

NTK

50°6'14.083"N, 14°23'26.365"E

Národní technická knihovna
National Library of Technology

Vyhodnocení průzkumu Národní technické knihovny „NTK pro příští desetiletí“

Hlavní poznatky z šetření

Ing. Nadezda Firsova, Mgr. Kristina Millerová, Ing. Olga Martinová,
Mgr. Alena Chodounská, Ing. Barbora Šátková

Praha, prosinec 2022



Obsah

1. Úvod	3
1.1. Rozvoj NTK a důvody pro dotazníkové šetření	3
1.2. Cíle a průběh dotazníkového šetření „NTK pro další desetiletí“	4
1.3. O NTK	5
1.3.1. Budova NTK a její vybavení	5
1.3.2. NTK jako akademická knihovna	6
1.3.3. NTK jako odborná veřejná knihovna	7
1.3.4. Další funkce budovy NTK	7
1.4. Hlavní poznatky z šetření	7
1.4.1. Silné stránky a slabé stránky NTK	9
1.4.2. Návrhy na zlepšení	10
1.4.3. Využívání budovy NTK	14
1.4.4. Technická zařízení v NTK – spokojenost a využívání	19
1.4.5. Informační zdroje v NTK – spokojenost a využívání	20
1.4.6. Návštěva webu NTK a využívání vzdáleného přístupu k EIZ NTK	22
1.4.7. Služby v NTK – spokojenost a využívání	22
1.4.8. Co by respondenti uvítali v NTK?	23
1.4.9. Co mají respondenti v NTK nejraději	25
1.4.10. Co se respondentům v NTK nelíbí	25
1.4.11. Sdělení na závěr	25
1.4.12. Studijní návyky studentů	26
1.4.13. Pohled doktorandů a vyučujících na studijní podmínky, metody a formy výuky a důležitost informačních dovedností studentů	28
Reference	29
Přílohy	30
Příloha 1: Průměrná spokojenost s jednotlivými položkami sledovanými v průzkumu	30
Seznam tabulek	34

1. Úvod

Národní technická knihovna (NTK) se od r. 2009, kdy sídlí v nové budově, stala nedílnou součástí kampusu vysokých škol v pražských Dejvicích. Knihovna, která v roce 2019 zaznamenala takřka osm set tisíc návštěv, je oblíbená nejen mezi domácími a zahraničními studenty ze škol kampusu Dejvice, ale i z ostatních zejména pražských univerzit (podrobněji viz Kapitola [1.3.2.](#)). Roste také počet studentů, vyučujících a výzkumníků, kteří využívají specializované akademické služby NTK zaměřené na rozvoj kritické práce s informacemi, odbornými zdroji a rozvoj komunikačních dovedností, včetně akademického psaní.

Tato zkrácená zpráva shrnuje nejdůležitější výsledky a hlavní poznatky z **dotazníkového šetření „NTK pro příští desetiletí“¹**, které proběhlo v červnu a červenci 2020 a do kterého se zapojilo 2027 respondentů, přičemž celý dotazník vyplnilo **1030 respondentů**.

Cílem dotazníkového šetření bylo zjištění potřeb, návyků a preferencí uživatelů NTK v rámci plánů modernizace prostorů knihovny a také zkvalitňování služeb (více o důvodech šetření v Kapitole [1.1.](#)).

V rámci dotazníkového šetření tak byly zkoumány jednak zkušenosti uživatelů se stávajícími prostory NTK, ale také studijní a pracovní návyky studentů, vyučujících a široké veřejnosti.

Pro lepší pochopení kontextu, ve kterém šetření probíhalo, slouží část [1.3.](#) tohoto dokumentu, kde jsou podrobněji popsány různorodé funkce knihovny. V Kapitole [1.4.](#) je k dispozici shrnutí hlavních nálezů z celého šetření. Výběr vzorku, metodika šetření a detailní rozbor výsledků šetření je dostupný v plné verzi zprávy.

Výstupy z šetření byly průběžně sdíleny s architekty, kteří připravují návrh přestavby veřejných prostor knihovny a na jejich základě byl architektonický návrh upravován (viz [1.2.](#)).

1.1. Rozvoj NTK a důvody pro dotazníkové šetření

Během prvních deseti let v nové budově se NTK přiblížila kapacitním limitům stanoveným v Projektu výstavby Národní technické knihovny². V návaznosti na rychle se měnící potřeby uživatelů a v souvislosti s aktualizovanými strategiemi akademických partnerů a dalších stakeholderů, je nezbytné průběžně modifikovat nabídku informačních zdrojů, služeb i prostorů knihovny. Proto začala NTK v roce 2020 připravovat modernizaci svých veřejných prostorů ve třech oblastech:

a) **Obsahová aktualizace tištěných kolekcí ve veřejně přístupných prostorech:**

V návaznosti na dlouhodobé mezinárodní trendy a s ohledem na potřeby studentů a výzkumníků technických oborů rozvíjí NTK především kolekce elektronických knih a časopisů.

¹ Tento dokument je výtvořen na základě Kapitoly 1 zprávy „Vyhodnocení průzkumu Národní technické knihovny „NTK pro příští desetiletí“.

² MŠMT, *Projekt výstavby Národní technické knihovny jako uzlu informační infrastruktury výzkumu a vývoje, vzdělávání a veřejných informačních služeb České republiky* [online]. 2000, [cit. 20-3-2020]. Dostupné z: <https://old.stk.cz/ntk/download/projekt.pdf>

U tištěných kolekcí, jejichž využívanost průběžně klesá, se NTK soustředí zejména na zpřístupnění vysoce kvalitních a relevantních publikací, a to zejména ve veřejných prostorech, tzv. volném výběru. Od roku 2014 proto probíhá postupná obsahová prověrka tištěných fondů, v jejímž důsledku dojde do konce roku 2024 k přesunutí až 60 % jednotek z volného výběru do skladů nebo k jejich vyřazení. Ve veřejně přístupných prostorech zůstanou jen vysoce relevantní a využívané kolekce, čímž dojde k uvolnění značného prostoru knihovny pro potřeby uživatelů.

b) Modernizace a rozšíření počtu studijních míst (s ohledem na hygienické a bezpečnostní kapacity budovy): Prostory uvolněné obsahovou prověrkou fondu umístěného ve veřejném prostoru je třeba efektivně využít tak, aby nově budovaná studijní místa podporovala různé styly učení a umožňovala flexibilně reagovat na měnící se potřeby uživatelů. Plánovaná přeměna prostorů by kromě toho měla uživatele intuitivně navigovat k dostupným informačním zdrojům a službám, které jim pomohou v kterékoli fázi studijního či výzkumného projektu.

c) Modernizace uživatelské podpory a akademických služeb: Na základě soustavného vyhodnocování informačních a vzdělávacích potřeb stávajících i potenciálních uživatelů NTK je průběžně aktualizována nabídka služeb. V důsledku toho došlo v posledních letech k výraznému posunu modelu uživatelské podpory od „tradičních“ knihovnických a informačních služeb poskytovaných na informačních pultech, k volnějším a širěji chápanému modelu akademické informační podpory. Cílem této podpory je rozvoj přenositelných kompetencí souvisejících s vyhledáváním, hodnocením, používáním a sdílením informací, dat a znalostí. Jednou ze stěžejních metod akademické podpory NTK je aktivní zapojení studentů a vyučujících a podporování výměny znalostí a zkušeností. Tento model vzájemné, všestranné spolupráce mezi studenty, vyučujícími a informačními specialisty by měly podporovat i prostory knihovny.

1.2. Cíle a průběh dotazníkového šetření „NTK pro další desetiletí“

Cílem dotazníkového šetření bylo zjištění potřeb, návyků a preferencí uživatelů NTK v rámci plánů modernizace prostorů knihovny. Výsledky šetření budou také sloužit jako podklad pro zkvalitňování služeb.

Časový harmonogram šetření

- Příprava dotazníkového šetření: leden 2020–červen 2020
- Sběr dat: 16. června–5. července 2020
- Zpracování dat: červenec 2020–duben 2021
- Předání hlavních zjištění vedení NTK a architektům: září 2020, duben 2021
- Publikace podrobné závěrečné zprávy: prosinec 2022

Sběr dat probíhal v létě 2020, tedy krátce po znovuotevření budovy NTK (uzavřena 11. 3.–25. 5. 2020; v rámci opatření proti šíření epidemie COVID-19). Dá se tedy předpokládat, že

respondenti vycházeli ve svých odpovědích především z předchozí, dlouhodobější zkušenosti s budovou a službami, nicméně uzavření budovy a jiná opatření související s epidemií COVID- 19 hrála, především v některých případech (např. způsob výuky, využívání e-zdrojů), také roli.

1.3. O NTK

Národní technická knihovna (NTK) (<https://www.techlib.cz/>) se nachází v centru Kampusu Dejvice na adrese Technická 2710/6 v Praze 6. Poskytuje odborné informační zdroje a služby výzkumným organizacím, vysokým školám, vyšším odborným školám, středním školám a široké odborné veřejnosti, včetně komerční sféry. Informační a knihovní fondy NTK jsou zaměřeny zejména na oblast techniky, přírodních věd a matematiky (tzv. STEM obory).

