

Univerzita Karlova

Filozofická fakulta

Ústav informačních studií a knihovnictví

Studijní program Informační studia a knihovnictví

Bakalářská práce

Sabina Jůnová

Bariéry v získávání odborných informací studenty Filozofické fakulty Univerzity Karlovy

Faculty of Arts of the Charles University students' barriers in
obtaining professional information

2021

Vedoucí práce: Mgr. Adéla Jarolímková, Ph.D.

Poděkování

V první řadě bych chtěla poděkovat své vedoucí práce Mgr. Adéle Jarolímkové, Ph.D. za její ochotu, trpělivost, odborné vedení a cenné rady. Také bych chtěla poděkovat studijnímu oddělení FF UK za jejich výpomoc s rozesláním dotazníku a poskytnutí dat pro umožnění vyhodnocení výzkumu. Děkuji i své rodině, kamarádům a příteli za jejich psychickou a emocionální podporu, bez které by dokončení této práce nebylo možné.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 5. 5. 2021

.....

Sabina Jůnová

Abstrakt

Tato bakalářská práce se zaměřuje na problematiku informačních bariér u vysokoškolských studentů při získávání odborných informací. Cílem práce je zjištění, zda studenti Filozofické fakulty Univerzity Karlovy naráží na bariéry při získávání odborných informací a pokud ano, tak identifikovat na jaké. V teoretické části se práce zabývá úvodem do problematiky informačních bariér uvedeného do širšího kontextu informačního chování, jeho výzkumu a jemu příbuzných fenoménů. Praktická část práce obsahuje kvalitativní výzkum informačních bariér uskutečněný mezi studenty FF UK s použitím dotazníkové metody. V kontextu informačních bariér je i následně zkoumáno informační prostředí FF UK.

Klíčová slova

informační bariéry, odborné informace, získávání informací, studenti, dotazníkové šetření

Abstract

This bachelor thesis focuses on the issue of information barriers of university students when obtaining professional information. The aim of the thesis is to find out if students at the Charles University Faculty of Arts struggle with barriers when obtaining professional information, and if so, then to identify with which ones. The theoretical part contains the introduction to the topic of information barriers set into the broader context of information behaviour, its research and other related phenomena. The research part of the thesis contains a qualitative research of information barriers carried out among students of the Faculty of Arts with the use of a questionnaire. Also, the information environment of the faculty is examined in the context of information barriers.

Key words

information barriers, professional information, obtaining information, students, questionnaire

Obsah

1 Úvod	13
2 Informační chování a příbuzné pojmy	13
2.1 Informační chování.....	14
2.2 Informační potřeba.....	15
2.3 Hledání, shánění a vyhledávání informací.....	16
3 Výzkum informačního chování	18
3.1 Informační chování studentů.....	18
3.2 Informační bariéry studentů.....	19
4 Informační bariéry	20
4.1 Bariéry spojené s osobními charakteristikami.....	20
4.2 Interpersonální bariéry.....	24
4.3 Bariéry týkající se prostředí.....	26
4.4 Bariéry spojené s informačními zdroji.....	28
5 Informační prostředí FF UK	32
6 Metodologie výzkumu	33
6.1 Cíle výzkumu.....	33
6.2 Výzkumná skupina.....	33
6.3 Dotazníková metoda.....	34
6.4 Aplikace výzkumné metody.....	35
6.5 Distribuce a dosah dotazníku.....	36
6.6 Metoda vyhodnocení dat.....	36
7 Výsledky výzkumu	38
7.1 Sekce 1 - Demografické údaje respondentů.....	38
7.2 Sekce 2 - Informační bariéry obecně.....	42
7.3 Sekce 3 - Konkrétní informační bariéry.....	43

7.4 Sekce 4 - Vliv fakulty a jejích součástí na bariéry v získávání odborných informací.....	56
8 Diskuse výsledků.....	59
8.1 Informační bariéry obecně.....	59
8.2 Konkrétní bariéry.....	59
8.3 Informační prostředí FF UK.....	63
8.4 Srovnání se zahraničními výzkumy.....	65
9 Závěr.....	67
Seznam použité literatury.....	69
Seznam tabulek a grafů.....	75

Seznam zkratek

UK – Univerzita Karlova

FF UK – Filozofická fakulta Univerzity Karlovy

PedF UK – Pedagogická fakulta Univerzity Karlovy

1 Úvod

Získávání odborných informací, ať už pro rozšiřování vlastních znalostí nebo psaní odborné práce, je činnost, která dříve či později čeká každého studenta. Pochopitelně ne vždy tento proces proběhne úplně hladce a bez komplikací. Takovéto komplikace se souhrnně označují jako informační bariéry.

Cílem této bakalářské práce je zjistit, jaký poměr studentů Filozofické fakulty Univerzity Karlovy (dále jen FF UK) se s těmito bariérami někdy setkal či setkává, identifikovat, se kterými bariérami se setkávají nejvíce a zjistit, jak vnímají informační prostředí fakulty v návaznosti na tyto bariéry.

V první kapitole teoretické části této práce je uveden teoretický rámec popisující kontext informačního chování a jemu příbuzných pojmů, ve kterém jsou informační bariéry zkoumány. Druhá kapitola uvádí vybrané výzkumy informačního chování a informačních bariér a jejich stručný popis pro získání přehledu o současné situaci v této výzkumné oblasti. Třetí kapitola představuje samotné informační bariéry, jejich klasifikaci a definice jednotlivých konkrétních bariér. Čtvrtá kapitola informuje o stavu informačního prostředí FF UK pro lepší chápání kontextu prostředí, do kterého je výzkum zasazen.

Praktická část práce se skládá ze třech kapitol. V první z nich je popsána metodologie výzkumu, včetně popisu cílů výzkumu, výzkumné skupiny, výhod a nevýhod použití dotazníkové metody, aplikace dotazníkové metody na tento konkrétní výzkum, způsobu distribuce dotazníku a způsobu vyhodnocení dat. Následující kapitola obsahuje výsledná data získaná pomocí dotazníku včetně jejich grafických znázorněních. V poslední kapitole jsou vyhodnocená data interpretována a porovnávána, včetně jejich srovnání s daty vybraných zahraničních výzkumů informačních bariér.

Výzkum měl být původně proveden kvalitativně formou rozhovorů. Vzhledem k nepříznivé epidemiologické situaci v ČR spojené s nákazou COVID-19 musela být metoda přehodnocena. Důvody pro výběr dotazníkové metody jsou dále popsány v kapitole popisující metodologii výzkumu.

Práce obsahuje 74 846 znaků od úvodu po závěr.

2 Informační chování a příbuzné pojmy

2.1 Informační chování

V České terminologické databázi knihovnictví a informační vědy je informační chování definováno jako souhrnné označení pro aktivity člověka v informačním prostředí. Je projevováno formou informačních zájmů, informačních potřeb a informačních požadavků. Informační chování může pocházet z role tvůrce, uživatele či zprostředkovatele informací a jejich aktivit a strategií při uspokojování informačních potřeb (Jonák, 2003a).

Informační chování je jedním z ústředních témat informační vědy. Je a vždy bylo populární oblastí pro výzkum a vytváření modelů a rámců (Bawden, 2017, s. 251). Jako jeden z důvodů, proč tomu tak je, můžeme označit to, že díky znalosti informačního chování lidí můžeme účinněji poskytovat informační služby – snadnější přístup k informacím a jejich využití, efektivní design informačních systémů, organizaci a management informací, informační vzdělávání nebo i komunikaci informací (Ford, 2015, s. 8).

Informační chování jako celek můžeme dělit do různých částí podle různých kritérií. Amanda Spink (2010, s. 65-68) konkrétně popisuje šest subprocesů informačního chování:

- Hledání informací (information seeking)
- Hledání každodenních informací – hledání smyslu (everyday life information seeking - sense-making)
- Shánění informací (information foraging)
- Vyhledávání informací (information searching)
- Organizace informací (information organizing)
- Používání informací (information using)

Ve svém teoretickém rámci zobrazuje Spink (2010, s. 11-12) komplexnost pojetí informačního chování. Kromě již zmíněných subprocesů v něm zobrazuje ještě také čtyři dimenze informačního chování. Jsou jimi informační areály (information grounds), celoživotní vývoj (lifetime development),

kognitivní a sociální chování lidí (human cognitive & social behavior) a evoluční základ (evolutionary foundation). Poukazuje tím na koncept informačního chování jako instinktivní lidskou funkci, která nejen že se vyvíjí v kontextu života jedince, ale i jako globální koncept ve společnosti.

2.2 Informační potřeba

Existuje mnoho pokusů o definici pojmu "informační potřeba", i přes to však zatím neexistuje žádná jedna pevně daná, obecně uznávaná definice. Někteří vědci dokonce berou informační potřebu jako sporný pojem a tvrdí, že žádný takový koncept neexistuje, nebo že jde o jiné formy potřeb, či že se jedná pouze o psychologický stav mysli (Bawden, 2017, s. 253).

Pro pochopení pojmu informační potřeby pro účely této práce je použit výklad pojmu, jaký je uveden v textu Ivany Příbramské (2008, s. 3-4). Dle něj je informační potřeba stav, kdy si člověk uvědomuje, že pro něj již jeho znalosti nejsou dostačující. Většinou není informační potřeba známá, dokud se člověk nesetká s nějakým problémem. Lze ji tedy také chápat jako rozdíl mezi stávajícími znalostmi a znalostmi potřebnými k vyřešení určitého problému či dosažení nějakého cíle.

Informační potřeba je koncept velice úzce spojený s informačním chováním a spousta výzkumů informačního chování právě směřovala k ukojení nějaké formy informačních potřeb. Uvědomění si své informační potřeby je jeden z podnětů, který vede jednotlivce k projevům informačního chování za účelem získání potřebných informací (Ford, 2015, s. 29).

Informační potřebu není obtížné pouze definovat, ale také zjistit, jakým způsobem lidi a jejich chování ovlivňuje. Je to abstraktní koncept, něco, co se děje pouze uvnitř něčí hlavy a nelze ji tak přímo pozorovat, pouze získávat nepřímé informace z tázání se jednotlivců na jejich vlastní informační potřebu. Získat z toho dobrou představu o informační potřebě není snadné, protože tyto potřeby mohou být například nerozpoznané, příliš samozřejmé na uvědomění, či implicitně vyjádřené (Bawden, 2017, s. 253-254).

Informační potřeba také operuje na různých úrovních a v průběhu lidského života spolu tyto různé úrovně koexistují. Informační potřeba a spolu s ní spojené chování nemusí probíhat pouze v rámci jednoho úzkého úkolu

s jedním cílem. Může esenciálně až směřovat ke splnění smyslu života člověka – dostudovat, být dobrým občanem či stát se profesionálem ve svém oboru (Ford, 2015, s. 9).

Robert S. Taylor (1962, s. 391-392) se ve své publikaci věnoval formulaci a tázání se otázek a přijímání odpovědí u jednotlivců. Tím již v 60. letech 20. století definoval čtyři stupně formulace otázek, které lze zároveň chápat jako čtyři stupně informační potřeby:

1. Vnitřní potřeba (the visceral need) - aktuální, ale nevyjádřená forma informační potřeby, která může být zatím jak vědomá, tak i nevědomá
2. Vědomá potřeba (the conscious need) - obecná představa o potřebě, kterou má jednatlivec vytvořenou v mysli, ale zatím ji není schopen jasně komunikovat
3. Formulovaná potřeba (the formalized need) - racionální, jasně formované vyjádření otázky, na kterou je třeba znát odpověď
4. Kompromitovaná potřeba (the compromised need) - formulace dotazu vhodná pro získání potřebné odpovědi z informačního systému

2.3 Hledání, shánění a vyhledávání informací

V této části se tato práce zabývá třemi konkrétními subprocesy informačního chování, během kterých mohou studenti při získávání odborných informací narážet na překážky, a je proto důležité si je oddělit a definovat.

Hledání informací je účelný proces probíhající ve vztahu k nějakému cíli či úkolu, který je poháněn informační potřebou. Existuje na stejné úrovni jako shánění informací a hledání smyslu, takže často dochází k plynulému přechodu z jednoho z těchto procesů na jiný. Hledání informací má čtyři fáze – identifikace problému, definice problému, vyřešení problému a prohlášení či prezentace vyřešení.

Subproces shánění informací nastává, když si jedinec zvolí oblast informací, ve které začne hledat vodítka, která ho mohou navést k informacím, které potřebuje. Jedná se o snahu maximalizovat příjem relevantních informací.

Shánění informací se vyvinulo spolu s lidskou schopností shánět zdroje přizpůsobením se okolí a pozorováním nápověd pro správný směr.

Vyhledávání informací pochází z interakce člověka se systémy pro vyhledávání informací. Jde o formulaci a zadávání dotazů a následné hodnocení vyhledaných dokumentů. Dalo by se tedy srovnat s Taylorovým čtvrtým stupněm informační potřeby (Spink, 2010, s. 66-68).

3 Výzkum informačního chování

Ve výzkumu informačního chování se setkáme s použitím různorodých metod. Mezi nejpopulárnější se řadí interview, ale své použití v této výzkumné oblasti mají i focus groups, deníky, pozorování, různá dotazníková šetření či analýzy webových logů nebo dokumentů (Bawden, 2017, s. 264).

Různé studie informačního chování v průběhu uplynulých let se zaměřovaly na různé skupiny subjektů. Takovéto skupiny bývají vytvářeny dle různých kritérií – povolání či disciplína, role ve společnosti nebo dle demografických charakteristik (Bawden, 2017, s. 267).

3.1 Informační chování studentů

Studenti jsou jednou z nejvíce studovaných skupin v této výzkumné oblasti. Výzkumy studentského informačního chování bývají poměrně různorodé, protože jednotlivci skupiny studentů se často prolínají s jinými výzkumnými skupinami (různé věkové kategorie či demografické charakteristiky) a také protože se studie často zaměřují na nějaký konkrétní fenomén (plnění úkolů či vyhledávání každodenních informací) (Case a Given, 2016, s. 341).

Právě však tím, že studií na studentské informační chování existuje obsáhlé množství, je poměrně obtížné ze všech těchto různorodých výzkumů získat nějaké ucelené znalosti a celkový pohled na problematiku této oblasti. Existují však alespoň shrnutí literatury, které se snaží o seskupení studií se stejnými záměry. Je tomu tak například v textu Dory Rubinić (2014a), která se zaměřuje na výzkumy informačního chování univerzitních studentů v oblastech disciplinárních rozdílů v hledání a používání informací, dopadu kurikula a širších souvislostí včetně učení a výuky, účinky osobnostních atributů a studie zaměřené na využívání elektronických informačních zdrojů. V dalším článku se Rubinić (2014b) zabývá dále studii o studentském informačním chování při hledání informací a zkoumá je ve vztahu k roli akademických knihoven.

3.2 Informační bariéry studentů

Co se týče studií informačních bariér u studentů, bývají lokálně zaměřeny na studenty z určitého kulturního kontextu a prováděny na určitém stupni studia, v rámci studijního oboru či na skupinách studentů se specifickými potřebami.

Sin a Kim (2018) provedli průzkum mezi domácími a mezinárodními studenty na jedné univerzitě v USA a ve svém článku srovnávají jejich informační potřeby a bariéry. Oladokun a Aina (2019) se zabývají informačními potřebami a bariérami u tzv. "continuing education students" na University of Botswana v návaznosti na univerzitní knihovnu. Marzena Świgoń (2011a) také vyhledávala informační bariéry v kontextu akademické knihovny, v jejím případě ale u polských studentů na Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie.

Meyers, Nathan a Saxton (2007) hledali bariéry přímo ve středoškolských knihovnách za použití hloubkových interviews a pozorování. Tým italských výzkumníků okolo provedl takovýchto studií na italských studentech hned několik. Zaměřili svou studii na italské středoškolské studenty a bariéry bránící jim získat nezkreslenou ucelenou představu o jejich plánech na vyšší vzdělávání (Barone, 2017), porovnávali informační bariéry studentů pocházejících z různých socioekonomických vrstev (Abbiati, 2018) či zjišťovali, jaký dopad na informační bariéry má rod studenta a zkoumali tak genderové rozdíly na školách (Barone, 2019).

Informační bariéry u studentů ale nemusí vznikat pouze při získávání informací souvisejících se studijní činností. Některé studie se tak zaměřují i na bariéry v získávání každodenních informací. Brenton Stewart a Kaetrena Davis Kendrick (2019) popisují problematiku informačních bariér u LGBT studentů při získávání informací ohledně stigmatizovaného tématu sexuality. Zheng Chang (2018) zase zkoumá situaci informačních bariér u studentů v Hong Kongu při shánění bydlení.

4 Informační bariéry

Informační bariéry chápeme jako překážky, které nám brání při uspokojování informačních potřeb tím, že ztěžují či znemožňují přenos informací a dat a tím i přístup k relevantním informacím (Jonák, 2003b).

Informační bariéry byly již v minulosti několikrát různými lidmi různě kategorizovány. Pro účely této práce je jako základní kostra pro klasifikaci informačních bariér použita univerzální typologie Marzeny Świgoń (2011a) a je doplněna o poznatky z dalších dostupných typologií nebo literatury věnující se konkrétní bariéře. Świgoń dělí informační bariéry do čtyř skupin – bariéry spojené s osobními charakteristikami, interpersonální bariéry, bariéry týkající se prostředí a bariéry spojené s informačními zdroji – které se dále dělí na jednotlivé druhy bariér.

Jelikož jsou však informační bariéry komplexním a často na sobě závislým fenoménem, je pro ně možné zapadat do více kategorií najednou a prolínat se. Přesto je jejich klasifikace užitečným prostředkem pro získání jejich základního pochopení.

4.1 Bariéry spojené s osobními charakteristikami

Bariéry spojené s osobními charakteristikami jsou vnitřní limitace člověka pocházející z jeho znalostí či vlastností. V různých typologiích dalších výzkumníků se pro tento typ bariéry používají také různé další přívlastky, například individuální, subjektivní, psychologické, vnitřní či kognitivní bariéry (Świgoń, 2011b).

- **Bariéry z nevědomosti**

Tento druh bariéry má svůj původ v nedostatečné znalosti oboru, ve kterém uživatel informace vyhledává. Pokud si uživatel není vědom toho, že existují relevantní informace, které potřebuje, či informační zdroje, kde je lze najít, má tendence hledat pouze to, čím si je jist, že najde (Świgoń, 2011b).

Bariéry z nevědomosti se projevují v mnoha kontextech. Jeden z prvních výzkumů tohoto druhu je odhalil v knihovně, kde uživatelé neměli přehled o hloubce a kvalitě knihovní sbírky a použitelných referenčních nástrojů. V novějších výzkumech byla tato bariéra objevena například u malých dětí ohledně lidí s odpověďmi na jejich zvědavé otázky, týraných žen hledajících pomoc od organizací či středoškolských studentů hledajících ve špatných zdrojích (Savolainen, 2015).

- **Nedostatek informačních dovedností**

Nedostatek informačních dovedností zahrnuje nepřipravenost na vyhledávání jak v tradičních, tak elektronických zdrojích informací, neznalost vyhledávacích metod, nedostatek znalostí o informačních zdrojích a knihovnách (Świgoń, 2011b).

Jedná se v podstatě o mezery v informační gramotnosti uživatele. Informačně gramotný jedinec je totiž *“schopen rozeznat, kdy potřebuje informace, a dále je vyhledat, vyhodnotit a efektivně využít. Informačně gramotní lidé se naučili, jak se učit. Vědí, jak se učit, protože vědí, jak jsou znalosti pořádané, jak je možné informace vyhledat a využít je tak, aby se z nich další mohli učit”* (Asociace knihoven vysokých škol ČR, 2004).

