

**UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE  
FILOZOFICKÁ FAKULTA  
ÚSTAV INFORMAČNÍCH STUDIÍ A KNIHOVNICTVÍ**

Studijní program: informační studia a knihovnictví  
Studijní obor: informační studia a knihovnictví

**Mgr. Lenka Sychrovská**

## **Metodologie průzkumu informačních potřeb**

Rigorózní práce

Konzultant rigorózní práce Prof. PhDr. Marie Königová, CSc.

Praha 2005-06-12

**Prohlášení:**

Prohlašuji, že jsem rigorózní práci zpracovala samostatně a že jsem uvedla všechny použité informační zdroje.

V Praze, 6. prosince 2005

A handwritten signature in cursive script, appearing to read 'Yekaterina Kouba', written over a dotted line.

podpis rigorózanta

## **Identifikační záznam**

SYCHROVSKÁ, Lenka. *Metodologie průzkumu informačních potřeb na příkladu zahraničních studentů Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze*. [Methodology of the research of information needs on a sample of international students of the Faculty of Arts, Charles University in Prague]. Praha, 2005. 116 s., 10 s. příl. Rigorózní práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Konzultant rigorózní práce Prof. PhDr. Marie Königová, CSc.

## **Abstrakt**

Rigorózní práce se zabývá problematikou metodologií průzkumu informačních potřeb. Informační věda náleží ke společenské disciplíně a její průzkumy informačních potřeb vycházejí z teorie i praxe metod sociologických; z metodologie sociologických průzkumů. Teoretická příprava průzkumu informačních potřeb se proto shoduje s přípravou průzkumu sociologického. Obecná sociologická metodologie řeší klíčové problémy, na které je nutno odpovědět dříve, než se začne provádět konkrétní práce v terénu.

Hlavním cílem práce je poskytnout pokud možno ucelený pohled na problematiku metodologie průzkumu informačních potřeb a seznámit se základními předpoklady a východisky dobrého a úspěšného průzkumu. Poskytuje základní informace o tom, jak se provádí průzkum informačních potřeb a předložit obecný postup pro realizaci vlastního průzkumu.

Práce je doplněna dvěma názornými příklady průzkumu informačních potřeb formou dotazníkového šetření. Objektem průzkumu se stávají zahraniční studenti Filozofické fakultě, cílem je zjistit a identifikovat jejich konkrétní informační potřeby. Údaje v těchto průzkumech získané jsou prezentovány ve dvou kapitolách. Další kapitoly pojednávají o významu průzkumu informačních potřeb, o problematice informačního chování a informační přípravy. Z hlediska struktury je práce rozdělena do šesti částí, které jsou strukturované do kapitol a podkapitol.

## **Klíčová slova**

metodologie, průzkum, průzkum informačních potřeb, informační potřeby, informační přetížení, informační gramotnost, informační chování, informační příprava

# OBSAH

## PŘEDMLUVA

### 1. ÚVOD

2. ZÁKLADNÍ SOCIOLOGICKÉ ASPEKTY PRŮZKUMU .....	7
2.1. Metodologický úvod do problematiky průzkumu .....	7
2.1.1. Zásady sociologického průzkumu .....	8
2.1.2. Nároky na osobnost úspěšného výzkumníka. Strategie průzkumu.....	12
2.2. Struktura sociologického průzkumu .....	13
2.2.1. Formulace cílů průzkumu .....	15
2.2.2. Volba metody a techniky průzkumu .....	16
2.2.2.1. Základní metody a techniky průzkumu .....	16
2.2.2.2. Pozorování .....	17
2.2.2.3. Dotazování .....	19
2.2.3. Příprava průzkumu a jeho organizačně - technické zabezpečení ....	22
2.2.3.1. Respondenti průzkumu .....	23
2.2.3.2. Metodika tvorby dotazníku .....	24
2.2.4. Vlastní realizace průzkumové akce - terénní sběr primárních individuálních informací .....	26
2.2.5. Analýza a zpracování výsledků .....	27
2.2.6. Výsledky a závěrečná doporučení .....	28
3. VÝZNAM PRŮZKUMU INFORMAČNÍCH POTŘEB .....	30
3.1. Průzkum informačních potřeb. Rozdíl průzkumu informačních potřeb a informačního průzkumu .....	30
3.2. Rozdíl mezi informační potřebou a informačním požadavkem .....	31
3.3. Základní informační pojmy .....	32
3.3.1. Hodnota informace .....	34
3.3.2. Dostupnost informací. Informační bariéry .....	36
3.3.3. Důvěryhodnost informace. Chybnost informace. Zastarávání .....	39
3.3.4. Zdroje informací .....	40
3.3.5. Informační potřeba .....	42

3.3.5.1.	Potřeba .....	47
3.3.5.2.	Motivace .....	48
<b>3.4.</b>	<b>Příklad průzkumu informačních potřeb zahraničních studentů programu ECES na FF UK .....</b>	<b>49</b>
3.4.1.	Výsledky šetření .....	51
3.4.2.	Srovnání informačních služeb na FF s vybranými univerzitami USA - doplňující otázka .....	59
3.4.3.	Interpretace výsledků .....	63
3.4.4.	Závěry šetření a návrhy řešení .....	68
<b>4.</b>	<b>INFORMAČNÍ CHOVÁNÍ .....</b>	<b>71</b>
4.1.	Typy uživatelů informací .....	73
4.2.	Organizace vědomostí (knowledge management) a vyhledávání informací (information retrieval) .....	74
4.3.	Informační přetížení .....	78
<b>5.</b>	<b>INFORMAČNÍ PŘÍPRAVA .....</b>	<b>82</b>
5.1.	Samostatné vyhledávání informací. Informační výchova .....	82
5.2.	Informační příprava a práce s informacemi .....	84
5.3.	Metody a fáze řešení problému .....	87
<b>6.</b>	<b>SROVNÁVACÍ INFORMAČNÍ PRŮZKUM S JINOU SOCIOLOGICKOU SKUPINOU .....</b>	<b>91</b>
6.1.	Výsledky šetření .....	92
6.2.	Průzkum názorů pedagogů – doplňující otázka .....	98
6.3.	Interpretace výsledků .....	101
6.4.	Návrhy řešení .....	102
<b>7.</b>	<b>SROVNÁNÍ VÝSLEDKŮ OBOU PRŮZKUMŮ (3.4.1. a 6.1.) .....</b>	<b>103</b>
<b>8.</b>	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>107</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>109</b>
	<b>PŘÍLOHY</b>	

# PŘEDMLUVA

Rigorózní práce se zabývá problematikou metodologií průzkumu informačních potřeb. Informační věda náleží ke společenské disciplíně a její průzkumy informačních potřeb vycházejí z teorie i praxe metodologických; z metodologie sociologických průzkumů. Teoretická příprava průzkumu informačních potřeb se proto shoduje s přípravou průzkumu sociologického. Obecná sociologická metodologie řeší klíčové problémy, na které je nutno odpovědět dříve, než se začne provádět konkrétní práce v terénu.

Hlavním cílem práce je poskytnout pokud možno ucelený pohled na problematiku metodologie průzkumu informačních potřeb a seznámit se základními předpoklady a východisky dobrého a úspěšného průzkumu. Poskytuje základní informace o tom, jak se provádí průzkum informačních potřeb a předkládá obecný postup pro realizaci vlastního průzkumu.

Práce je doplněna dvěma názornými příklady průzkumu informačních potřeb formou dotazníkového šetření. Objektem průzkumu se stávají zahraniční studenti Filozofické fakulty, cílem je zjistit a identifikovat jejich konkrétní informační potřeby. Údaje v těchto průzkumech získané jsou prezentovány ve dvou kapitolách práce. Další kapitoly pojednávají o významu průzkumu informačních potřeb, o problematice informačního chování a informační přípravy. Z hlediska struktury je práce rozdělena do šesti částí, které jsou strukturované do kapitol a podkapitol.

Téma této práce jsem si zvolila převážně z důvodu současného zaměstnání na zahraničním oddělení Filozofické fakulty. Již devátým rokem se věnuji zahraničním studentům a jsem spoluzodpovědná za chod programu pro americké studenty. Žádný průzkum informačních potřeb zahraničních studentů dosud na Filozofické fakultě neproběhl. S vědomím vzrůstajícího zájmu zahraničních studentů o studium na Filozofické fakultě jsem shledala, že zpracování tématu týkající se metodologie průzkumu informačních potřeb může přinést cenné poznatky a podněty ke zkvalitnění práce zahraničního oddělení. Zmapování situace informačních potřeb, které jsme při informačních průzkumech získali, využijeme ke zkvalitnění informačních služeb a ke zlepšení podmínek studia zahraničních studentů na fakultě. Dalším důvodem

zvolení tohoto tématu bylo předchozí studium andragogiky a personálního řízení (bakalářské studium na UK FF) a především zpracování diplomové práce týkající se informačních potřeb. Při psaní této práce jsem čerpala a uplatňovala získané vědomosti a na předchozí práci navázala. Přínosem práce je předložit podklad o tom, jak se provádí průzkum informačních potřeb, dále jsou to závěry z průzkumů, které dosud nebyly na tomto poli prozkoumány a které zprostředkovávají orientační informace o tématu jako námět pro další komplexnější průzkum.

Práce vychází ze studia odborné literatury. Většinu teoretických poznatků jsem čerpala z běžně dostupné literatury. Část studijního materiálu a odborné psychologické terminologie zabývající se stresem jsem získala při tvorbě své bakalářské práce (uvedeno v seznamu literatury). Při praktické části jsem se opírala o poznatky získané přímo v průběhu průzkumu, neboť tato konkrétní problematika nebyla dříve publikována.

Rozsah tohoto textu je 116 stran, které zahrnují grafy vycházející z výsledků dvou průzkumů informačních potřeb. Práce obsahuje 10 stran příloh, které jsou uvedeny na konci.

Při citování použitých pramenů jsem zvolila výhradně možnost citování pod čarou, protože lépe vyhovoval koncepci mé práce. Pokládám ho za přehlednější při četbě práce a manipulaci s textem. Veškerá literatura je uvedena na konci práce jako Seznam použité literatury.

Poděkování za inspiraci náleží PhDr. Richardu Papíkovi PhD., který mi dal impuls ke zvolení tématu a s nimž jsem koncepci práce diskutovala. Zvláště bych ráda poděkovala Prof. PhDr. Marii Königové, CSc., která se ujala odborného vedení práce. Děkuji za veškerou poskytnutou pomoc, podporu a cenné příspěvky v průběhu psaní. Její četné připomínky mě vedly k některým podstatným úpravám a svým důkladným vedením nesmírně přispěla k dokončení této práce.

# 1. ÚVOD

Vzhledem k tomu, že neustále roste objem požadovaných i zveřejňovaných informací, vzrůstá také počet skutečných i potenciálních uživatelů informačních systémů. Jestliže uživatel přichází do informační instituce se svými informačními požadavky, je pro informační instituce nezbytná znalost jeho informačních potřeb. Z toho vyplývá důležitost kvalitní informační přípravy ze stran informačních pracovníků a poskytnutí odpovídajících informací ve vhodném okamžiku a ve vhodné formě příslušnému uživateli. Zajištění adekvátní úrovně uspokojování informačních potřeb uživatelů je stále složitější a náročnější. Způsobem řešení je zkvalitnění činnosti informačního systému. Tento úkol spočívá především v zavedení nových (anebo kvalitnějších) informačních služeb. Základní podmínkou zavedení nových služeb je znalost informačních požadavků a potřeb uživatelů. Informační potřeba se zjišťuje průzkumem informačních potřeb, kterým můžeme zachytit změny a aktualizovat informace o potřebách uživatelů. Využíváním obecných sociologických a psychologických metod zkoumá průzkum informačních potřeb chování a potřeby uživatelů informací. Na základě těchto znalostí může informační instituce plánovat a organizovat svoji činnost a poskytovat kvalitní informační služby. Zjišťování a znalost konkrétních informačních potřeb uživatelů je podmínkou k efektivně fungující informační instituci. Proto je nutné stále zkvalitňovat své služby tím, že se budeme v první řadě zajímat o aktuální potřeby svých uživatelů a efektivně na ně reagovat.

Obecná sociologická metodologie řeší klíčové metodologické problémy, na které je nutno odpovědět dříve, než se začne provádět konkrétní práce v terénu. Informační věda náleží ke společenské disciplíně a její průzkumy informačních potřeb vycházejí z teorie i praxe metod sociologických; z metodologie sociologických průzkumů. Teoretická příprava průzkumu informačních potřeb se shoduje s přípravou průzkumu sociologického.

Hlavním cílem této práce je poskytnout pokud možno ucelený pohled na problematiku metodologie průzkumu informačních potřeb a seznámit se základními předpoklady a východisky dobrého a úspěšného průzkumu. Poskytuje základní informace o tom, jak se provádí průzkum informačních



potřeb a předkládá obecný postup pro realizaci vlastního průzkumu informačních potřeb.

Rigorózní práce je rozvržena do osmi kapitol. Úvodní kapitola se zabývá přehledem a základní charakteristikou metodologie sociálního průzkumu a uvádí do problematiky průzkumu. Zabývá se teorií přípravy a teoretického průběhu průzkumu, snaží se přiblížit a definovat základní sociologické aspekty průzkumu. Vymezuje některé pojmy sociálního průzkumu, poukazuje na problémy a specifika, se kterými je při průzkumu třeba počítat. Každý průzkum má několik metodologických, organizačních a technických kroků, které po sobě následují a ze kterých je nutno vycházet. Obecně musí každý průzkum projít třemi základními fázemi: přípravnou fází, realizační fází a fází zpracování dat. Kapitola podrobně popisuje strukturu modelu průzkumu, uvádí, jak formulovat cíle průzkumu, jak vhodně volit výzkumné metody a techniky průzkumu, porovnává jejich výhody a nevýhody, podrobně věnuje pozornost metodice tvorby dotazníku. Seznamuje s přípravou průzkumu a jeho organizačně - technickým zabezpečením, popisuje realizaci průzkumové akce, analýzu a zpracování výsledků a podává návrh, jak formulovat závěrečnou zprávu. Vzhledem k tomu, že každý průzkum vyžaduje specifické nároky na osobnost úspěšného výzkumníka, dotýká se některých důležitých vlastností výzkumníka zvyšujících šanci úspěchu v průzkumném snažení.

Třetí kapitola klade důraz na význam průzkumu informačních potřeb. Pojednává o rozdílu průzkumu informačních potřeb a informačního průzkumu. Charakterizuje informační potřeby a potřeby obecně. Vysvětluje rozdíl mezi informační potřebou a informačním požadavkem. Do kapitoly je zakomponována rovněž stručná charakteristika pojmů související s problematikou informačních potřeb. Pojednává o tématu informatizace jako neoddelitelném procesu současného společenského vývoje. Závěr kapitoly popisuje první příklad vlastního průzkumu informačních potřeb. Objektem průzkumu se stávají američtí studenti Filozofické fakulty UK (dále FF) programu East and Central European Study program (dále ECES). Celý průzkum a sběr dat je proveden pomocí dotazníku, který je respondentům předložen po skupinách za přítomnosti výzkumníka. Neplánujeme ověření metodiky v předvýzkumu. Speciální otázky řešíme osobními konzultacemi. Podrobný obraz o obsahovém zaměření průzkumu poskytují v Příloze

přiložené dotazníky ve dvou jazykových verzích. Cílem průzkumu je zjistit a identifikovat informační potřeby amerických studentů. Průběh průzkumu, jeho vyhodnocení, závěry šetření i návrhy do budoucna jsou v kapitole názorně zachyceny.

Informačním chováním se zabývá čtvrtá kapitola. Každý uživatel je ovlivňován konkrétním prostředím a projevuje určité tendence jak ve svém chování, tak ve svých informačních potřebách. Kapitola uvádí různé definice informačního chování. Popisuje dva základní styly informačního chování a všímá si typů uživatelů informací, které se navzájem rozlišují postojem k vyhledávání informací. Dotýká se problematiky organizace vědomostí (knowledge managementu), charakterizuje způsoby vyhledávání informací. Kapitola zahrnuje též pojednání o informačním přetížení, podává příklady, kdy může být uživatel informačně přehlcen, uvádí některé konkrétní způsoby obrany proti stresu z informačního přetížení. V závěru také stručně definuje informační gramotnost.

Pátá kapitola pojednává o problematice informační přípravy, která se v práci s informacemi stává stále aktuálnější. Naučit se samostatnému vyhledávání potřebných informací, samostatné orientaci v literatuře, pramenech a zdrojích, naučit se práci s katalogy, komunikaci s různými informačními systémy a mnohé další, je cílem informační přípravy. Kapitola popisuje jednotlivé kroky informační přípravy, uvádí základní metody efektivního studia a vyjmenovává fáze řešení problému.

Realizaci druhého vlastního průzkumu informačních potřeb je věnována kapitola šestá. Objektem průzkumu se stává jiná sociologická skupina, evropští studenti FF programu Sokrates/Erasmus. Celý průzkum a sběr dat je proveden pomocí stejného dotazníku, který byl předložen respondentům americkým v příkladu prvního průzkumu. Cílem průzkumu je zjistit informační potřeby evropských studentů, přeložit výsledky šetření, přehled důležitých závěrů a návrhů řešení.

Sedmá kapitola si klade za cíl mezi sebou porovnat výsledky obou průzkumů informačních potřeb na příkladu zahraničních studentů FF, které jsme v rámci této práce realizovali. Kapitola přehledně srovnává a interpretuje zaznamenané výsledky, zahrnuje také grafická znázornění. Cílem není věnovat se podrobným statistickým údajům moderních průzkumů. Nenabízí

matematické, ale logické a co nejjednodušší porozumění výsledků šetření. Autorka práce není sociolog, jen se pokouší rozumět sociální realitě a snaží se přiblížit kulturám, které nejsou její vlastní. Pokouší se interpretovat chování sociologických skupin, které se mnohdy liší od skupin českých studentů.

## 2. ZÁKLADNÍ SOCIOLOGICKÉ ASPEKTY PRŮZKUMU

### 2.1. Metodologický úvod do problematiky průzkumu

Společenská skutečnost je předmětem studia řady společenských věd, z nichž většina realizuje samostatné empirické výzkumy<sup>1</sup> ve svém předmětném, teoretickém, metodologickém a pojmoslovném rámci.

Metodologií se obecně rozumí věda o metodách nebo také teorie metod. Metodologie „je soustavou pravidel stanovujících postupy, jimiž lze k vysvětlení dojít anebo je ověřit.“<sup>2</sup> Předmětem metodologie je věda, soubor vědních postupů, jimiž dosahujeme poznání sociální reality. Sociální realita existuje nezávisle na člověku a její vlastnosti lze zkoumat a měřit prostřednictvím tzv. objektivních metod.

Obecná sociologická metodologie řeší klíčové metodologické problémy, na které je nutno odpovědět dříve, než se začne provádět konkrétní práce v terénu. Do základních průzkumných metod mnozí autoři řadí zejména aplikovaný průzkum, kvalitativní a kvantitativní metody průzkumu, ale i otázky etiky v průzkumu. Metodologická východiska průzkumu se v praxi dotýkají otázek ohledně způsobu a oblasti možné aplikace určitých metod (např. zda jde o individuální nebo skupinovou metodu), postupu použitelného při zpracování a interpretaci dat (např. použití matematicko-statistické anebo kvalitativní způsoby analýzy dat) apod.

Sociologický průzkum je etapou procesu sociologického poznání, v kterém se stýkáme s každodenní sociální skutečností a v níž postupně pronikáme od stránky společenských procesů k jejich hlubším souvislostem. Informační věda náleží ke společenské disciplíně a její průzkumy informačních potřeb vycházejí z teorie i praxe metod sociologických; z metodologie sociologických průzkumů. Průzkum informačních potřeb je stejně důležitý jako kterýkoli jiný vědecký průzkum ve společenských vědách. Teoretická příprava průzkumu informačních potřeb se shoduje s přípravou průzkumu sociologického. Každý průzkum je pečlivě promyšlený

<sup>1</sup> Vzhledem k sociologické terminologii používáme pojmy výzkum a průzkum jako ekvivalentní.

<sup>2</sup> Jeřábek, Hynek. *Úvod do sociologického výzkumu*. Praha: Karolinum, 1993. s 12.

a naplánovaný, jeho průběh se řídí přísnými pravidly zabraňujícími vzniku různých zkreslení a nepřesností. V průzkumu pracujeme s reálnými objekty a procesy, které jsou přesně situovány v určitém prostoru a čase. V této etapě sociologického poznání jsme v přímém, bezprostředním kontaktu se sociální skutečností, s živými a konkrétními lidmi. Tato etapa nám ale nemůže poskytnout dostatečný vhled do podstaty společenských procesů. K tomu je nezbytné učinit řadu dalších a mnohdy náročnějších intelektuálních kroků.

Podle Buriánka<sup>3</sup> tkví společenský smysl sociologického průzkumu v tom, že vychází z bezprostřední praxe, z lidských aktivit a potřeb, jež podrobuje empirickému zkoumání a k praxi se, ať už přímo či zprostředkovaně, prostřednictvím teorie, vrací.

Půvab sociologie spočívá v „osvětlování“ světa, odhalování skrytých vztahů a souvislostí. „Ve středu pozornosti sociologa není konečný význam toho, co lidé dělají, nýbrž jejich činnost samotná jako jeden z příkladů nekonečné rozmanitosti lidského chování.“<sup>4</sup> „Sociolog je někdo, kdo se soustavně snaží porozumět společnosti. Povaha tohoto oboru je vědecká, což znamená, že to, co sociolog zjišťuje a říká o sociálních jevech, které studuje, je vsazeno do jistého, dosti přísně definovaného rámce.“<sup>5</sup> Operace v tomto rámci jsou tedy podrobeny určitým pravidlům důkazu a sociolog jako vědec se snaží o objektivitu, snaží se ovládat své osobní sympatie a předsudky. V tom mu pomáhá především metodologie. Dále používá různé prostředky, mezi nimiž řadíme i statistiku.

### 2.1.1. Zásady sociologického průzkumu

Problematika metodologie průzkumu seznamuje se základními výzkumnými postupy a pojmy empirického průzkumu. Důraz je kladen na přípravu empirického průzkumu, je akcentována role zadavatele průzkumu v průběhu jeho přípravy a realizace. Sociologické charakteristiky metodologie průzkumu musí stanovit, jaká sociologická skupina bude oslovena, v jaké

<sup>3</sup> Buriánek, Jiří. *Metody a techniky sociologického výzkumu I*. Praha: SPN, 1982. 121 s.

<sup>4</sup> Berger L. Peter. *Pozvání do sociologie; Humanistická perspektiva*. Brno: Barrister & Principal 2003. ISBN 80-85947-90-0. s. 26.

<sup>5</sup> tamtéž s. 23.

věkové kategorii, v jaké lokalitě se průzkum uskuteční, jaké budou použity techniky průzkumu atd.

Empirický sociologický průzkum se inspiruje metodologickými přístupy jiných společenských, přírodních i technických věd. Buriánek<sup>6</sup> definuje empirický sociologický průzkum jako cílevědomé, systematické a organizované získávání informací o konkrétních sociálních jevech a procesech, které jsou zkoumány specificky sociologickými výzkumnými postupy.

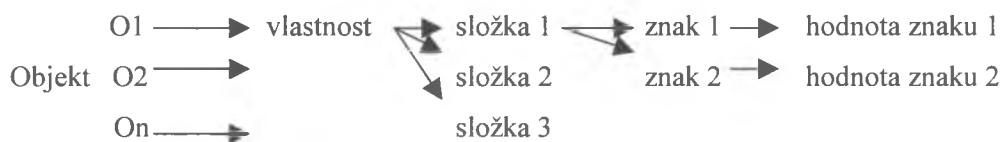
Předmětem sociologického průzkumu jsou reálně existující sociální jevy nebo procesy začleněné do společenského prostředí. Objektem sociologického zkoumání jsou sociální skutečnost a sociální realita. Nositelem sociálního jevu je člověk nebo celé skupiny lidí. Sociální jev nelze izolovat od okolí, neboť na jeho podobě se podílejí lidé se svými zájmy, motivy a cíli jednání. Sociologický průzkum přináší informace o sociálních jevech v podobě sociálních faktů. Sociálním faktem se rozumí podložený poznatek získaný popisem části sociální reality v určitém časoprostorovém intervalu, tzv. popisem chování lidí a sociálních skupin, produktů lidské činnosti apod.

V sociologickém průzkumu nejčastěji zkoumáme jednotlivé osoby (např. dotazováním jednotlivých osob). Šetření většinou nelze provádět na všech jednotkách cílové populace. Je nutno omezit se na určitý reprezentativní vzorek, tzv. výběrový soubor, který zastupuje základní soubor v průzkumu a poskytuje údaje, které by bylo možno zobecnit na celý základní soubor. „Zkoumat populaci výběrového souboru je levnější, rychlejší a je možno zajistit standardnější provedení.“<sup>7</sup> Často nelze celý základní soubor technicky zkoumat proto, že všechny jeho jednotky nejsou dostupné. Je otázkou, nakolik je možné nahradit celostní pohled zkoumáním charakteristik jednotlivců a jejich sumací. Ve výzkumné praxi je často nezbytné zkoumat a zjišťovat individuální názory a ty pak pouze sečíst. U jednotlivých vlastností objektu není tento posun tak citlivý (např. zkoumáme-li skupinu podle pohlaví). Častější a obtížnější případ je tehdy, pokud zkoumané vlastnosti dále třídíme, abychom pomocí různých indexů a statistického třídění zpětně získali

<sup>6</sup> Buriánek, Jiří. *Metody a techniky sociologického výzkumu I*. Praha: SPN, 1982. s. 21.

<sup>7</sup> Jeřábek, Hynek. *Úvod do sociologického výzkumu*. Praha: Karolinum, 1993. s. 39.

souhrnnou informaci. Názorně lze tento postup vyjádřit následujícím schématem:



Obr. č. 1: Schéma třídění vlastností zkoumaného objektu.

Znak (proměnná) je symbolické vyjádření vlastnosti, který v procesu přenosu informace zastupuje jinou věc nebo jev (např. pohlaví člověka lze vyjádřit znaky muž a žena, stupeň souhlasu: souhlasím, nesouhlasím, četnost prováděných činností: denně, 1x týdně, měsíčně). Znak svými hodnotami vyjadřuje stavy vlastnosti. Vztahy mezi hodnotami vyjadřují vztahy v realitě. V sociologickém průzkumu se většinou zkoumané vlastnosti zachycují v několika znacích. K jedné otázce v dotazníku je možno stanovit několik znaků většinou různého typu. Proces uchopování sociální reality probíhá právě v rovině zjišťování hodnot jednotlivých znaků v rámci zkoumaného objektu. Poté, co jsou informace obsažené ve znacích technicky zaznamenány, v našem případě např. jako odpovědi v dotazníku, může začít proces zpracování dat, vytváření souhrnné informace a jejího zobecňování.

Sociologický průzkum probíhá na dvou úrovních:

1. na úrovni pojmů, tj. v oblasti teorie formulace problémů, ověřování hypotéz, tzn. na úrovni teoretické poznávací činnosti,
2. na úrovni pozorování, tj. v oblasti empirie (pozorovatelné), dotazování, zjišťování a měření, tzn. na úrovni empirické poznávací činnosti.

Oba tyto druhy výzkumných činností se střídají a několikrát opakují.

Na **empirické úrovni** poznáváme reálné objekty a procesy v určitém čase a prostorové určení. Základní metodou je pozorování, kde předmětem pozorování mohou být:

- lidé ve vzájemných vztazích
- lidské činnosti (pracovní činnost, aktivity ve volném čase)
- produkty lidských činností (výrobky, dokumenty, informace, normy chování, pravidla vzájemného styku)

- verbální chování lidí (diskuse, porady, spory, výpovědi získané na základě ústního i písemného dotazování)

Empirický stupeň sociologického poznávacího procesu je východiskem všech dalších operací. Vzhledem k tomu, že podstatu sociálních jevů, jejich vnitřní podstatné souvislosti, nelze prostým pozorováním přímo postihnout, musí být empirická fáze sociologického poznávacího procesu řízena teorií. Teorie orientuje výzkum na studium charakteristik sociálních objektů a procesů.

Na **teoretické úrovni** sociologického poznávacího procesu pracujeme s pojmy, které jsou výsledkem abstrakčního procesu. Nepracujeme tu tedy s reálnými objekty. Základním cílem je formulovat obecné zákonitosti průběhu společenských procesů. Pokud v empirickém poznání můžeme postihnout pouze empirické pravidelnosti, např. frekvenci, pak na teoretické úrovni zjišťujeme, proč se tato pravidelnost objevuje, jaké jsou její příčiny a další souvislosti. Sociologický průzkum reprezentuje empirickou fázi sociologického poznávacího procesu. Obecně platí, že empirický průzkum vychází z teorie a v teorii se opět vrací jako její obohacení.

Empirický výzkum vychází vždy z primární (empirické) individuální informace. Jsou to údaje o jednotkách nějaké množiny sociálních objektů nebo procesů. Takovou informací mohou být při dotazníkovém šetření odpovědi jednoho individua na soubor otázek v dotazníku. „Primární individuální informace je nejhrubším empirickým materiálem, který sám o sobě žádnou v přímém slova smyslu sociologickou informaci neposkytuje. Sociologická informace je v něm ukryta latentně a vyjevuje se teprve tehdy, jestliže se stane součástí souhrnné informace, tj. informace o charakteristikách zkoumané množiny sociálních objektů nebo procesů jako celku.“<sup>8</sup>

Přechod od individuální k souhrnné informaci je obvykle statistickou operací, kde se soubor individuálních faktů mění ve fakt sociologicko-statistický. Podstatou empirického sociologického průzkumu je sběr,

---

<sup>8</sup> Buriánek, Jiří. *Metody a techniky sociologického výzkumu I*. Praha: SPN, 1982. s. 33.



vyhodnocení a interpretace primární empirické sociologické informace. To je předpokladem dalších teoretických kroků neboť výzkumný proces sám je vždycky řízen teorií.

### **2.1.2. Nároky na osobnost úspěšného výzkumníka. Strategie průzkumu**

Každý průzkum představuje systém s cílovým chováním. Cílovost mu dodává osobnost výzkumníka. V obecné rovině bývá za výzkumníka považován ten, kdo chce pomocí vědeckých metod odhalit podstatu určitých skutečností a jevů. Průzkum klade na osobnost člověka specifické nároky. Pavlica<sup>9</sup> v této souvislosti hovoří o čtyřech skupinách faktorů zvyšujících šanci úspěchu ve výzkumném snažení:

- a) **motivace**
- b) **kreativita** - je třeba dbát o zachování metodologické čistoty průzkumu, dohlížet na to, aby získané výsledky bylo možno považovat za spolehlivé a platné. Tvořivost a kreativita by měly průzkum obohacovat o dimenze jedinečnosti a originality a měly by být uplatňovány ve všech fázích realizace výzkumného projektu: kvalitní, originální průzkum začíná správnou formulací problému, tvořivost je nezbytná i ve stadiu výběru, přípravy a vytváření vlastních výzkumných metod (např. konstrukce vlastního dotazníku), a také při interpretaci dat.
- c) **profil znalostí a dovedností** různých metod sběru a analýzy dat, předmětu zkoumání, příbuzných oblastí a disciplín, schopnost pracovat s literárními prameny, spolupracovat s lidmi, zdolávat konflikty, umění písemně se vyjadřovat atd.
- d) **sociální podpora**

Vedle informací o tom, jak průzkum plánovat a organizovat, by měl výzkumník disponovat ucelenou představou o tom, zda je možno řídit

---

<sup>9</sup> Pavlica, Karel. *Sociální výzkum, podnik a management*. Praha: Ekopress, 2000. 161 s. ISBN 80-86119-25-4.

průzkum jako celek, tzn. v jednotlivých metodologických i organizačních stránkách, a které problémy jej v tomto ohledu čekají. Výzkumník by se měl:

- seznámit s dosavadním poznáním a současným stavem průzkumu v dané oblasti.
- diskutovat výzkumnou myšlenku s kolegy.
- prostudovat literaturu, která byla o předmětu napsána.

Dodržováním tohoto postupu se může výzkumník vyvarovat chyb, ušetřit čas a efektivněji směřovat k cíli. Může si objasnit základy zkoumané problematiky, nalézt doporučení různých způsobů, jak mohou být dané otázky pozorovány, zkoumány a měřeny. Často rozhoduje individuální zkušenost a názor výzkumníka, jeho cit pro sociální skutečnosti a tvůrčí přístup.

