentov, z ktorých 46 hodnotí úroveň ako výbornú (5) a 13 respondentov hodnotí úroveň číslom (4). 1 respondent, ktorý knižnicu nenavštevuje, hodnotí úroveň znalostí knihovníkov hodnotiacim skóre (3), uvádza, že nevie, nemôže povedať súhlas, či nesúhlas s uvedeným výrokmi. (Graf 18)

Respondenti z tohtoročného prieskumu opätovne poskytujú potešujúci odkaz knižnici, pretože ani na jeden výrok nie je zaznamenaný čiastočný nesúhlas a nesúhlas žiadneho z celkového počtu 65 odpovedajúcich.

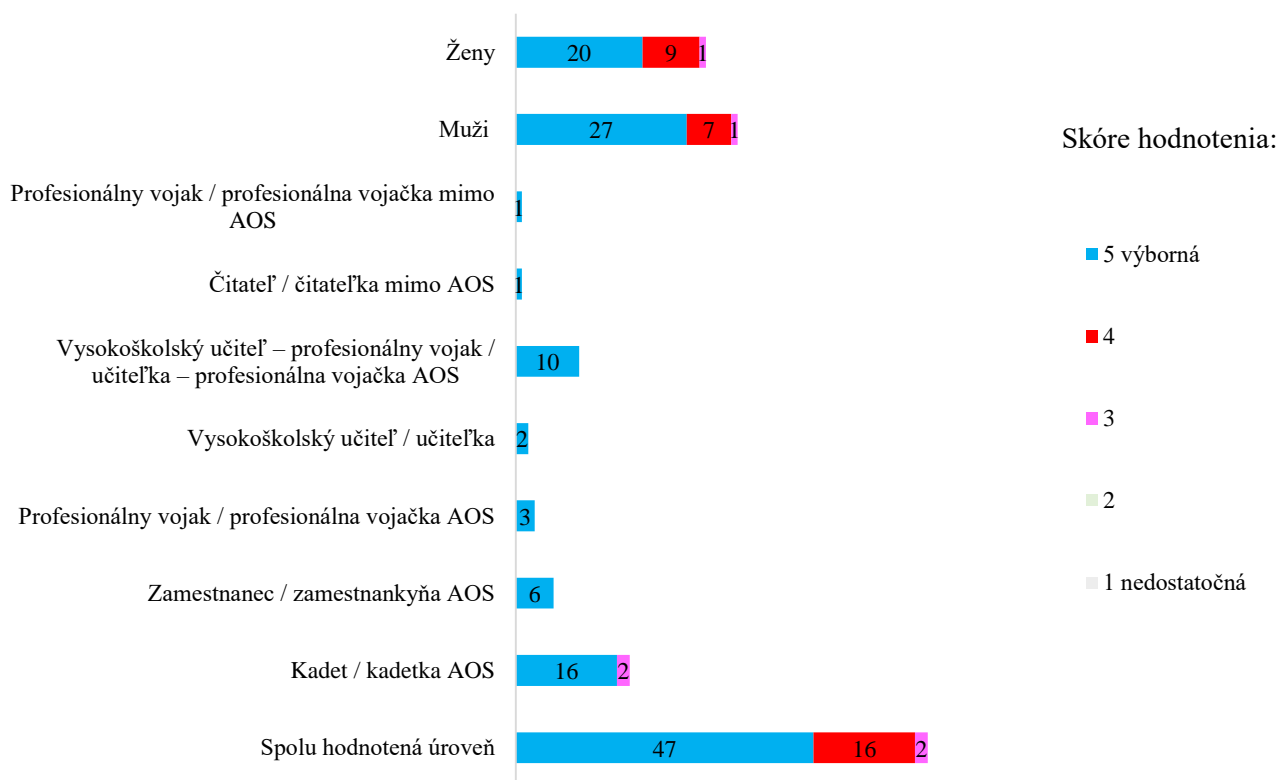
### Graf 18 Súhlas s výrokmami o zamestnancoch knižnice



### Vyhodnotenie otázky 21 (Ako hodnotíte celkovú úroveň služieb poskytovaných knižnicou?)

Celkovú úroveň služieb poskytovaných knižnicou podľa (Grafu 19) hodnotí 47 respondentov ako výbornú, hodnotiacim skóre (5). 16 respondentov hodnotí číslom (4) a 2 respondenti z radov kadetov / kadetiek udávajú hodnotiace skóre (3). Je príjemné konštatovať, že celkovú úroveň služieb poskytovaných knižnicou hodnotí 65 respondentov hodnotou 5 a 4, čo predstavuje 96 % respondentov z celkového počtu. Celkové hodnotiace skóre služieb má hodnotu 4,68.