Budova NTK nabízí studijní zázemí hojně využívané zejména studenty z přilehlých vysokých škol. V šesti nadzemních podlažích (1.– 6. NP) je rozmístěno 1307 studijních a relaxačních míst³. NTK je otevřena 7 dní v týdnu 24 hodin, nicméně otevírací doba různých prostor se liší⁴. Budova většinu času funguje v samoobslužném režimu. Registrace a další služby (tzv. asistované služby, asistovaný provoz) poskytované knihovníky ve veřejném prostoru NTK jsou od r. 2019 omezeny na pracovní dny⁵.

Při běžném provozu mohou do knihovny vstupovat jak registrovaní (prostřednictvím uživatelské karty), tak neregistrovaní uživatelé (za pomoci lístku „Volný vstup“). Po dobu trvání preventivních opatření souvisejících s omezením počtu osob v budově v návaznosti na pandemii COVID-19 (tj. od 11. 3. 2020 do 21. 2. 2022) byla možnost volného vstupu omezena (pokud nebyla budova uzavřena zcela) a do budovy mohli pouze registrovaní uživatelé, nebo uživatelé disponující studentskou/zaměstnaneckou kartou některé z partnerských institucí (VŠCHT, ÚOCHB, ČVUT, ČZU).

1.3.1. Budova NTK a její vybavení

Budova NTK byla postavena dle projektu studia Projektil architekti v areálu vysokých škol v Praze 6 – Dejvicích. Pro veřejnost byla knihovna plně zpřístupněna v září 2009. Interiéru NTK

³ Nezahrnuje místa ve studovnách s omezeným přístupem (viz Kapitola 5.6. plné verzi zprávy).

⁴ Otevírací doba knihovny se v průběhu roku mění (delší doba během semestrů, kratší během prázdnin). V době normálního provozu (tj. mimo pandemická omezení) je budova zpravidla otevřena následovně (stav v době dokončení zprávy i před COVIDem):

Všední dny a sobota:

- Celá knihovna (1.–6. NP): 8:00–22:00, sobota 10:00–22:00
- Pouze 3.NP: 22:00–2:00
- Noční studovna 22:00–8:00
- Parter (přízemí budovy) 7:30–2:30

V neděli a o svátcích bývá otevřeno pouze 3. NP (10:00–2:00) a ve zbytku času Noční studovna.

⁵ V roce 2019 došlo ke zkrácení otevírací doby asistovaných služeb obecně, mimo jiné byly zrušeny asistované služby v sobotu. Asistovaný provoz je poskytován v pondělí 9:00–20:00 a po zbytek pracovního týdne 9:00–17:00, mimo zkouškové období s polední pauzou 12:00–14:00.

dominuje rozlehlé atrium s pravoúhlým půdorysem, které zahrnuje 2.– 6. nadzemní podlaží. Budova má 6 nadzemních a 3 podzemní podlaží.

Přízemí budovy NTK slouží jako veřejný prostor a nachází se zde⁶ pobočka Městské knihovny Praha, Galerie NTK, kavárna Café Prostoru_, prodejna odborné literatury, Ballingův sál, Noční studovna NTK a vstup do samotné NTK. Ve 2.– 6. NP jsou pak prostory NTK, knihovna ČVUT a zázemí pro zaměstnance NTK. V podzemních podlažích jsou umístěny sklady a podzemní garáže.

Ve 3.– 6. NP se v prostorech přístupných veřejnosti nachází regály s volně přístupným knihovním fondem (další knihovní fond je ve skladech v podzemních prostorách knihovny), studijní a odpočinková místa různého typu, veřejné počítače, multifunkční zařízení pro tisk a kopírování a studovny.

1.3.2. NTK jako akademická knihovna

V těsné blízkosti NTK se nachází Vysoká škola chemicko-technologická v Praze (VŠCHT, 3 823 studentů v r. 2020), České vysoké učení technické v Praze (ČVUT, 17 860 studentů v r. 2020) a několik minut chůze pak Ústav organické chemie a biochemie Akademie věd ČR (ÚOCHB). NTK je svým zaměřením a také díky své poloze důležitým místem pro studenty a pracovníky těchto vzdělávacích a vědeckých institucí. Studenti a zaměstnanci těchto institucí (VŠCHT, ČVUT, ÚOCHB) jsou pro NTK primární uživatelskou skupinou a v rámci tohoto výzkumu jsou tyto instituce označovány jako instituce Kampusu Dejvice (kampusové instituce).

Pro VŠCHT a ÚOCHB navíc NTK slouží jako integrovaná knihovna. Uživatelé z těchto institucí mají registraci v NTK zdarma a mohou vstupovat do knihovny NTK prostřednictvím karty své instituce i bez registrace.

Podobně uživatelé z ČVUT, jejichž Ústřední knihovna se nachází přímo v prostorech NTK (pult na 2. NP a studovna v 5. NP), mohou vstupovat do knihovny NTK prostřednictvím karty své instituce i bez registrace (kterou mají zdarma).

Další důležitou, tzv. partnerskou institucí NTK je Česká zemědělská univerzita (ČZU, 20 000 studentů). ČZU se sice nenachází v Kampusu Dejvice a disponuje vlastní knihovnou a zázemím v rámci svého kampusu v Suchbátově, ale její studenti a zaměstnanci jsou vzhledem ke spolupráci NTK a ČZU další významnou uživatelskou skupinou NTK (rovněž mají registraci zdarma a vstup na kartu instituce i bez registrace).

NTK je také hojně využívána jako místo pro studium řadou studentů z dalších pražských vysokých škol (studenti Univerzity Karlovy např. z lékařských fakult, fakulty právnické,

⁶ Platné k červenci 2022.

matematicko-fyzikální, sociálních věd a dále studenti dalších vysokých a středních škol). Řada studentů využívá prostor knihovny bez předchozí registrace⁷.

Registrovaní studenti a akademičtí pracovníci mohou kromě volně přístupných prostor NTK využívat i Noční studovnu, Individuální studovny a další služby pro registrované uživatele (výpůjční služby, elektronické informační zdroje NTK, přístup na Wi-Fi, počítače, tiskárny a kopírky NTK, Akademickou klubovnu Alexandria).

1.3.3. NTK jako odborná veřejná knihovna

Většina prostorů NTK je volně přístupná široké veřejnosti, která je může využívat i bez předchozí registrace⁵.

Registrovaní uživatelé z řad veřejnosti mohou využívat výpůjční služby, elektronické informační zdroje NTK, přístup na Wi-Fi, počítače, tiskárny a kopírky NTK.⁸

1.3.4. Další funkce budovy NTK

Pro studenty Kampusu Dejvice, ale i dalších vysokých škol je NTK nejen knihovnou a místem pro studium, ale i společenským prostorem a místem pro odpočinek.

Důležitou roli hraje budova NTK i pro širokou veřejnost. Pořádají se tu různorodé kulturní i vzdělávací akce – konference, výstavy (v NTK se nachází i galerie), nebo koncerty. Je zde také několik obchodů, kavárna a pobočka Městské knihovny Praha.

1.4. Hlavní poznatky z šetření

Dotazníkové šetření ukázalo, že **respondenti jsou s NTK, jejími prostory, zařízením(i), informačními zdroji a službami většinově spokojeni.**

V Tabulka 1 níže jsou shrnuty průměrné spokojenosti s různými částmi/charakteristikami NTK – je vidět, že v některých případech byly rozdíly mezi jednotlivými položkami v rámci shrnujících kategorií poměrně velké (podrobněji viz [Příloha 1](#)).

⁷ Uživatelé z VŠCHT, ČVUT a ČZU mohou do knihovny vstupovat i bez registrace prostřednictvím karty své instituce. Vstup do knihovny bez registrace je ale možný i pro ostatní uživatele a to prostřednictvím lístku „Volný vstup“, který si zájemci mohou bezplatně vytisknout před vstupem do knihovny. V době platnosti ochranných opatření kvůli nemoci COVID-19 tj. od 11. 3. 2020 do 21. 2. 2022, nebyl vstup na lístek možný.

⁸ Rozsah služeb, které mohou registrovaní uživatelé využívat, se liší v závislosti na jejich zákaznické skupině (např. uživatelé z kategorie ostatní veřejnost nemohou využívat Noční studovnu) – viz. [Příloha II Knihovního řádu](#).

Tabulka 1: Souhrn průměrné spokojenosti s různými částmi/charakteristikami NTK sledovanými v dotazníku

	Průměrná spokojenost ⁹
Prostory a interiér NTK celkem	1,68
Parametry prostor NTK (osvětlení, čistota ..., dostatek studijních míst)	1,71–3,53
Různé prostory NTK (otevřená atria, týmové studovny, ..., místa v 1. NP)	1,56–2,47
Technická zařízení (samoobslužná návratová a výpůjční zařízení, ..., kopírka Robocopy)	1,39–2,47
Informační zdroje (tištěné knihy, tištěné učebnice a skripta, ..., další info zdroje)	1,70–1,93
Služby celkově	1,55
Jednotlivé služby (samoobslužné půjčování a vracení dokumentů, pomoc pracovníků NTK na pultech, ... bibliometrické služby)	1,40 – 2,27

Nejlépe hodnocenými položkami (průměrná spokojenost < 1,5) byly:

- samoobslužné návratové (1,39) a výpůjční zařízení (1,42),
- služba samoobslužného půjčování a vracení dokumentů (1,4).

Nejhůře hodnocenými položkami (průměrná spokojenost > 2,5) byly:

- dostatek studijních míst (3,53),
- počet a dostupnost el. zásuvek (2,72).