Informační výzkumník musí respektovat určité zásady strategie průzkumu:

1. Je lépe přizpůsobovat materiální a organizační stránku výzkumnému problému a cíli než naopak.
2. Neodkládat strategická rozhodnutí.
3. Nevstupovat do rozběhnutého průzkumu. Ujímat se již rozběhnutého průzkumu je možné pouze ve zdůvodněných případech.
4. Umět průzkum zkracovat.
5. Umět vybírat spolupracovníky. Týmová práce zkracuje časový interval pro realizaci průzkumu, přináší větší množství nápadů a pohledů a možnost interdisciplinárního přístupu. Tým musí spolupracovat a kooperovat, a proto musí být výzkumník vybaven znalostmi problematiky řízení pracovního kolektivu.
6. Umět nést odpovědnost ve způsobu realizace průzkumu. Výzkumník musí být schopen zvládnout průzkum jak metodologicky, tak organizačně a řídit jeho složité procesy.

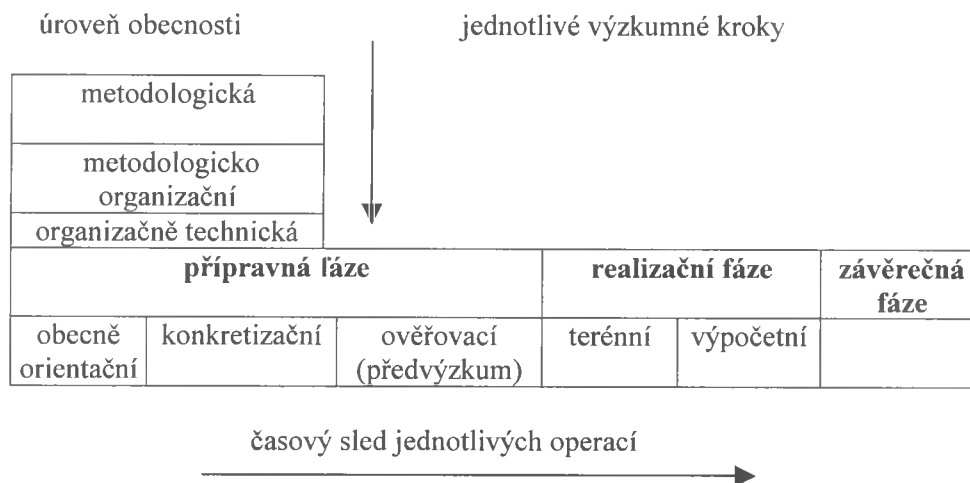
## **2.2. Struktura sociologického průzkumu**

Každý průzkum má několik metodologických, organizačních a technických kroků, jež po sobě následují v určitém sledu a z kterých je nutno vycházet. Každý následující krok předpokládá realizaci předcházejícího

kroku a žádný krok nelze úplně vypustit. Obecně musí každý průzkum projít třemi základními fázemi:

1. **Přípravná fáze** - vytvoření metodologických a organizačně-technických předpokladů pro realizaci průzkumu, tzn. identifikace problémové situace, formulace obsahu, cíle a metod průzkumu, analýza objektu, studium literatury, tisk dotazníků, harmonogram, rozpočet, sestavení průzkumného pracovního týmu, atd.
2. **Realizační fáze** - probíhá sběr primární individuální informace a její přetvoření v informaci souhrnnou: sběr dat v terénu, kontrola tazatelské práce a návratnosti dotazníků.
3. **Fáze zpracování dat** - kvalitativní vyhodnocení dat a navržení praktických doporučení: matematicko-statistické zpracování dat, základní výpočetní operace, kontrola výpočtů, závěrečná výzkumná práce, archivace materiálů.

Obecnou strukturu modelu průzkumu lze zobrazit následně:



Obr. č. 2: Obecná struktura modelu průzkumu.

Podrobnější struktura průzkumu se dá popsat následujícími kroky: (i my jsme se těmito kroky při realizaci našich dvou průzkumů informačních potřeb přesně drželi)

- a) *formulace cílů průzkumu*
- b) *volba metody a techniky průzkumu*

- c) *příprava průzkumu a jeho organizačně – technické zabezpečení*
- d) *vlastní realizace průzkumové akce – sběr primárních individuálních informací*
- e) *analýza a zpracování výsledků*
- f) *výsledky a závěrečná doporučení*

Celá tato soustava rozhodovacích, teoreticko-metodologických procesů musí směřovat k hlavnímu cíli průzkumu: získání relevantní a kvalitní informace.

### 2.2.1. Formulace cílů průzkumu

Klíčovým a prvním krokem každého průzkumu je vymezení a stanovení cíle. Je nezbytné cíl přesně vymezit a zcela jasně ho formulovat. Čím jasněji a konkrétněji vymezíme cíl, tím efektivněji můžeme provést vlastní průzkum a dojít k závěrům, které nám budou přínosné. Cíl průzkumu vychází z potřeb řešení zcela konkrétního problému organizace. Musí být reálně splnitelný. Cíl bývá vyjádřen vědeckým pojednáním, tzn. formou vědecké hypotézy a přesně formulovanou domněnkou. Výzkumník na základě problému formuluje hypotézy. Hypotéza je výrok, domněnka nebo předpoklad o vztahu mezi proměnnými, který platí do okamžiku, než je popřen. Hypotézy mají podobu jednoduchých tvrzení, ve kterých jsou za pomoci jednoznačně definovaných pojmů formulována očekávaná zjištění. Hypotézy obsahují proměnné, které lze zjišťovat i měřit. Vztahy mezi proměnnými lze ověřovat.

*Příklad:* Informačně - psychologický průzkum užívání Internetu.

*Hypotéza:* Zájem studentů o vyhledávání na Internetu neustále stoupá.

*Proměnné:* kategorie studentů (zjistitelné i měřitelné)  
zájem (měřitelné)

Existuje vztah mezi proměnnými?	ANO
Lze proměnné zjišťovat a měřit?	ANO
Lze vztah ověřit?	ANO

## 2.2.2. Volba metody a techniky průzkumu

### 2.2.2.1. Základní metody a techniky<sup>10</sup> průzkumu

Kvalita získaných informací je závislá na vhodném výběru výzkumné metody a její použití v konkrétní situaci. Jde o to zvolit takovou metodu, která umožní získat v krátkosti všechny podstatné informace. Hlavními metodami používanými pro shromažďování informací jsou následující metody:

- **průzkum od stolu** - bývá obvykle prvním stádiem výzkumu. Jde o zpracování dostupných interních a sekundárních zdrojů. Průzkum od stolu by měl o zkoumaném problému poskytnout určité stanovisko a naznačit, jaké další informace jsou potřebné.
- **terénní průzkum** (např. pozorování, interview, dotazníky.) – jde o shromažďování informací speciálně pro požadovaný účel.

Při rozhodování o použití konkrétní techniky bereme v úvahu tato hlediska:

- časovou náročnost
- velikost reprezentativního vzorku
- nároky na respondenta
- pracnost zpracování výsledků

Základní nástroj pro získávání primární empirické informace představují výzkumné techniky zjišťování faktů a manipulace s nimi. Základním instrumentem výzkumníka jsou to především techniky sběru primární empirické informace a techniky zpracování informace. Mezi nejdůležitější výzkumné techniky, tzv. nástroje sběru dat v terénu, patří:

- dotazníková technika se zvláštním zřetelem k měření postojů (sociologický průzkum se zde inspiroval psychologii)
- škálovací technika jako prostředek tvorby měřících nástrojů pro zjišťování postojů

---

<sup>10</sup> V literatuře dochází často k zaměňování pojmů metoda a technika. Pod pojmem metoda chápeme obecný metodologický postup pro získávání a zpracování údajů týkajících se zkoumané problematiky. Metoda je cesta, soubor pravidel, postup vedoucí k určitému cíli, který vede k získání požadované informace, např. metoda pozorování, rozhovoru, dotazníku apod. Termínem technika rozumíme konkrétní způsob praktické aplikace metody, určitý výzkumný nástroj, vytvořený v souladu s principy té které metody; např. technika skrytého pozorování.

- sociometrický test jako prostředek zkoumání interpersonálních vztahů v malých skupinách
- obsahová analýza jako kvantitativní rozbor dokumentů
- pozorovací technika
- techniky zpracování získaných dat (např. statistické procedury<sup>11</sup>, kvantitativní vyhodnocovací postupy při měření postojů, kvantitativní postupy v sociometrii)

V sociologickém průzkumu se používá rozsáhlé spektrum nejrůznějších variant výzkumných metod, které mohou být spojeny také s technikami psychologickými. Vzhledem k tomu, že cílem této práce není podat vyčerpávající přehled všech metod, je následující část věnována pouze těm, které byly při našich průzkumech použity.

#### 2.2.2.2. Pozorování

Pozorování je považováno za základní metodu vědeckého průzkumu v oblasti psychologie a sociologie. Metoda pozorování spočívá v záměrném a plánovitém sledování, které je cílevědomě zaměřené k dosažení určitého cíle. Informace jsou pečlivě zaznamenány. Nedostatkem pozorování je časová náročnost a skutečnost, že je vždy subjektivní, tzn. je ovlivněno pozorovatelem, jeho postoji, pozorností aj. Objektivita je docilována větším počtem nezávislých pozorovatelů.

Psychodiagnostika<sup>12</sup> využívá dvou způsobů pozorování:

- **pozorování jiných**, tzv. extrospekce
- **sebepozorování**, tzv. introspekce - metoda pozorování sebe sama, vlastní psychiky, vnitřních prožitků a procesů probíhajících ve vědomí. Je to rozbor vlastních psychologických procesů a zážitků. Sebepozorování je obtížné, subjektivní, podléhající náladě. Jedinec zpravidla nedokáže přesně a objektivně zaznamenat své potřeby.

<sup>11</sup> Procedura je termín označující souhrn organizovaných činností, který slouží k získání předem stanoveného typu informace. Procedura je těsně spojena s výzkumem, určuje jeho charakter a odráží jeho cíle. Poskytuje nám informaci určitého typu a tomu podřizuje výběr technik a jejich sled.

<sup>12</sup> Šnýdrová, Ivana. *Pedagogicko-psychologická diagnostika*. Praha: DeskTop, 2000. 72 s.

V praxi se rozlišují pozorovací metodiky dvojího druhu:

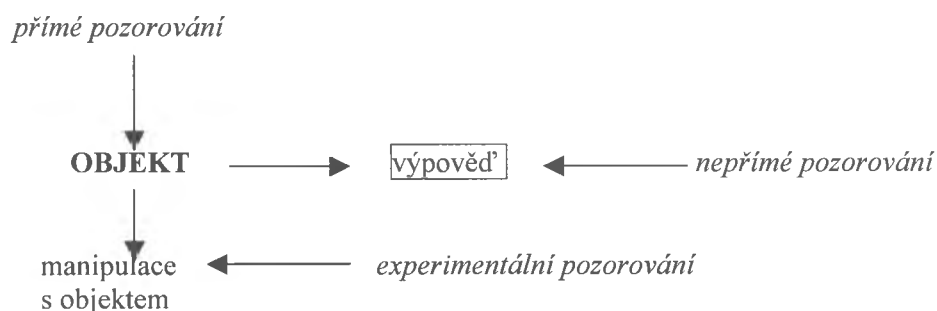
1. **pozorování volné** – pozornost je upoutána nějakým jevem, rysem nebo nápadností jednání. Výsledky tohoto typu pozorování se statisticky těžko vyhodnocují.
2. **pozorování náhodné** – nepodléhá žádným pravidlům. Víme pouze, že máme pozorovat danou situaci, máme určený cíl, ale nejsou dány pokyny jak postupovat, nevíme, co máme hledat a čeho si zvláště všímat.

Pozorování lze dále dělit na:

- **zjevné** (objekty jsou do průzkumu zasvěceni)
- **skryté** (pozorovaný neví, že je sledován)

Podle Buriánka<sup>13</sup> probíhá pozorování sociálních objektů trojím způsobem:

1. *Přímé pozorování.* Sociální objekt zkoumáme tak, že do něho aktivně nezasahujeme. Informace o něm získáváme přímým pozorováním bez výpovědí lidí, kteří jsou sami součástí objektu průzkumu.
2. *Nepřímé pozorování.* Sociální objekt zkoumáme na základě výpovědí lidí, kteří jsou jeho součástí, tzn. pomocí interview nebo písemného dotazování.
3. *Experimentální pozorování.* Aktivně zasahujeme do průběhu pozorování na základě předem přesného pozorovacího plánu, tzn. manipulujeme některými složkami objektu tak, abychom zjistili význam, intenzitu nebo směr jejich působení.



Obr. č. 3: Schéma pozorování sociálních objektů.

<sup>13</sup> Buriánek, Jiří. *Metody a techniky sociologického výzkumu I.* Praha: SPN, 1982. s. 47.

### 2.2.2.3. Dotazování

Nejrozšířenější výzkumnou metodou je dotazování. Je to metoda založená na hromadných výpovědích respondentů (často hraje roli také individuální dotazování) odpovídajících na dotazy, které připravil výzkumník, informační pracovník nebo jím pověřená osoba. Dotazování může mít ústní nebo písemnou formu.

#### Interview

Interview lze definovat jako rozhovor s určitým cílem. Výzkumný rozhovor se dá obecně vymezit jako proces, jehož cílem je prostřednictvím záměrně vyvolané interakce mezi tazatelem a respondentem získat informace potřebné k pochopení určité problémové oblasti. Rozhovor je metodou, která na tazatele klade řadu specifických nároků. Nejdůležitější roli tu hraje interakce mezi tazatelem a dotazovaným. Osobní dotazování a přímý styk s respondentem umožňuje zachytit bezprostřední reakce na jednotlivé otázky.

V informačním odvětví se rozhovoru užívá zejména ke zjištění konkrétní individuální informační potřeby a k zjištění postoje uživatele vůči poskytovaným službám. Interview se často stává nástrojem propagace informačních služeb.<sup>14</sup>

Interview může být :

- *nestandardizovaný (nestrukturovaný)* - volný rozhovor, kde obsah i formu utváříme až v průběhu rozhovoru, podle aktuální potřeby můžeme rozebírat jednotlivé otázky do větší hloubky
- *standardizovaný (strukturovaný)* - tazatel se striktně drží formulace a pořadí předem připravených otázek, formální podobou se blíží dotazníku, výsledky jsou dobře srovnatelné a lze je užít k ověřování hypotéz
- *polostandardizovaný (polostrukturovaný)* - sled a formulace otázek jsou předem dány s možností přecházet do rozhovoru volného
- *hloubkový* - volný rozhovor s cílem vyjasnit si téma a získat první hypotézy v přípravě průzkumu

<sup>14</sup> Tučková, Jitka. *Informační potřeby a průzkumy uživatelů: metodika a současné trendy*. Praha, 2003. 73 s. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví 2003.



- *individuální*
- *skupinový* - tazatel rozmlouvá najednou s celou skupinou respondentů
- *skrytý* - dotazovaný neví, že rozhovor slouží k určitému šetření

V praxi se osvědčuje taktika, kdy výzkumník postupně vnáší do rozhovoru určitou strukturu a řád. Průzkum může začít jako velmi volný rozhovor na předem připravené téma. Poté tazatel vyabstrahuje náměty, o kterých se chce dovědět něco bližšího, připraví si seznam námětů a směřuje respondenta k tomu, aby se k nim vyjádřil. Nemusí dodržet pořadí témat připravených dotazů. Měl by však být schopen citlivě reagovat na vývoj rozhovoru.

Výhodou interview je možnost přizpůsobení směru rozhovoru, popř. jeho vedení. Naopak značná časová náročnost, velké nároky na komunikační a psychologické dovednosti tazatele patří k jeho nevýhodě. Velkou roli hraje nemožnost anonymity, což může vést k tendenci nesprávně nebo zkresleně odpovídat.

### **Dotazník**

Metoda hromadného získávání údajů pomocí písemných otázek, kde respondenti písemně odpovídají na otázky do tištěného formuláře v pevně fixovaném pořadí, obsahu i formě. Dotazník patří k nejrozšířenější technice získávání informací v informačním průzkumu<sup>15</sup> a je využíván zejména tehdy, pokud potřebujeme zjistit určité nebo konkrétní údaje od velkého množství osob (v případě našich dvou průzkumů informačních potřeb konkrétní informační potřeby zahraničních studentů).

#### *Výhody dotazníku:*

- všichni respondenti odpovídají na stejně formulované otázky
- anonymita pomáhá respondentům odpovídat otevřeně
- respondent sám určuje dobu potřebnou ke své výpovědi
- nižší finanční a časové nároky

<sup>15</sup> Nejpoužívanějšími technikami v sociologickém výzkumu jsou dotazník a standardizovaný rozhovor. Nový, Ivan; Surynek, Alois. *Sociologie pro ekonomy a manažery*. Praha: Grada Publishing, 2002. 191 s. ISBN 80-247-0384-X.

*Nevýhody:*

- není možný přímý styk průzkumníka s respondentem
- nemožnost upřesnění a vyjasnění případných nejasností a sporných míst<sup>16</sup>
- může dojít k nepochopení dané otázky a k jejím různým výkladům
- nemožnost zaměřit se na složitější problémy a jejich hlubší zkoumání
- nemožnost kontroly pravdivosti odpovědí
- častá nízká návratnost odpovědí

ROZHOVOR		DOTAZNÍK	
-	časově náročný, pracný a nákladný	+	vysoce efektivní, velký počet respondentů na malé náklady
-	dotazovaná je pouze ta osoba, která byla vybraná	+	informace se získají od velkého množství respondentů za krátkou dobu
-	vyžaduje spolupráci velkého počtu vyškolených tazatelů	+	nízké požadavky na zaškolení
-	nízká anonymita	+	anonymita
-	možné změny při tázání otázek zapříčiněné odlišnostmi mezi tazateli	+	stejně formulované otázky pro celou skupinu respondentů
+	klade nižší nároky na iniciativu respondenta	-	vysoké nároky na ochotu dotazovaného
+	nelze vynechat odpovědi	-	snadné přeskočit nebo vynechat otázky, otázky mohou být vypracovány jiným
+	návratnost je vysoká	-	velmi nízká návratnost

*Obr. č. 4: Některé důležité vlastnosti rozhovoru a dotazníku.*

Návrhy na zvýšení návratnosti u dotazníku<sup>17</sup>:

- respondenti jsou shromážděni v místnosti a na místě ho vyplní

<sup>16</sup> V rozhovoru, na rozdíl od dotazníku, můžeme položit doplňující otázky. To v dotazníku v žádném případě nelze, proto je nezbytné věnovat maximální pozornost jeho sestavování. Absence či špatná formulace jedné položky může znamenat znehodnocení celé techniky. Konečný výsledek průzkumu kriticky závisí na formulaci položek a konstrukci dotazníku.

<sup>17</sup> Musíme použít všechny prostředky, které mohou návratnost zvýšit.

- dotazníky jsou osobně distribuovány a sbírány
- k dotazníku je přiložena ofrankovaná obálka
- délka dotazníku – čím kratší, tím lepší. S rostající délkou návratnost klesá
- možná odměna za vyplnění
- doprovodný dopis, který vysvětlí účel průzkumu
- korespondence formou e-mailu

### **2.2.3. Příprava průzkumu a jeho organizačně - technické zabezpečení**

Dříve než přistoupíme k provedení průzkumu, je nutno zajistit jeho průběh po organizační stránce. Důkladné naplánování a dobrá organizační příprava ovlivňuje kvalitu získaných výsledků během průzkumu. Nejvíce pozornosti při použití dotazníkové metody se soustřeďuje na vytipování vzorku respondentů a na přípravu dotazníku. Tato přípravná fáze je časově nejnáročnější, na jejím provedení závisí kvalita celého šetření. Jasná a přesná vymezení základního souboru je závažným krokem každého průzkumu.

V této fázi se také uskutečňuje tzv. ověřovací fáze, předvýzkum neboli pilotní průzkum. Jeho základní funkcí je ověřit všechny navrhované výzkumné nástroje a etapy sběru dat zkoumaného problému a jejich zpřesnění, například úprava konkrétních otázek v dotazníku, jeho zkrácení nebo naopak rozšíření. Předvýzkum je jako celek předmětem rozhodování, zda bude či nebude realizován. Jde o jedinou fázi výzkumné akce, která není přísně závazná. Pokud se výzkumník předvýzkumu vyhne, měl by výslovně zdůraznit proč a obhájit předem své rozhodnutí. Předvýzkum má smysl tehdy, pokud je průzkum dělán pro velkou skupinu respondentů a ověří se, zda je průzkum možný a zda je dotazník aplikovatelný.<sup>18</sup>

Výhody předvýzkumu:

- poskytuje příležitost finálního vyzkoušení a změny výzkumného nástroje

<sup>18</sup> V našich průzkumech bylo od předvýzkumu záměrně upuštěno, protože jsme měli předem dané skupiny respondentů. V tomto případě jsme usoudili, že předvýzkum není nutný.

- výzkumník má možnost seznámit se se sociálním prostředím, ve kterém bude provádět hlavní šetření
- výzkumník má příležitost předem vyzkoušet dílčí analýzu sebraných dat a může včas odstranit řadu nepředvídaných problémů
- možnost zjistit, zda získaná data budou vhodná pro testování hypotéz
- výzkumník má poslední možnost zastavit výzkumné šetření

### 2.2.3.1. Respondenti průzkumu

„Kolik vran musíme pozorovat, abychom mohli říct, že všechny vrány jsou černé?“ Odpověď přirozeně zní: „všechny“. Na druhé straně asi nikdo nikdy nepozoroval všechny černé vrány. Musíme se spokojit s tvrzením, že „většina vran je černých.“ „Redukovaná analýza reality vede k tvrzením pravděpodobnostního charakteru.“<sup>19</sup> Prakticky všechny výsledky průzkumů mají pravděpodobnostní charakter.

V průzkumu jsme schopni zkoumat celou skupinu jenom výjimečně. Prakticky nikdy ho nelze realizovat na celém souboru dat, ale pouze na reprezentativní části. Většinou studujeme jen některé členy skupiny a doufáme, že naše závěry budou aplikovatelné i na ostatní, nestudované. Při stanovení velikosti vzorku respondentů platí zásada, že čím větší vzorek zvolíme, tím přesněji se budou získané údaje blížit skutečnému průměru. Na základě empirických zkušeností by se vzorek respondentů měl skládat alespoň ze 100 až 150 jedinců.<sup>20</sup>

Ve statistice platí také tato zásada: jestliže se hodnota průměru (jako střední hodnoty) již neliší při zvětšování vzorku, lze jeho velikost pokládat za dostatečnou. Zda se hodnota průměrů různě velkých vzorků statisticky významně liší, lze ověřit testováním.

Vzhledem k tomu, že každá informační instituce má své základní kategorie uživatelů, na které je svými službami zaměřena, vymezené skupiny uživatelů projevují v informačním chování a v informačních potřebách určité společné tendence. Na základě průzkumu lze formulovat základní poznatky

<sup>19</sup> Disman, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 1993. ISBN 80-7184-141-2 s. 92.

<sup>20</sup> Černá, Milena; Stöcklová, Anna. *Služby knihoven a informačních středisek*. Praha: Karolinum, 1992. 98 s. ISBN 80-7066-703-6.

o jejich chování a potřebách. Informační průzkumy se proto týkají pouze určité skupiny uživatelů, jejíž chování a potřeby jsou ovlivněny mnoha specifickými faktory.

S informačním průzkumem souvisí i etické aspekty a nároky průzkumu. Je třeba průzkum vytvořit tak, aby respondenty obtěžoval co nejméně a přitom se snažit z výsledků vytěžit maximum informací. Výzkumník by měl být připraven na to, že zkoumaný subjekt se obvykle sám rozhoduje, na jaké položky odpoví otevřeně, jaké otázky bude ignorovat a kde případně bude skutečnost záměrně zkreslovat. Výzkumník obvykle musí jeho odpovědi víceméně akceptovat, protože mívá minimální možnost osobního kontaktu a dodatečného ověření smyslu poskytnutých údajů.

### 2.2.3.2. Metodika tvorby dotazníku

V zájmu maximální objektivizace získaných informací platí zásada kombinovat nejméně dvě až tři techniky.<sup>21</sup> V našich průzkumech jsme zvolili písemné dotazování pomocí anonymního dotazníku za pomoci osobních interview na základě standardizovaného rozhovoru. Forma předávání dotazníků byla zvolena z následujících důvodů:

- vzhledem k velkému počtu respondentů by rozhovor byl velmi zdoluhavý
- dobré podmínky pro shromažďování relativně jednoduchým údajů od velkého množství osob
- někteří respondenti byli vyzváni k ústnímu rozhovoru

Aby se alespoň částečně předešlo již zmíněným nevýhodám dotazníku, je nutná pečlivá příprava celé dotazníkové akce. Velkou pozornost je třeba věnovat konstrukci vhodného formuláře. Významnou roli hraje jeho grafická úprava, přehlednost, správné a promyšlené uspořádání. Vzhledem k tomu, že respondenti nejsou zpravidla na průzkumu nijak zainteresováni, je nutné formulář doprovodit úvodem, seznámit respondenta s cílem a záměrem průzkumu a snažit se o průzkum vyvolat jeho zájem.<sup>22</sup>

<sup>21</sup> Nový, Ivan; Surynek, Alois. *Sociologie pro ekonomy a manažery*. Praha: Grada Publishing, 2002. 191 s. ISBN 80-247-0384-X.

<sup>22</sup> Pozor na instrukce k vyplnění dotazníku, musí být přesné! Předem upozornit na počet otázek, uvést časovou náročnost a hlavně jak lze dotazník vrátit.

Největší pozornost musí být věnována formulaci a tvorbě jednotlivých otázek. Správná formulace otázek je poměrně náročný úkol. Dotazník musí obsahovat otázky, které se přímo dotýkají daného problému. Otázky musí být pro celou skupinu respondentů totožné.

Otázky měly být:

- *jednoduché, snadné a srozumitelné*, aby jim respondenti jednoznačně rozuměli
- *relevantní*, aby vedly k žádané informaci
- *seřazené v logickém pořadí*, aby pomohly respondentovi zapamatovat si odpovědi
- *jednoznačné*, s jasným smyslem
- *nevyvolávající rozpaky*

Co je třeba zodpovědět při tvorbě otázek:

- Je tato otázka opravdu nezbytná? Pro kterou z našich hypotéz tuto otázku potřebuji.
- Bude otázka srozumitelná pro každého, budou ji všichni dotazovaní rozumět stejným způsobem?
- Bude nám respondent schopen dát žádanou informaci?<sup>23</sup> Zná vůbec pravdivou odpověď na naši otázku?
- Neptáme se na dvě různé věci najednou?
- Není naše otázka sugestivní?
- Je výčet kategorií pro odpovědi na uzavřenou otázku úplný?
- Nemá otázka příliš zobecněných údajů?
- Mají odpovědi všech respondentů stejnou váhu?
- Není otázka nepříjemná, necítí se respondent ohrožen pravdivou odpovědí?

---

<sup>23</sup> Hlavní příčinou nepravdivých odpovědí je fakt, že respondent nezná pravdivou odpověď. Neznalost respondenta je častým zdrojem zkreslení. Zkoumaná osoba nerada přiznává, že nezná odpověď, že nerozumí některému výrazu v otázce, a stejně odpoví.

## Typologie otázek

Dotazník obsahuje otázky:

- **Uzavřené** – mají zformulovaný dotaz a umožňují výběr z předepsaných variant odpovědí. Respondent volí z odpovědí tu, která se mu zdá nejvhodnější.

*Př. ano – ne*

*velmi spokojen – spíše spokojen – spíše nespokojen – velmi nespokojen*

Při jejich sestavování musíme respektovat tato kritéria: musíme vyčerpávat všechny možné alternativy odpovědí a všechny kategorie se musí vzájemně vylučovat. Uzavřené otázky jsou kvantitativně dobře zpracovatelné, ale značně omezují kvalitu odpovědi dotazovaného.

- **Otevřené** – mají podobu pouhého dotazu s možností rozsáhlejšího volného vyjádření odpovědi respondentů. Tyto otázky volíme opatrně, neboť jejich kvantitativní zpracování je velmi obtížné. Proto se otevřené otázky většinou omezují.

*Př. Jaké vidíte hlavní problémy v.....?*

### 2.2.4. Vlastní realizace průzkumové akce - terénní sběr primárních individuálních informací

Etapa sběru dat zaujímá v procesu průzkumu místo mezi fázemi teoretické přípravy a fázemi analýzy a prezentace výsledků z průzkumu. Realizační fáze průzkumu je orientovaná především na přípravu výzkumného terénu, sběr a shromáždění primárních individuálních informací v terénu.

Terénní sběr dat je rozsáhlá a náročná fáze, která zahrnuje přípravu výzkumných nástrojů, jejich ladění a přizpůsobení podmínkám sběru dat v terénu. Kvalita a vlastní provádění průzkumu závisí především na kvalitě přípravy výzkumného projektu, na metodách, které jsme v přípravné fázi zvolili, na průběžné kontrole sběru dat v terénu.

Před zahájením průzkumu a předání dotazníkových archů je nezbytné respondenty informovat a seznámit o cílech a metodice průzkumu a maximálně je zainteresovat do jeho celkového průběhu. Je také důležité seznámit je s tím, jak budeme získané výsledky aplikovat v naší další činnosti.

Nezbytnou podmínkou získání maximálně objektivizovaných informací je přiměřená motivace respondentů. Jejich neodpovědný nebo dokonce záměrně zkreslující přístup k informačnímu průzkumu může znehodnotit veškeré předchozí úsilí i celkové výsledky.

Poté následuje vlastní sběr informací v podobě předložení a vyplnění dotazníků. Terénní fáze patří do kategorie převážně rutinních výzkumných činností, které však nelze v žádném případě podcenit. „Jestliže přípravná fáze rozhoduje o kvalitě výzkumného projektu (tedy nepřímo celého výzkumu), realizační fáze rozhoduje o tom, zda získaná data budou hodnověrná (validní).“<sup>24</sup> Validita průzkumu znamená, že jeho výsledky odpovídají skutečnosti.<sup>25</sup>

### 2.2.5. Analýza a zpracování výsledků

Hlavním rysem při zpracovávání závěrů je převod kvantitativní informace do podoby kvalitativních závěrů, vyhodnocení zjištěných skutečností a dat. Je nutno vycházet ze zjištěných údajů a je třeba dávat je do souvislosti se stávající skutečností a s možnostmi jejího přizpůsobení požadavkům, které vyplynou z průzkumu. Při sběru dat je nutné materiál třídit podle různých kritérií, která vyplynou dle formulovaných otázek. Materiály, které zpochybňují věrohodnost z analýzy, vyřadíme.

Odpovědi je možné analyzovat pomocí grafických znázornění a tzv. popisné statistiky, např.:

- procentuálně
- aritmetickým průměrem
- a dalšími ukazateli

Dotazník a standardizovaný rozhovor poskytují údaje o hromadných jevech a jako takové podléhají statistickým zákonitostem. Kromě volby optimálního postupu ke zjišťování informací je druhým metodickým

<sup>24</sup> Buriánek, Jiří. *Metody a techniky sociologického výzkumu*. Praha: SPN, 1982. s. 63.

<sup>25</sup> Mimo jiné se na FF UK testovala validita přijímacího řízení. Kvantitativní vyhodnocení srovnávalo výsledky studia po 2 až 4 letech s výsledky přijímacích testů. Validita přijímacího řízení se významně potvrdila.



problémem hodnocení kritérií. Cílem je nalézt měřítka, podle kterých určíme, v jaké míře se posuzovaná charakteristika vyskytuje.

Současný průzkum pracuje s celou řadou různých metod a postupů statistického zpracování a analýzy dat. Vzhledem k charakteru a rozsahu této práce nepovažujeme za potřebné se jimi blíže zabývat. Konečným produktem statistického zpracování dat bývá velké množství údajů, výsledků a tabulek. Vizualizační metody - grafy, slouží pouze jako hrubý názorný výsledek. Konečný přehled výsledků je většinou vyjádřen v tabulkách. Tím však průzkum nekončí, je třeba provést interpretaci výsledků a sepsat výzkumnou zprávu, která završuje celý výzkumný proces.

