

# Evaluační výzkum Celouniverzitní počítačové studovny

Roman Chytilík, Oldřich Krpec,  
FSS MU

Evaluační výzkum „Celouniverzitní počítačové studovny“ (dále jen CPS) proběhl v březnu až květnu 2004.<sup>1</sup> Záměrem zadavatele – Ústavu výpočetní techniky Masarykovy Univerzity – bylo získat informace od klientů CPS – studentů Masarykovy Univerzity v Brně (dále jen MU). Tato data měla pomoci při hodnocení kvality a efektivity nabízených služeb a při posouzení spokojenosti s pokračujícím rozvojem CPS, stejně jako měla být využita k určení dalšího směru tohoto rozvoje.

## 1 Metody šetření

Pro realizaci výzkumu byl vybrán tým studentů, vedený Mgr. Romanem Chytilíkem a Mgr. Oldřichem Krpcem z Fakulty sociálních studií MU. Oba realizátoři měli zkušenost s podobným výzkumem, který proběhl v CPS v roce 2002.

Jelikož byla zkoumaná populace (klienti CPS) specifická svým složením, požadavky i nároky, bylo nutné zejména při přípravě výzkumu úzce spolupracovat s množstvím relevantních aktérů (ÚVT, výzkumný tým, tým ISu, zaměstnanci CPS, studenti FI atd.). Pro realizaci výzkumu bylo jako metoda zvoleno dotazníkové kvantitativní šetření. Kvalitativní metody by sice umožňovaly zjistit přesněji vztahy mezi proměnnými či intenzitu preferencí, radikálně by se však při jejich využití snížil počet respondentů. Největší riziko kvantitativního šetření – ztráta části informace – bylo proto z velké části eliminováno kvalitativním předvýzkumem, znalostí populace a přesným cílením výzkumných otázek na předem vytipovaná témata. Zvláště kvalitativní předvýzkum si vyžádal dostatek času nutného ke kontaktování jednotlivých skupin klientů CPS a trpělivé zjišťování jejich názorů a zájmů. Významná témata a otázky pak byly zapracovány do dotazníku, který byl opakovaně testován na vzorku studentů. Důležitým problémem se ukázaly být

například rozdíly ve schopnosti zodpovědět dotazy týkající se technického vybavení studovny. Otázky v dotazníku byly opakovaně přehodnocovány až do okamžiku, kdy bylo zřejmé, že jejich formulace nezpůsobí relevantní zkreslení.

Jednotlivé dimenze zkoumaného problému byly konceptualizovány takto:

- *Charakteristiky respondentů*: základní údaje o respondentech (pohlaví, fakulta, ale i PC gramotnost) sloužily ke kontrole reprezentativnosti šetření. V kombinaci s dalšími proměnnými měly významnou výpovědní hodnotu.
- *Užívání CPS*: údaje, které se vztahovaly k problému, jak často, jak dlouho a k jakým činnostem je CPS užívána klientem.
- *Personál a pracovní podmínky*: šetření, které se zaměřilo na zkušenosti studentů s personálem CPS, na jeho hodnocení, stejně jako na hodnocení podmínek pro práci v CPS.
- *Nároky na práci s PC*: šlo o náročnost univerzitního studia z hlediska užívání PC a informačních technologií.

Vlastní administrace pak proběhla pomocí přepsání dotazníku do podoby PHP skriptu (jehož autorem byl Jiří Řezníček, FI MU). Tento byl vystaven na webovské adrese <http://student.muni.cz>. Studentům byl pak prostřednictvím ISu zaslán e-mail s informací o výzkumu, obsahující unikátní heslo pro přihlášení na odpovědní webovskou stránku. Součástí emailu v ISu byla rovněž záruka ochrany osobních dat. Ve výzkumu nebyly sbírány žádné osobní údaje (jméno, adresa, UČO atd.), jediným – navíc nepovinným – identifikačním údajem byl email respondentů, který uváděli v případě, že si přáli být zařazeni do slosování o ceny.

Největším problémem šetření založeného na elektronické administraci dat je vždy nízká návratnost dotazníků. Významnou pobídkou pro studenty byla motivační soutěž o ceny (nákup knih dle vlastního výběru, vstupenky do kina, drobné pozornosti). Pro zvýšení návratnosti měla dle soudu autorů výzkumu hovořit také skutečnost, že na základě zpětné vazby, poskytnuté výsledky výzkumu z roku 2002, provedl provozovatel CPS řadu změn ve studovně, které byly (i dle předvýzkumu) hodnoceny studenty převážně pozitivně.

<sup>1</sup><http://studovna.muni.cz/info/zprava.pdf>

Odpovídání prostřednictvím webovské aplikace probíhalo bez větších problémů. Na odpovídání bylo vyhrazeno 14 dní. Odpovídající měli možnost kontaktovat v případě technických nebo jiných problémů autory výzkumu. Tyto reakce, jichž přišly asi čtyři desítky, nakonec obsahovaly vesměs obsahové podněty. Tento mechanismus komunikace s respondenty představoval pro autory výzkumu cennou zpětnou vazbu.

Po ukončení sběru dat byla databáze odpovědí převedena do formátu, v němž mohla být analyzována prostřednictvím statistického software SPSS.

