

AKADEMICKÁ KNIHOVNA JIHOČESKÉ UNIVERZITY

VYHODNOCENÍ
PRŮZKUMU SPOKOJENOSTI
STUDENTŮ SE SLUŽBAMI KNIHOVNY
2025



Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Zpracovala: Ing. Helena Vorlová

www.lib.jcu.cz

ÚVOD

Dotazníkové šetření probíhalo od 24. listopadu do 12. prosince 2025 a jeho cílem bylo zjistit míru spokojenosti studentů s úrovní služeb Akademické knihovny, identifikovat jejich potřeby a získat podněty pro další rozvoj služeb, provozu i prostor knihovny.

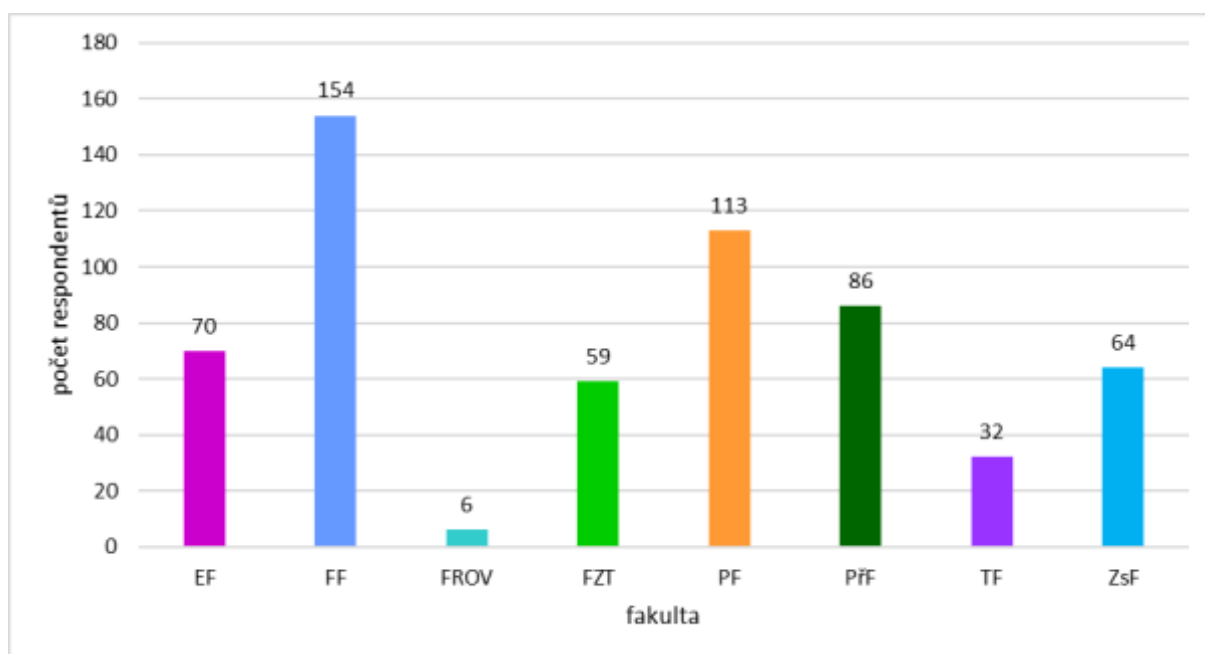
Dotazník obsahoval 18 uzavřených a 5 otevřených otázek a celkem jej vyplnilo 584 respondentů napříč všemi fakultami a typy studia. Současně s průzkumem mezi studenty probíhal také průzkum mezi zaměstnanci univerzity. Výsledky obou šetření představují důležitý podklad pro plánování strategického rozvoje knihovny a zkvalitňování služeb v následujících letech.

STRUKTURA RESPONDENTŮ

Příslušnost k fakultě

Výběr z možností, zodpovězeno 584 x.

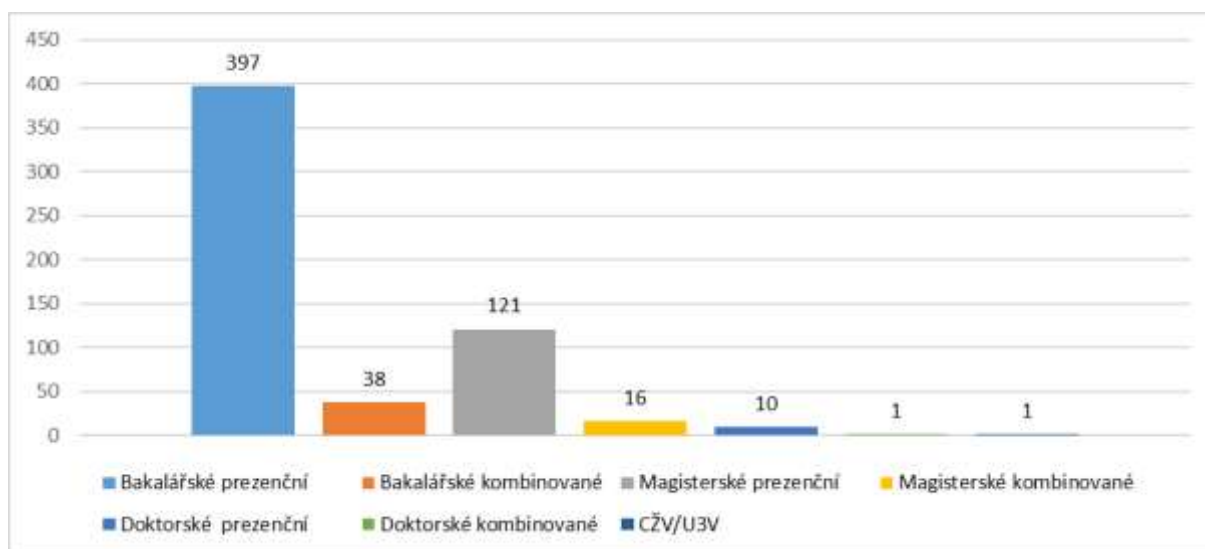
Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 584 respondentů. Největší podíl respondentů tvořili studenti Filozofické fakulty (154), následovala Pedagogická fakulta (113) a Ekonomická fakulta (70). Významné zastoupení měla také Přírodovědecká fakulta (86) a Zdravotně sociální fakulta (64). Ostatní fakulty vykázaly nižší počet vyplněných dotazníků (FZT 59, TF 32, FROV 6).



Typ studia

Výběr z možností, zodpovězeno 584 x.

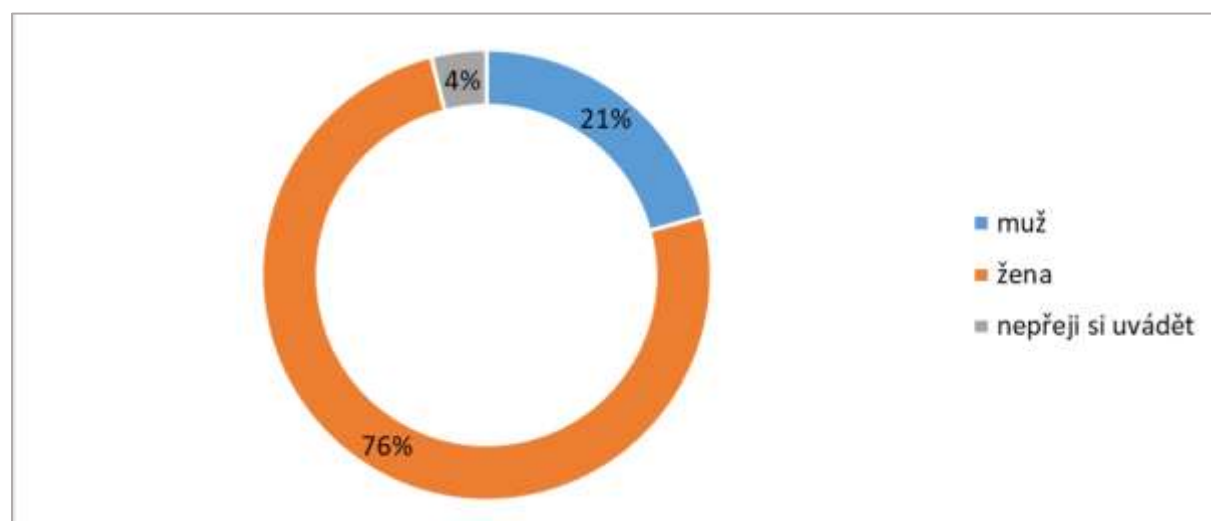
Nejvíce respondentů uvedlo, že jsou studenty prezenčního bakalářského studia (397). Významné zastoupení mělo rovněž prezenční magisterské studium (121). Kombinované formy studia byly zastoupeny v menší míře. Doktorské studium se objevilo pouze okrajově. Minimálně byl zastoupen rovněž program celoživotního vzdělávání.



Jste

Výběr z možností, zodpovězeno 584 x.

Průzkumu se zúčastnilo 441 žen, 121 mužů a 22 osob zvolilo možnost „nepřeji si uvádět“.



