

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

MAGISTERSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2011 – 2013

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Radka Jarková

**Průzkum čtenářství a potřeb uživatelů Městské knihovny
v Otrokovicích**

Praha 2013

Vedoucí diplomové práce: PhDr. Eduard Entler CSc.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

MASTER COMBINED STUDIES

2011 - 2013

DIPLOMA THESIS

Radka Jarková

**Survey of the readership and needs of the Otrokovice
Municipal Library users**

Prague 2013

The Diploma Thesis Work Supervisor: PhDr. Eduard Entler CSc.

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 20. 1. 2013

Radka Jarková

Poděkování

Chtěla bych poděkovat vedoucímu mé diplomové práce PhDr. Eduardu Entlerovi CSc. za cenné rady a připomínky, které mi pomohly při jejím zpracování.

Anotace

Diplomová práce „*Průzkum čtenářství a potřeb uživatelů Městské knihovny v Otrokovicích*“ se zabývá výzkumem uživatelů veřejné knihovny, konkrétně v prostředí Městské knihovny v Otrokovicích. Teoretická část rozebírá poslání a služby veřejných knihoven a také způsoby měření výkonu jejich činnosti včetně zjišťování spokojenosti uživatelů. Konkrétní dotazníkové šetření čtenářství a potřeb uživatelů je prezentováno v praktické části práce spolu s analýzou výsledků zjištění.

Klíčové pojmy

Benchmarking, čtenářská gramotnost, čtenářství, diplomové práce, dotazníková šetření, Městská knihovna v Otrokovicích, průzkumy uživatelů, uživatelé, uživatelské potřeby, veřejné knihovny.

Annotation

The master thesis "Survey of the readership and needs of the Otrokovice Municipal Library users" deals with the research of the users of a public library, namely the Otrokovice Municipal Library. The theoretical part examines the role and services of public libraries and also the evaluation methods of their activities and user satisfaction. The readership and user needs questionnaire is presented in the practical part of the thesis together with the analysis of the survey results.

Key words

Benchmarking, diploma theses, Municipal Library in Otrokovice, passion for reading, public libraries, questionnaire surveys, reader literacy, users, user needs, user surveys.

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	
1 ČTENÁŘSTVÍ JAKO SOCIO-KULTURNÍ FAKTOR	11
1.1 Vymezení základních pojmů	11
1.2 Faktory ovlivňující čtenářství a čtenářskou veřejnost	14
2 VEŘEJNÉ KNIHOVNY	18
2.1 Systém knihoven v České republice	18
2.2 Poslání veřejných knihoven	21
3 USPOKOJOVÁNÍ POTŘEB UŽIVATELŮ	24
3.1 Uživatelé veřejné knihovny	24
3.2 Péče o uživatele	25
3.2.1 Služby	25
3.2.2 Budova a prostředí knihovny	27
3.2.3 Knihovníci	28
4 METODY HODNOCENÍ KVALITY SLUŽEB KNIHOVEN	30
4.1 Metody porovnání výkonu činnosti knihoven	30
4.1.1 Projekt „Benchmarking knihoven“	30
4.1.2 Standard veřejných knihovnických a informačních služeb	32
4.2 Průzkumy spokojenosti uživatelů	33
4.2.1 Realizované velké výzkumy v ČR	34
5 MĚSTSKÁ KNIHOVNA OTROKOVICE	37
5.1 O knihovně	37
5.2 Prostředí knihovny	39
5.3 Služby uživatelům	40
5.4 Plnění standardu veřejných knihovnických a informačních služeb	43
II EMPIRICKÁ ČÁST	
6 DESING VÝZKUMU A METODIKA	46
6.1 Cíl výzkumu	47
6.2 Otázky a hypotézy	48
6.3 Cílová skupina a výzkumný vzorek.....	49
6.4 Výzkumná metodika	51
7 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ	53
7.1 Analýza osobních údajů	53
7.2 Výsledky dotazníkového průzkumu	56

8 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ ZJIŠTĚNÍ	89
9 NÁVRH DOPORUČENÍ (SMART CÍLE)	93
ZÁVĚR	96
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	98
SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ	102
SEZNAM PŘÍLOH	105

ÚVOD

J. A. Komenský řekl: „*Kdo se chce stát vzdělaným, musí si nad zlato a stříbro vážit knih.*“¹

Ve společnosti charakterizované celoživotním vzděláváním, ať formálním či neformálním, představují veřejné knihovny místa, která uchovávají jak poznatky a zkušenosti předchozích generací, tak i nejnovější informace a výsledky většiny oborů. Knihovny spojují lokální vzdělávací instituce s globálními zdroji informací. Hrají a budou hrát jednu z hlavních rolí nejen v oblasti celoživotního vzdělávání, ale také v podpoře hlavně čtenářské gramotnosti, která je důležitou složkou gramotnosti funkční, dále budou sloužit jako moderní informační a poradenská střediska otevřená a přístupná všem lidem bez ohledu na jejich pohlaví, věk, vzdělání, jazyk, národnost či náboženské vyznání. Veřejné knihovny i knihovníci se musí přizpůsobovat novým podmínkám a úkolům a v souvislosti s tím i měnícím se potřebám svých uživatelů. Proto je nutné zjišťování uživatelských potřeb.

Cílem diplomové práce, která je teoreticko-empirická, je zjistit kvalitu služeb poskytovaných Městskou knihovnou v Otrokovicích, dále analyzovat čtenářství a spokojenost uživatelů s knihovnickými službami. Výsledky průzkumu by se měly stát (z tohoto hlediska) prvním praktickým podkladem pro zefektivnění služeb městské knihovny a pomoci knihovníkům konkrétněji argumentovat před zřizovatelem potřebu jejího rozvoje a modernizace.

V teoretické části:

I. kapitola by měla charakterizovat čtenářství jako důležitý faktor socializace a kultivace jedince; vymezit základní pojmy: čtení, čtenářství, čtenářská gramotnost; dále faktory ovlivňujícími čtenářství a formování čtenářské veřejnosti.

Ve II. kapitole pak bude osvětlen systém knihoven v České republice a jejich poslání.

¹ KOMENSKÝ, J. A. *Jak dovedně užívat knih, hlavního nástroje vzdělání*. Praha: SPN, 1970. s. 8. ISBN 14-393-70.

Ve III. kapitole bude charakterizován uživatel veřejné knihovny a popsána péče o něj. Tato péče zahrnuje složky: služby, knihovníci, prostředí.

IV. kapitola přiblíží metody měření výkonu činnosti knihoven (benchmarking a standard veřejných knihovnických a informačních služeb) a zjišťování spokojenosti uživatelů (realizované velké výzkumy).

V. kapitola představí Městskou knihovnu v Otrokovicích: složení uživatelů, služby, prostředí, fondy, personální obsazení, plnění standardu veřejných knihovnických a informačních služeb.

V empirické části diplomové práce:

VI. kapitola popíše design kvantitativního výzkumu formou dotazníkového šetření. Přiblíží cíl výzkumu, výzkumný vzorek, typ výzkumných otázek i samotnou organizaci výzkumu (způsob šíření dotazníků, časový harmonogram).

VII. kapitola bude analyzovat data získaná z odpovědí v dotazníku v podobě přehledných grafů.

VIII. kapitola bude interpretovat výsledky zjištění; vyhodnocovat hypotézy a cíle práce.

IX. kapitola navrhuje konkrétní řešení zefektivnění knihovnických služeb.

V závěru práce shrnu získané poznatky a výsledky, porovná je se stanoveným cílem a nastíním možnost dalšího bádání.

I TEORETICKÁ ČÁST

1 ČTENÁŘSTVÍ JAKO SOCIO-KULTURNÍ FAKTOR

Čtenářství je důležitým faktorem procesu kultivace a socializace jedince. Dá se předpokládat, že jeho úroveň ovlivňuje i celkovou vzdělanost národa a tím i jeho ekonomickou vyspělost. Knihovny v tomto procesu sehrávají jednu z klíčových rolí.²

1.1 Vymezení základních pojmů

- Čtenář versus uživatel

Podle Trávníčka je čtenář „ten, kdo deklaruje, že čte (knihy); ten, jehož mediální dovednost je směřována ke čtení; duševní uživatel knih (a jiných písemných zdrojů).“³

Čtenářskou veřejností pak Trávníček rozumí „společenství těch, již se deklarují jako čtenáři a u nichž lze vysledovat nějaké nadindividuální zákonitosti, a to ohledně vkusu, výběru, intenzity čtení atd.; uživatelé a pěstitelé četby.“⁴

Pro označení klienta knihovnických institucí se užívá spíše pojem „uživatel“, který postupně nahrazuje v knihovnické teorii i praxi dříve jednoznačně uváděný termín „čtenář“.

² WILDOVÁ, Radka. *Rozvoj čtení a čtenářství v ČR a Společnost CzechRA* [online]. © 2001 [cit. 2012-11-24]. Dostupný z: http://www.kritickemysleni.cz/klisty.php?co=klisty7_czechra

³ TRÁVNÍČEK, J. *Čteme?: obyvatelé České republiky a jejich vztah ke knize: (2007)*. 1. vyd. Brno: Host, 2008. s. 35. ISBN 978-80-7294-270-1.

⁴ Tamtéž, s. 36.

Podle Švejdy čtenářem/uživatelé knihovny je „*osoba (individuální uživatel) nebo instituce (institucionální uživatel) využívající knihovnické a informační služby.*“⁵

- **Čtení a čtenářství**

Průcha definuje pojem čtení jako „*druh řečové činnosti, která je řízená psaným slovem. Dovednost čtení spočívá v identifikaci znaků (psaného slova) a porozumění smyslu textu. Tvoří nezbytnou součást gramotnosti člověka.*“⁶

Podle Wildové čtenářství vyjadřuje aktivní přístup k četbě a literatuře vůbec. Empirická šetření provedená v posledních letech naznačují, že rozvoj čtenářství (ale i čtenářské gramotnosti) vyžaduje výraznější podporu ze strany učitelů, rodičů, knihovníků, médií atd.⁷

Čtenářstvím Trávníček rozumí plánovité a cílené rozvíjení četby zejména za pomoci institucí jako jsou například knihovny a školy; rozvíjení, které je často podporováno kampaněmi a podpůrnými akcemi. Tento pojem se užívá někdy v souvislosti i s dětskou populací (výchova ke čtenářství).⁸

Podle Havlové „*se čtenářství liší od čtení tím, že je vždy spojeno se záměrnou a dobrovolnou činností.*“⁹

⁵ ŠVEJDA, Jan. Uživatel. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2012-11-24]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001798&local_base=KTD

⁶ PRŮCHA, J., MAREŠ, J. a WALTEROVÁ, E. *Pedagogický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1995. s. 40. ISBN 80-7178-029-4.

⁷ WILDOVÁ, Radka. *Rozvoj čtení a čtenářství v ČR a Společnost CzechRA* [online]. © 2001 [cit. 2012-11-25]. Dostupný z: http://www.kritickemysleni.cz/klisty.php?co=klisty7_czechra

⁸ TRÁVNÍČEK, J. *Čtenáři a internauti: obyvatelé České republiky a jejich vztah ke čtení (2010)*. 1. vyd. Brno: Host ve spolupráci s Národní knihovnou České republiky, 2011. s. 45. ISBN 978-80-7294-515-3.

⁹ HAVLOVÁ, J. Čtenářství. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2012-11-25]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000004068&local_base=KTD

- **Čtenářská gramotnost**

Definice pojmu čtenářská gramotnost není stabilní a vyvíjí se v souvislosti se změnami ve společnosti.

Čtenářská gramotnost již nemůže být chápána jako prostá schopnost číst v technickém slova smyslu, jako dovednost, kterou jsme získali v dětství. Současné pojetí čtenářské gramotnosti je schopnost porozumět různým druhům textů, přemýšlet o jejich smyslu umět jej vyložit. Vzhledem k orientaci vzdělávání na koncepci celoživotního učení je zřejmé, že na veškeré vědomosti a dovednosti je v současnosti nutné nahlížet z hlediska jejich využitelnosti pro dobré uplatnění v pracovním a osobním životě i ve společnosti. Čtení pak slouží jako hlavní nástroj k dosažení dalších cílů, které jsou klíčem k úspěchu jedince ve všech oblastech jeho života.¹⁰

Čtenářská gramotnost je v pravidelném výzkumu Programu mezinárodního hodnocení studentů (PISA) vymezena jako „*schopnost porozumět psanému textu, přemýšlet o něm a používat jej k dosažení vlastních cílů, k rozvoji vlastních vědomostí a potenciálu a k aktivní účasti ve společnosti.*“¹¹

Čtenářská gramotnost tvoří zásadní složku tzv. funkční gramotnosti.

Palán funkční gramotnosti rozumí: „*Znalosti, dovednosti a postoje, které jsou potřebné k plnému zapojení a účasti člověka v hospodářském, společenském a kulturním životě společnosti, ve které žije. Označení určitého způsobu chování, jmenovitě schopnost rozumět tištěným informacím a využívat je v každodenních činnostech, v osobním životě, v zaměstnání a v komunitě tomu, aby jednotlivec dosáhl svých cílů, rozvinul svoje znalosti a potenciál.*“¹²

V Mezinárodním výzkumu funkční gramotnosti dospělých (Literacy, Economy and Society) je funkční gramotnost tvořena třemi složkami: literární gramotností (schopnost

¹⁰ PROCHÁZKOVÁ, I. Co je čtenářská gramotnost, proč a jak ji rozvíjet?. In: *Metodický portál: inspirace a zkušenosti učitelů* [online]. © 18. 01. 2006 [cit. 2012-11-25]. Dostupné z: <http://clanky.rvp.cz/clanek/o/z/446/CO-JE-CTENARSKA-GRAMOTNOST-PROC-A-JAK-JI-ROZVIJET.html/>

¹¹ BASL, J. Mezinárodní výzkumy čtenářské gramotnosti a výsledky žáků v ČR. *Čtenář: měsíčník pro knihovny*. 2008, roč. 60, č. 12. s. 383 – 384. ISSN 0011-2321.

¹² PALÁN, Z. *Lidské zdroje: výkladový slovník: výchova, vzdělávání, péče, řízení*. 1. vyd.. Praha: Academia, 2002. s. 68. ISBN 80-200-0950-7.

nalézt a porozumět informaci z textů, které nejsou přímo určeny pro sdělení nějaké jednoduché informace), dokumentovou gramotností (schopnost vyhledávat a využívat informace v dokumentu) a numerickou gramotností (dovednost manipulovat s čísly, matematickými operacemi).¹³

Výzkum PISA posunul pojetí funkční gramotnosti tím, že klade důraz na aktivní a iniciativní roli čtenáře, coby součást gramotnosti čtenářské. Dále numerickou gramotnost nahradil obecnějším pojmem gramotnosti matematické a připojil také gramotnost přírodovědeckou. Do funkční gramotnosti je v současnosti zařazována také gramotnost počítačová, případně gramotnost jazyková (v mateřském i cizím jazyce). Celkově pak odborníci hovoří o tzv. informační gramotnosti, jako o schopnosti vyhledávat, vyhodnocovat, interpretovat a využívat informace. Obsah informační gramotnosti by neměl být závislý na používaných technologiích, ale na tom, jak je dovedeme při práci s informacemi používat.¹⁴

1.2 Faktory ovlivňující čtenářství a čtenářskou veřejnost

Čtenáři se liší tím, co čtou, proč čtou, kolik času věnují čtení a také tím, co od čtení očekávají.

Podle Trávníčka *„neexistuje jedno obecné (univerzální) čtení, ale vždy čtení někoho s určitým cílem, čtení, které se nachází v konkrétních sociálních, kulturních, motivačních a jiných souřadnicích.“*¹⁵

Čas, který mohou obyvatelé věnovat nabídce kultury, je dnes velmi omezený. Konkurence v oblasti „dodavatelů“ kultury obrovská. Hodnoty ve společnosti se mění

¹³ PALÁN, Z. *Lidské zdroje: výkladový slovník: výchova, vzdělávání, péče, řízení*. 1. vyd.. Praha: Academia, 2002. s. 68. ISBN 80-200-0950-7.

¹⁴ PROCHÁZKOVÁ, I. Co je čtenářská gramotnost, proč a jak ji rozvíjet?. In: *Metodický portál: inspirace a zkušenosti učitelů* [online]. © 18. 01. 2006 [cit. 2012-11-26]. Dostupné z: <http://clanky.rvp.cz/clanek/o/z/446/CO-JE-CTENARSKA-GRAMOTNOST-PROC-A-JAK-JI-ROZVIJET.html/>

¹⁵ TRÁVNÍČEK, J. *Čteme?: obyvatelé České republiky a jejich vztah ke knize: (2007)*. 1. vyd. Brno: Host, 2008. s. 28. ISBN 978-80-7294-270-1.

v čase. V současnosti výraznými rysy nové orientace jsou: seberealizace, sebepoznání vzdělávání, potřeba společenských kontaktů.¹⁶

Ti, kteří své čtení povýšili na zálibu – čtenářství, mohou být méně aktivní v jiných zájmových oblastech.

Se vznikem nových informačních médií se vždy mění i informační potřeby a chování čtenářské veřejnosti. Možnost dostat se k informacím nebo možnosti zábavy a odpočinku se rozšířily a jsou rozmanitější než dříve. Knihovny se musí umět přizpůsobit těmto vnějším změnám, rychle na ně reagovat a nabídnout takové služby, aby si udržely stávající uživatele a zároveň svou nabídkou přilákaly uživatele nové. Kromě informačních médií (tištěná kniha, elektronická kniha, film apod.) má vliv na formování čtenářstva například vznik nového literárního žánru, dále politické klima nebo ekonomická situace ve společnosti.

Trávníček vysvětluje vliv vzniku beletrie (na počátku 18. století) a také následný vliv prvních veřejných knihoven a na rozmach čtení a formování čtenářské veřejnosti jako socio-kulturního fenoménu, kdy lidé přestávají číst opakovaně omezené množství textů a začínají číst více a jednorázově. Čtenářstvo nejprve tvoří měšťanstvo, ale pak se beletrie rozšiřuje na všechny sociální skupiny. V Anglii čtou beletrii (romány) zejména ženy z měšťanských kruhů (více volného času díky služebnictvu). Na formování čtenářské veřejnosti měly velký vliv v 18. a 19. století vznikající čtenářské kluby a veřejné knihovny, které osamocení čtenáře silně kompenzovaly a zvětšovaly sociální působení knihy. V Německu se rodí beletrie až ke konci 18. století, kdy díky školským reformám přibývá gramotných a mění se způsob čtení. Ve Francii se beletrie rozšiřuje až v polovině 19. století, kdy začínají číst tzv. prvočtenáři (dětí negramotných rodičů), kteří pocházejí především z venkova, kde žije 1/3 anglického obyvatelstva. Rozšíření beletrie bylo přímo závislé na míře gramotnosti, urbanizaci a podílu měšťanstva té které země. S rozvojem gramotnosti však čtení přestává být znakem vyššího vzdělání, postavení. S nástupem 19. století je proto nutné najít rozlišovací znak – literaturu. Literatura je chápána jako „čisté umění“, beletrie prostředek k relaxaci. Literatura se stává od 19. století konceptem symbolické prestiže, a ten má ospravedlňovat (dobovou)

¹⁶ *Marketing pro veřejné knihovny*. 1. čes. vyd. Praha: Národní knihovna, 1994. s. 16. ISBN 80-7050-173-1.

beletrii pro účely výuky na školách a pro účely vzniku literatury jako studijnímu oboru.¹⁷

Jinou situaci popisuje Šámal, kdy na přelomu čtyřicátých a padesátých let 20. století se hlavní úlohou knihoven, které dosud byly centrem kultury a vzdělanosti, stala výchova čtenáře v duchu komunistické ideologie. Velký důraz se kladl na plánované čtení, cílem kterého bylo, aby čtenářská veřejnost četla tzv. správné knihy. Došlo k cenzuře knihovního fondu, na které se knihovníci sami podíleli. Knihovnický měl ovlivňovat čtenářskou volbu.¹⁸

Čtení v době „třetí informační exploze“, která se vyznačuje vynálezem informačních technologií, je ovlivněno zejména dvěma fenomény - internetem a elektronickými knihami. (Prvními dvěma informačními explozemi byly - vznik písma v Mezopotámii 6000 až 5700 let před n. l., jehož zachycování přivedlo vznik knih a knihoven; objev knihtisku v polovině 15. století, který umožnil znásobení počtu exemplářů a vytvořil podmínky pro distribuci knih a vznik knihoven).¹⁹

Dosavadní výzkumy prokázaly, že internet není oponentem čtení, i když se podílí na změně našich čtenářských návyků (e-mail, čtení zkráceného textu).²⁰

Fenoménem poslední doby se staly elektronické neboli digitální knihy (e-knihy). Přičemž jednotná definice tohoto termínu neexistuje.

Kaňka rozumí e-knihou „*nehmotný obsah bez vazby na konkrétní nosič. Jedním z nosičů může být čtečka elektronických knih.*“²¹

¹⁷ TRÁVNÍČEK, J. *Čtenáři a internauti: obyvatelé České republiky a jejich vztah ke čtení (2010)*. 1.vyd. Brno: Host ve spolupráci s Národní knihovnou České republiky, 2011. s. 15-26. ISBN 978-80-7294-515-3.

¹⁸ ŠÁMAL, P. Knihovníci v boji o „nového člověka“: snahy o řízení četby v literární kultuře 50. let. *Čtenář: měsíčník pro knihovny*. 2008, roč. 60, č. 0708. s. 253. ISSN 0011-2321.

¹⁹ KURKA, L. *REPETITIO EST MATER STUDIORUM: Vývoj architektury knihoven v závislosti na třech informačních explozích*. *Čtenář: měsíčník pro knihovny*. 2009, roč. 61, č. 04. s. 140. ISSN 0011-2321.

²⁰ TRÁVNÍČEK, J. *Čtenáři a internauti: obyvatelé České republiky a jejich vztah ke čtení (2010)*. 1.vyd. Brno: Host ve spolupráci s Národní knihovnou České republiky, 2011. s. 15-26. ISBN 978-80-7294-515-3.

²¹ KAŇKA, J. Půjčování elektronických knih v knihovnách. *Čtenář: měsíčník pro knihovny*. 2011, roč. 63, č. 06. s. 203. ISSN 0011-2321.

Myslivočková označuje digitální knihu jako „*digitální ekvivalent knihy tištěné, resp. digitální soubor se specifickým obsahem.*“²²

Mezi výhody elektronických knih patří například to, že jejich výroba i distribuce je ve srovnání s papírovými knihami levnější, usnadňují přístup čtenářů ke knihám, šetří skladovací prostor. Jejich velkým nedostatkem je možnost nekontrolovaného kopírování a tím by se mohl ohrozit celý knižní trh. Existence elektronických knih nutí knihovny přemýšlet o možnostech jejich dalšího směřování, vytváření nových služeb a definování jejich role ve společnosti.

²² MYSLIVEČKOVÁ, M. Akvizice e-knih a jejich zpřístupnění pro čtenáře prostřednictvím čteček. *Čtenář: měsíčník pro knihovny*. 2010, roč. 62, č. 12. s. 423. ISSN 0011-2321.

2 VEŘEJNÉ KNIHOVNY

V Manifestu IFLA²³/UNESCO o veřejných knihovnách (dále jen Manifest IFLA/UNESCO) je veřejná knihovna definována: „*Veřejná knihovna je místní bránou do světa vědomostí a základním předpokladem celoživotního vzdělávání, nezávislého rozhodování a kulturního rozvoje jednotlivců i společenských skupin.*“²⁴

Podle Koncepce rozvoje veřejných knihoven ČR na léta 2011-2015 vypracované Ministerstvem kultury (dále jen Koncepce 2011-2015) slouží v České republice nejširší veřejnosti soustava více jak 6 000 knihoven a jejich služby využívá 40% dospělé populace a většina dětí a mládeže. Ročně knihovny evidují 72 mil. výpůjček dokumentů a více než 22 mil. návštěvníků. Uživatelé knihovny si nejen půjčují knihy, ale využívají knihoven v podobě různých databází a digitálních knihoven.²⁵

2.1 Systém knihoven v České republice

TDKIV²⁶ definuje národní knihovní systém jako „*systém knihoven v rámci státu, fungující na bázi informačních technologií, umožňující propojení a účelnou spolupráci bez ohledu na resortní příslušnost a zapojený do mezinárodní spolupráce. Cílem národního systému knihoven je zabezpečit občanům rovný přístup k informacím publikovaným v jakékoliv formě a na jakýchkoliv médiích a poskytovat komplexní knihovní a informační služby.*“²⁷

²³ Mezinárodní federace knihovnických asociací

²⁴ IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994 - Czech Version [online]. 2004 [cit. 2012-11-29]. Dostupné z: <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/czech.htm>

²⁵ MINISTERSTVO KULTURY. *Koncepce rozvoje knihoven ČR na léta 2011 – 2015 včetně internetizace knihoven.* [online]. © 2007 [cit. 2012-11-29]. Dostupné z: http://www.mkcr.cz/assets/literatura-a-knihovny/Koncepce_rozvoje_knihoven_2011-2015.pdf

²⁶ TDKIV je Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy, provozovaná Národní knihovnou ČR.

²⁷ ZEMÁNKOVÁ, Ladislava. Národní knihovní systém. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2012-11-29]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000695&local_base=KTD

Knihovny se rozdělují podle různých kritérií.

Zákon č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon) definuje systém knihoven dle následujícího znění:

„(1) *Systém knihoven tvoří*

a) Národní knihovna České republiky (dále jen "Národní knihovna"), Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana, Moravská zemská knihovna v Brně, zřízené Ministerstvem kultury (dále jen "ministerstvo"),

b) krajské knihovny, zřízené příslušným orgánem kraje,

c) základní knihovny, zřízené příslušným orgánem obce,

d) specializované knihovny.“²⁸

Národní knihovna přibližuje jednotlivé druhy knihoven jejich podrobnější charakteristikou:

- **Národní knihovna České republiky** je knihovnou s univerzálním knihovním fondem doplněným specializovanými fondy. Trvale uchovává konzervační a historický fond. Zajišťuje rovný přístup všem k veřejným knihovnickým a informačním službám. Je centrem systému knihoven, kde vykonává koordinační, vzdělávací, výzkumné, metodické, poradenské činnosti. Rozsahem svých fondů je Národní knihovna největší a nejstarší knihovnou ČR. Jejím sídlem je jezuitská kolej Klementinum v Praze.
- **Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana** poskytuje služby nevidomým a těžce zrakově postiženým jedincům, a to prostřednictvím Braillova slepeckého písma, zvukových dokumentů, reliéfní grafiky a digitálních textů. Tyto publikace, nahrávky i grafiku knihovna vyrábí a distribuuje.
- **Moravská zemská knihovna v Brně** je knihovnou s univerzálním fondem, který tvoří hlavně bohemikální literatura, protože knihovna má od roku 1935 ze

²⁸ Zákon č. 257/2001 Sb. o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon) [online]. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2001, s. 5683-5688. [cit. 2012-11-29]. Dostupný z: <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/sbirka/2001/sb098-01.pdf>

zákona povinnost získávat a uchovávat úplnou domácí produkci knih, novin a časopisů. Plní také funkci krajské knihovny v Jihomoravském kraji.

- **Krajské knihovny** jsou hlavním garantem dostupnosti veřejných knihovnických a informačních služeb ve svém kraji (VISK). Krajské knihovny uchovávají a zpřístupňují knižní fondy historické a regionální literatury. Krajská knihovna má povinnost zajišťovat pro další knihovny v kraji tzv. regionální služby (vzdělávání knihovníků v regionech, funkce krajských vzdělávacích center; problematika výměnných fondů, organizace, evidence, financování; krajské systémy meziknihovních výpůjčních služeb; kontrola projektů VISK...). Tyto knihovny mohou také plnit v místě svého sídla i funkci základní knihovny, tím se podílí na zajištění veřejných knihovnických a informačních služeb obce.
- **Základní knihovny** jsou zřizované a provozované obcemi – veřejné knihovny obecní či městské (názvy: *místní, lidová, městská*...). Ve městech mívají své další pobočky. Své služby poskytují široké veřejnosti (děti, senioři, studenti...). Jejich fondy kromě beletrie, která převažuje, obsahují i naučnou literaturu. Vedle základních služeb poskytují regionální informační služby, donášku knih do seniorských domů, besedy pro žáky škol, kulturní akce...).
- **Specializované knihovny** jsou zaměřené na různé obory lidského vědění. Zaměření vyplývá z institucí, které knihovnu zřizují. Mohou to být knihovny řízené státními úřady nebo působící v rámci jiných subjektů. Své služby poskytují užší čtenářské obci. Jsou to například univerzitní knihovny a knihovny vysokých škol.²⁹

²⁹ NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR. Systém knihoven v ČR. *Knihovny.cz : Portál o českých knihovnách* [online]. ©2008-2011 [cit. 2012-11-29]. Dostupné z <http://www.knihovny.cz/co-to-je-knihovna/system-knihoven-v-cr>

2.2 Poslání veřejných knihoven

Základním cílem veřejné knihovny je zabezpečovat zdroje a služby různého druhu k uspokojování potřeb jednotlivců i skupin, které se týkají vzdělávání, osobního rozvoje, volného času a informací.