⁹ Na škále 1–velmi spokojen, 2–spíše spokojen, 3–ani spokojen/ani nespokojen, 4–spíše nespokojen, 5–velmi nespokojen. Odpovědi Nemohu hodnotit/nevyužívám nebyly zařazeny do výpočtu. Podrobněji viz [Příloha 1](#).

1.4.1. Silné stránky a slabé stránky NTK¹⁰

Tabulka 2: Silné a slabé stránky NTK

Silné stránky NTK	Slabé stránky NTK ¹¹
• Vysoká míra spokojenosti uživatelů s prostory, zařízením i službami • Vysoká míra využívání prostorů NTK • Atmosféra uvnitř NTK (inspirující, motivující, příjemná, klidná, pozitivní, bezpečná, respektující) • Moderní prostor (příjemný, čistý, přátelský, vzdušný) • Vysoká míra spokojenosti se samoobslužným provozem (půjčování a vracení knih) • Volně přístupné tištěné informační zdroje (inspirativní, rychlé, pohodlné) • Umístění v centru kampusu VŠCHT a ČVUT • Dlouhá otevírací doba, provoz 24/7	Exteriér NTK • Ohrady kolem budovy NTK Interiér NTK • Nedostatečný počet míst k sezení • Nedostatek el. zásuvek • Hluk/špatná akustika, nevhodná zvuková izolace – zvuk z pater se nese všude ○ Tichá patra nejsou tichá ○ Chybí oddělená místa pro hlasité činnosti ○ Hlučné vnitřní zařízení (podlaha, zavírání dveří WC apod.) • Nedostatek individuálních míst/studoven poskytujících soukromí • Toalety (čistota, vybavení) • Problematické prostory: ○ 1. NP – tmavý neútulný prostor, “podivná individua”, obtížná orientace, nečistota) ○ 3. NP – nedostatek volných míst a soukromí, obtěžující návštěvníci využívající veřejné počítače k nepovoleným činnostem • Špatný vzduch při větší naplněnosti knihovny • Studijní místa jsou často obsazena věcmi návštěvníků, nízká využívanost šatny Informační zdroje • Nízká míra využívanosti EIZ a webových stránek NTK • Nízká využívanost tištěných časopisů v kategorii studentů • Nižší spokojenost s tištěnými knihami a tištěnými učebnicemi a skripty ve skupině učitelů, doktorandů a vědců

¹⁰ Zjištěné v rámci dotazování.

¹¹ Některé ze slabých stránek byly již odstraněny, viz poznámka 12 u Návrhů na zlepšení.

Silné stránky NTK	Slabé stránky NTK ¹¹
	Technická zařízení - Nízká spokojenost s kopírkou Robocopy Občerstvení v NTK - Omezená nabídka - Chybí možnost natočit pitnou vodu (mimo WC) - Nelze platit kartou

1.4.2. Návrhy na zlepšení¹²

Návrhy vychází jak z rozboru odpovědí na uzavřené otázky (podrobněji v následujících podkapitolách), tak z odpovědí uživatelů na otevřené otázky. Získané odpovědi se do značné míry shodují s podněty uživatelů sdělovanými jinými způsoby (na pultech knihovny, přes info mail/kontaktní formulář knihovny, či v boxu *Rád bych, aby v knihovně...*).

Interiér a exteriér budovy

- **elektrické zásuvky – zvýšit jejich počet, umístit je ke všem studijním místům** (vč. venkovních atrií);
- **odstranit ohradu kolem NTK a dřevěné vstupy¹¹**;
- zpřístupnit střešní prostory a využít je pro studium/relaxaci.

¹² Některé ze změn navrhovaných uživateli v dotaznících byly již v knihovně zavedeny:

- od 1. 6. 2020 – rozšíření nedělního provozu na celou budovu (předtím otevřeno mimo zkouškové pouze 3. NP), je tedy zároveň i možné rezervovat Týmové studovny na víkendy,
- r. 2020 – do Noční studovny umístěna tiskárna,
- červen 2022 – odstraněna kopírka Robocopy (zatím bez náhrady),
- srpen 2022 – odstraněny dřevěné ohrady a vstupy okolo knihovny,
- srpen 2022 – snížena zvýhodněná cena za pronájem Týmových studoven z 50 Kč/hod na 30 Kč/hod,
- srpen 2022 – odstraněny plastové obaly klávesnic veřejných počítačů a klávesnice vyměněny za nové, omyvatelné,
- srpen 2022 – umožněno připojit monitory knihovních počítačů jako externí k vlastnímu zařízení uživatele.
- srpen 2022 – odstranění ohrady kolem NTK a dřevěných vstupů
- září 2022 – umožněn pronájem individuálních studoven vybraným zákaznickým skupinám (studenti partnerských škol, doktorandi, výzkumníci) na den/týden/měsíc.

Místa v knihovně

- **zvýšit počet studijních/pracovních míst** obecně, případně umožnit navýšení v období velké návštěvnosti (např. navýšit počet otevřených pater, 3. NP nedostačuje, zpřístupnit nevyužívané studovny);
- **individuální studijní místa** – zvýšit jejich počet a změnit jejich design (soukromí);
- nabídnout **místa poskytující vyšší míru soukromí** (např. instalace přepážek na stoly);
- více zpřístupnit prostory se studijními místy, ke kterým je omezen přístup (aspoň ve vytižených obdobích) – např. Týmové studovny, Studovna časopisů;
- **uvádět na webu a také v prostoru NTK (i na jednotlivých patrech) aktuální obsazenost** jednotlivých pater/Noční studovny (obtížné hledání volných míst);
- pokusit se vyřešit/zmírnit problém s odkládáním věcí na židle – propagovat využívání šatny, umístit mezi studijní místa věšáky na kabáty/bundy.

Otevírací doba

- zvážit **rozšíření otevírací doby knihovny**, zejména **o víkendech a svátcích** (otevírat dříve než v 10 h), prodloužit otevírací dobu pater po 22:00 až do 24:00 (aspoň ve zkouškovém období)¹¹, zavést 24 h provoz ve 3. NP;
- zvážit **úpravu otevírací doby Studovny časopisů (víkendy, večery)** – mezi respondenty-studenty, kteří navštěvují budovu NTK, 55,5 % uvedlo, že tento studijní prostor nemohou hodnotit/nevyužívají, objevily se také komentáře upozorňující na její omezenou otevírací dobu; zároveň výzkum ukazuje na nízkou využívanost Tištěných časopisů v kategorii studentů (hodnotilo pouze 34,4 % respondentů), která může/nemusí souviset s otevírací dobou Studovny (nutné další zkoumání);
- **Badatelna historického fondu** – zvážit **změnu otevírací doby**, aby alespoň 1x týdně byla otevřena i večer (alespoň do 19 h.) a mohli ji využít i pracující uživatelé.

Hluk

- umístit tichá patra k sobě (na nejvyšší podlaží);
- umístit informace o pravidlech chování v tichých patrech na viditelná místa a vyžadovat/dohlížet na jejich dodržování;
- na každém patře vyčlenit zvukově izolované místo pro telefonování;
- vyčlenit a zvukově izolovat prostory/studovny pro hlasitou skupinovou práci, nácvik prezentací apod.;
- zvukově izolovat Týmové a Individuální studovny a Místnosti s občerstvením a nápoji;
- odhlučnit dveře (na WC a do zázemí) na jednotlivých patrech (zavírají se s klapnutím, které ruší).

Kvalita vzduchu

- **zlepšit kvalitu vzduchu** v době větší obsazenosti knihovny.

Technická zařízení

- **multifunkční zařízení** – zlepšit jejich **označení**, umístit do jejich blízkosti počítač, který by mohl uživatel využít pro nastavení tisku a případné korekce; umístit k nim odkládací stolek (pro odložení materiálů při kopírování);
- nahradit stávající nefunkční Vyhledávací kiosky uživatelsky přívětivými a funkčními zařízeními, která umožní vyhledávání ve fondu NTK a využívání webu NTK (např. vyplnění registračního/konzultačního formuláře) i neregistrovaným návštěvníkům a umístit tato zařízení do všech pater;
- zvážit náhradu kopírky Robocopy (nízká spokojenost – 2,47) jiným, spolehlivějším zařízením, které by mohli využívat i neregistrovaní uživatelé¹¹;
- zvážit instalaci externích HD monitorů pro připojení k vlastnímu počítači HDMI kabely¹¹;
- zvážit vybavení některých Týmových studoven projektory a promítacími plátny (zvukově izolované studovny).

Nábytek, vybavení

- umístit k Multifunkčním zařízením stolek na odkládání materiálů/notebooku + počítač (pro snazší práci s tištěnými/skenovanými soubory);
- **umístit mezi studijní místa/na stoly věšáky;**
- zvážit umístění flipchartů, whiteboardů do všech Týmových studoven;
- atria v 6. NP – zvážit změnu nábytku za pohodlnější a mobilnější;
- ukládací žluté skříňky – zvážit možnost odložení věcí i na více dní (i za poplatek).

Služby

- **zlepšit instruktáž/návody pro nově registrované a informovanost stávajících uživatelů** (umístění a používání zařízení pro půjčování (selfcheck) a vracení tištěných dokumentů (vracečka), používání tiskáren, veřejných počítačů, využívání Týmových studoven, způsob rezervace studoven, apod.);
- Noční studovna – zvážit umožnění studia materiálů, které jsou k vypůjčení pouze prezenčně;
- zlepšit **rezervační systém Týmových studoven;**
- **zvážit snížení ceny za rezervaci Týmových studoven¹¹;**
- zvážit **změnu systému rezervací Individuálních studoven¹¹** (jsou často prázdné, pronajímat část z nich na kratší dobu než semestr, aby byla jejich reálná obsazenost vyšší);
- umožnit registraci/prodlužování registrace online (bez návštěvy knihovny).