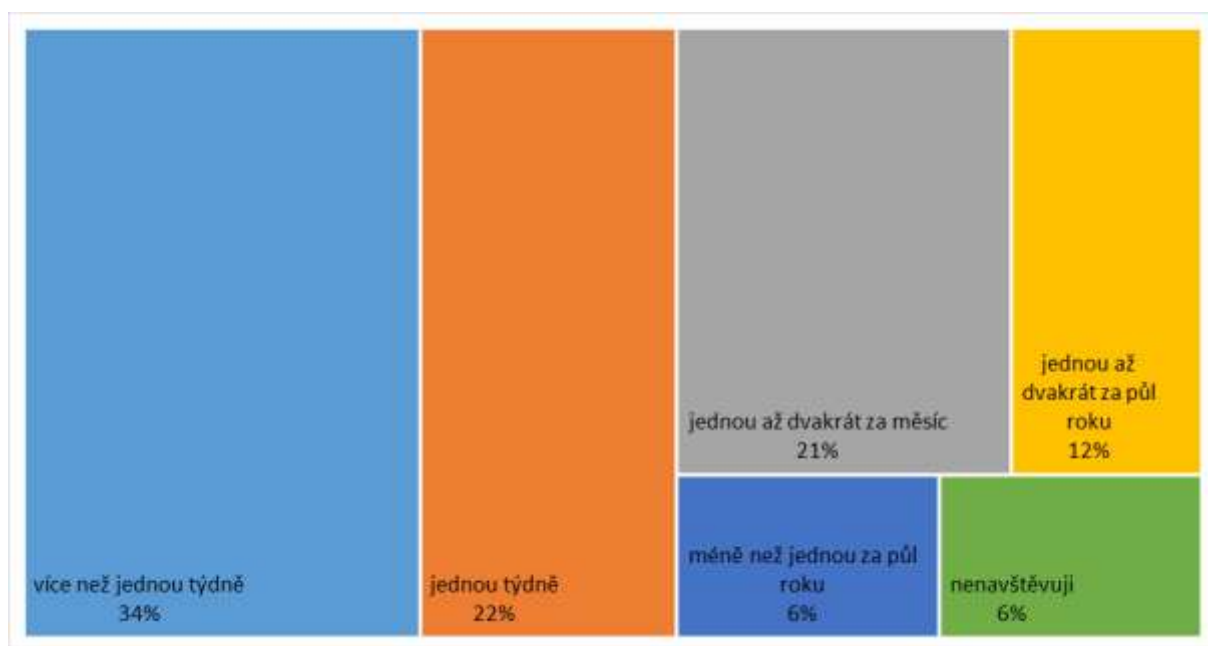
NÁVŠTĚVNOST KNIHOVNY

Jak často navštěvujete prostory knihovny AK JU?

Výběr z možností, zodpovězeno 584 x.

Výsledky ukazují, že prostory hlavní budovy Akademické knihovny pravidelně využívá značná část respondentů.

Celkem 56 % respondentů dochází do knihovny minimálně jednou týdně (34 % více než jednou týdně, 22 % jednou týdně). Dalších 21 % navštěvuje knihovnu jednou až dvakrát měsíčně, 12 % uvádí frekvenci jednou až dvakrát za půl roku, 6 % méně než jednou za půl roku a 6 % knihovnu nenavštěvuje vůbec. Celkově to znamená, že nadpoloviční většina respondentů využívá hlavní budovu knihovny pravidelně, což potvrzuje silnou poptávku po prezenčních službách a význam fyzického prostoru pro studium a práci.

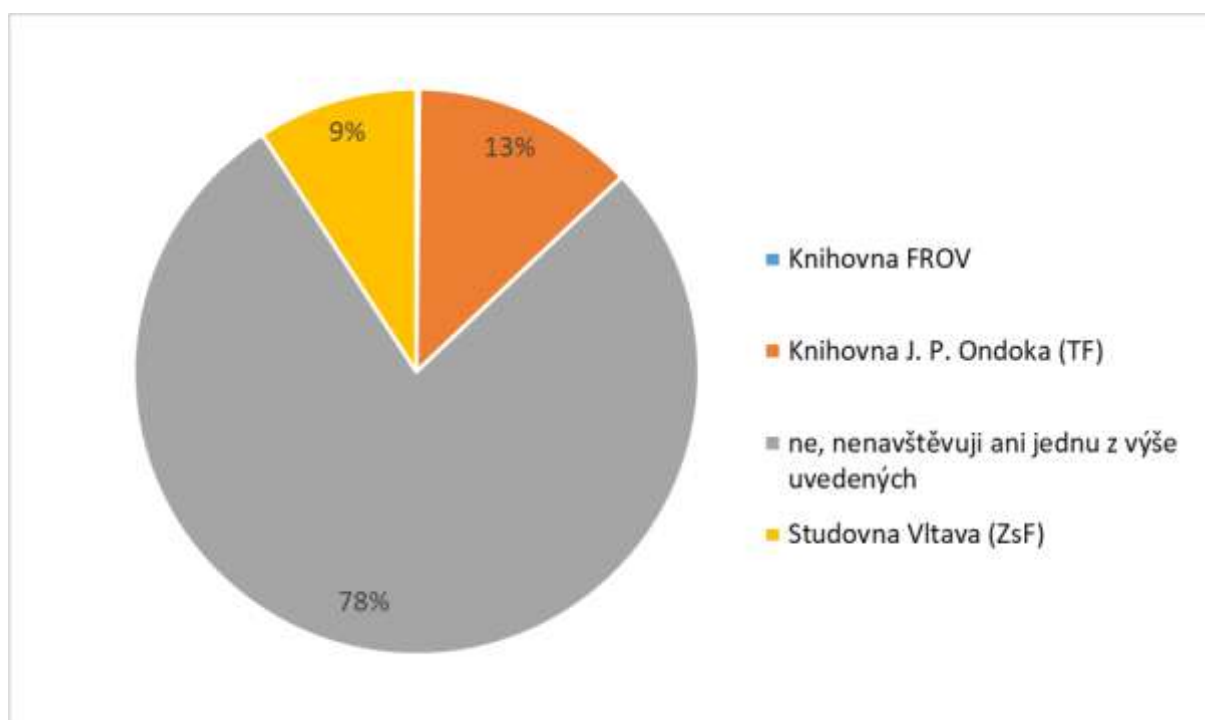


Navštěvujete jiné knihovny či studovny na JU?

Výběr z možností, zodpovězeno **584 x**.

Další otázka zjišťovala, zda respondenti navštěvují také jiné knihovny či studovny na JU.

Z dalších pracovišť je nejčastěji využívána Knihovna J. P. Ondoka na TF (12 %) a Studovna Vltava na ZsF (9 %). Většina respondentů však jiné knihovny či studovny na JU nenavštěvuje, tuto možnost uvedlo 78 % odpovídajících.



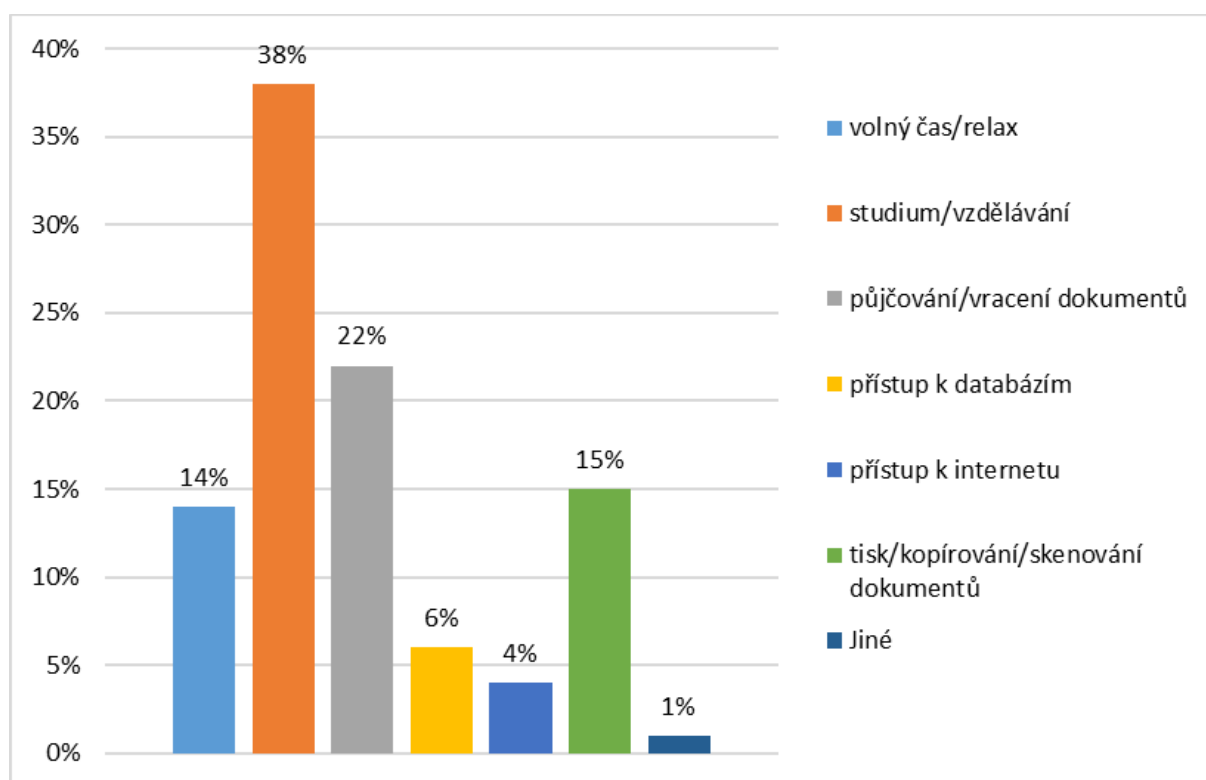
SLUŽBY KNIHOVNY

Knihovnu a její služby využíváte nejčastěji pro...

