

Průzkum informačních potřeb občanů věkové kategorie 14-35 let zaměřený k budoucímu rozvoji veřejných knihoven ve Velké Británii

Poznámka překladatelů:

V roce 2005 byla ve Spojeném království zpracována výzkumná studie s názvem „A Research Study of 14-35 year olds for the Future Development of Public Libraries“ (Průzkum informačních potřeb občanů věkové kategorie 14-35 let zaměřený k budoucímu rozvoji veřejných knihoven ve Velké Británii).

Studie vznikla na základě průzkumu, který byl organizován Ministerstvem pro kulturu, média a sport (Department for Culture, Media and Sport), Radou muzeí, knihoven a archivů (The Museums, Libraries and Archives Council) a Nadací Laser (Laser Foundation) a navazuje na koncepční materiál „Framework for the Future, a strategy for developing public library services“, jenž byl publikován v roce 2003.

Knihovnický institut NK ČR obdržel Závěrečnou zprávu (A Research Study of 14-35 year olds for the Future Development of Public Libraries. Final Report), která se skládá z Předmluvy, Resumé, Hlavní zprávy a Závěrů a doporučení.

Předmluva charakterizuje účel materiálu, důvod uskutečnění výzkumu a uvádí organizace, které se na výzkumu podílely. Rovněž je zdůvodněno, proč se výzkum zaměřil právě na tuto věkovou kategorii, a stručně popsán způsob řízení, resp. dohledu nad prováděním celého průzkumu.

Resumé pak uvádí, z čeho průzkum vycházel, co bylo jeho základním cílem, a také popis nejdůležitějších výsledků.

Nejrozsáhlejší část dokumentu tvoří pak Hlavní zpráva, která popisuje prostředí, v němž se průzkum uskutečnil, podrobně pojednává o cílech výzkumu, použité metodě a komplexně prezentuje výsledky.

Poslední kapitola pak tvoří Závěry a doporučení.

Závěrečná zpráva může být užitečná jednak z metodologického hlediska (pokud jde o inspiraci v oblasti uplatnění metody průzkumu, resp. tvorby vzorku), a jednak také z hlediska zjištěných fakt. Přináší totiž řadu poznatků, které vy-povídají o chování stávajících i potenciálních uživatelů, a také těch, kteří jsou službami knihoven zklamáni a již se do nich nehodlají vracet. Zajímavé jsou také autentické výroky respondentů týkající se služeb knihoven, resp. využívání hudebních nosičů, internetu, TV, DVD, možností studia v knihovnách a četby, pozitiv a racionálních i emocionálních bariér, které brání potenciálním zájemcům služby knihoven využívat. Rovněž lze říci, že celá řada závěrů a doporučení (včetně „marketing messages“, (jež jsou na konci charakteristiky každé zájmové skupiny a jejich požadavků) má svou platnost i v českém prostředí. K prezentaci zjištěných výsledků je využito obrázků a grafů. V závěru hlavní zprávy je verbálně i graficky načrtnuto, jak vlastně má ideální veřejná knihovna budoucnosti vypadat.

I když situace v českých veřejných knihovnách není, pokud jde o návštěvnost a zájem o jejich služby, nijak kritická (spíše naopak), těžko můžeme exaktně odhadnout, čeho se lze v příštích letech nadít. Proto jsme požádali realizátory akce o svolení k překladu Předmluvy, Resumé a Závěrů a doporučení, aby se česká odborná knihovnická veřejnost mohla alespoň v hlavních rysech s dokumentem seznámit.

Při překladu dokumentu se překladatelé setkali s obtížemi při hledání výstižných českých ekvivalentů pracovních názvů, kterými jsou v originálu označeny různé (zájmové) skupiny, které byly identifikovány v rámci uvedené věkové kategorie respondentů. Uchýlili se proto k doslovnému převodu a pro zřetelnost uvádějí tyto názvy skupin respondentů v uvozovkách.