- **Terminologické bariéry**

Terminologické bariéry by se dalo považovat za odnož bariér jazykových. Diferenciace ve vědě a technice je hluboká a na jednu stranu specifická odborného jazyka, na druhou stranu různé osobní odchylky či tendence k hovorové řeči ztěžují orientaci v terminologiích pro neznalce v oboru. Obzvláště často způsobují terminologické bariéry obtíže u interdisciplinárních výzkumů. Problémy jsou způsobeny jak na straně informačních institucí při klasifikaci a indexaci informačních pramenů, tak i na straně uživatelů při formulaci rešeršních dotazů (Manecke et al., 1990, s. 52).

- **Jazykové bariéry**

Anna Stöcklová (2008) ve své typologii ještě dále dělí jazykové bariéry na vnitrojazykové a mezijazykové. Vnitrojazykové bariéry vyplývají z vágnosti přirozeného jazyka. Proto je důležitá pro knihovny a informační systémy standardizace za pomoci jednoznačných selekčních jazyků.

Mezijazykové bariéry zase vznikají z uživatelovy neznalosti cizího jazyka. I přes snahu o globalizaci ve vědě a výzkumu jsou mezijazykové bariéry i nadále významným problémem. Jazykové bariéry způsobují mezery v dostupnosti informací globálně. Většina odborných textů v dnešní době existuje v anglickém jazyce, což na jednu stranu napomáhá sjednocení znalostí z celého světa, na druhou to však znevýhodňuje neznalé v angličtině. Podstatný podíl výzkumů ale i nadále existuje v lokálních jazycích a k některým neexistují anglické překlady abstraktů či názvů, což informacím z nich vzešlým zase zabraňuje v mezinárodním šíření (Amano et al., 2016).

- **Nedostatek času**

Nedostatek času je problémem nejen v informačním chování, ale v lidském životě a dnešní společnosti celkově, počet hodin ve dnech máme všichni omezený. Nedostatek času má dopad jak na systematické vyhledávání informačních pramenů, tak i na jejich čtení a získávání relevantních informací z nich. Často je však nedostatek času jen přetvářka pro pravý problém, jímž je nedostatečný management dostupného času, prokrastinace a upřednostňování jiných aktivit (Oreopoulos et al., 2018).

- **Psychologické zábrany v užívání počítačů a internetu**

Strach z technologií neboli technofobie může být velkou psychologickou překážkou pro uspokojování uživatelských informačních potřeb. Informační technologie jsou dnes běžnou součástí našich každodenních životů, což objevuje technofobii u stále více lidí. S neustálým vývojem a nástupem nových technologií je pro lidi nutné se těmto změnám přizpůsobovat a měnit své

návyky. Pro některé je to normální a přirozená věc, u jiných to však může s sebou přinášet spoustu úzkostí a stresu. Tato bariéra může existovat na různých stupních závažnosti, od naprostého odmítání nových technologií po nepohodlí při adaptaci (Juutinen et al., 2011).

- **Psychologické zábrany v dotazování**

Psychologické zábrany v dotazování bývají zpravidla problémy s dotazováním knihovníků, fakultních pracovníků a dalších informačních zaměstnanců.

Tyto bariéry jsou úzce spojené s fenoménem “library anxiety” – úzkost z knihovny. Poprvé tento konkrétní pojem použila Constance Mellon v roce 1986. Ve svém výzkumu zjistila, že 75 až 85 procent vysokoškolských studentů na jihu USA trpí úzkostí z knihovny a stydí se za ni. Zjistila tak, že studenti se v knihovně často cítí ztraceni a jsou zastrašeni velikostí a komplexností knihoven a neznalostí kde co najít, kde začít a co dělat. Hlavní problém je v tom, že se studenti cítí, jako že jsou v tom problému sami, zatímco jejich vrstevníci ví, co dělat. Nechtějí se tedy znemožnit dotazováním a poukázáním na své neznalosti (Mellon, 1986).

- **Bariéry ze stupně vzdělání**

Vzdělání je jeden z parametrů, který může mít velký dopad na schopnosti jednotlivce pro práci s informačními systémy a informacemi samotnými. Vyšší stupeň vzdělání může být nápomocný pro lepší porozumění interakcí se systémy a úspěšnému hledání vzorců v komplexních systémech (Ullah Ibne Hossain et al., 2020).

- **Pasivní přístup**

Bariéru přístupu popisuje Manecke a jeho kolektiv (1990, s. 53) jako neúměrně náročné získávání informačního pramene, což může být způsobeno například zdlouhavou byrokracií. Pokud uživatel nemá dostatečnou motivaci

pro překonání této překážky a zdoání tohoto procesu, vede to často k tomu, že se potřebných informací vzdá a jeho informační potřeba tak zůstává nenaplněna.

- **Limity způsobené demografickými charakteristikami**

Některé bariéry mohou být přímo vázány na lidi splňující určité demografické variability a spadající tak do stejné demografické skupiny. Spojujícím faktorem může být například věk, pohlaví nebo poruchy vývoje či chování (Świgoń, 2011b).

4.2 Interpersonální bariéry

Interpersonální bariéry jsou problémy, které vznikají, když spojovacím článkem mezi informačním zdrojem a uživatelem je další člověk (například pracovník knihovny). Označeny mohou být také jako komunikační bariéry (Świgoń, 2011b).

Existuje množství typologií interpersonálních bariér. Jelikož se ale Świgoń interpersonálními bariérami do větší míry dále nezabývá, je v této práci pro upřesnění použito stručné rozdělení a popsání komunikačních bariér od Vlasty Střížové (2006). Ve své knize "Manažerská komunikace" rozděluje typy komunikačních bariér dle jejich zdroje a v nich dále uvádí příklady konkrétních druhů bariér. Jako tři základní kategorie uvádí bariéry na straně mluvčího, bariéry na straně příjemce a bariéry na straně mluvčího i příjemce.

- **Bariéry na straně mluvčího**

Častou komunikační překážkou způsobenou mluvčím bývá například tzv. filtrování. Jedná se o situaci, kdy mluvčí nepředkládá příjemci celé pravdivé informace, ale záměrně s nimi manipuluje do formy, kterou si myslí, že příjemce chce slyšet. Stává se to převážně v situacích, kdy si mluvčí myslí, že by mu sdělení celé informace mohlo nějak uškodit.

Typickým problémem také bývá rozpor mezi verbální a neverbální řečí mluvčího. Pokud je neverbální projev nepřirozený či odporující tomu verbálnímu, může se snadno stát, že si celou komunikaci příjemce vyloží nesprávně, protože bude jeho pozornost odvedena od skutečného obsahu sdělení.

Nešvarem prováděným mluvčími může být také poskytování rozporuplných informací v průběhu času, což nejenže naprosto znemožní příjemci interpretaci sdělení, ale může také vyvolat pocit nedůvěry. A i když si informace nerozporují, může způsobit problémy jejich nevhodné dávkování. Pokud nejsou logicky uspořádány, může míra složitosti sdělení zabránit jejímu pochopení.

Problém také nemusí nastat v komunikaci samotné, ale může být součástí zpětné vazby. Neurčitost, předčasně přerušená komunikace či manipulace skrz předpokládání určitého výsledku jsou příklady takových bariér (Střížová, 2006).

- **Bariéry na straně příjemce**

Ekvivalentem bariéry filtrování ze strany mluvčího je na straně příjemce výběrové vnímání. Mluvčímu je komunikována celá informace, ale on z ní selektuje jen část nebo si ji interpretuje dle svého mínění. Výběrové vnímání může probíhat jak nevědomě, tak i vědomě až záměrně. K výběrovému vnímání může vést několik důvodů, od osobních potřeb, zájmů a motivace po očekávání výsledku z předchozích zkušeností.

Velkým zásahem do komunikační problematiky může být také emocionální stav příjemce. Identickou zprávu si může jedinec interpretovat radikálně odlišným způsobem v závislosti na jeho aktuálních pocitech. Obzvláště extrémní emoční vypětí (jakými jsou například deprese, strach, ale i velká radost) výrazně ovlivňují komunikační schopnosti příjemce.

Bariéry ve zpětné vazbě se mohou projevovat i ze strany příjemce. Jednat se může například o očekávání nejhoršího a následného defenzivního chování ještě před zpracováním informace, nepřiměřená reakce ve formě protiútku nebo naopak pasivní přístup a nezájem (Střížová, 2006).

- **Bariéry na straně mluvčího i příjemce**

Častou oboustrannou bariéru tvoří různé formy technických překážek. Nastávají v situacích, kdy komunikace neprobíhá ústně přímo mezi komunikátory, ale skrz komunikační kanál technického zařízení (telefon, e-mail, webový chat).

Jazykové bariéry již byly zmíněny u kategorie bariér spojených s osobními charakteristikami, kde se jedná o jazykový problém mezi uživatelem informací a informačním zdrojem, jedná se ale často i o interpersonální problém. Stejně tak jako v předchozím případě se může jednat o bariéry vnitrojazykové či mezijazykové.

Problémy mohou také vznikat ze sociálního postavení účastníků komunikace (pravomoci, stupeň autority, etc.), které může ovlivňovat jejich chování a schopnosti. Jedná se například o přehnaný respekt, pocity strachu, autoritativní přístup či malé sebevědomí.

Mentální bariéry a jimi vytvořený šum v myšlení také tvoří prominentní problémy. Příklady takovýchto bariér jsou arogance, předčasná očekávání, mylné představy, zájmy nebo nedostatek empatie (Střížová, 2006).

4.3 Bariéry týkající se prostředí

Bariéry týkající se prostředí uživatele vyplývají ze širokého kontextu prostředí, ve kterém uživatel žije nebo se pohybuje, a existují nezávisle na něm. Lze také nalézt tuto skupinu bariér pod označením situační, objektivní či vnější bariéry (Šwigoń, 2011b).

- **Právní bariéry**

Kategorie právních bariér v sobě zahrnuje překážky vycházející ze soudních rozhodnutí, právní politiky, vlastnictví, copyrightu či důvěrných informací (Šwigoń, 2011b).

Právní bariéry mohou mít původ jak v ekonomických zájmech, kdy například copyright chrání autora před tím, aby na jeho díle vydělával někdo jiný, tak i v zájmu přímé ochrany informací, například označení informací jako důvěrných, aby se nedostaly ke konkurenci či politickým nepřátelům (Manecke et al., 1990, s. 50).

- **Finanční bariéry**

Finanční bariéry představují problém způsobený tím, když uživatel nemá dostatek peněz na přístup k informačním zdrojům a informacím, které potřebuje. Zahrnují například špatnou ekonomickou situaci, nedostatek finanční podpory od institucí, vysoké ceny za přístup k databázím, vysoké ceny za knihy a časopisy, cena za cestování do knihoven a jiných institucí či i hodnota času uživatele (Świgoń, 2011b).

Finanční bariéry se ale nemusí týkat pouze jednotlivce. Může se jednat i o bariéry vzniklé nedostatkem financí v knihovnách a dalších institucích, které následně nemohou svým uživatelům poskytnout potřebné služby a vybavení (Świgoń, 2011b). Čím menší tyto finanční prostředky jsou, tím opatrněji se s nimi musí nakládat a o to více by se měly snažit národní a mezinárodní informační organizace o kooperaci sítí knihoven a vytváření specializovaných informačních systémů (Manecke et al., 1990, s. 50).

- **Geografické bariéry**

Geografické bariéry se projevují převážně při potřebě fyzických dokumentů, jedná se totiž o vzdálenost uživatele od knihoven, velkých vědeckých center a dalších informačních zdrojů. Mohou však mít i vliv na elektronické zdroje dle dostupnosti určitých informací v dané zemi či části světa, viz politické bariéry (Świgoń, 2011b).

Tuto bariéru se daří alespoň z části bořit rozšířenými výpůjčními službami knihoven, jakými jsou MVS (meziknihovní výpůjční služby), MMVS (mezinárodní meziknihovní výpůjční služby) či EDD (elektronické dodání dokumentů) (Stöcklová, 2008).

- **Politické bariéry**

Politické bariéry se vztahují k aktuální politické situaci v určité zemi či celosvětově. Bariérami v tomto případě jsou cenzura či naopak prosazování ideologií. (Świgoń 2011b) Tento fenomén může probíhat na různých úrovních. Tok informací může být omezován mezi zeměmi s rozdílnými politickými systémy a ideologiemi. Nebo může probíhat i na úrovni mezi informacemi a uživatelem tím, že uživatel není obeznámen o existenci informací (Manecke et al., 1990, s. 49-50).

- **Kulturní bariéry**

Kulturní bariéry představují člověkem vytvořené konstrukce společenských norem, kulturních hodnot, zvyků, mravností, rolí či náboženské víry. Mezi problémy, které kulturní bariéry způsobují, bývají omezování přístupu k informačním zdrojům a negativní vztah k určitým věcem.

Jedná se například o stigmata a tabu témata, kterým se uživatelé nemohou věnovat z psychologické zábrany studu nebo přímo zákazu. V závažnějších případech jde přímo o institucionální bariéry, kdy vláda a další organizace zabraňují v přístupu k těmto tématům. Do kulturních bariér mohou zasahovat i již výše zmíněné jazykové bariéry, obzvláště v kontextu imigrantů a menšin (Savolainen, 2016).

4.4 Bariéry spojené s informačními zdroji

Bariéry spojené s informačními zdroji jsou další skupinou překážek, které vznikají nezávisle na uživateli. Jsou spojené s charakteristikami informačních zdrojů, tedy knihoven, jejich organizací a kolekcí, vyhledávacích nástrojů (katalogy, databáze, internet) nebo obsažených informací v samotné vědecké literatuře. Může se jim také říkat přístupové, fyzické, zdrojové či bariéry dostupnosti. Świgoń ji označuje za nejpočetnější skupinu bariér (Świgoń, 2011b).

- **Informační zahlcení**

Informační zahlcení chápeme jako situaci, která nastává, když je uživatel postaven před masu informací tak velkou a komplexní, že mu to zamezuje udělat optimální rozhodnutí o tom, které z těch informací potřebuje. Velký podíl na samotném nárůstu objemu dostupných informací a tím i na informačním zahlcení má v dnešní době vzestup informačních technologií a internetu (Roetzal, 2019).

Tento fenomén však existuje již dávná léta. V roce 1255 dominikán a pedagog Vincent z Beauvais představil hlavní komponenty informačního zahlcení, které stále platí: “množství knih, nedostatek času a kluzká paměť” (Blair, 2011). Jediným rozdílem je, že dnes již není informační zahlcení problémem pouze učenců, ale celé společnosti.

- **Nízká kvalita informací**

Problémy s kvalitou informací jdou ruku v ruce s informačním zahlcením. Vzestup internetu a s ním vyhledávacích nástrojů, novinových portálů, sociálních sítí a dalších online komunit představil prostor pro publikování informací velkému množství poskytovatelů. To umožnilo uživatelům přístup k obrovskému množství informací. Tito různí poskytovatelé informací ale mají různé stupně znalostí, pohledy na svět a úmysly. Poskytnuté informace tedy mohou být chybné, předpojaté, zastaralé, nekompletní či nekonzistentní. Pro uživatele pak může být obtížné rozhodnout se, kterým zdrojům a informacím důvěřovat (Bizer a Cyganiak, 2009).

- **Nedostatek informačních zdrojů**

Nedostatek informačních zdrojů je problém spojený převážně s fyzickými kopiemi dokumentů v místních knihovnách a informačních institucích. Mohou vznikat špatnou akviziční činností, která způsobila mezery v kolekcích, vlastnictvím pouze jednoho výtisku, který je neustále vypůjčený, či ztracenými dokumenty, které nejsou nahrazeny.

Nedostatek informačních zdrojů ale zasahuje i do problematiky elektronických zdrojů, například se jedná o limitovaný přístup k fulltextovým periodikům a databázím (Świgoń, 2011b).

- **Irelevantní informace**

Informace, které uživatel vyhledá, sice mohou být kvalitní, ale nejsou uživateli k užítku, pokud nesplňují jeho informační potřebu. Irelevantní informace jsou dalším problémem, který má určitou návaznost na informační zahlcení. Při plnění úloh či pod časovým nátlakem, filtrování irelevantních informací uživatele zpomaluje a mate, čímž může způsobovat velké obtíže a vést k frustraci a demotivaci uživatele (The Boeing Company, 2015).

- **Uživatelsky nepřívětivé vyhledávací nástroje**

Uživatelská přívětivost či nepřívětivost se může objevovat například u knihovních katalogů, databází či webových vyhledávacích nástrojů. Projevovat se může na široké škále uživatelských problémů, jakými jsou například nevhodné tematické indexování, špatně navržené uživatelské rozhraní, nedostatek online podpory, rychlost přístupu, technické problémy nebo potíže se stahováním dokumentů (Świgoń, 2011b).

- **Zpoždění publikování**

Zpoždění publikování výzkumů a vědeckých informací může vzniknout z různých důvodů. Často tato zpoždění způsobují zdoluhavé procesy zhodnocování článků do akademických časopisů, které mohou dobu od podání článku do jeho publikování natáhnout až na několik měsíců. To nejenže zatěžuje akademické pracovníky publikující své výzkumy a zpomaluje jim proces získávání grantů, ale také to zpomaluje proudění informací, které pak mohou v rapidně se vyvíjejících výzkumných oblastech snadno zastarat (Björk a Solomon, 2013).

- **Dominance angličtiny**

Dominance angličtiny byla již výše zmíněná v rámci jazykových bariér, ale tento fenomén vytváří více problémů než pouze nedostupnost pro ty neznalé angličtiny.

Vědci a výzkumníci jsou často pod tlakem, aby publikovali v angličtině proto, že nejvíce uznávané vědecké časopisy publikují převážně právě anglické články a jsou tak pro ně lepší příležitostí pro získávání grantů a uznání v zaměstnání. S tím souvisí to, že se angličtina stala indikátorem kvality informačního zdroje. Informace publikované v jiných jazycích jsou často přehlíženy i přes důležitost jejich dat, čímž se zkresluje globální vědecké znalosti (Curry, 2007).

5 Informační prostředí FF UK

Knihovní síť FF UK tvoří dohromady 26 knihoven – víceúčelová Knihovna Jana Palacha (která do jisté míry plní funkci ústřední knihovny FF UK) a 25 oborových knihoven, umístěných napříč pěti budovami FF UK. Tyto knihovny dohromady disponují fondem o velikosti přes 1 milion svazků a každým rokem se rozrůstá o průměrně 20 tisíc jednotek pomocí nákupů, darů a výměn. Pokud uživateli ve fondu nějaký dokument chybí a má zájem ho navrhnout na akvizici pro rozšíření knihovního fondu, je mu poskytnuta možnost vyplnit formulář na webových stránkách fakulty se svým doporučením.

Mimo obvyklé knihovní služby, jakými jsou například výpůjční služby včetně MVS či reprografické služby (tisk), nabízí knihovny také některé méně obvyklé služby. Patří mezi ně možnost zapůjčení notebooků až na 14 dnů, využití 3D tiskárny, kurz akademické integrity, podpora akademického psaní a podpora e-learningu.

Kromě přístupu do knihoven FF UK mají také všichni studenti s platným průkazem studenta UK a uděleným elektronickým souhlasem možnost využívat služby a fondy i všech ostatních knihoven UK.

Vyjma fyzických sbírek dostupných v knihovnách zajišťuje fakulta svým studentům i přístup k elektronickým informačním zdrojům (EIZ). EIZ jsou dostupné na několika různých platformách. Discovery systém UKAŽ (Univerzita Karlova od A do Ž) umožňuje vyhledávat téměř všechny tištěné i elektronické zdroje UK (některé vyhledávat nemůže z důvodu technických či licenčních omezení) a navíc i některé volně dostupné webové zdroje. Portál elektronických zdrojů (PEZ) poskytuje přehled oborově specializovaných databází, ke kterým má UK předplacený přístup, a také vybraných open access a volně dostupných zdrojů. E-knihy a e-časopisy lze najít i v Centrálním katalogu UK, kde jsou přístupné buď skrz odkazy umístěné v katalogizačním záznamu, nebo přes službu SFX. Digitální repozitář UK je webové prostředí specializované na zprostředkování přístupu ke kvalifikačním pracím obhájeným na UK (Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, 2021).