Výběr z možností, zodpovězeno 584 x.

Knihovna je nejčastěji využívána pro studium a vzdělávání (38 %), což potvrzuje její roli jako hlavního studijního zázemí univerzity. Významná část uživatelů ji používá také pro půjčování a vracení dokumentů (21 %) a k tisku, kopírování a skenování (15 %). Volnočasové využití uvádí 14 % respondentů, což dokládá, že knihovna slouží také jako prostor pro relaxaci. Menší podíl představuje využívání databází (6 %) a přístupu k internetu (4 %).

Celkově výsledky ukazují široký záběr služeb, které uživatelé aktivně využívají podle svých aktuálních studijních či osobních potřeb.

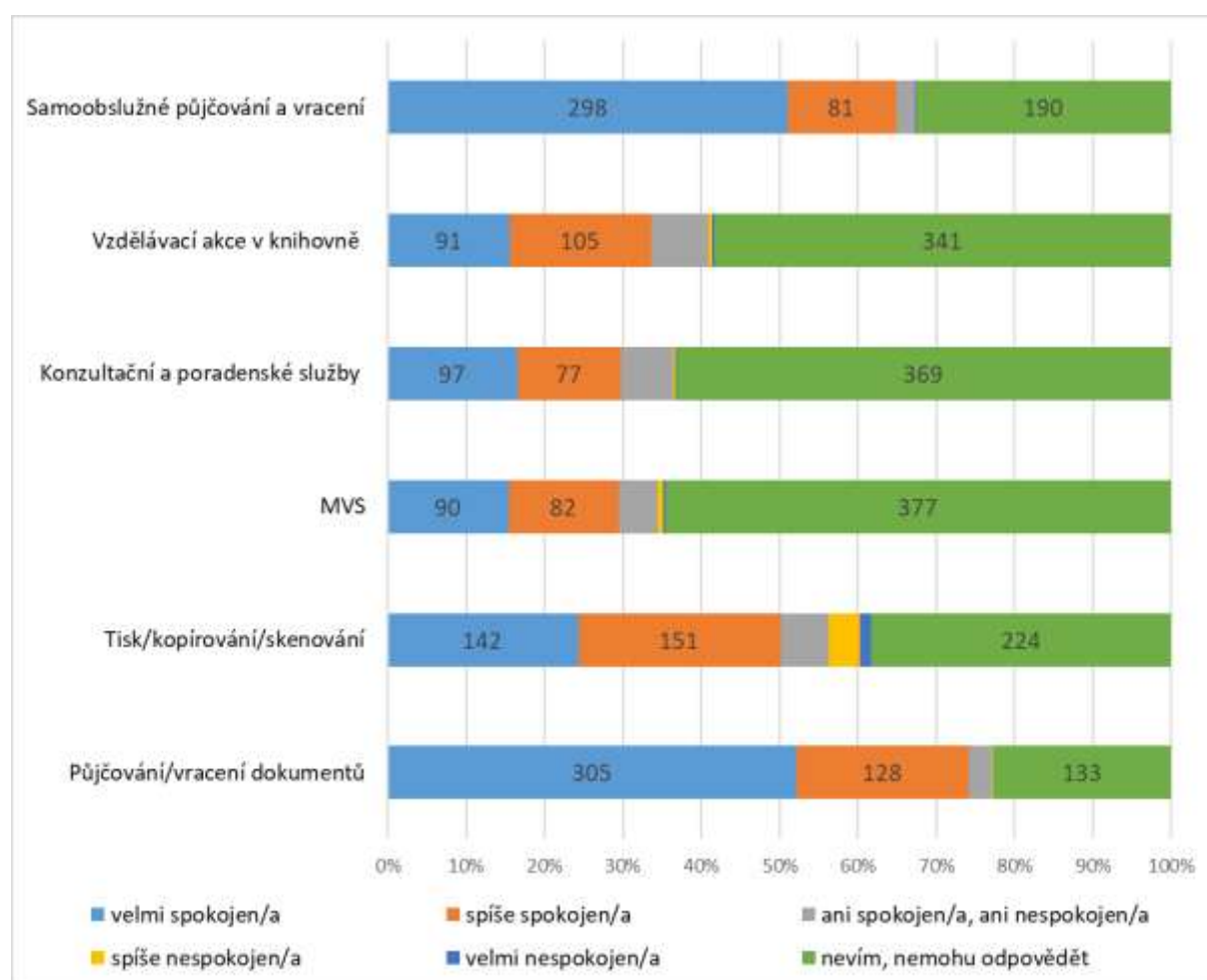


Jak jste spokojen/a s následujícími službami Akademické knihovny?

Matice výběru z možností, zodpovězeno 584 x.

Celková spokojenost se službami knihovny byla hodnocena průměrnou známkou 1,71. Nejlépe bylo hodnoceno samoobslužné půjčování a vracení dokumentů (1,36), následované půjčováním a vracením dokumentů (1,41), meziknihovní výpůjční službou - MVS (1,84), konzultačními službami (1,84), vzdělávacími akcemi (1,88) a službami tisku, kopírování a skenování (1,95).

Spokojenost byla velmi vysoká zejména u klíčových služeb. Podle odpovědí respondentů, kteří danou službu skutečně využívají (tj. po vyloučení odpovědi „nevím“), byly nejlépe hodnoceny služby půjčování/vracení a samoobslužného půjčování/vracení. U obou služeb bylo přes 96 % spokojených uživatelů (součet odpovědí „velmi spokojen/a“ + „spíše spokojen/a“).

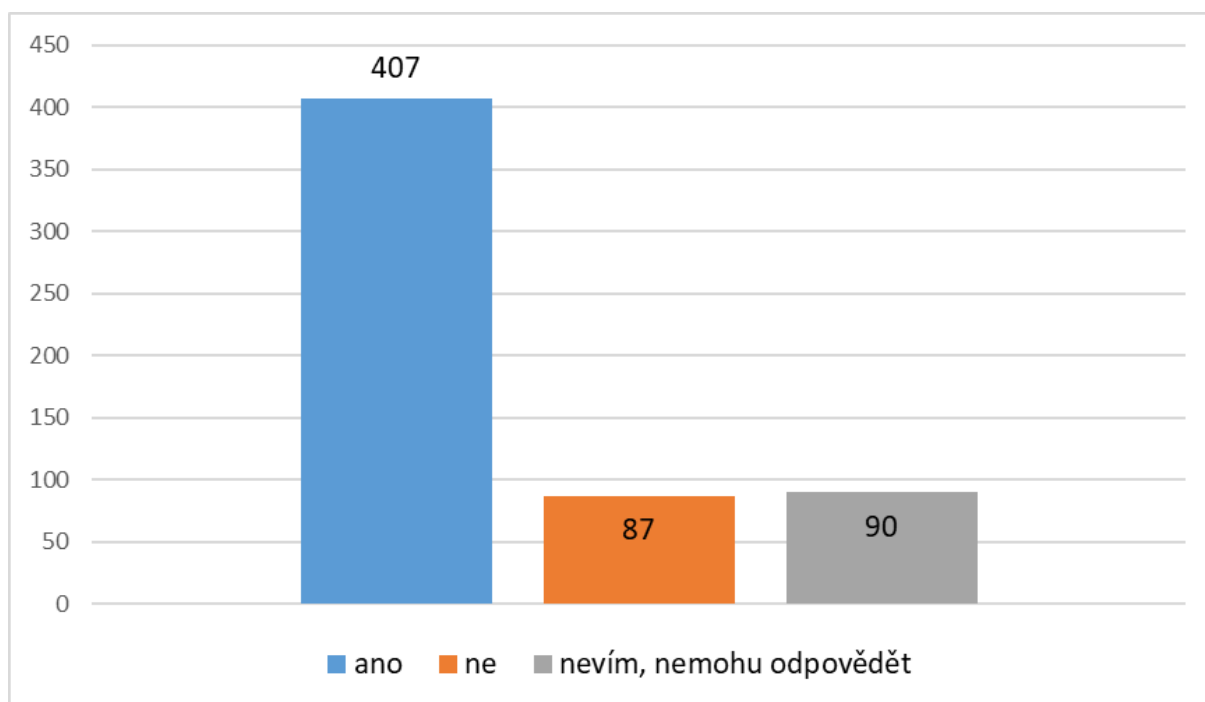


PROVOZNÍ DOBA

Jste spokojeni se současnou otevírací dobou Akademické knihovny?