Jak uvádí Manifest IFLA/UNESCO: „*Fondy ani služby by neměly být ideologicky, politicky, ani z náboženských důvodů cenzurovány a neměly by být pod komerčním tlakem.*“³⁰

Směrnice IFLA/UNESCO (dále jen Směrnice IFLA/UNESCO) zdůrazňuje hlavní úlohu veřejných knihoven ve **shromažďování, organizování a zpřístupňování informací** všem občanům. Veřejné knihovny tak **zužují propast mezi informačně chudými a informačně bohatými.**³¹

Zpřístupňováním poznatků podporují knihovny jak **formální vzdělávání**, které probíhá ve formálních institucích (základních, středních, vysokých školách), tak i **vzdělávání neformální** související se zaměstnáním a každodenním životem jedince.³²

Marvanová vyzdvihuje řadu výhod, kterými knihovny v oblasti celoživotního vzdělávání disponují – zejména pak silné zakotvení knihoven v místní komunitě, tradici jejich partnerství s předškolními i školními institucemi a stále posilující roli součásti „**prostředí**“ celoživotního vzdělávání.³³

Veřejné knihovny také aktivně podporují kampaně a projekty na **podporu čtenářství a rozvoj čtenářské gramotnosti**, dále pořádají besedy o literatuře, se spisovateli a vyhlašují literární soutěže.³⁴

Česká republika má k dispozici jednu z nejhustších sítí knihoven. Ale úroveň vybavení veřejných knihoven moderní informační technologií a kvalifikovaným personálem se

³⁰ IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994 - Czech Version [online]. 2004 [cit. 2012-12-01]. Dostupné z: <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/czech.htm>

³¹ *Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA/UNESCO pro rozvoj*. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR, 2002. s. 13-14. Aktuality SKIP; sv. 20. ISBN 80-85851-14-8.

³² Tamtéž, s. 11.

³³ MARVANOVÁ, E. Knihovny a celoživotní vzdělávání v rámci iniciativ a projektů EU. *Knihovna plus* [online]. 2009, č. 2 [cit. 2012-11-30]. ISSN 1801-5948. Dostupný z: <http://knihovna.nkp.cz/knihovnaplus92/marvan.htm>

³⁴ *Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA/UNESCO pro rozvoj*. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR, 2002. s. 11. Aktuality SKIP; sv. 20. ISBN 80-85851-14-8.

různí. Knihovny bohatších obcí tak mohou poskytovat kromě výpůjčních služeb i informační služby komunálního, regionálního a profesního charakteru.

Lison vyjadřuje nutnost digitalizace knihoven, který vyžaduje, aby knihovny ve svých službách maximálně využívaly moderních technologií, protože jedině tak se mohou stát součástí digitálního světa.³⁵

Koncepce rozvoje 2011-2015 ukládá knihovnám za úkol poskytovat asistenci při využívání veřejného internetu, **podporovat informační gramotnost** (počítačové kurzy) a **dostupnost internetu** zejména pro seniory a ekonomicky slabší skupiny obyvatel, zajistit vysokorychlostní internet, přístup k dokumentům týkajících se práv a povinností občanů i přístup k informacím veřejné správy.³⁶

Knihovna funguje v místě svého působení jako důležité **kulturní centrum**, které spolupracuje s ostatními kulturními, vzdělávacími, společenskými a zájmovými institucemi města při prosazování umělecky hodnotné kultury a vytváření podmínek pro provozování kultury pro místní veřejnost.

Veřejná knihovna vede často historické sbírky, pořádá výstavy, spolupracuje na vytváření materiálů, které propagují místní kulturu. Pro dlouhodobý úspěch knihovny je důležité, aby vycházela z kulturních tradic místa, ve kterém působí.³⁷

Koncepce rozvoje 2011-2015, kromě stanovení pravidel spolupráce knihoven různé úrovně a dalších kulturních a paměťových organizací zdůrazňuje, že veřejné knihovny by se měly stát institucemi, které budou digitalizovat, shromažďovat a hlavně uchovávat tištěné dokumenty jako součást kulturního a vědeckého dědictví.³⁸

Veřejná knihovna je také místem, kde se setkávají lidé, kteří spolu komunikují a vzájemně na sebe působí.

³⁵ LISON, B. Knihovny: digitální, nebo společenské. *Čtenář: měsíčník pro knihovny*. 2011, roč. 63, č. 09, s. 303. ISSN 0011-2321.

³⁶ MINISTERSTVO KULTURY. *Koncepce rozvoje knihoven ČR na léta 2011 – 2015 včetně internetizace knihoven*. [online]. © 2007 [cit. 2012-12-01]. Dostupné z: http://www.mkcr.cz/assets/literatura-a-knihovny/Koncepce_rozvoje_knihoven_2011-2015.pdf

³⁷ *Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA/UNESCO pro rozvoj*. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR, 2002. s. 16. Aktuality SKIP; sv. 20. ISBN 80-85851-14-8.

³⁸ MINISTERSTVO KULTURY. *Koncepce rozvoje knihoven ČR na léta 2011 – 2015 včetně internetizace knihoven*. [online]. © 2007 [cit. 2012-12-02]. Dostupné z: http://www.mkcr.cz/assets/literatura-a-knihovny/Koncepce_rozvoje_knihoven_2011-2015.pdf

Cejpek vidí sílu knihoven poskytujících veřejné knihovnické a informační služby nejen „v pouhém zaznamenávání znalostí, zkušeností, příběhů a prožitků, ale že jsou i místy shromažďování lidí za účelem kulturně uměleckých zážitků, místy přímé komunikace mezi tvůrci a čtenáři a mezi uživateli navzájem.“³⁹

V poslední době vzrůstá také úloha knihoven v procesu **integrace exkluzí ohrožených obyvatel** – seniorů, matek na mateřské dovolené, nezaměstnaných, zdravotně handicapovaných, etnických skupin apod.

³⁹ CEJPEK, J. *Proměny let devadesátých: knihovnictví na prahu informačního věku - děje, myšlenky a názory*. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR, 2005. s. 33. Aktuality SKIP; sv. 21. ISBN 80-85851-15-6.

3 USPOKOJOVÁNÍ POTŘEB UŽIVATELŮ

3.1 Uživatelé veřejné knihovny

Knihovna potřebuje znát složení uživatelů svých služeb. Měla by znát skupiny uživatelů, které mají společné charakteristiky a cíle a jsou dostatečně velké, aby je knihovna mohla oslovit.

Je nutné rozlišit termín „uživatel“ a „registrovaný uživatel“:

- **Uživatel** knihovny je osoba či instituce, které využívají některou ze služeb knihovny a nejsou v její databázi registrovaných uživatelů.
- **Registrovaný uživatel** je podle TDKIV „osoba nebo instituce, která se registruje jako uživatel služeb knihovny nebo informační instituce a je vedena v evidenci uživatelů. Registrací uživatele vzniká mezi uživatelem a institucí právní vztah.“⁴⁰

Podle Směrnice IFLA/UNESCO potencionálními uživateli veřejné knihovny jsou tyto skupiny:

- **Lidé každého věku a kdykoliv v každém období jejich života** – děti, mladiství, dospělí.
- **Lidé se zvláštními potřebami** - lidé různých národností, z odlišných kultur a etnických skupin; tělesně postižení; lidé připoutáni k domovu; lidé v různých institucích (domovech, nemocnicích, věznicích).
- **Instituce v širší veřejné síti** – výchovně vzdělávací, kulturní a dobrovolné organizace; firmy; řídicí orgán nadřizené organizace.⁴¹

⁴⁰ ŠVEJDA, Jan. Evidovaný uživatel. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2012-12-02]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001798&local_base=KTD

⁴¹ *Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA/UNESCO pro rozvoj*. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR, 2002. s. 30. Aktuality SKIP; sv. 20. ISBN 80-85851-14-8.

Pulman říká, že „veřejné knihovny v Evropě poskytují služby následujícím rizikovým skupinám, i když nejsou v žádném případě konzistentní geograficky nebo podle druhu služeb či jejich kvality: tělesně postižení, děti a mládež ohrožená společenskou exkluzí, starší lidé ohrožení společenskou exkluzí, nezaměstnaní, drogově závislí, bezdomovci, uprchlíci, vězni, přistěhovalci, etnické a kulturní menšiny, osoby, které předčasně ukončily školní docházku, osoby hledající informace o právech občanů, osoby celoživotně se vzdělávající, vesnické obyvatelstvo, chudí lidé.“⁴²

Johnová upozorňuje na to, jak nutné je provádět průzkumy potřeb uživatelů knihovny z hlediska jejich složení a potřeb. Ve všeobecných knihovnách převažují mezi uživateli ženy, v kategorii důchodců se objevuje nový trend – roste podíl mužů, což je dáno vyšším podílem středoškolsky a vysokoškolsky vzdělaných mužů v nejstarší generaci. I tyto informace knihovna může promítat do svých propagačních materiálů. Uživatelé přicházejí do knihoven s různými cíli. Vyhledávají kulturu, vzdělání, zážitek, zábavu nebo sociální kontakt. Knihovna bude existovat, dokud bude mít o ni klient zájem. Stimulem tohoto zájmu mohou být rodiče, učitelé, přátelé, studium, akce knihovny, autorská čtení, besedy s autory, krátkodobé čtenářské legitimace zdarma.⁴³

3.2 Péče o uživatele

3.2.1 Služby

Služby mají být spolehlivé, připravené a dostupné všem. Služby uživatelům jsou jedním z prvků koncepce péče o klienta. Dalšími dvěma prvky jsou prostředí knihovny a knihovníci. Knihovníci pečují o uživatele prostřednictvím služeb. Služby mohou mít

⁴² PULMAN. *PULMAN: public libraries mobilising advanced networks: doporučení pro činnost veřejných knihoven, archivů a muzeí v podmínkách informační společnosti*: [projekt/z anglického originálu přeložili Šárka Kašpárková...et al.]. - 2. vyd., (1. knižní). Praha: Národní knihovna ČR, 2004. s. 17. ISBN 80-7050-447-1.

⁴³ JOHNOVÁ. R. Marketing v knihovnách: Model chování zákazníka a sedm marketingových otázek. *Čtenář: měsíčník pro knihovny*. 2007, roč. 59, č. 03, s. 71-72. ISSN 0011-2321.

různý obsah i rozsah v souvislosti na velikost a charakter komunity, které jsou poskytovány.

Podle Směrnice IFLA/UNESCO: „*Služby, které mají být uživatelům snadno dostupné v různé formě a různými médii jsou tyto:*

- *půjčování knih a jiných materiálů,*
- *půjčování knih z jiných knihoven = meziknihovní výpůjční služba,*
- *poskytování knih a jiných materiálů prezenčně v knihovně,*
- *informační služby s využitím tištěných i elektronických médií,*
- *poradenské služby čtenářům včetně rezervací,*
- *informační služby místní veřejnosti,*
- *výchova klientů včetně podpory boje proti negramotnosti,*
- *organizování programů a akcí.*⁴⁴

Dospělý během své životní dráhy mění své požadavky na knihovnické a informační služby. Služby dospělým mají podporovat zejména: celoživotní vzdělávání, zájmy ve volném čase, informační potřeby, četbu za účelem relaxace, veřejné a kulturní aktivity. Služby shodné s těmito požadavky, by měly být dostupné zároveň dětem a mladistvým.⁴⁵

Knihovna má najít způsob, jak zpřístupnit své služby klientům, kteří ji nejsou schopni z jakýchkoliv důvodů řádně využívat. Lidem žijícím v odlehlých oblastech je možné dopravit dokument zvláštním druhem dopravy (pojízdne knihovny, čluny s knihami). Dalšími možnostmi jsou: donášková služba lidem domů, služby v ústavech, speciální materiály pro zdravotně handicapované lidi (zvukové knihy), služby zaměřené na přistěhovalce (dokumenty v rodném jazyce).⁴⁶

Veřejné knihovny by měly organizovat prohlídky svých prostor s ohledem na cílovou skupinu svých klientů, jejich věk, vzdělání, potřeby. Exkurze by se měly realizovat zejména pro děti, žáky a studenty a to vždy po domluvě s danou konkrétní předškolní

⁴⁴ *Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA/UNESCO pro rozvoj.* Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR, 2002. s. 31. Aktuality SKIP; sv. 20. ISBN 80-85851-14-8.

⁴⁵ Tamtéž, s. 34.

⁴⁶ Tamtéž, s. 36-37.

nebo školní institucí. Těm, kteří o to požádají, by měla být poskytnuta instruktáž obsluhy knihovnického elektronického katalogu. Touto výchovou knihovny usnadňují a zlepšují svým klientům orientaci hlavně ve volném výběru, knihovnické služby se zefektivňují.

Veřejná knihovna propaguje své služby i mimo vlastní budovu, kde působí. Spolupracuje se školami, domovy dětí i seniorů, s ostatními kulturními zařízeními v místě svého působení, se svým zřizovatelem. Pořádá besedy, výstavy, soutěže, účastní se projektů a kampaní na podporu čtení a čtenářství. Aktivně propaguje společenské a kulturní události své obce (města).

3.2.2 Budova a prostředí knihovny

K tomu, aby byl uživatel spokojený, potřebuje krásné, přívětivé a pohodlné prostředí.

Budova knihovny je významnou veřejnou stavbou, které v České republice vznikají buď jako nové stavby (Krajská knihovna ve Zlíně), nebo se rodí z rekonstrukcí starších budov. (Městská knihovna ve Vsetíně sídlí například v bývalé budově okresního výboru komunistické strany.) V menších městech knihovna může tvořit součást budovy městského úřadu (Městská knihovna v Otrokovicích). Všechny budovy knihoven by měly odpovídat svým funkcím knihovnických služeb a měly by být konstruovány tak, aby své služby mohly flexibilně rozšiřovat.

Venkovní označení knihovny informuje o jejím umístění a zároveň ji propaguje. Je vhodné rozmístit v okolí ukazatele určující cestu ke knihovně. Vývěska s označením provozní doby má být umístěna z vnější strany knihovny. Hlavní vchod by měl být řádně osvětlen pouličním osvětlením a přístup do knihovny bezbariérový.

Vlastní prostor knihovny má být vhodný pro vyložení knihovnických fondů, umístění počítačů, kopírek, dostatečný pro personál a flexibilní pro další rozvoj. Každé oddělení knihovny mají mít označení, které čtenáře nasměruje dle jeho potřeb k beletrii, naučné literatuře, časopisům, čítárně, internetu a podobně. Regály mají být otevřené a

z hlediska jejich výšky snadno dostupné. Ovzduší knihovny má mít vhodnou teplotu udržovanou vytápěním a klimatizací.⁴⁷

Deklarovaný požadavek na umístění budovy knihovny je 15 minut na trase bydliště – knihovna a městská hromadná doprava. Z hlediska urbanismu by knihovna měla být významným městotvorným prvkem. Po většině knihoven se dnes můžou volně pohybovat matky s kočárky. V projektu by neměl být opomenut fakt, že ne všichni chodí do knihovny pěšky. Je třeba myslet na klienty, kteří jezdí autem nebo na kole a v co nejbližší vzdálenosti od knihovny zřídit parkoviště. Uvnitř knihoven by neměla chybět šatna s obsluhou na odkládání věcí či uzamykatelné skříňky.⁴⁸

Kurka formuluje pro dobrou knihovnu 5P takto:

- **Přívětivá** – vůči svým uživatelům, tzn. funkční s pestrými službami a bezbariérová.
- **Pohodlná** – pro zaměstnance, tzn. WC se sprchou, kuchyňka se stolem a židlemi.
- **Příznivá** – vůči knihovním jednotkám (prostory bez přímých slunečních paprsků a s odpovídajícím klimatem).
- **Působivá** (a půvabná) – v exteriéru i interiéru díky nápadité a v interiéru funkční architektuře.
- **Přístupná** - s optimální výpůjční dobou a optimálně dostupná pro uživatele.⁴⁹

3.2.3 Knihovníci

Knihovník je důležitou složkou procesu uspokojování potřeb uživatelů. Skutečnost, že knihovny by se měly stát přirozenými centry pro nejrůznější formy mimoškolního

⁴⁷ *Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA/UNESCO pro rozvoj*. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR, 2002. s. 45-48. Aktuality SKIP; sv. 20. ISBN 80-85851-14-8.

⁴⁸ KURKA, L. *Architektura knihoven*. 1. vyd. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků České republiky, 2011. s. 24-25. ISBN 978-80-85851-20-5.

⁴⁹ KURKA, L. *Architektura knihoven*. 1. vyd. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků České republiky, 2011. s. 26. ISBN 978-80-85851-20-5.

vzdělávání, klade v době rychlého rozmachu informačních a komunikačních technologií vysoké nároky na znalosti a schopnosti knihovníků.

Knihovník je obvykle definován takto: „*Pracovník knihovny, vykonávající odborné knihovnické práce, zahrnující výběr, zpracování, organizování, vyhledávání, zpřístupňování, resp. dodávání dokumentů a informací uživatelům knihovny.*“⁵⁰

Podle Manifestu IFLA/UNESCO „*je knihovník aktivním spojovacím článkem mezi uživatelem a knihovními fondy. Předpokladem zabezpečení dostatečné úrovně služeb je knihovnickova odborná kvalifikace a jeho další vzdělávání.*“⁵¹

Cejpek orientuje svoji představu o knihovníkovi do budoucnosti takto: „*Představuji si knihovníka nejbližší budoucnosti jako vzdělaného a kultivovaného partnera, rádce a také učitele čtenářů a uživatelů. Odtud plynou požadavky na jeho vlastnosti, schopnosti a vzdělání. V průběhu zpravidla univerzitního vzdělání musí zvládnout v míře, kterou vyžaduje postupující automatizace, to, čemu se říká „knihovnické řemeslo“. Nejsou to jen informační technologie na takové úrovni, aby je mohl spolehlivě používat, ale aby je také byl schopen učit čtenáře a uživatele.... Knihovník by si měl osvojit komunikační schopnosti, umění naslouchat a porozumět lidem, mít k nim zásadně pozitivní přístup a také porozumět tomu, jak člověk poznává.*“⁵²

Směrnice IFLA požaduje na pracovnících veřejné knihovny tyto vlastnosti a dovednosti: schopnost konstruktivně komunikovat s lidmi, schopnost porozumět potřebám uživatelů, schopnost spolupracovat s jednotlivci i skupinami z řad veřejnosti, znalost a porozumění pro kulturní rozmanitost, znalost fondu knihovny a způsobů jeho zpřístupňování, organizační schopnosti, flexibilita, přístupnost novým myšlenkám a změnám, schopnost spolupráce s ostatními při zajišťování knihovnických služeb, znalost komunikačních a informačních technologií.⁵³

⁵⁰ PLANKOVÁ, J. Knihovník. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2012-12-02]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000737&local_base=KTD

⁵¹ *IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994 - Czech Version* [online]. 2004 [cit. 2012-12-02]. Dostupné z: <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/czech.htm>

⁵² CEJPEK, J. *Proměny let devadesátých: knihovnictví na prahu informačního věku - děje, myšlenky a názory*. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR, 2005. s. 50. Aktuality SKIP; sv. 21. ISBN 80-85851-15-6.

⁵³ *Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA/UNESCO pro rozvoj*. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR, 2002. s. 59-60. Aktuality SKIP; sv. 20. ISBN 80-85851-14-8.

4 METODY HODNOCENÍ KVALITY SLUŽEB KNIHOVEN

Veřejné knihovny poskytující veřejné služby a financované z veřejných rozpočtů jsou na jedné straně pod tlakem svého zřizovatele, kterému musí prokazovat svou efektivnost, na druhé straně na ně vyvíjí tlak uživatel se svými potřebami a požadavky. Proto byly vyvinuty metody měření výkonu činnosti knihovny a posuzování kvality jejích služeb.

4.1 Metody porovnávání výkonu činnosti knihoven

Metody porovnávání výkonu činnosti knihoven jsou především benchmarking⁵⁴ a porovnávání podle standardu veřejných knihovnických a informačních služeb.

4.1.1 Projekt „Benchmarking knihoven“

První metodou měření výkonu činnosti knihoven, ve které jsou využívána jejich statistická data, je srovnávání vlastních výkonů s výkonem jiných knihoven. Nevýhodou metody je, že její součástí není hodnocení uživatelů.

Benchmarking je specifický postup zlepšovacích činností zaměřených na špičkové postavení, vyvinutý firmou Xerox Corporation na počátku 80. let 20. století.⁵⁵

⁵⁴ Termín vznikl z anglického slova „benchmark“, které se lze překládat jako „komparativní bod“ či „porovnávací ukazatel“.

⁵⁵ ŽÁK, M., ed. a kol. *Velká ekonomická encyklopedie*. Praha: Linde, 1999. s. 100. ISBN 80-7201-172-3.

Portál Národní knihovny České republiky rozumí benchmarkingem „moderní nástroj řízení, který prostřednictvím měření výkonů a procesů organizace a jejich systematického porovnávání s výkonem ostatních hledá nejlepší řešení. Poskytuje manažerům lépe poznat vnitřní fungování organizace a identifikovat příležitosti ke zlepšení. Umožňuje efektivní sdílení zkušeností a nejlepší praxe, podporuje spolupráci a je významným nástrojem každé "učící se" organizace.“⁵⁶

Podle Richtera pro oblast knihoven lze termín „benchmarking“ definovat jako „metodu vzájemného srovnávání výkonu a činnosti knihoven; metodu zjišťování nejlepších výsledků a jejich uplatnění ve vlastní činnosti knihovny.“⁵⁷

Projekt „Benchmarking knihoven“ iniciovala Národní knihovna České republiky a byl zahájen v roce 2005 výzvou knihovnám na zapojení se do projektu. Účast v tomto projektu je dobrovolná. Postup benchmarkingu se skládá z následujících bodů:

- Analýza vlastních výkonů a situace knihovny.
- Nalezení knihovny pro vzájemné porovnávání.
- Analýza dosažených výsledků, vzájemné srovnávání.
- Změny ve vlastní činnosti, využití nových postupů a získaných zkušeností.
- Měření dosažených výsledků, zjištění účinnosti změn.⁵⁸

Předmětem vzájemného porovnávání je v současné době dvacet devět identifikátorů, které jsou rozděleny do tří skupin:

- **Podmínky pro činnost knihovny** – například identifikátory: objem knihovního fondu na 1000 obyvatel, počet studijních míst na 1000 obyvatel, počet hodin pro veřejnost týdně.
- **Uživatelé, služby** - například identifikátory: registrovaní čtenáři (% z obsluhované populace), kulturní akce na 1000 obyvatel, počet výpůjček na registrovaného čtenáře, obrat knihovního fondu, internetové služby.

⁵⁶ NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR. *Projekt "Benchmarking knihoven"* [online]. 2012 [cit. 2012-12-03]. Dostupné z: http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=02_Odb/Benchmarking.htm

⁵⁷ RICHTER, V. Co je benchmarking. *Čtenář: měsíčník pro knihovny* [online]. 2008, roč. 61, č. 2 [cit. 2012-12-03]. ISSN 0011-2321. Dostupné z: <http://ctenar.svkk1.cz/clanky/2009-roc-61/02-2009/tema-benchmarking-knihoven-55-329.htm>

⁵⁸ RICHTER, V. Benchmarking knihoven - jak poznat dobrou knihovnu?. *Bulletin SKIP* [online]. 2008, č. 2 [cit. 2012-12-04]. ISSN 1213-5828. Dostupný z: http://skip.nkp.cz/Bulletin/Bull08_209.htm

- **Financování, výdaje, efektivita** – například identifikátory: celkové provozní náklady v přepočtu na jednoho obyvatele, náklady na pořízení knihovního fondu na výpůjčku.⁵⁹

4.1.2 Standard veřejných knihovnických a informačních služeb

Ve druhé metodě jde o porovnání knihovny se „standardem nejlepší možné praxe“. Působnost standardu je omezena na veřejné knihovnické informační služby (VKIS) poskytované knihovnami provozovanými obcemi. Pro potřeby standardizace bylo zmapováno mnoho oblastí knihovnické činnosti a důležitých podmínek nezbytných pro fungování knihoven. Standard má formu doporučení.

Počátkem roku 2005 vydalo Ministerstvo kultury Metodický pokyn k vymezení standardu (VKIS), ve kterém bylo přesně vymezeno pět oblastí pro standardizaci:

- počet hodin pro veřejnost,
- počet studijních míst,
- počet počítačů připojených k internetu pro veřejnost,
- počet přírůstků knihovního fondu (KF) za rok,
- náklady na nákup KF na jednoho obyvatele obce/města.⁶⁰

Pro účely standardu byly stanoveny kategorie knihoven, pro které byly zpracovány kvalitativní a kvantitativní parametry jednotlivých služeb. Základním kritériem pro jejich určení se stal počet obyvatel v obci, respektive rozsah obsluhované populace.

Cílem standardu je zlepšit dostupnost a kvalitu služeb pro uživatele, umožnit knihovnám, provozovatelům knihoven, obcím, krajům a ústředním orgánům státní

⁵⁹ NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR. *Projekt "Benchmarking knihoven"* [online]. 2012 [cit. 2012-12-04]. Dostupné z: http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=02_Odb/Benchmarking.htm

⁶⁰ MINISTERSTVO KULTURY ČR. *Metodický pokyn Ministerstva kultury ČR k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřizovanými a provozovanými obcemi a kraji na území ČR*. 2005 [online]. 2005. [cit. 2012-12-04]. Dostupné z: <http://knihovnam.nkp.cz/docs/Metodpokyn-standardVKIS.pdf>

správy provádět srovnání a kontrolu dostupnosti a kvality VKIS, stát se nástrojem motivace a pomůckou pro plánování a využívání peněžních prostředků z veřejných rozpočtů.⁶¹

V roce 2012 byl Standard VKIS inovován. Došlo k aktualizaci stávajících indikátorů a vymezení indikátorů nových (například webová prezentace knihovny, měření spokojenosti uživatelů, pracovníci knihovny a jejich vzdělávání).

4.2 Průzkumy spokojenosti uživatelů

Zjišťování spokojenosti uživatelů veřejných knihoven průzkumy je důležité k zefektivnění veřejných a informačních služeb knihovny. Je třeba znát potřeby a požadavky, které jsou charakteristické pro určitou skupinu uživatelů. Typ výzkumu může být *kvalitativní* (technika hloubkového rozhovoru) nebo častější *kvantitativní*, kdy formou dotazníku ověřujeme stanovené hypotézy.

Výzkumy v knihovnách jsou podle Čermáka specifickým případem ankety či výběrového šetření. Anketa (samovýběr) je spíše nereprezentativní, výběrové šetření je reprezentativní, ale potřebuje oporu výběru.⁶²

V roce 2007 a znovu v roce 2010 byly uskutečněny reprezentativní výzkumy obyvatel České republiky a jejich vztahu ke čtení, které zahrnovaly i vztah mezi čtenáři a veřejnými knihovnami. V letech 2006-2007 se uskutečnily dva větší průzkumy v knihovnách České republiky, kdy klienti hodnotili služby Národní knihovny České republiky a Filozofické fakulty Masarykovy univerzity v Brně. Důvodem obou výzkumů byla snaha o trvalé zkvalitňování služeb a otevírání se akademické komunitě. Knihovny různých druhů a velikostí realizují průzkumy čtenářských potřeb a

⁶¹ MINISTERSTVO KULTURY ČR. *Metodický pokyn Ministerstva kultury ČR k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřizovanými a provozovanými obcemi a kraji na území ČR*. 2005 [online]. 2005. [cit. 2012-12-04]. Dostupné z: <http://knihovnam.nkp.cz/docs/Metodpokyn-standardVKIS.pdf>

⁶² ČERMÁK, D. *Jak konstruovat a vyhodnocovat průzkumy mezi čtenáři knihoven* [online]. 2006 [cit. 2012-12-04]. Dostupný z: <http://www.lib.cas.cz/caslin-2006/program.php>

spokojenosti se službami. V roce 2009 byly provedeny tři rozsáhlé výzkumy: dva v Městské knihovně v Praze a jeden Moravské zemské knihovně v Brně.