6 Metodologie výzkumu

6.1 Cíle výzkumu

Hlavním cílem výzkumu je získat a vyhodnotit informace o tom, zda studenti FF UK naráží při získávání odborných informací na problémy a pokud ano, tak jaké typy bariér to jsou nejčastěji.

Předpokladem pro výzkum je to, že většina studentů na FF UK se setkává s bariérami při získávání odborných informací. Z toho byly vyvozeny tyto výzkumné otázky, na které se výzkum snaží odpovědět:

- Jaká poměrná část studentů FF UK se setkává, či někdy setkala s informačními bariérami?
- Na jaké informační bariéry naráží studenti FF UK nejčastěji?
- Jak studenti vnímají vztah jejich informačních bariér na informační prostředí FF UK?

6.2 Výzkumná skupina

Jako výzkumná skupina pro tuto kvalifikační práci byli zvoleni studenti magisterského stupně studia Filozofické fakulty Univerzity Karlovy. Důvodem pro výběr pouze části studentů FF UK byla redukce velkého množství potenciálních respondentů pro lepší proveditelnost výzkumu a přehlednost vyhodnocených dat. Konkrétně skupina studentů magisterského stupně studia byla pro tento výzkum zvolena s předpokladem, že jelikož za sebou mají magisterští studenti již psaní alespoň jedné velké odborné práce (bakalářské), měli teoreticky větší šanci a více času na vypořádání a identifikaci svých problémů při získávání odborných informací, než studenti bakalářského stupně studia.

Dle informací získaných s pomocí studijního oddělení patřilo do této výzkumné skupiny k datu vyhodnocení výzkumu 1984 aktivních studentů.

6.3 Dotazníková metoda

Výzkum k této kvalifikační práci byl proveden s použitím kvantitativní metody v podobě dotazníkového šetření.

Původně měl být výzkum prováděn pomocí kvalitativních rozhovorů, ale kvůli opatřením vycházejícím z epidemiologické situace pandemie COVID-19 bylo nutné metodu přehodnotit. Metoda dotazníkového šetření tak byla vyhodnocena jako nejlepší možné řešení jak pro mě jako dotazujícího, tak i pro studenty jako respondenty. Lze ji velmi snadno provést bezkontaktně v elektronickém prostředí, a tedy bez rizika přenosu nákazy a nehrozí u ní tolik komplikací, jako například při snaze provedení rozhovorů online formou (výpadky internetu, špatná kvalita zvukového přenosu).

Kromě těchto pozitiv, týkajících se aktuální situace, má využití metody dotazníkového šetření i další výhody. Jedná se o způsob, jak získat velké množství informací od velkého množství jedinců za použití nízkých nákladů a za krátkou dobu. Dotazníky také zajišťují vysokou míru anonymity, respondent se tak nemusí ostýchat odpovědět upřímně. V neposlední řadě jsou vysoce formalizované a tím pádem je prostředí pro odpovědi pro všechny respondenty stejné, nemůže dojít k tzv. interview bias (zkreslení odpovědi z předsudků/zaujatosti dotazujícího) a je snadné je vyhodnotit a z dat vyvodit závěry.

Na druhou stranu rizikem dotazníkového šetření je vysoká míra závislosti na ochotě respondentů. Když respondent nestojí tváří v tvář dotazujícímu, nemusí mít motivaci a může ho to vést k přeskokování otázek, nedokončení dotazníku nebo naprostému ignorování dotazníku. U dotazníku také absence přímého kontaktu s respondentem vede k nejistotě důvěryhodnosti vybraného vzorku, nemůžeme být jistí, že ten, kdo ho vyplňuje, je opravdu jedinec, který zapadá do vybraného vzorku respondentů. A i pokud se o takového respondenta jedná, není vyloučeno, že se může o otázkách s někým poradit a odpovědi tím pak mohou být zmanipulovány (Pána a Somr, 2007, s. 24-25).

6.4 Aplikace výzkumné metody

Dotazník pro tento výzkum byl vytvořen na platformě Google Forms, na které i probíhalo shromažďování výsledků. Otázky do dotazníku byly položeny na teoretickém základě informací získaných ze studia literatury o informačním chování a informačních bariérách.

Otázky v dotazníku byly rozděleny do čtyř sekcí. První sekce sloužila pro sběr demografických údajů o respondentovi, které byly poté použity pro kategorizaci respondentů. Jednalo se o kontrolní otázku, zda respondent je studentem magisterského stupně studia na FF UK, a dále otázky na téma pohlaví, formy studia (uzavřené otázky) a absolvovaného studijního oboru a věku (otevřené otázky). Pokud byla odpověď na kontrolní otázku “Ne”, dotazník byl pro respondenta ukončen.

Druhá sekce, zaměřená na bariéry všeobecně, obsahovala jednu uzavřenou otázku, a to zda respondent během svého studia někdy narazil na problém se získáváním odborných informací. Pokud odpověděl “Ano” nebo “Nevím”, byl odkázán na třetí sekci, pokud odpověděl “Ne”, dotazník byl pro respondenta ukončen.

Třetí sekce dotazníku obsahovala 20 modelových situací z příkladů konkrétních informačních bariér. Každá položka obsahovala jak popis situace, tak i název konkrétní bariéry, kterou představuje, aby byly šance na správné vyložení otázky maximalizovány. Respondenti, kteří v předchozí sekci odpověděli kladně, zde posuzovali, jak často se s konkrétními bariérami setkávají. Bylo tak učiněno za pomoci Likertovy škály, která měla rozpětí od 0 do 5, kdy 0 = nevím, 1 = nikdy, 2 = zřídka, 3 = občas, 4 = často, 5 = velmi často.

Z dotazníku byly z klasifikace informačních bariér uvedené v teoretické části práce vynechány typy bariér “bariéry ze stupně vzdělání”, “limity způsobené demografickými charakteristikami” a “dominance angličtiny”. Dosažený stupeň studia by měli mít vysokoškolští studenti srovnatelný, takže by v tomto ohledu u nich nemělo být příliš rozdílů. Limity z demografických charakteristik byly zase vynechány z důvodu, že tento výzkum se snaží vyhodnotit situaci studentů FF UK jako celku, demografické charakteristiky tedy nejsou ve vyhodnocení výzkumu brány v potaz. A dominance angličtiny

je se v tomto kontextu chápána jako odnož jazykových bariér, není proto důvod se o ni zajímat zvlášť. Dále skupina “interpersonální bariéry” je v dotazníku zastoupena pouze jako jeden typ bariéry, protože se dále dělí podle původu dané bariéry, což by nejspíš bylo pro respondenty obtížné určit.

Čtvrtá sekce byla zaměřena na spokojenost a připomínky studentů k informačnímu prostředí FF UK ve vztahu k jejich informačním bariérám. Obsahovala čtyři uzavřené a jednu otevřenou otázku zaměřené na informační sbírky, služby a prostředky poskytované studentům fakultou a jejími součástmi.

Než byl dotazník rozeslán respondentům z výzkumné skupiny, byla vytvořena jeho testovací verze, kterou vyplnilo 10 studentů z různých jiných fakult a univerzit. Účelem této verze dotazníku bylo zjistit, zda jsou všechny otázky jednoznačné a srozumitelné, a také přibližně odhadnout časovou náročnost celého procesu vyplnění dotazníku, aby o něm mohli být respondenti informováni. Testovací verze obsahovala stejné otázky, jako ta oficiální, jenom navíc také obsahovala pátou sekci pro zaznamenání času naměřeného během vyplňování a pro připsání poznámek a připomínek k dotazníku.

Konkrétní podoba oficiální verze dotazníku je součástí přílohy č. 1.

6.5 Distribuce a dosah dotazníku

Distribuce oficiální verze dotazníku proběhla s pomocí studijního oddělení. Odkaz na něj spolu s průvodní zprávou s prosbou o vyplnění byl odeslán na e-mailové adresy všech aktuálně studujících studentů magisterských programů na FF UK.

Dotazník byl pro vyplnění dostupný od 22. února 2021 do 2. března 2021. Uzavřen byl po získání odpovědí od 247 respondentů.

6.6 Metoda vyhodnocení dat

Data z odeslaných dotazníků byla sbírána na platformě Google Forms. Google Forms kromě počtů jednotlivých odpovědí také vygeneroval procentuální poměry odpovědí. Z ní byla data následně exportována do tabulky programu

Microsoft Excel. Tam z dat pro konkrétní bariéry byly za účelem lepšího pochopení dat, jejich interpretace a znázornění vypočteny hodnoty aritmetického průměru odpovědí, směrodatná odchylka průměru a modus (nejčastější zvolená odpověď) pomocí jednoduchých matematických vzorců. Tyto hodnoty byly zvoleny jako nejlépe popisující tuto komplexní situaci informačních bariér u studentů.

Grafická znázornění dat byla vytvářena a generována na platformě Google Sheets.

7 Výsledky výzkumu

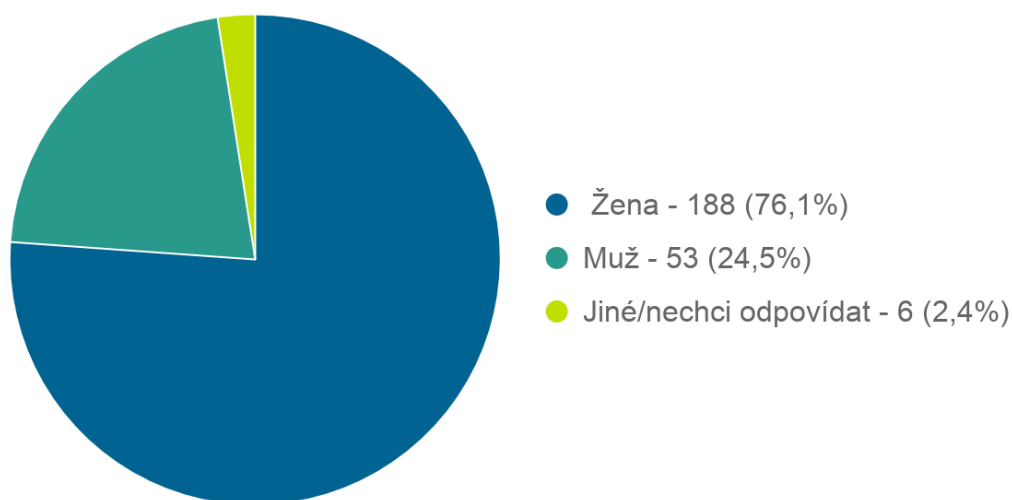
7.1 Sekce 1 - Demografické údaje respondentů

- **“Jste studentem magisterského stupně studia na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy?”**

Otázka “Jste studentem magisterského stupně studia na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy?” byla vložena do dotazníku jako kontrolní, v případě že by se k němu dostaly osoby mimo výzkumnou skupinu. Bylo totiž předpokládáno, že bude třeba využít i nějaké veřejné kanály pro šíření dotazníku. Jelikož však nakonec pro sběr odpovědí postačilo rozeslání na e-mail přímo výzkumné skupině skrz studijní oddělení, odpovědělo všech 247 respondentů “Ano”. Výzkumu se tedy dle aktuálních dat o počtu aktivních studentů magisterského stupně studia na FF UK zúčastnil podíl o velikosti 12,5 % z celkového počtu potenciálních respondentů z výzkumné skupiny.

V případě, že by někdo odpověděl “Ne”, byl by pro něj dotazník ukončen.

- **Pohlaví respondentů**

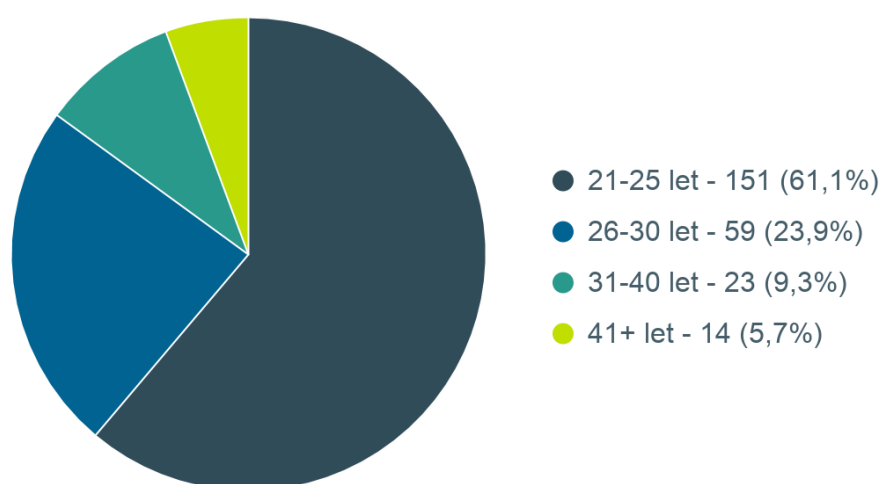


Graf č. 1 - Pohlaví respondentů

Z grafu č. 1 lze jasně vidět, že ve výzkumu silně převažují respondenti ženského pohlaví, tvořící více než tři čtvrtiny z celkového počtu. Poměry respondentů téměř odpovídají reálné situaci na fakultě, kde je v magisterském studiu z aktivních studentů 74,3 % ženského pohlaví a 25,7 % mužského pohlaví.

Pro co největší inkluzivitu dotazníku byla nabídnuta i třetí možnost odpovědi, že se jedinec neidentifikuje v rámci ani jedné skupiny, nebo že nechce odpovědět, kterou využilo 6 respondentů.

- **Věk respondentů**

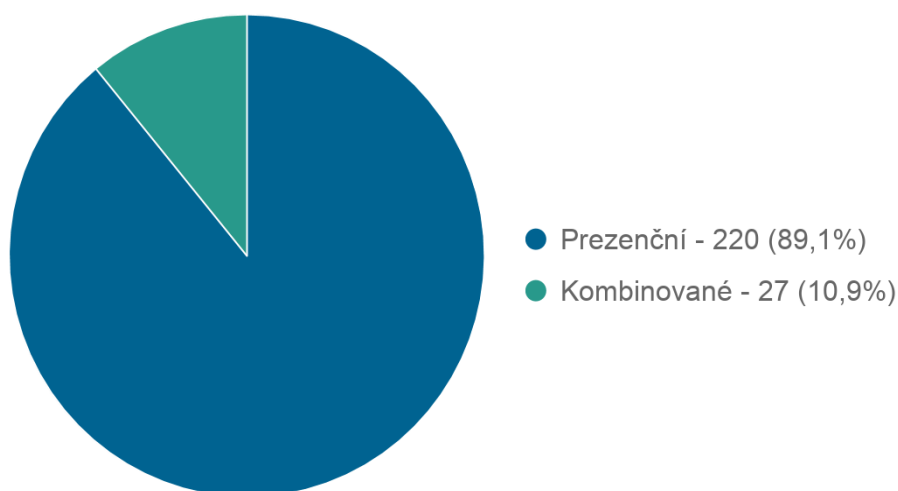


Graf č. 2 - Věk respondentů

Věk respondentů se pohyboval od 21 do 55 let. Respondenti odpovídali číselnou hodnotou, ale pro lepší přehlednost a interpretaci výsledků byli při vyhodnocení rozděleni do věkových skupin.

Největší zastoupení (61,1 %) měli studenti z věkové skupiny 21-25 let, což se dalo očekávat, jelikož v kulturním kontextu České republiky jsou tradičně studenti vnímání do 26 let věku. S každou následující starší věkovou skupinou se poměr respondentů snižoval.

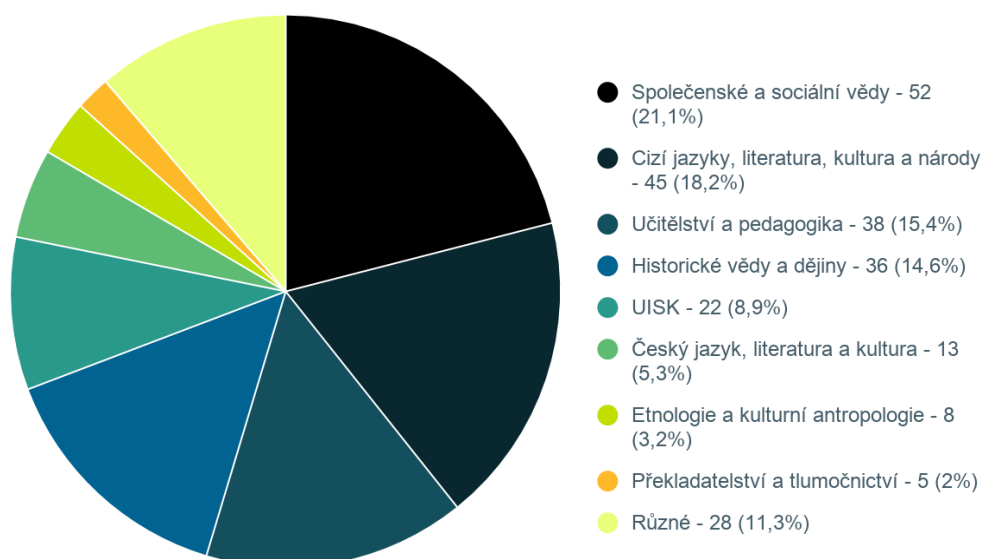
- **Forma studia respondentů**



Graf č. 3 - Forma studia respondentů

Z 247 respondentů 220 (89,1 %) jich studuje prezenčně, zatímco 27 (10,9 %) jich studuje kombinovaně (dálkově). Stejně jako u otázky o pohlaví se i zde poměr respondentů výzkumu liší jenom mírně oproti reálné situaci. Z celkového počtu magisterských studentů na FF UK tvoří prezenční studenti 91,2 % a kombinovaní studenti 8,8 %.

- **Studijní obory respondentů**



Graf č. 4 - Studijní obory respondentů

Studijním oborem respondentů se v dotazníku zabývaly dvě položky. Bylo to takto provedeno pro lepší přehlednost při vyhodnocování, aby každá odpověď obsahovala pouze jeden studijní obor i u studentů, kteří studují obory dva. Odpovědi na ně byly ale obsahově stejné, proto jsou obě otázky vyhodnoceny zde.

Do nejpočetnější skupiny “Společenské a sociální vědy” bylo zařazeno 52 (21,1 %) respondentů z oborů Sociologie, Andragogika a personální řízení, Psychologie, Sociální politika a sociální práce, Veřejná správa a spisová služba.

Do skupiny “Cizí jazyky, literatura, kultura a národy” spadají respondenti studující nějaký cizí jazyk či kulturu s výjimkou oborů směřovaných na překladatelství/tlumočnictví nebo učitelství.

38 (15,4 %) respondentů studují učitelské či pedagogicky zaměřené obory.

Do oborů “Historické vědy a dějiny” byli zařazeni nejen respondenti studující přímo historii a dějiny, ale také respondenti z řad oborů pomocných věd historických, jako Archivnictví či Archeologie

Skupina označená jako “UISK” obsahuje respondenty ze studijních oborů zastřešovaných Ústavem informačních studií a knihovnictví, tedy Informace, média a knižní kultura, Informační studia a knihovnictví a Studia nových médií.

13 respondentů studuje obory jakkoliv spojené s českým jazykem, literaturou a kulturou, kromě Učitelství českého jazyka a literatury, které je zařazeno do skupiny Učitelství a pedagogika.

Z oboru Etnologie a kulturní antropologie vyplnilo dotazník 8 studentů, což je poměrně výrazné zastoupení z celkového počtu studentů oboru, proto mu byla přiřazena samostatná kategorie.

Nejmenší poměr respondentů se objevil ve skupině překladatelských a tlumočnických oborů.

28 respondentů bylo zařazeno do skupiny “Různé”. V některých případech se jedná o obory, které logisticky nezapadají do jiné ze zvolených skupin. V některých případech byly odpovědi nerozluštitelné či respondenti žádný obor neuvedli.

