

## Jak veřejnost vnímá knihovny a využívá elektronické informační zdroje?

**Vladana Pillerová** / Národní knihovna ČR – Knihovnický institut  
e-mail: vladana.pillerova@nkp.cz

V roce 2005 realizovala americká organizace Online Computer Library Center (OCLC) mezinárodní průzkum veřejnosti, jehož cílem bylo zjistit, jaké návyky a preference lidé uplatňují při hledání informací a jaké je v současnosti postavení knihoven v infosféře. Na průzkumu se podíleli knihovníci a zaměstnanci OCLC po celém světě. Bylo shromážděno přes 3300 odpovědí napříč kontinenty (konkrétně z Austrálie, Kanady, Indie, Singapuru, Velké Británie a Spojených států amerických). Respondenti všech věkových kategorií vyplňovali online dotazník bez ohledu na to, zda jsou uživateli knihovny či nikoli. Součástí dotazníku bylo i slovní vyjádření názorů a postřehů, kterých bylo nakonec shromážděno přes 20 000. Výsledky tohoto průzkumu byly shrnuty ve zprávě „Perception of Libraries and Information Resources (2005) : A report to the OCLC Membership“. Následující článek je výtahem z této zprávy.

Výsledky průzkumu umožnily zjistit více podrobností o tom, jak lidé využívají knihovny, jaké mají povědomí o elektronických informačních zdrojích, které knihovny vlastní, zda je využívají a jak vůbec vnímají pojem „knihovna“. Lidé byli dále tázáni na využívání internetových vyhledávačů a užitečnost elektronických informací.

V rámci tohoto průzkumu byla speciálně vyčleněna skupina vysokoškolských studentů. Údaje získané od této skupiny, kromě toho, že jsou součástí celkových výsledků, byly navíc samostatně vyhodnoceny a srovnány s tímto celkem. Této skupině respondentů byla věnována speciální zpráva „College Students' Perceptions of Libraries and Information : A report to the OCLC Membership.“

Na výzkumu se podílelo cca 400 studentů a vysokoškolsky vzdělaných lidí ze všech zúčastněných států. Odpovědi respondentů ve věku od 14 do 17 let, jako potenciálních studentů VŠ, byly pro srovnání také zahrnuty.

### Výsledky průzkumu

Trendy ve využívání, preferencích a znalostech jsou zhruba stejné napříč všemi geografickými regiony.

Co se týče knihoven, výzkum potvrdil, že knihovny jsou stále využívány lidmi, kteří hledají informace. Respondenti zcela jasně vyjádřili, že do knihoven chodit chtějí, ale zároveň chtějí, aby byly služby pohodlnější. Většina uživatelů informací nevyužívá paletu elektronických zdrojů, které knihovny zpřístupňují veřejnosti. Jen málo uživatelů je využívá pravidelně a většina vůbec neví, že knihovny takové zdroje vlastní.

<sup>1</sup> OCLC Online Computer library center. *Perceptions of Libraries and Information Resources (2005)* [OCLC - Membership Reports] [online]. c2007, [cit. 2007-01-17].

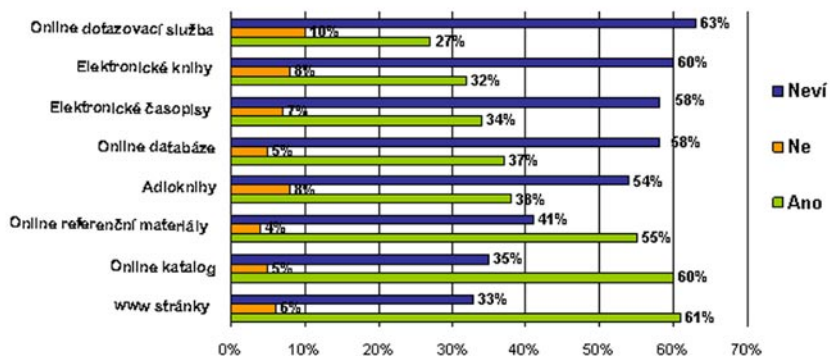
Dostupný z WWW: <http://www.oclc.org/reports/2005perceptions.htm>.

<sup>2</sup> OCLC Online Computer Library Center. *College Students' Perceptions : Libraries and Information Resources (2005)* [OCLC - Membership Reports] [online]. c2007, [cit. 2007-01-17].

Dostupný z WWW: <http://www.oclc.org/reports/perceptionscollege.htm>.