4.2.1 Realizované velké výzkumy v ČR

V roce 2007 a znovu v roce 2010 byl realizován **výzkum vztahu mezi obyvateli ČR a veřejnými knihovnami**. Výsledkem výzkumu z roku 2010 bylo zjištění, že veřejné knihovny navštěvují téměř **dvě pětiny obyvatel starších 15 let**. Do knihovny chodí téměř každá druhá žena, ale ani ne každý třetí muž. Hranicí mezi návštěvníky a nenávštěvníky knihovny vytváří maturita. Ze služeb nejvíce klientů využívá půjčování knih (**96%**) a časopisů (**50%**) nejméně vzdělávací akce (**14%**) a rešerše (**4%**). Téměř polovina (**48,5%**) obyvatel neví, zda je se službami knihovny spokojena. **15%** je velmi spokojeno, **26%** spíše spokojeno, **8%** napůl, **2%** spíše spokojeno, **0,5%** velmi nespokojeno. Čím silnější čtenář, tím je větší spokojenost. Ve srovnání dat z let 2007 a 2010 se ukazuje, že za tři roky přibylo nepatrně návštěvníků v nejmladší vrstvě a výrazně v nejstarší vrstvě občanů. Výrazně se ale propadl střední věk a také města od 5 000-20 000 obyvatel (minus 9 procent). Celkově si knihovny počet návštěvníků udržely. Knihovnu nikdy nenavštívil vysoký počet lidí ve věku 25-34 let.⁶³

Městská knihovna v Praze realizovala v roce 2009 dva výzkumy mezi svými čtenáři. Cílem prvního výzkumu bylo zjistit, proč čtenáři přestávají využívat služeb knihovny. Cílovou skupinou se stali čtenáři, kteří uskutečnili v roce 2007 alespoň jednu výpůjčku, žádnou výpůjčku v roce 2008 a je jim nejméně 17 let. Z velkého množství čtenářů, kteří splňovali zadané podmínky, byli dotazováni někteří metodou náhodného výběru. Respondenti byli dotazováni formou on-line dotazníku, telefonicky a malá část z nich klasickou poštou. Celkem odpovědělo 713 čtenářů. Závěrem výzkumu bylo zjištění, že nejčastější příčinou čtenářské pasivity je: změna osobní situace (**1/3** čtenářů), nedostatek

⁶³ TRÁVNÍČEK, J. *Čtenáři a internauti: obyvatelé České republiky a jejich vztah ke čtení (2010)*. 1.vyd. Brno: Host ve spolupráci s Národní knihovnou České republiky, 2011. s. 95-100. ISBN 978-80-7294-515-3.

času (1/3 čtenářů), změna pobytu (1/3 čtenářů), nespokojenost s fondem včetně nedostupnosti titulů a dlouhé rezervace (1/5 čtenářů). 1/10 čtenářů si knihy raději kupuje, stejný počet dává přednost jiné knihovně. 1/10 čtenářů služby využívá, ale půjčuje jim na svou průkazku někdo jiný. Z „nových služeb“ si čtenáři nejdříve žádali možnost půjčit si elektronické knihy přes internet a možnost vrátit knihu na jakékoli pobočce.⁶⁴

Druhý výzkum v Městské knihovně v Praze byl zaměřený na aktivního čtenáře. Cílem výzkumu bylo získat názory na služby knihovny. Cílovou skupinou se stali aktivní čtenáři starší 16 let, kteří měli za první pololetí 2009 nejméně pět výpůjček. Čtenáři byli vybíráni metodou náhodného výběru. Výzkum byl proveden formou on-line dotazníku. Návratnost dotazníků byla 63%, celkem odpovědělo 5 666 čtenářů. Výsledkem výzkumu bylo zjištění, že na služby, které knihovna nabízí, je nutné stále upozorňovat a využívat k tomu webové stránky knihovny, facebook, nástěnky i osobní komunikaci. V oblasti prostředí knihovny by čtenáři nejvíce uvítali větší počet míst k sezení (32%) a možnost vzít si do knihovny kávu (22%). Ze stávajících služeb, které čtenáři neznají a chtěli by je využívat, byl největší zájem o historii výpůjček (40%). Nejžádanějšími „novými“ službami se ukázaly: e-mailový informační zpravodaj (84%), možnost vracet knihy na jakékoli pobočce (66%) a více knižních novinek (58%).⁶⁵

Moravská zemská knihovna v Brně uskutečnila v roce 2010 výzkum spokojenosti svých uživatelů. Cílem šetření bylo zjistit spokojenost uživatelů se službami, fondy a prostory knihovny a přinést podněty pro její další rozvoj. Cílovou skupinou byli čtenáři knihovny, kteří byli osloveni dotazníkovou formou v elektronické i tištěné podobě. Vzorek tvořil 1 190 respondentů. Výsledkem zkoumání bylo zjištění, že typickým klientem Moravské zemské knihovny je žena (62%), vysokoškolský/á student/ka (50%) humanitního zaměření (62%), ve věku 21 – 26 let (55%), který/á navštěvuje knihovnu ze studijních důvodů (71%). Zásadní potřebou čtenářů je větší možnost absenčního půjčování, zvláště beletrie (73%), rozšíření provozní doby knihovny (o víkendy, nonstop). Skoro polovina klientů (49%) by uvítala přístroj na samoobslužné

⁶⁴ ČERNÝ, P., ŠANTORA, R., HANZLÍKOVÁ, L., a ŘEHÁK T. Půjčování elektronických knih v knihovnách. *Čtenář: měsíčník pro knihovny*. 2010, roč. 62, č. 05. s. 167-168. ISSN 0011-2321.

⁶⁵ ČERNÝ, P., ŠANTORA, R., HANZLÍKOVÁ, L., a ŘEHÁK, T. Půjčování elektronických knih v knihovnách. *Čtenář: měsíčník pro knihovny*. 2010, roč. 62, č. 06. s. 211-213. ISSN 0011-2321.

půjčování knih (selfcheck), **55%** respondentů by uvítalo osobní studijní boxy a **40%** by preferovalo kolektivní studovnu. Byl také oceněn přístup a ochota pracovníků knihovny.⁶⁶

⁶⁶ PRÁZOVÁ, I. Informační servis: Moravská zemská knihovna a její čtenáři podle výzkumu uživatelské spokojenosti. *Bulletin SKIP*. 2011, roč. 20, č. 02, s. 37. ISSN 1210-0927.

5 MĚSTSKÁ KNIHOVNA OTROKOVICE

5.1 O knihovně

Na přelomu let 1896 a 1897 byl v Otrokovicích založen čtenářský spolek, který se stal základem dnešní městské knihovny. Za účelem vzdělávání občanů spolek pořádal besedy, přednášky, vydával „Veřejné listy“ a založil spolkovou knihovnu, která byla 9. ledna 1920 propůjčena obci a stala se tak veřejnou knihovnou. Od té doby se rozrůstal její knižní fond a několikrát se stěhovala. Až do roku 1966 knihovnu vedl dobrovolný knihovník. V tomto roce se knihovna profesionalizovala. V roce 1968 se knihovna rozšířila o tzv. funkci Knihovnického střediska Otrokovice zapojením pěti místních knihoven v obcích Machová, Mysločovice, Sazovice, Hostišová, Tlumačov.⁶⁷

Městská knihovna v Otrokovicích je součástí sítě 10 veřejných profesionálních knihoven (Brumov-Bylnice, Fryšták, Luhačovice, Napajedla, Slavičín, Slušovice, Štítná nad Vláří, Valašské Klobouky, Vizovice) a celkově jejich 15 poboček.⁶⁸

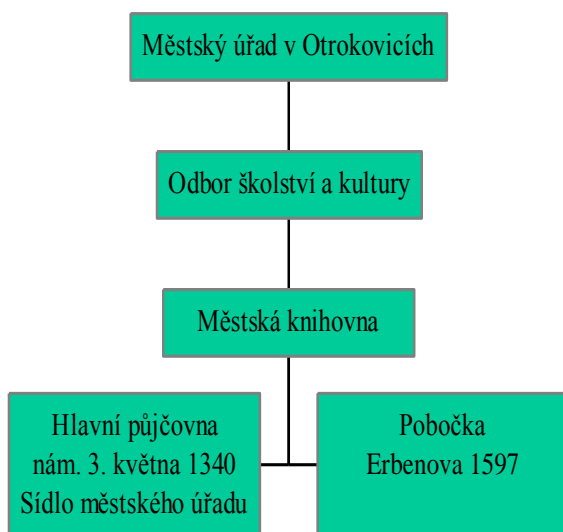
Do roku 2001 spadala knihovna pod Krajskou knihovnu Františka Bartoše ve Zlíně, která v současné době zajišťuje výše deset zmiňovaných knihoven metodicky a je to také knihovna s regionální působností. V tomto roce se však zřizovatelem stává Město Otrokovice a knihovna jeho organizační složkou. Od roku 2011 je knihovna oddělením Odboru školství a kultury Městského úřadu v Otrokovicích (viz. obr. 1).

V knihovně pracuje v současné době pět knihovnic (tři v hlavní půjčovně, jedna v pobočce a jedna knihovnice pracuje na půl úvazku v hlavní půjčovně a na půl úvazku v pobočce). Dvě knihovnice mají vysokoškolské vzdělání, tři střední odborné s maturitou. Všichni pracovníci se zúčastňují odborných seminářů a školení, dále se vzdělávají v oblasti informačních a komunikačních technologií.

⁶⁷ MĚSTSKÁ KNIHOVNA OTROKOVICE. *Knihovna Otrokovice* [online]. 1998 [cit. 2012-12-05]. Dostupné z: <http://knihovna.otrokovice.cz/>

⁶⁸ TOMANCOVÁ, J. *Knihovny Zlínského kraje: činnost a výsledky veřejných knihoven 2011*. Zlín: Krajská knihovna Františka Bartoše, 2012. s. 7. ISBN 978-80-86886-42-8.

Obrázek 1: Zařazení knihovny do organizační struktury Městského úřadu



Zdroj: Radka Jarková (vlastní šetření)

Městská knihovna Otrokovice na základě Smlouvy o poskytování regionálních knihovnických služeb v rámci regionálních funkcí, uzavřená mezi Krajskou knihovnou Františka Bartoše ve Zlíně a městem Otrokovice poskytuje profesionální knihovnické služby pro tyto knihovny: Místní knihovna Hostišov, Knihovna Machová, Obecní knihovna v Mysločovicích, Obecní knihovna Sazovice, Místní knihovna Tlumačov. Zřizovateli těchto knihoven jsou příslušné obce. Pracovnice Městské knihovny Otrokovice vykonávají profesionální a metodickou pomoc, vedou evidenci knihovních fondů a dle Zákona o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb č. 257/2001 Sb. provádí revize knihovního fondu.⁶⁹

Činnost regionálních funkcí byla v roce 2011 zaměřena na pomoc při tvorbě a aktualizaci webových stránek knihoven, zpřístupnění on-line katalogů knihoven a retrospektivní zápis knihovního fondu. Výkon regionálních funkcí koordinuje Krajská knihovna Františka Bartoše ve Zlíně.

⁶⁹ MĚSTSKÁ KNIHOVNA OTROKOVICE. *Knihovna Otrokovice* [online]. 1998 [cit. 2012-12-06]. Dostupné z: <http://knihovna.otrokovice.cz/>

5.2 Prostředí knihovny

V současné době se městská knihovna a zároveň její hlavní půjčovna nachází v prostorách budovy Městského úřadu v Otrokovicích přímo na náměstí, tedy v centru města. Budova je typická stavba socialistické moderní architektury 80. let 20. století a má pouze dvě podlaží. Její výhodné umístění dokresluje blízkost autobusových zastávek v obou směrech, nedaleký obchod i škola. Komfort lokality dokresluje parkoviště umístěné přímo za budovou i proti dešti chráněný stojan pro kola. Knihovna má díky výtahu bezbariérový přístup.

Přestože knihovna disponovala dříve samostatnými úseky pro dospělé čtenáře, děti a mládež, oddělenou studovnou a čítárnou, je dnes soustředěna do prostoru 126 m². Těmito velkými změnami knihovna prošla v letech 1991 – 1993, kdy se knihovní fond a další služby musely uspořádat tak, aby se do prostor, ve kterých setrvávají i nyní, vešly. I když jde o jeden společný prostor, je knihovní fond rozdělen na jednotlivé úseky (dětí a mládež, dospělí), čítárnu se studovnou, dvě místa určená pro internet a zároveň pro elektronický katalog knihovny. Nechybí ani dětský koutek na hraní a kreslení. Výpůjční pult je umístěn v přední části knihovny a doplněn kopírkou. Prostory zvýšeného podlaží (6m) jsou využity jako pracovní zázemí pro knihovníky a také jako odlehčovací sklad. Interiér knihovny je vlastně mezonetem, který na jedné straně působí atypicky, na straně druhé současné prostory hlavně z hlediska jejich velikosti jsou pro současné potřeby moderní veřejné knihovny naprosto nevyhovující.

Podobně do jednoho prostoru jsou sloučeny i služby v *pobočce* knihovny v Erbenově ulici, v jejímž okolí se nacházejí domovy pro seniory, další základní školy, střední škola, Naděje – centrum pro fyzicky i duševně handicapované jedince. Přestože se jedná o pobočku, kterou navštěvuje méně klientů než hlavní půjčovnu, jsou její prostory daleko komfortnější než prostory hlavní půjčovny, hlavně té části budovy, která je určena personálu knihovny.

Obě půjčovny jsou vybaveny automatizovaným výpůjčním systémem kpWin SQL a obě budovy mají tyto výpůjční systémy propojeny. Zatímco hlavní půjčovna je součástí komplexu městského úřadu, pobočku tvoří samostatná přízemní budova, která je rovněž

vybavena bezbariérovým vstupem. Obě budovy jsou řádně označeny a nechybí ani informace o provozní době. Na pobočce chybí automat na nápoje.

5.3 Služby uživatelům

Registrovaným uživatelem Městské knihovny v Otrokovicích se může stát každý občan, který si vyplní přihlášku a zaplatí roční registrační poplatek. Po přihlášení uživatel obdrží průkaz, kterým se prokazuje při každé návštěvě. Čítárna i přístup k internetu je volně přístupný i pro neregistrované uživatele. Registrovaní uživatelé jsou rozděleni do dvou skupin: děti a mládež (do 15 let věku) a dospělí (uživatelé starší 15 let).

Ke konci roku 2011 knihovna evidovala **1828** uživatelů, kteří dosáhli minimálně 15 let věku.⁷⁰

V roce 2010 bylo evidováno **1809** dospělých uživatelů.⁷¹

Městská knihovna v Otrokovicích poskytuje svým uživatelům následující služby:

Výpůjční služby, které se dělí na **prezenční** půjčování (v prostorách knihovny) a **absenční** půjčování (mimo prostory knihovny). Absenčně lze vypůjčit většinu fondu, prezenčně se půjčují některé vzácné a drahé výtisky a aktuální čísla.

Knihovní fond Městské knihovny je rozdělen na a) dokumenty pro děti a mládež a b) dokumenty pro dospělé. Knihovní systém KpWin SQL, který knihovna využívá, neumí ve statistice rozdělit knihovní jednotky podle věku.

Ke konci roku 2011 evidovala knihovna ve svém fondu celkem **55 691** knihovní jednotku (dále k. j.) - z toho byla naučná literatura **18 157 k. j.**; beletrie **37 534 k. j.**⁷²

V roce 2010 to bylo **55 378 k. j.** (naučná **18 284**; beletrie **37 094**). Z následujících údajů vyplývá, že počet knihovních jednotek ve fondu knihovny je více méně stabilní. To znamená, že knihovna vyřazuje přibližně stejný počet dokumentů, jako nakupuje.⁷³

⁷⁰ TRMALOVÁ, J. *Statistický výkaz* za rok 2011. Otrokovice: Městská knihovna, 2012. s. 1.

⁷¹ TRMALOVÁ, J. *Statistický výkaz* za rok 2010. Otrokovice: Městská knihovna, 2011. s. 1.

⁷² TRMALOVÁ, J. *Statistický výkaz* za rok 2011. Otrokovice: Městská knihovna, 2012. s. 1.

⁷³ TRMALOVÁ, J. *Statistický výkaz* za rok 2010. Otrokovice: Městská knihovna, 2011. s. 1.

V roce 2011 knihovna disponovala **70** druhy periodik (noviny a časopisy),⁷⁴ což bylo o 6 druhů periodik méně, než tomu bylo v roce 2010 (**76**).⁷⁵

Snížení počtu periodik bylo způsobeno jednak vzrůstem cen novin a časopisů, jednak nízkým zájmem uživatelů o některý druh periodik.

V roce 2010 si dospělí uživatelé vypůjčili pouze **12 305 naučných knih** a **75 118** beletristických knih, což bylo o více jak 5 000 knih méně než v roce 2011.⁷⁶

V roce 2011 bylo evidováno **14 886** výpůjček naučných knih a **80 967** beletristických knih.⁷⁷

Informační služby - bibliograficko-informační služby (informace bibliografického a faktografického charakteru), přístup na internet, elektronické služby. Knihovna zpřístupňuje veřejný internet zdarma, umožňuje přístup k online katalogu Městské knihovny v Otrokovicích, Krajské knihovny Františka Bartoše ve Zlíně i Národní knihovny České republiky. Informuje o svých akcích, knižních novinkách prostřednictvím facebooku, www stránek i nástěnek a Otrokovických novin.

Počet návštěvníků využívajících v knihovně volně přístupný internet stoupá. V roce 2010 bylo registrováno **1 849** návštěvníků.⁷⁸

V roce 2011 jejich počet stoupl na **2 106**. Zde ovšem není statistika přesná, protože se evidují návštěvy ne uživatelé internetu, kteří se stále opakují. Uživatelé veřejného internetu nejsou povinni vlastnit registrační průkaz knihovny.⁷⁹

Reprografické a kopírovací služby – poskytují se pouze kopie z vlastních dokumentů knihovny nebo z dokumentů získaných v rámci meziknihovní výpůjční služby. Uživatelé na internetu si mohou vytisknout potřebné materiály. Papír i tisk knihovna poskytuje zdarma. Klientům i veřejnosti je k dispozici jedna kopírka a dvě tiskárny připojené k osobním počítačům.

Rezervační služby – se realizují dvěma způsoby. Uživatel si sám prostřednictvím internetu nebo na požádání může bezplatně rezervovat dokument knihovny.

⁷⁴ TRMALOVÁ, J. *Statistický výkaz* za rok 2011. Otrokovice: Městská knihovna, 2012. s. 1.

⁷⁵ TRMALOVÁ, J. *Statistický výkaz* za rok 2010. Otrokovice: Městská knihovna, 2011. s. 1.

⁷⁶ Tamtéž.

⁷⁷ TRMALOVÁ, J. *Statistický výkaz* za rok 2011. Otrokovice: Městská knihovna, 2012. s. 1.

⁷⁸ TRMALOVÁ, J. *Statistický výkaz* za rok 2010. Otrokovice: Městská knihovna, 2011. s. 1.

⁷⁹ TRMALOVÁ, J. *Statistický výkaz* za rok 2011. Otrokovice: Městská knihovna, 2012. s. 1.

Meziknihovní výpůjční služby – jsou knihovnou zprostředkovány na požádání klienta v případě, že požadovaný dokument není ve fondu knihovny. Meziknihovní služba funguje v rámci celé České republiky. V otrokovické knihovně uživatel zaplatí pouze náklady na poštovné. V roce 2011 bylo kladně vyřízeno **18** požadavků otrokovických klientů z 19. A byly splněny **3** požadavky z jiných knihoven.⁸⁰

Podpora čtenářské a informační gramotnosti – je realizována prostřednictvím kulturních a vzdělávacích akcí určených široké veřejnosti. V roce 2011 a 2012 to byly například tyto akce: Jaroslav Seifert – beseda pro žáky škol; Cestou necestou – každoroční posezení se člen Klubu turistů v Otrokovících nad cestopisnými knihami a fotografiemi; Besedy se spisovateli – Klárou Janečkovou, Josefem Holcmanem, Stanislavem Motlem; Nebojme se internetu – výukové lekce pro seniory.

V roce 2010 navštívilo **98** akcí **1748** občanů.⁸¹

V roce 2011 knihovna uspořádala pouze **74** kulturních akcí, které ovšem navštívilo **2 250** návštěvníků a evidovaných uživatelů (dětí i dospělých).⁸²

Dále knihovna podporuje a propaguje kampaně na podporu čtenářství. Jsou to například tyto projekty: *Celé Česko čte dětem* (zaměřené na hlasité předčítání rodičů dětem), *Noc s Andersenem* (nocování dětí a knihovníků v knihovně), *Velké Říjnové Společné Čtení* (společné čtení v knihovnách v rámci další akce *Týdne knihoven*), *Březen měsíc čtenáře* (akce lákající čtenáře do knihoven), *Čtení pomáhá* (umožňuje dětem podílet se na charitativní činnosti), *Čte(Sy)rád: Čtenářův sympatický rádce* (veřejnosti on-line dostupná elektronická databáze zaměřená na doporučení knih), *Knih mého srdce* (anketa TOP dvanácti nejčtenějších knih v České republice) nebo *Moje kniha* (anketa).

⁸⁰ TRMALOVÁ, J. *Statistický výkaz* za rok 2011. Otrokovice: Městská knihovna, 2012. s. 1.

⁸¹ TRMALOVÁ, J. *Statistický výkaz* za rok 2010. Otrokovice: Městská knihovna, 2011. s. 1.

⁸² TRMALOVÁ, J. *Statistický výkaz* za rok 2011. Otrokovice: Městská knihovna, 2012. s. 1.

5.4 Plnění standardu veřejných knihovnických a informačních služeb

Vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb (VKIS) vycházelo v roce 2011 z metodického pokynu Ministerstva kultury České republiky k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území České republiky vydaného v roce 2005. VKIS slouží jako nástroj motivace a jeho indikátory jsou využívány při poskytování peněžních prostředků z veřejných rozpočtů za účelem podpory rozvoje VKIS. Kritéria podmínek pro poskytování knihovnických služeb jsou diferencovány pro knihovny působící v různě velkých obcích a městech. Základním kritériem byl zvolen počet obyvatel v obci.⁸³

Otrokovice mají **18 472** obyvatel.

Tabulka 1: Plnění standardu VKIS v roce 2011

	Knihovna Otrokovice	Doporučená hodnota	Plnění
Počet provozních hodin týdně	38	35-45	+
Nákup knihovnických jednotek/obyvatele	17	25-35	-
Roční přírůstek	1602	1500-4000	+
Studijní místa	34	28-40	+
Veřejný internet	4	7-10	-

Zdroj: TRMALOVÁ, J. *Roční výkaz o knihovně za rok 2011*. Otrokovice: Městská knihovna, 2012. s. 1.⁸⁴

Doporučené hodnoty uváděné u jednotlivých kategorií vycházely z celostátního průměru za rok 2002 podle výsledků rezortní statistiky kultury zpracovávané Národním

⁸³ TOMANCOVÁ, J. *Knihovny Zlínského kraje: činnost a výsledky veřejných knihoven 2011*. Zlín: Krajská knihovna Františka Bartoše, 2012. 43 s. ISBN 978-80-86886-42-8.

⁸⁴ TRMALOVÁ, J. *Roční výkaz o knihovně za rok 2011*. Otrokovice: Městská knihovna, 2012. s. 1.

informačním poradenským střediskem pro kulturu. V tabulce jsou uvedené doporučené hodnoty pro města s počtem obyvatel od 10 001-20 000.

Městská knihovna v Otrokovicích nesplnila kritérium pro nákup knihovního fondu. V přepočtu na jednoho obyvatele města Otrokovic v roce 2011 nakoupila pouze **17** knihovních jednotek na obyvatele. Nesplňuje rovněž ani počet míst určených pro využívání veřejného internetu a to hlavně z důvodů omezeného prostoru hlavní půjčovny. Následující tabulka ukazuje plnění standardu jednotlivými knihovnami ve zlínském okrese.

Tabulka 2: Plnění standardu VKIS veřejnými knihovnami okresu Zlín v roce 2011

	Obsluh. populace	Počet hodin týdně	Nákup knih. fondu	Roční přírůstek	Studijní místa	Veřejný internet	Srovnání knihoven 2010
Krajská knihovna	77 081	-	+	+	+	+	stejně
Brumov - Bylnice	5 752	+	+	+	+	+	vše
Fryšták	3 756	+	-	+	+	-	stejně
Luhačovice	5 266	+	+	+	+	+	vše
Napajedla	7 351	+	+	+	+	+	vše
Otrokovice	18 472	+	-	+	+	-	zlepšení
Slavičín	6 786	+	+	+	+	+	vše
Slušovice	2 986	+	+	+	+	+	vše
Štítná nad Vláří	2 282	+	-	+	+	+	stejně
Valašské Klobouky	5 065	+	+	+	+	+	vše
Vizovice	4 981	+	-	+	+	+	stejně

Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

V okrese Zlín v roce 2011 všechna kritéria standardu VKIS splnilo **6** knihoven, **3** knihovny nesplnily 1 kritérium, **2** knihovny (Otrokovice) nesplnily 3 kritéria.

Shrnutí teoretické části: V době rychlého rozmachu moderních informačních a komunikačních technologií je pro člověka čtení důležitější než kdykoliv před tím. Samotná schopnost číst však nestačí. Je nutné, aby člověk porozuměl čtenému textu, uměl vyhledávat důležité informace a tyto informace umět prakticky využívat pro své úspěšné uplatnění v osobním životě i na trhu práce. Z tohoto důvodu je podpora rozvoje čtenářství, jako významného socio-kulturního faktoru, velmi důležitá a knihovny v tomto směru sehrávají jednu z hlavních rolí. Tak rychle, jak se mění vnější podmínky, mění se a formuje čtenářská veřejnost, její potřeby, motivace, hodnoty. Úkolem knihoven je pak umět pružně reagovat na tyto změny a přizpůsobit jim své služby.

Česká republika disponuje rozsáhlou sítí knihoven, které se liší svou velikostí a rozsahem poskytovaných služeb. Veřejné knihovny ale spojuje jejich společný úkol - získávat, zpracovávat, uchovávat a zpřístupňovat informace. Knihovny zároveň poskytují poradenské a informační služby, podporují oblast formálního a neformálního vzdělávání, rozvoj čtenářské gramotnosti, osobní růst, využívání volného času a působí také jako místa, kde se lidé mohou setkávat a vzájemně mezi sebou komunikovat.

Péče o klienta zahrnuje služby, dostupnost těchto služeb všem lidem, příjemné prostředí knihovny, ve které je obsluhuje vzdělaný a vstřícný personál.

Za účelem zefektivnění veřejných knihovnických a informačních služeb knihovny realizují porovnávací metody měření výkonu své činnosti nebo průzkumy zjišťují potřeby svých uživatelů. Jednou z porovnávacích metod je benchmarking. Jeho podstatou je najít „nejlepší“ knihovnu a nechat se motivovat jejími úspěchy. Ve druhé metodě se knihovna porovnává se „standardem nejlepší možné praxe“. Průzkumem spokojenosti uživatelů pak knihovna zjišťuje především konkrétní potřeby a požadavky na knihovnické služby. Dva největší průzkumy v České republice byly uskutečněny v Moravské zemské knihovně v Brně a Městské knihovně v Praze.

Městská knihovna v Otrokovicích má za sebou více jak stoletou tradici poskytování svých služeb, které se vyvíjely a vyvíjí v souvislosti na vnějších společenských změnách. I když počet jejich uživatelů roste, rozloha výpůjčních prostor omezuje určité služby rozvíjet. Na druhé straně je třeba hledat možnosti zefektivnění těch služeb, u kterých je to možné. K tomu je zapotřebí znát potřeby a požadavky svých uživatelů.