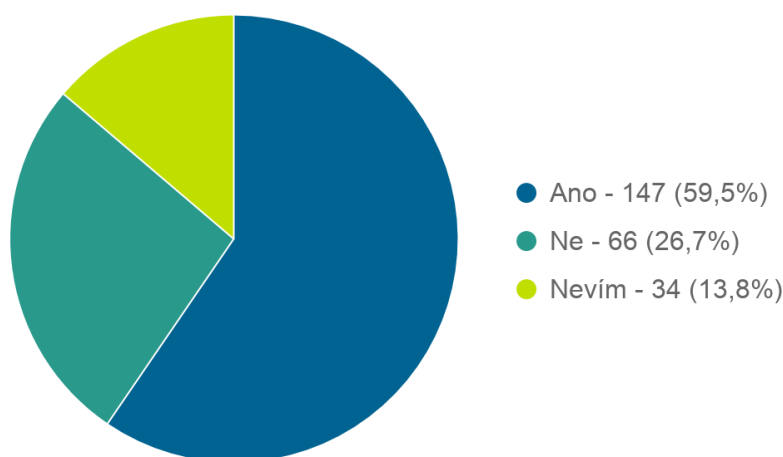
Položku o druhém oboru vyplnilo 26 respondentů. Studenti, kteří studují dva obory, které spadají do stejné oborové skupiny, byli zařazeni do dané oborové

skupiny. Studenti, kteří studují dva obory, které spadají do dvou různých oborových skupin, byli zařazení do skupiny “Různé”.

Při porovnání hodnot z výzkumu s aktuálními počty studentů v jednotlivých oborových skupinách bylo zjištěno, že jsou většinou ve výzkumu poměrně rovnoměrně zastoupeny v poměrech od 9 do 15 %. Výjimku tvoří skupina Etnologie a kulturní antropologie, kde je zastoupeno 25 % studentů z jejich celkového počtu, a Překladačství a tlumočnictví, kde je zastoupeno méně než 5 % studentů.

7.2 Sekce 2 - Informační bariéry obecně

- **“Vzpomeňte si na vaše zkušenosti se získáváním odborných informací v průběhu celého vašeho vysokoškolského studia. Narazili jste při tom někdy na nějaké problémy?”**

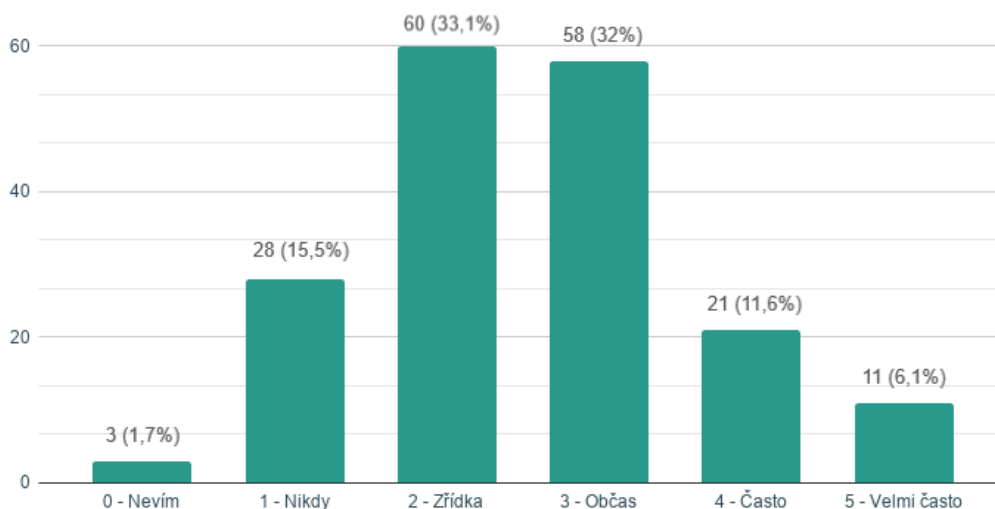


Graf č. 5 - Informační bariéry obecně

Z 247 respondentů 147 (59,5 %) studentů se již někdy setkala či stále setkává s informačními bariérami, 66 (26,7 %) studentů se s nimi neseťkalo a 34 (13,8 %) studentů si není jisto, zda se s nimi někdy setkala či ne. Pro těch 66 respondentů, kteří odpověděli “Ne”, byl dotazník ukončen, protože když se neseťkali s bariérami obecně, nemělo smysl se jich dál ptát na konkrétní bariéry. Respondenti, kteří odpověděli “Ano” nebo “Nevím” pokračovali k další části dotazníku. Ve vyplnění zbytku dotazníku tedy pokračovalo 181 (73,3 %) studentů.

7.3 Sekce 3 - Konkrétní informační bariéry

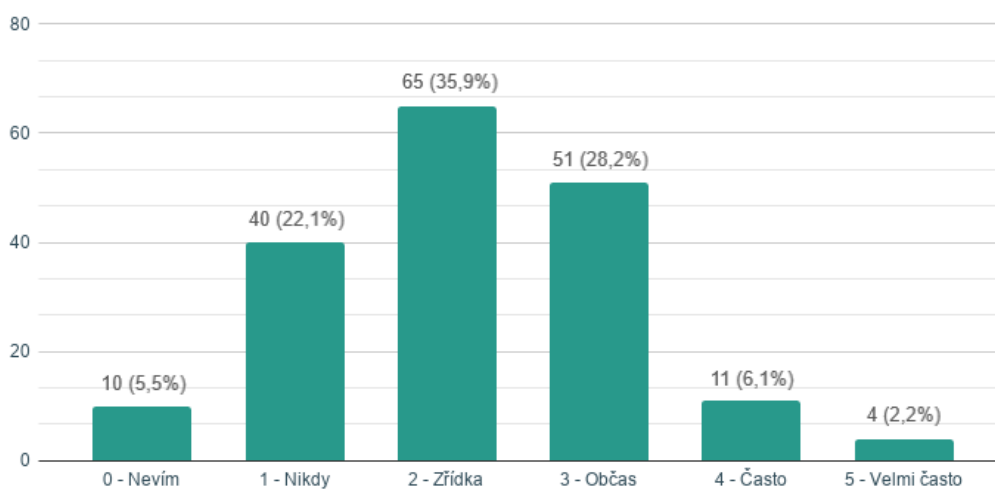
- **Bariéry z nevědomosti**



Graf č. 6 - Bariéry z nevědomosti

Z grafu č. 6 je patrné, že s bariérami z nevědomosti se velká část studentů alespoň někdy setkala. Zároveň to ale není překážka, se kterou by se studenti setkávali příliš často. Nejvíce jich odpovědělo, že s nimi setkávají zřídka nebo občas.

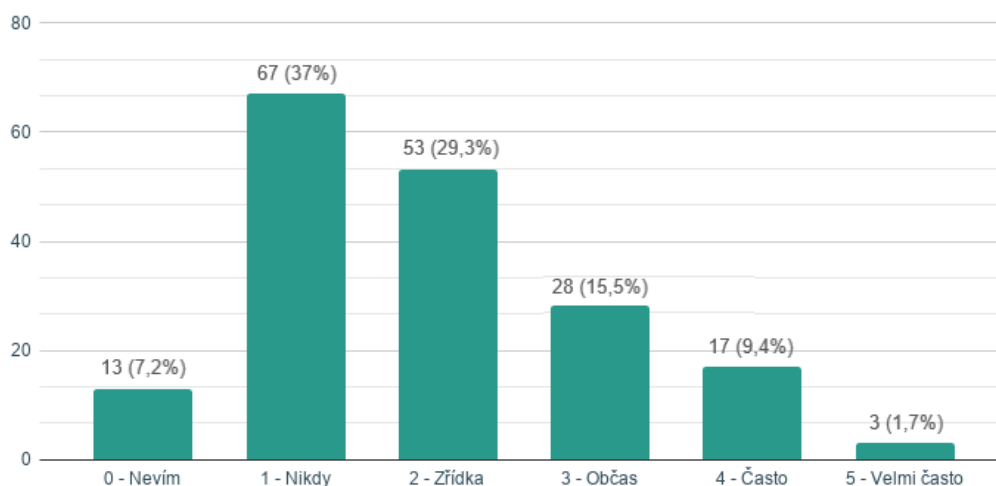
- **Nedostatek informačních dovedností**



Graf č. 7 - Nedostatek informačních dovedností

22,1 % respondentů je přesvědčeno, že jejich informační dovednosti nikdy nepředstavovaly překážku v získávání odborných informací. Většina studentů tedy někdy narazila na problém způsobený nedostatkem vlastních informačních dovedností. Opět to ale není překážka, se kterou by se tito studenti setkali příliš často.

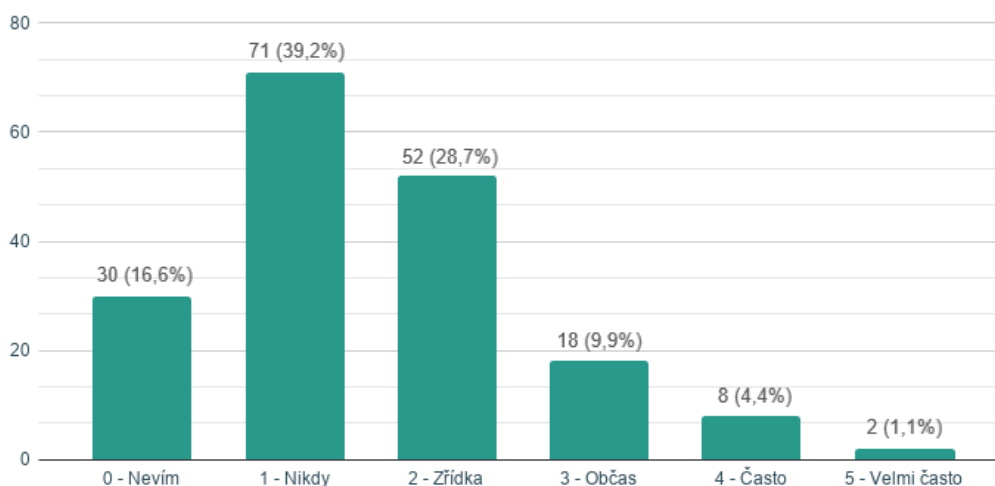
- **Terminologické bariéry**



Graf č. 8 - Terminologické bariéry

Terminologické bariéry sice více než polovina studentů vnímá jako překážku, přesto se ale s nimi významná část studentů nikdy nesešla. Zároveň u těch studentů, kteří se s nimi setkali, povětšinou není příliš častou překážkou. Nelze je tedy považovat za příliš významný typ bariér.

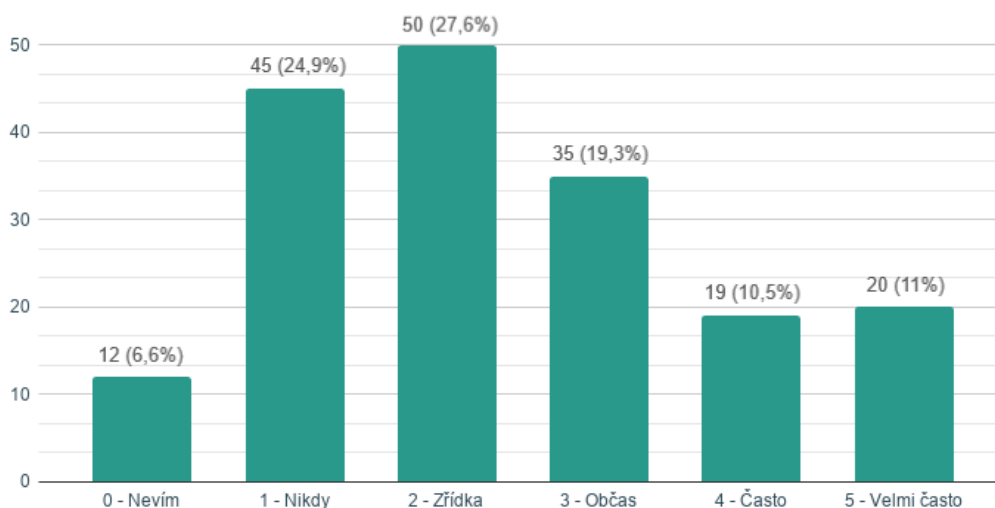
- **Jazykové bariéry**



Graf č. 9 - Jazykové bariéry

Při pohledu na graf č. 9 zobrazující jazykové bariéry a graf č. 8 předchozích terminologických bariér, je zřejmé, že je situace u obou srovnatelná. Jazykové bariéry tedy také nelze považovat za příliš závažné v kontextu studentů FF UK. Dokonce mají i vyšší podíl respondentů, kteří se s nimi nikdy nesečkali, než ty terminologické.

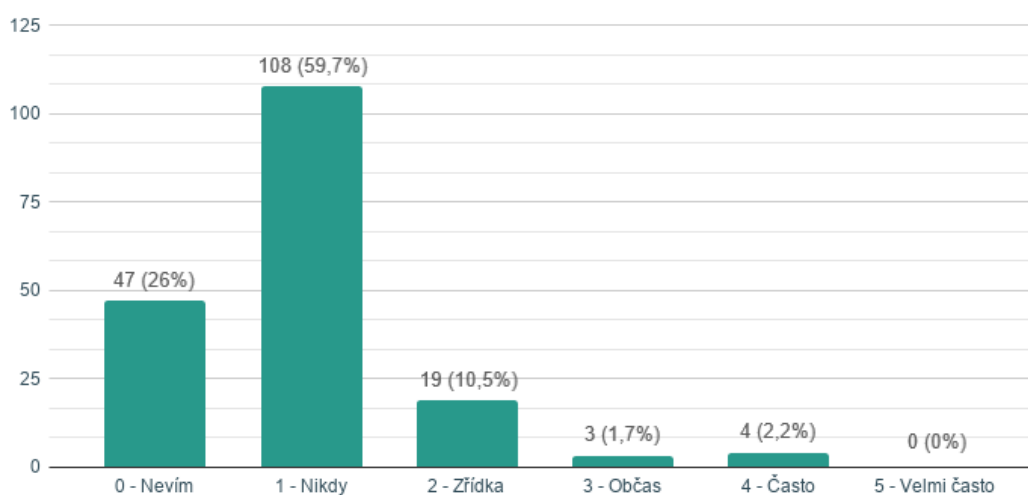
- **Nedostatek času**



Graf č. 10 - Nedostatek času

Bariéry způsobené nedostatkem času jsou dalším z problémů, se kterým se většina studentů někdy setkala. Sice se s nimi zároveň vyšší procento nikdy nesetkalo, na druhou stranu je ale nezanedbatelná část studentů označila za časté nebo dokonce velice časté bariéry.

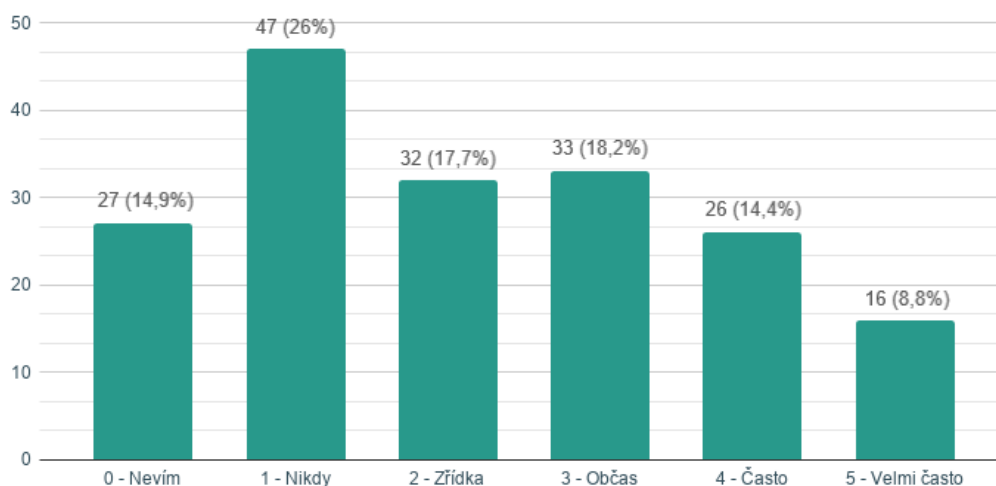
- **Psychologické zábrany v užívání počítačů a internetu**



Graf č. 11 - Psychologické zábrany v užívání počítačů a internetu

Z grafu č. 11 je jasně viditelné, že bariéry vzniklé z psychologických zábran v užívání počítačů a internetu pro většinu studentů nejsou problémem. V tomto případě je ale také nutné podotknout, že výzkum byl proveden právě prostřednictvím počítačů a internetu. Nelze tedy jistě vyloučit, že by podobný výzkum provedený s pomocí jiných médií (např. osobní interview, tištěný dotazník) neodhalil více výskytů tohoto typu bariér.

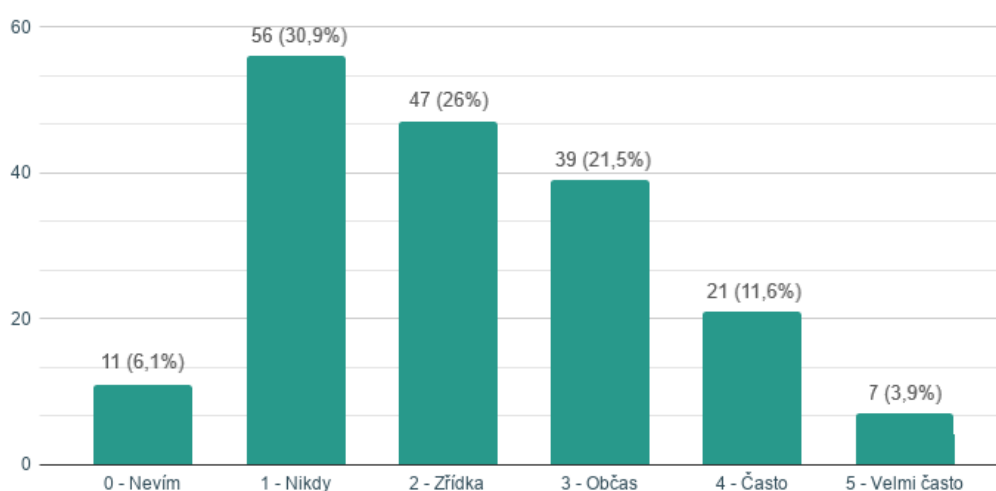
- **Psychologické zábrany v dotazování**



Graf č. 12 - Psychologické zábrany v dotazování

Přibližně čtvrtina studentů nemá problém s psychologickými zábranami v dotazování. Ti, kteří se s nimi setkávají, se s nimi nejčastěji setkávají občas nebo zřídka, ale zastoupení jsou i po zbytku škály četnosti výskytu.

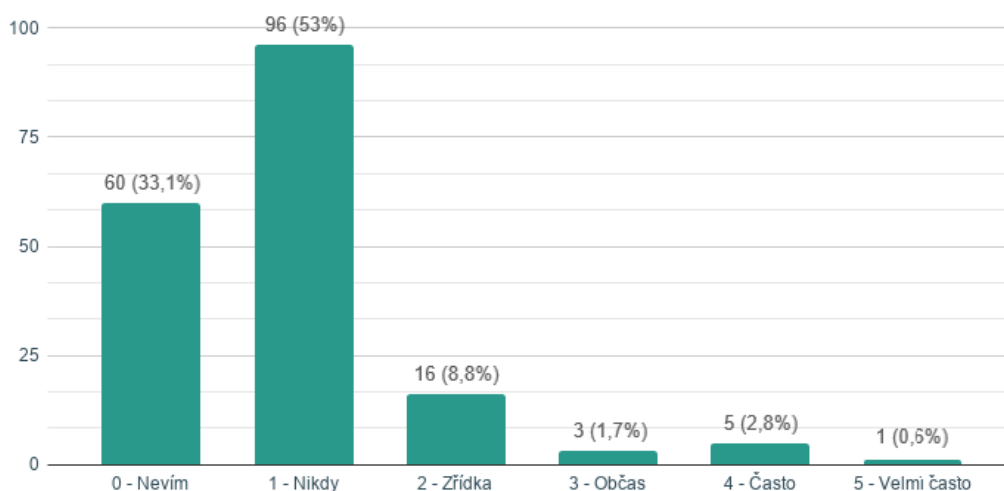
- **Pasivní přístup**



Graf č. 13 - Pasivní přístup

Téměř třetina studentů se s bariérami z pasivního přístupu nepotýká. Ti, kteří se s nimi někdy setkali, se s nimi nesetkávají příliš často, většina je označila za bariéry, se kterými se setkávají zřídka či občas.

