

# ZÁKLADNÍ VZDĚLANOSTNÍ A OBOROVÁ STRUKTURA UŽIVATELŮ KNIHOVNY

*(Několik pohledů prostřednictvím statistik a pár dobrých rad)*

*Hanuš Hemola, Národní knihovna ČR*

Uživatele knihovny lze zkoumat z různých úhlů a na základě vlastních zkušeností, statistických šetření či expertních odhadů interpretovat jejich chování, zvyky, potřeby. Jinak se jeví vrátným, šatnářkám nebo obsluze v bufetech. Odlišně uživatele vnímají odborní pracovníci knihovny. Od mnohdy nelichotivých hodnocení uživatelů pracovníky v přímých službách – zejména z těch základních, až po relativně kladná hodnocení na pracovištích specializovaných služeb. Samozřejmě jinak vnímají chování a potřeby uživatelů knihovníci, kteří nejsou v přímém styku s uživateli, resp. management.

Překvapení pro mnohé z nás; svůj názor na knihovny a knihovníky mají také naši uživatelé. Bohužel se jich v posledních letech na to příliš neptáme nebo ptáme jen velmi omezeně. Vytratil se snad zájem o systematické zkoumání uživatelských potřeb a chování? Za posledních 15 let se změnila společnost, její chování, technologie a to vše samozřejmě má vliv na knihovny, uživatele i knihovníky. Jen to systematicky nezkoumáme. Zájem by jistě byl, ale rozpočty knihoven či jejich zřizovatelů na takové *zbytečnosti* zpravidla nevyčlení peníze. V grantových programech není *kolonka*, kde bychom uživatelský průzkum uplatnili.<sup>1</sup> Dílčí, účelové sondy (zejména před rekonstrukcí a výstavbou knihovny a nejznámější před internetizací veřejných knihoven) nemohou nahradit periodické výzkumy a pravidelná statistická šetření s expertním vyhodnocováním časových řad a trendů. Proto si na základní otázky typu:

Kdo jsou naši uživatelé;

---

<sup>1</sup> Národní knihovna ČR ve spolupráci s DEMA, a.s. připravila v roce 2001 projekt na rok 2002 do programu VaV MK ČR pod názvem „**KNIHOVNA PRO 3. TISÍCILETÍ**. Současné informační potřeby a budoucí funkce knihoven z pohledu široké veřejnosti a speciálních cílových skupin“, který mapoval situaci ve všech krajských městech a měl navázat na realizovaný průzkum „Informační potřeby obyvatel v sídlech střední a malé velikosti (venkovská sídla a malá města) a možnosti jejich zajištění prostřednictvím sítě veřejných knihoven“. MK ČR však výběr z důvodu nedostatku finančních prostředků zrušilo.

Co od knihovny očekávají;  
Čím je knihovna obtěžuje;  
Co chtějí změnit, zlepšit, zachovat, etc.;

zpravidla odpovídáme sami – a rádi. Ostatně my knihovníci přece nejlépe víme, *co oni potřebují, co oni mají dostat a co bude pro ně prostě nejlepší.*

Pokusím se zde představit uživatele Národní knihovny ČR<sup>2</sup>. Svě interpretace opírám o dostupná statistická data, letitou praxi při jejich sběru a pravidelném vyhodnocování a o dlouhodobé působení v přímých službách jako řadový a následně vedoucí pracovník.

Odbor služeb Národní knihovny ČR zavedl od roku 2000 při registraci uživatelů v Hale služeb nový systém sběru dat, který by měl zajistit přehled o struktuře individuálních uživatelů podle dosaženého stupně vzdělání, jejich oborovém zakotvení i o prioritách jejich zájmů. Sběr dat je prováděn v souladu s platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů a na základě dobrovolnosti poskytovatele dat. Získané údaje jsou využívány v anonymizované podobě, tzn. pouze ve formě statistických přehledů bez adresné vazby na konkrétního poskytovatele údajů.

Uživatelé mohou při vlastní registraci, ale i kdykoliv jindy, vyplnit základní údaje o stupni svého vzdělání výběrem ze sedmi základních skupin – zatržením jedné z možností.