II. EMPIRICKÁ ČÁST

6 DESIGN VÝZKUMU A METODIKA

Obraz knihovny je výsledkem celého komplexu různých druhů poskytovaných služeb. Neméně důležitý je i personál, který služby zprostředkovává. Proto je důležité porozumět potřebám, požadavkům a chování nejen jednotlivců, ale i skupin uživatelů, kteří služby knihovny využívají.

- **Lokalita výzkumu**

Výzkum byl realizován v hlavní půjčovně Městské knihovny v Otrokovicích, kterou ve vysokém počtu navštěvuje široké spektrum uživatelů.

- **Reprezentativnost výzkumu**

Charakter výzkumu je reprezentativní. Oporu výběrového šetření představovala znalost charakteristiky zkoumané populace – uživatelů; jejich seznam, pohlaví, věk. V určeném, omezeném čase byli osloveni všichni uživatelé splňující požadavky pro výběr.

- **Časová organizace výzkumu podle jeho fází**

V dubnu roku 2012 byly zvoleny autorem práce výzkumné cíle (viz. kapitola 6.1), od kterých se odvíjely fáze vlastního výzkumu. Následující tabulka popisuje časové úseky organizace vlastního výzkumu.

Tabulka 3: Časová organizace výzkumu

Období	Popis fáze
průběh měsíce září	stanovení hypotéz, tvorba dotazníku
1. 10. - 19. 10. 2012	označení jednotek základního souboru splňující podmínky pro výběr
22. 10. 2012	pilotní průzkum
22.10. - 2. 11. 2012	vyhodnocování pilotního průzkumu
12. 11 - 22. 11. 2012	distribuce dotazníků; vlastní dotazníkové šetření
15. 12. 2012 - 17. 1. 2013	zpracování dotazníků

Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

6.1 Cíl výzkumu

Hlavním cílem výzkumu diplomové práce je **zjistit kvalitu služeb poskytovaných Městskou knihovnou v Otrokovicích.**

Dále byly stanoveny **dílčí cíle:**

C 1: Analýza čtenářství uživatelů knihovny. Účelem je zjistit:

- jak často a proč chodí lidé do knihovny,
- kolik si půjčují knih,
- jaký žánr preferují,
- za jakým účelem čtou knihy.

C 2: Zjištění spokojenosti uživatelů se službami knihovny. Účelem je zjistit:

- spokojenost s prostorem knihovny,
- s vybavením moderními technickými prostředky,
- s nabídkou dokumentů,

- s otevírací dobou,
- s chováním a vstřícností knihovníků.

Autorka práce předpokládá, že knihovnu využívají nejvíce čtenáři, kteří si půjčují knihy hlavně za účelem relaxace, dále že spokojenost uživatelů se bude projevovat zejména s chováním personálu knihovny a nabídkou dokumentů, naopak největší nespokojenost se očekává s nemoderním a hlavně rozlohou nevyhovujícím výpůjčním prostorem.

Výstup výzkumu by měl podpořit lepší a konkrétnější argumentaci knihovníků před zřizovatelem v oblasti potřeb knihovny, jednak by měl sloužit jako podklad pro zefektivnění služeb v těch oblastech, jejichž slabé stránky výzkum odhalí.

6.2 Otázky a hypotézy

Hypotézy byly stanoveny na základě výzkumných otázek a jejich zdrojem byly zkušenosti z praxe i literatura.

Pro stanovení hypotéz jsem si určila tyto výzkumné otázky:

- O1:** Liší se celková spokojenost uživatelů podle množství přečtených knih?
- O2:** Má vliv pohlaví uživatelů na návštěvnost čítárny?
- O3:** Který žánr z oblasti beletrie⁸⁵ mladí lidé preferují?
- O4:** Preferují muži určitou oblast naučné literatury?
- O5:** Kterou z nových služeb by uživatelé nejvíce uvítali?

Na základě výzkumných otázek bylo stanoveno 5 hypotéz:

- H1:** Čítárnu využívají častěji muži než ženy.

⁸⁵ Synonymum pro pojem „krásná literatura“, čili pro prozaická, básnická, dramatická díla.

H2: Z oblasti naučné literatury⁸⁶ si muži půjčují nejvíce literaturu faktu⁸⁷.

H3: Alespoň 45% uživatelů ve věku 15-30 let si půjčuje klasickou beletrii⁸⁸.

H4: Největší čtenáři jsou zároveň celkově nejspokojenějšími uživateli knihovny.

H5: Alespoň 30% studentů by z nových služeb nejvíce přivítalo půjčování elektronických čteček⁸⁹ (e-čtečky).

Hypotézy H1 a H5 byly vybrány z literatury – konkrétně z výzkumu vztahu mezi obyvateli ČR a veřejnými knihovnami v roce 2010.⁹⁰

Hypotéza H2 byla zvolena za účelem zjištění čtenářského zájmu mužů v oblasti naučné literatury.

Hypotéza H3 byla zvolena na základě předpokladu, že mladí lidé chodí do knihovny zejména kvůli tzv. povinné četbě.

Hypotéza H4 má rozhodnout, zda bude efektivní zavedení nové služby

6.3 Cílová skupina a výzkumný vzorek

Cílovou skupinu tvoří dospělí uživatelé Městské knihovny v Otrokovicích. Za dospělého se v oblasti knihovnictví považuje osoba, která dosáhla 15 let věku.

Základní soubor je tvořen souborem jednotek, o kterých se předpokládá, že jsou pro ně naše závěry platné.⁹¹

⁸⁶ Souhrnné označení pro vědeckou, populárně naučnou a jinou odborně zaměřenou literaturu.

⁸⁷ Souhrnný pojem pro oblast naučné literatury zahrnující například: životopisy, cestopisy, memoáry apod.

⁸⁸ Souhrnný pojem pro *klasická* prozaická, básnická a dramatická umělecká díla.

⁸⁹ Zařízení pro čtení elektronických knih. Nejznámější je značka Kindle.

⁹⁰ TRÁVNÍČEK, J. *Čtenáři a internauti: obyvatelé České republiky a jejich vztah ke čtení (2010)*. 1.vyd. Brno: Host ve spolupráci s Národní knihovnou České republiky, 2011. s. 95-100. ISBN 978-80-7294-515-3.

⁹¹ DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000. s. 93. ISBN 80-246-0139-7.

Základní soubor tedy představují registrovaní uživatelé Městské knihovny Otrokovice, kteří dosáhli minimálně 15 let věku, a kteří od srpna 2011 do srpna 2012 navštívili alespoň jednu knihovnu, konkrétně hlavní půjčovnu.

Výzkumný vzorek je podle Dismana „*skupina jednotek, které skutečně porovnáváme.*“⁹²

Výběr výzkumného vzorku obsahoval oslovení všech uživatelů starších 15 let, kteří v období od 12. listopadu 2012 do 21. listopadu 2012 využili služby knihovny. V seznamu všech uživatelů byli označeni všichni ti, kteří splňovali všechny výše uvedené podmínky základního vzorku. Toto označení mělo zabránit v opomenutí některého z respondentů. Výzkumný vzorek tvořilo **226** respondentů.

Výběrový vzorek uživatelů – respondentů lze označit za **reprezentativní**, protože byly známy některé charakteristiky zkoumané populace (pohlaví, věk). Důležitá byla opora výzkumu představovaná seznamem uživatelů s jejich rokem narození.

Respondenti byli rozděleni do 4 skupin podle věku.

Rozdělení respondentů:

- 15-30 let – období adolescence a časně dospělosti; dosažení osobní zralosti; především studenti; zkušenost s prvním zaměstnáním,
- 31-45 let – střední dospělost; životní stabilizace; další vzdělávání,
- 46-60 let – střední a pozdní dospělost; zhodnocování zkušeností,
- 61 a více let – období stáří; přechod do důchodu; důchod; „profesní prázdnota.“⁹³

⁹² DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000. s. 93. ISBN 80-246-0139-7.

⁹³ HAVLÍK, R. *Úvod do sociologie*. 5. vyd. Praha: Karolinum, 2007. s. 53- 54. Učební texty Univerzity Karlovy v Praze. ISBN 978-80-246-1385-7.

6.4 Výzkumná metodika

V empirické části diplomové práce jsou mezi sebou porovnávány skupiny uživatelů - respondentů a to z různých hledisek (pohlaví, věku, vzdělání). Z tohoto důvodu byla zvolena **kvantitativní metoda** empirického výzkumu, která se používá při testování hypotéz o skupinách.⁹⁴

Z důvodu oslovení většího počtu respondentů v určitém časovém úseku bylo zvoleno **dotazování** formou **tištěného dotazníku** - nejčastější technika sběru dat kvantitativní metody.

Dotazník byl distribuován přímo v knihovně – u hlavního pultu. Všichni respondenti ho vyplnili přímo na místě, čímž se zajistila téměř stoprocentní návratnost dotazníků. Překvapivá byla ochota respondentů zúčastnit se průzkumu, nikdo nebyl do dotazování nucen.

Dotazník vyplnilo a odevzdalo 219 respondentů; vyřazeno bylo 15 dotazníků pro neúplnost nebo pro uvedení více možností u otázek požadujících výběr jedné odpovědi. Správně vyplněných dotazníků se sešlo **204** kusy. Návratnost je tedy **90,3 %**.

Dotazník zahrnuje **16** otázek plus **4** otázky týkající se osobních dat (pohlaví, věk, vzdělání, ekonomická aktivita), které jsou umístěny v konci dotazníku.

V dotazníku jsou použity tyto typy otázek:

- uzavřené,
- škálové,
- polozavřené,
- otevřené.

Otázky v dotazníku jsou zaměřené na:

- čtenářství uživatelů, (kolik a co čtou; četnost návštěv knihovny),

⁹⁴ DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000. s. 126. ISBN 80-246-0139-7.

- spokojenost uživatelů se službami (zjišťování uživatelských potřeb),
- osobní data.

Před zahájením vlastního výzkumu byl na 10 náhodně zvolených uživatelích knihovny realizován (z důvodu ověření kvality otázek v dotazníku) **pilotní průzkum**.

Výsledky dotazníkového šetření jsou vyhodnoceny v podobě **přehledných grafů s komentářem**.

Následuje **interpretace výsledků šetření a ověření hypotéz**.

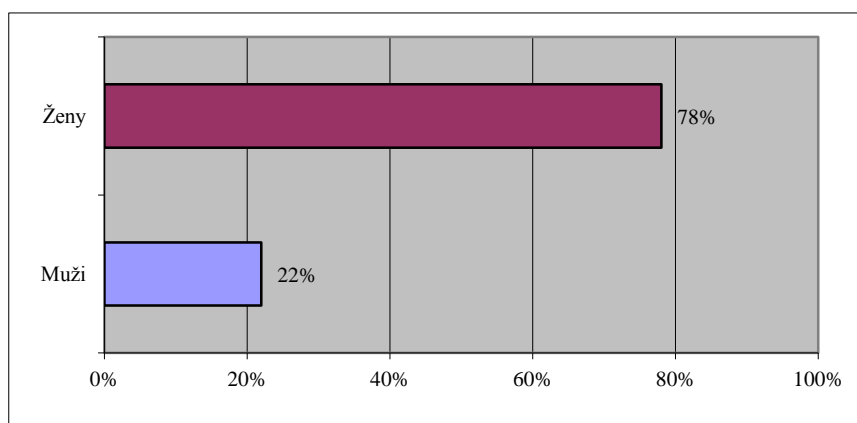
7 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

7.1 Analýza osobních údajů

Před vlastním vyhodnocením otázek ohledně čtenářství a potřeb uživatelů knihovny byly vyhodnoceny dotazy týkající se pohlaví, věku, vzdělání a ekonomické aktivity. Tato osobní data byla záměrně z důvodu citlivosti umístěna na závěr dotazníku.

Pohlaví respondentů

Graf 1: Pohlaví respondentů

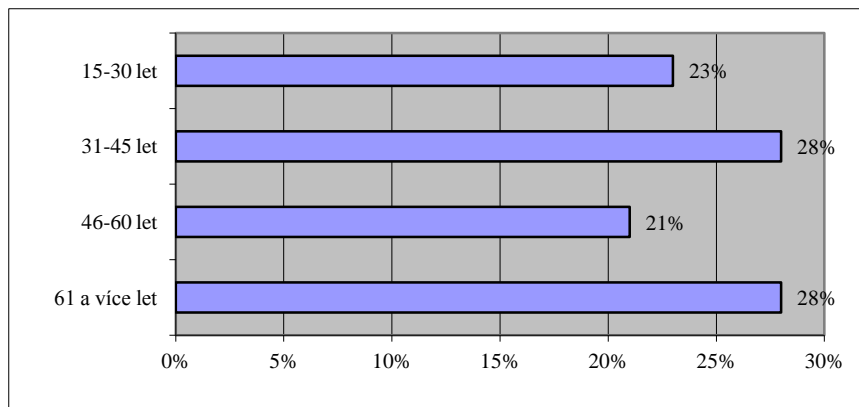


Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Ve výzkumu je zastoupeno 160 žen (**78%**) a pouze 44 mužů (**22%**). Stejně procentuální zastoupení obou pohlaví se vyskytuje i v základním souboru. Knihovnu navštěvují a využívají převážně ženy.

Věk respondentů

Graf 2: Věková struktura respondentů

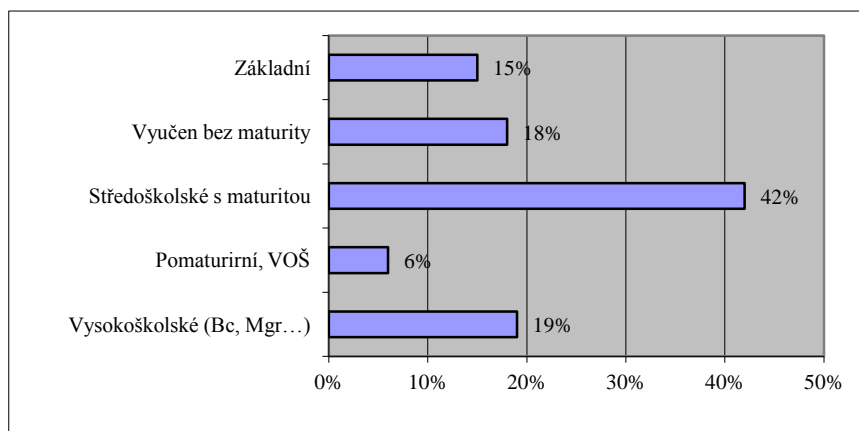


Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Z grafu je zřejmé, že všechny věkové skupiny respondentů jsou vyrovnané, žádná z věkových skupin není zastoupena nijak výrazně. Stejným a zároveň největším podílem se vyznačuje skupina respondentů nad 61 let (**28%**) se skupinou 31-45 let (**28%**). Na druhém místě je věková skupina 15-30 let (**23%**) a těsně za ní respondenti ve věku 46-60 let (**21%**).

Vzdělání respondentů

Graf 3:Vzdělanostní struktura respondentů

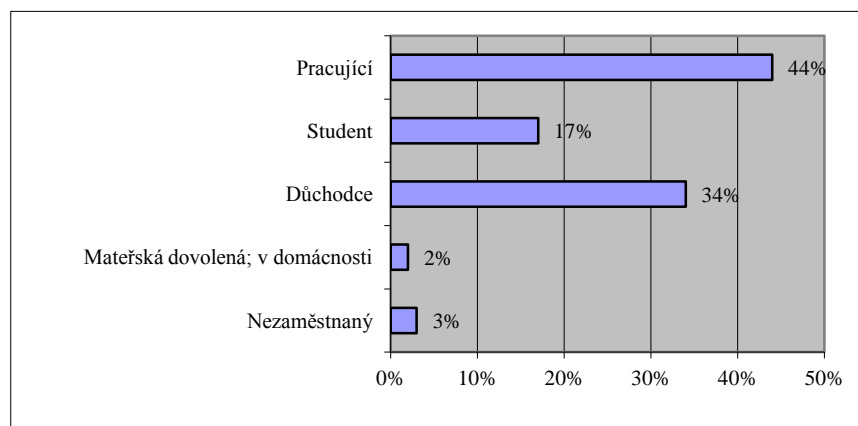


Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Nejpočetnější skupina (dle očekávání) je tvořena respondenty s maturitou (**42%**), Vysokoškolačkou je **19%**, což je téměř stejné množství jako vyučených bez maturity (**18%**). Respondentů se základním vzděláním je **15%**. Výrazně méně je lidí s pomaturitním, vyšším odborným vzděláním (**6%**). Toto procentuální rozložení respondentů nebylo možné porovnat se složením základního souboru. Na základě praktických zkušeností knihovníků se lze ale domnívat, že početně výraznější skupinu uživatelů knihovny tvoří právě ti s maturitou. Naopak nejmenší podíl tvoří respondenti s pomaturitním vzděláním, které je vzhledem ke svému typu zastoupeno nejméně. Kolonku „jiné“ nevyplnil žádný z respondentů, není proto promítnuta do grafického znázornění.

Ekonomická aktivita respondentů

Graf 4: Ekonomická aktivita respondentů



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

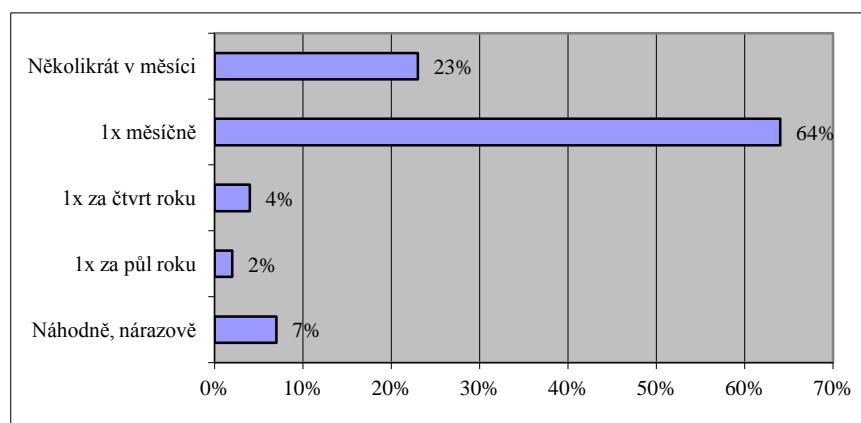
Nejpočetnější skupinu tvoří pracující (**44%**). Na druhém místě jsou důchodci (**34%**), zastoupení studentů je „pouze“ **17%**. Nejmenší podíl respondentů, co se týká ekonomické aktivity, tvoří nezaměstnaní (**3%**) a ti, kteří jsou v domácnosti či na mateřské dovolené (**2%**). Možnost „jiné“ v dotazníku označil pouze jeden respondent, není proto znázorněna v grafu (0%).

7.2 Výsledky dotazníkového průzkumu

Každá z otázek byla vyhodnocena ze tří hledisek: obecného, z hlediska pohlaví a věku respondentů.

Otázka č. 1: Jak často navštěvujete knihovnu?

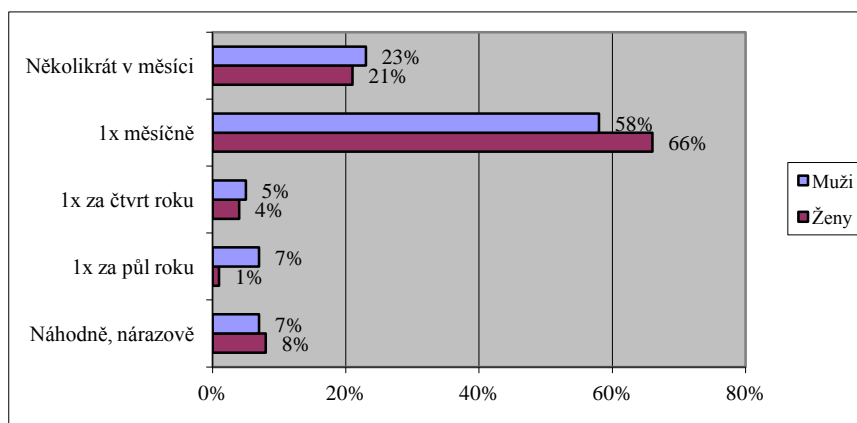
Graf 5.1: Návštěvnost knihovny



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

64% respondentů navštěvuje knihovnu 1x měsíčně. Tento výsledek byl očekáván z toho důvodu, že výpůjční doba dokumentů knihovny je právě jeden měsíc. Několikrát v měsíci navštěvuje knihovnu **23%** respondentů. Na třetím místě jsou respondenti navštěvující knihovnu nárazově (**7%**), za nimi jsou ti, kteří knihovnu navštíví 1x za čtvrt roku (**4%**). 1x za půl roku knihovnu navštíví pouhé **2%** respondentů.

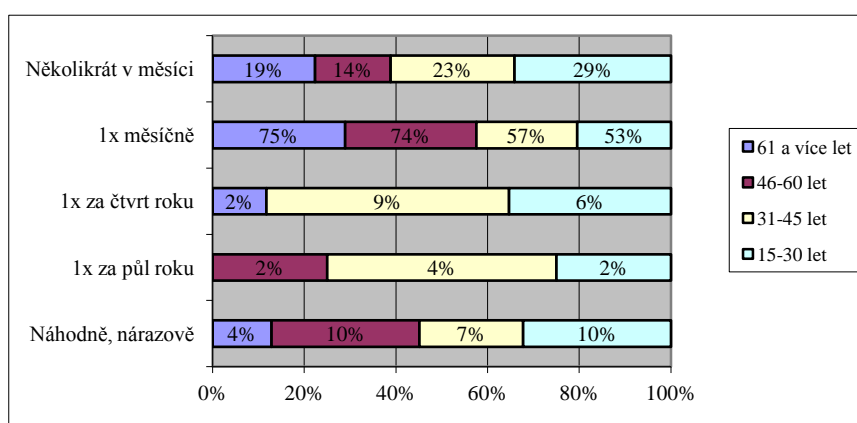
Graf 5.2: Návštěvnost knihovny z hlediska pohlaví



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Nejčastěji (několikrát v měsíci) navštěvují knihovnu muži (**23%**). V návštěvnosti knihovny s frekvencí 1x měsíčně vedou ženy (**66%**). 1x za čtvrt roku přijde do knihovny téměř stejné množství mužů (**5%**) i žen (**4%**). 1x za půl roku využije služeb knihovny pouhé **1%** žen. **7%** mužů využívá knihovnu 1x za půl roku a stejný podíl jich navštěvuje knihovnu nepravidelně (nárazově). Podobně, co se týká nepravidelnosti návštěv knihovny, jsou na tom ženy (**8%**).

Graf 5.3: Návštěvnost knihovny z hlediska věku



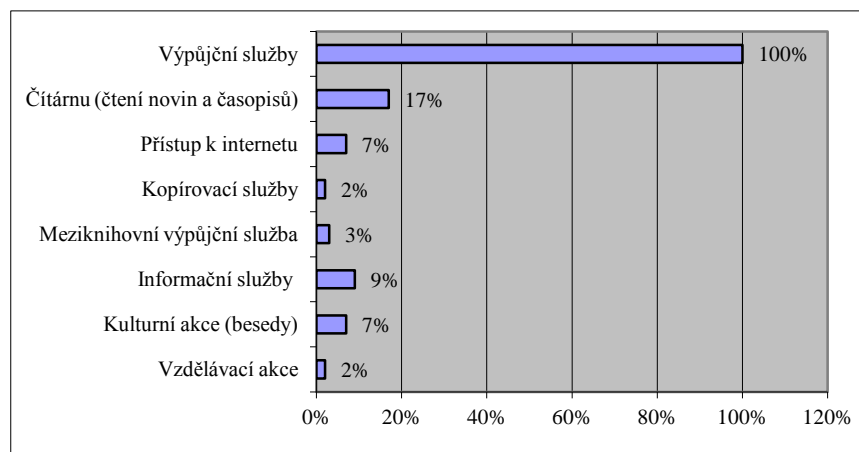
Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Všechny věkové skupiny navštěvují knihovnu nejčastěji s frekvencí 1x měsíčně. Je to dáno jednoměsíční výpůjční lhůtou dokumentů. Knihovnu několikrát v měsíci navštěvují nejvíce respondenti ve věku 15-30 let (**29%**), což je zřejmě dáno tím, že si častěji rezervují literaturu potřebnou do školy.

Otázka č. 2: Které služby knihovny nejvíce využíváte?

U této otázky mohli respondenti zatrhnout maximálně 2 možnosti.

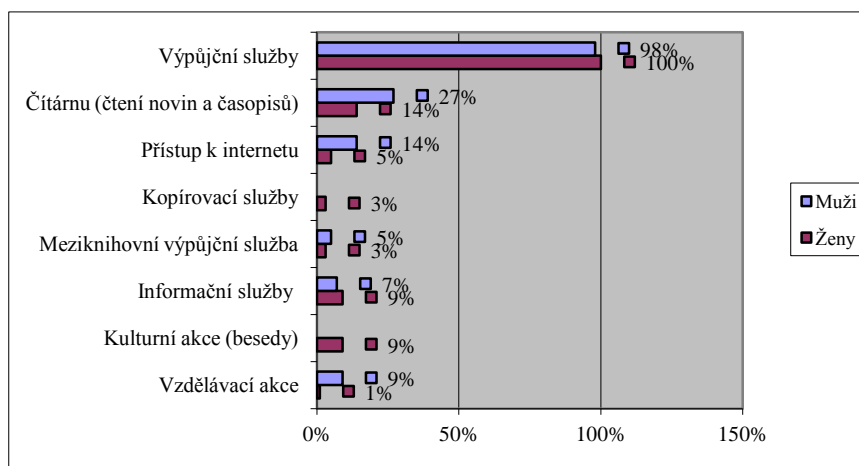
Graf 6.1: Využívané služby



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Graf znázorňuje relativní četnost v procentech vzhledem k celkovému počtu respondentů (204 respondentů). Téměř všichni respondenti využívají knihovnické výpůjční služby (**100%**). Na druhém místě se mezi službami umístilo využívání čítárny (**17%**). Informační služby knihovny využívá **9%** respondentů. **7%** respondentů chodí do knihovny na internet a stejné procento se jich zúčastňuje besed. Sporadicky využívají respondenti meziknihovní výpůjční službu (**3%**), kopírovací služby (**2%**) a vzdělávací akce (**2%**).

Graf 6.2: Využívané služby z hlediska pohlaví



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Graf znázorňuje relativní četnost v procentech vzhledem k počtu respondentů zastoupeném v každém z pohlaví.

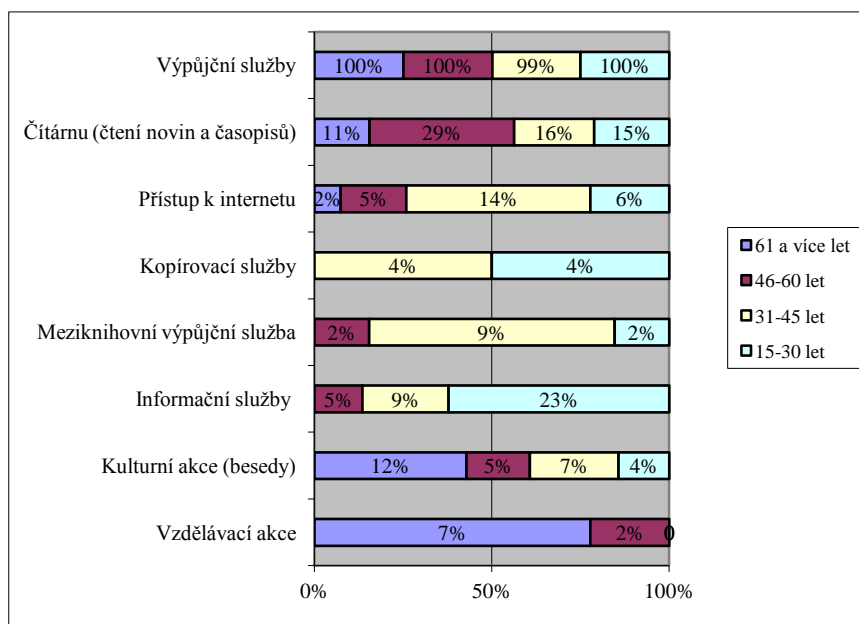
Ženy převažují nad muži ve využívání těchto knihovnických služeb: výpůjční služby - **100% žen (98% mužů)**; kopírovací služby – **3% žen (0% mužů)**; informační služby **9% žen (7% mužů)**; kulturní akce – **9% žen (0% mužů)**.