## Otázka: **Poskytuje vaše knihovna tyto informační zdroje?**

Respondenti celkem

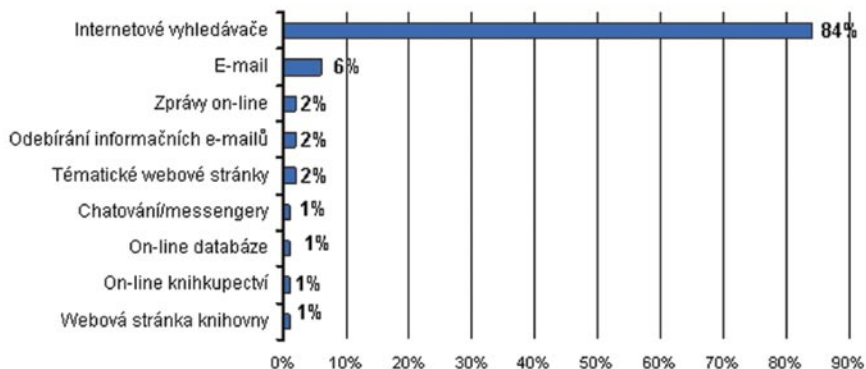


Většina ani nevyužívá webové stránky knihovny, které poskytují přístup k elektronickým zdrojům. Knihovny jsou využívány především k půjčování knih, přístupu k naučné literatuře z příručních knihoven a jako pomoc při vyhledávání informací. Je všeobecně známo, že knihovny jsou místem přístupu k internetu. Mnoho respondentů využívá internet v knihovně.

Průzkum potvrdil výsledky jiných studií: využívání elektronických zdrojů na internetu je široce rozšířené. Internetové vyhledávače jsou oblíbeným místem, kde respondenti začínají své vyhledávání. Odpovědi dále naznačují, že Google je v poslední době nejvyužívanější vyhledávač. Trh s informačními zdroji roste, nezmenšuje se, poskytuje více možností a větší výběr lidem, kteří využívají internet pro vyhledávání informací. Uživatelé informací jsou ochotni experimentovat s novými zdroji a začlenit je do seznamu svých informačních nástrojů. Výsledky průzkumu potvrzují, že knihovny nejsou považovány za přední poskytovatele přístupu k elektronickým zdrojům.

## Otázka: **Kde začínáte s vyhledáváním informací?**

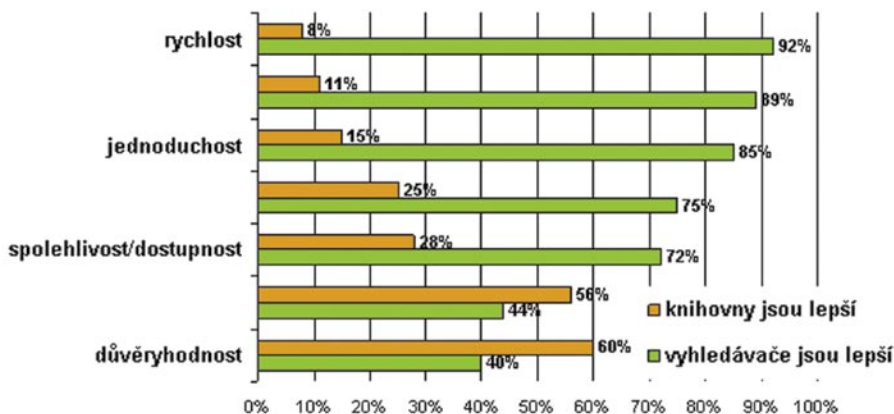
Respondenti celkem



Nebylo těžké zjistit, že internetové vyhledávače jsou jasnou volbou respondentů kvůli rychlosti, s jakou může být informace doručena. Studie dále odhalila, že rychlost není jediný a ani primární důvod, proč jsou internetové vyhledávače preferovány před službami knihoven. Kvalita a kvantita získaných informací nejvíce ovlivňují celkovou spokojenost s vyhledáváním. Respondenti uvedli, že internetové vyhledávače vyhledávají více kvalitnějších informací než vyhledávání za pomoci knihovníků – a ve větší rychlosti.

Otázka: **Přisudte následující vlastnosti knihovnám a internetovým vyhledávačům podle vlastního uvážení.**

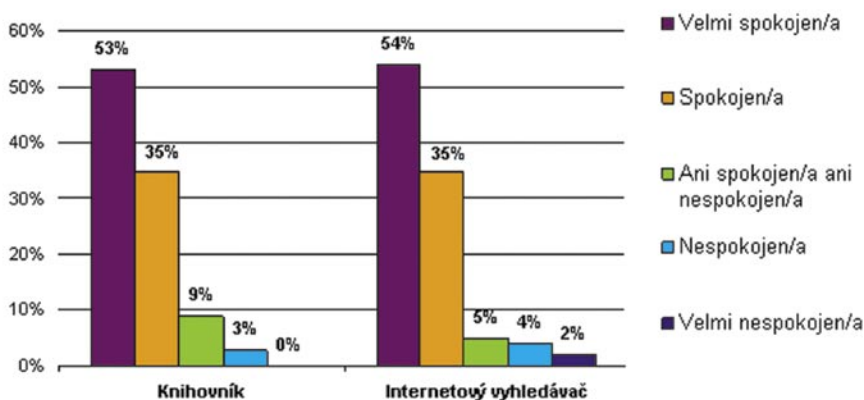
Respondenti celkem



Uživatelé informací důvěřují informacím, které získají v knihovně, a důvěřují informacím, které získají s pomocí internetového vyhledávače. Z výzkumu vyplynulo, že jim důvěřují téměř stejně.