## 2 Komentář k výsledkům

To, co jsme takto pojatým výzkumem získali, je reflexe současného stavu učebny a jejího rozvoje klienty CPS. Pokud máme shrnout získané poznatky, je možné učinit několik následujících závěrů.

Studovna je chápána jako unikátní pracoviště a ze získaných dat je naprosto zřejmé, že bez jejich služeb by nebylo plnění studijních úkolů v jejich současné podobě myslitelné.

Studenti odpovídající v tomto výzkumu pozitivně hodnotí téměř všechny zkoumané aspekty. Jsou spokojeni se současným hardwarovým i softwarovým vybavením studovny, jakož i s pracovními podmínkami ve studovně. Nenašli jsme počítačové vybavení nebo aplikaci, která by většinou studentů scházela natolik, že by omezovala jejich možnosti pracovat ve studovně. Také personál studovny je těmi, kdo s ním mají zkušenosti, hodnocen pozitivně.

A tak jediná zásadní výtkka se netýká kvality nabízených služeb, ale jejich kvantity. Velká většina studentů je přesvědčena, že by kapacita studovny měla být zvýšena. Jednotlivé dílčí problémy, na které studenti narážejí při práci v CPS (WC, občerstvení, klima) nejsou natolik významné, aby změnily kladné hodnocení CPS.

Studenti jsou přesvědčeni, že znalosti z oboru IT jsou důležité a práce s IT je v souvislosti s jejich studiem nezbytná. Nároky kladené vyučujícími na práci s IT nejsou v žádném případě schopna pokrýt pracoviště na mateřských fakultách.

Kladné hodnocení studovny je posíleno neexistencí významného problému, jakým byla absence aplikací MS Office nebo nemožnost tisku v roce 2002.

Základním dělicím prvkem, na jehož základě se jinak poměrně homogenní populace uživatelů CPS dělí, je i nadále příslušnost k fakultě. V souvislosti s příslušností studentů k jednotlivým fakultám lze populaci dělit do několika skupin s určitými charakteristikami. Samostatnou skupinou jsou studenti FI, kteří jsou ve vzorku nadreprezentováni. Tito studenti jsou odborníky na IT a jejich vztah k CPS je ovlivněn touto skutečností. Do studovny buďto chodí zřídka, nebo naopak určitá část z nich často a pobývá zde dlouho. Přestože studovnu hodnotí pozitivně co do vybavení i podmínek pro práci, častěji než ostatní studenti mají speciální požadavky. Zvláštní skupinou jsou také studenti FSS. Tito uživatelé navštěvují CPS velice často, jejich studium je na práci s IT velice náročné, ovšem n rozdíl od studentů FI mají výrazně horší přístup k IT na fakultě i mimo školu. Proto jsou velice kritičtí k současné kapacitě studovny a velmi podporují její rozšíření. Studenti FF jsou podobně intenzivní konzumenti služeb CPS, jejich studium je však na práci s IT méně náročné, naopak podobná je nespokojenost s kapacitou fakulního pracoviště. Studenti LF a PřF studovnu navštěvují méně než studenti výše zmíněných fakult. Studium velké většiny oborů je nenáročné na práci s IT (ve smyslu vyhledávání informací a vypracovávání úloh), na druhou stranu by tito studenti docela ocenili určitý speciální software. Málo intenzivními uživateli jsou studenti PrF, ESF, PdF a FSpS. Studium těchto studentů je spíše nenáročné na práci s IT (především případ PdF a PrF), nebo mají studenti přístup k IT jinde (PrF mimo školu, ESF na vyhovujícím fakulním pracovišti). Četnost návštěv a délka času stráveného v CPS je zejména u studentů PdF, ESF a FSpS ovlivněna větší vzdáleností těchto fakult od CPS.

Studenti se ve většině případů hodnotí jako uživatelé, velká část z nich jako zkušení uživatelé IT. V této souvislosti nehraje příslušnost k fakultě významnou roli. Postupně ztrácí relevanci i pohlaví respondenta. Nejmladší studenti nastoupili ke studiu již se slušnými znalostmi z oboru

IT, výrazně většími, než jakými disponovali jejich starší kolegové. Pro nejmladší studenty není již CPS tak výrazným kvalitativním skokem – je pro ně velice slušným a hlavně dostupným standardem. Důležité však je, že i studenti, kteří před nástupem na univerzitu neměli přístup k internetu nebo dokonce nepracovali s PC, se i díky nárokům na práci s IT v rámci studia stali běžnými uživateli IT.

Celkový počet 4346 respondentů, kteří odpovídali na elektronicky administrovaný dotazník, je důkazem o zájmu, který je podobě a fungování CPS studenty věnován.

### **3 Shrnutí**

Stručné závěrečné hodnocení CPS je následující: studovna je dostatečně vybavená a její služby jsou na dostatečné kvalitativní úrovni. Studenti si přejí, aby její rozvoj pokračoval postupným doplňováním aplikací a zařízení, ale především aby došlo k nárůstu kvantitativnímu – k rozšíření studovny. Studenti si dobře uvědomují, že studovna je nenahraditelná fakultními pracovišti a že úroveň jejich znalostí v oblasti IT je pro velkou část z nich závislá právě na ní. □