

Zdražilová, Iva; Krčál, Martin; Juránková, Kristýna; Kašpárková, Veronika; Komůrková, Zuzana; Matušková, Jitka; Škop, Michal

Výzkum uživatelských potřeb v Moravské zemské knihovně

ProInflow. 2023, vol. 15, iss. 2, pp. [108]-128

ISSN 1804-2406 (online)

Stable URL (DOI): <https://doi.org/10.5817/ProIn2023-34999>

Stable URL (handle): <https://hdl.handle.net/11222.digilib/digilib.79618>

License: [CC BY 4.0 International](#)

Access Date: 12. 12. 2024

Version: 20240221

Terms of use: Digital Library of the Faculty of Arts, Masaryk University provides access to digitized documents strictly for personal use, unless otherwise specified.

VÝZKUM UŽIVATELSKÝCH POTŘEB V MORAVSKÉ ZEMSKÉ KNIHOVNĚ

RESEARCH OF USER NEEDS IN THE MORAVIAN LIBRARY

**Iva Zadražilová, Martin Krčál, Kristýna Juránková, Veronika Kašpárková,
Zuzana Komůrková, Jitka Matušková, Michal Škop**

Moravská zemská knihovna

Abstrakt

Účel – Předkládaná výzkumná studie prezentuje výsledky zjišťování informačních potřeb uživatelů Moravské zemské knihovny. Realizace uživatelských výzkumů je pro knihovnu potřebná zejména kvůli získání aktuálních informací o uživatelských preferencích a postojích. Cílem této studie bylo zjistit, jak stávající uživatelé MZK vnímají nabídku služeb, jak je využívají a jaké služby by uvítali. Výsledky budou využity při nastavení propagace a zlepšování kvality služeb.

Design / metodologie / přístup – Pro výzkumné šetření byla zvolena kvalitativní metoda výzkumu v podobě focus group (ohniskové skupiny). Celkem proběhly tři tyto ohniskové skupiny s uživateli MZK. Do nich byli vybráni zástupci tří početných uživatelských skupin (studenti, pracující a senioři). Výsledky byly zpracovány pomocí otevřeného kódování a tematické analýzy.

Výsledky – Výzkum ukázal, že uživatelé navštěvují MZK především kvůli široké nabídce odborných zdrojů, která není jinde ve městě dostupná. Preferují klidné a tiché prostory, zároveň chtějí mít i prostor pro vzájemné setkávání. Velmi pozitivně je vnímána budova knihovny a interiér. Kritizována byla kavárna, nedostatečná nabídka jídla a nápojů v knihovně a také omezený prostor pro konzumaci jídla a pití. Ohledně využití zdrojů se ukázalo, že uživatelé neznají všechny elektronické informační zdroje, které MZK nabízí. Sporným bodem je i vstup do budovy pouze pro registrované uživatele. Akce knihovny nejsou pro návštěvu knihovny tím hlavním důvodem.

Originalita / hodnota – Výzkumy uživatelských potřeb nejsou realizovány tak často a pokud ano, knihovny většinou rozesílají dotazníky, ze kterých získávají data kvantitativního charakteru. Výzkum realizovaný prostřednictvím focus group je v našich podmínkách ojedinělý, přitom je pomocí této metody možné získat hlubší porozumění a informace, které by jinak zůstaly skryty. Tento výzkum může být tedy inspirací i pro další knihovny.

Klíčová slova: výzkum uživatelských potřeb; informační potřeby; knihovny; ohniskové skupiny

Abstract

Purpose – The research study presents the results of investigating the information needs of users of the Moravian Library (MZK). Conducting user research is necessary for the library to obtain current information about user preferences and attitudes. The aim of this study was to find out how existing Moravian Library users perceive the services on offer, how they use them and what services they would welcome.

Design / methodology / approach – A qualitative research method in the form of focus groups was chosen for the research investigation. Three such focus groups were held with MZK users, with representatives selected from three large user groups (students, working adults, and seniors). The results were processed using open coding and thematic analysis.

Results – The research showed that users visit MZK primarily because of its wide range of professional resources that are not available elsewhere in the city. They prefer calm and quiet spaces, while also wanting space for socializing. The library building and interior were perceived very positively. Criticisms included the café, inadequate food and drink offerings in the library, and limited space for consuming food and drink. Regarding the use of resources, it was found that users are not familiar with all the electronic information resources offered by MZK. The requirement of registered user access to the building is also controversial. Library events are not the main reason for visiting the library.

Originality / value – User needs research is not carried out so often and, when it is, libraries usually send out questionnaires, from which they obtain quantitative data. Research conducted using focus groups is unique in our conditions, and this method makes it possible to obtain deeper understanding and information that would otherwise remain hidden. This research can therefore be an inspiration for other libraries.

Keywords: research on user needs; information needs; libraries; focus groups

ÚVOD

Život kolem nás se proměňuje a stejně tak se mění i potřeby a chování lidí. Na tuto skutečnost musí reagovat i knihovny, aby zůstaly konkurenceschopné v informační společnosti. K tomu je potřeba poznat a pochopit potřeby stávajících i potenciálních uživatelů.

Pojem informační potřeby (information needs) se v odborné literatuře objevuje v 60. letech 20. století v souvislosti s problematikou informačního chování a vyhledávání informací. Pravděpodobně jako první se jím systematicky zabývá Robert S. Taylor v článku s názvem *The Process of Asking Questions*, který byl publikován v časopise *American Documentation* v roce 1962, v němž se snažil popsat proces vyhledávání informací v informačním systému a použil zde výraz potřeba informací (Taylor, 1962, s. 392).