Muži převažují nad ženami ve využívání těchto knihovnických služeb: využívání čítárny za účelem čtení novin a časopisů – **27% mužů (14% žen)**; přístup na internet – **14% mužů (5% žen)**; meziknihovní výpůjční služba – **5% mužů (3% žen)**; vzdělávací akce, které se zaměřují na zvyšování dovednosti práce s počítačem – **9% mužů (1% žen)**.

V souvislosti s touto otázkou byla stanovena **hypotéza H1: Čítárnu využívají častěji muži než ženy.**

Závěr: Hypotéza byla potvrzena. Čítárnu využívá ke čtení novin a časopisů **27% mužů**, a pouze **14% žen**.

Graf 6.3: Využívané služby z hlediska věku



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

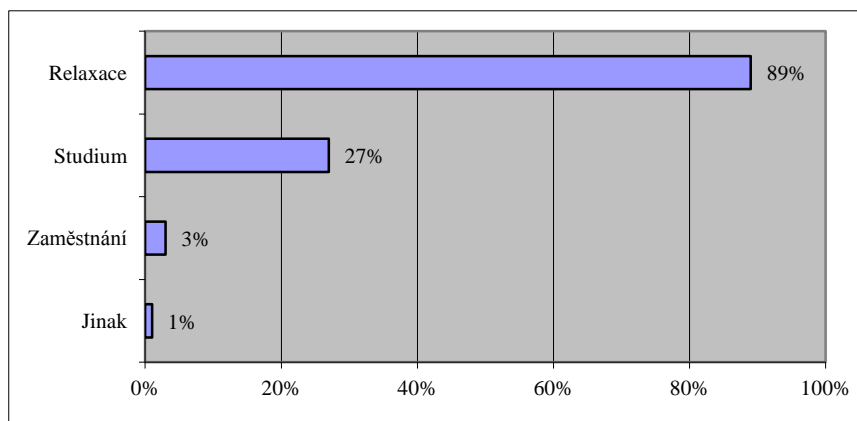
Graf znázorňuje relativní četnost v procentech vzhledem k počtu respondentů zastoupeném v každé věkové kategorii.

Výpůjční služby knihovny využívají téměř **všichni** bez rozdílu věku. Čítárnu navštěvují nejvíce respondenti ve věku 46-60 let (**29%**). Meziknihovní výpůjční službu nevyužívají respondenti nejstarší věkové skupiny 61 a více let. To je dáno zřejmě tím, že většinou nestudují a využívají pouze dokumenty dostupné v domovské knihovně. Nevyužívají rovněž ani informační služby, které jsou často distribuovány elektronickým prostředím, které nejstarší skupina respondentů z nejrůznějších důvodů málo vyhledává. Ale o snaze zvýšit své dovednosti v oblasti práce na počítači svědčí fakt, že nejstarší respondenti mají největší podíl na účasti ve vzdělávacích akcích knihovny (**7%**). Informační služby naopak vyhledává nejmladší věková skupina 15-30 let (**23%**).

Otázka č. 3: Služby knihovny využíváte pro:

U této otázky mohli respondenti zatrhnout maximálně 2 možnosti.

Graf 7.1: Důvod využívání služeb

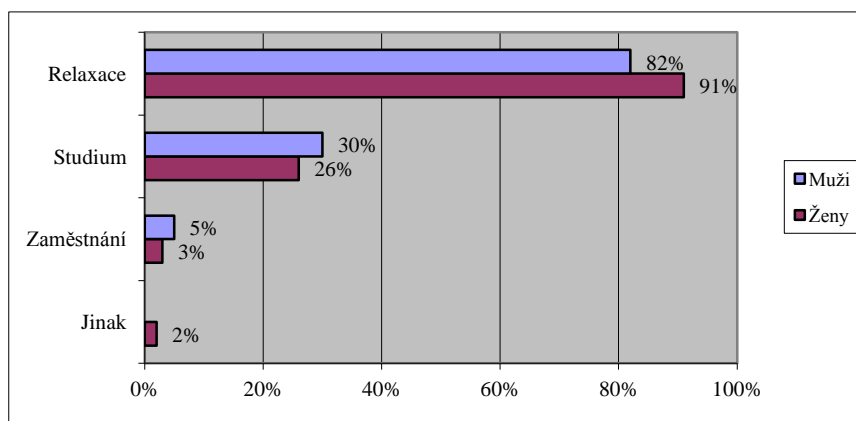


Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Graf znázorňuje relativní četnost v procentech vzhledem k celkovému počtu respondentů (204 respondentů).

Převážně chodí lidé do knihovny za účelem odpočinku (**89%**). **27%** respondentů získává v knihovně informace ke studiu; k zaměstnání pak pouze **3%** respondentů. Možnost „jinak“ zahrlo **1%** respondentů, kde pouze 1 z nich upřesnil důvod návštěvy knihovny - „komunikace po internetu“.

Graf 7.2: Důvod využívání služeb z hlediska pohlaví

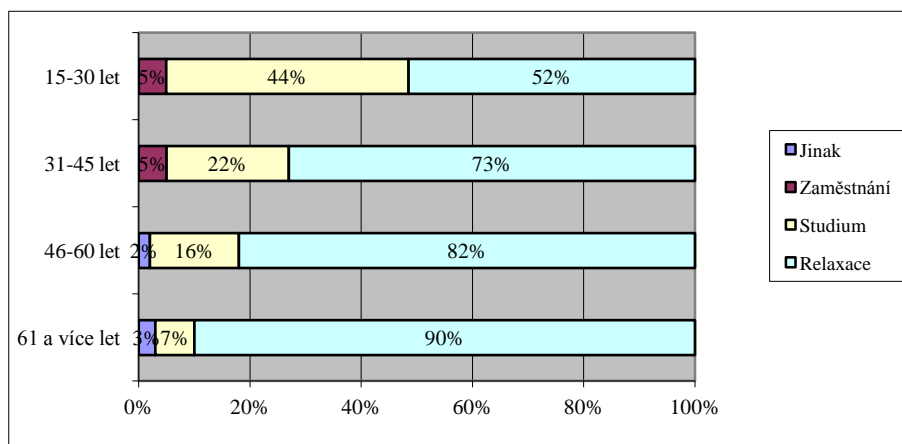


Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Graf znázorňuje relativní četnost v procentech vzhledem k počtu respondentů zastoupeném v každém z pohlaví.

Mezi muži a ženami v otázce důvodu jejich využívání služeb knihovny nejsou žádné výrazné rozdíly. Obě pohlaví využívají služby převážně k oddychu. Více jak čtvrtina z nich ke studiu.

Graf 7.3: Důvod využívání služeb z hlediska věku



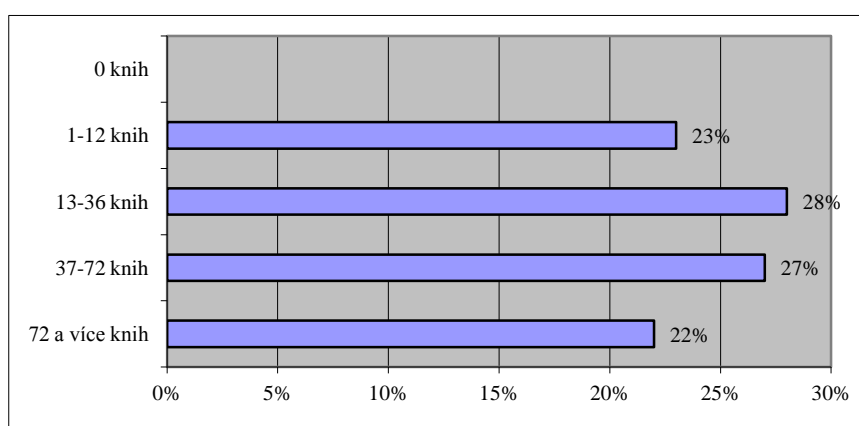
Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Graf znázorňuje relativní četnost v procentech vzhledem k počtu respondentů zastoupeném v každé věkové kategorii.

Všechny věkové skupiny využívají knihovnu především k relaxaci, zejména pak nejstarší z nich - 61 a více let (**90%**). Z důvodu studia chodí nejvíce do knihovny naopak nejmladší věková skupina 15-30 let (**44%**).

Otázka č. 4: Odhadněte, kolik knih si půjčíte v knihovně za rok?

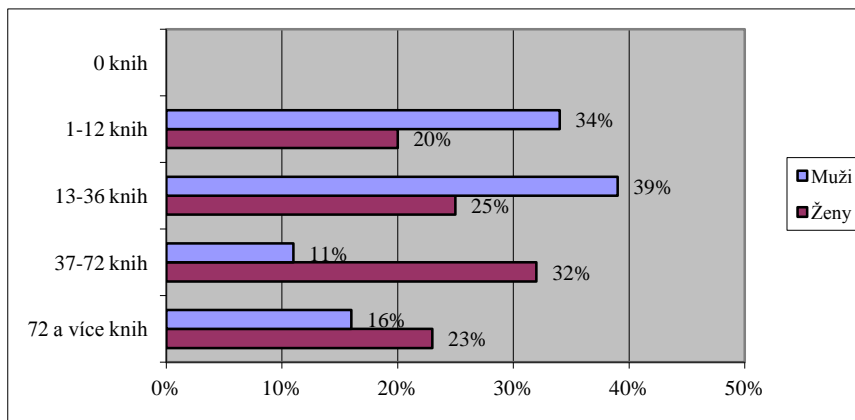
Graf 8.1: Počet vypůjčených knih za rok



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Nejvíce respondentů (**28%**) si vypůjčí průměrně za rok 13-36 knih. Téměř stejné procento (**27%**) si půjčí v ročně 37-72 knih. Nejmenší procento respondentů (**22%**) si vypůjčí měsíčně průměrně 6 a více knih; tj. 72 a více knih ročně.

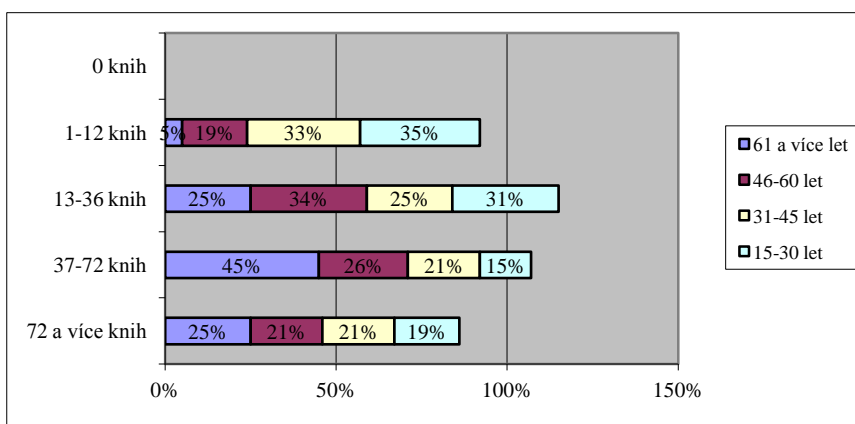
Graf 8.2: Počet vypůjčených knih za rok z hlediska pohlaví



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Největšími čtenáři jsou ženy: **23%** si vypůjčí ročně 72 a více knih; **32%** žen si vypůjčí ročně 37-72 knih. Nejvíce mužů (**39%**) si vypůjčí 13-36 knih ročně.

Graf 8.3: Počet vypůjčených knih za rok z hlediska věku

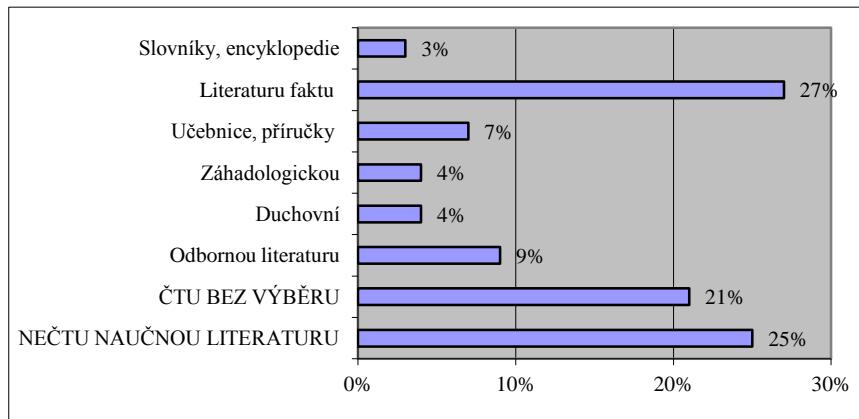


Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Nejmenší počet knih si ročně vypůjčí nejmladší věková skupina 15-30 let (**35%**). Nejvíce knih (72 a více) si vypůjčí ročně věková skupina 61 a více let (**25%**). Nejstarší věková skupina se také výrazně podílí (**45%**) v počtu vypůjčených 37-42 knih ročně.

Otázka č. 5: Kterou kategorii knih z oblasti naučné literatury si nejvíce půjčujete?

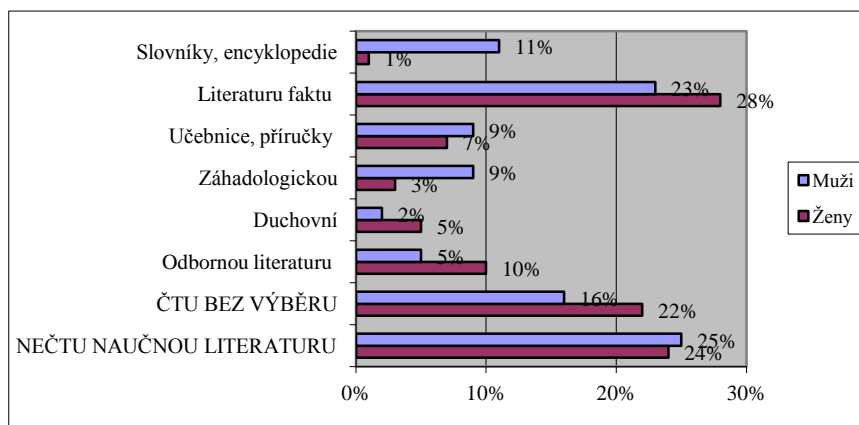
Graf 9.1: Půjčování naučné literatury



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

V této otázce respondenti vybírali pouze 1 druh naučné literatury, který si nejvíce půjčují. Čtvrtina respondentů (**25%**) nečte vůbec naučnou literaturu. **21%** respondentů čte naučnou literaturu bez výběru. Nejvíce respondentů (**27%**) si vybírá literaturu faktu (životopisy, cestopisy...)

Graf 9.2: Půjčování naučné literatury z hlediska pohlaví



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

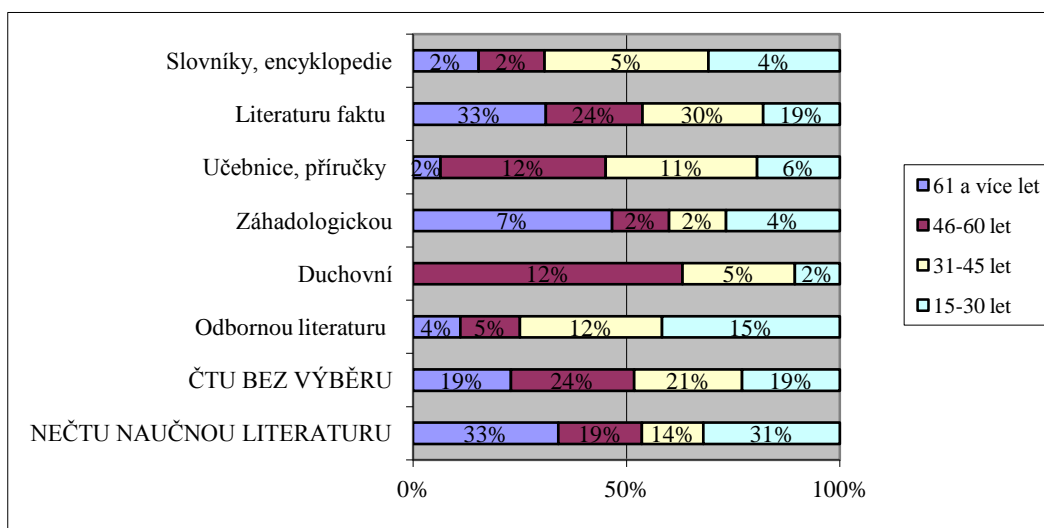
Naučnou literaturu nečte téměř stejné procento žen (**24%**) i mužů (**25%**). Muži si oproti ženám půjčují více slovníků a encyklopedií (**11%** mužů; **1%** žen) a výrazně vedou i

v oblasti půjčování záhadologické literatury (**9%** mužů; **3%** žen). Naopak ženy si půjčují dvojnásobně více odborné literatury než muži (ženy **10%**; muži **5%**). Nejvyšší procento žen (**28%**) čte faktografickou literaturu.

V souvislosti s touto otázkou byla stanovena **hypotéza H2: Z oblasti naučné literatury si muži půjčují nejvíce literaturu faktu.**

Závěr: Hypotéza byla potvrzena. Největší podíl mužů (**23%**) si půjčuje z oblasti naučné literatury literaturu faktu. Ta zahrnuje například životopisy nebo cestopisy.

Graf 9.3: Půjčování naučné literatury z hlediska věku

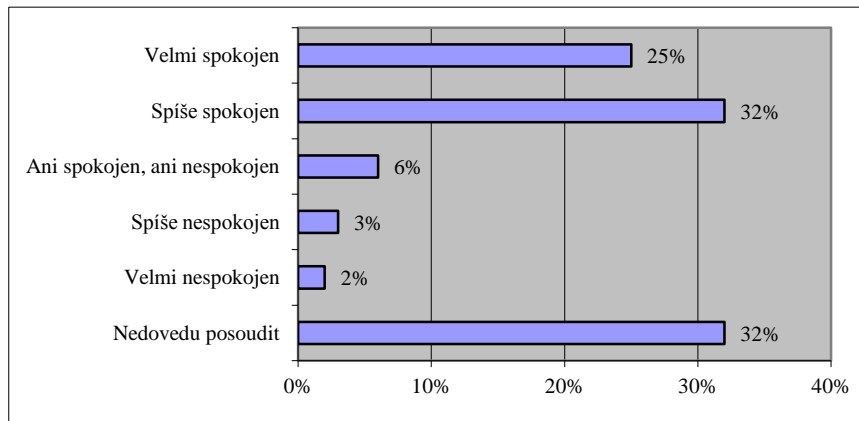


Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

31% respondentů ve věku 15-30 let nečte naučnou literaturu. Nejvíce pak čtou literaturu faktu (**19%**) a stejné procento (**19%**) si půjčuje naučnou literaturu bez výběru. Věková skupina 31-45 let čte nejvíce literaturu faktu (**30%**). Téměř čtvrtina (**24%**) respondentů ve věku 46-60 let čte naučnou literaturu bez výběru, další čtvrtina (**24%**) čte literaturu faktu. Naučnou literaturu čte nejméně ze všech skupin věková skupina 61 a více let (**33%**). V půjčování literatury faktu však vede - (rovněž **33%**).

Otázka č. 6: Jak jste spokojen s nabídkou knih z oblasti naučné literatury?

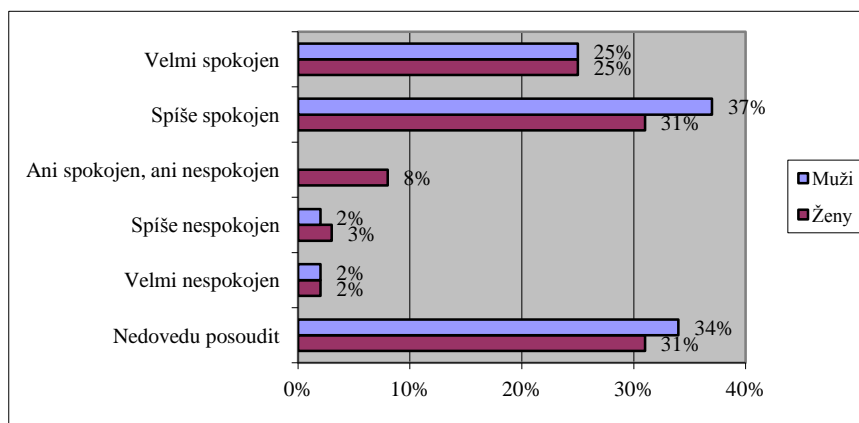
Graf 10.1: Spokojenost s nabídkou naučné literatury



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Čtvrtina respondentů (**25%**) je velmi spokojena; **32%** spíše spokojena. Spíše nespokojena je **3%** respondentů; **2%** velmi nespokojeno. Fakt, že **32%** respondentů nedovede posoudit svou spokojenost, může být způsoben tím, že naučnou literaturu si nepůjčují **25%** uživatelů.

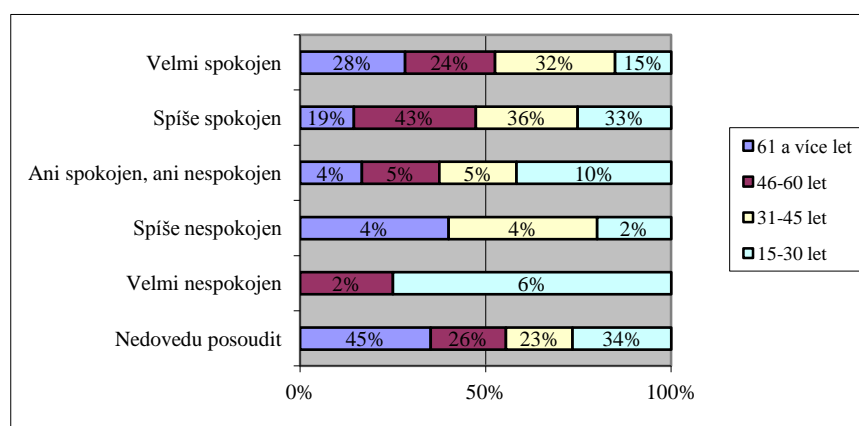
Graf 10.2: Spokojenost s nabídkou naučné literatury z hlediska pohlaví



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

S nabídkou knih z oblasti naučné literatury je velmi spokojeno stejné množství žen i mužů (každé pohlaví **25%**). Spíše spokojeno je téměř stejný počet mužů (**37%**) i žen (**31%**). Podobně vyrovnané jsou i další odpovědi. Pouze „ani spokojeno, ani nespokojeno“ je **8%** žen a žádný muž. Spíše nespokojeno a velmi nespokojeno je okolo **2%** zástupců z každého pohlaví. Kvalitu nabídky nedovede posoudit **34%** mužů a **31%** žen. Ale **25%** z celkového počtu mužů a **24%** z celkového počtu žen si naučnou literaturu vůbec nepůjčuje.

Graf 10.3: Spokojenost s nabídkou naučné literatury z hlediska věku

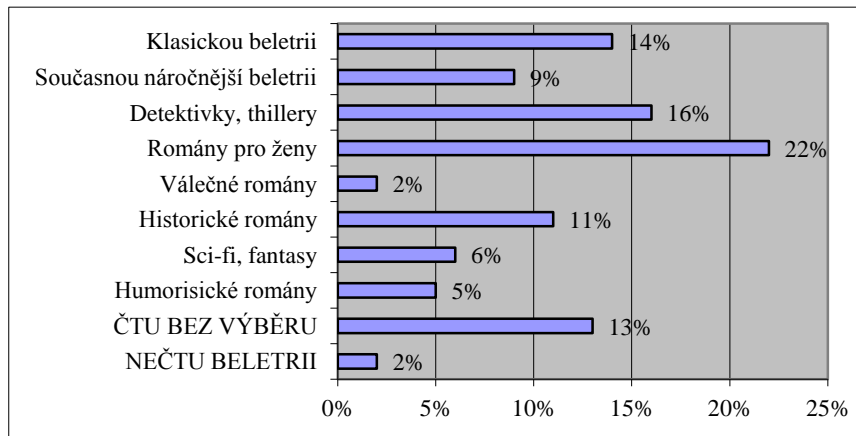


Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Graf ukazuje, že odpověď „velmi spokojen“ volila nejméně věková skupina 15-30 let (**15%**). Naopak nejvíce spokojena s naučnou literaturou je věková skupina 61 a více let (**28%**). Velmi nespokojeni s nabídkou naučné literatury jsou především respondenti věkové skupiny 15-30 let (**6%**).

Otázka č. 7: Kterou četbu z oblasti beletrie si nejvíce půjčujete?

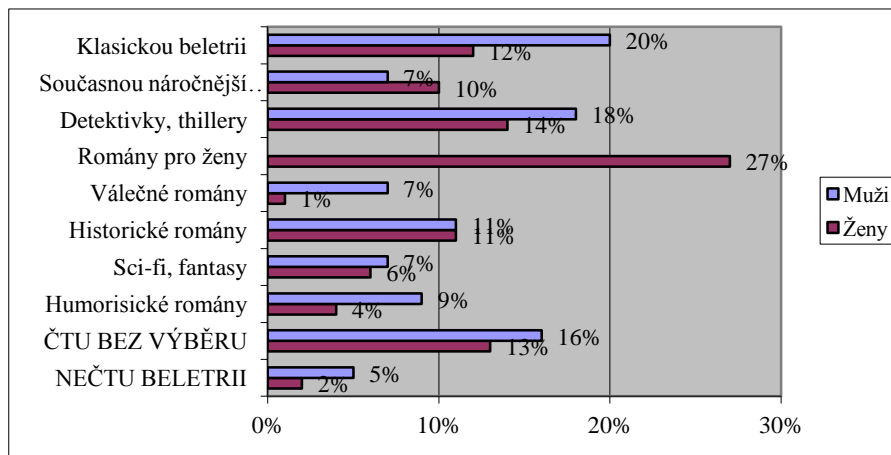
Graf 11.1: Půjčování beletrie



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Respondenti preferují z oblasti beletrie romány pro ženy (**22%**); druhé místo obsadily detektivky (**16%**); třetí je klasická beletrie (**14%**). Nejmenšímu zájmu se těší váleční romány (**2%**). **13%** respondentů čte beletrii bez výběru. Beletrii nečtou pouhá **2%** respondentů.

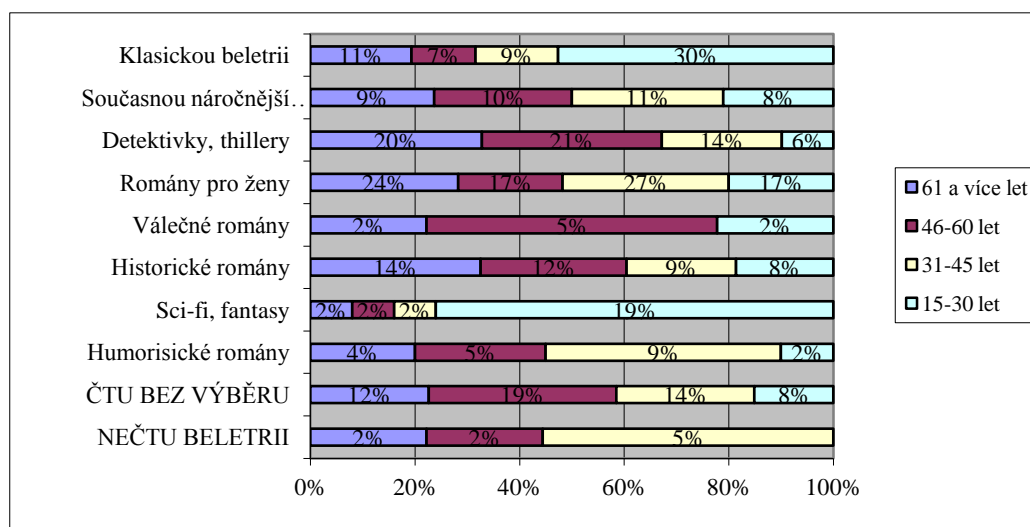
Graf 11.2: Půjčování beletrie z hlediska pohlaví



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Ženy mají nejvíce v oblibě romány pro ženy (27%); nejméně pak válečné romány (1%). Muži si nejvíce půjčují klasickou beletrii (20%); nepůjčují romány pro ženy (0%). Bez výběru čte beletrii 16% mužů a 13% žen. Beletrii vůbec nečte 5% mužů a 2% žen.

