

Jak sledovat využívanost knihovního fondu

Mgr. Radka ŘÍMANOVÁ

Státní technická knihovna v Praze

R.Rimanova@stk.cz

Bc. Linda SKOLKOVÁ

Státní technická knihovna v Praze

Ústav informačních studií a knihovnictví Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze

L.Skolkova@stk.cz

CASLIN 2006: Zpětná vazba aneb děláme to dobře?

Český ráj, 11. – 15. 6. 2006

Abstrakt: Příspěvek je zaměřen na komplexní sledování využívanosti knihovního fondu na příkladech konkrétních knihoven. Knihovní fond je v současné době tvořen jak tradičními (převážně papírovými), tak stále více také elektronickými informačními zdroji. Získání nepřímé zpětné vazby od uživatelů ověřením využívanosti knihovního fondu pak může sloužit jako vhodný podklad pro řízení knihovny jako celku i řízení jednotlivých procesů probíhajících v knihovně, zejména akvizice. Získané poznatky lze uplatnit například i při vytváření strategie budování fondu. V neposlední řadě je tímto způsobem možno přispět ke zlepšení poskytovaných služeb, které by měly tvořit *raison d'être* prakticky každé knihovny. Při sledování využívanosti knihovního fondu je potřeba vzít v úvahu jak tištěné, tak elektronické zdroje. Zatímco absenční výpůjčky klasických tištěných zdrojů lze většinou standardně monitorovat prostřednictvím knihovního softwaru a přístupy uživatelů k licencovaným elektronickým informačním zdrojům pomocí proprietárních statistických nástrojů, které bývají součástí služeb dodávaných distributory elektronických informačních zdrojů, využívanost tištěných zdrojů ve volně přístupném prezenčním fondu bývá často velmi obtížné sledovat (a tudíž i vyhodnocovat). Vzhledem k tomu, že v českých knihovnách je (mnohdy v souvislosti s rekonstrukcí stávajících nebo přestěhováním do nových prostor) stále více upřednostňován volný přístup ke knihovnímu fondu (zejména tištěným knihám a časopisům), pokládáme za důležité věnovat pozornost právě vyhodnocování jeho využívanosti. Čím přesnější poznatky o využívanosti knihovního fondu, který je základním zdrojem pro poskytování služeb, se nám podaří získat, tím více vzrůstá šance, že nabídka našich služeb bude lépe vyhovovat poptávce ze strany našich uživatelů, a že budeme lépe splňovat představy zřizovatele knihovny. Za účelem získání přehledu o stavu sledování prezenčních výpůjček v knihovnách v ČR byl proveden dotazníkový průzkum, jehož výsledky jsou v příspěvku prezentovány. Na příkladech z konkrétních institucí jsou tak nastíněny praktické možnosti získávání dat o využívanosti knihovního fondu, jejich zpracování a vyhodnocování a aplikace získaných výsledků zpět do praxe knihovny.

Abstract: The paper entitled "How to track the use of library collection" is focused on the complex issue of tracking the use of library collection. To give an example, practice in particular libraries will be highlighted. The library collection currently comprises both traditional (mostly paper), and more and more also the electronic information resources. By assessing the actual use of library collection we can obtain indirect feedback from the library users. The feedback can serve as a background material for managing the whole library and also for managing individual processes in the library, especially acquisition. The findings can also have direct impact on practice, especially for collection development strategy. Last but not least it is possible to improve existing library services which should be considered the very *raison d'être* of almost any library. When tracking the use of library collection it is necessary to take into consideration both printed and electronic resources. While loans of traditional printed resources for the use outside the library can usually be tracked by library software and access of users to licenced electronic information resources can be tracked by proprietary statistical tools that are usually included in services supplied by vendors of electronic information resources, the use of printed resources in open stacks tends to be rather difficult to track (and therefore also to evaluate). Given the fact that open stacks (especially for monographs and serials) are becoming more and more common in the Czech libraries (it is often closely related to the reconstruction of library buildings or moving to other premises), we consider the evaluation of its use a matter of high importance. The more precise our findings concerning the use of the library collection (which is fundamental for the provision of library services) are, the more relevant services for our users (clients) we may offer and the more we may fulfil the demands of the parent institution. We have conducted a survey whose aim was to gather evidence about the current state of tracking the on-site use of library materials. The results of the survey are part of this paper. Thus, we also show ways how data on the use of the library collection may be gathered, processed, evaluated and used back in library practice.

Klíčová slova:

Knihovní statistiky, prezenční výpůjčky, zpětná vazba od uživatelů, Česká republika

Keywords:

1. Úvod

Již na loňském semináři CASLIN, který byl tematicky orientován na nové trendy ve službách knihoven [CASLIN 2005], byla jako velmi podstatné téma jednoznačně identifikována zpětná vazba uživatelů. Navzdory těsnému vzájemnému sepětí služeb knihoven a jejich uživatelů (tedy zákazníků) pracovníci knihoven (včetně vedení) zjišťují, jak málo toho o svých uživateli vědí. Na druhou stranu se snaží svým zřizovatelům neustále dokazovat svou prospěšnost, která pramení zejména z užitečnosti služeb poskytovaných uživatelům. Snad není ani třeba dodávat, že obhajování existence knihoven se v době, kdy lze řadu informací zjistit na webu za pomoci vyhledávačů typu Google, stává stále obtížnější. Ke slovu proto přichází využívání programů, které si kladou za cíl pomoci knihovně hodnotit a vylepšovat služby, např. *LibQUAL+*[™] [*LibQUAL+*[™]], a obecně nejrůznějších komplexních i dílčích metrik hodnotících výkon knihoven.

Nepřekvapí proto, že v poslední době se uvedené problematice v českém prostředí věnují i specializované odborné akce, např. v Praze se v dubnu 2006 uskutečnil seminář s výmluvným názvem *Měření výkonu v knihovnách* [RICHTER, 2006], [MATUŠÍK, 2006]. Podotkneme, že řadu údajů o uživateli je možno zjistit ze statistik využívání knihovny, a není tedy třeba obtěžovat přímo uživatele (lze vlastně využít *informačních stop*, které při návštěvě knihovny zanechal a knihovna prostřednictvím svých pracovníků ručně nebo automaticky tyto stopy eviduje).

Jestliže víme, že například roce 2004 fyzicky navštívilo Státní technickou knihovnu 85 590 návštěvníků, avšak počet virtuálních návštěvníků, kteří knihovnu navštívili prostřednictvím internetu, dosáhl již 703 987 [Státní technická knihovna, 2005, s. 16], tedy více než osminásobku počtu fyzických návštěvníků, musíme si položit otázku, jestli bychom měli lákat uživatele k fyzické návštěvě knihovny nebo jestli se naopak budeme snažit *pouze* ještě zvýšit počet uživatelů, kteří knihovnu navštěvují virtuálně.

Pokud si odpovíme kladně na otázku, zda uživatele budeme lákat k fyzické návštěvě knihovny, nepostačí nám neustálé zvyšování kvality poskytovaných on-line (s tím úzce souvisí mj. uživatelská přívětivost rozhraní knihovního katalogu a přehlednost prezentace licencovaných elektronických informačních zdrojů dostupných vzdáleně), ale musíme se zamyslet také nad přívětivostí prostředí budovy knihovny a nad kvalitou služeb poskytovaných přímo v budově knihovny.

S tím souvisí mj. vzrůstající potřeba zaměřovat se na volně přístupný fond (tj. k co největší části fondu by se uživatel měl mít možnost dostat sám, nikoliv prostřednictvím knihovníka, který na vyžádání poskytne dokumenty ze skladu), zároveň je zřejmé, že za této situace se vyplatí přehledně zachycovat údaje o lokaci dokumentu v knihovním katalogu tak, aby uživatel dokument snadno sám našel a nemusel žádat o pomoc knihovníka. Je navíc zcela jasné, že v naprosté většině případů je dnes potřeba uvažovat nejenom o přístupnosti knihovního fondu na hmotných nosičích (tištěné dokumenty, CD-ROM, DVD-ROM apod.), ale také o přístupnosti síťově dostupných elektronických informačních zdrojů.

Zatímco u elektronických informačních zdrojů je většinou velmi podrobně sledována využívanost licencovaných titulů, v případě části knihovního fondu dostupného na hmotných nosičích, která je dostupná pouze prezenčně (ať již dostupná v rámci volně přístupného fondu, nebo na vyžádání ze skladu, avšak v obou případech nikoliv absenčně), nejsou vždy údaje o využívanosti podrobně podchycovány a vyhodnocovány.

Vezmeme-li v úvahu, že zvláště v poslední době zejména v souvislosti s rekonstrukcí knihovních budov či stavbou budov zcela nových (viz např. také plánovaná novostavba Národní technické knihovny), se v našem prostředí stále více prosazuje koncepce volně přístupného fondu oproti umístění značné části knihovního fondu ve skladu, je zřejmé, že začíná být velmi důležité sledovat, jak je využíván volně a zároveň prezenčně přístupný knihovní fond. Jedině tak bude moci knihovna vykazovat zřizovatelům svůj skutečný výkon a jedině tak bude moci svým uživatelům nabízet pro ně nejzajímavější dokumenty, vytvářet žebříčky nejpůjčovanějších dokumentů atd.

Již ze své povahy (zprostředkování dokumentu knihovníkem) bývá vydávání dokumentů ze skladu podchyceno, sledování využívanosti volně přístupného fondu však naráží právě na fakt, že uživatel s dokumentem pracuje samostatně bez předchozího zprostředkování knihovníkem.