Otázka: **Jak jste spokojen/a s informacemi poskytovanými knihovnou a vyhledávači?**

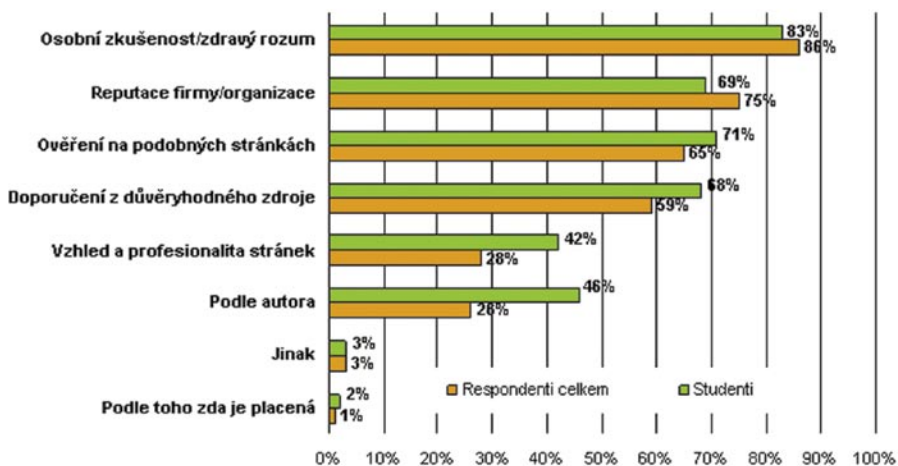
Respondenti celkem



Uživatelé informací jsou nejen rádi samostatní, ale jsou také přesvědčeni o tom, že zvládnou informace vyhledat samostatně. Když se jich zeptáte, jak posuzují důvěryhodnost informací, nejčastěji odpoví „vlastní úsudek/znalosti“. 86 % respondentů si je jistých, že jejich osobní znalosti jsou dostatečné k hodnocení informací. Jestliže chtějí informace ověřit, opět to dělají samostatně vyhledáním další webové stránky, která obsahuje podobné informace (82 %). Tato samostatnost se také odrazila ve využívání knihoven respondenty. Většina uživatelů knihoven nežádá o pomoc při hledání informací.

Otázka: **Na základě čeho posuzujete, zda je elektronická informace důvěryhodná?**

Respondenti celkem

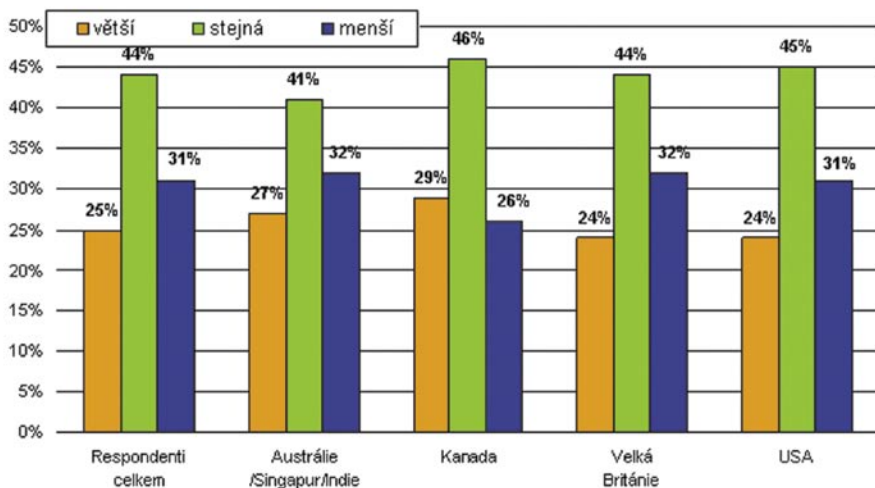


Informační uživatelé si myslí, že by informace měly být bezplatné. Většina respondentů nechce platit za informace. Ti, kteří jsou ochotni (25 %), očekávají, že v budoucnu za ně budou platit méně často. Většina respondentů si nemyslí, že dražší informace znamenají automaticky kvalitnější informace. Je všeobecně známo, že knihovny poskytují bezplatný přístup k informacím. Uživatelé informací chtějí a očekávají, že informace budou bezplatné a volně přístupné i v budoucnosti.

Respondenti jsou celkově spokojeni s knihovnami a knihovníky, ale zároveň neplánují, že budou častěji využívat knihovnu. Většina z nich, obzvláště mládež, od doby, kdy začala používat internet, využívá knihovny stále méně. Slovní komentáře odhalují časté spojení knihovny jako místa k učení, setkávání atd., ale velké množství těchto pozitivních komentářů jsou nostalgické vzpomínky. Tradiční povaha a účel knihovny jsou pozitivním aspektem, který sdílejí všechny knihovny. Není jasné, zda se tento aspekt rozšiřuje nebo bude rozšiřovat i na elektronické zdroje, a zda to bude mít významný vliv na výběr informačních zdrojů uživateli v budoucnosti.