Z dalších informačních vědců, kteří se tímto tématem zabývali, je možné zmínit například Briana Vickeryho, Thomase D. Willsona, Marciu J. Bates nebo Birgera Hjørlanda. Informační potřeba je definována jako nedostatek informací nebo znalostí, které jsou potřeba k dosažení určitého cíle nebo řešení problému (Case, 2016, s. 80), a jak zdůrazňuje Grunig, je podpořena vnitřní motivací (Grunig, 1989, s. 209). Tyto potřeby se mohou vztahovat k našemu osobnímu životu, k práci, studiu, a k jejich vzniku může vést také zvědavost a snaha řešit nějaký problém nebo se rozhodnout v konkrétní věci.

Jak je z předchozích řádků zřejmé, informační potřeba se zkoumala jako součást procesu vyhledávání informací a byla úzce propojena s informačním chováním. Pokud totiž potřebujeme informace, vyvolává to v nás potřebu informaci vyhledat, ověřit ji a použít ji, což vede k uspokojení této informační potřeby. Proces ale tímto nemusí skončit, protože může vyvolat potřebu dalších informací. Snaha uspokojit informačních potřeby vede k určitému chování, které označujeme jako informační. Wilson (2000, s. 49) definuje informační chování jako lidské chování, které využívá informační zdroje. Zahrnuje sem nejen aktivní hledání a využívání informací, ale také jejich pasivní příjem (např. z televizní reklamy). V zásadě tedy jde o sledování toho, jaké informace potřebujeme, jak je vyhledáváme a jak s nimi dále nakládáme v každodenním životě (Pettigrew, 2001, s. 44).

Knihovny jako instituce působí v posledních třiceti letech v silně konkurenčním informačním prostředí. Díky rozšíření internetu jsou informace dostupné jednodušeji než kdykoliv v minulosti. Knihovny musí na tuto situaci reagovat a modernizovat své služby, přičemž musejí vycházet z informačních potřeb uživatelů. Nejjednodušší cestou, jak toho dosáhnout, je

realizovat pravidelné cykly uživatelských výzkumů, které mohou být pro knihovny důležitým zdrojem získání informací a pochopení měnících se trendů. Knihovny díky nim zjišťují aktuální potřeby a preference návštěvníků knihovny a mohou si být potom jistější v jejich pokrývání.

Informace získané prostřednictvím výzkumů uživatelských potřeb jsou nezbytné pro plánování služeb, budování fondů a realizaci akcí a jejich správné nastavení by mělo odpovídat potřebám cílové skupiny, která danou knihovnu navštěvuje. Výzkumy uživatelů také umožňují knihovnám hlouběji pochopit, jaké potřeby má konkrétní skupina lidí, například senioři, studenti, doktorandi, imigranti nebo lidé bez domova. Knihovny mohou také využít výsledky výzkumu uživatelů k lepšímu marketingu a propagaci svých služeb, což pomáhá získat nové návštěvníky a posílit loajalitu stávajících (Soares-Silva et al., 2020).

Existuje řada výzkumů, které se řeší informační potřeby uživatelů knihoven, často se jimi zabývají celé přehledové studie (Reddy et al., 2018). Tyto výzkumy se zaměřují na různé aspekty, jako je například zjištění, jaké informace uživatelé hledají, jakým způsobem je hledají, jaké služby knihovny jsou pro ně důležité a jaké jsou jejich názory na knihovny jako instituce.

Výsledky těchto studií často akcentují vliv moderních technologií a elektronických zdrojů nejen na změny v informačním chování uživatelů, ale i na potřeby související s využitím elektronických informačních zdrojů. Závěry výzkumů jsou proto podobné. Aby bylo možné co nejlépe pokrýt informační potřeby uživatelů, musí se knihovny přizpůsobit požadavkům svých uživatelů a směřovat k tomu, aby z hlediska využití technologií tyto požadavky pokrývaly. Pokud chtějí knihovny zlepšit způsob, jakým slouží potřebám svých uživatelů, musí své služby neustále inovovat (Harbo & Hansen, 2012).

UŽIVATELSKÉ VÝZKUMY V MZK

První výzkumy, které se svým rozsahem dotkly fungování Moravské zemské knihovny, byly výzkumy uživatelů v českých krajských knihovnách. Podle výsledků posledního z takto plošně realizovaných výzkumů se ukázalo, že většina návštěvníků krajských či vědeckých knihoven jsou mladí lidé ve věku od 18 do 30 let. Jedná se zejména o studenty vysokých škol či doktorandy. Krajské knihovny jsou touto skupinou nejčastěji využívány jako místo pro samotné studium a vzdělávání a dobře tak doplňují nabídku knihoven univerzitních. Výzkum také ukázal, že knihovny jsou využívány i jako místo pro zábavu, relaxaci a odpočinek a že jsou některými uživateli vyhledávány pro svou atmosféru, klid a přívětivé prostředí (Richter, 2014).

V roce 2011 byl v Moravské zemské knihovně proveden výzkum spokojenosti uživatelů (Prázová, 2011). Tento výzkum probíhal prostřednictvím dotazníkového šetření, kterého se zúčastnilo 1120 respondentů. Mimo jiné se zjistilo, že *„primárním požadavkem čtenářů je větší možnost absenčních výpůjček, a to jak u odborných knih, tak u beletrie, a dále rozšíření výpůjční doby. Čtenáři se rovněž nebrání novým dispozicím v knihovně (...) a oceňují rovněž volný vstup do všech čtenářských prostor v MZK. Naopak bylo zjištěno malé využívání elektronických informačních zdrojů“* (Prázová, 2011, s. 74).

Další výzkum, zaměřený přímo na uživatele, byl realizován v roce 2017. Studenti Katedry informačních studií a knihovnictví FF MU (KISK FF MU) se rozhodli prozkoumat, jak probíhá registrace nových čtenářů v MZK, a za výzkumný nástroj si zvolili kvalitativní metodu z oblasti human centered designu (HCD), nazvanou „cesta službou“. Tato metoda je zajímavá tím, že sleduje přímo samotného uživatele, a navíc kombinuje více výzkumných metod do jedné, takže získaná data jsou komplexnějšího rázu. Závěrem výzkumu byla doporučení pro zlepšení některých služeb, například lepší přístupnost elektronické registrace čtenářů a zjednodušení celého registračního procesu (Kocurek, 2017).