Plný text dokumentu v originále najdete na URL

http://www.mla.gov.uk/resources/assets//R/Research_study_of_14_35_year_olds_for_the_future_development_of_public_libraries_9841.pdf

Předmluva

Cílem podpory veřejných služeb je jejich dostupnost všem občanům a poskytnutí příležitosti jak k sociálnímu, tak ekonomickému rozvoji. Koncepce pro budoucnost, resp. strategie rozvoje v této oblasti, byla publikována Ministerstvem kultury, médií a sportu (Department for Culture, Media and Sport) v únoru 2003.

Aby bylo možno navázat na tento koncepční materiál a jasněji porozumět budoucím požadavkům knihoven, rozhodly se Rada muzeí, knihoven a archivů (The museums, libraries and archives council, dále MLA), Ministerstvo kultury, médií a sportu a Nadace Laser (Laser Foundation) realizovat výzkum zaměřený na informační potřeby občanů věkové kategorie 14-35 let. Tato věková kategorie byla označena jako důležitá, protože nedostatečné využití služeb knihoven je u této skupiny občanů nejvyšší a rychlé změny, pokud jde o vývoj techniky a technologie a životní styl, mohou způsobit, že jejich „universum“ bude naprosto odlišné od světa starších generací.

Projekt byl realizován za odborného vedení řídicí skupiny, jejímiž členy byl expert pro marketing z COI (Ústřední úřad pro informace – Central Office of Information), představitel DCMS, MLA a Laser Foundation a vedoucí služeb v knihovně.

Resumé

Úvod

Vyčerpávající studie, která je výstupem z průzkumu, vychází z patnácti diskusí ve skupinách s občany ve věku 14–35 let v celé řadě lokalit v Anglii, jež se uskutečnily na podzim roku 2005. Základním cílem tohoto průzkumu bylo poskytnout argumenty a dosáhnout plného porozumění pro zpracování možných strategií budoucích služeb veřejných knihoven, které vyústí v jejich intenzivnější využívání věkovou kategorií občanů od 14 do 35 let.

Nejdůležitější výsledky průzkumu

U neuživatelů je negativní vnímání knihoven dosti hluboko zakořeněno, mají intenzivní pocit, že něco jako knihovna „není pro ně“. Aby začali vnímat knihovnu jako určitou alternativu k uspokojení svých potřeb, musí být tento blok překonán rozvojem knihovnických služeb a usnadněním porozumění změnám, kterými tyto služby procházejí.

Reakce na návštěvy „modernizovaných knihoven“ uvedené v této studii ukázaly, že úsilí aktualizovat služby knihoven činí některé knihovny přitažlivějšími jak pro stávající uživatele, tak pro uživatele potenciální a pomáhá překonávat některé bariéry u respondentů v této věkové kategorii.

Dokonce i knihovny, jež své služby již zmodernizovaly, musejí ve zvýšené míře informovat o svých službách a prospěšnosti knihoven obecně, a také přesvědčovat o své důležitosti občany v místě, kde působí. Nemělo by být považováno za samozřejmé, že existence obnovených či inovovaných služeb bude zaznamenána nebo účinně přispěje k překonání stávajícího vnímání knihoven sama o sobě. Řada ne-uživatelů, kteří vyjádřili své názory pro účely studie, změnila své názory na knihovny a stala se jejich uživateli teprve poté, co knihovnu navštívila v rámci projektu a mohla zvážit, co knihovny nabízejí. Bez této zkušenosti by však pravděpodobně netušili, co mohou očekávat.

¹ „Modernizovaný“ je obecný termín užívaný v celé této studii pro knihovny a služby knihoven, které byly označeny respondenty jako instituce a služby, jež prošly změnami a zaznamenaly rozvoj. Termín modernizovaný zde není použit ve smyslu kvantitativním, poněvadž odkazuje ke kterékoliv knihovně, jíž respondenti vnímali jako zřetelnou investici do budoucnosti a která tedy vypadá aktuálněji. To znamená, že se v rámci tohoto popisu nevyhnete škále, která zahrnuje knihovny, které byly vnímány jako „více“ či „méně moderní“. Příklady změn, které objevíme pod pojmem „modernizovaný“, zahrnují (buď izolovaně nebo v celku) renovace, nově vymalované prostory, novou budovu a zavádění nových služeb nebo technologie jako například automatizované vyhledávání či půjčování knih.