Otázka: **Změnila se nějakým způsobem četnost Vašich návštěv knihovny v posledních pěti až třech letech?**

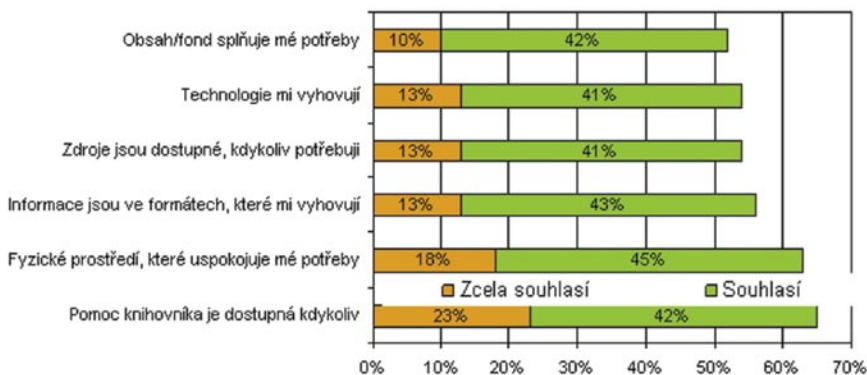
Respondenti celkem



Respondenti jsou silně nakloněni účelu knihoven, ale také jasně vyjádřili nespokojenost se službami knihoven, které využívají. Špatné označení knih, nehostinné prostředí, nepříjemný personál, nedostatek parkovacích míst, špína, zima, nepřehledný systém, nepohodlná otevírací doba – tyto problémy byly zmíněny mnohokrát. Celkové poselství je jasné: zlepšit materiální podmínky knihoven.

Otázka: **Souhlasíte s následujícími prohlášeními o Vaší knihovně?**

Respondenti celkem



Zjistili jsme, že respondenti mají mnoho na srdci, když jsou tázáni na jejich knihovnu, její zaměstnance a služby. To naznačuje, že knihovny mají příležitost zjistit ještě mnohem více, než bylo zjištěno v tomto průzkumu.

## Shrnutí nejdůležitějších výsledků:

### 1. Vyhledávání informací: návyky a postřehy uživatelů

- Respondenti při hledání informací upřednostňují internetové vyhledávače (84 %). Pouze 1 % začíná s vyhledáváním na stránkách knihovny.
- Pro uspokojivé vyhledávání informací je rozhodující kvalita a kvantita nalezených informací. Internetové vyhledávače jsou hodnoceny lépe než služby knihoven.
- Nejdůležitější hodnotou elektronické informace byla zvolena užitečnost. Bezplatnost skončila těsně druhá. Rychlost není tak důležitá.
- Respondenti nemají větší důvěru k placeným informacím než k těm bezplatným.
- Většina respondentů nevyhledává pomoc při využívání zdrojů knihoven. Preferují samostatnost.
- K posouzení důvěryhodnosti nalezených informací používají respondenti své znalosti a úsudek. Výsledky si ověřují v několika různých zdrojích.
- Respondenti důvěřují informacím nalezeným internetovými vyhledávači. Stejně tak důvěřují informacím získaným v knihovně.
- Internetové vyhledávače vyhovují současnému životnímu stylu uživatelů informací lépe než knihovny.

### 2. O knihovnách

- Lidé, kteří hledají informace, využívají knihovny. Využívají je ale méně od té doby, co začali používat internet.
- Nejvyužívanější službou knihoven je půjčování knih.
- „Knihy“ jsou to, co lidé vidí pod pojmem knihovna.
- Většina uživatelů informací neví o elektronických informačních zdrojích knihoven, ani je nevyužívá.
- Uživatelé knihoven využívají informační zdroje více než ti, kteří do knihoven nechodí. Jsou také mnohem více pozitivně nakloněni knihovnám.
- Respondenti si uvědomují, že knihovna poskytuje mnoho služeb veřejnosti a že má své místo ve společnosti. Většina souhlasí s tím, že knihovna je místo k učení.
- Slovní komentáře respondentů obsahují jasná doporučení knihovnám: měly by být čisté, světlé a pohodlné, mít přátelské zaměstnance, pohodlnou otevírací dobu a propagovat své služby.

## Studenti VŠ

Studenti se ve většině případů shodují s ostatními respondenty, některé rozdíly však byly podchyceny.

Podobně jako ostatní respondenti důvěřují studentům informacím, které dostanou v knihovnách, a důvěřují informacím, které získají prostřednictvím vyhledávačů. Průzkum odhalil, že jim důvěřují téměř stejně, což naznačuje, že knihovny nemají monopol v poskytování informací.