METODOLOGIE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Jak je uvedeno výše, pro zjišťování informací od uživatelů knihoven se využívá mnoho různých metod šetření. Podstatné pro knihovny je získat informace o tom, proč lidé knihovny navštěvují, jaké služby využívají a jaké by rádi využívali. Standardizované dotazníky se dají použít například na výzkum spokojenosti s konkrétní nabídkou knihovny, naopak jemnější kvalitativní testování umožní získat vhled do problematiky a formulovat nové problémy či teorie. Volba výzkumné metody je vždy vázána na výzkumné otázky a cíle výzkumu.

Cílem našeho výzkumného šetření bylo zjistit informační potřeby aktuálních uživatelů Moravské zemské knihovny se zaměřením na využívání elektronických informačních zdrojů.

Hlavní výzkumná otázka, kterou jsme si položili, byla stanovena takto:

- **Jak vnímají uživatelé MZK nabídku služeb knihovny?**

Hlavní výzkumná otázka byla doplněna dílčími výzkumnými otázkami:

- Jaké zdroje nebo služby jim chybí?
- Jaké zdroje a služby v knihovně využívají?
- Jakým způsobem se mění způsob využívání online služeb knihoven jejich uživateli?
- Jak jsou uživatelé spokojeni s nabídkou a dostupností elektronických informačních zdrojů a online služeb?

Výzkumná metoda focus group

Na základě těchto výzkumných otázek jsme se rozhodli, že ideální metodou pro získání dat bude kvalitativní metoda focus group. Focus group (fokusní skupina) je tvořena menšími skupinami lidí, kteří jsou vyzváni, aby se sešli a diskutovali o určitém tématu nebo problému. Tato metoda je vhodná pro získání zpětné vazby uživatelů knihovny, navíc dobře využívá interakce a dynamiky skupinového hovoru. Mezi výhody fokusní skupiny z hlediska výzkumníka patří možnost hlubšího pochopení názorů a postojů respondentů a přirozená interakce a spontánnost diskuze mezi účastníky (Karlíček, 2018). Realizace výzkumu uživatelských potřeb prostřednictvím této metody pomáhá odkrýt názory a postoje návštěvníků k různým aspektům knihovnických služeb, jako je například spokojenost se službami, pokrytím fondu, prostorem, dostupností nebo programem akcí, které knihovna organizuje. Jak potvrzují

někteří autoři (Buchtová et al., 2020), cílem focus group může být získání přehledu o potřebách a názorech uživatelů knihoven třeba v situacích, kdy je potřeba ověřit, jaké jsou zájmy uživatelů knihoven, jaké problémy tito uživatelé momentálně řeší, či poznat názor uživatelů na konkrétní služby či akce, které knihovna nabízí.

Výběr respondentů

Kvalitní výzkum není možné postavit pouze na jedné fokusní skupině (Novotná et al., 2019). Výběr respondentů proto reflektoval **tři nejpočetnější skupiny uživatelů** Moravské zemské knihovny, kterými jsou vysokoškolští studenti, dospělí pracující (vědeckí pracovníci) a senioři (čtenáři nad 65 let). Skupina seniorů je důležitá i vzhledem k tomu, že se u nich mění jejich digitální kompetence a jsou častými účastníky vzdělávacích aktivit knihoven (Zadražilová & Vizváry, 2022).

Výběr byl zaměřen na aktivní uživatele knihovny, kteří jsou schopni reflektovat změny v dlouhodobějším horizontu. Do vzorku byli vybráni čtenáři, kteří jsou zaregistrováni v knihovně, jejich frekvence návštěv knihovny je pravidelná (min. 1× za měsíc) a knihovnu navštěvují více než tři roky. Tato doba byla stanovena s ohledem na pre-covidové i post-covidové období, které, jak se postupně ukazuje, donutilo knihovny přemýšlet nad tím, jakou roli zastávají digitální technologie a online služby ve změně nabídky služeb knihoven (Suchá, 2022).

Konkrétní participanti byli vybráni z těch uživatelů, kteří knihovnu osobně navštívili v období přípravy výzkumu. Jednalo se o období 4 týdnů před realizací fokusních skupin. Rekrutaci participantů bylo nutné provádět osobně. Pracovníci služeb obcházeli studovny a atrium, kde oslovovali čtenáře a zjišťovali jejich frekvenci návštěv, délku registrace a ochotu účastnit se výzkumu. Všichni participanti poskytli informovaný souhlas s účastí v tomto výzkumném šetření.

PRŮBĚH VÝZKUMU

Všechny tři fokusní skupiny proběhly v jeden den za sebou, a to v prostorách Moravské zemské knihovny v září 2022. Skupinu seniorů tvořilo pět mužů, skupinu pracujících tvořili tři muži a dvě ženy a skupinu studentů tři studenti. Jednalo se tedy o miniskupiny, kdy počet účastníků byl menší, než je u standardních fokusních skupin obvyklé. Účastníci se mezi sebou neznali.

Fokusní skupiny proběhly s každou skupinou zvlášť a byly vedeny dle stejného, předem připraveného scénáře. Záměrně byly zkoumány postoje zástupců cílových skupin odděleně, abychom zjistili, zda se potřeby liší. Z důvodu zacílení nabídky služeb, propagačních i vzdělávacích aktivit je nutné znát potřeby konkrétní skupiny. Výzkum byl proveden s ohledem na různé cílové skupiny právě proto, že v minulosti se neosvědčilo přistupovat k uživatelům MZK univerzálně.

Výzkum byl realizován v souladu s postupem metody focus group, kdy byly určeny cíle výzkumu a přichystán podrobný scénář se základními otázkami. Délka rozhovorů byla v rozmezí 55–72 minut.