### 2.2.6. Výsledky a závěrečná doporučení

Každý průzkum by měl být uzavřen závěrečnou zprávou, která shrnuje výsledky průzkumu a všechny jeho podstatné informace. Je samozřejmé, že řídicí pracovník potřebuje hutnou, stručnou, přehlednou informaci. Tuto funkci plní či má plnit právě závěrečná výzkumná zpráva. Při její formulaci musíme dbát na to, aby naše poznatky byly pravdivé a opíraly se o pravdivá fakta. Závěrečná zpráva bývá doplněna dokumentačním materiálem, tabulkami a grafy. Výhodou tabulek je přehlednost a relativní systémovost. „Každý údaj tabulky je však sám o sobě nepřesný a jeho hlavní význam je v tom, že ukazuje směr vývoje.“<sup>26</sup> V závěrečné zprávě bývá zdokumentován průběh celého průzkumu. Je vhodné zachytit metodické zkušenosti, které jsme během průzkumu získali, v čem jsme se mýlili nebo naopak co se nám osvědčilo. Nejdůležitější částí zprávy jsou, kromě formulace obecných i konkrétních závěrů, zejména návrhy na opatření, která by měla ovlivnit naši další činnost.

Nový<sup>27</sup> doporučuje závěrečnou zprávu členit na:

1. úvod, který obsahuje vysvětlení smyslu a cíle informačního průzkumu
2. popis použití metody a popis zkoumaného souboru
3. vlastní poznatky průzkumu

<sup>26</sup> Smetáček, Vladimír. *Informační potřeby a jejich optimální uspokojování*. Praha: Ústřední knihovna – OBIS Pedagogické fakulty UK v Praze, 1990. Informační bulletin, suppl. 65. ISSN 0862-156X. s. 9.

<sup>27</sup> Nový, Ivan; Surynek, Alois. *Sociologie pro ekonomy a manažery*. Praha: Grada Publishing, 2002. 191 s. ISBN 80-247-0384-X.

#### 4. závěrečné shrnutí a návrhy praktických doporučení k řešení problémových situací, hlavní poznatky a nastínění problémů pro další řešení

Pro potřeby rozvoje zejména sociologického poznání je však stále nezbytnější využívat celého objemu získaných informací, vracet se k nim, přehodnocovat je a zobecňovat. Výzkumné zprávy z každého průzkumu by měly být uloženy, aby jich mohlo být využito při dalších zkoumáních. Využití sociologické informace z průzkumu může být jak jednorázové, kde se část informace z průzkumu dá použít k operativním rozhodnutím, tak víceúčelové, kde může organizace dlouhodobě využívat informace získané z průzkumu, nebo může být znovu sociologicky zpracována.

S publikováním výzkumných zjištění souvisí i důležitý etický problém. Kvalitativní výzkum je prostředkem k získání řady informací důvěrného charakteru, a proto necitlivé zacházení s těmito daty může negativně ovlivnit celou informační instituci. Výzkumník by měl vždy dbát na to, aby nezveřejňoval informace ohrožující integritu a zájmy jednotlivých lidí a organizací, v nichž průzkum realizoval. Některé organizace si dokonce rezervují právo cenzury publikovaných skutečností, vždy alespoň autorizaci, případně publikaci přímo zakáží.

I když konkrétní průzkum poskytne potřebné informace, není možno jej považovat za definitivně ukončený. Příslušná problematika byla sice zjištěna a vyřešena, je však dále nutno každou oblast informační práce neustále zlepšovat. Z toho vyplývá nutnost opakovaných průzkumů zaměřených na neustálé sledování dané problematiky.

### 3. VÝZNAM PRŮZKUMU INFORMAČNÍCH POTŘEB

#### 3.1. Průzkum informačních potřeb. Rozdíl průzkumu informačních potřeb a informačního průzkumu

Základním posláním každé informační instituce by mělo být poskytování optimálního množství informací. K tomu musí informační pracovník znát nejen vhodné informační technologie vyhledávání a poskytování informací, ale především musí znát informační potřeby svých uživatelů. Na základě těchto znalostí může plánovat a organizovat svoji činnost a poskytovat informační služby. Zjišťování a znalost konkrétních informačních potřeb uživatelů je tedy podmínkou k efektivně fungující informační instituci. Informační potřeba a její poznání a pochopení je často klíčovým momentem pro efektivní informační obsluhu.

Informační potřeba se zjišťuje průzkumem informačních potřeb. Využíváním obecných sociologických a psychologických metod zkoumá chování a potřeby uživatele informací. Průzkum je vědeckým nástrojem, který umožňuje důkladné poznání a vysvětlení jednotlivých společenských jevů, teorií a konceptů. Je „významnou metodou poznávání postojů, názorů, hodnotových orientací a preferencí jednotlivce či skupiny.“<sup>28</sup> „Průzkumem informačních potřeb můžeme zachytit změny a aktualizovat informace o potřebách uživatelů, ale zároveň ho využít i k propagaci nových služeb, k přípravě uživatelů k efektivní práci s informačními prameny.“<sup>29</sup>

Informační průzkum (rešerše) chápe Merta<sup>30</sup> jako výsledek činnosti spočívající ve vyhledávání, shrnutí a sdělení dosažitelných nebo vybraných informací odpovídající na daný rešeršní dotaz. Cílem informačního průzkumu je optimální množství relevantních informací týkajících se rešeršního dotazu doplněný požadavkem spolehlivosti a minimem vynaloženého času a nákladů.

<sup>28</sup> Tučková, Jitka. *Informační potřeby a průzkumy uživatelů: metodika a současné trendy*. Praha, 2003. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví 2003. s. 8.

<sup>29</sup> Černá, Milena; Stöcklová, Anna. *Služby knihoven a informačních středisek*. Praha: Karolinum, 1992. ISBN 80-7066-703-6. s. 98.

<sup>30</sup> Merta, A. *Úvod do rešeršní teorie, metodiky a techniky*. Praha: Strojírenský institut, 1965.

Makulová<sup>31</sup> definuje informační průzkum, ve smyslu řešeršní činnosti, jako komplex procesů směřujících k vyhledání informací, které odpovídají informačnímu požadavku.

### **3.2. Rozdíl mezi informační potřebou a informačním požadavkem**

Informační potřeba a informační požadavek jsou jevy blízké, ale nejsou totožné. Je třeba rozlišovat skutečné informační potřeby a uživatelem vyslovené požadavky. Informační potřeba může být vyjádřena informačními požadavky, např. vyjádřena vzhledem k informační instituci. Nejdříve cítíme informační potřebu a následně formulujeme informační požadavek. Informační požadavek tedy vyplývá z informačních potřeb uživatele. Informační potřeba je subjektivně a sociálně modifikována, proto bude v informačním požadavku zkresleně manifestována objektivní informační potřeba.

Informační potřeba vyjadřuje určitý pocit nedostatku informací spojený s touhou po jeho uspokojení. Podle Liškové<sup>32</sup> existují informační potřeby nezávisle na vyslovených požadavcích a jsou dány objektivním úkolem, účelem nebo posláním. Dvořáková uvádí, že informační potřeby se s informačními požadavky konkrétních uživatelů téměř nikdy nekryjí. „Potřeba bývá obvykle širší a existuje nezávisle na tom, zda jsou informace jejich potenciálními uživateli požadovány. Informační požadavky jsou konkrétním vyjádřením pocíťované potřeby, a to někdy i bez ohledu na skutečnou potřebu.“<sup>33</sup>

Informační systémy nepřicházejí do styku s informačními potřebami, ale s informačními požadavky. „Uživatel, který dospěl k formulaci informační potřeby, bere před formulací informačního požadavku v potaz především pravděpodobnost, že informační systém, jemuž svůj požadavek adresuje,

<sup>31</sup> Makulová, Soňa. *Vyhľadavanie informácií v internete*. Bratislava: EL&T, 2002. 377 s. ISBN 80-88812-16-X.

<sup>32</sup> Lišková, Věra. *Informační potřeby místní samosprávy ve vztahu k zahraniční pomoci a spolupráci Evropské unie*. Praha, 1999, 70 s. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví 1999.

<sup>33</sup> Dvořáková, Jarmila. *Zvláštnosti informačních potřeb vědeckých pracovníků*. Praha, 1980, Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví 1980. s. 14.

je schopen jej splnit.“<sup>34</sup> Zkušený uživatel proto své požadavky omezí jen na ty, které je schopen vůči informačnímu systému formulovat. Informační požadavky tak vyjadřují jenom část informační potřeby.

Jestliže uživatel přichází do informační instituce se svými informačními požadavky, je pro informační instituce nezbytná znalost informačních potřeb a požadavků uživatelů. V současné době se tato znalost stává nutnou. Uživatelé často sami nevědí, jaké jsou jejich informační potřeby a je pro ně obtížné vyjádřit je informačním požadavkem. Proto, aby mohly informační instituce co nejlépe reagovat na potřeby uživatele, je nezbytné, aby si informační pracovníci uvědomili důležitost informačních potřeb svých uživatelů a byli jím schopni naslouchat.

Vzhledem k tomu, že pojednáváme o informačních potřebách, je třeba stručně uvést základní pojmy související s tímto tématem. O informačním chování bude pojednáno blíže ve 4. kapitole.

### 3.3. Základní informační pojmy

Informace nás obklopují ze všech stran a pojem informace je dnes jedním z nejčastěji používaných. Zejména v druhé polovině minulého století se používání výrazu informace velmi rozšířilo.

Problémem definování pojmu informace se po desetiletí zabývá mnoho myslitelů. Celkem existuje asi 350 základních definic hlavních vymezení.<sup>35</sup> Asi nejznámější je Buchlandovo pojetí, které vychází ze skutečnosti, že výraz informace se používá v trojím smyslu:

1. *Informace jako proces* - jako změna toho, co příjemce informace dosud znal, jako komunikace poznatků a zpráv o existenci určitých skutečností.
2. *Informace jako znalost a poznatek* - poznatek jako nově získaná a přijatá informace, znalost jako vyšší stupeň poznání.
3. *Informace jako věc* - jejíž vlastností je schopnost informaci nést a informovat, např. data a dokumenty.

---

<sup>34</sup> Smetáček, Vladimír. *Informační potřeby a jejich optimální uspokojování*. Praha: Ústřední knihovna – OBIS Pedagogické fakulty UK v Praze, 1990. Informační bulletin, suppl. 65. ISSN 0862-156X. str. 57.

<sup>35</sup> Diplomovou práci ohledně definic hlavních pojmů souvisejících s informačními aktivitami zpracovala např. Martina Příbylová, viz. literatura, a další.

Klasickou definici pojmu informace podal před půl stoletím Wiener: „informace je název pro obsah toho, co se vymění s vnějším světem, když se mu přizpůsobíme a působíme na něj svým přizpůsobováním.“<sup>36</sup>

Pojem informace pochází z latinského „informare“ a znamená uváděti ve tvar, dodávati tvar, podobu, formovat, tvořit, zobrazovat, představovat. Uved'me nejdůležitější vlastnosti informace:

- informace jsou nehmotné, nezávislé na metodách jejich šíření
- informace mohou být využívány mnoha osobami
- informace jsou nekonečně reprodukovatelné a jako zdroj nikdy nevyčerpatelné
- informace není ekonomicky měřitelná žádnou jednotkou
- informace může zastarat, ale nikdy nemůže zaniknout
- informace mají ekonomickou hodnotu, avšak tato hodnota spočívá pouze v jejich reálných nebo možných účincích

Úloha informací je ve všech oblastech lidské činnosti nesporná. Práce s nimi, jejich produkování, zprostředkování, získávání, uchovávání, vyhledávání, zpracovávání, poskytování a využívání, provází lidskou činnost od dávné historie. Význam efektivní práce s informacemi je v dnešní době větší než kdykoli dříve. Hovoří se o informační explozi, informačních systémech, informační technologii, informační krizi atd. Odborníci tvrdí, že toto století je stoletím informační společnosti. Označení informační společnost v sobě nese dva znaky: nárůst pracovních sil v informačním sektoru a postupující globalizaci informační techniky. Prudce rostoucí význam kvalitních a včasných informací pro úspěšnou existenci hospodářských subjektů se odráží v růstu informatizace společnosti.

Informatizace, proces pronikání informační techniky a technologie do společnosti, je neoddělitelným procesem současného společenského vývoje a prostoupila všemi lidskými činnostmi. Rozsáhlá implementace telekomunikačních a informačních systémů vytvořila kvalitativně nové podmínky a prostředí pro fungování organizací a jejich rozvoj. Od 80. let vystupují do popředí organizace založené na informačním potenciálu (human-

---

<sup>36</sup> Wiener, Norbert: *Kybernetika a společnost*. Praha: Československá akademie věd, 1963. s 32.

based companies), jejichž podnikání je spjato se zhodnocováním informací ve výrobcích i službách „šitých na míru“ zákazníkovi (brainware business for customised and fashionable goods and services).<sup>37</sup> Spolu se zaváděním informačních technologií a systémů do společnosti začala hrát velmi důležitou roli informační centra. V éře enormního nárůstu informací jejich úloha neustále vzrůstá.

Vlivem informatizace došlo k nutnosti adaptovat se na nové změněné podmínky a uplatnění kreativity člověka. Na tuto skutečnost poukazuje např. Halal<sup>38</sup> tvrzením, že informační doba povzbuzuje kreativní využití znalostí, které jsou potřebné při řešení vážných problémů současnosti. Informatizace s sebou přinesla i řadu problémů, jako např. obtížnou orientaci v množství informací. Jejich nárůst vede k tomu, že je složité se v nich orientovat a člověk začal být v přemíře informací dezorientován.

### 3.3.1. Hodnota informace

Každý jednotlivec vyžaduje určitou informaci, aby mohl úspěšně plnit svou práci. Je-li tato informace chybná, opožděná nebo nesdělená, může ovlivnit většinu lidských aktivit. Vzhledem k nákladům spojeným se získáním, přenosem, uchováním, by se s informací mělo zacházet stejně jako s jinými cennými zdroji. Informace je však zdrojem se specifickými vlastnostmi. Na rozdíl od většiny ostatních zdrojů, u nichž v procesu použití dochází k jejich spotřebě, se zde jedná o zdroj obnovitelný. Informace odkrývá cestu k dalším informacím, někdy je to zdroj, který se sám generuje.

Informace je ve své podstatě příklad nehmotného zdroje, podobně jako obchodní značka, patent nebo pracovní kvalifikace. Podle Vlasáka<sup>39</sup> pro informaci neplatí zákon procesu prodeje a koupě zboží. Ten, kdo „prodává“ informaci, ji však nepozbývá, neboť ji i nadále, ať chce nebo nechce, vlastní a může ji dále šířit a zpřístupňovat dalším „zákazníkům.“ Nemáme tedy možnost informaci vyprodat (jedině tím, když se o ni ztratí zájem).

<sup>37</sup> Kolomazník, Tomáš. *Informatizace a její vliv na fungování moderní organizace*. Praha, 2003. 110 s. Rigorózní práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Katedra sociologie 2003.

<sup>38</sup> Halal, William. *The New Capitalism*. New York: J. Willey, 1986. 117s.

<sup>39</sup> Vlasák, Rudolf. *Informační politika: základní východiska ve vyspělých demokraciích. Informační studia a knihovnictví v elektronických textech I* [CD-ROM]. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví, c2001.

S hmotnými i nehmotnými zdroji je spojena hodnota informace a náklady na její získání. Informační věda tvrdí, že informace jako taková nemá absolutně měřitelnou ekonomickou hodnotu. Kriticky se k tomu staví ekonomie, která vychází z poznatku, že informace oceněna být může, avšak problémy nastanou tehdy, jakmile toto oceňování nespojíme s reálnými produkty (např. kniha) a službami. Snahou pochopitelně je, aby náklady nepřevýšily hodnotu informace. V oblasti managementu se tento požadavek nazývá „minimalizace nákladů a maximalizace hodnoty.“<sup>40</sup> Přesné určení hodnoty informace je často velmi obtížné, ne-li nemožné.

Vodáček toto tvrzení dokládá úsudkem, že „hodnota informace je součástí, resp. důsledkem interpretačního procesu její transformace z dat. Má tudíž individuální (subjektivní) charakter.“<sup>41</sup> Hodnotu informaci přisuzuje tedy její uživatel především na základě svých znalostí. Data jsou jen nositeli potenciální hodnoty. Cejpek zase soudí, že „informace nemá hodnotu, je hodnotově neutrální. Hodnotu jí přisuzuje teprve člověk v procesu poznání.“<sup>42</sup> Můžeme tedy shrnout; hodnota vyjádření informace se projevuje vzhledem k určitému uživateli a k určitému cíli. V souvislosti s informačními potřebami a požadavky se hodnota informace vyjadřuje jako:

- **relevance** (považuje se za hodnocení objektivní) - významová shoda mezi obsahem informační zprávy a obsahem informačního požadavku.
- **pertinence** - shoda obsahu informační zprávy s informačními potřebami (zájmy) daného uživatele, kterou hodnotí uživatel sám.

Podle Říhové<sup>43</sup> je funkcí informace zvýšit úroveň znalosti jejího příjemce. Proto její hodnotu lze často určit zodpovězením otázky: Jakou má informace hodnotu pro jejího příjemce? Obecným rysem problému hodnoty informace je fakt, že hodnota informace je vztažena ke konečnému cíli, pro nějž je tato informace použita. To znamená, čím větší je konečný efekt, tím větší

<sup>40</sup> Říhova, Zora. *Informační zabezpečení a organizační změny*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1996. ISBN 80-7079-535-2. s. 7.

<sup>41</sup> Vodáček, Leo; Vodáčková Olga. *Management. Teorie a praxe v informační společnosti*. Praha: Management Press, 1999. ISBN 80-85943-94-8. s. 33.

<sup>42</sup> Cejpek, Jiří. *Informace, komunikace, myšlení: úvod do informační vědy*. Praha: Karolinum, 1998. ISBN 80-7184-767-4. s. 23.

<sup>43</sup> Říhova, Zora. *Informační zabezpečení a organizační změny*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1996. 100s. ISBN 80-7079-535-2.



je hodnota informace. Všechny rozdílné přístupy k hodnotě informace sdružuje Říhová do tří skupin:<sup>44</sup>

1. *Hodnota informace z hlediska minimalizace ztrát.* Tento přístup je založen na principu - čím menší ztráty pro získání informace, tím je informace cennější.

2. *Hodnota informace z hlediska maximalizace zisku.* Pokud je konečným cílem maximalizace zisku, je hodnota informace spojena se vzrůstem pravděpodobnosti dosažení cíle jako výsledku získání informace.

3. *Hodnota informace z hlediska subjektivní užitečnosti pro příjemce.*

Jestliže informace informuje, pak je vztažena k tomu, co s ní rozhodovací subjekt udělá. Jestliže informace instruuje, je vztažena k tomu, jak to rozhodovací subjekt udělá. A nakonec jestliže informace motivuje, je vztažena k tomu, proč to rozhodovací subjekt dělá.

### 3.3.2. Dostupnost informací. Informační bariéry

Informace jsou použitelné pouze tehdy, jsou-li nám dostupné. Klíčová informace potřebná pro přijetí nějakého optimálního rozhodnutí, která je buď nedostupná nebo se o její existenci neví, může znamenat celý rozdíl mezi úspěchem a selháním. Kritickým prvkem je také schopnost vyhledat určitý fakt během specifikovaného časového intervalu. Situace, kde informace by byla k dispozici, když je zapotřebí, ale je ve správné chvíli nedostupná, je kritická. „Efektivní vyhledávání informací a jeho aplikování „ve správnou dobu správnými (tj. poučenými a informačně připravenými) lidmi“ je sice jen jedním, ale strategickým aspektem úspěšnosti v novodobém prostředí.“<sup>45</sup>

Informační potřeby a následně formulované informační požadavky uživatelů jsou více a relevantněji naplňovány novými formami a způsoby využívání zdrojů. Jedná se například o tyto nástroje a metody:

- **Media mining**, neboli vytěžování médií, je umění informací nebo znalost vyhledat a použít.

<sup>44</sup> Říhová, Zora. *Informační zabezpečení a organizační změny*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1996. ISBN 80-7079-535-2. s. 13-20.

<sup>45</sup> Papik, Richard. *Dialogové informační systémy a rešeršní služby. Informační studia a knihovnictví v elektronických textech I* [CD-ROM]. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví, c2001.

- **Knowledge repositories**, neboli zdroje, „studnice“ znalostí, znamená umět informaci a znalost organizovat pro další použití.

Díky elektronickým bázím dat je dnes otázka vzdáleností stále méně podstatná. Vstup přes počítače a Internet umožní proniknout do bází na celém světě a vyhledat informace rychle a efektivně.

Každá lidská činnost vyžaduje informace a jejím výsledkem jsou opět informace, které mohou být použity jako vstupy pro jiné činnosti. Avšak mezi místem a časem vzniku informací, a místem a časem jejich užití, je mnoho bariér. Informační bariéry jsou všechny překážky, překážející jevy a skutečnosti, které vstupují do informačního procesu, negativně ovlivňují jeho fungování a ztěžují komunikaci a informační přenos. Informační bariéry zpomalují, omezují nebo zcela znemožňují výměnu informací mezi autorem informace a jejím uživatelem. Zároveň jsou i překážkou pro vznik, vyjádření a uspokojení informační potřeby uživatele.

VZNIK INFORMACÍ	BARIÉRY	UŽITÍ INFORMACÍ
obchod	- čas	obchod
politika	- prostor	politika
výzkum	- struktura informací	výzkum
vývoj	- věcná odbornost	vývoj
výroba	- informační odbornost	výroba
...	...	...

Obr. č. 5: Informační bariéry toku informací.<sup>46</sup>

Königová<sup>47</sup> dělí informační bariéry na:

**Objektivní:**

- historické
- kvalifikační
- kulturní
- geografické

<sup>46</sup> Rauch, Jan. *Metody zpracování informací – informační zdroje a služby*. Praha: VŠE, 1998. ISBN 80-7079-353-8. s. 10.

<sup>47</sup> Königová, Marie. *Vybrané kapitoly z informační vědy. Informační studia a knihovnictví v elektronických textech I*. Editoři: Richard Papík, Martin Souček, Anna Stöcklová. Praha:

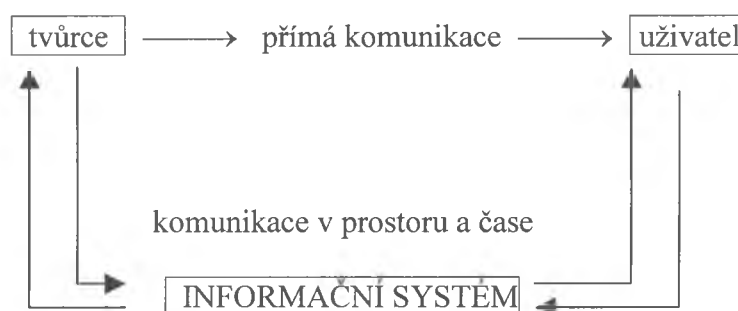
### **Subjektivní:**

- ekonomické
- psychologické
- jazykové<sup>48</sup>
- technické

**Vnitřní bariéry**, např. biologické, psychické

**Vnější bariéry**, např. v informačním prostředí

Cílem informačního procesu je překonávat informační bariéry mezi vznikem a užitím informace. Přenos informací zprostředkovávají informační systémy, jako je např. odborná knihovna, databázové centrum. Hlavní funkcí informačního systému je zprostředkovat komunikaci mezi zdrojem informace a uživatelem. Pouze malá část informací probíhá přímou komunikací mezi tvůrcem informace a uživatelem informace:



Obr. č. 6: Informační proces.<sup>49</sup>

Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví, c2001. CD-ROM.

<sup>48</sup> Jazyk a informace jsou nerozlučně spjaty; jazykové prostředky slouží k přenosu informace. Informování prostřednictvím jazyka je nejefektivnější, bez něho by nebyla možná existence a kontinuální vývoj společnosti. V češtině je publikováno méně než 1% všech informací, které ve světě existují. 70-80% odborných prací je publikováno v angličtině. Přístup uživatele k cizojazyčné informaci přináší obrovské problémy. Potenciální uživatel informací často dostatečně neovládá jazyk, v němž jsou informace prezentovány nebo v němž by musel komunikovat, aby je získal. Znalost cizích jazyků přímo souvisí se dvěma faktory: s potřebou tyto jazyky používat a se schopností je používat. Jak později uvidíme, z výsledků našich průzkumů se prokázalo, že znalost češtiny je jednou z potřeb, kterou zahraniční studenti pociťují. Mají velmi silnou potřebu zde češtinu používat, schopnost ji používat je poměrně omezená.

<sup>49</sup> Sklenák, Vilém. *Data, informace, znalosti a Internet*. Praha: C. H. Beck, 2001 s. 20.

Cejpek<sup>50</sup> chápe informační systém v širším a užším smyslu. Systém v *širším* smyslu zahrnuje:

1. systém vytváření (tvůrců) informací
2. systém zprostředkování (zprostředkovatelů) informací
3. systém využívání (uživatelů) informací

Informační systém v *užším* smyslu zahrnuje pouze systém zprostředkování (zprostředkovatelů) informací.

Uživatelem informačního systému je jakýkoliv zájemce o informace, který využívá výsledky jak informační činnosti, tak i výsledky uspokojování svých informačních potřeb nebo zájmů. Výsledky informační činnosti přijímá, chápe, uchovává a dále je využívá. Hlavní funkcí informační instituce a cílem informačního systému je uspokojování informačních potřeb uživatelů. K tomu, aby tato funkce mohla být efektivně plněna, je třeba, aby existovala dobře fungující a pružně reagující informační instituce, a na druhé straně uživatel, který bude umět efektivně využívat nabízené služby.

### **3.3.3. Důvěryhodnost informace. Chybnost informace. Zastarávání**

Nalezení informace, kterou skutečně potřebujeme, ještě nemusí nutně znamenat, že získaná informace je kvalitní, pravdivá a spolehlivá. Mnohé informace a poznatky přestávají platit nebo se částečně mění. Informací je tolik, že nejde o to umět si je osvojit, ale hlavně vědět, kde najít přesně ty, které potřebujeme. Informace, ve kterou nelze mít důvěru, je nekvalitní a může být i nebezpečná. Nepřesnost a nekvalitnost informace spočívá v tom, že jsou zastaralé a chybné. Staré informace mají obvykle nižší hodnotu, pokud vůbec nějakou mají, někdy dokonce mohou mít hodnotu i negativní.

Smetáček<sup>51</sup> uvádí důvody, proč bývají některé informace chybné:

- *informace jsou zastaralé.* Stárnutí způsobuje nejen čas, ale také objevení nové informace. Tempo zastarávání informací se liší podle

<sup>50</sup> Cejpek, Jiří. *Informace, komunikace, myšlení: úvod do informační vědy*. Praha: Karolinum, 1998. 179 s. ISBN 80-7184-767-4.

<sup>51</sup> Smetáček, Vladimír. *Informace o informacích*. Praha: Grada a. s., 1993. ISBN 80-85623-22-6. s. 17.

oborů.<sup>52</sup> Obecně platí, že informace starší pěti let nestojí za hledání, pokud se nejedná o informaci např. historickou nebo archivní. Pro studium se doporučuje začínat vždy nejnovější literaturou a od ní směřovat k literatuře starší.

- *informace vyjadřují chybný poznatek všeobecně uznávaný jako správný.*
- *k chybě došlo při zpracování a komunikaci informace.*
- *chyba je vytvořena záměrně a hovoří se tu o dezinformaci.*

Vyvarovat se anebo alespoň snížit nebezpečí chybné informace je možné tím, že se nebudeme spoléhat na jediný úsudek, ale konfrontovat více názorů, porovnávat různé informace a ověřovat jejich obsah z jiných zdrojů týkajících se stejného problému. Mimořádně důležité je průběžné sledování nejnovějších informací dané problematiky.

### 3.3.4. Zdroje informací

Význam efektivní práce s informacemi podtrhuje snadná dostupnost velmi rozsáhlých informačních zdrojů, zejména prostřednictvím výpočetní a komunikační techniky. Kdo včas vlastní potřebné informační zdroje a umí s nimi pracovat, ten si vytváří výhodu přístupu k informacím dalším. Nestačí pouze informační zdroje vlastnit, ale toto vlastnictví „musí být podpořeno schopnostmi a dovednostmi data (obsažená v těchto zdrojích) interpretovat na informace.“<sup>53</sup> Pokud tyto schopnosti chybějí, pak nelze zhodnotit úsilí a náklady spojené se získáváním dat.

Existují rozsáhlé informační systémy zabývající se sběrem, uchováváním a poskytováním informací z nejrůznějších oblastí. Mezi historicky nejstarší příklady takových systémů patří knihovny, které bývají označovány jako nejvýznamnější informační zdroj. Informace jsou dnes k dispozici i v informačních institucích a střediscích prostřednictvím databázových centrech, faktografických, bibliografických, plnotextových bází dat,

<sup>52</sup> K měření stárnutí se používá poločas stárnutí. V technických vědách stárnou informace rychleji než ve vědách humanitních. Pro výzkumné pracovníky je poločas stárnutí daleko vyšší než pro praktiky.

<sup>53</sup> Vodáček, Leo; Rosický, Antonín. *Informační management. Pojetí, poslání a aplikace.* Praha: Management Press, 1997. ISBN 80-85943-35-2. s. 13.

kompaktních discích atd., a dnes také především v elektronických informačních zdrojích. 80% všech světových elektronických dat je uloženo v textové podobě. Papík<sup>54</sup> člení elektronické informační zdroje přístupné:

- přes profesionální dialogové, on-line, systémy, nezávisle na Internetu, ale i prostřednictvím Internetu
- výhradně volně na Internetu
- off-line
- na optických médiích

Informační zdroj je „systém, který je reálným nebo potencionálním nositelem, zprostředkovatelem nebo šířitelem informací.“<sup>55</sup> „Všechny znalosti, které má lidstvo k dispozici, jsou uloženy ve dvou skupinách informačních zdrojů: v dokumentech a v hlavách lidí.“<sup>56</sup> Hlavní důvodem, proč při informační potřebě vyhledávat převážně osobní komunikaci s ostatními lidmi spočívá v tom, že se tak informace mohou nejrychlejším způsobem vzájemně vyměňovat a uživatelé si mohou své postřehy doplňovat.<sup>57</sup>

Informační zdroje můžeme členit podle různých hledisek. Rauch<sup>58</sup> vymezuje tato hlediska:

- *hledisko obsahové*, tzn. jaké informace zdroj poskytuje (např. zdroj politických informací, zdroj ekonomických informací, právních)
- *hledisko formální*, jedná se o zdroj textových, obrazových, zvukových nebo multimediálních informací
- zdroje členěné *podle dostupnosti*: veřejné a komerční
- zdroje *bibliografické a nebibliografické*

---

<sup>54</sup> Papík, Richard. *Dialogové informační systémy a rešeršní služby. Informační studia a knihovnictví v elektronických textech I* [CD-ROM]. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví, c2001.

<sup>55</sup> Rauch, Jan. *Metody zpracování informací – informační zdroje a služby*. Praha: VŠE, 1998. ISBN 80-7079-353-8. s. 23.

<sup>56</sup> Smetáček, Vladimír. *Informace o informacích*. Praha: Grada a. s., 1993. ISBN 80-85623-22-6. s. 34.

<sup>57</sup> Tento poznatek se během našeho průzkumu prokázal. Výsledky potvrdily, že 46% studentů získává každodenní informace od svých známých, viz. graf. č. 2, kapitola 3.4.3.

<sup>58</sup> Rauch, Jan. *Metody zpracování informací – informační zdroje a služby*. Praha: VŠE, 1998. 55 s. ISBN 80-7079-353-8.

*Primární informační zdroje* - např. časopisy, periodický tisk, výuková literatura. Příznačná je pro ně prvotnost zveřejnění. S těmito informacemi se pracuje, zpracovávají se a vytvářejí se z nich další informační prameny.

*Sekundární informační zdroje* - např. bibliografie, soupisy, rejstříky, indexy, katalogy knihoven, referáty, anotace, rešerše. Informují o existenci primárních dokumentů a zprostředkovávají přístup k informacím v nich obsažených. Existencí sekundárních informací dostává práce s informacemi zprostředkovaný, dvojestupňový charakter. Pravidelné využívání sekundárních informací šetří uživateli čas, zvyšuje jeho celkovou informovanost a zkvalitňuje řešení jeho problémů.

### **3.3.5. Informační potřeba**

Každá z lidských činností vyžaduje informace. „Pokud život probíhá ve společenství, pak výrazně roste potřeba přenosu informací v prostoru a čase.“<sup>59</sup> Rauch pokládá vznik měst za mezník ve vývoji lidských informačních potřeb. Ve městech se rozvíjí vzdělání, vznikají školy, knihovny, dochází tu ke specializaci řemesel, atd. Každá z výše uvedených i dalších činností vyžaduje co nejvíce přesných, úplných a aktuálních informací. Na obr. č. 7 jsou zachyceny hlavní faktory ovlivňující růst informačních potřeb.