Informační zdroje

- **posílit spolupráci s učiteli a doktorandy partnerských VŠ** při akvizici tištěných knih a tištěných učebnic a skript – cílený sběr návrhů na akvizici (nižší spokojenosti s *Tištěnými knihami a Tištěnými učebnicemi a skripty* ve skupině učitelů, doktorandů a vědců);

- zaměřit se na **zvýšení využívanosti EIZ a webových stránek NTK** (25,2 % respondentů vůbec nevyužívá ani EIZ ani webové stránky NTK, dalších 23,5 % respondentů je využívá výjimečně; 52,0 % respondentů nemohlo hodnotit/nevyužívá e-časopisy/e-články ve fondu NTK; 50,9 % respondentů nemohlo hodnotit/nevyužívá e-knihy ve fondu NTK);
- zvážit zvýšení počtu kopií aktuálních skript/učebnic používaných na ČVUT a VŠCHT a akvizici veškeré produkce vydavatelství ČVUT a VŠCHT, zachovat ve fondu starší technickou literaturu;
- nízká využívanost tištěných časopisů – prověřit, jaké je povědomí o kolekci tištěných časopisů a zda je o ni zájem, případně zvážit úpravu otevírací doby Studovny časopisů.

Občerstvení

- instalovat do **Místností s občerstvením automat na vodu nebo dřež** pro možnost napuštění pitné vody;
- **umožnit platbu kartou v automatech s občerstvením/nápoji;**
- **zvážit změny v nabízeném sortimentu automatů s občerstvením/nápoji** (více zdravých možností: ovoce, müsli tyčinky, vegetariánské/veganské možnosti, více mléčných výrobků, nápoje bez cukru apod.);
- **uvádět podrobnější informace o složení výrobků pro alergiky;**
- zvážit umístění mikrovlnné trouby, varné konvice;
- instalovat více odpadkových košů (na tříděný odpad).

Marketing a propagace

- **zlepšit navigaci v NTK** (jasné označení, kde najít např. vracečku, selfchecky, tiskárny, Studovnu časopisů, šatnu, tichá patra, pulty, často zmiňovány problémy především v 1. NP);
- **v tichých patrech a studovnách viditelně informovat o nutnosti dodržovat ticho;**
- **zlepšit marketing knihovny – o řadě služeb a zařízení uživatelé neví** (nebo neví jak fungují), např. o doplňkovém sortimentu, o automatu na kanc. potřeby, na špunty do uší, otisk, selfcheck, vracečka, veřejné počítače);
- **propagovat Týmové studovny u cílových skupin**, poskytovat informace o způsobu rezervace studoven při registraci studentů/formou QR kódu na studovnách apod. (29,6 % potenciálních uživatelů, uvedlo, že neví, jak využívat Týmové studovny, a 14,1 % neví, že NTK nabízí tuto službu);
- **propagovat Akademickou klubovnu** v cílových skupinách;
- více propagovat workshopy a webináře NTK v cílových skupinách (univerzity ČR), prozkoumat jaké je povědomí o této službě zejména u uživatelů z kampusových institucí (VŠCHT, ČVUT) a jakým způsobem jsou jejich potřeby z oblasti akademického psaní pokryty kurzy v rámci jednotlivých univerzit;
- více propagovat bibliometrické služby v cílových skupinách.

Toalety

- **zlepšit čistotu toalet** – především v přízemí, ale i v dalších patrech (chybějící papír, přeplněné koše, nefunkční vysoušeče, odpadkové koše, dávkovač na mýdlo – zejména v období s vysokou návštěvností);
- zvážit zavedení teplé vody na WC;
- zvážit zavedení papírových ručníků.

1.4.3. Využívání budovy NTK

Z celkového souboru respondentů (1030) navštěvuje budovu NTK více než polovina z nich (57,5 %) jednou nebo vícekrát za měsíc. Asi třetina (36,7 %) dochází do NTK dokonce více než jednou za týden, zatímco 12,9 % respondentů do knihovny nechodí vůbec.

Mezi nejčastějšími návštěvníky budovy NTK na základě zjištěných údajů převládají studenti bakalářského studia (tvoří více než polovinu respondentů, kteří navštěvují knihovnu častěji než 1x za týden, nebo alespoň 1x za týden). Studenti magisterského studia patří také k častým návštěvníkům, ale v porovnání se studenty bakalářského studia dochází do budovy méně často.

Ve skupině těch, kteří knihovnu fyzicky nenavštěvují vůbec či výjimečně, je vidět vyšší zastoupení vyučujících na VŠ a vědeckých pracovníků.

Všichni respondenti z řad studentů ČVUT a VŠCHT uvedli, že navštěvují budovu NTK (osloveni byli všichni studenti těchto škol bez ohledu na registraci v NTK; tito studenti nicméně pro využívání budovy registraci nepotřebují, mohou vstupovat na studentskou kartu), přičemž **více než polovina respondentů z této skupiny chodí do NTK minimálně jednou týdně a více než 30 % z nich častěji než jednou za týden** (32,5 % u ČVUT a 30,3 % u VŠCHT).

Mezi nejčastějšími důvody, proč nenavštěvují budovu NTK osobně, respondenti uváděli, že buď nemají potřebu (66 respondentů; 50,0 %), nebo že raději pracují z domova/práce (64; 48,2 %) či je pro ně knihovna příliš daleko (48; 36,4 %). Přeplněnost budovy je důvodem pro nenávštěvu pro 6,8 % respondentů (9), nevhodnost otevírací doby pouze pro 1,5 % (2).

Na otázky týkající se spokojenosti s prostory NTK a využívání budovy, jejichž výsledky jsou prezentovány dále, odpovídali pouze respondenti, kteří uvedli že budovu NTK využívají (898 respondentů).

1.4.3.1. Spokojenost s prostory a interiérem NTK

Celkově jsou respondenti s prostory a interiérem NTK spokojeni (48,7 % velmi spokojeno, dalších 39,0 % spíše spokojeno, z 898, kteří navštěvují NTK). Mírně či velmi nespokojena jsou 3,7 % (tj. 33) respondentů. **Průměrná hodnota celkové spokojenosti s prostory a interiérem NTK je 1,68** (na škále 1–5, kde 1 – velmi spokojen(a), 5 – velmi nespokojen(a)).

Prostory NTK jsou ve většině sledovaných parametrů (Čisté/Špinavé, Svobodné/Restriktivní, Příjemné/Nehostinné, Motivující/Demotivující a Bezpečné/Nebezpečné) **vnímány převážně kladně.**

Nejhorší hodnocení je u dvojic **Uklidňující/Stresující** a **Tiché/Rušivé** – kde nejvíce respondentů vybralo hodnocení 2 (tj. spíše spokojen(a)) a odpovědi jsou více vychýleny směrem k neutrálnímu až k negativnímu hodnocení. Je pravděpodobné, že toto horší hodnocení souvisí s problémy, které respondenti zmiňují ve svých komentářích: **hluk v knihovně, nedostatečný počet míst** k sezení, nedostatek tichých a individuálních míst.

Stejně tak jsou respondenti spokojeni s většinou sledovaných charakteristik prostorů NTK (viz Tabulka 3), **nespokojenost** se objevila u **Počtu a dostupnosti elektrických zásuvek** a **Dostatku studijních míst**. 57,6 % respondentů z ČVUT a 53,3 % z VŠCHT je nespokojeno s dostatkem studijních míst v NTK.

Tabulka 3: Průměrná spokojenost s různými charakteristikami NTK

		Průměrná spokojenost (na škále 1–5, kde 1=velmi spokojen, 5=velmi nespokojen)	Podíl spokojených respondentů na celkovém vzorku (898 respondentů) (velmi či spíše spokojen)
Nejvíce spokojeni s: (nejčastěji zvolená odpověď 1 – velmi spokojen(a))	• Osvětlením • Čistotou v budově • Kvalitou Wi-Fi	1,71 1,81 1,83	78,2 % 75,5 % 67,4 %
Spíše spokojeni s: (nejčastěji zvolená odpověď 2 – spíše spokojen(a))	• Pohodlností a funkčností nábytku • Teplotou v budově • Kvalitou vzduchu • Počtem a čistotou toalet	1,94 2,03 2,15 2,32	68,6 % 65,3 % 62,3 % 54,9 %

		Průměrná spokojenost (na škále 1–5, kde 1=velmi spokojen, 5=velmi nespokojen)	Podíl spokojených respondentů na celkovém vzorku (898 respondentů) (velmi či spíše spokojen)
Nejméně spokojeni s: (nejčastěji zvolená odpověď 3 – ani spokojen/ani nespokojen(a) či 4 – spíše nespokojen(a))	- Počtem a dostupností elektrických zásuvek - Dostatkem studijních míst	2,72 3,53	35,3 % (19,1 % nespokojeno) 16,2 % (48,4 % nespokojeno)

Spokojenost s konkrétními prostory NTK

Tabulka 4: Průměrná spokojenost s různými prostory NTK

Nejvyšší spokojenost	Střední spokojenost	Nejnižší spokojenost
- Otevřená atria v 6. NP (průměrná spokojenost 1,56) - Týmové studovny ve 4.–6. NP (1,78) - Tichá studovna ve 3. NP (1,80)	- Studijní místa ve 2.–6. NP (1,85) - Kavárna v přízemí budovy (1,90) - Individuální studovny v 6. NP (1,93) - Badatelna historického fondu ve 3. NP (1,96) - Studovna časopisů ve 3. NP (1,99) - Akademická klubovna Alexandria (2,00)	- Noční studovna (2,12) - Místnosti s automaty s občerstvením a nápoji (2,16) - Místa v 1. NP (2,47)

V případě Týmových studoven byli jejich uživatelé dotázáni podrobněji na spokojenost s několika konkrétními charakteristikami. Respondenti jsou spokojeni s osvětlením, počtem míst ve studovnách, přístupem do studovny pomocí karty, s nábytkem i vybavením (spokojeno více než 67 %, průměrná spokojenost 1,64–1,82). Méně jsou spokojeni s procesem rezervace,

dostatkem volných studoven a zvukovou izolací (průměrná spokojenost kolem 2). Nejhuře byla mezi sledovanými charakteristikami hodnocena cena za pronájem (průměrná spokojenost 2,51).