Jednou z možností, jak využívanost volně přístupného fondu, je výzva uživatelům, aby sami nezakládali dokumenty do regálů, ale aby je ponechávali na určených místech s tím, že zakládání posléze provede knihovník. A právě při této příležitosti má knihovník příležitost zjistit, který dokument byl vypůjčen, a automaticky nebo ručně údaj zaznamenat. Podrobněji se možnostem sledování prezenčních výpůjček věnujeme v rámci vyhodnocení průzkumu sledování prezenčních výpůjček v knihovnách v ČR, který byl realizován v květnu 2006.

Jestliže kdysi knihovny obsahovaly jenom tištěné a/nebo rukopisné dokumenty, dnes jsou svým způsobem rozštěpené, protože obsahují kromě tištěných dokumentů ještě dokumenty elektronické, ať již formou předplatného nebo umožněním uživatelům využít připojení k internetu a využívat volně dostupné zdroje. K překlenutí této rozštěpenosti je potřeba věnovat pozornost provázanosti *digitální reprezentace knihovny* (knihovní web s katalogem, případně možností přistupovat k licencovaným zdrojům vzdáleně) a její *fyzické podstaty* (zejména interiér budovy knihovny). A k tomu by mělo napomoci i komplexní sledování využívanosti služeb a informačních zdrojů nabízených knihovnou. Jak již bylo naznačeno, za oblast, která není v tomto směru zatím zcela bez problémů, pokládáme sledování prezenčních výpůjček.

Závěrem si připomeňme, že k manažerským doporučením patří neopouštět činnost, v níž je organizace, v našem případě knihovna, úspěšná. I naprostý laik, který by měl charakterizovat knihovnu (zejména veřejnou), ji pravděpodobně bude vnímat jako instituci, kde se půjčují knížky. V hodnotících zprávách týkajících se knihovnictví, zejména veřejného [např. *From University to Village Hall*, s. 5], se koneckonců objevuje názor, že zejména u *odpadlíků* (bývalých uživatelů veřejných knihoven) je půjčování knih stále vnímáno jako hlavní funkce veřejné knihovny [sic!]. (Pochopitelně v okamžiku, kdy je uživatel do knihovny nalákán prostřednictvím knih, mu mohou být nabídnuty další služby, například možnost využít licencované elektronické informační zdroje.)

2. Problematika sledování prezenčních výpůjček

2.1 Terminologie

Přestože již byl obsah pojmu reprezentovaného v češtině termínem *prezenční výpůjčka* již částečně vysvětlen, podívejme se na něj nyní ještě podrobněji. Je nutno konstatovat, že v *České terminologické databázi z oblasti knihovnictví a informační vědy* (TDKIV) je bohužel uveden pouze stručný výklad termínu *prezenční výpůjčka*, a to *prezenční půjčování* [TDKIV, heslo *prezenční výpůjčka*]. Ve starším *Terminologickém slovníku knihovnickém a bibliografickém* [VODIČKOVÁ; CEJPEK, 1965] je uveden pouze termín *výpůjčka*, nikoliv již *prezenční výpůjčka*, resp. *výpůjčka prezenční*.

Z tzv. *Deníku veřejné knihovny* [Národní informační a poradenské středisko pro kulturu] se pak dozvíme, že v současné době veřejné knihovny v ČR vykazují pouze souhrnný počet výpůjček; prezenční výpůjčky jako zvláštní typ výpůjček jsou však v *Deníku* zmíněny:

Knihovnou zaregistrované a evidenčně podchycené půjčení jedné knihovní jednotky jednomu čtenáři, ať již prezenčně nebo mimo knihovnu. U nevázaných periodik je výpůjčkou každý jednotlivý sešit nebo číslo, bez ohledu na ročník. Výpůjčky kopii se evidují a vykazují ve svazcích originálních dokumentů. Za prezenční výpůjčku považujeme výpůjčku realizovanou v profesionální knihovně ve speciálním oddělení (tj. oddělení se samostatným protokolem, personálním obsazením, popř. studovna, hudební oddělení atd. [zvýraznění RŘ a LS] Pro účely statistického vykazování se za výpůjčku považuje i prolongace výpůjčky, viz definice „Prolongace výpůjčky“ [Národní informační a poradenské středisko pro kulturu, s. 5].

V tomto textu se nebudeme sice pokoušet o vytvoření vlastní definice prezenční výpůjčky, pouze upřesňujeme, že *prezenční výpůjčkou* tedy v tomto příspěvku rozumíme takovou výpůjčku, která je realizována pouze ve fyzickém prostoru knihovny – nejedná se tedy o výpůjčku absenční.

Pilotní průzkum prezenčních výpůjček v knihovnách v ČR, jehož vyhodnocení je prezentováno dále, byl navíc omezen na výpůjčky těch dokumentů, které jsou uživatelům k dispozici pouze prezenčně (nejednalo se tedy např. o ty dokumenty, které si uživatel může vypůjčit absenčně, ale z různých důvodů tak neučiní a dá přednost studiu dokumentu v knihovně). V tomto směru se tedy jedná o dokumenty, pro něž byl pracovníky knihovny zvolen čistě *prezenční status výpůjčky*. V pilotním průzkumu nebyl rozlišován volně přístupný knihovní fond a knihovní fond přístupný na vyžádání (a umístěný ve skladě).

2.2 Důvody existence prezenčních výpůjček

Položme si nyní otázku, proč knihovny vyhrazují některé dokumenty pouze k prezenčnímu studiu, a tudíž umožňují pouze prezenční výpůjčku daného dokumentu. Najdeme na ni dvě základní odpovědi:

1. ochrana fondu:

Uživatel se sice zavazuje (typicky vyjádřením svého souhlasu s dodržováním knihovního řádu; tento souhlas stvrzuje většinou svým podpisem), že se ke knize a dalším typům dokumentů bude chovat řádně a s maximální opatrností, ale ne vždy se toto pochopitelně podaří dodržet. Nepřekvapí, že řada knihoven se potýká se ztrátami unikátních dokumentů, které byly uživatelům zapůjčeny absenčně a posléze byly nenávratně ztraceny. Některé knihovny řeší tuto situaci požadavkem peněžité zálohy při vypůjčování vzácných dokumentů. Uživatel však nemůže nikdy zaručit, že nedojde k nepředvídatelné události, která bude mít za důsledek poničení či ztrátu vzácného dokumentu. Knihovna se tedy vždy dostává do rizika, že dokument nebude v pořádku vrácen.

Otevírací doba knihoven v ČR však nemůže zajistit zcela bezproblémový přístup k dokumentu po 24 hodin, uživatel tedy musí potřebu čerpat informace z dokumentu řešit s ohledem na kombinaci svých časových dispozic a možností knihovny. Pro uživatele tedy nelze prezenční status výpůjčky z důvodu ochrany fondu považovat za ideální řešení.

2. snaha knihovny umožnit studium dokumentu co největšímu počtu uživatelů:

Dokument s prezenčním statusem výpůjčky je stále v knihovně, a i když jej zrovna studuje jiný uživatel, má další zájemce reálnou šanci brzy se dostat k dokumentu. Prezenční status lze tedy vyjádřit jako minimální výpůjční lhůtu. Toto hledisko naopak svědčí o maximální vstřícnosti vůči uživatelům, důraz je kladen poskytnutí služby uživateli, nikoliv na knihovní fond a jeho ochranu.

2.3 Praktické aspekty sledování prezenčních výpůjček

Prezenční výpůjčka je specifickým druhem výpůjčky a na její sledování nelze uplatnit zcela shodné metody jako u výpůjčky absenční. Sledování prezenčních výpůjček proto není zcela jednoduché, a to zejména v knihovnách s volně přístupným fondem, z něhož realizuje výpůjčku sám uživatel bez zprostředkování ze strany knihovníka. Uživatel si sám dokument vybere, nastuduje, popř. okopíruje a sám jej často vrací na regál. Ne vždy jej však vrací na správné místo - může se tak dít neúmyslně, nebo úmyslně (uživatel se např. snaží některé dokumenty uschovat tak, aby k nim měl zaručen přístup i při další návštěvě knihovny). Knihovny proto jednak průběžně kontrolují uspořádání knihovních

jednotek v regálech, jednak často přímo vyzývají uživatele, aby dokumenty vraceli na zvláštní místa, přičemž na regály je zakládají zpět knihovníci.

V knihovnách se zprostředkovaným přístupem k fondu (nebo jeho části) si uživatel knihovní jednotky objednává a získává je prostřednictvím knihovníka. Ne vždy jej ovšem získaný dokument informačně natolik uspokojí, aby si jej půjčil absenčně; ne vždy se také jedná o dokumenty s možností absenční výpůjčky. Pokud se jedná o elektronické objednávky výpůjček, pak by mělo být možné zjistit počet uspokojených objednávek prostřednictvím daného softwaru.

S nástupem automatizace do knihoven se koneckonců výrazně zkvalitnilo a zpřesnilo výkaznictví těch operací, které systémy zaznamenávají (počet a kategorie uživatelů, počet a další charakteristiky absenčních výpůjček, počet upomínek, rezervací atd.). Knihovnici mají možnost nejen kvantitativně sledovat počet úkonů, ale mají i možnost zjišťovat tyto statistiky s ohledem na konkrétní tituly a knihovní jednotky. Zajímavé je jak samotné sledování jednotlivých titulů, tak i celých skupin titulů podle tématu, podle umístění i podle statusu výpůjčky.