Ukazuje se, že bez „modernizace“ nejsou služby knihoven pro věkovou kategorii 14–30 let zajímavé. Modernizace je tudíž základní úroveň, které musejí knihovny dosáhnout. Nejmodernější knihovny se velmi přibližují požadavkům respondentů, ale u ostatních je žádoucí další rozvoj se zřetelem k aspektům, jako jsou např.:

- transformace rozsahu a kvality fondu pokud jde o škálu nosičů, tematický záběr a aktuálnost, stejně tak jako zlepšení prezentace doprovázené aktivní podporou personálu (a eventuálně spoluprací s partnerskými organizacemi, aby došlo ke stimulaci zájmů aktualizací fondů a tím k dosažení kompatibility s těmito zájmy a zvýšené motivace uživatelů);

- zvýšená dostupnost prostřednictvím elektronického přístupu (to znamená ke zdrojům v celém Spojeném království včetně přímé dodávky dokumentů do domu nebo na pracoviště, síťového přístupu prostřednictvím webových stránek a dalších nově vznikajících komunikačních systémů);

- rozptýlení představy o kultuře pěstované v převládajícím tichu a její nahrazení konceptem budování fakultativních zón pro tiché předčítání nebo dialog a diskuse mezi uživateli a s personálem, který je připraven na aktivní, přirozenou a nenucenou interakci s uživateli v celém objektu knihovny;

- zavádění rostoucí řady činností v knihovně a jinde by se tak stalo nejen cílem, ale také východiskem (pro další seberealizaci).

Vývoj výše naznačeným směrem bude také samozřejmě prospěšný co nejširšímu okruhu uživatelů knihovny.

Mají-li však knihovny opravdu přitahovat věkovou kategorii od 14 do 35 let a být cílem jejího výběru jako informační instituce, je nutno realizovat opatření, která budou brát v úvahu specifické potřeby pěti různých skupin v rámci cílové populace.

Rozsah změn a zlepšení se u různých skupin uživatelů bude samozřejmě lišit. Některé skupiny („vypůjčovatelé-čtenáři a studenti“) mají požadavky, které se pohybují jen mírně nad základní hranici zmíněnou výše. Ostatní skupiny (ti, kteří hledají činnosti a služby zaměřené na rodinu a účelové zaměření uživatelé) budou vyžadovat více úsilí, ale jejich potřeby jsou ve shodě s tím, co knihovny v současné době nabízejí. Služby mladistvým či dospívajícím budou vyžadovat radikálnější přístup, a tudíž je třeba zvážit (na základě stanovení strategických cílů), jak co nejlépe uspokojit jejich potřeby v budoucnosti, tzn. zda poskytovat služby v areálech a na zařízeních určených širší uživatelské veřejnosti nebo ve vyhrazených místnostech a zařízeních, která budou sloužit jen jim.

Rozhodnutí o tom, které potřeby budou vzaty v úvahu, musí samozřejmě korespondovat s populačními a „tržními“ podmínkami určitého sídla a reálnými materiálními překážkami té které knihovny.

Závěry a doporučení

1. Závěrečná zpráva poukázala na řadu bariér, které je třeba překonat, aby většina potenciálních uživatelů věkové kategorie 14-35 let začala považovat knihovny za alternativu v oblasti uspokojování informačních potřeb a aby neklesal zájem stávajících uživatelů o jejich využívání.