Výběr z možností, zodpovězeno **584 x**.

Z celkového počtu 584 respondentů uvedlo 407, že jsou s provozní dobou spokojeni (odpověď „ano“). Dalších 90 respondentů zvolilo neutrální možnost „nevím, nemohu odpovědět“. Odpověď „ne“ se objevila u 87 respondentů. Tato varianta byla doplněna povinným slovním zdůvodněním, které mohli účastníci uvést v následující otevřené otázce: „Napište prosím, jak byste si otevírací dobu představovali.“



Napište prosím, jak byste si otevírací dobu představovali.

Textová odpověď, zodpovězeno 87 x.

Textové odpovědi byly roztrženy do logických skupin, přičemž některé z nich se překrývaly a spadaly do více kategorií.

Ačkoli je většina respondentů s provozní dobou spokojena, v otevřených odpovědích se opakují určité podněty. Nejčastěji zaznívaly požadavky na delší večerní provoz (19x) a na možnost otevření o víkendech, zejména v neděli (17x). Několik uživatelů by uvítalo také dřívější ranní otevření (10x), provoz 24/7 (4x) či zřízení noční studovny (3x). Další připomínky se týkaly obecného prodloužení provozní doby bez upřesnění konkrétního času (6x), letního provozu nebo drobných organizačních detailů, například připomínek ke zhasínání v budově.

Celkově podněty ukazují, že část uživatelů by uvítala flexibilnější otevírací dobu, zejména v období zvýšené studijní zátěže.

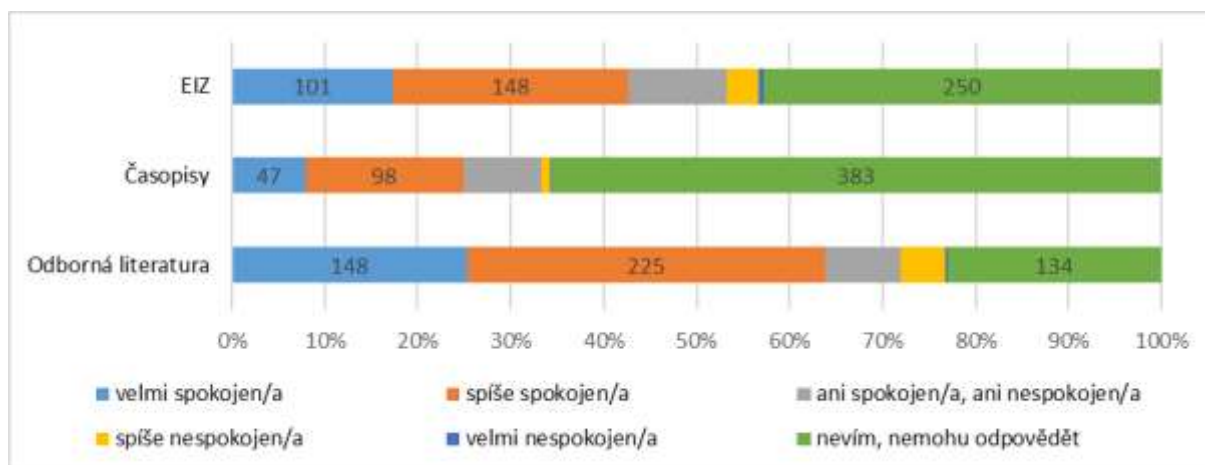
FOND KNIHOVNY

Jak jste spokojen/a s nabídkou fondu knihovny?

Matice výběru z možností, zodpovězeno 584 x.

Nabídka knihovního fondu byla v jednotlivých kategoriích hodnocena průměrnou známkou v rozmezí 1,9 až 2,1. Nejlépe, tedy průměrnou známkou 1,9, byla hodnocena nabídka odborné literatury a elektronických informačních zdrojů (EIZ). Časopisy dosáhly průměrné známky 2,1; o něco slabší průměr byl způsoben vyšším podílem neutrálních odpovědí.

Z respondentů, kteří na otázku odpověděli, je nejvíce spokojených s nabídkou odborné literatury (82 %).



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

Textová odpověď, zodpovězeno 123 x.

Respondenti měli možnost v otevřené otázce uvést své komentáře a připomínky k fondu knihovny. Mezi více než stovkou slovních reakcí se objevila řada obecných kladných až pochvalných odpovědí, například „Nepostrádám“, „Ani ne“ nebo „Ne, myslím si, že současný knihovní fond je dostačující“ (47x). Další připomínky se vztahovaly například k doplňování fondu o aktuální studijní literaturu v dostatečném počtu exemplářů, k dostupnosti beletrie a volnočasového čtení či k možnostem vyhledávání, orientaci ve fondu a dostupnosti různých formátů.

Z odpovědí vyplynula zejména potřeba aktuálnější odborné literatury (např. účetnictví 2024–2025, novější tituly pro porodní asistentství 2015–2025, moderní IT literatura) a požadavek na více exemplářů u frekventovaných titulů. Čtenáři dále poptávali elektronické verze knih, například Kant a Mill v e-podobě. Z oborového hlediska byla nejčastěji zmiňována historie, lingvistika a jazyky, IT, zdravotnictví, zootechnika a dějiny umění.

V oblasti volnočasového čtení se objevily požadavky na doplnění beletrie a audioknih, včetně titulů jako *Danse macabre* (Stephen King), dětské literatury či žánrů fantasy a sci-fi.

Akademická knihovna JU dlouhodobě usiluje o co nejlepší pokrytí potřeb uživatelů, avšak z finančních důvodů nemůže zajistit kompletní literaturu pro všechny obory. Zajištění základní studijní literatury je primárně v gesci jednotlivých fakult a kateder, které disponují příslušnými rozpočty i odbornou znalostí specifických potřeb oborů. Knihovna se zaměřuje na multioborové informační zdroje využitelné napříč univerzitou.

Po obdržení konkrétních požadavků však knihovna tituly ráda zajistí a může se na jejich financování částečně podílet. Tipy na nákup mohou uživatelé zasílat prostřednictvím online na formuláře na webu, záložka [Nákup publikací](#).

Knihovna rovněž nabízí meziknihovní výpůjční službu (MVS). Touto cestou lze získat knihy nebo kopie článků z českých i zahraničních knihoven. Pokud AK zaznamená zvýšený zájem o některý neobvyklý titul, snaží se jej do fondu doplnit. U dlouhodobě vypůjčených knih hledá řešení formou dokoupení dalších exemplářů.

Nákup některých e-knih může být komplikovaný, protože knihovna nemůže nakupovat e-knihy jako tištěné publikace a půjčovat je dle vlastního režimu; může pouze zakoupit službu umožňující přístup, což omezuje nabídku i možnosti výběru.

Podněty čtenářů budou využity při plánování akvizic a dalším rozvoji služeb knihovny.

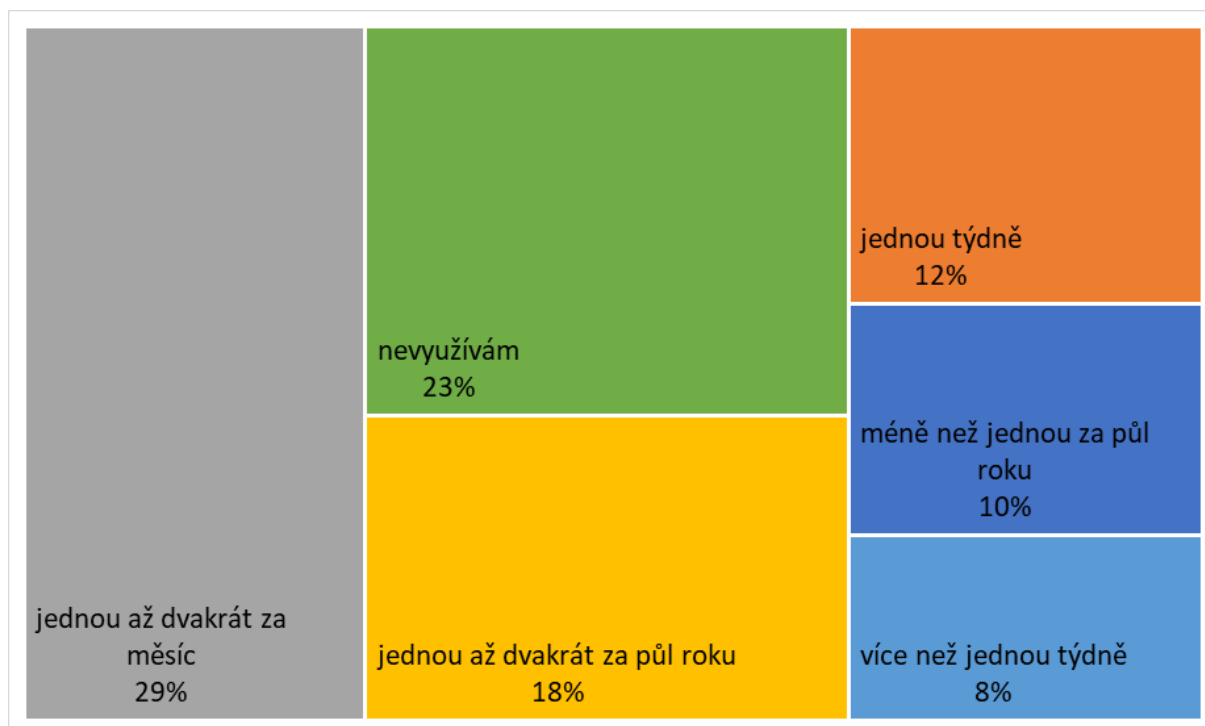
WEBOVÉ STRÁNKY

Jak často využíváte webovou stránku knihovny?