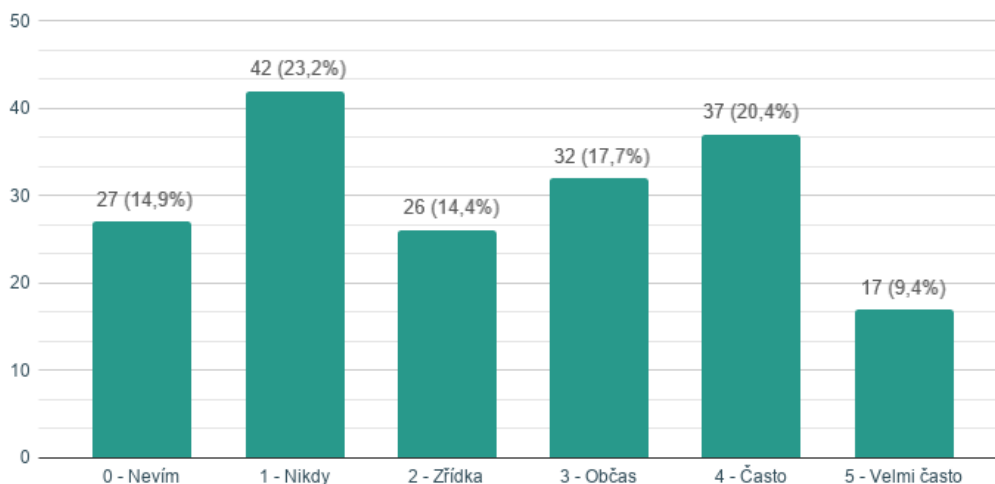
- **Interpersonální bariéry**



Graf č. 14 - Interpersonální bariéry

S interpersonálními bariérami většina studentů potíže nemá. U tohoto typu bariéry je ale také nutné poznamenat jejich spojitost s psychologickými zábrany v dotazování. Jelikož se s nimi potýká většina studentů, nelze jasně určit, jestli komunikace mezi studenty a informačními pracovníky/knihovníky opravdu probíhá bezproblémově, nebo jestli tyto problémy nevznikají, protože žádná komunikace neprobíhá.

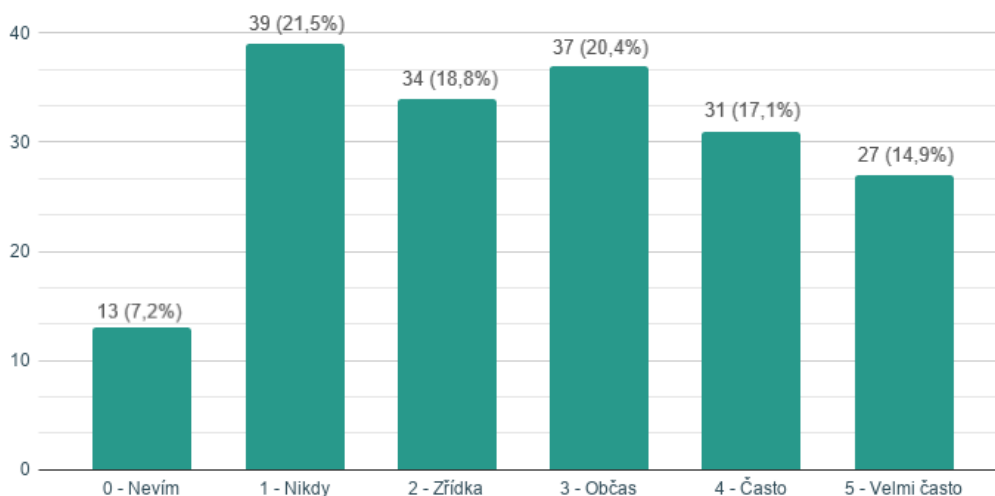
- **Právní bariéry**



Graf č. 15 - Právní bariéry

V případě právních bariér jsou významným podílem zastoupeny všechny odpovědi na škále četnosti, a to i včetně odpovědí nevím. S právními bariérami se tedy nejenže většina studentů někdy setkala, ale i pro množství studentů představují často se vyskytující překážky.

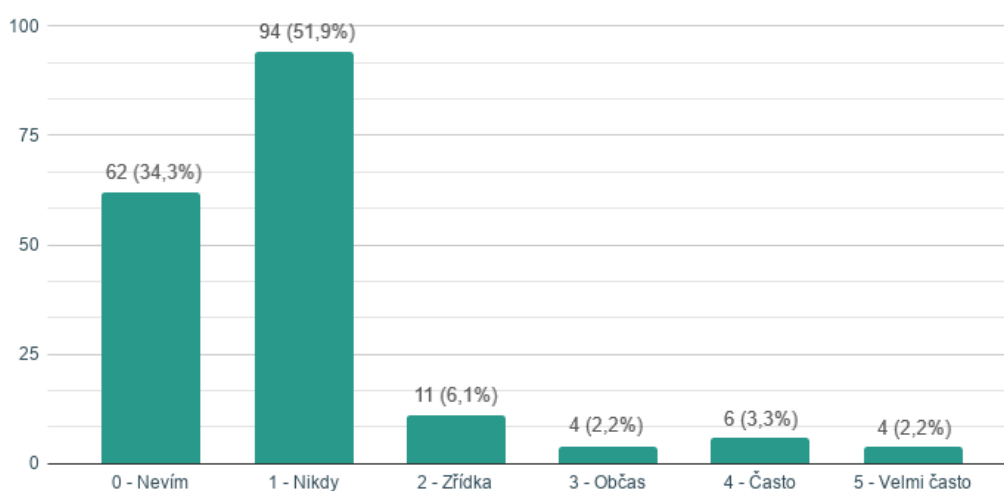
- **Finanční bariéry**



Graf č. 16 - Finanční bariéry

Z grafu č. 16 lze vypočítat, že finanční bariéry jsou jednou z překážek, u kterých jsou respondenti poměrně rovnoměrně zastoupeni po celé škále četnosti (kromě odpovědi nevím, která ale nemá vypovídající hodnotu o četnosti). Lze tedy o nich říci, že většina studentů se s nimi někdy setkala, a i velké množství studentů se s nimi setkává častěji.

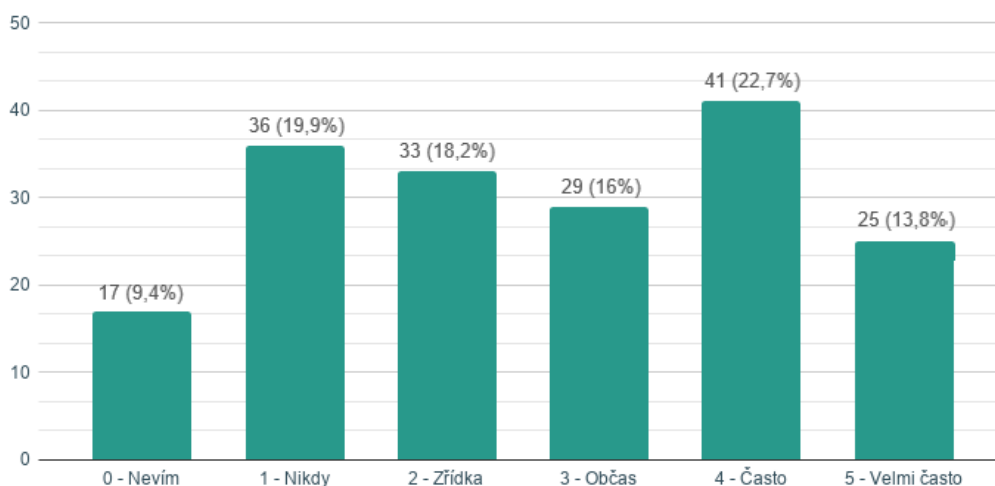
- **Politické bariéry**



Graf č. 17 - Politické bariéry

S politickými bariérami se více než polovina studentů nikdy nesešla a také velká část si nebyla jistá, zda se s nimi někdy setkala či ne. Není to tedy mezi studenty příliš rozšířená překážka.

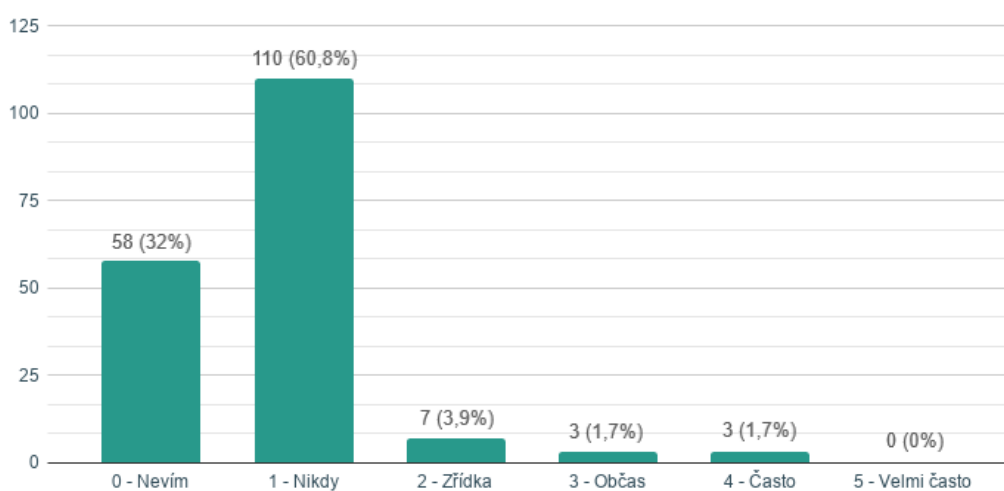
- **Geografické bariéry**



Graf č. 18 - Geografické bariéry

Geografické bariéry jsou stejně jako právní a finanční bariéry typem s významným zastoupením respondentů po celé škále. Je to dokonce jediná z bariér, u které je modusem, tedy nejčastěji zvolenou odpovědí, odpověď často. Rozhodně tedy spadá mezi ty z významnějších bariér.

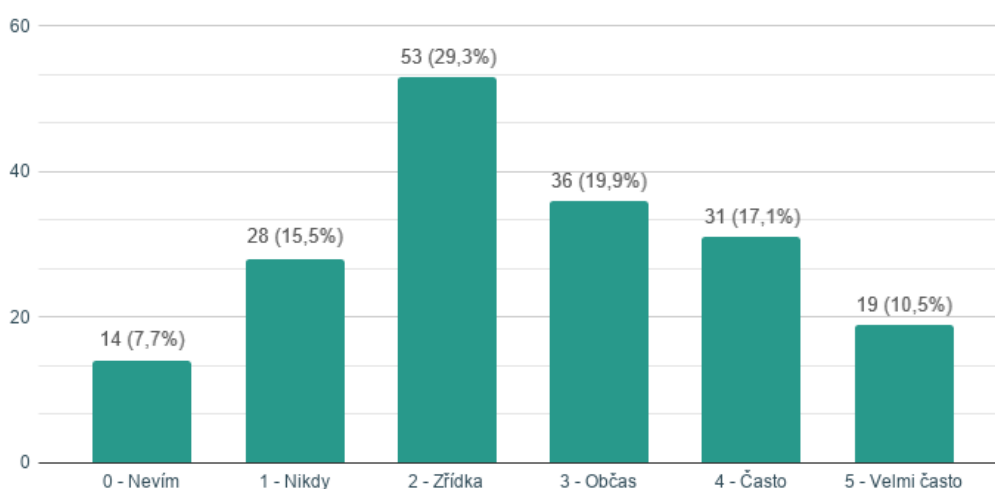
- **Kulturní bariéry**



Graf č. 19 - Kulturní bariéry

Kulturní bariéry představují problém pouze pro 13 z 181 dotazovaných studentů. Nejsou tedy typem bariér, kterému by bylo v kontextu studentů FF UK třeba věnovat větší pozornost.

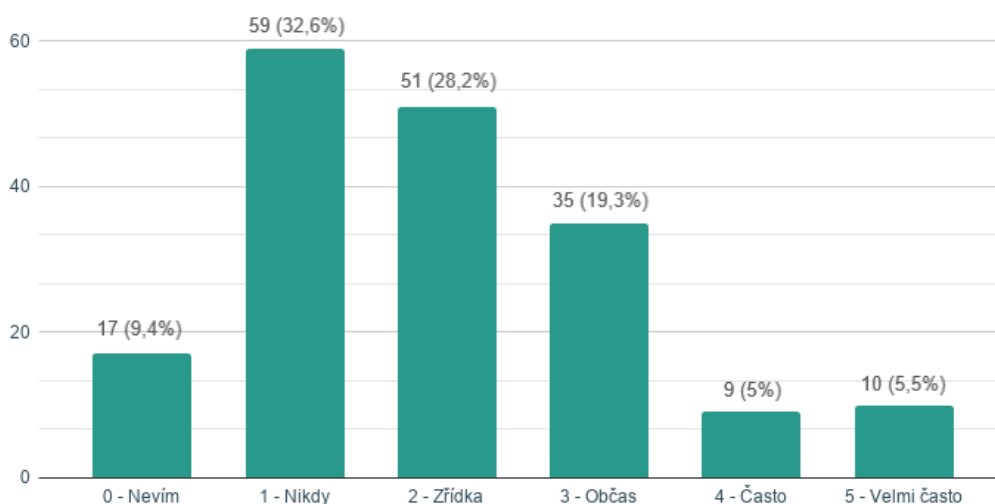
- **Informační zahlcení**



Graf č. 20 - Informační zahlcení

Graf č. 20 k bariérám z informačního přehlčení ukazuje, že to jsou mezi studenty bariéry způsobující časté problémy. Pouze malá část studentů se s nimi nikdy neseťkala a i když největší část těch, kteří se s nimi setkali, je označili za bariéry, se kterými se zřídka setkávají, nezanedbatelná část je označila za časté až velmi časté bariéry.

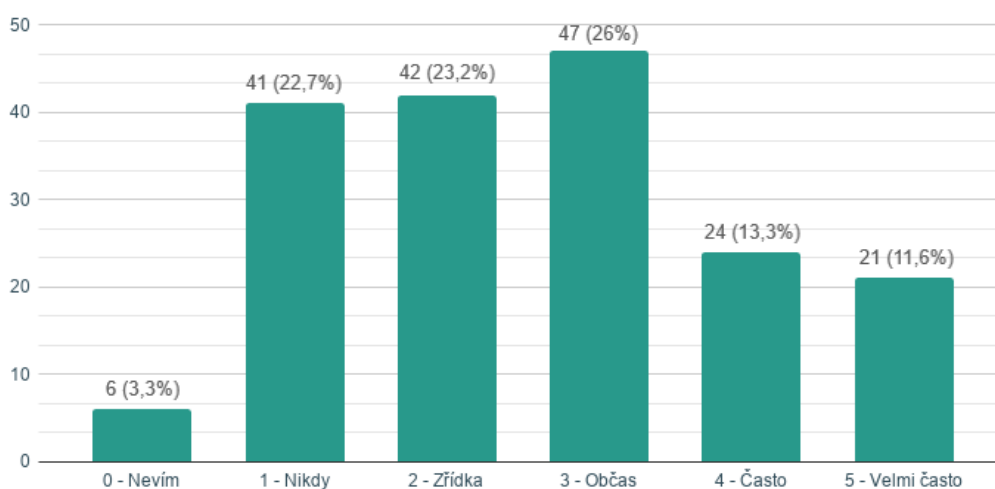
- **Nízká kvalita informací**



Graf č. 21 - Nízká kvalita informací

Na problémy s nízkou kvalitou informací téměř třetina studentů nikdy nenarazila. Z těch, kteří se s nimi někdy setkali, se s nimi většina nesetkává příliš často. Nízká kvalita informací tedy nepředstavuje příliš velkou překážku v získávání odborných informací u studentů.

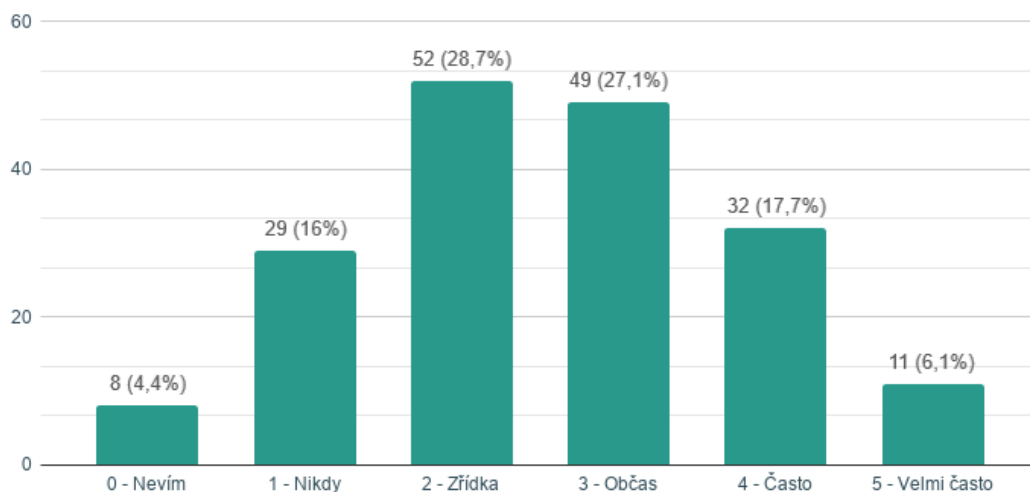
- **Nedostatek informačních zdrojů**



Graf č. 22 - Nedostatek informačních zdrojů

Sice se více než pětina studentů s bariérami způsobenými nedostatkem informačních zdrojů nikdy nesešla, přesto by ale tato bariéra neměla být přehlížena. Jako jediný typ bariér získal jako modus, tedy nejčastější výskyt odpovědi, odpověď občas. Nemalý poměr studentů se s nimi také setkává často až velmi často.

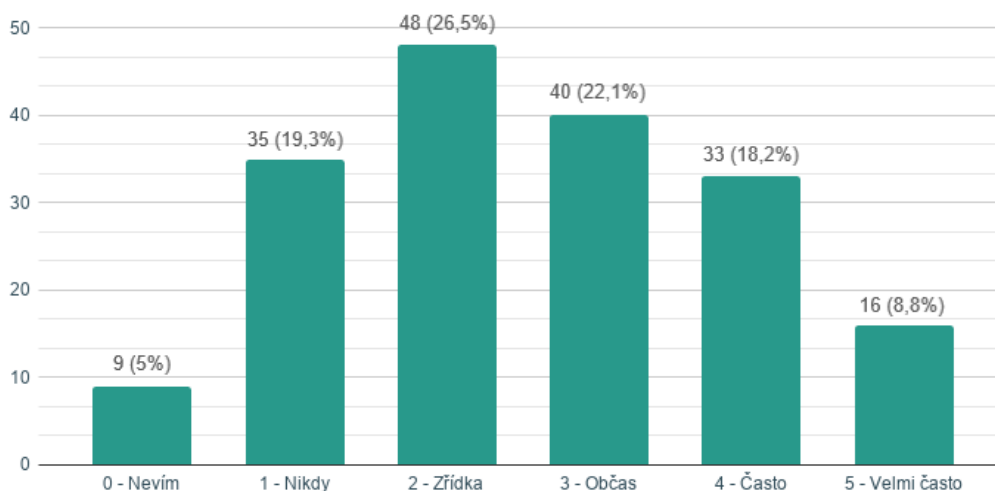
- **Irelevantní informace**



Graf č. 23 - Irelevantní informace

Velký podíl studentů se potýká s bariérami způsobenými výskytem irrelevantních informací. Největší podíl z nich se s nimi setkává pouze zřídka nebo občas. Nezanedbatelný podíl se s nimi ale i setkává často až velmi často. Jedná se tedy o celkem prominentní typ bariér.