2. Mají-li se knihovny opravdu stát pro veřejnost přitažlivějšími a úspěšně konkurovat jiným alternativám uspokojování informačních potřeb, jež se této skupině občanů nabízejí, je nutno při rozvoji služeb a marketingu reflektovat specifické požadavky různých skupin uživatelů (viz níže).

3. Celkově tedy, aby se knihovny dostaly na „základní úroveň“ a uživatelé této věkové kategorie o nich začali uvažovat, je nutno se zaměřit na překonání následujících problémů, které u řady respondentů působí jako bariéry:

- je třeba zlepšit kvalitu fondů a více se zaměřit na současné zdroje. Bude-li toto úsilí podpořeno výstavami a dalšími mechanismy ke zvýšení informovanosti o knihovnách a pomoci uživatelům při hledání inspirace, posílí se relevance knihoven v očích veřejnosti, a také vnímavost k marketingu zaměřenému na využívání jejich služeb. Požadované služby by měly být vnímány jako jeden z podnětů k tomu, aby se alespoň uvažovalo o kvalitnějších fondech a ty byly budovány;

- je třeba oživit interiéry knihoven (vybavení, zařízení) tak, aby byly útulné, příjemné, moderní, potlačit vnímání staromódního, skličujícího prostředí a prezentací služeb v pozitivním smyslu učinit knihovnu pravdivější alternativou ke svůdnějšímu prostředí obchodů (které, i když jsou líbivé, nejsou „zadarmo“);

- je třeba rozšířit povědomí o nových službách knihoven a v co nejširší míře informovat o aktualizaci a modernizaci výpůjčních procesů (např. rezervace prostřednictvím e-mailu, rozšíření možností půjčování, možnost využívání elektronických schránek), aby se zlepšil přístup ke zdrojům a využitelnost fondů;

- je třeba obohatit základní poslání knihovny (cílovou hodnotu) zavedením či kombinací přidávaných služeb podle přání uživatelů, které patří jak k volnočasovým aktivitám a četbě, tak k sebevzdělávání, např. zřízením dobré kavárny, pořádáním výstav a dalších akcí (jak pravidelných, tak příležitostných);

- je třeba poskytnout možnost výběru více nebo méně hlučných prostor, aby bylo možno vyjít vstříc potřebám řady uživatelů, kteří volají nejen po určité rozmanitosti prostor v knihovně, ale také po soukromí. Na druhou stranu je třeba eliminovat zábrany u těch, kteří pocítují více bariér současně. V souvislosti s tím je proaktivita a otevřenost personálu směrem k uživatelům velmi důležitá, neboť eliminuje pocit úzkosti, zastrasování, odmítavosti a ohrožení;

- je třeba zintenzivnit činnost v oblasti marketingu a informovat o výhodách/významu knihoven; zvyšovat povědomí o službách, které jsou rozvíjeny v této oblasti a o zvláštěnostech, které knihovny nabízejí; poskytovat pomoc při překonávání řady emocionálnějších překážek předkládáním „důkazu“ o tom, že tyto služby jsou v rámci uvedené věkové kategorie důležité nejen pro řadu obyčejných lidí, ale dokonce i pro lidi výjimečné či ambiciózní.

4. Realizace výše navrhovaných změn přinese určitě užitek i většině uživatelů, kteří využívají služeb knihovny.

5. Šest různých (zájmových) skupin, které byly identifikovány v rámci uvedené věkové kategorie, se liší jak demograficky, tak postoji, a měly by být pravděpodobně reflektovány v rámci širší populace. Významně se také liší v predispozicích k využívání služeb knihoven a ve specifických potřebách, jejichž uspokojováním by měly být knihovny skutečně přitažlivé.