---

<sup>59</sup> Rauch, Jan. *Metody zpracování informací – informační zdroje a služby*. Praha: VŠE, 1998. ISBN 80-7079-353-8. s. 9.

Růst společnosti -----	složitost administrativy	—————→
Sociální diferenciacce-----	zájmy skupin	—————→ I
	-politická angažovanost	—————→ N
Technologická inovace -----	potřeby tvůrců	—————→ F
	-nové výrobky a procesy	—————→ O
	-nová povolání a dovednosti	—————→ R
	-více volného času -----osobní zájmy	—————→ M
	-vývoj dopravy	—————→ A
	- objevy	—————→ Č
	- obchod – nové výrobky	—————→ N
	- cestování a kulturní kontakty	—————→ Í
	-nové komunikační a informační kanály	—————→
Růst vzdělání	-potřeby učitelů a žáků	—————→ P
	-věda, výzkum	—————→ O
	- potřeby výzkumníků	—————→ T
	- nové znalosti	—————→ Ř
	-růst schopností učit se a přizpůsobovat se	—————→ E
Delší život-----	delší a rozmanitější kariéra <sup>60</sup>	—————→ B
Sociální služby-----	potřeby organizací a klientů	—————→ Y

Obr. č. 7: Faktory ovlivňující růst informačních potřeb.<sup>61</sup>

Informační potřeby jsou ovlivňovány celou řadou skutečností a vnějších či vnitřních faktorů. Vnějšími faktory mohou být např. tlaky na větší objem informací, vnitřní faktory jsou pak takové, které se týkají jedince samotného. Odborné znalosti uživatele, jeho temperament, časové podmínky, dostupnost informačních systémů a požadovaných informací modifikují informační potřeby velmi podstatným způsobem. Dva řešitelé téhož úkolu mohou mít velmi rozdílné informační potřeby. Uspokojování informačních potřeb uživatelů tvoří takový soubor informací, které mají následující vlastnosti:

- **novost a aktuálnost**
- **relevanci a pertinenci**
- **spolehlivost**
- **srozumitelnost**
- **rozsahovou úměrnost**

<sup>60</sup> Je prokázáno, že mnozí zaměstnanci mění dvakrát až třikrát za život profesní zaměření.

<sup>61</sup> Rauch, Jan. *Metody zpracování informací – informační zdroje a služby*. Praha: VŠE, 1998. ISBN 80-7079-353-8. s. 9.



- **odbornost**
- **přesnost** poskytovaných informací
- **formu** zpřístupňování informací (Internet, e-mail, telefonát, osobní pohovor)
- **průběžnost informování**

Vitální funkcí informace je uspokojení informačních potřeb. Uživatelé dnes usilují především o to, mít k dispozici informace vysoké kvality, které plně uspokojí jejich potřeby. Správné informace ve správný čas správnému uživateli, to je podstata úkolu, který vyžaduje aktivní součinnost tvůrců a uživatelů informací. Kdo potřebné informace v požadovaném čase a místě nemá, může se dostat do výrazných potíží. V tomto smyslu se hovoří o kritických informačních potřebách, které „vymezují nezbytné potřeby každého jedince pro zajištění jeho úspěšné činnosti.“<sup>62</sup>

Jestliže informací rozumíme data, kterým jejich uživatel v procesu interpretace přisuzuje určitý význam, pak „v souladu se svou subjektivní informační potřebou uživatel identifikuje vhodná data, která svým obsahem jeho nárokům odpovídají. Využití informací pro zajištění informační potřeby vyžaduje od uživatele určitou kvalifikaci (určité znalosti). Ta spočívá v umění rozpoznat, že data mají potřebný informační obsah, a v umění extrahovat ho z nich.“<sup>63</sup> S kvalifikací je těsně spjata tvořivost. Pokud jsme schopni zabezpečit všechny informace, pak podíl tvořivosti klesá. Tvořivost naopak nastupuje v nestandardních situacích, kdy se objevují nové informace, definují se nové informační vazby nebo se ty staré (informační vazby) naplňují jiným informačním obsahem.

Informační potřeby lze dělit podle různých hledisek.

- *individuální* - potřeby konkrétního uživatele.
- *skupinové* - nejsou jen prostou sumou individuálních potřeb.

Skupinové potřeby se formují v souladu s cíli a činnostmi dané

<sup>62</sup> Vodáček, Leo; Rosický, Antonín. *Informační management. Pojetí, poslání a aplikace*. Praha: Management Press, 1997. ISBN 80-85943-35-2. s. 13.

<sup>63</sup> Vodáček, Leo; Vodáčková Olga. *Management. Teorie a praxe v informační společnosti*. Praha: Management Press, 1999. ISBN 80-85943-94-8. s. 33.

skupiny. Jejich obsah je závislý na velikosti skupiny, jejím složení apod.

Individuální i skupinové informační potřeby se mohou shodovat, ale většinou mají samostatný charakter. Platí však, že skupina je většinou schopna lépe vyjadřovat objektivní tendence, proto mívají skupinové informační potřeby objektivnější charakter.

Sadílková<sup>64</sup> rozděluje informační potřeby na:

- *subjektivní*, kdy každý uživatel sám rozhoduje o tom, jaké informace potřebuje a jak s nimi konkrétně naloží
- *objektivní*, vznikají nezávisle na uživateli, jsou souhrnem objektivně platných poznatků

Dále lze informační potřeby dělit na:

- *technologické* (kde je třeba znát co a jak dělat)
- *dynamické* (je třeba znát kdy to dělat)
- *ekonomické* (je třeba znát za kolik, jak efektivně, za jak dlouho)

Černohorská<sup>65</sup> vymezuje následující dělení informačních potřeb:

- *osobní* neboli informace každodenní, všedního dne - informace potřebné k řešení každodenních problémů. Tyto informace by měly především zajišťovat knihovny, informační instituce, informační centra apod.
- *profesní* – informace potřebné k plnění pracovních úkolů<sup>66</sup>

Informační potřeby mohou být také:

- *vyjádřené*, které se následně stávají informačními požadavky
- *nevyjádřené* - uživatel si jich je sice vědom, ale z různých důvodů (nízká motivace, psychologické zábrany) se je nerozhodne uspokojit

---

<sup>64</sup> Sadílková, Kateřina. *Zabezpečení informačních potřeb v rámci firmy ABF*. Praha, 1999. 117 s. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví.

<sup>65</sup> Černohorská, Simona. *Informační potřeby a zdroje průmyslového oboru na příkladu pivovarnictví: s důrazem na informační potřeby českých uživatelů*. Praha, 2002. 111 s. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví.

<sup>66</sup> V našem případě bychom měli uvést potřeby studijní, neboť se v průzkumech jedná o informační potřeby studentů.

- *spící* - uživatel si často svou informační potřebu neuvědomuje, ale díky vyjádření jiné informační potřeby mu ji informační pracovník může odhalit

Jedním z nejdůležitějších článků každého informačního řetězce je uživatel, který hraje zásadní roli v informačním systému. Uživatel ovlivňuje komunikační proces svými informačními potřebami a informačními požadavky. Teorie informačních potřeb se opírá o obecnou teorii potřeb. Jedinečnost člověka je chápána jako samostatný systém biologický, psychologický, sociální i informační. Má-li informační systém fungovat efektivně, musí respektovat v první řadě informační potřeby uživatele. Identifikace a poznání různých druhů informačních potřeb je nezbytným předpokladem k jejich úspěšnému uspokojení. „Činnost informačního pracovníka tedy nutně předpokládá alespoň základní psychologické znalosti a povědomí o obecných zákonitostech motivů a potřeb.“<sup>67</sup> Jejich uplatnění v praxi vyžaduje umění psychologicky vhodného jednání s uživateli. S jednáním uživatelů informací souvisí také informační etika, a proto se můžeme v následujícím odstavci nad ní zamyslet.

Janoš<sup>68</sup> ve své práci zdůrazňuje potřebu a význam informační etiky pro osoby pracující ve sféře informací a skupin informačních pracovníků. Informační etika pozitivně působí na kvalitu informačních služeb, na celou informační společnost, i na zlepšení přístupu v zacházení s informacemi. Každý uživatel má právo na pomoc informační instituce, jestliže se na ni obrátí. Uživatel má být respektován pokud jde o rozsah, stáří, prezentaci informací apod. Uživatel má právo být pravdivě informován, a ti, kteří mu pomáhají, jsou zodpovědní, že toto právo správně naplní. Uživatelé jsou si rovni v nárocích na služby informačních institucí. Povinností těchto institucí je v potřebném rozsahu jejich informační potřeby uspokojovat. Uživateli je proto nutné se věnovat, a především zjistit, jaké potřeby, zkušenosti a motivy

---

<sup>67</sup> Tučková, Jitka. *Informační potřeby a průzkumy uživatelů: metodika a současné trendy*. Praha, 2003. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví 2003. s. 2.

<sup>68</sup> Janoš, Karel. *Informační etika*. Praha: Česká informační společnost, 1993. 134 s.

ho charakterizují. Každá teorie však zůstane pouhou teorií, pokud ji neužívá obratný manažer schopný pochopit potřeby lidí, které je motivují.

### 3.3.5.1. Potřeba

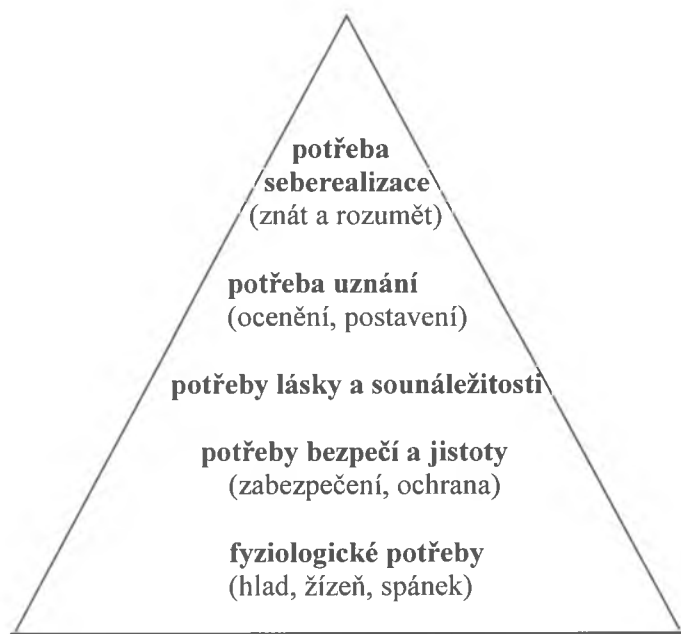
**Potřeba** je obecně charakterizována jako nutnost organismu něco získat nebo něčeho se zbavit. V teorii osobnosti A. Maslowa jsou základní lidské potřeby:

- *fyziologické* - potrava, voda, nepřítomnost bolesti, ...
- *psychologické* - pocit bezpečí, lásky, sebeúcty, ...

Teprve po jejich naplnění přicházejí v úvahu potřeby vyšší, tzv. metapotřeby.

#### **Maslowa teorie hierarchie potřeb**

Americký psycholog A. Maslow vytvořil teorii lidské motivace založenou na hierarchii lidských potřeb. Chápal člověka jako psychologický organismus, který se snaží uspokojit své životní potřeby. Tyto potřeby se neuspokojují na stejné úrovni, ale mají různý význam, viz. obr. č. 8:



Obr. č. 8: Hierarchie a rozsah lidských potřeb (podle Maslowa).

Maslowa pyramida potřeb ukazuje systémově uspořádaný přehled lidských potřeb. Jsou v něm zastoupeny potřeby primární, s nimiž se člověk rodí. Potřeby sekundární se v průběhu utváření jedince vyvíjejí na základě potřeb primárních. Pyramida má pět úrovní, kde při přechodu z jedné motivační úrovně do druhé (vyšší) je třeba uspokojit potřeby nižší úrovně. Pokud nejsou alespoň do jisté míry uspokojeny potřeby nižší, nedochází k uspokojování potřeb vyšších. Zatímco u potřeb fyziologických je naučen způsob jejich uspokojování, potřeby vyšší jsou výsledkem učení a mohou být málo rozvinuty či chybět. „Na vrcholu jeho hodnotové pyramidy je lidská touha stát se vším, k čemu má člověk schopnosti a vlohy.“<sup>69</sup>

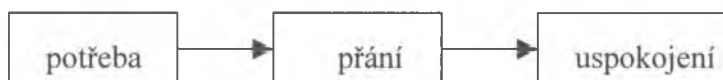
### 3.3.5.2. Motivace

Teorie potřeb úzce souvisí s teorií motivace. Motivace je chápána jako vnitřní dynamický proces, jako vnitřní pohnutka k jednání, tj. vnitřní popud, který působí směrem k vytyčenému cíli.

Motivaci ovlivňují podněty:

- *vnitřní*, vědomé, bezděčné, podvědomé - tzn. kritéria daná člověkem (osobní cíle, touha, životní zkušenosti)
- *vnější* - tzn. kritéria daná okolím (společnost, morální kodex, právní normy)

Šimková<sup>70</sup> chápe motivaci jako řetězec návazných reakcí. Pocit potřeby vyvolává chtění, které následně vyvolává napětí. Toto napětí způsobuje akci, která má za následek uspokojení.<sup>71</sup>



**Motiv** je vnitřní potřeba, síla, pohnutka nebo přání podněcující jednání člověka zaměřené na uspokojení určité potřeby. Navenek se projevuje jako důvod k jednání, tzn., že člověk jedná na základě motivů. Proto lze

<sup>69</sup> Hartl, Pavel. *Pedagogická psychologie pro personalisty*. Praha: DeskTop Publishing UK FF, 2000. s. 21.

<sup>70</sup> Šimková, Eva. *Základy managementu a marketingu pro neziskové organizace*. Hradec Králové: GAUDEAMUS, 2004. 120 s. ISBN 80-7041-906-7.

<sup>71</sup> Uvedený řetězec je záležitost značně složitá a v praxi neprobíhá vždy tak jednoduchým způsobem.

i potřeby považovat za motivy. Motivy bývají různě klasifikovány, nejčastěji v souvislosti s dělením potřeb. Informačním motivem je kterýkoli vědomý či nevědomý popud, který podněcuje, vyvolává a udržuje určité informační chování člověka a reguluje směr a intenzitu tohoto chování.

### **3.4. Příklad průzkumu informačních potřeb zahraničních studentů programu ECES na FF UK**

V únoru roku 2005 jsme realizovali vlastní průzkum informačních potřeb zahraničních (převážně amerických) studentů Filozofické fakulty studujících anglický semestrální program East and Central European Study Program (dále ECES).<sup>72</sup> Hlavním cílem bylo zmapovat, zjistit a identifikovat jejich informační potřeby. Doplňkem celého průzkumu bylo také zjistit ohlasy na informační služby v České republice a na FF, a srovnání informačních služeb s vybranými univerzitami v USA.

Šetření bylo rozděleno na kombinaci tří metod. Písemné dotazování formou dotazníků, zasílání dotazníků e-mailem a osobní interview se studenty.

Dotazník<sup>73</sup> obsahoval celkem 25 otázek. Při jeho sestavování jsme dbali na to, aby úvodní část dotazníku charakterizovala respondenty. Odpovědi na otázky 1-8 rozdělují respondenty podle věku, délky pobytu, formy ubytování apod., a následně podle potřeby je lze srovnávat. Zbývající otázky 9-25 se již týkají otázek směřující k zjištění informačních potřeb. Přímým dotazováním tak byly zjištěny názory respondentů např. na problematiku každodenních a odborných potřeb informací, využívání Internetu, knihoven a služeb Informačně-poradenského centra UK.<sup>74</sup> Do této části jsme zařadili šest otevřených otázek, kde měli respondenti možnost rozsáhlejšího, volného vyjádření. Tyto otázky jsme však volili opatrně. Jejich kvantitativní zpracování je velmi obtížné a vyplňování dotazníku může respondenty znechutit a učinit ho zdlouhavým. Následně jsme dotazník po odborné konzultaci s rodilým mluvčím přeložili do angličtiny.

---

<sup>72</sup> Charakteristika programu ECES je uvedena v Příloze C.

<sup>73</sup> Dotazníky, česká i anglická verze, jsou přiloženy v Příloze A.

<sup>74</sup> Charakteristika Informačně-poradenského centra UK je uvedena v Příloze B.

Pro zvýšení návratnosti jsme převážnou většinu dotazníků respondentům osobně distribuovali. Sběr dat probíhal následujícím způsobem. Respondenti byli v době přestávky jejich výuky shromážděni v jedné místnosti, kde obdrželi dotazníky a na místě je vyplnili. Byla jsem vždy osobně přítomna, abych mohla pomáhat při objasnění některých údajů. Před rozdáním dotazníkových archů jsme respondenty informovali o cíli informačního průzkumu a seznámili je s jeho metodikou. Snahou bylo maximálně studenty zainteresovat do průběhu průzkumu, např. sdělením, že získané výsledky budeme aplikovat v naší další činnosti a tím přispějeme ke zkvalitnění informačních služeb.

Důležitou poznámkou před rozdáním dotazníků bylo ujištění, že vyplnění celého dotazníku netrvá déle než 15 minut. Poté již následovalo předložení dotazníků, jejich vyplnění, odpovědi na případné dotazy ohledně nejasností s vyplňováním a následný sběr dotazníků. Celou akci jsme několikrát opakovali, abychom shromáždili konečný a dostatečný počet dotazníků.

Celkem jsme mezi studenty rozdali 98 dotazníků. Vyplněno a vráceno jich bylo všech 98. Po e-mailu jsme dotazníky rozeslali na 30 adres, vrátilo se 14 odpovědí. Návratnost elektronicky rozeslaných dotazníků byla středně vysoká – 46,6 %.<sup>75</sup> Celkem jsme shromáždili 112 dotazníků.

Vyplněné dotazníky rozeslané v elektronické podobě jsme vytiskli a zahrnuli do dotazníků ručně vyplněných. Zpracování jednotlivých odpovědí probíhalo formou třídění formulářů podle jednotlivých otázek. Následně jsme zaznamenávali údaje, u otevřených otázek jsme jednotlivé odpovědi zapisovali. Vzhledem k tomu, že zpracování údajů probíhalo ručně a počet dotazníků byl vysoký, byla tato práce náročná a zdlouhavá. Přispěl k tomu také fakt, že jsme jednotlivé odpovědi na otevřené otázky překládali z angličtiny do češtiny.

V následující kapitole uvádíme výsledky, které průzkum přinesl.

---

<sup>75</sup> Návratnost 50-60% představuje již vysokou návratnost.

### 3.4.1. Výsledky šetření

1.	ženy	62	55.4 %
	muži	50	44.6 %
2. Věk			
	ženy 18-20	33	29.4 %
	21-25	27	24.2 %
	31-35	0	0
	starší	2	1.8 %
	muži 18-20	15	13.3 %
	21-25	34	30.4 %
	31-35	0	0
	starší	1	0.9 %
3. Národnost			
	USA	95	84.9 %
	Kanada	8	7.2 %
	Mexiko	2	1.7 %
	Evropa	5	4.6 %
	jiné	2	1.8 %
4. Délka Vašeho studijního pobytu v Praze			
	1 semestr	93	83.1 %
	1 rok	17	15.2 %
	delší	2	1.7 %
5. Studujete v tuto dobu v ČR nebo jste už pobyt absolvovali?			
	studuje v ČR	99	88.4 %
	absolvent	13	11.6 %
6. Znalost češtiny			
	žádná	19	17.0 %
	začátečník	82	73.1 %



mírně pokročilý	8	7.2 %
pokročilý	3	2.7 %

#### 7. Váš odborný studijní zájem (můžete uvést více alternativ)

český jazyk	15	13.3 %
<b>politika</b>	<b>57</b>	<b>50.9 %</b>
historie	42	37.5 %
umění	29	25.6 %
literatura	16	14.2 %
další jazyk – němčina	1	0.9 %
sociologie	22	19.6 %
psychologie	16	14.2 %
další obory: mezinárodní studia	6	5.4 %
ekonomie	5	4.6 %
knihovnictví	3	2.7 %
komunikace	3	2.7 %
mezinárodní obchod	2	1.8 %
právo	2	1.8 %
kriminologie		
česká kultura		
pedagogika		
film		
hudba		
grafický design		

#### 8. Ubytování v ČR

<b>kolej</b>	<b>93</b>	<b>83.1 %</b>
soukromí, podnájem	17	15.1 %
v české rodině	1	0.9 %
jinde	1	0.9 %

#### 9. Vaše spokojenost s ubytováním v ČR.

Kolej: velmi spokojen	18	16.2 %
<b>spokojen</b>	<b>59</b>	<b>52.7 %</b>

	nespokojen	16	14.3 %
Soukromí :	velmi spokojen	11	9.8 %
	spokojen	6	5.4 %
Jinde:	velmi spokojen	1	0.9 %

#### 10. Kde získáváte každodenní informace? (můžete uvést více alternativ)

<b>Internet</b>		<b>101</b>	<b>90.2 %</b>
na UK FF		21	18.7 %
od známých		52	46.4 %
televize		6	5.4 %
noviny		34	30.4 %
české úřady		2	1.8 %
ambasády		2	1.8 %
další – rádio, rodina, kolej		3	2.7 %

#### 11. Kde získáváte odborné informace? (můžete uvést více alternativ)

<b>Internet</b>		<b>108</b>	<b>96.4 %</b>
ústní informace	- zahraniční oddělení FF	26	23.2 %
	- konzultace s učitelem	16	14.3 %
	- od známých	39	34.8 %
tištěné materiály			
	- příručky	12	10.7 %
	- noviny	26	23.2 %
	- slovníky	11	9.8 %
	- nástěnky	33	29.5 %
	- časopisy	19	17.0 %
	- knihy	28	25.0 %
	- encyklopedie	5	4.6 %
jinde – e-mail		3	2.7 %

#### 12. Které knihovny navštěvujete? (můžete uvést více alternativ)

<b>na UK FF</b>		<b>46</b>	<b>63.8 %</b>
Národní knihovna		22	30.5 %
jiné: TGM, Městská knihovna		4	5.7 %

### 13. Jak často knihovny navštěvujete?

častěji než 1x týdně	3	2.7 %
1x týdně	25	22.3 %
1x měsíčně	23	20.5 %
1x za semestr	21	18.8 %
<b>vůbec</b>	<b>40</b>	<b>35.7 %</b>

### 14. Jak často navštěvujete Informačně-poradenské centrum v Celetné?

častěji než 1x týdně	0	
1x týdně	2	1.8 %
1x měsíčně	13	11.6 %
1x za semestr	18	16.0 %
<b>vůbec</b>	<b>79</b>	<b>70.6 %</b>

### 15. Jaké typy informací a služeb využíváte v Informačně-poradenském centru v Celetné? Uveďte:

- 79 studentů (70.6 %) uvedlo, že nevědí, kde centrum je a co nabízí  
Jednotlivci odpovídali takto:
- použití počítačů
- Internet
- možnost tisku
- zařízení ISIC karty
- zařízení studentské karty UK
- informace o prodeji vstupenek
- informace o cestování
- dotazy ohledně směru cesty, adresy
- informace o tom, co má student dělat, když je okraden a přijde o osobní doklady

### 16. Jaké typy informací úplně postrádáte? Uveďte:

- 69 studentů nevedlo nic  
Jednotlivci odpovídali takto:
- více informací, kde by se mohli studenti scházet, shromažďovat a studovat

- informace o tom, jaké existují české studentské skupiny a zda by zahraniční studenti participovali na jejich aktivitách
- informace o možnostech integrace mezi české studenty a možnosti společné aktivity
- možnosti tisku z počítače
- lokalizace určitých budov a objektů v Praze
- informace o fungování zdravotního pojištění a zdravotních zařízeních s možností domluvy v anglickém jazyce
- jak přijít do styku s českou kulturou, jak se do kultury více ponořit
- studenti vyžadují více informací o cestování mimo Prahu
- mít k dispozici více anglických brožur o cestování. Studenti uvedli, že je české cestovní agentury moc nenabízí, a tak Internet se zdá jako jediný zdroj, kde takové informace hledat
- potřebují více informací o knihovnách, kde jsou lokalizovány, jak je používat, jak do nich získat vstup
- snadnější způsoby, jak získat anglické knihy a učebnice
- časté stížnosti se týkaly Informačně-poradenského centra v Celetné, studenti nebyli o centru vůbec informováni, potřebují informace, jaké služby centrum nabízí a poskytuje

**17. Jaké typy informací na Internetu převážně vyhledáváte? (můžete uvést více alternativ)**

studijní	56	50.0 %
profesní	24	21.4 %
každodenní	76	67.9 %
<b>zájmové</b>	<b>94</b>	<b>83.9 %</b>
jiné - světové zprávy a události ze světa		
- zprávy z USA		
- cestovní plány, počasí	12	10.7 %

**18. Jak často během Vašeho pobytu vyhledáváte informace na Internetu?**

<b>denně</b>	<b>91</b>	<b>81.2 %</b>
2x týdně	20	17.8 %
méně než 1x týdně	1	0.9 %

### 19. Vaše spokojenost s informačními službami v ČR?

velmi spokojen	17	15.1 %
<b>spokojen</b>	<b>74</b>	<b>66.1 %</b>
nespokojen	21	18.8 %

### 20. Vaše spokojenost s informačními službami na UK FF?

velmi spokojen	8	7.1 %
<b>spokojen</b>	<b>80</b>	<b>71.5 %</b>
nespokojen	24	21.4 %

### 21. Uved'te, proč nejste s informačními službami spokojeni.

- 61 studentů nevedlo nic

Jednotlivci odpovídali takto:

- nízká kvalita s on-line registrací
- málo otevíracích hodin na zahraničním oddělení FF
- některé důležité informace jsou studentům podávány pozdě
- nedostatek komunikace se studenty
- studenti chtějí více osobní interakce
- při zahájení nebylo studentům sděleno vše potřebné
- nedostatek počítačových laboratoří na FF, často jsou přeplněné, studenti musí čekat
- knihkupectví nenabízejí anglické knihy potřebné pro výuku
- studenti často neví, kde jsou nástěnky s informacemi
- studenti by uvítali existenci centrální knihovny Univerzity Karlovy. Knihovny na FF byly v době letních prázdnin zavřené a studenti je nemohli používat
- na FF chybí anglické brožury o kulturním dění, o sportovních aktivitách, o dění na fakultě, o akcích s českými studenty

### 22. Uved'te vlastní náměty na zlepšení informačních služeb.

- zvýšit počet zdrojů o nabízených informacích v angličtině (např. informační průvodci) a dát studentům vědět, jak je využívat
- více informačních středisek k dispozici
- být se studenty více v komunikačním styku

- předem studentům ohlásit, že se vzhledem k omezenému počtu studentů ve třídě nemusejí do některých kurzů dostat
- časté náměty se týkaly ubytování na kolejích, kde studenti postrádají anglické noviny a časopisy
- na FF i na koleji více anglických vývěsných tabulí s informacemi ohledně zábavy, kin, společných akcí s českými studenty
- založit on-line forum pro studenty, kde by si mohli předávat důležité zprávy a informace
- při příjezdu dát studentům seznam knihoven, kaváren, restaurací a uvést jejich adresu, aby je nemuseli hledat sami
- studenty seznámit s budovou FF, poskytnout informace, kde se vše nachází a jak věci fungují
- více počítačů na FF, často se musí dlouho na volný počítač čekat
- veřejné počítače na koleji
- mít na UK jednu lokaci, kam by student přišel a všechny informace se dozvěděl
- mít dispozici vhodné informace dříve (před příjezdem do ČR), aby se podle nich mohli studenti zařídit
- inzerovat více informací v angličtině s cestovními typy: levné letenky, autobusy, vlaky, ubytování apod.
- více přehledů, seznamů a webových stránek s nejnovějšími informacemi
- anglicky mluvící rádio vysílané z Prahy

**23. Uvažovali byste o opakování Vašeho studijního pobytu na UK FF nebo na jiné fakultě?**

<i>ano</i>	<b>96</b>	<b>85.7 %</b>
ne	13	11.6 %
na jiné fakultě: FAMU, VŠE, Lékařská fakulta	3	2.7 %

**24. Co Vás během studijního pobytu mile překvapilo?**

- časté odpovědi se týkaly spokojeností s vysokou kvalitou vyučujících, jejich osobní vztahy se studenty
- mile studenty překvapila budova FF

- spokojenost se zaměstnanci zahraničního oddělení, jejich vstřícnost, kvalita poskytovaných informačních služeb
- pestrý a zajímavý výběr nabízených kurzů
- malé počty studentů ve třídách
- pestrý výběr nabízených výletů po České republice s kvalifikovanými průvodci
- Praha, kulturní bohatství, kulturní vyžití, pestrost a dostatek nabízených aktivit, možnost být uprostřed dění
- možnosti cestovat po České republice
- lokalita České republiky umožňující snadno cestovat do zahraničí
- velká americká komunita žijící v Praze
- lidé na ulicích jsou milí a příjemní
- pražská veřejná doprava a snadná dostupnost po celém městě
- část studentů je spokojena s ubytováním a možností přístupu k Internetu přímo na koleji
- volný páteční den bez výuky, což umožňuje studentům cestovat
- nalezení mnoha dobrých kamarádů

## **25. Co Vás během studijního pobytu zklamalo?**

- nejčastější stížnosti se týkají on-line registrací do jednotlivých kurzů, zmatky a dezorganizace se zápisem, mnohé kurzy byly již přeplněné
- časté stížnosti ohledně kolejí, tvrdé postele, špatná kvalita praček, velká vzdálenost od centra a od školy, nesnadné dorozumívání s personálem kolejí
- nedostatek interakce s českými studenty
- nedostatek místa ve třídách, ne každý se může dostat do kurzů
- nedostatek sekcí pro populární kurzy
- velikost tříd, vysoké procento studentů k vyučujícím
- některé kurzy probíhaly striktně formou přednášky, ve výuce nedostatek komunikace a živé diskuse jak mezi studenty navzájem, tak mezi studenty a vyučujícími
- nedostatek anglických knih potřebných pro výuku
- nedostatek sportovního vyžití v Praze
- nebyla předem žádná diskuse o kulturním šoku a přizpůsobení v ČR

- málo volných míst na výletech (pouze jeden autobus pro mnoho zájemců)
- jazyková bariéra, častým zklamáním byla nemožnost praktikovat a komunikovat v češtině. Čeština je těžká a úvodní 14-ti denní intenzivní kurz nestačí na to, aby studentům pomohl v každodenním životě v dostatečném dorozumění
- nemožnost studovat s českými studenty
- studenti si stěžují na chování některých spolužáků, jsou drzí a arogantní k českým vyučujícím. Na FF studuje málo starších studentů. Vyskytla se několikrát i poznámka, že mnoho studentů je mentálně nezralých studovat v cizí zemi<sup>76</sup>
- turisté, počasí, lidé se neusmívají
- jeden semestr je příliš krátká doba na to, aby byl studijní pobyt užitečný

### **3.4.2. Srovnání informačních služeb na FF s vybranými univerzitami USA - doplňující otázka**

Při tvorbě dotazníku jsme uvažovali nad problémem, zda do něho zařadit otázku týkající se srovnání informačních služeb na FF s domovskou univerzitou v USA. Vzhledem k tomu, že dotazník již obsahoval šest otevřených otázek a vyplňování by pro studenty bylo náročné, rozhodli jsme se toto srovnání zahrnout jako doplňující otázku.

#### **Srovnejte informační služby na FF s Vaší univerzitou v USA.**

Formou osobního interview s 10 studenty jsme zjistili následující závěry. Abychom se ve výpovědích neopakovali, uveďme si nejdříve obecnou charakteristiku většiny amerických univerzit, která z odpovědí studentů vyplynula:

#### **Knihovny**

- většina amerických univerzit vlastní kvalitní knihovnu. Málokterá knihovna má ve všech oborech špičkovou kvalitu. Pro většinu knihoven platí, že jsou oborové. Často se univerzitní knihovna

---

<sup>76</sup> Z průzkumu vyplynulo, že 42% studentů je ve věku 18-20 let a pouze 3 studenti jsou starší 35 let.



soustředí pouze na jeden obor, ve kterém je naprosto špičková. Knihovna sice může být největší v USA, ale to neznamená, že je nejobsáhlejší a nejkvalitnější.