Výběr z možností, zodpovězeno **584 x**.

Výsledky ukazují, že webová stránka knihovny je pravidelně využívána většinou respondentů, přičemž nejčastější frekvencí je jednou až dvakrát měsíčně (29 %). Minimálně jednou týdně ji navštěvuje 20 % uživatelů (8 % více než jednou týdně, 12 % jednou týdně), což představuje významnou skupinu pravidelných uživatelů online služeb. Dalších 18 % respondentů přistupuje na web jednou až dvakrát za půl roku a 10 % méně než jednou za půl roku.

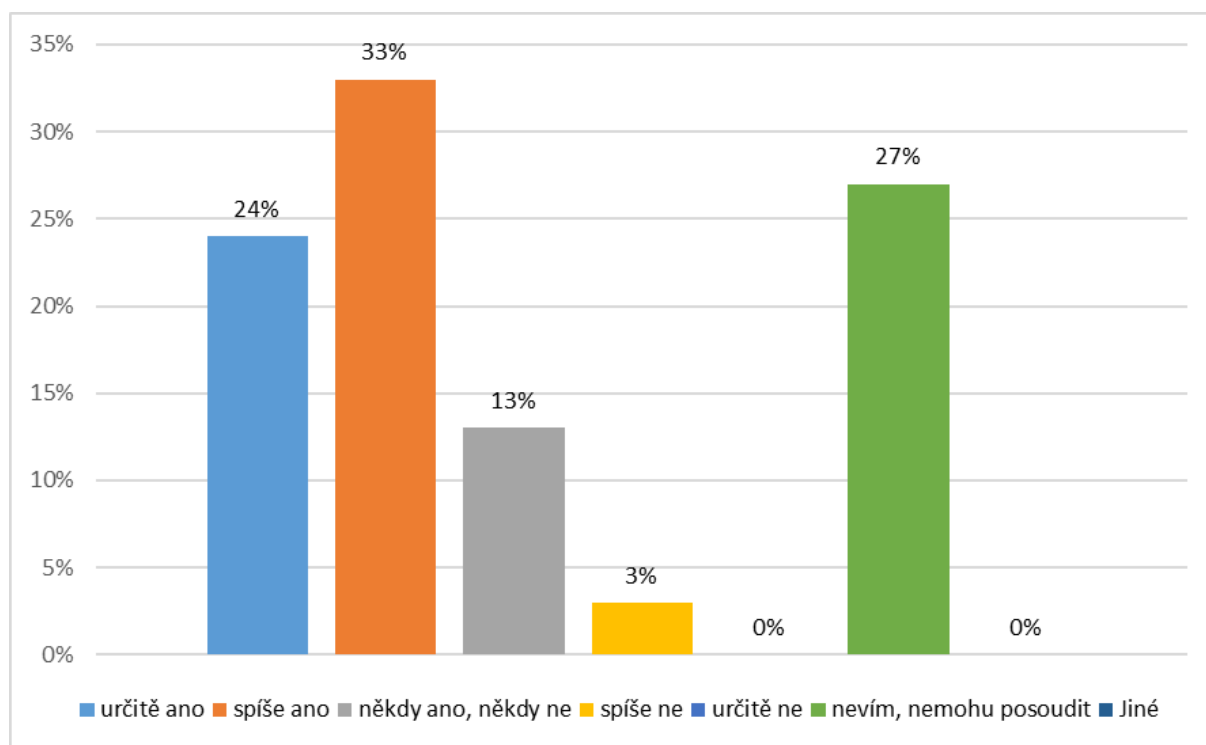
Zároveň však 23 % respondentů web knihovny nevyužívá vůbec, což je relativně vysoký podíl a může naznačovat buď nižší potřebu, nebo menší informovanost o dostupných online nástrojích.



Umožňují Vám webové stránky knihovny bez problémů nalézat informace o knihovních fondech a službách knihovny?

Výběr z možností, zodpovězeno **584 x**.

Webové stránky AK umožňují bez problémů nalézt informace o knihovně 57 % respondentů (součet „určitě ano“ a „spíše ano“), což potvrzuje funkčnost a použitelnost webu z pohledu uživatelů. Dalších 13 % dotázaných uvádí, že informace někdy nalezne a někdy ne. Pouze 3 % odpovídajících uvedla, že informace na webu nenachází dobře (odpovědi „spíše ne“ nebo „určitě ne“). Celkem 27 % respondentů zvolilo možnost „nevím, nemohu posoudit“.



Jaké informace na webových stránkách knihovny obvykle nemůžete nalézt?

Textová odpověď, zodpovězeno 395 x.

K webovým stránkám AK měli respondenti řadu poznámek. Nejvíce reakcí bylo kladných (299x), například: „našla jsem zatím vše“; „nevím, všechno najdu“ nebo neutrálních „žádné“; „nic“.

V komentářích se dále objevily připomínky týkající se online katalogu (33x), tiskových služeb (4x), vyhledávání dokumentů (24x), provozní doby (3x), informací o obsazenosti (3x) a databází (5x). Řada podnětů spadala do kategorie „různé“ (24x).

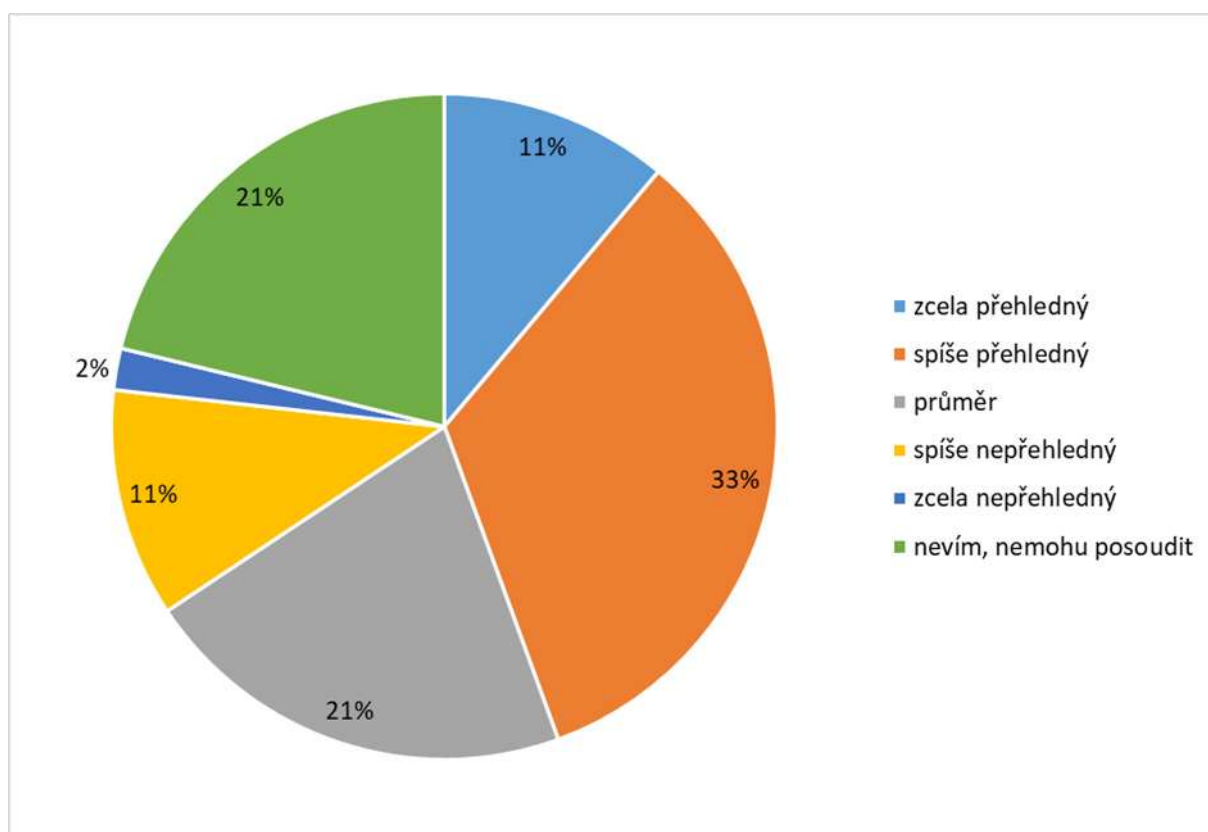
Co se týče přehlednosti stránek, část respondentů zjevně reagovala na zastaralost online katalogu Aleph. Zastaralost katalogu si knihovna plně uvědomuje a v současné době se připravuje na přechod na Platformu nové generace (PNG).