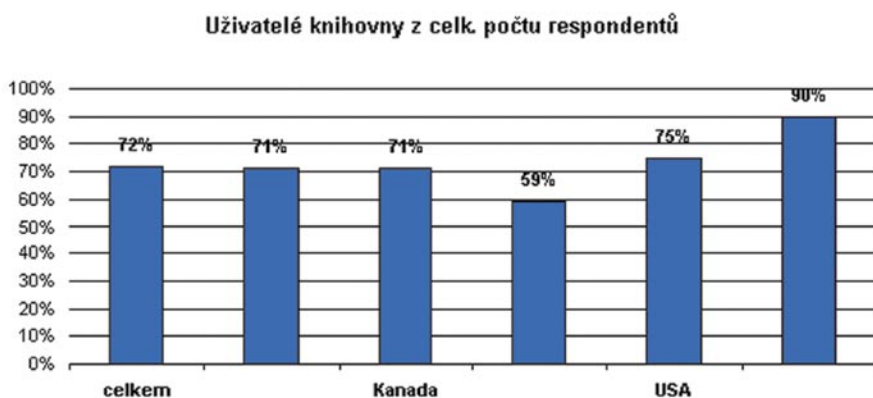
Využívání informačních zdrojů na internetu je mezi studenty široce rozšířené. Výsledky tohoto průzkumu potvrzují, že knihovny nejsou považovány za nejlepší volbu pro přístup k elektronickým zdrojům, ani mezi studenty, kteří vykazují největší informovanost o zdrojích knihoven.

Účastníci průzkumu, včetně studentů, jsou celkově spokojeni s knihovny a knihovnicí, ale velká část, obzvláště teenageři, využívají knihovny méně od té doby, co používají internet. Mladší respondenti – studenti VŠ a teenageři – nevyjadřují nostalgické asociace spojené s knihovnou tak často jako ostatní respondenti a často negativně komentovali aspekty kamenných knihoven a jejich zaměstnanců. Údaje v této zprávě ukazují, že knihovny v životě mladých respondentů nejsou důležité, a že jejich zdroje a služby nejsou jasně odlišné od ostatních informačních zdrojů.

Údaje dále odhalily, že vzdělanější respondenti více využívají knihovnu, dokonce i po ukončení formálního vzdělávání. 49 % respondentů s vysokoškolským vzděláním využívá knihovnu nejméně jednou měsíčně, ve srovnání s 25 % středoškoláků, kteří chodí do knihovny nejméně jednou měsíčně.

Otázka: **Jste registrovaným uživatelem nějaké knihovny?**

Respondenti celkem



### Konkrétní zjištění získaná průzkumem:

#### 1. Vyhledávání informací: návyky a postřehy studentů

Průzkum odhalil, jak se studenti rozhodují při výběru elektronických informačních zdrojů a jak tyto zdroje dostupné na internetu nebo v knihovnách hodnotí z hlediska kvality, důvěryhodnosti a hodnoty.

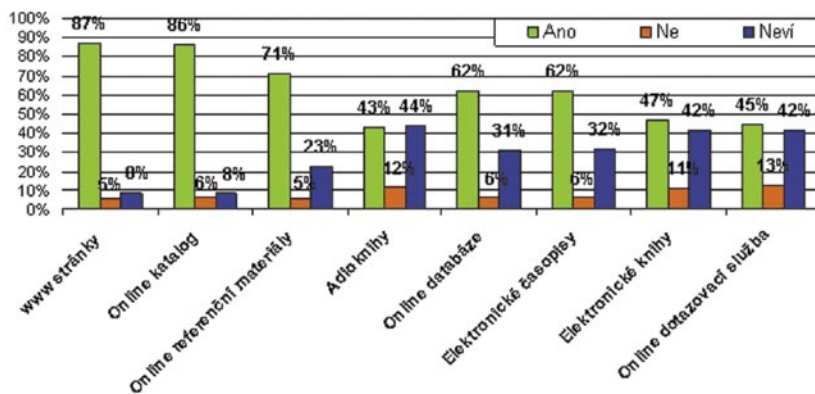
- 89 % studentů upřednostňuje při vyhledávání internetové vyhledávací, pouze 2 % začíná s vyhledáváním na stránkách knihovny.
- 93 % studentů je spokojeno se svými zkušenostmi s internetovými vyhledávací, oproti tomu 84 % studentů vyjádřilo stejnou spokojenost s vyhledáváním za pomoci knihovníka.
- Rychlost není jediným a hlavním důvodem, proč jsou vyhledávací preferovaným místem pro zahájení vyhledávání.
- Respondenti, včetně studentů, naznačili, že vyhledávací najdou informace v lepší kvalitě i kvantitě než je tomu při vyhledávání za pomoci knihovníka – a ve větší rychlosti.
- Při vyhledávání informací používají studenti vlastní úsudek a znalosti k posouzení důvěryhodnosti informací. Výsledky si ověřují v několika zdrojích.
- Internetové vyhledávací vyhovují životnímu stylu studentů lépe než knihovny. Většinou studentů vyhovují internetové vyhledávací dokonale.
- 50 % studentů se dozvědělo o elektronických informačních zdrojích od svých učitelů, 36 % z webových stránek knihovny a 33 % od knihovníka.