6. V představách o rozsahu změn a dalším trendu vývoje se uživatelé (mimo obecné požadavky uvedené výše) také rozcházejí. Požadavky některých skupin, jako např. „vypůjčovatелů“ (česky bychom řekli čtenářů) a „studentů“ se pohybují jen mírně za základní linií, charakterizovanou výše. Další skupiny (pracovně nazvané „rodinní aktivisté“ a „funkční

diletanti“) vyžadují více úsilí, ale jejich potřeby jsou v souladu s tím, co knihovny v současné době nabízejí. „Mladí hledači místa“ vyžadují radikálnější změny, a tudíž je žádoucí diskutovat o tom, jak se jim nejlépe přizpůsobit, a to zejména s ohledem na budoucnost; to znamená, zda prostřednictvím obecněji zaměřených nebo adresnějších služeb a zařízení, jež budou využívána i ostatními uživateli v knihovně, nebo takových, která budou vyhrazena pouze jim. Poslední skupina – „odpojení“ – má požadavky a přání, jež není možno zcela uspokojit prostřednictvím fondů knihoven a není tedy brána v úvahu jako skupina potenciálních členů uživatelské komunity.

7. Jednotlivé skupiny² a jejich odlišné požadavky jsou charakterizovány takto:

A. „Rodinní aktivisté“ (jak už toto označení napovídá) hledají příležitosti zaměřené na výchovu svých dětí (většinou mladších 8 let). Knihovny v tomto případě mohou i v rámci stávajících možností nabídnout velmi hodnotné alternativy.

Působnost knihovny má v tomto případě v podstatě trojí rozměr:

- Rodiče vidí výhodu v interaktivitě a ve společně stráveném čase, spolu s dětmi vybírají knihy/hračky, využívají různých zařízení a čtou si s nimi v areálu knihovny.
- Společně s dětmi mohou také vyhledávat různé materiály, nerušeně si je prohlížet nebo jen odpočívat a tak si užívat času „jen pro sebe“ (i když ve velmi komprimované podobě) a přitom být stále s dítětem.
- V některých případech je možné děti zaměstnat s minimální účastí rodičů, kteří mohou chvíli odpočívat.

Hodnota služeb knihovny pro tuto skupinu se dále zvyšuje tam, kde jsou příležitosti ke společenskému životu a ke vzájemné komunikaci (možnost posezení v kavárně nebo setkávání ve skupinách) nebo uvolnění (čtení knih, časopisů, novin v útulném prostředí).

Využívání služeb knihovny společně s dětmi také přináší mnoha rodičům příjemný pocit a mnozí považují tuto aktivitu za implicitně prospěšnou, neboť je založena na podpoře rozvoje vzdělání společnosti a výchově k odpovědnosti za půjčenou věc, která se odehrává mimo komerční prostředí.

Zatímco nízké povědomí o dostupnosti služeb bylo klíčovým problémem pro tuto skupinu pouze „tu a tam“, pro ostatní byly tyto překážky hlouběji zakořeněné; buď takové služby nebyly dostupné v jejich okolí, nebo předchozí špatná zkušenost rodičů samých znamenala negativní citové bariéry v převládajícím vnímání knihoven jako takových. Byly zde také reálné obavy týkající se tolerance dětí a rodin v prostředí knihovny. Optimální řešení pro tuto skupinu počítala s určitým odloučením dětí při některých činnostech, aby byly klidnější a více důvěřovaly těmto službám.

Hlavní tendence rozvoje naznačené výše budou mít zřetelně na tuto skupinu určitý vliv. Při zpracovávání „marketingových poselství“ zaměřených na tuto cílovou skupinu se opakovaly jako ozvěna následující myšlenky:

- Věnujte pozornost kvalitním činnostem, službám a akcím.
- Uvědomte si, že knihovny rozvíjejí dovednosti dětí.
- Věnujte pozornost mentálnímu, tělesnému i emočnímu rozvoji.

² Skupiny jsou vzhledem k obtížnosti překladu pracovní nazvány „rodinní aktivisté“ – ‘Family Activity Seekers’, „funkční diletanti“ – ‘Functional Dabblers’, „mladí hledači místa“ – ‘Teen Space Seekers’, „vypůjčovatelé“ – ‘Borrowers’, „studenti“ – ‘Students’ a „odpojení“ – ‘Disconnected’.