### **Kampus**

- univerzity jsou ve většině případů lokalizovány dále od centra a tvoří jeden celek (uprostřed park a kolem jsou budovy), všechno je na jednom místě pohromadě: univerzitní budovy, koleje, menzy, knihovna, sportovní zařízení atd.

### **Zahraniční oddělení**

- je rozsáhlé pracoviště o více místnostech. Při vstupu je tam pracovník, který pracuje na recepci, usazuje hosty, zároveň přepojuje telefony na ostatní pracovníky oddělení. Přístupnost na oddělení je kdykoliv během pracovní doby. Na většině univerzit je zahraniční oddělení rozděleno na Study Abroad (vyjíždějící studenti do zahraničí) a International Office (přijíždějící studenti ze zahraničí).

Studenti odpovídali takto a s FF srovnávali následující americké univerzity:

### **The University of Texas in Austin (UT):**

- na UT je méně problémů s počítači a s jejich připojením. Studenti mohou vzít notebook a prakticky se kdekoliv na univerzitě připojit: v učebnách, v počítačových místnostech a laboratořích, na koleji, v pokoji atd.
- všechny potřebné a nutné informace o studiu jsou přístupné na webových stránkách univerzity (seznam předmětů, informace o studentových známkách, změny ohledně předmětů atp.)
- velká výhoda spočívá s tom, že bezpečnost počítačů na UT je dána především zálohováním dat a neomezováním možností, jako na FF.
- situace s počítači je nesrovnatelná. Na FF jsou všude hesla, student s notebooky prakticky nikam nemůže, všechny služby mimo web jsou zakázány
- na UT je obrovská, velice kvalitní a dobře organizovaná knihovna. Specializuje se na slovanská studia a středoamerická studia. Jako celek

nevybočuje z dobrých amerických univerzitních knihoven, určitě patří mezi prvních 50 nejlepších knihoven

### **New York University (NYU)**

- univerzita je přímo v centru, nemá univerzitní kampus, k dispozici je málo kolejí. Dobře jsou tu zavedené ubytovací služby pro studenty, univerzita je napojena na realitní agenty, zvykem studentů je pronajímat si byty po celém městě.
- knihovna NYU má 7 pater, otevřeno každý den v týdnu do pozdních nočních hodin. Má volný přístup k fondům. Přes zkouškové období jsou otevírací hodiny rozšířeny. Pracují tu školení knihovníci, kteří slouží k profesionální práci a umí téměř se vším poradit. Je tu zaměstnáno mnoho studentů jako pomocná pracovní síla. Knihovna obsahuje časopisy ze všech oborů světa, celé jedno patro je věnováno časopisům.
- počítače jsou k dispozici všude po univerzitě: v knihovnách, v suterénech, ve studentském centru, na chodbách budov, nejsou tu fronty (každá budova má vlastní počítačovou laboratoř).
- univerzitní karta funguje na všechno, platí pro vstup do knihoven, do sportovních zařízení, na půjčení knih, přístup na počítače atd.

### **University of New Orleans (UNO):**

- z výpovědí zaznělo, že UNO se spoléhá na své webové stránky [www.uno.edu](http://www.uno.edu), které poskytují informace jak zahraničním, tak domácím studentům. Jsou tu informace o fakultách a katedrách, kontaktní informace na zaměstnance a studenty UNO, je tu odkaz „tento týden na UNO“ týkající se nejnovějších zpráv z univerzity s možností aktualizace každou minutu (např. pokud hrozí hurikán, objeví se informace o zrušení výuky, evakuaci apod.). Studenti zde naleznou službu WebStar, kde se mohou registrovat do předmětů, dozvědět se známky nebo informace o finanční podpoře. Další službou je Exchange (e-mail server).
- všichni studenti UNO, i zahraniční, automaticky získávají e-mailový účet. Univerzita tak může šířit informace individuálními nebo

hromadnými e-maily. Nedávný průzkum nicméně ukázal, že pouze 35% studentů (z 18.000) používá univerzitní e-mailový účet, většina studentů získává informace samostatně z webové stránky UNO.

- nejrychlejší a nejsnadnější způsob získávání informací na zahraničním oddělení FF i na UNO je přes Internet.
- informace jsou na UNO šířeny formou letáků nebo vývěsek po celé univerzitě. Všechny vyvěšené materiály musí být předem schváleny studentskou radou, aby se ochránila integrita univerzity.
- zahraniční studenti se mohou stát členy ISO (International Student Organization - [ISOatUNO@yahoogleroups.com](mailto:ISOatUNO@yahoogleroups.com)), kde mohou získat informace týkající se pouze zahraničních studentů. Další službou je [listserv@uno.edu](mailto:listserv@uno.edu), kde po nutné registraci na zahraničním oddělení získají informace např. o pronájmu bytu, prodeji aut, nábytku apod.

#### **American University, Washington, D.C. (AU):**

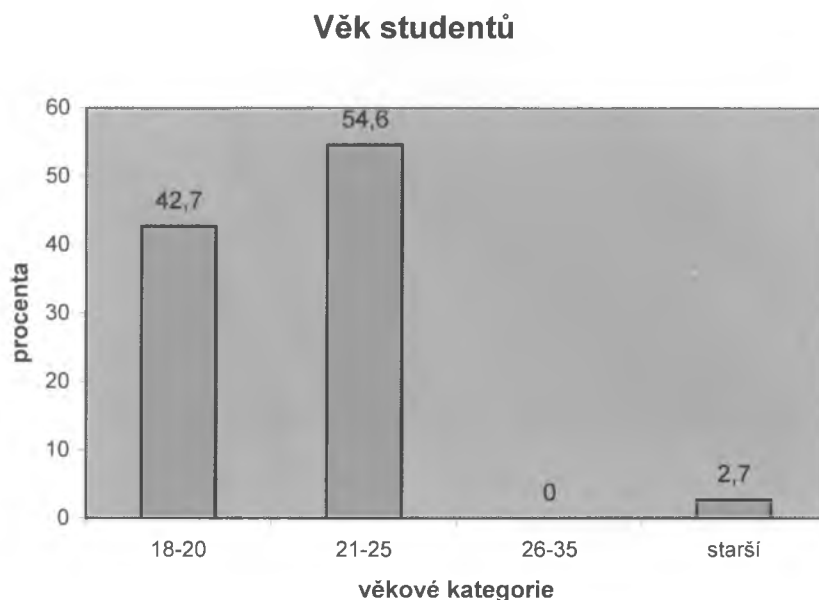
- neomezený přístup do počítačových laboratoří 24 hodin denně včetně víkendů.
- koleje jsou rozdělené na chlapecké a dívčí bez možnosti přístupu. Do pokoje si student musí pořídit a koupit vše, včetně ložního prádla, lampičky atd. Na většině univerzit existuje obchod, kde se dají tyto věci koupit. Připojení na Internet je po celé koleji. Často na univerzitách funguje bezdrátové připojení k Internetu, celý areál univerzity je tak pokryt. To je pro studenty velice pohodlné a výhodné. Mohou se na Internet připojit např. venku na lavičce, pokud je výuka v jedné budově a poté následuje přesun do druhé, odpadá tím nutnost přihlášení a odhlášení se.

#### **The George Washington University, Washington, D.C.**

- univerzita nemá kampus, je umístěna přímo ve středu města, proto musí být řádně zabezpečená. Každá budova je přísně střežená. Vzhledem k bezpečnostním opatřením je do budov univerzity a knihovny omezený přístup a dostanou se tam pouze její studenti (většina ostatních amerických knihoven je veřejně přístupná).

### 3.4.3. Interpretace výsledků

Otázky č.1 a 2 prokázaly, že na FF studují mladí a nezkušení lidé. Graf č.1 ukazuje, že téměř 43% zahraničních studentů programu ECES je mladších 20 let.



Graf č.1.

Z výsledků otázky č.3 vyplývá, že 85% studentů programu ECES pochází z USA.

83% studentů přijíždí pouze na jeden semestr, jak dokládá otázka č. 4. Zbývající část studentů si pobyt buď na místě prodlouží nebo přijíždí studovat na celý rok.

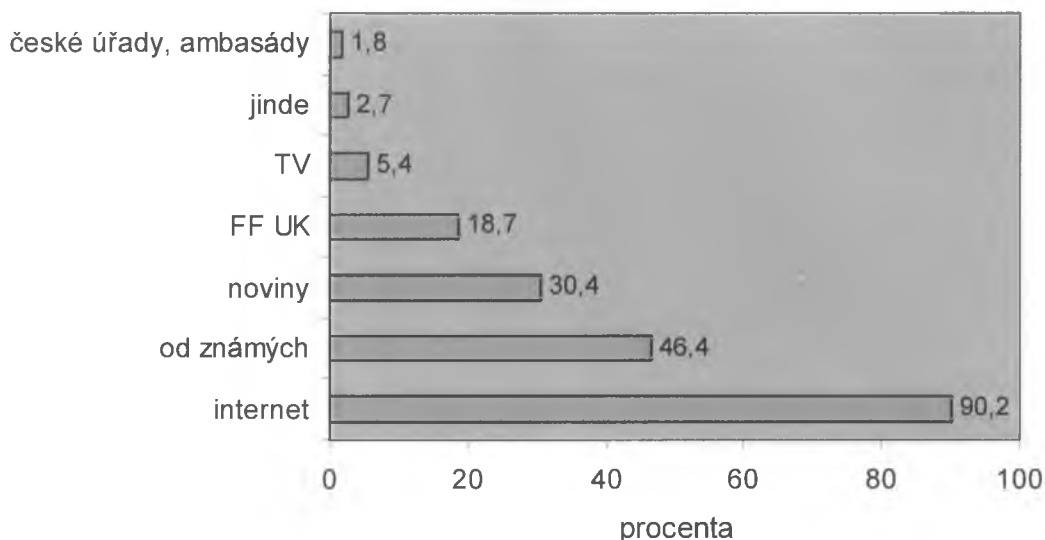
Vysoké procento neznalosti češtiny u otázky č. 6 prokazuje nedostatečnou jazykovou vybavenost studentů. Jak jsme dříve uvedli, neznalost jazyka je jednou z největších informačních bariér, která se u zahraničních studentů vyskytuje.

Ze studijních programů, které nabízíme, je největší zájem o politiku. Na dalším místě je historie, umění, sociologie, psychologie a literatura. Naopak čeština a další jazyky vykazují nejmenší zájem.

Výsledky otázek č. 8 a 9 prokazují vysoké procento spokojených nebo velmi spokojených studentů ubytovaných na koleji, konkrétně 69%. Ostatní studenti si hledají podnájem, popř. bydlí v české rodině.

Z otázek č. 10 a 11 se potvrdilo, že Internet je téměř stoprocentně všemi studenty využíván. Skoro polovina studentů získává každodenní informace od známých, viz. graf č.2:

### Kde získáváte každodenní informace

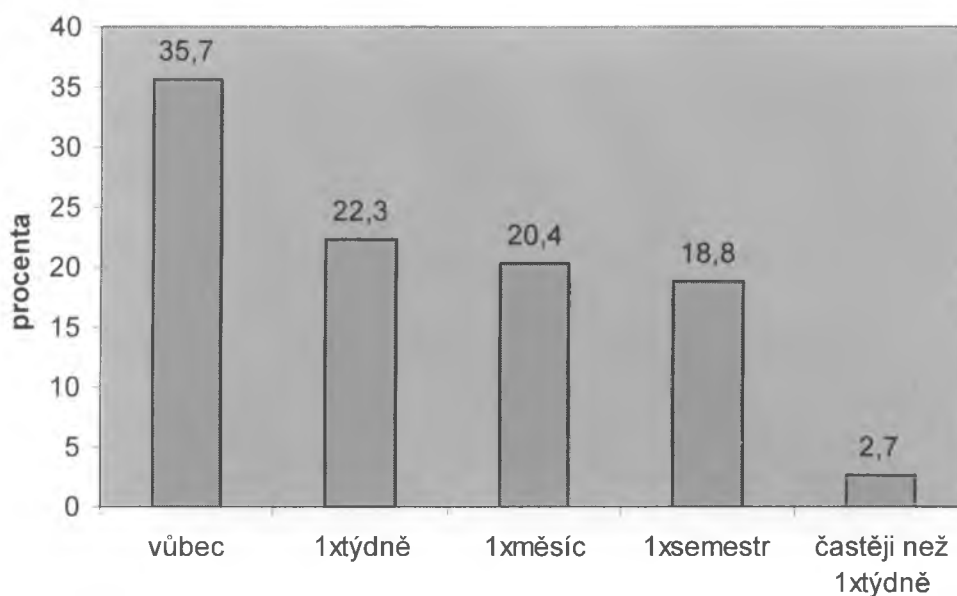


Graf č.2.

U otázky č.11 je překvapivé, že jako zdroj odborných informací mezi tištěnými materiály vyšly nástěnky na prvním místě.

Graf č.3 znázorňuje návštěvnost knihoven. Mnohé stížnosti studentů se týkaly situací s knihovnami (nejen na FF). Z výpovědí průzkumu vyplynulo, že studenti mnohdy netuší, že Národní knihovna obsahuje sekci anglické knihovny a samozřejmě se tu půjčuje literatura jak presenčně, tak absenčně. Univerzitní knihovny hrají v USA mimořádně důležitou úlohu a situace na FF není taková, abychom s ní mohli být spokojeni. ECES program má sice vlastní knihovnu, její vybavenost je však velice omezená. Převažuje tu anglická odborná literatura, odebíráme pouze jeden časopis, The Prague Post. Požadavek rozšíření fondu o další zahraniční tituly nejsou vzhledem k finančním nákladům a nedostatku prostoru v současné době možné. Situaci řešíme např. tím, že nakupujeme pouze několik titulů a od studentů žádáme, aby si knihy mezi sebou půjčovali.

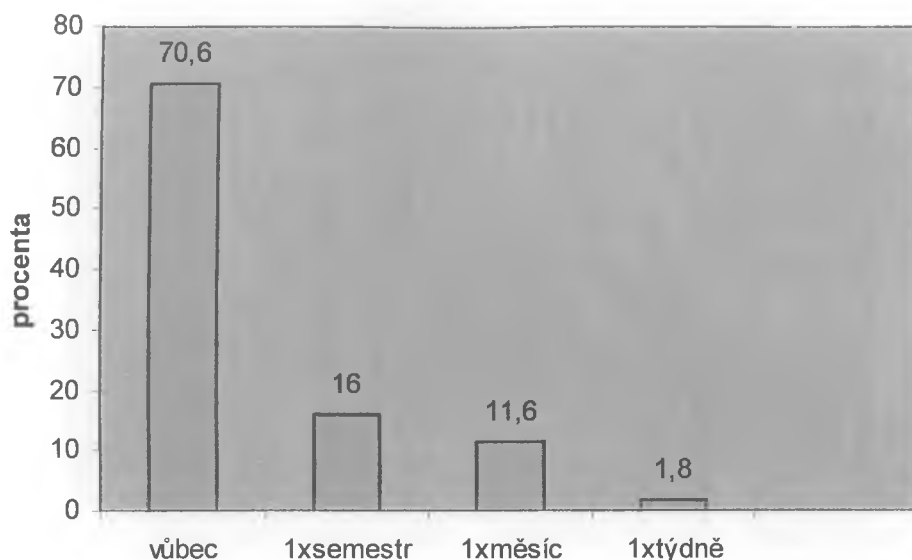
### Návštěvnost knihoven



Graf č.3.

Otázka č.14 prokázala velmi malé procento návštěvnosti Informačně-poradenského centra v Celetné. Z výpovědí studentů jsme zaznamenali časté stížnosti ohledně neinformovanosti o existenci centra. Z toho plyne důležitý závěr: je nutné Informačně-poradenské centrum v Celetné na FF propagovat a uvést ho mezi studenty do povědomí. Je alarmující, když 70% studentů nemá o centru žádné informace a neví, jaké služby nabízí a poskytuje, viz. graf č.4:

### Jak často navštěvujete Informačně-poradenské centrum v Celetné.



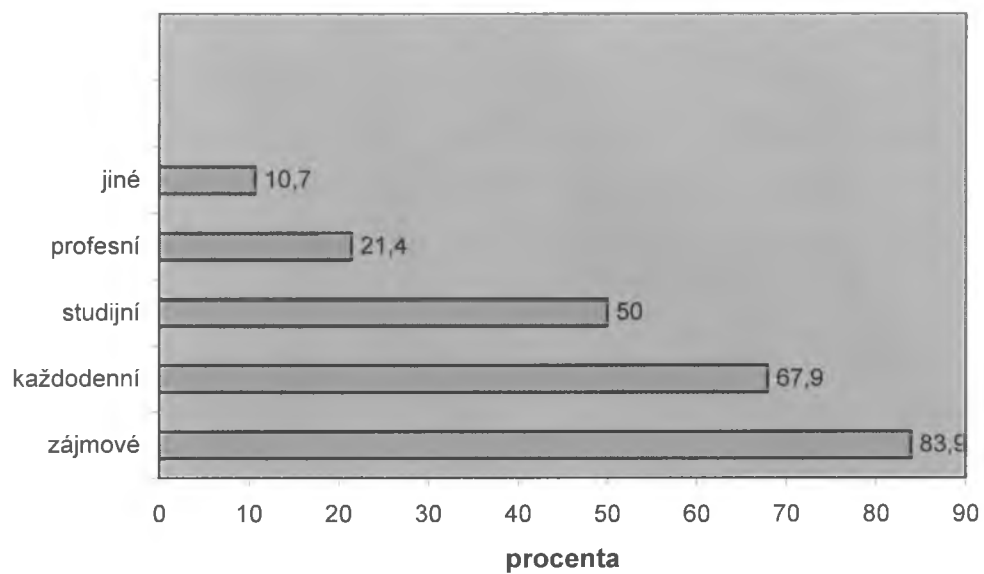
Graf č.4.

U otázek č. 15, 16, 21 si můžeme povšimnout, jaké nevýhody vyplývají použitím metody šetření formou dotazníku. I když návratnost dotazníků byla v průzkumu vysoká, ne všichni respondenti odpověděli na všechny otázky. V úvodní části práce jsme se zmínili, že jedním z nedostatků dotazníkového šetření je snadné přeskočení a vynechání otázky, popř. více otázek. V tomto průzkumu jsme se o tom mohli přesvědčit, konkrétně u otázek č. 15, 16 a 21.

Otázky č. 17 a 18 opět potvrzují, že Internet je pro zahraniční studenty nepostradatelný. Téměř 84% studentů vyhledává na Internetu informace zájmové a 68% hledá informace každodenní, viz. graf č.5. Z toho vyplývá, že studenti vyhledávají převážně informace, které v dotazníku uvedli, že nejvíce postrádají.

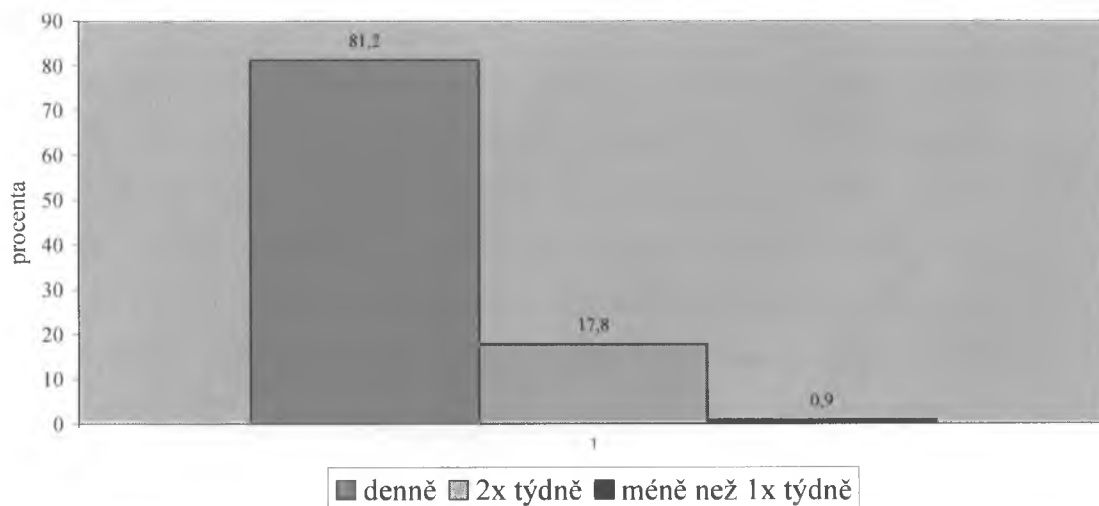
Frekvence využívání Internetu je vysoká. 81% studentů jsou každodenní uživatelé, 18% využívá Internet několikrát týdně, viz. graf č.6:

## Jaké typy informací vyhledáváte na Internetu



Graf č.5.

## Frekvence vyhledávání na Internetu



Graf č.6.



#### 3.4.4. Závěry šetření a návrhy řešení

V odpovědích se často vyskytly námitky ohledně nedostatku komunikace a živé diskuse ve výuce. Toto je základní rozdíl mezi studiem v USA a u nás. V USA jsou studenti zvyklí na výuku formou dialogu, zatímco u nás probíhá výuka formou přednášky.

Časté stížnosti se týkaly on-line registrace. On-line registrace byla v programu ECES poprvé otevřena letos v lednu 2005 a vyskytly se problémy, se kterými jsme nepočítali. Na jejich odstranění pracujeme a snažíme se registraci výrazně vylepšit.

Z letité praxe máme zkušenosti, že někteří studenti z důvodu nízké motivace často neumí hledat informace samostatně. Některým studentům musíme sdělit naprosto všechno nebo jim informaci několikrát zopakovat. Mnozí si často neumějí poradit. Raději uvedou námitku, že nebyli přesně informováni (např. kde jsou knihovny a jak je používat), místo toho, aby knihovnu vyhledali a osobně se s knihovním řádem seznámili.

V knihovnách FF je situace zejména s časopisy úplně podceněna, nejsou tu k dispozici. Katederní knihovny mají ve zkouškovém období často zkráceny otevírací hodiny.

Studenti, kteří pobyt v minulosti již absolvovali, často odpovídali, že postrádali Internet a tím se jim nedostávalo dostatečné množství potřebných informací. Bez Internetu se někteří z nich cítili izolováni.

Velmi zajímavou skutečností je poznatek, že na koleji<sup>77</sup> mají přístup k Internetu pouze ti studenti, kteří používají vlastní notebook. To znamená, že ten, kdo si nepřiveze z domova počítač, nemá na koleji možnost využití Internetu. Veřejné počítače tu nejsou k dispozici. Stávající situace tudíž vyžaduje na koleji zařídit studovnu nebo počítačovou laboratoř s veřejnými počítači pro ty studenty, kteří si z různých příčin nemohou s sebou vlastní počítač přivést. To samozřejmě vyžaduje, kromě nákladů s tím spojených, i nutnost správce počítačové sítě.

Před příjezdem do ČR studenti často vyžadují informace ohledně vybavenosti kolejí. V USA je běžné, že si studenti namísto ubytování na koleji pronajímají domy a na kolejích vůbec nebydlí. Často jsme se usmívali

---

<sup>77</sup> Kolej Komenského, kde jsou studenti ECES ubytováni.

dotazům typu: máme si přivést deku a polštář, potřebujeme ložní prádlo, než jsme z výpovědí zjistili, že na amerických kolejích si student musí pokoj většinou sám vybavit a téměř všechno pořídit.

Další časté stížnosti se týkaly nedostatku interakce s českými studenty. Situace je taková, že většina zahraničních studentů programu ECES bydlí na koleji Komenského pouze s ostatními zahraničními studenty, a tudíž interakce s českými studenty je omezená (nepočítáme studenty programu Erasmus/Sokrates, kteří bydlí na kolejích s českými studenty. Jak prokázal průzkum informačních potřeb studentů Erasmu<sup>78</sup>, jejich nejčastější stížnosti se týkaly kolejí. Stěžují si na jejich nedostatečnou vybavenost, zastaralost, nepřipojení k Internetu a vzdálenou lokalitu od centra). Kolej Komenského je umístěna v centru, má Internetové připojení a je celkově lépe vybavena. Ze zkušeností víme, že američtí studenti z výše uvedených důvodů nemají zájem na českých kolejích bydlet

## **Návrhy řešení:**

### **Počítače**

- vylepšit situaci s počítači, tzn. rozšířit počet laboratoří výpočetní techniky, zejména na hlavní budově FF, kde probíhá většina kurzů. Ze zkušeností víme, že zahraniční studenti na počítače do Jinonic vůbec nejezdí, občas zavítají do Hyberské ulice
- v učebnách umožnit přístupy na počítače s možností připojení na Internet, který je ve výuce potřebný
- prodloužit otevírací hodiny v počítačových laboratořích

### **Knihovna**

- centrální knihovna se brzy začne budovat, měla by tu být velká studovna, která v současné době studentům chybí
- rozšířit fond zahraničních časopisů
- ve zkouškovém období rozšířit otevírací hodiny

---

<sup>78</sup> Výsledky průzkumu jsou uvedeny v kapitole 6.1.

- FF** • zkvalitnit anglické webové stránky, všechny katedry by měly poskytovat kvalitní informace v angličtině (rozvrh, nabízené anglicky mluvící kurzy)
- zavést on-line registraci pro denní studenty, kam by se zahraniční studenti mohli také zapisovat v případě zájmu studia s českými studenty
  - rozšířit možnosti použití studentské karty UK
  - poskytnout nabízené sportovní akce i výuku tělocviku v anglické verzi (Katedra tělesné výchovy)
  - založit mezinárodní klub s možností interakce zahraničních i českých studentů, nabízet společné aktivity
  - založit jazykové kroužky s možností česko-anglické, anglicko-české konverzace
  - v knihkupectví na FF nabízet anglické knihy potřebné pro výuku
  - do výuky ECES zařadit více populárních kurzů
  - od vyučujících ve výuce vyžadovat více živé diskuse a komunikace
  - výrazně vylepšit on-line registraci; např. obsazené kurzy označit tak, aby se studenti nemohli dále registrovat, založit on-line forum
  - zahraniční oddělení rozšířit o více pracovníků, rozšířit úřední hodiny
  - zavést seznam nabízených podnájmu pro studenty, kteří nechtějí bydlet na koleji
  - propagovat Informačně-poradenské centrum v Celetné a jeho služby

### **Koleje**

- výrazně vylepšit vybavení
- zavést počítačové laboratoře s možností přístupu na Internet
- otevřít studovnu, vybavit ji anglickými novinami a časopisy
- jazykově proškolit personál

## 4. INFORMAČNÍ CHOVÁNÍ

Neexistuje jednotný návod jak se ve světě informací nejlépe pohybovat. Získávání a zpracování informací je individuální činnost a záleží jak na prostředí, ve kterém žijeme, tak na našich vnitřních dispozicích. Každý uživatel je neopakovatelná lidská bytost, která se vyskytuje v určitých sociálních a pracovních podmínkách a je ovlivňována konkrétním prostředím. Proto každý uživatel projevuje určité tendence jak v informačním chování, tak i ve svých informačních potřebách.

Informačním chováním (information behavior)<sup>79</sup> uživatele rozumíme míru schopností orientovat se v informačním prostředí a přizpůsobování se mu, reflektuje, jak uživatel s informacemi pracuje a jak je dále využívá. Steinerová<sup>80</sup> pod pojmem informační chování chápe vyhledávání informací, elektronickou komunikaci, ale i další aktivity a reakce na podněty řešení informačních problémů. Mráčková<sup>81</sup> jím rozumí postoj uživatele k informačnímu problému nebo také pozorovatelnou či předvídatelnou reakci uživatele na podněty ze stran konkrétních informačních systémů. Wilson<sup>82</sup> definuje informační chování jako obecně lidské chování ve vztahu ke zdrojům a kanálům informací, zahrnující aktivní i pasivní hledání informací a použití informací. Chování uživatele při hledání informací (information seeking behavior) je podle něho hledání informací jako následek potřeby splnit určitý úkol. V průběhu hledání může jedinec vstupovat v interakci s manuálními informačními systémy, jako např. knihovna, časopisy nebo počítačovými systémy. Hledání vyjadřuje cílevědomou aktivitu uživatele. Chování uživatele při vyhledávání informací (information retrieval) spadá do podmnožiny chování během interakce s informačními systémy všech druhů. Vyhledávání informací je pouze část procesu hledání, během něhož člověk informace také

---

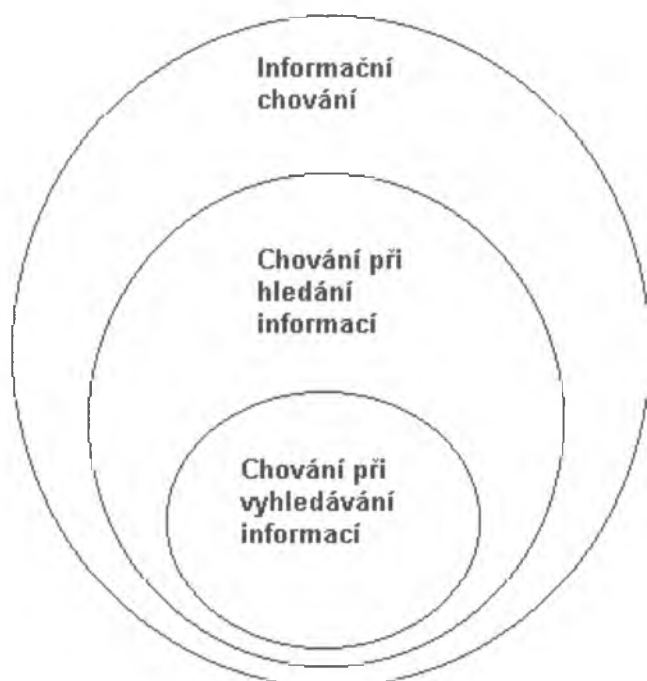
<sup>79</sup> V oblasti informační vědy se tímto problémem zabývají odborníci jako například B. Dervin, R. Taylor, T. Wilson, C. Kuhlthau. Většina autorů se soustřeďuje na vyhledávání informací jako součást informačního chování uživatele. Informační chování zkoumají i autoři z oblasti managementu, jako společné využívání informací, informační přetížení a řešení problémů mnohoznačnosti významů informací.

<sup>80</sup> Steinerová, Jela. *Informačné správanie : pohľady informačnej vedy*. Bratislava : Centrum VTI SR, 2005. 189 s. ISBN 80-85165-90-2.

<sup>81</sup> Mráčková, Helena. *Informační chování uživatelů v gumárenském a plastikářském průmyslu*. Praha, 1988. 124 s. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví 1988.

<sup>82</sup> Wilson, T. D. *Human information behavior*. Informing science, 2000, vol. 3, no. 2, s. 49-55. <http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>.

vyhledává. Hierarchii jednotlivých způsobů chování znázorňuje Wilsonův model na obr. č. 9:



Obr. č. 9: Model způsobů informačního chování.

Subjektem informačního chování je uživatel při řešení informačních problémů. Interakce uživatele s informačním prostředím se v informační společnosti projevuje ve speciálních vzorcích vyhledávání informací a elektronické komunikace. Na jedné straně znamená orientaci uživatele v množství informačních zdrojů, na straně druhé obsahuje intelektuální aktivity jako analýzu, syntézu a produkci informací v tradičních i elektronických kanálech. Steinerová<sup>83</sup> popisuje dva základní styly informačního chování:

1. *pragmatický* (strategický, povrchový) - preferuje jednoduchý přístup k informacím, povrchnější a rychlejší zpracování informací, přehlednou organizaci poznatků, rychlou dostupnost elektronických zdrojů (kvantita a čas).<sup>84</sup>

<sup>83</sup> Steinerová, Jela. *Informačné správanie : pohľady informačnej vedy*. Bratislava : Centrum VTI SR, 2005. 189 s. ISBN 80-85165-90-2.

<sup>84</sup> Podle průzkumu v ČR v současnosti převažuje pragmatický styl informačního chování.

2. *analytický* - vyznačuje se hlubším zpracováním informací s důrazem na spolehlivost elektronických zdrojů.

Při hledání informací ovlivňují chování uživatele všechny osobnostní, kognitivní, situační a systémové faktory. Situačními faktory jsou např. podmínky okolí (dostupnost vyhledávacího systému a zdrojů, peníze, čas) a náklady (finanční, časové, fyzické). Systémové faktory zahrnují např. funkčnost systému, styly a možnosti interakce se systémem. Nejdůležitější složkou kontextu je podle Škrny<sup>85</sup> kognitivní stav uživatele, který v každém okamžiku odráží jeho vnímání a myšlení, což se následně projevuje v jeho chování. Kognitivní struktura uživatele obsahuje veškeré získané znalosti a nabyté zkušenosti a dovednosti, které výrazně ovlivňují relevanci vyhledaných dokumentů.