Graf 11.3: Půjčování beletrie z hlediska věku



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

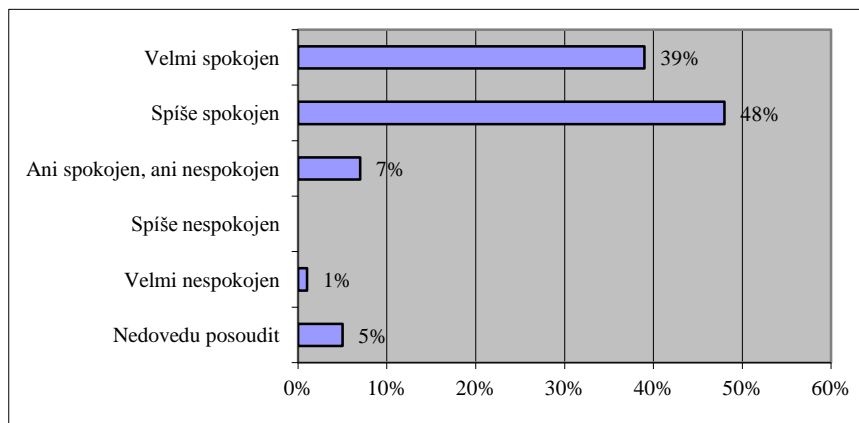
Respondenti ve věku 15-30 let si nejvíce půjčují klasickou beletrii (30%); nejméně válečné (2%) a humoristické romány (2%). Věková skupina 31-45 let si nejvíce půjčuje romány pro ženy (27%); nejméně válečné romány (0%) a sci-fi (2%). Věková skupina 46-60 let si nejvíce půjčuje romány pro ženy (24%); nejméně sci-fi (2%).

V souvislosti s touto otázkou byla stanovena **hypotéza H3: Alespoň 45% uživatelů ve věku 15-30 let si půjčuje klasickou beletrii.**

Závěr: Hypotéza byla vyvrácena. Klasickou beletrii si půjčuje pouze 30% uživatelů ve věku 15-30 let.

Otázka č. 8: Jak jste spokojen s nabídkou knih v oblasti beletrie?

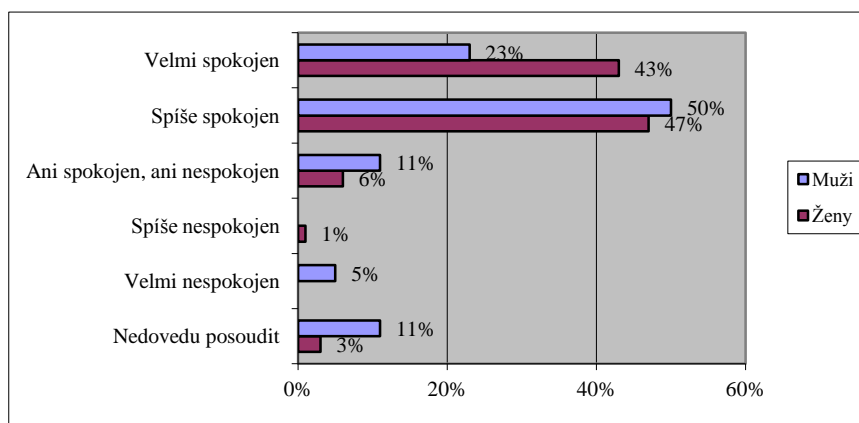
Graf 12.1: Spokojenost s nabídkou beletrie



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Velmi spokojeno s nabídkou knih v oblasti beletrie je **39%** respondentů; spíše spokojena je jich téměř polovina (**48%**). Velmi nespokojeno je **1%** respondentů. **5%** jich nedovede spokojenost posoudit (Beletrii nečtou 2% respondentů).

Graf 12.2: Spokojenost s nabídkou beletrie z hlediska pohlaví

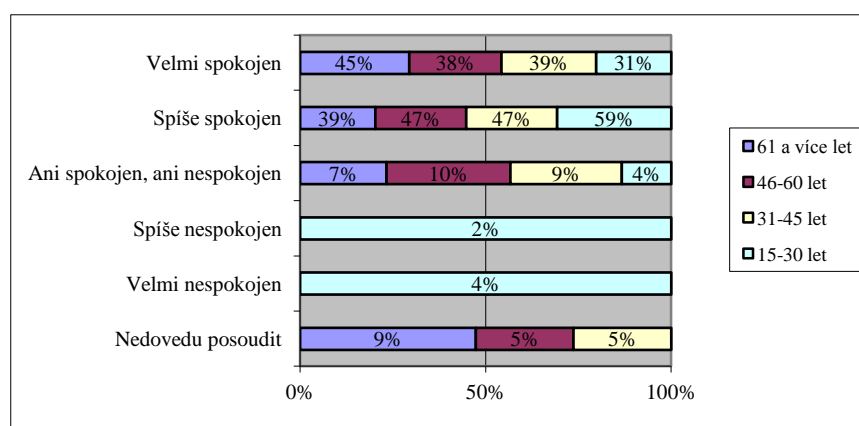


Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Velmi spokojeno je více žen (**43%**) než mužů (**23%**). Spíše spokojeno je polovina mužů (**50%**) a téměř polovina žen (**47%**). Velmi nespokojeno s nabídkou beletrie je

5% mužů (0% žen). Svou spokojenost nedovede posoudit 11% mužů a 3% žen. (Beletrii nečte 5% mužů a 2% žen).

Graf 12.3: Spokojenost s nabídkou beletrie z hlediska věku

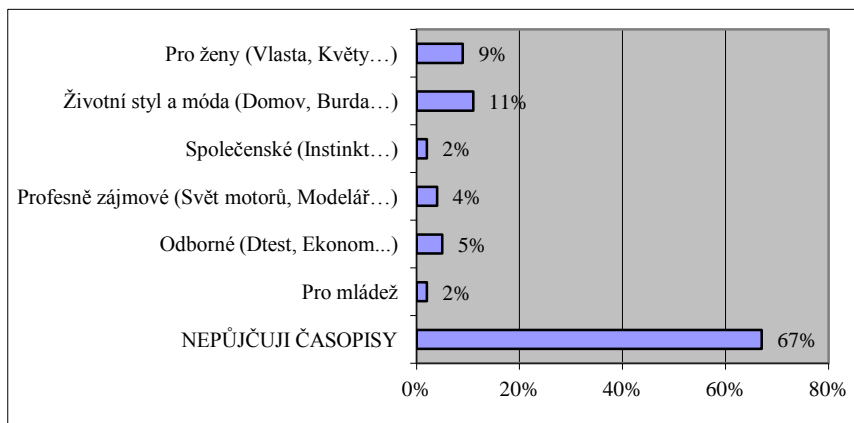


Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Nejspokojenější respondenti s nabídkou beletrie jsou z věkové skupiny 61 a více let (45%). Věková skupina 46-60 let je téměř z poloviny (47%) spíše spokojena. Velmi spokojena (39%) a spíše spokojena (47%) je většina respondentů ve věku 31-45 let. Spíše nespokojeni (2%) a velmi nespokojeni (4%) jsou pouze respondenti ve věku 15-30let, ale 59% z nich je s nabídkou spíše spokojena.

Otázka č. 9: Který druh časopisů si v knihovně půjčujete nejvíce?

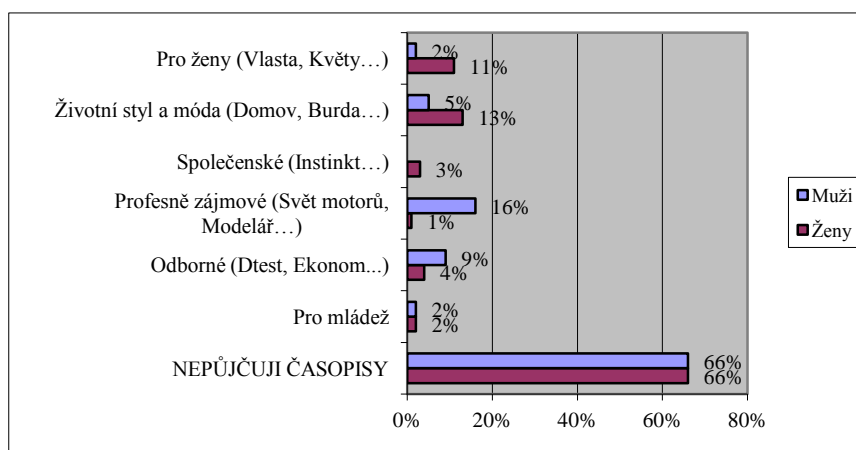
Graf 13.1: Půjčování časopisů



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Více jak polovina respondentů si v knihovně nepůjčuje časopisy (**69%**). Nejvíce časopisů se půjčuje z oblasti životního stylu a módy (**11%**); nejméně z oblasti společenských časopisů (**2%**) a časopisů určených mládeži (**2%**).

Graf 13.2: Půjčování časopisů z hlediska pohlaví

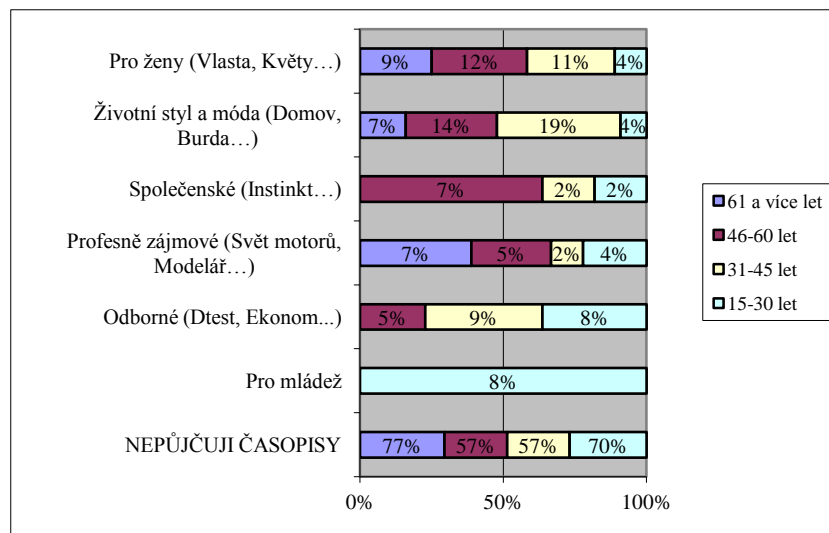


Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Stejné procento (**66%**) mužů i žen si nepůjčuje v knihovně časopisy. Ženy si nejvíce půjčují časopisy pro ženy (**11%**); nejméně (**1%**) profesně zájmové (*Svět motorů*,

Modelář...). Muži si nejvíce půjčují profesně zájmové časopisy; nejméně pak časopisy určené ženám (2%) a časopisy pro mládež (2%).

Graf 13.3: Půjčování časopisů z hlediska věku

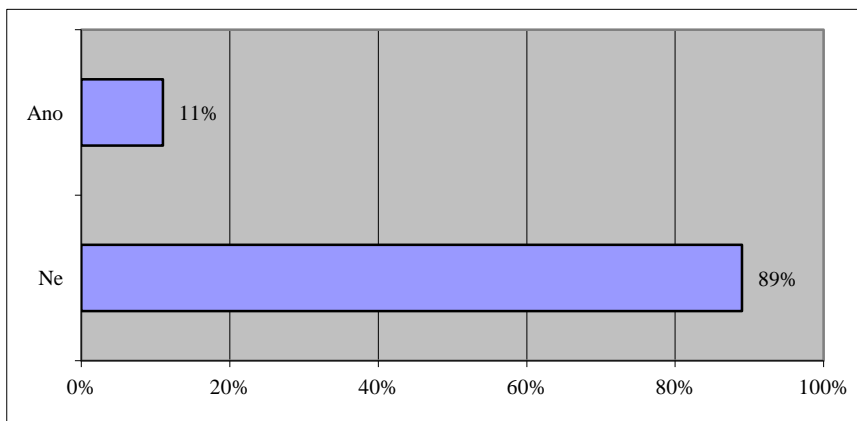


Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Více jak **50%** respondentů v každé věkové skupině si nepůjčuje časopisy. Věková skupina 61 a více let si půjčuje nejvíce časopisy určené ženám (**9%**); nejméně půjčuje časopisy z oblasti módy a životního stylu (**7%**) a profesně zájmové (**7%**); Společenské časopisy a časopisy pro mládež si nepůjčuje. Věková skupina 46-60 let si nejvíce půjčuje časopisy z oblasti životního stylu a módy (**14%**); nejméně pak profesně zájmové (**5%**) a společenské časopisy (**5%**). Věková skupina 31-45 let si nejvíce půjčuje časopisy o módě a životním stylu (**19%**); nejméně časopisy společenské (**2%**) a profesně zájmové (**2%**). Věková skupina 15-30 let si půjčuje velmi málo časopisů ze všech oblastí, je však jedinou skupinou, která si půjčuje časopisy pro mládež (**8%**).

Otázka č. 10: Kupujete si nějaký časopis, který Vám v knihovně chybí?

Graf 14.1: Nákup časopisů uživateli

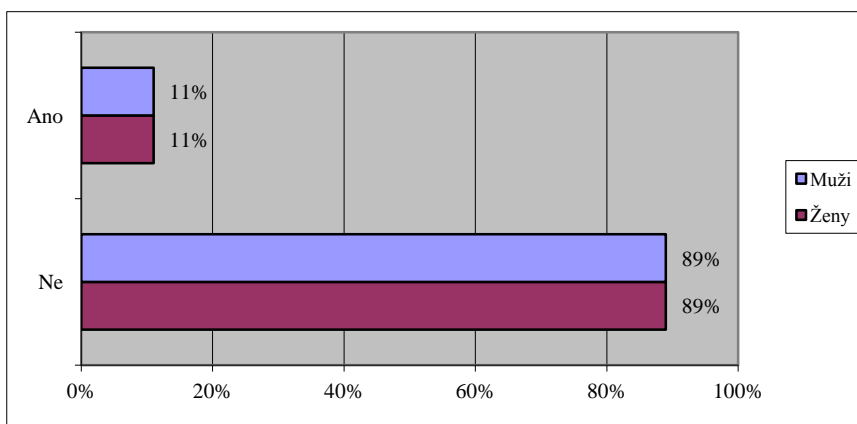


Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Pokud respondenti odpovídali na tuto otázku kladně, vpisovali do ní i název časopisu, který si pravidelně kupují, a který v nabídce knihovny nenacházejí.

89% respondentů si nekupuje pravidelně žádný časopis. **11%** si pravidelně kupuje časopis, který nenachází v nabídce knihovny. Více než jedenkrát se v odpovědích objevily názvy časopisů: „*Moje psychologie*“.

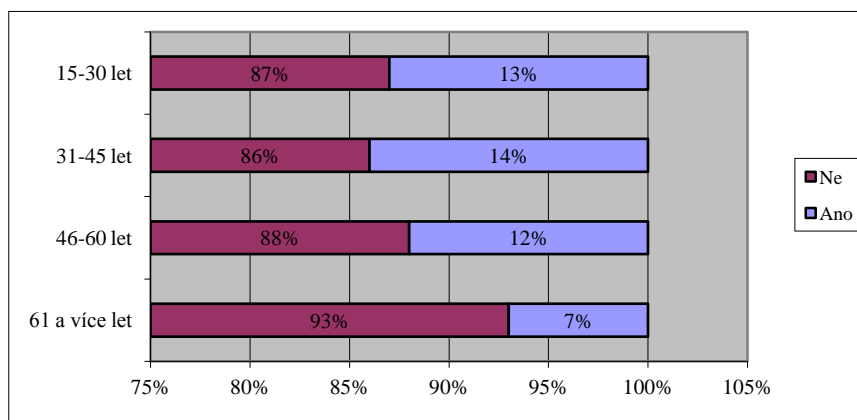
Graf 14.2: Nákup časopisů uživateli z hlediska pohlaví



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Obě pohlaví jsou v otázce pravidelného nákupu časopisů mimo knihovnu naprosto vyrovnaná. **11%** zástupců každého pohlaví si pravidelně kupuje časopis, který nenachází v nabídce knihovny. Muži nakupují časopisy z oblasti profesně zájmové (např. *Computer*, *RC revue – modely*); ženy z oblasti životního stylu a módy (*Žena a život*, *ELLE*). Obě pohlaví pak kupují některé společenské časopisy (*Reflex*, *Týden*).

Graf 14.3: Nákup časopisů uživateli z hlediska věku

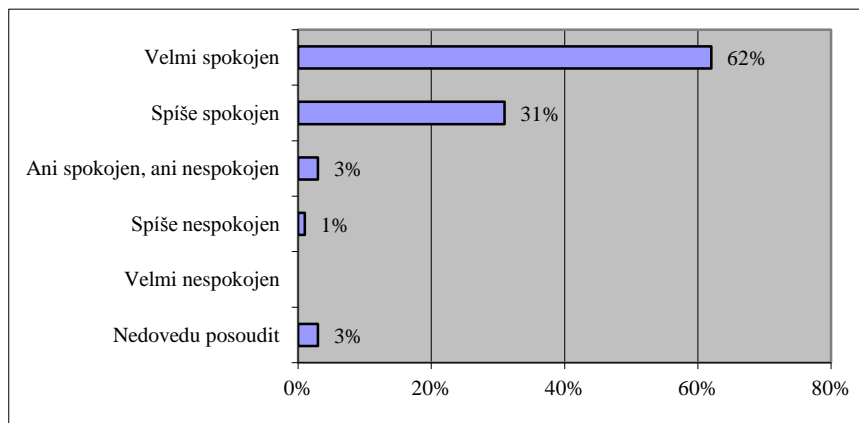


Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Graf ukazuje, že více jak **80%** respondentů všech věkových kategorií nenakupuje časopisy. Nejvíce se odlišují respondenti patřící do věkové skupiny 61 a více let, kdy časopisy nakupuje pouhých **7%** z nich. Nákup malého množství časopisů je zřejmě způsoben ekonomickou situací na straně jedné a možností jejich vypůjčením v knihovně na straně druhé.

Otázka č. 11: Jak jste celkově spokojeni se službami v knihovně?

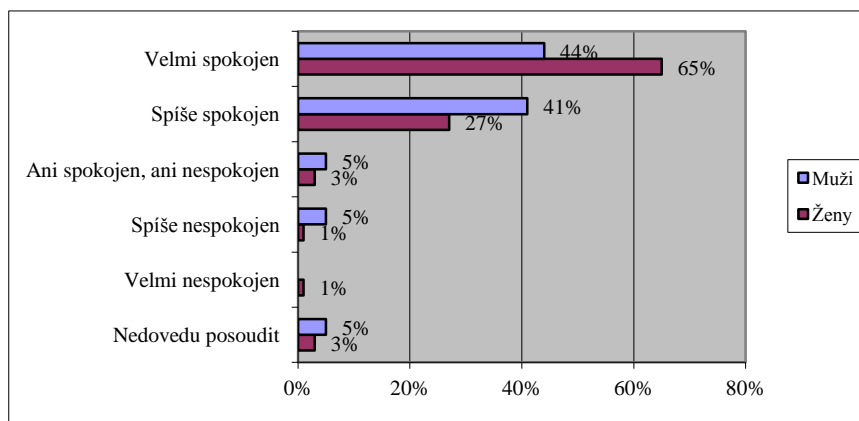
Graf 15.1: Celková spokojenost se službami



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Více jak polovina respondentů je celkově se službami velmi spokojena (**62%**); spíše spokojeno je **31%** respondentů. Spíše nespokojeno je pouhé **1%** respondentů a **3%** nedokážou svou celkovou spokojenost posoudit.

Graf 15.2: Celková spokojenost se službami z hlediska pohlaví

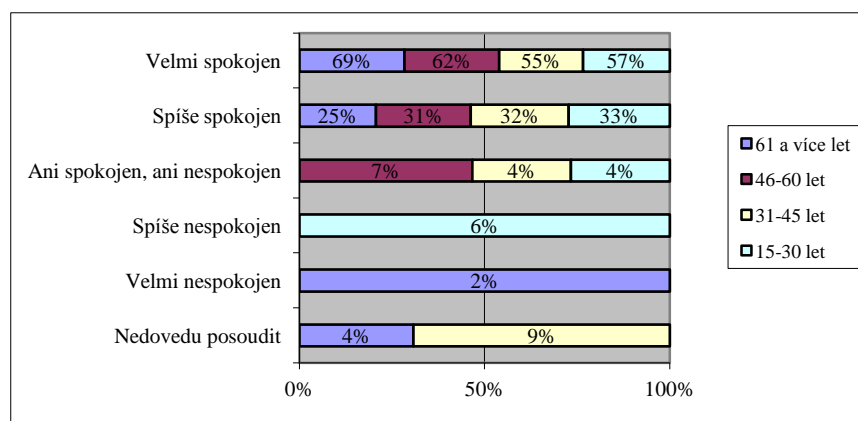


Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Celkově velmi spokojeno se službami knihovny je více žen (**65%**) než mužů (**44%**). Spíše spokojeno je **41%** mužů a **27%** žen. Spíše nespokojeno je **5%** mužů a **1%** žen.

Velmi nespokojeny jsou pouze ženy (**1%**). **5%** mužů a **3%** žen nedokáže svou celkovou spokojenost se službami posoudit.

Graf 15.3: Celková spokojenost se službami z hlediska věku

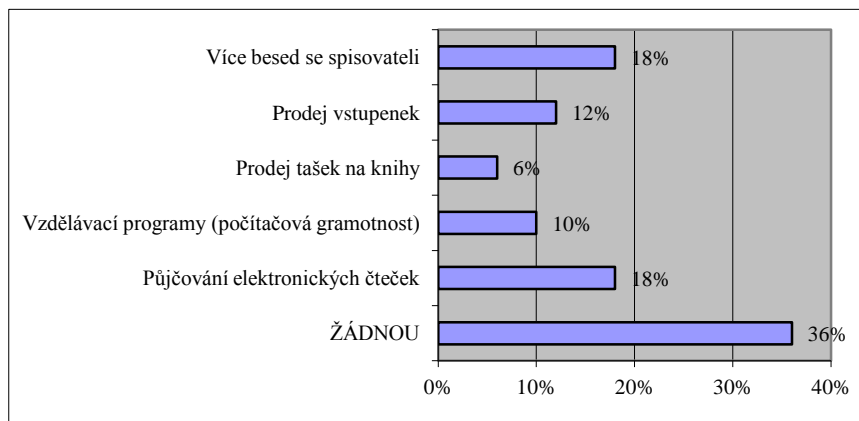


Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Graf ukazuje, že celková spokojenost z hlediska věku respondentů se službami knihovny je vyrovnaná a převažuje nad nespokojeností. Spíše nespokojeni jsou pouze zástupci věkové skupiny 15-30 let (**6%**). A velmi nespokojeno jsou **2%** lidí ve věku 61 a více let, zároveň tato věková skupina je se službami knihovny velmi spokojena (**69%**). **4%** lidí ve věku 61 a více let a dále **9%** respondentů ve věku 31-45 let nedovede svou celkovou spokojenost se službami posoudit.

Otázka č. 12: Kterou z následujících služeb by knihovna mohla poskytovat?

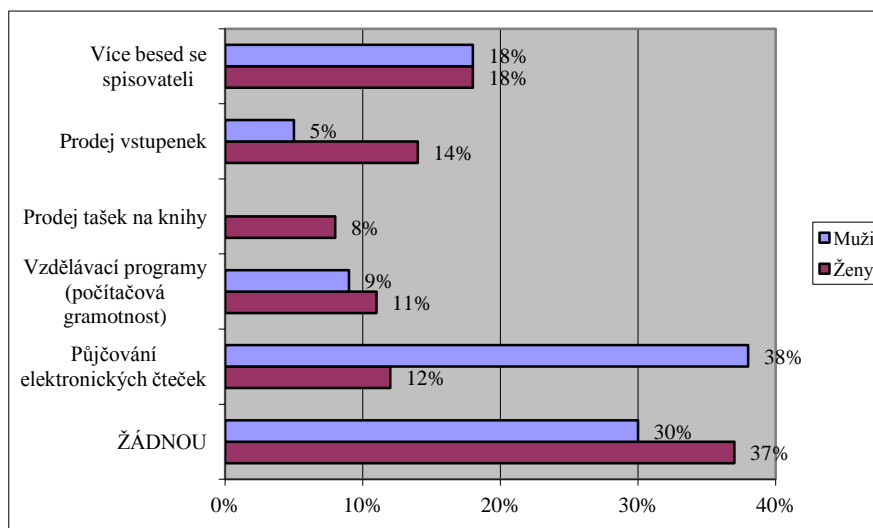
Graf 16.1: Nejžádanější nová služba



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

36% respondentů si nepřeje zavedení žádné další služby. Mezi konkrétními požadavky pak zvítězily: více besed se spisovateli (**18%**) a půjčování elektronických čteček (**18%**). Nejmenší zájem je o půjčování tašek na knihy (**6%**).

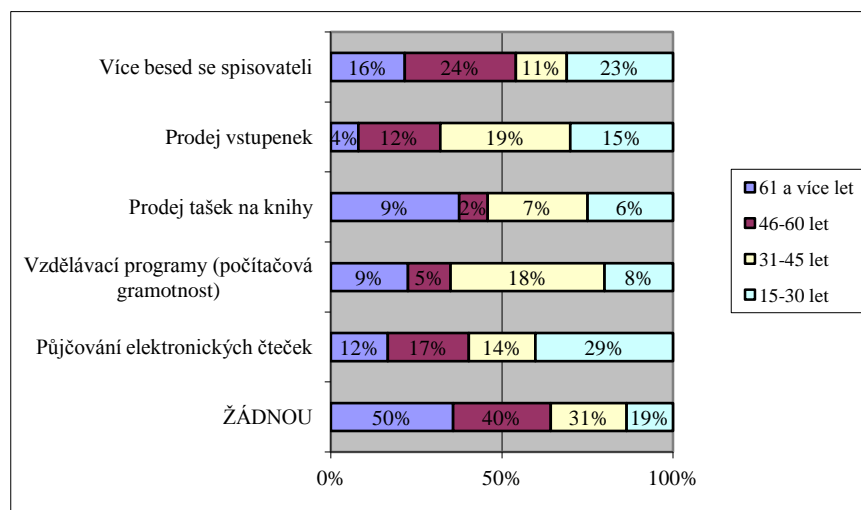
Graf 16.2: Nejžádanější nová služba z hlediska pohlaví



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Stejné procento (**18%**) mužů i žen by si nejvíce přálo více besed se spisovateli. Muži by nejvíce shodli na zavedení půjčování elektronických čteček (**38%**). **37%** žen a **30%** mužů si nepřeje žádnou další službu.

Graf 16.3: Nejžádanější nová služba z hlediska věku

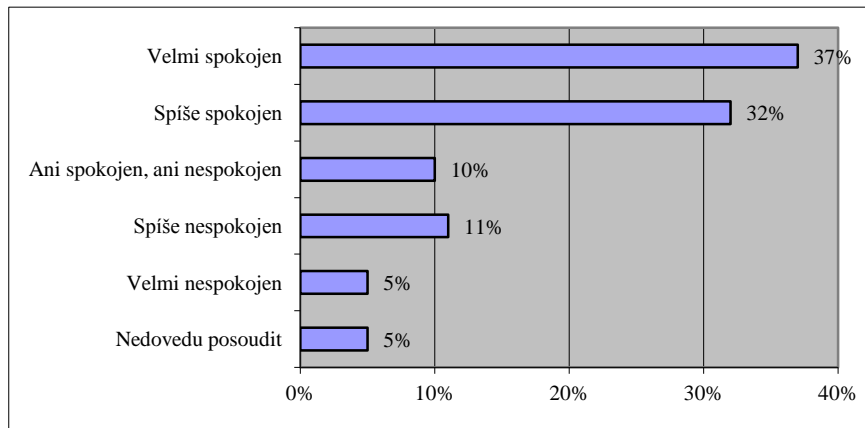


Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Polovina respondentů (**50%**) ve věku 61 a více let si žádnou novou službu nepřeje. Téměř čtvrtina (**24%**) respondentů ve věku 46-60 let by uvítala více besed se spisovateli. Věková skupina 31- 45 let by nejvíce ze všech skupin ocenila vzdělávací programy (**18%**). Nejžádanější novou službou věkové skupina 15-30 let je půjčování elektronických čteček (**29%**).

Otázka č. 13: Jak jste spokojen s prostředím knihovny (vybavením, rozlohou...)?