Dokumenty dostupné prezenčně, zvláště ty, které jsou součástí volně přístupného fondu, však často nejsou statisticky podchyceny. Přitom pořizování tištěných zdrojů (zvláště časopisů) je stále finančně náročnější, a proto knihovny často tištěné verze časopisů nahrazují verzemi elektronickými, které jsou za úplatu zpřístupňovány on-line. U elektronických časopisů nebývá problém zjistit využívanost konkrétního titulu nebo celé kolekce prostřednictvím softwarových nástrojů, které nabízí přímo dodavatel v rámci zakoupených licencí (je možno samozřejmě použít i externích softwarových nástrojů). U síťově dostupného elektronického dokumentu tedy můžeme snadno zjistit zájem o něj ze strany uživatelů, u tištěných knih, časopisů či elektronických médií s přístupem off-line, které jsou k dispozici pouze formou prezenční výpůjčky, toto (zatím) zcela tvrdit nemůžeme.

Navíc sledování prezenčních výpůjček nebývá adresné vůči uživateli, zejména pokud se jedná o výpůjčky z volně přístupného fondu (za předpokladu, že knihovna po uživateli nežádá, aby sám své výpůjčky zachycoval, např. pomocí čtečky čárového kódu).

2.4 Předchozí průzkumy

V zahraničí proběhla řada průzkumů, které se zabývaly sledováním prezenčních výpůjček, přičemž se často jednalo o dlouhodobé průzkumy, které probíhaly často několik let. Relativně obsáhlý soupis zdrojů pojednávajících o těchto průzkumech je k dispozici v [SELTH; KOLLER; BRISCOE, 1992], odkazy na další zdroje lze nalézt také např. v článcích z časopisu *Bulletin of the Medical Library Association* [WALTER; DARLING, 1996], [BLECIC, 1999], [BLECIC, 2000].

Z našeho hlediska si povšimneme zejména zjištění ze sedmiletého průzkumu prezenčních výpůjček v Knihovně Kalifornské univerzity v Riverside. V něm se ukázalo, že pouze odhadovat četnost prezenčních výpůjček na základě zachycených výpůjček absenčních je přinejmenším velmi sporné, a proto se vyplatí prezenční výpůjčky sledovat samostatně [SELTH; KOLLER; BRISCOE, 1992].

Z průzkumů provedených v českém prostředí jmenujme průzkum zájmu o časopisy provedený v letech 1999 až 2000 ve studovně periodik v Národní knihovně ČR. Cílem průzkumu bylo zjistit zájem o časopisy z hlediska jednotlivých oborů, na které se zaměřují, a průzkum byl proveden metodou shromažďování vyplněných výpůjčních lístků a jejich následného ručního zpracování [NOVÁ; PĚNKAVOVÁ, 2001].

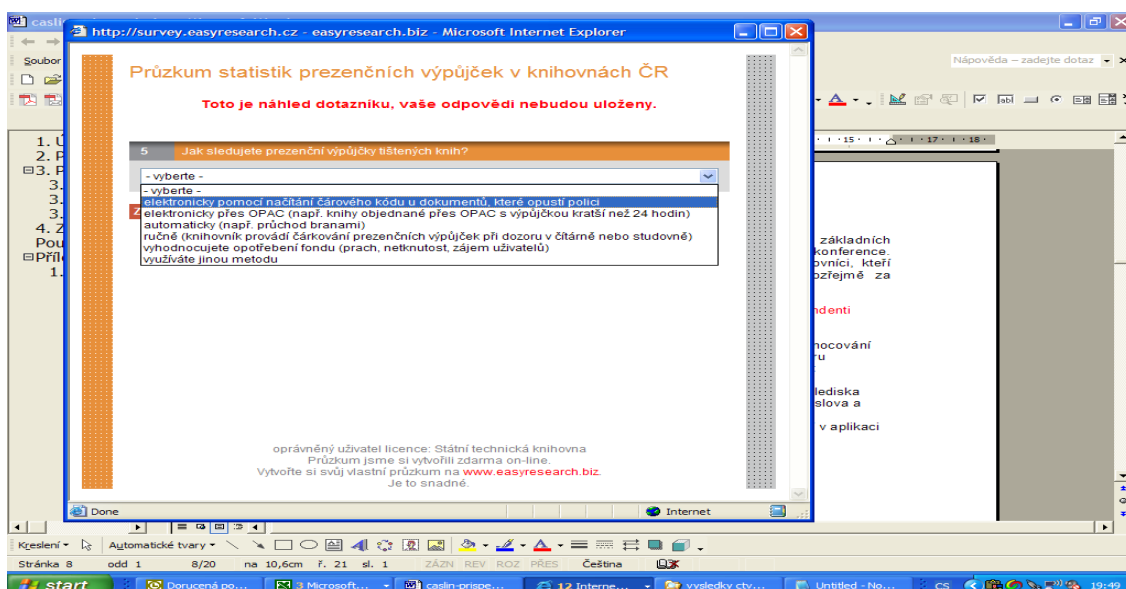
Přestože statistiky prezenčních výpůjček mají význam zejména pro konkrétní knihovnu (méně již v širším měřítku), je možno z těchto a dalších obdobných zdrojů vycházet při výběru metod pro sledování těchto výpůjček i pro následnou interpretaci zjištěných údajů.

3. Průzkum sledování prezenčních výpůjček v knihovnách ČR

3.1 Použité metody a nástroje

Z řady volně dostupných softwarových nástrojů určených pro tvorbu, zveřejňování a vyhodnocování dotazníkových průzkumů on-line jsme se pilotní průzkum sledování prezenčních výpůjček v knihovnách ČR, rozhodly realizovat za pomoci softwaru [easyresearch.biz](http://www.easyresearch.biz) (<http://www.easyresearch.biz/>). Mezi jeho výhody patří zejména možnost:

- vyzkoušet si jej zdarma po dobu 30 dní;
- využít jej jako názorného průvodce vytvoření dotazníkového průzkumu (zvláště pokud se týká struktury dotazníku, možných odpovědí u jednotlivých otázek a vhodné formulace úvodního slova a závěrečného poděkování);
- zkontrolovat vzhled dotazníku před jeho uveřejněním formou zkušebního náhledu (viz obr. 1);
- pracovat s výsledky exportovanými do formátu XLS (za účelem dalšího zpracování v aplikaci Microsoft Excel), PDF (pro zobrazení a tisk) či DOC;
- filtrovat a třídit výsledky a generovat automaticky různé grafy.



Obr. 1 Ukázka jedné otázky v náhledovém zobrazení dotazníku

3.2 Realizace průzkumu

Dotazníkový průzkum byl prostřednictvím softwaru [easyresearch.biz](http://www.easyresearch.biz) zveřejněn na webu ve čtvrtek 11. 5. 2006 a bylo jej možno vyplnit v průběhu tohoto dne a devíti následujících dní, tj. do soboty 20. 5. 2006.

Ihned po zveřejnění dotazníkového průzkumu byla do elektronické konference KNIHOVNA (knihovna@cesnet.cz) zaslána výzva k účasti v tomto průzkumu. Uvedená elektronická konference byla zvolena z toho důvodu, že v českém knihovnickém prostředí se jedná o jeden ze základních elektronických komunikačních nástrojů, jak ostatně dokládá i vysoký počet účastníků této konference. Vzhledem k tomuto faktu nebyl dotazník záměrně propagován jiným způsobem (knihovníci, kteří nejsou účastníky této konference, tedy o jeho existenci nebyli informováni, samozřejmě za předpokladu, že jim informaci neposkytl některý z účastníků konference).

Znění otázek položených v rámci průzkumu je uvedeno v příloze k tomuto konferenčnímu příspěvku. Součástí průzkumu bylo celkem 16 otázek, z nichž byla částí respondentů položena jenom část z tohoto počtu v závislosti na jejich odpovědích na jiné otázky. Dvě otázky se týkaly celkového rozsahu knihovního fondu a podílu prezenčně půjčovaných dokumentů podle jejich typu, deset otázek bylo zaměřeno přímo na problematiku sledování prezenčních výpůjček, jedna otázka se týkala reakce uživatelů na nahrazení tištěné verze titulu časopisu elektronickou verzí, třemi posledními otázkami byly zjišťovány základní údaje o respondentech a ověřován jejich souhlas s identifikací jejich instituce při prezentaci vyhodnocení výsledků.

3.3 Dotazy a komentáře k průzkumu

Po uveřejnění dotazníku nás kontaktovalo několik knihovnic a knihovníků s dotazy a komentáři týkajícími vyplňování a využití softwarového nástroje.

Jedna z respondentek uvedla, že by uvítala informaci o struktuře dotazníků před jeho vyplňováním, aby si mohla předem připravit podklady pro vyplňování, a nabídku tisku dotazníku pro vlastní potřebu. (Dvěma zájemkyním byl na vyžádání zaslán celý dotazník ve formátu PDF.)

Dvě respondentky uvedly, že by v dotazníku uvítaly možnost uvedení více odpovědí na otázky, u nichž si bylo povoleno vybrat pouze jednu z nabízených odpovědí. Uvedenou situaci totiž bylo možné vyřešit pouze upřednostněním jedné z odpovědí, nebo vypsáním odpovědi po výběru odpovědi *jíná metoda*.

V jednom případě respondentka nahlásila nemožnost pokračovat ve vyplňování dotazníků z důvodu chyby na serveru, jednalo se však pravděpodobně o chvilkový výpadek, který se již v průběhu průzkumu dále neopakoval.

V dvou případech nebylo respondentkám zcela zřejmé rozčlenění typů dokumentů, kdy byly mezi elektronické zdroje začleněny i zvukové dokumenty.