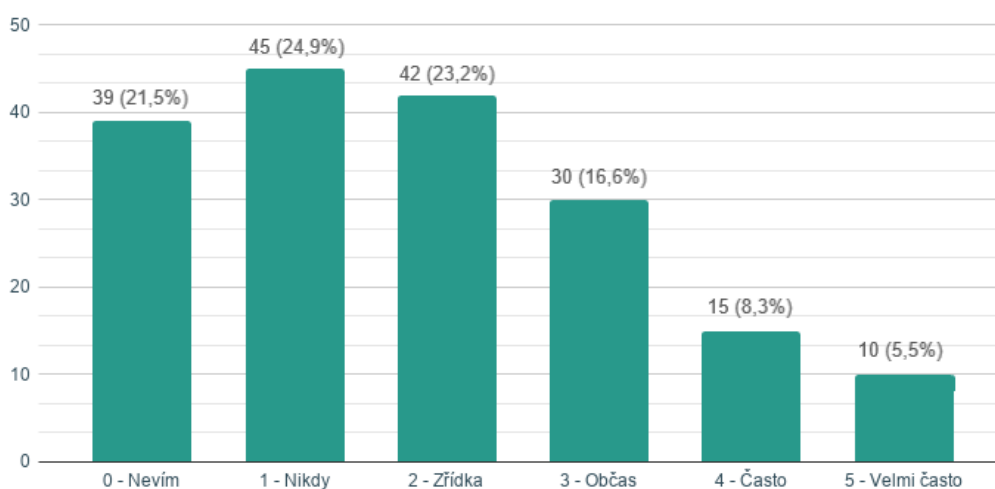
- **Uživatelsky nepřívětivé vyhledávací nástroje**



Graf č. 24 - Uživatelsky nepřívětivé vyhledávací nástroje

Situace bariér způsobených uživatelsky nepřívětivými vyhledávacími nástroji je podobná s tou u bariér způsobených irelevantními informacemi. Poměr studentů, kteří se s nimi nikdy nesečkali je sice u této překážky o něco vyšší, ale poměry četnosti u těch, kteří se s nimi setkali, jsou podobné.

- **Zpoždění publikování**

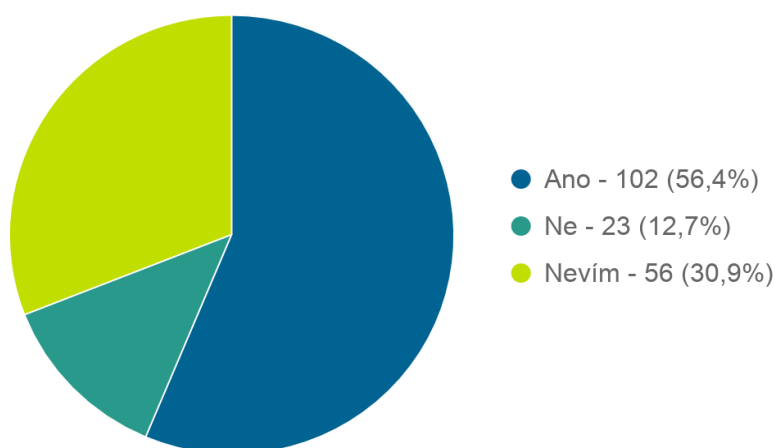


Graf č. 25 - Zpoždění publikování

Téměř čtvrtina studentů nikdy nenarazila na problém při získávání odborných informací způsobený zpožděním publikování. Zároveň si ale také poměrně velká část respondentů nebyla jistá, zda se s těmito bariérami někdy setkala. Z těch studentů, kteří se s nimi někdy setkali, se s nimi většina nepotýká příliš často.

7.4 Sekce 4 - Vliv fakulty a jejích součástí na bariéry v získávání odborných informací

- “Přijdou vám knihovny FF UK dobře zásobené fyzickými dokumenty a potřebným vybavením?”

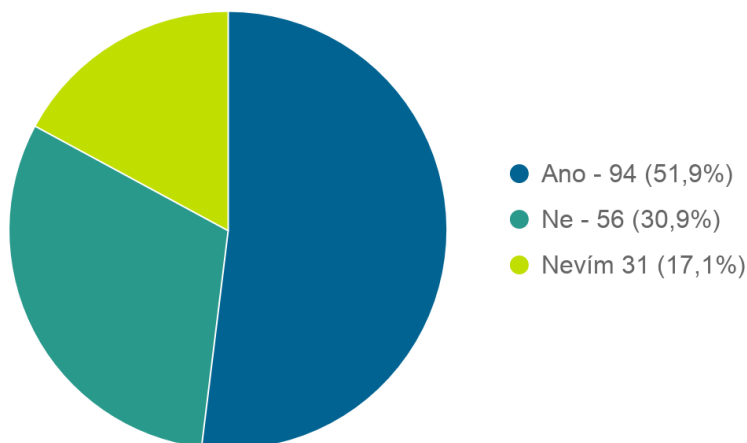


Graf č. 26 - Vybavenost knihoven FF UK

S vybavením knihoven FF UK je více než polovina respondentů (56,4 %) spokojená. Naopak názor, že dobře vybavené nejsou, zastává pouze 12,7 % studentů. Zbytek odpověděl, že neví.

..

- **“Poskytuje vám FF UK dostatečný přístup k elektronickým databázím a dokumentům?”**



Graf č. 27 - Přístup k elektronickým zdrojům

Spokojenost s nabízenými elektronickými zdroji je o něco menší, než s fyzickými zdroji a vybavením. Spokojenost sice stále vyjádřila více než polovina respondentů, na druhou stranu ale nespokojenost vyjádřila téměř třetina (30,9 %) respondentů. U této položky se také našlo méně respondentů, kteří si situací nebyli jistí.

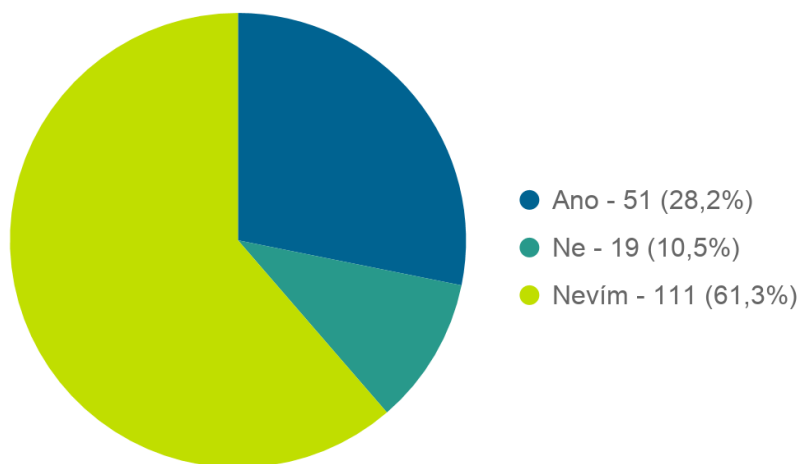
- **“Myslíte si, že FF UK a její součásti nabízí dostatek služeb či prostředků pro překonávání vašich problémů se získáváním odborných informací?”**



Graf č. 28 - Poskytování služeb a prostředků

Se službami a prostředky pro překonávání jejich informačních bariér je spokojena necelá polovina studentů. Přímou nespokojenost ale vyjádřilo pouze 19,3 % respondentů. Více než třetina studentů totiž jistou odpověď na tuto otázku neznala.

- **“Jsou nějaké služby či prostředky, které byste ocenili, aby FF UK a její součásti v tomto směru nabízely, nebo něco již nabízeného vylepšily?”**



Graf č. 29 - Vylepšení služeb a prostředků

Většina studentů neví, zda by jim nějaké nové či vylepšené služby nebo prostředky poskytované FF UK mohly pomoci překonávat bariéry v získávání odborných informací. 51 studentů se vyjádřilo, že by v tomto směru nějaké zlepšení ocenili. Pro ty byl v dotazníku poskytnut prostor pro konkrétní vyjádření jejich myšlenek.

- **“Pokud jste na předchozí otázku odpověděli ano, můžete zde specifikovat, o co by se jednalo.”**

Tato položka sloužila jako doplněk k předchozí otázce. Její zodpovězení nebylo povinné pro odevzdání dotazníku. Odpovědělo na ni 52 respondentů. Dvě z těchto odpovědí byly z vyhodnocení vyřazeny, protože nebyly k tématu. Plné znění vyhodnocených odpovědí na tuto položku je dostupné v tabulce v příloze č. 2.

8 Diskuse výsledků

Před vyvozením závěrů z průzkumu je nutné připomenout, že dotazníková šetření velice silně závisí na respondentech, jejich názorech a upřímnosti. Výsledky výzkumu tak nutně nemusí zobrazovat situaci takovou, jaká reálně je, ale tak, jak ji respondent vnímá. Pro zjištění reálné situace včetně bariér, o kterých si člověk není vědom, že jsou pro něj problémem, by bylo nutné provedení pozorování či nějaké jiné hloubkové metody výzkumu.

I přes toto omezení má ale průzkum svůj význam. Bariéry nejsou problémem pouze při jednorázovém provádění konkrétního úkolu, snaze dojít ke konkrétnímu cíli, ale mohou ovlivnit myšlení člověka do budoucna. Jak překonatelné, tak i nepřekonatelné bariéry, kterých si je člověk vědom, mohou mít efekt na motivaci, zpracování informací a podnětů v rámci vnímání prostředí člověka (Marguc et al., 2010).

8.1 Informační bariéry obecně

I přes fakt, že více než 50 % respondentů odpovědělo, že se někdy setkali s problémem při získávání odborných a potvrdili tak předpoklad výzkumu, že většina studentů FF UK se s informačními bariérami setkává, bylo překvapující poměrně vysoké procento respondentů (26,7 %), kteří odpověděli, že se s problémem nikdy neseťkali.

Ze zahraničních výzkumů vybraných pro porovnání s výzkumem práce zmíněných v podkapitole 8.4 žádný nenabízel respondentům možnost přímo odpovědět, že se s informačními bariérami neseťkávají. Nelze tedy jasně říci, zda je tento poměr srovnatelný se situací na jiných fakultách či univerzitách.

8.2 Konkrétní bariéry

Respondenti hodnotili konkrétní bariéry dle toho, jak často se s nimi setkávají. Učinili tak pomocí škály od 0 do 5, kdy 0 = nevím, 1 = nikdy, 2 = zřídka, 3 = občas, 4 = často, 5 = velmi často. Výzkum zjistil, že všechny zkoumané informační bariéry se u studentů FF UK do určité míry objevují.

Pro vyvození závěrů pro konkrétní bariéry byly ze shromážděných dat vypočítány a následně porovnány následující hodnoty – poměr studentů, kteří se s bariérou někdy setkali, poměr studentů, kteří se s bariérou nikdy nesečkali, poměr studentů, kteří odpověděli “nevím”, aritmetický průměr odpovědí, směrodatná odchylka průměru a modus (nejčastější zvolená odpověď’).

Pro výpočty poměrů studentů, kteří se s bariérou někdy setkali, poměrů studentů, kteří se s bariérou nikdy nesečkali, aritmetických průměrů a směrodatných odchylek nebyly do výpočtů zařazeny odpovědi 0 - “Nevím”

Jako kritérium pro základní řazení bariér dle jejich závažnosti byla použita hodnota poměru studentů, kteří se s bariérou někdy setkali, viz tabulka č. 1.

Bariéra	% studentů, kteří se s bariérou setkali*	% studentů, kteří se s bariérou nesetkali*	% studentů, kteří odpověděli "nevím"	Průměr*	Odchylnka *	Modus
Bariéry z nevědomosti	84,3	15,7	1,7	2,59	1,08	2
Irelevantní informace	83,2	16,8	4,4	2,68	1,14	2
Informační zahlcení	83,2	16,8	7,7	2,76	1,25	2
Uživatelsky nepřívětivé vyhledávací nástroje	79,7	20,3	5,0	2,69	1,25	2
Geografické bariéry	78,0	22,0	9,4	2,91	1,39	4
Finanční bariéry	76,8	23,2	7,2	2,84	1,39	1
Nedostatek informačních dovedností	76,6	23,4	5,5	2,26	0,96	2
Nedostatek informačních zdrojů	76,6	23,4	3,3	2,67	1,30	3
Nedostatek času	73,4	26,6	6,6	2,52	1,30	2
Právní bariéry	72,7	27,3	14,9	2,75	1,37	1
Psychologické zábrany v dotazování	69,5	30,5	14,9	2,56	1,35	1
Zpoždění publikování	68,3	31,7	21,5	2,32	1,22	1
Pasivní přístup	67,1	32,9	6,1	2,27	1,16	1
Nízká kvalita informací	64,0	36,0	9,4	2,15	1,15	1
Terminologické bariéry	60,1	39,9	7,2	2,02	1,06	1
Jazykové bariéry	53,0	47,0	16,6	1,79	0,94	1
Politické bariéry	21,0	79,0	34,3	1,45	1,01	1
Interpersonální bariéry	20,7	79,3	33,1	1,34	0,79	1
Psychologické zábrany v užívání počítačů a internetu	19,4	80,6	26,0	1,28	0,65	1
Kulturní bariéry	10,6	89,4	32,0	1,18	0,58	1

Bariéry spojené s osobními charakteristikami
 Interpersonální bariéry
 Bariéry týkající se prostředí
 Bariéry spojené s informačními zdroji

* U parametrů označených hvězdičkou byly při výpočtech vynechány odpovědi 0 - "Nevím" z důvodu, že nemají vypovídající hodnotu a výsledné hodnoty by tak zkreslily.

Tabulka č. 1 - Shrnutí konkrétních bariér

Pro následující diskuzi jsou bariéry z výše uvedené tabulky č. 1 rozděleny do třech skupin na základě jejich závažnosti - "významné" bariéry (setkalo se s nimi přes 75 % studentů), "běžné" bariéry (setkalo se s nimi 50 až 75 % studentů) a "neobvyklé" bariéry (setkalo se s nimi méně než 50 % studentů).

Podle nastaveného kritéria ve skupině "významných" bariér skončilo 8 z 20 konkrétních bariér (bariéry z nevědomosti, irelevantní informace, informační zahlcení, uživatelsky nepřívětivé vyhledávací nástroje, geografické bariéry, finanční bariéry, nedostatek informačních dovedností, nedostatek informačních zdrojů). Tato skupina se vyznačuje nejen tím, že se s nimi velké procento studentů někdy setkalo, ale i tím, že se s nimi významná část studentů setkává častěji než pouze zřídka. Až na jednu výjimku, kterou je "nedostatek informačních dovedností", mají všechny průměr odpovědí vyšší než 2.5. Zároveň u těchto bariér také příliš studentů s odpovědí neváhalo, všechny mají poměr studentů, kteří odpověděli nevim, menší než 10 %.

Skupinu "běžných" bariér tvoří taktéž 8 konkrétních bariér (nedostatek času, právní bariéry, psychologické zábrany v dotazování, zpoždění publikování, pasivní přístup, nízká kvalita informací, terminologické bariéry, jazykové bariéry). U této skupiny bariér již data nevytvářejí tak jednotně, jako u předchozí skupiny. Některé z bariér si i přes vyšší poměr studentů, kteří se s nimi nesečkali, udržují vysoký průměr. Tři z nich mají průměr vyšší než 2.5 a jedna nižší než 2, zbylé čtyři se drží v hodnotách mezi 2.5 a 2. Poměr odpovědí nevim přesáhl u některých bariér z této skupiny 10 %.

Ve skupině "neobvyklých" bariér se nachází zbylé 4 konkrétní bariéry (politické bariéry, interpersonální bariéry, psychologické zábrany v užívání počítačů a internetu, kulturní bariéry). U této skupiny bariér již zase data hovoří jednotněji. Všechny bariéry mají průměry menší než 1.5. Poměry odpovědí nevim jsou u těchto bariér velice vysoké. U všech těchto bariér se jedná o poměr přes 20 % a u třech ze čtyř dokonce přes 30 %.

Když se na konkrétní bariéry podíváme z pohledu skupin, do kterých jsou dle klasifikace Marzeny Świgoń zařazeny, můžeme vidět, že jsou na škále poměrně roztroušené.

Skupina, která z dat vychází jako nejvíce prominentní mezi studenty, jsou bariéry spojené s informačními zdroji. Mají průměrnou hodnotu poměru

studentů, kteří se s nimi setkali přes 75 %, jejich průměr odpovědí poukazuje na jejich vyšší četnost a také zastupují významnou roli v nejvyšší skupině na základě závažnosti zmíněné výše.

Za ně lze zařadit skupinu bariér spojených s osobními charakteristikami. Průměrná hodnota studentů, kteří se s nimi setkali je také vysoká, ale bariéry z této skupiny jsou více rozprostřené po celé škále, dalo by se říci, že dokonce rovnoměrně. Patří tak mezi ně bariéry jak významné, tak i běžné a neobvyklé, a nelze tedy skupinu příliš hodnotit jako celek.

Podobně je tomu i u skupiny bariér týkajících se prostředí. Rozdíl u nich je, že nejsou rovnoměrně rozprostřené, ale spíše uskupeny v obou extrémech. Geografické, finanční a právní bariéry mají všechny průměry přes 2.5, kdežto politické a kulturní bariéry pod 1.5.

U skupiny interpersonálních bariér, které jsou zde zastoupeny pouze jednou položkou, je jasné, že nehrají velkou roli při získávání odborných informací u studentů. Nutné u nich je ale podotknout návaznost na bariéru "Psychologické zábrany v dotazování", se kterou se setkalo 69,5 % respondentů. Důvodem pro jejich nízké hodnocení tak nemusí být jen to, že by veškerá komunikace mezi studenty a informačními pracovníky probíhala bez komplikací. V některých případech může být příčinou to, že k žádné interpersonální komunikaci nedochází a nemohou tak vznikat ani tyto bariéry. Pro potvrzení této teorie by ale samozřejmě musela být provedena hlubší sonda do samotných komunikačních bariér studentů.

8.3 Informační prostředí FF UK

Názory respondentů napříč otázkami zaměřenými na spokojenost s informačním prostředím FF UK byly v jednotlivých oblastech poměrně různorodé.

Co se týče vybavenosti knihoven FF UK, většina respondentů je s ní spokojená, pouze 12,7 % respondentů se postavilo k názoru, že knihovny FF UK nejsou dobře zásobené fyzickými dokumenty.

Větší nespokojenost byla ale vyjádřena u poskytování elektronických zdrojů fakultou. Přestože více než polovina studentů je i s poskytováním elektronických zdrojů spokojená, poměrně významná část (30,9 %) studentů

si myslí, že poskytovaný přístup k elektronickým zdrojům není dostatečný. Při vyhodnocení těchto dat byl proveden pokus o zjištění, jestli u tohoto fenoménu existuje nějaká návaznost na obory respondentů. Žádná větší korelace ale zjištěna nebyla.

Ke spokojenosti s fakultou nabízenými službami a prostředky pro překonání problémů se získáváním odborných informací se hlásí necelá polovina (47,9 %) respondentů. To však nutně neznamená velkou nespokojenost, k té se přihlásilo 19,3 % respondentů. Velká část studentů totiž nevím, zda jsou nabízené služby a prostředky dostatečné.

Ještě větší část studentů (61,3 %) ale neví, zda by mohla fakulta něco nového nabídnout, nebo něco nabízeného vylepšit, aby jim s překonáváním bariér nějak pomohla.

Pro ty studenty, kteří by něco doplnit či vylepšit ocenili (28,2 %) byla nabídnuta možnost otevřené odpovědi pro konkrétní návrhy. Přehled těchto odpovědí je součástí přílohy č. 2.

Často se opakujícím tématem v těchto odpovědích byly elektronické zdroje, databáze a digitalizace fyzických zdrojů. Trendem v odpovědích typicky bylo, že by těchto zdrojů mohlo být víc, případně byl vyjádřen i zájem o některé konkrétní zdroje. Jedním podnětem bylo i zjednodušení přístupu k elektronickým zdrojům, respektive zlepšení uživatelského rozhraní vyhledávacích nástrojů.