1.4.3.2. Využívanost konkrétních prostorů

Při pohledu na využívání konkrétních hodnocených prostorů/částí NTK, je třeba vzít v úvahu, že prostory se liší velikostí, množstvím studijních míst, otevírací dobou i přístupností.

Tabulka 5: Využívání prostorů NTK dle respondentů, kteří navštěvují NTK a mohou dané místnosti používat, % z dotázaných respondentů

Nejvyužívanější	Méně užívané	Zřídka užívané
• Studijní místa na patrech (2.–6. NP, využívá/hodnotilo 83,6 %) • Místnosti s občerstvením na patrech (79,0 %) • Kavárna v přízemí (73,9 %) • Přízemí knihovny (63,7 %)	• Otevřená atria v 6. NP (54,0 %) • Studovna časopisů (47,0 %) • Noční studovna, Týmové studovny¹³ a Tichá studovna¹⁴ (24,4 – 28,7 %)	• Akademická klubovna Alexandria¹⁵ (14,0 %) • Individuální studovny (11,9 %) • Badatelna historického fondu (7,9 %)

1.4.3.3. Nejoblíbenější studijní/pracovní místa v NTK

Nejoblíbenější studijní/pracovní místa v NTK z pohledu respondentů, kteří navštěvují NTK, jsou:

- **menší stoly pro 4–8 lidí** (zvolilo 61,1 % respondentů);
- **pohovky** (38,1 % respondentů);
- **velké stoly pro 10–20 lidí** (27,8 % respondentů), které jsou používány zejména k individuálnímu studiu;
- **místa pro jednotlivce** (18,7 % respondentů);

¹³ Nejčastější důvody nevyužívání Týmových studoven dle respondentů: nepotřebuji takovou místnost (422 respondentů; tj. 62,2 % z těch, kteří je nevyužívají); nepracuji ve skupinách (255; 37,6 %); nevím, jak to funguje (201; 29,6 %); nevím, že tato možnost existuje (96; 14,1 %); cena pronájmu je příliš vysoká (69; 10,2 %).

¹⁴ Nejčastější důvody pro nevyužívání Tiché studovny: nemám zájem využívat Tichou studovnu (245 resp; tj. 36,2 % z těch, kteří je nevyužívají); o Tiché studovně jsem slyšel(a), ale nevím, jak se využívá (169; 25,0 %); nevím o ní (161; 23,8 %), není v ní místo (52; 7,7 %)

¹⁵ Důvody nevyužívání Akademické klubovny (celkem nevyužívá 123 respondentů z kategorií učitelů na SŠ, doktorandů, vyučujících na VŠ a vědeckých pracovníků): nevím co je Akademická klubovna, nikdy jsem o ní neslyšel(a) (78,0 % z těch, kteří ji nevyužívají); nemám zájem o využívání Ak. klubovny (16; 13,0 %); po 5ti (4,1 %) respondentech uvedlo, že o klubovně slyšeli, ale buď neví, jak se využívá, nebo neví, jestli ji mohou využívat. Jeden respondent si zvolil možnost *Jiné* a nespecifikoval důvod.

- **stoly s veřejnými počítači** (17,1 % respondentů).

Studijní místa v NTK nevyužívá 5,1 % respondentů, kteří navštěvují budovu NTK (např. si zde pouze půjčují odbornou literaturu), a 3,7 % je jedno, kde v NTK studují nebo pracují.

Při porovnání současné nabídky jednotlivých typů míst v NTK a jejich oblíbenosti u respondentů, je vidět **nesoulad** zejména **v nabídce individuálních studijních míst**, kterých je v NTK velmi omezený počet, nicméně respondenti u nich uvádí řádově vyšší oblíbenost.

1.4.3.4. Nejčastější činnosti prováděné v NTK

NTK slouží nejen jako studijní prostor a knihovna (výpůjčky a studium materiálů knihovny), ale také jako prostor odpočinkový (spánek, občerstvení, trávení času mezi přednáškami, kulturní akce, hraní her, tanec), pracovní (doučování, poskytování výuky, samostatná práce) a místo pro setkávání.

Tabulka 6: Nejčastější činnosti prováděné respondenty v NTK, % z dotázaných respondentů

Studenti	Doktorandi, vědečtí pracovníci a učitelé SŠ a VŠ	Ostatní veřejnost
• Příprava na testy a zkoušky o samotě (provádí v NTK 80,4 %) • Práce na projektech o samotě (58,3 %) • Příprava na testy a zkoušky ve skupině (49,4 %) • Relaxace – čtení, sledování videa, poslouchání audia, odpočinek (35,7 %) • Práce na školních pracích, projektech ve skupině (31,1 %) • Setkávání s přáteli (29,6 %)	• Badatelská činnost – práce na vlastní odborné práci (66,4 %) • Činnosti spojené s profesí (39,2 %) • Příprava na výuku (35,7 %)	• Činnosti spojené s profesí (63,1 %) • Věnování se svým zálibám (51,5 %) • Surfování na internetu (28,2 %) • Setkávání s přáteli (25,2 %) • Relaxace (24,3 %) • Setkávání s kolegy (24,3 %)

1.4.3.5. Potřeba ticha/možnosti konverzace a klidové zóny v NTK

Pro většinu respondentů je **při studiu/práci v NTK důležité** spíše **tiché prostředí**.

Nejpreferovanější možnosti, u kterých respondenti volili, že je potřebují alespoň jednou týdně nebo častěji, byly ticho (šeptání) (47,8 %), absolutní ticho (41,3 %) a tlumená konverzace (38,2 %).

Naproti tomu nejméně preferované byly činnosti, které vytváří vyšší hladinu hluku. Přehrávat média nahlas v NTK nepotřebuje nebo potřebuje pouze výjimečně 86,2 % respondentů, hlasitě konverzovat ve větší skupině potom 61,2 %. Podobně více než třetina studentů nemůže hodnotit/nepotřebuje (nebo potřebuje pouze výjimečně) možnost netlumené běžné konverzace v malé skupině (37,3 %). Zároveň však není preferováno ani absolutní ticho, tuto možnost zvolilo pouze 34,3 % respondentů.

Potřeba ticha je v NTK řešena prostřednictvím několika klidových zón (3. a 6. NP). Na otázku zda tyto **klidové zóny plní svoji funkci** odpovědělo něco málo přes polovinu respondentů **(55,6 %), že ano**, zatímco **12,2 % se domnívá, že nefungují**. Další **17,5 % neví, že něco takového v NTK existuje** a 3,3 % respondentů tyto zóny obtěžují.

1.4.3.6. Odkládání věcí v NTK

Poměrně často pozorovaným problémem v NTK je, že někteří uživatelé využívají k uložení svých věcí studijní místa (židle), což zmenšuje celkovou kapacitu volných míst. Odpovědi respondentů na otázku týkající se odkládání věcí v NTK potvrdily, že nejoblíbenější možností je odkládání věcí vedle sebe (93,9 % respondentů), přičemž nejvíce tuto možnost využívají respondenti z řad studentů (96,9 % respondentů z kategorie studentů). Do žlutých skříněk odkládá věci 14,6 % respondentů z celého souboru a šatnu využívá pouze 6,9 % z celého souboru respondentů. **Jako řešení této situace někteří respondenti v komentářích navrhovali umístění věšáků do prostor NTK a na stoly.**

1.4.4. Technická zařízení v NTK – spokojenost a využívání

Spokojenost s technickými zařízeními v NTK je poměrně vysoká, jak ukazuje následující Tabulka 7 (průměrné hodnocení na škále 1–velmi spokojen(a) až 5–velmi nespokojen(a)). Vysoký byl ale i podíl respondentů, kteří u některých nabízených zařízení zvolili možnost Nemohu hodnotit, nevyužívám (tyto odpovědi nebyly do výpočtu průměrné spokojenosti zahrnuty). Největší podíl takových respondentů byl u možností Doplnkový sortiment knihovny (čtečka knih, iPad, sluchátka aj.) (89,1 %), Herní kiosky ve 2. NP (77,8 %), Automat na špunty do uší (špuntomat) ve 3. NP (77,2 %) a nejmenší je pak u možnosti Jídelná a nápojové automaty (24,5 %). Je třeba poznamenat, že používání některých uvedených typů zařízení je podmíněno registrací v NTK (např. Veřejně přístupné počítače, Doplnkový sortiment).