Dva respondenti si explicitně vyžádali zaslání výsledků průzkumu z důvodu své neúčasti na semináři CASLIN 2006, který byl avizován jako akce, na níž budou výsledky průzkumu prezentovány.

Zpětnou vazbu získanou z výše uvedených dotazů a komentářů se chystáme využít v pokračování průzkumu (viz dále).

3.4 Vyhodnocení průzkumu

3.4.1 Úvod

Velmi dobrá odezva knihoven prokázala, že snaha knihoven vzájemně spolupracovat a sdílet zkušenosti je relativně vysoká. I u dotazníků s minimálním množstvím vyplněných údajů byla vždy uvedena identifikace knihovny a kontaktní e-mail. Provedením tohoto pilotního průzkumu bylo též rámcově zjištěno, které konkrétní knihovny pokládají sledování prezenčních výpůjček dokumentů za zajímavou problematiku, a tedy jsou ochotné vést odbornou diskusi na toto téma.

Celkově se průzkumu zúčastnilo 78 respondentů. Tři výsledky byly ze souboru vyřazeny, a to z důvodu neúplných údajů. Celkový počet odpovědí, který byl vyhodnocen, byl tedy 75.

Rozložení získaných vyplněných dotazníků podle data dokládá, že respondenti byli nejaktivnější přímo v den vystavení dotazníku a zaslání výzvy k jeho vyplnění, tedy 11. 5. 2006, nejméně aktivní, resp. neaktivní, byli respondenti v průběhu víkendu, tj. 13. a 14. 5. 2006 (viz tab. 1).

Den	Datum	Nové odpovědi		Celkem odpovědí
		Počet	Podíl (%)	
1.	11. 5.	28	37	28
2.	12. 5.	17	23	45

3.	13. 5.	0	0	45
4.	14. 5.	0	0	45
5.	15. 5.	5	7	50
6.	16. 5.	6	8	56
7.	17. 5.	5	7	61
8.	18. 5.	5	7	66
9.	19. 5.	8	11	74
10.	20. 5.	1	1	75
Celkem			100	75

Tab. 1 Účast v průzkumu podle data

Pokud se týká počtu účastníků průzkumu podle typu knihovny, nejčastěji se jednalo o knihovny městské (40 %), vysokoškolské (29 %) a specializované (9 %) (viz tab. 2). Výsledky průzkumu tedy odrážejí především situaci týkající se sledování prezenčních výpůjček v těchto knihovnách.

Typ knihovny	Počet vyplněných dotazníků	Podíl (%)
knihovny městské	30	40
knihovny vysokoškolské	22	29
knihovny specializované (knihovny AV ČR a ústřední oborové knihovny)	7	9
knihovny krajské	4	5
knihovny zdravotnické	4	5
knihovny muzejní	3	4
knihovny školní (ZŠ a SŠ)	3	4
knihovna firemní	1	1
národní knihovna	1	1
Celkem	75	100

Tab. 2 Počet vyplněných dotazníků podle typu knihoven (řazeno sestupně podle počtu vyplněných dotazníků)

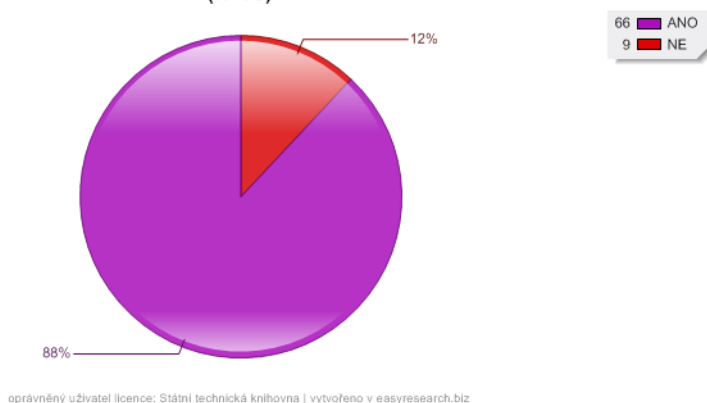
Z hlediska zastoupení jednotlivých krajů můžeme konstatovat, že nejvíce se uplatnil kraj Hlavní město Praha (32 %), dále Jihomoravský kraj (20 %) a Jihočeský, Moravskoslezský a Plzeňský kraj (po 7 %). Průzkum by tedy měl relativně dobře odrážet situaci zejména ve jmenovaných krajích (viz tab. 3).

Kraj	Počet vyplněných dotazníků	Podíl (%)
Hlavní město Praha	24	32
Jihomoravský kraj	15	20
Jihočeský kraj	5	7
Moravskoslezský kraj	5	7
Plzeňský kraj	5	7
Středočeský kraj	3	4
Ústecký kraj	3	4
Zlínský kraj	3	4
Kraj Vysočina	2	3
Královéhradecký kraj	2	3
Liberecký kraj	2	3
Olomoucký kraj	2	3
Pardubický kraj	2	3
Hradecký kraj	1	1
Karlovarský kraj	1	1
Celkem	75	100

Tab. 3 Počty vyplněných dotazníků podle krajů, v nichž dané knihovny působí (řazeno sestupně podle počtu vyplněných dotazníků)

88 % ze všech respondentů souhlasilo se prezentací údajů o své knihovně včetně její identifikace, pouze 12 % respondentů v tomto směru vyjádřilo nesouhlas (viz obr. 2).

Souhlasíte s tím, aby zjištěné skutečnosti o práci Vaší knihovny byly prezentovány včetně identifikace Vaší knihovny?
(N=75)



Obr. 2 Graf znázorňující souhlas či nesouhlas se zveřejněním údajů o respondentovi při prezentaci výsledků průzkumu

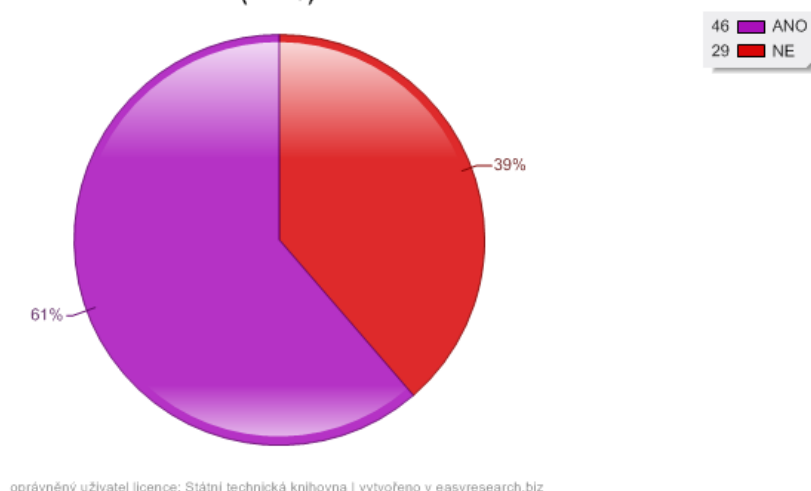
Pro zajímavost dodejme, že délka vyplnění dotazníku byla předem odhadnuta na 15 min, ze získaných časových údajů vyplývá, že v průměru strávil každý ze 75 respondentů vyplňováním dotazníku 18 min 21 s (medián, tedy prostřední hodnota, je pak 10 min 59 s).

Ve 4 případech ze 75 trvalo vyplňování déle než hodinu, ve 20 případech ze 75 mezi 15 a 60 minutami, ve 49 případech méně než 15 minut, v 11 případech dokonce méně než 5 minut. Nebudeme-li uvažovat čtyři extrémní případy, kdy vyplňování zabralo více než 60 minut, vychází průměrný čas vyplňování dotazníku na 14 minut 12 sekund a blíží se tedy odhadované době 15 minut.

3.4.2 Knihovny sledující prezenční výpůjčky

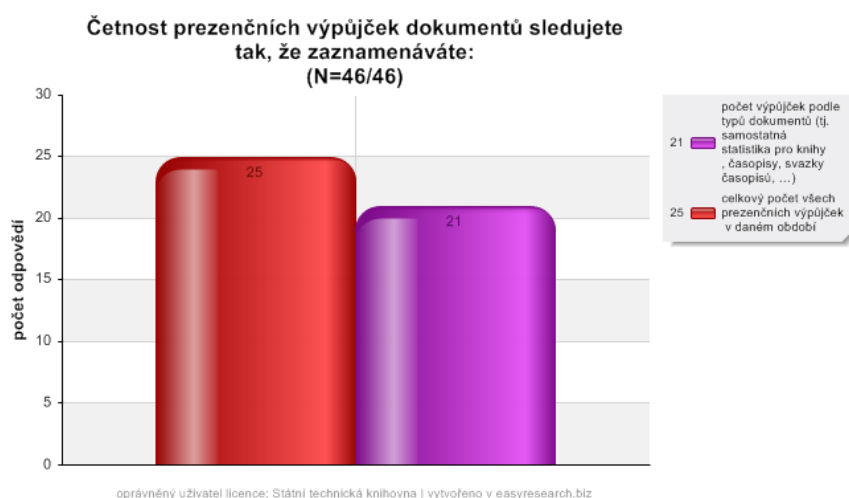
Z průzkumu vyplynulo, že 61 % respondentů četnost prezenčních výpůjček dokumentů ve své instituci sleduje a 39 % tuto četnost vůbec nesleduje (viz obr. 3).