V každé skupině byl přítomen facilitátor, který rozhovor vedl, a další tři zapisovatelé z řad knihovníků. Rozhovory nebyly nahrávány, jejich vyhodnocení probíhalo na základě zápisu, který pořizovali přítomní knihovníci. Odpovědi byly následně přepsány do dokumentu v nástroji DoveTail, ve kterém byly roztríděny a zpracovány metodou otevřeného (induktivního) kódování. Závěrečná kategorizace byla provedena pomocí tematické analýzy. Pro lepší orientaci jsou odpovědi z fokusních skupin označeny kódy FG_SEN (senioři), FG_STU (studenti) a FG_PRA (pracující).

VÝSLEDNÁ ZJIŠTĚNÍ

Zde jsou popsány výsledné kategorie a zjištění.

1. Důvody registrace a návštěvy knihovny

První kategorie přibližuje důvody, které primárně vedly uživatele k registraci a návštěvě knihovny. Pokud pomineme potřebu spočívající v půjčení či vrácení knih, kterou zmínili prakticky všichni respondenti, objevilo se mnoho dalších důvodů. Jedním z nich byla možnost využití technologií zdarma (počítače, internet, wifi). Jak přiznávali někteří respondenti ze skupiny FG_SEN, doma jim chybí technika a rádi využívají možnosti celodenního stabilního připojení na internet v knihovně.

Respondenti z dalších dvou skupin shodně vyjádřili potřebu studovat či bádát v tichém prostředí a také využívat prezenční výpůjčky. Uživatelé ze skupiny FG_STU také ocenili fakt, že prostředí studoven je pro ně ve vlastním vzdělávacím prostoru motivační, protože vidí, že se zde učí i ostatní a nejsou zde žádné podněty, které by je od studia odváděly.

Zajímavé je, že účast na akcích nebyla mezi primárními důvody návštěvy zmíněna ani jednou ze skupin, stejně tak možnost využití online zdrojů byla vyjádřena pouze okrajově, a respondenti si na ně většinou vzpomněli až po položení doplňující otázky. Dostupnost tištěného fondu je tedy zásadní pro uspokojení informační potřeby uživatelů. To dobře koresponduje se skutečností, že uživatelé nejčastěji oceňovali, že Moravská zemská knihovna nabízí velkou škálu odborné, jinde v Brně nedostupné literatury.

Uživatelé byli dokonce obeznámeni s povinným výtiskem: „*Registroval jsem se sem proto, že tu máte ten povinný výtisk*“, podobně jako znali specifické dokumenty: „*Chodím sem na staré tisky*“ (oba výroky skupina FG_SEN). I uživatelé z řad pracujících ocenili odborný charakter fondu knihovny: „*Průkazku mám především kvůli velkému výběru odborně zaměřené literatury*“, další zmiňovali přístup k tištěným i online zdrojům nutným pro vědeckou práci (FG_PRA). Studenti dobře hodnotili širokou nabídku učebnic a skript.

2. Budova MZK a prostředí knihovny

Tato kategorie se vynořila shodně u všech tří skupin respondentů. Budova Moravské zemské knihovny, zejména její interiér, je zřejmě jedním důvodů, který čtenáře láká k návštěvě a k pobytu v knihovně. Interiér budovy doznal větších změn v době covidu, kdy došlo

k výměnám zeleně uvnitř knihovny, bylo zrekonstruováno vnitřní atrium tak, aby se dalo využít ke studiu, byly renovovány toalety pro čtenáře a také došlo k výměně výtahů ve veřejné části. Respondenti zdůrazňovali, že se v knihovně cítí příjemně.

Ve skupině seniorů i pracujících občas zazněly i připomínky. Od prohlášení typu „*Vadí mi vše, co se v knihovně muselo měnit*“ (FG_SEN) dávali někteří respondenti najevo, že je do knihovny přivádí ušlechtlejší zájmy: „*Zabořím hlavu do knih a nic dalšího mě nezajímá*“ (FG_PRA), nebo že si nevšimli žádných změn. Další si naopak všimli provozních záležitostí budovy až do poměrně nečekaných detailů a konstatovali například, že „*Výtahy by měly mít dvě tlačítka – nahoru a dolů. Výtah takto jezdí zbytečně prázdný*“ (FG_SEN).

V souvislosti s příchodem zimy vyjadřovali starší respondenti obavy z toho, že se v knihovně nebude topit a někteří se explicitně zajímali o to, na kolik stupňů bude budova vytápěna. Studenti si naopak chválili fakt, že jsou studovny klimatizované a mohou se zde učit i v parném létě. „*V MZK je příjemný vzduch a dobré prostředí pro učení, hlavně přes léto, tak jsem se zaregistroval*“ (FG_STU).

Objevila se i potřeba pobývat v klidném prostředí. Respondenti uváděli, že pokud tuto potřebu komornějšího prostředí mají, navštěvují studovny. U studentů rezonovala potřeba mít k dispozici týmové studovny, ve kterých by se mohli učit společně.

Za zmínku stojí i pozitivní hodnocení zaměstnanců knihovny, jejich vstřícnosti, ochoty a odbornosti. Účastníci výzkumu se cítí v knihovně vítáni a někteří z nich již chodí cíleně za svými oblíbenými knihovníky.

3. Negativa a bariéry návštěvy knihovny

Respondenti během rozhovorů také často zmiňovali, co jim v knihovně vadí a jaké vnímají bariéry při uspokojování svých informačních potřeb. S ohledem na přístup do knihovny se všechny tři skupiny během rozhovoru dotkly nutnosti prokazovat se při vstupu do knihovny uživatelským průkazem. Některým tato důsledná kontrola velmi vadí a vnímají ji jako omezující, někteří zastávají opačný názor, třeba kvůli osobní špatné zkušenosti: „*Nevadí mi to, naopak zpřísnil bych ji a na každém patře zavedl i odhlašování. Zažil jsem v knihovně útok nožem a vrátný to nechtěl řešit*“ (FG_SEN). Bezpečnostní rizika návštěvy knihovny ale další respondenti nevnímali, někteří spíše poukazovali na nedostatečnou ostrahu či využívání knihovny osobami bez domova jako útočiště, kde se ohřejí a můžou využít toalet. Některým se

nelíbil i důraz na dodržování pravidel ze strany personálu knihovny: „*Kdysi mne knihovnice hrubě upozornila, že si nesmím položit batoh na stůl, že ničím vybavení*“ (FG_PRA).