Největší vliv na úspěšnost vyhledávání je soubor znalostí o řešeném problému, tzn. schopnost strukturace problému na jednotlivé oblasti, vztahy mezi pojmy, používaná terminologie, znalosti relevantních autorů, časopisů i databází. Všechny faktory (únava, soustředěnost, připravenost vnímat informace, motivace atd.) jsou vzájemně propojeny, což vede k tomu, že během vyhledávání se mění i různé strategie a způsoby chování.

#### 4.1. Typy uživatelů informací

Typ je zevšeobecněním zvláštností chování uživatele při vyhledávání a využívání informací a představuje souhrn psychických vlastností charakteristické pro určitý počet uživatelů. Steinerová<sup>86</sup> uvádí tři typy uživatelů, které se navzájem rozlišují postojem k vyhledávání informací, osobnostním zaměřením, ale i mírou vyžadování souvislostí při informačním chování:

1. *typ S (strategický, pragmatický)*, představuje horizontální způsob vyhledávání a využívání informací, tzn. uživatel

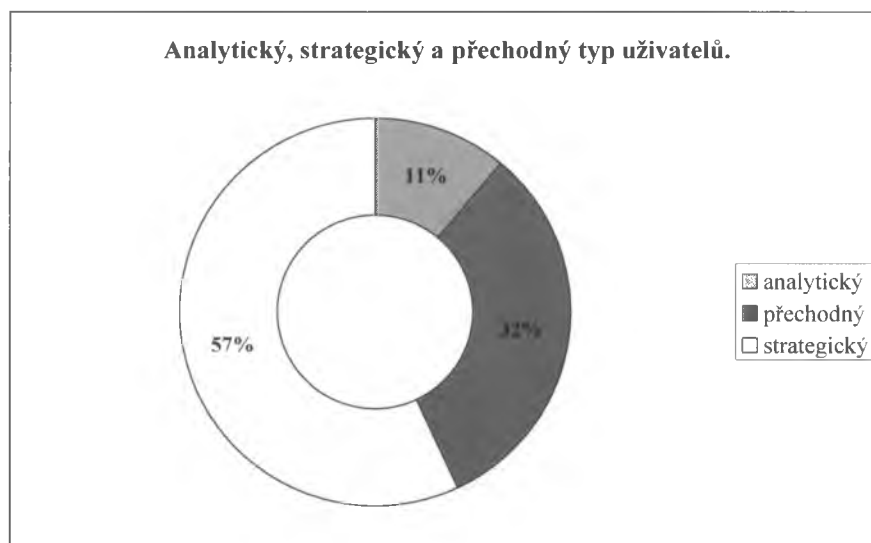
---

<sup>85</sup> Škrna, Jindřich. *Interaktivní vyhledávání informací*. Národní knihovna knihovnická revue [online]. 2002, č. 01 [cit. 2002-01-13]. Dostupný na World Wide Web: <<http://knihovna.nkp.cz/Nkkr0201/0201007.html>>. ISSN 1214-0678.

<sup>86</sup> Steinerová, Jela. *Informačné správanie človeka – používatelia informácií v súvislostiach..* Ikaros [online]. 2005, č. 09 [cit. 2005-09-01]. Dostupný na World Wide Web: <<http://www.ikaros.cz/Clanek.asp?ID=200509005>>. ISSN 1212-5075.

využívá široký záběr neplacených informačních zdrojů, upřednostňuje dobrou organizaci zdrojů, klade důraz na rychlé řešení problému někdy i na úkor kvality informací, není ochotný platit za informace, preferuje jednoduché dotazy, málokdy si napřed plánuje průzkum. Typický pro méně zkušené uživatele.

2. *typ A (analytický)*, uživatel preferuje hlubší a bohatší využívání informací, důkladně uplatňuje analýzu informací, za které je ochotný platit, věnuje více času na vyhledávání, vytváří vazby s předcházejícími poznatky, což přispívá k lepšímu rozpoznání relevance informací. Výrazně preferuje individuální způsob zpracování informací a přibližuje se chování zkušených uživatelů.
3. *typ P (přechodný typ)*



Obr. č. 10.

#### **4.2. Organizace vědomostí (knowledge management) a vyhledávání informací (information retrieval)**

Schopnost obstát v konkurenci a klíčem k úspěchu v současné informační společnosti je umění informací nebo znalost vyhledat a dále ji organizovat pro další použití. Umění práce s informacemi a znalostmi se stává

konkurenční výhodou ve všech oborech. „Hovoří se o potřebě účinného znalostního řízení (knowledge management).“<sup>87</sup> Navigace a orientace v množství informačních pramenů a v rozlišování kvality informací vyžaduje specifické dovednosti. Efektivní vyhledávání informací v jakémkoliv oboru je strategickým aspektem. Vyhledávání informací představuje jen část informačních aktivit jedince a na tuto problematiku lze pohlížet mnohostranně jako na mezioborovou disciplínu. Informační věda se zabývá vyhledáváním informací, z pohledu jiných oborů je to např. počítačová věda, psychologie, ergonomie, sociologie.

Informační služba je činnost, jejímž cílem je zprostředkování informací uživateli. Vstupem je informační požadavek uživatele, výstupem je požadovaná informace v zadané struktuře a formě. Součástí informační služby bývá upřesnění požadavku, získání nebo vyhledání informací ve vhodných zdrojích a jejich zpracování. Při hledání informací je důležité vědět, kde, s jakou pravděpodobností a s jakou námahou nebo za jakou cenu jsou informace uloženy a kde je hledat. Při uspokojování konkrétní informační potřeby je třeba umět vyhledat vhodné informační zdroje a vyhodnotit jejich kvalitu. Vyhledávání informačních zdrojů k uspokojení dané informační potřeby je, vzhledem k množství potencionálních zdrojů, často náročná záležitost. Velmi podstatně záleží na konkrétní informační potřebě.

Při využívání elektronických informačních zdrojů si uživatelé nejvíce cení rychlost, aktuálnost, bezplatnost a přepojitelnost na jiné elektronické zdroje. Při vyhledávání uživatel uplatňuje různé strategie (analytické a prohlížečské systémy), které závisí na jeho znalostech a informační gramotnosti. Většina uživatelů uplatňuje spíše jednodušší (prohlížečské) metody vyhledávání.

Existují tři způsoby vyhledávání informací:

1. *Koncový uživatel si informace vyhledává samostatně.* Sám si realizuje rešerše, obvykle je lépe provádí neboť zná detailně obor a zvládá úskalí

---

<sup>87</sup>Kahn, Norma. *Jak efektivně studovat a pracovat s informacemi*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-443-5. s. 9.



informačních zdrojů. Informace získané z informačního systému bude i dále zpracovávat a aplikovat do svých činností.

2. *Uživatel spolupracuje se zprostředkovatelem, tj. informačním pracovníkem, který uživatele naviguje ve světě informací a znalostí.*<sup>88</sup>

Informační specialista uživatele informačně obsluhuje a získané informační výstupy mu předává. Uživatel nemusí být zatěžován problematikou a dialogem s informačním systémem, pouze zformuluje informační požadavek, který vyplývá z jeho informačních potřeb. Informační pracovník jeho informační požadavek zpracuje za přítomnosti uživatele, který může do procesu vyhledávání informací zasahovat, např. tím, že může v průběhu vyhledávacího dialogu usměrňovat rešeršní dotazy a být součástí interakce. To je vždy žádoucí, aby byl výstup obsahově relevantní.

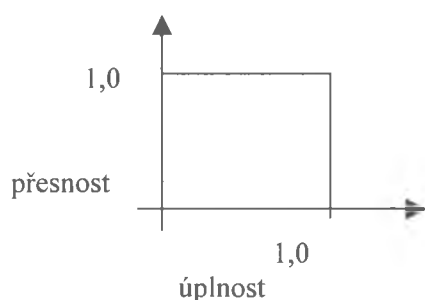
3. *Uživatel zadá svůj informační požadavek informačnímu zprostředkovateli, kterým může být např. informační instituce, firma, knihovna. Uživatel není u vlastního zpracování požadavku přítomen. Nemůže tak zasahovat do vlastního vyhledávacího procesu. (Tento typ služby je hojně využíván za úplaty např. v archívech.)*

S problematikou vyhledávání souvisí pojmy relevance a pertinence, vztah úplnosti a přesnosti. Dokument je relevantní tehdy, pokud je jím uspokojena informační potřeba uživatele. V opačném případě se označuje jako irrelevantní dokument. Pro dva různé uživatele se stejnou informační potřebou nemusí být tytéž nalezené dokumenty stejně relevantní. Subjektivně chápaná relevance se označuje jako pertinence. Přináší-li dokument uživateli něco nového, pak je relevantní.

---

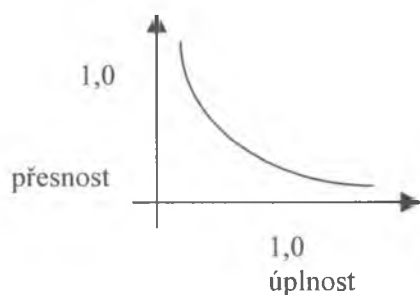
<sup>88</sup> V posledních letech se posouvá role informačního pracovníka, specialisty do nových směrů: do role informačního prostředníka, poradce nebo školitele. Uplatňuje se i role informačních konzultantů. Informační poradenství se stává uznávanou profesí a zajímavým podnikatelským oborem. Orientace a volba správného informačního zdroje ve velké nabídce informačních zdrojů může být pro uživatele dezorientující a frustrující. Konzultanti a konzultační firmy jsou běžnou součástí dnešního informačního průmyslu. Pomáhají uživatelům především orientovat se v přemíře informačních zdrojů a zprostředkovávat efektivní využití dostupných informačních zdrojů. Těchto služeb využívají zejména nezkušení, neškolení uživatelé, pokud nemají základní informační dovednosti nebo předchozí zkušenosti, pokud potřebují být detailněji informováni o důležitosti informačních zdrojů, nebo např. pokud uživatel potřebuje řešit informační potřebu pro něho ve vzdáleném oboru nebo oblasti.

Na základě posouzení relevance výsledků se odvozují dvě míry hodnocení efektivnosti vyhledávání: přesnost a úplnost. Přesnost vyjadřuje, jak velká část nalezených dokumentů je relevantní. Úplnost vyjadřuje, jak velká část relevantních dokumentů ze všech možných se vůbec našla. Pro úspěšné vyhledávání je významná jak vysoká přesnost, tak vysoká úplnost. V ideálním případě by obě charakteristiky měly být rovné jedné. To je pouze nedostižný ideál, reálně tento stav nikdy nenastává. Následující graf ukazuje *ideální poměr* mezi přesností a úplností:



Graf č. 7: Ideální poměr mezi přesností a úplností.

Reálný poměr mezi přesností a úplností je zobrazen na grafu č.8. Přesnost a úplnost jsou navzájem protichůdné. Je-li dotaz formulován tak, aby poskytoval co nejúplnější výsledky, pak současně bude výsledek málo přesný. A obráceně – jsou-li výsledky velmi přesné, je pravděpodobná nízká úplnost. Zpravidla se výsledky vyhledávání pohybují mezi oběma extrémů.



Graf č. 8: Reálný poměr mezi přesností a úplností. Mezi přesností a úplností existuje nepřímá závislost. Čím je vyšší úplnost, tím se dostává do odpovědi více šumů a klesá přesnost. Nebo též obráceně: čím je vyšší přesnost, tím klesá úplnost.

### 4.3. Informační přetížení

Informace mají zcela unikátní vlastnost: na rozdíl od fyzických zdrojů se informace svým používáním neopotřebovává, ale naopak zhodnocuje. Tato vlastnost informací a trend směřující k jejich systematickému růstu vytváří i specifické problémy. Jsou to problémy takové naléhavosti a rozsahu, že se v poslední době začalo hovořit o globální informační krizi. Tato krize se projevuje zejména v těchto základních momentech:

1. V rozporu mezi omezenými možnostmi člověka, resp. celých institucí, zvládat informace a mezi existujícími toky a masívy informací.
2. Vzniká velké množství nadbytečné informace a mluví se o tzv. informačním přesycení. Je to taková situace, kdy už více informací uživatel doslova nechce.

Svět nám dnes poskytuje, a často vnucuje, tolik informací, že se v nich téměř nikdo nevyzná. Rozsah soudobých informačních toků je nevyčísitelný a jeho velikost nelze ani přibližně odhadnout. Informace vznikají mnohem rychleji, než je ve schopnostech člověka je nalézat a současně jim porozumět. Tento problém se již dlouho označuje jako informační exploze. Množství a kvalita informací je důležitým faktorem, nicméně množství informací nezaručí jejich kvalitu. Ústřední otázkou je schopnost jejich zpracování a používání a způsob, jakým se s nimi naloží.

Obecně platí, „že příliš mnoho informací vede ke snižování naší schopnosti se rozhodovat, jejich hledání a zpracovávání pohlcuje příliš mnoho našeho času, a nakonec nás přemíra, byť správných, informací spolehlivě ničí.“<sup>89</sup> V tomto smyslu může být dnešní chaotické prostředí výhodou pro ty uživatele, kteří se dokáží lépe a rychleji informačně zorientovat. „Pro ty, kteří jsou informačně „méně gramotní“, je informační chaos „smrtným nebezpečím.“<sup>90</sup> Syndrom přehlcení představuje jednu z informačních bariér.

Mnoho informačních zdrojů nabízí nadbytečné, neutříděné informace, ze kterých je velmi obtížné vybrat informace podstatné. To vede uživatele

---

<sup>89</sup> Smetáček, Vladimír. *Informace o informacích*. Praha: Grada a. s., 1993. ISBN 80-85623-22-6. s. 13.

<sup>90</sup> Vodáček, Leo; Vodáčková Olga. *Management. Teorie a praxe v informační společnosti*. Praha: Management Press, 1999. ISBN 80-85943-94-8. s. 35.

k tomu, že jsou nuceni prolistovat velké množství materiálů. Vyrůstá tak čas potřebný ke studiu, místo toho, aby šli v látce do hloubky. Moderní myšlení je dnes založeno především na umění pracovat s informacemi. Pokud chce člověk rozvíjet svou osobnost, být úspěšný ve své profesi, musí k němu plynout neustálý tok nových informací. To ho zákonitě vtlačuje do světa informací. Způsob práce s informačními centry, vyhledávání a výběr informací, jejich přenos a další zpracování, jsou problémy, kterými každý z uživatelů musí čelit. Informací je tolik, že všechny zvládnout nedokážeme a hrozí, že se v nich utopíme. Informační přehlcení způsobuje neschopnost vytěžit potřebné znalosti z nezměrného kvanta informací. Uvážíme-li, že informační toky zahrnují nejen informace užitečné, ale i neužitečné (též i dezinformace), pak je zřejmé, že informace zčásti ztrácejí svoji funkci.

Informační přetížení způsobuje záplava množství informací jako důsledek demokratizace přístupu k informacím, který vyvolal Internet. Makulová<sup>91</sup> ve své práci uvádí výsledky údajů WebSideStory, Inc. z března 2003. Z nich vyplývá, že lidé dokáží efektivně využívat web a pracovat s vyhledávacími nástroji. Oproti tomu, na základě mnohých průzkumů, za největší problém dnešního webu lidé považují velké množství informací a problém najít kvalitní relevantní informaci. K dispozici je stále více informací v digitální formě a tento trend bude nadále pokračovat.

Podle Sklenáka<sup>92</sup> může být člověk informačně přehlcen, pokud:

- nedokáže porozumět dostupným informacím
- cítí se zavalen množstvím informací, které má vstřebat
- nemá tušení, zda určité informace existují
- nemá tušení, kde informace hledat
- ví, kde má informace hledat, ale neví, jak se k nim dostat

Tento negativní důsledek spočívá v tom, že se můžeme snadno dostat do stresu. Je však nutno odlišovat stres ze záplavy informací a od nechuti tyto

---

<sup>91</sup> Makulová, Soňa. *Informačné správanie používateľov pri vyhľadávaní informácií v internete. Informačné správanie a digitálne knižnice*. Bratislava: CVTI SR, 2003. s. 90-110.

<sup>92</sup> Sklenák, Vilém. *Data, informace, znalosti a Internet*. Praha: C. H. Beck, 2001. 507 s. ISBN 80-7179-409-0.

informace sledovat (tzv. antiinformační syndrom). Zatímco nechuť je brzdou vůči aktivitě, mírný stres může naopak na uživatele působit jako nutný stimul. Z hlediska duševní hygieny, i hygieny informační, je důležitým problémem vytváření a zabezpečení adekvátní zásoby psychické (emoční) energie, z níž by bylo možné čerpat její životní vydávání. Je to především otázka poznání příčin jejího nadměrného odčerpávání, tj. poznání jednotlivých stresových faktorů, a zavedení adekvátních opatření a ochrany vůči nim. Uvádíme zde některé konkrétní způsoby obrany proti stresu z informačního přetížení:

- Naučit a umět si vybírat. Vybíráme si pouze takové informace, které se pro daný úkol hodí nejlépe a nepřetěžovat se spoustou podrobností.
- Vzdálit se z ohrožující situace, kde se na nás informace valí a svůj pobyt v takovém prostředí omezit.
- Nezbytnost pozitivního myšlení a pozitivních postojů. Naučit se dívat na každou věc z lepší stránky.
- Hojně užívat a uplatňovat kreativitu a tvořivost. Tvořivostí proti stresu – to je další pomocník, jak se vhodně stresu bránit.

Königová<sup>93</sup> pojímá tvořivost (neboli kreativitu - z latinského *kreare*, tj. tvořím) jako schopnost vytvářet nové hodnoty ve všech oborech lidské činnosti a schopnost nalézat nová řešení a postupy. Radí učit se kreativě, mít tvůrčí přístup k životu, tvůrčí myšlení, směřovat k tvořivosti a kreativně využívat čas. Pojetí "každodenní" kreativity je uplatnění tvůrčího přístupu ve všech oblastech života.

Dalším z hlavních faktorů, který ovlivňuje schopnost uživatelů efektivního přístupu k informacím je **informační gramotnost**. Stručně ji lze charakterizovat jako „schopnost efektivního přístupu a hodnocení informací vzhledem k určité potřebě. Jde o lidský rozměr přístupu k informacím.“<sup>94</sup> Být informačně gramotný znamená nejen schopnost dobře a efektivně vyhledávat informace, ale i schopnost rozeznat, kdy jsou informace potřeba, správně tuto

---

<sup>93</sup> Königová, Marie. *Tvořivost = kreativita*. Praha: Univerzita Karlova, 1999. 97 s. ISBN 80-85899-71-X.

<sup>94</sup> Sklenák, Vilém. *Data, informace, znalosti a Internet*. Praha: C. H. Beck, 2001. ISBN 80-7179-409-0. s. 6.

potřebu definovat a následně formulovat dotaz tak, aby výsledkem bylo vyhledání relevantních informací.

Metody a techniky vyhledávání informací záleží na informační gramotnosti uživatelů. Experti ve vyhledávání mají vyhledávací informační strategii, která se značně liší od vědecké disciplíny. V humanitních vědách (historie, filozofie, literatura) jsou to především individuální badatelé, kteří silně využívají knihovně-informační zdroje v knihovnách. Pro společenské vědy (ekonomika, psychologie, sociologie) je příznačná i práce v týmu a také využívání knihoven na získání základních informací o předmětu zkoumání. Jiné využívání je v přírodních a technických vědách. Zde je velká část nových poznatků postavena na osobních kontaktech, osobních sbírkách informací apod.<sup>95</sup> Informační centra mají za cíl vytvářet místa veřejného přístupu k Internetu, realizovat informační výchovu a vzdělávání a podporovat tak rozvoj informační gramotnosti obyvatelstva.

Landová<sup>96</sup> definuje informačně gramotného uživatele jako takového, který je schopen:

- definovat a formulovat svou informační potřebu
- určit rozsah informací, které potřebuje
- efektivně a účelně vyhledávat potřebné informace
- kriticky hodnotit získané informace a jejich zdroje zařazovat do svého poznatkového fondu a systému hodnot
- orientovat se v problematice ekonomických, právních a společenských aspektů práce s informacemi, informace legálně získávat a využívat v souladu s etickými zásadami

Kerá<sup>97</sup> shrnuje ve své studii vliv nových médií na společnost.

---

<sup>95</sup> Makulová, Soňa. *Informačné správanie používateľov pri vyhľadávaní informácií v internete*. In: *Informačné správanie a digitálne knižnice*. Bratislava: CVTI SR, 2003. s.100.

<sup>96</sup> Landová, Hana. *Americká knihovnícká asociácie a informační gramotnost*. Ikaros [online]. 2002, č. 10 [cit. 2002-10-01]. Dostupný na World Wide Web: <http://www.ikaros.cz/Clanek.asp?ID=200209056>. ISSN 1212-5075.

<sup>97</sup> Kerá, Denisa. *Teorie nových médií jako ontologie počítačového kódu*. Praha, 2005. 179 s. Disertační práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví.

## 5. INFORMAČNÍ PŘÍPRAVA

### 5.1. Samostatné vyhledávání informací. Informační výchova

Problematika práce s informacemi, podpora a získávání schopností a dovedností jak informace nejen vyhledávat, hodnotit a pořádat, ale také využívat ve všech aspektech lidské činnosti, se stává stále aktuálnější. Vytvářejí se informační prostředí podporující informační výukový proces, která vedou uživatele k samostatné práci. Jsou zaměřená na praktické zjišťování, vyhledávání a zpracovávání informací, i na kritická hodnocení informačních zdrojů. „Informační centra pracují ve školách, stále více se tradičních školních knihoven transformuje na studijní a informační centra, jejichž základem je knihovna s připojením na Internet.“<sup>98</sup> Cílem informační přípravy je naučit se samostatnému vyhledávání potřebných informací, samostatné orientaci v literatuře, pramenech a zdrojích informací, naučit se práci s katalogy, bibliografiemi, komunikaci s různými informačními systémy apod., využívání služeb knihoven a informačních středisek.

V době rozvoje informačních technologií, rostoucího množství informací a jejich vyšší dostupnosti, je celosvětovým trendem konstruktivní přístup, projektová výuka, samostatná práce a schopnost vyhledávání i zpracovávání informací s jejich dalším využitím. Tento přístup je již doporučován v legislativních materiálech (např. školský zákon a rámcové programy).

Klade se důraz na individuální přístup k informacím a poznatkům, aktivní individuální práci s informačními zdroji a informacemi. Především jak informace správně přijímat, jak studovat, jak si informace poznamenávat, jak je účinně prezentovat apod. Je nutné, aby uživatel měl znalosti, které vedou k orientaci v informačních zdrojích a v existujícím informačním prostředí. Informační práce musí být pojímána jako zcela nedílná součást každodenního pracovního i osobního života každého člověka. Ten, který umí k procesům poznávání efektivně přistupovat, získává konkurenční výhodu, dobrý pocit a pohodu.

---

<sup>98</sup> Nejezchlebová, Jana. *Konference Informační gramotnost potřebí*. Ikaros [online]. 2005, č. 01 [cit. 2005-01-01]. Dostupný na World Wide Web: <http://www.ikaros.cz/Clanek.asp?ID=200501005>. ISSN 1212-5075.

Přístupem k obrovskému množství zdrojů a problémem dostupnosti informací se ve svém příspěvku zabývá Tkačíková.<sup>99</sup> Moderní informační technologie přístup k informacím (jak k informacím primárním, tak také k sekundárním) usnadňují a urychlují. Rozšířily se komerční i volně dostupné informační zdroje, k nimž mají přístup koncoví uživatelé bez zprostředkovatele. Neustále se rozšiřují služby knihoven v oblasti získávání primárních dokumentů v elektronické podobě. K potřebným informacím se mohou dostat bez ohledu na omezení a bariéry, jež zpravidla doprovázejí tradiční způsoby šíření a zpřístupňování informací. Aby bylo možné výhod moderních technologií v přístupu k informacím využívat, je nezbytné, aby uživatelé disponovali základními znalostmi z oblasti práce s informacemi, aby se uživatelé v těchto zdrojích dokázali dobře orientovat a aby uměli najít a získat správné informace v pravý čas. Bez potřebných znalostí a dovedností nelze očekávat, že budou uživateli efektivně využívány nejen elektronické zdroje, ale ani tradiční informační zdroje a služby.

Nárůst informací přímo dostupných koncovým uživatelům přináší nové úkoly v oblasti informační přípravy uživatelů. Tuto úlohu plní informační pracovníci tím, že radí, konzultují, školí, vzdělávají a vyučují jak nové prostředí s veškerou dostupnou technikou co nejlépe zvládnout. Základní cíl informační výchovy je jasný: přispět k tomu, mít co nejvíce uživatelů vybavených znalostmi a dovednostmi, které jim umožňují využívat nejrůznější informační zdroje na potřebné úrovni. Konkrétně to znamená naučit uživatele knihovnicko-informačních služeb účinně využívat dostupné zdroje takovým způsobem, aby dokázali samostatně nebo za určité pomoci zjišťovat, získávat a zpracovávat informace, aby se bez potíží pohybovali v různorodém informačním prostředí a vybírali si z fondů i z externích zdrojů ty informační prameny a informace, které potřebují.

---

<sup>99</sup> Tkačíková, Daniela. *Celoživotní vzdělávání uživatelů informačních služeb a zdrojů*. Inforum 2002. Dostupný na World Wide Web: <http://www.inforum.cz/inforum2002/prednaska40.htm>.



## 5.2. Informační příprava a práce s informacemi

Psaní jakékoli výzkumné práce, diplomové práce, monografie, odborného článku, příspěvku do konference nebo přednášky vyžaduje informační přípravu. Informační příprava je důležitou součástí každé odborné práce a je vstupní etapou jakékoliv tvůrčí činnosti. Je zaměřena na zjištění, zhodnocení a získání tematicky relevantních literárních informací k řešení zadaného úkolu. Jejím smyslem je získat přehled o stavu poznání dosaženém ve sledované oblasti a z tohoto základu pak vycházet ve své vlastní práci. Vlastní těžiště informační přípravy spočívá ve výběru a zhodnocení sekundárních informačních pramenů, tzn. informace o původních dokumentech. Jedná se především o klasické a elektronické katalogy knihoven, o bibliografie či bibliografické databáze, souborné katalogy, ale i nebibliografické informační prameny – tj. slovníky, encyklopedie apod.

Většinu jednoduchých úkolů lze řešit bez informačního zabezpečení, tzn. k řešení problému se získávají současné znalosti a informace myšlením, a proto jsou z hlediska informační přípravy nepodstatné. Složitější úkoly, kde informace získáváme z nějakého externího zdroje, však musíme analyzovat. Z této analýzy vyplyne, které znalosti již máme a které je zapotřebí získat. V této fázi vzniká vlastní informační potřeba. Ještě není formulována ve tvaru informačních požadavků, ale uživatel již rozhoduje, jakým způsobem ji bude řešit.

Potřeba informace vzniká v okamžiku, kdy začínáme řešit nějaký problém a nevíme jak. Musíme shromáždit takové informace, které nám pomohou se v problému vyznat a nalézt optimální řešení. Soustředění se na shromažďování informací, které se nakonec ukáží jako nepoužitelné, velice zdržuje. Platí pravidlo: „problém, který chceme řešit, musíme nejprve velmi důkladně promyslet ze všech aspektů, a teprve potom vyhledávat informace především k tomu, co skutečně potřebujeme...“ „...nejdříve si musíme promyslet, co vlastně chceme, abychom nevynaložili spoustu práce na cestu, po které jsme vlastně jít ani nepotřebovali.“<sup>100</sup>

---

<sup>100</sup> Smetáček, Vladimír. *Informace o informacích*. Praha: Grada a. s., 1993. ISBN 80-85623-22-6. s. 15.

Jakmile uživatel dospěje k poznání, které informace mu chybí a které potřebuje získat, musí promyslet strategii svého informačního chování. Patří sem:

1. **informační průzkum** (rešerše) - udělat si dokonalou rešeršní přípravu a předběžně se seznámit s vymezeným úkolem. Uživatel může volit z celé řady informačních zdrojů, které mu mohou poskytnout kvalitní informace. Smetáček<sup>101</sup> nabízí:

- a) *vlastní informační aparát uživatele* - vlastní knihovna, osobní dokumentace, vzdělanost, paměť uživatele
- b) *neformální kontakty* - většina uživatelů přichází k informacím prostřednictvím doporučení jiných lidí, kteří podávají reference o kvalitě dokumentů, informačních služeb a systémů. Neformální kontakty využívají nejvíce vědečtí a výzkumní pracovníci
- c) *studium přehledových článků* nejvýznamnějších časopisů, *referátové časopisy* – přinášejí zkrácené výtahy (referáty, abstrakty) primárních informačních pramenů, při jejich nedostupnosti mohou nahradit i jejich čtení. Formulují základní trendy aktuálního vývoje oboru, hodnotí přínos jednotlivých autorů a publikací<sup>102</sup>
- d) *využití komerčních sítí*
- e) *využití dialogových informačních systémů*

2. **efektivní lokalizace a záznam zdroje**

3. **selekce vybraných pramenů**, jejich výběr a dělení, se kterými bude uživatel pracovat nejdříve a se kterými nejdůkladněji.

---

<sup>101</sup> Smetáček, Vladimír. *Informační potřeby a jejich optimální uspokojování*. Praha: Ústřední knihovna – OBIS Pedagogické fakulty UK v Praze, 1990. Informační bulletin, suppl. 65. ISSN 0862-156X.

<sup>102</sup> Dalším sekundárním informačním pramenem jsou tzv. obsahová periodika – Current Contents. Uživatelům je zde poskytován běžný obsah článků v jednotlivých vědeckých nebo odborných časopisech. Tato služba je rozšířena jen v úzce specializovaných oborech.

4. **studium a zpracování pramenů**, vytvoření první verze řešení – uživatel studuje materiály, konfrontuje v nich obsažená řešení a poznatky se svými, vytváří návrh vlastního řešení, anotaci, zaznamená klíčová slova. Sbírá definice všech pojmů nebo myšlenek, které jsou důležité pro psaní práce a které by mohl využít při hledání konkrétních zdrojů.
5. **analýza pramenů**
6. **pečlivý záznam citace pramenů**. Dbát na neporušování autorského práva. Na každý zdroj, ze kterého ve své práci citujeme nebo jej parafrázujeme, je třeba udělat odkaz v poznámkách pod čarou nebo v závorkách.
7. **objevit další možné informační zdroje** než jsou knihy, časopisy a elektronické zdroje, např. pohovořit s lidmi, kteří jsou o tématu dobře informováni. Ve výzkumné práci uvést jejich jméno, datum a prostředek komunikace, např. ústní sdělení.

Zkušenější uživatelé rozlišují a rozdělují shromažďování primárních a sekundárních informací. Obvykle již vědí, kolik primárních informací budou schopni zvládnout, a proto předem omezují počet sekundárních informací. Méně zkušení uživatelé naopak shromažďují co nejvíce informací sekundárních.

Sekundární informace nemohou plně nahradit informace primární. Pro získání celkové orientace v problému uživateli sice postačí prostudování sekundárních informací, vždy ale bude potřebovat pro jeho konkrétní řešení několik primárních publikací.

Mezi důležité zdroje sekundárních informací stále patří hledání v katalozích, a to především předmětových. „Průzkumy potvrzují, že většina uživatelů přichází do knihovny nebo do informačního střediska s jasnou představou o tom, co chce najít a katalogu používá jen jako přístupové cesty k primárnímu dokumentu.“<sup>103</sup> Nutno upozornit, že tento popis práce reflektuje pouze postup informační přípravy klasické. Dnes běžný uživatel vyhledává literaturu přes Internet.

---

<sup>103</sup> Smetáček, Vladimír. *Informační potřeby a jejich optimální uspokojování*. Praha: Ústřední knihovna – OBIS Pedagogické fakulty UK v Praze, 1990. Informační bulletin, suppl. 65. ISSN 0862-156X. str. 88.