Sledujete četnost prezenčních výpůjček dokumentů?
(N=75)



Obr. 3 Graf znázorňující procento respondentů, kteří sledují a kteří nesledují prezenční výpůjčky

Podívejme se nyní blíže na údaje získané od institucí, které četnost prezenčních výpůjček sledují. Zjistíme, že 54 % knihoven, které výpůjčky sledují (33 % z celkového počtu respondentů), zachycuje celkový počet výpůjček v daném období, 46 % knihoven (28 % z celkového počtu respondentů) sleduje počet výpůjček podle typů dokumentů (viz obr. 4).



Obr. 4 Graf znázorňující základní způsoby sledování prezenčních výpůjček

3.4.2.1 Prezenční výpůjčky tištěných knih

V 50 % knihoven, které prezenční výpůjčky sledují (tj. v 31 % z celkového počtu respondentů), jsou prezenční výpůjčky tištěných knih sledovány elektronicky pomocí načítání čárového kódu, v 33 % těchto knihoven (20 % z celkového počtu) jsou tyto prezenční výpůjčky sledovány ručně, v 7 % knihoven (4 % z celkového počtu) jsou sledovány elektronicky přes OPAC, v 11 % knihoven (7 % z celkového počtu) jsou využívány jiné metody (viz obr. 5).



Obr. 5 Graf znázorňující metody sledování prezenčních výpůjček tištěných knih

3.4.2.2 Prezenční výpůjčky tištěných časopisů

Prezenční výpůjčky tištěných časopisů jsou v 46 % knihoven, které prezenční výpůjčky sledují (tedy v 21 % z celkového počtu respondentů), zaznamenávány elektronicky načítáním čárového kódu, ve 41 % knihoven (19 % z celkového počtu) ručně, v 11 % knihoven (5 % z celkového počtu) je využívána jiná metoda (jedná se mj. o zapisování počtu výpůjček samotnými čtenáři a o každodenní sčítání výpůjčních lístků dokumentů objednávaných ze skladů; v jednom případě je prováděno ruční zaznamenávání výpůjček, ale pouze těch, které jsou expedovány ze skladu) (viz obr. 6).

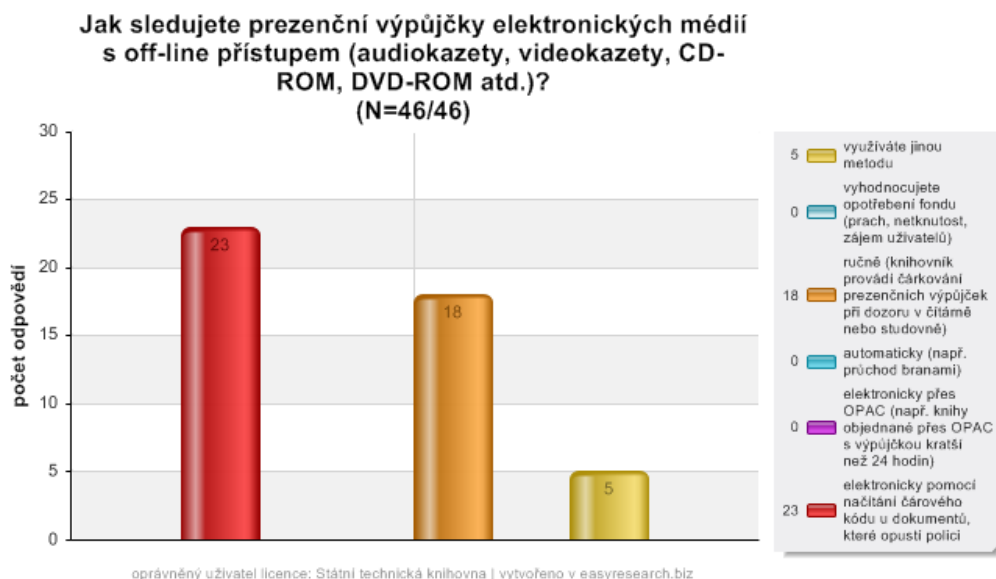


Obr. 6 Graf znázorňující metody sledování prezenčních výpůjček tištěných časopisů

3.4.2.3 Prezenční výpůjčky elektronických médií s přístupem off-line

V 50 % knihoven, které prezenční výpůjčky sledují, je ke sledování půjčovnosti elektronických médií s přístupem off-line využíváno načítání čárového kódu (31 % z celkového počtu respondentů), v téměř 40 % knihoven (24 % z celkového počtu) je prováděno ruční zachycování výpůjček a v 11 % knihoven

(7 % z celkového počtu) je využívána jiná metoda (v jednom případě se jedná o každodenní sčítání výpůjčních lístků dokumentů objednávaných ze skladů, v dalších případech tato média buď knihovna vůbec nemá ve svém fondu, nebo je má, ale nepůjčuje je, nebo je má a půjčuje je pouze absenčně nebo výpůjčky nesleduje) (viz obr. 7).



Obr. 7 Graf znázorňující zastoupení metod sledování prezenčních výpůjček elektronických médií přístupných off-line

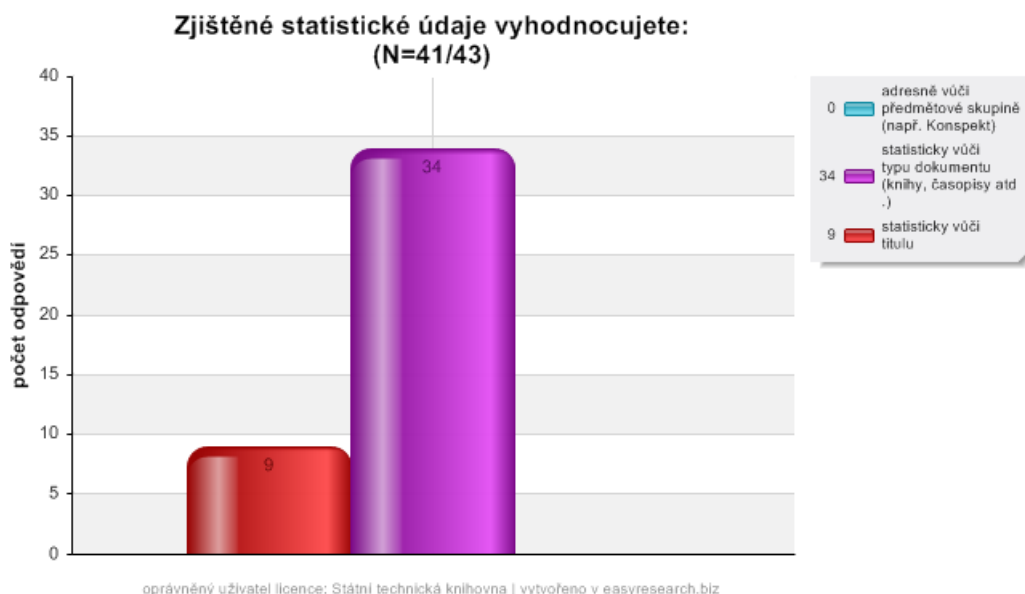
3.4.2.4 Způsoby vyhodnocování zjištěných údajů

34 knihoven, tj. 45 % z celkového počtu respondentů, údaje zjištěné sledováním prezenčních výpůjček, vyhodnocuje vůči typu dokumentu (knihy, časopisy atd.).

Všimněme si však nyní zejména devíti knihoven, které sledují prezenční výpůjčky titulově (12 % z celkového počtu respondentů) (viz obr. 8). Tyto knihovny mají knihovní fond v rozmezí od cca 6 000 do cca 640 000 knihovních jednotek; průměrný počet knihovních jednotek je v těchto případech cca 150 000. V osmi případech z devíti (89 %) respondenti souhlasili s jmenovitým uvedením knihovny ve vyhodnocení průzkumu. Jednalo se o respondenty z následujících knihoven:

- Knihovna města Hradce Králové
- Knihovna Univerzity Palackého v Olomouci
- Knihovna Petra Bezruče v Opavě
- Informační středisko Obchodní akademie a VOŠ
- Ústav vědeckých informací UK 2. LF a FN Motol
- Městská knihovna v Třebíči
- Fakulta sociálních studií MU, Ustřední knihovna
- Městská knihovna Dačice

V šesti případech z devíti (67 %) je přitom jak u tištěných knih a časopisů, tak u elektronických médií s přístupem off-line prováděno načítání čárových kódů dokumentů, ve zbývajících třech případech (33 %) je zaznamenávání prováděno ručně (s výjimkou sledování elektronických médií v Knihovně Univerzity Palackého – zde není prováděno).



Obr. 8 Graf znázorňující způsoby vyhodnocování získaných údajů o prezenčních výpůjčkách

Překvapivě ani jedna z knihoven, které se zúčastnily průzkumu, nevyhodnocuje zjištěné statistické údaje podle předmětové skupiny (např. Konspektu).

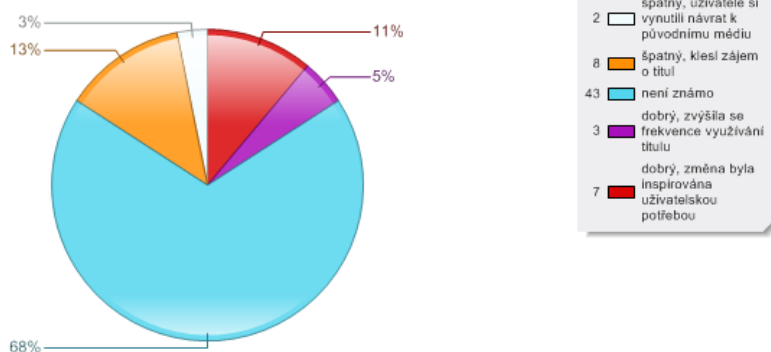
3.4.2.5 Tištěné versus elektronické verze časopisů

Ve rámci průzkumu jsme knihovnám položily také následující otázku:

Jestliže jste změnilí odběr tištěné verze odběr tištěné verze konkrétního titulu časopisu pouze na verzi elektronickou (off-line nebo on-line), jaký byl ohlas mezi uživateli?