Někteří respondenti také často poukazovali na podle nich nevhodné chování ostatních návštěvníků knihovny. Zejména si stěžovali na hlučnou komunikaci, konzumaci jídla či nápojů. „*Vadí mi, že lidé ve studovnách jedí a pijí. Špinavýma rukama pak sahají na knihy*“ nebo „*Ve studovnách je někdy příliš hlučno*“ (FG_PRA).

Starší uživatelé se vyjadřovali negativně i k pohybu osob po knihovně, shodovali se v tvrzeních, že „*Občas mě ruší velký pohyb studentů*“ a „*Vadí mi, že studenti pořád chodí sem a tam. Nestudují a vykecávají se*“ (FG_SEN). Studenti tato negativa nepocítují, naopak, knihovnu využívají nejen ke studiu, ale i k sociálním a komunitním aktivitám. „*Chodím sem si popovídat a potkávat se s ostatními, když na kolejích není možnost*“ (FG_STU). Soužití těchto různorodých skupin uživatelů nemusí být problematické, protože knihovna nabízí veřejné i klidné prostory ke studiu a je na každém, aby si sám vybral, kam se posadí.

Bariéry vnímané v souvislosti s fondem se týkaly zejména faktu, že ne všechny publikace si čtenář může půjčit domů a jsou určeny pouze k prezenčním výpůjčkám.

4. Využití elektronických služeb knihovny

Uživatelé na otázku, jak využívají nabídky elektronických zdrojů, reagovali různě. Potvrdili, že k online zdrojům přistupují většinou z domova, ne z počítačů v knihovně. Většinou si sami vzpomněli na digitální knihovnu nebo Kramerius, které část z nich využívá. Nečekaným zjištěním bylo, že ve skupině pracující respondenti se někteří pochlubili, že znají poměrně nově zprovozněnou službu Díla nedostupná na trhu (DNNT): „*Využívám digitální knihovnu, a hlavně to DNNT, je to boží!*“ (FG_PRA). Uživatelé ze stejné skupiny také potvrdili, že navštěvují různé licencované databáze, jako je EBSCO, JSTOR nebo Anopress. Vyhledávání v těchto databázích jim podle jejich mínění sice velké problémy nedělá, přesto se zajímali o možnosti školení práce s nimi.

Na explicitní dotaz, zdali znají a využívají portál Knihovny.cz, odpověděl kladně pouze jeden uživatel. Další respondentka si vzpomněla, že viděla někde plakát nebo banner. Respondenty všech skupin ale zajímalo, co tento portál umí, a po objasnění jeho základních funkcí se shodovali, že je to služba, která se jim bude hodit, a budou ji využívat. Na propagaci portálu Knihovny.cz vůči uživatelům Moravské zemské knihovny by měl rozhodně být dán větší důraz,

jeho menší využívanost veřejností je možné vztáhnout k nízké obeznamenosti s touto službou. Neznalost požadované služby, která už dávno existuje, ilustruje i následující výpověď na otázku, jakou službu by uživatelé uvítali. *„Ideální by byla jedna centrální databáze na vyhledávání propojující všechny knihovny, aby nebylo nutné učit se používat pokaždé jiný systém“* (FG_SEN).

5. Zájem o akce a knihovnu jako kulturní instituci

Vztah uživatelů k nabídce akcí knihovny byl poněkud vlažný. Napříč skupinami zazněl názor, že je akce příliš neoslovují. *„Akce mne nezajímají. V MZK jsem na akci nikdy nebyl, ale z jiných institucí vím, že se na nich nic nového nedozvím“* (FG_SEN). Několik respondentů ale akce navštěvuje a ocenili široké spektrum přednášek nebo chválili jmenovitě konkrétní akce, jako byla výstava o pilotech RAF nebo Oči Brna. Jeden respondent vyslovil názor, že tato výstava by se měla věnovat výhradně nežijícím autorům, protože u těch žijících je občas prezentována osoba s kontroverzní pověstí. Další respondenti doporučovali zlepšit pravidelnost akcí nebo jejich kvalitu. *„Výstavu o architektuře knihoven jsem viděl a byla k pláči“* (FG_PRA). Podobně kritický názor měl další respondent: *„Úroveň akcí je slabší, mělo by být více vědeckých, odborných s lidmi z oboru, autorská čtení jsou špatná, špatná je úroveň akce jako takové, jazyka, kterým se autoři prezentují. Oči Brna jsou málo viditelné, jsou příliš schované“* (FG_SEN). Objevila se i myšlenka, že akce, které pořádá Moravská zemská knihovna, jsou více zacíleny na poučené, slovy respondenta *„namyšlené“* publikum, a vysoko překračují rámec běžné, dalo by se říct mainstreamové sféry populárně vzdělávacích akcí.

Často také padaly tipy a náměty na akce knihovny. Část uživatelů se domnívá, že by prospělo realizovat akce za přítomnosti známých osobností kulturního či vědeckého světa, další doporučovali přímo témata, jako je například zábavná věda, vesmír, příroda, cestopisy, historie apod. Studenti tematicky poptávali témata, jako je sport, fake news, ekologie, sociální sítě, případně školení na tvorbu odborného textu a pomoc s psaním závěrečných prací.

Zajímalo nás také, jak se uživatelé o akcích dozvídají. Děje se tak zejména z webových stránek knihovny, pravidelných newsletterů a také z plakátů a letáků rozmístěných přímo v budově knihovny. Nikdo z respondentů nezmínil, že by nabídku akcí zaregistroval mimo prostředí knihovny, nicméně je třeba brát v potaz, že všichni respondenti jsou aktivní uživatelé MZK a informaci získávají pravděpodobně přímo z primárních zdrojů.