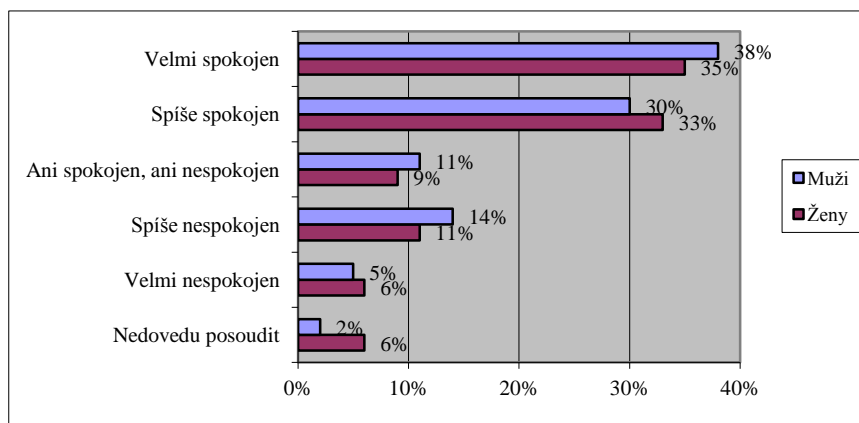
Graf 17.1: Spokojenost s prostředím knihovny



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Nejvíce respondentů (**37%**) je s prostředím knihovny velmi spokojeno. Nejméně respondentů (**5%**) je velmi nespokojeno; dalších **5%** nedovede svou spokojenost s prostředím knihovny posoudit.

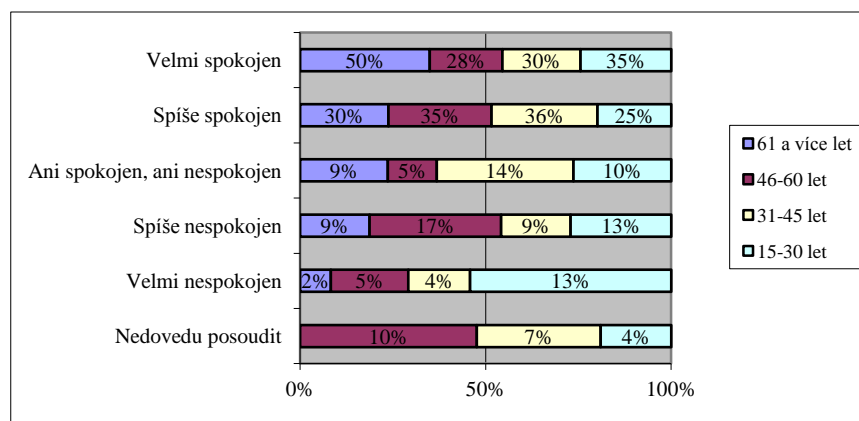
Graf 17.2: Spokojenost s prostředím knihovny z hlediska pohlaví



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Spokojenost s prostředím knihovny je mezi pohlavími vyrovnaná. Velmi spokojeno s prostředím knihovny je **38%** mužů a **35%** žen. Velmi nespokojeno je **5%** mužů a **6%** žen. Svou spokojenost s prostředím nedovede posoudit **2%** mužů a **6%** žen.

Graf 17.3: Spokojenost s prostředím knihovny z hlediska věku

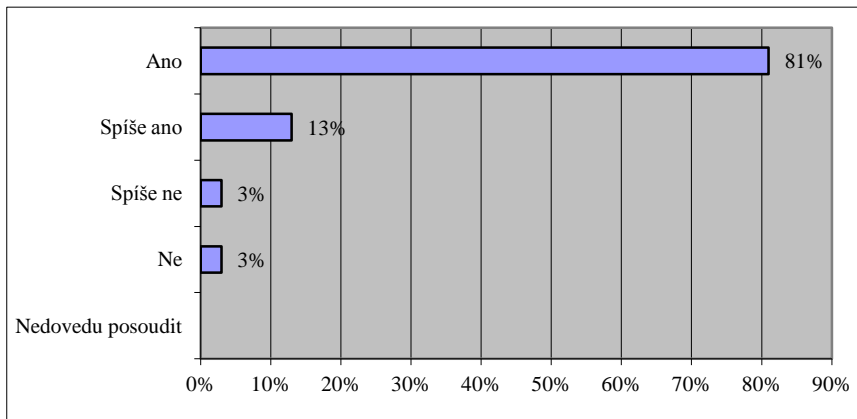


Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Polovina respondentů (**50%**) ve věku 61 a více let je s prostředím knihovny velmi spokojena; **2%** jsou velmi nespokojena. Nejvíce respondentů skupiny 46-60 let zahrhlo odpověď „spíše spokojen“ (**35%**); nejméně z nich (**5%**) není ani spokojeno, ani nespokojeno. Věková skupina 31-45 let se shodla v **36%** na odpovědi „spíše spokojen“; nejméně z nich (**4%**) je velmi nespokojeno. Respondenti nejmladší věkové skupiny jsou v **35%** velmi spokojeni s prostředím, ovšem **13%** je velmi nespokojeno.

Otázka č. 14: Vyhovuje Vám otevírací doba knihovny?

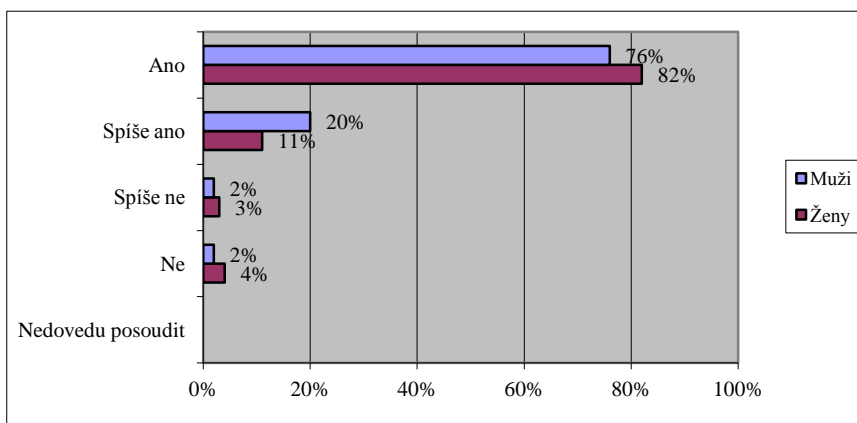
Graf 18.1: Vhodnost otevírací doby



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Otevírací doba vyhovuje **81%** respondentům; spíše nevyhovuje **3%** respondentů. Naprosto nevyhovuje také **3%** respondentů. Ti si stěžují, že nestíhají přicházet do knihovny z důvodu jejich delší pracovní doby nebo školního vyučování. Otevírací doba knihovny je nejdéle do 17.00 hodin.

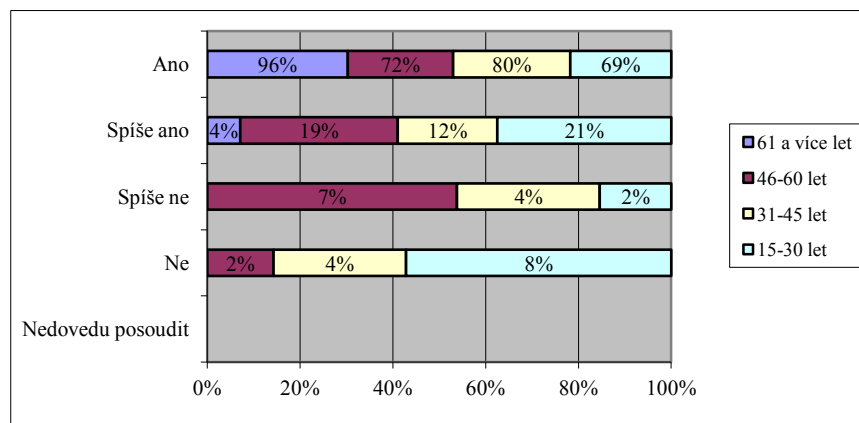
Graf 18.2: Vhodnost otevírací doby z hlediska pohlaví



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Otevírací doba knihovny vyhovuje většině žen (**82%**) i mužů (**76%**). Pro **2%** žen a **2%** mužů je otevírací doba knihovny naprosto nevyhovující.

Graf 18.3: Vhodnost otevírací doby z hlediska věku

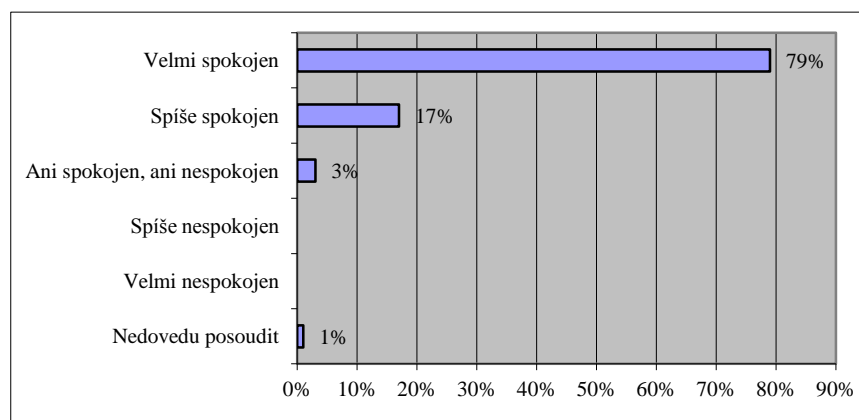


Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Nejvíce vyhovuje otevírací doba nejstarší věkové skupině 61 a více let (**96%**). Otevírací doba nevyhovuje nejvíce nejmladší věkové skupině 15-30 let: **4%** z nich spíše nevyhovuje a **4%** nevyhovuje vůbec.

Otázka č. 15: Jak jste spokojen s vstřícností pracovníků knihovny?

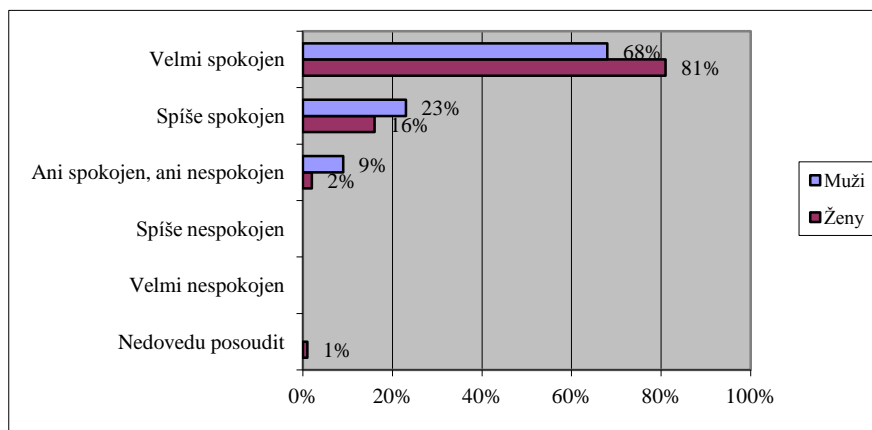
Graf 19.1: Spokojenost s vstřícností pracovníků



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Velmi spokojeno je s vstřícností pracovníků **79%** respondentů; spíše pokojeno **17%**.
Spíše nespokojeno ani vyloženě nespokojeno není žádné procento respondentů.

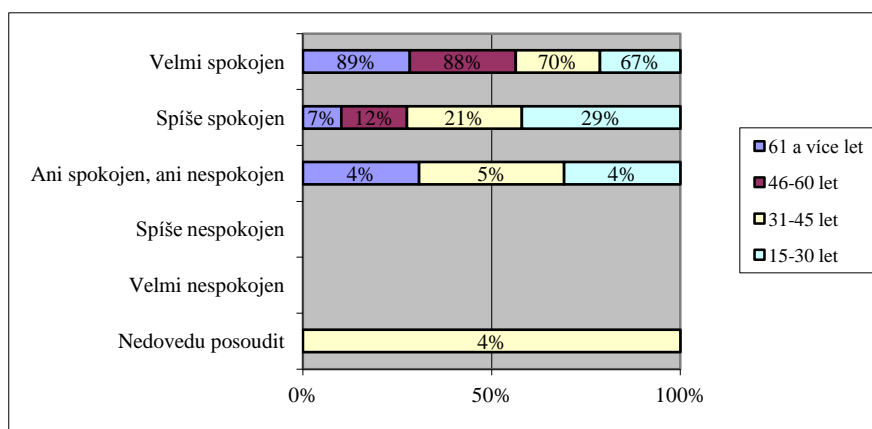
Graf 19.2: Spokojenost s vstřícností pracovníků z hlediska pohlaví



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Velmi spokojeno s vstřícností pracovníků knihovny je více žen (**81%**) než mužů (**68%**).
Spíše spokojeno je však **23%** mužů a **16%** žen. Vyloženě nespokojeno není žádné procento obou pohlaví.

Graf 19.3: Spokojenost s vstřícností pracovníků z hlediska věku



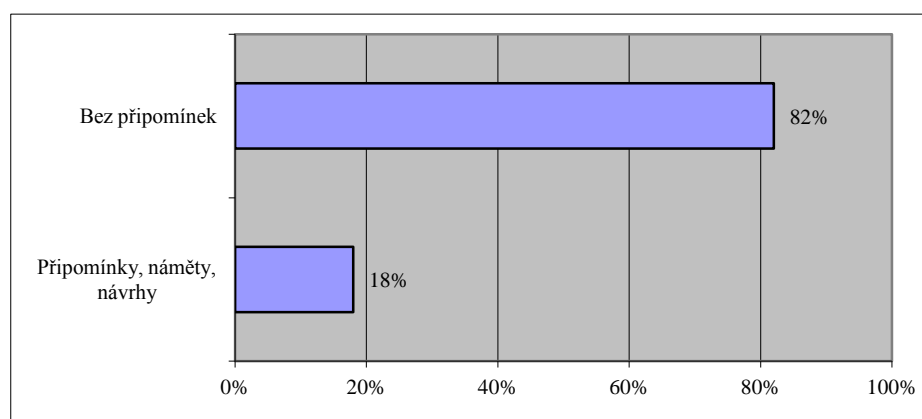
Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

U všech věkových skupin převažuje spokojenost s vstřícností pracovníků knihovny nad nespokojeností (**67-89%**). Velmi malé procento z nich (**0-5%**) označilo odpověď „ani spokojen ani nespokojen“. **4%** respondentů ve věku 31-45 let nedovede svou spokojenost posoudit.

Otázka č. 16: Napište, prosím, stručně svoje připomínky náměty, návrhy.

Tato otázka je otevřená. Respondenti se v ní měli možnost vyjádřit jak ke službám a prostředí knihovny, tak i například k chování knihovníků.

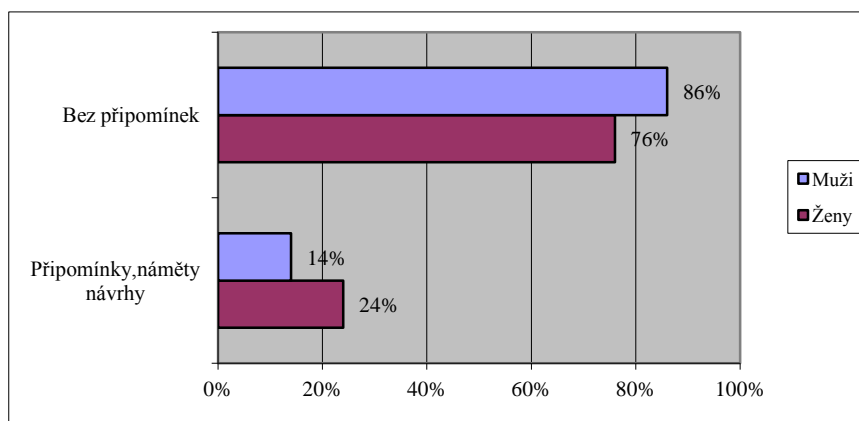
Graf 20.1: Připomínky a náměty



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Možnosti vyjádřit své připomínky k Městské knihovně v Otrokovicích využilo pouze **18%** respondentů. Převážná většina (**82%**) nemá ke službám a prostředí knihovny žádné připomínky, náměty či návrhy.

Graf 20.2: Připomínky a náměty z hlediska pohlaví



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

V připomínkách, námětech a návrzích se vyjádřilo o 10% více žen (**24%**) než mužů.

Muži se vyjadřovali zejména k prostorám knihovny:

„Větší prostor pro knihy, aby police nemusely být až u podlahy.“

„Knihovna si zaslouží větší prostory a podporu zřizovatele.“

„Knihovna je podle mého názoru zastaralá.“

„Větší blízkost toalet.“

Objevil se i námět na zlepšení služeb:

„Chybí mi kalendářik s možností zaznamenání data a počtu vypůjčených knih.“

Ženy se vyjádřily nejen k prostorám („Chybí skříňky na odkládání věcí, prostor pro setkání více lidí, větší zázemí.“), ale i k chování knihovníků:

„Chválím ochotu pracovníků při výběru knih nebo rezervací“.

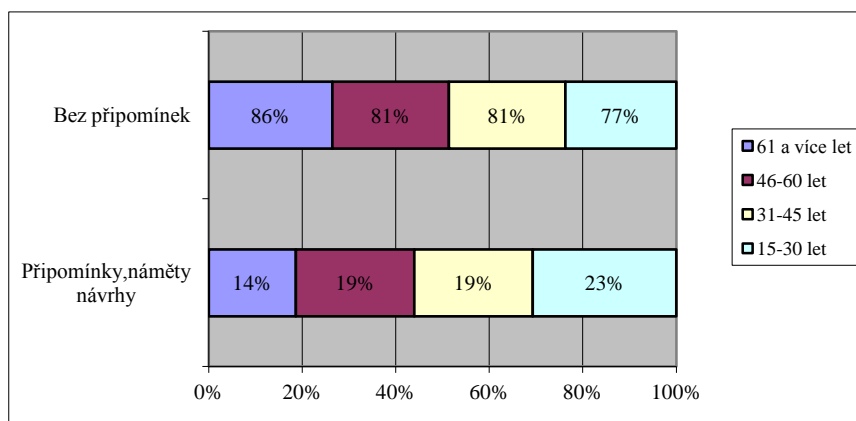
Objevily se připomínky k otevírací době a náměty na zlepšení služeb:

„Nestíhám knihovnu.“

„Delší otevírací doba.“

„Možnost občerstvení (automaty s pitnou vodou).“

Graf 20.3: Připomínky a náměty z hlediska věku



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Možnost připomínkování využilo v každé věkové skupině přibližně stejné množství respondentů. Nejmladší sledovaná věková skupina 15-30 let se odlišovala od všech ostatních typem připomínek týkajících se nabídky dokumentů:

„Více novějších knih.“

„Větší výběr knih z oblasti fantasy a hororu.“

„Více dílů od stejné řady.“

8 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ ZJIŠTĚNÍ

Hlavní cíl zjistit kvalitu služeb poskytovaných Městskou knihovnou v Otrokovicích **byl splněn** naplněním dílčích cílů - analýzou čtenářství a spokojenosti uživatelů se službami.

Výsledkem zkoumání bylo zjištění, že uživatel Městské knihovny v Otrokovicích se vyznačuje následujícími znaky: žena (**78%**); střední a starší věk = 46-60 let (**28%**) a období stáří = 61 a více let (**28%**); pracující (**44%**) se středním vzděláním s maturitou (**42%**); návštěvnost knihovny 1 x za měsíc (**64%**) za účelem půjčení knih (**100%**) určených k relaxaci (**89%**); počet vypůjčených knih: 13-36 /ročně - tj. průměrně 1-3 knihy měsíčně (**28%**). Z oblasti beletrie si nejvíce půjčuje romány pro ženy (**22%**); z oblasti naučné literatury pak literaturu faktu (**27%**). Časopisy si v porovnání s knihami půjčuje méně (**67%**), ale ani je nenakupuje (**89%**). Nepřeje si zavést žádnou novou službu (**36%**); případně si přeje více besed se spisovateli (**18%**) a půjčování elektronických čteček (**18%**).

Spokojenost s nabídkou beletrie je vysoká (velmi spokojen: **39%**; spíše spokojen: **48%**; nedovede posoudit **5%**). I v oblasti naučné literatury převládá spokojenost nad nespokojeností (velmi spokojen: **25%**; spíše spokojen **32%**; nedovedu posoudit: **32%**). Velké procento těch, kteří nedovedou posoudit svou spokojenost s nabídkou naučné literatury je způsobeno tím, že **25%** dotázaných nečte naučnou literaturu.

Připomínky k nabídce beletristických knih se objevily u žen nejmladší sledované věkové skupiny (15-30 let) v otevřené otázce číslo 16. Tato skupina respondentů požaduje větší nabídku knih v oblasti fantasy a hororu, dále více dílů v rámci knižních seriálů.

Celková spokojenost se službami knihovny výrazně převládá nad nespokojeností (velmi spokojen **62%**; spíše spokojen: **31%**; nedovedu posoudit: **3%**).

Spokojenost s prostředím knihovny sice převládá, ale už není tak jednoznačná (velmi spokojen: **37%**; spíše spokojen **32%**; ani spokojen, ani nespokojen: **10%**; spíše nespokojen: **11%**; velmi nespokojen: **5%**; nedovedu posoudit: **5%**). Nespokojenost, jak

ukazují odpovědi v otázce číslo 16, pramení zejména s nedostatečně velkého a nemoderního výpůjčního prostoru.

Objevilo se i několik málo požadavků na delší provozní dobu knihovny, ale výsledná data ukazují, že **81%** respondentů provozní doba vyhovuje.

Nejednoznačnější je spokojenost s vstřícností pracovníků knihovny (velmi spokojen: **79%**; spíše spokojen: **17%**; nedovede posoudit: **1%**).

Převážně nejspokojenější skupinou jsou ženy a věková skupina 61 a více let.

V souvislosti s průzkumem bylo stanoveno 5 hypotéz:

H1: Čítárnu využívají častěji muži než ženy.

Závěr: Čítárnu využívá ke čtení novin a časopisů **27%** mužů, a pouze **14%** žen. Hypotéza **byla potvrzena** (v otázce číslo 2: *Které služby v knihovně nejvíce využíváte?*) a shoduje se s potvrzenou hypotézou z celorepublikového výzkumu z roku 2010. Současně je nutné připomenout, že s nabídkou časopisů jsou uživatelé převážně spokojeni.

Tato hypotéza byla vybrána z výzkumu vztahu mezi obyvateli ČR a veřejnými knihovnami v roce 2010, jehož výsledky byly zveřejněny v publikaci J. Trávníčka: *Čtenáři a internauti*.

H2: Z oblasti naučné literatury si muži půjčují nejvíce literaturu faktu.

Závěr: Hypotéza **byla potvrzena** (v otázce číslo 5: *Kterou kategorii knih z oblasti naučné literatury si nejvíce půjčujete?*). Největší podíl mužů (**23%**) si půjčuje z oblasti naučné literatury literaturu faktu. Ta zahrnuje například životopisy nebo cestopisy. Avšak v této souvislosti je třeba zmínit fakt, že **22%** mužů si půjčuje odbornou literaturu bez výběru. Mužské pohlaví je s nabídkou tohoto druhu literatury převážně spokojeno.

Hypotéza H2 byla zvolena za účelem zjištění čtenářského zájmu mužů v oblasti naučné literatury.

H3: Alespoň 45% uživatelů ve věku 15-30 let si půjčuje klasickou beletrii.

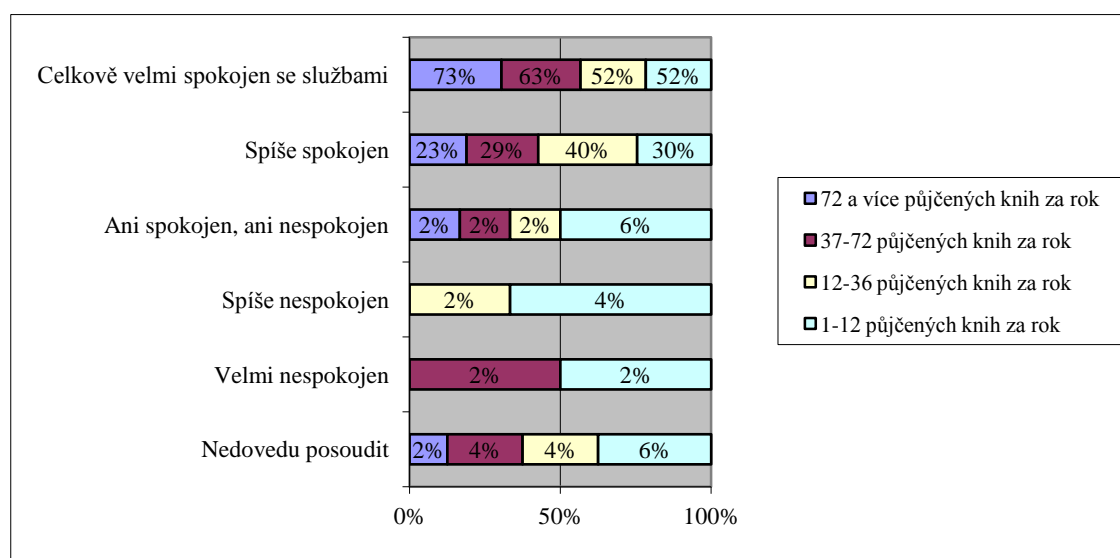
Závěr: Hypotéza **byla vyvrácena** (v otázce číslo 7: *Kterou četbu z oblasti beletrie si nejvíce půjčujete?*). Klasickou beletrii si půjčuje pouze **30%** uživatelů ve věku 15-30 let.

Hypotéza H3 byla zvolena na základě předpokladu, že mladší uživatelé navštěvují knihovnu zejména kvůli tzv. povinné četbě potřebné do školy (například k maturitní zkoušce).

H4: Největší čtenáři jsou zároveň celkově nejspokojenějšími uživateli knihovny.

Závěr: Hypotéza **byla potvrzena**. Následující graf ukazuje počet vypůjčených knih za jeden rok jedním uživatelem. Celkově nejvíce velmi spokojeno je **73%** uživatelů s roční výpůjčkou 72 a více knih.

Graf 21: Celková spokojenost versus počet vypůjčených knih



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

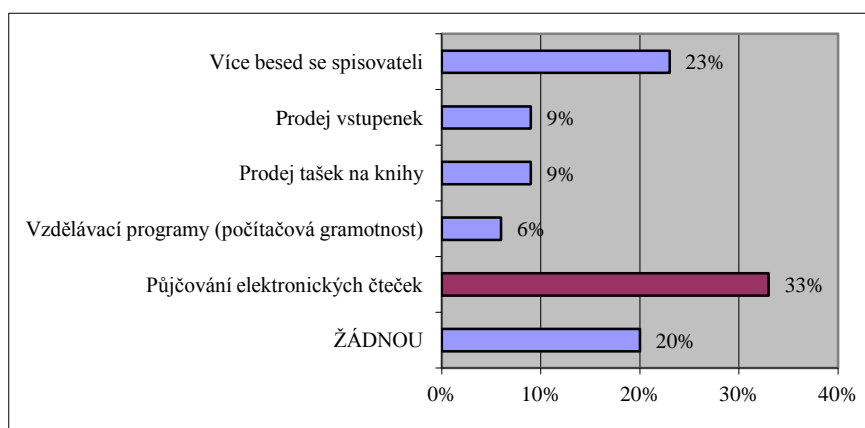
Hypotéza H4 byla rovněž potvrzena v celonárodním výzkumu vztahu mezi obyvateli ČR a veřejnými knihovnami v roce 2010.⁹⁵

⁹⁵ TRÁVNÍČEK, J. *Čtenáři a internauti: obyvatelé České republiky a jejich vztah ke čtení (2010)*. 1. vyd. Brno: Host ve spolupráci s Národní knihovnou České republiky, 2011. s. 99. ISBN 978-80-7294-515-3.

H5: Alespoň 30% studentů by z nových služeb nejvíce přivítalo půjčování elektronických čteček (e- čtečky).

Závět: Hypotéza **byla potvrzena**. Výzkumný vzorek je tvořen 35 studenty (17%). Následující graf ukazuje, že z nových služeb si **34 %** studentů nejvíce přeje zavedení půjčování elektronických čteček. Hypotéza H4 má rozhodnout, zda bude efektivní zavedení nové služby.

Graf 22: Nové služby dle přání studentů



Zdroj: JARKOVÁ, R. (vlastní šetření)

Na druhém místě u respondentů zvítězily besedy se spisovateli (**23%**). Zajímavé je, že **20%** respondentů si nepřeje zavedení žádné nové služby.