**Graf 19** Skóre hodnotenia celkovej úrovne služieb poskytovaných knižnicou



### Vyhodnotenie návrhov na zlepšenie služieb knižnice a odkazov knižnici – otázka 26

Pripomienky, návrhy na zlepšenie služieb knižnice, alebo iný odkaz knižnici uvádza 14 respondentov z celkového počtu 65 zúčastnených v dotazníkovom zisťovaní spokojnosti s knižnicou. Jedným z návrhov je vytvorenie čítárne z átria. S týmto návrhom knižnica nie je stotožnená z pohľadu ochrany knižničného fondu. Ďalší návrh sa týka vytvorenia tichých zón v knižnici pre oddych. Knižnica považuje za tichú zónu študovňu a oddychová zóna je vytvorená v oddelení beletrie a v priestore výpožičiek sú umiestnené „tulivaky“. Knižnica požiadala o zakúpenie nových kresiel ďalších tulivakov a má záujem o vytváranie ďalších miest pre oddych a samoštúdium v Štefánikovom kútiku. Návrh respondentky na predĺženie otváracie doby knižnice bez obednej prestávky je riešený v otázke 6. Odpoveď na návrh respondenta na dlhšiu výpožičnú lehotu pre pedagóga je uvedená pri otázke 8.

K opakovanej požiadavke na ďalšiu tlačiareň v knižnici pre študentov sa knižnica vyjadruje často. Naopak knižnica súhlasí s odkazom respondentky, ktorej: „vadí hlučné prostredie vo vstupnej časti, hlavne v okolí tlačiarne. Uvítala by som tichú zónu, kde by sa študent mohol zatvoriť a študovať, prípadne len tak na chvíľu "vypnúť". Zvýšený hluk pri tlačiarňi v požičovni vyrušuje čitateľov pri

vybavovaní výpožičiek, aj knihovníka pri práci v požičovni. Je potrebné nájsť riešenie, ktoré bude prijateľné pre knižnicu, jej čitateľov a používateľov tlačiarne.

Riešenie pripomienky „*Mil system by mohol byť prístupny aj z internatu*“ nie je v kompetencii knižnice.

Knižnica ďakuje za ostatné pozitívne odkazy a slová uznania: „...*dlhoročná spolupráca s pracovníkmi knižnice je na vynikajúcej úrovni (ochota, operatívnosť, riešenie nových knižnično-informačných systémov, dopĺňanie literatúry, ...) zaslúžia si pochvalu aj od vedenia AOS*“.

„*Áno, rada sa podelím. Veľmi pekne ďakujem za ústretovosť, pomoc a príjemnú atmosféru vždy, keď prídem do knižnice a taktiež za prívetivú komunikáciu, či už osobnú, alebo elektronickú.*“  
\***ĎAKUJEM**\*“

### **Záver**

Spokojnosť / nespokojnosť s knižnicou vyjadrilo 65 respondentov zúčastnených v prieskume, čo predstavuje 3,8 % respondentov z odhadovaného potencionálneho počtu 1 700 možných čitateľov. Je možné konštatovať, že do prieskumu sa zapojila výrazná menšina respondentov. 3,8 % relevantnosť názorového spektra respondentov poskytuje knižnici nízku mieru validity, spätnej väzby knižnici. Vysokú neúčast' v dotazníkovom prieskume spokojnosti s knižnicou je možné vnímať pozitívne v zmysle, že čitatelia a používatelia knižnice nemajú výhrady k činnosti knižnice, k pracovníkom knižnice, necítia potrebu vyjadriť sa, prípadne sa o knižnicu nezaujímajú z iného dôvodu. Tieto otázky však neboli skúmané v tomto dotazníku.

Vyhodnotenie dotazníka poskytuje obraz vnímania knižnice a jej služieb 64 registrovanými čitateľmi a 1 neregistrovaným čitateľom. Celkové hodnotiace skóre knižnice je 4,68 z počtu 5. Súčasne si knižnica uvedomuje svoje slabé stránky, ktoré môže posilňovať prostredníctvom spolupráce, vzájomnej komunikácie a úsilím o zavádzanie moderných trendov do knižničnej činnosti. Predpokladom je celoživotné vzdelávanie knihovníkov, zbieranie skúseností a dobrej praxe, vlastná aktivita a angažovanosť knihovníkov a čitateľov.

Všetkým zúčastneným v prieskume spokojnosti / nespokojnosti s akademickou knižnicou, ktorí odpovedali úprimne a pravdivo na položené otázky, kolektív akademickkej knižnice ďakuje. Knižnica je otvorená diskusii, prijíma nielen akvizičné návrhy, ale aj pripomienky k knižnično-informačným službám a aktivitám.

Spracovala:

Mgr. Mária Mestická, vedúca akademickkej knižnice

4. 7. 2024