V rámci rozhovorů padly i otázky zkoumající postoje respondentů k Moravské zemské knihovně z hlediska brněnské kulturní scény. Názory na tuto roli MZK byly rozporuplné. Někteří se odvolávali na to, že knihovna je místo pro půjčování knih a nic dalšího, jiní tento potenciál vidí a vítají nabídku výstav, besed, autorských čtení, promítání a podobných aktivit.

6. Doporučení na zlepšení

Tato poslední kategorie vznikla „in vivo“, kdy všechny skupiny během rozhovoru řešily, co by se mohlo v knihovně vylepšit a co by ze svého uživatelského hlediska uvítali. Nejčastěji byla zmíněna následující doporučení (zde seřazena dle četnosti a podtržena, za nimi je doplněn komentář autorů článku):

- Zřízení zastávky MHD přímo u knihovny. Komentář: MZK již několik let jedná o zřízení zastávky, dle posledních zpráv by měla být realizována v roce 2024.
- Delší otevírací doba knihovny ráno, večer i o víkendech. Komentář: Tento požadavek uživatelů byl již několikrát implementován do prodloužení otevírací doby knihovny, nicméně vzhledem k omezeným rozpočtům není možné zajistit delší provozní dobu nebo fungování knihovny v režimu 24/7. Zajištění delší provozní doby by bylo možné pouze za využití moderních technologií a zřízení bezobslužných studoven apod.
- Zřízení tichých a týmových studoven. Komentář: Problému s chybějícím větším množstvím tichých a seminárních studoven si je knihovna vědoma. Jejich zřízení aktuálně brání stávající uspořádání studoven. Probíhá ale debata nad hledáním místa pro ně. Aktuálně se uvažuje o znovuotevření tiché studovny v 1. patře s kapacitou 13 studijních míst.
- Zřízení automatů na studené nápoje a drobné občerstvení. Komentář: Automaty budou instalovány a aktuálně se hledá dodavatel.
- Změna provozovatele kavárny. Komentář: Provozovatel kavárny má dlouhodobou smlouvu, kterou zatím nelze vypovědět. Proběhla jednání, která bohužel nevedla ke zlepšení stavu. V této oblasti jsou možnosti MZK omezené.
- Více školení na elektronické zdroje a vyhledávání v digitální knihovně. Komentář: Tato školení probíhají. V době pandemie covidu-19 jsme je přenesli do digitálního prostředí a některá školení v tomto režimu zůstávají i nadále, protože se využití digitálního prostoru osvědčilo. Bude nutné pravidelně monitorovat poptávku uživatelů a zamyslet se nad

formami propagace kurzů u cílových skupin, protože je pravda, že část uživatelů o možnosti vzdělávání v knihovně vůbec neví.

- Minimalizace technických výpadků online služeb. Komentář: Technika je soustavně monitorována a jakýkoliv výpadek je v nejkratším možném termínu odstraněn. Průběžně je zlepšována také bezpečnost a probíhá a pravidelně probíhá technická údržba systémů.
- Možnost využití garáží a parkování zdarma pro čtenáře. Komentář: Využití garáží není z důvodu kapacity možné, zejména proto, že část garážových stání je pronajata třetím osobám. Parkování v okolí knihovny se řídí nastavením parkovacího systému Magistrátu města Brna, knihovna na něj nemá vliv.
- Výměna designových židlí ve studovnách za pohodlnější typy. Komentář: Část knihovního mobiliáře byla nedávno vyměněna, design nábytku je navíc subjektivním názorem každého návštěvníka.
- Rozšíření a častější aktualizace výstavky novinek u hlavního výpůjčního pultu. Komentář: Tento podnět byl předán na výpůjční oddělení.
- Zlepšení ostrahy uvnitř knihovny. Komentář: Ostraha knihovny je zajištěna v souladu s doporučeními od oddělení správy budov.
- Pořízení digitalizačního scanneru pro uživatele. Komentář: V knihovně jsou nyní tři skenery (ve 2., 4. a 6. patře). Z výzkumu plyne, že o jejich existenci uživatelé nevědí a je třeba na ně zaměřit propagaci.

SHRNUTÍ

V rámci výzkumu jsme hledali odpověď na otázku, jak vnímají uživatelé nabídku služeb knihovny. Cílem bylo zjistit, jaké služby uživatelé aktivně využívají, jak by je případně vylepšili, ale také jaké služby jsou jim neznámé. Z výsledků vyplývá, že uživatelé navštěvují MZK zejména kvůli široké nabídce odborných zdrojů, které v Brně a okolí jinde nezískají. Svou roli v tom hraje zejména povinný výtisk. I když je fond z větší části dostupný pouze prezenčně, není to pro stávající uživatele překážkou, protože zároveň oceňují prostory, které jsou vhodné k individuálnímu studiu. Druhou zmiňovanou výhodou je množství studijních míst. Lze konstatovat, že oslovení uživatelé preferují klidné a tiché prostory. Obecně jim vadí uživatelé, kteří jsou hluční, pohybují se po studovnách a ruší je při studiu. Uživatelé by uvítali také více tichých a týmových studoven.

Problém je, že jedním z aktuálních trendů v knihovnách je jejich komunitní funkce (Koncepte rozvoje knihoven v České republice na léta 2021–2027 s výhledem do roku 2030: knihovny – pilíře občanské společnosti, vzdělanosti a kultury, 2020), jejíž podstatou je setkávání a sdílení zkušeností uživateli. Komunitní funkce je v MZK navázána na akce a dále je vidět v podpoře šachového klubu, který je ale terčem kritiky uživatelů i části zaměstnanců právě kvůli nadměrné hlučnosti. To by mohly vyřešit seminární studovny, jejichž absenci uživatelé také zmiňují. Bohužel budova, která byla otevřena v roce 2001, není koncipována tak, aby tyto prostory uživatelům nabídla. Do budoucna by bylo zajímavé zamyslet se nad tím, zda by některé patro nemohlo být vyčleněno právě na seminární studovny. Znamenalo by to ale rozsáhlou rekonstrukci a vyřešit umístění části fondu z volného výběru, což pravděpodobně není reálné.