Tabulka 7: Spokojenost s technickými zařízeními v NTK – průměrná spokojenost; % respondentů kteří hodnotili z dotázaných 898 navštěvujících NTK

Nejvyšší spokojenost	Střední spokojenost	Nejnižší spokojenost
• Samoobslužné návratové zařízení (vracečka) (průměrná spokojenost 1,39; hodnotilo 49,6 % respondentů) • Samoobslužná výpůjční zařízení (selfchecky) (1,42; hodnotilo 48,2 % resp.)	• Automat na špunty do uší (špuntomat) ve 3. NP (1,76; hodnotilo 22,8 % resp.) • Automat s kancelářskými potřebami ve 3. NP (1,82; hodnotilo 28,2 % resp.) • Doplnkový sortiment knihovny (čtečka knih, iPad, sluchátka aj.) (1,99; hodnotilo 10,9 % resp.) • Herní kiosky ve 2. NP (1,99; hodnotilo 22,2 % resp.) • Veřejně přístupné počítače (1,99; hodnotilo 39,6 % resp.)¹⁶	• Multifunkční zařízení (tiskárna/kopírka) (2,14; hodnotilo 34,4 % resp.)¹⁷ • Jídelní a nápojové automaty (2,15; hodnotilo 75,5 % resp.)¹⁸ • Vyhledávací kiosky ve 2. NP (2,17; hodnotilo 32,7 % respondentů)¹⁹ • Kopírka Robocopy (2,47; hodnotilo 29,0 % resp.)²⁰

1.4.5. Informační zdroje v NTK – spokojenost a využívání

Respondenti, kteří navštěvují NTK fyzicky (898), hodnotili svou spokojenost u 7 různých typů zdrojů NTK. Lze říci, že **respondenti jsou s jednotlivými informačními zdroji NTK spokojeni, přičemž průměrná spokojenost s různými typy zdrojů je velmi podobná a pohybovala se v rozmezí 1,70–1,93.**

¹⁶ Veřejné počítače využívají zejména respondenti z kategorie ostatní veřejnost, nicméně jsou s nimi nejméně spokojeni. Někteří v komentářích zmínili malý (snižující se) počet veřejných počítačů, některým nevyhovuje používaný software (preferují Windows).

¹⁷ Přestože u Multifunkčních zařízení respondenti komentovali zlepšení oproti minulosti, stále řada z nich čelí potížím s tiskem/ovládáním zařízení.

¹⁸ Jídelní a nápojové automaty byly nejčastěji komentovaným zařízením. Respondenti v nich postrádají zejména zdravější sortiment a možnost platby kartou.

¹⁹ Vyhledávací kiosky jsou vnímány jako uživatelsky nepřívětivé, s obtížným ovládáním a navíc často rozbité.

²⁰ U kopírky Robocopy uživatelé v komentářích zmínili problémy s její funkčností.

Tabulka 8: Spokojenost s informačními zdroji NTK – průměrná spokojenost; % respondentů kteří hodnotili z dotázaných 898 navštěvujících NTK

Hodnocený zdroj	Průměrná spokojenost*	% respondentů, kteří hodnotili/využívají daný zdroj (z 898)
Tištěné knihy	1,70	68,9 %
Tištěné učebnice a skripta	1,74	65,5 %
E-časopisy a e-články	1,77	48,0 %
Tištěné časopisy	1,77	41,6 %
Normy a patenty	1,89	28,5 %
E-knihy	1,91	49,1 %
Další zdroje (bez bližší specifikace)	1,93	23,2 %

* Poznámka – škála 1 – velmi spokojen(a) až 5 – velmi nespokojen(a); z výpočtů jsou vynechány odpovědi Nemohu hodnotit, nevyužívám.

Nejvíce spokojeni s většinou informačních zdrojů v NTK byli respondenti z VŠCHT

(průměrná spokojenost 1,55–1,80, pouze u Tištěných časopisů a Dalších informačních zdrojů byla jejich spokojenost nižší než u respondentů z UK).

Spokojenost respondentů z ČVUT byla nižší (1,71–2,16), přičemž nejméně (ze všech sledovaných typů informačních zdrojů a afiliací) byli spokojeni s E-knihami (2,16) a E-časopisy a e-články (2,01), které také hodnotil menší počet respondentů (47,3 % u E-knih a 39,9 % u E-časopisů a e-článků). Tento výsledek může být ovlivněn tím, že ČVUT má (v budově NTK) svoji univerzitní knihovnu, která mimo jiné poskytuje přístup k EIZ.

Ve skupině učitelů, doktorandů a vědců byla ve srovnání s ostatními kategoriemi zaznamenána **nižší spokojenost v případě tištěných zdrojů** (Tištěné knihy, Tištěné učebnice a skripta a Tištěné knihy – průměrná spokojenost 1,87–1,97).

Poměrně vysoký byl podíl těch, kteří uvedli, že Nevyužívají/nemohou hodnotit jednotlivé informační zdroje NTK. Největší byl u Tištěných časopisů (nehodnotilo/nevyužívá 58,4 %), Normy a patentů (nehodnotilo/nevyužívá 71,5 %) a Dalších zdrojů (nehodnotilo/nevyužívá 76,8 %). Elektronické zdroje (E-knihy, E-časopisy a e-články) hodnotila přibližně polovina respondentů. Nejčastěji hodnocenými typy zdrojů byly Tištěné knihy (nehodnotilo/nevyužívá 31,1 %) a Tištěné učebnice a skripta (nehodnotilo/nevyužívá 34,5 %).

Mezi těmi, kteří chodí do NTK velmi často či často (tj. alespoň jednou týdně nebo častěji), je poměrně velké procento (21,7–23,3 %) těch, kteří nevyužívají/nemohou hodnotit žádné z informačních zdrojů NTK (i u ostatních návštěvníků byl tento poměr podobný 15,4–23,8 %),

což potvrzuje dřívější pozorování v knihovně a skutečnost, že **knihovna NTK neslouží pouze jako zdroj informací, ale část uživatelů sem chodí za jiným účelem, než je využívání informačních zdrojů** (např. využívají místa v NTK pro studium). Tento závěr potvrzují i výsledky uvedené v následujících dvou podkapitolách (Využívání webu a Služby v NTK).

1.4.6. Návštěva webu NTK a využívání vzdáleného přístupu k EIZ NTK

Ačkoliv většina respondentů patří mezi uživatele knihovny NTK, data z tohoto výzkumu ukazují, že web a vzdálený přístup k EIZ využívá ve větší míře pouze malá část z nich. Alespoň 1x za měsíc využívá web nebo EIZ NTK přibližně třetina respondentů (35,4 % ze 1030), zatímco **čtvrtina respondentů (25,2 %) webové stránky NTK a přístup k EIZ nevyužívá vůbec a 23,5 % pouze výjimečně.**

Celkově se ukazuje, že četnost návštěv webu NTK a využívání vzdáleného přístupu k EIZ NTK roste s tím, jak studenti přecházejí ze střední školy na bakalářský a magisterský stupeň studia a u doktorandů a vědeckých pracovníků dosahuje nejvyšší úrovně. Mezi těmi, kteří web NTK a vzdálený přístup k EIZ nevyužívají vůbec, je téměř 45,9 % respondentů z řad studentů bakalářského stupně.

1.4.7. Služby v NTK – spokojenost a využívání

Celkově jsou respondenti se službami v NTK spokojeni, průměrná celková spokojenost se službami za celý soubor respondentů využívajících budovu (898) je 1,55 a více než polovina respondentů uvedla, že je se službami v NTK velmi spokojená (nespokojených respondentů je pouze 2,1 %, 18 respondentů, dalších 6,2 %, 56 uvedlo, že služeb NTK nevyužívá).

Nejvíce spokojeni jsou respondenti z VŠCHT (1,45) a UK (1,44), respondenti z ČVUT (1,68) a z ČZU (1,63) jsou spokojeni méně.

Respondenti rovněž hodnotili svou spokojenost s konkrétními službami NTK a i v tomto případě jsou s nimi **spokojeni.**

Tabulka 9: Spokojenost se službami NTK – průměrná spokojenost; % respondentů kteří hodnotili z dotázaných 898 navštěvujících NTK

Název služby	Průměrná spokojenost*	% respondentů, kteří danou službu hodnotili/využívají (z 898)
Samoobslužné půjčování a vracení dokumentů	1,40	55,5 %**
Pomoc pracovníků na pultech	1,64	53,6 %
Služba dodávání knih a článků z jiných knihoven	1,79	18,7 %
Individuální konzultace	1,77	17,0 %
Workshopy a kurzy	1,84	14,9 %
Bibliometrické služby***	2,27	18,2 % (ze 143, tj. 26)

* Poznámka – škála 1 – velmi spokojen(a) až 5 – velmi nespokojen(a); z výpočtu jsou vynechány odpovědi Nemohu hodnotit, nevyužívám.

** Nejčastěji hodnotili respondenti z VŠCHT a ČVUT (64,1 % respondentů z VŠCHT; 60,4 % respondentů z ČVUT) a respondenti z kategorií doktorandů a ostatní veřejnosti (cca 70 % z těchto kategorií).