- Sdílejte dobu strávenou se svým dítětem kvalitně.
- Uvědomte si, že učení a zábava je pro vás pro oba.
- Setkávejte se s jinými rodiči a přáteli na příjemném místě.
- Knihovny vám mohou pomoci rozvíjet i vaše dovednosti.
- Věnujte určitý čas sami sobě.

B. „Funkční diletantí“ – ti, kteří jsou méně předurčení ke čtení beletrie a chápou knihovny jako zdroj pomoci při plnění určitého úkolu nebo při rozhodování. Jde většinou o mladé lidi ve věku 25-35 let, usilující o dosažení vyššího socio-ekonomického statusu, v současné době pracující, před založením rodiny (nicméně nikoliv výhradně).

Tato skupina spatřovala ve využívání služeb knihoven řadu výhod. Půjčování různých materiálů nebo provádění informačního průzkumu před realizací nákupu nebo započítím nějaké nové činnosti bylo běžně uváděno jako pozitivum, které šetří čas a peníze v dlouhodobé perspektivě. Knihovny, které nabízejí materiály, jež lze bezprostředně využít k práci anebo pro inspiraci, k vytváření dalších projektů, byly touto skupinou označeny jako klíčové pro osobní rozvoj.

Někteří respondenti této kategorie také vyjádřili spokojenost nad tím, že mohou využívat služeb sami a v klidu.

(Knihovny skutečně vynikají jako bohatý zdroj rozmanitých informací s dostatkem systematicky uspořádaných zdrojů, kde se může jednotlivec při nulových nákladech, v pohodě a klidu soustředit a maximálně prožívat „svůj čas“).

Respondenti této skupiny se především zaměřili na zdroje a služby z oblasti životního stylu týkající se mj. dovolených a kutilství (Udělej si sám, vaření), osobního rozvoje (cvičení, myšlení/tělo/duch, jazyky, technické dovednosti, jak na to, atd.).

„Marketingová poselství“, významná pro tuto skupinu, lze shrnout do těchto několika základních myšlenek:

Především se soustředte na vyhledávání informací ve veřejných knihovnách, které se

- modernizují a aktualizují své zdroje
- nabízejí snadné prohlížení široké škály dokumentů
- představují klidná a pohodlná místa pro studium a čtení
- mohou pomoci rozvinout vaše odborné znalosti
- nabízejí přístup k nejnovějším technologiím a možnost jejich studia

Nejnovější změny v oblasti výpůjčních procesů teoreticky mnohem více zpřístupnily služby knihoven. Avšak informovanost o těchto procesech je velmi nízká a dostupnost stále zůstává problémem. Poněvadž většinu respondentů této skupiny tvořili pracující v produktivním věku, otevírací doba většinou nebyla v souladu s jejich potřebami – pro některé z nich jsou večery nebo víkendy nezbytnou podmínkou využívání služeb knihoven.

C. „Mladí hledači místa“ – potřeby/přání, které obecně tato specializovaná skupina zájemců deklaruje, jsou službami knihoven uspokojovány v současné době nedostatečně.

Služby knihoven na tuto skupinu pamatují a projevují o ni určitý zájem, ale je třeba jej dále rozvinout a individualizovat je tak (šít na míru), aby byly působivé a zajímavé. Poskytnutí internetu může být důležité, zvláště v zanedbanějších komunitách, ale bude-li teenagerům umožněno trávit dlouhé hodiny u terminálu, provozovat multi-tasking a scházet se podle libosti v prostorách knihovny, může to být v rozporu s potřebami hlavní uživatelské populace knihovny.

„Zajímavou četbu“ charakteristickou pro tuto skupinu rovněž nelze označit za tradiční. Převládá intenzivnější zájem o literaturu lehčího žánru vyplývající ze snahy o vlastní životní styl, na úkor beletrie.