ONLINE KATALOG

Jak hodnotíte přehlednost online katalogu knihovny?

Výběr z možností, zodpovězeno **584 x**.

Za přehledný považuje online katalog knihovny 44 % respondentů. Dalších 21 % hodnotí jeho přehlednost jako průměrnou a pouze 2 % dotázaných jej označují za zcela nepřehledný. Necelá čtvrtina (21 %) na otázku nedokázala odpovědět, což pravděpodobně souvisí s tím, že katalog nevyužívá.

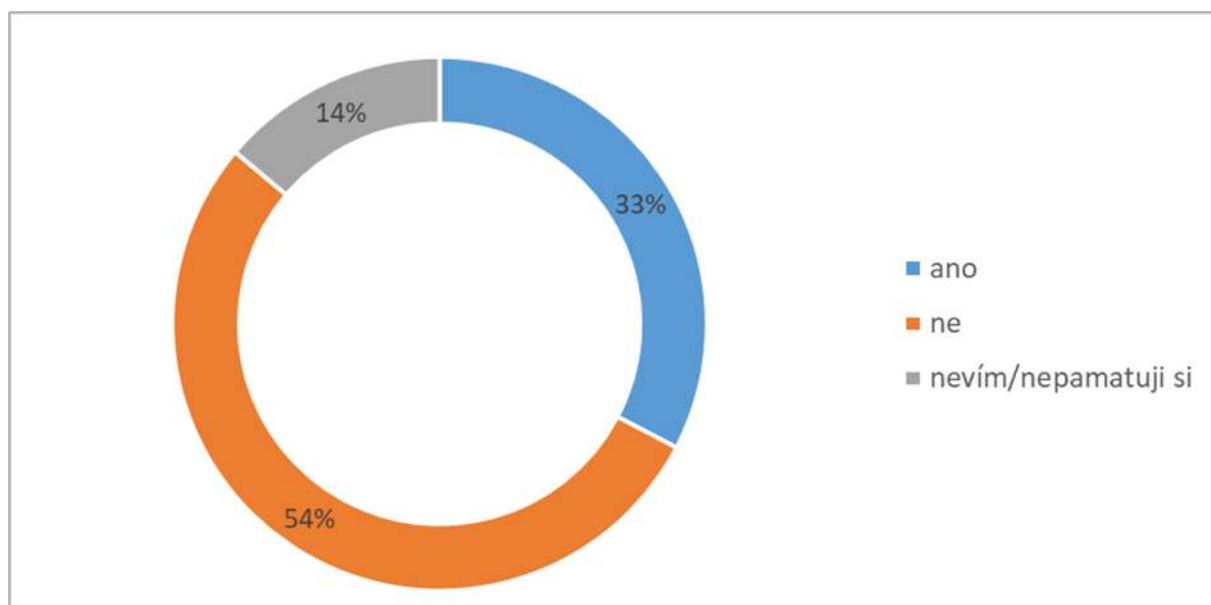


INFORMAČNÍ PODPORA

Účastnil/a jste se někdy kurzů informačního vzdělávání (vyhledávání odborných informací, práce s databázemi, rešeršní metody, citace a citační etika)?

*Výběr z možností, zodpovězeno **584 x**.*

Přibližně třetina respondentů (33 %, 191 osob) potvrdila, že se kurzů informačního vzdělávání již někdy zúčastnila. To představuje významnou skupinu uživatelů, kteří mají s nabízenými vzdělávacími aktivitami zkušenost a pravděpodobně je vnímají jako užitečné pro studium či výzkum. Celkem 54 % (314 osob) uvedlo, že se kurzů zatím neúčastnilo. Dalších 14 % (79 osob) si nebylo jistých nebo si účast nepamatuje. Tento podíl může naznačovat, že část kurzů probíhá v rámci výuky nebo jiných aktivit způsobem, který si studenti nespojují přímo s knihovnou.



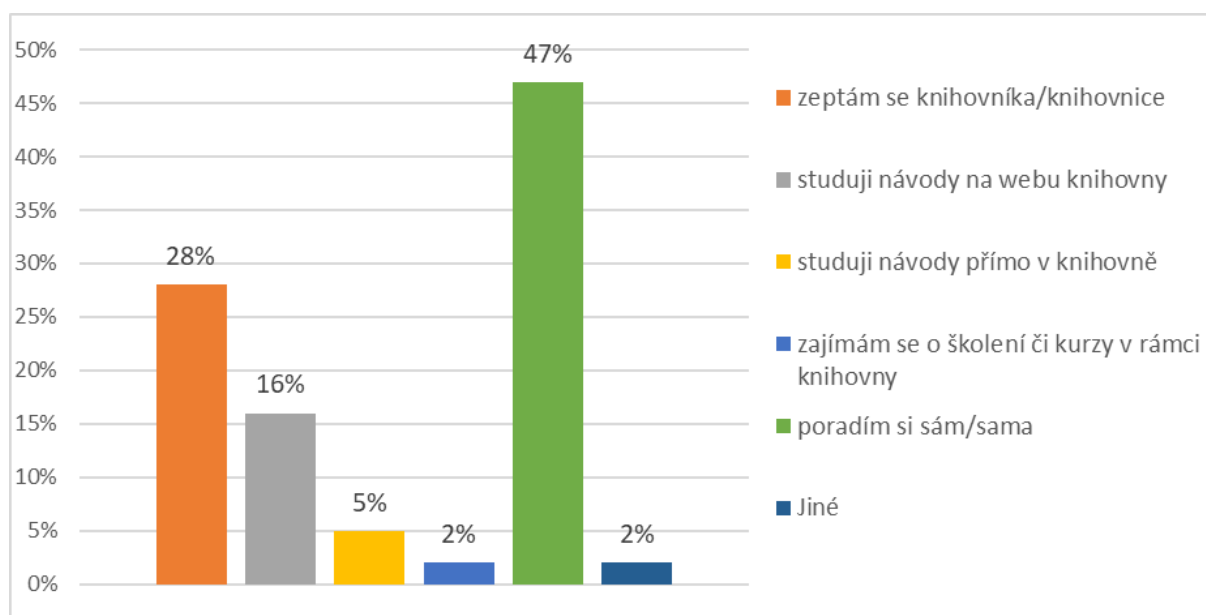
Jak získáváte informační dovednosti, které potřebujete (např. při vyhledávání v katalogu, v databázích, na internetu)?

Výběr z možností, zodpovězeno **584 x**.

Většina respondentů získává potřebné informační dovednosti samostatně. Tuto možnost uvedlo 47 % dotázaných. Dalších 28 % se obrací přímo na knihovníky, což potvrzuje důležitost osobní podpory. Celkem 16 % respondentů využívá návody dostupné na webu knihovny, zatímco tištěné nebo místní návody v knihovně používá 5 %. O školení a kurzy knihovny se aktivně zajímá pouze 2 % dotázaných, stejně jako možnost „Jiné“ uvedlo 2 %.

Celkově výsledky ukazují, že uživatelé preferují rychlou samopomoc a cílenou asistenci knihovníků, zatímco formální vzdělávací aktivity knihovny mají zatím jen omezený dosah.