*** Hodnotili pouze respondenti z kategorie doktorandi, učitelé na SŠ, vyučující na VŠ a vědeckí pracovníci.

Zajímavé je, že 27,1 % respondentů (243) zvolilo možnost Nemohu hodnotit, nevyužívám u všech šesti sledovaných služeb. Z hlediska kategorií v této skupině se jednalo především o studenty různých VŠ (53,1 % bakalářského stupně, 26,3 % magisterského stupně; což jsou o něco větší podíly než zaujímaly tyto kategorie v celkovém souboru tj. 42,5 % a 25,1 %). Z hlediska frekvence návštěv budovy měli v této skupině velké zastoupení častí návštěvníci NTK (25,1 % navštěvujících NTK velmi často a 22,2 % často).

Výsledky rovněž ukázaly, že **16,5 % (148) z celkového počtu respondentů navštěvujících budovu NTK nevyužívá ani informační fondy NTK, ani pomoc pracovníků na pultech.** Velká část z těchto respondentů (106, tedy 71,6 %) přitom navštěvuje budovu NTK nejméně 1x za měsíc (70, tj. 47,3 % z nich dokonce nejméně 1x za týden).

1.4.8. Co by respondenti uvítali v NTK?

Otázky na možnosti vylepšení současných prostor byly položeny všem respondentům, kteří uvedli, že navštěvují knihovnu osobně (898).

1.4.8.1. Prostory

Respondenti byli dotázáni, jaké prostory jim v NTK chybí. Mohli vybírat ze sedmi možností a přidat vlastní komentář. Z nabídnutých prostor respondenti nejčastěji uvedli, že jim v NTK chybí:

- **místa pro společenské posezení** (51,4 %);
- **místa/studovny pro 2–4 lidi** (43,5 %);
- **soukromá místa pro telefonování** (39,3 %);
- **relaxační místnosti** (38,5 %);
- studovny s pohyblivým nábytkem (23,4 %);
- místa, kde se dají trénovat prezentace (22,6 %);
- studovny pro skupinovou práci pro 5–7 lidí (17,4 % respondentů).

Spontánně v komentářích respondenti upozorňovali na chybějící **individuální studijní místa** (nebyla součástí nabídky), 15,2 % respondentů neví nebo nemyslí, že by jim v NTK nějaký typ míst chyběl.

1.4.8.2. Technická zařízení, vybavení

Respondentům (898, kteří navštěvují budovu NTK) bylo nabídnuto k posouzení 9 technických zařízení a typů vybavení a u každého z nich měli na výběr možnosti *Ano, určitě bych využil(a)/přesně to potřebuji, Ano, možná bych využil(a) a Ne, tohle vybavení nepotřebuji*.

Nejčastěji by respondenti **uvítali Obrazovky HD, které je možné připojit k vlastnímu zařízení** (15,3 % určitě by využili, 37,4 % možná by využili) a **Týmové studovny s projektorem** (11,4 % určitě by využili, 40,5 % možná by využili). O ostatní zařízení nebo vybavení v nabídce byl zájem respondentů nižší (30,7–38,4 % respondentů).

Preference se nicméně lišily dle kategorií respondentů, přičemž **učitelé, doktorandi a vědci** kromě **Týmových studoven vybavených projektorem a Obrazovek HD, které lze připojit k vlastnímu zařízení**, často volili i **Studovny pro pořádání videokonferencí, Statistický software a Úložiště pro data z výzkumu**, a respondenti z kategorie **Ostatní veřejnosti** kromě **Obrazovek HD, které lze připojit k vlastnímu zařízení**, často volili **3D tisk a Studovny pro pořádání videokonferencí**.

1.4.8.3. Příležitosti pro investice

Respondentům byla položena otázka, co by koupili do NTK, pokud by měli k dispozici libovolnou částku. Respondenti mohli vybírat max. 3 možnosti z 10 předdefinovaných odpovědí, v průměru každý respondent zvolil 2,06 odpovědi.

Přes určitý zájem o investice do nových technologií **převažoval** u respondentů **zájem o potenciální investice do stávajících funkcí knihovny – tedy míst ke studiu a informačních zdrojů (tištěných i elektronických)**.

Tabulka 10: Potenciální investice do NTK

Nejčastěji volené	Méně často volené
• Nábytek – židle, stoly (46,5 %) • Tištěné knihy a časopisy (34,4 %) • E-knihy a e-časopisy (32,2 %)	• Rekonstrukce toalet (19,1 %) • 3D tiskárny (18,4, %) • Laboratoř virtuální reality (16,4 %) • Nové počítače, tiskárny (15,0 %) • Studovny pro pořádání videokonferencí a webinářů (14,4 %)

Z pohledu kategorií studenti uváděli nejčastěji investice do nábytku, zatímco ostatní kategorie by investovaly spíše do informačních zdrojů (učitelé a vědci v elektronické formě, ostatní veřejnost v tištěné).

Z pohledu afiliací pro všechny skupiny platí, že by nejčastěji investovaly do nábytku (především uživatelé z UK a VŠCHT). Respondenti z VŠCHT také často volili investice do e-knih a časopisů, zatímco studenti z ČVUT preferují spíše tištěnou formu. Respondenti z ČZU by investovali do obou typů informačních zdrojů.

1.4.9. Co mají respondenti v NTK nejraději

V závěrečné části dotazníku měli respondenti (898, kteří budovu NTK navštěvují) možnost doplnit, co mají v NTK nejraději. Svůj komentář napsalo 480 respondentů a celkem uvedli 868 věcí.

Nejčastěji byla zmiňována **atmosféra uvnitř NTK** (153), **prostory NTK** a její **interiér obecně** (103), **klid na práci/studium a ticho** (63); **tištěné informační zdroje** – knihy, skripta, časopisy, obsah fondu a **možnost volného výběru** (61), celková architektura a design budovy (45), gauče (43), kresby na zdech a barevné podlahy (36).

1.4.10. Co se respondentům v NTK nelíbí

U otázky, jaké místo a proč se respondentům (898, kteří budovu NTK navštěvují) v NTK nelíbí, svůj komentář vyplnilo 312 respondentů a celkem zmínili 398 věcí.

Nejčastěji respondenti uváděli, že se jim v NTK nelíbí **toalety obecně** (57) a **toalety v přízemí** (50), řada respondentů uvedla, že je žádné neoblíbené místo nenapadá (41), někteří uváděli 1. NP (34), „ohradu“ kolem NTK (28) a prostory ve 3. NP (25). Zmíněn byl i hluk (17), místnosti s občerstvovacími automaty (14) a nedostatek míst v knihovně (13).

1.4.11. Sdělení na závěr

Na konci dotazníku mohli respondenti napsat své závěrečné sdělení pro NTK. Celkem ho napsalo 321 respondentů.

Nejčastěji závěrečné sdělení obsahovalo **poděkování a vyjádření spokojenosti s knihovnou** (148). Druhé nejčastější sdělení souviselo s **nedostatkem studijních míst** (67), kdy respondenti buďto přímo žádali o navýšení počtu studijních míst (38), či navrhovali, jak tuto situaci řešit (omezení volného vstupu, či vstupu pro určité skupiny uživatelů, mít otevřeno více pater ve večerních hodinách a o víkendech, více zpřístupnit studovny, atd.). Třetí nejčastější sdělení se týkalo **občerstvení v budově NTK** (42), kdy uživatelé navrhovali různá zlepšení v této oblasti (automaty s potravinami – lepší, zdravější sortiment, placení kartami, umístit mikrovlnku, možnost natočit si pitnou vodu,...).

1.4.12. Studijní návyky studentů

Součástí dotazníků bylo také několik obecných otázek směřovaných na studenty z výběrového souboru (741), týkajících se jejich studijních návyků obecně. Tyto otázky sice přímo nesouvisí s využíváním budovy NTK, nicméně byly do dotazování zařazeny pro lepší pochopení studijních zvyklostí primární skupiny uživatelů NTK.

Studenti z výběrového souboru se do školy připravují nejčastěji doma (resp. na koleji, u spolužáků), ve škole nebo v budově NTK (ovlivněno výběrem respondentů), přičemž **NTK nejčastěji využívají studenti ČVUT, VŠCHT a Univerzity Karlovy**. Kromě NTK jinou knihovnu než NTK pro studium využívá 33,1 % respondentů, zejména z řad studentů ČZU a UK. **79,6 % respondentů z VŠCHT a 83,3 % respondentů z ČVUT nepoužívá pro studijní účely žádnou další knihovnu kromě NTK²¹.**

Tabulka 11: Důležitost* sledovaných charakteristik a vybavení místa pro studium při přípravě do školy

Nejdůležitější	Středně důležité	Méně důležité
• dobré připojení na internet, Wi-Fi (průměrná důležitost 1,21) • počítač nebo notebook (1,32) • místo pro studium o samotě (1,48) • dobře osvětlená místnost (1,49)	• tiskárny (resp. kopírka, skener) (2,61) • možnost neformálního sezení (2,74) • místo pro práci ve skupině (2,88) • místo pro spolupráci a hlasitý hovor (3,1)	• vlastní stolní lampa (3,20) • speciální offline pomůcky (whiteboard, tabule,)²² (3,24) • speciální online pomůcky** (3,44) • tlumené světlo (3,48)

²¹ V budově NTK sídlí v 5. NP knihovna ČVUT, z pohledu uživatelů z ČVUT využívání knihovny ČVUT může splývat s využíváním NTK.

²² Speciálním offline pomůckám (whiteboard, tabule,...) při přípravě do školy sice studenti přiřadili nižší důležitost, nicméně výsledky v pozdější části šetření odkazují na jejich důležitost při skupinové spolupráci.