Některé z těchto odpovědí komentovaly toto téma v kontextu situace vzniklé pandemií COVID-19. Kvůli té byly pro množství studentů omezeny možnosti fyzických návštěv knihovny, případně i knihovny úplně zavřeny. Objevila se chvála toho, že se pro studenty otevřely v této těžké době nové možnosti elektronických zdrojů, ale s poznámkami, že by tyto zdroje mohly zůstat dostupné trvale i za běžného provozu.

K tématu elektronických zdrojů také padla zmínka o porovnání databází, ke kterým má přístup FF UK oproti PedF UK. Na FF UK se nachází množství pedagogicky a učitelsky zaměřených oborů. Potřebná odborná literatura pro některé obory FF UK se tedy značně prolíná s těmi na PedF UK, přesto existují databáze, ke kterým mají přístup pouze uživatelé z PedF UK, ale ti z FF UK ne.

Některé z odpovědí směřovaly i na touhu po lepší nabídce fyzických dokumentů knihovnami. Obzvláště byl projeven zájem o větší počty výtisků a doplnění novější vydání u často půjčovaných dokumentů (učebnic).

Mimo komentářů na informační zdroje se objevily také připomínky na nedostatečnou informovanost o službách a zdrojích. Zmíněny byly například workshopy či semináře o práci s katalogy a databázemi a vyhledávání zdrojů (v osobní nebo on-line podobě) nebo alespoň vytvoření nějakých přehledných seznamů všech zdrojů nebo úvodních informačních letáků pro nové studenty o jejich možnostech využití všech služeb.

8.4 Srovnání se zahraničními výzkumy

Pro porovnání s výzkumem a situací na FF UK byly zvoleny dva zahraniční výzkumy s podobným tematickým zaměřením. Zmínka o obsahu těchto výzkumů již je v podkapitole 3.2 Informační bariéry studentů, zde budou rozebrány a porovnány jejich výsledky.

Jedním ze zvolených výzkumů pro srovnání realizovali Sei-Ching Joanna Sin a Kyung-Sun Kim (2018). Výzkum informačních bariér prováděli mezi studenty na jedné univerzitě v USA a porovnávali, jaké jsou v nich rozdíly u domácích a zahraničních studentů. Porovnána s výzkumem v této práci jsou ze zahraničního výzkumu data získaná od domácích studentů, jelikož tento výzkum byl primárně cílen na ně. Výzkum z USA obsahoval konkrétní bariéry převážně ze skupin bariér spojených s informačními zdroji a bariér spojených s osobními charakteristikami. Ze skupiny bariér týkajících se prostředí se v něm objevily finanční a kulturní bariéry, interpersonální bariéry v něm nefigurují vůbec. Výzkum z USA se s tím provedeným na FF UK v mnohém shoduje. U obou skupin respondentů se mezi nejvýznamnější bariéry řadí hlavně ty spojené s informačními zdroji, a naopak méně je trápí jazykové bariéry, kulturní bariéry a psychologické zábrany v užívání počítačů a internetu. Výraznější rozdíl u výsledků výzkumů je pouze u finančních bariér, které studenti USA nepocítují tolik jako ti z FF UK.

Jelikož jako základ pro tento výzkum sloužila typologie informačních bariér Marzeny Świgoń (2011b), není náhodou, že i její výzkum informačních bariér na Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie je z vybraných výzkumů

tomuto nejvíc podobný. Rozdílem je, že neprobíhal pouze mezi studenty, ale i mezi fakultními pracovníky. Také bariéry nebyly respondenty hodnoceny podle četnosti výskytu, ale podle závažnosti. Świgoń také do výzkumu přidala některé bariéry oproti typologii, za účelem přizpůsobení dotazníku prostředí akademické knihovny. Velice podobná ve výzkumu Świgoń a výzkumu k této práci je situace bariér týkajících se prostředí. U obou skupin respondentů vyšly finanční a geografické bariéry jako více závažné, právní jako středně závažné a kulturní a politické bariéry jako méně závažné. V ostatních skupinách se již data tak výrazně neshodují. Největší rozdíl je viditelný u interpersonálních bariér, se kterými se ve výzkumu Świgoń setkalo 83 % respondentů, kdežto v tomto výzkumu pouhých 20,7 %. Výrazně více respondentů Świgoń se také setkalo s jazykovými bariérami nebo s psychologickými zábrany v užívání počítačů a internetu. Nutné je ale také zmínit, že výzkum Świgoń probíhal v letech 2003-2004. Od té doby se postoj k informačním technologiím výrazně změnil po celém světě. Celkově se více respondentů v polském výzkumu shledávalo s bariérami spojenými s osobními charakteristikami, a naopak o trochu méně s bariérami spojenými s informačními zdroji.

9 Závěr

Cílem práce bylo zjistit, jaký poměr studentů na FF UK se s informačními bariérami někdy setkal či setkává, identifikovat, se kterými bariérami se setkávají nejvíce a zjistit, jak vnímají informační prostředí fakulty v návaznosti na tyto bariéry.

Výzkum práce, kterého se zúčastnilo 247 studentů magisterského stupně studia na FF UK, potvrdil hypotézu, že se většina studentů FF UK někdy s informačními bariérami setkala.

Přesto více než čtvrtina respondentů zastává názor, že se s informačními bariérami v rámci svého vysokoškolského studia nesetkali. Dle svých poznatků získaných z odborné literatury zaměřující se na informační bariéry mi připadá nepravděpodobné, aby takový počet studentů na ně opravdu nikdy nenarazil. Spíše se domnívám, že alespoň u některých budou některé bariéry nevědomé či nerozpoznané. To je ale samozřejmě v tuto chvíli pouhá domněnka, která by musela být potvrzena dalším rozšířeným výzkumem v této oblasti.

Situace konkrétních informačních bariér se mezi studenty FF UK ukázala jako poměrně rozmanitá. U každé ze zkoumaného typu bariér se našli studenti, kteří se s ním někdy setkali. U některých bariér se jich ale našlo výrazně více než u jiných. Do jisté míry by se dalo říci, že čím více studentů se s daným typem bariér setkalo, tím byly i bariéry hodnoceny jako častější. Ale i u některých bariér, které z výzkumu vyšly jako nepříliš významné, se našli respondenti, podle kterých jsou to pro ně časté či velmi časté překážky. Co pro někoho není vůbec problémem, může pro jiného představovat nepřekonatelnou překážku.

Jako nejvýrazněji vnímaná skupina bariér se mezi studenty ukázaly býti bariéry spojené s informačními zdroji, což i dále potvrzují výsledky dotazníkových otázek na informační prostředí fakulty. Naopak se dle svého mínění nejméně setkávají s interpersonálními (neboli komunikačními) bariérami.

Informační prostředí FF UK vnímá většina studentů vcelku pozitivně, ale určitě by se našel prostor pro zlepšení. Obzvláště často se studenti vyjadřovali ke zlepšení či rozšíření přístupu k elektronickým zdrojům, nebo alespoň

zvýšení povědomí uživatelů o všech možnostech využití elektronických zdrojů a usnadnění přístupu k nim.

Výzkum samozřejmě nebyl schopen pokrýt celou komplexní situaci informačních bariér studentů a zanechal tak nezodpovězené otázky, které poskytují prostor pro další výzkumy v této oblasti. Na výzkum by určitě bylo možné navázat například hloubkovým průzkumem či pozorováním, které by mohlo odhalit, zda je situace s informačními bariérami stejná v realitě v porovnání s tím, jak ji studenti vnímají, jak se studenti s bariérami vypořádávají, v čem konkrétně jim zabraňují nebo třeba zjistit, jak bariéry souvisí s demografickými charakteristikami studentů.

Seznam použité literatury

ABBIATI, Giovanni, Gianluca ARGENTIN, Carlo BARONE a Antonio SCHIZZEROTTO. 2018. Information barriers and social stratification in higher education: evidence from a field experiment. *The British Journal of Sociology* [online]. Roč. 69, č. 4, s. 1248-1270 [cit. 2020-12-06]. DOI: 10.1111/1468-4446.12332. Dostupné z: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1468-4446.12332>.

AMANO, Tatsuya, Juan P. GONZÁLEZ-VARO a William J. SUTHERLAND. 2016. Languages Are Still a Major Barrier to Global Science. *PLoS Biology* [online]. Roč. 14, č. 12, e2000933 [cit. 2020-12-28]. DOI 10.1371/journal.pbio.2000933. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/312187627_Languages_Are_Still_a_Major_Barrier_to_Global_Science.

BARONE, Carlo, Antonio SCHIZZEROTTO, Giovanni ABBIATI a Gianluca ARGENTIN. 2017. Information Barriers, Social Inequality, and Plans for Higher Education: Evidence from a Field Experiment. *European Sociological Review* [online]. Roč. 33, č. 1, s. 84–96 [cit. 2020-12-06]. DOI: 10.1093/esr/jcw050. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/317029102_Information_barriers_social_inequality_and_plans_for_higher_education_Evidence_from_a_field_experiment.

BARONE, Carlo, Antonio SCHIZZEROTTO, Giulia ASSIRELLI a Giovanni ABBIATI. 2019. Nudging gender desegregation: a field experiment on the causal effect of information barriers on gender inequalities in higher education. *European Societies* [online]. Roč. 21, č. 3, s. 356-377 [cit. 2020-12-06]. DOI: 10.1080/14616696.2018.1442929. Dostupné z: https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14616696.2018.1442929?casa_token=OSwDjb9YPTIAAAAAA%3AHbi4zysyZBIOrYbjxFQ6SWUWtkStPQFGFyDLgVzMR9S_cvXAsU6ivxsIA9mR3dqbzoWQV7K6r6g.

BAWDEN, David. 2017. *Úvod do informační vědy*. Brno: Flow. ISBN 978-80-88123-10-1.

BIZER, Christian a Richard CYGANIAK. 2009. Quality-driven information filtering using the WIQA policy framework. *Journal of Web Semantics* [online]. Roč. 7, č. 1, s. 1-10 [cit. 2021-01-02]. DOI 10.1016/j.websem.2008.02.005. ISSN 1570-8268. Dostupné z: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S157082680800019X>.

BJÖRK, Bo-Christer a David SOLOMON. 2013. The publishing delay in scholarly peer-reviewed journals. *Journal of Informetrics* [online]. Roč. 7, č. 4, s. 914-923 [cit. 2021-01-22]. ISSN 1751-1577. DOI 10.1016/j.joi.2013.09.001. Dostupné z:

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1751157713000734>.

BLAIR, Ann. 2011. Information Overload's 2,300-Year-Old History. *Harvard Business Review* [online]. Harvard Business Publishing, ©2021 [cit. 2020-12-15]. Dostupné z: <https://hbr.org/2011/03/information-overloads-2300-yea.html#>.

CASE, Donald Owen a Lisa Mae GIVEN. 2016. *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior* [online]. Fourth edition. Bingley: Emerald [cit. 2020-11-20]. Studies in information. ISBN 978-1-78560-968-8. Dostupné z:

http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1427926&lang=cs&site=ehost-live&ebv=EB&ppid=pp_Cover.

CURRY, Mary Jane a Theresa LILLIS. 2007. The Dominance of English in Global Scholarly Publishing. *International Higher Education* [online]. Č. 46, s. 6-7 [cit. 2021-01-03]. DOI 10.6017/ihe.2007.46.7948. Dostupné z:

https://www.researchgate.net/publication/313414849_The_Dominance_of_English_in_Global_Scholarly_Publishing.

FORD, Nigel. 2015. *Introduction to information behaviour* [online]. First published. London: Facet publishing [cit. 2020-10-25]. ISBN 978-1-85604-850-7. Dostupné z:

http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=1560612&lang=cs&site=ehost-live&ebv=EB&ppid=pp_IX.

CHANG, Zheng. 2018. Information Barriers, Housing Searches, and Residential Satisfaction: A Study of Mainland China Students in Hong Kong. *International Real Estate Review* [online]. Roč. 21, č. 3, s 343-365 [cit. 2020-12-06]. Dostupné z: <https://www.gssinst.org/irer/wp-content/uploads/2020/10/v21n3-information-barriers-housing-searches-and-residential-satisfaction.pdf>.

Jak rozumíme informační gramotnosti. In: *Asociace knihoven vysokých škol ČR* [online]. Praha: Asociace knihoven vysokých škol ČR, 2004, aktualizace 2007 [cit. 2020-12-15]. Dostupné z: <https://akvs.cz/wp-content/uploads/2016/05/ivig-jak-rozumime.pdf>.

JONÁK, Zdeněk. 2003a. Informační chování. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha : Národní knihovna ČR [cit. 2020-10-25]. Dostupné z: https://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000463&local_base=KTD.

JONÁK, Zdeněk. 2003a. Informační bariéra. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha : Národní knihovna ČR [cit. 2020-12-15]. Dostupné z: https://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000460&local_base=KTD.

JUUTINEN Sanna, Tanja HUOVINEN a Anicet YALAHO. 2011. Emotional Obstacle in E-learning: The fear of technology. *International Journal for e-Learning Security* [online]. Roč. 1, č. 2, s. 104-109 [cit. 2020-12-31]. Dostupné z: <http://infonomics-society.org/wp-content/uploads/ijels/published-papers/volume-1-2011/Emotional-Obstacle-in-E-learning-The-fear-of-technology.pdf>.

Knihovna. *Filozofická fakulta Univerzita Karlova* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, © 2021 [cit. 2021-02-06]. Dostupné z: <https://www.ff.cuni.cz/knihovna/>.

MANECKE, Hans-Jürgen, Steffen RÜCKL a Karl-Heinz TÄNZER. 1990. *Informační potřeby a uživatelé informací*. Praha: Ústředí vědeckých, technických a ekonomických informací. ISBN 80-212-0090-1.

MARGUC, Janina, Gerben A. van KLEEF a Jens FÖRSTER. 2010. Obstacles: Their impact on thinking and beyond thinking. In: CONTRERAS, D. A. *Psychology of Thinking* [online]. New York: Nova Publishers, s. 97-120 [cit. 2021-03-19]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/236845341_Obstacles_Their_impact_on_thinking_and_beyond_thinking.

MELLON, Constance. 1986. Library Anxiety: A Grounded Theory and Its Development. *College & Research Libraries*. Roč. 47, č. 2, s. 160-165. DOI 10.5860/crl_47_02_160.

MEYERS, Eric M., Lisa P. NATHAN a Mathew L. SAXON. 2007. Barriers to information seeking in school libraries: conflicts in perceptions and practice. *Information Research* [online]. Roč. 12, č. 2, článek 295 [cit. 2020-12-06]. Dostupné z: <http://informationr.net/ir/12-2/paper295>.

OLADOKUN, Olugbade Samuel a L.O. AINA. 2009. Library and Information Needs and Barriers to the Use of Information Sources by Continuing Education Students at the University of Botswana. *Information Development* [online]. Roč. 25, č. 1, s. 43-50 [cit. 2021-04-12]. DOI: 10.1177/0266666908101263. Dostupné z: https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0266666908101263?casa_token=auUtaAlAI3AAAAAA:0V7O6RA3Pd-HLhvk5BEVPHB0niLskYczVfNRNWc90nyro5Qi_44lhspmDZUKnlF59aC4ouGVWcScTw.

OREOPOULOS, Philip, Richard W. PATTERSON, Uros PETRONIJEVIC a Nolan G. POPE. 2018. *When Studying and Nudging Don't Go as Planned: Unsuccessful Attempts to Help Traditional and Online College Students* [online]. NBER Working Paper No. w25036 [cit. 2021-01-05]. Dostupné z: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3250582.

PÁNA, Lubomír a Miroslav SOMR. 2007. *Metodologie a metody výzkumu*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií. ISBN 978-80-86708-52-2.

PŘÍBRAMSKÁ, Ivana. 2008. *Úvod do informačního chování* [online]. Praha: Ústav informačních studií a knihovnictví. Filozofická fakulta Univerzity Karlovy [cit. 2020-10-25]. Dostupné z: <https://sites.ff.cuni.cz/uisk/wp-content/uploads/sites/62/2016/01/%c3%9avod-do-informa%c4%8dn%c3%adho-chov%c3%a1n%c3%ad P%c5%99%c3%adbramsk%c3%a1.pdf>.

ROETZEL, Peter Gordon. 2019. Information overload in the information age: a review of the literature from business administration, business psychology, and related disciplines with a bibliometric approach and framework development. *Business Research* [online]. Roč. 12, č. 2, s. 479–522 [cit. 2020-12-15]. DOI 10.1007/s40685-018-0069-z. Dostupné z: <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs40685-018-0069-z>.

RUBINIĆ, Dora. 2014a. Information behaviour of university students: a literature review. *Libellarium Journal for the Research of Writing Books and Cultural Heritage Institutions* [online]. Roč. 7, č. 1, s. 105-118 [cit. 2020-12-05]. DOI: 10.15291/libellarium.v7i1.201. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/277142518_Information_behaviour_of_university_students_a_literature_review.

RUBINIĆ, Dora. 2014b. Students' information behaviour and the role of academic library. *Libellarium* [online]. Roč. 7, č. 1 [cit. 2020-12-05]. Dostupné z: <http://www.libellarium.org/index.php/libellarium/article/view/202/255>

SAVOLAINEN, Reijo. 2016. Approaches to socio-cultural barriers to information seeking. *Library & Information Science Research* [online]. Roč. 38, č. 1, s. 52-59 [cit. 2020-12-31] DOI 10.1016/j.lisr.2016.01.007. Dostupné z: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740818816300330>.

SAVOLAINEN, Reijo. 2015. Cognitive barriers to information seeking: A conceptual analysis. *Journal of Information Science* [online]. Roč. 41, č. 5, s. 613-623 [cit. 2021-01-03]. DOI 10.1177/0165551515587850. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0165551515587850>.

SIN, Sei-Ching Joanna a Kyung-sun KIM. 2018. How Are We the Same or Different: Information Needs and Barriers of Domestic and International Students. *The Journal of Academic Librarianship* [online]. Roč. 44, č. 6, s. 712-723 [cit. 2020-12-05]. DOI: 10.1016/j.acalib.2018.10.005. ISSN 0099-1333. Dostupné z: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0099133318302453>.

SPINK, Amanda. 2010. *Information behavior: an evolutionary instinct* [online]. Berlin: Springer [cit. 2020-10-25]. Information Science and Knowledge Management, vol. 16. ISBN 978-3-642-11497-7. Dostupné z: <https://link.springer.com/book/10.1007%2F978-3-642-11497-7>.

STEWART, Brenton a Kaetrena Davis KENDRICK. 2019. "Hard to find": information barriers among LGBT college students. *Aslib Journal of Information Management* [online]. Roč. 71, č. 5, s. 601-617 [cit. 2020-12-06]. Dostupné z: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/AJIM-02-2019-0040/full/html>.

STÖCKLOVÁ, Anna. 2008. *Služby knihoven: Vybrané problémy* [online]. Praha: Ústav informačních studií a knihovnictví. Filozofická fakulta Univerzity Karlovy [cit. 2020-12-13]. Dostupné z: <https://sites.ff.cuni.cz/uisk/wp-content/uploads/sites/62/2016/01/Slu%c5%beby-knihoven-Vybran%c3%a9-probl%c3%a9my-St%c3%b6cklov%c3%a1.pdf>.

STRÍŽOVÁ, Vlasta. 2006. *Manažerská komunikace. Část I a II*. Vydání první. Praha: Oeconomica. ISBN 80-245-1134-7.

ŚWIGOŃ, Marzena. 2011a. Information barriers in libraries: types, typologies and Polish empirical studies. *Library Management* [online]. Roč. 32, č. 6/7, s. 475-484 [cit. 2020-12-05]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/235305981_Information_barriers_in_libraries_Types_typologies_and_Polish_empirical_studies.