### 5. 3. Metody a fáze řešení problému

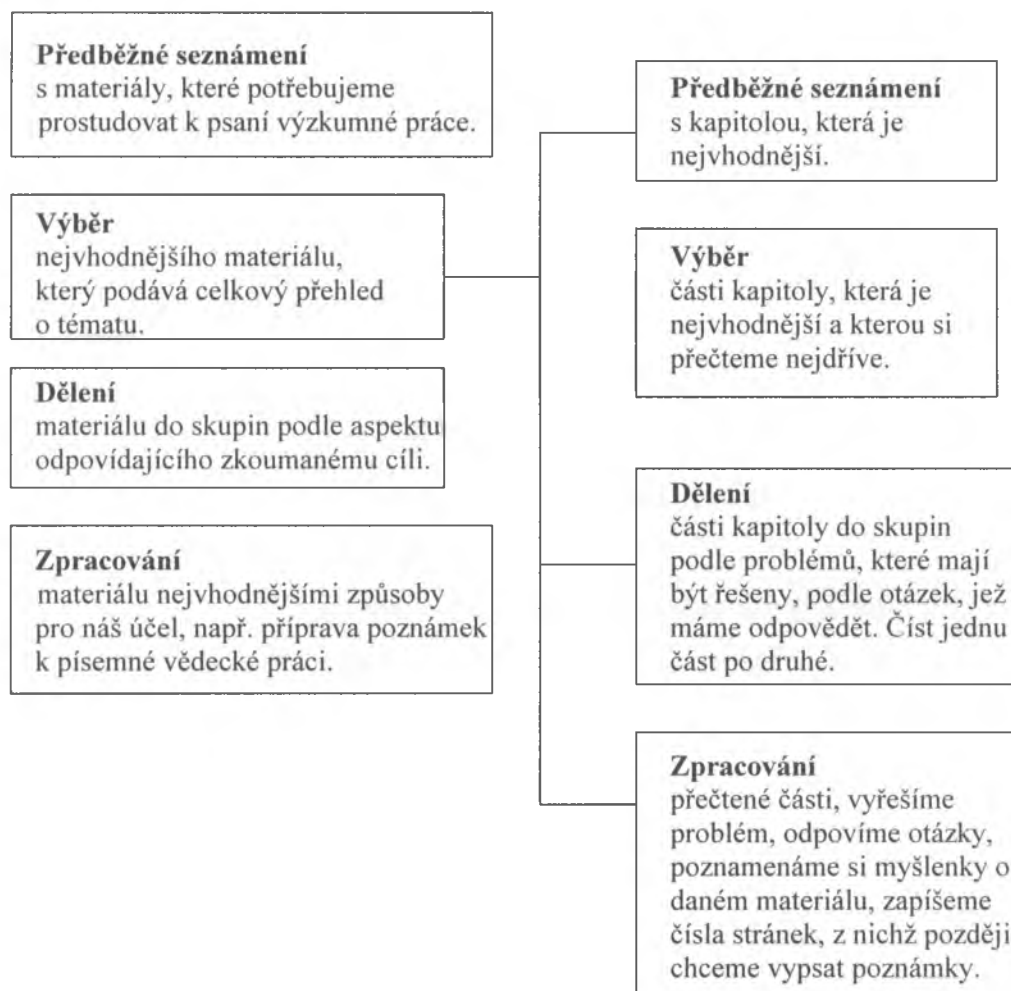
Kahn<sup>104</sup> popisuje čtyři základní metody efektivního studia pro psaní jakékoli výzkumné práce, disertací nebo stručného referátu.

1. *Předběžné seznámení* zahrnuje pečlivé vymezení rozsahu úkolu a nasbírání co největšího množství materiálu.
2. *Výběr* nejvhodnějšího materiálu.
3. *Dělení* celého úkolu do částí. Rozhodnutí, na kterých dílčích úkolech budeme pracovat nejdříve, na kterých nejdůkladněji, sestavení nejlépe zpracovaných úkolů. Poznámky utřídit a sestavit do skupin podle vztahů. Načrtnout si vzor, který bude ztělesňovat naši představu o tom, jak uspořádáme své myšlenky. Napsat si základní tvrzení v celých větách (tato tvrzení lze během dalšího psaní měnit).
4. *Pečlivé zpracování* – studium každé části s použitím těch způsobů zpracování materiálu, které jsou pro každou část a účely nejvhodnější. Psát práci podle náčrtu.

Grafické znázornění metod ukazuje obr. č. 11:

---

<sup>104</sup> Kahn, Norma. *Jak efektivně studovat a pracovat s informacemi*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-443-5. s. 88.



Obr. č. 11: *Metody efektivního studia podle N. Kahn.*

Podle Škrny<sup>105</sup> probíhá řešení problému ve třech základních fázích dle typu hledaných informací a způsobu práce s nimi.

1. Získat přehled o dané oblasti a co nejvíce informací pro chápání problému. Řešitel problému ještě neumí přesně formulovat problém a není schopen definovat, jaké specifické informace k řešení potřebuje. Vychází ze svých znalostí, které pravděpodobně nejsou uceleny.
2. Řešitel provádí přímé a účelové hledání, umí definovat relevanci vyhledaných informací, má o problému přesnější ponětí, má představu o relevantních zdrojích informací a jejich obsahu.

<sup>105</sup> Škrna, Jindřich. *Interaktivní vyhledávání informací*. Národní knihovna knihovnická revue [online]. 2002, č. 01 [cit. 2002-01-13]. Dostupný na World Wide Web: <http://knihovna.nkp.cz/Nkkr0201/0201007.html>. ISSN 1214-0678.

3. Řešitel hledá dodatečné informace, prozkoumá přijatá rozhodnutí a snaží se potvrdit správnost svého řešení, dovede problematiku strukturovat, určit jádro a hraniční oblasti.

Janoš<sup>106</sup> se ve své práci zabývá příčinami, které negativně ovlivňují příjem a využití informace (tzv. informační patologie):

- *kvalifikační* - uživatel nepřijímá informace, které dobře nezná
- *psychologické* - neúmyslné zkreslení: uživatel špatně porozumí a domnívá se, že přijímá informaci, ale ve zkreslené podobě
  - uživatel nemá odhad v potřebném množství informací a shromažďuje informace nadbytečné
  - uživatel podceňuje množství informací a dělá hodnocení z již malého množství (tzv. ukvapené závěry)
- *jiné příčiny* - nevhodné zacházení s informacemi: uživateli chybí informační znalosti, a proto se nemůže v obdržených dokumentech orientovat
  - nedostatek času: uživatel nemá čas informace vyhledat nebo je sice vyhledá, ale využívá je pozdě

V tomto kontextu stojí za zmínku i fenomén citační analýzy. Citační analýza – index, uspořádá prameny podle citovanosti, podle citací, z něho se pozná, které téma se dostává do popředí. Sledování citačních vztahů je zdrojem podstatných informací o vazbách mezi vědeckými disciplínami. „Citační analýzy poskytují velmi dobré údaje o vazbách mezi odborníky a o důležitosti jednotlivých časopisů a disciplín,“<sup>107</sup> ale nelze z analýzy citací odvozovat poznatky o potřebách větších skupin uživatelů. Smetáček<sup>108</sup> uvádí výhody a nevýhody citačních analýz. Základní výhodou citačních analýz je

---

<sup>106</sup> Janoš, Karel. *Informační hygiena a informační "patologie" ve zprostředkování odborných informací*. Praha, 1983. 118 s. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví 1983.

<sup>107</sup> Smetáček, Vladimír. *Informační potřeby a jejich optimální uspokojování*. Praha: Ústřední knihovna – OBIS Pedagogické fakulty UK v Praze, 1990. Informační bulletin, suppl. 65. ISSN 0862-156X. s. 44.

<sup>108</sup> tamtéž.

objektivní jistota zájmu uživatele o citovaný pramen. Nevýhodou oproti tomu je:

- zcela zde chybí vztah k druhé skupině informací, a to k těm, které uživatel snad také použil, ale z nějakých důvodů je neuvedl. Výzkumy ukazují, že citační morálka není vždy dobrá a je dosti slabá.
- nízká citační morálka snižuje spolehlivost citačních analýz.
- z citačních analýz nelze zjistit význam závažných prací. Ty jsou odborníky přijímány s jistým zdržením, které může trvat i několik let.
- některé oblasti světa jsou v rozsáhlých citačních rejstřících zastoupeny méně, než by si zasloužily.
- velké množství odborných časopisů se nedostává dostatečně rychle do citačních rejstříků a ani do citačních analýz, což může vést k nezjistitelným zkreslením.

## 6. SROVNÁVACÍ INFORMAČNÍ PRŮZKUM S JINOU SOCIOLOGICKOU SKUPINOU

V listopadu roku 2005 jsme realizovali druhý průzkum informačních potřeb zahraničních (evropských) studentů Filozofické fakulty studujících v rámci programu Erasmus/Sokrates.<sup>109</sup>

Průzkum si klade za cíl zmapovat, zjistit a identifikovat informační potřeby zahraničních studentů z Evropy, zachytit co nejširší spektrum jejich postojů a výsledky porovnat s průzkumem, který jsme realizovali v únoru 2005 se studenty americkými. Doplňkem tohoto průzkumu bylo také srovnání informačních služeb na FF s některými vybranými evropskými univerzitami. Neplánujeme ověření metodiky v předvýzkumu. Použití tohoto modelu máme již odzkoušeno.

Celý průzkum proběhl metodou dotazníkového šetření, doplňující otázky metodou osobního interview s vyučujícími. Celkem jsme mezi studenty rozdali 86 dotazníků. Vyplněno a vráceno jich bylo všech 86.

Použili jsme stejný dotazník,<sup>110</sup> který byl respondentům předložen v průzkumu uskutečněném v únoru 2005, tzn. obsahoval sadu 25 otázek pokrývající výše uvedené cíle průzkumu. Pro zvýšení návratnosti jsme všechny dotazníky respondentům osobně distribuovali, podobně jako v případě prvního průzkumu. Sběr dat probíhal následujícím způsobem. Respondenti byli v době přestávky výuky shromážděni v jedné místnosti za přítomnosti výzkumníka, obdrželi dotazníky a na místě je vyplnili.

Zpracovávání jednotlivých odpovědí probíhalo formou třídění formulářů podle jednotlivých otázek. Údaje jsme pečlivě zaznamenávali, u otevřených otázek jednotlivé odpovědi zapisovali. Zpracovávání údajů probíhalo ručně. Jednotlivé odpovědi jsme překládali z angličtiny do češtiny.

V následující kapitole uvádíme výsledky, které průzkum přinesl.

---

<sup>109</sup> Charakteristika programu Erasmus/Sokrates uvedena v Příloze D.

<sup>110</sup> Dotazníky, česká i anglická verze, jsou přiloženy v Příloze A.



## 6.1. Výsledky šetření

<b>1. ženy</b>	<b>54</b>	<b>62.7 %</b>
muži	32	37.3 %
<b>2. Věk</b>		
ženy 18-20	8	9.3 %
<b>21-25</b>	<b>44</b>	<b>51.2 %</b>
26-30	2	2.2 %
muži 18-20	8	9.3 %
<b>21-25</b>	<b>20</b>	<b>23.3 %</b>
26-30	4	4.7
<b>3. Národnost</b>		
<b>Německo</b>	<b>27</b>	<b>31.4 %</b>
Francie	23	26.7 %
Španělsko	15	17.4 %
Finsko	8	9.3 %
Portugalsko	5	5.8 %
Polsko	3	3.6 %
Belgie	2	2.3 %
Slovinsko	2	2.3 %
Maďarsko	1	1.2 %
<b>4. Délka Vašeho studijního pobytu v Praze</b>		
1 semestr	33	38.4 %
<b>1 rok</b>	<b>53</b>	<b>61.6 %</b>
<b>5. Studujete v tuto dobu v ČR nebo jste už pobyt absolvovali?</b>		
<b>studuje v ČR</b>	<b>86</b>	<b>100 %</b>
absolvent	0	0 %
<b>6. Znalost češtiny</b>		
žádná	6	7.0 %
<b>začátečník</b>	<b>55</b>	<b>64.0 %</b>

mírně pokročilý	19	22.1 %
pokročilý	6	6.9 %

#### 7. Váš odborný studijní zájem (můžete uvést více alternativ)

<i>politika</i>	47	54.7 %
literatura	26	30.2 %
psychologie	36	41.9 %
sociologie	22	25.6 %
český jazyk	40	46.5 %
historie	32	37.2 %
umění	12	14.0 %
další jazyk – němčina, španělština	4	4.7 %
další obory: mezinárodní studia	11	12.8 %
mezinárodní obchod	6	6.9 %
právo	2	2.3 %
film		
divadlo		
kulturologie		
pedagogika		
hudba		

#### 8. Ubytování v ČR

<i>kolej</i>	62	72.1 %
soukromí, podnájem	23	26.7 %
v české rodině	1	1.2 %

#### 9. Vaše spokojenost s ubytováním v ČR.

Kolej: velmi spokojen	10	11.6 %
<i>spokojen</i>	30	34.9 %
nespokojen	22	25.6 %
Soukromí : velmi spokojen	14	16.2 %
spokojen	9	10.5 %
Jinde: velmi spokojen	1	1.2 %

**10. Kde získáváte každodenní informace? (můžete uvést více alternativ)**

<b>Internet</b>	<b>81</b>	<b>94.2 %</b>
na UK FF	20	23.3 %
od známých	68	79.1 %
televize	5	5.8 %
noviny	28	32.6 %
české úřady, ambasády	0	0 %
další – rádio, reklama	4	4.7 %

**11. Kde získáváte odborné informace? (můžete uvést více alternativ)**

Internet	66	76.7 %
ústní informace		
- zahraniční oddělení FF	21	24.4 %
- konzultace s učitelem	35	40.7 %
- <b>od známých</b>	<b>75</b>	<b>87.2 %</b>
tištěné materiály		
- příručky	18	21.0 %
- noviny	12	14.0 %
- slovníky	50	58.1 %
- nástěnky	22	25.6 %
- časopisy	8	9.3 %
- knihy	49	57.0 %
- encyklopedie	21	24.4 %
jinde – e-mail	3	3.5 %

**12. Které knihovny navštěvujete? (můžete uvést více alternativ)**

<b>na UK FF</b>	<b>61</b>	<b>71.9 %</b>
Národní knihovna	42	48.8 %
jiné: Francouzský institut, Goethe institut, Městská knihovna, FAMU, ČVUT	24	27.9 %

**13. Jak často knihovny navštěvujete?**

častěji než 1x týdně	30	34.9 %
<b>1x týdně</b>	<b>33</b>	<b>38.3 %</b>
1x měsíčně	9	10.5 %
1x za semestr	3	3.5 %

vůbec 11 12.8 %

**14. Jak často navštěvujete Informačně-poradenské centrum v Celetné?**

častěji než 1x týdně	0	
1x týdně	6	7.0 %
1x měsíčně	20	23.3 %
1x za semestr	18	20.9 %
<i>vůbec</i>	<b>42</b>	<b>48.8 %</b>

**15. Jaké typy informací a služeb využíváte v Informačně-poradenském centru v Celetné? Uveďte:**

- 42 studentů (48.8 %) uvedlo, že nevědí, kde centrum je a co nabízí
- Jednotlivci odpovídali takto:
- použití počítačů
  - možnosti tisku
  - kopírování textů
  - Internet
  - zařízení ISIC karty
  - zařízení studentské karty UK
  - informace o kultuře, cestování, sportovních akcí, aktivitách volného času
  - informace o možnostech studia na jiných fakultách UK
  - dotazy ohledně studentských slev
  - informace o knihovnách, menzách

**16. Jaké typy informací úplně postrádáte? Uveďte:**

Jednotlivci odpovídali takto:

- informace o studijním programu, který je pouze v češtině, anglická verze chybí
- podrobné informace o kurzech, tzn. přepočítání kreditů, způsob hodnocení
- informace o studiu na jiných fakultách
- některé webové stránky by měly být v angličtině
- na kolejích jsou informace pouze v češtině

- informace o sportovních zařízeních
- více informací o knihovnách, kde jsou lokalizovány, jak je používat, jak do nich získat vstup
- jak fungují knihovní výpůjční systémy

**17. Jaké typy informací na Internetu převážně vyhledáváte? (můžete uvést více alternativ)**

studijní	64	74.4 %
profesní	18	20.9 %
každodenní	51	59.3 %
<b>zájmové</b>	<b>72</b>	<b>83.7 %</b>
jiné – nabídky práce		
- e-mail		
- jízdní řády, zprávy	12	14.0 %

**18. Jak často během Vašeho pobytu vyhledáváte informace na Internetu?**

<b>denně</b>	<b>62</b>	<b>72.1 %</b>
2x týdně	17	19.8 %
1x týdně	7	8.1 %

**19. Vaše spokojenost s informačními službami v ČR?**

velmi spokojen	11	12.8 %
<b>spokojen</b>	<b>64</b>	<b>74.4 %</b>
nespokojen	11	12.8 %

**20. Vaše spokojenost s informačními službami na UK FF?**

velmi spokojen	8	9.3 %
<b>spokojen</b>	<b>69</b>	<b>80.2 %</b>
nespokojen	9	10.5 %

**21. Uved'te, proč nejste s informačními službami spokojeni.**

- málo otevíracích hodin v kancelářích FF
- špatná organizace kurzů
- na Internetu nejsou rozvrhy všech kurzů

- zmatky v organizaci a informovanosti
- studenti dostali málo informací před příjezdem do ČR
- anglické webové stránky FF jsou málo kvalitní
- špatné knihovny na FF
- studenti by uvítali existenci centrální knihovny FF
- na FF chybí anglické brožury o kulturním dění, o sportovních aktivitách, o dění na fakultě, o akcích s českými studenty
- na policii a cizinecké policii se nemluví dostatečně anglicky
- málo anglických webových stránek a informací v angličtině

## 22. Uved'te vlastní náměty na zlepšení informačních služeb.

- zlepšit anglické webové stránky
- jedna centrální knihovna FF se studijní místností
- více informací v angličtině (převážně na koleji) o kulturních a sportovních akcích
- před příjezdem do ČR mít k dispozici více informací o kurzech
- inzerovat informace v angličtině
- více osob mluvících anglicky
- zavést Internet na koleji (Hvězda)
- zavést více kontaktů mezi výměnnými univerzitami
- rozšířit nabídky anglických kurzů na FF

## 23. Uvažovali byste o opakování Vašeho studijního pobytu na UK FF nebo na jiné fakultě?

<i>ano</i>	78	90.7 %
ne	5	5.8 %
na jiné fakultě: FSV, ČVUT	3	3.5 %

## 24. Co Vás během studijního pobytu mile překvapilo?

- pestrý, bohatý a zajímavý výběr nabízených kurzů v angličtině a němčině
- kvalitní učitelé
- mnoho českých studentů mluví dobře anglicky a jsou velmi ochotni pomoci

- množství slev pro studenty
- pestrý výběr nabízených výletů po České republice s kvalifikovanými průvodci
- Erasmus klub, kde se mohou zahraniční studenti stýkat s českými studenty a plánovat společné akce

## **25. Co Vás během studijního pobytu zklamalo?**

- nízká kvalita ubytování na kolejích. Koleje jsou příliš daleko od centra, zaměstnanci neovládají dostatečně angličtinu ani němčinu
- špatná organizace kurzů
- mnozí učitelé se k zahraničním studentům neumí vhodně chovat
- nedostatek anglických knih potřebných pro výuku
- nedostatek sportovního vyžití v Praze

## **6.2. Průzkum názorů pedagogů – doplňující otázka**

**Srovnajte informační služby na FF s evropskou univerzitou, kterou nejčastěji navštěvujete.** Formou osobního interview s pedagogy jsme zjistili následující závěry.

### **Německo - Universität Konstanz (<http://www.uni-konstanz.de>)**

#### **- knihovna**

- jedna z nejpříjemnějších knihoven (user-friendly library) a pracovišť pro studenty a profesory v Německu
- funguje jako celouniverzitní knihovna, což je oproti Praze velká výhoda, neexistují tu katederní ani fakultní knihovny, a tudíž zastupuje všechny knihovny
- elektronické vyhledávání
- počítače jsou zastoupeny ve velkém množství po celé knihovně
- prostorově velmi rozsáhlá, celkem 6 pater
- pohodlný přístup ke knihám, dobře prostorově vybavená
- ke všem svazkům je volný přístup, obsahuje asi 4 mil. svazků
- k dispozici je více kopií exemplářů

- efektivně fungující systém rezervací knih. Uživatelům se zkrátí výpůjční lhůta, pokud někdo další na knihu čeká
  - efektivně fungující meziknihovní výpůjční systém
  - knihovna má velmi rozsáhlou databázi všech diplomových a doktorských prací. Všechny práce jsou v digitální podobě
- kampus – tvoří jeden velký komplex, všechny fakulty jsou na jednom místě

### **Švédsko – University College of Borås (<http://www.hb.se/>)**

#### - knihovna

- centrální knihovna funguje pro celou college, zabírá polovinu jedné budovy (5 pater)
- dostatek počítačů, nestává se, že by student na PC čekal
- volný přístup na Internet, k dispozici je tiskárna, scanner, xerox
- knihy jsou uloženy na regálech, volně přístupné
- funguje tu volný výpůjční systém bez zásahu knihovníka pomocí magnetického kódu přes knihovnickou kartu
- knihovníci pomáhají např. s vyhledáváním knih, s meziknihovní výpůjční službou, pořádají kurzy ohledně práce s informacemi
- v knihovně jsou k dispozici studijní (seminární) místnosti volně přístupné pro studenty určené ke konzultacím s profesory
- přístup do katalogu knihovny a databáze je odkudkoli na světě přes heslo

#### - univerzita

- je výborně vybavená počítači, studenti mají do budov univerzity na počítače volný přístup 24h/denně, 7 dní v týdnu, přes magnetickou kartu, která je opravňuje ke vstupu
- všechny studijní záznamy ohledně výsledků jsou přístupné na Internetu přes knihovnickou kartu, která slouží i jako studijní karta, je zaheslovaná
- přes toto zázemí, které je nesrovnatelně lepší než na FF, je výuka na ÚISK daleko kvalitnější a kreativnější



## **Španělsko –Universidad de Granada (<http://www.ugr.es/>)**

### **- knihovna**

- každá fakulta univerzity má svou knihovnu
- přístupná přes knihovní kartu, slouží po celé délce studia, funguje pro všechny fakultní knihovny
- maximálně lze půjčit 3 knihy najednou
- otevřena po celý den mimo víkendu

### **- univerzita**

- po příjezdu si student zakoupí fakultní katalog (poplatek cca 5,-€), kde nalezne souhrnné informace o univerzitě a studiu, např. informace všech rozvrhů, data zkoušek
- dobré webové stránky ve španělštině, angličtině i francouzštině
- laboratoř výpočetní techniky umožňuje použití počítačů pouze 30 min. denně

## **Finsko –University of Tampere (<http://www.uta.fi>)**

### **- knihovna**

- funguje jako celouniverzitní knihovna, v současné době se stěhuje do nové budovy
- volný vstup 24 hod. denně
- volný přístup ke knihám, které jsou umístěny na moderních regálech
- výborně fungující meziknihovní výpůjční služba
- vyhledávací systém ve finštině a angličtině

### **- univerzita**

- nová budova, modernější a pružnější zabezpečení
- dostatek počítačů po celé univerzitě přístupných přes heslo
- na stejné zalogování fungují i kopírovací stroje
- vyučující mají zdarma tisk v jakémkoli množství
- studenti i učitelé mají magnetickou kartu pro vstup do budovy kdykoli včetně víkendů a svátků 24 hod. denně
- webové stránky jsou ve finštině i angličtině, bez e-mailových adres vyučujících, k dispozici je pouze kontakt na sekretářku katedry

### 6.3. Interpretace výsledků

Věkové rozložení respondentů jsme zjistili z otázek č.1 a 2, ze kterých vyplývá, že na FF studují již zkušenější studenti z Evropy. Téměř 74% evropských studentů se pohybuje ve věkové skupině 21-25 let, zatímco pouze 18% v kategorii 18-20 let.

Struktura zastoupení studentů podle zemí z Evropy je velice různorodá. Tři nejpočetnější skupiny přijíždí z Německa, Francie a Španělska.

61,5 % evropských studentů studuje na FF celý rok, jak dokládá otázka č. 4. Zbývající část přijíždí pouze na jeden semestr. Všichni respondenti jsou studenty univerzit.

Téměř 30% dotázaných prokazuje pokročilou nebo mírně pokročilou znalost češtiny. Český jazyk patří i mezi nejžádanější studijní obory na FF. Absolutně největší zájem je o politiku (55%), na dalším místě je český jazyk (46,5%), psychologie (42%), historie (37%) a literatura (30%).

Naprostá většina respondentů (72%) bydlí na koleji, zhruba dvě třetiny jsou spokojených nebo velmi spokojených s ubytováním. 27% respondentů je ubytováno v soukromí, jeden respondent bydlí v české rodině. Všechny 27% studentů je s ubytováním v soukromí spokojeno nebo velmi spokojeno.

Z otázek č. 10 a 11 se potvrdilo, že Internet je téměř stoprocentně všemi studenty využíván. Velmi vysoké procento studentů získává každodenní a odborné informace od známých. U otázky č.11 je překvapivé, že jako zdroj odborných informací mezi tištěnými materiály vyšly slovníky na prvním místě.

Zajímavým a velmi kladným poznatkem plynoucím z průzkumu je zjištění, že knihovny jsou evropskými studenty poměrně hojně navštěvované. Velmi vysoké procento studentů (konkrétně 73 %) navštěvuje knihovny 1x týdně nebo častěji než 1x týdně, 10,5% studentů 1x za měsíc a 3,5% respondentů navštíví knihovny 1x za semestr.

Otázky č.14 a 15 prokázaly, že Informačně-poradenské centrum UK v Celetné není ani evropským studentům příliš známé. Tento fakt vyplývá ze skutečnosti, že 49% respondentů Informačně-poradenské centrum UK nenavštěvuje vůbec a to hlavně proto, že o existenci centra nebyli seznámeni. Téměř polovina dotázaných navštíví centrum 1x měsíčně nebo alespoň jednou

za semestr za účelem použití počítačů, možnosti tisku, zařízení studentské karty nebo získání informací spojených s pobytem v Praze. Mnozí studenti necítili potřebu se k těmto otázkám vyjadřovat a odpovědi přeskočili.

Otázky č.17 a 18 opět potvrzují, že Internet je pro evropské studenty nepostradatelný. Frekvence využívání Internetu je vysoká. 72% respondentů jsou každodenními uživateli, 20% respondentů využívá Internet několikrát týdně.

Mezi nejvíce vyhledávanými typy informací na Internetu patří 84% zájmových informací, 74% studijních informací a 60% informací každodenních. Průzkum ukázal, že studenti vyhledávají velké procento informací studijních, které v dotazníku uvedli, že nejvíce postrádají.

Celkově hodnotili respondenti spokojenost s informačními službami v ČR nejčastěji jako příznivé. Celkem 87% respondentů uvedlo, že jsou se situací spokojeni. Naopak nespokojenost s informačními službami v ČR vnímá 13% respondentů. S informačními službami na FF je spokojeno 89,5% dotázaných. Nespokojenost se ve většině případů týkala nedostatku informací spojených se studiem.

#### **6.4. Návrhy řešení**

Návrhy řešení jsou u evropských studentů podobné jako ty, které vplynuly z průzkumu informačních potřeb studentů amerických. Tzn. na FF vylepšit situaci s počítači, rozšířit počet laboratoří výpočetní techniky s dostatečným počtem počítačů. Vybudovat centrální knihovnu FF se studijní místností. Výrazně vylepšit anglické webové stránky FF s kvalitními informacemi o studiu a dění na fakultě.

Zvýšit informovanost o Informačně-poradenském centru UK v Celetné. Z výpovědí studentů jsme zaznamenali časté stížnosti ohledně neinformovanosti o existenci centra. Z mnohých odpovědí bylo zřejmé, že velká část studentů netušila, co si pod pojmem Informačně-poradenské centrum představít.

Co evropští studenti nejvíce postrádají, je nepřipojení Internetu na českých kolejích, kde jsou převážně ubytováni.

## 7. SROVNÁNÍ VÝSLEDKŮ OBOU PRŮZKUMŮ (3.4.1. a 6.1.)

Struktura souborů všech respondentů z obou skupin podle věku:

<i>Věk</i>	<i>Počet respondentů</i>	<i>v %</i>
18-20	64	32,5%
21-25	125	63%
25-30	6	3%
starší	3	1,5%
<b><i>Celkem</i></b>	<b><i>198</i></b>	<b><i>100%</i></b>

Z výsledků obou průzkumů informačních potřeb jsme ve zkoumaném vzorku respondentů celkově zaznamenali vyšší procento zastoupení žen u evropských studentů. Veliký rozdíl představuje věk žen, kde ve skupině 21-25 let je zastoupeno více než 50% respondentů z Evropy, zatímco pouze 24% z USA. Největší rozdíl jsme zaznamenali v nejnižší věkové skupině žen 18-20 let, kde v porovnání s americkými studenty (29,5%) je pouze 9% studentek z Evropy. U mužů je tomu naopak, ve věkové kategorii 21-25 let je evropských studentů zastoupeno 23% oproti 30% studentů amerických. Můžeme tedy konstatovat, že na Filozofickou fakultu přijíždějí z Evropy studovat zkušenější mladí lidé.

Dvě největší skupiny evropských studentů pochází z Německa a Francie. Výrazná odchylka ve výsledcích se objevila v délce studijního pobytu. Na celý rok jezdí 62% evropských studentů, zatímco pouze 15% amerických. Všichni evropští studenti studují v rámci univerzity, 12% amerických studentů jsou již absolventy.

Tři čtvrtiny (73%) studentů z USA jsou v českém jazyce začátečníci, oproti 64% studentů evropských, kde se 30% přesouvá do mírně pokročilých nebo pokročilých. Z výsledků můžeme usoudit, že studenti z Evropy jsou v České republice celkově lépe jazykově vybaveni.

Z hlediska největšího odborného studijního zájmu je u obou skupin téměř shodný výsledek u politiky (53%). Konkrétněji pak byly zmiňovány

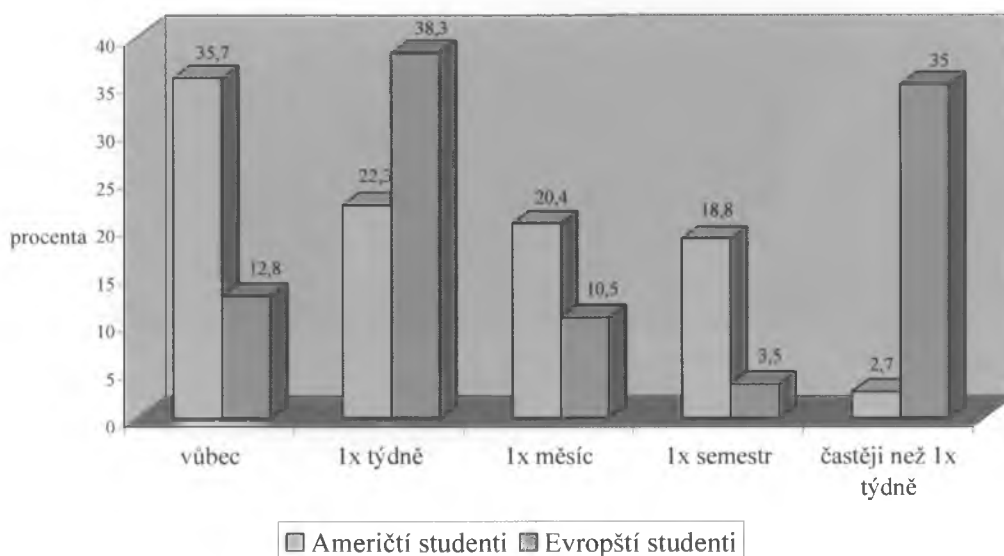
i další obory, které lze na FF studovat (psychologie, historie, sociologie, umění, literatura). Průzkum ukázal velký rozdíl v zájmu o češtinu. Téměř polovina (46,5%) dotázaných z Evropy má o český jazyk zájem, naproti tomu u dotázaných z USA dosáhl podíl pouze 13%.

Ubytování u amerických studentů je převážně na koleji, více než 83%. Evropských studentů je na koleji ubytováno 72%. Spokojenost s ubytováním hodnotili respondenti z USA v průzkumu výše (83%) než v případě evropských studentů (64%). Přispívá tomu především fakt, že američtí studenti bydlí na lepší koleji než studenti z Evropy. Američtí studenti mají kolej umístěnou v centru, je tu připojení na Internet a celkově je kolej lépe vybavena. Zhruba třetina evropských studentů (27%) bydlí v soukromí nebo v podnájmu.