## 2. Knihovny

- Výzkum zjistil, že studenti využívají v mnoha oblastech knihovny více a jsou více informováni o zdrojích knihoven lépe než respondenti celkově.
- 90 % studentů navštěvuje knihovnu oproti 72 % celkového počtu respondentů. Studenti navštěvují jak univerzitní knihovny, tak veřejné knihovny.
- Studenti očekávají, že budou v budoucnu využívat knihovny ve větší míře, než respondenti celkově.
- Studenti jsou nejvíce obeznámeni s elektronickými zdroji knihoven. Celkově jsou více obeznámeni s tím, co knihovny nabízejí než ostatní respondenti.
- Mezi studenty, kteří začínají hledat prostřednictvím internetového vyhledávače, jich 48 % skončí na stránkách knihovny. 41 % pokračuje v hledání na stránkách knihovny, ale jen 10 % souhlasí s tím, že webové služby knihovny uspokojily jejich potřeby. 27 % naznačilo, že musí využívat také jiné zdroje.
- Studenti nejraději vyhledávají informace samostatně. 54 % nehledá pomoc při využívání zdrojů knihoven, ačkoli studenti využívají pomoc knihovníků více, než ostatní uživatelé (46 % oproti 36 %).
- Studenti nejčastěji využívají knihovnu jako místo ke studiu a vypracování úkolů.
- Pod pojmem „knihovna“ si studenti vybaví pouze knihy. Nic jiného.
- Když byli studenti tázáni, co by knihovnám poradili, mnoho navrhlo zvýšit počet otevíracích hodin pro veřejnost, zlepšit osvětlení a vybavení, najmout příjemnější zaměstnance a povolit jídlo a pití v knihovnách.
- Výsledky také potvrzují, že respondenti jsou si vědomi, že knihovny jsou připojeny k internetu a velké množství jich používá v knihovně počítače pro přístup k internetu a využívá zdroje na internetu. Většina studentů používá počítače v knihovně pravidelně.

### Otázka: Poskytuje Vaše knihovna tyto informační zdroje?

Studenti





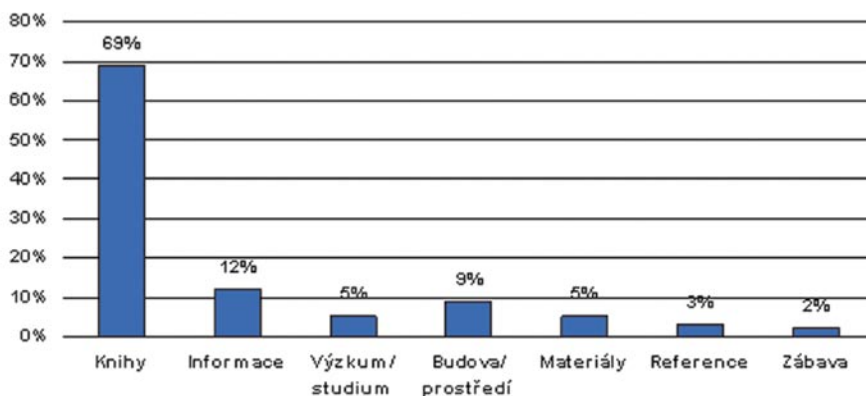
### 3. Knihovna jako „značka“

Jedním z nejdůležitějších cílů tohoto projektu bylo získat jasnější informace o knihovně ve smyslu určité obchodní značky a jak si tato značka stojí na trhu nabízejícím informační zdroje. Co se lidem vybaví pod pojmem knihovna? Co je obsahem tohoto pojmu?

Obrovský počet respondentů vnímá pojem „knihovna“ jako synonymum pro slovo „knihy.“ Když jsou tázáni na to, co je první napadne, když se řekne „knihovna“, odpovídají „knihy“. To naznačuje, že knihovny nebyly úspěšné v posílení své značky investováním prostředků do nákupu elektronických zdrojů a vytvářením webových služeb.

Otázka: **Co se Vám jako první vybaví, když se řekne knihovna?**

Respondenti celkem



#### Vybrané komentáře respondentů k této otázce:

„Už jen velmi zřídka kupuji knihy – téměř všechno, co chci, mají v knihovně! A nejlepší je, že si mohu rezervovat knihy online!“ (52 let, Kanada)

„Nesnáším hledání knih a dalších zdrojů v knihovně. Dlouho to trvá a málokdy najdu to, co potřebuji. Tento složitý proces je první věc, kterou si vybavím, když přemýšlím o knihovně.“ (18 let, Kanada)

„Štěstí.... Miluji knihovnu! Všechny ty vědomosti na jednom místě.“ (27 let, USA)

„Online vyhledávání a žádosti o materiály z pohodlí mého domova.“ (33 let, Kanada)

„Nejrůznější zdroje informací a zábavu ve formě knih, časopisů, počítačů, audio a video zdrojů ve formě CD atd.“ (51 let, Velká Británie)

„Když se řekne knihovna, představím si hojnost informací o všech možných tématech. Raději budu hledat v knihovně a v tištěných zdrojích než na internetu.“ (17 let, USA)