<b>I.</b>	
<b>KÓD</b>	<b>STUPEŇ VZDĚLÁNÍ</b>
<b>A</b>	<b>Vědeckí, výzkumní a vědecko pedagogičtí pracovníci</b>
<b>B</b>	<b>Uživatelé s ukončeným VŠ vzděláním</b>
<b>C</b>	<b>Studenti VŠ</b>
<b>D</b>	<b>Uživatelé s ukončeným středním a vyšším vzděláním</b>
<b>E</b>	<b>Studenti vyšších škol</b>
<b>F</b>	<b>Studenti středních škol</b>
<b>G</b>	<b>Ostatní</b>
<b>X</b>	<b>Neposkytnuté údaje</b>

---

<sup>2</sup> Data interpretují registrované uživatele Národní knihovny ČR mimo Slovanskou knihovnu, jejíž uživatele tvoří specifická skupina a data o ní jsou sbírána jiným způsobem.

Rovněž si mohou vybrat jednu z 11 základních oborových skupin – tzv. „kmenový obor“. To je například obor jejich studia, případně jejich profese.

<b>II.</b>	
<b>KÓD</b>	<b>OBOR ZÁJMU</b>
<b>G</b>	<b>Knihovnictví, informační studie</b>
<b>H</b>	<b>Hospodářství, ekonomika, plánování, bankovníctví, obchod, administrativa, stát, právo, vojenství, bezpečnost, prokuratura, armáda</b>
<b>J</b>	<b>Jazykověda, literární věda, překladatelství</b>
<b>K</b>	<b>Kultura, osvěta, pedagogika, tělovýchova</b>
<b>L</b>	<b>Lékařství, zdravotnictví, farmakologie, farmacie</b>
<b>P</b>	<b>Přírodní vědy, biologie, biochemie, chemie, fyzika, matematika, zeměpis, astronomie, astrofyzika, ekologie</b>
<b>S</b>	<b>Politika, filozofie, psychologie, sociologie, historie, vlastivěda, archivářství, teologie</b>
<b>T</b>	<b>Technika, doprava, průmysl, energetika, spoje, hornictví</b>
<b>U</b>	<b>Umění, estetika</b>
<b>X</b>	<b>Neurčené (viz poznámka)</b>
<b>Z</b>	<b>Zemědělství, potravinářství, lesnictví, veterinářství</b>

Dále mají možnost vybrat ze škály 26 oborů tři obory, u kterých stanoví podle svých zájmů pořadí důležitosti. Ne všichni uživatelé tuto možnost využívají, přesto získaná data mohou podat obraz o struktuře uživatelů knihovny a jejich základních oborových preferencích.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Předpokládáme převést „priority zájmů podle oborů“ na základní skupiny podle Konspektu, abychom mohli snáze promítat výsledky průzkumů do jednotlivých hodnocení sbírek knihovny podle metody Konspekt. Viz <http://konspekt.nkp.cz/>