Maximální využívání Internetu je u obou skupin téměř shodné. 90% amerických a 94% evropských studentů získává každodenní informace na Internetu. U amerických studentů představuje Internet vysoké využití i pro odborné informace (96%), u evropských studentů je výsledek nižší (76%). Evropští studenti získávají odborné informace nejvíce od známých (87%) oproti 46% studentů z USA.

Průzkum prokázal výraznou odlišnost v hodnocení návštěvnosti knihoven. Evropští studenti navštěvují knihovny mnohem častěji než studenti američtí, jak znázorňuje graf č. 9.

**Návštěvnost knihoven**

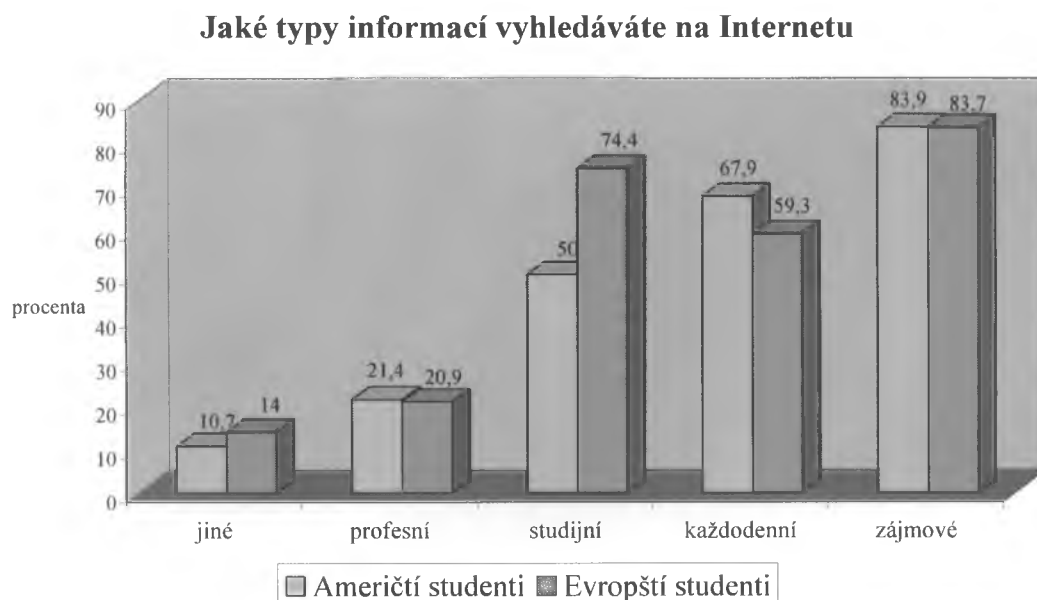


Graf č. 9.

Ani Informačně-poradenské centrum UK v Celetné není americkými studenty příliš využíváné. Více než dvě třetiny (71%) dotázaných centrum nenavštěvuje vůbec. Evropští studenti centrum nenavštěvují v polovině případů (49%). Odpovědi respondentů na typy informací a služeb využívaných v centru byly velice různorodé. Nejčastěji zmiňovány byly v obou skupinách použití počítačů, Internetu, zařízení studentské karty UK a ISIC karty, informace o možnostech studia na UK.

Američtí studenti úplně postrádají informace týkající se participace a integrace mezi české studenty a možnosti společných aktivit. Evropští studenti nejvíce postrádají informace studijní. Studijní program na FF je k dispozici pouze v češtině, jeho anglická verze chybí. Obě skupiny respondentů vyžadují více informací v anglickém jazyce, dále nejvíce postrádají informace o knihovnách, kde jsou lokalizovány a jak je používat.

Na otázku frekvence vyhledávání informací na Internetu odpovídaly obě skupiny vyrovnaně a výsledky se sobě blíží. Obě skupiny dotazovaných vyhledávají na Internetu nejvíce informace zájmové. Evropští studenti vyhledávají podstatně více informací studijních, viz. znázornění na grafu č. 10:



Graf č. 10.

Větší spokojenost s informačními službami v ČR prokázali evropští studenti. 74% jsou se službami spokojeni, necelých 13% dokonce velmi spokojeni. Amerických studentů je spokojeno 66%, velmi spokojeno 15%. Pozitivní názory na spokojenost s informační službami na FF poukázalo 80% respondentů z Evropy, 9,5% je hodnotilo jako velmi dobré, 71,5% dotázaných z USA jsou spokojeni, 7% velmi spokojeni. Tito respondenti hodnotili situaci jako nespokojenou častěji než evropští respondenti. Pozitivní názory se však ve srovnání s názory negativními objevovaly mnohem častěji. Kritické ohlasy se nejčastěji ožývaly na adresu nekvalitních anglických webových stránek FF, málo otevíracích hodin na zahraničním oddělení, neexistenci centrální knihovny, nedostatek počítačových laboratoří. Dalším často se vyskytujícím tématem byla nespokojenost s knihovnami FF. Tyto kritické ohlasy se objevily i jako vlastní náměty na zlepšení informačních služeb.

Naprostá většina dotázaných z obou skupin by studijní pobyt na UK FF opakovalo.

## 8. ZÁVĚR

V předchozích kapitolách jsme se postupně dotkli obecných souvislostí metodologie průzkumu informačních potřeb. Výchozí hypotézou rigorózní práce bylo předložit pokud možno ucelený pohled na problematiku metodologie průzkumu informačních potřeb a seznámit se základními předpoklady a východisky dobrého a úspěšného průzkumu. Práce si kladla za cíl poskytnout základní informace o tom, jak se provádí průzkum informačních potřeb a navrhnout obecný postup pro realizaci vlastního průzkumu informačních potřeb.

Do rigorózní práce jsme zakomponovali rovněž charakteristiku jednotlivých témat, které s pojmem průzkumu informačních potřeb souvisejí. Podrobně jsme pojednali o významu průzkumu informačních potřeb, dotkli jsme se rozdílu mezi informačním průzkumem a průzkumem informačních potřeb. V kapitole pojednávající o problematice informačního chování jsme se seznámili s různými definicemi informačního chování, popsali jsme základní styly informačního chování a všimli si typů uživatelů informací. V problematice týkající se informační přípravy jsme popsali její jednotlivé kroky, uvedli základní metody efektivního studia a vyjmenovali fáze řešení problému.

Na dvou příkladech vlastní realizace průzkumů informačních potřeb jsme znázornili, jak lze zmapovat současnou situaci informačních potřeb zahraničních studentů studujících na FF, jak lze konkrétní informační potřeby zjistit a identifikovat. Podrobný průběh obou průzkumů, jejich vyhodnocení, závěry šetření i návrhy do budoucna jsme v několika kapitolách názorně zachytili. Na závěr jsme uvedli doporučení, jak je možné změnit dosavadní praxi, jaká zavést opatření a jak by měl vypadat případný další postup řešení problémů. Jsme si vědomi, že mnohé z návrhů jsou v současné době, převážně z finanční situace, těžko realizovatelná. Například rozšířit zahraniční oddělení o další místnosti je něco, co na FF nemůžeme prosadit.

Mohli jsme si všimnout, že díky novým trendům využití moderních informačních technologií nastává jistý posun informačních potřeb a jejich uspokojování. Pokud nebyl před čtyřmi lety na koleji přístup k Internetu možný, dnes se zdá nemožné se bez něho obejít. Snadný a rychlý přenos



informací na Internetu umožňuje částečně nahradit informační centra a některé jejich poskytované služby. Studenti nabývají informace různými způsoby; mohou je dostávat, mohou si je sami najít, mohou jim být předány. Někteří uživatelé jsou dnes v informační sféře mnohem více samostatní a velké množství informací si jsou schopni vyhledat sami. To ale neznamená, že informačních institucí a středisek není třeba, ba právě naopak. Z průzkumu vyplývá, že informační středisko se pro některé studenty spíše jeví jako prostředník mezi informací a uživatelem. Tím se konečný uživatel rychleji a snáze dostane k požadovaným zdrojům. Hlavní smysl informačních institucí a středisek – uspokojování informačních potřeb – musí zůstat zachován.

Zpracování tématu průzkumu informačních potřeb nám přineslo cenné poznatky a podněty ke zkvalitnění informačních služeb zahraničního oddělení. Podařilo se nám zachytit změny a aktualizovat informace o potřebách zahraničních studentů. Informačním průzkumem jsme dokázali zjistit mnohé informační potřeby, o kterých jsme sami neměli představu, anebo pouze zkreslenou. Jak jsme uvedli v úvodu, základní podmínkou zavedení nových kvalitnějších služeb je znalost informačních požadavků a informačních potřeb uživatelů. Na základě těchto nově zjištěných znalostí může zahraniční oddělení plánovat a organizovat svoji další činnost a alespoň z části tak odstranit poznané nedostatky a snažit se o zkvalitnění své informační činnosti.

Vzhledem k tomu, že téma týkající se metodologie průzkumu informačních potřeb zahraničních studentů nelze vyčerpat bezezbytku, měla by tato práce spíše sloužit jako podklad pro další komplexnější průzkum, který dosud nebyl na tomto poli prozkoumán. Závěry získané z těchto průzkumů by proto měly zprostředkovat především orientační informace o tématu, případně poukázat, na co se v dalším bádání zaměřit. Průzkumy mají poskytnout základní obraz problematiky, zjistit diferenciaci postojů a podmínek. Sledují tedy především cíle identifikační a orientační. Předpokládá se, že výsledky bude možno použít jako východisko pro tvorbu konkrétních doporučení.

## Seznam použité literatury

Bártová, Hilda; Bárta, Vladimír. *Marketingový výzkum trhu*. Praha: ECONOMIA, a.s., 1991. 110 s. ISBN 80-85378-09-4.

Berger L. Peter. *Pozvání do sociologie; Humanistická perspektiva*. Brno: Barrister & Principal 2003. 194 S. ISBN 80-85947-90-0.

Buriánek, Jiří. *Metody a techniky sociologického výzkumu I*. Praha: SPN, 1982. 121 s.

Buriánek, Jiří. *Metody a techniky sociologického výzkumu II*. Praha: SPN, 1988. 137 s.

Cejpek, Jiří. *Informace, komunikace, myšlení: úvod do informační vědy*. Praha: Karolinum, 1998. 179 s. ISBN 80-7184-767-4.

Crkalová, Anna. *Využití kreativity v profesním i osobním životě*. Ikaros [online]. 1999, č. 03 [cit. 1999-03-01]. Dostupný na World Wide Web: <<http://www.ikaros.cz/Clanek.asp?ID=200205039>>. ISSN 1212-5075.

Černá, Milena; Stöcklová, Anna. *Služby knihoven a informačních středisek*. Praha: Karolinum, 1992. 98 s. ISBN 80-7066-703-6.

Černohorská, Simona. *Informační potřeby a zdroje průmyslového oboru na příkladu pivovarnictví: s důrazem na informační potřeby českých uživatelů*. Praha, 2002. 111 s. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví.

Disman, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 1993. 299 s. ISBN 80-7184-141-2.

Doktorová, Blanka. *Základy personalistiky*. Praha: DeskTop Publishing UK FF, 1999. 170 s.

Dvořáková, Jarmila. *Zvláštnosti informačních potřeb vědeckých pracovníků*. Praha, 1980. 98 s. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví.

Halal, William. *The New Capitalism*. New York: J. Willey, 1986. 117s.

Hannagan, Tim. *Marketing pro neziskový sektor*. Praha: Management Press, 1996. 207 s. ISBN 80-85943-07-7.

Hartl, Pavel. *Pedagogická psychologie pro personalisty*. Praha: DeskTop Publishing UK FF, 2000. 196 s.

Hartl, Pavel. *Psychologický slovník*. Praha: Budka, 1996. 301 s. ISBN 80-901249-0-5.

Heyesová, Nicky. *Základy sociální psychologie*. Praha: Portál, s. r. o., 1998. 168 s. ISBN 80-7178-415-X.

INFOSEM '93. *Sborník vědeckého semináře*. Hradec Králové: GAUDEAMUS, 1993. 153 s. ISBN 80-7041-336-0.

Janoš, Karel; Michálek, Miroslav. *Průzkum informačních potřeb a psychologická příprava uživatelů při projektování automatizovaného systému VTI*. Praha: UVTEI, 1977. 66 s. 3/1977.

Janoš, Karel. *Informační etika*. Praha: Česká informační společnost, 1993. 134s.

Janoš, Karel. *Informační hygiena a informační "patologie" ve zprostředkování odborných informací*. Praha, 1983. 118 s. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví.

Janoušek, Jaromír. *Metody sociální psychologie*. Praha: SPN, 1986. 256 s.

Jeřábek, Hynek. *Úvod do sociologického výzkumu*. Praha: Karolinum, 1993. 162 s.

Kahn, Norma. *Jak efektivně studovat a pracovat s informacemi*. Praha: Portál, 2001. 150s. ISBN 80-7178-443-5.

Kerá, Denisa. *Teorie nových médií jako ontologie počítačového kódu*. Praha, 2005. 179 s. Disertační práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví.

Kidder, Louise. *Research Methods in Social Relations*. Tokyo: Holt-Saunders, 1981. 483 s. ISBN 4-8337-0008-5.

Kolomazník, Tomáš. *Informatizace a její vliv na fungování moderní organizace*. Praha, 2003. 110 s. Rigorózní práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Katedra sociologie.

Königová, Marie. *Tvořivost = kreativita*. Praha: Univerzita Karlova 1999. 97 s. ISBN 80-85899-71-X.

Königová, Marie. *Vybrané kapitoly z informační vědy. Informační studia a knihovnictví v elektronických textech I* [CD-ROM]. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví, c2001.

Königová, Marie; Machoňová, Jarmila. *Informační systémy*. Praha: SPN, 1981. 159 s.

Křivohlavý, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada, 1994. 190 s. ISBN 80-7169-121-6.

Landová, Hana. *Americká knihovnická asociace a informační gramotnost*. Ikaros [online]. 2002, č. 10 [cit. 2002-10-01]. Dostupný na World Wide Web: <<http://www.ikaros.cz/Clanek.asp?ID=200209056>>. ISSN 1212-5075.

Lišková, Věra. *Informační potřeby místní samosprávy ve vztahu k zahraniční pomoci a spolupráci Evropské unie*. Praha, 1999. 70 s. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví.

Marchionini, Gary. *Information-seeking perspective and framework. Information Seeking in Electronic Environments*. NY: Cambridge University Press. 1995. p 27-60. [http://ils.unc.edu/~march/isee\\_book/Chapter\\_3.pdf](http://ils.unc.edu/~march/isee_book/Chapter_3.pdf).

Makulová, Soňa. *Informačné správanie používateľov pri vyhľadávaní informácií v internete*. In: *Informačné správanie a digitálne knižnice*. Bratislava: CVTI SR, 2003. s. 90-110.

Makulová, Soňa. *Vyhľadavanie informácií v internete*. Bratislava: EL&T, 2002. 377 s. ISBN 80-88812-16-X.

Merta, A. *Úvod do rešeršnej teórie, metodiky a techniky*. Praha: Strojírenský inštitút, 1965. 76 s.

Mráčková, Helena. *Informační chování uživatelů v gumárenském a plastikařském průmyslu*. Praha, 1988. 124 s. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví.

Mužík, Jaroslav. *Andragogická didaktika*. Praha: CODEX Bohemia, s. r. o., 1998. 172 s. ISBN 80-85963-52-3.

Nakonečný, Milan. *Lexikon psychologie*. Praha: Vodnár, 1995. 397 s. ISBN 80-85255-74-X

Nejezchlebová, Jana. *Konference Informační gramotnost potřebí*. Ikaros [online]. 2005, č. 01 [cit. 2005-01-01]. Dostupný na World Wide Web: <<http://www.ikaros.cz/Clanek.asp?ID=200501005>>. ISSN 1212-5075.

Nový, Ivan; Surynek, Alois. *Sociologie pro ekonomy a manažery*. Praha: Grada Publishing, 2002. 191 s. ISBN 80-247-0384-X.

Pavlica, Karel. *Sociální výzkum, podnik a management*. Praha: Ekopress, 2000. 161 s. ISBN 80-86119-25-4.

Patočka, Jan. *Filosofie a společenský problém informace*. In Acta Bibliotecalia et Informatika. Opava: Slezská univerzita, 1996. 106 s. ISBN 80-85879-30-1.

Papík, Richard. *Dialogové informační systémy a rešeršní služby. Informační studia a knihovnictví v elektronických textech I [CD-ROM]*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví, c2001.

Rauch, Jan. *Metody zpracování informací – informační zdroje a služby*. Praha: VŠE, 1998. 55 str. ISBN 80-7079-353-8.

Říhova, Zora. *Informační zabezpečení a organizační změny*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1996. 100 s. ISBN 80-7079-535-2.

Sadílková, Kateřina. *Zabezpečení informačních potřeb v rámci firmy ABF*. Praha, 1999. 117 s. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví.

Selye, Hanz. *Život a stres*. Bratislava: Obzor. 1966. 453 s.

Sklenák, Vilém. *Data, informace, znalosti a Internet*. Praha: C. H. Beck, 2001. 507 s. ISBN 80-7179-409-0.

Smetáček, Vladimír. *Informace o informacích*. Praha: Grada a. s., 1993. 152 s. ISBN 80-85623-22-6.

Smetáček, Vladimír. *Lidé a informace*. Praha: Albatros, 1981. 342 s.

Smetáček, Vladimír. *Informační potřeby a jejich optimální uspokojování*. Praha: Ústřední knihovna – OBIS Pedagogické fakulty UK v Praze, 1990. 152 s. Informační bulletin, suppl. 65. ISSN 0862-156X.

Sonnenwald, D. H., & Wildemuth, B. M. *Investigating information seeking behavior using the concept of information horizons*. SILS TR-2001-01. Chapel Hill: University of North Carolina, School of Information and Library Science, Technical Report Series. 2000, September. 20p.

Steinerová, Jela. *Informačné správanie človeka – používatelia informácií v súvislostiach*. Ikaros [online]. 2005, č. 09 [cit. 2005-09-01]. Dostupný na World Wide Web: <<http://www.ikaros.cz/Clanek.asp?ID=200509005>>. ISSN 1212-5075.

Steinerová, Jela. *Informačné správanie : pohľady informačnej vedy*. Bratislava: Centrum VTI SR, 2005. 189 s. ISBN 80-85165-90-2.

Sychrovská, Lenka. *Prevence stresu*. Praha, 2002. 51 s. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Katedra andragogiky a personálního řízení.

Sychrovská, Lenka. *Informační potřeby zahraničních studentů na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy v Praze*. Praha, 2005. 79 s. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví.

Šimková, Eva. *Základy managementu a marketingu pro neziskové organizace*. Hradec Králové: GAUDEAMUS, 2004. 120 s. ISBN 80-7041-906-7.

Šnýdrová, Ivana. *Pedagogicko-psychologická diagnostika*. Praha: DeskTop Publishing UK FF, 2000. 72 s.

Škrna, Jindřich. *Interaktivní vyhledávání informací*. Národní knihovna knihovnická revue [online]. 2002, č. 01 [cit. 2002-01-13]. Dostupný na World

Wide Web: <<http://knihovna.nkp.cz/Nkkr0201/0201007.html>>. ISSN 1214-0678.

Tesařová, Zdeňka. *Průzkum informačních potřeb vědeckých pracovníků*. Praha: UVTEI, 1979. 44 s. 2/1979.

Tkačíková, Daniela. *Informační zdroje internetu a jak je efektivně využívat*. Praha: Výpočetní centrum ČVUT, 1997. 76 s.

Tkačíková, Daniela. *Celoživotní vzdělávání uživatelů informačních služeb a zdrojů*. Inforum 2002. Dostupný na World Wide Web: <http://www.inforum.cz/inforum2002/prednaska40.htm>.

Truneček, Jan. *Management v informační společnosti*. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, 1999. 228 s. ISBN 80-7079-683-9.

Tučková, Jitka. *Informační potřeby a průzkumy uživatelů: metodika a současné trendy*. Praha, 2003. 73 s. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví.

Vlasák, Rudolf. *Informační politika: základní východiska ve vyspělých demokraciích. Informační studia a knihovnictví v elektronických textech I* [CD-ROM]. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví, c2001.

Vlasák, Rudolf. *Světový informační průmysl*. Praha: Karolinum, 1999. 341 s. ISBN 80-7184-840-9.

Vodáček, Leo; Rosický, Antonín. *Informační management. Pojetí, poslání a aplikace*. Praha: Management Press, 1997. 147 s. ISBN 80-85943-35-2.

Vodáček, Leo; Vodáčková Ol'ga. *Management. Teorie a praxe v informační společnosti*. Praha: Management Press, 1999. 292 s. ISBN 80-85943-94-8.



Voříšek, Jiří. *Informační systémy a jejich řízení*. Praha: Bankovní Institut, a. s., 1997. 278 s.

Voříšek, Jiří. *Strategické řízení informačního systému a systémová integrace*. Praha: Management Press, 1997. 324 s. ISBN 80-85943-40-9.

Wiener, Norbert: *Kybernetika a společnost*. Praha: Československá akademie věd, 1963. 216 s.

Wildemuth, B. M., Cogdill, K., & Friedman, C. P. *The transition from formalized need to compromised need in the context of clinical problem solving*. In Wilson, T. D., & Allen, D. K. (Eds.). *Sheffield, UK*. London: Taylor Graham. 1999. 290-303s.

Wilson, T. D. *Human information behavior*. *Informing science*, 2000, vol. 3, no. 2, s. 49-55. <http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>.

## PŘÍLOHY

**DOTAZNÍK**

1.  žena  muž
2. **Věk**  
 18-20  21-25  26-30  31-35  starší
3. **Národnost**  
 USA  Kanada  Mexiko  Evropa, uveďte.....
4. **Délka Vašeho studijního pobytu v Praze**  
 1 semestr  1 rok  delší
5. **Studujete v tuto dobu v ČR nebo jste už pobyt absolvovali?**  
 v ČR  absolvent
6. **Znalost češtiny**  
 žádná  začátečník  mírně pokročilý  pokročilý
7. **Váš odborný studijní zájem (můžete uvést více alternativ)**  
 český jazyk  
 politika  
 historie  
 umění  
 literatura  
 další jazyk  
 sociologie  
 psychologie  
 další obory, vypište.....
8. **Ubytování v ČR**  
 kolej  soukromí, podnájem  v české rodině  jinde
9. **Vaše spokojenost s ubytováním v ČR.**  
 velmi spokojen  spokojen  nespokojen
10. **Kde získáváte každodenní informace? (můžete uvést více alternativ)**  
 Internet  noviny  
 na UK FF  české úřady  
 od známých  ambasády  
 televize  další, vypište.....

**11. Kde získáváte odborné informace? (můžete uvést více alternativ)**

- Internet
- ústní informace
- zahraniční oddělení FF
- konzultace s učitelem
- od známých, ostatních studentů
- tištěné materiály
  - příručky
  - časopisy
  - noviny
  - knihy
  - slovníky
  - encyklopedie
  - nástěnky
- jinde, vypište.....

**12. Které knihovny navštěvujete? (můžete uvést více alternativ)**

- na UK FF
- Národní knihovna
- jiné, uveďte.....

**13. Jak často knihovny navštěvujete?**

- častěji než 1x týdně
- 1x týdně
- 1x měsíčně
- 1x za semestr
- vůbec

**14. Jak často navštěvujete Informačně-poradenské centrum v Celetné?**

- častěji než 1x týdně
- 1x týdně
- 1x měsíčně
- 1x za semestr
- vůbec

**15. Jaké typy informací a služeb využíváte v Informačně-poradenském centru v Celetné? Uveďte:**

.....  
.....  
.....

**16. Jaké typy informací úplně postrádáte? Uveďte:**

.....  
.....  
.....

**17. Jaké typy informací na Internetu převážně vyhledáváte? (můžete uvést více alternativ)**

- studijní
- profesní
- každodenní (plán Prahy, kultura, kluby, kina apod.)

- zájmové
- jiné, uveďte.....

**18. Jak často během Vašeho pobytu vyhledáváte informace na Internetu?**

- denně
- 2x týdně
- 1x týdně
- méně
- vůbec

**19. Vaše spokojenost s informačními službami v ČR?**

- velmi spokojen
- spokojen
- nespokojen

**20. Vaše spokojenost s informačními službami na UK FF?**

- velmi spokojen
- spokojen
- nespokojen

**21. Uveďte, proč nejste s informačními službami spokojeni.**

.....

.....

.....

**22. Uveďte vlastní náměty na zlepšení informačních služeb.**

.....

.....

.....

**23. Uvažovali byste o opakování Vašeho studijního pobytu na UK FF nebo na jiné fakultě?**

- ano
- ne
- na jiné fakultě, kde?.....

**24. Co Vás během studijního pobytu mile překvapilo?**

.....

.....

.....

**25. Co Vás během studijního pobytu zklamalo?**

.....

.....

.....

## QUESTIONNAIRE

1.  female  male
2. **Age**  
 18-20  21-25  26-30  31-35  older
3. **Nationality**  
 USA  Canada  Europe, please mention.....  
 other
4. **Length of your study in Prague**  
 1 semester  1 year  longer
5. **What is your enrollment status at Charles University?**  
 presently studying  completed studies
6. **Your knowledge of Czech**  
 none  beginner  advanced  fluent
7. **Your specialized study interest**  
 Czech language  
 politics  
 history  
 art  
 literature  
 other language  
 sociology  
 psychology  
 other, please mention.....
8. **Your accommodation in CR**  
 dorm  private  Czech family  elsewhere
9. **Satisfaction with your accommodation in CR.**  
 completely satisfied  satisfied  not satisfied
10. **Where do you obtain your daily information?**  
 Internet  newspapers  
 at Charles University  Czech officials  
 friends'  embassy  
 TV  other.....

**11. Where do you obtain specialized information?**

- Internet
- oral information
  - at International office
  - consultations with teachers
  - friends, other students
- written materials
  - manuals  magazines
  - newspapers  books
  - dictionaries  encyclopedia
  - bulletin boards
- elsewhere.....

**12. Which libraries do you visit?**

- Charles University
- National Library
- others.....

**13. How often do you visit libraries?**

- more than 1x week
- 1x week
- 1x month
- 1x per semester
- never

**14. How often do you visit *Information and Advisory Center* in Celetná?**

- often than 1x week
- 1x week
- 1x month
- 1x per semester
- never

**15. What type of information and advisory do you require at the *Information and Advisory Center* in Celetná? Please mention:**

.....

.....

.....

**16. What type of information do you feel is missing? Please mention:**

.....

.....

.....

**17. What type of information do you use the Internet to search for the most? (During your studies in Prague)**

- study
- profession, career

- daily (plan of Prague, culture, events, movie)
- personal interest
- other.....

**18. How often do you use Internet to search for information?**

- daily
- 2x week
- 1x week
- less
- none

**19. Your satisfaction with information services in CR?**

- completely satisfied
- satisfied
- not satisfied

**20. Your satisfaction with information services at Charles University?**

- completely satisfied
- satisfied
- not satisfied

**21. If not satisfied, please indicate reasons why.**

.....

.....

.....

**22. Please mention your own suggestions on improving information services in CR.**

.....

.....

.....

**23. Would you repeat your studies in Prague at the Faculty of Arts?**

- yes
- no
- other faculty, where?.....

**24. What has nicely surprised you during your studies in Prague?**

.....

.....

.....

**25. What has disappointed you during your studies in Prague?**

.....

.....

.....



## Informačně-poradenské centrum UK

### Kontakt:

Univerzita Karlova v Praze

Informačně-poradenské centrum

Celetná 13, 116 39 - Praha 1

Tel: 224 491 850,

Fax: 224 491 895

Web: [www.ipc.cuni.cz](http://www.ipc.cuni.cz),

E-mail: [ipc@ruk.cuni.cz](mailto:ipc@ruk.cuni.cz)

Otevírací doba: PO-ČT: 9.00 - 18.00, PÁ 9.00 - 16.00

Informačně-poradenské centrum UK poskytuje poradenské a konzultační služby pro české i zahraniční studenty. Centrum umožňuje studentům orientovat se v prostředí Univerzity Karlovy, rychle získat aktuální informace (díky univerzitnímu časopisu iForum). Informace tu naleznou zejména uchazeči o studium na UK. Prostřednictvím souborného katalogu knihoven UK je pro studenty přístupná nejvýznamnější část univerzitního knihovního fondu.

### Informačně-poradenské centrum UK nabízí:

- Možnost přístupu na Internet
- Tisk a kopírování
- Poskytování a vyhledávání informací
  - o studiu na UK
  - o možnostech studia v zahraničí
  - o celoživotním vzdělávání
- Poradenské služby – především psychologická poradna. Od 1. dubna 2004 je nově otevřena studentská psychologická poradna pro zahraniční studenty.
- Výdej průkazů studenta UK

Informace prezentované na webovém sídle ([www.ipc.cuni.cz](http://www.ipc.cuni.cz)) jsou poskytovány v češtině a v angličtině. Nás bude především zajímat verze anglická. V hlavní nabídce jsou odkazy na všechny fakulty UK a jejich webová sídla, nalezneme zde podrobné informace o studiu na UK. Centrum také věnuje pečlivou pozornost informacím o České Republice. Najdeme tu odkaz na nejčastěji kladené otázky zahraničních studentů. Otázky se týkají např. následující problematiky:

- Dotazy ohledně studijních a krátkodobých programů v angličtině
- Kde mohou studenti najít informace o studiu českého jazyka
- Jak se mohu na UK přihlásit
- Jaké jsou požadavky na získání visa
- Jaké jsou možnosti získat stipendium
- Jaké letní programy UK nabízí

Kontaktovali jsme pracovníky informačně-poradenského centra a zeptali se, na co se zahraniční studenti nejčastěji ptají. Dozvěděli jsme se následující odpovědi: 90% studentů navštěvuje centrum kvůli užití Internetu, studenti si vybavují studentskou kartu UK, zájemci se ptají na dotazy týkající se kolejí, atd. Kromě Internetu většinou další informace nevyžadují.

### **Charakteristika programu ECES – East and Central European Study Program.**

Záměr vybudovat na FF program studia zabývajícího se střední a východní Evropou vznikl krátce po revoluci, kdy se otevřely možnosti výměnných stipendijních stáží jak pro americké, tak pro české studenty. Program ECES vstoupil na univerzitní trh v roce 1992 a každý semestr se ho tehdy zúčastnila pouze malá část amerických studentů. Díky rozsáhlé reklamní kampani a prezentaci programu na amerických univerzitách, a převážně díky nástupu Internetu, zaznamenal program rychlý vzestup. V posledních letech se dostal do povědomí nejen studentů z USA, ale i z Evropy a dalších částí světa. Během několika málo let získal program uznání téměř po celém světě. V současné době registrujeme pro jeden semestr více než 180 zahraničních studentů.

ECES se zabývá českou a středoevropskou problematikou východoevropských studií a je schválen partnerskými univerzitami v USA. Je určen primárně pro americké studenty. Výuka se tak snaží kopírovat systém amerických univerzit:

- 13 týdnů výuky po 4 vyučovacích hodinách týdně  
(zimní semestr začíná začátkem září, končí před Vánoci; letní semestr začíná koncem ledna, končí začátkem května)
- výuka probíhá výhradně seminární formou (max. počet studentů ve třídě je 17)
- jedná se převážně o kurz jednosemestrální, s možností individuálních konzultací v druhém semestru

Program klade velký důraz na kvalitní vyučující personál s výbornou znalostí výuky v anglickém jazyce a zkušeností s výukou amerických studentů.

V současné době jsme na zahraničním oddělení dva pracovníci zajišťující chod celého programu. Jsme zodpovědní za veškerou organizaci programu, za komunikaci se studenty i s vyučujícími, organizaci studijních výletů, ubytování atd. Zahraniční oddělení tak pro studenty pracuje jako informační středisko, které musí denně plnit náročné úkoly kladené ze strany zahraničních zájemců.

### **Charakteristika programu SOKRATES/ERASMUS**

Program Erasmus je vzdělávacím programem mobilit mezi univerzitami v rámci Evropské unie. Je podporován Evropskou unií, která ho i financuje. FF UK se zapojila do programu Sokrates/Erasmus v akademickém roce 1998/99. Úředním jazykem je angličtina, tzn. každá univerzita by měla mít akreditované kurzy v anglickém jazyce. Každým rokem přijíždí na FF studovat stále větší počet zahraničních studentů z Evropy. Pro srovnání ve školním roce 2004/2005 zde studovalo kolem 120 studentů, letos jich jenom v zimním semestru 2005/2006 přijelo 160. Studenti Erasmu tu studují na většině kateder FF, velký zájem projevují nejvíce o studium českého jazyka.