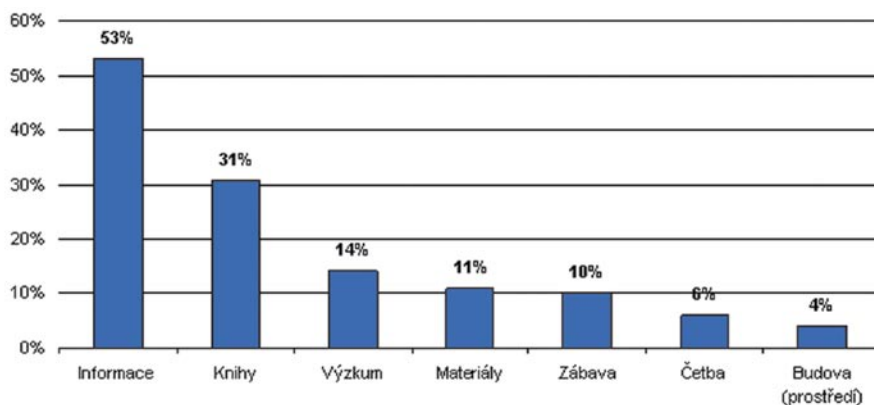
„Že knihovníci byli mezi prvními, kteří se přesunuli k elektronickým informacím a začali používat pohotově a efektivně počítače, aby mohli obsloužit své zákazníky. (73 let, USA)

„Knihovny jsou velmi nápomocné, přátelské, informované, plné zdrojů, snadné k používání, vždy dostupné a zdarma.“ (37 let, Kanada)

Vlastnosti společné všem dobrým značkám jsou především důvěra, kvalita a všeobecná povědomost. Co se týče všeobecného povědomí o knihovnách – knihovny jsou velmi známé jako poskytovatelé knih. Internetové vyhledávače jsou velmi známé jako poskytovatelé elektronických informací. V otázce důvěry jsou na tom knihovny a internetové vyhledávače téměř stejně. V kvalitě také – respondenti vidí knihovny i internetové vyhledávače jako poskytovatele kvalitních informací.

Otázka: **Co myslíte, že by mělo být hlavním účelem knihovny?**

Respondenti celkem



### Vybrané komentáře respondentů k této otázce:

„Poskytnout veřejnosti alternativu. Knihovna dává lidem příležitost odpočinout si na chvíli od starostí všedního dne a užívat si život.“ (16 let, USA)

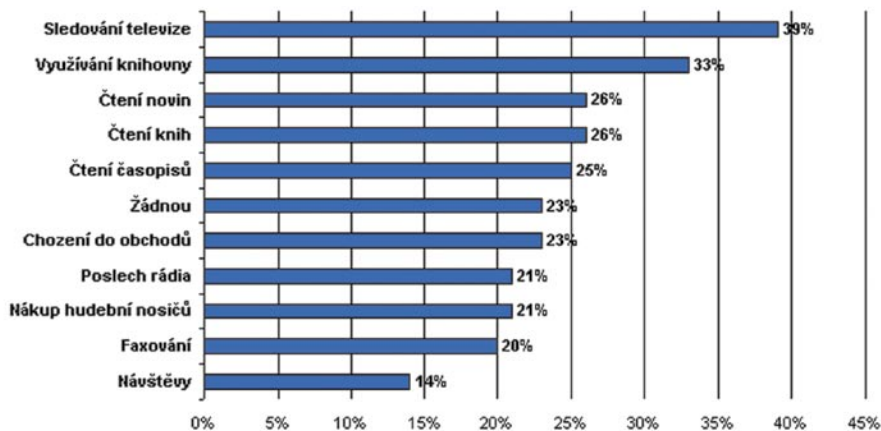
„Je velmi namáhavé chodit do knihovny, je velmi jednoduché najít informace na internetu.“ (54 let, Indie)

„Knihovna v mém životě nemá žádný význam. Řekl bych, že je to spíše historický archiv plný starých papírů. Kdo ví?“ (50 let, Kanada)

Internetové vyhledávače ovšem vyhovují životnímu stylu respondentů lépe než knihovny. Více než polovina jich uvedla, že vyhovují jejich životnímu stylu dokonale. Z aktivit, které respondenti provádějí méně často od té doby, co používají internet, bylo první sledování televize (39 %) a využívání knihoven (33 %). Četba knih, dominantní oblast knihoven, byla třetí s 26 %.

Otázka: **Jakou z činností provozujete méně často, od doby, kdy jste začal/a používat internet?**

Respondenti celkem



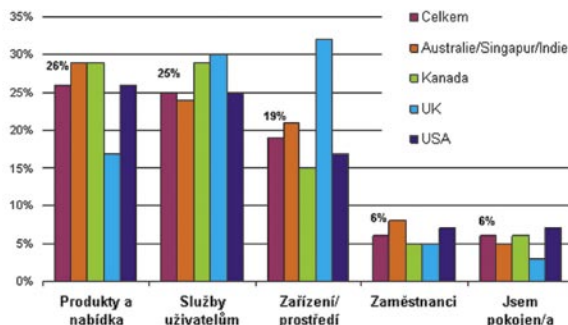
Zda existuje možnost rozšířit značku knihovna, aby nebyla pouze synonymem pro slovo „knihy“, je komplikovaná otázka, kterou nelze zodpovědět jedním průzkumem. Výsledky průzkumu ale naznačují, že potenciál pro rozšíření značky existuje.