Nejdůležitější	Středně důležité	Méně důležité
• velký pracovní stůl a židle (1,54) • tiché studijní prostředí (1,59) • možnost jíst a pít při studiu (1,74)		

* Poznámka – důležitost na škále 1 – velmi důležité až 5 – nedůležité, nepotřebuji.

** Online pomůcky a software jsou důležitější pro studenty Kampusu Dejvice (ČVUT, VŠCHT).

Přibližně **třetina respondentů se připravuje do školy ve skupině alespoň jednou za měsíc** a nejčastěji se jedná o skupiny 2–3 osob.

Pokud respondenti pracují s elektronickými materiály, tak **65,7 % z nich využívá elektronickou verzi bez tisku.**

Při psaní školních prací a úkolů studenti **využívají více různých zdrojů**, přičemž největší důležitost přikládají: studijním a odborným materiálům (e-knihy a e-časopisy) v elektronické podobě a materiálům od učitelů. Důležité jsou i učebnice a skripta (jak elektronická, tak i tištěná), vlastní poznámky a webové stránky obecně – za důležité je považují ⅓ respondentů. Tištěné studijní a odborné materiály (časopisy, knihy) a práce jiných studentů považuje za důležité cca polovina respondentů, zatímco studijní materiály v elektronické podobě (online články, e-knihy) jsou důležité pro 70,9 % respondentů.

Respondenti při psaní školních prací nejčastěji **vyhledávají odborné informace pomocí Googlu nebo jiného vyhledávače** (62,9 % respondentů) a inspirují se pracemi jiných studentů (51,0 % respondentů). Zároveň lze pozorovat velké rozdíly mezi různými stupni studia i mezi studenty různých VŠ. Studenti magisterského stupně využívají Google méně než jejich mladší kolegové (56,8 % vs. 64,8 % bakalářského stupně), ale více z nich využívá odborné databáze (40,2 % vs. 31,7 % bakalářského stupně) a Google Scholar (31,7 % vs. 14,2 % bakalářského stupně).

Tento průzkum naznačuje, že existují rozdíly ve studijních návycích studentů jednotlivých stupňů studia a typů VŠ, nicméně zjištěné rozdíly ve způsobu přípravy do školy a způsobech vyhledávání odborných informací by bylo nutné dále prozkoumat ve spojitosti s kurikuly a podmínkami studia na konkrétních školách.

1.4.13. Pohled doktorandů a vyučujících na studijní podmínky, metody a formy výuky a důležitost informačních dovedností studentů

Dotazník také obsahoval několik otázek cílených na vyučující (doktorandy, učitele na VŠ, učitele na SŠ), a jejich názor na problematiku studijních návyků a podmínek studia. S ohledem na malý počet respondentů nelze výsledky generalizovat a tato část má spíše ilustrační charakter.

Reference

MŠMT, *Projekt výstavby Národní technické knihovny jako uzlu informační infrastruktury výzkumu a vývoje, vzdělávání a veřejných informačních služeb České republiky* [online]. 2000, [cit. 23-12-2022]. Dostupné z: <https://old.stk.cz/ntk/download/projekt.pdf>

Přílohy

Příloha 1: Průměrná spokojenost s jednotlivými položkami sledovanými v průzkumu

Průměrná spokojenost se sledovanými položkami	Počet respondentů, kteří hodnotili	Průměrná spokojenost (škála 1 - velmi spokojen až 5 - velmi nespokojen)	% těch, kteří nehodnotili/ nevyužívají	100 % (oslovení respondenti)
Prostory a interiér NTK celkově	898	1,68	0,0	898
Jednotlivé parametry prostor NTK				
Osvětlení	818	1,71	8,9	898
Čistota	828	1,81	7,8	898
Kvalita Wi-Fi	741	1,83	17,4	898
Pohodlnost a funkčnost nábytku	815	1,94	9,2	898
Teplota v budově	811	2,03	9,7	898
Kvalita vzduchu	808	2,15	10,0	898
Počet a čistota toalet	786	2,32	10,4	898
Počet a dostupnost el. zásuvek	725	2,72	19,3	898
Dostatek studijních míst	793	3,53	11,8	898

Průměrná spokojenost se sledovanými položkami	Počet respondentů, kteří hodnotili	Průměrná spokojenost (škála 1 - velmi spokojen až 5 - velmi nespokojen)	% těch, kteří nehodnotili/ nevyužívají	100 % (oslovení respondenti)
Jednotlivé prostory NTK				
Otevřená átria	485	1,56	46,0	898
Týmové studovny ve 4.-6.NP	219	1,78	75,6	898
Tichá studovna ve 3. NP	220	1,80	75,5	898
Studijní místa ve 2.-6.NP	751	1,85	16,4	898
Kavárna v přízemí budovy	664	1,90	26,1	898
Individuální studovny v 6.NP	95	1,93	88,1	795
Badatelna historického fondu ve 3.NP	71	1,96	92,1	898
Studovna časopisů ve 3.NP	422	1,99	53,0	898
Akademická studovna Alexandria	20	2,00	86,0	143
Noční studovna	228	2,12	71,3	795
Místnosti s automaty s občerstvením a nápoji	709	2,16	21,0	898
Místa v 1.NP	572	2,47	36,3	898
Jednotlivá technická zařízení				

Průměrná spokojenost se sledovanými položkami	Počet respondentů, kteří hodnotili	Průměrná spokojenost (škála 1 - velmi spokojen až 5 - velmi nespokojen)	% těch, kteří nehodnotili/ nevyužívají	100 % (oslovení respondenti)
Samoobslužné návratové zařízení (vracečka)	446	1,39	50,4	898
Samoobslužná výpůjční zařízení (selfchecky)	432	1,42	51,8	898
Automat na špunty do uší (špuntomat) ve 3.NP	204	1,76	77,2	898
Automat s kancelářskými potřebami ve 3.NP	253	1,82	71,8	898
Doplňkový sortiment knihovny (čtečka, iPad, sluchátka, aj.)	98	1,99	89,1	898
Herní kiosky ve 2.NP	200	1,99	77,8	898
Veřejně přístupné počítače	356	1,99	60,4	898
Multifunkční zařízení (tiskárna/kopírka)	309	2,14	65,6	898
Jídelní a nápojové automaty	678	2,15	24,5	898
Vyhledávací kiosky ve 2.NP	394	2,17	67,3	898
Kopírka Robocopy	260	2,47	71,0	898
Jednotlivé informační zdroje				
Tištěné knihy	620	1,70	31,1	898

Průměrná spokojenost se sledovanými položkami	Počet respondentů, kteří hodnotili	Průměrná spokojenost (škála 1 - velmi spokojen až 5 - velmi nespokojen)	% těch, kteří nehodnotili/ nevyužívají	100 % (oslovení respondenti)
Tištěné učebnice a skripta	588	1,74	34,5	898
E-časopisy a e-články	431	1,77	52,0	898
Tištěné časopisy	374	1,77	50,9	898
Normy a patenty	256	1,89	58,4	898
E-knihy	441	1,91	71,5	898
Další info zdroje	208	1,93	76,8	898
Služby celkově	842	1,55	6,2	898
Jednotlivé služby				
Samoobslužné půjčování a vracení dokumentů	498	1,40	44,5	898
Pomoc pracovníků NTK na pultech	482	1,64	46,4	898
Dodávání knih a článků z jiných knihoven	167	1,79	81,3	898
Individuální konzultace s pracovníky NTK	154	1,77	83,0	898
Workshopy a kurzy v NTK	134	1,84	85,1	898
Bibliometrické služby	26	2,27	81,8	898

Průměrná spokojenost se sledovanými položkami	Počet respondentů, kteří hodnotili	Průměrná spokojenost (škála 1 - velmi spokojen až 5 - velmi nespokojen)	% těch, kteří nehodnotili/ nevyužívají	100 % (oslovení respondenti)
vysoká míra spokojenosti <1,5				
nižší míra spokojenosti >2,0 a < 2,5				
nejnižší spokojenost >2,5				

Seznam tabulek

Tabulka 1: Souhrn průměrné spokojenosti s různými částmi/charakteristikami NTK sledovanými v dotazníku	8
Tabulka 2: Silné a slabé stránky NTK	9
Tabulka 3: Průměrná spokojenost s různými charakteristikami NTK	15
Tabulka 4: Průměrná spokojenost s různými prostory NTK	16
Tabulka 5: Využívání prostorů NTK dle respondentů, kteří navštěvují NTK a mohou dané místnosti používat, % z dotázaných respondentů.....	17
Tabulka 6: Nejčastější činnosti prováděné respondenty v NTK, % z dotázaných respondentů..	18
Tabulka 7: Spokojenost s technickými zařízeními v NTK – průměrná spokojenost; % respondentů kteří hodnotili z dotázaných 898 navštěvujících NTK.....	20
Tabulka 8: Spokojenost s informačními zdroji NTK – průměrná spokojenost; % respondentů kteří hodnotili z dotázaných 898 navštěvujících NTK.....	21
Tabulka 9: Spokojenost se službami NTK – průměrná spokojenost; % respondentů kteří hodnotili z dotázaných 898 navštěvujících NTK	23
Tabulka 10: Potenciální investice do NTK	25
Tabulka 11: Důležitost* sledovaných charakteristik a vybavení místa pro studium při přípravě do školy	26