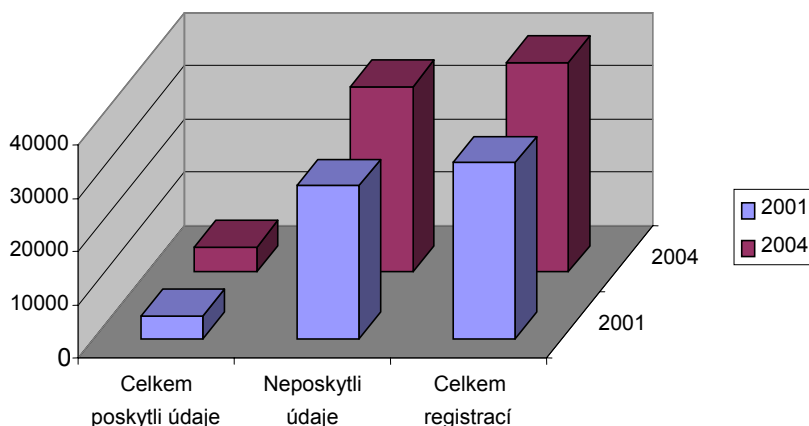
<b>III.</b>	
<b>KÓD</b>	<b>PRIORITY ZÁJMŮ PODLE OBORŮ</b>
<b>A</b>	<b>Hospodářství, ekonomie, plánování, management, bankovníctví, obchod, administrativa</b>
<b>B</b>	<b>Stát, právo, soudnictví, advokatura, prokuratura</b>
<b>C</b>	<b>Armáda, vojenství, bezpečnost</b>
<b>D</b>	<b>Jazykověda</b>
<b>E</b>	<b>Překladařství a tlumočnictví</b>
<b>F</b>	<b>Literární věda</b>
<b>G</b>	<b>Kultura a osvěta</b>
<b>H</b>	<b>Sport a tělovýchova</b>
<b>I</b>	<b>Komunikace a média</b>
<b>J</b>	<b>Pedagogika</b>
<b>K</b>	<b>Medicína, zdravotnictví, farmakologie, farmacie</b>
<b>L</b>	<b>Přírodní vědy (biologie, biochemie, chemie, zeměpis, ...)</b>
<b>M</b>	<b>Exaktní vědy (matematika, fyzika, astronomie, astrofyzika, ...)</b>
<b>N</b>	<b>Politické vědy</b>
<b>O</b>	<b>Filozofie</b>
<b>P</b>	<b>Psychologie</b>
<b>Q</b>	<b>Společenské vědy (sociologie, antropologie, etnografie, ...)</b>
<b>R</b>	<b>Historie, vlastivěda a pomocné vědy historické</b>
<b>S</b>	<b>Náboženství a teologie</b>
<b>T</b>	<b>Technika (výpočetní technika, doprava, průmysl, energetika, spoje, hornictví, ...)</b>
<b>U</b>	<b>Umění a estetika</b>
<b>V</b>	<b>Užité umění (architektura, urbanismus, design,...)</b>
<b>W</b>	<b>Zemědělství, lesnictví, veterinářství</b>
<b>X</b>	<b>Ekologie</b>
<b>Y</b>	<b>Dokumentačně informační obory (knihovnictví, dokumentace, informatika, archivnictví, muzejnictví, ...)</b>

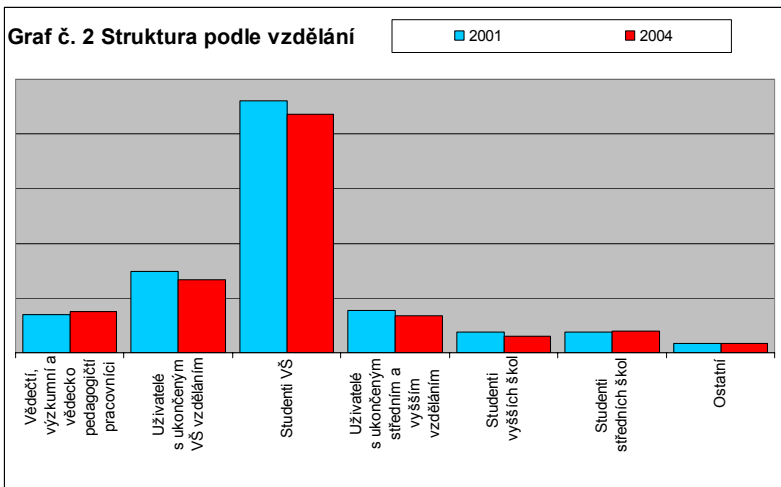
Zkušebně byl sběr dat poprvé vyhodnocen na jaře roku 2001. Knihovna propagovala tuto akci poměrně intenzivně a během necelého roku poskytlo údaje téměř 13 % uživatelů registrovaných v bázi uživatelů. Podruhé byla

data o uživateliích vyhodnocena v závěru roku 2004. I tentokrát zůstala ochota vypovědět o sobě něco navíc na srovnatelné úrovni, téměř 12 % registrovaných uživatelů údaje poskytlo. Srovnání v absolutních číslech je následující: v roce 2001 to bylo 4243 uživatelů a v roce 2004 to bylo 4701 uživatelů (*blíže viz graf č. 1 – Báze průzkumu*). Někteří z respondentů odpovídali výběrově, tzn. zpravidla se vyjádřili pouze ke svým prioritním zájmům, ale nesdělili úroveň svého vzdělání, resp. kmenový obor. V roce 2001 byli bohužel uživatelé, kteří nesdělili úroveň svého vzdělání, z konečného vyhodnocení vyřazeni. Tentokrát i tyto odpovědi byly vyhodnocovány a těch, kteří se sice nějak vyjádřili, ale nezařadili se do vzdělanostní skupiny bylo téměř 15 %.