Poměrně velká kritika směřovala na kavárnu a její nabídku, spojená s přáním na doplnění nápojových a jídelních automatů s pestřejší nabídkou jídel. Uživatelé často tráví v knihovně delší dobu a logicky tak pociťují žízeň a hlad. Otevírá se tedy otázka, zda by neměl být uživatelům vyčleněn prostor pro konzumaci jídla, jenž by byl vybaven rychlovarnou konvicí a mikrovlnou troubou. Vzorem může být třeba Ústřední knihovna FF MU, která tento koutek svým čtenářům již delší dobu úspěšně poskytuje. Bohužel i zde narážíme na prostorové možnosti budovy MZK. Negativně vnímaný je také vstup do budovy jen pro registrované uživatele a nutnost načítat průkazku u vchodu. MZK nyní uvažuje o úpravě vstupních prostor a je možné, že vstup pouze pro registrované bude revidován.

Poměrně velké rezervy má MZK ve využívání elektronických informačních zdrojů. Část účastníků výzkumu používá digitální knihovnu MZK a službu DNNT, případně vybrané databáze. Někteří o jejich existenci ale vůbec nevědí. Využití EIZ obecně je v MZK spíše malé, s čímž korespondují i statistiky databází a e-zdrojů. Významnou roli v tom hrají vysokoškolští studenti, kterým jejich univerzity nabízí větší množství EIZ zaměřené na oblasti jejich studia. V tomto jim nemůže MZK konkurovat, ale může je doplňovat svými tištěnými fondy. I přesto by knihovna měla přemýšlet nad propagací. Jednou z cest je ukazovat obsah EIZ, využívat více prostory v MZK, zakomponovat EIZ do akcí knihoven třeba formou doporučené literatury k prezentovaným tématům, pracovat se sbírkami a inspiračními seznamy.

Je ale třeba zdůraznit, že využívání EIZ je obecně v knihovnách nízké (Krčál, 2022). Uživatelé obvykle nejeví příliš velký zájem o školení na EIZ. V MZK se osvědčuje zařazování kurzů vyhledávání informací, kde lze tyto nástroje představovat, část z nich vést i digitální formou. Minimální povědomí je o portálu Knihovny.cz, nicméně uživatelé poptávali služby, které portál nabízí. I v tomto případě by měla hrát větší roli osvěta a ukazování výhod portálu, případně lepší začlenění do akcí a systému vzdělávání.

Jednotný není pohled na akce v MZK. Někteří uživatelé o nich nevědí. Jiní je považují za elitářské, zaměřené na „kulturní snoby“. Uvítali by více akcí mainstreamového typu. Poptávka je hlavně po vědě, cestování, osobnostech, vítaná jsou autorská čtení. Na druhou stranu je třeba říci, že tyto akce v knihovně probíhají. Je otázkou, do jaké míry se do hodnocení promítá malá zkušenost s akcemi v MZK. V rozhovorech se neobjevila potřeba otevírání lokálních témat, přesto, že tato témata bývají často v regionech akcentována. Zajímavé také je, jak se uživatelé o akcích dozvídají. Obvykle je to z webu, newsletteru a sociálních sítí. MZK by se proto měla více zaměřit na propagaci akcí v den jejich konání a přímo v budově. K diskuzi pak je, že se o akcích nedozvídají z vnějších zdrojů a zda by jejich zařazení nepomohlo zvýšit jejich návštěvnost.

Pozitivní je fakt, že personál knihovny je až na výjimky vnímán jako vstřícný, milý a na odborné výši.

ZÁVĚR

Výzkum zkoumal vnímání služeb knihovny uživateli. Cílem bylo zjistit, které služby uživatelé aktivně využívají, jak by je případně vylepšili a jaké služby jsou jim neznámé. Provádění výzkumů informačních potřeb uživatelů je pro knihovny klíčové, protože jim umožňuje lépe pochopit, jaké informace a služby jsou pro uživatele důležité. Tímto způsobem mohou knihovny pružně reagovat na aktuální potřeby svých uživatelů a vytvářet lepší služby a nabídku, která bude reflektovat informační potřeby čtenářů.

Výzkum informačních potřeb nám pomohl identifikovat, jaké typy informací jsou pro uživatele nejzajímavější, jaké formáty jsou nejvhodnější nebo jaké zdroje jsou nejčastěji využívány. Tyto informace budou použity pro plánování rozvoje knihovnických služeb, nabídku zdrojů, vylepšení prostor a také pro zlepšení způsobu, jakým jsou informace a služby knihovny prezentovány uživatelům. Výsledky výzkumů informačních potřeb uživatelů obecně poskytují knihovně také zpětnou vazbu ohledně toho, co již funguje dobře, a toho, co by mohlo být zlepšeno, tak jak ukázaly i výsledky získané pomocí fokusních skupin.

Celkově tedy může pravidelné provádění výzkumů informačních potřeb uživatelů pomoci knihovnám poskytnout lepší služby a nabídku a zlepšit tak své postavení vůči uživatelům.

Považujeme za důležité upozornit na skutečnost, že výsledky prezentované v tomto článku je nutné vnímat optikou kvalitativního výzkumu, nelze je tedy generalizovat a vydávat za obecný názor všech uživatelů. To ani nebylo cílem tohoto výzkumu. Získaná zjištění ale pomohla odhalit oblasti, na které by se knihovna měla zaměřit a brát je v úvahu pro zlepšení poskytovaných služeb a stanovení koncepce svého rozvoje.

Na základě výsledků tohoto výzkumu bude navrženo dotazníkové šetření, jehož cílem bude zjistit uživatelské potřeby napříč krajskými knihovnami v celé České republice. Získaná zjištění budou využita pro zlepšení služeb.