Zatímco sedm knihoven (9 % z celkového počtu respondentů) odpovědělo, že ohlas mezi uživateli byl dobrý (a změna byla inspirována právě uživateli), tři knihovny (4 % z celkového počtu respondentů) sdělily, že se zvýšil zájem o titul, ale zároveň pouze jedna z těchto knihoven sleduje statistiky adresně vůči titulům. 43 knihovny (57 % z celkového počtu respondentů) nemají představu, zda došlo či nedošlo ke změně (viz obr. 9).

Jestliže jste změnilí odběr tištěné verze konkrétního titulu časopisu pouze na verzi elektronickou (off-line nebo on-line), jaký byl ohlas mezi uživateli?
(N=61)



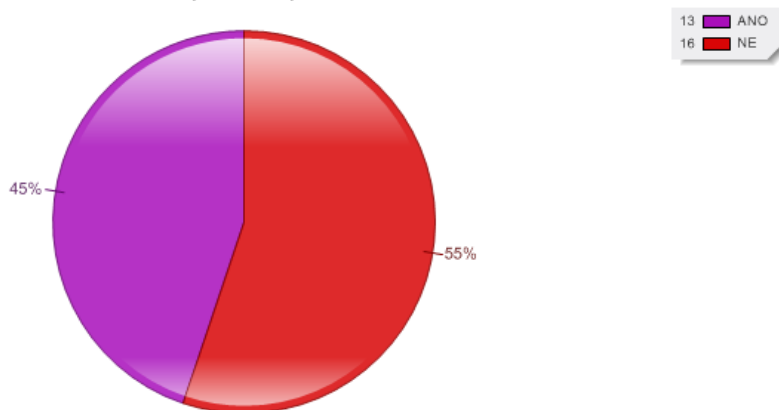
oprávněný uživatel licence: Státní technická knihovna | vytvořeno v easyresearch.biz

Obr. 9 Graf znázorňující ohlas mezi uživateli po přechodu z tištěné verze titulu časopisu na verzi elektronickou

3.4.3 Knihovny zatím nesledující prezenční výpůjčky

Z knihoven, které doposud prezenční výpůjčky nesledují (37 % z celkového počtu respondentů), se jich 45 % (17 % z celkového počtu) chystá v budoucnu k jejich sledování přistoupit, zbylých 55 % (21 % z celkového počtu) se k tomuto kroku však nechystá (viz obr. 10).

Plánujete v budoucnu začít sledovat využitelnost prezenčně přístupných dokumentů ve Vaší knihovně?
(N=29/74)



oprávněný uživatel licence: Státní technická knihovna | vytvořeno v easyresearch.biz

Obr. 10 Graf znázorňující odpovědi respondentů, kteří zatím nesledují prezenční výpůjčky

3.4.4 Velikost knihovního fondu a sledování prezenčních výpůjček

Sledování prezenčních výpůjček je pracné (a tedy náročné na lidské, tudíž i finanční zdroje), může jej proto ovlivnit i velikost fondu. Poznamenejme proto, že mezi účastníky průzkumu bylo zastoupeno

30 (40 % z celkového počtu respondentů) knihoven s velikostí knihovního fondu do 100 000 knihovních jednotek, dále 21 (28 %) knihoven s velikostí fondu mezi 100 001 a 200 000 knihovních jednotek, zbývajících 24 (32 %) knihoven má ve svých fondech od 200 001 knihovních jednotek výše (viz tab. 4).

Velikost fondu (knihovní jednotky)	Počet knihoven	Podíl (%)
1 - 100 000	30	40
100 001 - 200 000	21	28
200 001 - 500 000	12	16
500 001 - 1 000 000	5	7
1 000 000 -	7	9
Celkem	75	100

Tab. 4 Podíl respondentů podle velikosti fondu knihovny

3.4.4.1 Knihovny s velikostí fondu do 100 000 knihovních jednotek

Z 30 knihoven **s velikostí fondu do 100 000 knihovních jednotek** nebudeme nyní uvažovat tři knihovny, a to z toho důvodu, že v dotazníku v odpovědi místo procentuálního zastoupení prezenčně dostupných dokumentů uvedly u jednotlivých typů dokumentů přímo počty knihovních jednotek.

Z 27 uvažovaných knihoven jich 15 (56 %) vůbec nesleduje prezenční výpůjčky, naopak 12 (44 %) tyto výpůjčky sleduje.

Z knihoven, které prezenční výpůjčky nesledují, mají čtyři (27 %) jeden z typů dokumentů (tj. tištěné knihy, tištěné časopisy a elektronická média s přístupem off-line) dostupný stoprocentně prezenčně. V jednom případě jsou dokonce všechny uvedené typy dokumentů dostupné pouze prezenčně, přesto nejsou prezenční výpůjčky v dané instituci sledovány.

Z těch institucí, které výpůjčky sledují (viz tab. 5), jich přitom má pět (42 %) alespoň jeden z typů dokumentů dostupný stoprocentně prezenčně. V šesti případech z 12 (50 %) je sledování výpůjček tištěných knih prováděno ručně, v pěti případech (42 %) čtečkou čárového kódu, v jednom případě (8 %) si počet výpůjček ke svému jménu zapisují sami čtenáři. Stejně je tomu i u sledování tištěných časopisů. Naopak elektronická média s přístupem off-line jsou v pěti případech (42 %) sledována ručně a v sedmi případech (58 %) čtečkou čárového kódu, přičemž ve třech z těchto sedmi případů je sledování čtečkou v dané instituci použito u elektronických médií s přístupem off-line, nikoliv však u tištěných knih a časopisů.

Sledování prezenčních výpůjček	Počet knihoven, které danou metodou sledují výpůjčky (podle typu dokumentu)		
	Tištěné knihy	Tištěné časopisy	Elektronická média s přístupem off-line
ručně	6	6	5
čtečkou čárového kódu	5	5	7
jinak	1	1	0
Celkem	12	12	12

Tab. 5 Způsoby sledování prezenčních výpůjček v knihovnách o velikosti fondu do 100 000 knihovních jednotek

3.4.4.2 Knihovny s velikostí fondu od 100 001 do 200 000 knihovních jednotek

Z 21 knihoven **s velikostí fondu od 101 000 do 200 000 knihovních jednotek** nebudeme nyní uvažovat čtyři knihovny, a to z toho důvodu, že v dotazníku v odpovědi místo procentuálního zastoupení prezenčně dostupných dokumentů uvedly u jednotlivých typů dokumentů přímo počty knihovních jednotek.

Z 17 uvažovaných knihoven jich šest (35 %) vůbec nesleduje prezenční výpůjčky, naopak 11 (65 %) tyto výpůjčky sleduje.

Z knihoven, které prezenční výpůjčky nesledují, jich má pět (29 %) alespoň jeden ze jmenovaných typů dokumentů dostupný stoprocentně prezenčně, čtyři (24 %) dva z typů dokumentů a tři (18 %) všechny tři typy dokumentů dostupné stoprocentně prezenčně.

Z těch, které výpůjčky sledují (viz tab. 6), jich přitom má osm (73 %) alespoň jeden z typů dokumentů (tj. tištěné knihy, tištěné časopisy a elektronická média s přístupem off-line) dostupný stoprocentně prezenčně, dvě (18 %) mají prezenčně stoprocentně dostupné dva typy dokumentů.

Ve třech případech z 11 (27 %) je sledování výpůjček tištěných knih prováděno ručně, v sedmi případech (64 %) čtečkou čárového kódu, v jednom případě (8 %) je využita jiná metoda. Podobně je tomu i u sledování tištěných časopisů, kde jsou však výpůjčky sledovány ručně ve čtyřech případech (36 %). Naopak elektronická média s přístupem off-line jsou v třech případech (27 %) sledována ručně, v sedmi případech (64 %) čtečkou čárového kódu a v jednom případě (9 %) jinou metodou. V jednom případě je v dané instituci využíváno sledování pomocí čtečky čárového kódu u tištěných knih a časopisů a ruční sledování u elektronických médií, v jednom případě je naopak u tištěných knih a časopisů využíváno ručního sledování a u elektronických médií je využívána čtečka čárového kódu. V osmi případech (72 %) je pro sledování všech uvedených typů dokumentů používáno stejné metody (viz tab. 6).

Sledování prezenčních výpůjček	Počet knihoven, které danou metodou sledují výpůjčky (podle typu dokumentu)		
	Tištěné knihy	Tištěné časopisy	Elektronická média s přístupem off-line
ručně	3	4	3
čtečkou čárového kódu	7	7	7
jinak	1	0	1
Celkem	11	11	11

Tab. 6 Způsoby sledování prezenčních výpůjček v knihovnách o velikosti fondu od 100 001 do 200 000 knihovních jednotek

3.4.4.3 Knihovny s velikostí fondu od 200 001 do 1 000 000 knihovních jednotek

Z 17 knihoven **s velikostí fondu od 201 000 do 1 000 000 knihovních jednotek** nebudeme nyní uvažovat tři knihovny, a to z toho důvodu, že v dotazníku v odpovědi místo procentuálního zastoupení prezenčně dostupných dokumentů uvedly u jednotlivých typů dokumentů přímo počty knihovních jednotek nebo uvedly, že toto zastoupení nesledují.