V roce 2001 se přes 80% uživatelů hlásilo ke vzdělání na vysoké škole, z toho studenti činili 55 % a tzv. vědečtí pracovníci 8 %. V roce 2004 se k vysokoškolskému vzdělání hlásilo cca 70 % uživatelů, z toho studenti tvoří 47 % a vědečtí pracovníci opět 8 % (*blíže viz graf č. 2 – Struktura podle vzdělání*).

**Graf č. 1**  
**Báze průzkumu**





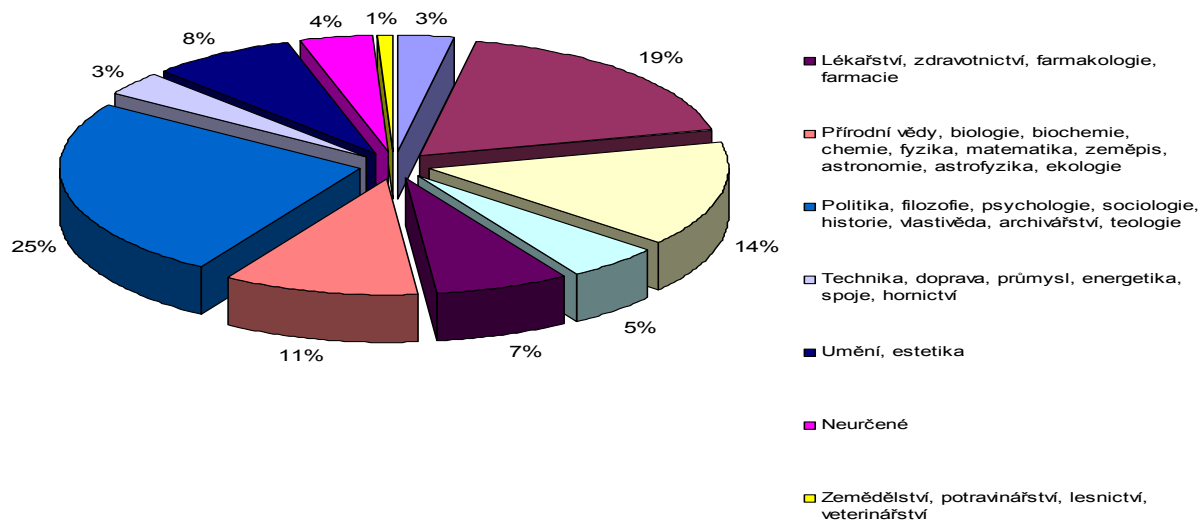
Ke kmenovým oborům, které Národní knihovna garantuje (společenské a přírodní vědy, kultura, umění, knihovnictví) se v roce 2001 hlásilo 66 % respondentů, resp. 57 % v roce 2004 (*srovnej grafy č. 3 a 4 – struktura podle oborů*). V roce 2001 naopak na tuto otázku neodpověděla 4 % a v roce 2004 dokonce 20 % respondentů.

V hitparádě oborů (celkem 26) sestavených dle osobní důležitosti se na špičce v absolutním pořadí v roce 2001 umístila skupina *hospodářství, ekonomie, plánování, management, bankovníctví, obchod, administrativa*. Na dalších místech pomyslného žebříčku v tomto absolutním pořadí se umístily: *historie, vlastivěda a pomocné vědy historické, následovány problematikou státu, práva, soudnictví*. Jinak se svými prioritami naložily pro Národní knihovnu ČR cílové uživatelské skupiny, tzn. vysokoškolsky vzdělání, resp. studenti vysokých škol a vědeckí pracovníci. Jejich pořadí bylo v roce 2001 následující:

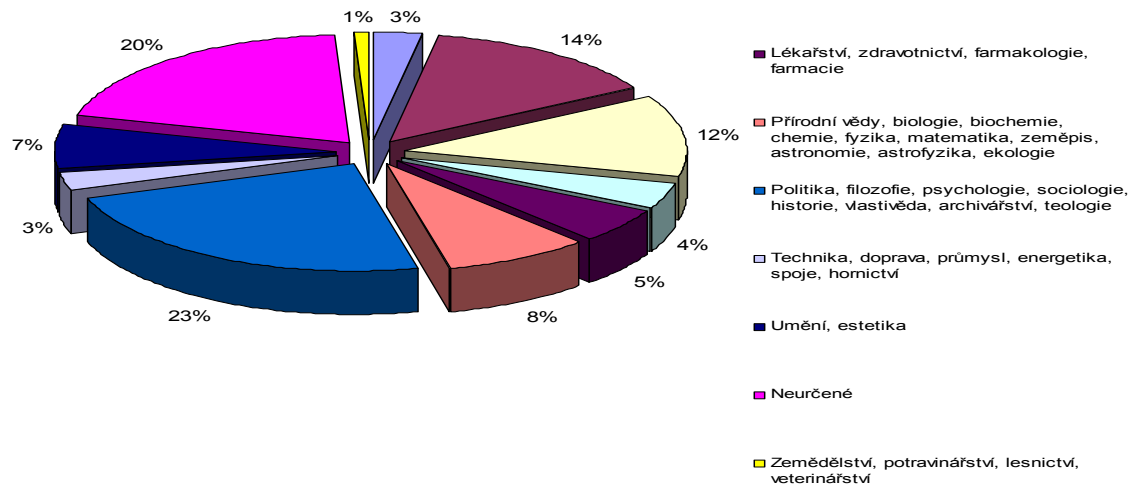
1. Historie, vlastivěda a pomocné vědy historické
2. Hospodářství, ekonomie, plánování, management, bankovníctví, obchod, administrativa
3. Přírodní vědy (biologie, biochemie, chemie, zeměpis, ...)
4. Jazykověda
5. Umění a estetika
6. Literární věda

V roce 2004 se pořadí v absolutním žebříčku obrátilo a na celé čáře zvítězily *historie, vlastivěda a pomocné vědy historické, následovány s odstupem skupinou ekonomických a hospodářských oborů a pomyslný*

**Graf č. 3 - Struktura podle oborů 2001**



**Graf č. 4 - Struktura podle oborů 2004**





bronzový stupínek získala *jazykověda*. V hodnocení priorit cílovou skupinou uživatelů knihovny bylo pořadí následující:

1. Historie, vlastivěda a pomocné vědy historické
2. Hospodářství, ekonomie, plánování, management, bankovníctví, obchod, administrativa
3. Jazykověda
- 4 - 7. Umění a estetika
- 4 - 7. Přírodní vědy (biologie, biochemie, chemie, zeměpis, ...)
- 4 - 7. Medicína, zdravotnictví, farmakologie, farmacie
- 4 - 7. Stát, právo, soudnictví, advokatura, prokuratura
8. Literární věda

A závěrem pár zajímavostí, které nám statistika odhalila. Naši uživatelé si přes počáteční nedůvěru i odpor oblíbili komfort výpočetní techniky a internetu a téměř 90% požadavků bylo zadáno on line. Díky tomu se například i snížil poměr návštěv knihovny za účelem tradičních knihovnických služeb a naopak stoupl podíl návštěv knihovny jako vzdělávacího a kulturního centra. Téměř 20% z téměř 600 tisíc (fyzických) návštěvníků přišlo do knihovny na koncert, výstavu, vzdělávací akci. Protože nejvíce návštěvníků do Klementina přišlo ve středu 3. června 2004 a naopak nejméně v sobotu 25. září 2004

Poučení? Musíte-li už jít do knihovny, tak určitě nechoďte v úterý a navíc v květnu. A chcete-li se topit v peněžích?? Nejlepší jsou služby o sobotách – příplatek, přesčas. A vyjde-li na Vás některá z těch čtyř únorových, tak to je fakt *havaj*☺