Na hudbu se lze zaměřit tam, kde knihovny skutečně registrují zájem této skupiny, a to jak podporou půjčování hudebnin, tak také získávání příslušných dovedností. Dospívající mládež hledá zdroje jak specifického, tak všeobecného charakteru k průběžné informovanosti, ale také literaturu, která pobaví; má také intenzivní zájem o různá průmyslová odvětví a osvojení si dovedností, které by jí umožnily v této oblasti pracovat.

Taktéž zajímá tuto skupinu technologie a technika obecně, přístup k počítačům a podobné problematice, resp. k nejnovějšímu hardware a software. Technologie je relevantní mnoha specifickým zájmům (nyní i v budoucnosti), otevírá cestu k mnoha užitečným činnostem a k získání dovedností a je naprosto současným nebo dokonce „špičkové“ současným fenoménem. Knihovny se jako poskytovatelé přístupu k ní musí zařadit na jedno z předních míst.

Obecně cítila tato skupina nutnost určitého stupně separace. Respondenti zdůrazňovali, že knihovna je důležitá nejen k uspokojení jejich potřeb, ale také k eliminaci nevole ze strany ostatních uživatelů, kteří mají k využívání zařízení touto zájmovou skupinou výhrady. Tento požadavek může být řešen vyhrazením prostoru nebo časového intervalu pro využívání přístrojů, jež jsou určeny všem uživatelům knihovny nebo vyhrazením jiného místa, kde lze potenciálně kombinovat služby knihovny se službami jiného zařízení, čímž se zvýší „cílová hodnota“ poskytovaných služeb.

Mají-li být potřeby této zájmové skupiny uspokojeny, potom bude důležité, aby „marketingová poselství“ obsahovala následující základní myšlenky:

Především se soustředte na místo, kde můžete:

- vyhledat všechny druhy informací,
- dělat co potřebujete,
- bavit se,
- stýkat se s přáteli,
- získat přístup k nejnovější a nejmodernější technologii,
- vyhledat pomoc při psaní domácích úkolů, ročníkových prací – vhodná alternativa k aktivitám „školním“,
- najít zajímavá fakta a příběhy o tom, co vás zajímá,
- získat radu týkající se vašich budoucích aspirací a ambic,
- rozvíjet a sdílet své zájmy (např. v oblasti hudby).

Dodatek: Mít možnost hovořit s touto skupinou bylo důležité, ale byla zde averze k otevřené odpovědnosti/zainteresanosti

D. „Vypůjčovatelé“ (čtenáři) jsou v současné době častějšími uživateli knihoven v rámci této věkové kategorie a představovali v tomto vzorku menšinu. Projevovali dostatečnou míru spokojenosti s poskytovanými službami, větší informovanost o rozvoji a vývoji služeb. Bylo však možno pozorovat jisté zklamání nad šíří a hloubkou fondů a nad dostupností nejnovějších pramenů.

E. „Studenti“ kromě bezplatného a svobodného přístupu k informačním a komunikačním technologiím a klidného prostoru k práci s nimi. Většinou jsou službami knihoven saturováni a jejich základní potřebou tedy je, aby to tak zůstalo.

F. „Odpojení“ představovali směs respondentů, kteří byli službami knihoven neuspokojeni a přestali je navštěvovat, a ne-uživatelů, kteří se prostě nezajímají o knihovnu jako alternativu nabízející adekvátní možnosti informačního zabezpečení. Jejich zájmy jsou diametrálně odlišné od toho, co knihovny nabízejí, a tudíž nemá cenu tuto skupinu považovat za cílovou.

8. Při zvažování uspokojení potřeb každé z těchto potenciálních a stávajících skupin uživatelů budou větší knihovny určitě ve výhodě. Mají-li tyto skupiny uvěřit, že jejich potřeby budou uspokojeny a že obdrží informace, které požadují, je nutno v ideálním případě poskytnout určitou míru soukromí způsobem, který je navržen výše a poskytovat těmto skupinám služby, které potřebují (zájemcům zaměřeným na zdroje týkající se problematiky rodiny, dospívající mládeži, stejně jako tradičním uživatelům jako jsou v tomto vzorku „Čtenáři“ a „Studenti“ a dalším uživatelům v rámci širší uživatelské komunity knihovny).