Podobnost vnímání knihoven a jejich zdrojů respondenty napříč šesti zeměmi je zářející. Naznačuje, že knihovny jsou vnímány informačními uživateli jako běžné řešení, jediná organizace – jeden celek s mnoha výstupy – konstantní, konzistentní, očekávaná. „Knihovna“ je v podstatě globální značka: značka, které dominuje nostalgie a je posílená o obecnou zkušenost.

Toto globální, nostalgické vnímání by měly knihovny využít a vycházet z něj při „omlazení své značky“. Seznamování uživatelů se současnými službami knihoven nebude stačit. Bude nutné především akceptovat měnící se zvyky a životní styl uživatelů. Jestliže to pochopily komerční firmy, měly by i knihovny. Omlazení značky „knihovna“ bude záviset na schopnostech členů široké knihovnické komunity přepracovat knihovnické služby tak, aby bohaté knihovní zdroje – tištěné i digitální – které knihovny spravují jménem společnosti, byly dostupné a využívány. Potřeba, aby knihovny sloužily jako místa přístupu k tištěným dokumentům sice poklesla, ne však potřeba, aby knihovny byly místem setkávání a učení. Údaje jsou jasné. Informační uživatelé vidí roli knihovny ve společnosti „jako místo k učení, čtení, místo bezplatně přístupných informací, místo, kde je podporována gramotnost, místo, které poskytuje podporu pro výzkum, místo volného přístupu k internetu/počítači a další“.

Otázka: **Pokud byste mohl/a své knihovně poradit, co by měla zlepšit, co by to bylo?**

Respondenti celkem



### Vybrané komentáře k této otázce:

„Vytvořte nějaký způsob, který by umožňoval prohledávat všechny databáze jedním vyhledávačem, namísto prohledávání každé databáze zvlášť.“ (21 let, USA)

„Reklama? Po skončení školy jsem na knihovnu úplně zapoměla.“ (30 let, Austrálie)

„Vytvořte webovou stránku tak, abych tam mohl najít všechny materiály, které jsou v knihovně dostupné.“ (51 let, USA)

„Prosím, nechte nás tam studovat déle!!!“ (20 let, Singapur)

„Zkuste se stát rychlým, spolehlivým a důvěryhodným zdrojem informací – takovou matkou všech vyhledávačů.“ (59 let, Kanada)

„Vylepšete své webové stránky – líbí se mi katalog, ale kdyby šlo připojit ke knihám i jejich hodnocení, bylo by to ještě lepší. Zrovna dnes jsem díval na jednoho autora, který napsal mnoho knih. Abych se dozvěděl, která z nich je zajímavá, musel jsem odejít k počítači s internetem a podívat se na stránky Amazon. Teprve pak jsem se vrátil ke katalogu, abych se podíval, které jsou dostupné.“ (15 let, USA)

„Miluju audioknihy, jsou úžasným zdrojem pro novopečené maminky.“ (23 let, USA)

„Knihovna by měla primárně poskytovat knihy a další zdroje ke studiu. Hudba a DVD jsou sice fajn, ale populární tituly by knihovna nemusela půjčovat, jelikož jsou velmi snadno k sehnání ve video-půjčovnách. Nemyslím si, že půjčování např. DVD „Hledá se Nemo“ by mělo být součástí statutu veřejné knihovny.“ (33 let, Austrálie)

„Poskytněte lepší prostředí ve stylu knihkupectví a určitě přijde více lidí.“ (24 let, USA)

„Více propagujte veřejnosti vaše služby. Když člověk nemá děti nebo nestuduje, často vůbec nemá představu, co vše knihovna nabízí.“ (33 let, Austrálie)

„Více se propagujte, jenom díky tomuto průzkumu jsem se dozvěděla, co všechno knihovny nabízí.“ (24 let, USA)

„Zjednodušte přístup ke svým zdrojům. Většinou je pro mě extrémně těžké najít to, co hledám, bez pomoci knihovníka.“ (28 let, Kanada)

„Pouhý přístup k internetu mám i ze svého domova. Je potřeba, abyste informovali, že umožňujete přístup k nejnovějším kvalitním zdrojům nebo je můžete snadno získat.“ (40 let, Kanada)

Knihovny budou sdílet zvětšující se infosféru s rostoucím počtem informačních producentů, poskytovatelů a uživatelů. Informační uživatelé budou nadále samostatně hledat informace ve zvyšující se nabídce. Výzva pro knihovny zní jasně: definovat a propagovat jejich důležité místo v této infosféře – jejich služby a sbírky, jak fyzické, tak virtuální.