

Knihovnicko-informační zpravodaj U Nás

Vyšlo: 29.6.2009

Číslo: Ročník 19 (2009), Číslo 2

Sekce: Naše téma

Název článku: Sociologické průzkumy v knihovnách - teorie a praxe

Autor: Petra Mikulecká

Zdroj: <http://unas.svkhk.cz/clanek.asp?id=1045>

Sociologické průzkumy v knihovnách - teorie a praxe

Petra Mikulecká

19. května 2009 se v Olomouci uskutečnil seminář s názvem **Sociologické průzkumy v knihovnách a jejich psychologické aspekty**. Pořádání se ujala Asociace knihoven vysokých škol ČR, Knihovna Univerzity Palackého a v neposlední řadě Muzeum umění Olomouc, kde se celý seminář konal. Odborný seminář se zaměřil na postupy při přípravě a realizaci průzkumů v knihovnách a na statistické zpracování získaných údajů, včetně informací o psychologických aspektech této problematiky. Všech téměř osmdesát účastníků dostalo informace o dosavadních zkušenostech knihoven.

Seminář zahájila PhDr. Iva Horová, zástupkyně Asociace knihoven vysokých škol ČR. Mluvila o důležitosti výzkumu v knihovnách, o nutnosti umět správně položit otázku nebo o správném postupu při vyhodnocování dotazníků. Poté předala slovo prvnímu přednášejícímu, jímž byl Mgr. Daniel Čermák ze Sociologického ústavu AV ČR v Praze. Jeho teoretický příspěvek s názvem *Jak postupovat při přípravě průzkumu mezi čtenáři knihovny* byl podle vlastních slov autora určen pro laiky a týkal se nejen postupu, jak vypracovat dotazník, ale také úskalí, jež mohou nastat při jeho tvorbě a vyhodnocování. Zaměřil se především na to, jaké aspekty si rozmyslet před samotným tvořením dotazníku, jak správně (ne)formulovat otázky, jaké typy otázek použít, či jaký je rozdíl mezi anketou a výběrovým šetřením.

Druhý příspěvek přednesla RNDr. Eva Reiterová, Ph.D., z Filozofické fakulty Univerzity Palackého a týkal se *Statistického zpracování dat*. Doktorka Reiterová ve své prezentaci objasnila, co statistika obnáší a o co v ní jde. Nejprve krátce nastínila historický vývoj statistiky od doby, kdy byla považována za vědu zabývající se sběrem informací o státu, obyvatelích a ekonomice až po statistiku moderní. Také publikum obeznámila se soubory dat a základy deskriptivní statistiky. Na závěr upozornila na statistiku v Excelu, která je dostupná téměř všem.

Po krátké přestávce přišla na řadu první ze tří anket - *Výsledky ankety "Kde a jak hledat odborné informace."* PhDr. Ludmila Slezáková z Knihovny Univerzity Palackého mluvila o anketě, která byla uskutečněna v dubnu 2008 a která měla základy v předešlých dvou anketách z roku 2000 a 2003. Nejnovější z nich byla zaměřena na studenty, vyučující a vědecké pracovníky UP. Otázky se často prolínaly s těmi z minulých let, ale celkové zaměření bylo o něco širší. Celkem bylo odevzdáno 2056 platných anketních lístků. Zajímavé bylo porovnání otázek, které byly položeny i v dotaznících z předchozích let. Z nich vyplynulo, že se prohloubily rozdíly mezi informačním chováním vědeckých pracovníků a doktorandů na jedné straně a studentů na straně druhé. Vyučující používají odborné databáze mnohem více než studenti, více využívají nadstandardní služby, na

rozdíl od studentů užívají i zahraniční zdroje apod. Anketa ukázala, že v informačním chování se liší i jednotlivé fakulty UP.

Zkušenosti s hodnocením služeb Univerzitní knihovny ZČU v Plzni představila PhDr. Miloslava Faitová, na které spolupracovala s Mgr. Zuzanou Činátlovou z Univerzitní knihovny Západočeské univerzity v Plzni. Inspirovat se nechali Národní knihovnou a dotazníkem FFUK. Pro tvorbu dotazníku využili nástroj easyresearch.biz, kde je možné jednoduše a rychle vytvořit dotazník s libovolným typem otázek. Anketa proběhla v květnu 2008 a hodnoceno bylo celkem 1 931 odpovědí. Nejvíce odpovědí přišlo pomocí emailů. Hodnotit se měly jednotlivé provozy knihovny, služby a zaměstnanci. Nejvíce využívanou službou je stále půjčování knih a jiných dokumentů. Na druhém místě se u vědeckých pracovníků objevilo vyhledávání v elektronických informačních zdrojích, nebo MVS, u studentů se na druhém místě umístilo kopírování a studium ve studovnách. Výsledkem ankety byla změna otevírací doby a maximální snaha zlepšit kvalitu tam, kde to uživatelé knihovny požadují.

Třetí anketu z roku 2007 představila Mgr. et Mgr. Lenka Hořínková-Kouřilová z Ústřední knihovny Filozofické fakulty MU Brno. Cílem *Ankety v Ústřední knihovně FF MU* bylo provést výzkum spokojenosti svých uživatelů, kteří byli motivováni snahou o trvalé zkvalitnění služeb. Cílovou skupinou se stali studenti FF, kterým byla anketa avizovaná mailem a byla anonymní. Hodnoceno bylo 1656 dotazníků, což činí 22% návratnost. Z toho 85 % respondentů odpovědělo během prvních tří dnů. Výsledkem ankety jsou lepší kopírky, pořádání vzdělávacích kurzů podle aktuální poptávky ze strany uživatelů nebo akviziční formulář. Také z ní vyplynuly požadavky pro fakulty - vybudovat relaxační zónu pro studenty.

Důležitost lidského faktoru při tvorbě dotazníku nám ukázal Mgr. Jan Šmahaj z FF UP v příspěvku *Problematika psychologické interpretace dat*. Zabýval se nejen osobností respondenta, ale také osobností interpretujícího. Na závěr zdůraznil, že při tvorbě dotazníku je dobré navázat mezioborovou kooperaci, dbát na kvalitu, včasnost a stručnost dotazníku, maximální využití výstupů interpretace dat a v neposlední řadě je třeba dbát na relaxaci, abychom se vyhnuli přetížení!

Během dne účastníci semináře vyslechli různé možnosti jak postupovat při tvorbě a vyhodnocování dotazníků a také se seznámili s několika již proběhlými anketami v různých knihovnách. Hlavním zjištěním bylo, že všechny knihovny dělají totéž, ale za použití jiných nástrojů. Bylo by dobré najít společný nástroj, který by vyhovoval všem knihovnám. Proto se v rámci projektu Benchmarking knihoven vytváří univerzální dotazník, který bude sloužit uživatelům všech veřejných knihoven (viz další články k tématu v tomto čísle).

Seminář proběhl v příjemné atmosféře, ke které bezesporu přispělo i místo konání - Muzeum umění, které se v posledních letech výrazně rozšířilo o Arcidiecézní muzeum v Olomouci i Kroměříži (se sídlem v kroměřížském zámku, proslaveném obrazovou galerií i jednou z největších zámeckých knihoven u nás, která obsahuje téměř 90 tisíc svazků, včetně iluminovaných rukopisů).

Pořadatelům děkujeme za podnětný seminář.

· knihovna@svkhk.cz