9. Umístění, které umožňuje knihovně využívat dalších služeb v její blízkosti, může také napomoci při vytváření zajímavé destinace pro potenciální uživatele.

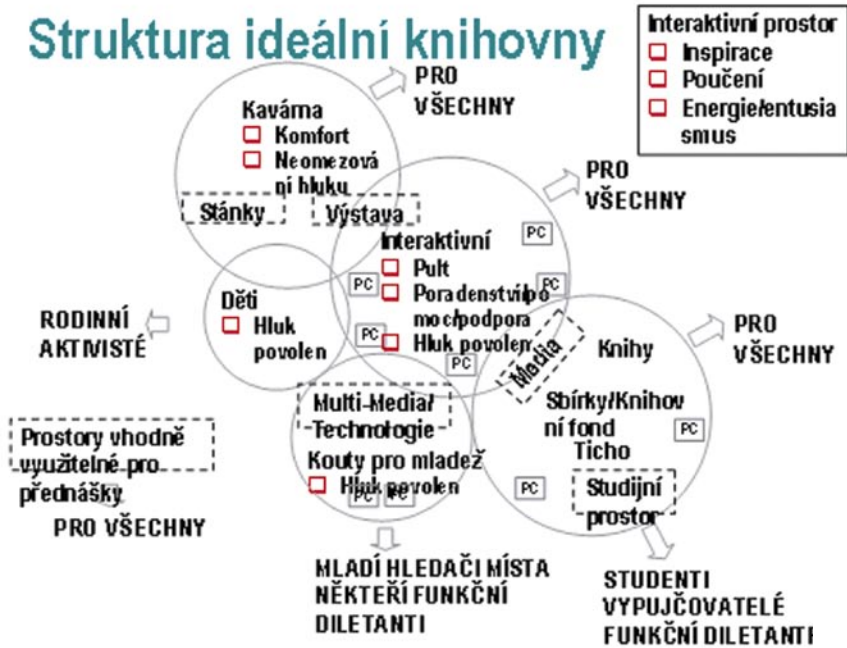
V knihovnách, kde se vyskytují omezení závažnějšího charakteru, je třeba provést průzkum místního trhu (uživatelské základny) a zjistit, do jaké míry jsou ve věkové kategorii od 14 do 35 let zastoupeny další specifické zájmy, kterým by bylo třeba věnovat pozornost, určit naléhavé priority a rozhodnout o tom, kterým specifickým zájmům je třeba věnovat zvláštní pozornost. Není však pochyb o tom, že výše navržené obecné změny jsou nezbytnou podmínkou k podpoře a zvýšení zájmu o služby knihoven a jejich využívání touto věkovou kategorií.

Studii doprovázejí četná vyobrazení a tabulky. Jako příklad uvádíme v příloze schematický náčrt (obr. č. 1), který představuje model, resp. strukturu ideální knihovny, a schéma (obr. č. 2), jež ukazuje, které skupiny uživatelů zkoumané věkové kategorie podle autorů studie a zjištěných fakt představují pro knihovny vysoký a naopak nízký potenciál v souvislosti s využíváním jejich služeb v budoucnosti. Vysokým potenciálem autoři rozumí předpoklad vyšší míry využití služeb knihoven. U skupin, jež jsou uvedeny pod horizontálou, se předpokládá v podstatě setrvalý stav.

V originálním textu studie jsou oba objekty uvedeny pod názvy Diagram 7 a Diagram 8 (s. 45 a 65).

Přeložil Miroslav Ressler ve spolupráci s Vítém Richterem

Obr. č. 1
Struktura ideální knihovny



Obr. č. 2
Skupiny respondentů zkoumané věkové kategorie a potenciální využívání služeb knihoven v budoucnosti