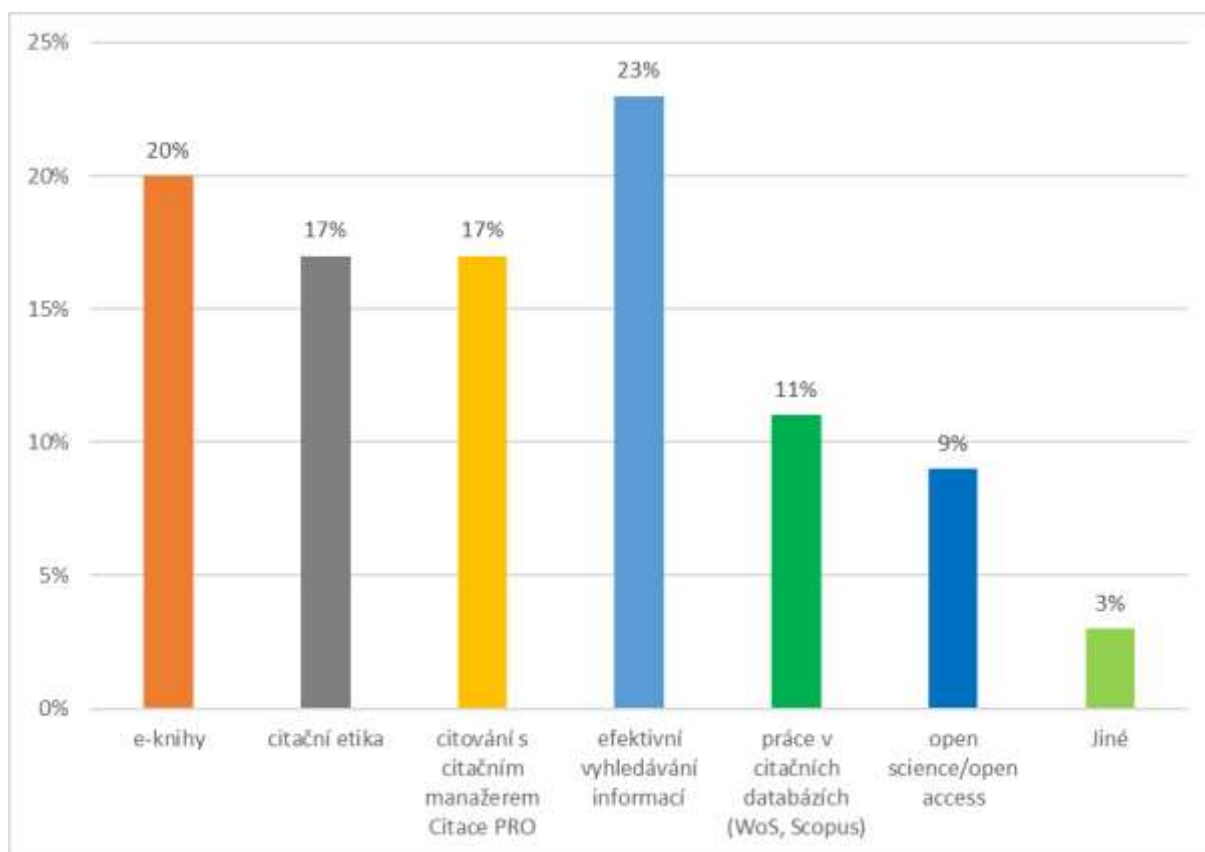
Na základě výsledků se jeví jako přínosné dále rozvíjet krátké a snadno dohledatelné online návody, ideálně dostupné přímo v místech, kde uživatelé vyhledávají informace (katalog, databáze). Zároveň je vhodné posílit viditelnost rychlé osobní pomoci knihovníků, například prostřednictvím chatu či konzultačních hodin. Formální kurzy lze nabízet ve formě kratších lekcí a aktivně je propojovat s výukou, což může vést k jejich širšímu využívání.



Jaká témata vzdělávacích akcí knihovny Vás zajímají?

Výběr z možností, zodpovězeno 584 x.

Největší zájem respondenti projevili o téma efektivního vyhledávání informací, které uvedlo 23 % dotázaných. Následují e-knihy (20 %) a oblasti související s citacemi, konkrétně citační etika a práce s citačním manažerem Citace PRO, o které se zajímá shodně 17 % respondentů. O pokročilejší témata, jako je práce v citačních databázích Web of Science a Scopus, má zájem 11 % dotázaných, a oblast open science/open access zaujala 9 % respondentů. Možnost „Jiné“ zvolila jen menší část účastníků (3 %). Výsledky ukazují, že uživatele nejvíce oslovují praktická a přímo využitelná témata související s vyhledáváním, dostupností zdrojů a citacemi.



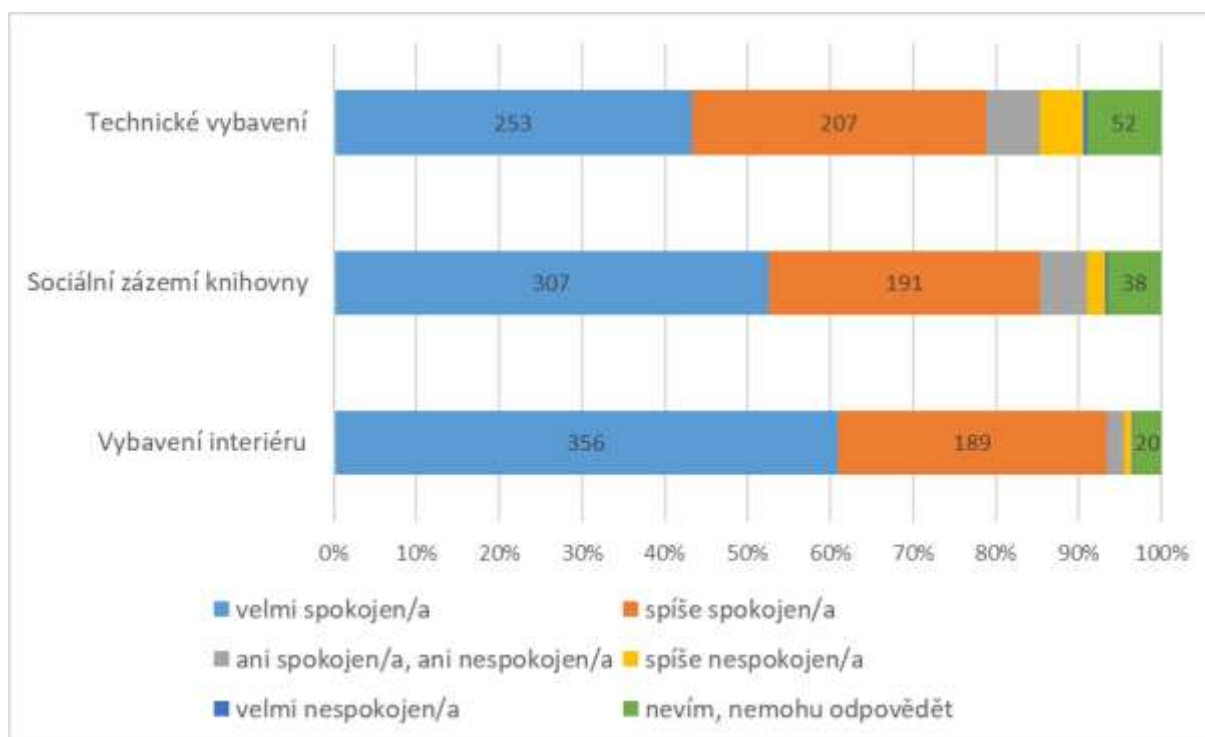
PROSTORY KNIHOVNY

Jste spokojen/a s prostory knihovny?

Výběr z možností, zodpovězeno **584 x**.

Hodnocení ukazuje, že uživatelé jsou s prostory knihovny celkově velmi spokojeni. Nejlépe dopadlo vybavení interiéru s průměrnou známkou 1,47, těsně následované sociálním zázemím knihovny, které získalo průměr 1,55. Nejnižší (ale stále velmi dobré) hodnocení má technické vybavení, jehož průměrná známka činí 1,75. Celkově jsou tedy všechny oblasti hodnoceny mezi 1,5–1,8, což svědčí o vysoké spokojenosti uživatelů s fyzickým prostředím knihovny.

Respondenti vyjádřili se službami a prostory knihovny celkově velmi vysokou mírou spokojenosti. Nejlépe je hodnoceno vybavení interiéru, následované sociálním zázemím knihovny. Technické vybavení, které získalo nejnižší hodnocení ze sledovaných oblastí, je přesto vnímáno převážně pozitivně.



Máte nějaké připomínky či náměty k prostorům knihovny? Prosím napište nám je.

Textová odpověď, zodpovězeno 114 x.

Textové odpovědi ukazují, že uživatelé jsou s prostory knihovny převážně spokojeni, avšak identifikují několik opakujících se témat týkajících se především hlukové zátěže, nedostatku studijních míst a celkového komfortu při studiu. K prostorům knihovny se objevilo celkem 114 připomínek, z toho 26 bylo pozitivních či neutrálních.

Mezi nejčastější podněty patřily požadavky na více odhlučněných budek a tichých studoven (11x) a obecné připomínky k hluku v knihovně (4x). Respondenti dále uváděli výhrady k technickému vybavení (15x) a k nábytku a dalšímu zařízení (11x).

Další skupina připomínek se týkala teploty a cirkulace vzduchu v knihovně (9x), nedostatku zásuvek a možností nabíjení (7x) či nedostatku prostor pro týmové studium a konverzaci (8x). Objevily se také podněty k nedostatečnému nebo naopak příliš silnému osvětlení (3x), k sociálnímu zázemí (4x) a obecně k prostorám a potřebě více míst (12x). Několik podnětů se dotýkalo také provozní doby, služeb či fondu knihovny (4x). Některé odpovědi přitom spadaly do více kategorií.

Celkově odpovědi ukazují, že uživatelé prostředí knihovny oceňují, ale uvítali by zejména více klidných, komfortních a technicky dobře vybavených studijních míst a zároveň lepší podmínky pro skupinovou práci a telefonování.