DEDIKACE

Publikace vznikla v rámci Institucionální podpory na dlouhodobý koncepční rozvoj výzkumné organizace – Moravská zemská knihovna v Brně.

POUŽITÁ LITERATURA

Buchtová, B., Suchá, L. Z., Bartošová, E., Novotný, R., Svitáková, J., Štefek, T., & Víchová, E. (2020). *Jak využít metodu Focus group v prostředí knihovny*. Katedra informačních studií a knihovnictví.

https://kisk.phil.muni.cz/media/3239051/metodika_focus_group_pro_knihovny_fin.pdf

Case, Donald O. & Lisa M. Given, (2016). *Looking for Information : A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior*. 4th ed. Emerald Group Publishing Limited.

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,cookie,uid&db=e000xww&AN=1427926&lang=cs&site=eds-live&scope=site>

Harbo, K., & V. Hansen, T. (2012). Getting to Know Library Users' Needs — Experimental Ways to User-centred Library Innovation. *LIBER Quarterly: The Journal of the Association of European Research Libraries*, 21(3-4), 367-385. <https://doi.org/10.18352/lq.8031>

Karlíček, M. (2018). *Základy marketingu* (2., přepracované a rozšířené vydání). Grada. <https://flexibooks.cz/zaklady-marketingu/d-78052/>

Kocurek, J., Moravčíková, V., Senčaková, O., Strouhal, L., & Tulinská, H. (2017). *Cesta službou – registrace nových čtenářů Moravské zemské knihovny*. <http://hdl.handle.net/11222.digilib/136985>

Koncepce rozvoje knihoven v České republice na léta 2021-2027 s výhledem do roku 2030: knihovny – pilíře občanské společnosti, vzdělanosti a kultury. Praha: Národní knihovna České republiky – Knihovnický institut, 2020. ISBN 978-80-7050-734-6.

Krčál, M. (2022). *Měření výkonu akademických knihoven a jeho využití při zvyšování kvality služeb* [dizertační práce]. Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví.

Novotná, H., Špaček, O., & Šťovíčková, M. (Eds.). (2019). *Metody výzkumu ve společenských vědách*. FHS UK.

Pettigrew, K. E., Fidel, R. a H. Bruce. (2001). Conceptual Frameworks in Information Behavior. *Annual Review of Information Science and Technology*, 35(1), 43–78.

Prázová, I. (2011). *Výzkum spokojenosti uživatelů Moravské zemské knihovny*. ProInflow – časopis informační vědy. <http://hdl.handle.net/11222.digilib/133704>

Reddy, B. S., Krishnamurthy, M., & Asundi, A. Y. (2018). Information Use, User, User Needs and Seeking Behaviour: A Review. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 38(2), 82-87. <https://doi.org/10.14429/djlit.38.2.12098>

Richter, V. (2014). *Potřeby návštěvníků a uživatelů knihoven ve vztahu k Centrálnímu portálu knihoven*. <https://www.ikaros.cz/cpk1-potreby-navstevniku-a-uzivatelu-knihoven-ve-vztahu-k-centralnimu-portalu-knihoven>

Soares-Silva, D., Moraes, G. H. S. M., Cappellozza, A., & Morini, C. (2020). Explaining library user loyalty through perceived service quality: What is wrong?. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 71(8), 954-967.

Suchá, L. Z., Cibin, R., Kocurek, J., Martinek, J., Málek, M., Vojtíšek, V., & Bartošová, J. (2022). From undistracted to instant reading and back: Prototyping a new digital library service. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML)*, 11(3), 553-572.

Taylor, R. S. (1962). The process of asking questions. *American Documentation*, 13(4), 391-396. DOI: 10.1002/asi.5090130405

Wilson, T. D. (2000). Human Information Behavior. *Informing Science*. 3(2), 49–55

Zdražilová, I., & Vizváry, P. (2022). Digital Literacy Competencies and Interests of Elderly People. In: *Information Literacy in a Post-Truth Era* (pp. 137-146). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-99885-1_12

POZNÁMKA O AUTORECH

Iva Zadražilová

Je absolventkou Katedry informačních studií a knihovnictví na Filozofické fakultě Masarykovy univerzity a v roce 2019 získala doktorát na Univerzitě Karlově. Působí v Moravské zemské knihovně na projektu Knihovny.cz, kde má na starosti propagaci portálu a školení v knihovnách. Kromě toho vyučuje na soukromé vysoké škole Ambis, kde se věnuje vzdělávání v oblasti tvorby odborných textů, informační gramotnosti a kritického myšlení.

E-mail: iva.zadrazilova@mzk.cz

Martin Krčál

Absolvoval Katedru informačních studií a knihovnictví Filozofické fakulty Masarykovy univerzity, kde v současnosti působí jako asistent. Kromě toho vede v Moravské zemské knihovně tým vyvíjející portál Knihovny.cz. Je spoluautorem projektu Citace.com. Pravidelně přednáší problematiku citací, plagiátorství a citačních manažerů, knihovníkům, ale také vyučujícím a studentům středních a vysokých škol.

E-mail: martin.krcal@mzk.cz

Kristýna Juránková

Knihovnictví jako profesi se věnuje celý život. Nejprve vystudovala střední knihovnickou školu a poté i KISK FF MU. Nyní pracuje již desátým rokem v Moravské zemské knihovně v oddělení výpůjčních služeb. Mezi její pracovní náplň patří kontakt se čtenáři, poskytování informací a administrativní činnosti spojené s chodem výpůjčního oddělení.

Veronika Kašpárková

V Moravské zemské knihovně působí v oddělení studoven a věnuje se čtenářským potřebám.

Zuzana Komůrková

Působí v programovém oddělení Moravské zemské knihovny.

Jitka Matušková

Je vedoucí programového oddělení v Moravské zemské knihovně.

Michal Škop

Je vedoucím odboru informačních služeb v Moravské zemské knihovně a absolventem KISK FF MU.