Ze 14 uvažovaných knihoven jich dvě (14 %) vůbec nesleduje prezenční výpůjčky, naopak 12 (86 %) tyto výpůjčky sleduje.

Z knihoven, které prezenční výpůjčky nesledují, jich má jedna (50 %) jeden ze jmenovaných typů dokumentů (tj. tištěné knihy, tištěné časopisy a elektronická média s přístupem off-line) dostupný stoprocentně prezenčně, druhá (50 %) dva ze tří typů dokumentů.

Z těch, které výpůjčky sledují (viz tab. 7), jich přitom má osm (67 %) alespoň jeden typ sledovaných dokumentů (tj. tištěné knihy, tištěné časopisy a elektronická média s přístupem off-line) stoprocentně

dostupný prezenčně, pět (42 %) mají prezenčně stoprocentně dostupné dva typy dokumentů a jedna knihovna (8 %) má všechny tři typy dokumentů dostupné stoprocentně prezenčně.

Ve třech případech z 12 (25 %) je sledování výpůjček tištěných knih prováděno ručně, v sedmi případech (58 %) čtečkou čárového kódu, v dvou případech (17 %) je využita jiná metoda, přesněji řečeno knihovna buď elektronická média s přístupem off-line ve svém fondu vůbec nemá, nebo jejich prezenční výpůjčky nesleduje. Podobně je tomu i u sledování tištěných časopisů, kde jsou však výpůjčky sledovány ručně ve čtyřech případech (33 %) a čtečkou v šesti případech (50 %). Elektronická média s přístupem off-line jsou ve čtyřech případech (33 %) sledována ručně, v pěti případech (42 %) čtečkou čárového kódu a ve třech případech (25 %) je využita jiná metoda, resp. ve dvou z těchto případů není sledování prováděno a v jednom případě je zachycován počet výpůjčních lístků.

V jedné z institucí je využíváno sledování pomocí čtečky čárového kódu u tištěných knih a elektronických médií s přístupem off-line a ruční sledování u tištěných časopisů.

Sledování prezenčních výpůjček	Počet knihoven, které danou metodou sledují výpůjčky (podle typu dokumentu)		
	Tištěné knihy	Tištěné časopisy	Elektronická média s přístupem off-line
ručně	3	4	4
čtečkou čárového kódu	7	6	5
jinak	2	2	3
Celkem	12	12	12

Tab. 7 Způsoby sledování prezenčních výpůjček v knihovnách o velikosti fondu od 200 001 do 1 000 000 knihovních jednotek

3.4.4.4 Knihovny s velikostí fondu nad 1 000 000 knihovních jednotek

Všech sedm knihoven **s velikostí fondu nad 1 000 000 knihovních jednotek**, které se zúčastnily průzkumu, sleduje prezenční výpůjčky (tab. 8).

Šest (86 %) z nich má alespoň jeden typ sledovaných dokumentů (tj. tištěné knihy, tištěné časopisy a elektronická média s přístupem off-line) stoprocentně dostupný prezenčně; jedna knihovna (14 %) má prezenčně stoprocentně dostupné dva typy dokumentů.

Ve dvou případech ze sedmi (29 %) je sledování výpůjček tištěných knih prováděno ručně, ve čtyřech případech (57 %) čtečkou čárového kódu, v jednom případě (14 %) je využita jiná metoda. Podobně je tomu i u sledování tištěných časopisů, kde jsou však výpůjčky sledovány ručně ve dvou případech (29 %), čtečkou ve třech případech (43 %) a ve dvou případech (29 %) jsou použity jiné metody. Elektronická média s přístupem off-line jsou v pěti případech (71 %) sledována ručně, v jednom případě (14 %) čtečkou čárového kódu a v jednom případě (14 %) je využita jiná metoda.

V jednom případě (14 %) je vše sledováno čtečkou čárového kódu, ve dvou případech (29 %) je vše sledováno ručně, ve zbývajících čtyřech případech (57 %) je využívána kombinace metod.

Sledování prezenčních výpůjček	Počet knihoven, které danou metodou sledují výpůjčky (podle typu dokumentu)		
	Tištěné knihy	Tištěné časopisy	Elektronická média s přístupem off-line
ručně	2	2	5
čtečkou čárového kódu	4	3	1
jinak	1	2	1
Celkem	7	7	7

Tab. 8 Způsoby sledování prezenčních výpůjček v knihovnách o velikosti fondu nad 1 000 000 knihovních jednotek

3.4.5 Praktické využití

V rámci doplňkového průzkumu, kdy bylo osloveno devět knihoven, které vyhodnocují prezenční výpůjčky podle titulů, byly zjištěny následující důvody vyhodnocování vůči titulům:

- získání podkladů pro akviziční činnost:
 - zrušení předplatného konkrétního titulu časopisu, není-li využíván (a naopak obnovení předplatného, je-li titul využíván);
 - rozhodování o dokoupení nového vydání či dotisku knih, které již knihovna vlastní (většinou pro absenční půjčování), dokoupení žádané, byť starší knihy, je-li exemplář v knihovním fondu již poškozen, či o zakoupení titulu, který je často objednáván prostřednictvím meziknihovních výpůjčních služeb;
- využití k úpravám počtu čísel časopisů půjčovaných pouze prezenčně;
- přesunutí nevyužívaných jednotek do skladu;
- získání podkladů pro vyřazování jednotek z knihovního fondu;
- využití při objasňování krádeží knihovních jednotek;
- obhájení existence knihovny a vlastní pozice v ní;
- přesvědčení učitelů, kteří souhlasili s přemístěním dražších titulů z lokálních knihoven, do školního informačního střediska, o užitečnosti jejich kroku.

Bylo zároveň zjištěno, že četnost prezenčních výpůjček sledována pravidelně za určité časové období (většinou jednou ročně) nebo průběžně.

Využití získaných údajů při vytváření strategie budování fondu se v odpovědích nevyskytovalo, lze zde však předpokládat spojitost s akvizičními činnostmi.

4. Shrnutí

Tento příspěvek si kladl za cíl poukázat na důležitost sledování prezenčních výpůjček dokumentů a na základě dat získaných z průzkumu stavu sledování jejich sledování v knihovnách v ČR naznačit možné metody vytváření těchto statistik. Zpětnou vazbu byla sice v rámci uvedeného průzkumu získávána od knihovníků, nikoliv od uživatelů, avšak pochopitelně s cílem upozornit na nutnost získávat v knihovnách zpětnou vazbu od uživatelů, a to právě formou vytváření statistik prezenčních výpůjček dokumentů.

V rámci vyhodnocení průzkumu byly zjištěny zejména následující skutečnosti:

- 29 knihoven (39 % z celkového počtu 75 respondentů) nesleduje prezenční výpůjčky, ovšem 13 z nich, tj. 45 %, se k tomuto kroku v budoucnu chystá;
- řada knihoven, které sledují prezenční výpůjčky pomocí čteček čárového kódu, nevyhodnocuje získané údaje vůči jednotlivým titulům (zatímco v dalších knihovnách přetrvává ruční zaznamenávání prezenčních výpůjček (*čárkování*), které umožňuje pouze kvantitativní, nikoliv již kvalitativní vyhodnocení půjčovnosti);
- knihovny často sledují pouze půjčování některých typů dokumentů, např. pouze aktuální čísla periodik nebo elektronické dokumenty;
- ačkoliv již cca šest let jsou v českých knihovnách v rámci národních konsorciálních licencí zpřístupňovány elektronické informační zdroje, zvláště časopisy, 43 knihovny (57 % z celkového počtu respondentů) uvedly, že nemají představu, jaký byl po přechodu z tištěných na elektronické verze časopisů ohlas u uživatelů.

5.

Doporučení

Doporučujeme sledovat prezenční výpůjčky všech typů dokumentů ve fondech knihoven.

Doporučujeme sledovat prezenční výpůjčky elektronicky, např. prostřednictvím čtečky čárového kódu, přičemž načtení může provést knihovník (při zakládání knihovních jednotek zpet na regál) nebo uživatel (jedná se o analogii s praxí uvedených dvěma respondenty, kdy uživatelé sami zapisují ke svému jménu počet studovaných dokumentů), nebo využitím technologie RFID. Elektronické sledování totiž přináší možnost pracovat se statistickými údaji na úrovni jednotlivých titulů.

Přestože v průzkumu nebylo zjištěno, že by některá z knihoven vyhodnocovala prezenční výpůjčky podle oborů, doporučujeme tento typ sledování provádět, a to z důvodu optimalizace stavění volně přístupného knihovního fondu a akvizice.

Ačkoliv z výsledků průzkumu vyplývá, že velké knihovny (s počtem knihovních jednotek vyšším než cca jeden milion) s relativně stabilním financováním mají zatím nízkou potřebu sledování statistik prezenčních výpůjček podle titulů a oborů, bylo by i v jejich případě velmi užitečné tyto výpůjčky sledovat a vyhodnocovat. Velké knihovny v současné době disponují různými možnostmi, pokud se týká masového využití ICT pro účely sledování těchto výpůjček. Mohou tak zhodnotit své investice do softwarových a hardwarových nástrojů (např. čteček čárového kódu či technologie RFID).