4 z 5 hypotéz byly potvrzeny. Hypotézy H1 a H4 byly potvrzeny a shodují se s výsledky celonárodního výzkumu vztahu mezi obyvateli ČR a veřejnými knihovnami v roce 2010. Hypotézy H2, H3 a H5 vznikly z potřeb městské knihovny; H2 a H5 byly rovněž potvrzeny, H3 byly vyvrácena.

9 NÁVRH DOPORUČENÍ (SMART CÍLE)

Na základě zjištěných výsledků průzkumu lze formulovat doporučující cíle, které zajistí požadované zefektivnění knihovnických služeb.

Výstup průzkumu odhalil tyto hlavní nedostatky:

- malou rozlohu výpůjčního prostoru,
- absenci služby půjčování elektronických čteček,
- nízký počet besed se spisovateli,
- nedostatečnou akvizici⁹⁶ (strategie budování fondu) v zájmu potřeb uživatelů ženského pohlaví ve věku od 15-30 let.

Strategické cíle (dlouhodobé):

- Získat pro knihovnu nové prostory.

Tento cíl je uveden samostatně, protože z finančního i organizačního hlediska jeho plnění závisí především na zřizovateli knihovny. Výstupní data budou podporovat rozhodnutí řídicího orgánu vytvořit nové výpůjční prostory, případně postavit novou budovu knihovny, jejíž návrh existuje, ale na základě rozhodnutí zřizovatele byly upřednostněny jiné projekty.

- Udržení stávajících a získávání nových uživatelů knihovny.

Plnění tohoto cíle bude realizováno zlepšením kvality stávajících služeb a zavedením služeb nových. Tento dlouhodobý cíl je nutné rozpracovat do **cílů krátkodobých**, ty musí splňovat určité parametry, které jsou charakterizovány anglickou zkratkou SMART (S - specifická; M – měřitelnost; A – akceptovatelnost; R – reálnost; T – termínovanost).⁹⁷

⁹⁶ Soubor zásad uplatňovaných při doplňování knihovnických fondů zohledňujících funkce a zaměření knihovny, profil knihovnického fondu a potřeby uživatelů knihovny.

⁹⁷ PALÁN, Z. a T. LANGER. Základy andragogiky. 1.vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. s. 146. ISBN 978-80-86723-58-7.

Krátkodobé cíle:

- V roce 2014 zvýšit stávající počet uživatelů knihovny prostřednictvím zavedení nově požadované služby – půjčování elektronických čteček.
- Ve druhém pololetí roku 2013 uspořádat na základě požadavků uživatelů 3 besedy se spisovateli určených také široké veřejnosti, za účelem zvýšení prestiže knihovny ve městě a získání nových klientů.
- Od dubna roku 2013 zlepšit strategii budování fondu v oblasti fantasy žánru v zájmu potřeb uživatelů ženského pohlaví ve věku od 15-30 let a jejich spokojenost zjišťovat prostřednictvím anket 1x ročně.

S – každý z těchto krátkodobých cílů se vztahuje ke konkrétní činnosti.

M – cíl je měřitelný buď měřicí jednotkou (zvýšený počet registrovaných uživatelů se promítne ve statistice), nebo v kvalitě (zpětnovazebné zjišťování spokojenosti uživatelů prostřednictvím anket, facebooku apod.)

A – přijetí cílů všemi, kteří je budou naplňovat – zřizovatelem, knihovníky, uživateli.

R – všechny cíle jsou reálné a realizovatelné.

T – všechny cíle mají stanovený termín plnění.

SMART cíle by měly motivovat k vyšším výkonům a přispívat k plnění cílů dlouhodobých.

Shrnutí empirické části: Cílem průzkumu bylo zjištění kvality služeb poskytovaných Městskou knihovnou v Otrokovicích prostřednictvím analýzy čtenářství uživatelů a jejich spokojenosti se službami, fondy a prostorem Městské knihovny v Otrokovicích. Tento cíl byl splněn.

Zdrojem 5 hypotéz se staly praktické zkušenosti autorky práce i literatura.

Cílovou skupinu tvořili uživatelé knihovny starší 15 let. Výzkumný vzorek tvořený 204 respondenty lze považovat za reprezentativní, protože byla známa charakteristika uživatelů – respondentů knihovny, jako jsou pohlaví, věk a jejich seznam. V určitém časovém úseku byli osloveni všichni její návštěvníci.

Z důvodu porovnávání skupin uživatelů z různých hledisek byla jako výzkumná metoda empirického výzkumu zvolena metoda kvantitativní a její nejčastější technika sběru dat – dotazování, v tomto případě v podobě tištěného dotazníku distribuovaném a vyplňovaném přímo v knihovně. Dotazník obsahoval 20 otázek různého typu, které byly zaměřeny na osobní data, čtenářství a spokojenost uživatelů se službami.

Jednotlivé otázky uvedené v dotazníku byly graficky a přehledně zpracovány a doplněny komentářem.

Výsledkem průzkumu je zjištění, že typickým uživatelem knihovny je žena středního a staršího věku se středním vzděláním s maturitou, která navštěvuje knihovnu pravidelně jedenkrát za měsíc a půjčuje si především oddychovou literaturu. Celková spokojenost se službami převládá nad nespokojeností (největší spokojenost je v oblasti nabídky dokumentů a chování knihovníků). Potvrdil se však předpoklad autora práce, že uživatelům knihovny už méně vyhovuje nmoderní a rozlohou malý výpůjční prostor, rezervy má i strategické plánování fondu a objevily se i požadavky na zavedení nové služby (elektronické čtečky) a prohloubení služeb stávajících (více besed se spisovateli). Dále byly potvrzeny 4 hypotézy: Čítárnu využívají častěji muži než ženy. Z oblasti naučné literatury si muži půjčují nejvíce literaturu faktu. Největší čtenáři jsou zároveň celkově nejspokojenějšími uživateli knihovny. Alespoň 30% studentů by z nových služeb nejvíce přivítalo půjčování elektronických čteček (e- čtečky). Vyvrácena byla 1 hypotéza: Alespoň 45% uživatelů ve věku 15-30 let si půjčuje klasickou beletrii (skutečnost je 30%).

Empirickou část uzavírá návrh řešení v podobě SMART cílů.

ZÁVĚR

Jako knihovník vím, že úlohou veřejné knihovny je zabezpečovat zdroje a služby k uspokojování potřeb svých uživatelů, které se týkají vzdělávání, osobního rozvoje, volného času a informací. Aby se knihovny v budoucnu staly opravdu moderními centry, které hrají důležitou roli v oblasti celoživotního vzdělávání, podpory čtenářské gramotnosti, kulturního a sociálního rozvoje, je třeba, aby její služby byly efektivní. Z toho důvodu je nutné zjišťovat potřeby uživatelů, které se mění v závislosti na změnách prostředí způsobených zejména rychlým rozvojem informačních a komunikačních technologií. Proto jsem si jako téma své diplomové práce zvolila: „*Průzkum čtenářství a potřeb uživatelů Městské knihovny v Otrokovicích*“.

Hlavním cílem mé práce bylo zjistit kvalitu služeb poskytovaných Městskou knihovnou v Otrokovicích - prostřednictvím analýzy čtenářství a spokojenosti uživatelů. Tento cíl byl splněn.

Diplomová práce je teoreticko-empirická. Teoretická část (tvořena 5 kapitolami) charakterizuje čtenářství jako důležitý faktor socializace a kultivace jedince a upozorňuje na faktory ovlivňující čtenářství a čtenářskou veřejnost. Osvětluje systém a poslání knihoven v České republice. Definiuje uživatele veřejné knihovny. Přibližuje metody měření výkonu činnosti knihoven a uvádí konkrétní příklady realizovaných průzkumů spokojenosti uživatelů. V poslední kapitole teoretické části je představena Městská knihovna v Otrokovicích a její služby.

Empirická část diplomové práce (ve 4 kapitolách) popisuje design a metodiku kvantitativního výzkumu formou dotazníkového šetření. Následně analyzuje data získaná z odpovědí v dotazníku v podobě přehledných grafů a interpretuje výsledky dotazníkového šetření, vyhodnocuje hypotézy a cíle práce. Poslední kapitola navrhuje doporučení, jak zefektivnit knihovnické služby.

Výstupem průzkumu je zjištění, že největší čtenáři knihovny jsou zároveň jejími nejspokojenějšími uživateli. Ti v dotazníku ocenili zejména chování knihovníků, převažovaly i kladné reakce na obsah knihovního fondu. Výstupní data však ukázala ve službách i nedostatky. Uživatel by přivítal větší a modernější výpůjční prostory a více

besed se spisovateli. Mladší generaci čtenářů (15-30 let) chybí servis v podobě půjčování elektronických čteček a větší nabídka knih z oblasti fantasy a hororu.

V závěrečné kapitole práce jsem navrhla konkrétní řešení zefektivnění služeb. Jako 2 dlouhodobé cíle jsem uvedla: Získání nových knihovnických prostor. Udržení stávajících a získávání nových uživatelů knihovny. Druhý cíl jsem pak konkretizovala v dílčích (SMART) cílech (zavedení služby půjčování elektronických čteček, zvýšení počtu besed se spisovateli, zlepšení strategie doplňování části fondu).

Výsledky průzkumu čtenářství a potřeb uživatelů Městské knihovny v Otrokovicích by se měly stát prvním praktickým podkladem pro rozvoj a zefektivnění služeb knihovny z důvodu udržení si jejich stávajících uživatelů a zároveň přilákání klientů nových. Dalším smyslem tohoto průzkumu bylo získat data pro konkrétnější argumentaci knihovníků se zřizovatelem o nutnosti rozvoje a prostorové modernizace knihovny.

Jako příští možnou oblast bádání vidím v zaměření se na potencionální klienty Městské knihovny v Otrokovicích. Zajímalo by mě, jaké povědomí mají o městské knihovně a co je příčinou toho, že nejsou jejími uživateli.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

- BASL, J. Mezinárodní výzkumy čtenářské gramotnosti a výsledky žáků v ČR. *Čtenář: měsíčník pro knihovny*. 2008, roč. 60, č. 12. ISSN 0011-2321.
- CEJPEK, J. *Proměny let devadesátých: knihovnictví na prahu informačního věku - děje, myšlenky a názory*. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR, 2005. Aktuality SKIP; sv. 21. ISBN 80-85851-15-6.
- ČERNÝ, P., ŠANTORA, R., HANZLÍKOVÁ, L. a T. ŘEHÁK. Půjčování elektronických knih v knihovnách. *Čtenář: měsíčník pro knihovny*. 2010, roč. 62, č. 06. ISSN 0011-2321.
- DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000. ISBN 80-246-0139-7.
- HAVLÍK, R. *Úvod do sociologie*. 5. vyd. Praha: Karolinum, 2007. Učební texty Univerzity Karlovy v Praze. ISBN 978-80-246-1385-7.
- JOHNOVÁ, R. Marketing v knihovnách: Model chování zákazníka a sedm marketingových otázek. *Čtenář: měsíčník pro knihovny*. 2007, roč. 59, č. 03. ISSN 0011-2321.
- KAŇKA, J. Půjčování elektronických knih v knihovnách. *Čtenář: měsíčník pro knihovny*. 2011, roč. 63, č. 06. ISSN 0011-2321.
- KOMENSKÝ, J. A. *Jak dovedně užívat knih, hlavního nástroje vzdělání*. Praha: SPN, 1970. s. 8. ISBN 14-393-70.
- KURKA, L. *Architektura knihoven*. 1. vyd. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků České republiky, 2011. ISBN 978-80-85851-20-5.
- KURKA, L. *REPETITIO EST MATER STUDIORUM: Vývoj architektury knihoven v závislosti na třech informačních explozích*. *Čtenář: měsíčník pro knihovny*. 2009, roč. 61, č. 04. ISSN 0011-2321.
- LISON, B. Knihovny: digitální, nebo společenské. *Čtenář: měsíčník pro knihovny*. 2011, roč. 63, č. 09. ISSN 0011-2321.
- Marketing pro veřejné knihovny*. 1. čes. vyd. Praha: Národní knihovna, 1994. ISBN 80-7050-173-1.

MYSLIVEČKOVÁ, M. Akvizice e-knih a jejich zpřístupnění pro čtenáře prostřednictvím čteček. *Čtenář: měsíčník pro knihovny*. 2010, roč. 62, č. 12. ISSN 0011-2321.

PALÁN, Z. *Lidské zdroje: výkladový slovník: výchova, vzdělávání, péče, řízení*. 1. vyd.. Praha: Academia, 2002. ISBN 80-200-0950-7.

PALÁN, Z. a T. LANGER. *Základy andragogiky*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-58-7.

PRÁZOVÁ, I. Informační servis: Moravská zemská knihovna a její čtenáři podle výzkumu uživatelské spokojenosti. *Bulletin SKIP*. 2011, roč. 20, č. 02. ISSN 1210-0927.

PRŮCHA, J., MAREŠ, J. a E. WALTEROVÁ. *Pedagogický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 1995. ISBN 80-7178-029-4.

PULMAN. *PULMAN: public libraries mobilising advanced networks: doporučení pro činnost veřejných knihoven, archivů a muzeí v podmínkách informační společnosti*: [projekt/z anglického originálu přeložili Šárka Kašpárková...et al.]. - 2. vyd., (1. knižní). Praha: Národní knihovna ČR, 2004. ISBN 80-7050-447-1.

Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA/UNESCO pro rozvoj. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR, 2002. Aktuality SKIP; sv. 20. ISBN 80-85851-14-8.

ŠÁMAL, P. Knihovníci v boji o „nového člověka“: snahy o řízení četby v literární kultuře 50. let. *Čtenář: měsíčník pro knihovny*. 2008, roč. 60, č. 0708. ISSN 0011-2321.

TOMANCOVÁ, J. *Knihovny Zlínského kraje: činnost a výsledky veřejných knihoven 2011*. Zlín: Krajská knihovna Františka Bartoše, 2012. ISBN 978-80-86886-42-8.

TRÁVNÍČEK, J. *Čteme?: obyvatelé České republiky a jejich vztah ke knize: (2007)*. 1. vyd. Brno: Host, 2008. ISBN 978-80-7294-270-1.

TRÁVNÍČEK, J. *Čtenáři a internauti: obyvatelé České republiky a jejich vztah ke čtení (2010)*. 1.vyd. Brno: Host ve spolupráci s Národní knihovnou České republiky, 2011. ISBN 978-80-7294-515-3.

ŽÁK, M., ed. a kol. *Velká ekonomická encyklopedie*. Praha: Linde, 1999. ISBN 80-7201-172-3.

Seznam použitých internetových zdrojů

IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994 - Czech Version [online]. 2004 [cit. 2012-11-29]. Dostupné z: <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/czech.htm>

ČERMÁK, D. *Jak konstruovat a vyhodnocovat průzkumy mezi čtenáři knihoven* [online]. 2006 [cit. 2012-12-04]. Dostupný z: <http://www.lib.cas.cz/caslin-2006/program.php>

KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV) [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2012-11-24]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001798&local_base=KTD

MARVANOVÁ, E. *Knihovny a celoživotní vzdělávání v rámci iniciativ a projektů EU. Knihovna plus* [online]. 2009, č. 2 [cit. 2012-11-30]. ISSN 1801-5948. Dostupný z: <http://knihovna.nkp.cz/knihovnaplus92/marvan.htm>

MĚSTSKÁ KNIHOVNA OTROKOVICE. *Knihovna Otrokovice* [online]. 1998 [cit. 2012-12-05]. Dostupné z: <http://knihovna.otrokovice.cz/>

MINISTERSTVO KULTURY. *Koncepce rozvoje knihoven ČR na léta 2011 – 2015 včetně internetizace knihoven.* [online]. © 2007 [cit. 2012-11-29]. Dostupné z: http://www.mkcr.cz/assets/literatura-a-knihovny/Koncepce_rozvoje_knihoven_2011-2015.pdf

MINISTERSTVO KULTURY ČR. *Metodický pokyn Ministerstva kultury ČR k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřizovanými a provozovanými obcemi a kraji na území ČR.* 2005 [online]. 2005. [cit. 2012-12-04]. Dostupné z: <http://knihovnam.nkp.cz/docs/Methodpokyn-standardVKIS.pdf>

NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR. *Projekt "Benchmarking knihoven"* [online]. 2012 [cit. 2012-12-03]. Dostupné z: http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=02_Odb/Benchmarking.htm

NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR. *Systém knihoven v ČR. Knihovny.cz : Portál o českých knihovnách* [online]. ©2008-2011 [cit. 2012-11-29]. Dostupné z <http://www.knihovny.cz/co-to-je-knihovna/system-knihoven-v-cr>

Metodický portál: inspirace a zkušenosti učitelů [online]. © 18. 01. 2006 [cit. 2012-11-25]. Dostupné z: <http://clanky.rvp.cz/clanek/o/z/446/CO-JE-CTENARSKA-GRAMOTNOST-PROC-A-JAK-JI-ROZVIJET.html/>

RICHTER, V. *Benchmarking knihoven - jak poznat dobrou knihovnu?. Bulletin SKIP* [online]. 2008, č. 2 [cit. 2012-12-04]. ISSN 1213-5828. Dostupný z: http://skip.nkp.cz/Bulletin/Bull08_209.htm

RICHTER, V. Co je benchmarking. *Čtenář: měsíčník pro knihovny* [online]. 2008, roč. 61, č. 2 [cit. 2012-12-03]. ISSN 0011-2321. Dostupné z: <http://ctenar.svkk1.cz/clanky/2009-roc-61/02-2009/tema-benchmarking-knihoven-55-329.htm>

WILDOVÁ, Radka. *Rozvoj čtení a čtenářství v ČR a Společnost CzechRA* [online]. © 2001 [cit. 2012-11-24]. Dostupný z: http://www.kritickemysleni.cz/klisty.php?co=klisty7_czechra

Sbírka zákonů České republiky. 2001. [cit. 2012-11-29]. Dostupný z: <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/sbirka/2001/sb098-01.pdf>

Seznam ostatních zdrojů

TRMALOVÁ, J. *Statistický výkaz za rok 2010*. Otrokovice: Městská knihovna, 2011.

TRMALOVÁ, J. *Statistický výkaz za rok 2011*. Otrokovice: Městská knihovna, 2012.

SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ A TABULEK

Seznam obrázků

Obrázek 1: Zařazení knihovny do organizační struktury Městského úřadu	38
---	----

Seznam grafů

Graf 1: Pohlaví respondentů	53
Graf 2: Věková struktura respondentů	54
Graf 3: Vzdělanostní struktura respondentů	54
Graf 4: Ekonomická aktivita respondentů	55
Graf 5.1: Návštěvnost knihovny	56
Graf 5.2: Návštěvnost knihovny z hlediska pohlaví	57
Graf 5.3: Návštěvnost knihovny z hlediska věku	57
Graf 6.1: Využívané služby	58
Graf 6.2: Využívané služby z hlediska pohlaví	59
Graf 6.3: Využívané služby z hlediska věku	60
Graf 7.1: Důvod využívání služeb	61
Graf 7.2: Důvod využívání služeb z hlediska pohlaví	62
Graf 7.3: Důvod využívání služeb z hlediska věku	62
Graf 8.1: Počet vypůjčených knih za rok	63
Graf 8.2: Počet vypůjčených knih za rok z hlediska pohlaví	64
Graf 8.3: Počet vypůjčených knih z hlediska věku	64
Graf 9.1: Půjčování naučné literatury	65
Graf 9.2: Půjčování naučné literatury z hlediska pohlaví	65
Graf 9.3: Půjčování naučné literatury z hlediska věku	66
Graf 10.1: Spokojenost s nabídkou naučné literatury	67
Graf 10.2: Spokojenost s nabídkou naučné literatury z hlediska pohlaví	67
Graf 10.3: Spokojenost s nabídkou naučné literatury z hlediska věku	68
Graf 11.1: Půjčování beletrie	69

Graf 11.2: Půjčování beletrie z hlediska pohlaví	69
Graf 11.3: Půjčování beletrie z hlediska věku	70
Graf 12.1: Spokojenost s nabídkou beletrie	71
Graf 12.2: Spokojenost s nabídkou beletrie z hlediska pohlaví.....	71
Graf 12.3: Spokojenost s nabídkou beletrie z hlediska věku	72
Graf 13.1: Půjčování časopisů	73
Graf 13.2: Půjčování časopisů z hlediska pohlaví	73
Graf 13.3: Půjčování časopisů z hlediska věku	74
Graf 14.1: Nákup časopisů uživateli	75
Graf 14.2: Nákup časopisů uživateli z hlediska pohlaví.....	75
Graf 14.3: Nákup časopisů uživateli z hlediska věku	76
Graf 15.1: Celková spokojenost se službami	77
Graf 15.2: Celková spokojenost se službami z hlediska pohlaví.....	77
Graf 15.3: Celková spokojenost se službami z hlediska věku	78
Graf 16.1: Nejžádanější nová služba	79
Graf 16.2: Nejžádanější nová služba z hlediska pohlaví	79
Graf 16.3: Nejžádanější nová služba z hlediska věku	80
Graf 17.1: Spokojenost s prostředím knihovny	81
Graf 17.2 Spokojenost s prostředím knihovny z hlediska pohlaví	81
Graf 17.3: Spokojenost s prostředím knihovny z hlediska věku	82
Graf 18.1: Vhodnost otevírací doby	83
Graf 18.2: Vhodnost otevírací doby z hlediska pohlaví	83
Graf 18.3: Vhodnost otevírací doby z hlediska věku.....	84
Graf 19.1: Spokojenost s vstřícností pracovníků	84
Graf 19.2: Spokojenost s vstřícností pracovníků z hlediska pohlaví.....	85
Graf 19.3: Spokojenost s vstřícností pracovníků z hlediska věku	85
Graf 20.1: Přípomínky a náměty	86
Graf 20.2: Přípomínky a náměty z hlediska pohlaví	87
Graf 20.3: Přípomínky a náměty z hlediska věku.....	88
Graf 21: Celková spokojenost versus počet vypůjčených knih	91
Graf 22: Nové služby dle přání studentů	92

Seznam tabulek

Tabulka 1: Plnění standardu VKIS v roce 2011	43
Tabulka 2: Plnění standardu VKIS veřejnými knihovnami okresu Zlín v roce 2011	44
Tabulka 3: Časová organizace výzkumu	47

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A – Dotazník	I
Příloha B – Fotografie Městské knihovny v Otrokovcích	VI

Příloha A – Dotazník

DOTAZNÍK PRO UŽIVATELE MĚSTSKÉ KNIHOVNY V OTROKOVICÍCH

Tento dotazník slouží k vypracování diplomové práce:

"Průzkum čtenářství a potřeb uživatelů Městské knihovny v Otrokovicích".

Dotazník je anonymní.

Označte, prosím, křížkem pouze jednu odpověď, pokud není uvedeno jinak.

Děkuji za Váš čas.

Bc. Radka Jarková

1. Jak často navštěvujete knihovnu?

A	několikrát v měsíci
B	1x měsíčně
C	1x za čtvrt roku
D	1x za půl roku
E	náhodně, nárazově

2. Které služby knihovny nejvíce využíváte?

A	výpůjční služby
B	čítárnu (<i>čtení novin a časopisů</i>)
C	přístup k internetu
D	kopírovací služby
E	meziknihovní výpůjční službu
F	informační služby (<i>facebook, stránky knihovny, elektr. katalog</i>)
G	kulturní akce (<i>besedy</i>)
H	vzdělávací akce

Označte max.
2 položky

3. Služby knihovny využíváte pro:

A	relaxaci
B	studium
C	zaměstnání
D	jinak <i>Napište jak.....</i>

Označte max.
2 položky

4. Odhadněte, kolik knih (naučné i beletrie včetně) si půjčíte v knihovně za rok?

A	0 knih
B	1-12 knih
C	13-36 knih
D	37-72 knih
E	72 a více knih

5. Kterou kategorii knih z oblasti naučné literatury si nejvíce půjčujete?

A	slovníky, encyklopedie	
B	literaturu faktu (<i>životopisy, cestopisy, memoáry..</i>)	
C	učebnice, příručky (<i>návody, kuchařky, pravidla...</i>)	
D	záhadologickou	
E	duchovní	
F	odbornou literaturu (<i>lékařství, ekonomika, sociologie, ekologie..</i>)	
G	ČTU BEZ VÝBĚRU	
H	NEČTU NAUČNOU LITERATURU	

6. Jak jste spokojen s nabídkou knih z oblasti naučné literatury?

A	velmi spokojen	
B	spíše spokojen	
C	ani spokojen, ani nespokojen	
D	spíše nespokojen	
E	velmi nespokojen	
F	nedovedu posoudit	

7. Kterou četbu z oblasti beletrie si nejvíce půjčujete?

A	klasickou beletrii	
B	současnou náročnější beletrii	
C	detektivky, thillery, lékařské thillery	
D	romány pro ženy	
E	válečné romány	
F	historické romány	
G	sci-fi, fantasy	
H	humoristické romány	
I	ČTU BEZ VÝBĚRU	
J	NEČTU BELETRII	

8. Jak jste spokojen s nabídkou knih z oblasti beletrie?

A	velmi spokojen	
B	spíše spokojen	
C	ani spokojen, ani nespokojen	
D	spíše nespokojen	
E	velmi nespokojen	
F	nedovedu posoudit	

9. Který druh časopisů si v knihovně nejvíce půjčujete?

A	časopisy pro ženy (<i>Vlasta, Květy...</i>)	
B	životní styl a móda (<i>Domov, Burda, Sandra...</i>)	
C	společenské (<i>Instinkt..</i>)	
D	profesně zájmové (<i>Svět motorů, Modelář...</i>)	
E	odborné (<i>Dtest, Ekonom..</i>)	
F	pro mládež	
G	NEPUJČUJI ČASOPISY	

10. Kupujete si nějaký časopis, který Vám v knihovně chybí?

A	ano	Napište název časopisu.....	
B	ne		

11. Jak jste celkově spokojen se službami v knihovně?

A	velmi spokojen	
B	spíše spokojen	
C	ani spokojen, ani nespokojen	
D	spíše nespokojen	
E	velmi nespokojen	
F	nedovedu posoudit	

12. Kterou z následujících služeb by knihovna mohla poskytovat?

A	více besed se spisovateli	
B	prodej vstupenek	
C	prodej tašek na knihy	
D	vzdělávací programy (např. počítačová gramotnost pro seniory)	
E	půjčování elektronických čteček	
F	ŽÁDNOU	

13. Jak jste spokojen s prostředím knihovny (vybavením, rozlohou...)?

A	velmi spokojen	
B	spíše spokojen	
C	ani spokojen, ani nespokojen	
D	spíše nespokojen	
E	velmi nespokojen	
F	nedovedu posoudit	

14. Vyhovuje Vám otevírací doba knihovny?

A	ano
B	spíše ano
C	spíše ne
D	ne <i>Napište proč</i>
E	nedovedu posoudit

15. Jak jste spokojen s vstřícností pracovníků knihovny?

A	velmi spokojen
B	spíše spokojen
C	ani spokojen, ani nespokojen
D	spíše nespokojen
E	velmi nespokojen
F	nedovedu posoudit

16. Napište, prosím, stručně, svoje připomínky, náměty, návrhy.

.....

.....

.....

.....

.....

17. Jaké je Vaše pohlaví?

A	muž
B	žena

18. Kolik je Vám let?

A	15 - 30
B	31 - 45
C	46 - 60
D	61 a více

19. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

A	základní
B	vyučen, střední bez maturity
C	středoškolské s maturitou
D	pomaturitní, VOŠ
E	vysokoškolské (Bc., Mgr....)

20. Jste:

A	pracující
B	student
C	důchodce
D	na mateřské dovolené, v domácnosti
E	nezaměstnaný
F	jiné

Příloha B – Fotografie Městské knihovny v Otrokovcích



BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Radka Jarková

Obor: 7501T001 - Andragogika (Mgr. A)

Forma studia: kombinované studium

**Název práce: Průzkum čtenářství a potřeb uživatelů Městské knihovny
v Otrokovicích**

Rok: 2013

Počet stran textu bez příloh: 89

Celkový počet stran příloh: 6

Počet titulů českých použitých zdrojů: 24

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 0

Počet internetových zdrojů: 14

Počet ostatních zdrojů: 2

Vedoucí práce: PhDr. Eduard Entler CSc.