PERSONÁL KNIHOVNY

Pracovníky Akademické knihovny hodnotím...

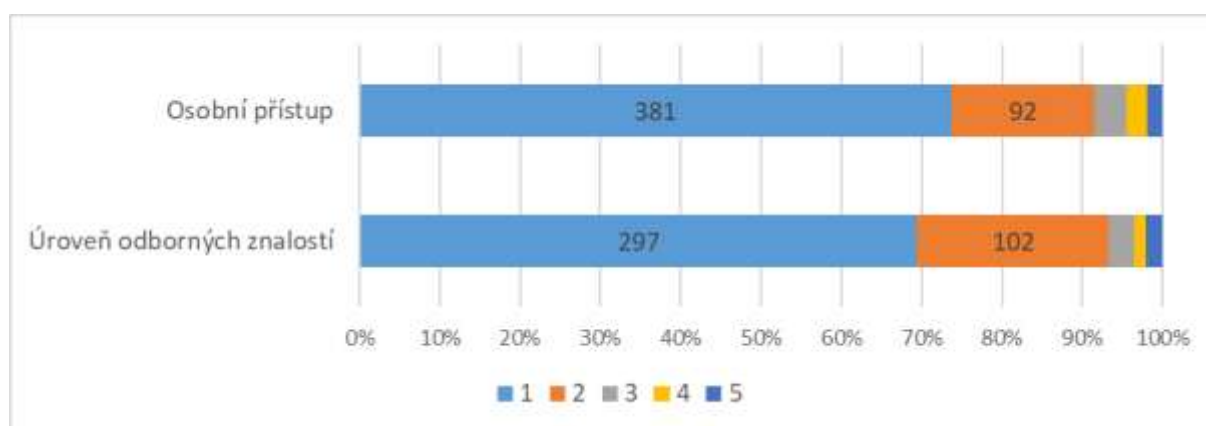
Matice výběru z možností, zodpovězeno 584 x.

V rámci průzkumu byli pracovníci knihovny hodnoceni na škále 1–5 (1 = nejlepší, 5 = nejhorší), s možností zvolit také odpověď „nevím, nemohu odpovědět“.

Odborné znalosti hodnotilo známkou 1–5 celkem 428 respondentů. Většina z nich udělila nejlepší možné hodnocení: známkou 1 zvolilo 69,4 %, známkou 2 dalších 23,8 %. Průměrná známka dosáhla hodnoty 1,43. Odpověď „nevím, nemohu odpovědět“ uvedlo 26,7 % všech respondentů.

Osobní přístup pracovníků hodnotilo 517 osob, přičemž 73,7 % z nich udělilo známkou 1 a dalších 17,8 % známkou 2. Průměrné hodnocení bylo 1,41, což potvrzuje velmi vysokou spokojenost uživatelů s jednáním a ochotou zaměstnanců. Odpověď „nevím, nemohu odpovědět“ uvedlo 11,5 % všech respondentů.

Celkově lze konstatovat, že pracovníci Akademické knihovny jsou uživateli dlouhodobě vnímáni jako vysoce odborní, vstřícní a ochotní, což potvrzují jak průměrné známky, tak převaha pozitivních hodnocení v obou sledovaných oblastech.



CELKOVÁ SPOKOJENOST

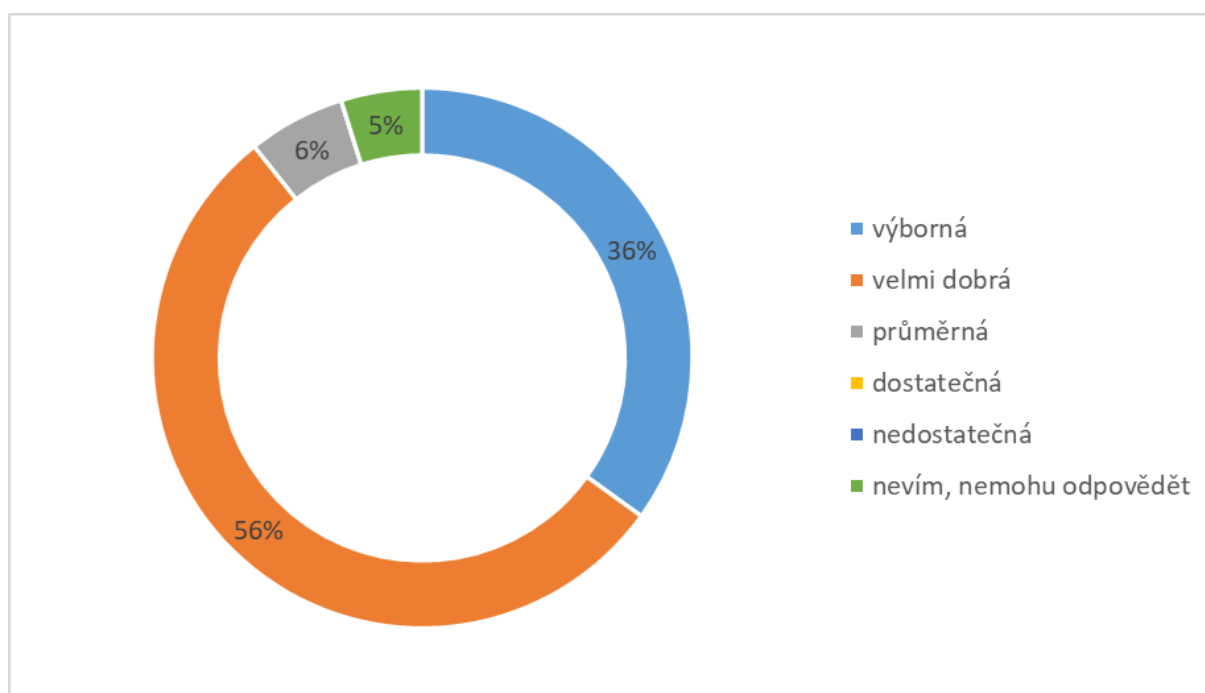
Jak hodnotíte celkovou úroveň služeb poskytovaných knihovnou?

Výběr z možností, zodpovězeno **584 x**.

Celkem 584 respondentů hodnotilo celkovou úroveň služeb knihovny. Drtivá většina z nich (92 %) označila služby knihovny za výborné nebo velmi dobré, dalších 6 % respondentů je hodnotilo jako průměrné. Negativní hodnocení se objevila jen výjimečně. Přibližně 5 % respondentů nedokázalo služby posoudit, pravděpodobně z důvodu omezené zkušenosti s knihovnou.

Výsledky potvrzují, že knihovna je uživateli vnímána jako odborná, stabilní a přátelská instituce. Minimální podíl kritických hodnocení naznačuje, že případné výhrady jsou spíše individuální. Nehodnotící skupina zároveň představuje prostor pro zlepšení komunikace o nabízených službách.

Celková spokojenost ukazuje, že knihovna dlouhodobě naplňuje očekávání uživatelů a poskytuje služby na velmi vysoké úrovni.



Máte jakékoliv připomínky či náměty, které by podle Vás mohly přispět ke zlepšení služeb naší knihovny?

Textová odpověď, zodpovězeno 96 x.

V závěrečné otevřené otázce mohli respondenti uvést jakékoliv připomínky či náměty ke zlepšení služeb knihovny. Většina podnětů se tematicky shodovala s připomínkami uvedenými již v předchozích otázkách.

Celkem 26 odpovědí bylo zcela neutrálních (např. „nevím“, „nemám připomínky“) nebo výlučně pochvalných. Mezi pozitivní reakce patřily například:

- *„Do knihovny chodím moc ráda, díky za krásný prostor!“*
- *„Jste skvělí! Děkuji.“*
- *„Mockrát děkuji!“*
- *„Na knihovně velmi oceňuji výpůjční pulty, celkovou přehlednost, výběr knih podle tématu, hezké prostory a profesionální zaměstnance, kteří jsou navíc velmi milí a ochotní kdykoliv pomoci.“*
- *„Velice si ceníme práce, kterou pracovníci odvádějí. Hlavně mají svatou trpělivost.“*

Dále se objevilo 12 odpovědí, které se netýkaly přímo Akademické knihovny, ale odkazovaly na jiné služby či zařízení (např. kavárnu v přízemí v či studovnu na ZsF).

ZÁVĚR A PODĚKOVÁNÍ

Průzkum potvrdil vysokou míru spokojenosti se službami Akademické knihovny. Uživatelé oceňují především profesionální práci personálu, kvalitu poskytovaných služeb a příjemné prostředí knihovny. Zároveň poskytli řadu cenných podnětů týkajících se technického vybavení, webových nástrojů, prostorových možností a provozních záležitostí.

Velice děkujeme všem respondentům za účast v dotazníkovém šetření, za sdílení zkušeností a názorů a také za čas, který věnovali vyplnění dotazníku. Vaší zpětné vazby si velmi vážíme a bude využita při dalším rozvoji a zkvalitňování služeb Akademické knihovny.