ŚWIGOŃ, Marzena. 2011b. Information limits: Definition, typology and types. *Aslib Proceedings* [online]. Roč. 63, č. 4, s. 364-379 [cit. 2020-12-05]. DOI 10.1108/00012531111148958. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/254187316_Information_limits_Definition_typology_and_types.

TAYLOR, Robert S. 1962. The Process of Asking Questions. *American Documentation*. Hoboken, New Jersey: Wiley-Blackwell. Roč. 13, č. 4, s. 391-396, DOI 10.1002/asi.5090130405.

THE BOEING COMPANY. 2015. *System and method of reduction of irrelevant information during search*. Inventors : Ali BAHRAMI a Jun YUAN. USA. US 9146969 B2 United States Patent. Uděleno 29.9.2015.

ULLAH IBNE HOSSAIN, Niamat, Morteza NAGAH, Raed JARADAT, Erin STIRGUS a Charles B. KEATING. 2020. The effect of an individual's education level on their systems skills in the system of systems domain. *Journal of Management Analytics* [online]. Roč. 7, č. 4, s. 510-531 [cit. 2021-01-22]. ISSN 2327-0012. DOI 10.1080/23270012.2020.1811788. Dostupné z: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?authtype=shib&custid=s1240919&profile=eds>.

Seznam tabulek a grafů

Tabulky

Tabulka č. 1 - Shrnutí konkrétních bariér.....	61
--	----

Grafy

Graf č. 1 - Pohlaví respondentů.....	38
Graf č. 2 - Věk respondentů.....	39
Graf č. 3 - Forma studia respondentů.....	40
Graf č. 4 - Studijní obory respondentů.....	40
Graf č. 5 - Informační bariéry obecně.....	42
Graf č. 6 - Bariéry z nevědomosti.....	43
Graf č. 7 - Nedostatek informačních dovedností.....	43
Graf č. 8 - Terminologické bariéry.....	44
Graf č. 9 - Jazykové bariéry.....	45
Graf č. 10 - Nedostatek času.....	45
Graf č. 11 - Psychologické zábrany v užívání počítačů a internetu.....	46
Graf č. 12 - Psychologické zábrany v dotazování.....	47
Graf č. 13 - Pasivní přístup.....	47
Graf č. 14 - Interpersonální bariéry.....	48
Graf č. 15 - Právní bariéry.....	49
Graf č. 16 - Finanční bariéry.....	49
Graf č. 17 - Politické bariéry.....	50
Graf č. 18 - Geografické bariéry.....	51
Graf č. 19 - Kulturní bariéry.....	51
Graf č. 20 - Informační zahlcení.....	52
Graf č. 21 - Nízká kvalita informací.....	53
Graf č. 22 - Nedostatek informačních zdrojů.....	53
Graf č. 23 - Irelevantní informace.....	54
Graf č. 24 - Uživatelsky nepřívětivé vyhledávací nástroje.....	55
Graf č. 25 - Zpoždění publikování.....	55

Graf č. 26 - Vybavenost knihoven FF UK.....	56
Graf č. 27 - Přístup k elektronickým zdrojům.....	57
Graf č. 28 - Poskytování služeb a prostředků.....	57
Graf č. 29 - Vylepšení služeb a prostředků.....	58

Přílohy

Příloha č. 1 - Dotazník

Bariéry v získávání odborných informací studenty Filozofické fakulty Univerzity Karlovy – dotazník k bakalářské práci

Vážené studentky, vážení studenti,

děkuji, že jste se rozhodli věnovat pár minut Vašeho času pro vyplnění mého dotazníku. Jmenuji se Sabina Jůnová a jsem studentkou bakalářského stupně studia na FF UK, obor Informační studia a knihovnictví.

Dotazník je určen pro studenty magisterského stupně studia na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy a je zaměřen na četnost informačních bariér u této skupiny a jejich vztah na informační prostředí FF UK. Jeho výsledky budou použity pro výzkumnou část mé bakalářské práce "Bariéry v získávání odborných informací studenty Filozofické fakulty Univerzity Karlovy".

Jeho vyplnění by Vám mělo zabrat přibližně 5-10 minut. Vaše odpovědi jsou anonymní.

Sekce 1 - Demografické údaje

Jste studentem magisterského stupně studia na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy?

- Ano
- Ne

Jaké je vaše pohlaví?

- Žena
- Muž
- Jiné/nechci odpovídat

Kolik vám je let? (odpovězte celým číslem, např. 25)

Jakou formu studia absolvujete?

- Prezenční
- Kombinované

Jaký studijní obor absolvujete? (odpovězte prosím oficiální standardizovanou formou názvu oboru)

Pokud studujete sdruženě dva obory, zde vyplňte svůj druhý obor.

Sekce 2 - Informační bariéry obecně

Vzpomeňte si na vaše zkušenosti se získáváním odborných informací v průběhu celého vašeho vysokoškolského studia. Narazili jste při tom někdy na nějaké problémy?

- Ano
- Ne
- Nevím

Sekce 3 - Konkrétní informační bariéry

V této sekci vám bude představeno dohromady 20 situací s konkrétními problémy při získávání odborných informací. V závorce u nich najdete i název konkrétní bariéry. Na stupnici od 0 do 5 zhodnoťte, jak často se s nimi setkáváte/setkávali jste se v průběhu vašeho vysokoškolského studia - 0 = nevím, 1 = nikdy, 2 = zřídka, 3 = občas, 4 = často, 5 = velmi často.

"Nejsem obeznámen/a o všech možnostech informačních zdrojů, které jsou mi dostupné, nevím, kde začít hledat." (bariéry z nevědomosti)

Nevím 0 1 2 3 4 5 Velmi často

"Nedisponuji znalostmi o správném používání informačních zdrojů, formulaci vyhledávacích dotazů nebo o orientaci ve fondech knihoven" (nedostatek informačních dovedností)

Nevím 0 1 2 3 4 5 Velmi často

"Nevím, jak správně vyhledávací dotazy formulovat z hlediska terminologie/synonyma mi ztěžují vyhledávání." (terminologické bariéry)

Nevím 0 1 2 3 4 5 Velmi často

"Informace jsou v jazyce, kterému nerozumím." (jazykové bariéry)

Nevím 0 1 2 3 4 5 Velmi často

"Nemám čas na vyhledání a filtrování informací, které potřebuji." (nedostatek času)

Nevím 0 1 2 3 4 5 Velmi často

"Mám problém s používáním nových technologií (počítač, internet, různé databáze, atd.) k získání potřebných informací." (psychologické zábrany v užívání počítačů a internetu)

Nevím 0 1 2 3 4 5 Velmi často

“Nechci/obávám se zeptat na pomoc informačního pracovníka/pracovnici – knihovníka/knihovnici.” (psychologické zábrany v dotazování)

Nevím 0 1 2 3 4 5 Velmi často

“Proces získávání informací je příliš zdlouhavý/náročný a já nemám motivaci/nejsem ochotný/ná se tomu věnovat.” (pasivní přístup)

Nevím 0 1 2 3 4 5 Velmi často

“Obrátil/a jsem se na informačního pracovníka/pracovnici – knihovníka/knihovnici a nastal problém v komunikaci (z jakéhokoliv důvodu).” (interpersonální bariéry)

Nevím 0 1 2 3 4 5 Velmi často

“Informace, které bych potřeboval/a, nejsou dostupné z nějakých právních důvodů (soudní rozhodnutí, právní politika, vlastnictví, copyright či jsou vedeny jako důvěrné informace).” (právní bariéry)

Nevím 0 1 2 3 4 5 Velmi často

“Informační zdroje jsou mi finančně nedostupné (např. předplatné časopisu, knihy, přístup k databázi, registrace do specializované knihovny).” (finanční bariéry)

Nevím 0 1 2 3 4 5 Velmi často

“Informace, které bych potřeboval/a, nejsou dostupné z politických důvodů (ať už z politiky naší země, či té, ze které informace pocházejí).” (politické bariéry)

Nevím 0 1 2 3 4 5 Velmi často

“Informace jsou ode mě fyzicky příliš daleko (např. specializované knihovny, jedinečné rukopisy) nebo pokud jsou v elektronické formě, nejsou v naší zemi dostupné.” (geografické bariéry)

Nevím 0 1 2 3 4 5 Velmi často

“Informace jsou z témat, která jsou stigmatizovaná/proti společenským či náboženským normám a z toho důvodu se obávám je vyhledávat nebo mi to je přímo odpíráno.” (kulturní bariéry)

Nevím 0 1 2 3 4 5 Velmi často

“Informací na dané téma existuje příliš a nevyznám se v nich, je obtížné je filtrovat v rozumném čase.” (informační zahlcení)

Nevím 0 1 2 3 4 5 Velmi často

“Informace pochází z pochybných zdrojů, jsou nekompletní, protiřečí si, jsou předpojaté nebo špatně formulované a nevím, zda jim mám věřit.” (nízká kvalita informací)

Nevím 0 1 2 3 4 5 Velmi často

“Sbírky místních knihoven či informačních institucí (fakultní, univerzitní či v blízkosti vašeho bydliště) jsou neúplné/nedostačující nebo nemám přístup do potřebných databází poskytujících plné texty.” (nedostatek informačních zdrojů)

Nevím 0 1 2 3 4 5 Velmi často

“Informace, které se mi daří na dané téma vyhledat, neposkytují konkrétně to, co by uspokojilo mou informační potřebu.” (irelevantní informace)

Nevím 0 1 2 3 4 5 Velmi často

“Potřebné informační databáze/katalogy/webové stránky jsou nepříjemné na používání (nevhodná kategorizace dokumentů, designově nepřívětivé uživatelské rozhraní, nízká rychlost, časté technické potíže, atd.)” (uživatelsky nepřívětivé vyhledávací nástroje)

Nevím 0 1 2 3 4 5 Velmi často

“Trvá příliš dlouho, než jsou nejnovější informace/výzkumy publikovány.”
(zpoždění publikování)

Nevím 0 1 2 3 4 5 Velmi často

Sekce 4 - Vliv fakulty a jejích součástí na bariéry v získávání odborných informací

Tato sekce obsahuje 4 povinné otázky ohledně získávání odborných informací ve vztahu k informačnímu prostředí FF UK a 1 nepovinnou doplňkovou otevřenou položku.

Přijdou vám knihovny FF UK dobře zásobené fyzickými dokumenty a potřebným vybavením?

- Ano
- Ne
- Nevím

Poskytuje vám FF UK dostatečný přístup k elektronickým databázím a dokumentům?

- Ano
- Ne
- Nevím

Myslíte si, že FF UK a její součásti nabízí dostatek služeb či prostředků pro překonávání vašich problémů se získáváním odborných informací?

- Ano
- Ne
- Nevím

Jsou nějaké služby či prostředky, které byste ocenili, aby FF UK a její součásti v tomto směru nabízely, nebo něco již nabízeného vylepšily?

- Ano
- Ne
- Nevím

Pokud jste na předchozí otázku odpověděli ano, můžete zde specifikovat, o co by se jednalo.

Příloha č. 2 - Jaké služby či prostředky by studenti ocenili, aby FF UK a její součásti nabízely nebo vylepšily

Jsou nějaké služby či prostředky, které byste ocenili, aby FF UK a její součásti v tomto směru nabízely, nebo něco již nabízeného vylepšily? Pokud jste na předchozí otázku odpověděli ano, můžete zde specifikovat, o co by se jednalo.
Elektronicky dostupné učebnice. V současné situaci nelze učebnice příliš dobře získat z knihoven a na didakticky zaměřené semináře studenti učitelských oborů potřebují učebnice. Ty současnější nám ale nejsou dostupné a je finančně neúnosné si vše kupovat z vlastních zdrojů.
Rozšířit placené zdroje
Přístup k nejnovějším publikacím, které je v současnosti obtížné získat.
mnoho elektronických zdrojů je dostupných po přihlášení na univerzitní email, který FFUK ale nemá
přístup do více elektronických databází
digitalizovanie zdrojov
Nové knihy
Brepols
Bezplatný přístup k většímu množství odborných elektronických časopisů, více digitalizovaných titulů, které je možné studovat z domova.
The option to request resources if they are paid journals or books which are beneficial for all students in my faculty.
Více zohlednit propojenost databází s jednotlivými obory. Například můj obor Pedagogika na FFUK měl dlouho problém s přístupem do databáze Bookport, kam měla přístup celá Pedagogická fakulta. Už je to opraveno, ale možná je to příčina proč narážím u dalších článků na zprávu, že k nim nemám přístup. Pedagog studující filozofii se nemusí dostat ke všem výzkumům o vzdělávání a to je podle mého názoru chyba.
Plně chápu, že můj obor je drobný a odborná literatura a zdroje jsou velice drahé a komplikovaně se získávají. Zároveň vidím, že se náš ústav snaží se všech sil získat tolik zdrojů jak je jen možné. Ovšem vzhledem k charakteristice klasické archeologie je bohužel mnoho z nich skoro nemožné získat a často se tak nejbližší nacházejí třeba až v Německu. Jediné řešení kromě zvýšení prostředků na pořizování odborné literatury je z mého pohledu pouze případná spolupráce se zahraničními univerzitami a

<p>společná online databáze, kde by byly veškeré společné zdroje dostupné studentům k nahlédnutí. Zejména oborům jako je právě klasická archeologie by to velice pomohlo, jelikož zde je potřeba pracovat neustále s nejnovějšími možnými zdroji.</p>
<p>Určitě zpřístupnění elektronických knížek i mimo dobu covid, nemusím čekat na knížku měsíc než ji někdo vrátí, a mužu si ji okamžitě najít a vyhledat co potřebuju</p>
<p>Nějaké workshopy na téma vyhledávání informací</p>
<p>Z předchozí univerzity si pamatuju nabídku seminářů, jak s katalogy pracovat. Rovněž internetové stránky předchozí univerzity (VŠE) lépe prezentovaly všechny možnosti, které jako studenti máme a jak s nimi pracovat. Stránky FF UK mi v tomto ohledu přijdou nepřehledné a i po přečtení si stále nejsem jistá, k jakým databázím že mám vlastně přístup.</p>
<p>Úvodní dokument pro začínající studenty obsahující názvy důležitých databází, knihoven, apod. plus kde se o nich dá dozvědět více - na přednáškách (název), apod.</p>
<p>Zlepšit přístupnost publikací oborových organizací, podmíněnou členstvím či koupí publikace.</p>
<p>elektronické půjčování obtížně dostupných výtisků</p>
<p>Větší přístup k elektronickým zdrojům</p>
<p>Kompletní otevření knihoven, ale chápu, že to není v moci FFUK.</p>
<p>vylepšila bych i to,že v době pandemie možnost kopirovani a tisknutí dokumentu,</p>
<p>Větší přehlednost a snadné vyhledání všech databází a knihoven, ke kterým má FFUK přístup.</p>
<p>finanční prostředky na doplnění knihoven</p>
<p>Více knih zaměřených na didaktiku oborů, které fakulta nabízí pro studium učitelství. A více výtisků u často žádaných titulů. Možnost přístupu ke knihám z domova při online výuce.</p>
<p>Rozšířené license k odborným databázím textů. Většinou najdu co potřebuji, ale nemám k tomu od naší univerzity/fakulty přístup.</p>
<p>Nákup e-booků</p>
<p>Větší množství elektronických zdrojů.</p>
<p>Přístup k databázím fakult jiných škol na základě například meziuniverzitních dohod (stává se mi, že mám problém sehnat originál knihy, které nejsou přeložené)</p>

Videa/webináře, kde by byly vysvětleny možnosti a postupy pro získávání informací, fungování knihoven jednotlivých kateder atd.
přístup k digitalizovaným textům (e-knihy) z domova
Finanční náhrada za poplatky v institucích
Zjednodušení a zlepšení ckis
Konkrétně mi vadí, že v jednotlivých barevných zónách je plná kapacita studentů, zvláště pondělí–čtvrtek. Pokud pročítám odborné studie, nemohu se stoprocentně soustředit. Nejraději chodím do knihovny v pátek, protože zpravidla zde bývá méně studentů. Myslím, že malý prostor je největším problémem
Ocenila bych přístup k většímu množství internetových zdrojů a také větší počet exemplářů výtisků v knihovnách.
Více studoven umožňující práci s prezenčními výpučkami.
Vracení knih je velmi komplikované, nevím, proč se musí vracet do té stejné knihovny, když je vše pod UK. Člověk pak musí hlídat otevírací doby a termíny vrácení. Také otevírací doby některých knihoven jsou velmi špatné (např. Celetná, navíc není srozumitelné, kudy tam, když je rekonstrukce, bibliobox je nesmyslně strašně daleko od knihovny v 3. či kolikátém patře budovy, která je labyrint, když je knihovna v přízemí???) . Knihovna PedF má zae nějaké boxy, které nevím, kde jsou, knihy jsem si tak nikdy nevyzvedla. Pro můj obor jsou kolikrát nedostupné elektronické zdroje, které jsou dostupné pro Pedf. Proč UK neudělá vlastní skenování knih jako je teď v NK?
Vhodná by byla kvalitní, primárně uměleckohistorická databáze. Dějiny umění jsou obor značně závislý na literatuře a reprodukcích děl a obecné databáze jako Jstor nejsou dostačující (ale díky Bohu alespoň za ně).
cizojazyčné texty
vytvoření elektronických verzí knih
Předplatné více online databází a časopisů.
Ještě větší množství digitalizovaného materiálu
Strukturovaný seznam, ze kterých informačních zdrojů a databází lze čerpat a za jakých podmínek. Podrobný popis (se kterým budou studenti seznámeni v druhém semestru prvního ročníku, na začátku není těmto informacím věnována pozornost, není to ani možné, kvůli přehlcení studijní administrativou na začátku studia).
Nová skripta. Často jsem nucena se učit ze starých skript, protože nová nejsou k dispozici/úbec neexistují/jsou rozebraná
Myslím si, že by se celkově Aleph - online systém knihoven pro VŠ v ČR,

<p>včetně i FF UK, by mohl zlepšit svojí stránky s pohledu designu stránky, protože současně Aleph není vzhledově příjemný ani snadno použitelný. Vypadá jako systém z nultých let 21 století</p>
<p>předplatné online univerzitních knihoven v zahraničí nebo jiných stránek, kde se dají získávat knihy, které jsou aktuální. Já se často dostanu jen ke knihám a článkům, které jsou 30- 40 let staré a proto taky ne úplně relevantní.</p>
<p>Ocenila bych, kdyby byla digitalizace knih dostupná i mimo lock down. Jsem dálkový student a je pro mě náročné dojíždět do univerzitní knihovny, když píše DP.</p>
<p>Ocenila bych, kdybych jako student FF UK měla přístup do Ebsco databáze. Dělam ještě FSV a tam máme výběr online zdrojů mnohem širší.</p>
<p>Často se mi stává, že hledám nějaký dokument, článek například. Najdu jej v rámci databází (většinou chodím přes elektronické zdroje UK). Kliknu na něj, chci plný text a začne kolotoč odkazování - nejdřív mě to přesměruje na přihlášení, přestože přihlášená jsem. To selže. Pak se odhlásím, pak už přihlášení funguje, ale musím zadat vyhledávání znovu. Pak se dostanu na výběr nějakých fakult, kde by článek měl být, kliknu, přesměruje mě to zase někam buhví kam a tam se dozvím, že nemám práva k danému dokumentu. Pak se na to vykašlu a jdu na sci-hub nebo libgen, tam zadám DOI, stáhnu článek a je to. Je to příliš překombinované, udělejte to jednodušší. Vyhledávat se dá už dnes efektivněji, třeba přes microsoft academic nebo connected papers atd., do samotného vyhledávání zdrojů v UK už by se zadalo jen DOI daného dokumentu a buď by se otevřel daný dokument, nebo informace, že nikde není k dispozici. Vůbec mě nezajímá, ze které fakulty si ho stahují. Příliš komplikované a nesrozumitelné.</p>
<p>Uvítala bych aby elektronické zdroje z pdf byly i na ff. Obory a zdroje se značně prolínají, ale nemáme k nim přístup.</p>
<p>trvalý přístup do NDK</p>