6. Náměty na další průzkum

Vzhledem k tomu, že uvedený průzkum považujeme za pilotní, naskytá se otázka, jakým směrem se chystáme pokračovat dál. Odpověď na tuto otázku zní přibližně takto:

1. dotazníkový průzkum zamýšlíme v horizontu jednoho až dvou let zopakovat s tím, že v dotazníku upravíme některé otázky (s využitím poznatků z nynějších vyplněných dotazníků – např. nabídneme na jednu stranu více otázek, u nichž bude povolen pouze výběr z předem uvedených možností, na druhou stranu obohatíme dotazník o možnost přidání komentáře k jednotlivým otázkám i odpovědím), průzkum provedeme v delším časovém horizontu s cílem získat co největší množství odpovědí a k jeho vyhodnocování využijeme mj. software určený k dolování dat, např. LISpMiner vytvářený na Vysoké škole ekonomické v Praze (<http://lispminer.vse.cz/>);
2. rády bychom oslovily nejenom české knihovny, ale (pravděpodobně prostřednictvím elektronické konference IFLA-L) také knihovny zahraniční (dotazník bude za tím účelem přeložen do angličtiny);
3. dotazníkový průzkum orientovaný kvantitativně se chystáme také doplnit kvalitativním vyhodnocením situace, a to na základě interview s vybranými respondenty, kteří vyplní dotazník (v českém prostředí je možno interview provádět při osobním setkání tazatele a respondenta, rozhovor se zahraničními respondenty je možno provést levně telefonicky, např. pomocí programu Google Talk či Skype, či prostřednictvím chatu nebo obsáhlejší e-mailové komunikace, přestože výsledky v tomto případě budou ovlivněny nemožností bezprostředně reagovat na respondentovu neverbální komunikaci);
4. zvláštní pozornost bychom v dalším průzkumu rády věnovaly otázkám sledování výpůjček z volně přístupného fondu, a to s důrazem na plánovanou Národní technickou knihovnu a novou budovu Národní knihovny ČR;
5. v souvislosti s dalším průzkumem bychom rovněž rády uspořádaly speciální odbornou akci (seminář či workshop, nikoliv pouhé přednášky) věnovanou uvedené problematice nebo se pokusily prosadit tuto problematiku jako jednu ze sekcí rozsáhlejších akcí.

7. Závěry

Knihovny, nejenom veřejné, ale také odborné a specializované (včetně vysokoškolských), se budou (chtějí-li nadále v dnešním světě úspěšně působit) stávat místy setkávání, kde lidé rádi tráví svůj čas, místy, v nichž se bude prolínat profesní (či studijní) a každodenní život (podobně jako tomu je v kyberprostoru), místy, která nebudou sloužit jenom k vyzvednutí předem objednaného dokumentu na domácí studium či k využití elektronických informačních zdrojů.

Chceme-li však dosáhnout oživení knihoven jako fyzických míst a proměnit návštěvu knihovny v nevšední zážitek, nestačí nabídnout *pouze* příjemné prostředí, je třeba se také soustředit na nabídku kvalitních služeb. V případě knihoven jako fyzických budov se zcela zřejmě jedná (kromě dnes již standardní nabídky elektronických informačních zdrojů či bezdrátového připojení k internetu) také o fond tištěných knih a časopisů a dalších dokumentů dostupných na hmotných nosičích. A zde se dostáváme k jádru věci – je stále důležitější pečlivě vyhodnocovat půjčovnost těchto dokumentů a podle toho pružně přizpůsobovat jejich umístění v rámci volně přístupného knihovního fondu (či přemístění do skladu), vhodně nastavit akviziční politiku atd. Nechceme přece, aby knihovna byla pouze příjemným místem k setkávání s kolegy a přáteli, chceme, aby se zároveň věnovala své hlavní činnosti, tj. poskytování knihovnických a informačních služeb.

Budeme-li mít knihovní jednotky v budoucnu ve volně přístupném fondu vybaveny např. štítky RFID, nevyužívejme je *pouze* za účelem ochrany knihovního fondu, využívejme je ke zjišťování vypůjčovnosti jednotlivých dokumentů.

Nechme uživatele podílet se na vylepšování služeb své knihovny tím, že budeme sledovat, co si v knihovně půjčuje prezenčně, a umožníme mu, aby se svou hlavní činností v knihovně, která spočívá právě ve využívání dokumentů, měl i on sám pocit, že takto přispívá k rozvoji své knihovny a má možnost ji *ovlivnit* ve svůj prospěch i ve prospěch dalších uživatelů. Trend participace uživatele je stále zřejmější v prostředí webu, proč jej tedy neprosazovat i v prostředí knihovny?

8. Použité zdroje

1. BLECIC, Deborah D. 1999. Measurements of journal use: an analysis of the correlations between three methods. *Bulletin of the Medical Library Association*. January 1999, vol. 87, no. 1, s. 20-25. Dostupné také na World Wide Web: <http://www.pubmedcentral.nih.gov/picrender.fcgi?artid=226509&blobtype=pdf>.
2. BLECIC, Deborah D. 2000. Monograph use at an academic health sciences library : the first three years of shelf life *Bulletin of the Medical Library Association*. April 2000, vol. 88, no. 2, s. 145-151. Dostupné také na World Wide Web: <http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=35213> nebo <http://www.pubmedcentral.nih.gov/picrender.fcgi?artid=35213&blobtype=pdf>.
3. CASLIN 2005 [online]. Brno : Moravská zemská knihovna, aktualizace: 20.4.2005 [cit. 2006-06-05]. Dostupné na World Wide Web: <http://www.mzk.cz/CASLIN05/>.
4. COUNTER : *Online Usage of Electronic Resources* [online]. Edinburgh (Velká Británie) : [cit. 2006-06-05]. Dostupné na World Wide Web: <http://projectcounter.org/>.
5. DROBÍKOVÁ, Barbora; HOLÝ, Radek. 2005. Knihovna jako hypermarket. In *Knihovny současnosti 2005 : sborník z 13. konference, konané ve dnech 13. – 15. září 2005 v Seči u Chrudimi*. Brno : Sdružení knihoven ČR, 2005, s. 178-186.
6. *From University to Village Hall : A decade of decline in the public library service and in its public utility : Libri's review of the latest data on the public library sector in the UK – July 2005* [online]. London (Velká Británie) : Libri, July 18 2005 [cit. 2006-06-09]. 15 s. Dostupné na World Wide Web: <http://www.libri-forums.org/From%20University%20to%20Village%20Hall%20FINAL.pdf>.
7. LibQUAL+™ [online]. Washington (DC, USA) : Association of Research Libraries, c2006 [cit. 2006-06-09]. Dostupné na World Wide Web: <http://www.libqual.org/>.

8. MATUŠÍK, Zdeněk. 2006. Jak moje knihovna (skutečně) pracuje? *Ikaros* [online]. 2006, roč. 10, č. 5 [cit. 2006-06-05]. Dostupný na World Wide Web: <<http://www.ikaros.cz/node/3342>>. URN-NBN:cz-ik3342. ISSN 1212-5075.
9. Národní informační a poradenské středisko pro kulturu. *Deník veřejné knihovny na rok 2005, na rok 2006* [online]. Praha : NIPOS - útvar Centrum informací o kultuře (CIK), c2003-2004. 10 s. Dostupné na World Wide Web: <http://www.nipos-mk.cz/download/denik_0506_1.doc> a <http://www.nipos-mk.cz/download/denik_0506_2.doc>.
10. National Information Standards Organization (U.S.). *NISO Standardized Usage Statistics Harvesting Initiative (SUSHI)* [online]. Bethesda (MD, USA) : NISO, 2005 [cit. 2006-06-09]. Dostupné na World Wide Web: <http://www.niso.org/committees/SUSHI/SUSHI_comm.html>.
11. NOVÁ, Hana; PĚNKAVOVÁ, Petra. 2001. Co se čte ve studovně periodik. *Bulletin plus*. 2001, č. 1, s. 8 – 10. ISSN 1212-6195.
12. RICHTER, Vít. 2006. Měření výkonu a kvality v knihovnách. *Informace pro knihovny* [online]. 03.05.2006 [cit. 2006-06-05]. Dostupné na World Wide Web: <http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=02_Odb/15_Vykon.htm>.
13. SELTH, Jeff; KOLLER, Nancy; BRISCOE, Peter. 1992. The use of books within the library. *College & Research Libraries*. May 1992, vol. 53, no. 3, s. 197 – 205.
14. SHEPHERD, Peter T. 2004. COUNTER : towards reliable vendor usage statistics. *VINE*. 2004, vol. 34, no. 4, s. 184-189. Lit. 3. DOI 10.1108/03055720410570975. ISSN 0305-5728.
15. Státní technická knihovna (Praha, Česko). *Výroční zpráva Státní technické knihovny 2004* [online]. Praha : Státní technická knihovna, 2005 [cit. 2006-06-09]. 72 s. Dostupné na World Wide Web: <http://www.stk.cz/vz_2004.pdf>. ISSN 1212-6268. ISBN 80-86504-14-X.
16. *TDKIV : Česká terminologická databáze z oblasti knihovnictví a informační vědy* [online databáze]. Praha : Knihovnický institut NK ČR, 2003- [cit. 2006-06-06]. Databáze vznikla v letech 2001 – 2002 v rámci projektu podpořeného grantem MK ČR. Dostupná na World Wide Web: <<http://sigma.nkp.cz/cze/ktd>>.
17. VODIČKOVÁ, Hana; CEJPEK, Jiří. 1965. *Terminologický slovník knihovnický a bibliografický*. Vyd. 1. Praha : Státní pedagogické nakladatelství, 1965. 119 s.
18. WALTER, Pat L.; DARLING, Louise M. 1996. A journal use study: checkouts and inhouse use. *Bulletin of the Medical Library Association*. October 1996, vol. 84, no. 4, s. 461 – 467. Dostupné také na World Wide Web: <<http://www.pubmedcentral.nih.gov/picrender.fcgi?artid=226183&blobtype=pdf>>.